

NARODNA IN UNIVERZITETNA KNJIŽNICA LJUBLJANA

Simona Šubic

**VPLIV PANDEMIJE SARS-CoV-2 (COVID-19) NA UPORABO STORITEV
POSREDOVANJA KNJIŽNIČNEGA GRADIVA NARODNE IN UNIVERZITETNE
KNJIŽNICE**

Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Ljubljana, 2023

Ključna dokumentacijska informacija

Ime in PRIIMEK: Simona Šubic

Naslov pisne naloge: Vpliv pandemije SARS-CoV2 (COVID-19) na uporabo storitev posredovanja knjižničnega gradiva narodne in univerzitetne knjižnice

Kraj: Ljubljana

Leto: 2023

Št. strani: 27 Št. slik: 6 Št. preglednic: 15

Št. prilog: 0 Št. strani prilog: 0 Št. referenc: 28

Strokovno usposabljanje za bibliotekarski izpit je potekalo v: Narodni in univerzitetni knjižnici
Mentor v času strokovnega usposabljanja: dr. Gorazd Vodeb

UDK: 027.54.082(497.4):616.98-036.21:578.834(043)

Ključne besede: storitve knjižnice na daljavo, uporabniki knjižnic, uporaba knjižnic

Izvleček

V pisni nalogi se osredotočamo na storitve posredovanja knjižničnega gradiva v Narodni in univerzitetni knjižnici (NUK) ter s sekundarno analizo podatkov raziskujemo vpliv pandemije na trende uporabe storitev na daljavo. Z analizo evidenc uporabniških storitev ugotavljamo, da uporaba storitev na daljavo v obdobju 2017–2022 narašča. Narodna in univerzitetna knjižnica uporabnikom med oddaljenimi storitvami zagotavlja pošiljanje gradiva po pošti, kopiranje gradiva ter pošiljanje tega po navadni pošti, skeniranje gradiva in pošiljanje tega po elektronski pošti ter dostope do elektronskega gradiva. Z analizo evidenc uporabniških storitev ugotavljamo, da je epidemija COVID-19 naraščanja uporabe oddaljenih storitev še pospešila. Knjižnice so med epidemijo ostajale eden ključnih deležnikov odzivanja na izredne razmere. Nove razmere so zahtevale prehod čim večjega dela knjižničnih storitev na oblike na daljavo, ki so uporabnikov omogočile dostop do knjižničnega gradiva brez fizičnega obiska v knjižnici. V pisni nalogi raziskujemo strategijo odzivanja Narodne in univerzitetne knjižnice na izredne razmere. Za namen dobre obveščenosti uporabnikov o ponudbi storitev na daljavo priporočamo enotno predstavitev storitev na enem mestu in boljšo promocijo na družbenih omrežjih. Priporoča se tudi boljša promocija storitev medknjižnične izposoje in posredovanja člankov, kot tudi izdelava letaka z predstavitev vsebin posredovanja knjižničnega gradiva na daljavo.

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	1
1.1	NAMEN IN CILJI	1
1.2	METODE.....	2
1.3	OMEJITVE RAZISKAVE	3
2	KNJIŽNIČNE STORITVE NA DALJAVO	3
2.1	RAZVOJ KNJIŽNIČNIH STORITEV NA DALJAVO	4
2.2	KNJIŽNIČNE STORITVE NA DALJAVO V NARODNI IN UNIVERZITETNI KNJIŽNICI.....	4
2.2.1	Gibanje epidemije	5
2.2.2	Poslovanje Narodne in univerzitetne knjižnice.....	6
2.2.3	Digitalna knjižnica Slovenije	9
2.2.4	Digitalizacija po naročilu in tisk na zahtevo	9
2.2.5	Preslikovanje in pošiljanje gradiv	10
2.2.6	Pošiljanje knjig po pošti	10
2.2.7	Elektronska izposoja knjig	10
3	ANALIZA UPORABNIŠKIH STORITEV NUK	11
3.1	ZBIRANJE IN PRIPRAVA PODATKOV	11
3.2	ANALIZA PODATKOV	12
3.3	REZULTATI	12
3.3.1	Članstvo in obisk.....	12
3.3.2	Izposoja	14
3.3.3	Medknjižnična izposoja.....	16
3.3.4	Posredovanje člankov.....	17
3.3.5	Posredovanje knjig po pošti	17
3.3.6	Digitalizacija po naročilu	18

3.3.7	Reproduciranje gradiva	19
4	RAZPRAVA	20
5	ZAKLJUČEK.....	23
6	NAVEDENI VIRI IN LITERATURA.....	24

KAZALO TABEL

Tabela 1:	Omejitveni ukrepi v NUK med epidemijo	7
Tabela 2:	Časovnica omejitvenih ukrepov	8
Tabela 3:	Trajanje omejitvenih ukrepov	8
Tabela 4:	Seznam analiziranih kazalcev	11
Tabela 5:	Članstvo v letih 2011–2022.....	12
Tabela 6:	Fizični obisk knjižnice v letih 2011–2022	13
Tabela 7:	Izposoja v letih 2011–2022 (v enotah).....	14
Tabela 8:	Informacijski zahtevki v letih 2011–2022.....	15
Tabela 9:	Medknjižnična izposoja v letih 2012–2022	16
Tabela 10:	Posredovanje člankov v letih 2016–2022.....	17
Tabela 11:	Posredovanje fizičnega gradiva po pošti v letih 2020–2021	18
Tabela 12:	Digitalizacija po naročilu EOD	18
Tabela 13:	Statistični podatki digitaliziranega gradiva v okviru projekta EODOPEN.....	19
Tabela 14:	Reprodukcija gradiva [v št. fotokopij in skenogramov] v letih 2013–2020.....	19
Tabela 15:	Reprodukcija gradiva v letu 2021 in 2022	19

KAZALO SLIK

Slika 1: Gibanje epidemije COVID-19 (Vir: Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2023)	6
Slika 2: Število članov NUK v letih 2011–2022	13
Slika 3: Obisk NUK po evidencah v letih 2011–2022	14
Slika 4: Izposoja knjižničnega gradiva v letih 2011–2022	15
Slika 5: Storitve na daljavo: medknjižnična izposoja v letih 2012–2022	17
Slika 6: Statistični podatki tiskanje in skeniranje v letu 2021 in 2022	20

1 UVOD

V pisni nalogi se osredotočamo na storitve posredovanja knjižničnega gradiva na daljavo v Narodni in univerzitetni knjižnici (v nadaljevanju NUK). Digitaliziranje in posredovanje gradiv na zahtevo uporabnikov je eden od načinov zagotavljanja dostopa do knjižničnih gradiv na daljavo (Li idr., 2019). Drugi načini so npr. posredovanje gradiva po pošti ter zagotavljanje dostopa do zbirk že obstoječih digitaliziranih vsebin na daljavo (Li idr., 2019). Kljub postopnemu razvoju digitalizacije knjižničnega gradiva, ki se je sočasno s splošno informatizacijo družbe začelo že veliko časa pred epidemijo, se knjižnice danes pri zagotavljanju dostopa do knjižničnih gradiv na daljavo še vedno srečujejo s številnimi izzivi: pravnimi, tehničnimi in finančnimi (Expert Group on Information Law, 2022; NUK, 2021). Digitalizacija je proces, pri katerem se knjižnično gradivo pretvori iz tiskane v elektronsko obliko zapisa, glavna namena digitalizacije pa sta povečati dostopnost in zmanjšati možnost poškodb knjižničnega gradiva (Fabunmi idr., 2006). Čeprav razmnoževanje in distribucijo avtorskih del ščitijo avtorske pravice, je Sodišče Evropske unije (2014) razsodilo, da lahko knjižnice v določenih mejah in pod določenimi pogoji fizično gradivo v svojih zbirkah digitalizirajo brez pridobitve soglasja imetnikov avtorskih pravic in jih dajo v elektronsko uporabo svojim uporabnikom. V pisni nalogi se bomo osredotočili na dostop do storitve zagotavljanja knjižničnih gradiv uporabnikom na daljavo, torej brez fizičnega obiska knjižnice (Zhou, 2022). NUK uporabnikom omogoča preslikovanje gradiva (fotokopiranje, skeniranje ipd.). Za naročanje digitalnih posnetkov, posredovanje vsebin iz podatkovnih zbirk, skeniranje, kopiranje gradiva lahko uporabniki naročilo oddajo po spletu ali elektronski pošti (NUK, 2022a; 2022b; 2022d). V pisni nalogi bomo predstavili uporabniške trende storitev na daljavo ter jih umestili v širši kontekst aktualnih družbenih sprememb.

1.1 NAMEN IN CILJI

Namen naloge je s sekundarno analizo podatkov predstaviti vpliv pandemije na trende uporabe storitev na daljavo v NUK. Skladno s tem namenom zastavljamo naslednje cilje raziskave:

- Predstaviti splošne trende uporabe knjižničnih storitev med letoma 2017 in 2022.
- Trende uporabe storitev na daljavo predstaviti v kontekstu trendov drugih uporabniških storitev med letoma 2017 in 2022.

- Oblikovati predloge za nadaljnji razvoj storitev posredovanja knjižničnega gradiva v NUK.

1.2 METODE

V pisni nalogi bomo raziskovali uporabo storitev posredovanja knjižničnega gradiva na daljavo, na podlagi katere bomo oblikovali priporočila za razvoj teh storitev v prihodnosti. Pisna naloga bo zajemala teoretični in empirični del. V teoretičnem delu bomo najprej predstavili svetovne in evropske trende ter pomen in vlogo storitev zagotavljanja knjižničnega gradiva na daljavo, predvsem v elektronski obliki. V nadaljevanju teoretičnega dela se bomo osredotočili na storitve na daljavo v NUK. Pojasnili bomo še razvoj in vrste storitev posredovanja knjižničnega gradiva, ki so uporabnikom bile in so jim danes na razpolago na daljavo. V empiričnem delu bomo izvedli analizo uporabe knjižničnih storitev med 2017 in 2022 s poudarkom na storitvah na daljavo. Pri tem bomo opazovali spremembe, ki so se v uporabniških trendih pojavile s pojavom pandemije.

Za doseganje namena pisne naloge bomo uporabili sekundarno analizo podatkov, ki so za uporabo storitev NUK na razpolago po mesecih od leta 2017 do 2022:

- statistični podatki o izposoji knjižničnega gradiva;
- statistični podatki o medknjižnični izposoji;
- statistični podatki o posredovanju člankov;
- statistični podatki o preslikovanju knjižničnega gradiva;
- statistični podatki o digitalizaciji knjig po naročilu (EOD) in predlogov za digitalizacijo knjig po naročilu (EODOPEN);
- statistični podatki o izdelavi in posredovanju skenogramov in fotokopij knjižničnega gradiva za uporabnike

Kot vodilo pri raziskovanju zastavljamo naslednji hipotezi:

H1: V opazovanem obdobju 2012–2022 narašča uporaba storitev zagotavljanja knjižničnih gradiv uporabnikom na daljavo.

H2: Naraščanje uporabe storitev zagotavljanja knjižničnih gradiv uporabnikom na daljavo je dodatno pospešila epidemija COVID-19.

V analizi raziskovalnih podatkov bomo uporabili metode opisne statistike ter primerjave vrednosti po letih za namen ugotavljanja trendov in učinka epidemije na trende. Za statistične izračune bomo uporabili MS Excel. Rezultate bomo predstavljali opisno ter grafično s tabelami in grafikoni, za izdelavo katerih bomo uporabili MS Word in MS Excel. Ugotovitve bomo interpretirali po zgoraj zastavljenih hipotezah.

1.3 OMEJITVE RAZISKAVE

V analizi se bomo omejili na storitve preslikovanja gradiva iz zbirk NUK, ki predstavljajo zgolj enega od načinov zagotavljanja dostopa do knjižničnega gradiva na daljavo (poleg npr. izposoje elektronskih knjig in zagotavljanja dostopa do digitalnih knjižnic oz. podatkovnih zbirk). Pomembno omejitev raziskave bodo pri tem predstavljale pogoste spremembe v organizaciji in poimenovanju storitev posredovanja zaradi intenzivnega razvoja, kar bo oteževalo iskanje in zagotavljanje kontinuitete podatkov. Rezultati raziskave bodo prikazali dosednji trend delovanja in možnosti nadaljnjega razvoja storitev digitalnih vsebin v NUK.

2 KNJIŽNIČNE STORITVE NA DALJAVO

Knjižnice že od nekdaj predstavljajo osrednje vire informacij družbe in ohranjanja kulturne dediščine za prihodnje generacije. Knjižnice hranijo znanje skupnosti v različnih oblikah. Viri in storitve, ki jih zagotavljajo knjižnice, ustvarjajo priložnosti za učenje, podpirajo dosežke in izobraževanje ter spodbujajo nove ideje in poglede, ki so bistveni za izvirno in inovativno družbo (Hafijull, 2021, str. 90). Knjižnice so pri tem tradicionalno hranile in posredovale tiskana ter rokopisna gradiva, hkrati pa so sledile družbenemu in tehnološkemu razvoju ter se prilagajale novim načinom shranjevanja in posredovanja informacij. Tako so danes tudi knjižnice udeleženske kontinuiranega prehajanja na že nekaj časa prisotne oblike poslovanja na daljavo. Poslovanje na daljavo je oblika interakcije, kjer so udeleženci med seboj fizično ločeni ter komunicirajo z uporabo različnih tehnologij. Knjižnice igrajo osrednjo vlogo v razvoju družbenih praks hranjenja in posredovanja skupnostnih informacij, s čimer se umeščajo v središče današnjega prehoda na poslovanja na daljavo (Rozkolupa idr., 2019, str. 12–16; Zhou, 2022, str. 227).

2.1 RAZVOJ KNJIŽNIČNIH STORITEV NA DALJAVO

Prvo generacijo knjižnične interakcije na daljavo zasledimo že v 18. stoletju z dopisnimi oblikami ob vzpostavitvi rednih in cenovno dostopnih poštnih storitev, ki ostaja v praksi še danes (Bachynska in Salata 2016, str. 232–235; Zhou, 2022, str. 227). Vodilno vlogo v nadaljnjem razvoju knjižničnega poslovanja na daljavo je igrala digitalna tehnologija, ob razvoju katere se sodobne knjižnice premikajo od tradicionalnega načina zbiranja, shranjevanja in posredovanja informacij k novim načinom elektronskega zajemanja podatkov (Lande in Barkova 2013, str. 12–14; Tait idr., 2016, str. 1–2). Velike količine znanja in kulture so zajete v vsesplošno digitalizacijo knjižničnega gradiva. Prvi koraki v smeri vsesplošne digitalizacije so se odvijali na področju katalogizacije gradiv, kar je bistveno olajšalo tako delo knjižnic samih kot uporabo knjižničnih storitev uporabnikom (Bachynska in Salata 2016, str. 232–235; Lande in Barkova, 2013, str. 12–14). Kasneje je sledila digitalizacija vsebin, s čimer je vse več tradicionalnih vsebin pridobivalo tudi elektronsko obliko. Tiskane monografske in serijske publikacije so dobivale tudi elektronsko obliko. Z digitalizacijo knjižničnih gradiv postaja bistveno olajšan dostop gradiva na daljavo, saj je elektronske vsebine mogoče preprosto posredovati po medmrežju (Zhou, 2022, str. 228).

Močan učinek na pospeševanje digitalizacije in širjenje dostopa knjižničnega gradiva na daljavo je imela epidemija COVID-19. Zaradi omejevanja fizičnih interakcij in številnih družbenih aktivnosti v namen preprečevanja širjenja virusa so se knjižnice fizično večinoma zapirale. Hkrati so si prizadevale še naprej zagotavljati dostop do knjižničnih gradiv ter s tem vzdrževati svojo osrednjo družbeno vlogo (Guo idr., 2020, str. 267–268). V nadaljevanju predstavljamo storitve na daljavo, ki jih svojim uporabnikom zagotavlja NUK.

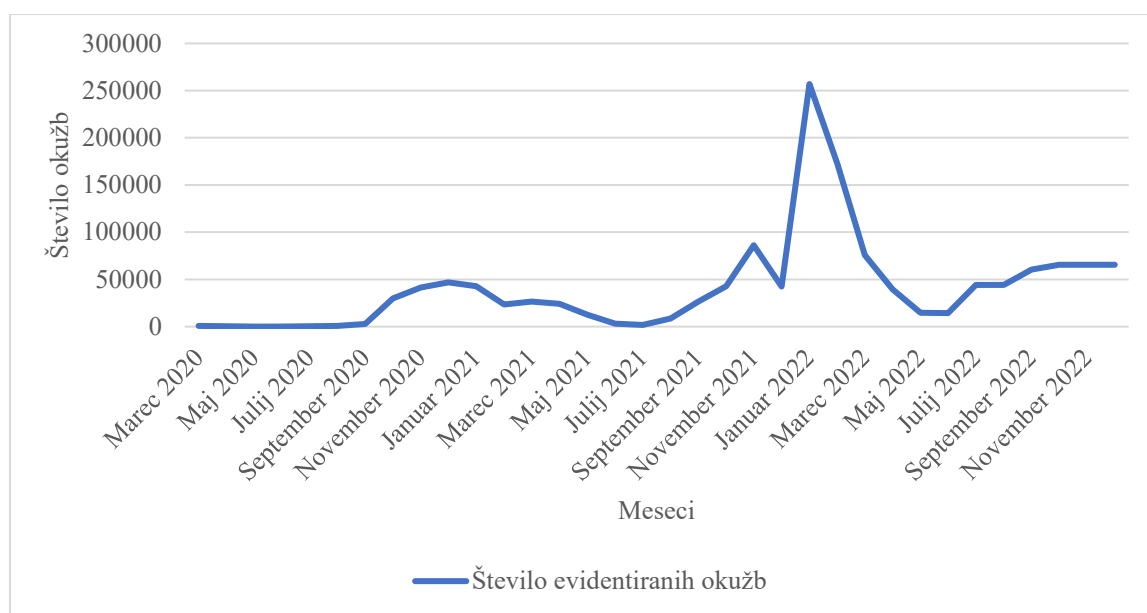
2.2 KNJIŽNIČNE STORITVE NA DALJAVO V NARODNI IN UNIVERZITETNI KNJIŽNICI

NUK posluje skladno z Zakonom o knjižničarstvu (2001) in Uredbo o osnovnih storitvah knjižnic (2003). Dejavnost knjižnice kot javne službe in osnovne storitve opredeljujeta 2. člen Zakona o knjižničarstvu in 3. člen uredbe, skladno s katerima knjižnica poleg drugih storitev tudi:

- izposoja knjižnično gradivo v knjižnici in na dom uporabnikov ter omogoča njegovo rezervacijo;
- preslikuje knjižnično gradivo v lasti knjižnice;
- izvaja medknjižnično izposajo;
- zagotavlja dostop do knjižničnih zbirk prostega pristopa in njihovo uporabo;
- omogoča uporabo knjižničnih katalogov, podatkovnih zbirk, informacijskih virov, javnih elektronskih virov;
- usposablja za uporabo knjižnice ter svetuje in pomaga pri uporabi knjižnice, iskanju gradiv in iskanju informacij;
- posreduje informacije o knjižničnem gradivu in informacije iz tega gradiva.

2.2.1 Gibanje epidemije

Uporabniške trende knjižničnih storitev s poudarkom na storitvah na daljavo opazujemo v kontekstu epidemije COVID-19. Prve primere COVID-19 smo začeli v Sloveniji evidentirati marca 2020, ko je bilo evidentiranih 842 primerov okužbe. Število okužb je nato do maja 2020 upadlo na 39 primerov ter začelo nato znova naraščati. Največji porast smo beležili ob koncu poletja 2020, ko je število primerov z 753 avgusta naraslo na 2.941 septembra ter nato na 29.796 oktobra ter 41.508 novembra. Epidemija se je začela umirjati februarja 2021, število primerov pa je do julija 2021 upadlo na 1.908. Vnovični porast smo beležili ob koncu poletja in število primerov se je do januarja 2022 povzpelo na 256.982 primerov, nato pa znova upadlo in se ob koncu 2022 giblje okoli 65.000 aktivnih primerov (Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2023). Učinek epidemije na knjižnične storitve lahko glede na gibanja okužb pričakujemo v letih 2020, 2021 in 2022.



Slika 1: Gibanje epidemije COVID-19 (Vir: Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2023)

2.2.2 Poslovanje Narodne in univerzitetne knjižnice

Poslovanje NUK je med letoma 2020 in 2021, tako kot vse druge organizacije, globoko zaznamovala epidemija COVID-19. Zaradi omejevanja družbenih aktivnosti je več knjižničnih dejavnosti ostalo (delno) nerealiziranih, npr. službene poti, razstave in predstavitve, izobraževanja ipd. Več dejavnosti pa se je prestavilo v virtualno okolje ter se prestrukturiralo za dostop na daljavo (NUK, 2021, str. 14). Fizični obisk knjižnice je bil tako nižji kot pretekla leta in knjižnica je iskala inovativne poti za posredovanje vsebin in zagotavljanje storitev. Zato je v času epidemije knjižnica tako za 400 odstotkov povečala dotok elektronskih gradiv ter omogočila izposajo do dodatnih 20.000 enot prej zgolj čitalniško dostopnega gradiva. V času nedostopnosti prostorov knjižnice je bil za več kot 350 odstotkov povečan obseg storitev preslikovanja in posredovanja digitalnih kopij knjižničnega gradiva, prav tako pa je bila povečana uporaba elektronskih virov z dostopom na daljavo. Nekateri založniki so v času pandemije omogočili dostop do prej omejenih elektronskih vsebin. Knjižnica je istočasno uvedla nove storitve, kot so storitve svetovanja na daljavo, spletna izobraževanja, spletno podaljševanje članstva, poštno pošiljanje izposojenega gradiva, spletna rezervacija študijskih mest, nakup dveh UVC sterilizatorjev knjižničnega gradiva (NUK, 2021, str. 14–16).

V nekaterih obdobjih epidemije so bile knjižnične zbirke za uporabnike nedostopne ali dostopne omejeno, prav tako knjižnični prostori. Knjižnica je namesto tega pogosteje uporabljale storitve, kot so spletni vpis, spletni dostop do virov in vsebin, spletni dostop do elektronskih in zvočnih knjig ter spletne prireditve. NUK je v skladu s tem uporabnike usmerjala na elektronske vire in Digitalno knjižnico Slovenije ter na novo zagotavljala svetovanje na daljavo po Zoomu in elektronski pošti. Od maja 2020 je začela pošiljati gradivo po pošti, kar je od oktobra 2020 do maja 2021 ponujala brezplačno. Knjižnica je tudi svetovala uporabnikom in jim pošiljala digitalne kopije (Vovk in Kurnik Zupanič, 2021, str. 1). V nadaljevanju predstavljamo posamezne vrste storitev na daljavo, ki so bile uporabnikom NUK dostopne že pred epidemijo in za katere predpostavljamo, da so med epidemijo doživele porast. Med temi storitvami so bile Digitalna knjižnica Slovenije, digitalizacija po naročilu, preslikovanje in pošiljanje gradiv, pošiljanje knjig po pošti in elektronska izposoja.

Tudi leto 2022 je zaznamovala epidemija in knjižnica je prilagajala ukrepe proti širjenju virusa, v času ukrepov pa obveščala zaposlene o prilagoditvah. Knjižnica je pripravljala pravno, kadrovsko in administrativno dokumentacijo, s katero je zagotavljala nemoteno delo. Zaradi epidemije je prišlo do nekaterih posebnosti, in sicer knjižnica ni v celoti izvedla načrtovane promocije zdravja na delovnem mestu z aktivno vadbo in tremi delavnicami (NUK 2023a, str. 70–72). Zaradi omejitev na področju potovanj in organizacije dogodkov, so bili v letih 2020 in 2021 nerealizirani določeni stroški službenih potovanj, izobraževanj in podobno. Zaradi občasnega delnega ali popolnega zapiranja knjižnice za obiskovalce in omejitev organiziranja dogodkov ter izvajanja nekaterih dejavnosti so se v letih 2020 in 2021 tudi zmanjšali stroški študentskega dela, razstav in prireditev (NUK, 2023a, str. 13). Omejitveni ukrepi, obdobja ukrepov in trajanje ukrepov so predstavljeni v Tabeli 1, Tabeli 2 in Tabeli 3.

Tabela 1: Omejitveni ukrepi v NUK med epidemijo

Obdobje	Ukrepi
13. 3. 2020 – 29. 4. 2020	Knjižnica popolnoma zaprta
30. 4. 2020 – 4. 6. 2020	Knjižnica odprta samo za člane
5. 6. 2020	Odprejo se čitalnice: v veliki čitalnici 66 sedežev, v časopisni čitalnici 17 sedežev, 4 sedeži v informacijskem središču
12. 10. 2020	Zmanjšanje čitalniških sedežev: v veliki čitalnici 22 sedežev, v časopisni čitalnici 8, v informacijskem središču 8 sedežev
24. 10. 2020 – 26. 10. 2020	Knjižnica popolnoma zaprta
27. 10. 2020 – 1. 11. 2020	Prezemna mesta za člane

Šubic, S., Vpliv pandemije SARS-CoV2 (COVID-19) na uporabo storitev posredovanja knjižničnega gradiva Narodne in univerzitetne knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit.

2. 11. 2020	Knjižnica odprta za člane
13. 11. 2020 – 15. 6. 2021	Brezplačno pošiljanje knjig po pošti za člane
9. 1. 2021 – 22. 1. 2021	Prezemna mesta za člane
23. 1. 2021 – 31. 3. 2021	Knjižnica odprta samo za člane (število uporabnikov v prostoru za izposajo in vpis omejeno na 2)
1. 4. 2021 – 11. 4. 2021	Knjižnica popolnoma zaprta
12. 4. 2021 – 27. 4. 2021	Knjižnica odprta samo za člane (število uporabnikov v prostoru za izposajo in vpis omejeno na 2), čitalnice zaprte
28. 4. 2021	Odprejo se čitalnice: v veliki čitalnici 15 sedežev, v časopisni čitalnici 10 sedežev, v informacijskem središču 2 sedeža, v rokopisni čitalnici 3 sedeži
30. 4. 2021	Povečanje števila čitalniških sedežev v veliki čitalnici na 22
4. 5. 2021	Povečanje števila čitalniških sedežev v informacijskem središču na 4
17. 5. 2021	Povečanje števila čitalniških sedežev: velika čitalnica 50, časopisna čitalnica 17, informacijsko središče 5, rokopisna čitalnica 3
19. 6. 2021	Povečanje števila čitalniških sedežev v veliki čitalnici na 66
5. 7. 2021	Povečanje števila čitalniških sedežev: v veliki čitalnici 88, v časopisni čitalnici 19, v informacijskem središču 9, v rokopisni čitalnici 3, v sobi za informacijske storitve 1 sedež

Tabela 2: Časovnica omejitvenih ukrepov

Ukrepi	Obdobje
Popolno zaprtje knjižnice	13. 3. 2020 – 29. 4. 2020
Delno odprtje knjižnice	30. 4. 2020 – 4. 6. 2020
Delno odprtje čitalnic	5. 6. 2020
Delno odprtje čitalnic	12. 10. 2020
Popolno zaprtje knjižnice	24. 10. 2020 – 26. 10. 2020
Prezemna mesta za člane	27. 10. 2020 – 1. 11. 2020
Delno odprtje knjižnice	2. 11. 2020
Brezplačno pošiljanje knjig po pošti za člane	13. 11. 2020 – 15. 6. 2021
Prezemna mesta za člane	9. 1. 2021 – 22. 1. 2021
Delno odprtje knjižnice	23. 1. 2021 – 31. 3. 2021
Popolno zaprtje knjižnice	1. 4. 2021 – 11. 4. 2021
Delno odprtje knjižnice	12. 4. 2021 – 27. 4. 2021
Delno odprte čitalnice	28. 4. 2021
Delno odprte čitalnice	30. 4. 2021
Delno odprte čitalnice	4. 5. 2021
Delno odprte čitalnice	17. 5. 2021
Delno odprte čitalnice	19. 6. 2021
Delno odprte čitalnice	5. 7. 2021

Tabela 3: Trajanje omejitvenih ukrepov

Ukrep / Mesec	2 0 2 0												2 0 2 1								
	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
Popolno zaprtje knjižnice	■	■																			
Delno odprtje knjižnice			■	■								■	■	■							
Delno odprtje čitalnic				■				■				■	■	■	■	■	■	■			
Brezplačno pošiljanje knjig										■	■	■	■	■	■	■	■				

NUK uporabnikom omogoča uporabo različnih storitve posredovanja knjižničnega gradiva na daljavo. V nadaljevanju predstavljamo najbolj uporabljene storitve na daljavo.

2.2.3 Digitalna knjižnica Slovenije

Ena od vrsta dostopa na daljavo, ki ga vzdržuje NUK, je Digitalna knjižnica Slovenije – dLib.si, ki je pomembna, ker gre tudi za vrsto posredovanja knjižničnega gradiva na daljavo. Ta spletnim uporabnikom omogoča dostop do različnih znanstvenih, umetniških in kulturnih vsebin ter ohranja slovensko pisno kulturno dediščino v digitalni obliki. Digitalizirane vsebine zajemajo knjige, periodiko, rokopise, slike, glasbene posnetke in zemljevide, katerih avtorske pravice so proste. Dostop do nekaterih gradiv je omejen na namenske računalnike v prostorih knjižnice, veliko gradiv pa je prosto dostopnih z lokacije uporabnikov (NUK, 2022b). Uporabnikom vsebin ni treba naročiti, ampak do njih dostopajo neposredno s spletne strani. Zbirke na portalu se redno dopolnjujejo (NUK, 2023b).

2.2.4 Digitalizacija po naročilu in tisk na zahtevo

NUK uporabnikom zagotavlja storitev naročila digitaliziranih kopij knjig (monografij) (EOD) ter tisk na zahtevo. Za naročilo EOD so na razpolago monografije, ki so bile natisnjene v obdobju med letoma 1500 in 1945, ki niso več avtorsko zaščitene. Pri naročilu EOD prejme uporabnik elektronsko obliko knjige, tisk na zahtevo pa predstavlja nadgradnjo EOD, in sicer nakup mehke vezave natisnjene kopije knjige. Če določena knjiga še ni digitalizirana, mora naročnik tiska na zahtevo plačati tudi njeno digitalizacijo (NUK, 2022c).

Knjižnica sodeluje tudi v evropskem projektu EODOPEN¹, katerega namen je digitalizirati gradivo 20. in 21. stoletja, ki je še večinoma pod avtorsko zaščito. Uporabniki knjižnice lahko v okviru mednarodnega projekta EODOPEN s spletnim obrazcem tudi predlagajo enote za digitalizacijo gradiva (NUK, 2023a).

¹ eBooks-On-Demand-Network Opening Publications for European Netizens

2.2.5 Preslikovanje in pošiljanje gradiv

Knjižnica uporabnikom skladno z avtorskopravno zakonodajo in določili licenčnih pogodb omogoča preslikovanje knjižničnega gradiva, npr. fotokopiranje, digitalizacijo, mikrofilmanje ipd. Nekatera gradiva so lahko uporabniki po presoji informatorja preslikovali sami v knjižnici na samopostrežnem skenerju ali pa kopije naročijo in jih prejmejo v 5 delovnih dneh. Uporabnikom pa za preslikovanje ni treba obiskati knjižnice, ampak lahko naročilo oddajo s spletnim obrazcem. Uporabniki lahko naročijo kopije člankov iz tiskanih revij, zbornikov itn. ter pošiljanje po elektronski ali navadni pošti (NUK, 2022f, str. 1). Storitve je plačljiva po ceniku (NUK, 2022a, str. 3–4).

2.2.6 Pošiljanje knjig po pošti

NUK uporabnikom ponuja tudi pošiljanje knjig iz zbirke NUK po pošti. Storitve je plačljiva po ceniku (NUK, 2022a, str. 3–4), med 13. 11. 2020 in 15. 6. 2021 pa je bilo pošiljanje knjig za člane knjižnice tudi brezplačno.

2.2.7 Elektronska izposoja knjig

NUK članom omogoča izposajo elektronskih knjig ponudnikov, med drugim EBSCO, Biblos in Audibook. Zbirka EBSCO vsebuje tujejezične, večinoma angleške elektronske knjige s humanističnega, družboslovnega, medicinskega, naravoslovnega in tehničnega področja. Biblos zajema predvsem leposlovne slovenske elektronske knjige, pa tudi nekaj strokovne literature in tujejezičnih knjig. Audibook zajema zvočne knjige v slovenskem jeziku (NUK, 2022e). Drugi viri izposoje elektronskih virov so med drugimi še APS Journals, EBSCO, Emerald Premier, OECD iLibrary, Oxford University Press, SAGE Premier, Wiley Online Library ipd. (NUK, 2023a, str. 42) Med epidemijo je brezplačen dostop do elektronske izposoje zagotovilo tudi več teh drugih ponudnikov (Centralna tehniška knjižnica Univerze v Ljubljani, 2023, str. 1).

3 ANALIZA UPORABNIŠKIH STORITEV NUK

Z namenom predstavljanja vpliva epidemije na trende storitev posredovanja v NUK opravljamo sekundarno analizo statističnih podatkov o uporabi knjižničnih storitev med letoma 2012 in 2022 s poudarkom na storitvah posredovanja knjižničnega gradiva. Pri tem se osredotočamo na spremembe, ki se v uporabniških trendih pojavljajo v času epidemije, da na podlagi teh oblikujemo predpostavke o prihodnjih potrebah uporabnikov in predloge, kako jim slediti. V nalogi bomo analizirali članstvo in obisk knjižnice, izposoja gradiva, medknjižnično poslovanje, posredovanje člankov, pošiljanje knjig po pošti, digitalizacijo po naročilu EOD, predloge za digitalizacijo gradiva EODOPEN in reprodukcijo knjižničnega gradiva.

3.1 ZBIRANJE IN PRIPRAVA PODATKOV

Podatke za analizo smo pridobili iz letnih poročil NUK in internih virov NUK, in sicer analiziramo osem vrst podatkov, kot je prikazano v Tabeli 4.

Tabela 4: Seznam analiziranih kazalcev

Kazalec	Vir podatkov
Članstvo (število članov)	Letna poročila
Obisk (fizični)	Letna poročila
Izposoja (na dom, v čitalnice, medknjižnična)	Letna poročila
Medknjižnična izposoja	Letna poročila
Posredovanje člankov	Interno poročilo
Posredovanje po pošti	Interno poročilo
Digitalizacija po naročilu EOD	Interno poročilo
Reprodukcija gradiva	Letno poročilo / Interno poročilo

Gibanje kazalcev primerjamo z omejitvenimi ukrepi, kot prikazano v Tabeli 1. Več kot en mesec je bila knjižnica popolnoma zaprta le marca in aprila 2020, kasnejši popolni zaprtji sta trajali le nekaj dni. Tudi drugi ukrepi, kot je prevzemno mesto za člane, ne trajajo več kot en mesec. Vsi ukrepi trajajo od marca 2020 do septembra 2021 in večinoma zajemajo delno odprtje knjižnice in čitalnic.

3.2 ANALIZA PODATKOV

Z analizo zajetih podatkov ugotavljamo in prikazujemo trende splošnih knjižničnih storitev, kot sta izposoja in članstvo, ter trende uporabe storitev na daljavo. Z ugotavljanjem in predstavitvijo splošnih uporabniških trendov zagotavljamo kontekstualni okvir, v katerega umeščamo specifične uporabniške trende storitev na daljavo. Za izvedbo analize uporabljamo program MS Excel, s katerim pripravljamo tabelarne in grafične prikaze uporabniških praks skozi čas ter izračune opisnih statistik (mere povprečnih vrednosti in mere razpršenosti). Rezultate prikazujemo s tabelami in grafikoni ter splošne in pomembne rezultate komentiramo in izpostavljam v spremnem besedilu.

3.3 REZULTATI

V nadaljevanju predstavljamo rezultate analize uporabniških trendov splošnih storitev in storitev dostopa na daljavo v kontekstu podatkov gibanja epidemije.

3.3.1 Članstvo in obisk

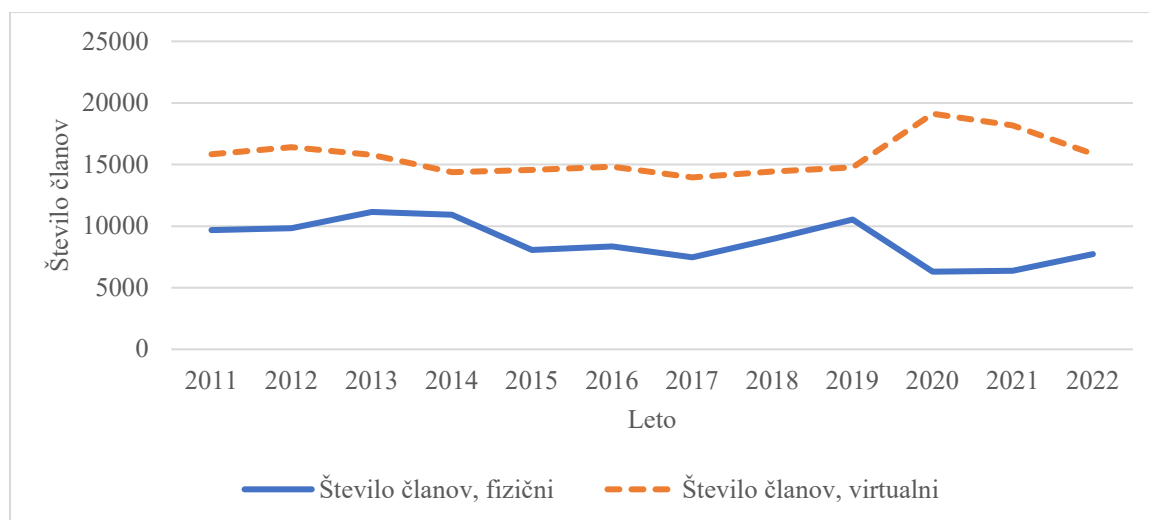
Analizo uporabniških trendov v NUK v obdobju od 2011 do 2022 pričenjamo s pregledom statističnih podatkov o članstvu. Statistični podatki kažejo, da število fizičnih članov upada, medtem ko število virtualnih članov narašča. Največji porast virtualnih članov in največji padec fizičnih članov je knjižnica zabeležila leta 2020. Število virtualnih članov v vseh letih presega število fizičnih članov. Podatki članstva in obiska so predstavljeni v Tabeli 5, podatki fizičnega obiska knjižnice pa v Tabeli 6.

Tabela 5: Članstvo v letih 2011–2022

Leto	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Število članov, fizični	9.683	9.840	11.152	10.931	8.074	8.361
Število članov, virtualni	15.845	16.396	15.792	14.371	14.561	14.812
Skupaj število članov, fizični in virtualni	23.391	23.856	24.860	23.629	20.999	21.501

Šubic, S., Vpliv pandemije SARS-CoV2 (COVID-19) na uporabo storitev posredovanja knjižničnega gradiva Narodne in univerzitetne knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit.

Leto	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Število članov, fizični	7.455	8.949	10.523	6.301	6.369	7.730
Število članov, virtualni	13.956	14.433	14.783	19.126	18.183	15.865
Skupaj število članov, fizični in virtualni	19.896	22.227	24.297	25.427	23.717	23.582



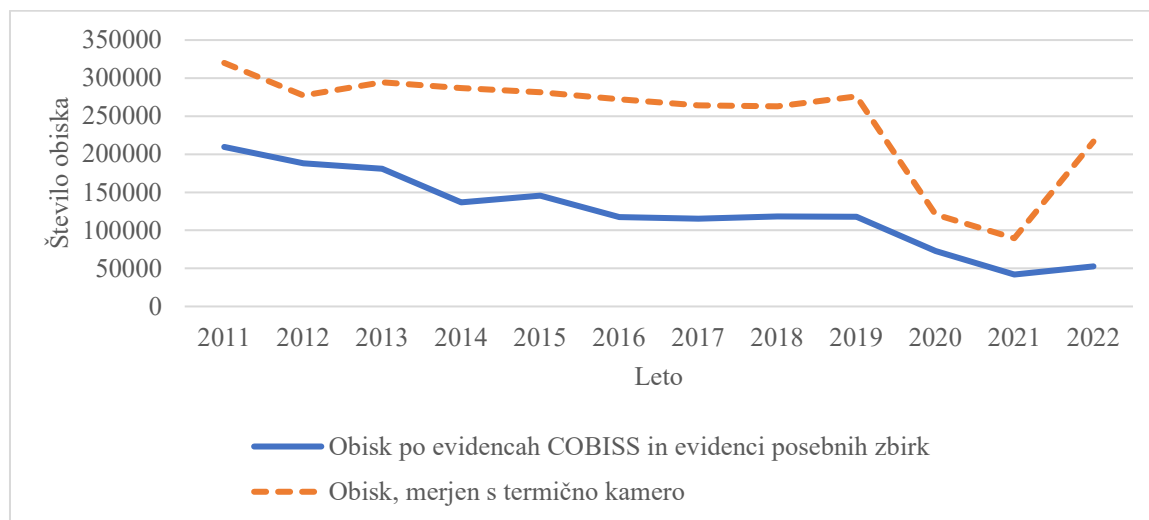
Slika 2: Število članov NUK v letih 2011–2022

Tabela 6: Fizični obisk knjižnice v letih 2011–2022

Leto	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Obisk po evidencah izposoje (COBISS) in posebnih zbirk	209.587	188.167	181.115	136.801	145.505	117.353
Obisk, merjen s toplotno kamero	320.000	277.200	294.358	286.858	281.514	272.077
Obisk velike čitalnice	89.666	81.201	74.658	62.620	77.112	50.946

Leto	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Obisk po evidencah izposoje (COBISS) in posebnih zbirk	115.357	118.191	118.007	72.910	41.950	52.567
Obisk, merjen s toplotno kamero	264.258	262.952	275.824	120.941	89.639	216.860
Obisk velike čitalnice	55.946	45.527	47.166	31.818	15.956	39.321

Podatki obiska kažejo, da obisk knjižnice v letih 2011 do 2022 upada. Največji padec obiska knjižnica beleži leta 2020 in 2021. Leta 2022 se obisk znova vrača na raven pred epidemijo.



Slika 3: Obisk NUK po evidencah v letih 2011–2022

3.3.2 Izposoja

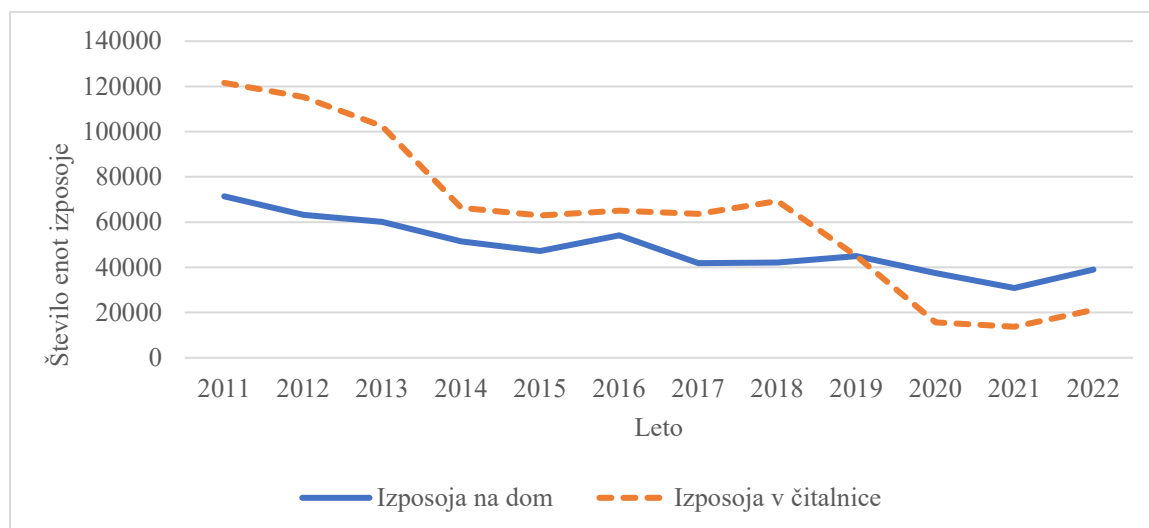
Podatki o izposoji kažejo, da ta med letoma 2011 in 2022 upada, in sicer tako skupna izposoja kot izposoja na dom in izposoja v čitalnice. Največji padec beleži izposoja v čitalnice leta 2020. To je tudi posledica zaprtja velike in časopisne čitalnice do konca aprila oz. njunega delovanja z zmanjšanim številom čitalniških sedežev. Tudi prostor za izposajo in vpis je bil istočasno krajši čas zaprt. Podatki izposoje gradiva so predstavljeni v Tabeli 7 in podatki informacijskih zahtev v Tabeli 8.

Tabela 7: Izposoja v letih 2011–2022 (v enotah)

Leto	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Izposoja gradiva (na dom, v čitalnice, medknjižnična)	204.200	189.905	172.888	127.033	119.323	128.535
Izposoja na dom	71.384	63.249	60.138	51.498	47.259	54.201
Izposoja v čitalnice	121.573	115.266	102.481	66.395	62.977	65.100

Šubic, S., Vpliv pandemije SARS-CoV2 (COVID-19) na uporabo storitev posredovanja knjižničnega gradiva Narodne in univerzitetne knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit.

Leto	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Izposoja gradiva (na dom, v čitalnice, medknjižnična)	113.587	119.357	121.093	58.919	49.886	65.393
Izposoja na dom	41.830	42.109	45.001	37.509	30.846	38.959
Izposoja v čitalnice	63.668	69.315	45.001	15.619	13.727	21.142



Slika 4: Izposoja knjižničnega gradiva v letih 2011–2022

Statistični podatki v opazovanem obdobju kažejo tudi upad informacijskih zahtevkov. Največji padec je tudi na tem področju zabeležen ob nastopu epidemije leta 2020, leta 2022 pa rahel porast, ki pa več ne dosega ravni pred epidemijo.

Tabela 8: Informacijski zahtevki v letih 2011–2022

Leto	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Število zahtevkov	53.067	50.647	50.379	41.601	39.004	39.016

Leto	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Število zahtevkov	37.394	36.167	35.982	31.622	23.074	31.676

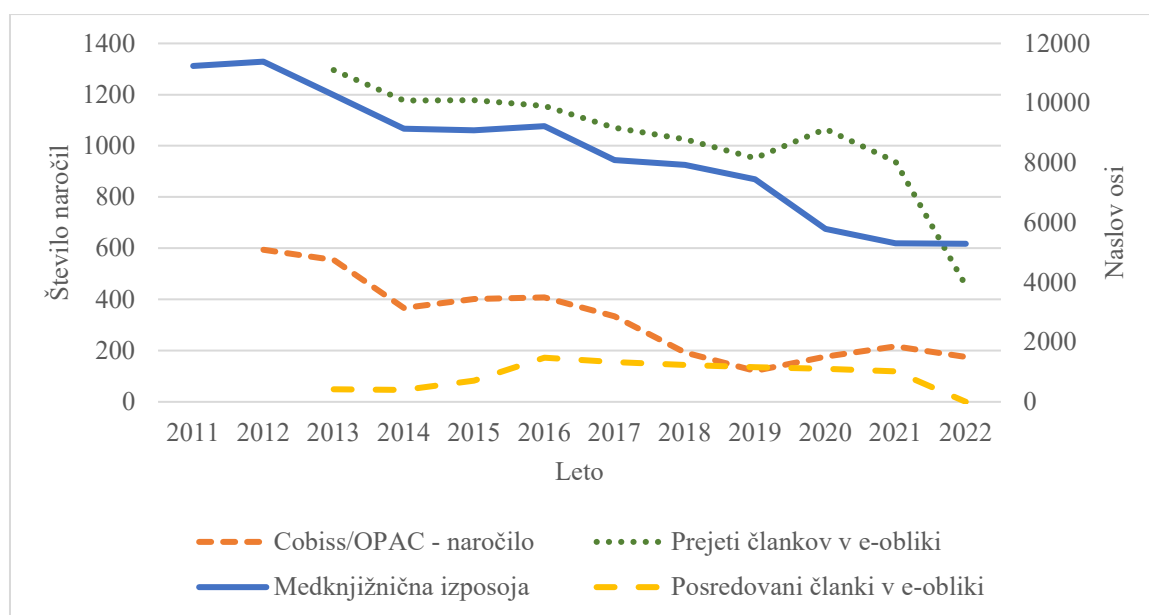
3.3.3 Medknjižnična izposoja

Primerjava medknjižnične izposoje (zajema celoten nabor storitev medknjižnične izposoje, izposoje knjig in člankov v elektronski obliki doma in iz tujine), COBISS/OPAC naročil (za naročila knjig in člankov v okviru NUK), prejetih člankov v e-obliki in posredovanih člankov v e-obliki (članki, ki se naročajo iz drugih slovenskih knjižnic in tujine), kaže v letih od 2012 do 2022 upad. Med letoma 2013 in 2016 beleži porast posredovanje člankov v e-obliki, ki pa od 2016 naprej prav tako rahlo upada. Ob nastopu epidemije zabeležita porast število COBISS/OPAC naročil in število prejetih člankov v e-obliki. Statistični podatki kažejo, da ni bistvenih sprememb, ker je postopek naročanja ostal isti pred, med in po pandemiji. Podatki medknjižnične izposoje so predstavljeni v Tabeli 9.

Tabela 9: Medknjižnična izposoja v letih 2012–2022

Leto	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Medknjižnična izposoja	11.243	11.390	10.269	9.140	9.087	9.234
Cobiss/OPAC - naročilo	/	594	554	367	402	408
Prejeti člankov v e-obliki	/	/	1296	1177	1178	1156
Posredovani članki v e-obliki	/	/	418	403	714	1478

Leto	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Medknjižnična izposoja	8.089	7.933	7.456	5.791	5.313	5.292
Cobiss/OPAC - naročilo	334	193	121	176	216	175
Prejeti člankov v e-obliki	1071	1026	952	1066	938	454
Posredovani članki v e-obliki	1335	1232	1165	1108	1019	423



Slika 5: Storitve na daljavo: medknjižnična izposoja v letih 2012–2022

3.3.4 Posredovanje člankov

Posredovanje člankov je storitev tako za člane kot nečlane. Knjižnica v letih 2016 do 2021 beleži porast storitev posredovanja člankov, leta 2022 pa znova upad. Podatki posredovanja člankov so predstavljeni v Tabeli 10.

Tabela 10: Posredovanje člankov v letih 2016–2022

Leto	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Število realiziranih naročil	133	62	182	115	323	438	271

3.3.5 Posredovanje knjig po pošti

Pošiljanje knjig po pošti je storitev, ki pred pandemijo ni bila na voljo uporabnikom in zato tudi ni na voljo statističnih podatkov pred letom 2020. Storitve je bila med pandemijo in po pandemiji na voljo samo za člane knjižnice in se običajno obračuna po ceniku. Knjižnica je v času epidemije med omejitvami gibanja in dostopi do knjižnic članom od oktobra 2020 do maja 2021 ponudila brezplačno pošiljanje knjig po pošti. Leta 2020 in 2021 je skladno s tem tudi zabeležila povišan obseg pošiljanja. Skupaj je v tem času knjižnica poslala 352 knjig. Podatki

o posredovanju knjig po pošto so dostopni za obdobje od novembra 2020 do junija 2021. Podatki posredovanja knjig po pošti so predstavljeni v Tabeli 11.

Tabela 11: Posredovanje fizičnega gradiva po pošti v letih 2020–2021

Mesec	Nov. 2020	Dec. 2020	Jan. 2021	Feb. 2021	Mar. 2021	Apr. 2021	Maj. 2021	Jun. 2021	Skupaj
Število knjig	59	37	53	17	32	109	43	2	352

3.3.6 Digitalizacija po naročilu

NUK od leta 2017 ponuja storitev digitalizacije kopij knjig po naročilu (EOD) in od leta 2020 predlog digitalizacije gradiva (EODOPEN). V okviru storitve EOD je knjižnica skupaj digitalizirala 214 knjig oz. 37.021 strani. Obseg uporabe storitve počasi narašča, in sicer je knjižnica leta 2017 digitalizirala 35 knjig, leta 2022 že pa 56. Podatki digitalizacije po naročilu EOD so predstavljeni v Tabeli 12.

Tabela 12: Digitalizacija po naročilu EOD

Leto	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Skupaj
Število knjig (naslovi)	35	37	45	49	48	56	270

Od avgusta 2020 je uporabnikom na razpolago tudi storitev predlaganja gradiva digitalizacije. Gre za evropski projekt EODOPEN, katerega namen je digitalizirati gradivo 20. in 21. stoletja.

V okviru projekta je knjižnica v zadnjih petih mesecih leta 2020 digitalizirala 86 del, leta 2021 254 in leta 2022 507 del. Mesečno povprečje digitaliziranih del pri tem narašča, in sicer od 17,2 leta 2020 na 42,3 leta 2022. Manj narašča povprečno število skenogramov, in sicer od mesečnega povprečja 2295 leta 2020 do 3786 leta 2022. Podatki EODOPEN so predstavljeni v Tabeli 13.

Tabela 13: Statistični podatki digitaliziranega gradiva v okviru projekta EODOPEN

Obdobje	Avgust – december 2020	2021	2020	Skupaj
Digitaliziranih del v formatu PDF	86	254	507	847
Digitalizirana dela v formatu EPUB	0	11	8	19

3.3.7 Reproduciranje gradiva

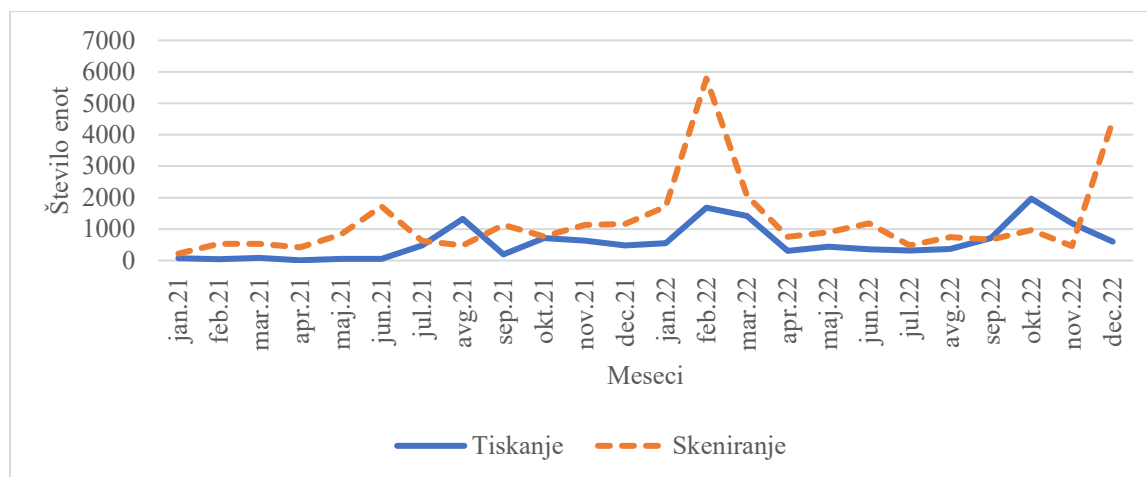
Reproduciranje knjižničnega gradiva je uporabnikom na razpolago osebno ali po spletnem naročilu. Statistični podatki za reproduciranje gradiva so med leti 2013–2022 razdeljeni na zbiranje podatkov fotokopiranja knjižničnega gradiva (črno-belo in barvno) ter na skeniranje gradiva, ki zajema digitalizacijo v nizki (200 dpi), srednji (300 dpi) ali visoko ločljivosti (600 dpi). Uporaba storitev reproduciranja gradiva v knjižnici je od leta 2013 do leta 2018 niha med 19.941 in 88.145 opravljenimi reprodukcijami, leta 2020 pa pade na skupaj 26.590 storitev. Leta 2021 evidenca opravljenih storitev kaže, da število kopij v tem obdobju znova pada, narašča pa obseg storitev skeniranja. V opazovanih letih se v nekaterih mesecih pojavljata porast tiskanja in skeniranja, in sicer leta 2021 porast skeniranja januarja in porast tiskanja aprila, leta 2022 pa porast obeh storitev februarja in skeniranja ob koncu leta (glej Slika 6). Podatki reproduciranja gradiva so predstavljeni v Tabeli 14 in 15.

Tabela 14: Reprodukcijska gradiva [v št. fotokopij in skenogramov] v letih 2013–2020

Leto	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Tiskanje (ČB in barvno)	18.132	13.283	24.713	30.078	34.078	69.026	67.330	17.947
Skeniranje	6.612	6.658	8.312	9.248	12.777	19.119	6.551	8.643

Tabela 15: Reprodukcijska gradiva v letu 2021 in 2022

Leto	2021	2022
Tiskanje (ČB in barvno)	4.138	9.880
Skeniranje (200 dpi, 300 dpi, 600 dpi)	9.537	20.130
Posredovanje dLib	450	2.024



Slika 6: Statistični podatki tiskanje in skeniranje v letu 2021 in 2022

4 RAZPRAVA

V začetku leta 2020 je bila večina organizacij po vsem svetu po soočenju s pandemijo prisiljena preiti v novo realnost. Zaradi omejevanja fizičnih stikov v namen preprečevanja širjenja okužb so organizacije minimalizirale fizične stike med zaposlenimi in uporabniki ter s tem večinoma kritično omejile svoje delovanje. Hkrati so organizacije v odziv svojo dejavnost bolj ali manj prestrukturirale ter skušale prekinjene procese nadomestiti z izvedljivimi na daljavo. Po obsežnem prilagajanju in posodabljanju poslovanja v času epidemije je bilo predvideno, da se bo le malo organizacij vrnilo v izhodiščne načine delovanja in knjižnice zagotovo niso izjema (Yatcilla in Young, 2021, str. 3–4). Knjižnice med epidemijo sicer niso bile prvič izpostavljene dramatičnim spremembah, saj sta že pred letom 2020 informacijski razvoj in digitalizacija od njih zahtevala stalno posodabljanje. Knjižnice so tako že prej preoblikovale zbirke, prostore, storitve in organizacijo ter na novo definirale svojo družbeno vlogo in identiteto. Ker so se bistveno spreminjali načini branja in raziskovanja, so se tem spremembam prilagajale knjižnice z oblikami in dostopi storitev. S prehodom na digitalne načine dela ter premoščanjem digitalnega razkoraka so knjižnice prevzele nove vloge in vzpostavile infrastrukturo za podporo novim oblikam podatkov in gradiv (Thomas idr., 2020, str. 3–6). Čeprav je bil tehnološki premik že pred epidemijo nepovraten in transformativen, pa se je pred epidemijo odvijal razmeroma počasi skozi desetletja. Epidemija je, nasprotno, predstavljala nenadni in nepredvidljivi poseg s prav tako trajnimi spremembami. Ugotavljamo, kako je na uporabniške

trende epidemija vplivala v NUK in kako je knjižnica okoliščine izkoristila za razvoj svojih storitev.

V pisni nalogi smo predstavili vpliv pandemije na poslovanje NUK, tako da smo opazovali uporabniške trende v obdobju zadnjih 10 let s poudarkom na storitvah posredovanja gradiva in informacij. Storitve posredovanja zajemajo zagotavljanje dostopa do gradiv na daljavo, ki se sicer nahajajo v knjižnici, tj. bodisi na način preslikovanja in elektronskega posredovanja ali na način posredovanja po navadni pošti. Kot vodilo pri raziskovanju smo preverili dve hipotezi.

S prvo hipotezo (H1) smo predpostavili, da v opazovanem obdobju 2012–2022 narašča uporaba storitev zagotavljanja knjižničnih gradiv uporabnikom na daljavo. Rezultati analize uporabniških storitev kažejo, da se v opazovanem obdobju med 2012 in 2022 ohranja število članov, vendar pa padata obisk knjižnice in izposoja. Upad beležijo tudi medknjižnična izposoja ter naročila in prejemanje člankov v elektronski obliki. Hkrati pa v zadnjih letih opazovanega obdobja naraščata število digitaliziranih knjig po naročilu (EOD) ter obseg digitaliziranih del v formatu PDF (EODOPEN). Porast v opazovanem obdobju beleži knjižnica tudi pri reprodukciji gradiva, in sicer tako v številu fotokopij kot skenogramov. Predstavljeni podatki potrjujejo prvo hipotezo, da v opazovanem obdobju 2012–2022 narašča uporaba storitev zagotavljanja knjižničnih gradiv uporabnikom na daljavo. Predvsem je naraščanje uporabe storitev zagotavljanja knjižničnih gradiv uporabnikom na daljavo pomembno v razmerju do siceršnjega padanja obiska in izposoje. Rezultati kažejo, da v opazovanem obdobju že pred epidemijo postopoma prihaja do transformacije knjižničnih storitev, ki je skladna s siceršnjimi družbenimi trendi digitalizacije in interakcije na daljavo. NUK se je s ponudbo svojih storitev za uporabnike odzivala na te družbene spremembe in uporabnikom začela ponujati možnosti dostopa knjižničnega gradiva na daljavo. Knjižnica je imela tako ob začetku epidemije že dobra izhodišča za odzivanje na izjemne razmere, ki so zahtevale dodatno preoblikovanje knjižnične ponudbe, da je bil uporabnikom tudi kljub omejitvam omogočen dostop do določenih knjižničnih storitev.

Z drugo hipotezo (H2) smo predpostavili, da je naraščanje uporabe storitev zagotavljanja knjižničnih gradiv uporabnikom na daljavo epidemija COVID-19 dodatno pospešila. Prve primere COVID-19 smo začeli v Sloveniji evidentirati marca 2020, vendar se je prvi val hitro

pomiril. Podatki naraščanja okužb kažejo, da sta bila največja vala okužbe med oktobrom 2020 in aprilom 2021 ter decembrom 2021 in februarjem 2022 (Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2023). Med epidemijo je knjižnica sprejela več ukrepov, ki so zajemali popolno ali delno zaprtje knjižnice s prevzemnimi mesti in zmanjšanjem sedežev v čitalnicah. Knjižnica je v prvem valu beležila več dni popolnega zaprtja ter nato odprtja samo za člane. V prihodnjem letu in pol je knjižnica z omejitvami sledila epidemiološki sliki ter uvajala krajše ukrepe popolnega zaprtja ter daljše ukrepe delnega zaprtja ter omejevala število obiskovalcev. Hkrati se je knjižnica med epidemijo precej posvečala obveščanju uporabnikov tudi na družbenih omrežjih in na svoji spletni strani, in sicer je uporabnike obveščala o aktualnih veljavnih ukrepih knjižnice ter o storitvah, ki jih je uporabnikom zagotavljala kljub omejitvenim ukrepom. Med ključnimi ukrepi, ki jih je knjižnica zagotavljala uporabnikom kljub ukrepom omejevanja, so bile storitve na daljavo, kot so posredovanje člankov ter posredovanje knjig po pošti.

Analiza uporabniških storitev NUK med epidemijo kaže, da je število fizičnih članov med epidemijo upadlo, število virtualnih članov pa naraslo. Hkrati podatki kažejo, da se število fizičnih članov in število virtualnih članov po koncu epidemije vrača v stanje pred epidemijo. Obisk knjižnice je med epidemijo upadel zaradi ukrepov, vendar se po koncu epidemije prav tako vrača na raven pred epidemijo. Sočasno z upadom obiska med epidemijo je upadla tudi izposoja, vendar pa predvsem izposoja v čitalnice, v katerih je bilo omejeno število sedežev. Medtem pa izposoja na dom med epidemijo ni beležila velikega padca, saj je knjižnica tudi med zaprtjem zagotavljala prevzemna mesta, ter se po koncu epidemije vrača v izhodiščno stanje. Analiza uporabniških storitev med epidemijo COVID-19 hkrati kaže porast uporabe storitev zagotavljanja knjižničnih gradiv uporabnikom na daljavo. Med epidemijo sta narasla tako posredovanje člankov kot posredovanje knjig po pošti, prav tako veliko porast med epidemijo beleži reprodukcija gradiva. V medknjižnični izposoji knjižnica ni zabeležila velike razlike, ker je sam postopek naročanja ostal enak kot pred epidemijo. Raziskava tako potrjuje drugo hipotezo, da je naraščanje uporabe storitev zagotavljanja knjižničnih gradiv uporabnikom na daljavo epidemija COVID-19 dodatno pospešila.

V nasprotju z nekaterimi napovedmi se je NUK po epidemiji skoraj popolnoma vrnila v isto delovanje kot pred epidemijo ter je od pandemije ohranila nekatere spremembe, npr. svetovanje na daljavo, pošiljanje knjig po pošti (sedaj ena od plačljivih storitev), delo od doma, omejena

odprtost čitalnic posebnih zbirk NUK (uporabniki si morajo pred obiskom rezervirati termin za obisk zbirke). Ostala dejavnost je danes podobna kot pred epidemijo, se pa storitve na daljavo še naprej razvijajo. Izjema je storitev reprodukcije gradiva, v namen katere je v NUK do leta 2019 obstajal poseben center. V centru sta bili za ta namen zaposleni dve osebi, ki sta se ukvarjali zgolj s to storitvijo. Z novim vodstvom je bil ta center ukinjen, danes pa to storitev v NUK opravlja ena oseba, poleg drugih nalog v okviru svojega delovnega mesta. Storitve reprodukcije mora NUK zagotoviti uporabnikom že skladno z Zakonom o knjižničarstvu (2001). Hkrati je ta v NUK tudi zelo potrebna, ker knjižnica hrani dragocene zbirke in gradivo, ki ne sme zapustiti prostore zbirke. Da knjižnica uporabnikom kljub tej omejitvi zagotavlja dostop do gradiva, mora zagotavljati digitalizacijo tega gradiva. Storitve je potrebna predvsem za uporabnike, kot so študenti in raziskovalci. Skladno s splošnimi trendi digitalizacije bi bilo zato smiselno organizacijo storitve v prihodnje izboljšati. Rezultati raziskave kažejo na naraščanje povpraševanja po storitvi reprodukcije, za kar bo knjižnica potrebovala več namenskih kadrovskega virov.

5 ZAKLJUČEK

Knjižnice opravljajo pomembno družbeno funkcijo zagotavljanja in ohranjanja intelektualnega kapitala skupnosti ter osrednjega dela kulturne dediščine. Hkrati so aktivno vpete v družbene procese, zato na njihovo delovanje pomembno vplivajo družbeni razvoj in družbeni dogodki. Med pomembnimi dejavniki, ki so razvoj delovanja knjižnic usmerjali v zadnjih desetletjih, je razvoj informacijske tehnologije, ki se je izjemno pospešil v času epidemije COVID-19. Knjižnice se med epidemijo ostajale eden ključnih deležnikov odzivanja na izredne razmere. V njih je bilo potrebno prilagoditi številne aktivnosti in tako zagotoviti, da se kljub vsem omejitvam čim večji del družbenih procesov ohranja. Kljub preteklemu razvoju in uvajanju novih knjižničnih dejavnosti, so knjižnice v času pred epidemijo še precejšnji del svojih storitev opravljale na lokaciji knjižnice. Nove razmere so zahtevale prehod čim večjega dela knjižničnih storitev na oblike na daljavo, ki so uporabnikov omogočile dostop do knjižničnega gradiva brez fizičnega obiska v knjižnici. V pisni nalogi raziskujemo strategijo odzivanja NUK na izredne razmere kot ključne in reprezentativne knjižnične ustanove v kontekstu že predhodnega večletnega razvoja storitev na daljavo.

Rezultati raziskave kažejo splošne trende upadanja fizičnih storitev in naraščanja storitev na daljavo, ki so se med epidemijo zaostri, vendar so se po koncu epidemije vrnili v izhodiščno raven. Narodna in univerzitetna knjižnica uporabnikom med storitvami na daljavo zagotavlja pošiljanje gradiva po pošti, kopiranje gradiva ter pošiljanje tega po navadni pošti, skeniranje gradiva in pošiljanje tega po elektronski pošti ter različne načine dostopanja do elektronskega gradiva, kot so Digitalna knjižnica Slovenije ter elektronska izposoja zbirk. Zaradi vsesplošnega širjenja praks na daljavo tekom informacijskega in tehnološkega razvoja in izdatne spodbude teh praks v času epidemije smo podobna gibanja pričakovali tudi v poslovanju izbrane knjižnice. Rezultati raziskave so pokazali, da je obisk knjižnice med epidemijo upadel zaradi razmer, vendar trendi na splošno kažejo na upadanje fizičnega obiska, saj je na razpolago vse več virov v elektronski obliki in storitev, ki uporabniku omogočajo dostop na daljavo. Sočasno tako narašča uporaba storitev na daljavo, ki se je med epidemijo izrazito še dodano povečala, po koncu epidemije pa se postopoma vrača v prvotno stanje postopnega naraščanja. Knjižnica s ponudbo svojih storitev sledi povpraševanju ter zagotavlja različne storitve na daljavo. Za namen dobre obveščenosti uporabnikov o ponudbi teh storitev, po katerih se povpraševanje povečuje, priporočamo enotno predstavitev storitev na enem mestu na spletnem portalu NUK in boljšo promocijo na družbenih omrežjih. Med storitvami, ki denimo ni dobro predstavljena na domači spletni strani NUK je storitev reproduciranja gradiva za uporabnike. Priporoča se tudi boljša promocija storitev medknjižnične izposoje in posredovanja člankov. Priporočljiva bi bila tudi izdelava letaka z predstavitev vsebin posredovanja knjižničnega gradiva na daljavo, kjer bi bile predstavljene posamezne storitve, možnosti njihovega naročila in cene posameznih storitev na daljavo. Področja, ki jih v nalogi nismo raziskali in bi jih lahko v prihodnosti so, kako uporabniki pridobivajo informacije za storitve na daljavo, kako so pri tem uspešni, po katerih poteh pridobijo te informacije in njihovo zadovoljstvo s pridobljenimi informacijami.

6 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA

Bachynska, N. A. in Salata, G. V. (2016). *National libraries of the world: a textbook*.

Medinform, 38(2), 232–235.

<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/02666669211001502>

Centralna tehniška knjižnica Univerze v Ljubljani. (2023). *Brezplačni e-viri*.

<https://koronavirus.ctlk.uni-lj.si/brezplacni-viri/>

Expert Group on Information Law. (2022). *First European overview on e-lending in public libraries*. Eblida. <http://www.eblida.org/News/2022/first-european-overview-elending-public-libraries.pdf>

Fabunmi, B. A., Paris, M. in Fabunmi, M. (2006). Digitization of library resources: challenges and implications for policy and planning. *Publications by University of Ibadan library staff*, 6(1), 23–36.

https://www.researchgate.net/publication/228521970_Digitization_of_Library_Resources_Challenges_and_Implications_For_Policy_and_Planning

Guo, Y., Yang, Z., Yang, Z., Liu, Y. Q., Bielefield, A., in Tharp, G. (2020). The provision of patron services in Chinese academic libraries responding to the COVID-19 pandemic. *Library Hi Tech*, 21(2), 236–245.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LHT-04-2020-0098/full/html>

Hafijull, M. (2021). *The role of library in the modern society for supporting education to create a sustainable future*. University of Nebraska.

https://www.researchgate.net/publication/358797055_The_Role_of_Library_in_the_Modern_Society_for_supporting_Education_to_Create_a_Sustainable_Future

Lande, D. V. in Barkova, O. V. (2013). An electronic library as an environment of adaptive aggregation of information. *The Library Bulletin*, 2(1), 12–17.

<https://oa.mg/work/1045388245>

Li, S., Jiao, F., Zhang, Y. in Xu, X. (2019). Problems and changes in digital libraries in the age of big data from the perspective of user services. *The Journal of Academic Librarianship*, 45(1), 22–30.

https://www.researchgate.net/publication/330058789_Problems_and_Changes_in_Digital_Libraries_in_the_Age_of_Big_Data_From_the_Perspective_of_User_Services

Nacionalni inštitut za javno zdravje. (2023). *Dnevno spremljanje okužb s SARS-CoV-2 (COVID-19)*. <https://nijz.si/nalezljive-bolezni/koronavirus/spremljanje-okuzb-s-sars-cov-2-covid-19/>

Narodna in univerzitetna knjižnica (NUK). (2021). *Letno poročilo 2020*.

https://www.nuk.uni-lj.si/sites/default/files/dokumenti/2021/Porocilo_2020.pdf

- Narodna in univerzitetna knjižnica (NUK). (2022a). *Cenik Narodne in univerzitetne knjižnice za javne kulturne dobrine*. https://www.nuk.uni-lj.si/sites/default/files/dokumenti/CENIK%20_SLO.pdf
- Narodna in univerzitetna knjižnica (NUK). (2022b). *Digitalna knjižnica Slovenije*. <https://www.dlib.si/About.aspx>
- Narodna in univerzitetna knjižnica (NUK). (2022c). *EOD – Digitalizacija knjig po naročilu*. <https://www.nuk.uni-lj.si/storitve/eod>
- Narodna in univerzitetna knjižnica (NUK). (2022d). *Izposoja elektronskih in zvočnih knjig*. <https://www.nuk.uni-lj.si/storitve/izposoja-e-knjig>
- Narodna in univerzitetna knjižnica (NUK). (2022e). *Naročanje kopij člankov*. <https://www.nuk.uni-lj.si/storitve/narocilo-clankov>
- Narodna in univerzitetna knjižnica (NUK). (2022f). *Preslikovanje knjižničnega gradiva*. <https://www.nuk.uni-lj.si/storitve/reproduciranje>
- Narodna in univerzitetna knjižnica (NUK). (2023a). EODOPEN. <https://www.nuk.uni-lj.si/storitve/eodopen>
- Narodna in univerzitetna knjižnica (NUK). (2023b). *Letno poročilo 2022*. <https://www.nuk.uni-lj.si/sites/default/files/dokumenti/2023/Porocilo2022.pdf>
- Rozkolupa, N. I., Bogush, T. I., Laguta, L. V., Kravchenko, S. M. in Adamenko, M. P. (2019). *Modern public library from A to Z: a reference guide*. Yaroslav Mudryi National Law University. https://www.researchgate.net/publication/350154956_The_role_of_libraries_in_distance_learning_during_COVID-19
- Sodišče Evropske unije. (2014). *Sodba sodišča v zadevi C-117/13: Technische Universität Darmstadt proti Eugen Ulmer KG*. <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=153306&doclang=SL>
- Tait, E., Martzoukou, K. in Reid, P. (2016). Libraries for the future: the role of IT utilities in the transformation of academic libraries. *Palgrave communications*, 2(1), 1–9. https://www.researchgate.net/publication/308945782_Libraries_for_the_future_The_role_of_IT_utilities_in_the_transformation_of_academic_libraries
- Thomas, N. P., Crow, S. R., Henning, J. A. in Donham, J. (2020). *Information literacy and information skills instruction: new directions for school libraries*. ABC-CLIO.

Uredba o osnovnih storitvah knjižnic. (2003). *Uradni list RS*, št. 29/2003, 162/2022.

<http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=URED2851>

Vovk, D. in Kurnik Zupanič, S. (2021). *NUK in UKM v času epidemije COVID-19: predavanje na Posvetovanju sekcij Zveze bibliotekarskih društev Slovenije Uporabnik v kontekstu sprememb, 23. september 2021*. Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.

https://www.youtube.com/watch?v=5O_Ag2mpLmo

Yatcilla, J. K. in Young, S. (2021). *How libraries responded in the early days of the pandemic: a study of the LIS literature*. ABCCLIO.

Zakon o knjižničarstvu (ZKnj-1). (2001). *Uradni list RS*, št. 87/2001, 96/2002 – ZUJIK, 92/2015.

Zhou, J. (2022). The role of libraries in distance learning during COVID-19. *Information Development*, 38(2), 227–238.

https://www.researchgate.net/publication/350154956_The_role_of_libraries_in_distance_learning_during_COVID-19