

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Tjaša Muravec

**Storitve kot del storitvenega oblikovanja ter merjenje kakovosti knjižničnih storitev
Mestne knjižnice Kranj**

Diplomsko delo.

Ljubljana, 2016

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Tjaša Muravec

Mentorica:izr. prof. dr. Urša Golob Podnar

**Storitve kot del storitvenega oblikovanja ter merjenje kakovosti knjižničnih storitev
Mestne knjižnice Kranj**

Diplomsko delo.

Ljubljana, 2016

*Hvala staršem in prijateljem za vso pomoč in podporo v času študija ter ob nastajanju
diplomskega dela.*

Zahvala gre tudi mentorici za njeno potrpežljivost, vse nasvete, hitro odzivnost in pomoč.

Ter v spomin na drago Zarjo.

Storitve kot del storitvenega oblikovanja ter merjenje kakovosti knjižničnih storitev Mestne knjižnice Kranj

V diplomski nalogi je opredeljen koncept kakovosti storitev, zadovoljstvo porabnikov s storitvami ter pomembnost storitvenega oblikovanja. Poleg naštetega je podrobneje opisan storitveni koncept, dimenzije storitev in območje tolerance. Vse to je nadaljnjo podkrepljeno na primeru knjižnice kot ponudnika storitve, kakovosti knjižničnih storitev ter zadovoljstvu porabnikov s storitvami knjižnice. Kot merilno orodje je predstavljen vprašalnik LibQUAL^{+TM}, njegov nastanek ter kako se uporablja in analizira danes. V nadaljevanju je omenjeno merilno orodje uporabljeno v empiričnem delu naloge, kjer je predstavljena izvedba ter analiza anketnega vprašalnika izvedenega med porabniki Mestne knjižnice Kranj. Vprašalnik o kakovosti knjižničnih storitev meri vpliv knjižničnih storitev, dostop do informacij ter kakovost knjižnice kot prostora. Na podlagi analize rezultatov je ugotovljeno, da bi lahko Mestna knjižnica Kranj znotraj vsakega sklopa kaj izboljšala, saj si uporabniki na primer želijo večje število gradiv za izposajo ter možnost prostora za skupinsko delo. Celostno pa knjižnica deluje dobro, saj so uporabniki z njo kljub določenim pomanjkljivostim zelo zadovoljni ter se vanjo radi vračajo.

Ključne besede: kakovost knjižničnih storitev, LibQUAL^{+TM}, storitveno oblikovanje, zadovoljstvo porabnikov.

Services as part of service design and measurement of library service quality at City Library Kranj.

In this thesis the concept of service quality, consumer satisfaction with services and the importance of service design is defined. Followed by the more detail description of service concept, the dimensions of services and zone of tolerance. All this is further enhanced in the case of a library as a provider of services, quality of library services and consumer satisfaction with library services. LibQUAL^{+TM} questionnaire is presented as a tool for measuring service quality in libraries, along with its origin and how it is used and analyzed today. The tool is used in the empirical part of the thesis, presenting the execution and analysis of the questionnaire carried out among consumers of City Library Kranj. The library service quality questionnaire measures the impact of library services, access to information and the quality of library as a space. Based on the analysis of the results it is found that City Library Kranj could use some improvement within each mentioned section, as users, for example, want a greater number of materials available and are missing a space in the library for collaborative work. In spite of certain shortcomings, City Library Kranj as a whole works well, users are very satisfied with it and are happy to use it.

Ključne besede: library service quality, LibQUAL^{+TM}, service design, consumer satisfaction.

KAZALO

1 UVOD	7
2 STORITVE	8
2.1 STORITEV KOT DEL STORITVENEGA OBLIKOVANJA.....	9
2.2 OPREDELITEV STORITVENEGA OBLIKOVANJA	10
2.2.1 Storitveni koncept.....	12
3 KAKOVOST STORITEV	13
4 ZADOVOLJSTVO PORABNIKOV STORITEV.....	15
4.1 ZADOVOLJSTVO KOT DEL PONAKUPNEGA PROCESA	16
5 ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI KNJIŽNIC	17
5.1 KNJIŽNICA KOT PONUDNIK STORITEV.....	17
5.2 KAKOVOST KNJIŽNIČNIH STORITEV	19
5.3 DIMENZIJE STORITEV IN OBMOČJA TOLERANCE.....	20
5.3.1 Območje tolerance	20
6 MERILNO ORODJE LibQUAL ^{+TM}	22
6.1 PRVOTNI VPRAŠALNIK LibQUAL ^{+TM}	23
6.2 LibQUAL ^{+TM} DANES	24
6.2.1 Kako analizirati LibQUAL ^{+TM}	24
7 EMPIRIČNA RAZISKAVA NA PRIMERU KNJIŽNICE	26
7.1 OPIS MESTNE KNJIŽNICE KRANJ.....	26
7.1 METODOLOGIJA.....	28
7.2 ANALIZA REZULTATOV	30
7.2.1 Vzorec.....	30
7.2.2 LibQual ^{+TM} anketni vprašalnik	31
7.2.3 Analiza posameznih kategorij in odstopanj.....	34
7.2.4 Mnenja uporabnikov	38
7.2.5 Ugotovite ob analizi ankete	39
8 SKLEP	41
9 LITERATURA	43
PRILOGI.....	45
Priloga A: DEMOGRAFSKI PODATKI.....	45
Priloga B: ANKETNI VPRAŠALNIK	47

KAZALO SLIK IN TABEL

Slika 2.1: Pristopi k konceptualizaciji storitvenega oblikovanja.	10
Slika 2.2: Predlagani koncept planiranja storitvenega oblikovanja.	12
Slika 5.1: Pričakovana raven storitve.....	21
Slika 5.2: Območje tolerance za izid in procesne razsežnosti storitev.	21
Slika 6.1: Združenje rezultatov posameznih vprašanj v celostno jedro.....	25
Slika 7.1: Načrt knjižnice.....	27
Slika 7.2: Slikovni prikaz ocene kakovosti storitev oz. celostno jedro.	33
Tabela 7.1: LibQual+TM anketna struktura.	29
Tabela 7.2: Aritmetična sredina ocene kakovosti storitev in odstopanja od dejanskega stanja. ..	31
Tabela 7.3: 3 najboljše storitve znotraj posamezne kategorije glede na aritmetično sredino ocene dejanske storitve.....	34
Tabela 7.4: Splošna ocena posamezne kategorije.....	35
Tabela 7.5: 3 storitve znotraj posameznik kategorij, ki najmanj odstopajo od željene storitve. ..	36
Tabela 7.6: 3 storitve znotraj posameznik kategorij, ki najmanj odstopajo od minimalne storitve.	37

1 UVOD

Storitve veljajo za neopredmetene in nedotakljive, kar pa povzroča izjemno težavno ugotavljanje in nadziranje njihove kakovosti. Ocenjevanje vrednosti in kakovosti storitev je odvisno predvsem od mnenj, vrednot in pričakovanj porabnikov. Prav zaradi tega je nakup storitve vedno bolj tvegan kot nakup izdelka (Potočnik 2000, 22–23). Zasnova storitve ima lahko velik vpliv na vse ključne meritve organizacije, vključno s stroški, prihodki, dojemanjem blagovne znamke, zadovoljstvom, pripadnostjo in zvestobo strank in zaposlenih (Bitner v Ostrom in drugi 2010, 17). Storitveno oblikovanje se osredotoča na strankino srečanje s storitvijo in celotno pot stranke, vključno z izkušnjami pred in po uporabi storitve (Mager in Sung 2011, 1).

Porabniki pogosto ocenjujejo kakovost storitev na podlagi vtisov, ki jih pridobijo med soočenjem s storitvijo. Kakovost storitev je tako v literaturi navedena kot en pomembnejših dejavnikov diferenciacije med storitvenimi podjetji. Dobro vodena podjetja zato izvajajo številne dejavnosti, s katerimi pripomorejo k doseganju visokih standardov kakovosti (Potočnik 2000, 159). Zadovoljstvo ali nezadovoljstvo, ki je rezultat potrošnikove nakupne odločitve, postane sestavni del njegove izkušnje ter s tem osnova za nadaljnje odločitve (Lipičnik in Možina v Možina in drugi 2010, 305). Gre za posledico ponakupnega ovrednotenja, ko potrošnik primerja zaznano kakovost storitve s pričakovano kakovostjo. Kline (Kline v Možina in drugi 2010, 321) opredeljuje zadovoljstvo oz. nezadovoljstvo potrošnika kot čustveni odgovor na proces ovrednotenja izkušnje potrošnje izdelka ali uporabe storitve. Zadovoljstvo je tako postalo v zadnjih letih eno najpogosteje raziskovanih področij ponakupnega procesa.

V diplomskem delu se osredotočam na zadovoljstvo porabnikov s storitvami Mestne knjižnice Kranj. Ta je leta 2011 doživela prenovo in sedaj velja za eno najbolj moderno zasnovanih in tehnološko sodobnih knjižnic v Sloveniji. S pomočjo LibQual⁺Tm merilnega orodja sem analizirala, kako uporabniki knjižnice zaznavajo kakovost Mestne knjižnice Kranj. Vprašalnik je bil razdeljen v tri sklope storitev in je skupno zajemal 22 vprašanj, uporabniki knjižnice pa so v njem podali svoja minimalna pričakovanja o storitvah, dejansko stanje storitev, kot jih doživljajo ter njihova maksimalna pričakovanja. Na podlagi rezultatov sem analizirala odstopanja ter s tem ugotovila, kje gre knjižnici najboljše in kje je potrebno največboljšav.

2 STORITVE

Storitev je običajno opredeljena kot delovanje, ki ga ena stran lahko ponudi v uporabo drugi, da bi ta zadovoljila željo ali potrebo. Od izdelkov se storitve razlikujejo po štirih glavnih značilnostih: *neopredmetenosti* – storitev ni mogoče fizično zaznati pred uporabo; *neločljivosti* – ponudnik in uporabnik sta sestavni del storitve, saj gre za hkratno proizvodnjo in porabo; *spremenljivosti* – zaradi človeškega dejavnika storitev ni nikoli popolnoma enaka; ter *minljivosti* – storitve ni mogoče shraniti (Podnar in drugi 2007, 122).

Poleg naštetih značilnosti pa glavno razliko predstavlja dejstvo, da storitev izvajajo ljudje, kar pomeni, da storitve ni mogoče v celoti poenotiti, kot lahko standardiziramo izdelke. Kljub temu pa je izvedljiva visoka stopnja standardizacije in poenotenja postopkov, čeprav velja poudariti, da sta ravno raven prilagodljivosti in izvedbe storitve, ki bolj ustrezata posameznikom, izjemno pomembni za diferenciranje ponudbe storitev (Potočnik 2000, 22–23).

Kotlar storitve razlikuje na več načinov. Prvič glede na to ali temeljijo na ljudeh ali opremi; se pri storitvah pričakuje prisotnost ljudi; ali storitve izpolnjujejo osebno potrebo ali potrebo organizacije in nenazadnje kako se ponudniki storitev razlikujejo v svojih ciljih (profitni ali neprofitni) (Kotlar 1996, 465).

Ker je večina storitev neopredmetena in s tem tudi nedotakljiva, Potočnik (2000) poudarja, da je izjemno težavno ugotavljanje in nadziranje njihove kakovosti, prav tako pa porabniki zelo težko ocenjujejo tudi njihovo vrednost. Poleg tega je ocenjevanje vrednosti in kakovosti storitev odvisno predvsem od mnenj, vrednot in pričakovanj porabnikov. Prav zaradi težavnosti ugotavljanja in nadziranja kakovosti ter občutljivosti za čas in kraj izvedbe storitev, je nakup storitve vedno bolj tvegan kot nakup izdelka (Potočnik 2000, 22-23).

Kot glavne sestavine storitev se navaja zagotavljanje fizične podpore strankam; kontaktno osebje in notranjo organiziranost; porabnike storitev; vsebina in značilnosti storitev; izvajanje storitev ter raven storitev – raven medsebojnega vplivanja med porabniki storitev in storitveno organizacijo (Potočnik 2000, 38).

2.1 STORITEV KOT DEL STORITVENEGA OBLIKOVANJA

»V najbolj osnovnem pomenu je storitev sestavljena iz ljudi, procesov in fizičnih dokazov o storitvenih izkušnjah« (Titz v Lo 2011, 5). Srečanje s storitvami vključujejo materialne in nematerialne attribute. Oblikovani (fizični) predmeti v okolju storitev so včasih označujejo kot *dokaz storitev*, ker so fizični dokaz o storitvi, ki je potekala. Predstavljajo pomembni sestavni del celostne storitve in nedvomno ključni del oblikovanja storitev (Lo 2011, 5).

Fizični dokazi storitev se lahko obravnavajo kot funkcionalna oblika, ki deluje kot vmesnik med ponudnikom storitve in potrošnikom. Pomen dokazov storitev je podprt z dejstvom, da dobro uveljavljen SERVQUAL model in merilno orodje kakovosti storitev, ki so ga oblikovali Parasuraman, Zeithaml in Berry, vključujejo fizične elemente storitev kot eno od petih dimenzij za merjenje storitev (Parasuramanom, Zeithaml in Berry v Lo 2011, 5). Ostale dimenzije so zanesljivost, odzivnost, zagotovilo in empatija. V široko uporabljeni tehniki »blueprinting« za načrtovanje storitev (Shostack, Bitner, Ostrom, in Morgan v Lo 2011, 5), so dokazi storitev otipljiva manifestacija storitve, ki se pojavi nad *linijo prepoznavnosti* v storitvenem »blueprintu« (Lo 2011, 5).

Storitvene oblikovalske funkcije v storitvah posebejajo relacijske razsežnosti, saj odražajo ali ponudnike storitev skrbi za njihove stranke, ali se stranke štejejo za pomembne in stopnja zaupanja do strank. Zato Lo (2011) poudarja, da storitveno oblikovanje ni izkušeno samo funkcionalno, estetsko in simbolno, vendar je interpretirano tudi relacijsko (Lo 2011, 12).

Pred, med in po izvajanju storitve izvajalci storitev za kupce ustvarijo določena pričakovanja. Ta pričakovanja se nanašajo na naravo same storitve, njeno trajanje in prilagodljivost strankam med izvajanjem storitve. Da se zagotovi, da sama storitev in srečanje s storitvijo ustrezata potrebam kupca, se morajo izvajalci storitve osredotočiti na oblikovanje in dostavo svojega koncepta storitve (Goldstein in drugi 2002, 122).

Obstajata dve področji, pri katerih lahko najdemo raziskave o storitvenem oblikovanju – v okviru literature oblikovanja in v literaturi storitev – prav o storitvenem oblikovanju ni veliko literature. Kimbell (2011) tu opozarja na nastanek dveh pomembnih napetosti (glej Slika 2.1). Prva je med razumevanje oblikovanja bodisi kot uresničevanje tistega, kar je bilo že zamišljeno ali kot poskusne preiskave, ki vključuje izgradnjo razumevanja o tem, kar je zasnovano, z

vključevanjem končnih uporabnikov v oblikovanje pomena. Druga napetost pa je v dejstvu, da je razlikovanje med blagom in storitvami zelo pomembno oz. da je storitev razumljena kot temeljna dejavnost z več udeleženci (Kimbell 2011, 44–45).

Slika 2.1: Pristopi k konceptualizaciji storitvenega oblikovanja.



Vir: Kimbell (2011, 45).

Kljub različnim interpretacijam storitvenega oblikovanja in napetostmi znotraj literature pa se z naraščajočim vzpostavljanjem storitvenega oblikovanja kot akademskega področja pojavljajo temeljne in uporabne raziskave. Raziskovalne prioritete za storitvene znanosti, ki so bile objavljene v Journal of Service raziskavi iz leta 2010 (Ostrom v Mager in Sung 2011, 1), temeljijo na raziskavah kar 1.000 podjetji, ki definirajo storitveno oblikovanje kot eno od devetih najpomembnejših področij za raziskave na področju storitvene znanosti. Nekatere naslovljene težave na področju oblikovanja storitev vsebujejo integracijo oblikovalskega razmišljanja v storitvene prakse, procese in sisteme ter sistematične raziskave sodelovanja strank in zaposlenih v sodelovanju oblikovanja storitev (Mager in Sung 2011, 1).

2.2 OPREDELITEV STORITVENEGA OBLIKOVANJA

Birgit Mager je ena glavnih strokovnjakinj na področju storitvenega oblikovanja. Kot pravi sama, so storitve ustvarjene in uporabljene preko daljšega časovnega obdobja. Oblikovanje

storitev se osredotoča na strankino srečanje s storitvijo in celotno pot stranke, vključno z izkušnjami pred in po uporabi storitve (Mager in Sung 2011, 1). Oblikovanje storitev prinaša strategije storitev in inovativne ideje storitev do življenja. To je pomembno za vse vrste storitvenih sistemov, od individualnih profitnih podjetji do neprofitnih organizacij in vladnih subjektov. Idealno je storitveno oblikovanje skupinska več disciplinska dejavnost, ki je v presečišču marketinga, človeških virov, dejavnosti, organizacijske strukture in tehnoloških disciplin (Bitner v Ostrom in drugi 2010, 17).

Lahko rečemo tudi, da je oblikovanje storitev kreativni in vizualni potek, ki presega že znano ter vizualizira in razvija rešitve, ki še ne obstajajo. Oblikovanje torej cilja k storitvam, ki so koristne, uporabne in zaželeno z vidika uporabnika ter učinkovite in raznolike s stališča ponudnika (Mager in Sung 2011, 1).

Gre za multidisciplinarno dejavnost, ki prečka marketing, človeške vire, organizacijske dejavnosti in strukturo ter tehnologijo disciplin. Bitner lepo opiše oblikovanje storitev kot orkestracijo namigov, krajev, procesov in interakcij, ki skupaj ustvarjajo celovite izkušnje storitev za stranke, zaposlene, poslovne partnerje, ali državljane. V nekaterih primerih so storitve zasnovane tako, da se toge, standardizirane in pripravljene za kupce, v drugih pa so prilagodljive, dinamične in soustvarjene s stranko (Bitner v Ostrom in drugi 2010, 17).

»Oblikovanje storitev je strateški pristop, ki omogoča ponudnikom oblikovanje jasnega strateškega pozicioniranja za svojo ponudbo storitev. Storitve so sistemi, ki vključujejo veliko različnih vplivnih dejavnikov, zato je oblikovanje storitev celovit pristop razumevanja sistema in različnih akterjev v sistemu« (Mager in Sung 2011, 1).

Zasnova storitve ima lahko velik vpliv na vse ključne meritve organizacije, vključno s stroški, prihodki, dojemanjem blagovne znamke, zadovoljstvom, pripadnostjo in zvestobo strank in zaposlenih. Kljub pomembnosti pa Bitner izpostavlja, da oblikovanje storitev v večini organizacij ni ustaljena praksa in procesi, orodja ter sredstva za učinkovito oblikovanje storitev niso v celoti razvita. Posledica tega je, da tudi finančne posledice učinkovitih in neučinkovitih storitev niso dobro razumljene ali dokumentirane, enako velja za povezavo med prihodki in stroški različnih elementov oblikovanja (Bitner v Ostrom in drugi 2010, 17).

»Vrednost oblikovanja dobrin ter predelovalne industrije je dokazana in dobro razumljena, in podjetja, ki uporabljajo oblikovanje na sistematičen način so bistveno bolj uspešna na trgu. Obstaja veliko znanj v zvezi z učinkovitim oblikovanjem informacijskih in materialnih proizvodov ter uporabniških vmesnikov« (Mager v Ostrom in drugi 2010, 18). Mager, ki je ena prvih na tem področju pravi, da so v zadnjih petnajstih letih, odkar se je oblikovanje storitev prvič pojavilo, številni projekti pokazali, da ima oblikovalsko razmišljanje ogromno moč za izboljšanje sistema storitev (Mager v Ostrom in drugi 2010, 18).

2.2.1 Storitveni koncept

V literaturi storitvenega oblikovanja obstajata dve glavni področji, s katerimi se strokovnjaki v praksi premalo ukvarjajo. Eno od njiju je povezovanje poslovne strategije z oblikovanjem storitev, to je načrtovanje storitvenega oblikovanja, drugo pa je zamerljivo merjenje finančne uspešnosti modela storitev (Goldstein in drugi 2002, 125).

Goldstein (2002) predstavi storitveni koncept (glej Slika 2.2), ki zagotavlja podlago za načrtovanje storitvenega oblikovanja z vključitvijo vseh potrebnih elementov, pri čemer deluje kot integrativni element med poslovno strategijo organizacije in izvajanjem storitve (Goldstein in drugi 2002, 126).

»Storitveni koncept omogoča merjenje uspešnosti vseh dejavnikov, ki so pomembni bodisi strankam ali izvajalcem storitve« (Goldstein in drugi 2002, 127).

Slika 1.2: Predlagani koncept planiranja storitvenega oblikovanja.



Vir: Goldstein (2002, 126).

Storitveni koncept je nedvomno ključnega pomena pri oblikovanju in razvoju storitev, ne le kot ključni element procesa načrtovanja, ampak kot sredstvo za opredelitev narave storitev. Goldstein (2002) poudarja, da storitveni koncept ne opredeljuje le kaj je storitveno oblikovanje in kako deluje, ampak tudi zagotavlja integracijo med tem kaj predstavlja in kako to izvaja. Poleg tega storitveni koncept lahko pomaga pri posredovanju med potrebami kupcev in strateškim namenom organizacije (Goldstein in drugi 2002, 124).

3 KAKOVOST STORITEV

Da so porabniki s storitvijo zadovoljni, mora ta temeljiti na neki kakovosti. To zaznavanje kakovosti pa je v veliki meri pogojeno s tem, kako porabniki doživijo storitev.

»Ključni atribut storitev je, da je stranka navzoča in potencialno vpletena v proizvodnjo storitve in zato obstaja neposredna interakcija med zaposlenimi v storitvi in stranko« (Mayer in drugi 2009, 1035). Stik s stranko je cilj precejšnjega zanimanja v storitveni literaturi in se nanaša na fizično prisotnost strank v sistemu za zagotavljanje storitev in interakcijo zaposlenih z njimi (Chase v Mayer in drugi 2009, 1035).

Potočnik (2002) najava, da je kakovost storitev najpomembnejši problem, s katerim se srečujejo v storitvenih podjetjih. Porabniki najpogosteje ocenjujejo kakovost storitve na podlagi vtisov, ki jih pridobijo med soočanjem s storitvijo (Potočnik 2000, 159). »Zato dobro vodena storitvena podjetja izvajajo številne dejavnosti, s katerimi uspešno dosegajo visoke standarde kakovosti« (Potočnik 2000, 159).

»Ker sta pri storitvah praviloma v ospredju izkustvena kakovost in kakovost zaupanja, občutijo kupci pri nakupu večje tveganje« (Potočnik 2000, 161). Zato je kakovost storitev najpomembnejši dejavnik diferenciacije med storitvenimi podjetji. Zadovoljni porabniki se vračajo, kar je za organizacijo velika prednost, saj je strošek za ohranjanje "starih" porabnikov veliko nižji, kot za pridobivanje novih (Potočnik 2000, 161). Med odnosom, ki poteka med storitvijo in zadovoljstvom porabnikov lahko navedemo tri potencialne moderatorje: (1) pogostost stika porabnikov storitve s ponudniki storitev, (2) nedotakljivost storitve, in (3)

količina sodelovanja med zaposlenimi v storitvi, ki je pomembno za zagotavljanje visoke kakovosti storitev (Mayer in drugi 2009, 1035).

Pričakovanja porabnikov so tista, ki vplivajo na zadovoljstvo porabnikov s storitvijo. Potočnih jih deli na objektivna ali subjektivna. Objektivna pričakovanja lahko opredelimo s povprečno ravno kakovosti, ki jo porabniki pričakujejo glede na že znana dejstva. Subjektivna pričakovanja pa izražajo počutje porabnikov v zvezi s storitvijo in kakšna bi po njihovem pričakovanju morala biti kakovost storitve, medtem ko idealna pričakovanja vsebujejo to, kar se lahko zgodi pri najboljših objektivnih pogojih (Potočnik 2002, 450).

Porabniki pogosto ocenjujejo kakovost storitev na podlagi vtisov, ki jih pridobijo med soočenjem s storitvijo. Gre predvsem za vzajemni odnos med zaposlenimi v storitveni organizaciji in njenimi porabniki. Ko se vzpostavi ta odnos, nastane trenutek resnice (Potočnik 2000, 159). »Za storitveno organizacijo je trenutek resnice predvsem trenutek priložnosti, ko lahko resnično prepriča porabnika o kakovosti storitve« (Potočnik 2000, 159).

Bolj ko imajo zaposleni stik s strankami in morajo v storitvah sodelovati za zagotavljanje bolj kompleksnih storitev in kot podpora postopku za dobavo storitev – ki jo podrobneje opisuje Grönroos (1990) – bolj bistvenega pomena je klima storitev za upravljanje poteka storitev. Čistejša ko je storitev, bolj pomaga zmanjšati negotovost, ki se pojavi, kadar je porabnik del storitev. Posledično je na voljo manj objektivnih kazalnikov, po katerih je mogoče kritično oceniti kakovost storitev (Bowen in Schneider v Mayer in drugi 2009, 1035).

Možina in drugi (2010) kakovost povezujejo s posameznimi značilnostmi storitve, vendar poudarjajo, da je »za potrošnika pomembno predvsem to, kako sam zaznava kakovost ponudbe in opravljenega nakupa« (Možina in drugi 2010, 310). »Kakovost ni enaka zadovoljstvu, temveč je le eden od vzrokov za njegov nastanek« (Možina in drugi 2010, 310). Zaznana kakovost posameznega izdelka pa se razlikuje od potrošnika do potrošnika, saj lahko enako storitev dvema različnima potrošnikoma nudi različno stopnjo zadovoljstva. Vzrok za to so različna pričakovanja, ki jih imajo potrošniki v zvezi z določeno storitvijo (Možina in drugi 2010, 310).

Zaznana vrednosti storitve je pogoj za ponovni nakup. Vrednost storitve za porabnika določa razmerje med kakovostjo in ceno, pri čemer velja pravilo, da višja ko je kakovost, višja je vrednost storitve (Potočnik 2002, 451).

4 ZADOVOLJSTVO PORABNIKOV STORITEV

Zadovoljstvo potrošnikov Lipičnik in Možina (2010) zaznavata kot psihološko stanje, ki izhaja iz procesa nakupnega odločanja in se dokončno oblikuje v ponakupni fazi. Zadovoljstvo ali nezadovoljstvo, ki je rezultat potrošnikove nakupne odločitve, postane sestavni del njegovih izkušenj s storitvijo ter s tem oblikuje nadaljnje ukrepanje potrošnika (Lipičnik in Možina v Možina in drugi 2010, 305).

»Na pričakovanja izjemno vplivajo tudi izkušnje. Če ima porabnik slabe izkušnje s storitvenim podjetjem, bodo pričakovanja nižja, nasprotno pa dobre izkušnje povečajo pričakovanja« (Potočnik 2000, 184).

Pri ustvarjanju zadovoljstva porabnikov storitev moramo upoštevati naslednje (Potočnik 2000, 187):

- najpomembnejše so zaznave porabnikov, zato jih moramo ugotoviti čim bolj natančno,
- zadovoljstvo ni enako zaznavi kakovosti storitev, zaznavanje kakovosti je razumsko, zadovoljstvo pa čustveno,
- navdušenje v zvezi s storitvijo je mnogo več kot le zadovoljstvo,
- pričakovanja porabnikov se razlikujejo in se sčasoma spremenijo,
- vrednost storitve je razlika med kakovostjo storitve in njeno ceno.

Za lažje razumevanje zadovoljstva potrošnikov, njegovih ključnih elementov ter vzorčno-posledičnih povezav Možina in drugi (2010) predstavljajo **model zadovoljstva potrošnikov**:

pričakovanje – kakovost – potrošnikovo zadovoljstvo – ponovni nakup.

Model na nazoren način prikazuje vse ključne elemente zadovoljstva potrošnikov (Možina in drugi 2010, 306).

Na potrošnikova pričakovanja vplivajo trije dejavniki. Zeitham in Bitner (1996) med te navajata *želena storitev, zadostna storitev in tako želena kot zadostna storitev*. Želena storitev je tista, za katero potrošniki upajo, da jo bodo dobili in običajno temelji na osebnih potreba in izkušnjah. »Zadostna storitev je opredeljena kot minimalna raven storitve, ki jo je potrošnik pripravljen sprejeti« (Zeitham in Bitner v Možina in drugi 2010, 308–309). Ravni zelene in zadostne storitve nista konsistentni, temveč se spreminjata. Potrošniki imajo različna območja tolerance in s tem

različne stopnje, do katerih so pripravljene sprejeti spreminjanje (Zeitham in Bitner v Možina in drugi 2010, 308–309).

Pri storitvah se pričakovanja ne nanašajo na to, kaj bo ponudnik storitev ponudil uporabniku storitev, temveč so v ospredju želje oziroma pričakovanja uporabnikov o tem, kaj bi ponudnik storitev moral nuditi in kako bi storitev morala biti opravljena (Možina in drugi 2010, 306).

Zeithamlova (1996) skupaj s soavtorji ugotavlja, da na uporabnikovo zaznavanje storitev vplivajo štiri dejavniki: (1) soočenje s storitvijo (kompetentnost, kredibilnost, odzivnost, zanesljivost izvajalcev storitev), (2) dokazi organizacije (oprema, videz prostora), (3) podoba organizacije in (4) cena (Zeitham v Možina in drugi 2010, 309).

4.1 ZADOVOLJSTVO KOT DEL PONAKUPNEGA PROCESA

Zadovoljstvo potrošnika se v literaturi navaja kot posledico ponakupnega ovrednotenja potrošnika, ko ta primerja zaznane kakovost storitve s pričakovano kakovostjo. Kline tako zadovoljstvo oz. nezadovoljstvo potrošnika opredeljuje kot čustveni odgovor na proces ovrednotenja izkušnje potrošnje izdelka ali uporabe storitve (Kline v Možina in drugi 2010, 321).

Zadovoljstvo je postalo v zadnjih letih eno najpogosteje raziskovanih področij ponakupnega procesa. Vanhamme s številnih opredelitev povzema dve ključni značilnosti zadovoljstva:

- a) dvojni značaj zadovoljstva – zadovoljstvo potrošnika vsebuje tako emocionalno kot kognitivno komponento;
- b) relativnost zadovoljstva – za zadovoljstvo je značilno, da lahko dve popolnoma enaki storitvi različnim kupcem nudita različno stopnjo zadovoljstva. Zadovoljstvo potrošnika tako lahko opredelimo na dveh stopnjah: (1) zadovoljstvo z določeno transakcijo – prva stopnja zadovoljstva, ki lahko kasneje preraste v splošno zadovoljstvo; (2) splošno zadovoljstvo – višja stopnja zadovoljstva, ki po navadi izhaja iz tega, da je bil potrošnik večkrat zaporedoma zadovoljen s posameznimi transakcijami oz. izdelki podjetja (Vanhamme v Možina in drugi 2010, 322).

5 ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI KNJIŽNIC

5.1 KNJIŽNICA KOT PONUDNIK STORITEV

V okviru raziskovalne naloge sem si izbrala merjenje uspešnosti delovanja knjižnice, saj je zanimanje za ugotavljanje uspešnosti delovanja knjižnic v zadnjem času precej naraslo, kar je poudarjala že Ambrožič daljnega leta 2000, čeprav se v knjižničarstvu termina kakovost in kontrola kakovosti pojavita že prej. »Študija nacionalnih knjižnic v Evropi je pokazala, da približno tri četrtine anketiranih knjižnic izvaja raziskave zadovoljstva uporabnikov« (Ambrožič v Pinter 2004, 35).

»Na eni strani je nujno, da se vodje knjižnic in zaposleni zavedajo pomena in prednosti poslovanja po načelu celostne kakovosti, na drugi strani pa so strokovnjaki in svetovalci s področja kakovosti spoznali, da je informacijski sektor novo in hitro rastoče področje za uvajanje in preverjanje njihovih konceptov in metod ocenjevanja kakovosti« (Ambrožič 2000, 123). Pinter (2004, 33) mnenje uporabnikov o knjižničnih storitvah navaja kot pomemben dejavnik raziskovalnih prizadevanj in vodstvenih praks.

Knjižnica ima določeno storitev, ki jo mora tudi ustrezno ponuditi, kar se začne s primerno predstavitvijo storitve uporabnikom (Borko in drugi 2006, 94). Pomemben pokazatelj, ali splošne knjižnice dobro seznanjajo svoje uporabnike s storitvami, ki jih ponujajo, je pričakovanje uporabnikov. Še posebej pomembno je to za novejšje storitve, povezane z hitrimi in korenitimi družbenimi spremembami današnjega časa (Borko in drugi 2006, 94). »Pričakovanje je posledica mentalnega modela, ki nastane na podlagi pridobljenega znanja in izkušenj. To sta tudi glavna dejavnika, ki vplivata na oblikovanje pričakovanja« (Sternberg v Borko in drugi 2006, 97).

Glavna naloga splošne knjižnice je omogočanje splošne dostopnosti do informacijskih virov, kar zajema fizično in intelektualno dostopnost. Med storitve, ki zagotavljajo fizično dostopnost informacijskih virov Novljan (Novljan v Borko in drugi 2006, 95) navaja (1) postavitve knjižnične zbirke v prosti pristop, (2) izposajo knjižničnega gradiva, (3) možnost fotokopiranja, (4) medknjižnično izposajo in (5) možnost iskanja po gradivu. »Z razvojem informacijske in

komunikacijske tehnologije se je dostopnost do informacijskih virov še povečala, če le splošne knjižnice omogočijo dostop do interneta, elektronskih virov in plačljivih elektronskih revij. Kvaliteto uporabe interneta pa lahko splošne knjižnice povečajo s ponudbo svoje spletne strani, kjer poleg predstavitve svojih ponudb lahko navaja tudi koristne povezave na druge dokumente« (Novljan v Borko in drugi 2006, 95).

»Druga najpomembnejša naloga je pomoč in svetovanje knjižničarja pri iskanju gradiva, informacij in pri uporabi knjižnice. Knjižničar je tudi prvi najpomembnejši vir iskanja informacij o gradivu« (Hainz v Borko in drugi 2006, 96). Za uresničevanje te naloge morajo zaposleni izpolnjevati naslednje: možnost referenčnega pogovora, selektivno posredovanje informacij, bralni nasveti, smiselno razstavljanje knjig, obveščanje preko spletne strani ali oglasne deske in dajanje informacij po telefonu (Borko in drugi 2006, 96).

»Sodobne knjižnice izjemno veliko pozornosti namenjajo svojim uporabnikom. Pozornost knjižničarjev in raziskovalcev ni usmerjena le v izgrajevanje pogojev, ki omogočajo kar najbolj učinkovito uporabo knjižničnih virov, ampak gre za neke vrste iskanje vzajemnosti, ki uporabnikom knjižničnih storitev podeljuje tudi vse večjo vlogo pri njihovem vrednotenju in razvoju« (Pinter 2004, 34).

Na pričakovanja uporabnikov knjižnice vplivajo različni dejavniki, med katere Petermanec šteje: (1) komuniciranje med uporabniki, (2) potrebe uporabnikov, (3) prejšnje izkušnje uporabnikov in (4) informiranje o dejavnosti (Petermanec v Borko in drugi 2006, 98).

Kramberger in Perko izpostavljata, da so splošne knjižnice med drugim središče za sprostitev in razvedrilo ter da svoje tradicionalne storitve, kot so posredovanje ustreznih knjižnih vsebin in gradiva, širijo z organizacijo različnih razvedrilnih dejavnosti in delavnic (Kramberger in Perko v Borko in drugi 2006, 96).

»Najmanj pa, kar mora splošna knjižnica narediti že kot informacijsko središče, je seznanjanje uporabnikov s kulturnimi dogodki v mestu« (Kóvar v Borko in drugi 2006, 95).

Za ocenjevanje uspešnosti knjižničnih dejavnosti so se pojavile novejša tehnika, med katerimi Martensen in Gronholdt navajata zlasti standardizirane knjižnične anketne vprašalnike za raziskovanje uporabnikov, katerih skupni učinek je možnost ocenjevanja premalo upoštevanih parametrov knjižničnih dejavnosti (Martensen in Gronholdt v Pinter 2004, 35).

5.2 KAKOVOST KNJIŽNIČNIH STORITEV

S pojmom kakovosti knjižničnih storitev se ukvarja članek »*Service Quality: A Concept Not Fully Explored*« kjer Hernon in Nitecki (2001) preučujeta pojem kakovosti storitev v knjižnicah, torej okolju, ki se razlikuje od sektorja trgovine na drobno, kjer je bila kakovost storitev tako pogosto raziskana in implementirana v prakso. Članek opredeljuje nekatera vprašanja, ki si zaslužijo pozornost, nadgradi razumevanje koncepta in analizira kako meriti kakovost storitev. Poleg tega pa poudarja, da kakovost storitev in zadovoljstvo nista sinonimna koncepta (Hernon in Nitecki 2001, 688).

Obstaja veliko razlogov, zakaj so knjižnice zainteresirane za kakovost storitev. Nekatere knjižnice vodene s strani institucij tekmujejo predvsem za lojalnost svojih strank, kljub temu pa imajo običajno knjižnice regulativne zahteve za izvajanje storitev po določenih načelih. Nekatere knjižnice so spoznale, da managerski pristop pripomore k izboljšanju sposobnosti izpolnjevanja poslanstva, ki temelji predvsem na ugajanju uporabnikom ne glede na zunanje pritiske. Ponudniki storitev zagotavljajo storitve v korist svojim strankam in v želji, da bi pritegnili nove. Izboljšanje storitev zahteva razumevanje koristi storitev za kupce in razlog dejanj ponudnikov storitev, in nato to znanje pravilno uporabljati za namene načrtovanja izboljšav. Uporaba konceptov kakovosti storitev spodbuja izboljšanje storitev (Hernon in Nitecki 2001, 688).

Kakovost storitev je bila opredeljena z vsaj štirih vidikov. *Odličnost*. Čeprav je to znak brezkompromisnosti in vrhunskih dosežkov, se lahko atributi odličnosti dramatično in hitro spreminjajo. Odličnost je pogosto zunanje opredeljena. *Vrednost*. To vključuje več atributov, a kakovost in vrednost sta različna konstrukta- prvo je doseganje ali preseganje pričakovanj uporabnikov, drugo pa poudarja korist za prejemnika. *Skladnost s specifikacijami* omogoča natančno merjenje, vendar uporabniki storitve ne morejo vedeti ali pa jih niti ne zanimajo notranje specifikacije. *Srečanje in/ali preseganje pričakovanj*. Ta opredelitev je vseobsegajoča in velja za vse storitvene dejavnosti, vendar se pričakovanja spreminjajo in se lahko oblikujejo glede na izkušnje z drugimi storitvami (Hernon in Nitecki 2001, 690).

Kakovost storitev se ukvarja z interakcijo med uporabniki in ponudniki storitev. Mnenja strank o opravljeni storitvi, bodisi o kakovosti storitev ali zadovoljstvu s storitvijo, se lahko merijo s pasivnim pristopom (npr.: mnenjske kartice so na voljo za kupce, da jih izpolnijo čisto svoji

presoji) ali aktivni pristop (npr.: uradna anketa ali intervju). Literatura o merjenju kakovosti storitev je večinoma osredotočena na uporabo SERVQUAL standardiziranega instrumenta, ki je bil uporabljen v različnih okoljih z manjšimi spremembami (Hernon in Nitecki 2001, 692–693).

5.3 DIMENZIJE STORITEV IN OBMOČJA TOLERANCE

SERVQUAL instrument je namenjen meritvam storitev, med njimi *oprijemljivost*, *zagotavljanje*, *odzivnost*, *zanesljivost* in *empatijo*. Precej pogosto je uporabljen v poslovnem okolju (Thompson in drugi 2002, 4). In medtem ko se zanesljivost v veliki meri ukvarja z izidom storitev, se ostale dimenzije ukvarjajo bolj s procesom storitev. Kupci presojujejo natančnost in zanesljivost že opravljene storitve, medtem ko ostale razsežnosti presojujejo medtem ko se storitev izvaja (Parasuraman in drugi 1991, 41).

Kupčeva pričakovanja lahko opredelimo na dveh ravneh: želene in ustrezne. Zelena raven storitev je storitev, ki jo kupec želi prejeti. Je mešanica tega kar kupec verjame, da "lahko je" in kar "bi moralo biti". Ustrezna raven storitev je tisto, kar je za kupca najde sprejemljivo. To temelji na oceni stranke o tem, kakšna storitev "bo", kar predstavlja strankino napoved storitve (Parasuraman in drugi 1991, 41).

5.3.1 Območje tolerance

Ločevanje zelene ravni storitev od ustrezne ravni storitev je območje tolerance, kot je prikazano na Slika 5.1. Območje tolerance se širi in krči kot harmonika. Ta se lahko razlikuje od stranke do stranke in po možnosti iz ene situacije v drugo za isto stranko (Parasuraman in drugi 1991, 42).

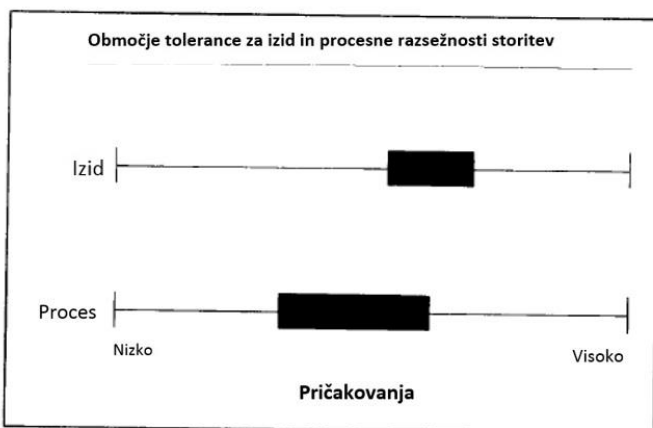
Slika 5.1: Pričakovana raven storitve



Vir: Parasuraman in drugi (1991, 42).

Želena in ustrezna raven storitev in s tem območje tolerance se razlikujejo od razsežnosti zanesljivosti in dimenzij oprijemljivosti, odzivnosti, zagotavljanja in empatije. Ker kupci gledajo na zanesljivost kot storitveno "jedro" in imajo tu običajno večja pričakovanja, posledično niso pripravljene spustiti stopnje pričakovanja. Tako lahko pričakujemo, da bo območje tolerance za zanesljivost storitev verjetno manjše, in želene in ustrezne ravni storitev verjetno večje. Relativna velikost in položaja tolerančnega območja za dimenziji izida in procesa se običajno pojavlja kot je prikazano na sliki 5.2. Ta potrjuje ugotovitev, da je priložnost za podjetja, da presežejo pričakovanja kupcev, večja z dimenzijami procesa kot z dimenzijami izida (Parasuraman in drugi 1991, 42).

Slika 5.2: Območje tolerance za izid in procesne razsežnosti storitev.



Vir: Parasuraman in drugi (1991, 42).

6 MERILNO ORODJE LibQUAL^{+TM}

Knjižnice se danes soočajo z visoko stopnjo pritiska po dokazovanju uspešnosti. LibQUAL^{+TM} je nastal iz začetnega prizadevanja po uporabi široko uporabljanega SERVQUAL protokola v okviru knjižničnih storitev. SERVQUAL instrument, ki vključuje dvaindvajset vprašanj oz. meritev storitev, med njimi oprijemljivost, zagotavljanje, odzivnost, zanesljivost in empatijo, je precej pogosto uporabljen v poslovnem okolju (Thompson in drugi 2002, 4).

SERVQUAL model je bil do neke mere prilagojen dimenzijam knjižnic, vendar je kmalu naletel na nezmožnost merjenja petih dimenzij, ki jih najdemo v poslovnih aplikacijah. Glede na kontekst razvoja v gospodarstvu, SERVQUAL ne meri nekaterih razsežnosti storitev, ki so edinstvene za knjižnice, zlasti elektronske storitve, ki so zelo pomembne za uporabnike v tem okolju (Thompson in drugi 2002, 4).

Leto 1999–2000 tako velja za začetno fazo (faza nič) LibQUAL^{+TM} projekta. Ta faza je imela dve glavni komponenti. Izvedena je bila kvalitativna študija za izdelavo LibQUAL^{+TM} protokola v univerzitetnih knjižnicah. Na podlagi analize intervjujev uporabnikov, ki so jih izvedli na devetih univerzitetnih knjižnicah, je bilo jasno, da so potrebni dodatni elementi za merjenje kakovosti storitev in sicer (1) knjižnica kot prostor, (2) razsežnosti dostopa ter (3) omogočanje večjega osebnega uporabniškega nadzora (Thompson in drugi 2002, 4).

V začetni fazi leta 1999–2000 je spletno LibQUAL^{+TM} orodje, ki je obsegalo enainštirideset (dvaindvajsetih SERVQUAL plus devetnajst testnih) vprašanj o merjenju storitev, izpolnilo 4407 udeležencev iz trinajstih ARL institucij (Thompson in drugi 2002, 4).

Čeprav so začetne študije prinesle zelo obetajoče rezultate, je sledila naslednja faza (faza ena) leta 2000–2001, v kateri so LibQUAL^{+TM} še dodatno izpopolnili. Osnovni namen te faze je bil raziskati psihometrično verodostojnost rezultatov. V ta namen je 20406 udeležencev iz triinštiridesetih univerz izpolnilo predelani spletni vprašalniki. Študija je bila opravljena za oceno dveh raziskovalnih vprašanj:

1. Kako zanesljivi so LibQUAL^{+TM} rezultati zbrani v tej študiji?
2. Katere dimenzije povezujejo uporabniško dožemanje knjižničnih kakovosti storitev?

Drugo vprašanje se je osredotočalo na ugotavljanje najbolj primerne prikaza LibQUAL^{+TM} rezultatov, ki jih lahko knjižničarji uporabljajo za izboljšanje kakovosti storitev (Thompson in drugi 2002, 4).

6.1 PRVOTNI VPRAŠALNIK LibQUAL^{+TM}

Rowena Cullen je poudarila, da je »osredotočanje več energije na pričakovanje strank« ključnega pomena v sodobnem okolju, deloma zaradi pojava virtualne univerze, ki jo podpira virtualna knjižnica, ki s tem postavlja pod vprašaj mnoge od naših temeljnih predpostavk o vlogi študijskih knjižnic in njihove varnosti v prihodnje (Cullen v Cook in drugi 2003, 113). V tem okolju je namreč merjenje knjižnične kakovosti, ki temelji izključno na zbirkah [številu knjig] postalo zastarelo (Danuta v Cook in drugi 2003, 113).

LibQUAL^{+TM} je *način poslušanja*, ki mu lahko rečemo celostna tržna raziskava. Kot pojasnjuje Lenarta Berry nam dobro načrtovana in izvedena celostna tržna raziskava zagotavlja vrsto informacij, neprimerljivo s katero koli drugo metodo raziskovanja. Kritični vidik celostne tržne raziskave je merjenje kakovosti storitev konkurentov (Berry v Cook in drugi 2003, 113–114).

LibQUAL^{+TM} vprašalnik je bil sprva sestavljen iz 25 vprašanj. Teh 25 vprašanj je merilo dožemanje celostne kakovosti storitve, razdeljene v štiri kategorije:

- (a) vpliv knjižničnih storitev (9 vprašanj, kot so »pripravljenost za pomoč uporabnikom«);
- (b) knjižnica kot kraj (5 vprašanj, kot na primer »raj za mir in samoto«);
- (c) osebna Kontrola (6 vprašanj, kot so »spletna stran, ki mi omogoča iskanje informacij«);
- (d) dostop do informacij (5 vprašanj, kot so »celovite zbirke« in »priročni delovni čas« (Cook in drugi 2003, 114).

V nekaterih primerih lahko podatki pridobljeni z LibQUAL^{+TM} potrjujejo pričakovanja in knjižnično osebje lahko takoj oblikuje akcijski načrt za odpravo zaznanih pomanjkljivosti. Vendar pa si bo v mnogih primerih knjižnično osebje prizadevalo za pridobitev dodatnih informacij, ki bodo potrdile ugotovitve oziroma pripomogle k boljšemu razumevanju dinamike temeljnega dožemanja uporabnikov (Cook in drugi 2003, 114).

6.2 LibQUAL^{+TM} DANES

Od začetek leta 2010 je na voljo LibQUAL^{+TM} Lite, skrajšana različica vprašalnika, ki vsebuje 22 vprašanj. Jedro raziskave je uporabnikovo zaznavanje kakovosti storitev v treh dimenzije:

- vpliv knjižničnih storitev (9),
- dostop do informacij (8) in
- knjižnica kot prostor (5) (Green in Kyrillidou 2011, 23).

6.2.1 Kako analizirati LibQUAL^{+TM}

LibQUAL^{+TM} poteka po sistemu ocenjevanja posameznih storitev knjižnice glede na postavko 1 (nizko) do 9 (visoko) na treh področjih:

- (a) raven storitve, ki je za porabnika minimalno sprejemljiva,
- (b) zaznana raven storitev in
- (c) želena raven storitve (Cook in drugi 2003, 115).

Območje tolerance, ki ga je v svoji raziskavi zajel že Parasuraman (1991) se pojavlja tudi pri analizi vprašalnika LibQual^{+TM}. Opredelimo ga lahko kot razdaljo med »minimalno« sprejemljivo in »zelene« ravni storitev. V idealnem primeru bodo zaznane ocene padla blizu zelene ravni storitve. Zaznana kakovost storitev ne bi smela biti pod minimalno sprejemljivo ravni storitev (Cook in drugi 2003, 116).

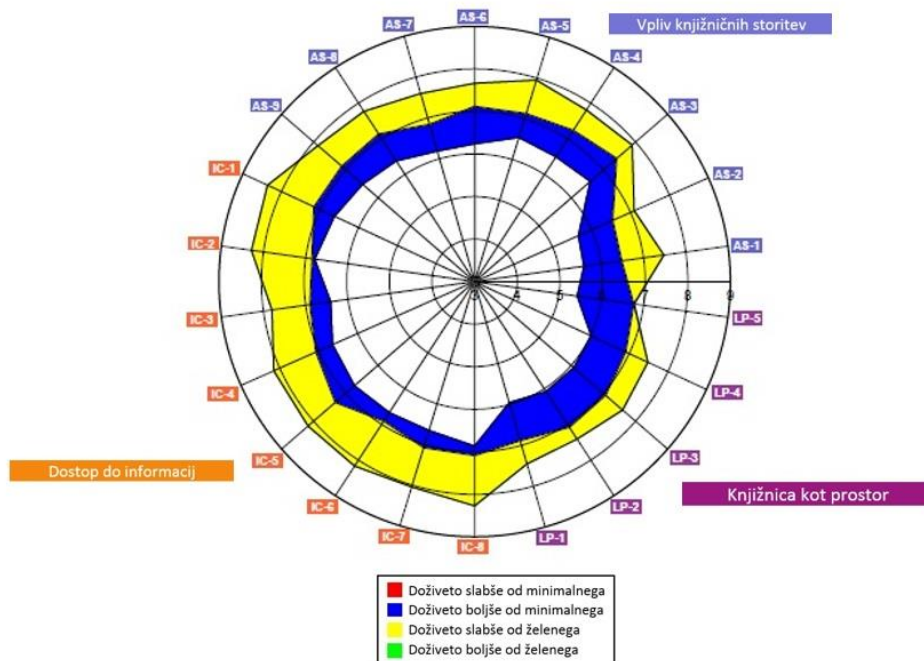
LibQUAL^{+TM} zbirka s tako velikim številom ugotovitev nam zagotavlja edinstveno priložnost, da ustvarimo tabelo »norm«, ki zagotavljajo še en pogled na rezultate. Norme nam povedo, kako se rezultati »kažejo« v določeni skupini uporabnikov. Na primer, na lestvici od 1 do 9 (»9« je najvišja), lahko uporabniki ocenijo določeno storitev z oceno 6,5 pri tem pa sami pričakujejo najmanjšo stopnjo te storitve vsaj na stopnji 7,0. Zato smo sposobni izračunati ustreznost storitve, katere »vrzel« (tj. »zaznana« minus »najmanjša pričakovana«) je -0,5. S tem dobimo »območje tolerance«, ki kaže, da tej knjižnici ne gre dobro pri tej storitvi, saj -0,5 pada pod »minimalno sprejemljivo« (Cook in drugi 2003, 115).

Seveda pa gre poudariti, da če 70% individualnih uporabnikov »dojema« storitev z oceno 6.5, 6.5 mogoče ni tako slabo. In če bi 90% institucij imelo storitev, ki bi ustrezala vrzeli nižji od -0,5 (npr, -0,7, -1,1), bi bil rezultat -0.5 dejansko precej dober. Uporabniki imajo preprosto lahko precej visoka pričakovanja na tem področju. Prav tako pa lahko sporočajo svoje nezadovoljstvo z (a) ocenjevanjem dejanske storitve nižje kot ja in (b) postavljanje minimalne stopnje zadovoljstva višje kot jo resnično imajo (Cook in drugi 2003, 115).

Slika 6.1 prikazuje združene rezultate posameznih vprašanj v celostno jedro. Vsaka os predstavlja eno vprašanje, koda za identificirajo vsakega izmed vprašanj pa je prikazana na zunanji točki vsake osi. Vprašanja za vsako dimenzijo knjižničnih storitve so združena v tri barvne sklope.

Na vsaki osi je označena minimalna raven pričakovanj anketirancev, dejansko stanje ter zelena stopnja kakovosti storitev. Vrzeli med tremi stopnjami so prikazane v modri, rumeni, zeleni, in rdeči barvi. Glede na velikost barvnih polj si lahko potem lažje predstavljamo, kje je dejansko stanje storitev bližje minimalni oz. zeleni stopnji kakovosti storitev (Cook in drugi 2004, 23).

Slika 6.1: Združenje rezultatov posameznih vprašanj v celostno jedro.



Vir: Cook in drugi (2004, 23).

7 EMPIRIČNA RAZISKAVA NA PRIMERU KNJIŽNICE

»Pretežni del sodobnega raziskovanja uporabnikov knjižnic se ukvarja z njihovimi mnenji o knjižničnih storitvah, v manjšem obsegu pa tudi z njihovim informacijskim vedenjem, informacijskimi potrebami in socialnimi, vrednotnimi in akcijskimi predispozicijami za oblikovanje simbolnih vrednosti o knjižnični dejavnosti« (Pinter 2004, 36). Pinter (2004) narekuje, da raziskovanje mnenj o knjižničnih storitvah prevladuje zaradi povezave med uporabniško evalvacijo in administrativnimi oziroma vodstvenimi procesi. Skozi mnenja pa so poleg tega oblikujejo tudi informacije o drugih pomembnih pojmih, kot so zadovoljstvo, pričakovanja in informacijske potrebe (Pinter 2004, 36).

Sama sem si za raziskavo izbrala Mesto knjižnico Kranj, ki velja za najbolj obiskano knjižnico na Gorenjskem in je trenutno ena najbolj sodobnih knjižnic v Sloveniji. Zanimalo me je, kako so novo moderno zasnovano knjižnice in njeno sodobno tehnologijo zaznali uporabniki ter kako se to odraža v njihovem zadovoljstvu s knjižnico.

7.1 OPIS MESTNE KNJIŽNICE KRANJ

Začetki Mestne knjižnice Kranj segajo v leto 1863, ko je bila ustanovljena Narodna čitalnica. Od takrat je knjižnica doživela mnogo sprememb, zadnja večja je bila leta 2011, ko so se vsi trije oddelki knjižnice – Pionirski, Splošni in Študijski združili in preselili v mestni Globus. Iz takratne Osrednje knjižnice Kranj je prišlo do preimenuje v Mestno knjižnico Kranj.

Prostori Mestne knjižnice Kranj so moderno zasnovani in opremljeni z sodobno tehnologijo, ki posameznikom omogoča samostojno izposajo ter vračanje gradiv. Poleg odraslega in otroškega knjižničnega oddelka je v knjižnici moč najti (glej Sliko 7.1) glasbeni oddelek, filmsko sobo, glasbeno sobo, mladinsko sobo za druženje, ustvarjalno ter pravljичno sobo za mlajše otroke, študijske prostore za študente ter računalniško sobo za odrasle. Poleg tega se v knjižnici nahaja dvorana za prireditve in veliko prostora za udobno študiranje ter branje po celotnem prostoru

knjižnice. Cel kompleks je obdan s steklom, tako da v knjižnici svetlobe ne primanjkuje in
Slika 7.1: Načrt knjižnice.



prostoru dodaja življenje.

Vir: Mestna knjižnica Kranj (2016).

Zaposleni v knjižnici veliko delajo na promociji knjižničnih dejavnosti ter o njenih prireditvah obveščajo javnost in uporabnike knjižnice preko mesečnih napovednikov, ki jih pošiljajo tudi v elektronski obliki, z informativni gradivi v okoliških dejavnostih ter preko medijev.

Nekaj številčnih podatkov o delovanju knjižnice, navedenih iz letnega poročila za leto 2015:

- število aktivnih članov v letu 2015: 19.885;
- struktura knjižničnega sklada je zajemala 479.631 gradiv;

- skupno število obiskovalcev knjižnice v letu 2015: 282.041;
- število izposojenih knjig v letu 2015: 766.054;
- knjižnico je mesečno obiskalo med 20.000 in 25.000 ljudi;
- v letu 2015 so v knjižnici organizirali 895 dogodkov za otroke, mlade in odrasle, ki se jih je udeležilo kar 16.667 obiskovalcev;
- organiziranih je bilo 20 akcij spodbujanja branja in bralne kulture, ki se jih je udeležilo 2.949 ljudi;
- poleg tega so izvedli še 404 brezplačne izvedbe izobraževanje in delavnic za skupno 5.817 članov knjižnice (Mestna knjižnica Kranj 2015, 9–26).

7.1 METODOLOGIJA

Za raziskavo o merjenju kakovosti knjižničnih storitev sem uporabila kvantitativno metodo in sicer vprašalnik po omenjeni LibQual^{+TM} metodi. Pri sestavi vprašalnika in analizi sem si za zgled vzela raziskavo opravljeno na University of Notre Dame izvedeno pod okriljem Sherri Jones ter Jessice Kayongo (Jones in Kayongo 2008, 493–509). Omenjena raziskava je potekala na univerzitetni knjižnici, vzorec anketirancev pa je bil razdeljen in analiziran glede na stopnjo izobrazbe anketiranih. Sama sem raziskavo izvedla v Mestni knjižnici Kranj, ki ni univerzitetno usmerjena, tako da je bila analiza opravljena skupno za vse obiskovalce, v demografskem delu vprašalnika pa so bila zajeta vprašanja o spolu, starosti, izobrazbi in statusu anketiranih.

Primarno je raziskava vsebovala LibQual^{+TM} vprašalnik in navedena demografska vprašanja, nato pa sem po pogovoru z direktorico Mestne knjižnice Kranj na njeno željo anketi dodala še vprašanje o članstvu knjižnice in odprto vprašanje, kjer so anketirani lahko navedli, kaj bi si v knjižnici želeli spremeniti/izboljšati.

Anketo sem po dogovoru s knjižnico opravljala v drugem tednu avgusta 2016, kjer sem osebno anketirala obiskovalce knjižnice. Vprašalnik je bil razdeljen na tri dele. V prvem delu so se nahajala vprašanja o kakovosti knjižničnih storitev. Pri vsaki od navedenih storitev so imeli anketiranci na voljo tri stolpce s številčnimi vrednostmi od 1 (najnižja vrednost) do 9 (najvišja vrednost), kjer je bilo potrebno v:

- prvem stolpcu podati oceno **minimalne** kakovosti storitve knjižnice, ki bi jo želeli doživeti;
- drugem stolpcu podati oceno videnja **dejanske** kakovosti storitve knjižnice ob uporabi;
- tretjem stolpcu podati oceno **želene** stopnje kakovosti storitve knjižnice, ki bi jo želeli.

Vprašalnik je bil razdeljen na tri sklope (glej Tabela 7.1) – vpliv knjižničnih storitev, dostop do informacij ter knjižnice kot prostor – vsakega od teh sklopov so po anketnem vprašalniku še samostojno ovrednotili od 1 do 9.

Tabela 7.1: LibQual+™ anketna struktura.

LibQual+™ anketna struktura		
Vpliv knjižničnih storitev (VKS)	Dostop do informacij (DI)	Knjižnica kot prostor (KP)
Knjižnično osebje se do mene obnaša profesionalno (VKS-1)	Knjižnica mi ponuja ustrezne elektronske vire za dostop iz oddaljenih virov (doma) – COBISS (DI-1)	Knjižnični prostor me spodbuja pri branju, študiju ali učenju (KP-1)
Knjižnično osebje mi posveča individualno pozornost (VKS-2)	Knjižnična spletna stran je enostavna za uporabo (DI-2)	Knjižnični prostor je primeren za individualno delo (tišina) (KP-2)
Knjižnično osebje se do mene obnaša vljudno (VKS-3)	V knjižnici je zadostno število tiskanih virov literature (DI-3)	Knjižnično okolje je udobno in vabljivo (KP-3)
Knjižno osebje mi pomaga pri iskanju informacij (VKS-4)	V knjižnici je zadostno število elektronskih virov literature (DI-4)	Knjižnični prostori so primerni za študij (sobice za študij) (KP-4)
Knjižnično osebje je pripravljeno odgovoriti na moja vprašanja (VKS-5)	Moderna tehnologija v knjižnici mi omogoča hitro iskanje informacij/virov literature (računalniška oprema v knjižnici) (DI-5)	Knjižnični prostori so primerni za skupinsko delo in učenje (KP-5)

Knjižnično osebje se skrbno obnaša do mene (VKS-6)	Lahko uporabna tehnologija v knjižnici mi omogoča samostojnost (pri izposoji, vračanju gradiva) (DI-6)	
Knjižnično osebje razume moje potrebe (VKS-7)	V knjižnici mi hitro posredujejo želena gradiva (DI-7)	
Knjižnično osebje mi rade volje priskoči na pomoč (VKS-8)	V knjižnici najdem primerno ponudbo za fotokopiranje/tiskanje knjižničnega gradiva (DI-8)	
Knjižnično osebje pravilno in zanesljivo odgovarja na moja vprašanja (VKS-9)		

Temu je sledila serija demografskih vprašanj ter odprto vprašanje, kjer so lahko anketiranci navedli svoje želje po spremembah oziroma mnenje o knjižnici.

7.2 ANALIZA REZULTATOV

7.2.1 Vzorec

V anketi je sodelovalo 156 ljudi. Nanjo so odgovarjali obiskovalci knjižnice med 8. in 12. avgustom 2016, nekaj anket pa sem pridobila preko elektronske pošte in socialnih omrežij. Med anketiranimi je bilo 99 žensk (65,5%) in 57 moških (36,5%). Po starosti so prevladovali mladi od 26 do 40 let, teh je bilo 93 (59,6%), najmanj pa jih je bilo iz starostne skupine od 41 do 60 let, teh je bilo le 9 (5,7%). Največ, 48 (30,8%) jih je bilo univerzitetno izobraženih, po statusu pa so prevladovali zaposleni, 69 (44,2%). 132 (84,6%) anketiranih je bilo članov knjižnice, najpogosteje pa so knjižnico obiskovali tedensko, 54 (34,6), oziroma mesečno, 51 (32,7%). Pri odgovarjanju na odprto vprašanje so bili bolj skromni, ta del vprašalnika je izpolnilo le 23,7% anketiranih.

7.2.2 LibQual⁺™ anketni vprašalnik

Anketni vprašalnik sem analizirala po smernicah LibQual⁺™ vprašalnika. Izmeriti je bilo potrebno aritmetično sredino vsake izmed ocenjenih kakovosti storitev na minimalni, dejanski ter želeni stopni. Po pridobitvi rezultatov pa sem primerjala odstopanja med minimalno in dejansko stopnjo kakovosti storitve ter med dejansko in želeno stopnjo kakovosti storitve (glej Tabela 7.2). Manjše ko je bilo odstopanje med dejansko in želeno kakovostjo storitve, bolj se ta približuje želenim standardom oziroma manjše ko je bilo odstopanje med minimalno in dejansko stopnjo kakovosti storitve, bolj je ta potrebna izboljšave.

Tabela 7.2: Aritmetična sredina ocene kakovosti storitev in odstopanja od dejanskega stanja.

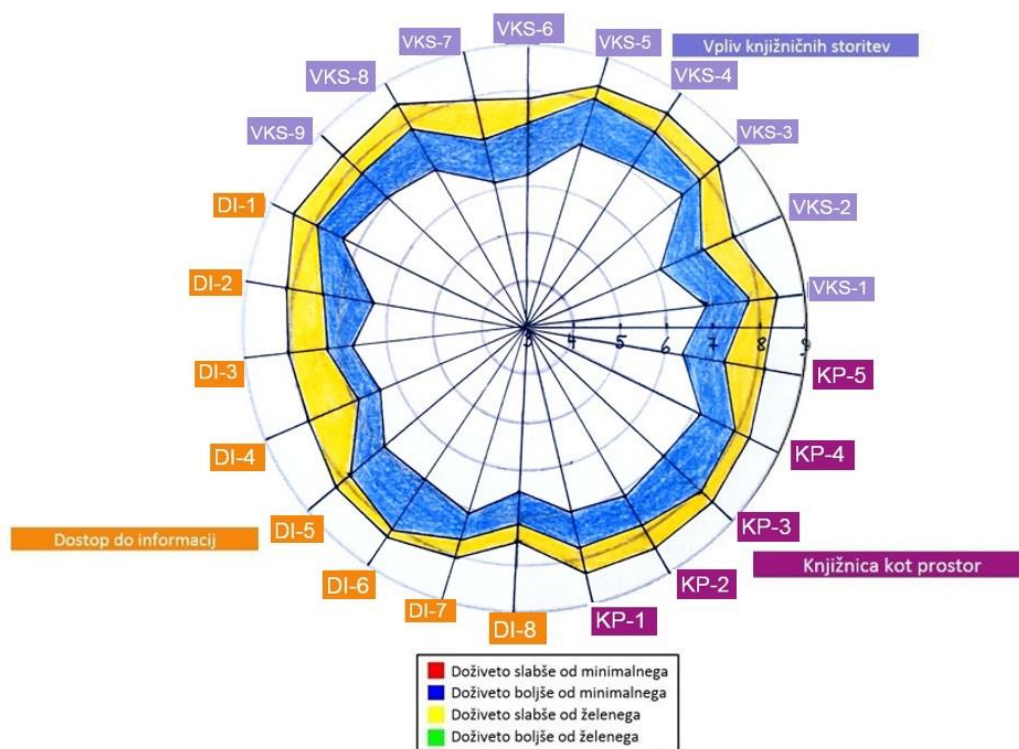
Vprašanja o kakovosti knjižničnih storitev	Minimalna pričakovana stopnja kakovosti storitev		Dejansko videnje stanja kakovosti storitev		Želena stopnja kakovosti storitev
1. Vpliv knjižničnih storitev		V		V	
	aritmetična	R	aritmetična	R	aritmetična
	sredina	Z	sredina	Z	sredina
	n=156	E	n=156	E	n=156
		L		L	
1. Knjižnično osebje se do mene obnaša profesionalno (VKS-1)	6.88	0.93	7.81	0.59	8.40
2. Knjižnično osebje mi posveča individualno pozornost (VKS-2)	6.09	1.03	7.12	0.73	7.85
3. Knjižnično osebje se do mene obnaša vljudno (VKS-3)	7.37	0.48	7.85	0.59	8.44
4. Knjižno osebje mi pomaga pri iskanju informacij (VKS-4)	7.08	0.9	7.98	0.46	8.44
5. Knjižnično osebje je pripravljeno odgovoriti na moja vprašanja (VKS-5)	7.05	0.97	8.02	0.29	8.31

6. Knjižnično osebje se skrbno obnaša do mene (VKS-6)	6.25	1.08	7.33	0.52	7.85
7. Knjižnično osebje razume moje potrebe (VKS-7)	6.14	0.96	7.10	0.84	7.94
8. Knjižnično osebje mi rade volje priskoči na pomoč (VKS-8)	6.88	0.96	7.84	0.6	8.44
9. Knjižnično osebje pravilno in zanesljivo odgovarja na moja vprašanja (VKS-9)	7.02	0.77	7.79	0.5	8.29
2. Dostop do informacij					
1. Knjižnica mi ponuja ustrezne elektronske vire za dostop iz oddaljenih virov (doma) – COBISS (DI-1)	7.29	0.65	7.94	0.52	8.46
2. Knjižnična spletna stran je enostavna za uporabo (DI-2)	6.29	1.09	7.38	0.74	8.12
3. V knjižnici je zadostno število tiskanih virov literature (DI-3)	6.73	0.52	7.25	0.79	8.04
4. V knjižnici je zadostno število elektronskih virov literature (DI-4)	6.38	0.52	6.90	1.1	8
5. Moderna tehnologija v knjižnici mi omogoča hitro iskanje informacij/virov literature (računalniška oprema v knjižnici) (DI-5)	6.94	0.91	7.85	0.32	8.17
6. Lahko uporabna tehnologija v knjižnici mi omogoča samostojnost (pri izposoji, vračanju gradiva) (DI-6)	6.90	1.16	8.06	0.17	8.23
7. V knjižnici mi hitro posredujejo želeno gradivo (DI-7)	7.07	0.56	7.63	0.4	8.03
8. V knjižnici najdem primerno ponudbo za fotokopiranje/tiskanje knjižničnega gradiva (DI-8)	6.44	0.69	7.13	0.37	7.5

3. Knjižnica kot prostor					
1. Knjižnični prostor me spodbuja pri branju, študiju ali učenju (KP-1)	7	0.78	7.78	0.51	8.29
2. Knjižnični prostor je primeren za individualno delo (tišina) (KP-2)	7.13	0.66	7.79	0.56	8.35
3. Knjižnično okolje je udobno in vabljivo (KP-3)	7	1.06	8.06	0.34	8.40
4. Knjižnični prostori so primerni za študij (sobice za študij) (KP-4)	7.13	0.85	7.98	0.33	8.31
5. Knjižnični prostori so primerni za skupinsko delo in učenje (KP-5)	6.44	0.87	7.31	0.84	8.15

Za lažje predstavljanje odstopanj in kje knjižnica potrebuje največ izboljšav oziroma kje najbolj sije, sem rezultate prikazala v slikovni shemi oziroma celostnem jedru (glej Slika 7.2). Kot že razloženo predhodno po smernicah Cook-a in drugih (2004, 23) vsaka os predstavlja eno vprašanje, koda za identificirajo vsakega izmed vprašanje pa je prikazana na zunanji točki vsake osi.

Slika 7.2: Slikovni prikaz ocene kakovosti storitev oz. celostno jedro.



Iz slik e 7.2 lahko razb ere mo, kje

se storitve doživete boljše od minimalnega in kje slabše od željenega. Takoj lahko opazimo, da se barve ne prekrivajo, kar pomeni, da nobena od storitev ne presega zelene stopnje kakovosti storitev, a ob enem nobena ni ocenjena nižje od minimalnega pričakovanja kakovosti storitev. Knjižnica se glede na sliko 7.2 najboljše približa zeleni stopni kakovosti na področju dostopnosti do informacije ter knjižnici kot prostoru.

7.2.3 Analiza posameznih kategorij in odstopanj

Za bolj natančni pregled ocene kakovosti sem v tabeli 7.3 prikazala 3 najboljše storitve znotraj posamezne kategorije glede na aritmetično sredino ocene dejanske storitve.

Tabela 7.3: 3 najboljše storitve znotraj posamezne kategorije glede na aritmetično sredino ocene dejanske storitve.

3 najboljše storitve znotraj posamezne kategorije glede na aritmetično sredino ocene dejanske storitve		
Kategorija	Storitev	Aritmetična sredina ocene dejanske storitve
Vpliv knjižničnih storitev	Knjižnično osebje je pripravljeno odgovoriti na moja vprašanja (VKS-5)	8.02
Vpliv knjižničnih storitev	Knjižno osebje mi pomaga pri iskanju informacij (VKS-4)	7.98
Vpliv knjižničnih storitev	Knjižnično osebje se do mene obnaša vljudno (VKS-3)	7.85
Dostop do informacij	Lahko uporabna tehnologija v knjižnici mi omogoča samostojnost (pri izposoji, vračanju gradiva) (DI-6)	8.06
Dostop do informacij	Knjižnica mi ponuja ustrezne elektronske vire za dostop iz oddaljenih virov (doma) – COBISS (DI-1)	7.94
Dostop do informacij	Moderna tehnologija v knjižnici mi omogoča hitro iskanje informacij/virov literature (računalniška oprema v knjižnici) (DI-5)	7.85
Knjižnica kot prostor	Knjižnično okolje je udobno in vabljivo (KP-3)	8.06
Knjižnica kot prostor	Knjižnični prostori so primerni za študij (sobice za študij) (KP-4)	7.98

Knjižnica kot prostor	Knjižnični prostor je primeren za individualno delo (tišina) (KP-2)	7.79
Aritmetična sredina: 1 (najnižja) – 9 (najvišja) n=156		

V tabeli 7.3 lahko vidimo, da so pri oceni vpliva knjižničnih storitev najbolj ocenili pripravljenost knjižničnega osebja na odgovarjanje na vprašanja, pomoč pri iskanju informacij in vljudnost zaposlenih; pri dostopu do informacij najbolj prevladuje lahko uporabna tehnologija, ki uporabnikom omogoča samostojnost, ustrezno elektronsko dostopanje do informacij o gradivu ter moderna tehnologija v knjižnici. Knjižnica kot prostor je na splošno zelo dobro ocenjena, prevladuje pa njeno udobje ter primerni prostori za študij in individualno delo.

Ker so anketiranci storitve ocenjevali znotraj kategorij, me je zanimalo še, kako bi na splošno ocenili posamezno kategorijo, brez razdelitve na posamezne storitve. Rezultati so prikazani v tabeli 7.4.

Tabela 7.4: Splošna ocena posamezne kategorije.

Kategorija	Aritmetična sredina splošne ocena posamezne kategorije
Vpliv knjižničnih storitev	7.85
Dostop do informacij	8.12
Knjižnica kot prostor	8.38
Aritmetična sredina: 1 (najnižja) – 9 (najvišja) n=156	

Ko te rezultate primerjamo z rezultati tabele 7.3 lahko vidimo, da dve od treh kategorij presegata najbolj ocenjeno storitev znotraj kategorije. Le *Vpliv knjižničnih storitev* je z oceno 7.85 nižje ocenjen od najvišje ocenjene storitve znotraj kategorije, ki je 8.02. *Dostop do informacij* in *knjižnica kot prostor* pa obe presegata najbolj ocenjeno storitve znotraj kategorije. Pri dostopu do informacij je odstopanje v pozitivno smer 0.06 ($8.12 - 8.06 = 0.06$), pri knjižnici kot prostor pa kar 0.32 ($8.38 - 8.06 = 0.32$). Iz tega lahko sklepamo, da so kljub slabšim ocenam znotraj posameznih kategorij, anketiranci celostno s storitvami zadovoljni nadpovprečno.

Ker iz slike 7.2 kljub slikovni ponazoritvi ne moremo tako lahko razbrati najboljše in najslabše ocenjenih storitve, sem s tabelama 7.5 in 7.6 prikazala 3 storitve znotraj posameznik kategorij, ki najmanj odstopajo od zelene storitve ter 3 storitve znotraj posameznik kategorij, ki najmanj

odstopajo od minimalne storitve. Če izpostavimo glavne tri storitve iz tabele 7.5, ki po oceni najbolj izstopajo, so to »Knjižnično osebje je pripravljeno odgovoriti na moja vprašanja (VKS-5)«, »Lahko uporabna tehnologija v knjižnici mi omogoča samostojnost (pri izposoji, vračanju gradiva) (DI-6)« in »Moderna tehnologija v knjižnici mi omogoča hitro iskanje informacij/virov literature (računalniška oprema v knjižnici) (DI-5)«. Te glede na primerjavo z željeno stopnjo kakovosti od nje najmanj odstopajo, kar pomeni, da so najboljši približek tega, kar si uporabniki resnično želijo.

Tabela 7.5: 3 storitve znotraj posameznik kategorij, ki najmanj odstopajo od željene storitve.

3 storitve znotraj posameznik kategorij, ki najmanj odstopajo od željene storitve (so najboljši približek tega, kar si uporabniki želijo)		
Kategorija	Storitev	Razlika med aritmetično sredino ocene dejanske in željene storitve
Vpliv knjižničnih storitev	Knjižnično osebje je pripravljeno odgovoriti na moja vprašanja (VKS-5)	0.29
Vpliv knjižničnih storitev	Knjižnično osebje mi pomaga pri iskanju informacij (VKS-4)	0.46
Vpliv knjižničnih storitev	Knjižnično osebje pravilno in zanesljivo odgovarja na moja vprašanja (VKS-9)	0.5
Dostop do informacij	Lahko uporabna tehnologija v knjižnici mi omogoča samostojnost (pri izposoji, vračanju gradiva) (DI-6)	0.17
Dostop do informacij	Moderna tehnologija v knjižnici mi omogoča hitro iskanje informacij/virov literature (računalniška oprema v knjižnici) (DI-5)	0.32
Dostop do informacij	V knjižnici najdem primerno ponudbo za fotokopiranje/tiskanje knjižničnega gradiva (DI-8)	0.37
Knjižnica kot prostor	Knjižnični prostori so primerni za študij (sobice za študij) (KP-4)	0.33
Knjižnica kot prostor	Knjižnično okolje je udobno in vabljivo (KP-3)	0.34
Knjižnica kot prostor	Knjižnični prostor me spodbuja pri branju, študiju ali učenju	0.51

(KP-1)
Aritmetična sredina: 1 (najnižja) – 9 (najvišja) n=156

Po drugi strani pa sem v tabeli 7.6 izpostavila 3 storitve znotraj posameznik kategorij, ki najmanj odstopajo od minimalne storitve, kar pomeni, da so najbolj potrebne izboljšav. To so glede na analizo »Knjižnično osebje se do mene obnaša vljudno (VKS-3)«, »V knjižnici je zadostno število elektronskih virov literature (DI-4)« in »V knjižnici je zadostno število tiskanih virov literature (DI-3)«.

Pri meri vljudnosti zaposlenih (VKS-3), ki si jo anketiranci želijo, je ta resnično visoka, saj je že minimalna raven kakovosti storitve 7.37 in je s tem najvišje ocenjena minimalna raven kakovosti storitve v anketi. Ljudje imajo tu res visoka pričakovanja, tako da analiza in visoko odstopanje od dejanskega stanja ni toliko odraz nezadovoljstva anketiranih z zaposlenimi, pač pa resnično visoka raven minimalnih standardov za vljudnost.

Drugi dve storitvi se obe navezujeta na število gradiv, tako elektronskih kot tiskanih, saj v obeh primerih posamezniki želijo, da bi jim bilo na voljo dosti več.

Tabela 7.6: 3 storitve znotraj posameznik kategorij, ki najmanj odstopajo od minimalne storitve.

3 storitve znotraj posameznik kategorij, ki najmanj odstopajo od minimalne storitve (so približek minimalnemu in najbolj odstopajo od želja uporabnikov)		
Kategorija	Storitev	Razlika med aritmetično sredino ocene dejanske in minimalne storitve
Vpliv knjižničnih storitev	Knjižnično osebje se do mene obnaša vljudno (VKS-3)	0.48
Vpliv knjižničnih storitev	Knjižnično osebje pravilno in zanesljivo odgovarja na moja vprašanja (VKS-9)	0.77
Vpliv knjižničnih storitev	Knjižnično osebje razume moje potrebe (VKS-7)	0.96
Dostop do informacij	V knjižnici je zadostno število elektronskih virov literature (DI-4)	0.52
Dostop do informacij	V knjižnici je zadostno število tiskanih virov literature (DI-3)	0.52
Dostop do informacij	V knjižnici mi hitro posredujejo želena gradiva	0.56

	(DI-7)	
Knjižnica kot prostor	Knjižnični prostor je primeren za individualno delo (tišina) (KP-2)	0.66
Knjižnica kot prostor	Knjižnični prostor me spodbuja pri branju, študiju ali učenju (KP-1)	0.78
Knjižnica kot prostor	Knjižnični prostori so primerni za študij (sobice za študij) (KP-4)	0.85
Aritmetična sredina: 1 (najnižja) – 9 (najvišja) n=156		

7.2.4 Mnenja uporabnikov

Na željo direktorice Mestne knjižnice Kranj sem v raziskovalno nalogo dodala odprto vprašanje o željah po novostih/spremembah/izboljšavah, ki jih imajo uporabniki knjižnice.

Kot prvo gre izpostaviti dejstvo, da so uporabniki zelo zadovoljni z zaposlenimi v knjižnici. Med mnenji je bilo zapisano namreč »... zaposleni so mi vedno z veseljem pomagali najti gradivo kljub temu, da imamo vse potrebno, da bi lahko gradivo našli sami« (Ž, mesečni obisk, 26 do 40 let, brezposelna)¹, »... zaposleni so vedno prijazni in pripravljeni pomagati. Skratka upam, da taki tudi ostanejo« (Ž, mesečni obisk, 26 do 40 let, brezposelna) in »Zaposleni v knjižnici si zaslužijo pohvalo, so pripravljeni pomagati, so strokovni ...« (Ž, dnevni obisk, 26 do 40 let, zaposlena).

Med moteče dejavnike so navedli hrup v knjižnici: »Skrbeti bi bilo potrebno za več tišine v knjižnici« (M, tedenski obisk, 26 do 40 let, študent) in pa: »Obiskovalci knjižnice bi morali bolj upoštevati, da v knjižnici niso sami (preveč je glasnega komuniciranja, smejanja, uporabe telefona, itd.« (Ž, dnevni obisk, 26 do 40 let, zaposlena). To je predvsem posledica pomanjkanja prostorov za skupinsko delo, kar je moč zaznati že v anketnem vprašalniku, saj je ocena storitve »Knjižnični prostori so primerni za skupinsko delo in učenje (KP-5)« najslabša med vsemi storitvami v kategoriji *Knjižnica kot prostor* in s tem tudi najbolj odstopa od zelenega stanja. Tako so anketiranci predlagali, da bi bil potreben »Kakšen dodatni prostor za možnost

¹ Gre za demografske podatke anketirancev, ki so odgovorili na odprto vprašanje v sklopu anketnega vprašalnika. Anketni vprašalnik se nahaja pod PRILOGA B.

skupinskega dela« (M, tedenski obisk, do 25 let, študent), kjer se ni »... potrebno ozirati na tišino oziroma šepetati« (M, četrletni obisk, do 25, zaposlen).

Izpostavili so tudi pomanjkanje zadostnega števila literature, kar se ponovno ujema z rezultati ankete. Njihova želja je tudi »Dostop do baz znanstvene literature in člankov vodilnih žurnalov (npr. Web of knowledge, Scopus, itd.) bi bil velika pridobitev« (M, četrletni obisk, do 25, zaposlen).

Poleg tega pa bi si želeli bolj sodelovati pri soustvarjanju literarnega programa za mlade. »Več dogodkov! Več različnih programov. Mladi bi lahko sodelovali pri oblikovanju programa. Več bralnih srečanje in vključevanje najrazličnejših skupin družbe« (Ž, tedenski obisk, do 25 let, študentka).

Kljub vsem naštetem, pa so ljudje s knjižnico več kot zadovoljni. Med zapisi so se namreč našle besede: »Rada imam knjižnico« (Ž, tedenski obisk, do 25 let, študentka), »... ta knjižnica je najboljša kar jih poznam« (M, tedenski obisk, 26 do 40 let, zaposlen), »... zadovoljen s knjižnico in z osebjem, prepovedal bi edino majhne otroke, ampak tega se ne sme ☺ « (M, dnevni obisk, 26 do 40 let, študent).

7.2.5 Ugotovite ob analizi ankete

Ob analizi rezultatov ankete lahko zaključimo, da so uporabniki s knjižnico zadovoljni ter da je storitev uspešna. Uporabnikom je všeč njena nova zasnova, zadovoljni so tako s sodobno tehnologijo, ki jim omogoča več samostojnosti ter dostopnosti do informacij, kot vizualnim izgledom knjižnice in njenimi zaposlenimi.

Zaposleni v knjižnici se jim zdijo primerno izobraženi ter vedno pripravljene pomagati. Kljub malenkost slabši oceni vljudnosti lahko na podlagi visokih ocen vseh ostalih storitev v sklopu vpliva knjižničnih storitev sklepamo, da gre tu le za zelo visoka minimalna pričakovanja uporabnikov in niso dejanski odraz zaposlenih.

S prostori knjižnice so vsi zadovoljni in jih ocenjuje nadvse visoko, edino kar bi knjižnica še potrebovala je dodatni prostor namenjen skupinskemu delu. Tako bi se predvsem študentje lahko skupinsko učili, brez da bi s hrupom motili ostale.

Poleg prostora za skupinsko delo, pa je pomanjkljivost knjižnice premalo število gradiv, predvsem kar se tiče elektronskih virov ter pa več različnih literarnih dejavnosti namenjenih mladim, kar je bilo izpostavljeno v odprtem vprašanju.

Na podlagi tega lahko vidimo, da izboljšave zagotovo so možne, vendar je na splošno zadovoljstvo s knjižnico veliko, ljudje jo imajo radi ter se vanjo radi vračajo.

8 SKLEP

V diplomski nalogi sem opredelila pomembnost kakovosti storitev in zaupanja potrošnikov v storitve. Raziskovala je pokazala, kako pomembno je, da se storitve medsebojno razlikujejo, ter da so obravnavane celostno, saj jih potrošniki ocenjujejo povsem drugače od izdelkov. Pričakovanja so tu dosti večja, potrošniki so čustveno vpleteni in šele ko storitev doseže neka pričakovanja in kakovost, da so potrošniki s storitvijo zadovoljni, jih to pripravi na ponovni nakup.

Tu se pokaže tudi pomembnost storitvenega oblikovanja, ki poudarja pomembnost celotne poti strank, vključno z izkušnjami pred in po uporabi storitve. Potrebno je ciljati k storitvam, ki so koristne, uporabne, učinkovite ter predvsem raznolike s stališča ponudnika. Zasnova storitve pa mora zajemati vse ključne meritve organizacije, od stroškov, prihodkov, dojemanja blagovne znamke, zadovoljstva, pripadnosti ter zvestobe strank ter zaposlenih.

Storitve vključujejo ljudi, tehnologijo, proces izvajanja storitve, fizične prostore ter opremo. In če želimo ponuditi uspešno storitve, se je potrebno osredotočiti in dodelati vsakega od teh elementov. Porabniki nikoli ne bodo kritično ocenjevali le zaposlenih ali le prostora ali tehnologije, pač pa bodo zajeli storitev kot skupek vsega naštetega in če en del storitve ne poteka kot bi mogel, lahko to uniči celotno podobo storitve v očeh uporabnika in privede do tega, da se ta obrne k konkurentu.

Mestna knjižnica Kranj kot storitev ni obravnavana in ocenjena le na podlagi gradiva, ki ga ima na voljo. Prav tako ljudje, kljub lepim prostorom knjižnice, ne bodo zahajali vanjo, če bodo nezadovoljni z zaposlenimi ali jim ne bo odgovarjal način izposoje gradiva. Tako je bila tudi raziskava merjenja kakovosti knjižničnih storitev z metodo LibQual⁺™ izvedena v treh sklopih znotraj katerih so porabniki ocenjevali zaposlene, izgled knjižnice, gradivo ki je na voljo ter tehnologijo, ki jim omogoča samostojno izposajo. Tako smo lahko dobili kritično oceno vsakega od posameznih delov storitve knjižnice in na podlagi tega ocenili knjižnico kot celoto.

Glede na rezultate raziskave lahko rečemo, da Mestna knjižnica Kranj deluje v pravi smeri. Seveda je še veliko možnosti za izboljšavo, vendar so uporabniki s knjižnico zadovoljni in posledično tudi pripravljeni podati predloge, s katerimi bi se obiska knjižnice še bolj veselili ter

kako bi knjižnico lahko nadgradili. Pomembno je, da si storitve pridobijo zaupanje porabnikov in menim, da je Mestni knjižnici Kranj to uspelo.

9 LITERATURA

1. Ambrožič, Melita. 2000. Ugotavljanje uspešnosti delovanja knjižnice: visokošolske knjižnice (I. del). *Knjižnica* 44 (3): 101–135.
2. Borko, T., Vlasta Zabukovec in Primož Južnič. 2006. Pričakovanja uporabnikov o storitvah splošne knjižnice. *Knjižnica* 50 (4): 93–105.
3. Cook, Collen, Fred Heath in Bruce Thompson. 2003. “Zones of Tolerance” in Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+™ Study. *Libraries and the Academy* 3 (1): 113–123.
4. ---, Consuella Askew, Amy Hoeseth, Martha Kyriallidou, Jonathan D. Sousa in Duane Webster. 2004. *LibQUAL+ Spring 2004 Survey Results*. Washington, D.C.: Association of Research Libraries.
5. Green, David in Martha Kyriallidou. 2011. *LibQUAL+ Charting Library Service Quality, Procedures Manual*. Washington, D.C.: Association of Research Libraries.
6. Goldstein, Susan Meyer, Robert Johnston, JoAnn Duffy in Jay Rao. 2002. The service concept: the missing link in service design research? *Journal of Operations Management* 20: 121–134.
7. Grönroos, Christian. 1990. Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface. *Journal of Business Research* 20 (1): 3–11.
8. Hernon, Peter in Danuta A. Nitecki. 2001. Service Quality: A Concept not Fully Explored. *Library Trends* 49 (4): 687–708.
9. Jones, Sherri in Jessica Kayongo. 2008. Identifying Student and Faculty Needs Through LibQUAL+™: An Analysis of Qualitative Survey Comments. *College & Research Libraries* (November): 493–509.
10. Kimbell, Lucy. 2011. Designing for service as one way of designing services. *International Journal of Design* 5 (2), 41–52.
11. Kotler, Philip. 1996. *Marketing management – Trženjsko upravljanje analize, načrtovanje, izvajanje in kontrola*. Ljubljana: Slovenska knjiga.

12. Lo, K. P. Y. (2011). Designing service evidence for positive relational messages. *International Journal of Design* 5 (2): 5–13.
13. Mager, Birgit in Tung-Jung Sung. 2011. Special Issue Editorial: Designing for Services. *International Journal of Design* 5 (2): 1–3.
14. Mayer, David M., Mark G. Ehrhart in Benjamin Schneider. 2009. Service attribute boundary conditions of the service climate – customer satisfaction link. *Academy of Management Journal* 52 (5): 1034–1050.
15. *Mestna knjižnica Kranj*. Dostopno prek: <http://www.mkk.si> (17. avgust 2016).
16. --- 2015. *Letno poročilo 2015*. Dostopno preko: <http://www.mkk.si/wp-content/uploads/2013/03/Letno-poro%C4%8Dilo-za-leto-2015.pdf> (17. avgust 2016).
17. Možina, Stane, Vinko Županič in Natalija Postružnik. 2010. *Trg, trgovina in potrošnik*. Maribor: Založba pivec.
18. Ostrom Amy L., Mary Jo Bitner in Stephen W. Brown. 2010. Moving Forward and Making a Difference: Research Priorities for the Science of Service. *Journal of Service Research* 13 (1): 4–36.
19. Parasuraman, A., Leonard L. Berry in Valarie A. Zeithaml. 1991. Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review* 32 (3): 39–48.
20. Pinter, Andrej. 2004. Od zadovoljnega k uspešnemu uporabniku knjižnic: Konceptualni in metodološki elementi raziskovanja uporabnikov. *Knjižnica* 48 (3): 33–58.
21. Podnar, Klement, Urška Golob in Zlatko Jančič. 2007. *Temelji marketinškega načrta*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
22. Potočnik, Vekoslav. 2000. *Trženje storitev*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
23. --- 2002. *Trženje storitev*. Ljubljana: GV Založba.
24. Thompson, Bruce, Colleen Cook in Russel L. Thompson. 2002. Reliability and Structure of LibQUAL⁺™ Scores: Measuring Perceived Library Service Quality. *Libraries and the Academy* 2 (1): 3–12.

PRILOGI

Priloga A: DEMOGRAFSKI PODATKI

Frekvenčna porazdelitev po spolu.

	Frekvenca	%
Ženske	99	65,5
Moški	57	36,5
Skupaj	156	100

Frekvence glede na starost.

	Frekvenca	%
Do 25 let	36	23,1
Od 26 do 40 let	93	59,6
Od 41 do 60 let	9	5,7
Od 61 let dalje	18	11,6
Skupaj	156	100

Frekvence glede na dokončano stopnjo izobrazbe.

	Frekvenca	%
Osnovnošolska izobrazba	3	1,9
Poklicna izobrazba	15	9,6
4-letna srednješolska izobrazba	45	28,8
Višja ali visokošolska izobrazba	24	15,4
Univerzitetna izobrazba	48	30,8
Magisterij, doktorat	21	13,5
Skupaj	156	100

Frekvence glede na trenutni status.

	Frekvenca	%
Dijak	6	3,8
Študent	51	32,7
Zaposlen	69	44,2
Brezposeln	15	9,6
Upokojen	15	9,6
Drugo	/	/
Skupaj	156	100

Pogostost obiska knjižnice.

	Frekvenca	%
Dnevno	15	9,6
Tedensko	54	34,6
Mesečno	51	32,7
Četrtno	21	13,5
Polletno	12	7,7
Letno	3	1,9
Skupaj	156	100

Članstvo v knjižnici.

	Frekvenca	%
DA	132	84,6
NE	24	15,4
Skupaj	156	100

Priloga B: ANKETNI VPRAŠALNIK

KAKOVOST KNJIŽNIČNIH STORITEV MESTNE KNJIŽNICE KRANJ

DIPLOMSKA RAZISKAVA

Pozdravljeni, sem študentka Fakultete za družbene vede, smer Komunikologija – Tržno komuniciranje in odnosi z javnostmi. V svojem diplomski nalogi raziskujem kakovost knjižničnih storitev Mestne knjižnice Kranj. Prosila bi vas, če si vzamete par minut časa ter mi z odgovori na vprašanja pomagate pri raziskavi. Anketa je anonimna.

V vprašalniku se nahajajo vprašanja o kakovosti knjižničnih storitev. Pri vsaki od naslednjih storitev imate na voljo tri stolpce s številčnimi vrednostmi od 1 (najnižja vrednost) do 9 (najvišja vrednost). Prosim vas, da v:

- prvem stolpcu podate oceno vaše **minimalne** kakovosti storitve knjižnice, ki bi jo želeli doživeti;
- drugem stolpcu podate oceno vašega videnja **dejanske** kakovosti storitve knjižnice ob uporabi;
- tretjem stolpcu podate oceno vaše **želene** stopnje kakovosti storitve knjižnice, ki bi jo želeli.

Vprašalnik je razdeljen na tri sklope (vpliv knjižničnih storitev, dostop do informacij ter knjižnica kot prostor). Na koncu pa sledi še nekaj demografskih vprašanj, ki bodo v pomoč pri statistični obdelavi podatkov.

Že v naprej se vam zahvaljujem za izkazano pomoč.

VPRAŠALNIK O KAKOVOSTI KNJIŽNIČNIH STORITEV

1 – najnižja vrednost, 9 – najvišja vrednost

Vprašanja o kakovosti knjižničnih storitev	Moja minimalna pričakovana/ sprejemljiva stopnja kakovosti storitev	Moje dejansko videnje stanja kakovosti storitev	Moja želena stopnja kakovosti storitev
10 Vpliv knjižničnih storitev			
10. Knjižnično osebje se do mene obnaša profesionalno (VKS-1)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9

11. Knjižnično osebje mi posveča individualno pozornost (VKS-2)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
12. Knjižnično osebje se do mene obnaša vljudno (VKS-3)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
13. Knjižno osebje mi pomaga pri iskanju informacij (VKS-4)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
14. Knjižnično osebje je pripravljeno odgovoriti na moja vprašanja (VKS-5)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
15. Knjižnično osebje se skrbno obnaša do mene (VKS-6)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
16. Knjižnično osebje razume moje potrebe (VKS-7)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
17. Knjižnično osebje mi rade volje priskoči na pomoč (VKS-8)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
18. Knjižnično osebje pravilno in zanesljivo odgovarja na moja vprašanja (VKS-9)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
11 Dostop do informacij			
9. Knjižnica mi ponuja ustrezne elektronske vire za dostop iz oddaljenih virov (doma) – COBISS (DI-1)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
10. Knjižnična spletna stran je enostavna za uporabo (DI-2)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
11. V knjižnici je zadostno število tiskanih virov literature (DI-3)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
12. V knjižnici je zadostno število elektronskih virov literature (DI-4)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
13. Moderna tehnologija v knjižnici mi omogoča hitro iskanje informacij/virov	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9

literature (računalniška oprema v knjižnici) (DI-5)			
14. Lahko uporabna tehnologija v knjižnici mi omogoča samostojnost (pri izposoji, vračanju gradiva) (DI-6)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
15. V knjižnici mi hitro posredujejo želena gradiva (DI-7)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
16. V knjižnici najdem primerno ponudbo za fotokopiranje/tiskanje knjižničnega gradiva (DI-8)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
12 Knjižnica kot prostor			
6. Knjižnični prostor me spodbuja pri branju, študiju ali učenju (KP-1)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
7. Knjižnični prostor je primeren za individualno delo (tišina) (KP-2)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
8. Knjižnično okolje je udobno in vabljivo (KP-3)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
9. Knjižnični prostori so primerni za študij (sobice za študij) (KP-4)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9
10. Knjižnični prostori so primerni za skupinsko delo in učenje (KP-5)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Kako ste na splošno zadovoljni z delom knjižničnega osebja? (1 – najnižja vrednost, 9 – najvišja vrednost)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Kako ste na splošno zadovoljni s knjižnično storitvijo? (1 – najnižja vrednost, 9 – najvišja vrednost)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Kako ste na splošno zadovoljni s knjižničnimi prostori? (1 – najnižja vrednost, 9 – najvišja vrednost)

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Kako pogosto uporabljate knjižnične storitve:

- dnevno
- tedensko
- mesečno
- četrtno
- polletno
- letno

Ali ste včlanjeni v knjižnico? DA NE

PROSIM IZPOLNITE ŠE NEKAJ DEMOGRAFSKIH VPRAŠANJ:

Spol: - Ž - M

Starost:

- Do 25
- 26 do 40
- 41 do 60
- Od 60 dalje

Prosim označite dokončano stopnjo izobrazbe:

- Osnovnošolska izobrazba
- Poklicna izobrazba
- 4-letna srednješolska izobrazba
- Višje ali visokošolska izobrazba
- Univerzitetna izobrazba
- Magisterij, doktorat

Kakšen je vaš trenutni status:

- Dijak
- Študent

- Zaposlen
- Brezposeln
- Upokojen
- Drugo: _____

ODPRTO VPRAŠANJE:

Bi želeli v Mestni knjižnici Kranj kaj spremeniti/izboljšati?

HVALA ZA VAŠ ČAS!

Tjaša Muravec