

# ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV KNJIŽNICE ŠENTJUR

## IZVLEČEK

V članku je predstavljena analiza odgovorov, ki so jih zapisali uporabniki splošne knjižnice Šentjur na anketni vprašalnik. Rezultati ankete dajejo trenutno sliko o delovanju procesov v knjižnici. Kot so nabava gradiva, izposoja gradiva procesi, tako je tudi preverjanje zadovoljstva uporabnikov proces, ki se z izvedbo ene ankete, ali kake druge oblike preverjanja šele začne. Trenutni rezultati lahko služijo direktno ali posredno za določanje trendov, poslanstva, vizije, ciljev in strategij knjižnic. **Proces preverjanja zadovoljstva uporabnikov ni cilj, ampak je pot do cilja.**

Namen raziskave je bil ugotoviti, ali so uporabniki zadovoljni z izhodi iz procesov knjižnice Šentjur, primerjalno z drugimi knjižnicami, ki jih obiskujejo. Namen raziskave je bil tudi ugotoviti pomembnost kriterijev, ki se ocenjujejo v anketi za uporabnike. Z rezultati izvedene anketa so se potrdile predpostavke, da se povečujejo potrebe po pridobivanju informacij in aktivnem sodelovanju uporabnikov pri storitvah knjižnic preko interneta. Iz rezultatov se je posredno pokazala potreba po neprestanem prilagajanju na spremembe procesov v globalni družbi z nenehnim usposabljanjem uporabnikov in zaposlenih v knjižnicah.

**Ključne besede:** uporabniki, procesni pristop, raziskave, splošne knjižnice, knjižnica Šentjur, Slovenija

## 1 Uvod

Priprave strateškega načrta v knjižnici Šentjur smo se lotili s procesnim pristopom. Tako smo prepoznali ključne procese in zainteresirane strani za delovanje teh procesov. Med številnimi zainteresiranimi stranmi knjižnice so za delovanje le-te najpomembnejši uporabniki knjižnice ( v nadaljevanju: uporabniki). Upoštevanje uporabnikov je ključnega pomena pri vodenju knjižnice zato, ker predstavljajo spremenljivko, na katero lahko zaposleni v knjižnici z dobrimi odločitvami in delovanjem bistveno vplivajo. Vedenje in subjektivno mnenje uporabnikov lahko vodstvo knjižnice uporabi kot izhodišče za določitev vrednot, vizije, ciljev in strategij delovanja knjižnice. Na zadovoljstvo uporabnikov lahko vplivamo z izboljšavami na področjih, ki so zanje pomembna in za katera menijo, da so v knjižnici slabše obvladana. Še posebej, če so slabše obvladana v primerjavi z drugimi knjižnicami.

V knjižnici smo se odločili za prepoznavanje zadovoljstva uporabnikov z uporabo anket.

Za izvedbo ankete smo si zadali naslednje cilje:

- zajeti večji vzorec uporabnikov, ki obiskujejo knjižnico,
- ugotoviti stanje knjižnice Šentjur za kriterije ankete z vidika uporabnikov,
- upoštevati mnenje uporabnikov kot izhodišče za izboljšave in
- ugotoviti možne usmeritve za pripravo strateškega plana knjižnice.

## 2 Metode

Kvantitativna metoda anketiranja je danes zelo pogosta pri prepoznavanju potreb, želja in zadovoljstva odjemalcev uporabnikov v procesno usmerjenih organizacijah. Med te spadajo tudi knjižnice. V knjižnici Šentjur smo izbrali procesni pristop in merjenje s pomočjo anonimne ankete.

Cilj vprašalnika ankete so bili:

- majhen obseg ankete ( 1 stran),
- enostavno izpolnjevanje,
- pridobitev zelenih informacij.

Anketo smo strukturirali v dva dela.

1. Prvi del ankete se nanaša na starostno strukturo uporabnikov in spol. Uporabnike smo razdelili v pet generacijskih kategorij, glede na specifična življenjska obdobja.
2. Drugi del ankete je ocena uporabnikov za kriterije ankete.

Kriterije smo oblikovali v štirih sklopih:

- članarina,
- storitve, ki jih nudi knjižnica uporabnikom,
- podporne storitve,
- podoba knjižnice.

Za sklope smo postavili osem kriterijev, ki so jim uporabniki določali pomembnost in so jih ocenjevali glede na stanje v knjižnici. Kriteriji so:

1. Višina članarine
2. Hitrost in enostavnost izposoje
3. Kakovost opravljenih storitev ( svetovanje, dosegljivost za informacije)
4. Izbira knjig, zgoščenk, VHS in drugega neknjižnega gradiva
5. Dostopnost storitev preko interneta
6. Pomoč uporabnikom pri izposoji in podaljšanju gradiva
7. Prijazni zaposleni, ki radi pomagajo
8. Zaupanja vredna ustanova

Za navedene kriterije so lahko uporabniki ocenili:

- pomembnost,
- knjižnico Šentjur in
- druge knjižnice, ki jih obiskujejo ( tega niso izpolnili vsi).

Pomembnost posameznega kriterija so ocenjevali s štirimi ocenami od 4 ( najpomembnejše) do 1 ( nepomembno).

Ocena stanja v knjižnici Šentjur in v drugih knjižnicah je tudi od 4 ( najboljša ocena) do 1 ( najslabša ocena). Posamezna ocena je povprečje vseh ocen uporabnikov, ki so sodelovali.

Maksimalna ocena za posamezni stolpec, kriterij ali skupaj je povprečna in je lahko 4.

Uporabniki z oceno pomembnosti kriterijev kažejo na prioriteta področja, ki so pomembnejša in katerim morajo vodstvo knjižnice in zaposleni vedno posvečati veliko pozornosti, ne glede na trenutno oceno.

Primerjalna ocena knjižnice Šentjur z ocenami drugih knjižnic, ki jih obiskujejo njihovi uporabniki je subjektivna ocena uporabnikov, ki je lahko izhodišče za takojšnje ukrepanje.

Postopek izpolnjevanja

Uporabniki so odključali ustrezne odgovore. Anketo smo časovno omejili.

Obdelava ankete

Obdelavo ankete smo opravili z ročnim preštevanjem in kasnejšim preračunavanjem in obdelavo v MS Office Excel programu.

## **3 Rezultati ankete**

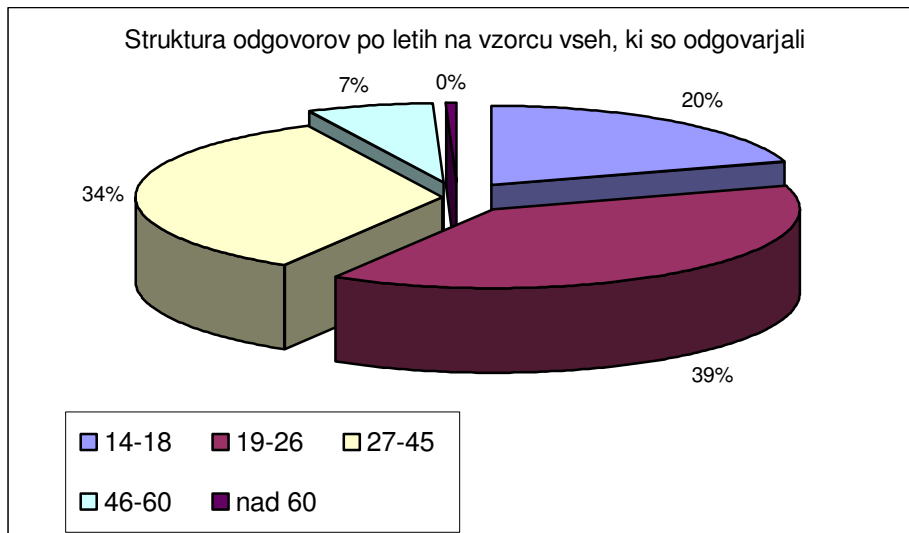
### ***3.1 Vzorci uporabnikov ankete***

Anonimna anketa je bila opravljena v obdobju med 2-2-2005 in 16-2-2005. Poskušali smo zajeti čim večji vzorec. Anketo je izpolnilo 263 uporabnikov knjižnice ( vzorec 7,29 % članstva) od 3610 vseh včlanjenih v letu 2004.

16 % anket je bilo izpolnjenih tako, da jih nismo mogli uporabiti. Vzrok je v kompleksnosti ankete, ki je zahtevala od izpolnjevalcev veliko pozornost.

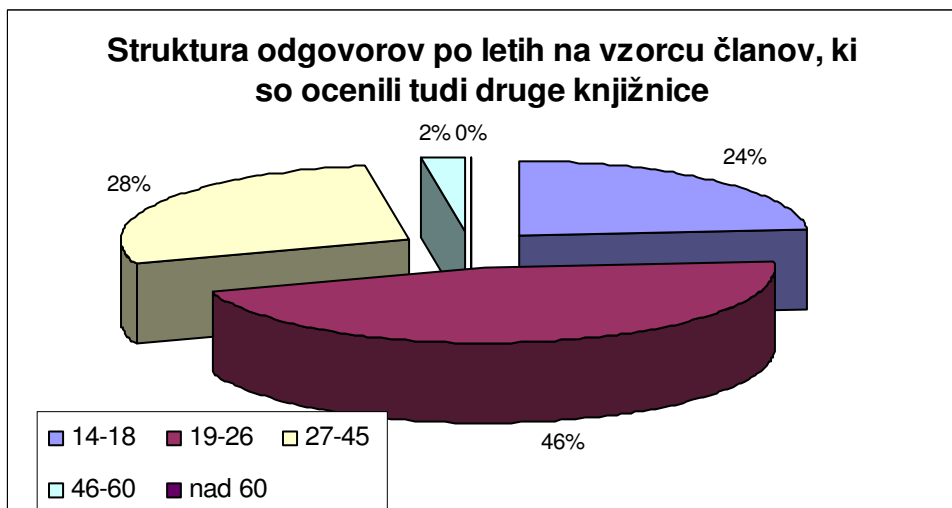
### 3.1.1 Struktura odgovorov na ankete po starosti

V strukturi uporabnikov, ki so odgovorili na anketo je bilo zajetih pet starostnih kategorij uporabnikov.



**Slika 1 Struktura uporabnikov, ki so odgovarjali glede na starost.**

Večino odgovorov smo pridobili v prvih treh starostnih kategorijah, v katerih je največje število obiskovalcevi knjižnice.



**Slika 2 Struktura odgovorov po letih na vzorcu uporabnikov, ki so ocenili tudi druge knjižnice**

### 3.1.2 Struktura odgovorov po spolu

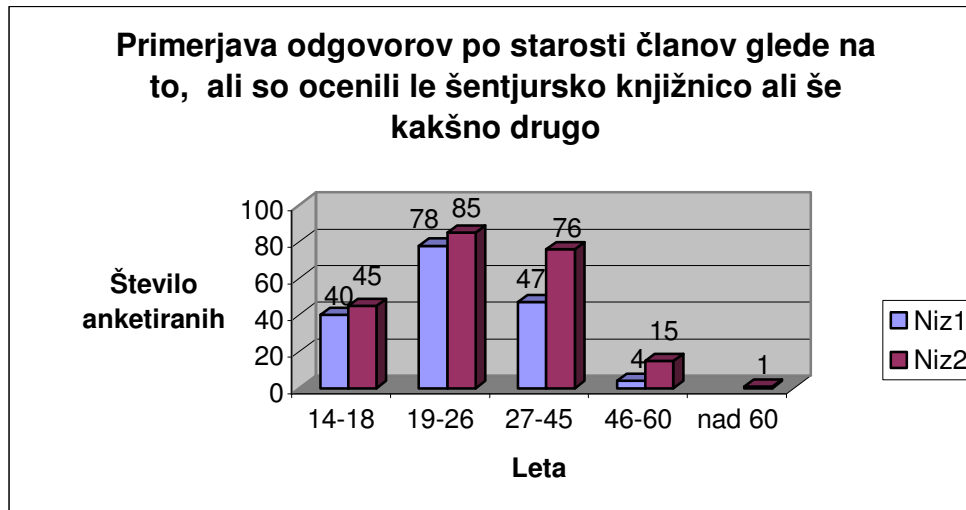
Od 222 uporabnikov knjižnice Šentjur, ki so odgovorili na anketo je 76 % ženske populacije in 19 % moške populacije. Za 5 % populacije ni bi označen spol.

Razmerje odgovorov na anketo glede na spol pri vzorcu uporabnikov, ki obiskuje tudi druge knjižnice se bistveno ne spremeni, če gledamo vzorec, ki obiskuje tudi druge knjižnice.

### 3.1.3 Struktura odgovorov glede na vse uporabnike knjižnice Šentjur in tiste, ki obiskujejo tudi druge knjižnice

Večina anketiranih uporabnikov knjižnice Šentjur obiskuje in uporablja tudi druge knjižnice ( 76 % uporabnikov knjižnice Šentjur) in le 24 % anketiranih uporabnikov obiskuje le knjižnico Šentjur.

Struktura uporabnikov, ki so odgovorili na anketo in obiskujejo tudi druge knjižnice nam kaže na to, da jih je slaba polovica vseh v starostni skupini 19 do 26 let, kar ne preseneča, saj v to skupino spadajo zadnji letniki srednjih šol in študenti.



**Slika 3** Struktura odgovorov po letih na vzorcu uporabnikov, ki so ocenili tudi druge knjižnice in samo knjižnico Šentjur

Slika 5 nam prikazuje razmerje med vsemi uporabniki knjižnice Šentjur ( rdeča barva) in tistimi, ki obiskujejo zraven knjižnice Šentjur še kakšno drugo ( modra) po starostni strukturi. Anketa je zajela članstvo tudi po spolu. Na anketo so odgovarjale predvsem ženske. Nekaj anketirancev pa ni označilo spola.

## 3.2 Rezultati ankete

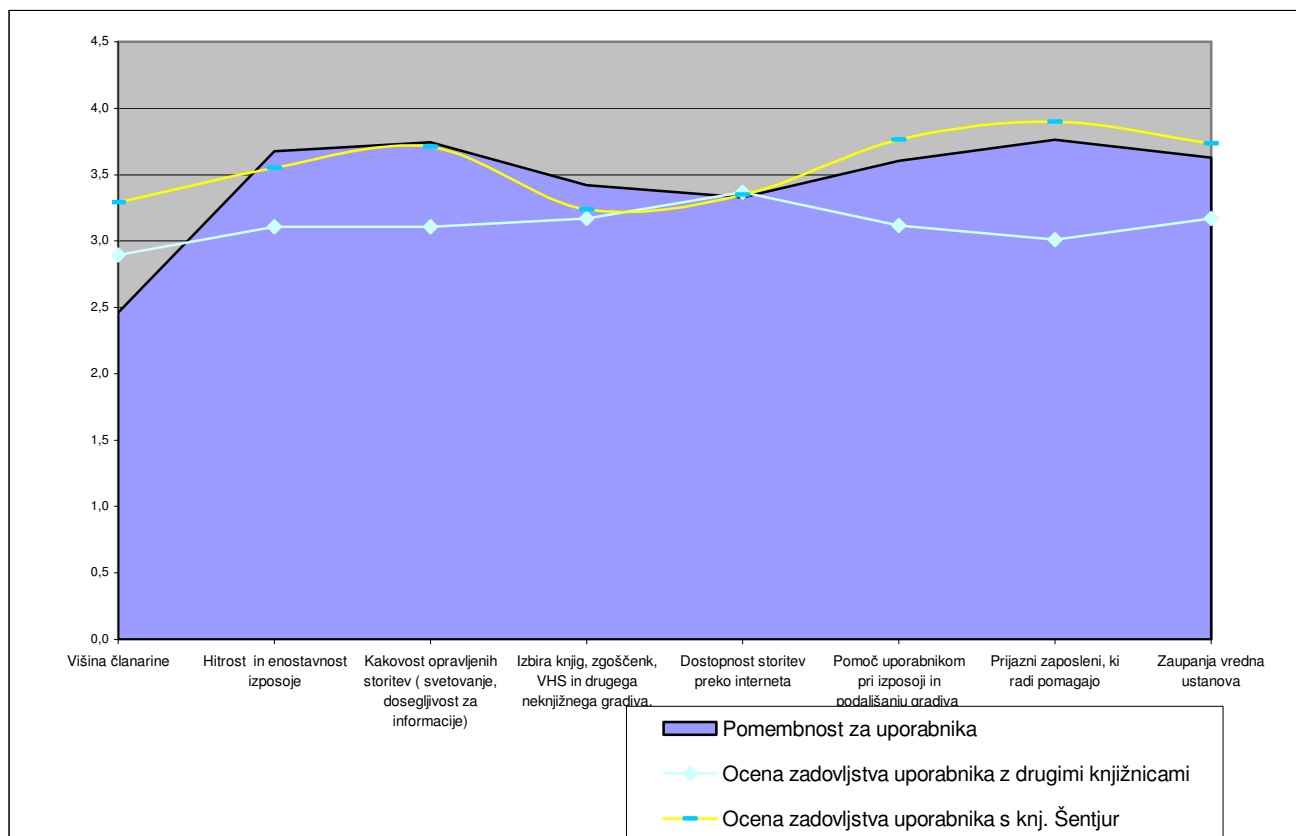
### 3.2.1 Ocena zadovoljstva uporabnikov s knjižnico Šentjur in z drugimi knjižnicami, ki jih obiskujejo

Primerjalna ocena knjižnice Šentjur z drugimi knjižnicami, ki jih obiskujejo njihovi uporabniki je najpomembnejše ovrednotenje trenutnega stanja delovanja knjižnice Šentjur. Ocena pomembnosti posameznih kriterijev veča pomen ovrednotenja.

**Tabela 1** Ocena pomembnosti kriterijev in ocene zadovoljstva uporabnikov knjižnice Šentjur in primerjava z drugimi knjižnicami, ki jih obiskujejo.

Kriterij	Pomembnost za uporabnika	Ocena zadovoljstva uporabnika s knj. Šentjur	Ocena zadovoljstva uporabnika z drugimi knjižnicami
Višina članarine	2,46	3,29	2,89
Hitrost in enostavnost izposoje	3,67	3,55	3,11
Kakovost opravljenih storitev ( svetovanje, dosegljivost za informacije)	3,75	3,71	3,11
Izbira knjig, zgoščenk, VHS in drugega neknjižnega gradiva.	3,42	3,24	3,17
<b>Dostopnost storitev preko interneta</b>	<b>3,33</b>	<b>3,35</b>	<b>3,37</b>
Pomoč uporabnikom pri izposoji in podaljšanju gradiva	3,60	3,76	3,12
Prijazni zaposleni, ki radi pomagajo	3,76	3,90	3,01
Zaupanja vredna ustanova	3,63	3,73	3,17
Skupaj	3,45	3,57	3,12

Pri vzorcu anketirancev, ki so ocenjevali knjižnico Šentjur in druge knjižnice ( vzorec 169 anketirancev), ki jih obiskujejo, je knjižnica Šentjur prejela 89,12 % vseh možnih točk oz v povprečju 3,57 od 4 možnih točk. Drugim knjižnicam so prisodili 78 % vseh možnih točk oz. v povprečju 3,12 od 4 možnih točk.



**Slika 4 Graf ocenjevanja izhajajoč iz tabele 1**

Povprečna ocena knjižnice Šentjur je 3,57, pod katero so se znašle tri ocene. Za te je značilno, da so nižje od poprečja tudi po pomembnosti za uporabnike. Zanimivo je, da je članom knjižnice Šentjur najmanj pomemben kriterij VIŠINA ČLANARINE ( 2,46) in ima tudi nižjo oceno za knjižnico Šentjur ( 3,29). Ocena drugih knjižnic, ki jih obiskujejo uporabniki knjižnice Šentjur za isti kriterij so nižje ( 2,89).

Med slabšimi ocenami od povprečja so v ocene za IZBIRO KNJIG, ZGOŠČENK, VHS IN DRUGEGRADIVA ( 3,24 za knjižnico Šentjur in 3,17 za druge knjižnice) ter za DOSTOP DO STORITEV PREKO INTERNETA (3,35 za knjižnico Šentjur in 3,37 za druge knjižnice). Zadnji kriterij je slabše ocenjen za knjižnico Šentjur kot za druge knjižnice. Za druge knjižnice ugotavljamo, da so pod povprečjem ocene 3,12 ocene za kar štiri kriterije. Bistveno nad povprečjem je ocenjen dostop do storitev drugih knjižnic preko interneta.

Po pomembnosti so uporabniki najvišje ocenili PRIJAZNE ZAPOSLENE, KI RADI POMAGAJO. Povprečno so ocenili knjižnico Šentjur z oceno 3,9 od 4 možnih točk. Druge knjižnice pa so ocenili z oceno 3.

### 3.2.2 Ocena zadovoljstva uporabnikov s knjižnico Šentjur

Določen del uporabnikov knjižnice Šentjur ne obiskuje drugih knjižnic. Če se ozremo na Sliko 5 vidimo, da je takšnih 24 % vseh anketiranih. Pri ocenah zaradi povečanja števila anketiranih uporabnikov ne pride do bistvenega odstopanja. Takšna anketa pa je okrnjena za primerjavo z drugimi knjižnicami. Povprečna ocena knjižnice Šentjur je 90,09 % vseh možnih točk kar pomeni v povprečju 3,604 vseh možnih točk od 4.

**Tabela 2 Ocena kriterijev po pomembnosti in zadovoljstva uporabnikov z knjižnico Šentjur na vzorcu 222 anketirancev.**

Kriterij	Pomembnost za uporabnika	Ocena zadovoljstva uporabnika s knj. Šentjur
Višina članarine	2,43	3,32
Hitrost in enostavnost izposoje	3,63	3,61
Kakovost opravljenih storitev ( svetovanje, dosegljivost za informacije)	3,72	3,75
Izbira knjig, zgoščenk, VHS in drugega neknjižnega gradiva.	3,43	3,30
Dostopnost storitev preko interneta	3,28	3,40
Pomoč uporabnikom pri izposoji in podaljšanju gradiva	3,60	3,77
Prijazni zaposleni, ki radi pomagajo	3,78	3,90
Zaupanja vredna ustanova	3,64	3,77
Skupaj	3,44	3,60

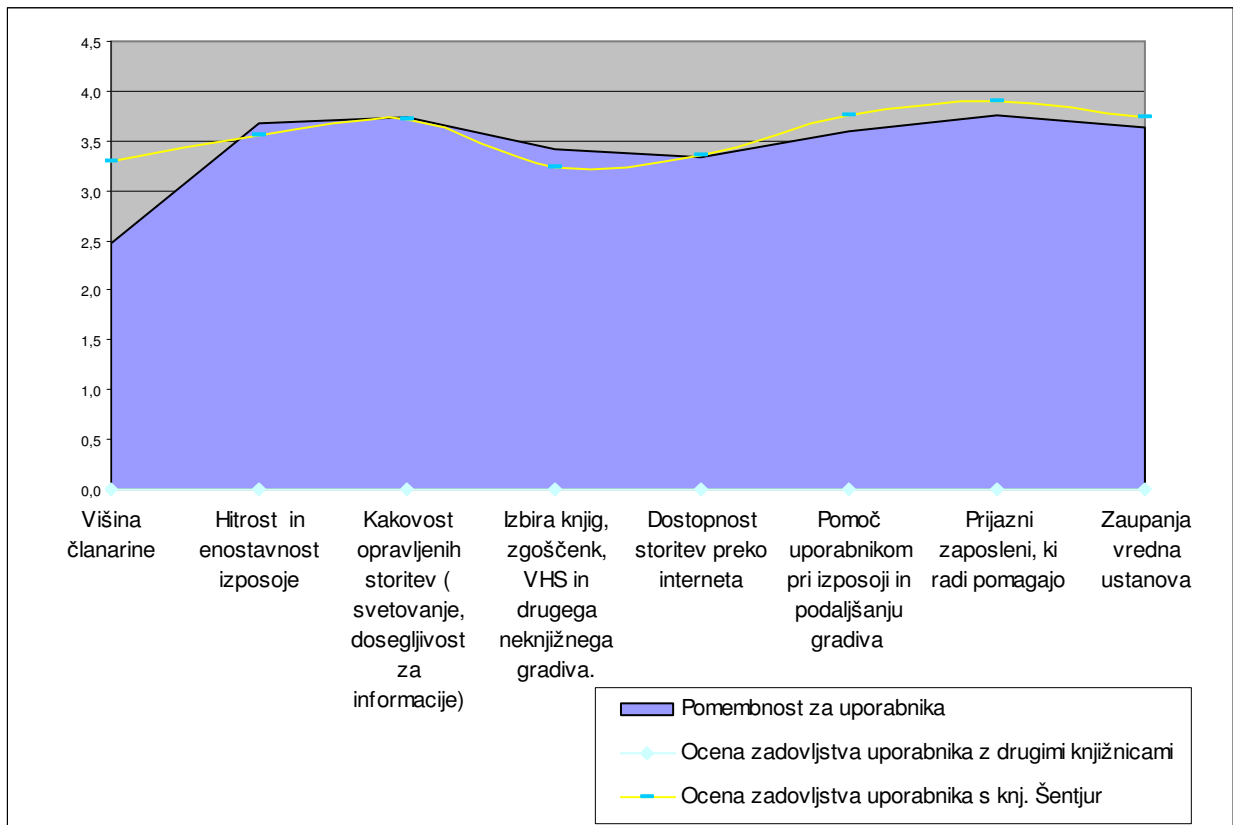
Ocene pomembnosti in ocena knjižnice Šentjur nam kažejo na podobno ocenjevanje, kot je bilo na manjšem vzorcu (Glej 3.2.1 in tabelo 1).

Najpomembnejši kriterij je za večji vzorec Prijazni zaposleni, ki radi pomagajo ( 3,78), Kakovost opravljenih storitev ( svetovanje, dosegljivost za informacije) ( 3,72) in Zaupanja vredna ustanova ( 3,74).

Najboljše ocenjeni kriterij so tudi za večji vzorec Prijazni zaposleni, ki radi pomagajo ( 3,9), Pomoč uporabnikom pri izposoji in podaljšanju gradiva ( 3,77) in Zaupanja vredna ustanova ( 3,77).

Najmanj pomembni kriterij so za večji vzorec uporabnikov ČLANARINE ( 2,43), IZBIRO KJNIG, ZGOŠČENK, VHS IN DRUGEGA GRADIVA ( 3,43) in DOSTOP DO STORITEV PREKO INTERNETA (3,4).

Najnižje ocenjeni kriterij so za večji vzorec ČLANARINE ( 3,32), IZBIRO KJNIG, ZGOŠČENK, VHS IN DRUGEGA GRADIVA ( 3,3) in DOSTOP DO STORITEV PREKO INTERNETA (3,28).



Slika 5 Graf ocenjevanja izhajajoč iz tabele 2

## 4 Diskusija in sklepi

Živimo v spreminjajočem globalnem okolju, kjer imajo informacije veliko vrednost. Informacije so del znanja, ki danes postaja ključno blago na globalnem trgu. Prodaja znanja je bistvenega pomena za doseganje večje dodane vrednosti. Zato so potrebe po informacijah, ki nam širijo obzorja in nam omogočajo dostop do znanja večja kot kadarkoli prej. S tem pa so pridobile na pomenu tudi knjižnice kot institucije, ki posedujejo veliko informacij kulturnega in znanstveno poslovnega pomena. Tega se vse bolj zavedajo mlajše generacije, ki imajo zato veliko potrebo po informacijah.

Anketiranci uporabniki knjižnice Šentjur, ki so sodelovali v anketi, so zelo različni po starosti. Razlikujejo se po izoblikovanih nazoru, vrednotah, navadah. Medtem ko si generacije od 14-18 šele izoblikujejo poglede na okolje, imajo ostale starostne skupine z leti vedno bolj izoblikovane vrednote in nazorski pogled na svet. Glede na to se bolj kažejo potrebe po informacijah pri mlajših generacijah.

Večje potrebe po informacijah, ki so na razpolago v knjižnicah imajo generacije, ki se šolajo ali se šolajo njihovi otroci. Glede na rezultate ankete lahko sklepamo, da se potreba po informacijah in učenju zmanjša po 46 letu, kar se ujema s prejšnjo predpostavko o šolanju uporabnikov ali njihovih otrok.

Velik del uporabnikov storitev knjižnice so ženske. ( 76,4 %). V eni od naslednjih anket, bi se bilo smiselno posvetiti vprašanjem zakaj je tako in raziskati zakaj ni več moških, saj ob trenutno znanih dejstvih lahko o tem le ugibamo.

Uredili smo rezultate po vseh starostnih skupinah, za moške, ženske in smo upoštevali tako ocenjevanje knjižnice Šentjur, kot ocenjevanje drugih knjižnic. Rezultati se na koncu minimalno razlikujejo, zato nismo predstavili rezultatov za vse možne kombinacije, saj bi s tem povzročili nepreglednost. Ugotovitve pa bi minimalno odstopale od sedaj objavljenih rezultatov za posamezne vzorce.

Iz rezultatov ankete lahko razberemo, da so anketiranci zelo zadovoljni z delovanjem knjižnice. Posebej izstopajo PRIJAZNI ZAPOSLENI, KI RADI POMAGAJO, POMOČ UPORABNIKOM PRI IZPOSOJI IN PODALJŠANJU GRADIVA, KAKOVOST OPRAVLJENIH STORITEV, HITROST IN ENOSTAVNOST IZPOSOJE.

Iz rezultatov ankete pa lahko razberemo, da je edini kriterij DOSTOP DO STORITEV PREKO INTERNETA slabše ocenjen s strani uporabnikov za knjižnico Šentjur, kot za druge knjižnice, ki jih ti uporabniki obiskujejo. Ta ocena se malo bolj poudarja pri generacijah 14-18 in 19-27, ki so tudi informacijsko bolj izobražene v smeri uporabe interneta kot druge generacije. Te generacije kažejo v smer velikih potreb po dostopu do storitev knjižnice preko interneta. Teh storitev bo v bodočnosti več in se jih bo v bodočnosti tudi več uporabljalo. Takšne spremembe pomenijo za starejše generacije potrebo po neprestanem usposabljanju v smeri elektronskih storitev, ki pa ga nikoli ni dovolj tudi za mlajše generacije.

Vsi uporabniki bodo v bližnji prihodnosti želeli opraviti vedno več storitev preko interneta od doma ali izza računalnika v knjižnici. To ne pomeni, da ne bodo potrebovali prijaznih zaposlenih, ki bodo radi pomagali. Pomeni pa, da bodo zaposleni imeli več časa za vsebinska dela ( svetovanje o knjigah).

Rezultat za kriterij IZBIRA KJNIG, ZGOŠČENK, VHS IN DRUGEGA GRADIVA je bil v anketi med slabše ocenjenimi. Ker je bila anketa prva te vrste v knjižnici Šentjur, smo mogoče prej omenjeni kriterij zapisali preširoko in predstavlja preveč nejasnosti, zato bo potrebno v bodočnosti opraviti anketo, ki bi bolj natančno določila gradiva, ki jih ni ali jih ni dovolj.

## 5 Navedeni viri

Tič, Danilo: *Integracija sistema vodenja organizacij v Sloveniji*, revija Kakovost, št. 2-2004,

Tič, Danilo; Strašek, Viljem: *Integracija sistema vodenja organizacije*, samozaložba 2004, <http://www.yak4yak.com>,

Tič, Danilo: *Cilji organizacije in integracija sistema vodenja organizacije*, revija KAKOVOST - september 2004.

Andrej Pinter: *OD ZADOVOLJNEGA K USPEŠNEMU UPORABNIKU KNJIŽNIC: KONCEPTUALNI IN METODOLOŠKI ELEMENTI RAZISKOVANJA UPORABNIKOV*, Knjižnica, Ljubljana, 48(2004)3, str. 33-58

VERLIČ, Zdenka: *ŠTUDIJE UPORABNIKOV ŠOLSКИH KNJIŽNIC*, Ljubljana, 46(2002)4, 217-236

PETR, Kornelija: *Academic library user survey: Faculty of Education Library in Osijek*. Knjižnica, Ljubljana, 45(2001)4,