

UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

**ZAZNAVANJE KAKOVOSTI STORITEV FAKULTETNE KNJIŽNICE  
PRI ŠTUDENTIH**

Ljubljana, avgust 2011

MATEJA ROZMAN

## **IZJAVA**

Študentka Mateja Rozman izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom dr. Iče Rojšek, in da v skladu s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

Ljubljana, dne 24.08.2011

Podpis: \_\_\_\_\_

# KAZALO

<b>UVOD</b> .....	<b>1</b>
<b>1 RAZUMEVANJE KAKOVOSTI STORITEV</b> .....	<b>2</b>
1.1 ZNAČILNOSTI STORITEV .....	2
1.2 KAKOVOST STORITEV .....	4
<b>2 SESTAVINE KAKOVOSTI STORITEV VISOKOŠOLSKE KNJIŽNICE</b> .....	<b>6</b>
2.1 ZNAČILNOSTI VISOKOŠOLSKIH KNJIŽNIC IN PORABNIKOV NJIHOVIH STORITEV .....	6
2.2 SESTAVINE KAKOVOSTI STORITEV VISOKOŠOLSKE KNJIŽNICE .....	8
<b>3 KVALITATIVNA RAZISKAVA O DEJAVNIKI, KI VPLIVAJO NA ZAZNAVANJE STORITEV CEK PRI ŠTUDENTIH</b> .....	<b>12</b>
3.1 NAMEN RAZISKAVE .....	12
3.2 METODOLOGIJA.....	12
3.3 IZVEDBA.....	13
3.4 ANALIZA UGOTOVITEV .....	13
3.4.1 Osebje.....	14
3.4.2 Organizacija .....	15
3.4.3 Zbirka knjig in druge litareture in dostop do njih .....	16
3.4.4 Okolje in vzdušje.....	17
3.5 PRIMERJAVA Z DRUGIMI RAZISKAVAMI .....	17
3.6 PRIPOROČILA .....	19
<b>SKLEP</b> .....	<b>20</b>
<b>LITERATURA IN VIRI</b> .....	<b>22</b>



## UVOD

Današnja družba je vse bolj storitveno usmerjena, zato je tudi v knjižnicah je ključnega pomena kakovost ponujenih storitev. Do nedavnega so bile knjižnice edini kvaliteten vir informacij s širokim naborom literature, danes pa lahko porabnik izbere med več različnimi ponudniki kot so knjigarne, množični mediji, internetne objave, članki in podobno. Zaradi prisotnosti konkurence se morajo knjižnice truditi, da vedno ohranjajo porabnike. S prijaznim pristopom, motiviranimi zaposlenimi, urejenim in udobnim okoljem, kvalitetnim in obsežnim naborom literature, hitrim odzivanjem na želje porabnikov in dobro tehnološko podporo, lahko ostanejo uspešne in v koraku s konkurenco. Hkrati morajo vključiti v delovanje tudi nekaj podjetniške žilice in trženjske naravnosti, da lahko zadovoljijo želje porabnikov (Snoj & Petermanec, 2001, str. 314).

Na Ekonomski fakulteti v Ljubljani je Centralna ekonomska knjižnica (v nadaljevanju CEK), ki je osrednja slovenska znanstvena in visokošolska knjižnica za področje ekonomije in poslovnih ved. Deluje od leta 1947, danes je vključena v Kooperativni online bibliografski sistema in servis (v nadaljevanju COBISS) ter knjižnični konzorcij COSEC. Namenjena je predvsem pedagoškimi delavcem in študentom Ekonomske fakultete, dostop pa je omogočen tudi drugim porabnikom s področja znanosti, raziskovalne dejavnosti, izobraževanja in gospodarstva. Obsega 245.000 fizičnih enot in široko zbirko elektronskih virov. Poleg osnovnega prostora za knjižnično izposajo so na voljo tudi seminarske sobe, kjer lahko študentje kreirajo naloge v skupinah, čitalnice, ki so namenjene individualnemu študiju v tišini, revijska čitalnica ter dve računalnici (CEK, 2011).

Ker vemo, da je danes kakovost storitev izrednega pomena za ohranjanje porabnikov in pogosto igra ključno vlogo pri uspešnosti organizacije, je osnovni namen mojega diplomskega dela raziskati zaznavanje kakovosti storitev s strani najbolj množičnih porabnikov storitev CEK-a – študentov Ekonomske fakultete v Ljubljani. Na podlagi ugotovitev bi lahko podala izhodišča za nadaljnje raziskovanje ter okvirne napotke vodstvu CEK-a o tem, na katere razsežnosti kakovosti storitev mora posebej paziti.

Cilj diplomske naloge je proučiti usklajenost med pričakovanji in zaznana kakovostjo storitev porabnikov CEK-a ter ugotovljeno primerjati s podobnimi raziskavami, opravljenimi na drugih visokošolskih knjižnicah v Sloveniji in po svetu.

Naloga je sestavljena iz treh delov. Teoretični del, v katerem proučujem strokovno literaturo, je sestavljen iz dveh poglavij. V prvem poglavju opredelim storitve ter njihove značilnosti in ključne elemente kakovosti storitev. V drugem poglavju se osredotočim na posamezne sestavine kakovosti storitev pri visokošolskih knjižnicah. V tretjem, empiričnem delu, predstavim rezultate lastne kvalitativne raziskave ter jo primerjam z raziskavami, opravljenimi na drugih visokošolskih knjižnicah. Na koncu s pomočjo pridobljenih ugotovitev podam priporočila, ki naj bi vodila do bolj kakovostnega delovanja knjižnice.

# 1 RAZUMEVANJE KAKOVOSTI STORITEV

Ker so storitve temeljni del ponudbe knjižnic, je koristno, da najprej navedem nekaj splošnih značilnosti in posebnosti storitev ter opozorim na razumevanje kakovosti storitev.

## 1.1 Značilnosti storitev

S pojmom storitev na splošno opredeljujemo interakcije med ljudmi, prvotno pa beseda »storitev« izhaja iz latinščine in pomeni »služiti nekemu, delati za nekoga, skrbeti za nekoga, pomagati nekemu«. Tekom let so se definicije pojma le malo spreminjale, bistvo pa je seveda ostalo enako. Tako Potočnik (2005, str. 421) pravi, da je storitev neko dejanje ali delovanje, ki ga izvajalec ponudi porabniku. Tudi Lovelock in Wirtz (2007, str. 15) menita podobno, saj opredeljujeta storitev kot gospodarsko dejavnost, kjer ponudnik storitve porabniku ponudi neko dejanje oziroma delovanje, ki prinese želene rezultate in zadovoljstvo obema stranema. Storitve lahko definiramo kot nek dosežek, dejanje ali predstavo. Iz tega lahko sklenemo, da je za storitve značilno, da so neopredmetene in ne pomenijo lastništva nečesa (Kotler, 2004, str. 444).

Storitveni sektor je zelo pester, saj zajema tako podjetja kot tudi javni sektor, vladne agencije ter nepridobitne organizacije. Sem sodijo bančne in zavarovalniške storitve, storitve v zdravstvu in izobraževalnih ustanovah (tudi v knjižnicah), profesionalne storitve in podobno. Zaradi širokega obsega storitveni sektor v nekaterih državah doprinese k družbenemu proizvodu celo več kot kmetijstvo in proizvodne dejavnosti skupaj (Kotler, 2004, str. 444).

Večina podjetij v svojo ponudbo vsaj deloma vključuje tudi storitve. Ponudbe so lahko zasnovane različno (Kotler, 2004, str. 445, 446):

- samo fizični izdelki; ni vključenih dodatnih storitev,
- fizični izdelki s spremljajočimi storitvami; izdelek spremlja ena ali več storitev (vzdrževanje avtomobila),
- mešana ponudba; ponudbo sestavljata fizični izdelek in storitev enakovredno (restavracija, kamor ljudje zahajajo zaradi dobre hrane in postrežbe),
- glavna storitev s spremljajočimi stranskimi fizičnimi izdelki in storitvami; osrednjo storitev dopolnjujejo podporni izdelki in dodatne storitve (nakup letalske karte je nakup prevozne storitve, prevažamo se na letalu – fizičen izdelek, nudijo nam tudi dodatne storitve in oprijemljive stvari – hrano, pijačo),
- samo storitev; večinski del ponudbe je storitev (masaža, varovanje otrok).

Dejstvo je, da je samo izvajanje storitev precej bolj zapleteno kot razvijanje in prodajanje izdelkov, saj imajo storitve specifične lastnosti, po katerih jih razlikujemo od izdelkov. Potočnik navaja naslednje (2004, str. 30):

- neopredmetenost ali neoprijemljivost,
- neločljivost porabnika in izvajalca storitve,

- minljivost ali kratkotrajnost,
- spremenljivost,
- zapleteno ugotavljanje in nadziranje kakovosti,
- visoka stopnja tveganja,
- prilagajanje ponudbe željam porabnikov storitev,
- vzpostavljanje osebnih stikov med porabniki in izvajalci.

Bolj podrobno pogledjmo tiste lastnosti storitev, ki so v primeru knjižnic še posebej pomembne.

- Neopredmetenost ali neoprijemljivost

Čeprav knjižnica ponuja oprijemljive sestavine (knjižno gradivo, revije in podobno), je sama storitev še vedno neopredmetena in neotipljiva. Kot piše Potočnik (2004, str. 32), predstavljajo neoprijemljive sestavine storitve osebni stik z izvajalci storitev - zaposlenimi, vzdušje v storitvenem okolju ter občutja uporabnika.

- Neločljivost porabnika in izvajalca storitve

Porabnik je vedno vpleten v knjižnični proces in s tem sam soustvarja storitev ter vpliva na njeno kakovost, prav tako tudi zaposleni, ki imajo ob opravljanju storitve stik s porabnikom. Pomembno je, da so zaposleni primerno motivirani in usposobljeni za svoje delo, da lahko strankam profesionalno in korektno podajajo ponujene storitve (Snoj & Petermanec, 2001, str. 316).

- Spremenljivost

Ker knjižnične storitve večinoma ne moremo opraviti ločeno od porabnikov, ta neločljivost pripelje do spremenljivosti storitve. Storitve namreč ne moremo standardizirati. V povezavi s tem pa se spreminja tudi kakovost storitev, zaradi sodelovanja porabnika in zaposlenih v procesu nastajanja storitve. (Snoj & Petermanec, 2001, str. 316). Lahko celo rečemo, da je vsaka enota storitve nekaj edinstvenega, unikatnega (Kotler, 2004, str. 444).

- Zapleteno ugotavljanje in nadziranje kakovosti

Kakovost opravljenih storitev je težko izmeriti; kar pa je težko meriti, je težko tudi nadzirati ter upravljati. Zato moramo kot glavno merilo upoštevati zaznavanje storitev v očeh porabnika (Snoj & Petermanec, 2001, str. 318).

- Prilagajanje ponudbe željam porabnikov storitev

Kot pravita Snoj in Petermanec (2001, str. 318), morajo knjižnice neprestano poizvedovati o svojih porabnikih: kdo so, kaj potrebujejo, zakaj to potrebujejo, kaj jim je pomembno pri opravljeni storitvi, kaj jim predstavlja dodano vrednost in podobno. Cilji trženjsko usmerjenih knjižnic so namreč razumeti in zadovoljiti porabnike, pridobivati znanje o procesu iskanja informacij ter omogočiti čim večjo svobodo pri medsebojnem sodelovanju (odnos porabnik – knjižničar) (Mandelsohn, 1997, str. 551).

Za storitveno organizacijo (v našem primeru knjižnico) so specifične naslednje sestavine trženja (Potočnik, 2005, str. 430):

- Fizična podoba, ki zajema
  - o vsa sredstva, ki jih organizacija potrebuje za izvajanje storitev (knjižna in druga gradiva, računalniki, mize in podobno) ter
  - o okolje, kjer potekajo storitve (lokacija, prostori izvajanja storitev).
- Kontaktno osebje – zaposleni, ki so v stiku z uporabniki pri ponujanju ter izvajanju storitev.
- Storitveni procesi in organizacijska struktura, ki morata biti dobro zasnovana, da so storitve učinkovito izvajane.

## **1.2 Kakovost storitev**

Kot navaja Potočnik (2005, str. 430-431), opredelimo kakovost storitev kot razliko med pričakovano in dejansko storitvijo, zaznano v očeh porabnika. Porabnik kakovost storitev ocenjuje na podlagi zadovoljstva, navdušenja ali pa razočaranja, ki ga doživi ob opravljeni storitvi. Storitvene organizacije se morajo zaradi tega neprestano truditi in ugotavljati, kateri dejavniki so tisti, ki bistveno vplivajo na porabnikovo zaznavanje kakovosti storitev.

Dobro je vedeti, da na pričakovanja porabnikov vpliva veliko dejavnikov; pomembne so pretekle izkušnje porabnika z določeno storitvijo, mnenja znancev in prijateljev, obljube, ki jih daje ponudnik storitve in podobno. Na zaznavanje storitve pa vpliva rezultat, ki ga dobi porabnik, in proces - kako dobi storitev (tu igrajo vlogo zaposleni in njihov odnos, okoliščine in ostalo) (Kotler, 2004, str. 444).

Problem kakovosti je pri storitvenih podjetjih ključnega pomena, saj ugledno raven kakovosti lahko dosega le, če njene elemente vključijo že v samo vizijo razvoja. Kakovost storitve lahko organizacija izboljša predvsem s predanostjo vseh zaposlenih zadovoljstvu porabnikov storitev.

Za boljše razumevanje pojma kakovosti moramo razumeti razliko med standardno kakovostjo in kakovostjo, skladno s pričakovanji. Standardna kakovost je objektivne narave, opredeljena s strani podjetja. Običajno jo definirajo s postopki, funkcionalnostjo in izvajalci storitve. Če teorijo prenesemo na primer knjižnice: standardno kakovost lahko določa dovolj širok nabor literature, primerna tehnična podpora pri izposojanju gradiva, primerna oprema in podobno. Kakovost, ki je skladna s pričakovanji, pa je subjektivne narave, saj jo opredeli porabnik po tem, ko je storitev že izvedena (Potočnik, 2005, str. 430 – 431).

Snoj in Petermanec (2001, str. 317) se strinjata, da je opredelitev kakovosti storitev zelo zapletena. Vsa tehnologija za njeno merjenje je bila namreč narejena na podlagi človeških zmognosti in domnevanj, kako določiti, meriti in kontrolirati vzpostavljene koncepte. Storitvam ne moremo izmeriti dolžine, teže, trdote ali kakšnega drugega objektivno



merljivega pojava, kjer bi lahko določili standarde in kontrolirali stopnjo doseganja kakovosti, kot to lahko naredimo pri izdelkih. Posledično poudarjata, da je ocena porabnikov storitev tista, ki največ velja. Velikokrat je povsem drugačna od tiste, ki jo zaznava ponudnik storitev.

Tudi Satoh, Nagata, Kytömäki in Gerrard (2004, str. 53) v članku pojasnjujejo, da ima načeloma o kakovosti storitev vedno zadnjo besedo porabnik, ki subjektivno, na podlagi osebnih kriterijev in zaznav oceni kakovost.

Da bi merili kakovosti storitev ob upoštevanju njenih različnih dimenzij, so Parasuraman, Zeithaml in Berry zasnovali merilni inštrument s kratico SERVQUAL, s katerim si razmeroma pogosto pomagamo pri ugotavljanju kakovosti storitev v trženjskih raziskavah.

SERVQUAL je inštrument, ki temelji na predpostavki, da lahko porabnik oceni kakovost storitev nekega ponudnika s primerjanjem zaznavanja opravljenih storitev s svojimi predhodnimi pričakovanji. Orodje je namenjeno merjenju kakovosti v širokem spektru storitvenih dejavnosti. Merilni instrument je sestavljen iz enaindvajsetih trditve, ki se nanašajo na pet glavnih dimenzij: otipljivost (vidne, opredmetene sestavine storitve), zanesljivost, odzivnost (takojšne ukrepanje), vzbujanje zaupanja (jamstvo, usposobljenost, vljudnost) in empatijo (razumevanje, posvečanje pozornosti specifičnim potrebam porabnika) (Lovelock & Wirtz, 2007, str. 420-422).

Poleg modela SERVQUAL so v praksi znani tudi naslednji načini presoje kakovosti storitev (Lovelock & Wirtz, 2007, str. 420-422):

- model kakovosti storitev 4Q
- model pričakovane in zaznane kakovosti storitev
- model vrzeli
- model vzajemnega odnosa med izvajalcem in porabnikom storitve.

Maria Pinto (2008, str. 111-120) pa v svojem članku navaja dokument, ki bi ga tudi lahko označili za nekakšno orodje za merjenje kakovosti storitev. Gre za tako imenovano listino o storitvi (service charter), v kateri podjetje ali ustanova definira tudi standarde glede kakovosti storitev, ki jih ponuja. S tem da porabniku vedeti, kaj lahko pričakuje od določene storitvene organizacije (Gaines, 2011).

Storitvene organizacije, ki uporabljajo ta dokument, se morajo potruditi, da ga pripravijo kar se da kvalitetno. Cilj je, da se zaznavanje kakovosti storitev s strani porabnikov ne razlikuje bistveno od pričakovanj, ki jih podjetja definirajo v tem dokumentu. O dokumentu bom več povedala v točki 2.2.

## **2 SESTAVINE KAKOVOSTI STORITEV VISOKOŠOLSKE KNJIŽNICE**

Katere izmed sestavin kakovosti storitev odločilno vplivajo na zaznavanje kakovosti s strani porabnikov ugotavljajo mnogi, ki želijo priti porabnikom čim bliže naproti. Osebj, prijeten ambient, zbirka gradiv in informacij ter oprema so pogosto med bistvenimi sestavinami kakovosti storitev visokošolske knjižnice (Snoj & Petermanec, 2001, str. 318).

### **2.1 Značilnosti visokošolskih knjižnic in porabnikov njihovih storitev**

V današnjem času nihče ne dvomi v potrebo po obstoju visokošolskih knjižnic, saj s širokim naborom literature z določenega področja predstavljajo nekakšno »nujno zlo« (Snoj in Petermanec, 2001, str. 322). Hkrati lahko v živo spremljamo razvoj visokošolskih knjižnic, ki s ponudbo dostopa do informacij predstavljajo mogočen center trajnostnega razvoja in učenja (Pinto, 2008, str. 111).

Zdi se, da v slovenskih visokošolskih knjižnicah ne posvečajo dovolj pozornosti trženju svojih storitev. Ne ukvarjajo se s posameznimi segmenti porabnikov in pripravljanjem ponudbe zanje, da bi s tem zvišali zaznano kakovost ponujenih storitev. Naše knjižnice so namreč financirane s strani države, kar pomeni, da se morajo za sredstva neprestano boriti z drugimi javnimi organizacijami. Ta omejenost finančnih virov pa omejuje tudi njihove dejavnosti, njihove cilje in strategije. Dinamika v poslovnem okolju pritiska na knjižnice in jih spodbuja, da za delovanje uporabljajo tudi znanja iz poslovnih ved, če želijo preživeti in uspeti. V ta namen lahko izboljšujejo svojo fizično podobo, zmanjšujejo neučinkovitost, povečujejo zaznano kakovost storitev, motivirajo zaposlene in s tem izboljšajo zadovoljstvo pri delu (Snoj & Petermanec, 2001, str. 314 – 315).

Poleg omenjenega pa predstavljajo za knjižnice izziv tudi nasledni trendi (Snoj, Petermanec, 2001, str. 315):

- vse višja pričakovanja porabnikov; porabniki so vedno bolj zahtevni v svojem povpraševanju, vzrok za to je tudi večja ponudba nadomestkov, ki konkurirajo knjižničnim storitvam (knjigarne, množični mediji, internetne objave, članki). Hkrati porabniki zvišujejo pričakovanja tudi glede kakovosti posredovanih storitev, zato je odnos med porabniki in knjižničarji ključen za obstoj knjižnic;
- vse večja občutljivost porabnikov na kakovost dobljenih knjižničnih storitev; porabniki v obilici ponudbe najrazličnejših storitev postajajo vedno strožji sodniki glede kakovosti dobljenega. Zato je ključna osredotočenost na porabnika in prizadevanje k čim boljšemu uresničevanju njegovih pričakovanj;
- razvoj informacijske tehnologije; knjižnice so z uporabo računalnikov, elektronske pošte in interneta postale del mednarodnih omrežij;
- splošna globalizacija konkurence na trgu; knjižnice morajo več vlagati v pridobivanje novega (podjetniškega) znanja, če želijo ostati konkurenčne.

Zanimivo in hkrati zelo realistično Harley, Dreger in Knobloch (2001, str. 23–31) v članku pišejo o spremembah, ki jih je knjižnicam prinesel prihod informacijske dobe ter svetovnega spleta. Z uporabo interneta se je namreč močno spremenil odnos študentov do tradicionalnih knjižničnih storitev. Postmoderno stanje, kot ga opisujejo avtorji, preveva potrošništvo, površnost in razdrobljeno znanje. Ključno je, da se knjižnice zavedajo sprememb, ki jih je prinesla informacijska doba ter skušajo nanje čim boljše reagirati in ohraniti interakcijo med knjižničarji in porabniki. Veliko sodobnih študentov pozna le postmoderno kulturo in ima drugačen odnos do knjižnice, kot so ga leta imele generacije študentov pred njimi.

Značilnost potrošniške usmerjenosti je predvsem v kratkoročnem udobju, ki ima prednost pred dolgotrajnim vlaganjem truda in časa v neko aktivnost. Tudi v knjižnici študentje pričakujejo, da bodo dobili tisto kar želijo v čim krajšem času. Tako pogosto izbirajo informacije, ki jih dobijo najhitreje in najceneje, niso pa nujno tudi najbolj kakovostne. Tu nastopi vloga svetovnega spleta, ki ponuja vse informacije na enem mestu. Veliko študentov zaradi obilice informacij in hitrega dostopa do njih nima občutka, kakšen je v osnovi raziskovalni proces. Spletni vmesniki vse poenostavijo in razvrednotijo čar raziskovanja, ki so ga bili tradicionalno vajeni v knjižnicah. Tudi površnost delno izhaja iz sila enostavnega brskanja po informacijah preko spleta. Večina študentov išče le točno določene informacije, ki jih potrebujejo za svojo seminarsko ali projektno nalogo, ne zanima jih širši vpogled v posamezno tematiko. Ozkoglednost in nekritično razmišljanje lahko pripelje do napačnih sklepanj in povezovanj informacij (Harley, Dreger & Knobloch, 2001, str. 24–25).

Kazmer (2002, str. 395–400) se v članku posveti posebnim potrebam, ki jih imajo v zvezi z izposojajo gradiva in drugimi knjižničnimi storitvami študentje na daljavo. Ti nimajo možnosti osebno naročiti in prevzeti gradiva pri knjižničarju, si preslikati zelenega članka in podobno. Vse je potrebno urediti na spletu ali preko telefonskih pogovorov, kar pomeni, da so pričakovanja teh študentov drugačna od pričakovanj »klasičnih« študentov. Študentje na daljavo potrebujejo hiter odziv zaposlenih v knjižnici; hitre odgovore na elektronsko pošto ali telefonske klice, še boljše pa je, če se lahko vedno obrnejo na isto osebo, ki jim pomaga.

Poseben izziv pa knjižničarjem gotovo predstavljajo študentje na mednarodni izmenjavi, kot v članku pojasnjuje Song (2004, str. 367–373). Dejstvo je, da je mednarodnih izmenjav vedno več in da imajo študentje iz tujine drugačne navade kar zadeva izposojajo in iskanja gradiv v knjižnici. Knjižnice se trudijo priskrbeti čim več elektronskih virov in dostopov, da je študentom omogočeno brskanje po gradivu kjerkoli preko spleta, ne glede na prostor in čas. Kljub temu je potrebno tujim študentom nuditi posebno pomoč in svetovanje, jim predstaviti, kako brskati po bazi podatkov in kako dostopati do gradiv, saj se sistemi med državami nekoliko razlikujejo.

## 2.2 Sestavine kakovosti storitev visokošolske knjižnice

Satoh, et. al. (2004, str. 53 – 64) so želeli izvedeti, katere dimenzije najbolj vplivajo na vrednotenje kakovosti storitev visokošolskih knjižnic ter dobljene dejavnike primerjati z dimenzijami SERVQUAL modela. Raziskava, ki so jo opravljali na finski, angleški in dveh japonskih fakultetah je pokazala, da se dejavniki razlikujejo od modela SERVQUAL, saj se le-ta osredotoča na sam storitveni proces, ne pa tudi na rezultate, ki jih porabnik prejme od storitvene organizacije. Iz tega sledi, da zaradi specifičnih elementov kakovosti modela SERVQUAL ne moremo prenesti na vse storitvene dejavnosti.

Omenjeni strokovnjaki so opravili raziskavo o zaznavanju kakovosti storitev visokošolskih knjižnic in ugotovili, da so se kot ključne po mnenju vprašanih izkazale naslednje sestavine (Satoh, et. al. (2004, str. 56 – 63):

a) Odzivnost osebja – zaposleni

Ker gre za storitveno dejavnost, kjer kljub informacijski tehnologiji in elektronskim virom še vedno igra pomembno vlogo človek, je ključnega pomena komunikacija zaposlenih s porabniki, njihove izkušnje in znanje, odzivnost na različna strokovna in tehnična vprašanja, kvalitetna administracija ter seveda pomoč in svetovanje porabnikom.

b) Okolje, vzdušje

Knjižnica je praviloma razdeljena na več prostorov, ki služijo različnim namenom:

- čitalnica, namenjena individualnemu učenju in delu v skupini,
- računalnica, ki omogoča porabnikom dostop do elektronskih virov, iskanje informacij in ustvarjanje raznih seminarskih/raziskovalnih nalog,
- prostor za izposajo, kjer porabniki naročijo in prejmejo fizično gradivo, urejajo članstvo in dobijo odgovore na razna tehnična vprašanja ter vprašanja o gradivih in podobno.

Poleg naštetega je seveda ključnega pomena tudi, da imajo porabniki na voljo zadostno število sedežev, da se v študijskem okolju dobro počutijo, da jim nudi udobnost, domačnost in hkrati mir/tišino. Pomemben vtis naredi tudi okolica knjižnice, dostop do nje ter bližina parkirišča.

c) Zbirka gradiv in dostop do njih

Za knjižnice je ključnega pomena, da vzdržujejo širok nabor literature, ki je hkrati kvalitetna in aktualna; poleg knjižnih zbirk so pomembne še strokovne revije in elektronske zbirke, katalogi in ostali dostopi do virov svežih informacij. Za dostopanje do elektronskih virov pa morajo biti knjižnice opremljene z ustreznimi računalniki in brezžično povezavo za tiste, ki prinesejo svoje prenosne računalnike.

d) Organizacija, informacije o storitvah

Zadnja je organizacijska komponenta, pod katero sodijo odpiralni čas knjižnice, navodila o iskanju literature, brskanju po elektronskih virih (predvsem za nove in novejšče člane),

splošna pravila za uporabnike, obvestila o plačilu članarine in zamudnine. Vsi ti elementi so osnova za kvalitetno operativno knjižnice.

Snoj in Petermanec (2001, str. 316–323) v svojem članku ugotavljata podobno. Z raziskovanjem sta želela ugotoviti, katere izmed sestavin kakovosti storitev, ki so se njima zdele ključne, se zdijo najpomembnejše tudi porabnikom Mariborske visokošolske knjižnice. Obravnavala sta naslednjih pet sestavin kakovosti storitev:

- a) fizično okolje (ambient)
- b) oprema in informacijska tehnologija
- c) zbirke
- č) informacije in storitveni servis v knjižnici
- d) osebje

Čeprav sta raziskavo opravila na manjšem vzorcu porabnikov slovenskih visokošolskih knjižnic, sta prišla do pomembnih zaključkov. Vprašani porabniki so bili namreč zelo enotni pri izbiri najpomembnejše sestavine kakovosti storitev: to je osebje oziroma zaposleni v knjižnici. Naslednja najpomembnejša sestavina je bila oprema, skupaj z informacijsko tehnologijo, šele zatem pa so mesto dobile zbirke gradiv. Presenetljivo majhno pomembnost so dosodili fizičnemu okolju oziroma ambientu, še manj pa informacijam in storitvenim servisom v knjižnici.

Avtorja (Snoj & Petermanec, 2011, str. 322) povzemata, da so lahko zaposleni temeljno sredstvo za ustvarjanje trajne konkurenčne prednosti knjižnice, a je žal pogosto tako, da v knjižnicah opravljajo storitve nepravne osebe. S tem imata v mislih premalo izobražene kadre, ki predstavljajo manjše finančno breme za organizacijo. To pa prinaša slabšo kakovost opravljenih storitev in manjše zadovoljstvo porabnikov. Poudarjata tudi, da je za dinamično poslovno okolje visokošolskih knjižnic ključno konstantno ocenjevanje in merjenje zaznane kakovosti za posamezne sestavine kakovosti storitev.

Na drugačen način sta zaznavanje kakovosti knjižničnih storitev v knjižnici Waikato proučevala Harwood in Bydder (1998, str. 161–170). Primerjala sta namreč pričakovane sestavine kakovosti storitev z zaznanimi (s strani porabnikov) in razlike med njimi. Avtorja poudarjata, da kakovost sestavin storitev, ki jih knjižničarji visoko ocenjujejo, ni nujno tako dobro ocenjena tudi s strani porabnikov. Ugotavljata tudi razliko v zaznavanju kakovosti med dodiplomskimi, podiplomskimi ter izrednimi študenti. Porabniki v splošnem v prvi vrsti pričakujejo enostaven dostop do kvalitetnih gradiv. Od knjižničnega osebja ne pričakujejo prav veliko, želijo le, da so jim na voljo, kadar potrebujejo pomoč in strokovne nasvete; le pri izrednih študentih je zaznati višja pričakovanja glede zaposlenih v knjižnici. Morda se razlika pojavi zato, ker izredni študentje manj časa preživijo v knjižnici in imajo posledično manj izkušenj, torej potrebujejo več pomoči knjižničarjev.

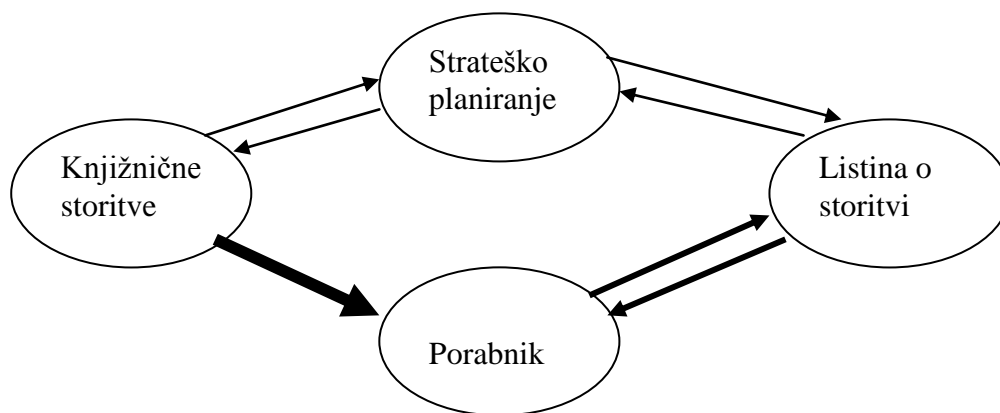
Članku Harwood in Bydder dodajata tudi standardiziran vprašalnik (Harwood in Bydder, 1998, str. 168 – 170), ki ga lahko knjižnice uporabljajo za izvajanje primerjalnih analiz. Tudi sama sem ju pri sestavi svojega opomnika za skupinski pogovor nekoliko posnemala, saj se mi zdi, da sta v vprašalniku upoštevala vse ključne sestavine kakovosti storitev. Članek zaključita z mislijo, da so tovrstne analize pripomoček za zagotavljanje odličnih in stroškovno učinkovitih storitev za stranke (Harwood in Bydder, 1998, str. 167).

Kot sem že omenila v točki 2.1., Pinto v svojem članku predstavlja listino o storitvah in pojasnjuje njene osnovne tri namene (2008, str. 112 - 113). Ti so:

- informirati porabnike o storitvah in o kakovosti, ki jo načrtuje podjetje,
- ocenjevati, do kakšne mere so izpolnjene obveznosti, ki jih imajo pri storitvah ter
- spodbujati nenehne izboljšave, ki pripeljejo do višje stopnje zadovoljstva porabnikov.

Takšen dokument predstavlja nekakšno vez, po kateri dvosmerno prehajajo informacije med porabniki in knjižnico. Tudi s pomočjo spodnje slike lahko vidimo njegovo vlogo kot člena med knjižničnim sistemom in uporabniki, prek strateškega načrtovanja (Pinto, 2008, str 113):

*Slika 1: Listina o storitvi - člen med knjižnico in porabnikom*



*Vir: M. Pinto: Service charter, 2008, str. 113*

Listina o storitvi je sestavljena, da pomaga pri strateškemu planiranju na dolgi rok in s tem dviguje kakovost knjižničnih storitev, kot je razvidno na sliki. Je člen, ki v krogu med porabnikom in knjižnico podaja informacije s strani knjižnice in pri porabniku vzpostavi določena pričakovanja.

Listina o storitvi je seveda za vsako storitveno organizacijo drugače sestavljena, glede na storitve, ki jih ponuja. Za kvalitetno pripravo tega dokumenta je ključno narediti kontrolni seznam, ki zajema (Pinto, 2008, str. 111-120):

- Opredelitev storitvene organizacije in njenega delovanja; njeno uradno poimenovanje (ime, uradni in spletni naslov, kontaktne številke in podobno), podatki o aktivnostih, ki jih

opravlja, cilji storitvene organizacije (v knjižnici naj bi bili usmerjeni k zadovoljevanju uporabnikovih potreb), urnik, pravice in dolžnosti porabnikov, katalog storitev.

- Kakovost storitev; ključni dejavniki kakovosti (ki bodo zadovoljili želje porabnikov), standardi kakovosti storitev (v knjižnicah se nanašajo na članarine, čakalne vrste, medknjižnično izposajo, dostop do novih materialov in podobno) ter kazalci kakovosti (objektivne in subjektivne narave).
- Merila, ki veljajo za posamezno storitveno organizacijo; predpisi ali pravila, ukrepi civilne iniciative (npr. recikliranje papirja, varčevanje z energijo pri uporabi svetil).
- Povratne poti (povratne informacije porabnikov); forumi, kjer lahko sodelujejo porabniki storitev, sistem pohval in pritožb, sistem tako imenovanih popravljalnih ukrepov (na primer pisno opravičilo ustanove, posebna darila), izboljšave in posodobitve sistema.
- Dostop do storitvene organizacije in ponujenih storitev.
- Akreditacija; certifikat kakovosti, ki uradno dokazuje, da organizacija dosega določeno stopnjo kakovosti.

Pinto je v svoji raziskavi preučila uporabo omenjenega dokumenta v španskih visokošolskih knjižnicah. Ugotavlja, da sta ključna priprava kakovostnih kontrolnih seznamov in navedba storitev, ki jih od knjižnice lahko pričakuje uporabnik. Če se opredelitev kakovosti ponujenih storitev s strani knjižnice v veliki meri ujema z zaznavanjem kakovosti s strani uporabnika, je osnovni namen dosežen. A pot do uspeha ni tako preprosta, pojasnjuje.

Za primer naj navedem nekaj vrzeli med opredelitvijo kakovosti storitev s strani knjižnice ter zaznavanjem kakovosti pri porabnikih (Pinto, 2008, str. 112 – 117):

- največje razlike so vidne pri standardih kakovosti storitev ter pri sistemu tako imenovanih popravljalnih ukrepov (če pride do kakršnekoli napake, se knjižnica uporabniku opraviči in poišče rešitev);
- velike so tudi vrzeli pri definiranju kakovosti ponujenih storitev, porabnikovih pravic in dolžnosti, pravil in predpisov ter pri možnosti za uporabo sistema pohval in pritožb;
- sprejemljive (minimalne) razlike so pri opredelitvi ustanove (njenih aktivnosti in ciljev), urniku in lokaciji, katalogu storitev, ki jih ponuja knjižnica, certifikatu kakovosti, dostopu do knjižnice in storitev in tako dalje.

Avtorica raziskave povzema (Pinto, 2008, str. 119), da je za mnoge vrzeli kriva nizka stopnja sodelovanja med porabniki, knjižničarji in pripravljenci kontrolnega seznama. Dejstvo je tudi, da so nekatere knjižnice pripravile svojo listino o storitvah na podlagi podobnih dokumentov drugih organizacij, ki pa imajo lahko popolnoma drugačno kvaliteto ponujenih storitev. Dodaja, da predstavlja priprava dobre listine o storitvah velik izziv in hkrati priložnost za izboljšanje kakovosti v visokošolskih knjižnicah.

### **3 KVALITATIVNA RAZISKAVA O DEJAVNIKI, KI VPLIVAJO NA ZAZNAVANJE STORITEV CEK PRI ŠTUDENTIH**

#### **3.1 Namen raziskave**

Namen moje raziskave je proučiti, kako porabniki zaznavajo kakovost storitev, ki jim jih ponuja CEK. K sodelovanju nameravam povabiti sedanje in nekdanje študente Ekonomske fakultete v Ljubljani, saj so to ključni in najštevilčnejši uporabniki CEK. Zanimajo me dejavniki, ki se zdijo študentom najbolj pomembni in s tem najbolj vplivajo na zaznavanje kakovosti knjižničnih storitev. Po izvedeni raziskavi nameravam dobljene rezultate primerjati z ugotovitvami raziskav, ki sem jih navedla v točki 2.2.

#### **3.2 Metodologija**

Poznamo široko paleto metod primarnega raziskovanja, sama sem po predlogu mentorice izbrala metodo skupinskega pogovora. Klemenčič in Hlebec (2007, str. 7) v svojem delu navajata, da metoda fokusnih skupin oziroma skupinskega pogovora spada med kvalitativne metode za zbiranje, analizo ter interpretacijo podatkov. Rezultati oziroma izsledki teh metod niso številčno merljivi, dajejo pa odgovore na vprašanja Kaj?, Kako? In Zakaj?.

Pri skupinskem pogovoru gre torej za neformalno druženje šestih do dvanajstih izbranih oseb, katere sprašujemo za mnenje in diskusijo o izbranih temah. Mnenja so zaradi medsebojne interakcije med udeleženci bolj spontana, posamezniki pa ne čutijo takega pritiska kot pri individualnih intervjujih. Namen skupinskih pogovorov je pridobiti globji vpogled v proces in ozadje teme, kot to zaznavajo udeleženci pogovora. Ugotovitev, ki jih dobimo prek pogovorov, ne smemo posploševati, saj so udeleženci le izbranci, ki ne morejo popolnoma predstaviti mnenja ciljne populacije (Vaughn, Schumm & Sinagub, 1996, str. 5 in 43).

Prednosti skupinskega pogovora so sledeče (Marušić & Vranšević, 1997):

- sinergijski učinek; sodelovanje skupine vpliva na večjo količino koristnih informacij;
- stimulacija; ko pogovor med sodelujočimi steče, vsi radi delijo svoje občutke, mišljenje in stališča – dlje ko traja pogovor, bolj sproščeno postaja ozračje;
- varnost; udeleženci fokusne skupine iščejo psihološko podporo in varnost pri ostalih članih, ki imajo podoben pogled na izbrano temo;
- spontanost; sodelujoči niso nikoli prisiljeni odgovarjati, vprašanja so vedno namenjena celotni skupini. Tako lahko odgovarjajo le takrat, ko imajo kaj povedati, spontano in po občutku;
- odkrivanje novih vsebinskih področij; pogosto pri pogovoru pride do razsežnosti, o katerih vodja pogovora prej sploh ni razmišljal;
- vsebina; boljša pokritost zelene vsebine pogovora;
- večja učinkovitost zaradi manjših stroškov.



### **3.3 Izvedba**

Opravila sem dva skupinska pogovora. V prvi skupini so sodelovali dodiplomski študentje, v drugi pa tisti, ki so že diplomirali (oboje študentje Ekonomske fakultete v Ljubljani).

Pogovora sem izpeljala podobno kot navajata Harwood in Bydder (1998, str. 161 - 171), po naslednjem okvirnem scenariju:

- povabiti dve skupini študentov k pogovoru (dodiplomski študentje, podiplomski študentje oziroma tisti, ki so že končali z izobraževanjem na EF), jih obvestiti o temi, času in kraju pogovora;
- na samem srečanju začeti s sproščenim uvodnim nagovorom vsem sodelujočim v skupini (pozdrav in predstavitev prisotnih);
- predstaviti temo pogovora in razloge za opravljanje raziskave;
- začeti z diskusijo na podlagi vprašanj, v opomniku (Priloga 1).

V diskusiji so sodelovali študentje obeh spolov, različnih starosti, z različnih koncev Slovenije, za vse pa je bilo seveda ključno, da poznajo CEK in uporabljajo njene storitve ali so jih v času študija. V skupini dodiplomskih študentov so sodelovali predstavniki iz vseh treh letnikov študija, eden iz prvega, eden iz drugega, tri študentke tretjega letnika in dve absolventki. Skupno torej sedem udeležencev. Skupino z diplomo v žepu sestavlja šest predstavnikov, tako podiplomski študentje kot tudi tisti, ki so z izobraževanjem na Ekonomski fakulteti zaključili in so v delovnem razmerju.

Zaradi lažje organizacije smo se s skupino dodiplomskih študentov sestali kar na Ekonomski fakulteti, z drugo skupino pa v bližnji kavarni. Ti kraji so namreč vsem povabljenim dobro znani, hkrati pa so na voljo prostori za miren pogovor, ki omogočajo tudi snemanje s snemalno napravo. Udeleženci so se s snemanjem razumevajoče strinjali, saj je tako pogovor stekel lažje, kot če bi morala zapiske delati sproti.

Prvi pogovor je potekal 14. junija 2011, z začetkom ob 18. uri, drugi pa 16. junija 2011, prav tako ob 18. uri. Oba pogovora sta trajala dobro uro. Včasih smo s sogovorniki malce zašli z načrtane poti in predvidenih vprašanj, v splošnem pa sem s pogovori zelo zadovoljna, saj so udeleženci korektno sodelovali in podajali svoja mnenja.

Po opravljenih pogovorih sem na podlagi posnetkov pripravila zapisa obeh pogovorov, ki sta v prilogah 2 in 3, jih analizirala in nato primerjala zaznavanje kakovosti storitev uporabnikov CEK s spoznanji drugih podobnih raziskav na visokošolskih knjižnicah.

### **3.4 Analiza ugotovitev**

Analiza je razdeljena v štiri glavne vsebinske sklope, enake, kot jih je vseboval opomnik za naš pogovor. Ugotovitev te kvalitativne raziskave sicer ne morem posploševati za vse

študente Ekonomske fakultete v Ljubljani, saj temeljijo na mnenjih zgolj trinajst udeležencev, vendar pa so lahko podlaga za oblikovanje hipotez za morebitno kasnejšo kvantitativno raziskavo.

Pogovora smo začeli z obujanjem spominov na prve obiske Centralne ekonomske knjižnice. Večina vprašanih je že v prvem letniku študija potrebovala storitve knjižnice in se seznanila z njeno ponudbo. Bolj aktivno so jo začeli obiskovati v višjih letnikih, ko je bilo potrebno pripraviti tudi več seminarskih in projektnih nalog. Dva sogovornika sta povedala, da se v prvem letniku niti nista vpisala v knjižnico, eden si je prvo gradivo izposodil šele v četrtem letniku, ob pisanju diplomske naloge. Večina si knjižničnih gradiv ni izposojala zelo pogosto, v poštev so prišli predvsem učbeniki za pomoč pri študiju ter pripravi seminarskih nalog. Nekateri diplomiranci ugotavljajo, da so konkretno spoznali storitve knjižnice šele ob pripravi diplomskega dela. Najbolj aktualni za uporabo sta očitno seminarska soba in računalnica, kjer študentje lahko v skupinah ali individualno pripravljajo seminarske naloge. Zanimivo, da nihče od sogovornikov ni poudaril, da redno zahaja študirat v tiho čitalnico, so pa nekateri povedali, da v knjižnici pregledujejo elektronske baze znanstvenih člankov.

### **3.4.1 Osebje**

Vsem sodelujočim zelo veliko pomeni, da je osebje v knjižnici vljudno, prijazno in na voljo porabnikom. Menijo, da so naštete lastnosti ključnega pomena, sploh v tovrstni knjižnici, kjer porabniki ne morejo sami med policami izbirati knjig. O izkušnjah z osebjem CEK-a imajo sogovorniki deljena mnenja. Večinoma se jim zdijo zaposleni v redu, nekateri znajo biti bolj ustrezljivi kot drugi. Nekateri so izpostavili slabe izkušnje, predvsem ob začetku obiskovanja knjižnice, ko še niso vedeli, kakšen je sistem izposoje. Takrat bi si želeli večjo naklonjenost in pomoč osebja, predvsem, da bi jim vljudno obrazložili, kako izposoja poteka in kako se poišče gradivo. Drugi imajo zelo pozitivno mnenje, pravijo, da je osebje ustrezljivo in da so vedno pomagali, ko je bilo to potrebno.

Tudi kar zadeva demonstracijo uporabe COBISS-a in elektronske baze člankov, se vprašani strinjajo, da bi bilo to zelo dobrodošlo, predvsem ob začetku študija. Menijo, da bi moral CEK poskrbeti, da novim študentom predstavijo vse možnosti uporabe in izposoje gradiv, jih poučiti, kako poiskati gradivo. To v CEK-u pogrešajo, saj so se primorani marsičesa naučiti sami in za pomoč prositi sošolce. Eden izmed udeleženi meni, da bi se s poznavanjem COBISS-a in elektronskih baz ob začetku študija zagotovo povečala tudi strokovnost seminarskih nalog, hkrati pa bi pridobili več znanja.

Med pogovorom so udeleženci izrazili željo, da bi jim osebje svetovalo tudi pri izbiri gradiva. Seveda to vedno ni mogoče, saj je v knjižnici na fakulteti ogromno strokovne literature, ki se sprti dopolnjuje. Zaposleni pa imajo vseeno večji vpogled v gradiva in bi lahko usmerili uporabnike, ko so v dilemi, kaj izbrati. Sogovorniki menijo, da je obvezno, da zaposleni vedo veliko o naboru literature v knjižnici, saj je le tako možno svetovanje in pomoč porabnikom pri iskanju. Eden izmed podiplomskih študentov pravi, da ima poznavanje literature s strani

osebja nekakšno dodano vrednost, saj lahko porabniku predlagajo gradivo, ki je sam spregledal ali sploh ni vedel zanj.

Večina vprašanih se glede nasveta, kakšno literaturo izbrati, še nikoli ni obrnila na zaposlene. Sicer so mnjenja, da so zaposleni dovolj strokovno podkovani, a si navadno že sami poiščejo gradivo, ki ga potrebujejo. Ko pa sem sodelujoče vprašam, če bi bilo potemtakem dovolj, da je na izposoji nekdo, ki zna le izposojati gradivo, ne ve pa veliko o literaturi, odločno odkimajo. Vsem se namreč zdi pomembno, da je osebje sposobno dati tudi kakšno dodatno informacijo in svetovati. Če povzamem, v knjižnici mora biti prisoten strokovnjak.

### **3.4.2 Organizacija**

Ko sem sogovornike povprašala o strpnosti in čakanju v knjižnici, so me kar malo presenetili. Ena izmed udeleženk je komentirala, da tu čas ne igra bistvene vloge. Večinoma so vsi pripravljeni potrpežljivo počakati, da pridejo na vrsto za izposajo. Predvsem so razumevajoči v primeru, ko vidijo, da se osebje trudi in da jim je nato kvalitetno in prijazno postreženo. Seveda se posameznikom zdi ljubše, če pridejo na vrsto čim hitreje, a razumejo, da je v določenih primerih potrebno počakati. Verjetno so tako tolerantni tudi zato, ker pred izposojevalnim pultom praviloma ni velike gneče. Pojasnjujejo, da običajno čakajo kakšno minuto, dve ali tri, kadar je gneča, pa maksimalno pet minut. Ena sogovornica je dodala, da je imela sama slabo izkušnjo s čakanjem; zgodilo se ji je, da je bilo čakajočih na izposajo veliko, izposojevalka pa le ena, druga je v ozadju pospravljala gradivo. Takrat bi se ji zdelo smiselno, da priskoči na pomoč tudi druga knjižničarka.

O obratovalnem času knjižnice, ki je med tednom odprta od osme do dvajsete ure in v soboto od osme do trinajste ure, sogovorniki nimajo pripomb. Všeč jim je, da je knjižnica med tednom odprta ves dan, tako jim ni potrebno posebej paziti, kdaj jo lahko obišejo. Ena sogovornica predlaga, da bi kakšno čitalnico pustili odprto tudi dlje v noč, saj nekaterim študentom ustreza študij v večernih in nočnih urah, ko je bolj mirno.

Tudi glede dostopnosti knjižnice vprašani niso imeli pripomb. Predvsem se jim zdi pomembno, da je knjižnica v sklopu fakultete, da je blizu študentom Ekonomske fakultete. Pravijo, da so avtobusna postajališča, kolesarnice in parkirišča dovolj blizu, tako je dostop do knjižnice res idealen.

Ko sem načnela temo o sistemu pohval in pritožb, so bili skoraj vsi mnenja, da je absolutno dobrodošlo, da lahko porabnik storitev tudi v knjižnici poda svoje mnenje. Komentirali so, da so povratne informacije vedno dobrodošle, saj vsebujejo tudi predloge za možne izboljšave. Ena udeleženka je dodala, da vsakdo rad sliši mnenje drugih, tako pozitivno, kot tudi negativno. Druga udeleženka je poudarila, da so pisne pohvale oziroma pritožbe še toliko bolj pomembne, saj jih lahko vidi tudi drugo osebje fakultete, in ne le osebje knjižnice. So se pa vprašani strinjali, da je smiselnost sistema pohval in pritožb predvsem v tem, da se predlogi

kasneje upoštevajo. Mnogi študentje se menda tega ne poslužujejo, saj obupujejo nad izvedbo morebitnimi spremembami.

### **3.4.3 Zbirka knjig in druge literature in dostop do njih**

V tretjem vsebinskem sklopu smo govorili o številčnosti izvodov posameznih gradiv. Vprašanim se zdi skorajda samoumevno, da imajo knjižnice po več izvodov posameznih knjig, to velja predvsem za frekventno izposojena gradiva, po katerih je povpraševanje vedno veliko. Tudi v knjižnici na Ekonomski fakulteti je to nujno, saj je študentov ogromno. Sogovorniki so mnenja, da je potrebno več izvodov učbenikov in druge strokovne literature, ki spadajo pod obvezno literaturo pri predmetih. Ena sogovornica poudari, da so cene učnih gradiv previsoke, da bi lahko vse kupila, zato je nujno, da jih v zadostnem številu ponuja tudi CEK. Drugi sogovorniki ugotavljajo, da predvsem v izpitnem obdobju pogosto primankuje učbenikov. Izpostavljajo problem, da imajo nekateri gradiva izposojena za nedoločen čas, kar drugim študentom onemogoči uporabo le-teh. Nekateri čakajo na rezervirana gradiva tudi ves mesec, kar jih včasih prisili, da obiščejo druge knjižnice in tam skušajo najti ustrezno literaturo. Na splošno študentje izrazijo nezadovoljstvo nad tem, da si ustrezne literature ne morejo sposoditi takoj, ko jo potrebujejo. Ko jih vprašam, če jim ustreza sistem predhodne rezervacije gradiv in čakalna doba, so večinoma odgovori pritrdilni. Včasih bi jim sicer ustrezal takojšen odziv in manj čakanja na določeno knjigo, načeloma pa so tega vajeni in se jim zdi sprejemljivo.

Spregovorili smo tudi o dostopih do elektronskih virov, o računalnici in njenih zmogljivostih. Sogovornikom se zdita opremljenost in prostornost računalnice zadovoljiva, stanje se menda nenehno izboljšuje. Pravijo, da je računalnikov skoraj vedno dovolj, da so dovolj sodobni in da pogosto posodablajo tudi računalniške programe. Posledično so zadovoljni tudi z dostopi do elektronskih virov. Eden izmed sogovornikov je poudaril, da je zelo uporabno dostopanje do elektronskih virov s prenosnih računalnikov ali od doma. Za dostop je potrebno pridobiti le uporabniško ime in geslo, za kar pa večina ostalih udeležencev sploh ni vedela. Večinoma so do elektronskih virov dostopali le s fakultetnih računalnikov. Elektronski viri so vedno bolj zaželeni in uporabljeni, saj je tam mogoče najti ogromno strokovnih člankov, ki so študentom v pomoč pri pripravi seminarskih nalog. Nekateri so priznali, da jim brskanje po elektronski bazi člankov ni preveč domače in bi se želeli z njimi bolje seznaniti. Absolventka je dodala, da jih je konkretno spoznala šele sedaj, pri pisanju diplomske naloge. Tistim, ki v CEK prinašajo tudi prenosne računalnike, se zdi povezava s spletom odlična, nihče ni še imel problemov s tem. Komentirajo le, da bi bilo dobrodošlo, če bi dodali električne priključke, saj jih pogosto primanjkuje ali pa so v okvari.

Ponovno smo spregovorili o COBISS-u, saj so ga že vsi vsaj enkrat uporabili. Večina ga uporablja za preverjanje, katero gradivo je v knjižnici na voljo, ter za rezervacije gradiv. Skoraj nihče ne podaljšuje gradiv preko COBISS-a, saj bolj zaupajo telefonskemu ali osebni podaljšanju. Seveda se vsem uporabnikom COBISS-a zdi ključno, da so podatki vedno ažurni in stalno osveženi. Dve sogovornici uporabo COBISS-a raje prepuščata drugim,

saj se v tej bazi ne najdeta popolnoma. Sicer se za pomoč pri brskanju po bazi nista obrnili na osebje CEK-a, sta pa videli, kako stvar deluje prek sošolcev ali delavcev drugih knjižnic. Tudi ostali sogovorniki so se uporabe COBISS-a večinoma naučili prek kolegov, nihče se ni obračal na zaposlene v CEK-u. Nekaterim se zdi uporaba COBISS-a dovolj enostavna in jasna in ga že od začetka uporabljajo kar sami.

#### **3.4.4 Okolje in vzdušje**

Sogovorniki imajo glede ambienta v knjižnici različna mnenja. Nekaterim se zdi, da je prostor prijazen, čitalnica dovolj tiha in primerna za študij; drugim se okolje ne zdi preveč domače. Večina je mnenja, da so seminarske sobe zelo pripravne za skupinsko delo, le da je prostora premalo. Eden izmed sogovornikov pravi, glede na izkušnje iz tujine, da je teh prostorov zanemarljivo malo. Predlaga reorganizacijo prostorov, saj bi s tem lahko izboljšali študij in omogočili učinkovitejše in uspešnejše delo študentov.

Nekateri v čitalnici CEK-a neradi študirajo, ker so sedeži precej neudobni. Vsi so enotnega mnenja, da je običajno prostora v tihi čitalnici dovolj, le v izpitnem obdobju je gneča večja in lahko kdo ostane brez sedeža. Sogovornice izrazijo tudi nezadovoljstvo nad tistimi študenti, ki rezervirajo več mest hkrati in tako onemogočajo drugim, da bi dobili prostor za študij. Nad disciplino v tihi čitalnici se niso veliko pritoževali, le ena študentka je izrazila nezadovoljstvo, saj ji osebno ustreza povsem stroga tišina. Drugi komentirajo, da so načeloma študentje obzirni do drugih, le tu pa tam se najde kakšen klepetav posameznik, ki v čitalnici celo telefonira. Ena sogovornica je še dodala, da tišino včasih moti hrup iz prostorov za skupinsko delo, saj so vmes le ena steklena vrata.

Sogovornikom sem predlagala, da bi v čitalnici lahko kdo nadziral red in disciplino. Nad predlogom niso bili najbolj navdušeni, češ da ni potrebe po tem. Le redkim se zdi to primerno, če bi seveda prišlo do večjega hrupa in nepravilnega obnašanja študentov.

Ob koncu sem navzoče prosila še za kakšen dodaten predlog ali idejo CEK-u. Predlogi se navezujejo na različna področja:

- bolj udobni stoli v čitalnici,
- kavomat in kavči za druženje med odmori,
- vhod v toaletne prostore tudi s strani sobe za skupinsko delo (ne le iz tihe čitalnice),
- novejšo pohištvo,
- več izvodov aktualne literature,
- lahkotna literatura,
- »samopostrežna knjižnica« oz. prost dostop do knjig.

### **3.5 Primerjava z drugimi raziskavami**

Naj na kratko povzamem ugotovitve lastne empirične raziskave in jih primerjam z ugotovitvami drugih raziskav, ki sem jih navedla v točki 2.2..

Snoj in Petermanec (2001, str. 316–323) sta v svoji raziskavi ugotovila, da je za njun vzorec vprašanih najpomembnejša sestavina kakovosti storitev osebje knjižnice. Tudi v moji raziskavi je prišlo do izraza, da je porabnikom najpomembnejša pomoč zaposlenih, njihova naklonjenost in dobra komunikacija s porabniki knjižnice. V pogovoru so nekateri sogovorniki z izražanjem nezadovoljstva nad ustrežljivostjo zaposlenih v CEK-u pokazali, da jih to zelo moti, saj so ravno zaposleni edini kontakt med knjižnico in študenti. Prav zato porabniki od njih pričakujejo korektnost, strokovnost in hkrati prijaznost. Avtorja omenjene raziskave tudi poudarjata, da so zaposleni temeljno sredstvo za ustvarjanje trajne konkurenčne prednosti knjižnice.

Tudi Pinto (Pinto, 2008, str. 111-120) v svojem raziskovanju, ki se nanaša na Listino o storitvi, katere glavni namen je informirati porabnike o storitvah in o kvaliteti, ki jo načrtuje podjetje, ugotavlja, da je za mnoge vrzeli med opredelitvijo kakovosti storitev s strani knjižnice ter zaznavanjem kakovosti s strani porabnikov kriva nizka stopnja sodelovanja med porabniki, knjižničarji in pripravljenci kontrolnega seznama. To ponovno nakazuje na ključno vlogo zaposlenih in na bistvo dvosmerne komunikacije s porabniki. Nasprotno pa v raziskavi, ki sta jo opravila Harwood in Byder (1998, str. 161 – 170) vprašani od knjižničnega osebja ne pričakujejo prav veliko. Želijo le, da so jim zaposleni na voljo, kadar potrebujejo kakšen strokovni nasvet ali drugo pomoč pri iskanju gradiva.

Naslednja najpomembnejša sestavina je bila pri Snoju in Petermancu (2001, str. 316–323) oprema, skupaj z informacijsko tehnologijo, zatem pa zbirke gradiv. V moji raziskavi so sodelujoči izrazili večjo pomembnost zbirke in šele nato dostopa. Želeli bi namreč več izvodov frekventno izposojenih gradiv in bolj ažurno literaturo. Pomembno se jim zdi, da glede na številčnost študentov Ekonomske fakultete poskrbijo za zadostno število najbolj aktualnih gradiv. Pri raziskavi Harwooda in Byddera (1998, str. 161–170) so vprašani za najpomembnejšo komponento prav tako izbrali dovolj številčna kvalitetna gradiva in enostaven dostop do njih.

Kot v raziskavi Snoja in Petermanca (2001, str. 316–323), tudi sodelujoči v moji raziskavi pripisujejo razmeroma majhno pomembnost prostoru in vzdušju. Podali so sicer predloge za izboljšanje, a ne v taki meri, kot bi jih morda bilo pričakovati. Skleпам, da gre to pripisati dejstvu, da od knjižnice porabniki v prvi vrsti pričakujejo osnovno storitev, to je izposojajo gradiva. Vse dodatne sestavine, kot so prostor in oprema, pa so elementi, ki knjižnici lahko le dodajo vrednost in jo naredijo bolj ali manj prijetno.

Očitno je, da so ugotovitve moje raziskave precej podobne ugotovitvam raziskav iz drugih visokošolskih knjižnic, tako v Sloveniji, kot drugje po svetu. Podobnost pričakovanj in želja porabnikov knjižničnih storitev je predvsem na področju zaposlenih v knjižnici; porabniki od njih največ pričakujejo in so najbolj občutljivi na njihovo obnašanje in delo. Iz tega lahko povzamem, da bi bilo smotrno upoštevati ugotovitve raziskav z drugih visokošolskih knjižnic in nasvete tamkajšnjih strokovnjakov smiselno uporabiti tudi pri nas.

### 3.6 PRIPOROČILA

Kot že omenjeno, na podlagi opravljene raziskave s pomočjo dveh skupinskih pogovorov ne morem podati splošnih ugotovitev, saj je mnenje trinajstih izbranih porabnikov premajhen vzorec. Lahko pa s pomočjo pridobljenih mnenj podam Centralni ekonomski knjižnici nekaj predlogov in priporočil, ki znajo voditi do bolj kakovostnega delovanja knjižnice.

Očitno je, da porabniki v knjižnici od osebja veliko pričakujejo. Zaželeno bi bilo, da bi se ustrezno strokovno usposobljeno osebje potrudilo in čim bolj poskušalo ustreči porabnikom. Predvsem tistim, ki se s storitvami knjižnice srečujejo prvič in še niso večji sistema izposoje in ne poznajo vseh možnosti, ki jih ponuja CEK. Pomembno je, da se porabnik dobro počuti, da v njem zbudimo zaupanje in občutek, da se za dodatne informacije ter drugo pomoč lahko obrne na zaposlene. Menim, da so zaposleni v CEK-u dovolj strokovno usposobljeni, morda bi jih morali le bolj motivirati, da bi v knjižnične prostore vnesli malo topline.

Za lažji in bolj sistematičen prikaz delovanja knjižnice bi lahko ob začetku vsakega študijskega leta uvedli voden ogled knjižnice, prikaz naročanja in rezervacije gradiv in demonstracijo uporabe COBISS-a ter elektronskih baz podatkov. Menim, da bi s tem močno olajšali iskanje novim porabnikom, ki niti ne vedo, kaj vse jim knjižnica ponuja. S tem bi tudi spodbudili študente, da ustvarjajo bolj kakovostne seminarske naloge in za študij uporabljajo kakovostno literaturo.

Kar zadeva zbirko študijskih gradiv, bi bilo potrebno rešiti problem premajhnega števila izvodov določenih gradiv, ki so med študenti zelo zaželeni in uporabni za študij. Če je seveda to za CEK finančno mogoče, bi veliko pripomoglo k ohranitvi porabnikov, saj nekateri zaradi pomanjkanja gradiv zahajajo v druge knjižnice in poskušajo tam pridobiti ustrezna gradiva. Nekateri študentje gradiva zato tudi fotokopirajo ali izbirajo manj kakovostno literaturo.

Prostora je v knjižnici dovolj, namenjen je tako študiju v tišini kot delu v skupini, delu na računalniku ali branju revij in časopisov. Moteči so menda le neudobni sedeži in utesnenost prostorov za delo v skupinah, saj se pogosto tam zbira veliko število študentov. Tu se znajo stvari izboljšati, saj se je v poletnem času Centralna ekonomska knjižnica lotila korenite preureditve in reorganizacije, pri kateri bodo preuredili prostore in postavili del knjižničnega gradiva v prosti pristop. Pričakovati je, da bodo s tem vzpostavili prijaznejše delovne pogoje in boljši dostop do literature, tako namreč navajajo na svoji spletni strani (Centralna ekonomska knjižnica, 2011).

V skupinskih pogovorih smo govorili tudi o sistemu pohval in pritožb; sogovorniki so poudarili, da je zelo pomembno dati porabniku možnost izraziti in napisati mnenje o knjižničnih storitvah. Ker so študentje mnenja, da žal le redke organizacije upoštevajo pohvale in pritožbe, ki jih podajo porabniki, pogosto ne vlagajo energije v pisanje

komentarjev o zadovoljstvu v Centralni ekonomski knjižnici. To pa organizacijo lahko prikrajša za marsikakšen kvaliteten predlog, ki bi pripomogel h kvalitetnejši sestavi ponudbe in boljšemu sodelovanju s porabniki.

## **SKLEP**

V diplomskem delu sem raziskovala zaznavanje kakovosti storitev Centralne ekonomske knjižnice pri sedanjih in nekdanjih študentih Ekonomske fakultete. V prvem in drugem delu naloge sem teoretično, s pomočjo strokovne literature opredelila storitve in njihove značilnosti ter ključne elemente kakovosti storitev. Nato sem se osredotočila na posamezne sestavine kakovosti storitev pri visokošolskih knjižnicah ter jih obrazložila na temelju člankov in ugotovitev raziskav, opravljenih na drugih visokošolskih knjižnicah. V tretjem delu sem s pomočjo lastne kvalitativne raziskave, opravljene z dvema skupinskima pogovoroma proučila zaznavanje kakovosti storitev CEK pri njenih porabnikih, jih analizirala in nato primerjala z drugimi raziskavami, ki so jih v preteklosti opravljali na drugih visokošolskih knjižnicah. Ob koncu sem pomočjo pridobljenih ugotovitev podala priporočila, ki naj bi vodila do bolj kakovostnega delovanja knjižnice.

V kvalitativni raziskavi smo se v skupinskih pogovorih osredotočili predvsem na štiri glavne vsebinske sklope, ki predstavljajo po dosedanjih raziskavah ključne sestavine kakovosti storitev visokošolskih knjižnic. Iz opravljenih raziskav na drugih visokošolskih knjižnicah je namreč smiselno povzeti, da so bili osebje, fizično okolje, zbirka in dostop ter organizacija najpomembnejši dejavniki, ki so vplivali na zaznavanje kakovosti storitev, ki jih ponujajo knjižnice. Dejstvo, da se porabnikom osebje zdi najpomembnejši dejavnik knjižnice, me sploh ni presenetilo. Človeška toplina in komunikacija igrata pomembno vlogo v odnosu med porabnikom in knjižnico ter močno vplivata na zaznavanje kakovosti ponujenih storitev. Nisem pričakovala, da imajo nekateri izmed sodelujočih razmeroma slabo mnenje o zaposlenih v CEK-u; ne zamerijo jim premalo strokovnosti, pogrešajo le prijaznost, pripravljenost pomagati in ustrežnejšo komunikacijo, ki je od osebja tudi pričakovana. Naslednja pomembna komponenta je zbirka literature. Tudi tu imajo sogovorniki kar nekaj pripomb, saj so v času študija pogosto ostali brez literature, ki so jo želeli, ker so bili vsi izvodi le-te že izposojeni. Ugotovili smo, da bi bilo smiselno razširiti zbirko v smislu dodatnih izvodov gradiv, ki so najbolj frekventno v izposoji. Študentje so poudarili tudi, da bi si želeli bolj prijetno in udobno okolje v knjižnici. So mnenja, da bi jih v tem primeru bolj pogosto zaneslo v čitalniške prostore, saj bi se bolje počutili.

Menim, da je smiselno redno ocenjevanje in ugotavljanje zaznane kakovosti storitev v Centralni ekonomski knjižnici. Preko dobljenih mnenj s strani porabnikov knjižnica laže zviša kakovost ponujenih storitev in tako stopi porabniku naproti. Z zbiranjem informacij lahko vnaprej predvidijo možne probleme in reagirajo še preden se nezadovoljstvo porabnikov poveča. Bistvo je, da so ugotovitve raziskav spodbuda za izboljšanje storitvenega procesa in vodilo za ohranjanje sestavin, s katerimi so porabniki zadovoljni.



Pravkar knjižnico prenavljajo in pričakujem, da se bo potem zaznavanje katere izmed naštetih sestavin kakovosti storitev nekoliko spremenilo. Na podlagi ocenjevanj lahko CEK popravi svoje šibke točke in gre v smeri večje kakovosti delovanja knjižnice. Mislim, da so izboljšave vedno mogoče, le znanje in voljo je potrebno imeti.

## LITERATURA IN VIRI

1. *Centralna ekonomska knjižnica*. Najdeno dne 3. marca 2011 in 30. junija 2011 na spletnem naslovu <http://www.ef.uni-lj.si/enote/cek/>
2. Gaines, M. (2011). How to Write a Customer Service Charter. Najdeno 23. maja 2011 na spletni strani [http://www.ehow.com/print/how\\_6618730\\_write-customer-service-charter.html](http://www.ehow.com/print/how_6618730_write-customer-service-charter.html)
3. Harley B., Dreger M. & Knobloch P. (2001). The postmodern condition: students, the Web, and academic library services. *Reference Services Review*, 29(1), 23-32.
4. Harwood N. & Bydder J. (1998). Student Expectations of, and Satisfaction with, the University Library. *The Journal of Academic Librarianship*, 161-171
5. Kazmer, M. M. (2002). Distance education students speak to the library: here's how you can help even more. *The Electronic Library*, 20(5), 395-400.
6. Klemenčič S. & Hlebec V. (2007): *Fokusne skupine kot metoda presojanja in razvijanja kakovosti izobraževanja*, Andragoški center Slovenije.
7. Kotler P. (2004): *Management trženja* (11. izd.), Ljubljana, GV založba.
8. Lovelock C., & Wirtz J. (2007). *Services Marketing. People, Technology, Strategy* (6<sup>th</sup> ed.). London etc.: Prentice Hall.
9. Mandelsohn, J. (1997). Perspectives on quality of reference service in an academic library. *RQm*, 35(4), 544-57.
10. Marušić, M., & Vranšević, T. (1997). *Istraživanje Tržišta*. Zagreb: Adeco.
11. Pinto, M. (2008). Developing a checklist for qualitative evaluation of service charters in academic libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 40(2), 111-121.
12. Potočnik, V. (2004). *Trženje storitev s primeri iz prakse* (2. dopolnjena izd.). Ljubljana: GV založba.
13. Potočnik, V. (2005). *Temelji trženja* (2. dopolnjena izd.). Ljubljana: GV založba.
14. Satoh Y., Nagata H., Kytömäki P., & Gerrard S. (2004). The dimensions that construct the evaluation of service quality in academic libraries. *Performance Measurement and Metrics*, 5(2), 53-65.
15. Satoh Y., Nagata H., Kytömäki P., & Gerrard S. (2005). Evaluation of the university library service quality: Analysis through focus group interviews. *Performance Measurement and Metrics*, 6(3), 183-193.
16. Snoj B., & Petermanec Z. (2001). Let users judge the quality of faculty library services. *New Library World*, 102(1168), 314-324.
17. Song, Y.-S. (2004). International business students: a study on their use of electronic library services. *Reference Services Review*, 32(4), 367-373.
18. Vaughn, S., Schumm, J. S. & Sinagub, J. (1996). *Focus Group Interviews in Education and Psychology*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

## **PRILOGE**

## **KAZALO PRILOG**

PRILOGA 1: OPOMNIK (PO PREDLOGI HARWOODA IN BYDDERJEVE, 1998, STR. 161 - 171).....	I
PRILOGA 2: ZAPIS PRVEGA SKUPINSKEGA POGOVORA (SEDEM DODIPLOMSKIH ŠTUDENTOV), 14. JUNIJ 2011, OD 18. URE DO 19. URE IN 15 MINUT.....	3
PRILOGA 3: ZAPIS DRUGEGA SKUPINSKEGA POGOVORA (PODIPLOMSKI ŠTUDENTJE IN DIPLOMIRANCI EKONOMSKE FAKULTETE), 16. JUNIJ 2011, OD 18. URE DO 19. URE IN 5 MINUT.....	10

## **PRILOGA 1:**

### **Opomnik (po predlogi Harwooda in Bydderjeve, 1998, str. 161 - 171)**

- Kako pogosto zahajate v Centralno ekonomsko knjižnico in kdaj ste se prvič srečali z njenimi storitvami?

#### *OSEBJE*

- Kako pomembno je za vas osebje v knjižnici?
  - Vam veliko pomeni njihova prijaznost, vljudnost, komunikativnost, dostopnost? Kakšne so vaše izkušnje z osebjem v CEK?
  - Ali želite, da vam osebje v knjižnici pomaga pri iskanju gradiva, demonstrira kako se uporablja spletne aplikacije (npr. Cobiss)?
  - Želite, da vam osebje predlaga literaturo, pomaga pri izbiri gradiva in iskanju informacij?
- Kako pomembno se vam zdi, da osebje v knjižnici veliko ve o naboru literature?
- Se vam zdi pomembno, da je v knjižnici vedno nekdo, na katerega se lahko obrnete, če potrebujete informacije ali zadostuje le nekdo, ki zna izposojati gradivo?

#### *ORGANIZACIJA*

- Se vam zdi pomembno, da pridete na vrsto v roku treh minut in opravite željeno storitev (naročite gradivo za izposajo, povprašate za dodatne informacije, dobite pomoč...)?
- Vam ustreza obratovalni čas knjižnice (ponedeljek – petek 8:00 do 20:00, sobota 8:00 – 13:00)?
- Vam ustreza dostop do knjižnice (bližina fakultete, avtobusne postaje, parkirišča)?
- Se vam zdi pomembno, da uporabnik lahko na enostaven način napiše svoje pohvale, pritožbe in predloge glede storitev, ki jih ponuja knjižnica? Ste kdaj že podali svoje predloge tudi vi?

#### *ZBIRKA KNJIG IN DRUGE LITERATURE TER DOSTOP DO NJIH*

- Se vam zdi pomembno, da je v knjižnici na voljo več izvodov posameznih knjig/revij/ostalnih publikacij?
- Literaturo za izposajo v CEK je potrebno predhodno rezervirati; se vam zdi čakalna doba primerna?
- Kako kakovostni se vam zdijo dostopi do elektronskih virov? Je računalnica ustrezno opremljena in dovolj prostorna?
- Je ustrezno poskrbljeno tudi za tiste, ki imajo svoje prenosne računalnike? Je povezava s spletom dovolj dobra, je električnih priključkov dovolj?
- Uporabljate COBISS? Si z njegovo pomočjo rezervirate in podaljšate gradivo, ki ga potrebujete?
- Kako pomembno se vam zdi, da so na COBISS-u informacije o dostopu do gradiva vedno ažurne?
- Kako pomembno se vam zdi, da je uporaba COBISS-a enostavna in jasna?

*OKOLJE, VZDUŠJE*

- Se vam zdi knjižnica uporabniku prijazna in domača, radi študirate v teh prostorih?
- Ali je pohištva (stolov, miz) vedno dovolj?
- Je študij v čitalnici miren, je dovolj tišine?
- Bi želeli, da bi zaposleni nadzorovali tudi disciplino v prostorih čitalnice (za več tišine)?

## **PRILOGA 2: Zapis prvega skupinskega pogovora (sedem dodiplomskih študentov), 14. junij 2011, od 18. ure do 19. ure in 15 minut**

### **Udeleženci:**

Maja (absolventka ), Matija (1. letnik), Vesna (3. letnik), Jan (2. letnik), Lucija (3. letnik), Kaja (3. letnik) in Anja (absolventka)

### **Kdaj ste prvič obiskali Centralno ekonomsko knjižnico?**

Maja pove, da je knjižnico prvič obiskala v prvem letniku študija, a jo je pogosteje uporabljala v drugem in tretjem letniku, zaradi več seminarskih nalog. Tudi Matija, Vesna, Lucija in Jan pritrdijo, da so se s storitvami CEK srečali v prvem letniku študija. Anja pove, da je sama šele v drugem letniku prvič obiskala knjižnico, saj je prej niti ni potrebovala.

### **Kako pogosto pa greste v knjižnico in zakaj pravzaprav?**

Anja razloži, da ima različna obdobja zahajanja v knjižnico. Včasih je med letom hodila tudi vsak drugi dan, v kolikor so s sošolci pisali seminarske naloge ali pa so se s sošolkami učile v čitalnici. Sedaj, proti koncu prvostopenjskega študija hodi malo manj. Vesna pravi, da gre povprečno enkrat na mesec, le v času izpitov in seminarskih nalog vsak teden. Kaja pritrdi, da tudi ona obišče knjižnico ob pisanju seminarskih nalog, sicer pa si raje na začetku semestra sposodi potrebno gradivo. Jan pravi, da hodi bolj malo v knjižnico, le kadar s sošolci delajo kakšno skupinsko seminarsko nalogo. Maja doda, da največkrat išče v knjižnici strokovne članke, magistrska in diplomska dela. Konkretno knjige si sploh še ni izposodila.

### **Vam veliko pomeni prijaznost, vljudnost in komunikativnost zaposlenih v knjižnici? Kakšne so vaše izkušnje glede teh stvari z osebjem v knjižnici na naši fakulteti?**

Matiji vse naštete lastnosti veliko pomenijo, a se mu zdi osebje v naši knjižnici povprečno, nič posebnega. Vesna pritrdi, da so na splošno zaposleni OK, odvisno od posameznika, nekateri so bolj v redu, drugi manj. Luciji se zdi vljudnost v taki knjižnici, ki ni samopostrežna, zelo pomembna. Pravi, da v naši knjižnici nima dobrih izkušenj, zdi se ji, da se ne trudijo dovolj. Zato tudi ne zahaja pogosteje tja. Tudi Anji se zdi, da sta pri storitvah prijaznost in vljudnost zelo pomembni, čeprav knjižničarke ne morejo biti vsak dan dobre volje in nasmejane do ušes. Morale bi se truditi biti prijazne in pripravljene pomagati, ne pa da včasih niti ne pozdravijo in jim je vsaka stvar odveč. Ponovi, da je verjetno odvisno od dneva in da so na splošno OK, a sama je bila že nekajkrat negativno presenečena nad zaposlenimi. Jan komentira, da so njegove izkušnje dobre. Kaja se strinja, da mora biti osebje, ki je zaposleno v knjižnici prijazno, vljudno, skratka na voljo, da pomaga ob morebitnih težavah, ki jih imaš pri iskanju gradiva. Zaenkrat z osebjem zaposlenim v CEK-u še ni imela slabih izkušenj, res pa je tudi, da nikoli ni imela posebnih problemov in želja. Maja pravi, da mora biti osebje še bolj potrpežljivo do tistih, ki ne poznajo sistema izposojanja in ne, da jih naderejo takoj, v smislu kaj jim ni jasno, ko pridejo na izposajo brez številke določene knjige.

**Pa bi želeli, da vam osebje v knjižnici pomaga pri iskanju gradiva, demonstrira, kako se poišče številke knjig in kako se uporablja COBISS in dostope do elektronske baze člankov? Vam je to kdo pokazal?**

Maji se zdi, da bi bila takšna demonstracija zelo dobrodošla, saj je imela sama kar nekaj problemov z elektronsko bazo člankov. A prizna, da se ni nikoli napotila v knjižnico in vprašala, kako se baza dejansko uporablja. Pravi, da ji ni niti prišlo na misel. Vesna se strinja, da bi bilo zelo dobrodošlo, vsaj v prvem letniku. Saj po tem, ko vidiš kako, vse skupaj deluje, ni nekega problema z iskanjem. V knjižnici ji nihče ni pokazal, kako stvar deluje, se je morala kar sama znajti, so pa nekateri profesorji ali asistenti pokazali uporabo na začetku vaj ali predavanj. Kaja in Matija sta izrazila strinjaje z Vesninim komentarjem. Tudi Anja pravi, da bi bil prikaz uporabe na začetku nujno potreben. Zdi se ji, da manjka ena toplina, ko vstopiš v knjižnico. Sploh ker ti je vse zelo tuje na začetku in upaš, da ti bo vsaj osebje rade volje pomagalo. Ne pa da prosiš za določeno knjigo in ti knjižničarka pod nos potisne majhen bel listek in naroči, da si sam na računalniku pogledaš, če je knjiga prosta in jo zapišeš na list. Jan doda, da se mu zdi smiselno, da ti osebje pomaga, če jih prosiš. Sam teh storitev še ni potreboval, a se mu je do zdaj zdelo, da na Ekonomski fakulteti knjižnica deluje dobro.

**A potem nikoli ne vprašate osebja, katero gradivo vam priporočajo za določeno seminarsko nalogo ali kje bi lahko našli informacije o določeni temi? Pa bi si verjetno to želeli?**

Lucija odgovori, da je skoraj nemogoče, da bi se osebje vedno enako in za vsakogar potrudilo. Če pa v knjižnici ni drugih čakajočih, bi bila vsakršna pomoč dobrodošla. Kaja pravi, da bi seveda želela več pomoči, saj včasih preprosto ne ve, kje naj začne oziroma, kako naj oblikuje iskalne pogoje, ko išče določeno literaturo. Informacije nekoga, ki dela s tem vsakodnevno, bi bile še kako dobrodošle. Jan komentira, da osebje v knjižnici ima na razpolago vse podatke in pozna različna področja, tako da se pričakuje tovrstna pomoč. Matija se strinja z njim. Maji se zdi pomembno, da ti zna nekdo razložiti, **kako** poiskati literaturo ali pa morda le okvirno svetovati, v katero smer iskati. Anja pravi, da je zelo odvisno katero osebje je tisti čas, ko vstopiš v knjižnico na faksu, prisotno. Meni, da nekatere knjižničarke prijazno svetujejo, povedo, kje se kaj nahaja, kako priti npr. do elektronskih člankov itd. Od nekaterih pa tega ne dobiš in se moraš potem kar sam malo znajti. Vesna opozori, da bi bilo veliko bolje, če bi se lahko vsak posebej sprehajal med knjigami, ne da moraš naročiti vse knjige skupaj, potem pa ugotoviš, da to dejansko ni tisto kar rabiš. Sama komentiram, da ravno v tem času prenavljajo knjižnico in da nas mogoče CEK presenetiti s prostim sprehajanjem med knjižnimi policami.

**Pa ste kdaj že podali svoje predloge, pritožbe ali pohvale v CEK-u? Se vam zdi na splošno pomembno, da lahko uporabnik izrazi svoje mnenje glede ponujenih storitev knjižnice?**

Maja odgovori, da je nekaterim ljudem ful pomembno, da nekam zapišejo svoje mnenje, dajo pozitiven ali pa negativen feedback. Njej osebno to ni pomembno in na splošno ne piše pogosto svojih predlogov. V CEK-u še nikoli ni podala predloga. Vesna pravi, da ni niti še zasledila, da bi lahko kje v CEK-u podala svojo pohvalo, pritožbo. Tudi Lucija ni v CEK-u še



nikoli podala nikakršnega mnenja. Zdi se ji, da se mnogi tega ne poslužujejo, saj že v naprej obupujejo nad morebitnimi spremembami. Kaja ugotovi, da je med našim pogovorom dobila kakšno idejo, da bi se mogoče dalo kaj spremeniti, prej pa o tem ni nikoli razmišljala. Na splošno ji ni pomembno, da obstaja možnost izražanja pohval in pritožb. Janu pa se zdi prav, da je taka možnost, vendar se osebno tega ne poslužuje. Tako tudi v CEK-u ni še nikoli napisal predloga. Anja doda, da tako osebje na enostaven način opazi dobro delo, če je bilo pohvaljeno, v primeru pritožbe pa, katere stvari mora še izboljšati. Nekateri že ustno pohvalijo osebje, a tiste pisne pohvale oz. pritožbe so morda še bolj pomembne, saj jih lahko vidi celotno osebje fakultete in ne le osebje knjižnice.

### **Če se vrnemo k zaposlenim v CEK-u; se vam zdi pomembno, da zaposleni vedo veliko o naboru literature?**

Janu se to zdi zelo pomembno, pravzaprav obvezno. Brez znanja osebja o tem, kakšno literaturo imajo, je kakršnokoli svetovanje ali pomoč pri iskanju z njihove strani nemogoče. Tudi Matiji se to zdi kar pomembno, a ni prepričan, da je v knjižnici na EF dovolj strokovnjakov. Tudi Maji se zdi pomembno ustrezno znanje zaposlenih, a pravi, da bi se morda študentje potem preveč razvadili in se ne bi več trudili sami iskati literature. Vesna se strinja. Pravi, da je zelo dobrodošlo, če se lotiš kakšne teme, ko še sam ne veš vsega točno, da ti zna knjižničar tudi kaj predlagati in svetovati. Prizna, da v CEK-u ni še nikoli prosila za nasvet, tako da ne ve kakšno je stanje. Kaja doda, da v CEK-u kar veliko vedo, vendar tega študentje ne koristijo v zadostni meri, vsaj ona osebno ne. Anja meni, da so glede tega kar dobro izobraženi in so ji do sedaj vedno znali pravilno svetovati.

### **Se pravi, da v knjižnici ni dovolj le nekdo, ki zna izposojati gradivo?**

Vesni se zdi pomembno, da zna ta oseba dati tudi kakšno informacijo. Tudi Jan se strinja z njo in pravi, da se mora osebje spoznati tudi na literaturo, ne le da izposoja knjige. Anja doda, da mora zaposleni absolutno imeti dovolj znanja; meni, da samo potisniti knjigo čez črtalec kod res ni nobena višja znanost. Kaja predlaga, da bi se lahko oseba, ki posreduje informacije v CEK-u nahajala v prostoru, kjer so časopisi, da je uporabnikom blizu.

### **Kaj pa čakalna doba? Se vam zdi pomembno, da pridete na vrsto v roku treh minut in opravite zeleno storitev? Koliko ste pripravljene potrpeti?**

Matiji je ljubše, da pride hitro na vrsto, Maja pa pravi, da ji ni težko počakati tudi 5 min, če vidi, da se nekdo trudi. Težko pa ji je čakati, kadar ugotovi, da čaka zaradi malomarnosti, nesposobnosti ali brezbrčnosti osebja. Tudi Vesna se strinja, da raje počaka malo dlje, če je zato storitev boljša. Anja bi želela, da ob navalu študentov knjižničarke bolj intenzivno in hitreje delajo. Zgodilo se ji je namreč že, da je šest študentov stalo v vrsti, pri čemer je ena knjižničarka delala, druga pa klepetala z drugim osebjem in pospravljala knjige, namesto, da bi priskočila na pomoč. Luciji se čas ne zdi tako velikega pomena. Logično sicer je, da si nihče ne želi dolgo čakati, vendar pa bi ob kvalitetni postrežbi, prijaznosti in pomoči čakalni čas hitro pozabila. Tudi Jan se strinja, da je v določenih primerih pač potrebno počakati nekoliko dlje in to razumeti. Kaja prizna, da je rada takoj na vrsti ob vračanju ali prevzemanju

rezerviranega gradiva. Kadar ima sama kakšna dodatna vprašanja, pa je precej bolj tolerantna do čakanja.

### **Kako dolgo pa običajno čakate v vrsti v knjižnici na Ekonomski fakulteti?**

Vesna pravi, da nikoli še ni čakala v vrsti, enako Anja. Matija oceni čakalno dobo na maksimalno 5 minut, tudi Kaja pravi enako, čeprav običajno na vrsto pride kar v roku minute.

### **Vam obratovalni čas knjižnice ustreza? Med tednom je odprta od 8:00 do 20:00, v soboto pa od 8:00 do 13:00.**

Maji urnik ustreza, tak je menda tudi urnik ostalih ljubljanskih knjižnic. Matija in Vesna se strinjata, da je OK. Tudi Lucija pravi, da je odpiralni čas popolnoma razumljiv in sprejemljiv. Kaji je všeč, ker ji ni nikoli potrebno posebej paziti, da ne zamudi knjižnice.

### **Kaj pa dostop do knjižnice? So avtobusne postaje in parkirišča dovolj blizu?**

Anja pravi, da je dostop do knjižnice verjetno zelo odvisen od tega, kje živiš. V kolikor živiš blizu fakultete, ti je potem tudi knjižnica zelo blizu. V kolikor pa imaš bližje do katere druge knjižnice, raje zaideš drugam. Na splošno pa je v obeh primerih –za avtobus ali avto, dobro poskrbljeno. Vesna doda, da njej ustreza, ker itak študira na EF. Maja in Matija se strinjata z njo. Tudi Lucija in Jan pritrdita, da je pomembno predvsem to, da je knjižnica v sklopu fakultete.

### **Se vam zdi pomembno, da je v knjižnici na voljo več izvodov posameznih knjig in ostalega gradiva?**

Maji se zdi nekako samoumevno za knjižnico, da ima več izvodov gradiva. Razen če po kakšnem gradivu res ni skoraj nobenega povpraševanja. Z rezervacijskim sistemom v knjižnicah je stvar pomanjkanja gradiva nekako rešena, ampak je vseeno boljši občutek, če ti za gradivo ni potrebno čakati tri tedne. Tudi Vesni se zdi zelo pomembno, da je na voljo več izvodov, saj nekaterih knjig ni mogoče dobiti, ker jih imajo nekateri izposojene za nedoločen čas. Luciji se zdi to zelo pomembno, saj je študentov na EF ogromno. Tudi Jan se strinja, sploh za kakšna bolj brana gradiva. Kaja pravi, da publikacije in revije niso nujno potrebne v več izvodih, saj jih sama le redko kdaj koristi. Bi se ji pa zdelo koristno, da bi bilo več izvodov knjig, ki so obvezno gradivo pri predmetih. Nekatere so enostavno predrage, da bi jih kupila. Da pa pride do njih v knjižnici, ponavadi traja kar cel semester. Anji je všeč, da so na voljo dnevni časopisi in revije s svežimi novicami.

### **Ali običajno v CEK-u dobite gradivo, ki ga potrebujete?**

Matija pravi, da jih kar dobi. Anja odvrne, da je učbenike, ki jih je potrebovala, morala poiskati drugje, saj so bili v CEK-u že vsi izposojeni. Tudi Vesna ne dobi vedno vseh gradiv, ker je dosti knjig samo v enem izvodu in so tudi izposojene. Se ji je tudi že zgodilo, da je bila knjiga prosta, pa je dejansko ni dobila, ker je bila založena. Anja je do sedaj želeno gradivo vedno brez problema dobila. Če pa trenutno ni bilo na voljo, ga je rezervirala. Tudi Kaja gradivo za študij večinoma dobi v CEK-u, včasih se pa tudi zgodi, da mora po kakšno gradivo

v NUK. Tudi zaradi krajših čakalnih vrst za določeno knjigo. Jan si osebno še ni izposojal gradiv. Ve pa, da kakšnih gradiv kolegi tudi niso mogli dobiti, ko so želeli, saj je v knjižnici le nekaj izvodov in so bili takrat izposojena.

### **Literaturo za izposajo v CEK-u je potrebno predhodno rezervirati. Se vam zdi čakalna doba primerna?**

Maja in Jan ne vesta, kakšna je čakalna doba. Vesna pove, da običajno knjige dobiš v roku dveh ur in, da se ji zdi to OK. Tudi Luciji in Kaji se to zdi sprejemljivo. Anji se je od nekdanj to zdelo v redu, saj je naročeno gradivo dobila naslednji dan. Matija pa je mnenja, da bi morala biti doba čakanja krajša, da bi dobil knjige takoj.

### **Kaj pa dostopi do elektronskih virov? Uporabljate računalnico, je ustrezno opremljena in dovolj velika?**

Anji se dostopi zdijo zelo kakovostni. Računalnica je opremljena s sodobnimi računalniki, tudi programe na njem pogosto posodablja. Zagotovo je več kot dovolj prostora, na voljo je ogromno računalnikov. Do sedaj je vedno dobila prostor brez težav. Maja se strinja, da je računalnica full fajn. Sploh v zadnjem času, ko so novi računalniki. Vesna doda, da so se res izboljšali v primerjavi z dvema letoma nazaj, ko so bili računalniki čisto zanič. Zdaj je računalnica zadostno opremljena, lahko bi bila malo bolj prostorna. Matija pravi, da je prostora zadosti, tudi Jan se strinja, da je dovolj računalnikov. Lucija doda, da bi v času izpitnega obdobja večkrat prišel prav kakšen dodaten računalnik, drugače pa je super. Kaji se zdi dostop do elektronskih virov super. Za računalnico pa ne more komentirati, saj je ne uporablja; ko uporablja elektronske vire, prinese svoj računalnik.

### **In je ustrezno poskrbljeno tudi za tiste, ki prinesete svoje prenosne računalnike? Je povezava s spletom dobra?**

Kaji se povezava zdi dobra, le električnih priključkov bi lahko bilo več. Tudi v predavalnicah bi lahko dali več vtičnic. Anja iz lastnih izkušenj potrdi, da je povezava s spletom odlična, nikoli ni imela problemov s tem. Jan doda, da v sami računalnici ni prostora še za prenosne računalnike, je pa za uporabo lap top-a primerna seminarska soba ali čitalnica, kjer je dovolj prostora za delo, lahko imaš svoj računalnik ali pa uporabljaš računalnike, ki so že tam na voljo. Povezava se mu zdi OK. Matija nima izkušenj s tem, ker vedno uporablja računalnike v računalnici.

### **Uporabljate COBISS? Si preko njega rezervirate in podaljšate gradivo, ki ga potrebujete?**

Vsi pritrdijo, da so že uporabljali COBISS. Maja pravi, da ji je všeč. Tudi Anja preko COBISS-a velikokrat pogleda, če je določeno gradivo na voljo. V kolikor ga ni, ga rezervira. Če pa želi podaljšati gradivo, raje uporabi telefon, saj se ji zdi to hitrejši in enostavnejši način. Jan na COBISS-u ponavadi le pogleda, če je določeno gradivo dosegljivo v določeni knjižnici. Vesno moti, da lahko rezerviraš le tri gradiva. Pravi, da bi jih moralo biti vsaj pet. Luciji COBISS ni preveč domač, uporablja ga le redko, ob pomoči sošolke.

### **Glede na to, da vas večina uporablja COBISS - kako pomembno se vam zdi, da so na njem informacije o dostopu do gradiva vedno ažurne?**

Maji se zdi to najbolj pomembno, bistvo COBISS-a. Ostali sogovorniki se strinjajo. Lucija doda, da je pomembno za tiste, ki COBISS uporabljajo. Sama gre raje osebno v knjižnico in vpraša, če je določeno gradivo na voljo. Anja se strinja, da za določene informacije raje pokliče po telefonu.

### **Pa ste kdaj prosili zaposlene v CEK-u za pomoč pri brskanju po COBISS-u?**

Lucija prizna, da ni v knjižnici nikoli vprašala, ji je vedno pomagala sošolka. Tudi ostali niso v knjižnici spraševali o uporabi COBISS-a. Tudi Majo je o COBISS-u podučila sošolka, Anji se zdi sistem enostaven in ga je raziskala sama. Jan pritrди, da je spletna stran dovolj jasna in enostavna za uporabo. Sama dodam, da so na spletu podana tudi navodila za uporabo COBISS-a.

### **Prej smo že nekaj govorili o elektronskih virih. Pogosto uporabljanje e-baze člankov?**

Matija jih niti ne rabi, pravi. Maji pridejo prav pri kakšnih seminarskih nalogah in poročilih. Lucija pravi, da jih uporablja vedno več, saj s tem pridobi precej pomembnih informacij glede študijskih tem. Kaja jih trenutno precej uporablja, saj piše diplomo, prej jih je zelo malo. Se ji je zdelo preveč komplicirano. Jan je e-članke že uporabljal, vendar po njih ne posega prav pogosto. Anja pravi, da ne obvlada iskanja po e-bazi člankov in to ji je predvsem na začetku predstavljalo problem. Za pomoč je povprašala tudi knjižničarko ter osebo, ki je zaposlena v računalnici. Oba sta ji pomagala in vse razložila.

### **Kaj pa knjižnica kot prostor - se vam zdi prijazna, radi študirate tu?**

Maja prizna, da se ji ne zdi udobno. Kadar se je morala učiti, si je raje izbrala kak drug kotiček na faksu. Tudi Matija na sploh rajši študiram drugje, ne na EF. Janu se sicer zdi CEK čisto v redu in prijazen prostor, vendar ne študira veliko v njej, ker ni tak tip človeka, raje študira doma. Tudi Vesna ni skoraj nikoli študirala tu, se ji pa knjižnica zdi primerna za delo v skupinah. Moralo bi biti več takih skupinskih prostorov. Luciji se zdi prostor za učenje zelo dober, ozračje je študioso, pravi. Kaja se z njo ne strinja, saj ni zadovoljna z redom v čitalnici. Zdi se ji, da marsikdo, ki pride tja študirat, ne razume napisa TIŠINA. To je tudi eden izmed razlogov zakaj ne študira v knjižnici EF. Anji pa knjižnica ustreza, zdi se ji prijazna, hitro se je navadiš. Pravi pa, da sama rada zamenja okolje in zaide še v kakšno drugo knjižnico.

### **Ali je stolov in miz vedno dovolj, kadar greste v knjižnico?**

Vsi se strinjajo, da je prostora v čitalnici običajno dovolj, le med izpitnim obdobjem je bolj malo prostih mest. Vesna doda, da je v sobi za skupinsko delo skoraj vedno premalo prostora. Anjo moti, da si v čitalnici večina študentov rada rezervira tudi po dva prostora - za enim stolom sedijo in se učijo, na drugem stolu pa imajo še računalnik, torbico, knjige. Tudi zato je med študijskimi počitnicami vedno premalo prostora. Še večji problem se ji zdi, da si veliko študentov rado s knjigami samo zasede prostor, a dejansko potem bolj malo časa preživijo v

knjižnici, saj hodijo na razne kavice. Tako pa onemogočajo sedež ostalim, ki bi se dejansko radi učili.

**V čitalnici vsi upoštevajo znak »TIŠINA«, da lahko v miru študirate?**

Maji se zdi, da skorajda preveč. Ji je bilo že nerodno, če je samo stol premaknila. Matiji in Luciji se zdi, da je dovolj tišine. Vesna in Jan se strinjata, da tja itak pridejo tisti, ki se nameravajo učiti. Kaja pravi, da za njo osebno ni dovolj tiho in ji čitalnica ne ustreza. Anja doda, da je načeloma kar tišina, da pa se najdejo posamezniki, ki bi radi pred izpitom na glas ponavljali, skupaj debatirali in podobno.

**Se vam zdi, da bi pomagalo, če bi kdo nadziral red in mir v čitalnici?**

Večina se strinja, da to res ni potrebno. Kaja ponovno pravi, da je njena toleranca glede hrupa v čitalniških prostorih zelo nizka, tako da bi ji to ustrezalo. Možna rešitev se ji zdijo boksi, ki jih nekaj že je ob stenah. Ti boksi bi otežili klepetanje oziroma debatiranje med študenti. Tudi Anja se strinja, da se kljub vsemu včasih pojavijo kakšni študentje, ki motijo, na glas govorijo, se celo oglašajo na telefon. To se ji res ne zdi primerno in meni, da se na lep način da povedati, če je slučajno kdo izmed študentov pozabil, kaj olika pomeni in kako se je v določenih prostorih primerno obnašati.

**Smo pri koncu našega pogovora. Zanimajo me vaši predlogi. Kaj bi predlagali glede knjižnice na Ekonomski fakulteti, oziroma kaj bi knjižnica morala imeti in ponujati, da bi vas morda bolj pritegnila?**

Maja si želi bolj udobne stole. Pa mogoče kakšen kavomat in kavče za druženje in pavze med učenjem. To bi naredilo bolj domače ozračje. Anja pritrdi, da knjižnici manjka toplina, nekaj kar bi privlačilo študente. Jan pravi, da bi knjižnico v vsakem primeru uporabljal bolj malo, tako da kakšnih posebnih predlogov ali želja nima. Kaja ugotavlja, da se bo po prenovi čitalniških prostorov njena uporaba le-teh zagotovo povečala. Lucija doda, da bi morala biti knjižnica samopostrežna. Tudi Vesni se zdi, da bi bilo to boljše, saj bi raje sama poiskala knjige. Tako bi morda vzela kakšno, ki je na podlagi naslova sploh ne bi rezervirala.

### **PRILOGA 3: Zapis drugega skupinskega pogovora (podiplomski študentje in diplomiranci Ekonomske fakultete), 16. junij 2011, od 18. ure do 19. ure in 5 minut**

#### **Udeleženci:**

Matej (1. letnik podiplomskega študija), Darja (zaposlena), Nejc (1. letnik podiplomskega študija), Klemen (zaposlen), Jerneja (1. letnik podiplomskega študija), Jasna (zaposlena).

#### **Kako pogosto zahajate oziroma ste zahajali v Centralno ekonomsko knjižnico in kdaj ste se prvič srečali z njenimi storitvami?**

Matej pravi, da je v štirih letih študija knjižnico obiskal tri do štirikrat. Razlog je, da je potrebna literatura skoraj vedno izposojena, zato raje hodi v NUK. Prvič je v CEK odšel v prvem letniku. Tudi Darja in Jasna pritrdita, da sta prvič obiskali knjižnico v prvem letniku študija. Darja je v knjižnico zahajala bolj pogosto, večkrat mesečno, sploh, ko je potrebovala kakšno literaturo ali dostop do interneta. Nadaljuje Jasna, ki pravi, da je knjižnico uporabljala med semestri samo v računalnici in seminarski sobi, ko so pisali seminarske naloge (recimo nekajkrat na semester). Nekajkrat na leto si je izposodila knjige, v čitalnici pa je bila samo nekajkrat, ko so s sošolci čakali na izpit. V času pisanja diplome je zahajala v knjižnico v povprečju enkrat na teden, predvsem v seminarsko sobo in čitalnico ter si izposojala knjige nekajkrat na mesec. Klemen pove, da je se je sam včlanil v knjižnico šele v šetrtem letniku študija, ko je potreboval gradivo za diplomu. Tudi Nejc pritrdi, da je v času pisanja diplomske naloge v CEK zahajal pogosteje, saj je tam dobil veliko primerne literature. Se je pa seznanil s storitvami knjižnice že ob začetku študija ter si vsako leto sposodil nekaj literature, ki je bila priporočena pri predmetih. Jerneja prav tako redko zaide v knjižnico, le v primeru iskanja gradiv za seminarske naloge, tudi študira po navadi kar doma.

#### **Kakšne so vaše izkušnje z zaposlenimi v CEK? Vam na splošno veliko pomeni ustrežljivost, prijaznost, vljudnost in komunikativnost osebja v knjižnici?**

Klemenu se zdijo omenjene lastnosti absolutno pomembne, v knjižnici na Ekonomski fakulteti pa se mu je zdelo osebje ustrežljivo. Tudi Darja pravi, da ima pozitivne izkušnje, saj je vedno dobila vse, kar je potrebovala. Kadar je potrebovala njihovo pomoč, so ji zaposleni tudi svetovali in pomagali. Jerneja tako pove, da se ji je ob vsakem obisku zdelo, da je osebje željno pomagati in ustreči njenim potrebam pri iskanju ciljnega gradiva. Tudi sicer ji vljudnost in druge omenjene lastnosti veliko pomenijo. Tudi Nejc ima s CEK-om dobre izkušnje, vsaj v tem trenutku se ne spomni nič slabega. Matej nadaljuje, da je prijaznost osebja v knjižnici ključnega pomena. Ko je prvič prišel v CEK, seveda ni poznal sistema po katerem si izposodiš knjigo. Prizna, da je bil zelo razočaran, ker ga je knjižničarka okarala, kako da tega ne ve in tako dalje. Tudi Jasna pravi, da bi bile knjižničarke lahko bolj nasmejane in prijazne. Osebno ni imela ravno slabe izkušnje, saj je edini kontakt z njimi imela, ko je prišla po knjigo, ki si jo je že sama prej rezervirala preko COBISS-a.

#### **Ste kdaj prosili zaposlene v CEK-u, da vam pokažejo, kako se uporablja COBISS in elektronske baze člankov? Se vam zdi tovrstna pomoč potrebna?**

Matej misli, da je zelo pomembno, da te knjižničar vpraša, če rabiš pomoč in da ti z veseljem in brez slabe volje priskoči na pomoč. Tega v CEK ni doživel. Darja ni nikoli potrebovala demonstracije, se ji pa zdi, da so morali študentje sami ugotoviti, kako poiskati gradivo, zato so si pomagali med sabo. Bi bilo zaželeno, da predvsem brucem, ko so sveži in se še lovijo na fakulteti, knjižničarji pomagajo. Oziroma če česa sami ne najdejo, da jim v knjižnici svetujejo, katere ključne besede uporabiti pri iskanju. Nejcju se zdi svetovanje ena izmed najpomembnejših stvari, ki jih je pogrešal tekom študija. Fakulteta ali CEK bi morala zagotoviti, da se vsem novim študentom ustrezno predstavijo vse možnosti uporabe in izposoje gradiv. S tem na začetku študija ni bil seznanjen in se je tekom let vsega moral naučiti sam. V kolikor bi mu bile stvari predstavljene že na začetku, bi tekom študija verjetno večkrat uporabil aplikacije CEK-a. S tem bi se tudi povečala strokovnost seminarских nalog, hkrati pa bi pridobil tudi več znanja, dodaja. Jasna se strinja, da je dobrodošlo, če se uporabnik knjižnice lahko obrne na osebje, v kolikor rabi pomoč, sama pa je še ni potrebovala. Jerneja COBISS-a ne zna prav dobro uporabljati, so ji pa enkrat pokazali, kako stvar deluje. Raje kar direktno vpraša osebje, če imajo knjige, ki jo zanimajo. Klemen na kratko komentira, da so se mu zdeli v CEK-u ustrezljivi.

**Nekateri ste že omenili, da si prek COBISS-a rezervirate in podaljšate gradivo, ki ga potrebujete. Ga pogosto uporabljate?**

Darja pove, da ga uporablja, da preveri katere knjige so na voljo in jih tudi rezervira. Podaljšala preko COBISS-a gradiv še ni, ker ga ni nikoli potrebovala tako dolgo. Tudi Jasna, Matej in Klemen ga redno uporabljajo. Nejc si na COBISS-u rezervira gradiva, podaljšanje pa opravi raje po telefonu ali osebno. Jerneja ponovno pojasni, da ga ne uporablja, ker ga niti ne zna preveč dobro. Raje prosi knjižničarko, da ji pomaga pri iskanju literature.

**Se vam, ki COBISS redno uporabljate, zdi pomembno, da so na njem informacije stalno osvežene?**

Mateju se zdi to zelo pomembno, tudi Klemen pravi, da je to za tako bazo ključno. Ostali se strinjajo, Jasni se zdi, da je za to tudi dobro poskrbljeno.

**Ali se vam zdi, glede na to, da večinoma niste potrebovali pomoči zaposlenih v knjižnici, da je COBISS sam po sebi dovolj razumljiv in enostaven za uporabo?**

Darja je prvič za pomoč pri brskanju po COBISS-u prosila sošolca. Meni, da je sicer COBISS dovolj jasen, a na začetku je fajn, da ti nekdo pokaže, kako ravnati z njim. Matej tudi ni vprašal za pomoč knjižničark, se mu pa zdi pomembno, da je COBISS že sam po sebi dovolj enostaven, da se uporabniki znajdejo. Jasni se zdi brskanje po COBISS-u enostavno in ga sama uporablja brez pomoči. Jerneja odvrne, da se njej ne zdi tako zelo enostaven, a v CEK-u še ni vprašala za pomoč, je pa knjižničarke v eni drugi ljubljanski knjižnici.

**Bi želeli, da vam osebje predlaga literaturo in pomaga pri izbiri gradiva? Ste tega deležni v CEK-u?**

Jasna ponavadi sama že vnaprej ve, katero literaturo išče. V bistvu tudi nikoli ni dobila občutka s strani knjižničark, da bi želele v tej smeri pomagati pri iskanju gradiva. Nejc se strinja, da teh informacij ni dobil s strani CEK-a. Razmišlja, da verjetno tudi ni nikoli vprašal, ker je že vnaprej pričakoval, da mu osebje ne bo moglo pomagati. Seveda bi bila vsaka pomoč dobrodošla, tudi pomoč pri izbiri gradiva in iskanju informacij. Vprašanje je ali je takšno pomoč sploh realno pričakovati, glede na to, da ima CEK ogromno strokovne literature, ki se sproti dopoljuje. Predlaga, da bi se že na spletu lahko olajšala izbira prave literature z raznimi povzetki in izpostavi tematike, po vzoru znanstvenih člankov in publikacij. Darja pravi, da v knjižnico ponavadi pride s točno določeno željo in vse informacije najde sama. Tako niti ne potrebuje svetovanja. Jerneji se zdi svetovanje zaželeno, vendar ne zahaja tako pogosto v CEK, da bi imela kakšno pripombo. Klemen se strinja, saj tudi sam nima veliko izkušenj v naši knjižnici, večinoma si vse rezervira kar preko Cobissa.

**Kako pomembno se vam na splošno zdi, da osebje v knjižnici veliko ve o naboru literature?**

Matej pravi, da ima to veliko dodano vrednost, saj morda vedo za neko pomembno literaturo, katere pa ti ne poznaš oz. si jo po pomoti izpustil iz svojega izbora. Darji in Klemenu se prav tako zdi to pomembno, saj marsikdo ne ve točno, kaj želi, katero gradivo naj izbere. Jasna doda, da je osebje v knjižnici prvo, ki ji lahko svetuje, če potrebuje dodatne informacije glede literature. Nejc komentira, da bi bilo nerealno pričakovati od osebja CEK, da je seznanjeno z vso strokovno literaturo. Seveda je pomembno, da vedo nekaj osnovnih zadev, s katerimi lahko podajo nadaljne usmeritve. Zaželeno je tudi, da bi študentom lahko pomagali pri iskanju literature preko računalnika, v kolikor bi imeli s tem težave. Poudari, da se mu zdita dostopnost in pomoč osebja še najpomembnejša, za kar pa je nujna ustrezna komunikacija.

**Kakšne izkušnje pa imate ostali glede tega v CEK-u? Vedo dovolj o strokovni literaturi in znajo pravilno svetovati?**

Matej in Darja ne vesta točno, kako bi ocenila situacijo. Jerneja pravi, da so gotovo dovolj usposobljeni, Klemen se strinja z njo. Jasna meni, da nima dovolj kontakta z zaposlenimi, da bi lahko to komentirala.

**Kaj pa če bi za pultom sedel nekdo, ki zna le izposojati gradivo? Se vam zdi pomembno, da je v knjižnici oseba, na katero se lahko obrnete, če potrebujete informacije?**

Vsi pritrdijo. Jasni se zdi nujno, da je tam nekdo, ki nudi pomoč tudi na strokovni ravni. Matej se strinja, da mora biti prisoten strokovnjak. Tudi Darji se zdi zaželeno, da je prisoten svetovalec, ne le izposojevalec. Jerneji je to pomembno, ker se s pomočjo strokovnjaka izogne potratu časa.

**Ko smo že pri času; Kako tolerantni ste do čakanja v knjižnici, vam je pomembno, da pridete hitro na vrsto?**



Jasna v smehu pravi, da je čim manj čakanja vedno dobrodošlo. Jerneji se tudi zdi logično, da vsak posameznik želi čim hitreje priti na vrsto in opraviti neko storitev, vendar sama v primeru gneče potrpežljivo počaka. Nejc pravi, da po navadi v knjižnici ni veliko čakajočih, tako da lahko do zelenih storitev res hitro prideš, praktično takoj. V kolikor je porabnikov veliko, je pripravljen počakati tudi malo več časa, recimo pet do deset minut. Na splošno se mu zdi čas odzivnosti zelo dober, tako da s tem ni imel nikoli večjih problemov. Matej doda, da je čas čakanja odvisen od počutja knjižničark, ki takrat delajo.

### **Kako dolgo pa navadno čakate v vrsti v knjižnici na EF?**

Darja pravi, da v povprečju par minut, tudi Matej in Klemen ocenita čas na bori dve minuti. Po Jernejinih izkušnjah je čas čakanja maksimalno eno minuto, tudi Nejc pravi enako. Jasna ponavadi ne čaka, ker je pred njo le kakšen posameznik, kar ne znese več kot tri minute čakanja.

### **Vam urnik knjižnice ustreza? Med tednom je odprta od osmih do dvajsetih in v soboto do trinajstih?**

Klemenu se zdi OK, prav tako tudi Darji in Mateju. Nejc pravi, da je odprtost knjižnice sprejemljiva, Jerneja komentira, da je tako itak v več knjižnicah. Jasni je všeč, da je knjižnica odprta do dvajsetih. Predlaga kakšno sobo v smislu seminarske sobe ali računalnice, ki bi bila odprta tudi do enaindvajsetih ali dlje, saj veliko študentov iz študentskih domov študira v poznih večernih urah.

### **Kaj pa dostop do knjižnice? Je dovolj blizu parkirišč in avtobusnih postaj?**

Nejcu se zdi dostop do knjižnice idealen, saj parkira na parkirišču ob fakulteti. Zdi se mu pomembno, da je CEK v bližini fakultete. Tudi Jerneja pravi, da s tem ni problemov, saj sta zraven veliko parkirišče in kolesarnica, tudi avtobusne postaje so blizu. Ostali se strinjajo, da je dostop dober.

### **Vse bolj se poudarja, kako je pomembno mnenje porabnikov. Se vam zato zdi pomembno, da porabnik lahko na enostaven način napiše svoje pohvale, pritožbe in predloge glede storitev, ki jih ponuja knjižnica? Ste kdaj v CEK-u že podali svoje predloge tudi vi?**

Mateju se zdi zelo dobro, da se pohvale in pritožbe tudi upoštevajo. Sam v CEK-u še ni napisal nobene. Jasna vpraša, kje sploh so te pohvale in pritožbe v naši knjižnici. Odvrnem ji, da nasproti pulta za izposajo. Nejc prikima in komentira, da so povratne informacije vedno dobrodošle, saj podajajo predloge in možne izboljšave. Sam še ni CEK-u podal predlogov, jih je pa podal Ekonomski fakulteti, predvsem take, ki so se neposredno nanašali na fakulteto, posredno pa tudi na CEK. Darja se strinja, da je pomembno, da lahko uporabniki podajajo svoje mnenje, a sama tega še ni nikoli storila. Tudi Klemen se tega ni nikoli posluževal, se mu pa absolutno zdi pomembno, da je možnost podajanja pohval in pritožb. Jerneja zaključí, da vsakdo rad sliši mnenje drugih, tako pozitivno kot tudi, sicer redkeje, negativno. Ni pa še podala svojega predloga CEK-u

**Kako pa je z gradivom; se vam zdi pomembno, da je v knjižnici na voljo več izvodov posameznih knjig in drugih gradiv?**

Jerneji se zdi to zelo pomembno, sploh kar se tiče aktualnih gradiv. Jasna se strinja, še posebej za gradiva, ki so bolj popularna. Doda, da med izpitnimi obdobji velikokrat primanjkuje učbenikov. Tudi Nejc se zdi nujno zadostno število izvodov. Pravi, da si je nekatera gradiva res težko izposoditi in bi knjižnica morala poskrbeti za več izvodov literature. Nekajkrat se je že soočil s tem problemom, vendar pa verjame, da je tukaj tudi težava v omejenosti finančnih sredstev.

**V knjižnici na naši fakulteti vedno dobite gradivo, ki ga tisti hip potrebujete?**

Matej in Darja v en glas pravita, da ne. Klemen se jima pridružuje. Tudi Jasna pojasni, da so velikokrat knjige že isposojene in je potem uvrščena na čakalno listo. Nejc je to delalo probleme predvsem med pisanjem diplome, saj kar nekaj zelenih knjig ni mogel dobiti ali pa je moral nanje dolgo čakati, saj so bile izposojene.

**Vas moti, da morate gradiva v CEK-u rezervirati in tudi nekoliko počakati nanje?**

Jasni bi bolj ustrezalo, če bi lahko gradiva dobila takoj, tudi Darji bi bilo ljubše, če bi bila čakalna doba krajša, medtem ko se Mateju in Klemenu zdi to popolnoma sprejemljiv sistem, tudi čakanje ni predolgo. Nejc ugotavlja, da je do večine gradiv lahko prišel takoj, v ostalih primerih pa je bila čakalna doba sprejemljiva. Spomni se, da bi bilo včasih res bolje, če bi bila čakalna doba krajša, v primeru kakšnih seminarskih nalog. Opozori, da bi za frekventno izposojena gradiva morala knjižnica priskrbeti dodatne izvode. Kot v procesu nabave izdelkov, bi morala knjižnica učinkovito spremljati frekventnost in zalogo gradiv in sprejemati odločitve v skladu s tem. Komentira, da morda to že počnejo. Na koncu Jerneja doda, da sama nima izkušenj s čakalno dobo, saj ni nikoli vzela gradiv domov.

**Kako kakovostni se vam zdijo dostopi do elektronskih virov? Je računalnikov v računalnici dovolj, so kvalitetni?**

Mateju se zdijo računalniki povsem v redu, zato so tudi dostopi do elektronskih člankov v redu. Neja se strinja, da so dostopi kakovostni, tudi računalnica je dovolj velika in dobro opremljena. Nejc pravi, da so dostopi do elektronskih virov izjemno dobri, saj lahko do njih dostopajo študentje tudi od doma ali preko osebnega računalnika na fakulteti. Za to je potrebno samo uporabniško ime in geslo. Verjame, da s to možnostjo veliko študentov ni seznanjeno. Jasna pravi, da sama ni vedela za to možnost, da lahko dostopa tudi od doma. Klemen je elektronske publikacije vedno bral le na fakultetnih računalnikih. Doda, da bi bila lahko računalnica boljše in predvsem udobneje opremljena.

**Ste kdaj prinesli s sabo prenosnike? Je bila povezava s spletom dobra?**

Darja sama ni prinašala na fakulteto računalnika, je pa slišala, da so povezave dobre. Jasna pritrdi, da s spletom ni težav, le električnih priključkov je vedno premalo ali pa so pokvarjeni. Tudi Nejc komentira, da bi morali narediti kaj na opremljenosti skupnih prostorov, s tem ima v mislih predvsem vtičnice. Mateju in Jerneji se zdi po njunih izkušnjah vse OK.

### **Vam je uporabljanje e-baze člankov domače, pogosto posegate po njih?**

Matej se zasmije, da mu ni preveč domače, da bi pa rad, da bi mu postalo domače. Tudi Jerneja pristavi, da ji ni najbolj domača uporaba, Klemenu prav tako ne. Nejc pa pravi, da se je sam priučil brskanja po bazi e-člankov, zato mu danes ne delajo več problemov. Na začetku je sam raziskoval, kako sistem deluje. Danes vedno, ko išče strokovna gradiva, prebira tudi e-bazo člankov. Tudi Darja so dokaj domači in jih zna uporabljati. Jasna je tam iskala članke za diplomu. Pravi, da je vsega skupaj ogromno, skoraj preveč.

### **Kako ste se sicer počutili v knjižnici na EF? Se vam je zdelo udobno, ste radi zahajali v te prostore?**

Klemenu so se zdele seminarske sobe fajn. Jasna se strinja, a pravi, da so stoli zelo neudobni. Mateju je ozračje OK, včasih, ko se mudi pred izpiti, tu študira. Jerneja pove, da nikoli ni in tudi sedaj ne študira tu. Saj se ji drugače zdi čisto spodobna knjižnica, pa vseeno. Darja nadaljuje, da je veliko študirala v čitalnici, ker je mirno in prijazno, ne pa ravno najbolj udobno. Nejc se strinja, da bi bilo potrebno knjižnične prostore reorganizirati in narediti bolj udobne in prijaznejše za študij. Kolikor je seznanjen, se letos poleti obeta posodobitev knjižničnih prostorov. Komentiram, da menda res, saj bo med poletjem knjižnica v celoti zaprta zaradi obnove in reorganizacije.

### **Vedno dobite prostor v knjižnici, je mest dovolj?**

Matej pravi, da je prostora dovolj. Jerneji se je tudi vedno zdelo dovolj prostorno. Klemenu se zdi, da je prostora dovolj, razen v izpitnem obdobju. Darja se strinja, da v izpitnem obdobju lahko ostaneš brez sedeža. Jasni se sicer zdi, da vedno lahko najdeš kako mesto, je pa res preveč natrpano in utesnjujoče. Nejc nadaljuje, da so utesnjene predvsem skupinske sobe. Pravi, da bi CEK in predvsem fakulteta morali narediti več na tem področju. Glede na izkušnjo iz tujine je teh prostorov zanemarljivo malo. To se mu zdi ena bistvenih zadev za izboljšanje študija, za učinkovitejše in uspešnejše delo študentov in navsezadnje za učinkovitejše nabiranje znanja preko skupinskega dela.

### **Po tem takem bi potrebovali veliko majhnih sob za posamezne skupine študentov?**

Nejc se s predlogom absolutno strinja. Mateju se to zdi super, ker bi se potem lahko sproščeno pogovarjali in delali na projektih.

### **Kaj pa v tihi čitalnici, je res tišina, kot opozarja znak na steni?**

Po Klemenovih izkušnjah je vedno tišina, Darja in Matej se strinjata, Jerneja misli, da še kar je. Jasna pravi, da v tihi čitalnici je tišina, a moti hrup iz seminarskih sob, kjer debatirajo o skupinskih seminarskih nalogah.

### **Bi se vam zdelo bolje, če bi zaposleni nadzorovali tudi disciplino v prostorih čitalnice?**

Matej predlog v smehu zavrne. Klemenu se zdi situacija čisto OK, tudi Jasni se to ne zdi tako nujno potrebno. Nejc pravi, da je trenutno stanje čisto v redu, v kolikor bi se stvari poslabšale, bi bilo potrebno uvesti tudi učinkovito nadziranje. Jerneja odvrne, da se najdejo kakšni glasni

študentje, ampak misli, da za utišanje niso potrebni zaposleni. Darja meni, da bi bil lahko kdo tam, ne bi bilo nič slabega. Pa še eno delovno mesto več bi bilo, pravi.

**Bi ob koncu našega pogovora kaj dodali in predlagali v zvezi s knjižnico na EF in njenimi storitvami?**

Jasna navede nekaj tehničnih predlogov. Pravi, da naj bodo stranišča v prvem nadstropju odklenjena s strani seminarske sobe, ne pa da morajo vsi hoditi skozi tiho čitalnico. Upa, da bodo po prenovi obdržali tepih v seminarski sobi, ker ji daje preproga občutek domačnosti. Jerneja predlaga še novejše pohištvo. Klemenu se je zdelo vse OK, mogoče bi želel najjažurnejšo literaturo. Matej predlaga več izvodov določenih knjig po katerih je povpraševanje zelo veliko. Darja se strinja in pravi, da bi lahko imeli tudi lahkotno literaturo in romane. Nejc zaključi, da je že vmes podal veliko predlogov o posameznih področjih, tako da naj se vključijo tudi tu.