mestna knjižnica ljubljana

Kakovost informacij in pomoči v Mestni knjižnici Ljubljana

Analiza ankete

november 2018

Kakovost informacij in pomoči v Mestni knjižnici Ljubljana

Analiza ankete

Ljubljana, november 2018

Kakovost informacij in pomoči v Mestni knjižnici Ljubljana

Priprava ankete: mag. Marijan Špoljar

Pregled vprašalnika: red. prof. dr. Maja Žumer, doc. dr. Tanja Merčun Kariž, doc. dr. Jan Pisanski, asist. dr. Katarina Švab (FF UL, Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo)

Priprava analize: mag. Marijan Špoljar

Mestna knjižnica Ljubljana, Služba za razvoj in območnost

Ljubljana 2018

Zahvala vsem zaposlenim,
ki ste izvajali anketiranje med obiskovalci Mestne knjižnice Ljubljana ter študentkama Emi in Evi, ki sta v sklopu mobilnosti ERASMUS+ pomagali pri vnašanju terenskih anket.

Vsebina

UVOD 4
Vzorec 6
DEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI ANKETIRANCEV 6
Spol in starost 6
Status in izobrazba 6
PRIDOBIVANJE INFORMACIJ 7
Pomembnost 7
Navade 8
POMOČ/SVETOVANJE 9
Vrsta informacij 9
Pogostost uporabe pomoči 10
Ocena pomoči 11
POTENCIALNA PODROČJA POMOČI 12
PROMOCIJA INFORMACIJSKE DEJAVNOSTI 14
Vpliv prijaznosti zaposlenih 14
Zagovorništvo 15
POMOČ PRI IZBIRI LEPOSLOVJA/SVETOVANJA ZA BRANJE 17
POMOČ PRI IZBIRI STROKOVNE LITERATURE 20
POMOČ PRI IZBIRI GRADIVA ZA OTROKE 21
ZAKLJUČEK 25
LITERATURA 27

UVOD

Posredovanje informacij in pomoč uporabnikom pri iskanju informacij je tradicionalna dejavnost splošne knjižnice.

Informacijske storitve predstavljajo pomemben del knjižnične dejavnosti, ki jih izvajajo splošne knjižnice, kakor predvideva Zakon o knjižničarstvu (ZKnj-1) v:

- 2. členu, ki opredeljuje knjižnično dejavnost:
  »Knjižnična dejavnost, ki je knjižnična javna služba, zajema: /…/
  - posredovanje bibliografskih in drugih informacijskih proizvodov in storitev,
  - sodelovanje v medknjižnični izposoji in posredovanju informacij,
  - /…/
  - drugo bibliotekarsko, dokumentacijsko in informacijsko delo.

  /…/.«

- 6. členu, ki opredeljuje namen knjižnic:
  »Knjižnica v skladu s strokovnimi načeli organizira zbirko knjižničnega gradiva in virov informacij z namenom zagotavljati posameznikom in skupinam dostopnost in uporabo:
  - lastnega gradiva in z njim povezanih informacij,
  - medknjižnične izposoje,
  - zunanjih dostopnih informacijskih virov.«

- 8. členu, ki opredeljuje pravice uporabnikov:
  »Uporabniki imajo pravico do brezplačnih osnovnih storitev, kot so:
  - izposoja gradiva,
  - posredovanje informacij o gradivu in iz gradiva,

  /…/.«

- 27. členu, ki opredeljuje dejavnost osrednjih območne knjižnice:
  »/…/.
  Njene posebne naloge so:
  - zagotavljati povečan in zahtevnejši izbor knjižničnega gradiva in informacij,

  /…/.«

- 39a. člen, ki opredeljuje izobrazbo strokovnih knjižničarskih delavcev na več mestih omenja informacijsko službo.

Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice (za obdobje 2018-2028) v okviru programa proaktivne knjižnice v lokalnem okolju jedrnato izpostavljajo tudi knjižnično vlogo informacijskega središča lokalne skupnosti[1]. Kot možno obliko dela predlagajo:

> *Priprava odgovorov na vprašanja uporabnikov kot referenčni pogovor, opravljanje informacijskih poizvedb ali izdelava tematskih bibliografij, ki lahko poteka osebno, preko telefona, spletnega klepeta, obrazca na spletnem mestu knjižnice itn. Oblikovanje in dopolnjevanje zbirke odgovorov na pogosto zastavljena vprašanja. Napotitev na ustrezno knjižnico, drugo organizacijo ali vir informacij. ..*

in v tem smislu opredeljujejo osebje in kompetenčni model:

> *Obvladovanje procesa iskanja informacij in referenčnega pogovora. Poznavanje lokalne skupnosti. Poznavanje potreb po informacijah v lokalnem okolju in ponudnikov informacij. Poznavanje področja specialnih informacij.*

Mestna knjižnica Ljubljana (MKL) je leta 2014 uvedla sistematično spremljanje informacijske dejavnosti v svoji knjižnični mreži z uporabo aplikacije BelInf. Beleženje informacij z BelInf zagotavlja

[1] 3.4.9 Knjižnična vloga: Informacijsko središče lokalne skupnosti

knjižnici pregled vrste kvantitativnih podatkov (čas, krajevna knjižnica, namen, gradivo, način, realizacija) vezanih na izvajanje informacijske dejavnosti. Beleženje količine dogodkov informacijske dejavnosti ne govori o kakovosti te dejavnosti. Z anketo, ki je bila izvedena med uporabniki MKL, smo želeli dobiti odgovor na vprašanje o kakovosti posredovanja informacij in pomoči.

Raziskovalna vprašanja

- Kako uporabniki ocenjujejo kakovost informacij in pomoči/svetovanja pri izbiri gradiva, ki jih v knjižnici nudijo zaposleni?
- Na katerih področjih je priložnost za izboljšanje informacijske dejavnosti?
- Katere vrste informacij so najbolj iskane?
- Kako vpliva prijaznost knjižničarjev na uporabo informacijskih storitev?
- Identificiranje razlogov za ne-uporabo informacijske dejavnosti v knjižnici.

Za podrobnejše analize je potrebno pridobivanje segmentiranih podatkov, ki lahko dajo odgovore tudi na druga operativno naravnana vprašanja.

Priprava ankete

V fazi priprave ankete smo preučili članstvo in kategorije obiskovalcev ter pripravili sorazmerni delež vprašalnikov po skupinah:

mladi odrasli: dijaki, študenti (M)
odrasli (O)
starejši; upokojenci (S).

Priprava je posledično pomagala pri izvajanju terenske ankete. Spletna anketa z enakimi vprašanji, ki smo jo postavili na www.1ka.si, ni zagotovila ustreznega vzorca med populacijo in ne po starostnih skupinah oziroma kategorijah članov.

Potek zbiranja in obdelave podatkov

Anketo smo izvajali v prvi polovici marca 2018. Sočasno je potekala tudi spletna anketa.
Odgovore smo pripravljali za nadaljnjo obdelavo maja in junija 2018.

Pomanjkljivosti ankete

Glede na dinamiko izvajanja ankete v knjižnicah obstaja možnost večje pozitivne naravnanosti vprašanih, kar posledično pomeni manj kritičen pristop, kakor bi ga lahko pričakovali. Hkrati bi lahko pričakovali tudi večjo prizadevnost zaposlenih, ki so vedeli za potek raziskave; v ta namen bi kot metoda lahko bilo bolj primerno opazovanje z udeležbo ali z delno udeležbo, kar bi zahtevalo več resursov. Prejeti odgovori namigujejo na nevtralno stališče zaposlenih, zlasti v delu, ki kaže razloge za promocijo referenčne storitve; sklepamo lahko, da postopki in način izvajanja referenčne dejavnosti zaposlenih v času raziskave ni bil pomenljivo drugačen kot sicer.
Spletna anketa, ki smo jo pripravili, ni zagotovila ustreznega vzorca med populacijo in ne po strukturi vprašanih.

Spletna anketa

Spletna anketa je potekala v enakem obdobju kot terenska. Ustreznega vzorca v spletnih anketah ne moremo zagotoviti. Ustreznih je bilo 36 anket.
Zbrani podatki kažejo, da so odgovarjali predvsem uporabniki, ki so pogosti obiskovalci knjižnice. Rezultati spletne ankete kažejo podobno sliko kot podatki, ki smo jih pridobili v terenski anketi. Večja razlika se kaže v razlogih, ki jih vprašani navajajo za ne-uporabo pomoči pri izbiri gradiv v knjižnici: vprašani navajajo razloge, ki kažejo samostojno uporabo knjižnice; ti uporabniki prihajajo v knjižnico pripravljeni, vedo, kaj potrebujejo, imajo svoje sezname in podobno. Za pomoč prosijo večinoma v primeru »infrastrukturnih« težav, ko ne najdejo določenega gradiva, ki naj bi bilo na polici. Iz

odgovorov ne moremo sklepati, ali gre v tem primeru za težavo, ki bi nastala pri uporabniku (v knjižnici se ne znajde, »vem, kaj hočem, ampak ne vem, kje se to nahaja«), ali je vzrok v knjižnici, kjer je zaradi nepregledne postavitve otežena samostojna uporaba knjižnice oziroma gradivo na policah ni ustrezno urejeno. Ocena pomoči je dobra, vendar se zdi pogled na delo knjižničarjev bolj kritičen kot v terenski anketi, čeprav le posamični odgovori slabo ocenjujejo pomoč.
Zaradi premajhnega števila anket izpolnjenih prek spleta, rezultatov ne upoštevamo pri nadaljnji analizi.

Vzorec

Pri določitvi vzorca smo upoštevali strukturne deleže med aktivnimi člani knjižnice in tako načrtovali ustrezno število anketirancev po starostnih skupinah: mladi odrasli (dijaki starejši od 15 let, študenti), odrasli, starejši.

M (mladi odrasli: dijaki, študenti) 24 % ->n=119
O (odrasli) 52 % ->n=262
S (starejši; upokojenci) 24 % ->n=119

Vprašalnike smo razdelili po knjižnicah vzorcu:

območne enote: 5x50(=m15+o20+s15)=	250
krajevne knjižnice: 23x10(=m3+o4+s3)=	230
Slovanska knjižnica: 20(=m5+o10+s5)=	20
	500

Vrnjenih je bilo 477 uporabnih enot.

DEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI ANKETIRANCEV

Vprašanja o demografskih značilnostih so bila postavljena na koncu vprašalnika. Anketiranci, so te podatke posredovali skoraj v celoti, izjema je bil podatek o statusu, ki ga ni posredovalo 17 % vprašanih.

Spol in starost

Demografske podatke vezane na spol je posredovalo 98% vprašanih (n=466); med njimi je bilo 78 % žensk in 22 % moških.
Podatek o starosti vprašanih smo zbirali z namenom povezave z informacijskimi navadami in oceno informacijske dejavnost, hkrati pa so odgovori posredovali tudi podatek o želenih informacijah glede na vsebino.
Starostna struktura anketirancev, ki so odgovorili na to vprašanje (98 % vseh vprašanih; n=466) je bila:

- 15-18 let: 11 %
- 19-26 let: 18 %
- 27-64 let: 50 %
- 65 let in več: 21 %

Status in izobrazba

Zbiranje podatka o statusu nam je pomagalo pri razlikovanju mnenj posameznih skupin uporabnikov; njihova mnenja smo v analizi povezali s pomembnostjo pridobivanja informacij, njihovimi navadami ter uporabo in oceno pomoči pri iskanju informacij v knjižnici. Seštevek deležev predstavlja
Statuse vprašanih smo povzeli po kategorijah članov, ki ustrezajo starostnim skupinam; na vprašanje je odgovorilo 83 % vprašanih (n=398), in sicer:

- dijak 12 % (n=49)

- študent 13 % (n=50)
- zaposlen 35 % (n=141)
- upokojenec 31 % (n=123)
- nezaposlen 8 % (n=32).

Vprašanje o zadnji dokončani izobrazbi je odgovorilo na domnevo o bolj kritičnem vrednotenju posredovanih informacij v primeru anketirancev z višjo stopnjo izobrazbe. Na vprašanje o zadnji dokončani izobrazbi je odgovorilo 99 % anketirancev (n=472),

- osnovna šola 13% (n=63)
- poklicna izobrazba 4% (n=18)
- srednješolska izobrazba 32% (n=153)
- višješolska, visokošolska, univerzitetna 43% (n=204)
- magisterij, doktorat 7% (n=34)

PRIDOBIVANJE INFORMACIJ

Anketo smo začeli z vprašanjem o pogostosti obiskov v MKL. Vprašanje je bilo zastavljeno v smislu preprostega preverjanja frekvence uporabe knjižnice z namenom uvajanja v vprašalnik ter z namenom povezanosti pogostosti obiskov v knjižnici s pomembnostjo informacijskega dela in informacijskimi navadami vprašanih. Odgovori kažejo na redne in pogoste obiske knjižnice, saj je 50 % vprašanih odgovorilo, da obiskujejo knjižnico vsaj enkrat na mesec, 32 % pa vsaj enkrat na teden.

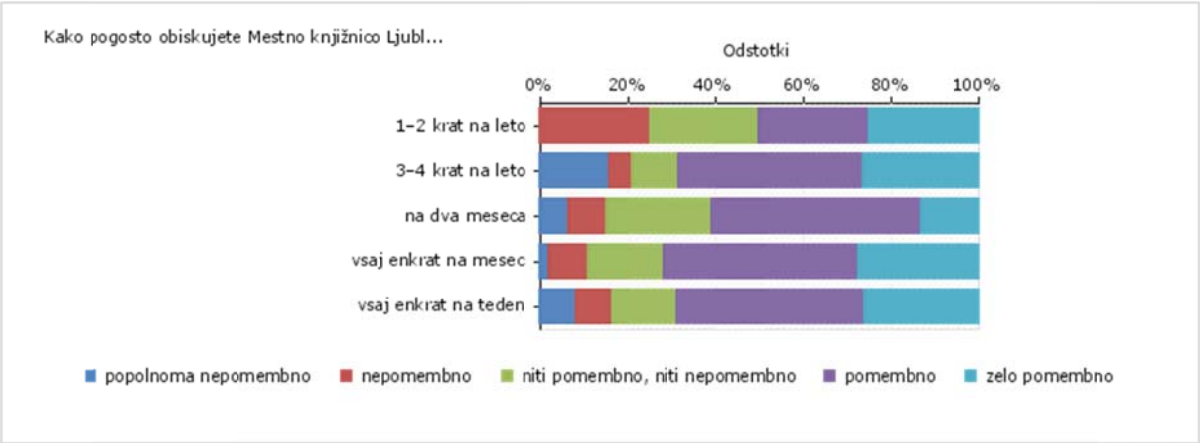
Slika 1. Kako pogosto obiskujete Mestno knjižnico Ljubljana? (n = 465)

Pomembnost

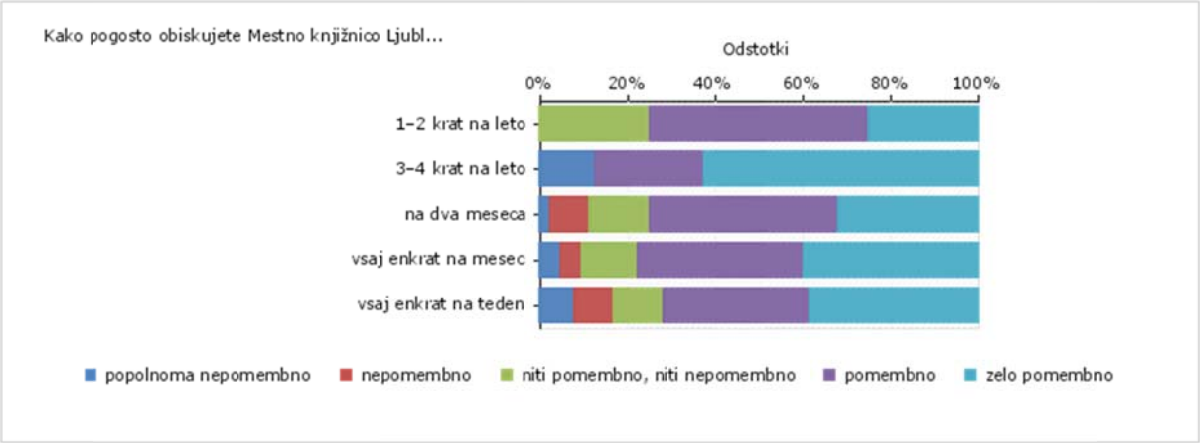
Podatki kažejo, da je pomembnost pomoči/svetovanja pri izbiri leposlovja/svetovanja za branje ter strokovne literature višja kakor pri izbiri video in avdio gradiv, medtem ko so bili odgovori o pomembnosti pomoči pri izbiri gradiva za otroke na lestvici relativno enakomerno porazdeljeni.

Slika 2. Kako pomembna je za vas pomoč/svetovanje knjižničarjev pri izbiri gradiva na področju: . .. (n = 469)

Stopnjo pomembnosti smo povezali s frekvenco obiskov z namenom ugotavljanja stanja.
Pomembnost pomoči/svetovanja pri izbiri leposlovja/svetovanja za branje je najvišja pri respondentih, ki obiskujejo knjižnico vsaj enkrat na mesec. Podobno je tudi pri izbiri strokovne literature, vendar je odstotek višji pri vprašanih, ki obiskujejo knjižnico 3 – 4 krat na leto; zanimivo je, da slednji niso uporabili odgovorov »*nepomembno*« in »*niti pomembno, niti nepomembno*«. Vprašani, ki obiskujejo knjižnico 1 – 2 krat na leto (N=8), menijo, da je pomembnost pomoči pri izbiri strokovne literature najmanj nevtralna (»*niti pomembno, niti nepomembno*«), večina v tej skupini meni, da je pomoč/svetovanje »*pomembno*« oziroma »*zelo pomembno*«.



Slika 3. Kako pomembna je za vas pomoč/svetovanje knjižničarjev pri izbiri gradiva na področju: leposlovja/svetovanja za branje



Slika 4. Kako pomembna je za vas pomoč/svetovanje knjižničarjev pri izbiri gradiva na področju: strokovne literature

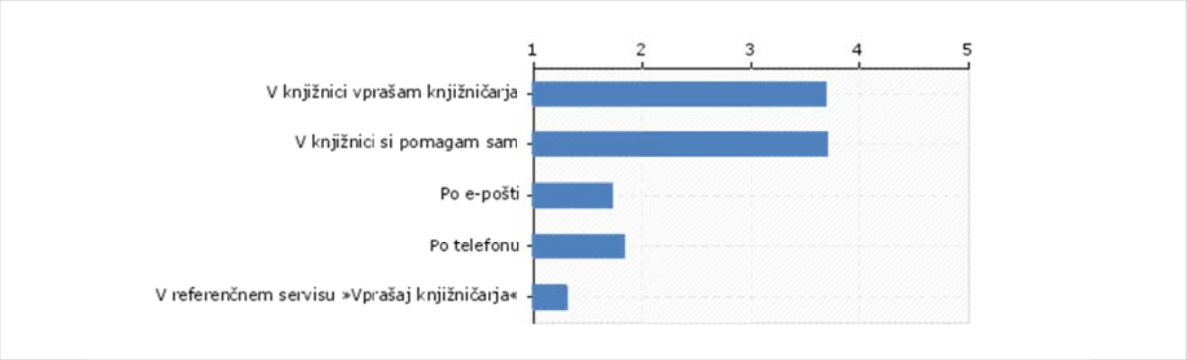
Iz dobljenih odgovorov lahko sklepamo, da je pomoč pri izbiri strokovnega gradiva in leposlovja za uporabnike pomembna ne glede na pogostost obiskovanja knjižnice; to pomeni, da obiskovalci pričakujejo strokovno pomoč in svetovanje pri izbiri gradiv na omenjenih področjih. Avdio in video gradivo si izbirajo sami, oziroma si ga ne izposojajo. Glede pomembnosti pomoči pri izbiri gradiva za otroke lahko sklepamo, da uporabniki uporabljajo različne pristope: pomoč knjižničarjev, lastna priprava na obisk knjižnice, sodelovanje z otrokom pri izbiri, prepuščanje izbire otroku.

Navade

Odgovori na vprašanje o pridobivanju informacij s pomočjo knjižnice kažejo, da visok delež vprašanih

pogosto ali vedno vpraša knjižničarja (61 %), pri pridobivanju informacij si 67 % respondentov pogosto ali vedno pomaga samih. Uporaba elektronske pošte ali telefona pri pridobivanju informacij je praviloma nizka. Referenčnega servisa »Vprašaj knjižničarja« pa se pogosto ali vedno poslužuje le 5 % vprašanih.

To pomeni, da uporabniki v veliki večini uporabljajo povezan pristop k iskanju informacij, in sicer samostojno v povezavi s pomočjo/svetovanjem knjižničarjev.



Slika 5. Kako navadno pridobivate informacije s pomočjo knjižnice? (n = 472)

Sklepamo lahko, da je pomoč/svetovanje pomembnejše pri tistih uporabnikih, ki pogosto ali vedno pridobivajo informacije s pomočjo knjižničarjev, vendar rezultati kažejo, da tudi tisti, ki si sami pomagajo v knjižnici, izražajo pomembnost pomoči/svetovanja knjižničarjev zlasti pri izbiri leposlovja, strokovnega gradiva ter gradiva za otroke.
Pridobljeni podatki kažejo sliko spremenjene percepcije knjižnice, ki naj nudi uporabniku možnost samostojne uporabe knjižnice, saj so uporabniki sposobni sami poiskati ustrezne informacije; pomen informacijske storitve lahko razumemo v smislu preverjanja virov, na kar kažejo odgovori, ki izražajo kompetentnost in strokovnost knjižničarjev.

POMOČ/SVETOVANJE

Vrsta informacij

Vprašanje o vrsti informacij, za katere se uporabniki obrnejo po pomoč h knjižničarjem, je nudilo več možnih odgovorov ter odprte odgovore (*Drugi razlogi*). Z vprašanjem smo želeli dobiti podatke o vsebinah, ki so v povezavi s pomembnostjo informacijskih storitev za uporabnike posebej izpostavljene, hkrati pa izražajo splošno interesno področje respondenta.
Vseh zbranih odgovorov je bilo 826, med njimi izstopata dve vrsti informacij ob katerih se uporabniki odločajo za pomoč knjižničarjev, in sicer »v povezavi z izobraževanjem« ter »za prostočasne dejavnosti/svetovanje za branje«, ki predstavljata vsaka četrtino vseh izbranih odgovorov, sledijo pa informacije, ki so povezane z gradivom za otroke ter osebnostno rastjo. Informacije v povezavi z delom so predstavljale desetino vseh odgovorov. Med odprtimi odgovori predstavljajo tretjino razlogi praktične narave, ki izhajajo iz samostojne uporabe knjižnice, kadar uporabniki na policah ne najdejo določenega gradiva, ki so ga predhodno našli v katalogu; nekatere odprte odgovore pa bi lahko uvrstili tudi med predlagane možnosti, denimo svetovanje za branje.
Med odgovore nismo uvrstili »ne uporabljam«, ker smo pričakovali te odgovore v odprtem delu, vendar sta »ne-uporabo« informacijske storitve izrazila le dva respondenta.
Zbrani podatki namigujejo na prepoznavanje izobraževalne vloge knjižnice ter doživljanje knjižnice kot vira rekreativnega branja. Odgovori lahko namigujejo tako na potrebo po izobraževanju uporabnikov za uporabo knjižnice, kakor tudi na poziv knjižnicam k uporabniku bolj prijazni urejenosti gradiva.

Pogostost uporabe pomoči

Ob vprašanju o pogostosti uporabe pomoči/svetovanja v knjižnici smo želeli pridobiti tudi razloge tistih, ki pomoči/svetovanja ne uporabljajo; vprašanji sta bili povezani in po razlogih smo vprašali le tiste, ki so v predhodnem vprašanju o pogostosti izbrali odgovor »*nikoli*«.

Približno petina vprašanih je odgovorila, da nikoli ne uporablja pomoči pri iskanju leposlovja oziroma strokovne literature, medtem ko pri iskanju videlo ali avdio gradiv pomoči ne išče več kot 70 % vprašanih. Pomoči pri iskanju gradiva za otroke ne išče dobra polovica respondentov.

Četrtina vprašanih uporablja pomoč pri izbiri leposlovja/svetovanja za branje 3 – 4 krat na leto, 28 % pa vsaj enkrat na mesec. Podobno visoka sta tudi deleža obeh odgovorov o pogostosti uporabe pomoči pri iskanju strokovne literature.

Podatki o pogostosti uporabe pomoči v knjižnici, kažejo v primeru iskanja leposlovja in strokovne literature večjo razpršenost vrednosti. Ko gre za leposlovje, 28 % vprašanih prosi za pomoč vsaj enkrat na teden, četrtina pa 3-4 krat na leto. V primeru strokovne literature 31 % vprašanih išče pomoč pri knjižničarjih 3-4 krat na leto, 25 % 1-2 krat na leto in 22 % vsaj enkrat na mesec.

Tabela 1. Kako pogosto v knjižnici prosite za pomoč pri izbiri…

	nikoli	1 – 2 krat na leto	3 – 4 krat na leto	vsaj enkrat na mesec	vsaj enkrat na teden	Veljavni	Povprečje	Std. odklon
leposlovja / svetovanje za branje	85	108	118	133	25	469	2,8	1,19
	18%	23%	25%	28%	5%			
strokovne literature	79	106	126	92	8	411	2,6	1,09
	19%	26%	31%	22%	2%			
video gradiva (filmov)	282	64	29	16	4	395	1,5	0,87
	71%	16%	7%	4%	1%			
avdio gradiva (glasbe)	309	47	20	16	5	397	1,4	0,86
	78%	12%	5%	4%	1%			
gradiva za otroke	225	43	59	63	15	405	2	1,29
	56%	11%	15%	16%	4%			

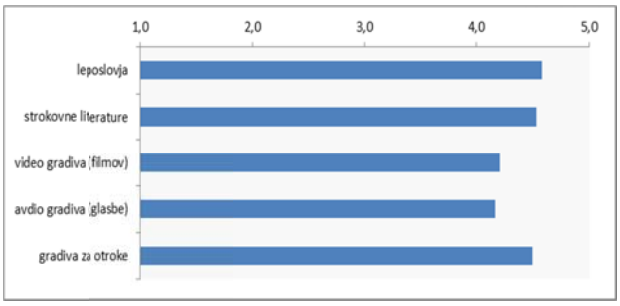
Pregled odprtih odgovorov o razlogih za ne-uporabo pomoči je pokazal dve pomenljivi skupini, ki ju je bilo možno preprosto diferencirati:

- *gradiva ne potrebujem/uporabljam* in podobni odgovori (59 %),
- *gradivo si poiščem sam; pripravljen pridem po gradivo; vem, kaj iščem* in podobni odgovori (41 %).

Odgovori na obe vprašanji kažejo sliko uporabniške navade uporabe knjižnice in pomoči pri iskanju gradiva: glede na deleže odgovorov, je svetovanje pri izbiri leposlovja v večji meri pomembno za tiste, ki prosijo za pomoč vsaj enkrat na mesec ter tiste, ki uporabljajo informacijsko storitev 3 – 4 krat na leto. Pogostost uporabe pomoči je višja pri vprašanih, ki pogosteje (»*vsaj enkrat na mesec*«) obiščejo knjižnico. Pri izbiri strokovne literature je večji delež uporabnikov pomoči tistih, ki pogosteje obiskujejo knjižnico in takrat, ko obiščejo knjižnico, navadno uporabljajo pomoč pri izbiri literature. Odprti odgovori nam govorijo, da so uporabniki aktivni pri iskanju gradiva: pridejo pripravljeni v knjižnico in jo želijo samostojno uporabljati.

Ocena pomoči

Splošna ocena pomoči oziroma kakovosti informacij je na vseh področjih (leposlovje, strokovna literatura, avdio in video gradivo in gradivo za otroke) visoka. Na področju leposlovja in strokovne literature 82 % vprašanih ocenjuje pomoč kot »*dobro*« ali »*zelo dobro*«. Odgovor »*ne uporabljam*« je pri tem vprašanju po pričakovanju uporabilo največ respondentov v povezavi z video in avdio gradivom.



Slika 6. Kako ocenjujete pomoč knjižničarjev pri informacijah glede: . ..

Vprašanje o oceni pomoči smo povezali z vprašanjem o pomembnosti pomoči/svetovanja pri izbiri posamezne vrste gradiva. V primeru leposlovja 95 % respondentov, ki so odgovorili na obe vprašanji (n=400), ocenjuje pomoč kot dobro ali zelo dobro. Podoben rezultat beležimo tudi na področju pomoči/svetovanja pri izbiri strokovne literature; ne glede na pomembnost pri izbiri gradiva ocenjuje pomoč/svetovanje kot slabo ali zelo slabo 2 % respondentov, ki so odgovorili na obe vprašanji. Pomoč pri izbiri gradiva za otroke ocenjuje kot dobro ali zelo dobro 88 % respondentov ne glede na izraženo stopnjo pomembnosti, nevtralni odgovor (»*niti dobro, niti slabo*«) je izbrala desetina respondentov. Na področju video gradiva 78 % vseh, ki so odgovarjali na obe vprašanji, meni, da je pomoč/svetovanje dobro ali zelo dobro ne glede na izraženo stopnjo pomembnosti. Nevtralnih odgovorov pa je bilo 18 %. Rezultat je podoben tudi pri oceni pomoči povezane z avdio gradivom.

Odgovori kažejo, da relativno majhno število vprašanih ocenjuje pomoč kot slabo ali zelo slabo. Zbrani podatki namigujejo, da pričakovana pomembnost bistveno ne vpliva na oceno pomoči/svetovanja. Odgovori kažejo visoko oceno kvalitete pomoči/svetovanja pri izbiri gradiva, najvišje pri izbiri leposlovja in strokovne literature; glede na število vseh dobljenih odgovorov lahko v povezavi z vprašanjem o pogostosti uporabe pomoči/svetovanja v knjižnici sklepamo, da uporabniki manjkrat iščejo pomoč pri izbiri avdio in video gradiv ter otroške literature, kakor v povezavi z leposlovjem in strokovno literaturo.

Z naslednjim vprašanjem (glej Tabelo 2) smo s 5-stopenjsko lestvico želeli izvedeti, kako uporabniki zaznavajo pomoč/svetovanje ob izbiri gradiv v knjižnici in kakšno vlogo posledično pripisujejo knjižničarjem. Vprašani so imeli tudi možnost izbire odgovora »ne uporabljam«, kar pomeni, da smo pričakovali pri trditvah »*ob pomoči knjižničarja sem bolje opravil/-a šolske/ študijske obveznosti, kakor bi jih sicer*« in »*ob pomoči knjižničarja sem bolje izpeljal/-a delovno nalogo, kakor bi jo sicer*« večje število odgovorov »*ne uporabljam*«. V Tabeli 2 so zbrani rezultati veljavnih odgovorov, ki se nanašajo na uporabo pomoči v knjižnici. Podatki kažejo, da uporabniki dobijo večinoma boljše odgovore v zvezi s svojimi informacijskimi vprašanji, če se obrnejo po pomoč/nasvet h knjižničarjem. Odgovori, ki jih dajo knjižničarji, praviloma vsebujejo dovolj informacij, so pravilni in izčrpnejši, kakor so pričakovali uporabniki. Knjižničarji razumejo informacijske zahteve, ki jih postavljajo uporabniki, ta ugotovitev je povezana s kompetencami knjižničarjev, ki jih vprašani pripisujejo zaposlenim (»*knjižničar je dovolj kompetenten, da odgovori na moja vprašanja*«). Nekoliko nižje, vendar še vedno 70 odstotno, je strinjanje s trditvama, da so uporabniki ob pomoči knjižničarja bolje opravili svoje šolske ali študijske obveznosti oziroma izpeljali delovne naloge, kakor bi jih sicer. Obe trditvi imata sicer nekoliko višji delež nevtralnih odgovorov kot pri drugih trditvah, vendar lahko iz strinjanj sklepamo, da knjižnica

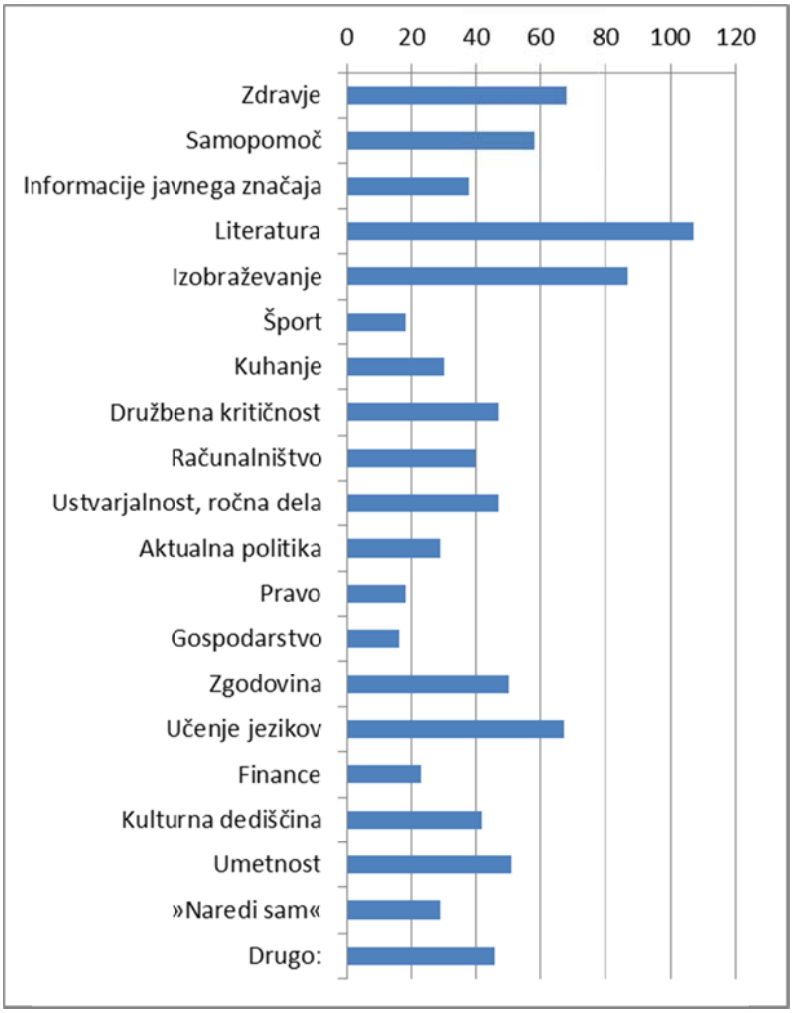
pomenljivo vpliva na pozitivno opravljanje različnih obveznosti in uspešnost posameznikov pri napredovanju v izobraževalnem procesu ali na delovnem mestu.

Tabela 2. V kolikšni meri se strinjate s trditvami (V8):

	sploh se ne strinjam	se ne strinjam	nisem odločen/a	se strinjam	popolnoma se strinjam	Skupaj
knjižničar mi je dal boljši odgovor, kakor bi ga poiskal sam.	1	10	47	175	197	430
	0%	2%	11%	41%	46%	100%
odgovor na moje vprašanje je vseboval dovolj informacij.	1	3	34	192	176	406
	0%	1%	8%	47%	43%	100%
ob pomoči knjižničarja sem bolje opravil/-a šolske/ študijske obveznosti, kakor bi jih sicer.	5	12	65	102	84	268
	2%	4%	24%	38%	31%	100%
ob pomoči knjižničarja sem bolje izpeljal/-a delovno nalogo, kakor bi jo sicer.	4	18	59	107	86	274
	1%	7%	22%	39%	31%	100%
knjižničar je razumel moja vprašanja.	1	1	14	158	240	414
	0%	0%	3%	38%	58%	100%
knjižničar je dovolj kompetenten, da odgovori na moja vprašanja.	1	7	25	149	216	398
	0%	2%	6%	37%	54%	100%
odgovor na moje vprašanje je bil pravilen.	0	3	28	170	193	394
	0%	1%	7%	43%	49%	100%
odgovor na moje vprašanje je bil izčrpnejši, kakor sem pričakoval.	2	18	82	149	145	396
	1%	5%	21%	38%	37%	100%

POTENCIALNA PODROČJA POMOČI

V nadaljevanju vprašalnika smo želeli izvedeti, na katerem področju bi si uporabniki želeli več pomoči/svetovanja; izbrati je bilo možno več odgovorov ter »*Drugo*« v obliki odprte možnosti izražanja potreb po pomoči/svetovanju. Zbrani odgovori kažejo, da si uporabniki želijo več pomoči/svetovanja na področju literature, poleg tega, da pomoč na področju leposlovja ocenjujejo visoko. Skupaj z literaturo izstopa tudi izobraževanje; po številu izbranih odgovorov nato sledijo vsebine: zdravje, učenje jezikov in samopomoč, tem pa družbena kritičnost, ustvarjalnost in ročna dela, zgodovina, kulturna dediščina in umetnost. Manj kot dvajset krat so bila izbrana področja: šport, pravo in gospodarstvo. V odprti rubriki »*Drugo*« je bilo 41 odgovorov med katerimi je večina komentarjev, ki izražajo tako zadovoljstvo kot mnenje, da knjižnica nudi uporabnikom dovolj pomoči/svetovanja; le manjše število vsebinsko uporabnih odprtih odgovorov kaže na konkretna področja, kjer bi si nekateri želeli več pomoči (glasba, psihologija, astrologija, literatura za otroke in mladino ter turistični vodniki). Dva odgovora vsebinsko namigujeta z gledišča navad uporabnikov na suvereno samostojno uporabo knjižnice: »nočem svetovanja« in »rad raziskujem sam«.

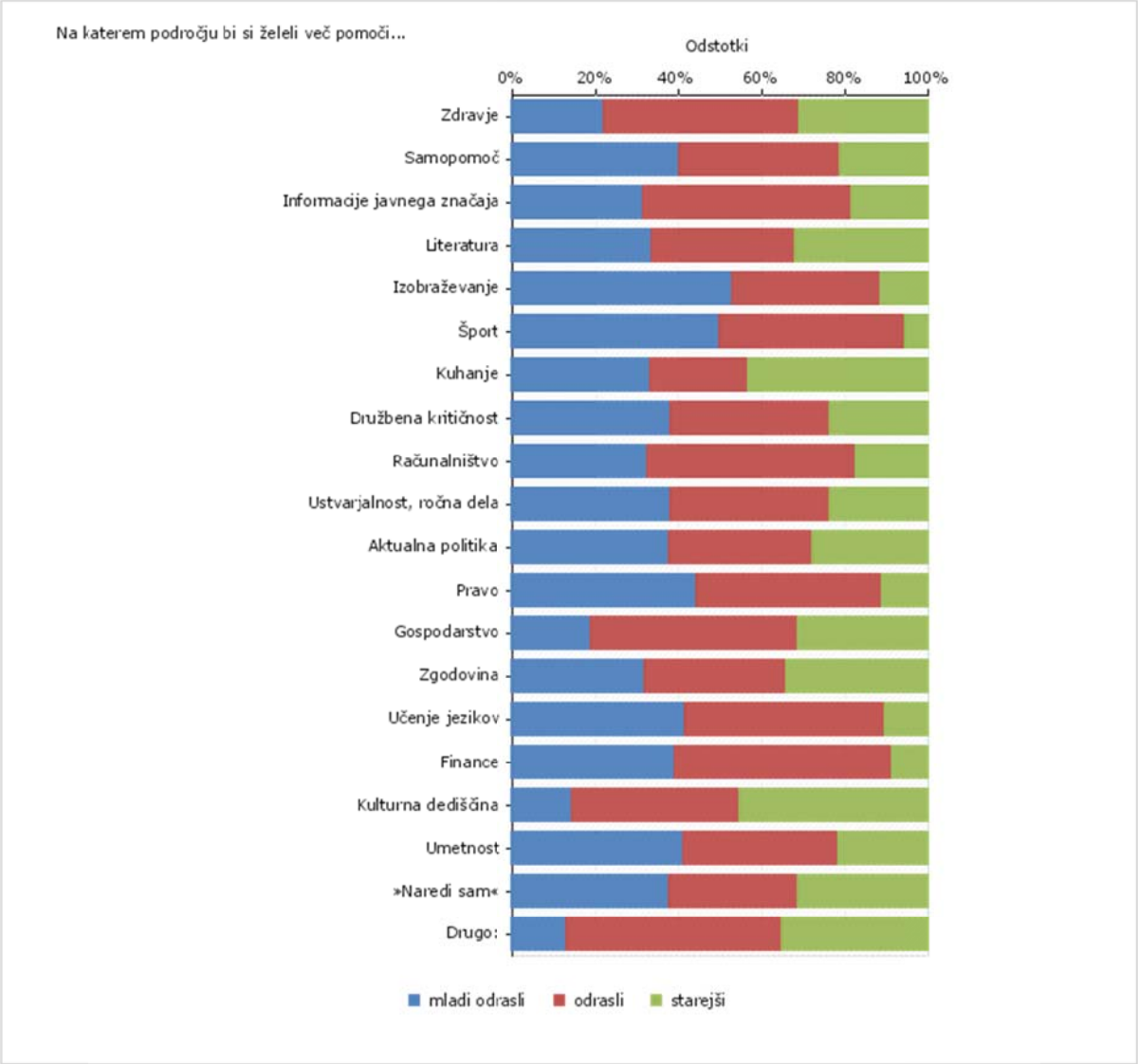


Slika 7. Na katerem področju bi si želeli več pomoči/svetovanja?

Dobljeni odgovori kažejo, da uporabniki poleg že izraženega zaupanja iz prejšnjih vprašanj (leposlovje in strokovna literatura) pričakujejo več pomoči/svetovanja pri izbiri literature; razumemo lahko tudi, da vprašani menijo, da je prav literatura tista materija, ki organsko pritiče knjižnici, ne glede na vsebino. Odgovori lahko pomenijo tako veliko stopnjo zaupanja – zlasti v odprtem delu, kjer izražajo, da je pomoči/svetovanja dovolj – kakor morda tudi ozko tradicionalno pojmovanje knjižnice ali imperativ vsebinskim usmeritvam knjižnice. Izjema, ki kaže onkraj na prvi pogled knjižnici bližjih vsebin (literatura, izobraževanje, učenje jezikov, ustvarjalnost, umetnost, zgodovina, družbena kritičnost), je relativno pogosto izražena želja po pomoči/svetovanju na področju zdravja in samopomoči. Glede na sorazmerno število razdeljenih vprašalnikov po kategorijah (mladi odrasli, odrasli, starejši) bi lahko pričakovali tudi podobno porazdelitev izbranih spremenljivk, ki so bolj značilne za določeno kategorijo, to se še najbolj enoumno kaže v primeru izobraževanja, kjer si želijo več pomoči mladi odrasli, starejši pa le v manjši meri. Vsebine, ki smo jih izbrali za vprašalnik so temeljile na vsebinah, ki jih knjižnica nudi uporabnikom tudi v izobraževalnem kontekstu. Več pomoči/svetovanja na področju zdravja[2] si želijo večinoma odrasli (skoraj polovica odgovorov), vendar je več kot petino odgovorov prispevala kategorija mladi odrasli, ki si želijo še več svetovanja na področju samopomoči. Starejši so v zvezi s pomočjo za področje zdravja prispevali približno tretjino odgovorov. Želja po pomoči/svetovanju na področju literature je uravnoteženo tretjinsko porazdeljena med kategorijami. Izobraževanje je morda pričakovano bolj zanimivo za mlade odrasle (polovica vseh, ki so izbrali to spremenljivko), vendar je več kot tretjino odgovorov izbrala kategorija odraslih. Izbira področij družbena kritičnost ter

[2] Knjižnica na to informacijsko potrebo odgovarja s Smernicami za zdravstveno opismenjevanje uporabnikov v MKL »Borza zdravja«.

ustvarjalnost in ročna dela je enako večinsko zastopana med mladimi odraslimi in odraslimi, medtem ko so se starejši manjkrat odločili za obe vsebini.



Slika 8. Izbrana področja (V9) po starostnih skupinah (V16)

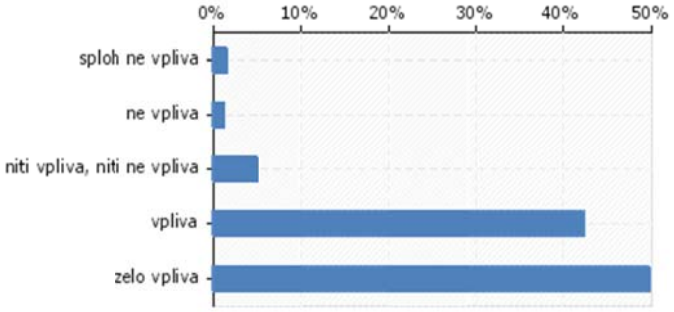
Podrobnejša analiza zbranih odgovorov nam lahko pomaga pri načrtovanju ustreznih informacijskih storitev za različne skupine uporabnikov v knjižnični mreži MKL. Namigi respondentov kažejo na vsebine, kjer bomo lahko izboljšali informacijske storitve.

PROMOCIJA INFORMACIJSKE DEJAVNOSTI

Vpliv prijaznosti zaposlenih

Dobra uporabniška izkušnja deluje kot neformalna promocija knjižnice v lokalni skupnosti. Predvidevali smo, da prijaznost zaposlenih vpliva na odločitev, ali se uporabniki obrnejo po pomoč/nasvet za izbiro gradiva ali ne. Vprašanje smo zastavili tudi z namigom na navade uporabnikov in način uporabe knjižničnih storitev. Pridobljeno mnenje bo lahko pripomoglo k bolj profesionalnemu pristopu zaposlenih, ki bo lahko povečal dostopnost knjižničnih storitev, saj predvidevamo, da neprijaznost odvrača uporabnike od stika s storitvami, ki jih nudi knjižnica, in tako ovira promocijo knjižnice kot pomembnega akterja v lokalni skupnosti.

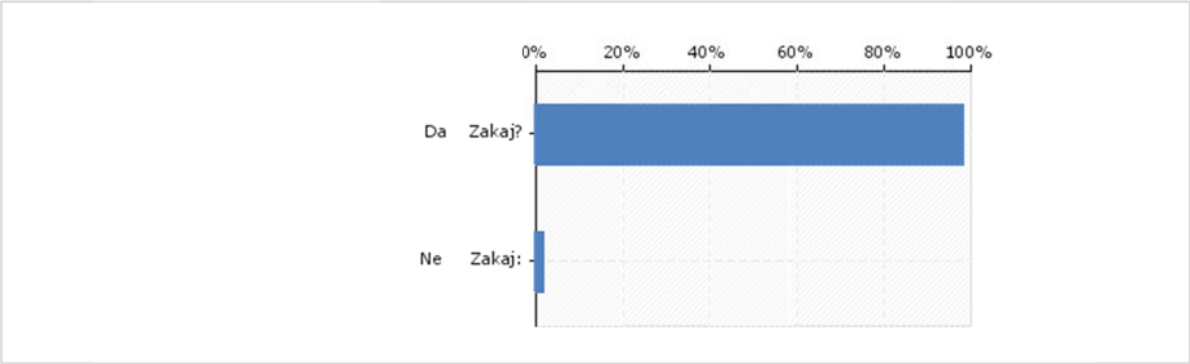
Odgovori kažejo, da prijaznost zaposlenih vpliva na več kot 90 % vprašanih, ko se odločajo, ali bi prosili za pomoč ali ne. Podatki kažejo jasno pričakovanje uporabnikov. Prijaznost zaposlenih je torej pomemben dejavnik, ki vpliva na njihovo odločitev. Hkrati lahko iz odgovorov razumemo, da le manjši delež respondentov zadovoljuje svoje informacijske potrebe ne glede na odnos, ki so ga, ali bi ga lahko bili deležni. Seveda je posledično tudi razumljivo, da lahko slaba izkušnja iz preteklosti negativno vpliva na nadaljnje odločitve uporabnikov ali iz njih celo naredi ne-uporabnike. Odgovori, ki izražajo velik vpliv prijaznosti na uporabo storitve, izrazito kažejo na socialno vlogo knjižnice in percepcijo knjižnice kot varnega okolja, kjer se uporabnik počuti sprejetega in dobrodošlega.



Slika 9. Kako vpliva na vas prijaznost zaposlenih v knjižnici, ko se odločate ali bi jih prosili za pomoč?

Zagovorništvo

Vprašanje *»Bi drugim svetovali, da se po pomoč ob iskanju informacij obrnejo na knjižničarja?«* je bilo zastavljeno z namenom poizvedovanja po neformalni promociji knjižnice in s tem povezanim »tihim«, neuradnim zagovorništvom, ki pomeni pozitivno promocijo ustanove v skupnosti. Vprašanje je bilo namenoma zastavljeno preprosto s nasprotnima odgovoroma Da/Ne, ki sta se nadaljevala z odprtim vprašanjem, zakaj vprašani menijo, da je tako. Želeli smo izvedeti, kakšni so motivi, ki spodbujajo/ovirajo uporabnike pri neformalni promociji informacijske storitve v knjižnici.



Slika 10. Bi drugim svetovali, da se po pomoč ob iskanju informacij obrnejo na knjižničarja? (N=449)

Slika 10 kaže deleže odgovorov, ki pomenijo veliko zaupanje v informacijsko storitev knjižnice, saj le 2 % vprašanih drugim ne bi svetovala uporabe pomoči knjižničarjev. Zaupanje uporabnikov in navedeni razlogi za pozitivno promocijo postavljajo zaposlenim pomenljiv imperativ. Vsebinsko lahko povzamemo razloge »za« v izražene sklope; ki jih navajamo po številu odgovorov z nekaterimi vzorčnimi odgovori:

Kompetence in strokovnost – 149 odgovorov

- knjižničarji navadno podajo več (širši spekter) informacij, kot bi jih sama poiskala;
- njihova kompetenca, razgledanost, poznavanje;
- ker so kompetentni za dobre odgovore;
- mislim, da so kompetentni, če rabiš njihovo pomoč;
- ker je njihovo znanje o knjigah zelo veliko in ti lahko na licu mesta podajo odgovor;
- ker so zagotovo usposobljeni za opravljanje svojega dela, če nekdo potrebuje pomoč, mu bodo zato znali pomagati;
- zato so knjižnice in knjižničarji strokovno podkovani in razgledani;
- najpogosteje imajo več informacij, kot bi jih sam izbrskal;
- ker so za to usposobljeni in jim zaupam;
- ker so v veliko pomoč in imaš lahko več časa zase;
- njihova kompetenca, razgledanost, poznavanje;
- ker je načitan in do potankosti pozna svoje delo v knjižnici;
- ker utegne predlagati raznovrstno gradivo (*ne bi svetovala: ker imam potem gradiva preveč);
- ker so usposobljeni in hitro vedo, kaj potrebuješ;
- knjižničarji navadno podajo več (širši spekter) informacij, kot bi jih sama poiskala;
- ker imajo pregled nad razpoložljivimi gradivom, kaj je aktualno, svetujejo tudi o gradivu, ki ga morda ni na voljo ga pa lahko poiščeš v drugi enoti, ali rezerviraš za prihodnje;
- knjižničar jim s svojim znanjem in poznavanjem knjig lahko doprinese k znanju/raziskovanju;
- zato ker je bolje, kakor bi poiskal sam.

Čas – 92 odgovorov
- hiter dostop, nasvet, vodstvo, obvestilo o novostih;
- prihranek časa, imajo pregled nad gradivom;
- ker prideš hitreje do informacij;
- prihraniš čas in živce.

Pozitivna osebna izkušnja – 34 odgovorov
- ker imam dobre izkušnje;
- ker vas njihovo znanje lahko preseneti.

Empatija, prijaznost – 31 odgovorov
- ker je človek in razume, kaj hočeš, tudi če se ne izražaš najbolje;
- skupaj včasih najdemo marsikaj, česar sama ne bi,
- ker so prijazni, kompetentni, strokovni;
- saj se počutiš veliko bolj dobrodošlega;
- ker se potrudijo, da vam pomagajo.

»Več glav več ve«, znanje, kvaliteta – 25 odgovorov
- ker so polni znanja;
- zaradi boljše izvedbe seminarskih nalog;
- več glav več ve (3X);
- ker ima veliko znanja in to posreduje z veseljem, dobro voljo;
- lahko bi svojo informacijsko potrebo zadovoljili prej in bolj natančno, dobili še kakšen dodaten nasvet za nadaljnje informacije.

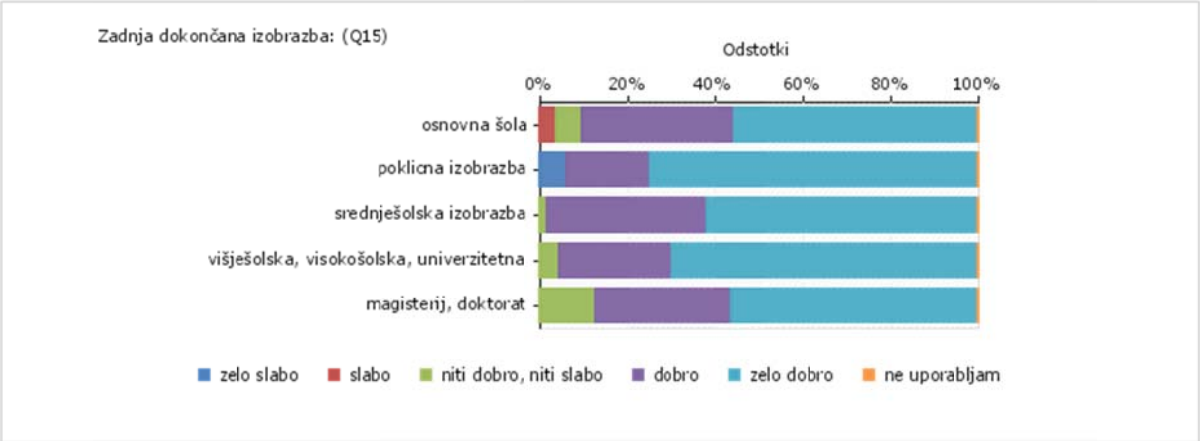
Vprašani, ki drugim ne bi svetovali uporabe informacijske storitve, imajo za to vzgibe (navedeni so vsi odgovori, N=6), ki ne pomenijo nujno vnaprejšnjega nezaupanja, ampak namigujejo na stališče,
- ki drugim prepušča odgovornost izbire za njihove odločitve (»ne svetujem drugim ljudem«);
- ki pričakuje od drugih, da so samostojni in angažirani pri iskanju informacij (»ker morajo razmišljati z svojo glavo«, »lahko sam!«);

- ki zaupa drugim virom in lastni presoji njihove verodostojnosti (»informacije so na spletu, cobissu«);
- ki ne predlaga, če nima lastne izkušnje (»ker ne uporabljam«);
- ki izhaja iz lastne negativne izkušnje (»odvisno od knjižničarja - za določenega vem, da ni preveč prijazen, ko sem ga prosila za pomoč«).

Čeprav je negativna promocija po številu odgovorov zanemarljiva, lahko ravno v zadnjem navedku, ki najprej izraža relativnost ob odločitvi za ne-svetovanje (»odvisno od knjižničarja«), razumemo namig, kako negativna izkušnja (»…za določenega vem, da ni preveč prijazen, ko sem ga prosila za pomoč«) prevesi odločitev za promocijo informacijske storitve v negativno smer.

POMOČ PRI IZBIRI LEPOSLOVJA/SVETOVANJA ZA BRANJE

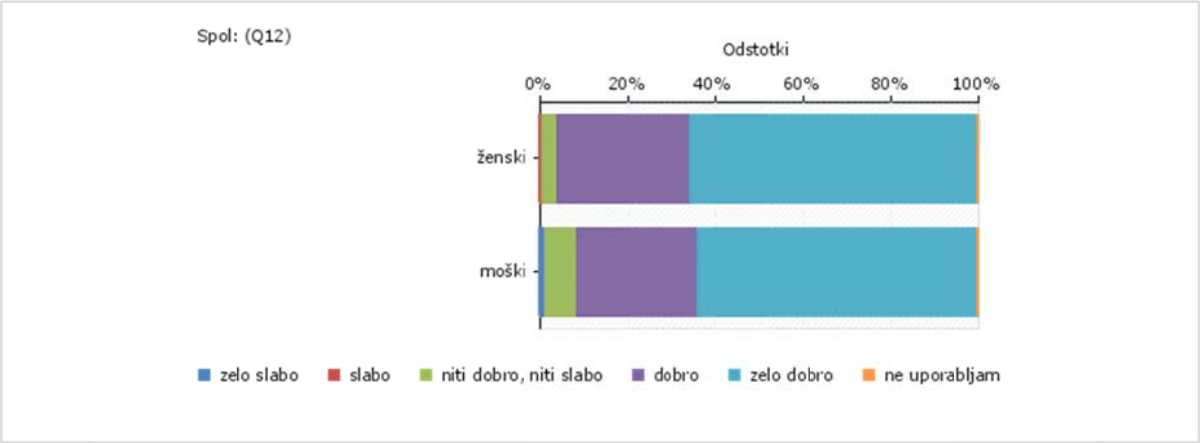
Pridobljene podatke ocene pomoči/svetovanja pri izbiri leposlovja predstavljamo v povezavi z nekaterimi drugimi spremenljivkami (demografski podatki, frekvenca obiska, pomembnost svetovanja). Vprašani večinoma ocenjujejo pomoč/svetovanje pri izbiri leposlovja kot »*dobro*« ali »*zelo dobro*« ne glede na stopnjo izobrazbe. Odgovora »*slabo*« in »*zelo slabo*« sta bila izražena v skupini, ki je končala osnovno šolo ali dosegla poklicno izobrazbo.



Slika 11. Ocena pomoči knjižničarjev pri informacijah glede leposlovja glede na izobrazbo.

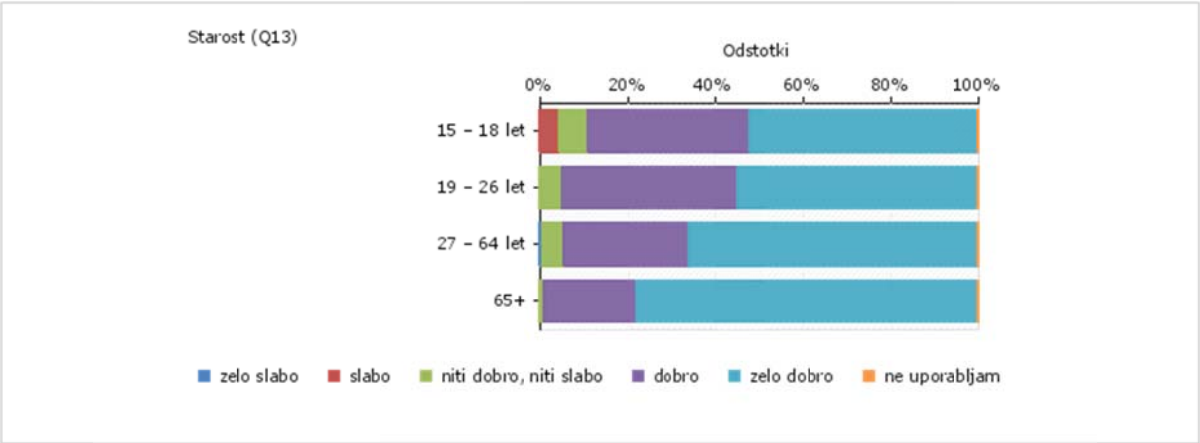
Mnenja povezana z negativno oceno, smo preverili v povezavi z drugimi vprašanji, kjer vidimo, da so respondenti po vsej verjetnosti odgovarjali premalo skoncentrirano, saj odgovori niso vedno v skladu z drugimi trditvami, ki izražajo navade pri uporabi informacijskih storitev. Izbira odgovorov je pokazala, da je frekvenca prošnje za pomoč knjižničarja pri izbiri leposlovja zelo različna (»nikoli«, »*enkrat krat na mesec*«). Obisk knjižnice je praviloma redek (3 – 4 krat na leto), v enem primeru pogost (vsaj enkrat na teden). Vsi vprašani, ki so pomoč pri izbiri leposlovja ocenili kot slabo ali zelo slabo, bi kljub temu drugim predlagali, da se za pomoč pri iskanju informacij obrnejo h knjižničarjem. Negativna mnenja, katerih število je statistično nepomembno, lahko razumemo v smislu manjše pozornosti ob izpolnjevanju vprašalnika, vendar so odgovori dosledni le v enem primeru, ko sta izražena pogost obisk in uporaba informacijske storitve ter pomembnost svetovanja za leposlovje.

Respondenti večinoma ocenjujejo svetovanje pri izbiri leposlovja kot dobro ali zelo dobro ne glede na spol. Delež nevtralnih odgovorov je pri moških nekoliko višji kakor pri ženskah.



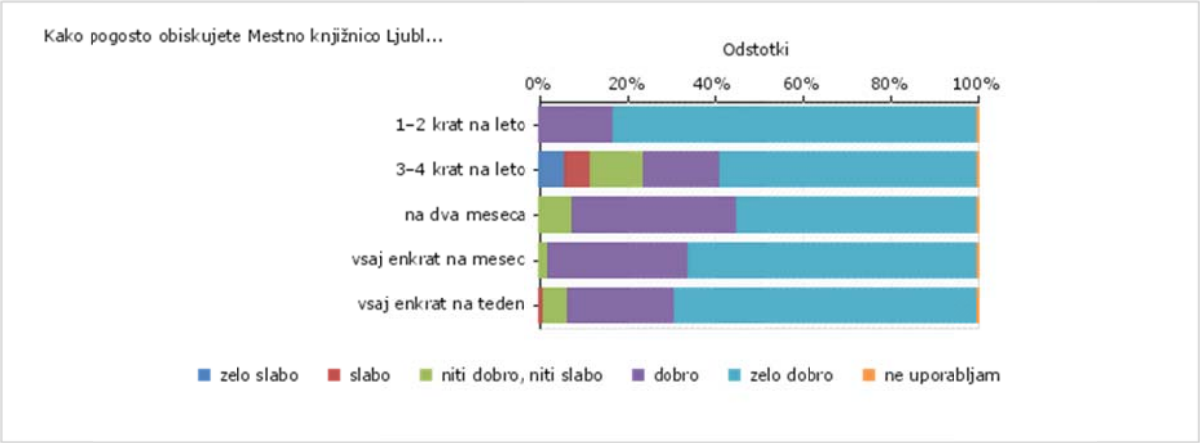
Slika 12. Ocena pomoči knjižničarjev pri informacijah glede leposlovja glede na spol.

Pregled ocene svetovanja knjižničarjev pri izbiri leposlovja glede na starostne skupine kaže manjša odstopanja pri mlajših odraslih (15 – 18 let), med katerimi je bil največji delež (7 %) nevtralnih odgovorov.



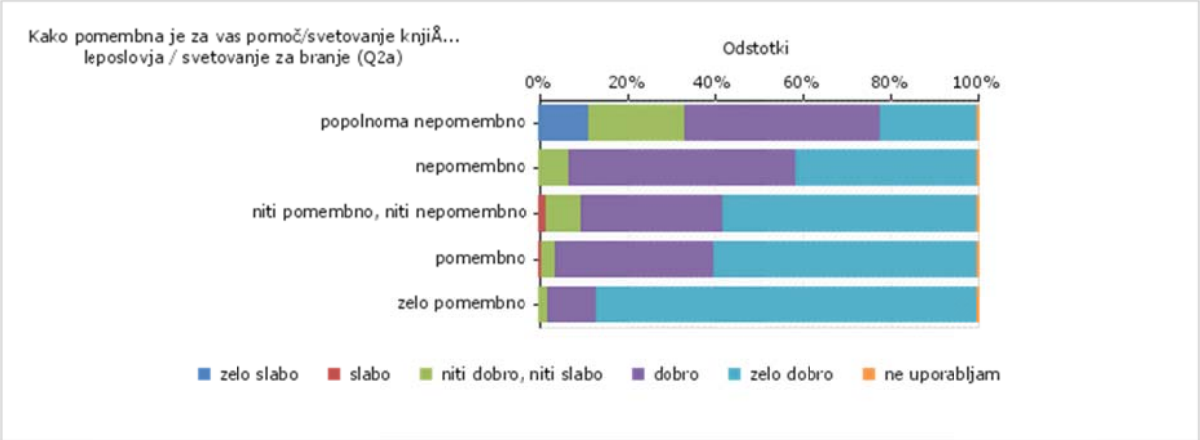
Slika 13. Ocena pomoči knjižničarjev pri informacijah glede leposlovja glede na starost.

Glede na frekvenco obiskov v knjižnici se kaže kot najbolj kritična skupina uporabnikov, ki obiščejo knjižnico 3 – 4 krat na leto; skupina predstavlja 4 % vseh, ki so odgovorili na obe zastavljeni vprašanji. Podatke lahko interpretiramo v smislu dobre izkušnje tistih, ki obiščejo knjižnico do dvakrat na leto ter tistih, ki jo obiščejo več kot štirikrat na leto. Zdi se, da je najbolj kritična skupina z relativno nizko frekvenco obiskov, ker ima morda po prvih dveh obiskih največja pričakovanja glede svetovanja za branje. Domnevamo lahko, da je med to skupino uporabnikov večji odstotek osipnikov, medtem ko so tisti, ki še naprej uporabljajo knjižnico, torej frekvenca njihovih obiskov naraste in sodijo v naslednje skupine, deležni pozitivnega vpliva in zato višje ocenjujejo svetovanje za branje.



Slika 14. Ocena pomoči knjižničarjev pri informacijah glede leposlovja glede na frekvenco obiskov v knjižnici.

Vprašani visoko ocenjujejo pomoč knjižničarjev tudi z gledišča pomembnosti svetovanja za branje. Malo manj kot desetina vprašanih meni, da pomoč pri izbiri leposlovja/svetovanja za branje zanje ni pomembna, vendar jih večina meni, da je svetovanje za branje kljub temu dobro ali zelo dobro. Vprašani morda prav zato, ker ne pripisujejo dejavnosti bistvenega pomena, posledično ocenjujejo to dejavnost manj kritično.



Slika 15. Ocena pomoči knjižničarjev pri informacijah glede leposlovja glede na pomembnost svetovanja za branje.

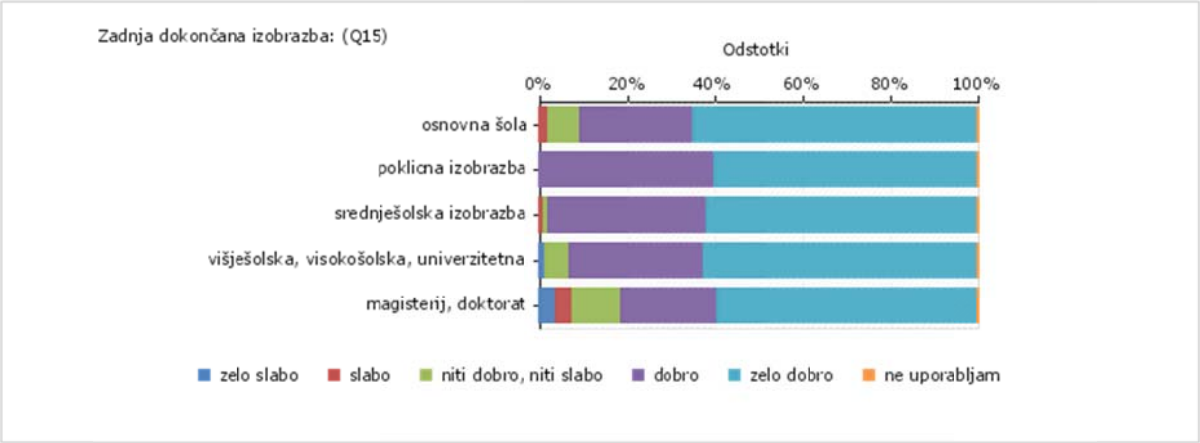
Pridobljene odgovore lahko razumemo v smislu dobrih izkušenj, ki jih imajo uporabniki s svetovanjem za branje ne glede na stopnjo pomembnosti. Pričakovali smo, da bodo vprašani, za katere je svetovanje na področju leposlovja pomembno, bolj kritično ocenjevali pomoč knjižničarjev in bo med njimi več takih, ki bi svetovanje za branje lahko ocenili kot pomanjkljivo; vendar je le en respondent iz te skupine ocenil pomoč kot slabo. Sklepamo lahko, da so vprašani dobili ustrezne nasvete v svetovanju za branje (področje leposlovja). Glede na nizko število respondentov (9), za katere je pomoč pri izbiri leposlovja popolnoma nepomembna, le ena oseba ocenjuje svetovanje za branje kot zelo slabo, čeprav v knjižnici nikoli ne pridobiva informacij s pomočjo knjižničarjev ter nikoli ne uporablja pomoči pri izbiri leposlovja; hkrati pa bi svetovala drugim, da uporabijo pomoč knjižničarjev, ker »vam pomaga pri iskanju kvalitetnih informacij«. Odgovor, ki kaže na zelo slabo oceno pri svetovanju za branje, lahko interpretiramo kot statistično nepomemben ali morda kot pomanjkljivo informiranje o izpolnjevanju vprašalnika. Visoko oceno tistih, za katere je svetovanje za branje zelo pomembno, lahko razumemo v smislu dobre dosedanje izkušnje, ki pomeni za knjižnice delovanje v podobni smeri kot doslej.

Pregled podatkov o oceni svetovanja za branje v knjižnicah v mreži MKL kaže v celoti visoko oceno, saj je tudi nevtralnih odgovorov le 4 %.

POMOČ PRI IZBIRI STROKOVNE LITERATURE

Podobno kot pri podatkih o pomoči pri izbiri leposlovja smo analizirali tudi ocene na področju pomoči pri izbiri strokovne literature; tudi te podatke predstavljamo v povezavi z nekaterimi drugimi spremenljivkami (demografski podatki, frekvenca obiska, pomembnost svetovanja).

Uporabniki ocenjujejo pomoč pri izbiri strokovne literature relativno visoko, saj je bilo manj kot 2 % odgovorov, ki kažejo na slabo ali zelo slabo storitev. Ocena je visoka ne glede na stopnjo zadnje dosežene izobrazbe. Pričakovali smo nižje ocene pri respondentih z izobrazbo, ki je višja ali enaka višješolski. Podatki kažejo podobno sliko, kakor pri svetovanju za branje leposlovja. Tudi nevtralnih odgovorov je enako število kakor pri leposlovju. Čeprav bi lahko zaradi specifičnih znanj ali usposobljenosti uporabnikov pričakovali več odgovorov, ki bi kazali na manj ustrezno pomoč pri izbiri strokovne literature, podatki vseeno kažejo, da knjižnica zagotavlja dobro informacijsko storitev.



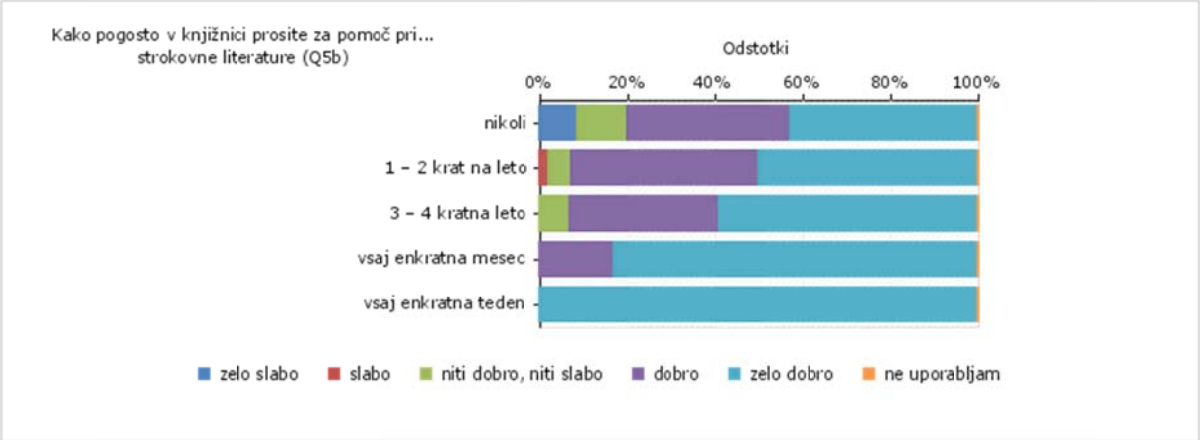
Slika 16. Ocena pomoči knjižničarjev pri informacijah glede strokovne literature glede na zadnjo dokončano izobrazbo.

Podatki kažejo, da uporabniki nekoliko višje ocenjujejo informacijsko storitev kot uporabnice, ki so prispevale tudi večji delež nevtralnih odgovorov. Povezava z vprašanjem o frekvenci obiska v knjižnici, kaže, da so to uporabnice, ki praviloma več kot enkrat na mesec obiščejo knjižnico, svetovanje pri izbiri strokovne literature pa je zanje večinoma pomembno, čeprav redko prosijo za pomoč knjižničarjev, ker se praviloma rajši same odločajo za izbor gradiva oziroma pridejo pripravljene v knjižico. Ob pregledu strinjanja s trditvami, ki izražajo percepcijo dela knjižničarjev, vidimo, da so mnenja praviloma dosledna, kažejo se relativno pomembni deleži strinjanj denimo: »*knjižničar mi je dal boljši odgovor, kakor bi ga poiskal sam«, »odgovor na moje vprašanje je vseboval dovolj informacij«, »odgovor na moje vprašanje je bil pravilen«, »odgovor na moje vprašanje je bil izčrpnejši, kakor sem pričakoval«* ter dejstvo, da bi svetovale drugim, da se obrnejo po pomoč h knjižničarjem, čeprav same navadno v knjižnici ne vprašajo knjižničarja *pogosto* ali *redno*. Uporabnice v tej podskupini imajo praviloma vsaj višjo izobrazbo in so zaposlene. Sklepamo lahko, da ima ta skupina vprašanih visoka pričakovanja do informacijske storitve knjižnice in pogosto (»*vsaj enkrat na mesec«* oziroma *»vsaj enkrat na teden«*) obiskuje knjižnico.

Vprašanih, ki ocenjujejo pomoč knjižničarjev pri izbiri strokovne literature kot slabo ali zelo slabo, je manj kot 1,5 %. Pogostost njihovih obiskov v knjižnici je kljub temu *vsaj enkrat na teden*, kar lahko pomeni, da jim veliko pomeni knjižnica kot okolje, kjer lahko sami zadovoljijo svoje informacijske

potrebe. Eno od mnenj priznava knjižničarjem *pregled nad leposlovjem, zlasti slovenskim* in v nadaljevanju izraža mnenje, da *niso podkovani v strokovni literaturi*, ki to osebo *primarno interesira*.

Zanemarljiv delež vprašanih meni, da je zanje pomoč pri izbiri strokovne literature pomembna, in hkrati ocenjuje to pomoč kot slabo. Podatki kažejo, da 94 % vprašanih meni, da knjižničarji dobro opravljajo informacijsko storitev za področje strokovne literature, težo rezultatu pa daje dejstvo, da so to respondenti, za katere je ravno ta dejavnost (*svetovanje na področju strokovne literature*) *pomembna* ali *zelo pomembna*.

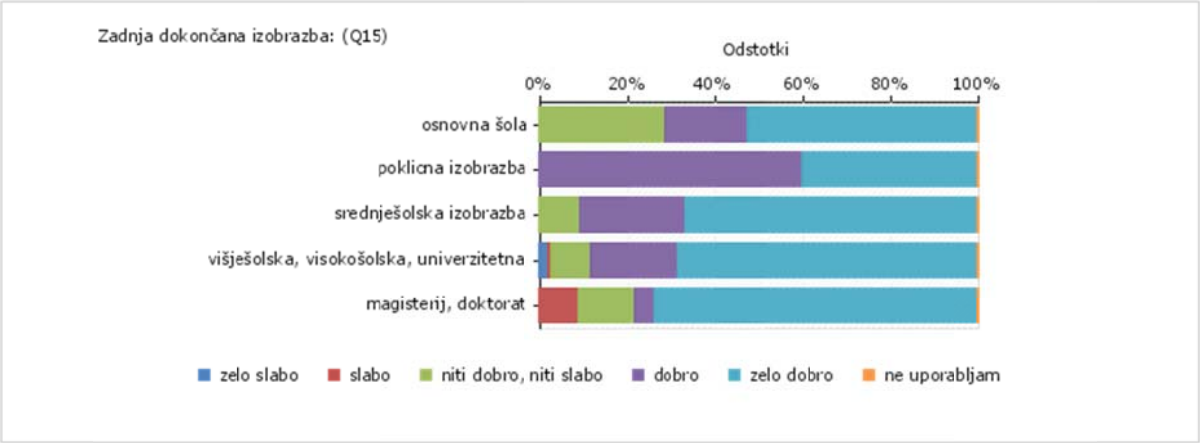


Slika 17. Ocena pomoči knjižničarjev pri informacijah glede strokovne literature glede na pogostost uporabe pomoči pri iskanju strokovne literature.

Podobno težo pozitivnim odgovorom daje tudi frekvenca uporabe pomoči na tem področju: večkrat ko se uporabniki odločijo za uporabo informacijske storitve, več lahko pričakujemo informacijskih zahtevkov, saj dobra izkušnja dela promocijo dejavnosti, kvaliteta storitve, ki jo nudijo knjižničarji pa zadovoljuje informacijske potrebe uporabnikov. Rezultati so pomenljivi, saj izražajo visoko stopnjo zaupanja informacijski storitvi v knjižnici.

POMOČ PRI IZBIRI GRADIVA ZA OTROKE

Analiza odgovorov, ki so povezani z gradivom za otroke, je pokazala, da 87 % respondentov, ki so izrazili oceno pomoči pri izbiri gradiva za otroke, meni, da je le-ta dobra oziroma zelo dobra. Tudi pri tej spremenljivki so ocene visoke ne glede na zadnjo dokončano izobrazbo vprašanih. Nevtralni odgovor je izbralo 11 % vprašanih. Na vprašanje je odgovorilo manj anketirancev, saj gre za specifično gradivo, ki si ga nekatere skupine uporabnikov ne izposojajo, na kar kažejo odgovori, ki so povezani s pogostostjo uporabe svetovanja pri izbiri gradiva za otroke, hkrati pa tudi odprti odgovori na vprašanje »*Kako pogosto v knjižnici prosite za pomoč pri izbiri*:«, kjer so respondenti, ki so odgovorili, da *nikoli*, navedli svoje razloge.



Slika 18. Ocena pomoči knjižničarjev pri informacijah glede gradiva za otroke glede na zadnjo dokončano izobrazbo.

Ocene so podobno visoke tudi ne glede na spol anketirancev, delež nevtralnih odgovorov pa je bil pri moških nekoliko višji kot pri ženskah, kar je posledica manjšega števila respondentov.

V povezavi ocene in starosti je bilo manj odgovorov, približno polovica vseh anketirancev, kar je razumljivo, saj so nekateri odgovorili, da tovrstne pomoči ne uporabljajo.

Tabela 3. Ocena pomoči pri izbiri gradiva za otroke glede na starost anketirancev

	Kako ocenjujete pomoč knjižničarjev pri informacijah glede: gradiva za otroke					
Starost	zelo slabo	slabo	niti dobro, niti slabo	dobro	zelo dobro	Skupaj
15 – 18 let	0	0	5	5	10	20
	0%	0%	25%	25%	50%	100%
19 – 26 let	0	0	8	6	15	29
	0%	0%	28%	21%	52%	100%
27 – 64 let	0	3	12	25	104	144
	0%	2%	8%	17%	72%	100%
65+	2	0	0	8	23	33
	6%	0%	0%	24%	70%	100%
Skupaj	2	3	25	44	152	226
	1%	1%	11%	19%	67%	100%

Tabela 3 kaže deleže ocen po starostnih skupinah. Podatke, ki izražajo visoko oceno, lahko razumemo kot priznanje za strokovno opravljeno delo na področju pomoči pri izbiri gradiva za otroke. Negativni odgovori so redki in podrobna analiza pri starostni skupini 65+ kaže, da so povezani z ne-uporabo in niso razumljeni kot negativna ocena; pri starostni skupini 27 – 64 let kaže analiza po podrobnejšem pregledu podobno sliko.

Ocene so praviloma podobno visoke ne glede na frekvenco obiskov. Deleža odgovorov *slabo* ter *zelo slabo* sta statistično zanemarljiva, nevtralnih odgovorov je bilo 11 %, največ v skupini, ki obišče knjižnico vsaj enkrat na mesec.

Glede na pomembnost informacijske storitve za področje gradiva za otroke odgovori kažejo predvsem povezanost mnenj, ki izražajo visoko pomembnost in hkrati ocenjujejo pomoč kot dobro ali zelo dobro. Sklepamo lahko, da so prav uporabniki, za katere je pomoč pri izbiri gradiva za otroke bolj pomembna, tudi bolj kritični in bi lahko posledično pričakovali več negativnih odgovorov. Vendar podatki kažejo, da je le manjši delež tistih, za katere je svetovanje pri izbiri gradiva za otroke pomembno in storitev ocenjujejo kot slabo. Visoko ocenjena dejavnost lahko pomeni visoko zaupanje uporabnikov in kaže dobro zastavljeno in učinkovito delovanje informacijske storitve pri izbiri gradiva za otroke.

Tabela 4. Ocena pomoči pri izbiri gradiva za otroke glede na pomembnost pomoči

	Kako ocenjujete pomoč knjižničarjev pri informacijah glede: gradiva za otroke					
Kako pomembna je za vas pomoč… gradiva za otroke	zelo slabo	slabo	niti dobro, niti slabo	dobro	zelo dobro	Skupaj
popolnoma nepomembno	1	0	6	4	7	18
	6%	0%	33%	22%	39%	100%
nepomembno	0	1	6	1	6	14
	0%	7%	43%	7%	43%	100%
niti pomembno, niti nepomembno	0	0	7	10	17	34
	0%	0%	21%	29%	50%	100%
pomembno	0	2	4	24	56	86
	0%	2%	5%	28%	65%	100%
zelo pomembno	1	0	1	7	63	72
	1%	0%	1%	10%	88%	100%
Skupaj	2	3	24	46	149	224
	1%	1%	11%	21%	67%	100%

Na tovrstno interpretacijo namiguje povezava s strinjanjem s trditvami vprašanja 8, kjer le v nekaj primerih zasledimo povezanost med ocenama *slabo* in *zelo slabo* ter slabo izkušnjo z informacijsko storitvijo, ki jo izražajo trditve. Vprašani se praviloma strinjajo, da so s *pomočjo/svetovanjem dobili boljši odgovor, kakor bi ga poiskali sami*, *informacij je bilo dovolj* in *odgovori so bili pravilni in izčrpnejši, kakor so pričakovali*; posledično priznavajo kompetence knjižničarjem in njihovo delo ocenjujejo kot *dobro* ali *zelo dobro.* Iz podatkov v Tabeli 5, kjer so zbrani le deleži strinjanja (*se strinjam* in *popolnoma se strinjam*) glede na trditve v povezavi z oceno, lahko sklepamo, da se nekatere trditve in ocene ne ujemajo, kakor bi pričakovali. Nedoslednost lahko kaže tako na površno izpolnjevanje vprašalnika, kakor tudi na namig na konkretno negativno izkušnjo.

Tabela 5. Ocena pomoči pri izbiri gradiva za otroke glede na strinjanje z izkušnjo anketirancev

		Kako ocenjujete pomoč knjižničarjev pri informacijah glede: gradiva za otroke **(V7e)**					
V kolikšni meri se strinjate s trditvami: (V8)		zelo slabo	slabo	niti dobro, niti slabo	dobro	zelo dobro	Skupaj
knjižničar mi je dal boljši odgovor, kakor bi ga poiskal sam.	se strinjam	1%	0%	9%	28%	62%	100%
	popolnoma se strinjam	1%	2%	5%	13%	80%	100%

odgovor na moje vprašanje je vseboval dovolj informacij.	se strinjam	1%	1%	12%	30%	56%	100%
	popolnoma se strinjam	1%	1%	4%	13%	81%	100%
ob pomoči knjižničarja sem bolje opravil/-a šolske/ študijske obveznosti, kakor bi jih sicer.	se strinjam	0%	3%	9%	26%	62%	100%
	popolnoma se strinjam	0%	2%	4%	10%	84%	100%
ob pomoči knjižničarja sem bolje izpeljal/-a delovno nalogo, kakor bi jo sicer.	se strinjam	0%	2%	10%	23%	66%	100%
	popolnoma se strinjam	0%	2%	4%	8%	86%	100%
knjižničar je razumel moja vprašanja.	se strinjam	0%	1%	17%	29%	53%	100%
	popolnoma se strinjam	1%	2%	4%	15%	79%	100%
knjižničar je dovolj kompetenten, da odgovori na moja vprašanja.	se strinjam	0%	1%	16%	32%	51%	100%
	popolnoma se strinjam	1%	1%	4%	12%	82%	100%
odgovor na moje vprašanje je bil pravilen.	se strinjam	1%	2%	11%	39%	47%	100%
	popolnoma se strinjam	0%	1%	5%	5%	88%	100%
odgovor na moje vprašanje je bil izčrpnejši, kakor sem pričakoval.	se strinjam	0%	0%	8%	31%	60%	100%
	popolnoma se strinjam	1%	1%	3%	6%	88%	100%

ZAKLJUČEK

Anketa o kakovosti informacij in pomoči v mestni knjižnici Ljubljana je pokazala kvalitativno raven referenčne dejavnosti knjižnice, ki je z beleženjem informacij količinsko ovrednotena. Zbrani rezultati so pokazali, kako uporabniki zaznavajo delo zaposlenih v informacijski dejavnosti, kakšne izkušnje imajo z uporabo referenčne dejavnosti in kakšen vpliv in kompetence pripisujejo knjižničarjem. Odgovori na raziskovalna vprašanja izražajo pozitivno mnenje in postavljajo visoka merila, ki naj jih knjižnica ohranja tudi v prihodnje.

Mnenje o kakovosti informacij

Anketa je pokazala, da uporabniki visoko ocenjujejo pomoč zaposlenih v MKL pri informacijah ne glede na vrsto gradiva, ki ga iščejo (leposlovje, strokovna literatura, glasba, film, gradivo za otroke). Povezani odgovori so pokazali, da tudi tisti, ki referenčne storitve sicer ne uporabljajo redno, izražajo visoko stopnjo zaupanja pomoči/svetovanju pri izbiri gradiva. Tudi trditve, ki neposredno izražajo kvaliteto in pravilnost odgovorov zaposlenih v referenčni službi, kažejo visoko stopnjo strinjanja. Praviloma je tudi ob strinjanju s trditvami (vprašaje 8) manj kot petina nevtralnih odgovorov. Zaposleni v knjižnici bi lahko izboljšali referenčno storitev z večjo izčrpnostjo odgovorov, saj uporabniki ravno na tem področju izkazujejo večja pričakovanja. Uporabniki menijo, da v referenčni storitvi dobijo pravilne odgovore, ki vsebujejo dovolj informacij.

Navade in priložnost za izboljšanje informacijske dejavnosti

Pomoč/svetovanje knjižničarjev pri izbiri gradiva je uporabnikom pomembnejša pri iskanju leposlovja in strokovne literature ter nekoliko nižja pri iskanju gradiva za otroke. Glasbo in film uporabniki večinoma iščejo sami. Uporabniki navadno uporabljajo povezan pristop k iskanju informacij, in sicer si pomagajo sami in hkrati vprašajo knjižničarja. Sklepamo lahko, da obiskovalci prihajajo v knjižnico pripravljeni in jim je omogočena samostojna uporaba knjižnice. Frekvenca, ki kaže na pogosto ali redno uporabo referenčne storitve, lahko namiguje na socialno vlogo knjižnice, ki zagotavlja kvalitetno komunikacijo in primeren pretok informacij med zaposlenimi v knjižnici in uporabniki, ki prepoznavajo knjižnico kot varen prostor za pogovor v referenčni storitvi, čeprav komunikacija morda ni nujno vezana zgolj na pridobivanje informacij s pomočjo knjižnice, ampak predstavlja uporabnikom prostor izmenjave o iskanih vsebinah (leposlovje, strokovno gradivo, gradivo za otroke).

Anketa je pokazala, da se uporabniki največkrat obrnejo po pomoč h knjižničarju v povezavi s prostočasnimi dejavnostmi/svetovanem za branje ter z izobraževanjem. Iskanje informacij za področji osebne rasti in gradiva za otroke sta podobni; manjkrat pa se uporabniki obračajo na knjižničarje za informacije, ki bi bile povezane z delom.

Knjižnica bi lahko izboljšala referenčno storitev v smislu informacij, ki bi lahko obiskovalcem omogočale večjo samostojnost pri uporabi knjižnice. Področja, ki so jih vprašani izpostavili ob vprašanju *»Na katerem področju bi si želeli več pomoči/svetovanja?«*, kažejo na vsebine kot so: leposlovje, izobraževanje, učenje jezikov, zdravje in samopomoč; v povezavi z demografskimi podatki smo dobili predstavo o željo po »*več pomoči/svetovanja*« glede na izobrazbo, spol in starost v MKL in posamezni krajevni knjižnici.

Vpliv prijaznosti in promocija referenčne storitve

Prijaznost zaposlenih v knjižnici ima močan vpliv na uporabo referenčne storitve knjižnice. Vprašani postavljajo zaposlenim v knjižnici visoka merila v odnosu do uporabnikov tako zaradi izraženega pričakovanja, ki predvideva prijaznost knjižničarjev, kakor tudi zaradi razlogov, ki jih navajajo za pozitivno promocijo referenčne storitve.

Razlogi za ne-uporabo informacijskih storitev

Anketa je pokazala, da vprašani sami uspešno uporabljajo knjižnico, prihajajo pripravljeni po gradivo in se sami odločajo – zlasti v primeru leposlovja – katero gradivo si bodo izposodili. Odgovori namigujejo na že omenjeno povezano uporabo knjižnice: uporabnikova samostojnost in uporaba informacijskih storitev knjižnice. Vprašani so le v nekaterih posameznih primerih posebej navedli svetovni splet kot

primarni vir iskanja informacij, kar lahko razumemo kot racionalno in kritično uporabo obeh virov (knjižnica in svetovni splet).

Pogled naprej

Rezultati izvedene ankete kažejo ustrezno usmeritev knjižnice na področju referenčne dejavnosti. Navade vprašanih in njihovo zaupanje delu zaposlenih v knjižnici postavljajo knjižničarjem visoka pričakovanja, ki so povezana s kompetencami in strokovnostjo, empatijo in dobrimi izkušnjami pri uporabi referenčne storitve ter z znanjem in kvaliteto, kar kaže mnenje o izvajanju referenčne dejavnosti.

Pričujoča anketa nakazuje potrebo po dodatni raziskavi, ki bi lahko pokazala izvor »infrastrukturnih« težav uporabnikov: ali le-te nastajajo pri uporabniku ali v knjižnici. Odgovor bi lahko pripomogel k boljši postavitvi gradiva, usposabljanju uporabnikov in načinu izvajanja referenčne storitve.

Anketa ima potencialne možnosti dodatnih vsebinsko usmerjenih analiz za specifične potrebe informacijskih storitev v knjižnici.

LITERATURA

Durrance, J. C. in Fisher, K. E. (2003). Determining How Libraries and Librarians Help. *Library Trends*, *51*(4), 541–570.

Hults, P. (1992). Reference Evaluation: An overview. *The Reference Librarian, 17*(38), 141-150.

Norlin, E. (2000). Reference Evaluation: A Three-Step Approach—Surveys, Unobtrusive Observations, and Focus Groups. *College & Research Libraries, 61*(6), 546–553.

Hernon, P. in McClure, R. C. (1986). Unobtrusive Reference Testing: The 55 Percent Rule. *Library Journal, 111*(7), 37–41.

Saxton, M. L. (2002). *Evaluation of reference service in public libraries using a hierarchical linear model: applying multiple regression analysis to a multi-level research design*. Doktorska disertacija. Ann Arbor, MI : UMI Dissertation Services.

Strokovna priporočila in standardi za splošne knjižnice (za obdobje 2018-2028). Ljubljana: Nacionalni svet za knjižnično dejavnost RS. Pridobljeno 22. 11. 2018 s spletne strani: http://www.mk.gov.si/fileadmin/mk.gov.si/pageuploads/Ministrstvo/Direktorat_za_kulturno_dediscino/Knjiznicna_dejavnost/2017/NSKD_PRIPOROCILA_splosne_knjiznice_2017.pdf

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