PRIČAKOVANJA UPORABNIKOV O STORITVAH SPLOŠNE KNJIŽNICE

Tanja Borko
Vlasta Zabukovec
Primož Južnič

Oddano: 5. 6. 2006 – Sprejeto: 9. 11. 2006

Strokovni članek
UDK 027-052:159.955

Izvleček

Splošne knjižnice (SK) so namenjene širokemu krogu uporabnikov, ki jim morajo ponujati čim več storitev, ki jih predlagajo teoretični članki s področja bibliotekarstva, in jih z njimi tudi ustrezno seznanjati. Pomemben pokazatelj, ali SK dobro seznanjajo svoje uporabnike s storitvami, ki jih ponujajo, je pričakovanje uporabnikov. V članku so predstavljene storitve, ki naj bi jih SK nudila svojim uporabnikom, opredeljen je pojem pričakovanja in predstavljeni so dejavniki, ki vplivajo na oblikovanje pričakovanja. Intervju je zajel 60 uporabnikov iz dveh SK. Namen raziskave je bil ugotoviti, v kolikšni meri se pričakovanja uporabnikov ujemajo s ponudbo storitev SK. Rezultati so pokazali, da uporabniki pričakujejo predvsem klasične storitve, kot so prosti pristop, izposoja, dajanje informacij po telefonu, čitalnica in medknjižnična izposoja; pomoč knjižničarja pri iskanju informacij; dostop do interneta; spletno stran knjižnice; knjižnični in vzajemni katalog in dejavnosti za najmlajše, kot je ura pravljic. Malo manj pričakujejo skupinsko vodenje po knjižnici in seznanjanje s kulturnimi dejavnostmi v mestu. Najmanj vprašanih uporabnikov pričakuje t. i. novodobne storitve, kot je ponudba elektronskih revij, tečaje za iskanje po internetu in drugih elektronskih virih, strokovne tečaje, kot je pisanje znanstvenih nalog, in obknjižnične dejavnosti, kot so organizirani izleti in razvedrilne dejavnosti, kot so aranžiranje cvetja, slikanje, šivanje ipd.

Ključne besede: splošne knjižnice, uporabniki, storitve, mentalni model, subjektivna teorija

BORKO,Tanja; Vlasta ZABUKOVEC; Primož JUŽNIČ. Users' expectations of public library services. Knjižnica, Ljubljana, 50(2006)4, p. 93-105

Professional article
UDC 027-052:159.955

Abstract

Public libraries are used by a wide range of users. Therefore they should offer as many different services as possible. The proper introduction of library services to the users can be monitored by measuring their expectations. The article represents the services, which public libraries should offer to their users, definition of the expectation and which factors influence forming the expectations. 60 users were interviewed in two public libraries. The purpose of research was to find out how expectation differs from public library service offer. The results show that most users expect traditional library services such as free access to books, loaning books, giving information over the phone, reading rooms and inter-library loan; furthermore, most users expect library consultancy and advisory services, access to the Internet, public library website, on-line library catalog and services for the youngest members of the library. Fewer users expect guided tour of the library and information on cultural events in the city. Very few users expect modern services, such as provision of electronic publications, courses or lectures for using the Internet and other electronic sources, special courses, such as how to write a scientific research, and services for leisure and recreation, such as organized trips, and fun activities, such as arranging flowers, painting, sawing, etc.

Key words: public libraries, users, library service, mental model, implicit theory

1 Uvod

Storitve splošnih knjižnic (v nadaljevanju SK) so namenjene vsem prebivalcem lokalne skupnosti ne glede na starost, izobrazbo, zaposlenost in nacionalno pripadnost. Storitve praviloma izhajajo iz poslanstva SK, ki opravlja določeno javno službo v družbi, zato država financira njeno dejavnost. Odnos med dejavnostjo in državo, ko prva želi uresničevati svoje poslanstvo v skladu s sodobnimi zahtevami stroke in potrebami uporabnikov, druga pa mora usklajevati svojo dejavnost z drugimi družbenimi dejavnostmi, je pogosto poln zapletov in težav. SK mora vse bolj dokazovati svojo »koristnost«, dejansko uresničevanje svojega poslanstva.

Zato ne zadostuje več le ponudba določene storitve. Poleg tega, da knjižnica ima določeno storitev, jo mora tudi ustrezno ponuditi, kar se začne s primerno predstavitvijo storitve uporabnikom. Storitev ne doseže svojega namena, če nihče ne ve zanjo. Pomemben pokazatelj, ali SK dobro seznanjajo svoje uporabnike s storitvami, ki jih ponujajo, je pričakovanje uporabnikov. Še posebej pomembno je to za storitve, ki so novejše, povezane z hitrimi in korenitimi družbenimi spremembami, ki smo jim danes priča.

2 Naloge splošne knjižnice

Glavni namen SK natančno in jasno opredeljujejo IFLA/UNESCO standardi za splošne knjižnice. Ta naj bi bil zadovoljevanje potreb uporabnikov lokalne skupnosti po informacijah, izobraževanju in razvedrilu (Splošne... , 2002, str. 1). Temu bi lahko rekli tudi tri poslanstva knjižnice. Namen – uresničevanje poslanstev se dosega skozi vrsto storitev, ki se s časom spreminjajo in preoblikujejo. Opisane so v strokovnih publikacijah bibliotekarskih teoretikov, a zaživijo v vsakodnevnem delu praktikov, delu knjižničarjev. SK naj bi bile seznanjene z vsemi vrstami predlogov storitev in naj bi jih poskušale vključiti v svojo dejavnost. Informacijske potrebe danes v veliki meri določa informacijska tehnologija in možnosti, ki jih nudi, predvsem povezane z internetom in svetovnim spletom. Izobraževanje je danes postalo vseživljenjsko in ni omejeno z rednim, formalnim izobraževanjem. Tudi prosti čas postaja vse pomembnejši, kakor tudi del življenja, namenjen razvedrilu.

Med poslanstvi in s tem tudi med storitvami obstaja določena gradacija. Vzrokov za to je več, pomembni so tudi zgodovinski, ki so bili povezani z družbenimi spremembami (Južnič, 2005). Vendar je nekaj osnova vseh storitev. Prva in tradicionalno glavna naloga SK, torej za informacijske, izobraževalne in razvedrilne storitve, je omogočanje splošne dostopnosti do informacijskih virov, kar zajema fizično in intelektualno dostopnost.

Med storitve, ki zagotavljajo fizično dostopnost informacijskih virov, spadajo postavitev knjižnične zbirke v prosti pristop, izposoja knjižničnega gradiva v čitalnico in iz knjižnice, možnost fotokopiranja, medbibliotečna izposoja in možnost iskanja po katalogu. Z razvojem informacijske in komunikacijske tehnologije se je dostopnost do informacijskih virov še povečala, če le SK omogočijo dostop do interneta, elektronskih virov in plačljivih elektronskih revij. Kvaliteto uporabe interneta pa lahko SK povečajo s ponudbo svoje spletne strani, kjer poleg tega, da se predstavi, ponuja tudi koristne povezave na druge dokumente (Novljan, 2003). Najmanj pa, kar mora SK narediti že kot informacijsko središče, je seznanjanje uporabnikov s kulturnimi dogodki v mestu (Kóvar, 1996).

Ko je fizična dostopnost omogočena, lahko govorimo o intelektualni dostopnosti, ker je » (...) fizična dostopnost le ena izmed stopenj v informacijskem procesu, nezadostna, če uporabnik ne zna izbrati zase pomembne informacije in je uporabiti« (Novljan, 2002, str. 12). Intelektualno dostopnost lahko dosežemo s storitvami v okviru bibliopedagoške dejavnosti in informacijskega opismenjevanja. Te se razlikujejo glede na starost obiskovalcev. Za najmlajše SK organizirajo Uro pravljic, Vrtec na obisku ipd., za starejše uporabnike pa skupinska vodenja po knjižnici. Ker so potrebe odraslih zelo različne zaradi smeri študija, vrste poklica in hobijev, sta bolj primerni storitvi individualnega bibliopedagoškega dela

ob izposoji in referenčni pogovor. SK pa si pomagajo tudi z brošurami, prospekti, navodili in vodniki. Informacijsko opismenjevanje pa naj bi še intenzivneje potekalo v obliki izobraževalnih prireditev, npr. tečajev za pisanje znanstvenih nalog, uporabo elektronskih virov ipd.

Druga najpomembnejša naloga je pomoč in svetovanje knjižničarja pri iskanju gradiva, informacij in pri uporabi knjižnice. Knjižničar je tudi prvi najpomembnejši vir iskanja informacij o gradivu (Hainz, 1996). Ta naloga se uresničuje preko naslednjih storitev: referenčnega pogovora, selektivne diseminacije informacij, bralnih nasvetov, razstavljanja knjig, obveščanja preko spletne strani ali oglasne deske in dajanja informacij po telefonu.

SK so tudi, in to se v zadnjih letih veliko poudarja, središče za sprostitev in razvedrilo. Svoje tradicionalne storitve, posredovanje ustreznih knjižnih vsebin in gradiva, tudi tu širijo z organizacijo različnih razvedrilnih dejavnosti; npr. s potopisnimi predavanji, kjer lahko sodelujejo tudi uporabniki, organiziranimi obiski kulturnih ustanov, izleti v naravo in v druga evropska mesta, z različnimi delavnicami: aranžiranjem cvetja, učenjem kaligrafije, slikanja, fotografiranja in podobnimi praktičnimi ter popularnimi veščinami (Kramberger, Perko, 1997).

Ne glede na tip poslanstva knjižnice bi lahko storitve knjižnice ločili tudi na klasične storitve, ki so vezane na fizično dostopno knjižnično gradivo, ter na sodobne, novodobne storitve, ki jih povezujemo s sodobno družbo. Sodobno družbo oblikujejo pojavi, kot so informacijska družba, vseživljenjsko učenje in prosti čas. Storitvam, ki so povezane z njimi, rečemo novodobne storitve. SK mora seveda v izpolnjevanju svojega poslanstva najti ravnovesje med klasičnimi in novodobnimi storitvami. Praviloma so potrebe uporabnikov SK tiste, ki določajo tudi razmerje med klasičnimi in novodobnimi storitvami. Vendar je izključno naslanjanje na potrebe in morebiti še želje uporabnikov premalo, in vodi v pasivno prilagajanje spremembam v okolju ter posledično v tisto, kar je za SK najbolj neprijetno, marginalizacijo. Aktivno prilagajanje pa vsebuje tudi spodbujanje novih potreb po novih storitvah. Da pa bi to bilo uspešno, moramo vedeti nekaj več tudi o pričakovanjih, ki jih uporabniki imajo glede SK in njenih storitev.

3 Opredelitev pojma pričakovanje

SK morajo storitve, ki jih ponujajo uporabnikom, primerno predstaviti, saj tako oblikujejo njihova pričakovanja. Sam pojem pričakovanja lahko definiramo kot psihološki konstrukt, ki izhaja iz mentalnega modela posameznika. Pri tem je posebej pomembna pot, ki pripelje do oblikovanih pričakovanj.

Mentalni model je struktura znanja, ki si jo posameznik zgradi, da bi razumel in razložil svoje izkušnje. Je notranja predstavitev informacije, ki se ujema z dano, predstavljeno stvarjo (Sternberg, 1999). Posameznik ima mentalne modele za veliko različnih predmetov, pojavov, dogodkov ali oseb (Benjafield, 1992).

Mentalni modeli vsebujejo in so omejeni s t. i. subjektivnimi teorijami (Sternberg, 1999). To so osebna pojmovanja o posameznih pojmih, ki se povezujejo med seboj v relativno nespremenljive zveze pojmovanj. Nastanejo v procesu pridobivanja znanja in izkušenj, izgrajevanja osebnosti in vrednot. Subjektivne teorije so večinoma neozaveščene in neverbalizirane in nastopajo v obliki predstav ali shem (Polak, 1997). Polakova navaja, da ima vsak posameznik pravico do lastnih subjektivnih teorij. Ne obstajajo pravilne ali napačne, ampak le drugačne ter v okviru tega bolj ali manj ustrezne.

Delijo se na sestavljene in enostavne (Polak, 1997): npr. pod knjižnico lahko razumemo izposojo knjig, videokaset in zgoščenk, naša subjektivna teorija je enostavna. Na višji ravni pa bi lahko rekli, da je knjižnica prostor za srečevanje, kjer lahko sodelujemo in se udeležujemo različnih dejavnosti ali pa da je knjižnica kraj, kamor pridemo reševat informacijske probleme, kjer lahko dobimo pomoč prijaznega knjižničarja. Če pod knjižnico razumemo vse naštete označbe, je naša subjektivna teorija sestavljena, saj je vanjo zajetih več pojmovanj na različnih ravneh.

V psihologiji se pričakovanje kot tako omenja v Neisserjevi teoriji (Benjafield, 1992). Pričakovanje je rezultat nekega znanja in se pojavi pred določenim dejanjem ali stanjem. To pričakovanje nas vodi pri raziskovanju situacije. V situaciji uporabljamo nakopičeno znanje in »vemo« kaj nas čaka, to je pričakovanje.

To pa ni nujno nespremenljivo. V procesu raziskovanja se lahko spremeni s tem, ko naletimo na neko novo informacijo (Benjafield, 1992, str. 35).

3.1 Oblikovanje pričakovanj

Pričakovanje je posledica mentalnega modela, ki nastane na podlagi pridobljenega znanja in izkušenj. To sta tudi glavna dejavnika, ki vplivata na oblikovanje pričakovanja (Sternberg, 1999; Polak, 1997; Benjafield, 1992).

Teoretiki s področja bibliotekarstva pa navajajo predvsem naslednje štiri dejavnike, ki vplivajo na pričakovanje uporabnikov:

1. komuniciranje med uporabniki,
2. potrebe uporabnikov,

3. prejšnje izkušnje uporabnikov in
4. informiranje o dejavnosti (Petermanec, 2000).

Prvi dejavnik je komuniciranje med uporabniki. Ti si med seboj izmenjajo mnenja. Mnenja in izkušnje drugih naj bi pomembno vplivala na raven pričakovanj. To so neformalna priporočila in uporabniki, ki dobijo priporočilo za določeno storitev od prijateljev in znancev, naj bi imeli bolj skladna pričakovanja z dejanskimi storitvami (Goričan, 1994; cv: Povšič, 2005; Petermanec, 2000; Zeithaml et al., 1990; cv: Thongsamak, 2001). Za SK je komuniciranje med uporabniki dobro, ko si izmenjujejo pozitivne izkušnje, kar pomeni, da mora delovati tako, da pride do čim manj nezadovoljstva med uporabniki.

Drugi dejavnik, ki vpliva na pričakovanje, so potrebe uporabnikov, ki lahko do določene mere usmerjajo pričakovanja uporabnikov. Vsak uporabnik ima drugačno potrebo, lahko pa je za določeno storitev sploh nima, zato je tudi ne pričakuje (Goričan, 1994; cv: Povšič, 2005; Zeithaml et al., 1990; cv: Thongsamak, 2001).

Izkušnje so pomemben dejavnik, ki se povezuje z znanjem. Če nekomu nekaj povemo ali pokažemo, je razlika. Po Brophyju in Coullingu (1996, str. 43) naj bi prejšnje izkušnje uporabnikov vplivale na pričakovanje v smislu, da naj bi vsak potencialni uporabnik imel neko predstavo o storitvi, še preden bi jo uporabil. To predstavo je lahko dobil tudi z uporabo podobne storitve kje drugje. Njihova predstava je lahko pravilna ali napačna, pozitivna ali negativna. Ko stopijo v knjižnico, bodo del te »prtljage« prinesli s seboj in bo sodelovala pri oblikovanju pričakovanj o tem, kaj jim storitev lahko nudi.

Četrti dejavnik, ki vpliva na pričakovanje, pa je zelo pomemben, ker daje knjižnicam možnost oblikovati uporabnikova pričakovanja po svojih merilih. Polakova navaja (1997), da se subjektivne teorije izoblikujejo in razvijajo pod vplivom procesa lastnega izobraževanja, lastnih pozitivnih in negativnih izkušenj, izraziteje pa jih izoblikujejo izobraževalne ustanove (1997). Knjižnica informira svoje uporabnike z zgibankami, letaki, priporočili ipd. Uporabniki razumejo taka obvestila in sporočila kot obljube, zato jih mora knjižnica tudi izpolnjevati. Uporabnik bo pričakoval, da bo storitev taka, kot je opisana v sporočilih (Goričan, 1994; vc: Povšič, 2005; Petermanec, 2000; Zeithaml et al., 1990; cv: Thongsamak, 2001).

Tako lahko knjižnice razvijajo bolj celostno predstavo o svojih storitvah in zvišajo pričakovanje uporabnikov (Brophy, Coulling, 1996). Nenačrtovani dogodki lahko namreč povzročijo, da imajo uporabniki včasih nerealna pričakovanja o knjižničarskih storitvah. Uporabniki ne vedo, kaj je nerealno in nespametno, razen in dokler jim knjižničar tega ne pove (Hernon, Altman, 1998). Tako mora knjižničar oblikovati pričakovanje uporabnikov glede na to, kaj vse mu knjižnica lahko ponudi. To naredi s pomočjo že opisanih storitev v okviru bibliopedagoške

dejavnosti: Ure pravljic, Vrtcem na obisku, skupinskim vodenjem po knjižnici, individualnim bibliopedagoškim delom ob izposoji in referenčnim pogovorom.

3.2 Problem raziskave

V raziskavi nas je zanimalo, koliko uporabniki SK poznajo njene storitve in kakšna so njihova pričakovanja glede tega. Posebej nas je zanimalo, kakšna so pričakovanja glede klasičnih storitev, informacijskih in izobraževalnih storitev ter razvedrilnih dejavnostih in kakšne so razlike v pričakovanjih med temi tremi skupinami storitev.

4 Metoda

Vzorec: v raziskavo je bilo vključenih 60 odraslih uporabnikov dveh splošnih knjižnic; natančneje je vzorec predstavljen v Tabeli 1.

Tabela 1: Vzorec intervjuvanih uporabnikov glede na izbrane demografske značilnosti

Uporabniki	**Spol**		**Izobrazba**				**Status**		
Skupno	**M**	**Ž**	**o. š.**	**sred. š.**	**viš. š.**	**vis. š.**	**zapos.**	**upok.**	**nezapos.**
60	17	43	2	26	1	31	34	16	10

Pripomoček: uporabili smo metodo intervjuja s tehniko vprašalnika. Vprašalnik zajema 22 trditev, ki se nanašajo na storitve, ki jih lahko splošna knjižnica nudi uporabniku. Uporabniki so morali odgovoriti na trditev s »Pričakujem« ali »Ne pričakujem«.

Postopek: intervju je bil opravljen v začetku septembra 2005.

5 Rezultati

Rezultati bodo predstavljeni po vsebinskih sklopih, in sicer najprej pričakovanja glede klasičnih storitev, nato informacijskih in izobraževalnih storitev in na koncu razvedrilnih dejavnostih.

5.1 Pričakovanja uporabnikov do klasičnih storitev

Preglednica 1.1: Pričakovanja uporabnikov do klasičnih storitev

Storitve	Število odgovorov
V SK si lahko izposodim knjižnično gradivo.	60
SK ima urejeno čitalnico, kjer lahko preživljam prosti čas ali študiram.	58
Knjižnično gradivo je v SK pregledno urejeno v prostem pristopu in jasno označeno.	60
SK nudi medknjižnično izposojo.	40
V SK lahko telefoniram za informacijo, podaljšam in rezerviram gradivo.	60
V SK lahko fotokopiram gradivo v lasti knjižnice.	52

Vsi vprašani uporabniki pričakujejo naslednje storitve izposoje gradiva, dajanje informacij po telefonu, podaljševanje in rezervacijo gradiva ter knjige v prostem pristopu. Urejeno čitalnico za preživljanje prostega časa pričakuje večina uporabnikov in ravno tako fotokopiranje gradiva. Dve tretjini uporabnikov pa pričakuje medknjižnično izposojo.

5.2 Pričakovanja uporabnikov glede dostopnosti do informacij in izobraževalnih storitev

Prvo skupino pričakovanj smo ločili na pričakovanja glede:

1. dostopnosti do drugih informacijskih virov,
2. posredovanja informacij s strani knjižničarjev.

Preglednica 2.1: Pričakovanja vprašanih uporabnikov glede dostopnosti do drugih informacijskih virov

Storitve	Število odgovorov
SK ima knjižnični in vzajemni katalog, ki mi je na razpolago.	55
SK ima svojo spletno stran.	47
SK nudi dostop do interneta.	57
SK nudi dostop do e-revij, tudi tistih, do katerih ne morem dostopati od doma.	20

Pričakovanja uporabnikov glede uporabe interneta in vzajemnega kataloga so visoka – večina jih to pričakuje. Poleg tega jih veliko pozna tudi spletno stran knjižnice, samo tretjina pa jih pričakuje dostop do e-revij.

Preglednica 2.2: Pričakovanja uporabnikov glede posredovanja informacij s strani knjižničarjev

Storitve	Število odgovorov
SK me seznanja s knjižničnimi novostmi z razstavo ali na spletni strani.	47
Knjižničar/ka mi bo pri izposoji posredoval/a vse informacije o knjižnici, ki me zanimajo.	59
Knjižničar/ka mi pomaga najti določeno gradivo.	60
Knjižničar/ka mi daje bralne nasvete.	50

Uporabniki od knjižničarjev v večini pričakujejo pomoč pri iskanju določenega gradiva in da bodo od njih dobili vse informacije, ki jih pričakujejo. Večina uporabnikov pričakuje bralne nasvete in da jih bodo knjižničarji seznanili z novostmi.

Preglednica 2.3: Pričakovanja uporabnikov glede izobraževalnih storitev

Storitve	Število odgovorov
SK redno organizira tečaje za uporabo interneta in e-virov.	13
Knjižničar/ka mi razloži, kako se uporablja katalog in kako poiskati informacijo na internetu.	50
SK redno organizira tečaje, kot je npr. pisanje znanstvenih nalog.	9
SK organizira skupinsko vodenje po knjižnici, kjer spoznam njeno razporeditev in pravila.	26

Večina uporabnikov pričakuje od knjižničarjev pomoč in razlago za uporabo katalogov oz. iskanje informacij po internetu. Malo pa jih pričakuje skupinska izobraževanja, kot je vodenje po knjižnici ali različne tečaje.

5.3 Pričakovanja uporabnikov glede razvedrilnih dejavnosti

Preglednica 3.1: Pričakovanja vprašanih uporabnikov glede razvedrilnih dejavnosti

Storitve	Število odgovorov
SK organizira dejavnosti za najmlajše, kot je Ura pravljic in Vrtec na obisku.	52
SK organizirajo različne izlete.	2
SK organizira razvedrilne dejavnosti, kot je aranžiranje cvetja, slikanje, šivanje ipd.	12
SK me redno seznanjajo s kulturnimi dejavnostmi v mestu.	32

Uporabniki najbolj pogosto pričakujejo dejavnosti za najmlajše, medtem ko samo tretjina pričakuje informacije o kulturnih dejavnostih v mestu. Pričakovanja glede ostalih dejavnosti (aranžiranja cvetja, izletov...) pa so redka.

6 Razprava

Rezultati intervjuja so nas privedli do naslednjih ugotovitev. Večina vprašanih uporabnikov pričakuje klasične storitve: prost pristop, izposojo knjig, možnost telefoniranja v knjižnico za informacije, fotokopiranje in medknjižnično izposojo. Tisti mali del odsotnosti pričakovanj glede klasičnih storitev je izključno posledica slabe informiranosti s strani knjižnice. Klasične storitve so najbolj razširjene, najbolj znane in obstajajo najdlje, zato smo tudi predvidevali, da bo večina uporabnikov te storitve poznala in jih tudi pričakovala.

Informacijske in izobraževalne storitve se pričakujejo zelo različno.

Zelo malo uporabnikov pričakuje ponudbo elektronskih revij, saj jih kar nekaj uporabnikov sploh ne pozna, drugi pa so bili prepričani, da je to zgolj storitev visokošolske knjižnice. Tudi pri tečajih za uporabo interneta in elektronskih virov ali za pisanje raziskovalnih nalog uporabniki odgovarjajo podobno. Mnenja so, da take tečaje organizirajo druge izobraževalne ustanove, ne pa SK.

Na tem mestu bi bilo potrebno omeniti še uporabo katalogov, predvsem računalniških. Večina uporabnikov takšne kataloge v SK pričakuje, vendar je vprašanje, koliko imajo izkušenj z njimi in koliko jih sploh uporabljajo. Glede na to, da večina uporabnikov pričakuje, da jim bodo potrebne informacije posredovali knjižničarji, je velika verjetnost, da predvsem vzajemnega kataloga sami ne uporabljajo.

Obknjižnične dejavnosti pričakuje zelo malo vprašanih uporabnikov. Največ pričakujejo dejavnosti za najmlajše. Najmanj pričakujejo organizirane izlete in različne razvedrilne dejavnosti, kot je aranžiranje cvetja, slikanje, šivanje ipd. So pa uporabniki pokazali izredno zanimanje za tovrstne storitve.

7 Zaključek

Raziskava je potrdila, da se pričakovanja uporabnikov razlikujejo glede na skupine storitev. Najvišja pričakovanja so pri klasičnih storitvah, nižja pri dostopnosti informacij in izobraževanju in najnižja pri razvedrilnih dejavnostih. O takšni gradaciji storitev piše tudi Južnič v svojem prispevku (2005). Na splošno so se potrdila nizka pričakovanja glede novodobnih storitev.

Predvsem ta problem nastopa pri odraslih uporabnikih, kjer gre za pojav t. i. tehnostresa oz. informacijske anksioznosti. Mnogi odrasli so odraščali v predračunalniški dobi in zato so si nabrali manj izkušenj z računalniki. Tudi knjižnice še

niso bile avtomatizirane, tako da jim pretekle izkušnje s knjižnico ne morejo koristiti, in ko se srečujejo z modernim knjižničnim okoljem, lahko doživljajo frustracije in strah pred spoprijemanjem z novimi načini iskanja informacij (Quinn; 2000).

Glede na to kar smo zgoraj zaključili, lahko rečemo, da bi SK morala bolj aktivno vstopiti v proces izobraževanja in seznanjanja uporabnikov z novimi storitvami. Verjetno bi bilo smiselno tako individualno kot skupinsko uvajanje uporabnikov za iskanje po računalniških katalogih. Tako bi uporabniki postopoma pridobivali izkušnje z računalnikom in načini iskanja po katalogih. To bi v veliki meri zmanjšalo njihovo informacijsko anksioznost in pripeljalo do večje samostojnosti uporabnikov. To sicer ne pomeni, da bi se stik med uporabnikom in knjižničarjem osiromašil, saj bi se lahko uresničeval preko drugih aktivnosti.

Predvsem razvedrilne dejavnosti so tiste, ki imajo še veliko možnosti razvoja. Uporabniki so pri tej dejavnosti izrazili nizka pričakovanja. Res pa je, da so edino pri teh dejavnostih uporabniki med intervjujem pokazali veliko interesa, kar pomeni, da če bi se SK odločile za izvajanje tovrstnih storitev, bi imele dober odziv in bi lahko hitro preoblikovale pričakovanja svojih uporabnikov. Kot navaja Petermančeva v svojem delu (2000), so štirje pomembni dejavniki, ki vplivajo na raven pričakovanj: komuniciranje med uporabniki, potrebe uporabnikov, prejšnje izkušnje uporabnikov in informiranje o dejavnosti. Vsekakor so zelo potrebne informacije, ki lahko pri uporabniku sploh spodbudijo potrebo, ki jih lahko usmeri v izbrano dejavnost. V kolikor pa bi se več uporabnikov vključilo v razvedrilne dejavnosti pa bi tudi komunikacija med njimi omogočala širjenje informacij in izkušenj, kar bi vzbudilo potrebo pri novih uporabnikih in tako bi postopoma spreminjala pričakovanja vedno večjega števila uporabnikov.

Še na nekaj bi radi opozorili v razpravi – odnos med pričakovanji do informacijskih in izobraževalnih storitev na eni strani in razvedrilnih na drugi. Kot smo že ugotovili pri pričakovanjih uporabnikov prevladujeta prvi dve skupini storitev. Razvedrilna je manj zastopana, pa čeprav se v zadnjem času poudarja družabno vlogo SK, kot je srečevanje uporabnikov za klepet, na potopisnih predavanjih ali ob različnih ročnih delih, kot tudi poudarjata Kramberger in Perko (1997).

Zato bi bilo zelo dobrodošlo, če bi SK promovirala tudi te svoje storitve in tako omogočila uporabnikom, da sprejmejo knjižnico tudi kot prostor za srečevanje, ne samo kot informacijsko središče.

Viri in literatura

1. BENJAFIELD, J.G. 1992. *Cognition*. Englewood Cliffts: Prentice Hall.
2. BROPHY, P.; COULLNG, K. 1996. *Quality management for information and library managers*.
3. HAINZ, D. 1996. Knjižnična Otona Župančiča in njeni uporabniki. *Knjižnica*, l. 40, št. 3-4, str. 261-276.
4. HERNON, D.; ALTMAN, E. 1998. *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers*. Chichago; London: American Library Association.
5. Quinn, B. (2000) Overcoming technostress in reference services to adult learners. V Sarkodie-Mensah, K. (ur.) *Reference services for the adult learner: challenging issues for the traditional and technological era*. New York, London, Oxford : Haworth Information Press, str. 49-62.
6. JUŽNIČ P. 2005. Integracija tradicionalne in digitalne knjižnice, skozi trnje k zvezdam? V: AMBROŽIČ, Melita (ur.). *Informacijski viri in storitve knjižnic v elektronskem okolju : zbornik referatov*. Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije, 2005, str. 37-53.
7. KOVÁR, B. 1996. Splošna knjižnica kot informacijsko središče. *Knjižnica*, l. 40, št. 3-4, str. 193-210.
8. KRAMBERGER, D., PERKO, M. 1997. Sožitje splošne knjižnice z Univerzo za tretje življenjsko obdobje. *Knjižnica*, l. 41, št. 2-3, str. 171-183.
9. NOVLJAN, S. 2002. Informacijska pismenost. *Knjižnica*, l. 46, št. 4, str. 7-24.
10. NOVLJAN, S. 2003. Spletne strani splošne knjižnice: uporabnikov zanesljiv referenčni vir. *Knjižnica*, l. 47, št. 1-2, str. 69-83.
11. PETERMANEC, Z. 2000. *Vrednotenje kakovosti knjižničnih storitev: magistrsko delo*. Maribor: [Z. Petermanec].
12. POLAK, A. 1997. Izobraževanje učiteljev v smeri razvijanja višjih ravni subjektivnih teorij. V *Izobraževanje učiteljev ob vstopu v tretje tisočletje*, Ljubljana: Pedagoška fakulteta, str. 491-496.
13. POVŠIČ, U. 2005. *Pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami visokošolske knjižnice: primer knjižnice Oddelka za geografijo na Filozofski fakulteti. Diplomsko delo.* Ljubljana: Filozofska fakulteta. Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo.
14. *SPLOŠNE knjižnice: IFLA/UNESCO standardi za splošne knjižnice*. 2002. Ljubljana: NUK.
15. STERNBERG, R. J. 1999. *Cognitive psychology*. Forth Worth [etc.]: Harcourt Brace.

16. THONSAMAK, S. 2001. *Service Quality: Its measurement and relationship with customer satisfaction*. Pridobljeno 5. 5. 2005 s spletne strani http://www.eng.vt.edu/irs/docs/Thongsamak_ServiceQuality.doc

17. *UREDBA o osnovnih storitvah knjižnic*. 2003. Ljubljana: Uradni list RS, št. 29.

Tanja Borko je študentka na Oddelku za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo na Filozofski Fakulteti Univerze v Ljubljani.
Naslov: Jakčeva 2, 1000 Ljubljana
Naslov elektronske pošte: tanjaborko@gmail.com

Izr. prof. dr. Vlasta Zabukovec je profesorica na Oddelku za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo na Filozofski fakulteti Univerze v Ljubljani.
Naslov: Aškerčeva 12, 1000 Ljubljana
Naslov elektronske pošte: vlasta.zabukovec@ff.uni-lj.si

Izr. prof. dr. Primož Južnič je profesor na Oddelku za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo na Filozofski fakulteti Univerze v Ljubljani.
Naslov: Aškerčeva 12, 1000 Ljubljana
Naslov elektronske pošte: primoz.juznic@ff.uni-lj.si