

KNJIŽNICA DR. TONETA PRETNARJA

Vesna Rogl

**PRIPRAVLJENOST UPORABNIKOV KNJIŽNICE DR.
TONETA PRETNARJA ZA SAMOSTOJNO UPORABO
KNJIŽNIČNIH STORITEV**

Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Tržič, 2022

Ključna dokumentacijska informacija

Ime in PRIIMEK: Vesna ROGL

Naslov pisne naloge: Pripravljenost uporabnikov Knjižnice dr. Toneta Pretnarja za samostojno uporabo knjižničnih storitev

Kraj: Tržič

Leto: 2022

Št. strani: 48 Št. slik: 18 Št. preglednic: 0

Št. prilog: 2 Št. strani prilog: 4 Št. referenc: 32

Strokovno usposabljanje za bibliotekarski izpit je potekalo v: Knjižnici dr. Toneta Pretnarja

Mentor v času strokovnega usposabljanja: Marinka Kenk-Tomazin

UDK: 027.082(497.4Tržič):331.101.3-051(043.2)

Ključne besede: uporabniki, študije uporabnikov, avtomatizirana izposoja, samopostrežna izposoja, knjižnične storitve, splošne knjižnice

Izvleček:

Knjižnica dr. Toneta Pretnarja je avgusta 2021 kupila svoj prvi knjigomat za vračilo in izposajo gradiva, vendar uporabniki niso pokazali zanimanja zanj. V raziskavi smo se zato spraševali, kolikšen delež uporabnikov je pripravljen samostojno uporabljati knjižnične storitve – samoiniciativno ali ob knjižničarjevi vzpodbudi, in kateri so razlogi za morebitno zavračanje samostojnega pristopa. Vključili smo vse samopostrežne storitve, ki jih trenutno ponuja knjižnica: samostojno iskanje knjižničnega gradiva s pomočjo knjižničnega kataloga COBISS+ in mobilne aplikacije mCOBISS ter samopostrežno izposajo in vračilo s pomočjo knjigomata. Podatke smo zbirali z dvema raziskovalnima metodama: opazovanjem in anketiranjem uporabnikov. Ugotovili smo, da velika večina uporabnikov za uporabo omenjenih knjižničnih storitev najprej pristopi h knjižničarju, ob njegovi vzpodbudi in pomoči pa so motivirani predvsem za uporabo knjigomata. Veliko jih ni vedelo, da knjižnica ima knjigomat, čeprav je ta postavljen na dobro vidnem mestu ob izhodu iz knjižnice, zato se bodo morali knjižničarji v prihodnje še bolj angažirati pri njegovi promociji. Uporabniki sicer večinoma poznajo COBISS in ga uporabljajo, a ne za iskanje knjižničnega gradiva v prostem pristopu. Knjižnica bi zato potrebovala dolgoročni načrt izobraževanja uporabnikov za njegovo samostojno uporabo. Veliko uporabnikov, ki ne želijo uporabljati samopostrežnih storitev, je poudarilo željo po osebnem stiku s knjižničarjem. Za globlji vpogled v problematiko predlagamo razširitev raziskave z intervjuji z uporabniki in knjižničarji.

ZAHVALA

Za podporo na poti do strokovnega izpita se zahvaljujem direktorici knjižnice in svoji mentorici Marinki Kenk-Tomazin; kot mentorici se ji zahvaljujem za strokovno vodenje in svetovanje pri pripravi pisne naloge, kot direktorici knjižnice pa za veliko, srčno podporo in razumevanje ob vseh študijskih obveznostih.

Zahvaljujem se tudi svojim sodelavcem v Knjižnici dr. Toneta Pretnarja, ki so mi stali ob strani in me bodrili na poti do cilja.

KAZALO VSEBINE

1 UVOD	1
2 AVTOMATIZACIJA KNJIŽNIC	3
2.1 AVTOMATIZACIJA KNJIŽNIC NA SLOVENSKEM	3
2.2 VZAJEMNI KNJIŽNIČNI KATALOG COBISS+ IN MOBILNA APLIKACIJA MCOBISS.....	6
2.3 KNJIGOMAT IN TEHNOLOGIJA RFID.....	7
2.3.1 Knjigomat.....	7
2.3.2 Tehnologija RFID	8
2.4 KNJIGOMATI V SPLOŠNIH KNJIŽNICAH.....	9
2.4.1 Prednosti in pomanjkljivosti samopostrežne izposoje.....	10
2.4.2 Pomen knjigomata za knjižnično osebje	11
3 ODZIV UPORABNIKOV NA SAMOPOSTREŽNE STORITVE KNJIŽNICE.....	12
3.1 UPORABNIKI IN COBISS+	12
3.1.1 Poznavanje in uporaba kataloga ter težave pri iskanju v njem.....	13
3.1.2 Uporabniška izkušnja v COBISS+	14
3.2 UPORABNIKI IN KNJIGOMATI	16
4. SAMOPOSTREŽNA IZPOSOJA V KNJIŽNICI DR. TONETA PRETNARJA.....	20
5 RAZISKAVA	21
5.1 OPREDELITEV RAZISKOVALNEGA PROBLEMA	21
5.2 NAMEN IN CILJI RAZISKAVE	22
5.3 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA IN HIPOTEZE.....	23
5.4 METODOLOGIJA, RAZISKOVALNE METODE IN IZVEDBA RAZISKAVE.....	24
5.5 OMEJITVE RAZISKAVE	25

6	REZULTATI.....	26
6.1	REZULTATI OPAZOVANJA	26
6.1.1.	Opazovanci po spolu in starostnih skupinah.....	26
6.1.2	Vračanje gradiva	27
6.1.3	Iskanje gradiva	28
6.1.4	Izposoja gradiva	29
6.1.5	Rezultati opazovanja glede na spol.....	31
6.1.6	Rezultati opazovanja glede na starostne skupine	31
6.2	REZULTATI ANKETE.....	32
6.2.1	Anketiranci po spolu, starostnih skupinah in pogostosti obiskovanja knjižnice.....	32
6.2.2	Uporaba knjigomata	33
6.2.3	Uporaba aplikacij COBISS+ in mCOBISS	35
6.2.4	Iskanje gradiva v knjižnici	37
6.2.5	Rezultati ankete glede na spol	38
6.2.6	Rezultati ankete glede na starostne skupine	39
6.2.7	Rezultati ankete glede na pogostost obiskovanja knjižnice	40
7	RAZPRAVA	40
8	ZAKLJUČEK	44
9	NAVEDENI VIRI IN LITERATURA.....	45

KAZALO SLIK

Slika 1:	Knjigomat podjetja Tenzor d. o. o. v Knjižnici dr. Toneta Pretnarja.	21
----------	---	----

Slika 2: Opazovanci po spolu (n = 70).....	26
Slika 3: Opazovanci po starostnih skupinah (n = 70).....	27
Slika 4: Vedenje opazovancev pri vračanju knjižničnega gradiva (n = 70).	27
Slika 5: Odziv uporabnikov na knjižničarjevo pobudo za vračanje knjižničnega gradiva na knjigomatu (n = 31).....	28
Slika 6: Vedenje opazovancev pri izbiranju knjižničnega gradiva v knjižnici (n = 70).	29
Slika 7: Kako si opazovanci izposojajo knjižnično gradivo (n = 70)?.....	30
Slika 8: Odziv uporabnikov na knjižničarjevo pobudo za izposojanje knjižničnega gradiva na knjigomatu (n = 23).....	30
Slika 9: Anketiranci po spolu (n = 67).....	32
Slika 10: Anketiranci po starostnih skupinah (n = 67).	32
Slika 11: Pogostost obiska KdrTP (n = 67).	33
Slika 12: Ali so anketiranci že kdaj uporabili novi knjigomat v KdrTP (n = 67)?	33
Slika 13: Za katere namene so anketiranci uporabili knjigomat (n = 19)?.....	34
Slika 14: Razlogi, zakaj anketiranci knjigomata še niso uporabili oz. ga ne uporabljajo (n = 48).....	35
Slika 15: Ali anketiranci uporabljajo COBISS+ oz. mCOBISS (n = 67)?.....	36
Slika 16: Za katere namene anketiranci uporabljajo COBISS+ oz. mCOBISS (n = 44)?	36
Slika 17: Razlogi za neuporabo aplikacij COBISS+ in mCOBISS (n = 22).	37
Slika 18: Kako anketiranci v knjižnici najpogosteje izbirajo knjižnično gradivo zase (n = 67)?	38

KAZALO PRILOG

PRILOGA 1: ANKETNI VPRAŠALNIK ZA UPORABNIKE.....	i
--	---

PRILOGA 2: OPAZOVALNI OBRAZEC.....iii

1 UVOD

Knjižnica dr. Toneta Pretnarja (v nadaljevanju KdrTP) izvaja knjižnične storitve za nekaj več kot 15.000 prebivalcev Občine Trzič. Svoje prostore ima v strnjem mestnem jedru Trziča v večnamenski stavbi na Balosu 4, kjer deluje že od leta 1977, oddaljena naselja pa obiskuje z bibliokombijem. Je naslednica Občinske ljudske knjižnice, ki je bila ustanovljena leta 1961, sedanje ime pa je dobila leta 1993 (Knjižnica dr. Toneta Pretnarja, 2022a) – po prvem potujočem knjižničarju, Trzičanu Tonetu Pretnarju, ki je kot študent peš s kovčkom dostavljal knjige okoliškim vasedem, kasneje pa se je uveljavil kot verzolog, predavatelj, prevajalec in pesnik (Kenk-Tomazin, 2018).

KdrTP svoje poslanstvo in vizijo uresničuje skozi različne naloge; med njimi navaja izobraževanje uporabnikov za čim samostojnejšo uporabo portala Moja knjižnica, aplikacije COBISS+, podatkovnih baz Obrazi slovenskih pokrajin in Kamra ter računalniško in informacijsko opismenjevanje (Knjižnica dr. Toneta Pretnarja, 2022a). Med cilji v okviru dejavnosti za odrasle si je zadala širjenje bralne kulture, bralne pismenosti, informacijske pismenosti ter izobraževanje občanov, tudi za nove tehnologije, vsebine in medije (Knjižnica dr. Toneta Pretnarja, 2021a), v strateškem načrtu za obdobje 2021–2025 pa si je v okviru usmeritve »Okrepiti elektronske storitve knjižnice« kot cilj zadala samostojnega uporabnika in biti v koraku s časom na tem področju. Uvajanje novih storitev v COBISS, notranji in zunanji knjigomati, vračalniki gradiva in naprave za samostojen prevzem rezerviranega gradiva so dejavnosti za doseganje teh ciljev in usmeritev (Knjižnica dr. Toneta Pretnarja, 2021b).

Leta 2021 je tako uvedla sistem radiofrekvenčne identifikacije (RFID) in kupila prvi knjigomat za izposajo in vračilo knjižničnega gradiva¹. Za cilj si je zadala, da uporabnike v čim večji meri navaja na uporabo knjigomata in s tem na samostojnost pri izposoji in vračilu gradiva, hkrati pa jih želi vzpodbuditi tudi k večji samostojnosti pri iskanju gradiva.

¹ V aktualni finančni načrt je vključila nakup enega knjigomata za samostojno izposajo in vračilo gradiva v letu 2021 in nakup drugega knjigomata v letu 2022, vendar je leta 2022 na občino podala predlog za spremembo načrta in bo namesto drugega knjigomata kupila paketnik za prevzem rezerviranega gradiva izven prostorov knjižnice oz. izven delovnega časa knjižnice (Knjižnica dr. Toneta Pretnarja, 2022b).

Predmet raziskovanja te pisne naloge je povezan s prej omenjeno novostjo v knjižnici in njenimi cilji: zanimala nas bo pripravljenost uporabnikov za samostojno uporabo knjižničnih storitev, ki jo omogočajo računalniki z dostopom do vzajemnega kataloga oz. mobilna aplikacija mCOBISS, od avgusta 2021 dalje pa tudi knjigomat za samopostrežno izposajo in vračilo knjižničnega gradiva. Namen raziskave je ugotoviti, v kolikšni meri so uporabniki KdrTP – ob knjižničarjevi vzpodbudi in pomoči ali samoiniciativno – pripravljeni pristopiti k samostojnemu iskanju, izposoji in vračilu knjižničnega gradiva. Zanimala nas bo tudi povezava med pripravljenostjo na samostojen pristop in nekaterimi demografskimi podatki uporabnikov ter pogostostjo obiskovanja knjižnice. Ugotavljali bomo, na katere težave bodo naleteli uporabniki pri uporabi samopostrežnih storitev, in iskali razloge za morebitno zavračanje samostojnega pristopa. Cilj pisne naloge je pridobiti vpogled v seznanjenost uporabnikov KdrTP s samopostrežnimi storitvami knjižnice, njihovo uporabo in motivacijo zanjo.

V teoretičnem delu naloge bo predstavljena avtomatizacija knjižnic s poudarkom na aplikaciji COBISS+ in samopostrežni izposoji gradiva. Pregledali bomo tudi dosedanje izkušnje splošnih in drugih vrst knjižnic z odzivom uporabnikov pri uvajanju samopostrežne izposoje in uspešnostjo ter zadovoljstvom uporabnikov pri uporabi aplikacije COBISS+. V praktičnem delu naloge bomo predstavili rezultate raziskave o pripravljenosti uporabnikov za samostojno uporabo knjižničnih storitev, ki smo jo izvedli v prostorih KdrTP na Balosu 4 s kombinacijo kvalitativne in kvantitativne raziskovalne metode, in sicer metode opazovanja in anketne metode. Uporabnike smo opazovali pri vračanju, iskanju in izposoji knjižničnega gradiva in njihovo vedenje beležili na opazovalnem obrazcu. Pri anketiranju smo se odločili za klasično anketo, saj smo želeli v raziskavo zajeti tiste uporabnike, ki fizično obiščejo knjižnico in so zato potencialni uporabniki knjigomata (ne pa tudi tistih, ki npr. uporabljajo le storitve na daljavo). Uporabnike smo z zaprtimi in polodprtimi vprašanji spraševali o uporabi posameznih samopostrežnih knjižničnih storitev.

Rezultati raziskave bodo zanimivi za zaposlene v KdrTP, ki delajo v informacijski službi, saj bodo na njihovi podlagi dobili vpogled v uporabniški vidik samopostrežnih storitev. Knjižnica bo rezultate lahko uporabila kot izhodišče za načrtovanje aktivnosti za vzpodbujanje uporabe obstoječih samopostrežnih storitev, ugotavljanje morebitnih potreb po reorganizaciji dela v informacijski službi in uvajanje novih samopostrežnih storitev. Za strokovno javnost bo zanimiv zlasti tisti del raziskave, ki bo ugotavljal povezavo med pripravljenostjo uporabnikov

za samostojno uporabo knjižničnih storitev in njihovim spolom, starostjo in pogostostjo obiskovanja knjižnice. Primerjava s podobnimi preteklimi in morebitnimi bodočimi raziskavami bo omogočila spremljanje odziva uporabnikov na uvajanje avtomatiziranih storitev v knjižnice skozi čas.

2 AVTOMATIZACIJA KNJIŽNIC

2.1 AVTOMATIZACIJA KNJIŽNIC NA SLOVENSKEM

Proces avtomatizacije lahko opredelimo kot postopek prenosa ponavljajočih se opravil s človeka na različne avtomatizirane sisteme. V kontekstu knjižnice so ponavljajoča se opravila, ki zaposlenim vzamejo veliko časa in energije, izposoja, vračanje in pospravljanje knjižničnega gradiva (Butters, 2007), pri knjižnicah, ki jih povezuje enoten knjižnični informacijski sistem, pa tudi (vzajemna) katalogizacija.

Začetki avtomatizacije slovenskih knjižnic segajo v leto 1961, ko je bil v Narodni in univerzitetni knjižnici (v nadaljevanju NUK) ustanovljen centralni katalog knjižnic tedanje Ljudske republike Slovenije. Čeprav gre za listkovni katalog, so v njem vsebovane »vse bistvene prvine modernih računalniško podprtih kooperativnih knjižničnih sistemov, danes seveda nadgrajenih z novimi možnostmi, ki jih omogoča sodobna tehnologija« (Bahor, 2005, str. 9). Poleg tega izdelava takšnega kataloga zahteva ustrezno strokovno usposobljenost bibliotekarjev in enotno strokovno delo, ki sta danes, ko vse slovenske knjižnice sodelujejo v vzajemnem katalogu, še kako pomembna.

Pomembno vlogo pri vzpostavljanju sistema vzajemne katalogizacije je imel Institut informacijskih znanosti (v nadaljevanju IZUM) iz Maribora, ki je leta 1987, potem ko je »takratna Skupnost jugoslovanskih nacionalnih knjižnic sprejela sistem vzajemne katalogizacije kot skupno osnovo knjižničnega informacijskega sistema« (Cobiss.net, b. d.), prevzel vlogo nosilca razvoja organizacijskih rešitev in programske opreme. Leta 1991 je predstavil COBISS – Kooperativni online bibliografski sistem in servise, ki jih še danes razvija in nadgrajuje.

Za delovanje slednjega sta ključna računalnik in svetovni splet. Prvi poskusi uvajanja računalnika v knjižnice so se zgodili v 70. letih prejšnjega stoletja. Leta 1970 ga je v svojo knjižnico uvedlo podjetje Iskra, leto kasneje pa Višja tehniška šola v Mariboru. Med prvimi knjižnicami, ki so pridobile računalnik, so bile še knjižnice Onkološkega inštituta v Ljubljani, Raziskovalnega inštituta Krke v Novem mestu, podjetja TAM v Mariboru in Centralna tehniška knjižnica (v nadaljevanju CTK) v Ljubljani. Namen teh poskusov avtomatizacije je bila obdelava »bibliografskih podatkov o primarnih virih s ciljem oblikovanja informacijskih gradiv, kot so razni sezname, bilteni z različnimi kazali, tezavri in katalogi« (Bahor, 2005, str. 15), vendar pa so v knjižničarski stroki že takrat pozivali k razmisleku o uvajanju računalnika tudi v druge segmente knjižnice, npr. nabavo, strokovno obdelavo gradiva, inventarizacijo, izposajo itd.

Kljub temu, da se je v knjižničarski stroki že zgodaj razmišljalo o avtomatizaciji, se je samopostrežne storitve začelo uvajati relativno pozno glede na ostale dejavnosti (npr. banke so uvajale bankomate, trgovine samopostrežne avtomate za prodajo napitkov ipd.). Žaucer (2000) meni, da je to tako, ker so knjižničarji po eni strani že zaradi narave svojega dela bolj tradicionalni in niso čutili potreb po spremembah, po drugi strani pa niso bili deležni vzpodbud oz. zahtev financierjev, davkoplačevalcev in strokovnjakov. Če ne drugega, sta k uvajanju samopostrežnih storitev pripomogla naraščajoče število uporabnikov in povečan obseg knjižničnega gradiva, ki sta za knjižničarje pomenila povečan obseg rutinskih in stresnih opravil, prav avtomati za samopostrežne storitve pa jih lahko razbremenijo.

Pomembne korake na tem področju je naredila CTK, ki je leta 1999 kot prva slovenska knjižnica uvedla telefonski odzivnik za podaljševanje roka izposoje in kupila knjigomat za samopostrežno izposajo knjižničnega gradiva (Žaucer, 2000). Pri uvajanju obeh so se povezali z IZUM-om, ki je razvil programsko opremo za vmesnik med odzivnikom in sistemom COBISS ter programski vmesnik med knjigomatom in sistemom COBISS.

Novodobni knjigomati poleg izposoje omogočajo tudi vračilo, podaljševanje in pregledovanje izposojenega gradiva, vendar pa je to le eden od elementov samopostrežne knjižnice. Gre namreč za širok pojem z različnim naborom storitev, ki bi v končni fazi večini uporabnikov omogočile »opraviti vse faze od nastanka potrebe po knjižnični storitvi do njene zadovoljitve

brez posrednika« (Žaucer, 2000, str. 61). Knjižnica, v kateri bi bilo to mogoče, bi bila popolnoma samopostrežna.

Razvojne usmeritve na področju IKT in z njo povezanih storitev v Strokovnih priporočilih in standardih za splošne knjižnice za obdobje 2018–2028 sicer ne stremijo k popolni samopostrežni knjižnici, določajo pa, da naj ima knjižnica prostor za informacijsko tehnologijo (strežniško sobo), ustrezno notranjo signalizacijo, opremo za obdelavo, zaščito, postavitve, predstavljanje, uporabo, varovanje, izposajo in reproduciranje knjižničnega gradiva, računalniško in komunikacijsko opremo ter opremo za dogodke in druge dejavnosti, ki jih izvaja, pri čemer mora slediti tehnološkemu razvoju (Strokovna priporočila in standardi ..., 2018).

Za tehnološko infrastrukturo in opremo knjižnice standardi določajo, naj ima knjižnica računalniške delovne postaje za uporabo kataloga knjižnice, nacionalnega vzajemnega kataloga ter informacijskih virov, dostopnih preko računalniških omrežij, brezžično omrežje, multifunkcijsko napravo za reprodukcijo knjižničnega gradiva, ustrezno komunikacijsko opremo, ustrezno opremo za uporabo svojega gradiva (npr. CD- in DVD-predvajalnike) in ustrezno opremo za uporabo gradiva za osebe z oviro branja. Določeno je tudi, naj knjižnica uporabnikom omogoči vračilo knjižničnega gradiva izven časa odprtosti, in sicer s knjigomatom ali nabiralnikom za gradivo.

Tudi v Strateških usmeritvah na področju IKT v splošnih knjižnicah za obdobje 2019–2028 (Čelik idr., 2019, str. 5) je zapisano, da so »brezplačna brezžična omrežja, knjigomati za samostojno izposajo in vračanje gradiva, računalniki za uporabnike in številne storitve, od rezervacij in podaljšanja gradiva, izposoje e-knjig do uporabe podatkovnih zbirk /.../ postali nepogrešljivi del sodobne splošne knjižnice«. Ker je informacijsko-komunikacijska tehnologija (v nadaljevanju IKT) postala temelj za poslovanje knjižnic, je njuno, da vodstvo knjižnic načrtuje njen razvoj, knjižničarji pa jo morajo poznati, da jo bodo lahko uspešno uporabljali.

Dokument prinaša strateške cilje na petih področjih: človeški viri, izobraževanje, oprema, financiranje in informacijska varnost. Za potrebe te naloge nas zlasti zanimajo prva tri področja. V okviru človeških virov je navedeno, da mora imeti knjižnica glede na svoje potrebe zadostno število usposobljenih strokovnih delavcev za izvajanje nalog s področja tehnološkega razvoja

in storitev v digitalnem okolju, ki znajo sproti reševati težave pri delovanju IKT opreme, načrtujejo njeno obnavljanje in razvijajo nove storitve za večjo dostopnost in racionalizacijo knjižničnih storitev ter redno pridobivajo nova znanja s svojega področja. V okviru izobraževanja je strateški cilj, da so vsi zaposleni sposobni brez težav uporabljati sodobno IKT (oz. razvijajo veščine digitalne pismenosti), hkrati pa promovirajo e-storitve pri uporabnikih in jih izobražujejo za njihovo uporabo.

Pri opremi so strateški cilji vezani na načrtovanje, redno vzdrževanje in posodabljanje informacijskega sistema, zagotavljanje širokopasovne in brezžične povezave v vseh enotah knjižnice, uporabo vseh temeljnih segmentov v sistemu COBISS (spletni vpis, storitve Moje knjižnice, medknjižnična izposoja, spletno in brezgotovinsko plačevanje), uporabo mobilne in spletne tehnologije pri knjižničnih storitvah (npr. elektronsko poslovanje in prilagajanje spletnih strani knjižnic mobilnim napravam), uporabo storitev v oblaku in vzpodbujanje avtomatizacije knjižničnih storitev. Pri slednjih so poudarjeni samopostrežna izposoja in vračilo knjižničnega gradiva ter njegovo varovanje.

2.2 VZAJEMNI KNJIŽNIČNI KATALOG COBISS+ IN MOBILNA APLIKACIJA MCOBISS

COBISS+ je knjižnični katalog, ki je prostodostopen vsem uporabnikom in je namenjen iskanju gradiva v klasični in e-obliki v slovenskih knjižnicah. Omogoča iskanje po skupnem katalogu vseh knjižnic (baza COBIB.SI), lokalnih bazah podatkov ter domačih in tujih specializiranih bazah podatkov (pri teh je iskanje lahko omejeno zaradi licenčnih dogovorov). Iskati in pregledovati je mogoče bibliografske zapise o gradivu, nekateri izmed njih pa vsebujejo tudi povezave do celotnih besedil ali drugih servisov zunaj COBISS-a.

COBISS+ omogoča tri načine iskanja. Osnovno iskanje je namenjeno splošnemu poižvedovanju; uporabnik v iskalno polje zgolj vnese ključne besede za svojo informacijsko potrebo. Izbirno iskanje poteka s pomočjo iskalnega obrazca, pri katerem uporabnik izbere iskalna polja in jih med seboj poveže z ustreznimi logičnimi operatorji (privzet je operator AND). To mu omogoča natančnejše oblikovanje iskalne zahteve in ga bolj približa zelenim rezultatom (Cobiss.net, b. d.). Enako velja tudi za ukazno iskanje, ki pa je namenjeno naprednejšim uporabnikom, saj od njih zahteva dobro poznavanje strukture bibliografskih

zapisov, iskalnih indeksov ter logičnih in kontekstnih operatorjev (Spletno učenje COBISS+, b. d.).

Uporabnikom, ki se z uporabniškim imenom in geslom prijavijo v COBISS+, so omogočene še nekatere druge funkcije: vpogled v seznam izposojenega knjižničnega gradiva, podaljševanje izposojevalnega roka, rezervacije prostega in izposojenega knjižničnega gradiva (za slednjega tudi informacija o čakalni vrsti in predvidenem datumu prejema), preklic rezervacije, ogled zgodovine izposoje, pregled terjatev in njihova spletna poravnava, možnost naročila elektronskih obvestil ter naročanje knjižničnega gradiva po medknjižnični izposoji (Cobiss.net, b. d.).

Mobilna različica COBISS+ se imenuje mCOBISS. Je brezplačna in prilagojena mobilnim napravam (Android, iOS). Omogoča skoraj vse, kar omogoča COBISS+, dodatno pa še prejemanje potisnih obvestil, pregledovanje informacij o knjižnicah, prikaz njihove lokacije na zemljevidu in navodila za pot, izdelovanje seznama priljubljenih knjig ter odčitavanje kod ISBN in ISSN (Cobiss.net, b. d.).

2.3 KNJIGOMAT IN TEHNOLOGIJA RFID

Prvi knjigomat v Sloveniji je uvedla CTK leta 1999. Ta je identificiral člana in knjižnično gradivo na podlagi črtne kode. V tistem času je bila druga možnost še identifikacija z magnetnim zapisom (Žaucer, 2000), ki jo je kasneje izpodrinila tehnologija RFID. To je prva v Sloveniji uvedla Knjižnica Mirana Jarca v Novem mestu leta 2005 (Cigrovski, 2005). V nadaljevanju bomo na kratko predstavili delovanje sodobnega knjigomata in tehnologije RFID.

2.3.1 Knjigomat

Knjigomat je samopostrežna naprava za uporabnike knjižnice, ki omogoča izposajo in vračilo knjižničnega gradiva, podaljševanje roka izposoje ter informiranje o izposojenem in rezerviranem knjižničnem gradivu. Da lahko opravlja te funkcije, mora biti združljiv s sistemom COBISS.

Knjigomati, ki so trenutno na tržišču, delujejo na osnovi dveh vrst tehnologij: ena je identifikacija člana in knjižničnega gradiva s črtno kodo in optičnim čitalnikom, druga pa je identifikacija s tehnologijo RFID. Nekateri knjigomati omogočajo uporabo obeh tehnologij hkrati.

Knjigomat je sestavljen iz osebnega računalnika, zaslona, občutljivega na dotik, RFID in/ali optičnega čitalnika, tiskalnika za izpis potrdil in ohišja. Deluje tako, da najprej preveri identiteto uporabnika, tako da prebere črtno kodo oz. čip RFID na uporabnikovi članski izkaznici. Grafični vmesnik nato uporabnika vodi skozi zelene postopke. Vmesnik mora biti čim bolj intuitiven, enostaven za uporabo, da ga lahko uporabniki uporabljajo samostojno, brez knjižničarjeve pomoči. Uporabnik nato postavi knjižnično gradivo na ploščo čitalnika, ki s transponderja prebere podatke o gradivu in jih pošlje informacijskemu sistemu knjižnice, s katerim komunicira ob podpori standardnega protokola SIP2. Po opravljeni transakciji se ustrezno spremeni zaščita na knjižničnem gradivu (Rozman Salobir, 2010; Šalamon in Žitko, 2010).

V knjižnicah z velikim številom izposojenih transakcij je smiselno uvesti ločene knjigomate za izposajo in vračilo (Rozman Salobir, 2010) ali pa za vračanje gradiva postaviti sortirne sisteme, ki so nadgradnja knjigomatov. Ti prav tako delujejo na podlagi tehnologije RFID in razvrščajo gradivo po nadstropjih, oddelkih ali UDK vrstilih (Šalamon in Žitko, 2010).

2.3.2 Tehnologija RFID

RFID je kratica za radiofrekvenčno identifikacijo. Gre za sistem, ki kombinira radiofrekvenčno tehnologijo in tehnologijo mikročipov. Sestavljata ga dve enoti: transponder in čitalnik. Nosilci informacij – transponderji – so nalepke z mikročipi, ki nosijo informacijo o identiteti predmeta, beremo pa jih s čitalnikom, ki deluje na osnovi radiofrekvenčne tehnologije. Transponderji so lahko različnih oblik in velikosti, zato so primerni za uporabo na različnih področjih: v transportu, trgovinah, skladiščih ... in knjižnicah (Cigrovski, 2005; Rozman Salobir, 2010).

RFID tehnologija povečuje učinkovitost knjižnice pri upravljanju z gradivom (Rozman Salobir, 2010). Transponder v obliki nalepke RFID, ki je pritrjen na knjižnično gradivo, omogoča njegovo identifikacijo pri postopkih izposoje in vračila ter zaščito in sledenje. Pogoj za

delovanje sistema je povezava z lokalnim informacijskim sistemom v knjižnici (Cigrovski, 2005).

Za izposojno in vračilo knjižničnega gradiva so potrebni naslednji sestavni deli: knjižnično gradivo, opremljeno z nalepko RFID, čitalnik RFID za izposojno pri pultu, knjigomat za samopostrežno izposojno z vgrajenim čitalnikom in enota za pripravo nalepk. Ob izposoji oz. vračilu sistem s pomočjo čitalnika identificira posamezne enote knjižničnega gradiva in na integrirani čip na transponderju zapiše status gradiva – izposojeno oz. prosto. Če ima knjižnica senzorska vrata, ta ob izhodu knjižničnega gradiva preverjajo njegov status in ob neustreznem statusu sprožijo alarm (Cigrovski, 2005).

Če je knjižnica pokrita s signalom RFID, sistem omogoča tudi ugotavljanje točne lokacije posamezne enote, kar je uporabno pri iskanju založenega knjižničnega gradiva. Koristen je tudi pri inventuri: knjižničarji s prenosnim čitalnikom RFID odčitajo vse izvode v knjižnici, nato pa seznam odčitanih izvodov primerjajo s seznamom v lokalni bazi gradiva. Na podlagi primerjave oblikujejo seznam manjkajočega knjižničnega gradiva, tj. gradiva, ki ima status prosto, a ni bilo odčitano, in seznam presežnega knjižničnega gradiva, tj. gradiva, ki je bilo odčitano, a ima status izposojeno (Cigrovski, 2005).

Uvajanje RDIF v knjižnico zahteva tudi pazljivo načrtovanje prostorov in opreme, saj tehnologija temelji na oddajanju signala visoke frekvence 13,56 MHz, ki je precej občutljiv na različne ovire, še posebno na kovinske robove (Cigrovski, 2005).

2.4 KNJIGOMATI V SPLOŠNIH KNJIŽNICAH

Leta 2010 je ameriški časopis Library Journal naredil nacionalno raziskavo o samopostrežnih storitvah v splošnih knjižnicah, v kateri je sodelovalo 834 knjižnic. Ugotovili so, da 85 % knjižnic ponuja vsaj katero od samopostrežnih storitev (npr. knjigomat, prodajni avtomat s knjigami in DVD-ji, spletni vpis ipd.), na ponudbo pa vpliva gravitacijsko območje knjižnice: večje ko je število prebivalstva, ki ga knjižnica pokriva, večja ko je knjižnica, več samopostrežnih storitev nudi. Število prebivalstva vpliva tudi na vrsto samopostrežnih storitev, za katere se odločijo knjižnice; tam, kjer je (potencialnih) uporabnikov več, se knjižnice praviloma odločajo za tiste storitve, ki zmanjšujejo čakalne vrste (Dempsey, 2010).

Knjižnična statistika za slovenski prostor ne pokaže, koliko knjigomatov se nahaja v matičnih knjižnicah, ki praviloma pokrivajo večje območje, in koliko v krajevnih, ki pokrivajo manjšega, vidimo pa, da trend uvajanja knjigomatov narašča: leta 2008 je knjigomat uporabljalo 17 splošnih knjižnic, ki so jih imele skupaj 29, leta 2010 ga je uporabljalo 23 splošnih knjižnic, skupaj pa so jih imele 48. Leta 2020 je bilo mogoče knjigomat uporabljati v 24 knjižnicah, ki so jih skupaj imele 74 (Narodna in univerzitetna knjižnica, b. d.).

2.4.1 Prednosti in pomanjkljivosti samopostrežne izposoje

Ameriške splošne knjižnice so v raziskavi časopisa *Library Journal* poročale tudi o prednostih samopostrežnih storitev. Najpogosteje so izpostavile, da te omogočajo knjižničarjem, da se posvetijo drugim nalogam kot le izposoji, zmanjšujejo vrste v knjižnicah, omogočajo nemoten potek storitev tudi ob pomanjkanju kadra in uporabnikom omogočajo več zasebnosti (Dempsey, 2010). Vse naštetu velja tudi za knjigomate, dodatno pa je njihova prednost v tem, da v nekaterih primerih omogočajo izposajo in vračilo tudi izven delovnega časa ali celo brez vstopa v knjižnico. Gluhi in naglušni uporabniki lažje komunicirajo z njim kot z osebjem in omogoča izbiro več jezikov. Samopostrežna izposoja je tudi združljiva z varovanjem knjižničnega gradiva pred krajam (McDonald in Stafford, 1997, v Žaucer, 2000).

Po drugi strani pa knjigomati niso prijazni do slepih, slabovidnih in nekaterih fizično oviranih oseb, včasih zatajijo oz. ne izvedejo transakcije s posameznim knjižničnim gradivom, zato mora uporabnik vseeno stopiti k izposojevalnemu pultu, in niso popolnoma varni pred zlorabami (Stafford, 1996, Brophy, 1997, v Žaucer, 2000). Knjižnica mora ob uvedbi knjigomata uporabnike obvestiti o možnosti njegove uporabe, jim po potrebi pokazati postopek izposoje, vračila, podaljšanja ter jih spodbujati k uporabi, kajti investicija se ji bo povrnila le, če bo čim več transakcij s knjižničnim gradivom steklo prek knjigomata, knjižničarji pa se bodo lahko posvetili drugim nalogam.

Na izkoristek knjigomata v svojem članku še posebej opozarjata DeJoice in Sennyey (2000). V teoriji namreč knjigomat za knjižnico pomeni prihranek dela in časa ter ji omogoča prerazporeditev osebja na druga delovna mesta (ponekod celo zmanjšanje števila zaposlenih), vendar v praksi ni nujno tako. Vsaj eden od knjižničarjev mora biti še vedno prisoten pri

izposojevalnem pultu, da rešuje morebitne težave uporabnikov, jih uči uporabe knjigomata in nadzira njegovo pravilno uporabo (npr. pri izposoji kompleta knjižničnega gradiva, pri katerem lahko pride do težav s pravilnim odčitavanjem vseh sestavnih enot). Knjižnice so opazile tudi, da so se uporabniki po začetnem navdušenju nad novostjo začeli po storitve vračati k izposojevalnemu pultu.

Avtorja opazata, da se številne knjižnice, ki so uvedle knjigomate, niso odločile za prerazporeditev osebja. Opozarjata, da uvajanje knjigomatov brez sprememb v delovnem procesu za knjižnico pomeni neuspeh z vidika smotrnosti investicije ali upravljanja knjižnice. To potrjujejo tudi izračuni Žaucerja (2000), ki je strošek nabave, porabe elektrike in vzdrževanja primerjal s stroškom knjižničarja in ugotovil, da so stroški za knjigomat nižji od stroškov za knjižničarja. Pri tem je izpostavil, da knjižničarji, ki jih bo nadomestil knjigomat, ne bodo postali tehnološki višek, temveč bodo razporejeni na druga pomembna dela, ter da je uvajanje samopostrežne izposoje racionalnejše za knjižnice, ki delujejo v več izmenah z več izposojevalci hkrati.²

2.4.2 Pomen knjigomata za knjižnično osebje

Knjigomati lahko razbremenijo knjižničarje stresnih in rutinskih opravil ter jim omogočijo, da se posvetijo zahtevnejšim nalogam, bodisi v izposoji (npr. pomoč uporabnikom) bodisi izven nje (npr. delo na projektih, načrtovanje prireditev, analize itd.). V Združenih državah Amerike je o razbremenitvi knjižničnega osebja ob uvedbi knjigomatov poročalo 70 % anketiranih knjižnic (Dempsey, 2010). Vprašanje je, ali tudi knjižničarji sami uvajanje samopostrežne izposoje v knjižnico doživljajo kot dobrodošlo novost in razbremenitev.

O tem je bila leta 2022 izvedena raziskava med knjižničarji iz Knjižnice Velenje (v nadaljevanju KV), in sicer ob ponovni uvedbi knjigomatov. KV je namreč med letoma 2005 in 2014 že imela knjigomat za izposajo gradiva, do leta 2021, ko je uvedla knjigomat za vračilo knjižničnega gradiva in tri knjigomate za izposajo, pa je delovala brez njega. V intervjujih s knjižničarji je ugotovila, da sprva niso bili navdušeni nad novo tehnologijo zaradi slabih izkušenj s prejšnjim

² V praksi se je to potrdilo v Osrednji knjižnici Celje, ki je ob uvedbi knjigomatov za vračilo in izposajo gradiva prepolovila število izposojevalnih mest za pultom (s štiri na dve), zaposlenim, ki so bili razbremenjeni izposoje, pa so dodelili nove delovne naloge (Levstek, 2021).

knjigomatom, vendar pa do nje niso čutili odpora. Nekateri so izrazili skrb, da bodo zaradi nje izgubili stik z uporabniki, nihče pa se ni bal, da bi zaradi nje izgubil službo, saj jim je vodstvo pojasnilo, da jih bo razporedilo na druga delovna mesta (Stvarnik, 2022).

Po uvedbi nove tehnologije so bili z njo na splošno zadovoljni, predvsem s knjigomatom za vračilo knjižničnega gradiva, ki jim je olajšal delo v času epidemije covid-19. Knjigomati za izposojajo so se jim zdeli uporabni, zlasti kadar je nastala vrsta pri izposojevalnem pultu, saj so lahko uporabnike, ki so želeli zgolj izposoditi si knjižnično gradivo, napotili k njim, sami pa so se posvetili uporabniku, ki je potreboval pomoč oz. je imel zahtevnejše informacijske potrebe. Vseeno pa so menili, da jim knjigomat ni prihranil toliko časa, kot so pričakovali, saj so uporabniki ob sebi želeli knjižničarja, kadar so naleteli na težave ali so napravo uporabljali prvič.

Knjižničarji iz KV so menili, da so uporabniki dobro sprejeli knjigomat, vendar pa bodo potrebovali nekaj časa, da se nanj navadijo in začnejo zaupati, da res deluje. Zlasti pri starejših so opazili zadržke do nove tehnologije, ki je niso vajeni (Stvarnik, 2022). Raziskava med ameriški splošnimi knjižnicami je pokazala, da si nekateri uporabniki želijo osebnega stika s knjižničarjem, zato je pomembno, da knjižnice ohranjajo zaposlene pri izposojevalnem pultu (Dempsey, 2010).

3 ODZIV UPORABNIKOV NA SAMOPOSTREŽNE STORITVE KNJIŽNICE

V zadnjem desetletju je bilo narejenih kar nekaj raziskav o tem, kako uporabniki uporabljajo samopostrežne storitve splošnih knjižnic in kakšen je njihov odnos do teh storitev. Večina raziskav je bila opravljena v okviru zaključnih nalog na študiju bibliotekarstva in pisnih nalog za bibliotekarski izpit. Za potrebe te naloge smo zbrali in preučili raziskave, ki so povezane z uporabo knjižničnega kataloga COBISS+ in knjigomatov.

3.1 UPORABNIKI IN COBISS+

Raziskave o aplikaciji COBISS+ in uporabnikih lahko v grobem razdelimo v dve skupini: ene se osredotočajo na poznavanje in uporabo kataloga ter težave, na katere naletijo uporabniki pri iskanju po njem, druge, redkejšje, pa se osredotočajo na uporabniško izkušnjo.

3.1.1 Poznavanje in uporaba kataloga ter težave pri iskanju v njem

Združenje splošnih knjižnic je v letu 2020 s pomočjo Ninamedie izvajalo javnomnenjsko raziskavo za potrebe oblikovanja nove Strategije razvoja splošnih knjižnic 2022–2026. Eno od poglavij v anketi je bilo namenjeno spletnemu knjižničnemu katalogu COBISS+. Raziskava je pokazala, da je COBISS+ med člani in uporabniki najbolj poznana spletna storitev splošnih knjižnic, ki jo uporablja 76 % vseh anketirancev. Najpogosteje ga uporabljajo člani knjižnice (vendar tudi 40 % uporabnikov in 30 % neuporabnikov), osebe, mlajše od 24 let, in ljudje z višjo in visoko izobrazbo (Horžen, 2021).

Pri ugotavljanju poznavanja in uporabe knjižničnega kataloga se bomo v nadaljevanju oprli na raziskavo o načinih uporabe COBISS/OPAC-a med uporabniki Goriške knjižnice Franceta Bevka (v nadaljevanju GKFB) (Mišič, 2016), raziskavo med uporabniki Knjižnice Franca Ksavra Meška Ormož o poznavanju in uporabi COBISS/OPAC-a (Borko, 2013) in raziskavo med uporabniki Knjižnice Otona Župančiča o tem, ali knjižnično gradivo iščejo samostojno ali s pomočjo kataloga ter na katere težave pri tem naletijo (Kumše, 2020).

Iz omenjenih raziskav lahko ugotovimo, da velika večina članov knjižnice pozna COBISS+, dobra tretjina pa jih ima v njem ustvarjen svoj profil (Borko, 2013; Mišič, 2016). Uporabniki knjižnični katalog najpogosteje uporabljajo za iskanje knjižničnega gradiva tako za šolo, študij ali službo kot prosti čas. Najpogosteje s pomočjo kataloga iščejo strokovno gradivo in nekoliko manj leposlovje, le v manjši meri pa pravljice, domoznansko gradivo, elektronsko gradivo ter avdio in video gradivo (Mišič, 2016).

Za iskanje leposlovja uporabniki najpogosteje uporabljajo osnovni način iskanja, v iskalno polje pa najpogosteje vtipkajo naslov in nekoliko manj pogosto podatke o avtorju. V manjši meri se odločajo za vnos ključnih besed. Pri iskanju strokovnega gradiva prav tako najpogosteje izberejo osnovni način iskanja in prav tako najpogosteje iščejo po naslovu, sledijo pa ključne besede in šele nato avtor. Iskanje najpogosteje omejijo z letom izida in jezikom, nato še z vrsto gradiva. Le tretjina uporabnikov uporablja Boolove operatorje in krajšanje z zvezdico (Borko, 2013; Mišič, 2016).

Uporabniki včasih pri iskanju v katalogu ne dobijo nobenih zadetkov. Najpogostejši vzrok za to je bil, da knjižnica nima zelenega gradiva, drugi najpogostejši pa, da uporabniki napačno natipkajo kakšno besedo. Kadar dobijo preveč zadetkov, običajno ukrepajo tako, da zožijo iskano zahtevo. Uporabniki običajno pregledajo od 5 do 9 zadetkov (Mišič, 2016).

Večina uporabnikov se ni nikoli udeležila izobraževanja za uporabo knjižničnega kataloga niti ni izrazila želje po tem (Mišič, 2016). Knjižničarji se sicer vsakodnevno srečujejo z uporabniki, ki imajo težave pri uporabi kataloga in zato ne pridejo samostojno do zelenega knjižničnega gradiva. Težave se pojavijo, ker iz kataloga ne izpišejo ustreznih podatkov, s katerimi bi lahko našli zeleno gradivo v knjižnici (npr. izpišejo inventarno številko), ali pa izpišejo ustrezne podatke, a jih ne znajo uporabiti pri iskanju (Kumše, 2020).

Iz raziskav lahko razberemo tudi, da spol in starost uporabnikov vplivata na njihovo uporabo in dojetanje knjižničnega kataloga, vendar ugotovljene razlike niso zelo velike. Če uporabnike aplikacije COBISS+ primerjamo po spolu, ugotovimo, da ga pozna več žensk kot moških in ga tudi pogosteje uporabljajo. Ženske običajno pregledajo več zadetkov kot moški. Več žensk kot moških uporablja Boolove operatorje in krajšanje z zvezdico, moški pa pogosteje iščejo strokovno gradivo. Razlike med spoloma niso bile ugotovljene pri vprašanju, za kateri namen uporabljajo COBISS+: oboji ga enako pogosto uporabljajo za šolo/študij/delo in prosti čas.

Primerjava uporabnikov po starosti pokaže, da so mlajši uporabniki (od 18 do 29 let) na splošno bolj vešč, redni in zadovoljni uporabniki knjižničnega kataloga: pogosteje ga uporabljajo, se odločijo za izbirno iskanje, uporabljajo krajšanje z zvezdico, imajo ustvarjen svoj uporabniški profil in so bolj zadovoljni s sistemom (Borko, 2013; Mišič, 2016).

3.1.2 Uporabniška izkušnja v COBISS+

Uporabniška izkušnja je subjektivna in presega uporabnost in uporabniško prijaznost sistema. Bistveni so uporabnikova čustva, motivacija, zaznave, odzivi, zabava, udobje in užitek ob uporabi, ne le njegova sposobnost razumeti in uspešno uporabiti sistem (Rico-Olarte idr., 2018; International Organization for Standardization, 2019, v Švab in Merčun, 2021). Uporabniško izkušnjo zato lahko predstavimo kot dvodimenzionalno: »[p]ragmatična dimenzija se nanaša na to, kako uporabnik zaznava uporabnost in učinkovitost produkta ali storitve za dosego svojih

ciljev«, »hedonistična dimenzija [pa] odgovarja na vprašanje, zakaj nekdo nekaj uporablja in kaj osebo pritegne k uporabi« (Švab in Merčun, 2021, str. 4). Obe dimenziji vplivata na uporabnikova čustva med interakcijo s sistemom in po njej.

Nekaj informacij o uporabniški izkušnji v aplikaciji COBISS+ najdemo v raziskavi Združenja splošnih knjižnic iz leta 2020, ki je pokazala, da 76 % članov, 60 % uporabnikov in 45 % neuporabnikov knjižnice ocenjuje, da je COBISS+ enostaven za uporabo (Horžen, 2021). Raziskava med uporabniki Knjižnice Franca Ksavra Meška Ormož je pokazala, da so vsi uporabniki (na lestvici nezadovoljen – zadovoljen – zelo zadovoljen) zadovoljni ali zelo zadovoljni z zadetki, ki jih pridobijo preko iskanja v COBISS/OPAC-u, nihče pa ni izrazil nezadovoljstva (Borko, 2013).

Najtemeljitejšo raziskavo sta na tem področju sta leta 2020 opravili raziskovalki Švab in Merčun.³ V ospredje sta postavili uporabniško izkušnjo – uporabnikovo doživljanje interakcije s sistemom, čustva, ki se porajajo ob njegovi uporabi, odnos uporabnika do sistema in sposobnost sistema, da uporabnika pritegne k ponovni uporabi.

V raziskavi je bilo ugotovljeno, da so se anketiranci med uporabo aplikacije COBISS+ počutili precej sproščeno, samozavestno, umirjeno, uspešno, zavzeto in brezskrbno, v manjši meri pa zdolgočaseno, razočarano, nemočno, jezno in nezadovoljno.⁴ Negativna občutja so bila nekoliko intenzivnejša pri tistih, ki so COBISS+ uporabljali prvič oz. so navedli, da ga uporabljajo redko, v nasprotju s tistimi, ki ga uporabljajo občasno ali pogosto. Tisti, ki so ga uporabljali za službene namene, so navajali, da so se ob uporabi počutili manj brezskrbne, sproščene, vesele in polne energije, kar kaže na to, da na občutke ne vpliva le sistem kot tak, temveč tudi kontekst uporabe.

³ Raziskava je potekala prek spletne ankete, ki je uporabnike knjižničnega kataloga vabila k sodelovanju na začetni strani aplikacije COBISS+.

⁴ Anketiranci so svoje občutke ob uporabi aplikacije COBISS+ izrazili tako, da so izbrali stopnjo med dvema besedama, ki sta označevali nasprotujoči si občutji (semantični diferencial), npr. neuspešno – uspešno, ali pa tako, da so se glede določenega občutka opredelili na petstopenjski lestvici (npr. veselo – sploh ne, malo, srednje, precej, zelo). Načina merjenja niso mogli izbirati sami, temveč jim ga je naključno dodelil sistem (polovici anketirancev enega, drugi polovici drugega).

Anketiranci so v raziskavi izrazili tudi svoje zaznavanje lastnosti aplikacije COBISS+. Raziskovalki je zanimal tako pragmatični kot hedonistični vidik. V splošnem so anketiranci bolje ocenili pragmatične kvalitete sistema, npr. koristnost, učinkovitost, enostavnost uporabe, pri hedonističnih kvalitetah pa sta pozitivno izstopala predvsem doživljanje sistema kot profesionalnega in kot takšnega, ki pritegne k nadaljnji uporabi. Druge hedonistične kvalitete, npr. privlačnost, inovativnost, lepoto, so ocenili bolj nevtralno.⁵

Moški anketiranci so bili do aplikacije bolj kritični in nezadovoljni z njo; predvsem pragmatične lastnosti sistema so ocenili slabše kot ženske. COBISS+ se jim je zdel bolj nepredvidljiv, težji za učenje in uporabo, manj fleksibilen in slabši v podpori njihovih potreb. Slabše so ga ocenili tudi tisti anketiranci, ki so ga uporabili prvič oz. ga uporabljajo le redko.

Zanimivo je, da je 120 od 418 anketirancev ob koncu ankete izkoristilo možnost komentarja. Zapisovali so težave, na katere so naleteli pri uporabi kataloga, kritike ter svoje predloge in želje, pri čemer se jih je večina nanašala na pragmatični vidik kataloga, kar pomeni, da bo treba COBISS+ še izpopolnjevati, da bo čim prijaznejši do uporabnika.

3.2 UPORABNIKI IN KNJIGOMATI

Odziv uporabnikov na samopostrežno izposajo v slovenskih knjižnicah je obravnavalo kar nekaj diplomski nalog in pisnih nalog za bibliotekarski izpit, ki so nastale pred uvedbo knjigomata v določeno knjižnico ali kmalu po njej. Raziskave v okviru teh nalog so preverjale, kdo so uporabniki knjigomata, kaj vpliva na njegovo uporabo oz. neuporabo, zadovoljstvo z njim ipd. V nadaljevanju bomo pregledali rezultate teh raziskav in jih primerjali med sabo.

»Uporabniki knjigomat uporabljajo, če in ko zaznajo prednosti, ki jim jih knjigomat ob uporabi nudi (npr. zasebnost, krajši čas za izposajo in vračanje gradiva). /.../ V splošnem velja, da gre do uporabniki h knjižničarkam ali knjižničarjem, če so ti prosti, in h knjigomatu, če imajo knjižničarji oz. knjižničarke delo in bi moral uporabnik dolgo čakati, da bi prišel na vrsto« (Kraljič in Maver, 2006, str. 86–87). K dobremu odzivu na knjigomat veliko pripomore tudi pozitiven odnos osebja do uvajanja samopostrežne izposoje.

⁵ Uporabljen je bil semantični diferencial.

Raziskave kažejo, da je uvedba knjigomata v knjižnicah različno sprejeta med uporabniki. V Knjižnici Mirana Jarca v Novem mestu je delež transakcij izposoje na dom v enem mesecu po uvedbi znašal 25 % (Cigrovski, 2005). Še višje odstotke izposoje so v prvem mesecu dosegle tri enote Mestne knjižnice Ljubljana (v nadaljevanju MKLJ): Knjižnica Otona Župančiča 46 %, Knjižnica Bežigrad 54 % in Knjižnica Šiška 69 %, deleži pa so postopoma še naraščali (Levstek, 2021). Drugod izkušnje niso bile tako pozitivne: v CTK-ju je delež izposoje na knjigomatu leta 2013 znašal 4,67 %, ⁶ v Knjižnici A. T. Linhartaradovljica je istega leta dosegel 5,04-odstotno izposojjo (Peterman, 2014), v KV pa je knjigomat, ki je bil na voljo od leta 2006 do 2014, najvišjo izposojjo dosegel v letu 2007, in sicer petodstotno (Stvarnik, 2021).

Da se pripravljenost uporabnikov za samopostrežno izposojjo razlikuje od knjižnice do knjižnice, ne kaže zgolj delež izposoje na knjigomatu, temveč to potrjujejo tudi odgovori anketirancev v različnih raziskavah. Raziskava v Osrednji knjižnici Celje (Blazinšek, 2013) je pokazala, da si večina anketirancev (65 %) gradivo raje izposoja sama. V raziskavi v GKFB (Lokar, 2012) je 41 % uporabnikov navedlo, da za izposojjo vedno uporabijo knjigomat, v MKLJ⁷ pa je bilo takšnih 47 % anketirancev. Opazovanje v MKLJ je pokazalo, da so se uporabniki sami napotili h knjigomatu v 57 %, 39 % pa jih je k njemu pristopilo šele, ko jih je tja usmeril knjižničar. Pet odstotkov uporabnikov je sprva izbralo izposojjo pri izposojevalnem pultu, premislili pa so si šele, ko so tam naleteli na gnečo (Levstek, 2021).

Po deležu izposoje na knjigomatu med slovenskimi splošnimi knjižnicami močno izstopa Mestna knjižnica Kranj (v nadaljevanju MKK), ki je leta 2013 dosegla 94-odstotno izposojjo prek knjigomatov, vendar pa takšen rezultat ni odraz velike pripravljenosti uporabnikov na samostojen pristop k izposoji, temveč politike knjižnice, ki pravi, da izposoje ne opravljajo knjižničarji, pač pa si uporabniki gradivo striktno izposojajo sami (razen za redke izjeme, ko izposoja določenega knjižničnega gradiva na knjigomatu ni možna). K veliki uporabi knjigomatov pripomore tudi dejstvo, da ima knjižnica štiri knjigomate za izposojjo in enega za vračilo ter da knjižničarji uporabnike stalno izobražujejo za njihovo uporabo (Peterman, 2014).

⁶ V CTK-ju nizek delež izposoje na knjigomatu pripisujejo dejstvu, da večina izposojenega gradiva pride iz skladišča. Ker uporabniki to gradivo prevzamejo pri pultu, je zanje enostavneje, da si ga tam tudi izposodijo (Peterman, 2014).

⁷ Raziskava je potekala v treh enotah MKLJ: Knjižnici Otona Župančiča, Knjižnici Šiška in Knjižnici Bežigrad.

Uporabo knjigomatov olajša dejstvo, da se uporabniki v vsakdanjem življenju tudi drugod srečujejo s podobno tehnologijo, npr. z računalniki. Posledično se jim zdi uporaba knjigomata enostavna, vendar pa računalniško predznanje ni pogoj za uporabo, saj so postopki na knjigomatu praviloma zelo preprosti in zahtevajo predvsem zmožnost sledenja navodilom na zaslonu (Blazinšek, 2013; Kraljič in Maver, 2006).

Pričakovali bi, da bodo knjigomat uporabljali predvsem mlajši, ki naj bi bili bolj na tekočem z novo tehnologijo, kar potrjuje raziskava v Knjižnici Prežihov Voranc v Ljubljani (Kraljič in Maver, 2006), ki ugotavlja, da je slabih 79 % uporabnikov mlajših od 30 let. Načeloma velja, da si mladi gradivo raje izposojajo sami kot s pomočjo knjižničarja, medtem ko so odrasli deljenega mnenja, vendar pa uporaba knjigomatov vse bolj narašča tudi pri uporabniki srednjih let. Starejši, predvsem ženske, se raje odločajo za izposajo pri izposojevalnem pultu (Blazinšek, 2013; Levstek, 2021; Peterman, 2014).

Ena od prednosti knjigomata naj bi bila večja zasebnost uporabnikov pri izposoji in vračilu knjižničnega gradiva. Raziskava v KV je pokazala, da je le dobrih 26 % anketiranih uporabnikov menilo, da jim knjigomat nudi več zasebnosti, 55 % jih v to ni bilo prepričanih, ostali pa so odgovorili negativno (Stvarnik, 2021). Podobna negotovost glede tega vprašanja se je pokazala tudi v raziskavi v MKK, CTK in Knjižnici A. T. Linhartarja Radovljica (Peterman, 2014). Nasprotno pa se je v drugih raziskavah izkazalo, da uporabniki knjigomata menijo, da imajo več zasebnosti, medtem ko se neuporabnikom zasebnost pri izposoji ni zdela pomembna (Kraljič in Maver, 2006; Levstek, 2021; Lokar, 2012).

Na uporabo knjigomata vpliva tudi njegova lokacija: Žaucer (2000) navaja, da je najboljša lokacija za knjigomat ob izhodu iz knjižnice, na obeh uporabnikov in v bližini izposojevalnega pulta, da knjižničarji lahko po potrebi hitro priskočijo na pomoč. To je potrdilo tudi opazovanje v MKLJ; knjigomat v eni izmed knjižnic je bil postavljen tako, da uporabnikom ni bil dobro viden in ni bil na njihovi poti proti izhodu, zato je bil manj uporabljan. Raziskovalka je opazila tudi, da je bila izposoja tam, kjer so imeli knjižničarji dober pregled nad dogajanjem pri knjigomatu, hitra in uspešna, saj so hitro opazili težave uporabnikov in pristopili k njim (Levstek, 2021).

Pomembnost lokacije potrjuje tudi raziskava, ki je potekala med neuporabniki knjigomata v GKFB. Ti se po spolni, starostni in izobrazbeni strukturi, pogostosti obiskovanja knjižnice in uporabe računalnika niso bistveno razlikovali od uporabnikov knjigomata, močno pa je izstopal podatek, da je več kot 50 % anketirancev kot vzrok za neuporabo knjigomata navajalo njegovo lokacijo; knjigomat za vse uporabnike je bil namreč postavljen na mladinskem oddelku (Lokar, 2012).

Uporabniki knjigomatov so večinoma osebe, ki so redni obiskovalci knjižnice (Kraljič in Maver, 2006; Levstek, 2021; Lokar, 2012; Peterman, 2014). Praviloma knjigomat uporabljajo za izposajo in vračilo manjšega števila enot gradiva (Kraljič in Maver, 2006). Večina jih zase trdi, da pri uporabi nimajo težav in so zadovoljni s storitvijo (Blazinšek, 2013; Levstek, 2021).

Levstek (2021) je pri opazovanju ugotovila manjše ali večje težave z uporabo knjigomata pri 68 % uporabnikov. Največ težav so imeli z branjem in razumevanjem navodil za uporabo (23 % jih navodil ni niti prebralo), sledijo še tehnične omejitve knjigomata, težave z gradivom idr. 71 % opazovancem je kljub morebitnim težavam uspelo samim dokončati postopek izposoje, 26 % je to uspelo s pomočjo knjižničarja, 3 % pa so obupali in se napotili k pultu oz. zapustili knjižnico brez izposoje.

Vzroki, zakaj uporabniki knjižnice ne pristopijo oz. ne želijo pristopiti k samopostrežni izposoji, so – poleg posamičnih težav (npr. knjigomat ne zazna izkaznice ali knjige, zavrne izposajo zaradi terjatev na izkaznici, težave z izpisi itd.) – navajenost na knjižničarje, želja po osebnem stiku z njimi, slaba seznanjenost s knjigomatom, njegovo nedelovanje, odsotnost odlagalnih površin za knjižnično gradivo, dejstvo, da se morajo za plačilo dolgov ali prevzem rezervacij naknadno postaviti v vrsto k izposojevalnemu pultu idr. Nekateri niti ne vedo, da knjižnica ima knjigomat, saj jih ta nanj ni opozorila oz. jim ni ponudila dovolj informacij o njegovi uporabi (Kraljič in Maver, 2006; Levstek, 2021; Lokar, 2012).

Knjižničarji imajo ključno vlogo pri seznanjanju uporabnikov s knjigomati: več kot polovica se jih je seznanila z njimi prek knjižničarja (Blazinšek, 2013). Večina uporabnikov – predvsem starejši – od knjižničarjev ob prvi uporabi pričakuje pomoč oz. prikaz delovanja (Kraljič in Maver, 2006; Stvarnik, 2021). Butters (2007) meni, da bi knjižnica ob uvedbi knjigomata morala načrtovati tudi usposabljanje uporabnikov za njegovo uporabo, tako da je ob njem ves

čas prisoten knjižničar ali usposobljeni prostovoljec, ki vodi uporabnike skozi postopek prve uporabe in jim s svojo pomočjo zagotovi pozitivno prvo izkušnjo. Le tako se bodo naslednjič sami odločili za samopostrežno izposojajo. Če pa bo njihova prva izkušnja negativna (npr. se na knjigomatu ne bodo znašli ali se bodo celo osmešili pred drugimi), se h knjigomatu ne bodo več vračali.

Če primerjamo izposojajo pri izposojevalnem pultu in knjigomatu, ugotovimo, da ima vsaka svoje prednosti. Kot prednosti knjigomata so uporabniki izpostavili predvsem hitrejšo izposojajo, večjo zasebnost, izposojajo izven delovnega časa (kjer je to mogoče), izposojajo brez stikov z drugimi, manj čakanja v vrsti, enostavnost in zanimivost. Kot prednosti izposojajo pri pultu pa so navedli stik z osebjem, svetovanje in pomoč pri izbiri knjižničnega gradiva, lažjo komunikacijo, pogovor in hitrejšo reševanje problemov (Kraljič in Maver, 2006; Levstek, 2021; Lokar, 2012; Peterman, 2014; Stvarnik, 2021).

4. SAMOPOSTREŽNA IZPOSOJA V KNJIŽNICI DR. TONETA PRETNARJA

KdrTP je leta 2021 uvedla sistem radiofrekvenčne identifikacije in kupila prvi knjigomat, ki ga je izdelalo podjetje Tenzor d. o. o. Omogoča izposojajo, vračilo in podaljševanje knjižničnega gradiva ter vpogled v stanje na izkaznici. Knjižnično gradivo načeloma prebere s čitalnikom RFID, za gradivo, ki zaenkrat še ni opremljeno z nalepko RFID (avdio in video gradivo ter serijske publikacije), pa je dodan čitalec črtne kode. Knjižnica zaenkrat še uporablja članske izkaznice s črtnimi kodami, zato je temu prilagojen tudi čitalnik izkaznic, letos pa je načrto van prehod na izkaznice RFID.

Knjigomat je bil v knjižnico postavljen avgusta 2021, vendar tehnična in programska oprema še nista bili povsem prilagojeni željam in potrebam knjižnice, prav tako še ni bil v celoti usklajen s sistemom COBISS. Podjetje Tenzor je zato v sodelovanju s KdrTP iskalo ustrezne rešitve, da bi bil knjigomat čim bolj prijazen uporabniku in da bili postopki uporabe takšni, da bi se lahko v čim večji meri izognili morebitnim zapletom s knjižničnim gradivom. K izposojajo na knjigomatu so tako začeli vabiti uporabnike šele v letu 2022.



Slika 1: Knjigomat podjetja Tenzor d. o. o. v Knjižnici dr. Toneta Pretnarja.

5 RAZISKAVA

5.1 OPREDELITEV RAZISKOVALNEGA PROBLEMA

Knjižničarji opažajo, da imajo uporabniki pri samostojnem iskanju gradiva v prostem pristopu težave zaradi pomanjkljivega poznavanja ureditve po sistemu UDK in ker ne znajo uporabljati knjižničnega kataloga. Nekateri ne želijo iskati samostojno in jim je lažje za pomoč prositi knjižničarja (Kumše, 2020), drugi pa še posebej cenijo osebni stik s knjižničarji, zato raje pristopajo k njim kot k samopostrežnim storitvam.

Da za KdrTP te trditve držijo, je pokazala raziskava, ki je bila izvedena leta 2019 v okviru diplomskega seminarja. Avtor v rezultatih opazovanja navaja, da si uporabniki KdrTP knjižnično gradivo zase najpogosteje izbirajo med vrnjenim gradivom na vozičkih, redkeje pa se odpravijo med police, ter da so računalniki oz. knjižnični katalog srednje uporabljeni. Uporabniki pri iskanju knjižničnega gradiva raje prosijo za pomoč knjižničarja, kot da bi to počeli sami. Najpogosteje se zadržujejo pri izposojevalnem pultu (Zalar, 2019).

V času opazovanja knjižnica še ni imela knjigomata, zato so uporabniki morali pristopiti k izposojevalnemu pultu za izposajo in vračilo knjižničnega gradiva. Knjigomat so avgusta leta 2021 postavili v bližino izposojevalnega pulta tik ob izhod. Večina uporabnikov ni pokazala zanimanja zanj in je še vedno raje pristopala k izposojevalnemu pultu. Eden izmed vzrokov za to je zagotovo tudi zelo oseben odnos med nekaterimi uporabniki in zaposlenimi, kot ga v svojih opazanjih navaja Zalar. Tudi prej omenjene raziskave v drugih knjižnicah so pokazale, da knjigomat ob uvedbi v knjižnico običajno ni pogosto uporabljan; večina transakcij z gradivom še vedno teče pri izposojevalnem pultu. Knjižničarji se morajo angažirati in promovirati njegovo uporabo, da ga uporabniki spoznajo in se ga navadijo uporabljati.

Za KdrTP statistika izposoje na knjigomatu za prvo četrtino leta 2022 kaže, da je delež izposoje manj kot odstoten (0,98 %), vendar pa – gledano po mesecih – počasi narašča: januarja je prek knjigomata steklo 0,72 % izposoje, februarja 1,03 % in marca 1,19 %. V primerjavi z deleži drugih knjižnic, ki so navedeni v poglavju Uporabniki in knjigomati, je zelo nizek, zato bi bilo treba poiskati vzroke za redko uporabo in načrtovati aktivnosti za njeno povečanje.

5.2 NAMEN IN CILJI RAZISKAVE

V KdrTP so si ob uvedbi knjigomata zadali cilj, da uporabnike v čim večji meri navajajo na uporabo knjigomata in s tem na samostojnost pri izposoji in vračilu knjižničnega gradiva, hkrati pa jih želijo vzpodbuditi tudi k večji samostojnosti pri iskanju knjižničnega gradiva. Namen raziskave je ugotoviti, kolikšen delež uporabnikov KdrTP je – ob knjižničarjevi vzpodbudi in pomoči ali samoiniciativno – pripravljen pristopiti k samostojnemu iskanju, izposoji in vračilu gradiva. Zanimala nas bo povezava med pripravljenostjo na samostojno uporabo knjižničnih storitev in spolom ter starostjo uporabnikov, pa tudi povezava s pogostostjo obiskovanja knjižnice. Opazovali bomo, ali bodo uporabniki pri samostojnem iskanju, izposoji in vračilu knjižničnega gradiva naleteli na kakšne težave, ter ugotavljali razloge za morebitno zavračanje samostojnega pristopa. Rezultati raziskave nam bodo dali vpogled v seznanjenost uporabnikov KdrTP s samopostrežnimi storitvami knjižnice, njihovo samostojnost pri uporabi knjižničnih storitev in motivacijo zanje.

KdrTP bo rezultate lahko uporabila kot izhodišče za načrtovanje aktivnosti za vzpodbujanje uporabe obstoječih samopostrežnih storitev in ugotavljanje morebitnih potreb po reorganizaciji

dela v informacijski službi. Informacija o odzivu uporabnikov na novi knjigomat bo zanj pomembna pri načrtovanju uvajanja novih samopostrežnih storitev. Za strokovno javnost bo zanimiv zlasti tisti del raziskave, ki bo ugotavljal povezavo med pripravljenostjo uporabnikov za samostojno uporabo knjižničnih storitev ter njihovim spolom, starostjo in pogostostjo obiskovanja knjižnice, saj bo na podlagi primerjav s podobnimi preteklimi in morebitnimi prihodnjimi raziskavami omogočil spremljanje odziva uporabnikov na uvajanje avtomatiziranih storitev v knjižnice tako skozi čas kot tudi v posameznih okoljih.

5.3 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA IN HIPOTEZE

Na podlagi namena in ciljev raziskave smo oblikovali naslednja raziskovalna vprašanja:

1. Kolikšen delež uporabnikov Knjižnice dr. Toneta Pretnarja samoiniciativno uporablja samopostrežne knjižnične storitve (iskanje knjižničnega gradiva s pomočjo knjižničnega kataloga ter izposoj in vračilo knjižničnega gradiva s pomočjo knjigomata)?
2. Kolikšen delež uporabnikov Knjižnice dr. Toneta Pretnarja je ob knjižničarjevi vzpodbudi in pomoči pripravljen uporabljati samopostrežne knjižnične storitve (iskanje knjižničnega gradiva s pomočjo knjižničnega kataloga ter izposoj in vračilo knjižničnega gradiva s pomočjo knjigomata)?
3. Kakšna je povezava med pripravljenostjo za samostojno uporabo knjižničnih storitev in spolom uporabnika, starostjo uporabnika ter pogostostjo obiskovanja knjižnice?
4. Kateri so razlogi za morebitno zavračanje samopostrežnih storitev?

Naše hipoteze so naslednje:

1. Samopostrežne storitve knjižnice samoiniciativno uporablja le manjši delež uporabnikov KdrTP.
2. Ob knjižničarjevi vzpodbudi in pomoči so uporabniki večinoma pripravljeni uporabiti knjigomat za samopostrežno izposoj in vračilo knjižničnega gradiva, ne pa tudi knjižničnega kataloga za iskanje knjižničnega gradiva v knjižnici.
3. Pripravljenost za samostojno uporabo knjižničnih storitev je večja pri uporabnicah kot uporabnikih. S starostjo upada, s pogostostjo obiskovanja knjižnice pa narašča.
4. Glavni razlog za zavračanje samopostrežnih storitev je želja po osebnem stiku s knjižničarjem.

5.4 METODOLOGIJA, RAZISKOVALNE METODE IN IZVEDBA RAZISKAVE

Raziskovalni podatki so bili pridobljeni na dva načina: z anketnim vprašalnikom in opazovanjem oz. opazovanjem z udeležbo.⁸ Z opazovanjem namreč lahko preučimo vedenje uporabnikov pri samopostrežnih storitvah v knjižnici, ne moremo pa izvedeti razlogov za njihove odločitve, zato smo raziskavo dopolnili z anketo, ki bo razjasnila tudi ta vidik uporabe samopostrežnih storitev. V raziskovalni vzorec so bili zajeti uporabniki KdrTP, ki so knjižnico obiskali med 26. 4. in 6. 5. 2022. Vzorčenje je bilo priložnostno. Uporabnike je o raziskavi obveščal napis na vhodnih vratih knjižnice in pri izposojevalnem pultu.

Uporabnike smo opazovali pri vračanju, iskanju in izposoji knjižničnega gradiva. Osredotočali smo se na njihovo samostojnost pri posamezni aktivnosti oz. njihov odziv na knjižničarjevo pobudo za samostojno uporabo knjižničnih storitev. Vedenje uporabnikov smo sistematično beležili s pomočjo vnaprej pripravljenega obrazca, tako da smo označili eno od vnaprej predvidenih možnosti ravnanja, pustili pa smo tudi prostor za dodatne zabeležke opazovalca.

Pri anketiranju smo se odločili za klasično anketo (na papirju), saj smo želeli v raziskavo zajeti le tiste uporabnike, ki fizično obiščejo knjižnico in so zato potencialni uporabniki knjigomata (ne pa tudi tistih, ki npr. uporabljajo le storitve na daljavo). Poleg tega smo z anketo na papirju v raziskavo lahko vključili tudi tiste uporabnike, ki ne uporabljajo pametnih naprav in spletne ankete morda sploh ne bi reševali.

Anketni vprašalnik je vseboval osem vprašanj zaprtega in polodprtega tipa z enim ali več možnimi odgovori. Prvo vprašanje je uporabnike spraševalo, ali so že kdaj uporabili novi knjigomat. Če so odgovorili pritrdilno, so nadaljevali z drugim vprašanjem, ki jih je spraševalo, katere transakcije s knjižničnim gradivom so že opravili na knjigomatu, če so odgovorili nikalno, pa so nadaljevali s tretjim vprašanjem, ki jih je spraševalo po vzrokih za neuporabo knjigomata. S temi vprašanji smo želeli preveriti podatke o uporabi knjigomata, pridobljene z opazovanjem, hkrati pa smo ugotavljali vzroke za zavračanje njegove uporabe. Četrto vprašanje je anketirance spraševalo, ali uporabljajo COBISS+ ali mCOBISS. Kdor je odgovoril pritrdilno,

⁸ Raziskovalka je uporabnike opazovala, ko je bila sama dežurna v informacijski službi, ali pa je pri delu opazovala svoje kolege, ki jih je predhodno seznanila s tem, kaj opazuje.

je nadaljeval s petim vprašanjem, ki je spraševalo, za katere namene ga uporablja, kdor je odgovoril nikalno, pa je prešel na šesto vprašanje, ki je spraševalo po vzrokih za neuporabo omenjenih aplikacij. S temi vprašanji smo preverjali podatke o uporabi spletnega knjižničnega kataloga, ki smo jih pridobili z opazovanjem, dodatno pa smo spraševali še po namenu uporabe oz. vzrokih za neuporabo. Sedmo vprašanje je uporabnike spraševalo, kako v knjižnici najpogosteje izbirajo knjižnično gradivo zase. Z njim smo preverjali z opazovanjem pridobljene podatke o izbiranju gradiva v knjižnici. Pri zadnjem vprašanju smo anketirance prosili, naj nam zaupajo svoj spol, starost in pogostost obiskovanja knjižnice.

Raziskovalne podatke, pridobljene z anketiranjem in opazovanjem, smo analizirali s pomočjo aplikacije 1KA. Možnost napredne analize nam je omogočila vpogled v vedenje in mnenje uporabnikov po spolu, posameznih starostnih skupinah in glede na pogostost obiskovanja knjižnice.

5.5 OMEJITVE RAZISKAVE

Vzorec uporabnikov, ki so bili vključeni v raziskavo, je bil izbran priložnostno; opazovani oz. anketirani so bili uporabniki, ki so v času izvajanja raziskave obiskali knjižnico, kar pomeni, da vse demografske skupine uporabnikov niso bile enakomerno zastopane. Ker je opazovanje potekalo v naravnem okolju (informacijski službi), je med raziskavo občasno prišlo do nepredvidenih situacij, zaradi katerih je bilo nekaj opazovanj prekinjenih. Omejitev je lahko tudi vnaprejšnja obveščенost o raziskavi, ki je z etičnega vidika nujna, vendar pa lahko vpliva na vedenje uporabnikov.

Želja je bila, da bi anketirali iste uporabnike, kot smo jih opazovali, da bi zagotovili kar največjo kompatibilnost opažanj raziskovalke in odgovorov anketiranih uporabnikov, a to vedno ni bilo mogoče, zato so uporabniki, zajeti v opazovanje in anketo, le delno iste osebe. Vzorec opazovancev in anketirancev je po spolu primerljiv, pri nekaterih starostnih skupinah pa so nastale večje razlike.

Omejitve so vezane tudi na samo raziskovalno metodo. Pri anketnem vprašalniku moramo računati na površinske informacije, neiskrene odgovore, nerazumevanje vprašanj, socializacijo odgovorov (anketiranci ne navajajo svojega stališča, pač pa splošno sprejeta stališča) in nizko

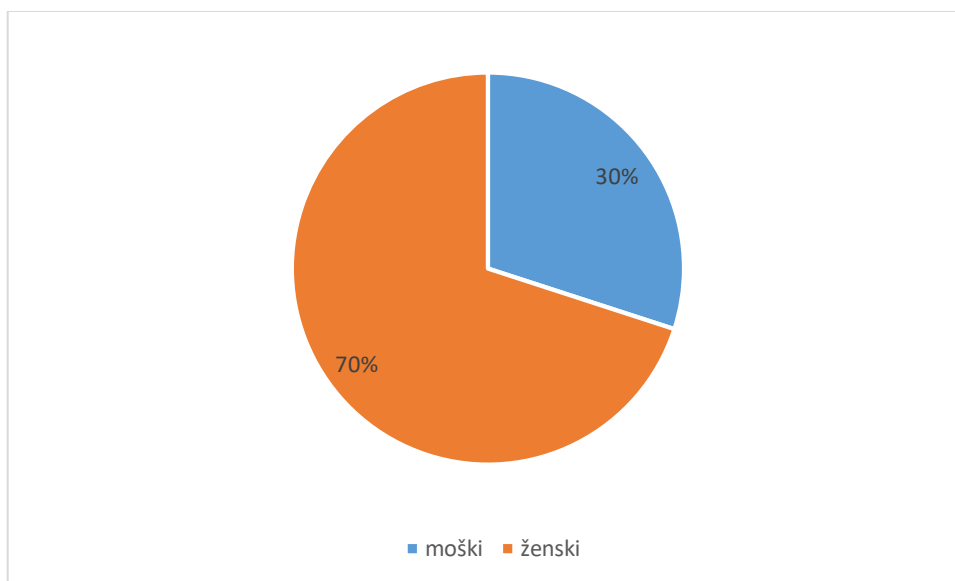
stopnjo pripravljenosti za sodelovanje (Ambrožič, 2005), vendar pa vsaj za slednjo lahko rečemo, da pri naši raziskavi ni predstavljal težave, saj so bili nagovorjeni uporabniki v veliki večini pripravljeni sodelovati. Raziskovalčevi pristranskosti, do katere lahko pride pri uporabi zgolj ene raziskovalne metode, smo se poskušali izogniti s kombinacijo metode opazovanja in anketne metode ter primerjavo njunih rezultatov.

6 REZULTATI

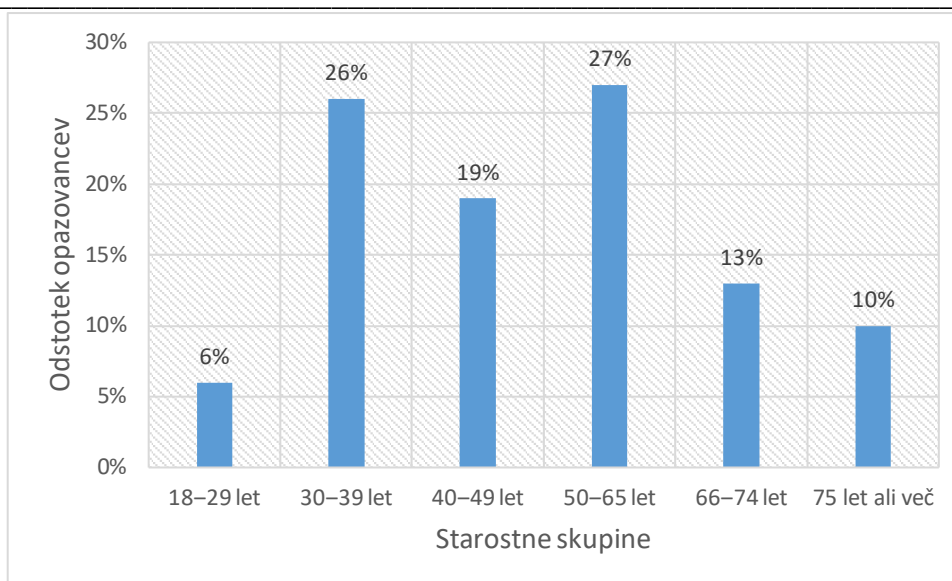
6.1 REZULTATI OPAZOVANJA

6.1.1. Opazovanci po spolu in starostnih skupinah

V opazovanje smo zajeli 70 uporabnikov, od tega 21 moških (30 %) in 49 žensk (70 %).



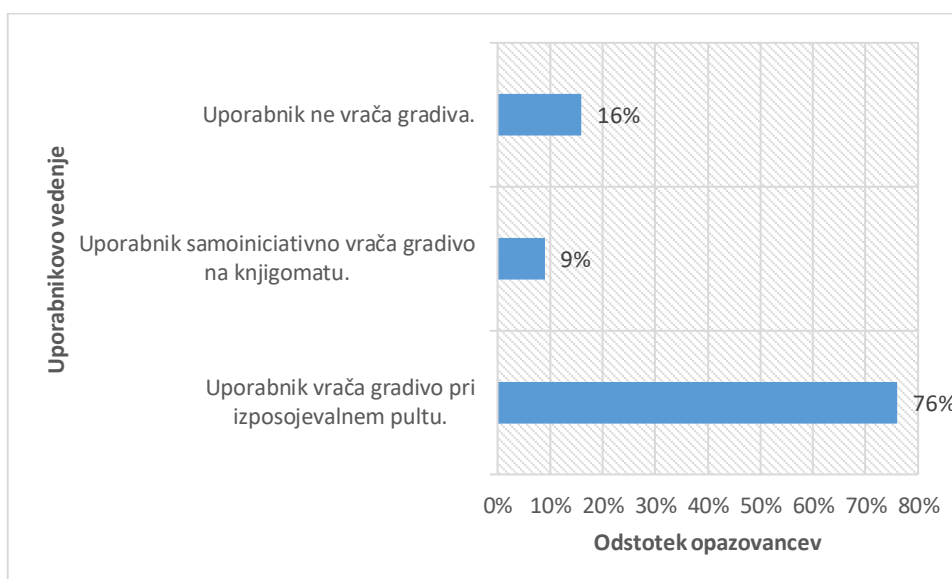
Slika 2: Opazovanci po spolu (n = 70).



Slika 3: Opazovanci po starostnih skupinah (n = 70).

Najpogosteje so bili opazovani uporabniki v starostnih skupinah od 50 do 65 let in od 30 do 39 let, najredkeje pa so bili opazovani uporabniki od 18 do 29 let.⁹

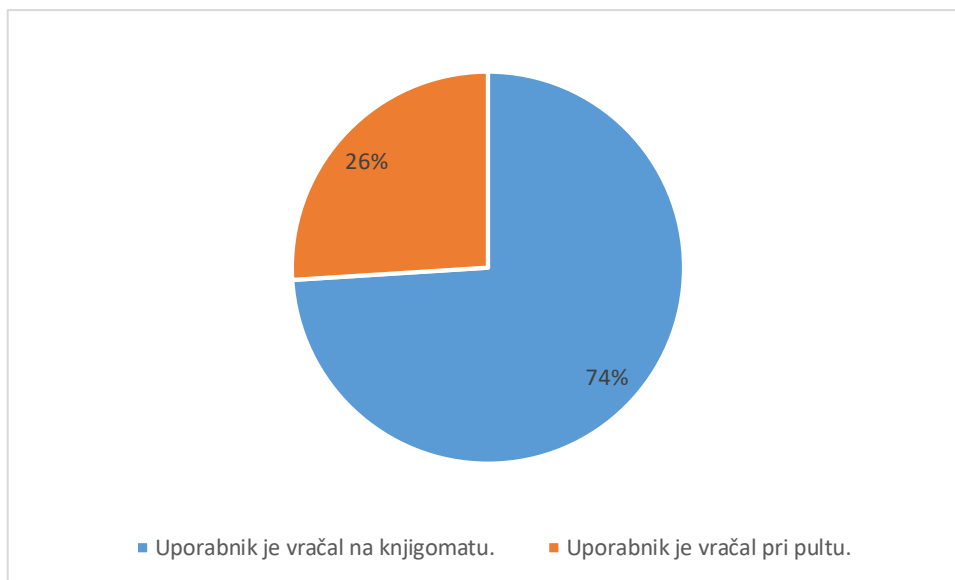
6.1.2 Vračanje gradiva



Slika 4: Vedenje opazovancev pri vračanju knjižničnega gradiva (n = 70).

⁹ Podatki o starosti opazovancev so pridobljeni na podlagi osebne presoje opazovalke, zato jih gre brati bolj kot okvirno informacijo.

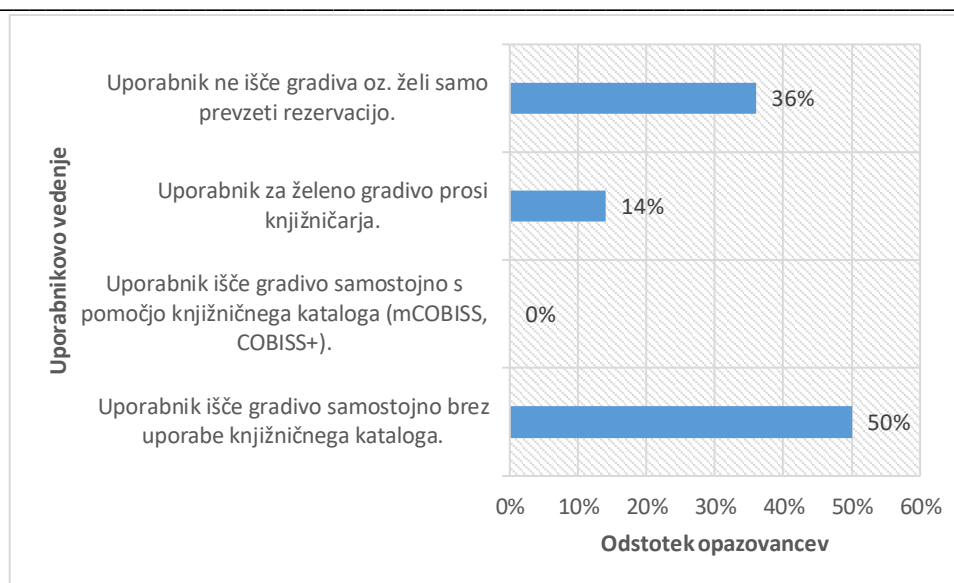
Med uporabniki, ki so ob obisku knjižnice vračali knjižnično gradivo, močno prevladujejo tisti, ki so pristopili k izposojevalnemu pultu (76 % oz. 53 oseb), le 9 % (6 oseb) pa jih je samoiniciativno pristopilo h knjigomatu. 16 % opazovancev (11 oseb) knjižničnega gradiva ni vračalo.



Slika 5: Odziv uporabnikov na knjižničarjevo pobudo za vračanje knjižničnega gradiva na knjigomatu (n = 31).

Knjižničar je uporabnikom, ki so za vračanje knjižničnega gradiva pristopili k pultu, v 58 % primerov (31 osebam) ponudil možnost vračila na knjigomatu, v 42 % primerov (22 osebam) pa te pobude ni dal. Od tistih, ki jih je knjižničar vzpodbudil k uporabi knjigomata, je 74 % (23) opazovancev sprejelo pobudo, 26 % (8), pa jo je zavrnilo in knjižnično gradivo vrnilo pri pultu. Uporabniki večinoma niso imeli težav pri vračanju na knjigomatu, le v enem primeru ta ni vrnil knjižničnega gradiva, zato se je bilo treba vrniti k izposojevalnemu pultu.

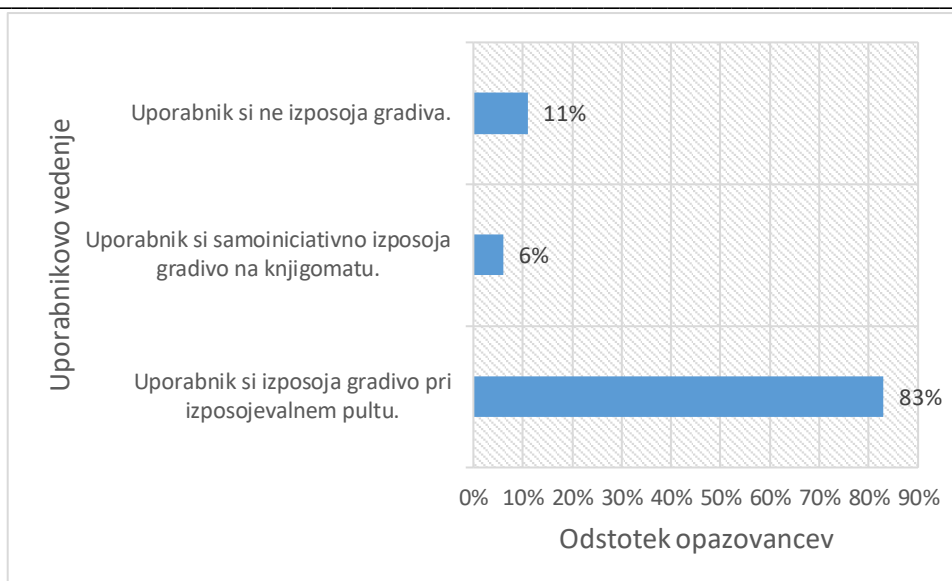
6.1.3 Iskanje gradiva



Slika 6: Vedenje opazovancev pri izbiranju knjižničnega gradiva v knjižnici (n = 70).

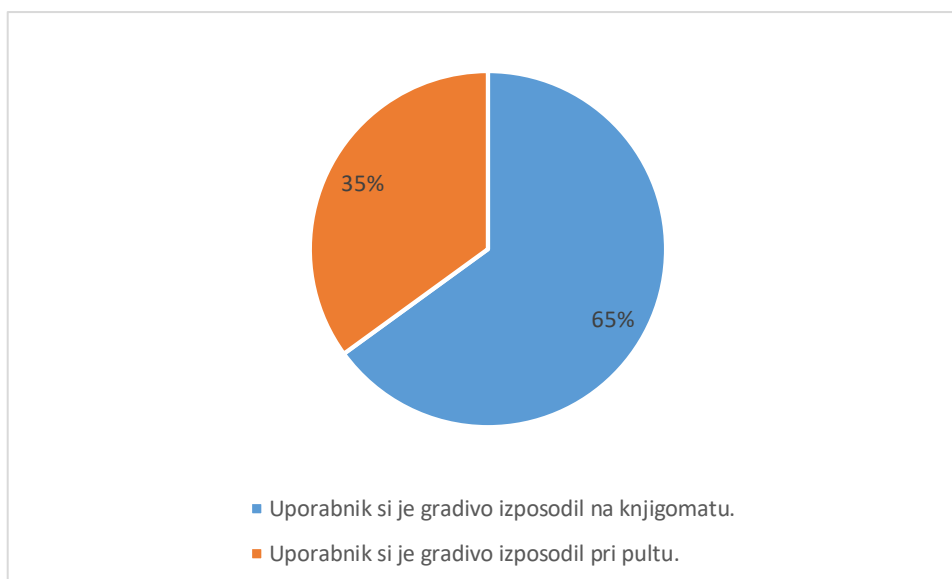
Uporabnike smo opazovali, na kakšen način iščejo knjižnično gradivo zase. 50 % (35) opazovancev je pregledovalo vrnjeno gradivo na vozičkih ali policah, pri čemer si niso pomagali s knjižničnim katalogom. 36 % (25) je bilo takšnih, ki niso prišli z namenom, da bi si izposodili knjižnično gradivo oz. so želeli le prevzeti rezervacijo. 14 % (20) jih je za želeno gradivo prosilo knjižničarja (bodisi so prišli s seznamom zelenega gradiva bodisi so knjižničarja prosili za bralni nasvet), nihče od opazovancev pa ni iskal knjižničnega gradiva s pomočjo kataloga. Pri tistih, ki so prosili knjižničarja, da jim poišče želeno gradivo, je knjižničar le v dveh primerih dal pobudo za samostojno iskanje s pomočjo knjižničnega kataloga. Pobuda je bila obakrat zavrnjena.

6.1.4 Izposoja gradiva



Slika 7: Kako si opazovanci izposojajo knjižnično gradivo (n = 70)?

Za izposajo knjižničnega gradiva se je 83 % uporabnikov (58 oseb) najprej napotilo k izposojevalnemu pultu, 6 % (4 osebe) pa h knjigomatu.



Slika 8: Odziv uporabnikov na knjižničarjevo pobudo za izposajo knjižničnega gradiva na knjigomatu (n = 23).

Knjižničar je pri uporabnikih, ki so za izposajo pristopili k pultu, v 40 % primerov (pri 23 osebah) dal pobudo za izposajo na knjigomatu. 65 % teh (15 oseb) se je odzvalo na pobudo, 35 % (8 oseb) pa je izposajo opravilo pri pultu. Štiri od teh oseb so bile sicer zainteresirane za izposajo na knjigomatu, a dve pri sebi nista imeli knjižnične izkaznice, eni se je mudilo, ena pa

ni imela očal in ni videla napisov na knjigomatu, zato lahko rečemo, da le štiri osebe niso bile naklonjene uporabi knjigomata.¹⁰

Uporabniki, ki so si izposojali knjižnično gradivo na knjigomatu, s samim postopkom niso imeli težav. V treh primerih knjigomat ni zaznal določenega knjižničnega gradiva oz. ga ni izpisal na zaslonu, zato je bilo uspešnost izposoje treba preverjati pri izposojevalnem pultu.

6.1.5 Rezultati opazovanja glede na spol

Vsi opazovanci, ki so samoiniciativno vračali in si izposojali knjižnično gradivo na knjigomatu, so bili ženskega spola. K vračanju na knjigomatu je na knjižničarjevo pobudo pristopilo 77 % nagovorjenih žensk in 67 % nagovorjenih moških, k izposoji pa 61 % nagovorjenih žensk in 80 % nagovorjenih moških. Moški v knjižnici najpogosteje (v 43 % primerov) niso iskali knjižničnega gradiva oz. so prišli le po rezervirano gradivo, medtem ko so ženske najpogosteje iskale knjižnično gradivo brez uporabe knjižničnega kataloga (55 %).

6.1.6 Rezultati opazovanja glede na starostne skupine

K samopostrežni izposoji in vračilu so najpogosteje pristopile osebe v starostnih skupinah od 30 do 39 let in od 40 do 49 let. Na knjižničarjevo pobudo za vračanje knjižničnega gradiva na knjigomatu so se v veliki večini odzvale osebe v starostnih skupinah od 18 do 29 let, od 30 do 39 let, od 40 do 49 let in od 50 do 65 let, nekoliko redkeje osebe od 66 do 74 let, vsi v najstarejši starostni skupini pa so pobudo zavrnil. Pri odzivu na knjižničarjevo pobudo za izposajo na knjigomatu glede na starostne skupine nismo opazili kakšnega posebnega vzorca.

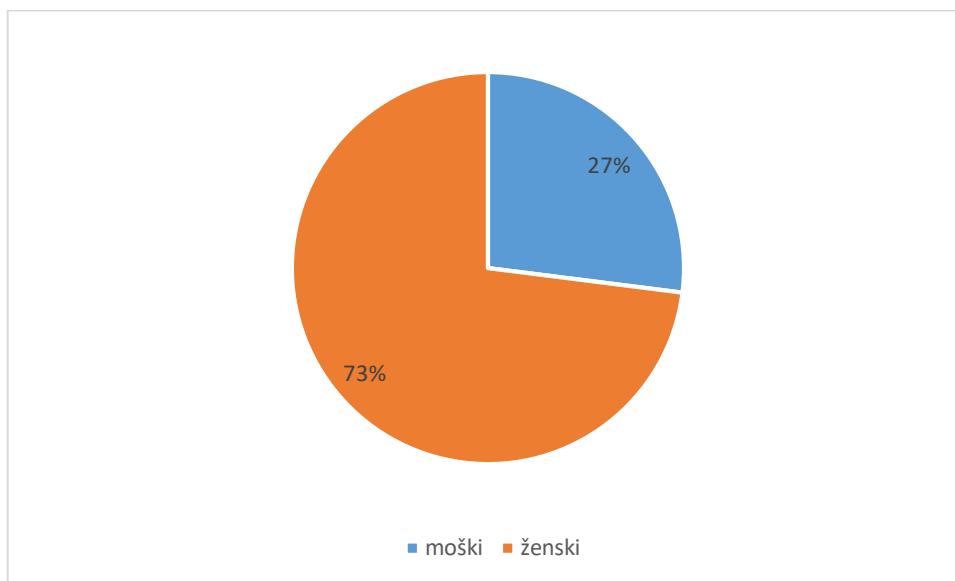
Uporabniki vseh starostnih skupin večinoma iščejo knjižnično gradivo samostojno, brez uporabe knjižničnega kataloga. Uporabniki v skupini od 40 do 49 let izstopajo pa tem, da v 62 % primerov niso iskali knjižničnega gradiva oz. so prišli le po rezervirano gradivo, uporabniki v skupini 75 ali več let pa po tem, da so v 57 % primerov za želeno gradivo prosili knjižničarja.

¹⁰ Ena od teh oseb je izrecno rekla, da ne mara knjigomata, druga pa, da je prestara zanj.

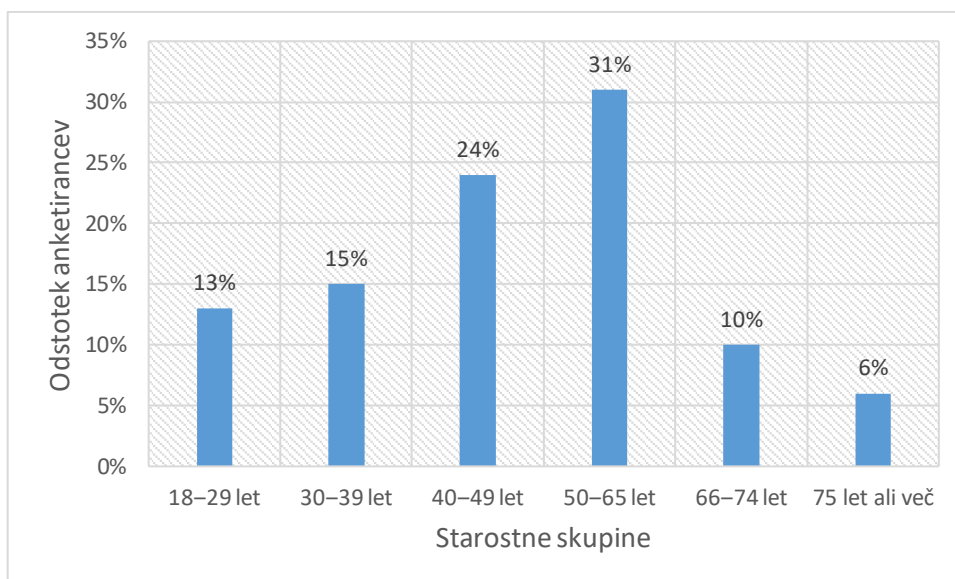
6.2 REZULTATI ANKETE

Anketo je izpolnilo 70 uporabnikov. Trije uporabniki so odgovorili na manj kot polovico vprašanj, zato smo njihove vprašalnike izločili in analizirali preostalih 67 anket.

6.2.1 Anketiranci po spolu, starostnih skupinah in pogostosti obiskovanja knjižnice

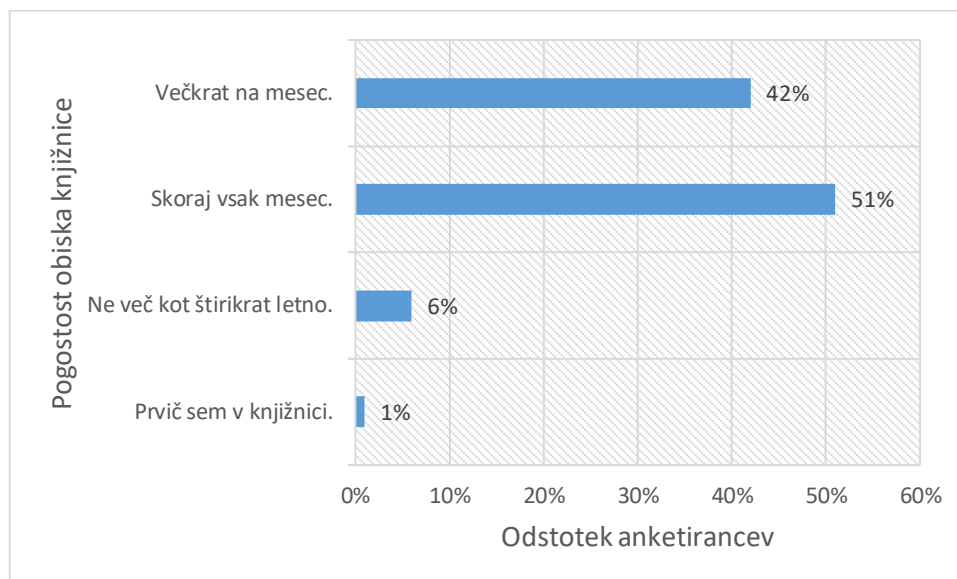


Slika 9: Anketiranci po spolu (n = 67).



Slika 10: Anketiranci po starostnih skupinah (n = 67).

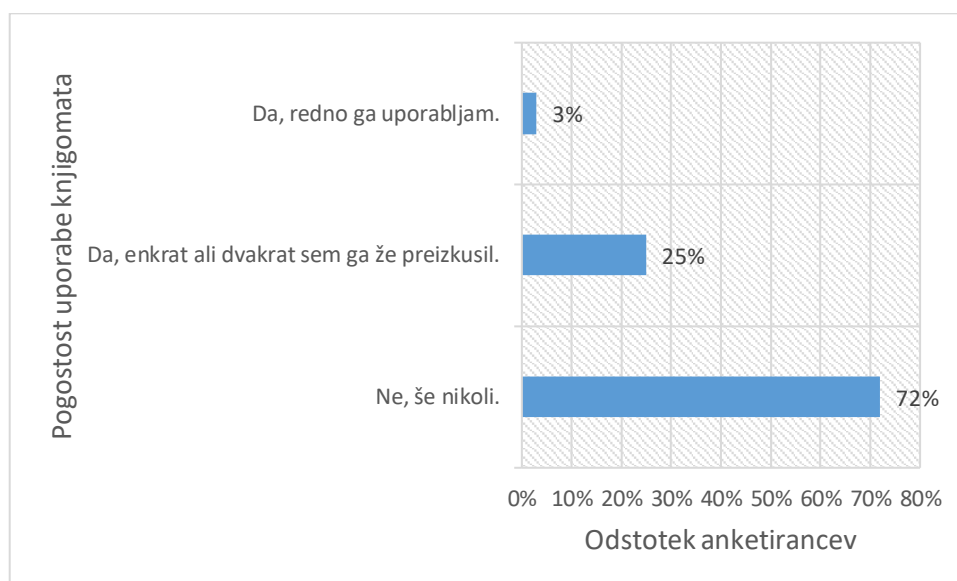
Anketiranih je bilo 49 žensk (73 %) in 18 moških (27 %). Največ anketirancev je bilo v starostni skupini od 50 do 65 let, najmanj pa v skupini 75 ali več let.



Slika 11: Pogostost obiska KdrTP (n = 67).

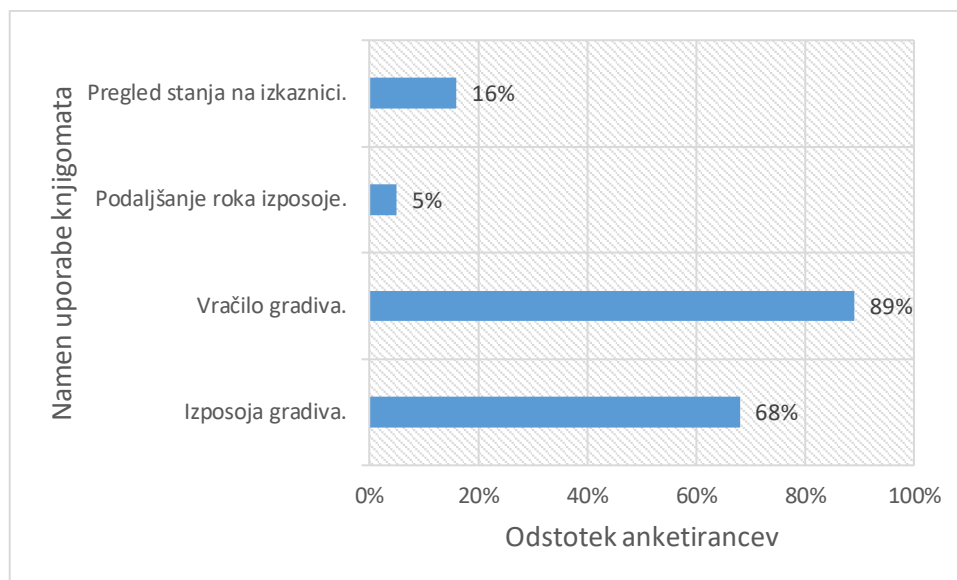
V anketo smo zajeli 93 % pogostih obiskovalcev KdrTP: 51 % (34 oseb) jo obiskuje skoraj vsak mesec, 42 % (28 oseb) pa večkrat na mesec. 6 % anketirancev (4 osebe) jo obišče največ štirikrat letno, ena oseba pa je bila v njej prvič.

6.2.2 Uporaba knjigomata



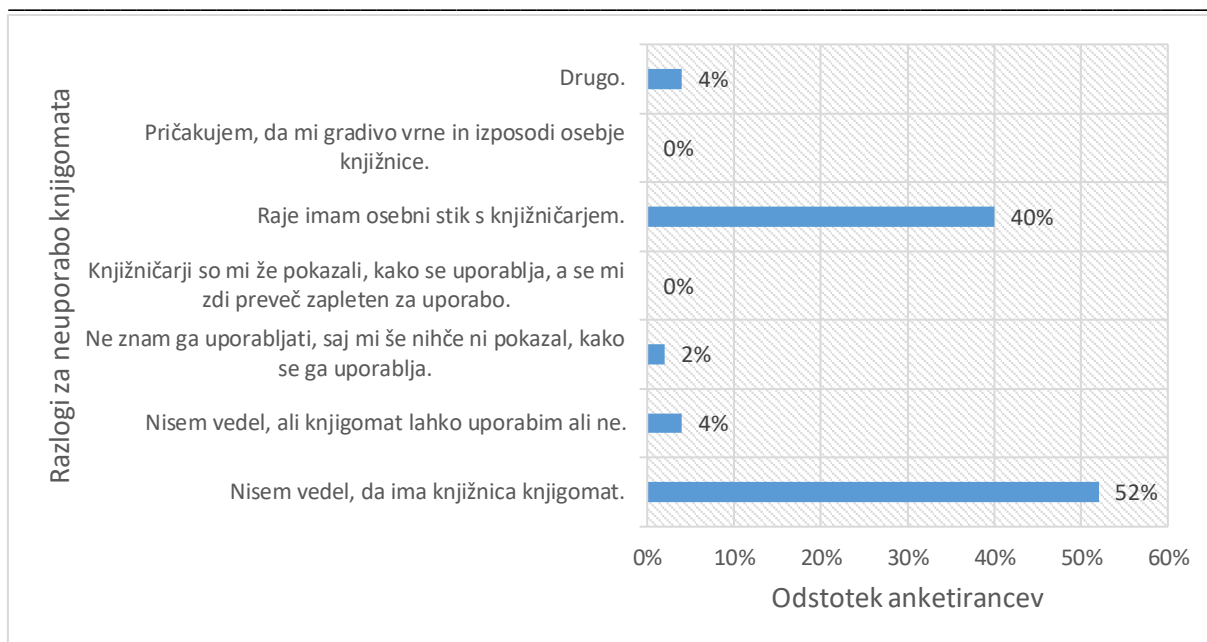
Slika 12: Ali so anketiranci že kdaj uporabili novi knjigomat v KdrTP (n = 67)?

72 % (48) anketirancev še nikoli ni uporabilo novega knjigomata, 25 % (17) ga je enkrat ali dvakrat preizkusilo, 3 % (2) pa so navedli, da ga uporabljajo redno.



Slika 13: Za katere namene so anketiranci uporabili knjigomat (n = 19)?

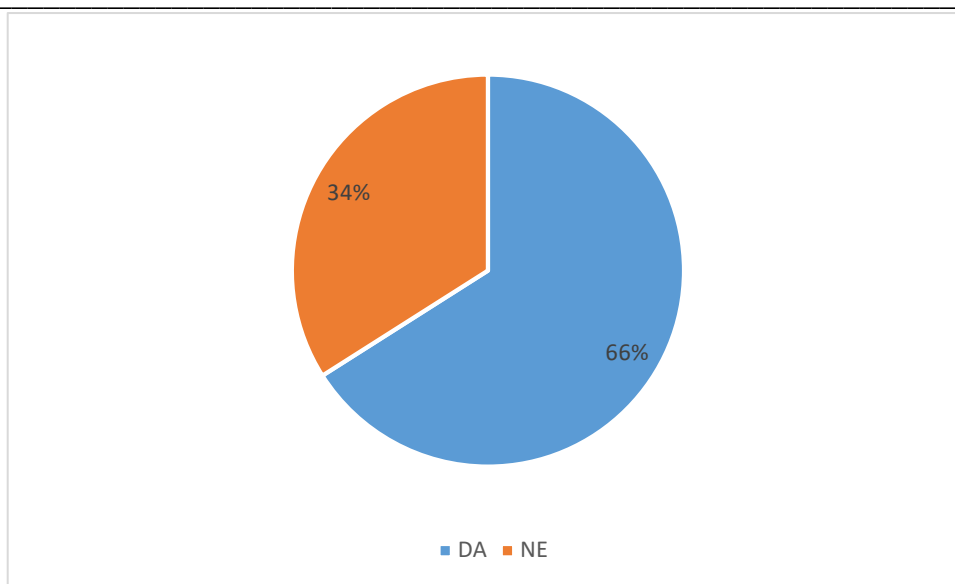
Anketirance, ki so navedli, da so že vsaj enkrat uporabili knjigomat, smo v nadaljevanju vprašali, za katere namene so ga že uporabili. Možno je bilo izbrati več odgovorov. Od 19 oseb, ki so knjigomat uporabile že vsaj enkrat, jih je 89 % (17) knjigomat uporabilo za vračanje knjižničnega gradiva, 68 % (13) za izposajo, 16 % (3) za pregled stanja na izkaznici in 5 % (1) za podaljševanje roka izposoje.



Slika 14: Razlogi, zakaj anketiranci knjigomata še niso uporabili oz. ga ne uporabljajo (n = 48).

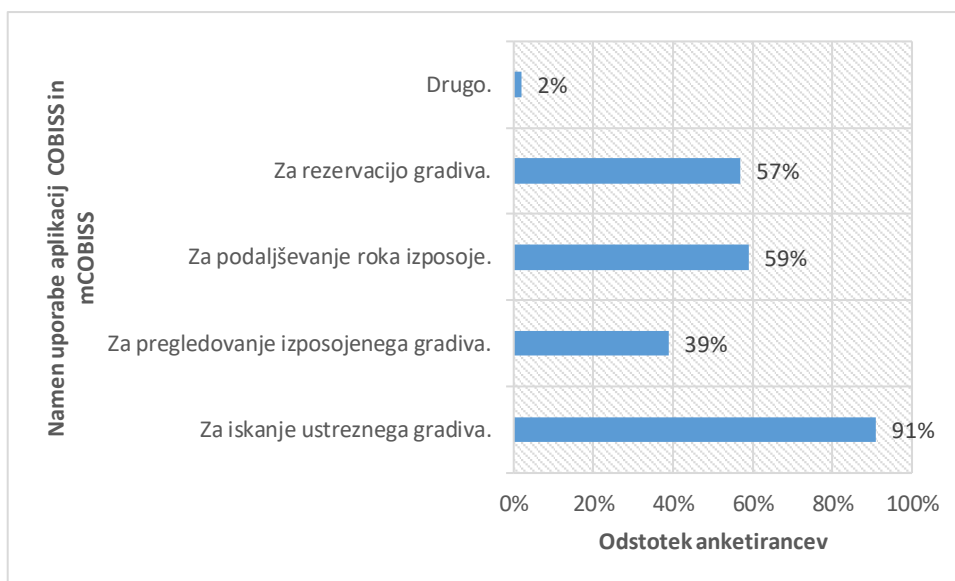
Anketirance, ki so odgovorili, da knjigomata niso še nikoli uporabili, smo v nadaljevanju vprašali, kaj je razlog za to. Ponudili smo jim šest različnih odgovorov in možnost »drugo«, da sami zapišejo odgovor, ter jih prosili, naj izberejo najustreznejšega. Izstopala sta dva odgovora: 52 % (25) jih je navedlo, da niso vedeli, da ima knjižnica knjigomat, 40 % (19) pa, da imajo raje osebni stik s knjižničarjem. Redki so navedli še, da niso vedeli, ali lahko uporabijo knjigomat ali ne, ter da se jim zdi zapleten za uporabo. Dve osebi sta izkoristili možnost drugo, vendar ena svoje izbire ni pojasnila, druga pa ni podala koherentnega odgovora.

6.2.3 Uporaba aplikacij COBISS+ in mCOBISS



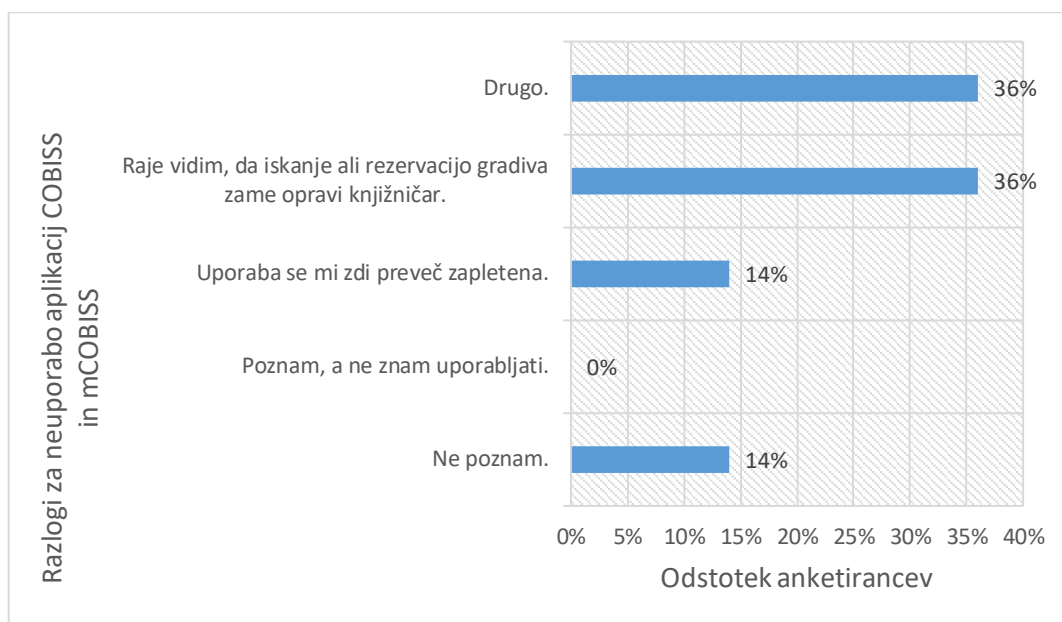
Slika 15: Ali anketiranci uporabljajo COBISS+ oz. mCOBISS (n = 67)?

Na vprašanje, ali uporabljajo COBISS+ oz. mCOBISS, je 66 % (44) anketirancev odgovorilo pritrdilno.



Slika 16: Za katere namene anketiranci uporabljajo COBISS+ oz. mCOBISS (n = 44)?

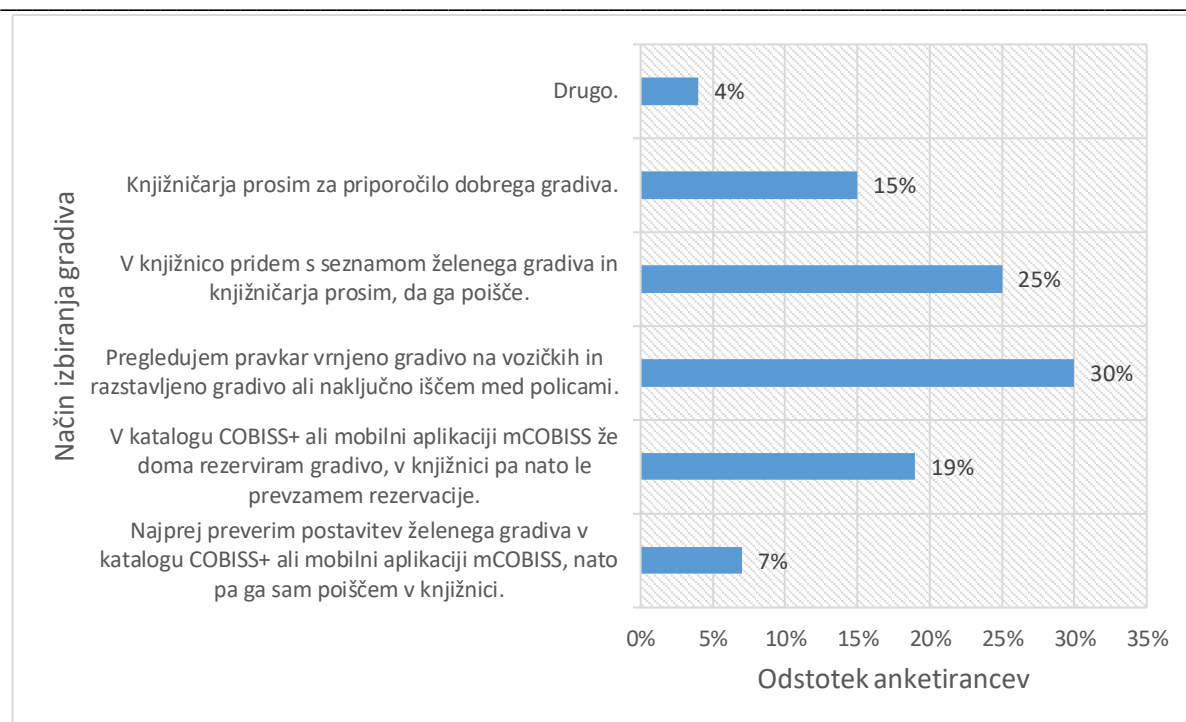
Anketirance, ki so odgovorili, da uporabljajo COBISS+ oz. mCOBISS, smo v nadaljevanju prosili, naj nam zaupajo, za katere namene ga uporabljajo. Izbrali so lahko več odgovorov. 91 % (40) z njegovo pomočjo išče ustrezno gradivo zase, 59 % (26) ga uporablja za podaljševanje roka izposoje, 57 % (25) za rezervacijo knjižničnega gradiva, 39 % (17) za pregledovanje izposojenega gradiva in 2 % (1) za drugo (pojasnilo ni bilo podano).



Slika 17: Razlogi za neuporabo aplikacij COBISS+ in mCOBISS (n = 22).

Anketirance, ki so odgovorili, da COBISS-a ne uporabljajo, smo vprašali, kakšen je razlog za to. Ponudili smo jim štiri odgovore in možnost »drugo« ter jih prosili, naj izberejo najustreznejši odgovor. Najpogosteje, oba v 36 % (8), sta bila izbrana odgovora, da raje vidijo, da iskanje knjižničnega gradiva ali rezervacijo zanje opravi knjižničar, in »drugo«, v 14 % (3) pa sta bila izbrana odgovora, da COBISS-a ne poznajo oz. se jim zdi njegova uporaba preveč zapletena. Pod »drugo«, prevladujejo odgovori, ki kažejo na to, da uporabniki nimajo potrebe po uporabi COBISS-a, saj si knjižnično gradivo izbirajo s pregledovanjem v knjižnici, dva odgovora nakazujeta na to, da takšnega gradiva, kot ga osebi iščeta, v COBISS-u ni, en odgovor vsebuje obljubo, da se bo oseba naučila uporabljati COBISS, eden pa njegovo uporabo povezuje s članstvom v knjižnici in ga ne uporablja, ker ni včlanjen.

6.2.4 Iskanje gradiva v knjižnici



Slika 18: Kako anketiranci v knjižnici najpogosteje izbirajo knjižnično gradivo zase (n = 67)?

Zadnje vprašanje je uporabnike spraševalo, kako v knjižnici najpogosteje izbirajo knjižnično gradivo zase. Zopet smo jih prosili, naj izberejo najustreznejši odgovor. Največ, tj. 30 % (20), jih je navedlo, da pregledujejo pravkar vrnjeno gradivo oz. gradivo na knjižnih policah, 25 % (17) v knjižnico pridejo s seznamom zelenega gradiva in prosijo knjižničarja, naj ga poišče, 19 % (13) doma rezervira gradivo in ga v knjižnici le še prevzame, 15 % (10) jih prosi knjižničarja za bralno priporočilo, 7 % (5) pa jih v COBISS-u preveri postavitev knjižničnega gradiva in ga nato sami poiščejo v knjižnici. 4 % (3) so izbrali možnost »drugo«. ¹¹

6.2.5 Rezultati ankete glede na spol

Knjigomat je vsaj enkrat uporabil približno enak odstotek žensk in moških (33 % moških in 31 % žensk).¹² Med tistimi, ki knjigomata ne uporabljajo, je kot razlog za neuporabo nekoliko več žensk kot moških navedlo, da imajo raje osebni stik s knjižničarjem (41 % žensk in 36 % moških).

¹¹ Med njimi eden ne izbira gradiva zase, temveč obišče časopisno čitalnico, eden seznam zelenega gradiva posreduje knjižnici po e-pošti in prosi, naj ga knjižničar pripravi za prevzem, en odgovor pa kaže na to, da oseba ni pravilno razumela vprašanja.

¹² Upoštevali smo tiste osebe, ki so ga uporabile enkrat ali dvakrat, in tiste, ki ga uporabljajo redno.

COBISS+ ali mCOBISS uporablja 66 % anketiranih žensk in 61 % anketiranih moških. Med tistimi, ki ga ne uporabljajo, je večji delež moških kot žensk navajal, da COBISS-a ne poznajo (29 % moških in 7 % žensk), večji delež žensk kot moških pa želi, da knjižnično gradivo zanje poišče ali rezervira knjižničar (40 % žensk in 29 % moških). Razlike pri spolu so se pokazale tudi pri načinu izbiranja gradiva v knjižnici: ženske najpogosteje pregledujejo pravkar vrnjeno gradivo na vozičkih in gradivo na knjižnih policah, moški pa v knjižnico najpogosteje pridejo s seznamom zelenega gradiva in prosijo knjižničarja, naj ga poišče.

6.2.6 Rezultati ankete glede na starostne skupine

Največji delež tistih, ki so enkrat ali dvakrat preizkusili knjigomat, je bil v starostni skupini od 50 do 65 let (48 %), vsi redni uporabniki knjigomata pa so bili v starostni skupini od 40 do 49 let. Preizkusil ga ni še nihče izmed anketirancev v najstarejših dveh starostnih skupinah. Pregled razlogov za neuporabo knjigomata po posameznih starostnih skupinah pokaže podobno sliko kot graf vseh anketirancev skupaj, le v skupini od 40 do 49 let izrazito prevladuje odgovor, da imajo raje osebni stik s knjižničarjem.

Najvišji delež uporabnikov COBISS-a je v starostni skupini od 18 do 29 let (89 %), sledi starostna skupina 75 ali več let (75 %), v starostnih skupinah med 30. in 65. letom se uporaba giblje med 60 % in 69 %, najmanjši delež uporabnikov pa je v skupini od 66 do 74 let (29 %). Kot razlog za neuporabo knjižničnega kataloga anketiranci v starostnih skupinah od 18 do 29 let, od 30 do 39 let in od 40 do 49 let najpogosteje navajajo, da želijo, da knjižnično gradivo zanje poišče in rezervira knjižničar, pri ostalih starostnih skupinah prevladuje odgovor »drugo«.

V najmlajši starostni skupini anketiranci najpogosteje že doma rezervirajo knjižnično gradivo in ga v knjižnici le prevzamejo, v skupinah od 30 do 39 let, od 50 do 65 let in od 66 do 74 let najpogosteje pregledujejo vrnjeno gradivo in gradivo na knjižnih policah, v skupini od 40 do 49 let najpogosteje prosijo knjižničarja, naj jim poišče zeleno gradivo, v skupini 75 ali več let pa se v enakih deležih odločajo za pregledovanje gradiva na vozičkih in policah, knjižničarjevo pomoč pri iskanju in knjižničarjevo bralno priporočilo.

6.2.7 Rezultati ankete glede na pogostost obiskovanja knjižnice

Knjigomat je enkrat ali dvakrat že preizkusilo 50 % tistih anketirancev, ki knjižnico obiščejo največ štirikrat letno, 15 % tistih, ki jo obiščejo skoraj vsak mesec, in 36 % tistih, ki jo obiščejo večkrat na mesec. Slednja skupina uporabnikov je tudi edina, v kateri so redni uporabniki knjigomata. Anketiranec, ki je obiskal knjižnico prvič, ni uporabil knjigomata. Vsi anketiranci, ki so uporabili vse štiri funkcije knjigomata (izposoja, vračilo, podaljševanje izposojevalnega roka in pregled stanja na izkaznici), spadajo med tiste uporabnike, ki knjižnico obiščejo večkrat mesečno, drugi pa so knjigomat uporabili le za izposajo in vračilo gradiva.

S pogostostjo obiska knjižnice pada delež tistih, ki niso seznanjeni z obstojem knjigomata, in narašča delež tistih, ki poznajo in uporabljajo COBISS. Tisti, ki knjižnico obiščejo največ štirikrat letno, COBISS uporabljajo le za iskanje gradiva in podaljševanje izposoje, pogostejši obiskovalci pa ga uporabljajo za vse v anketi naštetih možnosti. S pogostostjo obiska narašča tudi delež tistih, ki imajo raje osebni stik s knjižničarjem.

Med anketiranci, ki knjižnico obiščejo največ štirikrat letno, jih 75 % knjižnično gradivo išče naključno, s pregledovanjem ponudbe na vozičkih in policah, pri tistih, ki knjižnico obiščejo skoraj vsak mesec, je takšnih 32 %, 35 % pa za zeleno gradivo s seznama prosi knjižničarja. Tisti, ki pridejo večkrat mesečno, najpogosteje (v 32 %) doma rezervirajo gradivo in ga v knjižnici zgolj prevzamejo.

7 RAZPRAVA

V nadaljevanju bomo poskušali odgovoriti na raziskovalna vprašanja s primerjavo rezultatov, ki sta jih dala opazovanje in anketa, ter potrditi oz. ovreči zastavljene hipoteze. Rezultate bomo posplošili na vse uporabnike KdrTP.

Kolikšen delež uporabnikov Knjižnice dr. Toneta Pretnarja samoiniciativno uporablja samopostrežne knjižnične storitve (iskanje knjižničnega gradiva s pomočjo knjižničnega kataloga ter izposajo in vračilo knjižničnega gradiva s pomočjo knjigomata)?

Opazovanje uporabnikov pri izposoji in vračilu knjižničnega gradiva je pokazalo, da jih večina pristopi k izposojevalnemu pultu. Delež tistih, ki so h knjigomatu pristopili samoiniciativno bodisi za izposajo bodisi za vračilo knjižničnega gradiva, ni presegel 10 %. Glede na anketo je delež rednih uporabnikov knjigomata že nižji, vendar pa ga je vsaj enkrat preizkusila že četrtnina uporabnikov.

Rezultati opazovanja uporabnikov pri iskanju gradiva kažejo, da nihče v knjižnici ni uporabljal COBISS-a, anketa pa, da ga uporablja 66 % anketirancev. 91 % teh, ki uporabljajo COBISS, je navedlo, da ga uporabljajo za iskanje knjižničnega gradiva, vendar pa iskanje večinoma opravijo že doma, predvsem z namenom rezervacije gradiva in oblikovanja seznama zelenega gradiva, za katerega potem prosijo knjižničarja, naj jim ga poišče. Le 7 % uporabnikov uporablja knjižnični katalog z namenom, da preverijo postavitev knjižničnega gradiva in ga samostojno poiščejo.

Na podlagi navedenega lahko hipotezo, da samopostrežne storitve knjižnice samoiniciativno uporablja le manjši delež uporabnikov KdrTP, potrdimo, a le za vedenje uporabnikov v prostorih knjižnice. Če bi upoštevali tudi samopostrežne storitve, ki se jih da uporabiti na daljavo oz. po spletu in so vezane na COBISS, potem bi hipotezo lahko potrdili le delno.

Kolikšen delež uporabnikov Knjižnice dr. Toneta Pretnarja je ob knjižničarjevi vzpodbudi in pomoči pripravljen uporabljati samopostrežne knjižnične storitve (iskanje knjižničnega gradiva s pomočjo knjižničnega kataloga ter izposajo in vračilo knjižničnega gradiva s pomočjo knjigomata)?

Med tistimi uporabniki, ki jih je knjižničar vzpodbudil k uporabi knjigomata za vračanje knjižničnega gradiva, jih je 74 % sprejelo pobudo, med tistimi, ki jih je vzpodbudil k uporabi knjigomata za izposajo, pa je bilo takšnih 65 %. Še več oseb je bilo zainteresiranih za izposajo na knjigomatu, a se v času opazovanja zaradi različnih razlogov za to niso odločile. Delež uporabnikov, ki je ob knjižničarjevi vzpodbudi in pomoči pripravljen na uporabo knjigomata, je torej visok, kar kaže na pomembno vlogo knjižničnega osebja pri seznanjanju uporabnikov s knjigomatom in vplivu osebja na motivacijo uporabnikov za njegovo uporabo.

Podobno pa ne moremo trditi za iskanje knjižničnega gradiva po knjižničnem katalogu: knjižničarji so namreč uporabnikom, ki so jih prosili za želeno gradivo, le v dveh od desetih primerov ponudili možnost iskanja po COBISS-u. Pobuda je bila obakrat zavrnjena. Zaradi majhnega števila primerov posploševanje ni mogoče, rezultati pa nakazujejo na to, da knjižničarji neradi uporabnikom predlagajo samostojno iskanje knjižničnega gradiva, temveč iskanje raje opravijo sami.

Hipotezo, da so uporabniki ob knjižničarjevi vzpodbudi in pomoči večinoma pripravljeni uporabiti knjigomat za samopostrežno izposojno in vračilo knjižničnega gradiva, ne pa tudi knjižničnega kataloga za iskanje gradiva v knjižnici, lahko torej delno potrdimo, in sicer tisti del, ki se nanaša na pripravljenost za uporabo knjigomata. Dela hipoteze, ki se nanaša na pripravljenost za uporabo kataloga, zaradi premajhne frekvence opazovancev ne moremo z gotovostjo potrditi oz. ovreči.

Kakšna je povezava med pripravljenostjo za samostojno uporabo knjižničnih storitev in spolom uporabnika, starostjo uporabnika ter pogostostjo obiskovanja knjižnice?

K samopostrežnemu vračilu in izposoji samoiniciativno pogosteje pristopijo uporabnice kot uporabniki. Na knjižničarjevo pobudo za vračilo knjižničnega gradiva s pomočjo knjigomata se je odzvalo več žensk kot moških, na pobudo za izposojno pa več moških kot žensk. Ker gre za podobna postopka, sklepamo, da spol pri tem ni bistven. Tudi COBISS uporablja približno enak delež moških in žensk. Slednje ga uporabljajo za spoznanje pogosteje, kar se ujema z rezultati drugih primerljivih raziskav.

H knjigomatu najpogosteje samoiniciativno pristopijo uporabniki v starostni skupini od 30 do 39 let; v ostalih starostnih skupinah je bil delež precej manjši ali nič. Na knjižničarjevo pobudo za vračanje knjižničnega gradiva s pomočjo knjigomata se je odzval velik delež uporabnikov v starostnih skupinah med 18. in 65. letom, redkeje so se odzivali uporabniki od 66. do 74. leta, vsi uporabniki v najstarejši starostni skupini pa so pobudo zavrnili. Podobno sliko pokažejo rezultati ankete: v najstarejših dveh starostnih skupinah knjigomata ni preizkusili še nihče od anketirancev. Ugotovili smo tudi, da delež uporabnikov COBISS-a s starostjo načeloma pada, kar se ujema z rezultati drugih primerljivih raziskav, le da v tem primeru izstopa presenetljivo visok delež uporabnikov COBISS-a v najstarejši starostni skupini (75 ali več let).

Ta skupina sicer izstopa po tem, da gradivo zase v knjižnici večinoma pridobi tako, da zanj prosi knjižničarja, zato lahko sklepamo, da COBISS-a ne uporabljajo z namenom, da bi bili pri uporabi knjižničnih storitev samostojnejši.

Glede na pregledane raziskave bi pričakovali, da bodo uporabniki knjigomata tisti, ki redno obiskujejo knjižnico. Naša raziskava je pokazala, da je knjigomat enkrat ali dvakrat že preizkusilo največ tistih anketirancev, ki knjižnico obiščejo največ štirikrat letno, a je treba poudariti, da je bila ta skupina anketirancev zelo majhna (le štiri osebe), zato gre morda za naključje. Ob tej predpostavki lahko zaključimo, da seznanjenost s knjigomatom narašča s pogostostjo obiskovanja knjižnice. Dodatno to potrjuje tudi dejstvo, da vsi redni uporabniki knjigomata knjižnico obiščejo večkrat mesečno. Ti uporabniki so tudi edini, ki poznajo in uporabljajo vse štiri funkcije knjigomata (izposoje knjižničnega gradiva, vračilo, podaljšanje roka izposoje in pregled stanja na izkaznici), drugi uporabljajo le možnost izposoje in vračila. Podobno je tudi s povezavo med pogostostjo obiskov knjižnice in uporabo COBISS-a: delež tistih, ki poznajo in uporabljajo COBISS+ ali mCOBISS, narašča s pogostostjo obiskovanja knjižnice. Tisti, ki knjižnico obiskujejo pogosteje, uporabljajo več različnih storitev COBISS-a, predvsem ga pogosteje uporabijo za rezervacijo gradiva.

Tretjo hipotezo lahko torej večinoma potrdimo: pripravljenost za samostojno uporabo knjižničnih storitev s pogostostjo obiskovanja knjižnice narašča, s starostjo pa upada, vendar se izrazit upad zgodi šele po 65. letu. Uporabnice so za spoznanje bolj samoiniciativne pri uporabi samopostrežnih storitev, medtem ko pri njihovi uporabi na knjižničarjevo pobudo ni bistvenih razlik med spoloma.

Kateri so razlogi za morebitno zavračanje samopostrežnih storitev?

Najpogostejši razlog, da uporabniki še nikoli niso uporabili knjigomata, je bil ta, da niso vedeli, da ga knjižnica ima, drugi najpogostejši razlog pa je bil, da imajo raje osebni stik s knjižničarjem. Opazovanje je razkrilo, da je nepripravljenost za uporabo knjigomata včasih povezana z uporabnikovo trenutno situacijo, npr. pri sebi nima očal, zato ne vidi napisov na knjigomatu, nima knjižnične izkaznice ali pa se mu mudi, zato si ne more vzeti časa za učenje uporabe. Kot vzrok za zavračanje knjigomata lahko izključimo zapletenost uporabe, saj pri uporabnikih nismo opazili kakšnih posebnih težav z uporabo ali nerazumevanjem navodil.

Zapletenost uporabe prav tako ni glavni razlog, zakaj uporabniki ne uporabljajo COBISS-a. V nasprotju s knjigomatom ga poznajo, a ga v knjižnici ne uporabljajo, ker imajo raje, da iskanje in rezervacijo knjižničnega gradiva zanje opravi knjižničar, ali pa ne čutijo potrebe po njem, saj knjižnično gradivo iščejo naključno, s pregledovanjem prostega gradiva v knjižnici. Tudi tu se torej kaže potreba po osebnem stiku s knjižničarjem oz. navajenost nanj, na katero je v svoji raziskavi opozoril že Zalar. Na podlagi navedenega lahko potrdimo hipotezo, da je glavni razlog za zavračanje samopostrežnih storitev želja po osebnem stiku s knjižničarjem.

8 ZAKLJUČEK

Dosedanja uporaba novega knjigomata v KdrTP je zelo skromna; delež izposoje se je v prvi četrtini leta 2022 gibal okrog 1 %, kar je nižje od povprečja večine drugih slovenskih splošnih knjižnic v prvem letu uvedbe knjigomata, se pa ujema z ugotovitvami drugih raziskav, da ob uvedbi knjigomata v knjižnico večina transakcij s knjižničnim gradivom še vedno teče pri izposojevalnem pultu. Naša raziskava je pokazala, da veliko uporabnikov KdrTP ne ve, da ima knjižnica knjigomat. To je nenavadno, kajti lokacija knjigomata je idealna: nahaja se ob izhodu iz knjižnice, vsem na očeh in v bližini izposojevalnega pulta. Domnevamo, da so uporabniki novo pridobitev verjetno opazili, a niso vedeli, čemu služi, knjižničarji pa jih o tem niso poučili.

Raziskava je tako posredno pokazala, da imajo knjižničarji zelo pomembno vlogo pri navajanju uporabnikov na uporabo nove tehnologije. Tisti uporabniki, ki so jih knjižničarji vzpodbudili k uporabi knjigomata, so se v veliki večini na pobudo odzvali pozitivno; nekateri so ga ob naslednjem obisku knjižnice že uporabili samoiniciativno. Knjižničarji v KdrTP bodo morali biti v prihodnje še bolj aktivni pri predstavljanju nove pridobitve uporabnikom, že obstoječim uporabnikom knjigomata pa predstaviti vse njegove funkcije. To bi jih razbremenilo transakcij pri izposoji in podaljševanju roka, verjetno pa ne bodo še tako kmalu razbremenjeni iskanja in rezervacij knjižničnega gradiva za uporabnike v knjižnici; čeprav veliko uporabnikov pozna COBISS in ga uporablja, to počnejo predvsem izven knjižnice. Uporabljajo ga za iskanje gradiva, vendar pa ne naredijo naslednjega koraka do preverjanja postavitve in samostojnega iskanja v knjižnici.

Ključni izziv KdrTP v prihodnje bo torej izobraževanje in motiviranje uporabnikov za večjo samostojnost pri uporabi knjižničnih storitev. Za povečevanje uporabe knjigomata predlagamo individualni pristop: knjižničar, ki je dežuren v informacijski službi, lahko ob urah, ko je obisk knjižnice redkejši, posamezne uporabnike sam izobražuje za uporabo knjigomata, ob urah, ko je obiskovalcev več, pa naj bo v informacijski službi prisoten še drugi knjižničar, ki bo uporabnike vabil k uporabi knjigomata in jih usposabljal zanjo. Dobro bi bilo, da bi knjigomat dosledno predstavljali vsem novim članom ob vpisu v knjižnico, tudi otrokom. Predlagamo tudi, da se krajša predstavitev knjigomata in preizkus uporabe vključita v obstoječa, dobro obiskana izobraževanja za uporabo pametnih naprav, saj bi tako lahko zajeli več uporabnikov naenkrat. Ker ta izobraževanja obiskujejo večinoma upokoјenci, bo to še posebej pripomoglo k dvigu pripravljenosti za uporabo knjigomata pri najstarejših starostnih skupinah uporabnikov.

Knjigomat je preprost za uporabo, zato bi uporabnike lahko navadili nanj v relativno kratkem času, uporaba COBISS-a in iskanje gradiva glede na postavitev pa sta bolj zapletena, zato sprotno izobraževanje večinoma ne pride v poštev. Predlagamo, da si KdrTP na tem področju zastavi dolgoročne cilje in začne z izobraževanjem osnovnošolske populacije. To bi najlažje storila v okviru projekta Rastem s knjigo, pri katerem sedmošolci obišejo knjižnico. V predstavitvi knjižnice naj vključi tudi demonstracijo iskanja zelenega gradiva v COBISS-u, učenci pa naj ga s pomočjo podatkov o postavitvi poiščejo na polici. Za večjo motivacijo bi jim lahko iskanje določenega gradiva zastavili kot izziv v smislu lova na zaklad.

Raziskava nam je dala vpogled v vedenje uporabnikov KdrTP pri izposoji, iskanju in vračilu knjižničnega gradiva in pripravljenost za uporabo samopostrežnih storitev. Ker smo želi narediti nek splošni pregled stanja, smo opazovali zgolj posamezna dejanja uporabnikov, v anketi pa zastavili zaprta oz. polodprta vprašanja. Za bolj poglobljeno razumevanje motivacije za uporabo samopostrežnih storitev in razlogov za njihovo zavračanje bi lahko v prihodnje raziskavo dopolnili z delno strukturiranim intervjuvanjem uporabnikov. Za še boljše razumevanje dinamike v knjižnici bi bilo zanimivo v raziskavo vključiti tudi knjižničarje v KdrTP; raziskali bi, kako oni vidijo odnos uporabnikov do samopostrežnih storitev in njihovo motiviranost zanje, in kakšen odnos imajo knjižničarji sami do teh storitev.

9 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA

- Ambrožič, M. (2005). Anketna metoda. V Šauperl, A. (ur.), *Raziskovalne metode v bibliotekarstvu, informacijski znanosti in knjigarstvu* (str. 23–52). Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta, Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo.
- Bahor, S. (2005). Začetki uvajanja avtomatizacije v NUK in slovenske javne knjižnice. *Knjižnica*, 49(4), 7–28.
- Blazinšek, I. (2013). *Implementacija in uporaba RFID v Osrednji knjižnici Celje* [Diplomsko delo]. Univerza v Mariboru, Fakulteta za logistiko Celje.
<https://dk.um.si/Dokument.php?id=60241&lang=slv>
- Borko, Š. (2013). *Kako dobro uporabniki knjižnice Franca Ksavra Meška Ormož poznajo COBISS/OPAC in v kolikšni meri ga uporabljajo* [Diplomsko delo]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Butters, A. (2007). Automating library processes: achieving success with self service loans and returns. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 20(1), 34–44.
<https://search.informit.org/doi/10.3316/ielapa.347187560667206>
- Cigrovski, M. (2005). Uvajanje tehnologije RFID v slovenskih knjižnicah. *Organizacija znanja*, 10(3), 148–153. <https://oz.cobiss.si/clanek/uvajanje-tehnologije-rfid-v-slovenskih-knjiznicah/>
- Cobiss.net. (b. d.). *COBISS – Kooperativni online bibliografski sistem in servisi*.
<https://www.cobiss.net/si/platforma-cobiss.htm>
- Čelik, M., Petek, J., Sirk, I. in Videc, A. (2019). *Strateške usmeritve na področju IKT v splošnih knjižnicah za obdobje 2019–2028*. Narodna in univerzitetna knjižnica.
https://www.nuk.uni-lj.si/sites/default/files/dokumenti/2019/ook_strat.pdf
- DeJoice, M. J. in Shennyey, P. (2000). Some issues in implementing library self-checkout systems: a management perspective. *Illinois Libraries*, 82(1).
<https://www.lib.niu.edu/2000/il000105.html>
- Dempsey, B. (2010). Do-it-yourself libraries. *Library Journal*, 135(12), 24–28.
- Horžen, V. (7. 6. 2021). COBISS, knjižničarjev in uporabnikov najboljši prijatelj. *Blog COBISS*. <https://blog.cobiss.si/2021/06/07/horzen-cobiss/>
- Kenk-Tomazin, M. (ur.). (2018). *Zgodbe o Tonetu: Tone Pretnar (9. 8. 1945–16. 11. 1992)*. Knjižnica dr. Toneta Pretnarja.

Rogl, V., Pripravljenost uporabnikov Knjižnice dr. Toneta Pretnarja za samostojno uporabo knjižničnih storitev. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

-
- Knjižnica dr. Toneta Pretnarja. (2021a). *Program dela in finančni načrt za leti 2021 in 2022*.
<http://knjiznica-trzic.splet.arnes.si/files/2021/03/Program-dela-in-fina%C4%8Dni-plan-2021-in-2022-za-Svet.docx.pdf>
- Knjižnica dr. Toneta Pretnarja. (2021b). *Strategija razvoja knjižnice dr. Toneta Pretnarja za obdobje 2021–2025*. <http://knjiznica-trzic.splet.arnes.si/files/2021/06/Strategija-razvoja-Knji%C5%BEnice-dr.-Toneta-Pretnarja-2021-2025-29-6-2021-potrdil-Svet-pozitivno-mnenje-ustanovitelja.pdf>
- Knjižnica dr. Toneta Pretnarja. (2022a). *Zaključno vsebinsko in finančno poročilo posrednega proračunskega uporabnika: leto 2021. 1. del: vsebinsko poročilo*.
<https://www.knjiznica-trzic.si/files/2022/03/2022-Zakljucno-vsebinsko-porocilo-za-2021-M-zadnja-zadnja-varianta.pdf>
- Knjižnica dr. Toneta Pretnarja. (2022b). *Zapisnik sestanka vseh zaposlenih, 23. 3. 2022* [Interno gradivo].
- Kraljič, M. in Maver, J. (2006). Uvajanje samopostrežne izposoje in odziv uporabnikov. *Knjižnica*, 50(3), 85–104.
- Kumše, S. (2020). *Iskanje gradiva v prostem pristopu: uporaba funkcionalnosti »lokator gradiva« v knjižničnem katalogu* [Pisna naloga za bibliotekarski izpit]. Mestna knjižnica Ljubljana. <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-VTX3MGNR/233bb09a-d2d9-4daf-9db2-ca0cc6d8d5b1/PDF>
- Levstek, U. A. (2021). *Uvajanje samopostrežne izposoje v Mestni knjižnici Ljubljana ter odziv uporabnikov* [Pisna naloga za bibliotekarski izpit].
<https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-56QAPW7Y/5d2eda94-a813-4b10-807d-44e757f25656/PDF>
- Lokar, T. (2012). *Uporaba knjigomata* [Diplomsko delo]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Mišič, A. (2016). *Načini uporabe COBISS/OPAC-a med uporabniki Goriške knjižnice Franceta Bevka* [Diplomsko delo]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Narodna in univerzitetna knjižnica. (b. d.). *BibSiSt Online: Statistični podatki o knjižnicah*.
<https://old-bibsist.nuk.uni-lj.si/statistika/index.php>
- Peterman, V. (2014). *Avtomatizirana izposoja: (samopostrežni način izposoje in vračila gradiva)* [Diplomsko delo]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Rozman Salobir, M. (2010). RFID sistemi za varovanje in učinkovito upravljanje gradiva. V B. Karun, M. Končan, U. Kuhar, A. Pepelko, M. Rozman Salobir, I. Sirk, D. Šalamon,

- M. Zeme in M. Žitko, *Informacijsko-komunikacijska tehnologija v splošnih knjižnicah: priročnik* (str. 29). Narodna in univerzitetna knjižnica.
<https://www.mklj.si/wp-content/uploads/2021/04/IKT-v-SK-2010-za-tisk.pdf>
- Spletno učenje COBISS+. (b. d.). <https://etecaj.izum.si/mod/page/view.php?id=613>
- Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice: (za obdobje 2018–2028). (2018). Nacionalni svet za knjižnično dejavnost.
<https://www.gov.si/assets/ministrstva/MK/Zakonodaja-ki-ni-na-PISRS/Kulturna-dediscina/2ffbd52377/Strokovna-priporocila-in-standardi-za-splosne-knjiznice.pdf>
- Stvarnik, A. (2021). *Avtomatizirana izposoja v Knjižnici Velenje: samopostrežni način izposoje in vračila gradiva* [Diplomski seminar]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta. <https://repozitorij.uni-lj.si/IzpisGradiva.php?id=130761>
- Stvarnik, A. (2022). *Uporaba tehnologije RFID v knjižnicah: primer Knjižnice Velenje* [Pisna naloga za bibliotekarski izpit]. Knjižnica Velenje.
<https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-5S7HBSUP/216bac84-c4f1-42e3-b6c9-f1cf071075e7/PDF>
- Šalomon, D. in Žitko, M. (2010). Knjigomati. V B. Karun, M. Končan, U. Kuhar, A. Pepelko, M. Rozman Salobir, I. Sirk, D. Šalomon, M. Zeme in M. Žitko, *Informacijsko-komunikacijska tehnologija v splošnih knjižnicah: priročnik* (str. 27). Narodna in univerzitetna knjižnica. <https://www.mklj.si/wp-content/uploads/2021/04/IKT-v-SK-2010-za-tisk.pdf>
- Švab, K. in Merčun, T. (2021). Uporabniška izkušnja v COBISS+. *Organizacija znanja*, 26(1–2). https://oz.cobiss.si/clanek/svab_mercun_uporabniska/
- Zalar, D. (2019). *Kaj pričakujem od knjižnice v domačem (lokalnem) okolju?* [Diplomski seminar]. Univerza v Ljubljani, Filozofska fakulteta.
- Žaucer, M. (2000). Razvoj samopostrežne knjižnice: primer Centralne tehniške knjižnice Univerze v Ljubljani. *Knjižnica*, 44(1), 57–73. <https://knjiznica.zbds-zveza.si/knjiznica/article/view/5534>

PRILOGA 1: ANKETNI VPRAŠALNIK ZA UPORABNIKE

Spoštovani,

sem Vesna Rogl, zaposlena v Knjižnici dr. Toneta Pretnarja. Za potrebe raziskovalne naloge za bibliotekarski izpit izvajam raziskavo o uporabi samopostrežnih storitev med uporabniki Knjižnice dr. Toneta Pretnarja. Hvaležna vam bom, če si boste vzeli nekaj minut časa za izpolnjevanje anonimnega vprašalnika ter mi tako pomagali pridobiti raziskovalne podatke.

1. Ali ste že kdaj uporabili novi knjigomat v Knjižnici dr. Toneta Pretnarja? (Izberite en odgovor.)

- a) Ne, še nikoli.
- b) Da, enkrat ali dvakrat sem ga že preizkusil.
- c) Da, redno ga uporabljam.

2. Če ste na prvo vprašanje odgovorili z DA ... Katere transakcije z gradivom ste opravili na knjigomatu? (Možnih je več odgovorov.)

- a) Izposoja gradiva.
- b) Vračilo gradiva.
- c) Podaljšanje gradiva.
- d) Pregled stanja na izkaznici.

3. Če ste na prvo vprašanje odgovorili z NE ... Zakaj knjigomata še niste uporabili oz. ga ne uporabljate? (Izberite najustreznejši odgovor.)

- a) Nisem vedel, da ima knjižnica knjigomat.
- b) Nisem vedel, ali knjigomat lahko uporabim ali ne.
- c) Ne znam ga uporabljati, saj mi še nihče ni pokazal, kako se ga uporablja.
- d) Knjižničarji so mi že pokazali, kako se uporablja, a se mi zdi preveč zapleten za uporabo.
- e) Raje imam osebni stik s knjižničarjem.
- f) Pričakujem, da mi gradivo vrne in izposodi osebje knjižnice.
- g) Drugo: _____

4. Ali uporabljate knjižnični katalog COBISS+ ali mobilno aplikacijo mCOBISS?

- a) DA
- b) NE

5. Če ste na 4. vprašanje odgovorili z DA ... Za katere namene uporabljate katalog oz. aplikacijo? (Možnih je več odgovorov.)

- a) Za iskanje ustreznega gradiva.
- b) Za pregledovanje izposojenega gradiva.
- c) Za podaljševanje roka izposoje.
- d) Za rezervacijo gradiva.
- e) Drugo: _____

6. Če ste na 4. vprašanje odgovorili z NE ... Zakaj ne uporabljate knjižničnega kataloga COBISS+ ali mobilne aplikacije mCOBISS? (Izberite najustreznejši odgovor.)

- a) Ne poznam.
- b) Poznam, a ne znam uporabljati.
- c) Uporaba se mi zdi preveč zapletena.
- d) Raje vidim, da iskanje ali rezervacijo gradiva zame opravi knjižničar.
- e) Drugo: _____

7. Kako v knjižnici najpogosteje izbirate gradivo zase? (Izberite najustreznejši odgovor.)

- a) Najprej preverim postavitev zelenega gradiva v katalogu COBISS+ ali mobilni aplikaciji mCOBISS, nato pa ga sam poiščem v knjižnici.
- b) V katalogu COBISS+ ali mobilni aplikaciji mCOBISS že doma rezerviram gradivo, v knjižnici pa nato le prevzamem rezervacije.
- c) Pregledujem pravkar vrnjeno gradivo na vozičkih in razstavljeno gradivo ali naključno iščem med policami.
- d) V knjižnico pridem s seznamom zelenega gradiva in knjižničarja prosim, da ga poišče.
- e) Knjižničarja prosim za priporočilo dobrega gradiva.
- f) Drugo: _____

8. Za konec vas prosimo še za nekaj podatkov o vas.

Spol: Ženski Moški

Starostna skupina: 18–29 let 30–39 let 40–49 let 50–65 let 66–74 let 75 let ali več

Kako pogosto obiskujete Knjižnico dr. Toneta Pretnarja?

- a) Prvič sem v knjižnici.
- b) Ne več kot štirikrat letno.
- c) Skoraj vsak mesec.
- d) Večkrat na mesec.

Hvala za sodelovanje.

PRILOGA 2: OPAZOVALNI OBRAZEC

Navodilo: Pri vsakem postopku (vračilo, iskanje, izposoja gradiva) pod točko a) beležimo uporabnikovo samodejno ravnanje, na katerega knjižničar ne vpliva, pod točko b) pa beležimo uporabnikov odziv na knjižničarjevo pobudo, če je bila podana.

1. VRAČILO GRADIVA

a) Uporabnik:

	vrača gradivo pri izposojevalnem pultu.
	samoiniciativno vrača gradivo na knjigomatu.
	ne vrača gradiva.

b) Knjižničar:

	JE DAL pobudo za vračilo na knjigomatu.	Uporabnik je vračal na knjigomatu.
		Uporabnik je vračal pri pultu.
	NI DAL pobude za vračilo na knjigomatu.	

c) Opis morebitnih težav pri samostojnem vračilu gradiva.

2. ISKANJE GRADIVA

a) Uporabnik:

	išče gradivo samostojno brez uporabe knjižničnega kataloga.
	išče gradivo samostojno s pomočjo knjižničnega kataloga (mCOBISS, COBISS+).
	za zeleno gradivo prosi knjižničarja.
	ne išče gradiva.
	želi samo prevzeti rezervacijo.

b) Knjižničar:

	JE DAL pobudo za iskanje s pomočjo knjižničnega kataloga.	Uporabnik išče gradivo s pomočjo knjižničnega kataloga.
		Uporabnik želi, da mu gradivo raje poišče knjižničar.
	NI DAL pobude za iskanje s pomočjo knjižničnega kataloga.	

c) Opis morebitnih težav pri samostojnem iskanju gradiva.

3. IZPOSOJA GRADIVA

a) **Uporabnik:**

	si izposoja gradivo pri izposojevalnem pultu.
	si samoiniciativno izposoja gradivo na knjigomatu.
	si ne izposoja gradiva.

b) **Knjižničar:**

	JE DAL pobudo za izposajo na knjigomatu.	Uporabnik si je gradivo izposodil na knjigomatu.
		Uporabnik si je gradivo izposodil pri pultu.
	NI DAL pobude za izposajo na knjigomatu.	

c) **Opis morebitnih težav pri samostojni izposoji gradiva.**

4. DRUGA OPAŽANJA
