

ŠTUDIJE UPORABNIKOV NARODNE IN UNIVERZITETNE KNJIŽNICE

Melita Ambrožič

Narodna in univerzitetna knjižnica
Ljubljana

DBL, 14. marec 2015, Ljubljana

Funkcije knjižnice

- od ustanovitve njene predhodnice, tj. Licejske knjižnice (1774.), ime knjižnice in njene funkcije večkrat spremenjene
- od leta 1919 deluje kot univerzitetna knjižnica
- funkcijo nacionalne knjižnice opravlja od leta 1945
- od osamosvojitve Slovenije leta 1991 deluje tudi kot osrednja državna knjižnica (prevzame funkcije, ki so jih prej izvajale zvezne organizacije za celotno Jugoslavijo)



Naloge knjižnice

- zbiranje in trajno ohranjanje narodove pisne kulturne in znanstvene dediščine v klasični in e-obliki
- bibliografska kontrola publikacij in nacionalna bibliografija
- center za razvoj knjižnic
- organizacija neformalnih oblik izobraževanja knjižničarjev
- statistična merjenja in analize delovanja knjižnic in vodenje razvida knjižnic
- priprava strokovnih podlag za sprejem splošnih predpisov in strokovnih priporočil s področja knjižničarstva
- raziskovalna dejavnost sodelovanje v dejavnosti in pri razvoju nacionalnega bibliografskega sistema COBISS
- gradnja in razvoj Digitalne knjižnice Slovenije
- sodelovanje pri gradnji Evropske knjižnice in Europeane
- nacionalni agregator e-vsebin s področja kulture
- sodelovanje pri načrtovanju in razvoju KIS UL
- konzorcijska nabava elektronskih publikacij (COSEC)
- ...

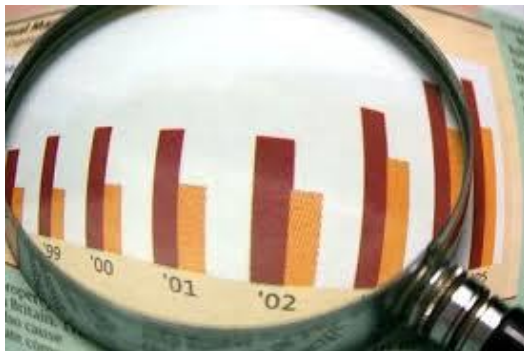
Uspešnost delovanja knjižnice⁽¹⁾

- **odjemalci storitev:** uporabniki, knjižnice, založniki, organizacije s področja kulture in znanosti, za knjižnice pristojna državna telesa ...
- **načrtovanje dejavnosti in zagotavljanje storitev:** nujno je spremljati potrebe, pričakovanja in zadovoljstvo različnih skupin uporabnikov
- **ugotavljanje uspešnosti delovanja knjižnice:** uporaba različnih metod in orodij za vrednotenje



Uspešnost delovanja knjižnice⁽²⁾

V času, ki ga zaznamujeta gospodarska kriza in zniževanje proračunov za delovanje javnih služb, mora knjižnica financerjem dejavnosti in okolju nenehno dokazovati **uspešnost** in **kakovost** storitev ter **racionalnost** pri porabi proračunskih sredstev.



Ponuditi jim mora tudi dokaze o **pozitivnem vplivu in koristih**, ki jih njeno delovanje prinaša uporabnikom in širšemu okolju.

Ugotavljanje uspešnosti delovanja⁽¹⁾

- ✓ **uspešnost**: v kolikšni meri organizacija uresničuje zastavljene cilje
- ✓ **učinkovitost**: stroškovna uspešnost, tj. doseganje čim boljših učinkov s čim manj ustvarjenimi stroški
- ✓ **kakovost**: v kolikšni meri storitve in proizvodi izpolnjujejo pričakovanja uporabnikov in/ali standardov kakovosti



Ugotavljanje uspešnosti delovanja⁽²⁾

- uspešnost in učinkovitost spremlja knjižnica s pomočjo nabora **kazalcev in kazalnikov uspešnosti**, izbranih na osnovi modela BSC (Balanced Score Card)
- izračun vrednosti kazalcev/kazalnikov: uporaba **statističnih podatkov** o delovanju knjižnice ter podatkov, ki jih zagotavlja **avtomatiziran informacijski sistem** za podporo upravljanju knjižnice (Navision)



Ugotavljanje uspešnosti delovanja⁽³⁾

- spremljanje **kakovosti** knjižničnih storitev in proizvodov z vidika uporabnikov knjižnice, tj. s **študijami uporabnikov**
- zagotavljanje visoke stopnje kakovosti storitev in proizvodov je ena od temeljnih usmeritev knjižnice
- knjižnica periodično izvaja študije uporabnikov od leta **1987**, od 2008 dalje s pomočjo metode **spletnega anketiranja**
- zadnja anketna raziskava o kakovosti storitev knjižnice je bila opravljena konec leta 2013

Študije in študij uporabnikov

Bibliotekarski terminološki slovar (2009, str. 320):

- **študija uporabnikov** - raziskava o informacijskih zahtevah, potrebah, o iskalnih navadah uporabnikov zaradi ugotavljanja ustreznosti knjižničnih informacijskih storitev
- **študij uporabnikov** - proučevanje uporabnikov zaradi ugotavljanja zakonitosti pretoka in uporabe informacij

Študije uporabnikov⁽¹⁾

- raziskovanje uporabnikov in potencialnih uporabnikov
- **predmet raziskovanja** - njihove značilnosti, potrebe, želje, zahteve, ravnanje, pričakovanja, mnenja, način uporabe knjižnice in njenih storitev ipd., in sicer v povezavi z obstoječimi storitvami oziroma tistimi, ki bi jih uporabniki želeli ali potrebovali
- zasnovane **ekstenzivno** (predmet preučevanja celotna populacija ene ali več knjižnic ter širši problemski sklopi) ali **intenzivno** (predmet preučevanja specifična skupina uporabnikov oziroma ozki problemski sklopi)

Študije uporabnikov⁽²⁾

- metodologija in metode – zagotovitev zanesljivosti in veljavnosti podatkov
- metode in tehnike zbiranja ter obdelave podatkov – kvantitativna in kvalitativna metodologija
- vprašanje vzorca in vzorčenja
- porast intenzivno zasnovanih študij uporabnikov, spremembe v predmetu preučevanja, pogostejša uporaba kvalitativnih metod
- ugotavljanje družbene in ekonomske vrednosti (primer: [The Economic and Social Value of Information Services: Libraries](#). Madrid: FESABID, 2014)

Študije uporabnikov NUK

- Medbibliotečna izposoja NUK (Knez, 1987)
- Študij uporabnikov kot izhodišče za opredelitev ciljev in evalvacijo dejavnosti Narodne in univerzitetne knjižnice v Ljubljani (Popovič, 1988)
- Analiza stališč javnosti do izgradnje nove knjižnice v Ljubljani z analizo uporabe storitev knjižnice (Golob, 1995)
- Medknjižnična izposoja: razvoj, delovni postopki in nekateri kazalci uspešnosti (Žagar, 2000)
- Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami Velike čitalnice Narodne in univerzitetne knjižnice v Ljubljani (Pernat, 2002)
- Mnenje uporabnikov o delovanju in storitvah NUK (Ambrožič in Badovinac, 2009)
- Zadovoljstvo uporabnikov s kakovostjo storitev Velike čitalnice Narodne in univerzitetne knjižnice v Ljubljani (Slapšak, 2010)
- Uporaba čitalniških prostorov in čitalniških storitev NUK in CTK (Ambrožič in Vovk, 2011)
- Testno podaljšanje odprtosti čitalniških prostorov NUK in CTK (Ambrožič in Vovk, 2011)
- Mnenje uporabnikov o delovanju in storitvah NUK (2013)

Rezultati preteklih študij uporabnikov⁽¹⁾

- relativno **dobra in pozitivna podoba** knjižnice v očeh uporabnikov
- razmeroma **visoka stopnja zadovoljstva** z večino storitev oziroma njihovih sestavin
- razkorak med **pričakovanji in dejanskim zadovoljstvom** na nekaterih področjih delovanja: nabavna politika, razpoložljivost knjižnične zbirke, študijski pogoji v čitalnicah, preslaba promocija posebnih knjižničnih zbirk ter elektronskih virov in storitev

Rezultati preteklih študij uporabnikov⁽²⁾

- uporabniki knjižnico vidijo v prvi vrsti kot **prostor** za študij in izposajo knjižničnega gradiva
- obisk **posebnih knjižničnih zbirk** je majhen
- **elektronski viri in storitve** so premalo izkoriščeni
- nizka uporaba **informacijskih storitev** (tako ob osebnem obisku knjižnice kot uporaba online referenčnih servisov)

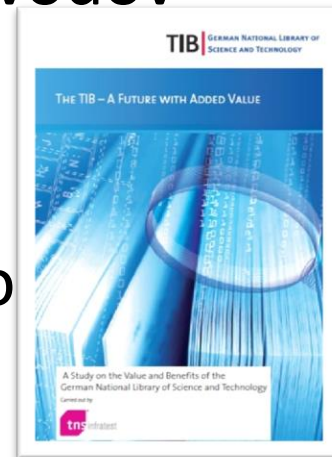


Kakovost in vrednost knjižničnih storitev⁽¹⁾

- študija uporabnikov – 2013.; spletna anketa; orodje za spletno anketiranje – **1KA**
- namen in cilji raziskave:
 - ugotoviti zadovoljstvo s **klasičnimi in elektronskimi storitvami**, njihovo poznavanje in pogostost uporabe
 - ugotoviti zadovoljstvo z **osebjem, prostori in opremo knjižnice**
 - ugotoviti, kakšna je **splošna podoba knjižnice** v očeh uporabnikov
 - raziskati **spremembe** v obsegu uporabe posameznih storitev ter v stopnji zadovoljstva z njimi
 - zbrati **predloge** za izboljšanje ponudbe storitev in delovanja knjižnice na sploh

Kakovost in vrednost knjižničnih storitev⁽²⁾

- ponovitev vprašanj iz preteklih raziskav zaradi možnosti primerjav
- dodana vprašanja za vrednotenje novih proizvodov in storitev
- prvič poskušali ugotoviti, kakšno **vrednost v finančnem smislu** anketirancem predstavljajo knjižnica in njene storitve
- v anketni vprašalnik vključili nekatera vprašanja iz študije: *A study on the value and benefits of the German National Library of Science and Technology* (2010)

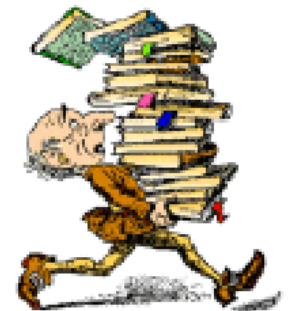


Kakovost in vrednost knjižničnih storitev⁽³⁾

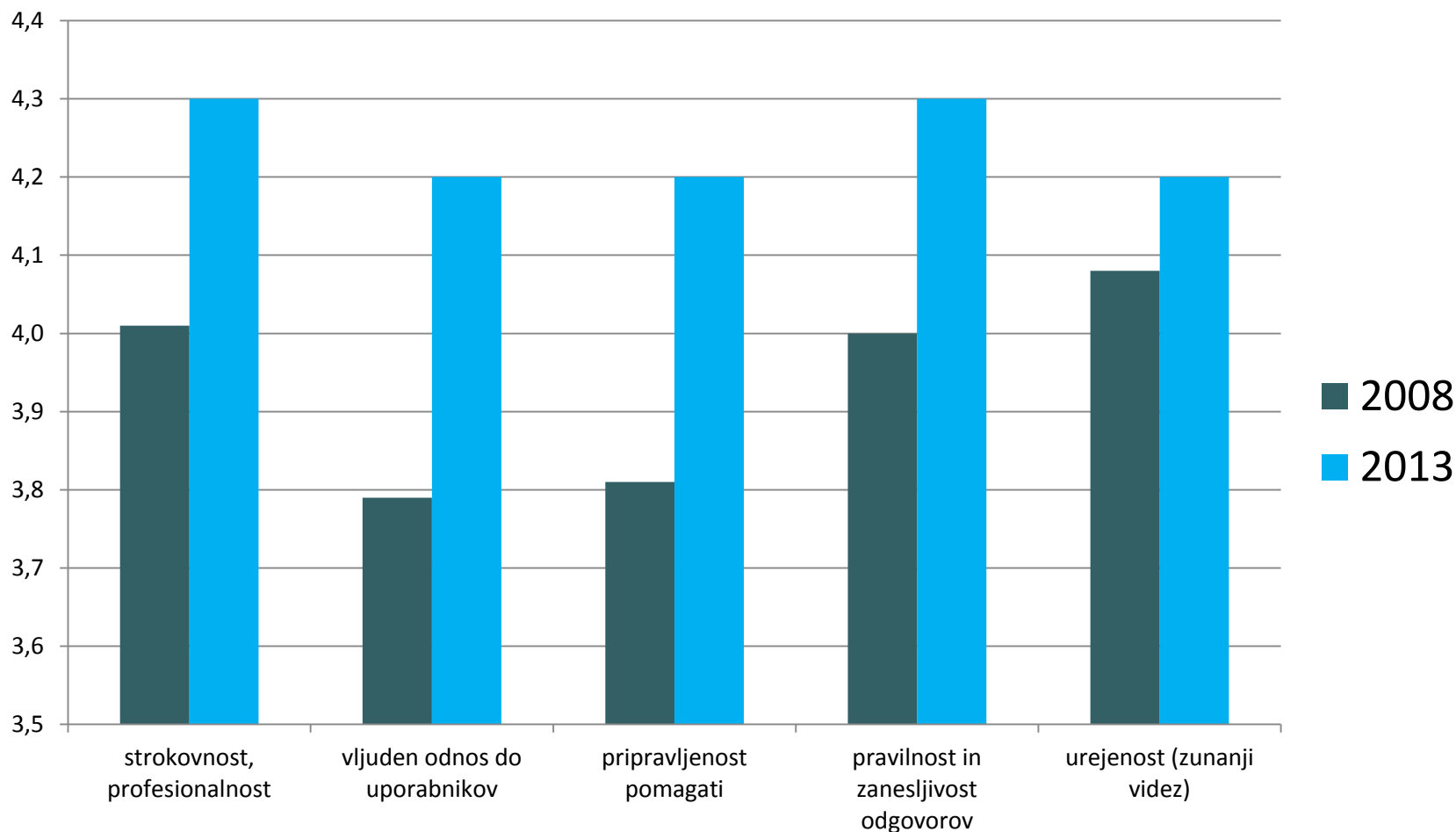
- **ciljna populacija** – uporabniki in neuporabniki knjižnice
- **neverjetnostni vzorec**, pridobljen na osnovi priložnostnega vzorčenja – rezultatov raziskave ne moremo posploševati
- **anketiranje** (22. oktober – 17. november 2013)
- v analizo vključili **901** izpolnjeno anketo (v anketo sicer vstopilo 1.427 oseb)
- **rezultati raziskave** – omogočili so oceno sprememb v uporabniškem zaznavanju kakovosti; služili tudi kot osnova za načrtovanje ukrepov za izboljšanje kakovosti storitev in dejavnosti knjižnice nasploh

Kakovost knjižničnih storitev⁽¹⁾

- pri **vseh** ocenjevanih elementih **zadovoljstvo** s knjižnico in njenimi storitvami **višje** kot leta 2008
- **nižja od ciljne** povprečne vrednosti ($M = 4.0$; kjer je najvišja možna $M=5.0$) bila povprečna ocena zadovoljstva s knjižničnimi prostori ter s ponudbo klasičnih virov
- opazno **povečanje stopnje zadovoljstva s knjižničnim osebjem** pri vseh ocenjevanih sestavinah
- **pozitivna naravnost** pripomb in predlogov za izboljšanje storitev

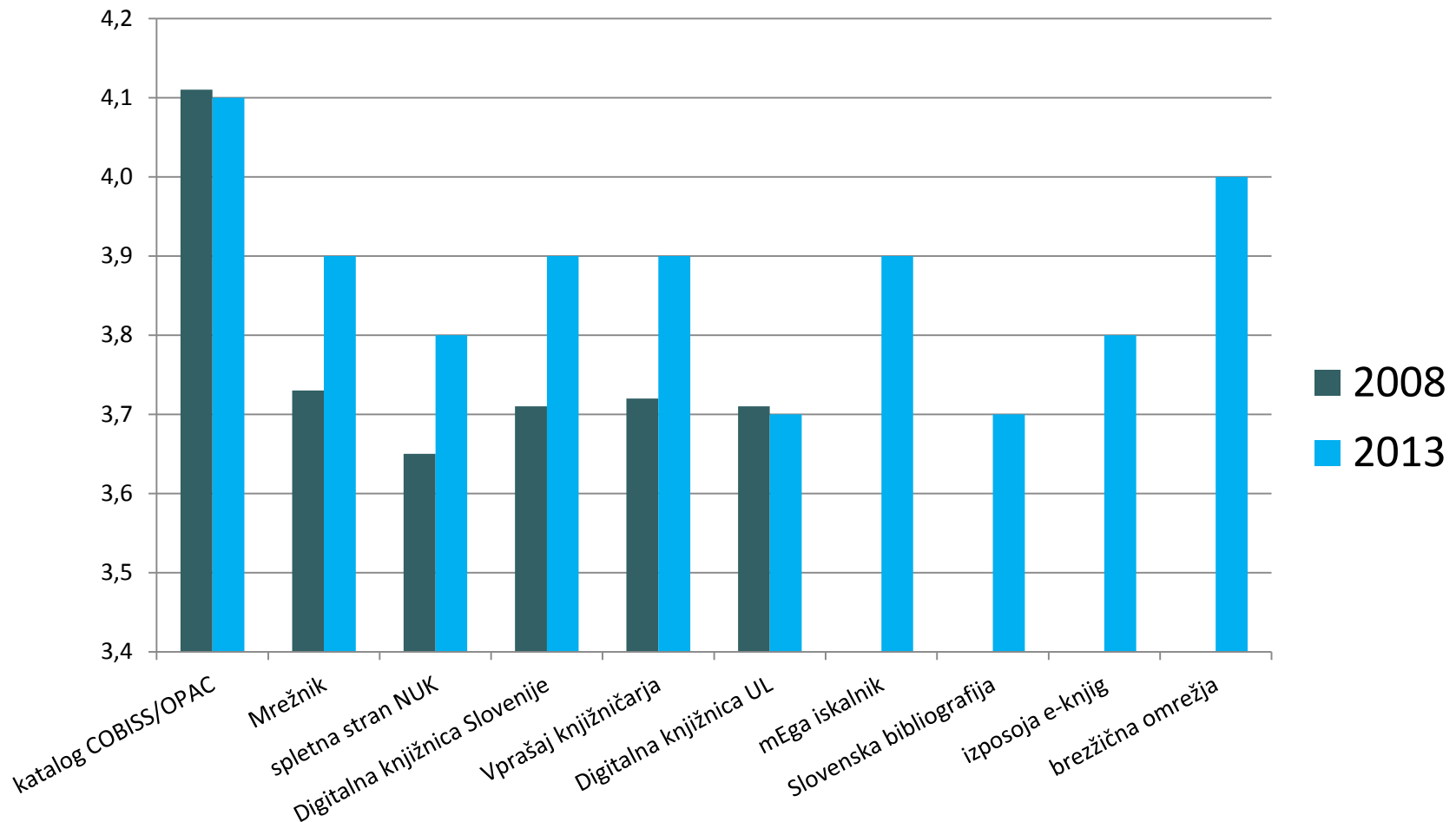


Kakovost knjižničnih storitev⁽²⁾



Zadovoljstvo anketirancev z osebjem NUK leta 2008 in 2013 (M)

Kakovost knjižničnih storitev⁽³⁾



Zadovoljstvo anketirancev z elektronskimi viri oziroma storitvami leta 2008 in 2013 (M)

Družbena vrednost knjižnice⁽¹⁾

- delež (%) anketirancev, ki knjižnico ocenjujejo kot dobro **prepoznavno, odprto in prijazno** ter **zaupanja vredno** ustanovo je višji v primerjavi s preteklimi raziskavami
- višji tudi delež tistih, ki visoko vrednotijo njen **vpliv** na kakovost in učinkovitost svojega študija oziroma dela
- prispevek dejavnosti knjižnice k **razvoju slovenske znanosti in kulture** prepoznavna 83 % anketirancev
- prispevek dejavnosti knjižnice k **družbeno-ekonomskemu razvoju** države prepoznavna 60 % anketirancev

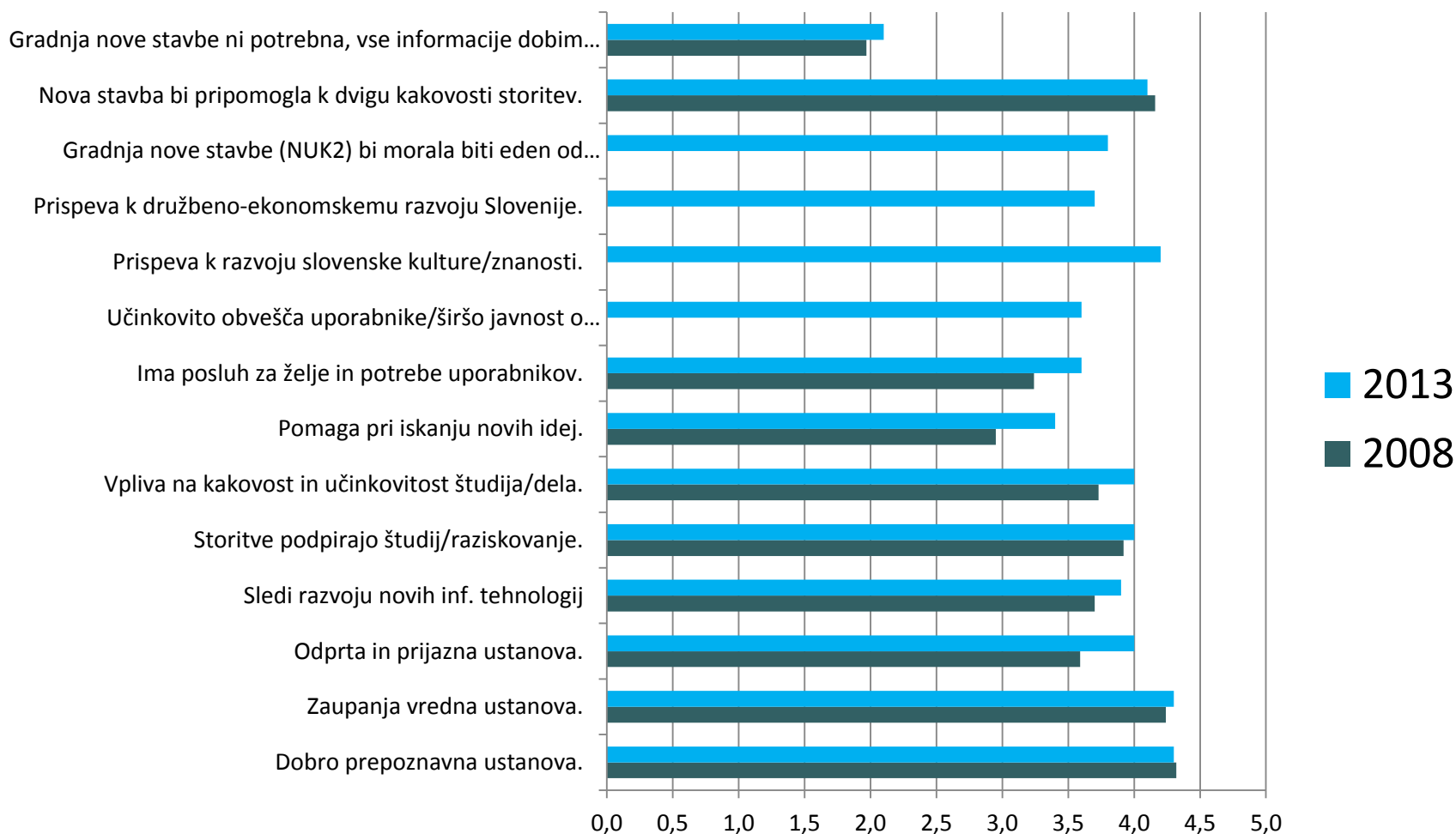
Družbena vrednost knjižnice⁽²⁾

„Če gradiva in drugih informacijskih virov ter storitev NUK ne bi več mogli uporabljati, v kakšni meri bi to vplivalo na vaš študij oziroma delo?“

- močno bi vplivalo – 63 %
- vplivalo bi v manjši meri – 31 %
- ne bi vplivalo – 5 %



Družbena vrednost knjižnice⁽³⁾



Mnenje (rednih) uporabnikov o celotni podobi NUK leta 2008 in 2013 (M)

Ekonomska vrednost knjižnice⁽¹⁾

- ekonomsko vrednost knjižnice smo nameravali ugotovljati z **metodo kontingenčnega vrednotenja**
- **negativen odziv** anketirancev zaradi vključitve vprašanj o finančni vrednosti (storitev) knjižnice
- velika razpršenost (visoki standardni odkloni) in **nizka zanesljivost** pridobljenih podatkov
- neposrednih **ekonomskih koristi**, ki jih imajo uporabniki zaradi uporabe virov in storitev knjižnice, ter posredne dodane vrednosti za celotno gospodarstvo, ni bilo mogoče ugotoviti

Ekonomska vrednost knjižnice⁽²⁾

„Kakšen bi bil minimalni mesečni znesek (v EUR) nadomestila, ki bi ga pričakovali od države, da bi se strinjali z zaprtjem knjižnice?“

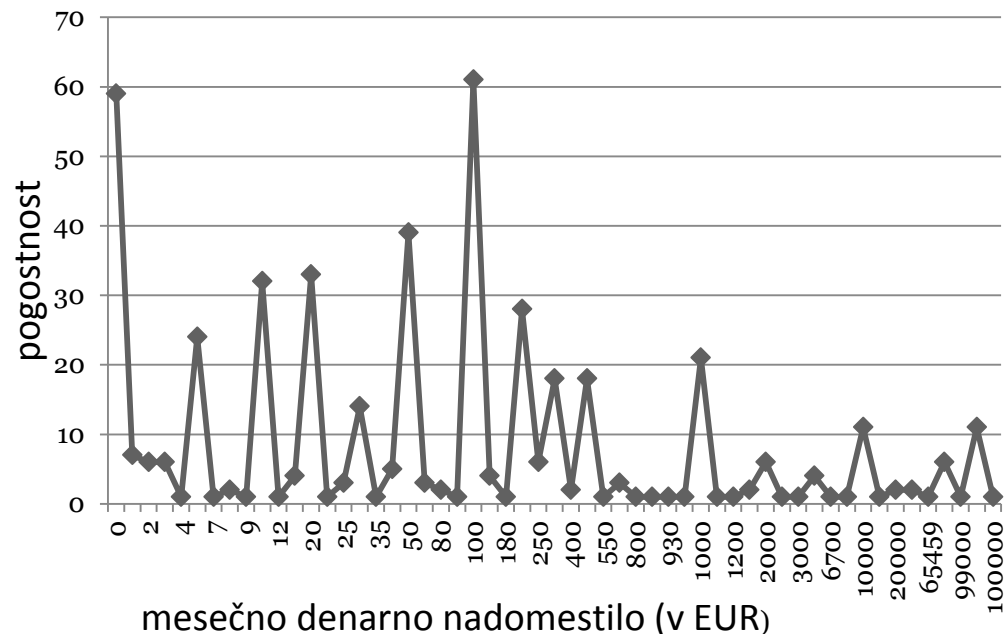
M = 116 EUR

Me = 125 EUR

Mo = 100 EUR

letno povprečje:

1,392 EUR



Ekonomska vrednost knjižnice⁽³⁾

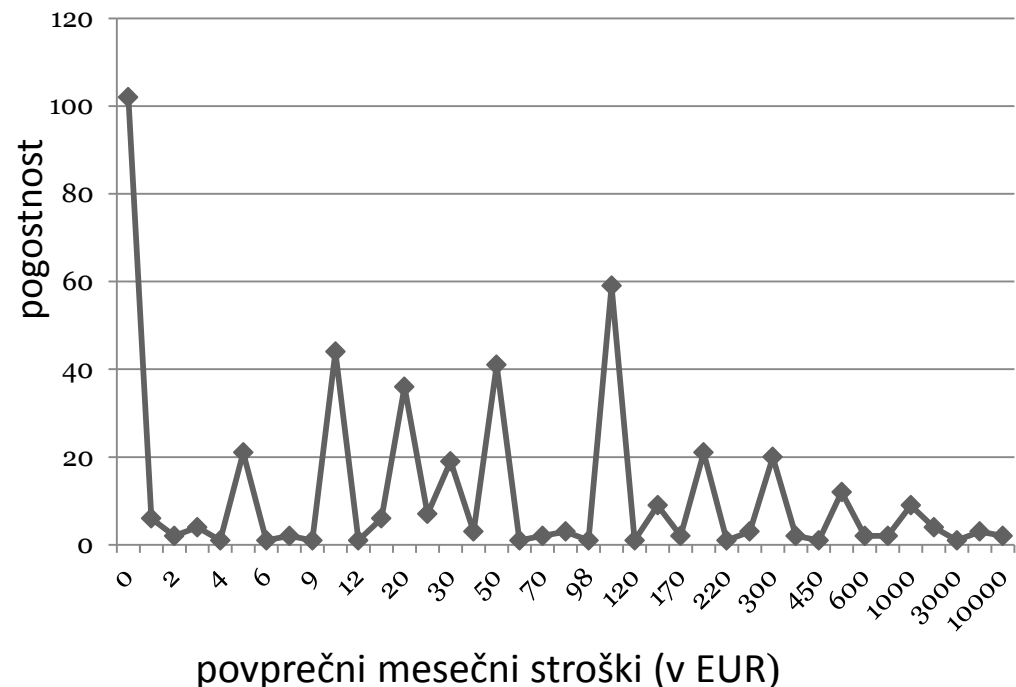
„Bi lahko ocenili, kakšni bi bili ob prenehanju delovanja NUK za vas dodatni povprečni mesečni stroški (v EUR), če bi morali gradivo in druge informacijske vire ter storitve, ki jih nudi knjižnica, pridobiti oziroma uporabljati drugje.“

M = 59 EUR

Mo = 0 EUR

letno povprečje:

708 EUR



Ekonomska vrednost knjižnice⁽⁴⁾

Če bi prišlo do odločitve, da se javno financiranje dejavnosti NUK ukine, bi bilo **35 %** anketirancev pripravljenih podpreti njeno delovanje s finančnim prispevkom.

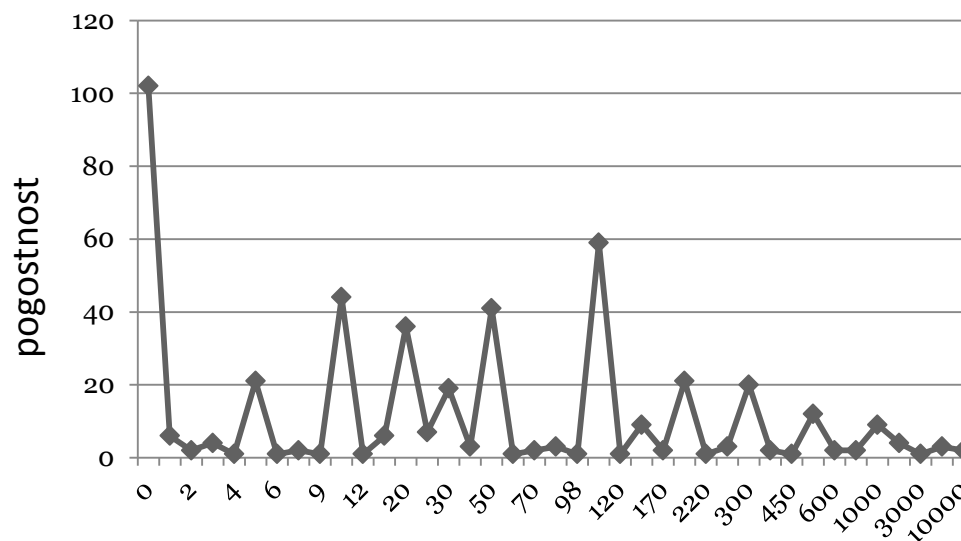
M = 24 EUR

Me = 58 EUR

Mo = 50 EUR

letno povprečje:

24 EUR



letni finančni prispevek (v EUR)

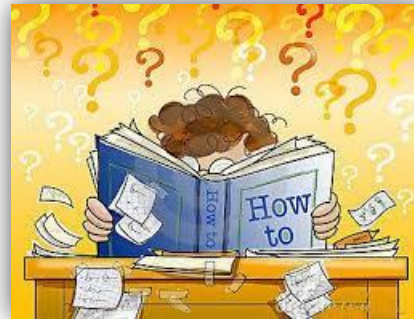
Ekonomska vrednost knjižnice⁽⁵⁾

- številni negativni komentarji zaradi vprašanj o ekonomski vrednosti knjižnice
- zagotavljanje pogojev za delovanje knjižnice naj bi bila dolžnost države
- v slovenskem okolju tovrstno vrednotenje storitev javnega sektorja še vedno nekaj neobičajnega
- zanesljivost zbranih podatkov nizka
- koristna raziskovalna izkušnja za načrtovanje prihodnjih raziskav

Študije uporabnikov NUK v prihodnje?

- usmeritev na intenzivno zasnovane raziskave (2015 – elektronski viri in storitve)
- uvajanje kvalitativne metodologije
- vzorec raziskovancev – zajeti pedagoško osebje, raziskovalce (primer: [Vilar, P., Bartol, T., Pisanski, J. in Južnič, P. \(2012\)](#). Are librarians familiar with information seeking behaviour of teachers and researchers in their respective institutions?)
- izboljšati metodološko zasnovo in izvedbo raziskav
- izboljšati seznanjanje javnosti in deležnikov z rezultati

Kako zagotoviti pogoje za izvajanje študij uporabnikov?



Hvala za pozornost!



melita.ambrozic@nuk.uni-lj.si