

KNJIŽNICA OTONA ŽUPANČIČA IN NJENI UPORABNIKI

Damijana Hainz in Irena Kernel, Knjižnica Otona Župančiča, Ljubljana

UDK 027.022 (497.4 Ljubljana)

Povzetek

Knjižnica mora poleg komunikacije poznati tudi komunikante. Empirično-sociološke raziskave so način, kako knjižnice ugotavljajo mnenje svojih uporabnikov. Raziskave odnosa med knjižnico in uporabniki so nepogrešljiv pokazatelj sodelovanja med tema dvema subjektoma ter pomemben segment za načrtovanje sodobnega poslovanja knjižnic. Strokovna vrednost prognoze temelji na analizi trenutnega stanja, ki določa usmeritve prihodnjega razvoja. V Knjižnici Otona Župančiča v Ljubljani smo leta 1990 izvedli raziskavo javnega mnenja bralcev ter nekatera vprašanja preverili s kratkimi anketami v čitalnicah knjižnice v letih 1994 in 1996. Raziskava iz leta 1990 bo v celoti ponovljena leta 2000. S ponovljeno anketo bo mogoče preveriti doseganje rezultate in spoznanja ter ugotovitve smiselno uporabiti za nadaljnje definiranje nalog in dejavnosti Knjižnice Otona Župančiča. Prispevek obravnava nekatera vprašanja in odgovore nanje, ki so jih pokazale ankete iz omenjene raziskave. Na teh področjih smo začeli sistematično izboljševati odnos med knjižnico in njenimi uporabniki.

UDK 027.022 (497.4 Ljubljana)

Summary

Next to communication, a library must also know those who it communicates with. Libraries get opinion from their users by means of empirical-sociological studies. Studies of relation between a library and its users are an indispensable indicator of cooperation between the two subjects and an important segment for planning modern activities of libraries. Expert value of the prognosis is based on the analysis of current condition. A public opinion research among the readers was carried out by the Oton Župančič Library in 1990. Certain questions were re-checked in the Library's reading rooms also in 1994 and 1996. The 1990 study will be repeated in 2000. This will enable the Library to re-check the earlier results and cognitions and logically use the established information for further defining of tasks and activities of the Oton Župančič Library. The contribution treats certain questions and answers to the questions which were a result of the questionnaire from the above mentioned study. In these fields, the Library systematically started to improve the relation between the library and its users.

1. Uvod

Še nikoli doslej ni v zgodovini človeštva pomenila hitra izmenjava informacij, znanja, rezultatov inovacij na vseh področjih človeške ustvarjalnosti toliko, kot pomeni danes.

Tudi knjižnice sedanjosti se vključujejo s hitrim razvojem telekomunikacijske tehnologije v sodoben, informacijsko zahteven čas. Kljub razviti tehnološki infrastrukturi pa je knjižnica uspešna le, če se ustrezno odziva na informacijske potrebe svojih uporabnikov.

Poleg vsebine in obsega nalog, ki jih določa stroka za posamezne vrste knjižnic, morajo knjižnice prisluhniti svojim uporabnikom in njihovo mnenje sistematično ugotavljati z empiričnimi raziskavami.

V zadnjem desetletju se v slovenskih knjižnicah vedno pogosteje izvajajo raziskave z metodo anketiranja.

Poudariti moramo, da je sicer treba do teh oblik zbiranja mnenj uporabnikov obdržati distanco relevantne strokovne ocene, vendar z njimi povečamo in poglobimo poznavanje uporabnikov kljub nekaterim pomanjkljivostim uporabljenih metod.

V Knjižnici Otona Župančiča (v nadaljevanju KOŽ) se zavedamo, da je raziskava odnosa med knjižnico in uporabniki eden od pomembnih pokazateljev (ne)uspešnosti sodelovanja med tema dvema subjektoma in vodič za načrtovanje poslovanja knjižnice v prihodnosti. Strokovna vrednost raziskave ni v predvidevanjih, temveč v analizi trenutnega stanja, ki določa usmeritve nadaljnjega razvoja. Ko smo se v KOŽ leta 1990 odločali za raziskavo javnega mnenja uporabnikov KOŽ o vlogi splošnoizobraževalnih knjižnic (v nadaljnjem besedilu SIK) pri posredovanju informacij, smo želeli dobiti predvsem uporabne rezultate, s katerimi bi (re)definirali v letnih in srednjeročnih načrtih zapisane usmeritve razvoja ter na pobudo anketirancev odpravili pomanjkljivosti.

Ugotovitve o čitalnicah iz te raziskave smo smiselno dopolnili z anketami v čitalnicah KOŽ v letih 1994 in 1996.

Ponovitev raziskave iz leta 1990 je predvidena za leto 2000, s približno enakim odstotkom zajetih članov (8 %) in z vprašanji, ki bodo smiselno dopolnila in tudi preverila rezultate prvotne raziskave. Desetletje je primerno dolgo obdobje za spremembe objektivne narave. Spreminjanje predstav uporabnikov o optimalni splošnoizobraževalni knjižnici je njihov odziv na drugačnost okolja.

2. Kratka predstavitev KOŽ

KOŽ je bila ustanovljena januarja 1982. Nastala je z združitvijo dotedaj samostojnih knjižnic v takratni občini Center:

- **Delavske knjižnice**, ustanovljene leta 1926, z njeno podružnico Poljane (iz leta 1965) in Potujočo knjižnico (ustanovljeno leta 1974) in
- **Mestne knjižnice**, ustanovljene leta 1911 (Šentjakobska knjižnica) z njeno enoto Pionirska knjižnica (ustanovljeno leta 1948, k Mestni knjižnici pa priključeno leta 1976).

KOŽ izvaja svoj program na štirih izposojevalnih mestih ter treh dodatnih lokacijah za potrebe strokovno-upravnih nalog, skupaj na 2.671 m². Potujoča knjižnica (ki je bila ustanovljena kot zametek oddelka že takrat načrtovane nove osrednje ljubljanske SIK) deluje kot služba za širše območje bivših ljubljanskih občin, ki so se upravno reorganizirale v Mestno občino Ljubljana in v nekatere nove občine, ki mejijo na Ljubljano. Potujoča knjižnica obiskuje 34 izposojevališč. Po podatkih za leto 1995 je imela KOŽ (brez Potujoče knjižnice) fond 253.000 knjig in 8.000 enot neknjižnega gradiva, letni prirast 12.000 knjig, izposoje na dom 660.000 knjig in 67.000 neknjižnega gradiva, 25.000 članov, ki so knjižnico obiskali 510.000-krat. Občina Ljubljana je imela v lanskem letu približno 270.000 prebivalcev.

V KOŽ je bilo 20 % članov iz nekdanje občine Center, 62 % iz ostalih bivših ljubljanskih občin in 18 % iz drugih slovenskih občin.

3. Raziskava in njen potek

Formalna nosilka raziskave javnega mnenja članov KOŽ "Vloga SIK pri posredovanju informacij" je bila NUK - Enota za raziskovalno dejavnost, ker je imela status raziskovalne institucije. Mestna raziskovalna skupnost je to nalogo sprejela v svoj program in jo sofinancirala.

Pri raziskavi so poleg članov kolegija KOŽ sodelovali še: (takratna magistra) Mirko Popovič in Jože Urbanija, dr. Branko Berčič, doc. Breda Filo. Delovno skupino je povezovala vodja matične službe KOŽ Irena Kernel.

Globalni cilji raziskave:

1. ugotoviti mnenje uporabnikov KOŽ o nalogah, ki naj bi jih KOŽ kot SIK opravljala
2. ugotoviti mnenje uporabnikov o kvaliteti opravljenih nalog v KOŽ
3. ugotoviti morebitne razlike med enotama Delavska in Mestna knjižnica z vidika uporabnikov

Podrobneje nas je še zanimala:

- seznanjenost uporabnikov KOŽ z drugimi SIK v Ljubljani,
- motivacija za uporabo KOŽ kot splošnega informacijskega središča,
- območje KOŽ (od kod prihajajo uporabniki v KOŽ),
- ali je KOŽ socialni in komunikacijski center za uporabnike,
- ustreznost dostopa do informacij iz različnih vsebinskih in organizacijskih vidikov,
- ustreznost posredovanja odgovorov na vprašanja uporabnikov,
- predstave in pričakovanja o "dobrem knjižničarju",
- ustreznost lokacij in dostopnost enot, ki delujejo v KOŽ,
- primernost prostorov in opreme KOŽ,
- vključevanje SIK v računalniške baze podatkov,
- sodelovanje SIK v procesu izobraževanja.

Anketiranje je bilo opravljeno v poletnem in jesenskem času (v mesecih julij in oktober), da bi zagotovili čim boljše reprezentativnost vzorca. Anketa je potekala v času odprtosti enot KOŽ, vsakič po en teden od ponedeljka do sobote. Upoštevan je bil običajen ritem prihajanja obiskovalcev. Za izpolnjevanje ankete uporabniki niso bili selekcionirani niti po spolu niti po kraju bivališča.

Številčno je bil vzorec določen le glede na status članov. Zajetega je bilo 8 % članstva. Anketiranje je bilo izvedeno v enotah Delavska in Mestna knjižnica. Upoštevana so bila notranja razmerja v strukturi članstva. Določene so bile štiri skupine anketirancev: dijaki, študenti, zaposleni in upokojeanci. Od 1.104 vprašalnikov jih ni bilo izpolnjenih 19, kar pomeni, da smo lahko upoštevali 98,5 % izpolnjenih vprašalnikov. Odgovori na 78 vprašanj izbirnega tipa so bili že v poteku ankete sproti vključeni v računalniško bazo. Časovno zahtevna, vendar zelo koristna je bila ročna obdelava pisnih individualnih odgovorov na odprta vprašanja. Pri obdelavi podatkov smo vprašanja in odgovore strnili v 19 smiselno povezanih sklopov glede na cilj, ki smo ga želeli doseči:

1. podatki o anketirancih
2. pridobivanje informacij o knjižnici
3. odnos med KOŽ in drugimi knjižnicami
4. motivacija za obiskovanje knjižnice
5. mnenje uporabnikov o knjižnici
6. uporaba virov informacij o gradivu knjižnice
7. vpliv medijev na iskanje informacij o knjižnici
8. uporabniki in izposoja gradiva v knjižnici
9. vloga knjižničnih delavcev pri iskanju informacij o gradivu
10. izposoja neknjižnega gradiva

11. izposoja gradiva po jezikovni strukturi
12. izposoja knjižnega gradiva
13. andragoško neformalno izobraževanje v knjižnici
14. čitalnice v knjižnici
15. odprtost knjižnice
16. izposojevalna doba in podaljševanje roka izposoje
17. članarina
18. prostori knjižnice
19. aparature za obiskovalce knjižnice

Anonimnost je bila zagotovljena. Anketiranje so izvajali vnaprej določeni bibliotekarji iz obeh enot.

Zakaj je bila anketa izvedena le v enotah Delavska in Mestna knjižnica? Pionirska knjižnica je namenjena uporabnikom do 15. leta starosti. Za to populacijo izbrana metoda anketiranja ni primerna, pa tudi dovoljena ni.

Delo Potujoče knjižnice poteka na specifičen način, zato bi bilo treba uporabiti drugačne metode poizvedb z anketo.

Izhodišče za pripravo vzorca so bili statistični podatki iz leta 1989.

Reprezentativnost vzorca je bilo mogoče zagotoviti po statističnih podatkih o članih KOŽ. Večjih razlik v notranji strukturi članstva med Delavsko in Mestno knjižnico ni bilo, zato je vsaka prejela polovico vprašalnikov.

Glede na pripadnost posamezni skupini je bilo od skupaj 13.768 članov:

- | | | |
|-----------------|-------|---------|
| - srednješolcev | 3.240 | ali 24% |
| - študentov | 3.488 | ali 25% |
| - zaposlenih | 6.117 | ali 45% |
| - upokoјencev | 923 | ali 6%. |

Enako odstotkovno razmerje je bilo določeno za vzorec 1.104 anketirancev.

Uporabniki so ob anketiranju pokazali izredno visoko stopnjo pripravljenosti za sodelovanje, kar nedvoumno kaže na njihov interes, da se upošteva tudi njihovo mnenje pri načrtovanju dejavnosti KOŽ. Vprašalnik je izpolnilo 1.085 anketirancev, v Delavski knjižnici 547, v Mestni 538 anketirancev.

4. KOŽ in njeni uporabniki

Anketirani uporabniki so v svojih odgovorih izrazili pozitivna mnenja o KOŽ, pa tudi opozorili na pomanjkljivosti. V tem prispevku bomo najprej

podrobneje predstavili anketirance in obdelali področja, na katerih je KOŽ na pobudo uporabnikov začela stanje postopno izboljševati.

1. splošno o anketiranih uporabnikih KOŽ
2. pridobivanje informacij o KOŽ
3. motivacija za obisk KOŽ kot informacijskega središča
4. načini iskanja informacij o gradivu KOŽ
5. vloga knjižničnih delavcev

4.1. Splošno o anketiranih uporabnikih KOŽ

Tabela 1: Anketirani uporabniki po starosti

starost	anketiranci	
	N	%
od 15 do 20 let	363	33,46
od 21 do 30 let	343	31,61
od 31 do 60 let	308	28,39
nad 60 let	70	6,45
brez opredeljena starosti	1	0,09
Skupaj število anketirancev	1.085	100,00

V obeh enotah so na 1. mestu uporabniki, stari od 15 do 20 let. Mestna knjižnica ima na 2. mestu uporabnike od 21. do 30 let. V Delavski knjižnici so na 2. mestu uporabniki stari od 31. do 60. leta starosti. Raziskati je še potrebno, ali je to posledica poudarka strokovni literaturi v zbirkah. Stari nad 60 let so v obeh enotah na 4. mestu.

Tabela 2: Anketirani uporabniki po spolu

spol	anketiranci	
	N	%
ženske	697	64,24
moški	387	35,67
brez opredelitve spola	1	0,09
Skupaj število anketirancev	1.085	100,00

Podatki kažejo, da so v obeh enotah ženske številčnejše obiskovalke knjižnic. V Mestni knjižnici je ta odnos še nekoliko bolj poudarjen: 70,45 % žensk, v Delavski pa 58,14 % obiskovalk. Število naključnih obiskovalcev je bilo v podobnem razmerju kot kažejo letni statistični podatki KOŽ. Večje število žensk je v skladu z znanimi ugotovitvami Zavoda RS za statistiko. Rodi se večje število otrok moškega spola, število žensk in moških se z leti uravno-

vesi, nato pa se sprva zlagoma, od srede petdesetih let pa strmo večja število ženskega prebivalstva.

Tabela 3: Anketirani uporabniki po izobrazbi

izobrazba	anketiranci					
	DK		MK		KOŽ	
	N	%	N	%	N	%
osnovna šola	68	12,43	54	10,04	122	11,24
poklicna šola	15	2,74	5	0,93	20	1,84
srednja šola	237	43,34	275	51,11	512	47,19
višja šola	78	14,25	51	9,48	129	11,89
visoka šola	128	23,40	133	24,72	261	24,06
brez opredeljene izobrazbe	21	3,84	20	3,72	41	3,78
Skupaj anketiranci	547	100,00	538	100,00	1.085	100,00

V najštevilčnejši skupini - zaposleni - so bili zbrani še podatki o poklicih, ki jih opravljajo.

Skupaj je bilo zapisanih 89 različnih poklicev 449-krat.

Pregled poklicev po pogostosti navedb od 49 do 8-krat:

49 profesorjev, 48 ing. prirodoslovnih ved, 25 pravnikov, 18 uslužbencev, 15 elektrotehnikov, 13 ekonomskih tehnikov, po 12 učiteljev in zdravnikov, 11 svobodnih kulturnih delavcev, 10 gimnazijskih maturantov, 9 komercialistov, po 8 upravno- administrativnih delavcev, medicinskih sester in višjih-upravnih delavcev.

Tabela 4: Anketirani uporabniki po občini stalnega bivanja

občina	anketiranci					
	DK		MK		KOŽ	
	N	%	N	%	N	%
Bežigrad	72	13,16	66	12,27	138	12,72
Center	83	15,18	111	20,63	194	17,88
Moste-Polje	52	9,51	38	7,06	90	8,29
Šiška	175	31,99	72	13,38	147	22,77
Vič-Rudnik	86	15,72	122	22,68	208	19,17
iz drugih občin	75	13,71	123	22,86	198	18,25
brez navedbe občine	4	0,73	6	1,12	10	0,92
Skupaj anketiranci	547	100,00	538	100,00	1.085	100,00

Dnevna migracija prebivalcev Ljubljane gravitira v središče mesta. Vzroki za to so: delo, šolanje, uradi, trgovine, če upoštevamo le najpogostejše. Če primerjamo podatke iz anket v čitalnicah KOŽ iz leta 1994 in 1996, so podatki zelo podobni rezultatom iz leta 1990, čeprav so čitalnice po svoji funkciji drugačne od izposojevalnih območij knjižnice.

4.2. Pridobivanje informacij o KOŽ

Na vprašanje, kje so dobili prvo informacijo o KOŽ, je največ anketirancev (65 %) odgovorilo, da od prijateljev in sošolcev, 22 % z opisnimi odgovori o različnih drugačnih načinih, 4 % od sodelavcev. Nič jih ni odgovorilo 3 %. Na ponujeni odgovor, da so o KOŽ izvedeli iz sredstev javnega obveščanja, je odgovorilo samo 6 % anketirancev. To je bil eden od pokazateljev, da se mora KOŽ bolj medijsko odpreti in s sodobnimi marketinškimi prijemi narediti veliko več na področju oglaševanja. Z nekaterimi ponesrečenimi poskusi izdelave logotipa knjižnice v preteklosti (v znaku napis EX LIBRIS ipd.) nismo dosegli želenega cilja, vendar se z izvajanjem in oglaševanjem posebnih oblik dela z uporabniki, s ponudbami neformalnih oblik izobraževanja, prispevki v sredstvih javnega obveščanja o naši dejavnosti ipd. razmere izboljšujejo. Letos je, poleg že utečenih oblik oglaševanja v javnih medijih, prisotnosti na Internetu ipd., v teku ponovna izdelava celostne podobe KOŽ.

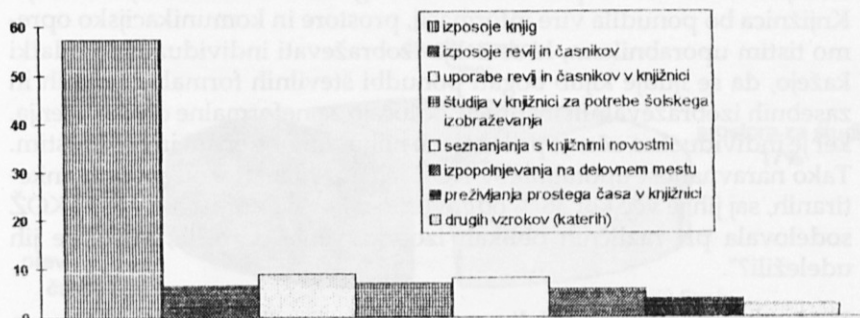
4.3. Motivacija za obisk KOŽ kot informacijskega središča

Pri tem vprašanju je bilo možno med sedmimi ponujenimi izbrati več odgovorov. Osmi odgovor je bil odrprtega tipa, to je opisen. Skupaj smo dobili 1.765 navedb oz. razlag, kateri so najpogostejši vzroki obiska KOŽ.

Tabela 5: Vzroki za obisk KOŽ

KOŽ obiskujem zaradi:	anketiranci	
	N	%
1. izposoje knjig	1.012	57,34
2. izposoje revij in časnikov	114	6,46
3. uporabe revij in časnikov v knjižnici	157	8,90
4. študija v knjižnici za potrebe šolskega izobraževanja	122	6,91
5. seznanjanja s knjižnimi novostmi	143	8,10
6. izpopolnjevanja na delovnem mestu	101	5,72
7. preživljanja prostega časa v knjižnici	68	3,85
8. drugih vzrokov	48	2,72
Skupaj vseh navedb	1.765	100,00

Rezultate lahko ilustriramo s stolpcem v sliki 1.



Slika 1: Najpogostejši vzroki obiska anketiranih uporabnikov KOŽ

Kot je razvidno iz tabele in slike, je daleč najpogostejši vzrok obiska KOŽ izposoja knjig, sledi uporaba revij in časnikov. Najmanj je bilo opisnih odgovorov, vendar v povezavi z opisnimi odgovori iz vprašanja 13, ki obravnava motivacijo za obisk (če prihajate v KOŽ, navedite zakaj), lahko ugotovimo podobne navedbe:

Kot 1. razlog obiska je naveden večji izbor leposlovja in neleposlovja, še posebno v tujih jezikih. Sledi navajenost na knjižnico, tradicija, dolgoletno članstvo. Na 3. mestu je sklop navedb kot so: prost pristop, dobra postavitve gradiva, preglednost ipd. Prvi trije sklopi razlag pri opisnih odgovorih so zastopani z več kot 40 % v obeh vprašanjih. Prav podatek, da je več kot polovica anketiranih uporabnikov izrazila kot razlog obiska KOŽ izposoja knjig, je za nas predstavljalo izziv, da zagotovimo uporabnikom več kot le zadovoljevanje bolj ali manj enostavnih informacijskih potreb.

Zato smo se leta 1991 odločili, da v enotah KOŽ poleg splošnega, zbiramo tudi specializirano knjižnično gradivo in tako omogočimo posameznim skupinam uporabnikov, ki si to želijo, tudi poglobljeno, specializirano informacijo in celo permanentno mentorsko pomoč pri izobraževalnih potrebah.

Danes se že kažejo nekateri vidni rezultati tako zastavljenih dolgoročnih ciljev razvoja:

- V Delavski knjižnici imajo posamezne ciljne skupine uporabnikov možnost uporabljati informacije v procesu izobraževanja v poklicu oz. delu, ki ga opravljajo, ali zaradi nujnosti prekvalifikacije (nezaposleni) oz. dopolnilnega izobraževanja. Letos tečejo pogovori z Republiškim zavodom za zaposlovanje o otvoritvi posebnega oddelka, tkim. "Borze dela" v knjižnici. Za posebne želje uporabnikov, ki želijo nekoliko aktivnejše preživljati prosti čas, se individualno izobraževati na področjih, za katera

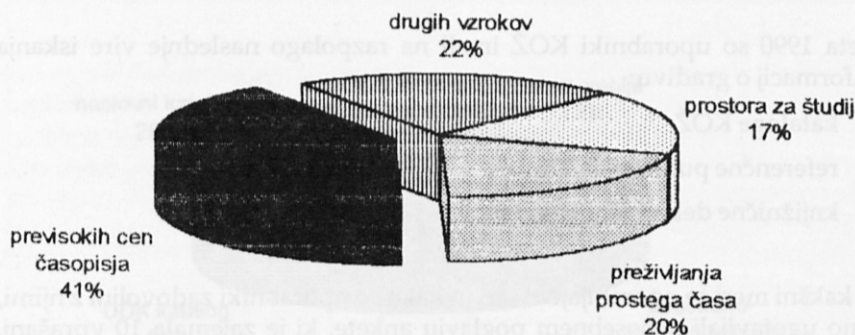
izobrazbe ni mogoče pridobiti na formalen način, že dve leti deluje "Borza znanja". Letos smo odprli središče za organizirano samostojno učenje. Knjižnica bo ponudila vire informacij, prostore in komunikacijsko opremo tistim uporabnikom, ki se želijo izobraževati individualno. Podatki kažejo, da se ljudje kljub bogati ponudbi številnih formalnih javnih in zasebnih izobraževalnih institucij, odločajo za neformalne oblike učenja, ker je individualno učenje prilagojeno njihovim potrebam in možnostim. Tako naravnost uporabnikov KOŽ- a smo zaznali v odgovorih anketiranih, saj jih je več kot 36 % odgovorilo z DA na vprašanje, "če bi KOŽ sodelovala pri različnih oblikah izobraževanja odraslih, ali bi se jih udeležili?".

- **V Mestni knjižnici** smo dali poudarek informacijam s humanističnega področja, zlasti s področja likovne in glasbene umetnosti. V posebno opremljenem glasbenem "boxu" omogočamo tistim uporabnikom, ki to želijo, poslušanje glasbe na vrhunskem nivoju. Skupina uporabnikov od 15. do 20. leta starosti je močno zastopana prav v tej enoti, zato je bilo potrebno zaposliti takega knjižničnega delavca, ki bo s pomočjo izbranih virov informacij načrtno, strokovno in ažurno skrbel za mladostnike, ki so ravno na prehodu iz osnovnošolskega v odraslega bralca. Organiziramo tudi mesečna srečanja za odrasle na temo boja proti vsakršni zasvojenosti.
- **Pionirska knjižnica** deluje kot mladinska knjižnica za mesto Ljubljana, opravlja naloge osrednje mladinske knjižnice v Sloveniji, ima študijski oddelek za mladinsko književnost in knjižničarstvo, pripravlja nove bibliopedagoške oblike dela za mlade bralce, strokovna srečanja mladinskih knjižničarjev, priporočilne sezname mladinske literature, slovensko akcijo mednarodnega knjižnega kviza. V tej enoti KOŽ je sedež slovenske sekcije IBBY. Z Uradom za preprečevanje zasvojenosti se pogovarjamo o sodelovanju pri akcijah, primernih za to starostno skupino uporabnikov.

Tabela 6: Vzroki obiska čitalnic KOŽ

Čitalnico obiskujem zaradi:	
1. prostora za študij	17%
2. preživljanja prostega časa	20%
3. previsokih cen časopisja	41%
4. drugih vzrokov	22%

Rezultate lahko ponazorimo s sliko 2:



Slika 2: Vzroki za obisk čitalnic KOŽ

Vzroki obiska čitalnic nas opozarjajo na dodatno vlogo, ki jo knjižnice nehotе imajo v svojem okolju. V anketah, ki smo jih ponovili v čitalnicah leta 1994 in 1996, se zelo približujejo zgoraj navedenim mnenjem iz leta 1990. V obeh je najpogostejši razlog za obisk cena časopisja (41 % oz. 39 %) in možnost zadrževanja v prostorih. 6 % izraženih želja po podaljšanju odprtosti čitalnice do 23., celo 24. ure potrjuje, da knjižnica ni samo komunikacijsko, izobraževalno, kulturno, informacijsko središče, ampak ima tudi močno socialno vlogo. To je tudi eno od področij, ki jih bo moral KOŽ podrobneje raziskati in določiti temu primerne cilje razvoja in delovanja.

Uporabniki so lahko izražali tudi mnenja o poslovanju v čitalnicah. Leta 1994 je bilo od 25 % vseh izraženih mnenj bilo 35 % takih, ki so bila izraz nezadovoljstva. Med takimi je bilo 27 % mnenj, ki so se nanašala na gradivo: ni tekočih številčnik časnikov in revij, gradivo ni ažurno, posamezni izvodi so poškodovani, nasploh je premalo izvodov ipd.

Izražena mnenja v anketi leta 1996 so podobna, vendar je število negativnih mnenj manjše (14 %). To kaže, da smo med dvema anketama le uspeli nekatere pomanjkljivosti ublažiti, čeprav jih je težko popolnoma odpraviti, ker tovrstno gradivo v knjižnici še hitreje "zgineva" oz. se poškoduje kot knjige. Zlasti je to opazno pri bolj bogato opremljenih revijah, še posebno tujih. Vendar se že kažejo prvi vidni rezultati v zadnjem polletju, ko smo uvedli napravo za zaščito knjižničnega gradiva pred krajami. Tako pri knjigah kot pri dražjih revijah, ki jih tudi opremljamo z varovalnimi mehanizmi.

4.4. Načini iskanja informacij o gradivu KOŽ

Leta 1990 so uporabniki KOŽ imeli na razpolago naslednje vire iskanja informacij o gradivu:

- kataloge KOŽ,
- referenčne publikacije,
- knjižnične delavce - informatorje.

V kakšni meri se uporabljajo ti viri in kako so uporabniki zadovoljni z njimi, smo ugotavljali v posebnem poglavju ankete, ki je zajemala 10 vprašanj. Prvo, uvodno vprašanje, nam je dalo dokaj jasno sliko o načinu iskanja in pridobivanja virov informacij v KOŽ. Na vprašanje "ko potrebujete določeno gradivo, ga v KOŽ navadno iščete...." smo dobili naslednje rezultate (možnih je bilo več odgovorov):

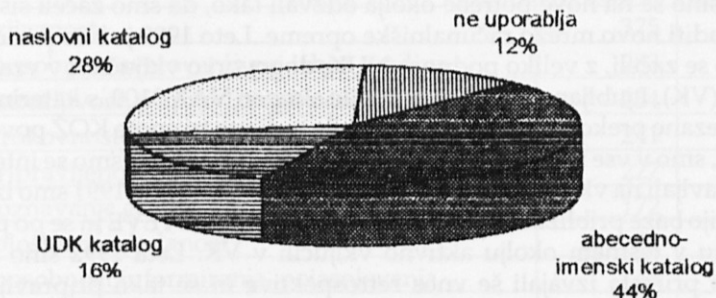
Tabela 7: Viri informacij o gradivu KOŽ

Viri	odgovori	
	N	%
knjižnični delavec	829	39,46
katalog	804	38,27
prost pristop	428	20,37
referenčna zbirka	24	1,14
drugi viri	16	0,76
Skupaj število odgovorov	2.101	100,00

Podatki kažejo, da sta glavna vira informacij o gradivu pogovor s knjižničnim delavcem - informatorjem ter uporaba katalogov. Tretje po zaporedju je bilo iskanje gradiva v prostem pristopu. O knjižničnih delavcih bomo govorili v posebnem poglavju, zato se bomo nekoliko zadržali pri analizi uporabe katalogov. Klasični katalogi so bili takrat v KOŽ eno izmed osnovnih informacijskih sredstev. Poleg katalogov posebnih zbirk, so bili uporabnikom na voljo še:

- abecedno-imenski katalog,
- UDK katalog,
- naslovni katalog.

Zanimala nas je predvsem pogostost uporabe posameznih vrst katalogov. To lahko ilustriramo s sliko 3.



Slika 3: Pogostost uporabe posameznih katalogov

Podatki kažejo, da so se poleg delavcev KOŽ, ki imajo pomembno mesto v postopku iskanja informacij o gradivu in abecedno- imenskega kataloga, presenetljivo malo uporabljale referenčne publikacije in UDK katalog. Razveseljiv pa je podatek, da so se uporabniki odločali poiskati pomoč informatorja v skoraj 80 % primerov, ko iskanje po katalogih ni bilo uspešno. Ravno ta podatek nedvomno kaže na potrebo po kvalitetnem in predvsem ažurnejšem informatorju. Danes se zavedamo pomena odločitve, da se je prav v tistem času tudi KOŽ vključil v procese, s katerimi so se SIK povezovale v enoten informacijski knjižnično- informacijski sistem. Tako glede gradiv, ki so jih nabavljale, obdelovale in hranile, kakor tudi glede nabave nove, sodobnejše računalniške in komunikacijske tehnologije (do leta 1990 je bila naša edina računalniška oprema nekaj ATARI-jev). Tudi želje, mnenja, predlogi uporabnikov KOŽ so bili v skladu s temi odločitvami: Na vprašanje o možnostih, da bi KOŽ imel dostop do računalniških podatkovnih zbirk, je kar 73 % vprašanih odgovorilo, da je taka dostopnost nujna. Razveseljivo je, da so bili na 1. mestu (40 %) prav zaposleni, na drugem študenti (31 %), na tretjem srednješolci (24 %). Skupina zaposlenih se je v največji meri (38 %) opredelila za skupno podatkovno bazo ljubljanskih SIK, ki bi jo najpogosteje tudi uporabljali. Sledijo jim z isto željo študentje in dijaki. Najmanj anketiranih se je opredelilo za potrebo po povezovanju v skupno bazo podatkov (15 %). Na osnovi tako jasno izraženih mnenj uporabnikov KOŽ, smo lahko definirali prioriteto nalog in začrtali jasne cilje vključevanja v širši knjižnično- informacijski sistem, s katerim bo dostop do ažurnejših informacij in primarnih virov hitrejši, popolnejši in nenazadnje cenejši. Danes smo se že zelo približali enemu od opredeljenih ciljev razvoja, da se tudi KOŽ vključuje v enakovredno družbo tistih knjižnic, ki postajajo vse bolj informacijski center s službami, kot jih opredeljuje S. Novljan: "Informacijska dejavnost knjižnice

se mora razviti v službo, ki se z usposobljenim kadrom, določenim za ta opravila, hitro odziva na potrebe okolja z oblikovanjem in dostopnostjo informacijskih virov" (1996, str. 39).

V KOŽ smo se na nove potrebe okolja odzvali tako, da smo začeli sistematično graditi novo mrežo računalniške opreme. Leto 1989 je bilo prelomno. Tedaj so se začeli, z veliko podporo NUK, dogovori o vključitvi v vzajemni katalog (VK). Ljubljanske SIK smo dobile skupen VAX 3100, s katerim smo bile povezane preko najetih linij. Ker so bile tudi vse tri enote KOŽ povezane v sistem, smo v vse napeljali terminalske instalacije. V KOŽ smo se intenzivno pripravljali na vključitev v COBISS kot aktivni člani, leta 1991 smo izvedli konverzijo baze približno 10.000 zapisov iz programa STEVE in se po polletnem delu v testnem okolju aktivno vključili v VK. Leta 1992 smo poleg vnašanja prirasta izvajali še vnos retrospektive in se tako pripravljali za avtomatizirano izposajo. Leta 1994 smo prešli v vseh enotah na avtomatizirano izposajo in se vključili v INTERNET. Leta 1995 smo ljubljanske SIK s pomočjo mesta Ljubljane nabavile nov računalnik DEC 3000 (ALPHO). Tedaj je KOŽ nabavil svoj prvi PC z multimedio in se prek njega letos predstavil na Internetu. V okviru programa COBISS smo izboljšali program za izposajo, predvsem blagajniško poslovanje. Nabavili smo dodatno komunikacijsko opremo za povečanje hitrosti prenosa podatkov ter kupili za Mestno knjižnico PC z multimedio in tako omogočili uporabnikom vključitev v mednarodne baze podatkov, mladim pa iskanje po Internetu, kar je trenutno zanje najbolj zanimivo.

4.5. Vloga knjižničnih delavcev

Vsaka dobra knjižnica sloni na dobrem strokovnem kadru. Biti dober in sodoben knjižničarski delavec je danes izziv. To pomeni obvladovati mnoga znanja in spretnosti. V anketi leta 1990 smo posebno poglavje namenili prav tem poizvedbam s ciljem oblikovati "prijaznejšo" knjižnico.

Mnenje anketiranih uporabnikov KOŽ o strokovnosti knjižničnih delavcev pri iskanju gradiva, je bilo enotno, saj je čez 90 % anketiranih menilo, da so knjižnični delavci - informatorji dovolj strokovni. Da so knjižnični delavci pripravljani pomagati pri iskanju informacij, je menilo 80 % anketiranih, 55 % pa, da tudi pogosto pomagajo.

Zanimiva mnenja smo dobili na vprašanje "kaj pričakujete od dobrega knjižničnega delavca?". Na vprašanje je odgovarjalo 909 anketirancev ali 84 % in izrazilo 1918 mnenj, ki so jih pri obdelavi strnili v deset takih, ki se največkrat pojavljajo. Razvrstili smo jih glede na pogostost navedb:

Tabela 8: Lastnosti, ki jo anketiranci pričakujejo od dobrega knjižničnega delavca

lastnosti	število mnenj	
	N	%
1. prijaznost	375	19,55
2. sposobnost svetovanja pri izbiri gradiva	283	14,75
3. ustrežljivost, pripravljenost pomagati	254	13,24
4. strokovnost	241	12,57
5. pripravljenost pomagati pri iskanju gradiva	227	11,84
6. poznavanje gradiva, novosti	172	8,97
7. splošna razgledanost	86	4,48
8. sposobnost informiranja, pojasnjevanja	43	2,24
9. strpnost, potrpežljivost	41	2,14
10. dobrovoljnost do sodelavcev	22	1,15
11. druga mnenja	174	9,07
Skupaj vsa navedena mnenja	1.918	100,00

Vse strukture anketiranih so zelo podobno navajale pogostost posamezne lastnosti. Tako je PRIJAZNOST pri vseh na prvem mestu. Pri študentih, zaposlenih in upokojencih sledijo lastnosti kot so razvrščene v tabeli 8. Srednješolci imajo nepomembna odstopanja v korist pripravljenosti pomagati pri iskanju gradiva, strpnosti, potrpežljivosti.

Ko smo anketirali uporabnike čitalnic KOŽ, je bilo zadnje 7. vprašanje: "bi nam radi še kaj napisali?". Odzvalo se je 347 ali 25 % anketiranih. Njihove navedbe smo grupirali v devet smiselnih sklopov, eden od njih se nanaša na knjižničarje. 80 % jih je z delom knjižničnih delavcev zelo zadovoljnih. Čeprav to ni relevanten vzorec za izražanje mnenj vseh uporabnikov KOŽ, vsaj pri anketi v čitalnicah kaže, da so uporabniki še vedno zadovoljni s kadrom v knjižnici.

V KOŽ zlasti v zadnjih petih letih zelo veliko vlagamo v izobraževanje svojih zaposlenih v Sloveniji in v tujini, tako na področju funkcionalno strokovnih znanj kot tudi na področju komunikacijskih znanj za delo z ljudmi, predvsem pri zaposlenih, ki so veliko v stiku z uporabniki. Leta 1994 so vsi knjižnični delavci - informatorji in vodje enot (skupaj z informatorji iz Knjižnice Jožeta Mazovca) obiskovali enotedenski seminar v Ljubljani, organiziran prav za knjižnične delavce na temo dela z bralci. Lani smo prav tako ponovili enotedensko usposabljanje vodij enot KOŽ za vodenje.

Zavedamo se, da je zadovoljen uporabnik knjižnice najboljši bralec in uporabnik informacij, ki omogočajo posamezniku pridobivati znanja, potrebna za kvalitetnejše življenje in delo, skratka za pozitivno ustvarjalnost.

Namesto zaključka

Normativi in standardi, redno letno zbiranje statističnih podatkov ter drugi verificirani dokumenti so okvir, ki določa delovanje SIK. Javnomenjske raziskave splošna določila osmislijo in pomagajo odkriti, kakšno SIK določeno okolje potrebuje.

V prispevku smo poskušali prikazati, kako smo prisluhnili nekaterim željam in potrebam naših uporabnikov, kako smo reagirali z (re)organizacijo dela in ponudb informacijskih virov v knjižnici, upoštevajoč družbene spremembe. Predvsem pa smo se na podlagi rezultatov raziskav usmerili na izdelavo dolgoročne vizije knjižnice, ki ne ostaja samo izposojevališče knjig, temveč se spreminja v informacijsko, komunikacijsko, izobraževalno in kulturno središče z močno socialno in povezovalno vlogo v svojem okolju.

Literatura:

- Novljan, S.** "Informacijska referenčna služba v splošnoizobraževalni knjižnici kot odgovor na izziv časa". *Knjižnica*, 40(1996)1: 31-47
- Novljan, S.** "Splošnoizobraževalne knjižnice tudi element socialnega programa", *Knjižničarske novice*, 1(1991)3: 2
- Popovič, M.** "Študij uporabnikov kot izhodišče za opredelitev ciljev in evalvacijo dejavnosti NUK v Ljubljani. Poročilo o raziskovalnem projektu mnenja uporabnikov o delovanju NUK", *Knjižnica*, 32(1988)3-4: 1-28
- Popovič, M.** "Evalvacija sistemov za iskanje informacij", *Knjižnica*, 35(1991)2-3: 101-122
- "Normativi in standardi za splošnoizobraževalne knjižnice", *Poročevalec kulturne skupnosti Slovenije*, 1987, 28: 70-79
- Slokar, R.** "Splošnoizobraževalne knjižnice in informacijska politika v lokalni skupnosti". *Knjižnica*, 36(1992)2: 29-37
- Jakac-Bizjak, V.** "Knjižnice prihodnosti: možnosti in resničnost". *Knjižnica*, 34(1990)3: 53-62
- Ambrožič, M.** "Dostopnost informacij in uporabniki". *Knjižnica*, 33(1989)3-4: 25-43
- Filo, B.** "Informacijsko delo v knjižnicah glede na analizo informacij, informacijskih virov in uporabnikov". *Knjižnica*, 20(1976)1-4: 16-35
- Jan, Z.** "Proučevanje potreb uporabnikov splošnoizobraževalnih knjižnic". *Knjižnica*, 24(1980)1-4: 26-35
- "Zakon o knjižničarstvu." *Uradni list SRS*, 1982,27 in dopolnila, 1986,42
- Stachnik, I.** *Besuchbefragungen in Bibliotheken*. Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut, 1995: 119