

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Irena Vipavc Brvar

Vloga uporabnikov pri oblikovanju kakovosti storitev
arhivov podatkov

Magistrsko delo

Ljubljana, 2016

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Irena Vipavc Brvar

Mentor: doc. dr. Janez Štebe

Vloga uporabnikov pri oblikovanju kakovosti storitev
arhivov podatkov

Magistrsko delo

Ljubljana, 2016

Zahvaljujem se mentorju doc. dr. Janezu Štebetu za njegovo strokovno pomoč pri pripravi magistrskega dela.

Obenem gre zahvala za spodbude in podporo pri celotnem projektu tudi sodelavcem Arhiva družboslovnih podatkov, ki so mi na posameznih korakih nudili tehnično pomoč in vsebinske nasvete ter brez katerih bi bilo dokončanje te naloge precej težje.

In ne nazadnje iskrena hvala tudi moji družini, ki me je med študijem podpirala in verjela v uspešen zaključek.

Izjava o avtorstvu

Vloga uporabnikov pri oblikovanju kakovosti storitev arhivov podatkov

Raziskovalne infrastrukture, kamor spadajo tudi arhivi podatkov, so hrbtenica znanosti. Pomembne so za razvoj družboslovnega raziskovanja na nacionalni in mednarodni ravni. Ponujajo odprti dostop do obsežnega števila raziskovalnih podatkov ter spodbujajo njihovo uporabo z uvajanjem enotnega dokumentacijskega standarda in tehnične platforme za izmenjavo podatkov. Storitve, ki jih nudijo raziskovalne infrastrukture, morajo biti usmerjene k uporabnikom. Pri tem imamo v mislih tako dostop do raziskovalnih podatkov kot tudi dostop do orodij, do izobraževanja in usposabljanja ter do metodološkega znanja – vse z namenom prispevati k napredku specifičnega področja znanosti.

Magistrsko delo začnemo s pregledom razvoja evropskih arhivov podatkov in predstavimo njihove storitve. Razvoj storitev arhivov podatkov so spodbudili razvoj tehnologij ter zahteve različnih deležnikov in z njimi povezane iniciative na področju odprte znanosti. Po pregledu stanja med arhivi lahko zaključimo, da so razvoj in ponudba storitev ter povezovanje med raziskovalnimi področji vezani na velikost same organizacije. Vse pogostejše vidimo združevanje podatkovnih arhivov bodisi s podobnimi raziskovalnimi področji bodisi z drugimi večjimi raziskovalnimi centri in infrastrukturami, pri čemer se s pridom izkorišča skupno znanje. Naš cilj je bil preučiti zadovoljstvo uporabnikov s storitvami ADP in priporočiti korake razvoja organizacije, pri čemer smo se zavedali, da je merjenje zadovoljstva le en element med kazalci uspešnosti in kakovosti organizacije. Pri oblikovanju merskega inštrumenta smo si pomagali s predhodnimi raziskovanji v podobnih organizacijah v tujini, kot tudi z raziskovanji o uporabniških izkušnjah v knjižnicah in statističnih organizacijah.

Med uporabniki storitev ADP prevladujejo dodiplomski in doktorski študentje, precej pa je tudi raziskovalcev in pedagogov. Uporabniki ADP raziskovalne podatke, gradiva in storitve v največji meri uporabljajo za pisanje seminarskih nalog in opravljanje vaj pri posameznih predmetih na fakultetah, zato je nujen premislek o pripravi gradiv za poučevanje. Precej jih je izjavilo, da podatke uporabljajo pri pisanju diplomskega in magistrskega dela, kot tudi za raziskovalne projekte ter pripravo znanstvenih in strokovnih del. Anketiranci so v splošnem zadovoljni z gradivi in storitvami ADP, obenem pa so podali nekaj predlogov za izboljšavo. Najpomembnejša med njimi sta nadgradnja spletne strani z jasno dostopnimi informacijami in izboljšava iskalne izkušnje. Obenem so uporabniki izrazili željo po priročnikih za dostop in uporabo raziskovalnih podatkov.

Ključne besede: zadovoljstvo uporabnikov, arhiv podatkov, spremljanje uporabnikov.

Role of users in developing quality of services in data archives

Research infrastructures, which include also data archives, are the backbone of science. They are important for the development of social research at national and international levels. They offer open access to a growing number of research data and encourage their use by introducing common documentation standards and technical platforms for exchanging data. Services offered by research infrastructures should be directed at users and include access to research data, as well as access to tools, education and training, and methodological knowledge. All with the goal of contributing to the progress of a specific field of science.

This master thesis begins with an overview of the development of European data archives and describes their services. The development of data archive services was encouraged by advances in technology, the requirements of different stakeholders, and related initiatives in the field of open science. After reviewing the state of the art for archives, we conclude that the development and amount of different services and integration among research areas relates to the size of the organization itself. During the past decade we see the merging of data archives either with organizations working in similar research areas, or other major research centers and infrastructures, with the purpose of combining different in-house knowledge and technologies. Our objective was to survey users' satisfaction with the services of ADP and to put forward recommendations for improvements. At the same time, we are aware that user satisfaction is only one possible performance indicator for assessing the quality of organizations. When designing the measurement instrument we modeled ourselves on previous surveys among similar organizations abroad, as well as user satisfaction surveys conducted in libraries and statistical organizations.

Undergraduate and doctoral students are the most common users of research data and services at ADP. Next largest group are researchers and teachers. Users use research data, materials and services mainly for writing term papers and carrying out practical work in classes at university. Hence archives need to consider preparation of materials for teaching. Respondents of our survey also said that they use data when writing diploma and master's theses, as well as for research projects and for writing scientific papers. Respondents were generally satisfied with the research data, materials and services offered by ADP, but have at the same time made some suggestions for improvements. The most important among them are the upgrade of the website with clear and easy access to information and improvement of the search experience. In addition to that, users have expressed a need for more manuals on access and use of research data.

Key words: user satisfaction, data archive, monitoring users.

Kazalo

1 Uvod	16
2 Razvoj arhivov podatkov.....	18
2.1 Poslanstvo Arhiva družboslovnih podatkov	18
2.2 Pregled razvoja družboslovnih arhivov podatkov	20
2.3 Storitve, ki jih uporabnikom ponujajo arhivi podatkov	25
2.4 Informacijsko-telekomunikacijska tehnologija v arhivih podatkov	33
3 Kazalci uspešnosti in kakovosti	37
3.1 Merjenje kakovosti v arhivih podatkov	38
3.2 Merjenje kakovosti v statističnih uradih	41
3.3 Merjenje kakovosti v knjižnicah	42
4 Uporabniki storitev arhivov podatkov	45
4.1 Tipologija uporabnikov storitev	45
4.2 O uporabnikih na podlagi statistik merjenja	47
5 Merjenje zadovoljstva uporabnikov.....	59
5.1 Nameni in cilji raziskovanja uporabnikov	59
5.2 Dosedanja merjenja	61
5.2.1 Spremljanje uporabnikov knjižnic	62
5.2.2 Spremljanje uporabnikov uradne statistike	66
5.2.3 Spremljanje uporabnikov podatkovnih servisov	69
6 Ozadje Ankete o zadovoljstvu uporabnikov ADP	76
6.1 Raziskovalno vprašanje	76
6.2 Oblikovanje merskega instrumenta	77
6.3 Opredelitev populacije	79
6.4 Opis postopka zbiranja podatkov in predstavitev uporabljenih metod	79
6.5 Parapodatki o spletni anketi	81
7 Anketa o zadovoljstvu uporabnikov ADP	83
7.1 Osnovni podatki o sodelujočih v raziskavi	83
7.2 Pogostost in namen uporabe raziskovalnih podatkov, gradiv in storitev	86
7.3 Uporaba in zadovoljstvo z raziskovalnimi podatki, gradivi in storitvami ADP ..	91
7.4 Pomembnost kakovostno pripravljenih raziskovalnih podatkov in vsebin.....	100
7.5 Vrednotenje Arhiva družboslovnih podatkov	105
7.6 Raziskovalne navade anketirancev	108

8 Zaključek	115
9 Seznam literature	117
Priloga A: Vprašalnik za anketo o zadovoljstvu uporabnikov ADP	128
Priloga B: Vabilo	136

Seznam tabel

Tabela 3.1: Smernice DSA 2014–2015.....	39
Tabela 4.1: Delež obiska na strani ADP glede na tip vira prometa (N = 12.818; 1. 10. 2013 – 30. 4. 2016, v %)	50
Tabela 5.1: Kaj je bil rezultat vašega dela s podatki? (večkratni odgovor)	73
Tabela 7.1: Spol in status anketiranca	84
Tabela 7.2: Zadovoljstvo z uporabo raziskovalnih podatkov, gradiv in storitev glede na status	97
Tabela 7.3: Zadovoljstvo z uporabo raziskovalnih podatkov, gradiv in storitev glede na status	98
Tabela 7.4: Vrednotenje raziskovalnih podatkov in gradiv glede na status (n = 293)	101

Seznam slik

Slika 2.1: Leto ustanovitve arhiva podatkov in število zaposlenih v letu 2005.....	22
Slika 2.2: Države članice CESSDA (v letu 2016)	23
Slika 2.3: Komponente Odprtega arhivskega informacijskega sistema – model OAIS	26
Slika 2.4: Faze življenjskega kroga podatkov	32
Slika 2.5 Shema slovenske nacionalne infrastrukture nacionalnega dostopa	35
Slika 4.1: Število obiskovalcev in število novih obiskovalcev spletnega naslova http://www.adp.fdv.uni-lj.si/ v posameznem študijskem letu (merjeno od 1. oktobra 2013 do 30. aprila 2016)	48
Slika 4.2: Število registriranih uporabnikov v ADP v posameznem študijskem letu (25. 1. 2000 – 30. 3. 2016)	52
Slika 4.3: Število registriranih uporabnikov v posameznem mesecu študijskega leta (1. 10. 2009 – 30. 3. 2016)	53
Slika 4.4: Kategorija uporabnika v študijskem letu (1. 10. 2009 – 30. 3. 2016)	54
Slika 4.5: Namen uporabe gradiva v študijskem letu (1. 10. 2009 – 30. 3. 2016) .	55
Slika 4.6: Prenesene raziskave v letu 2015 glede na kategorijo raziskav	56
Slika 4.7: Prenesene raziskave v letu 2015 glede na vsebinsko področje	57

Slika 5.1: Pregled procesa merjenja zadovoljstva uporabnikov	60
Slika 5.2: Model kakovosti storitve	61
Slika 6.1: Naprava, ki jo je anketiranec uporabil za izpolnitev ankete	82
Slika 7.1: Starost anketiranca (n = 293, v %)	84
Slika 7.2: Leto prve registracije anketiranca glede na naročenost na novice (n = 293)	85
Slika 7.3: Kje je anketiranec izvedel za ADP (n = 222, v %)	86
Slika 7.4: Pogostost uporabe raziskovalnih podatkov in gradiv ter storitev ADP (n = 280 in 228, v %)	87
Slika 7.5: Pogosti uporabniki raziskovalnih podatkov in gradiv ter storitev ADP glede na status uporabnika (v %)	87
Slika 7.6: Namen uporabe raziskovalnih podatkov, gradiv in storitev ADP (večkratni odgovor, v %)	88
Slika 7.7: Namen uporabe raziskovalnih podatkov, gradiv in storitev po statusu anketiranca (v %)	89
Slika 7.8: Način uporabe gradiv (večkratni odgovor, v %)	91
Slika 7.9: Uporaba raziskovalnih podatkov, gradiv in storitev ADP (v %)	93
Slika 7.10: Obiskanost delavnic (v %)	94
Slika 7.11: Zadovoljstvo z uporabo raziskovalnih podatkov, gradiv in storitev ADP glede na pogostost uporabe (povprečje)	95
Slika 7.12: Zadovoljstvo s kakovostjo raziskovalnih podatkov in gradiv v ADP ter kakovostjo storitev ADP (v %)	96
Slika 7.13: Ocena dela in storitev ADP (v %)	100
Slika 7.14: Pomembnost posamezne komponente (n = 293, %, povprečje)	102
Slika 7.15: Ocena kakovosti raziskovalnih podatkov in opisov raziskav uporabnikov, ki so jim te vsebine pomembne (%)	104
Slika 7.16: Pomembnost vsebin glede na status anketiranca (povprečje)	105
Slika 7.17: Vrednotenje Arhiva družboslovnih podatkov (n = 293, v %)	106
Slika 7.18: Vrednotenje Arhiva družboslovnih podatkov glede na leto registracije anketiranca in obveščenost (povprečje (1–5))	108
Slika 7.19: Uporaba vrste podatkov pri delu ali študiju (večkratni odgovor, v % glede na skupni n)	109

Slika 7.20: Uporaba vrste podatkov znotraj posameznih skupin uporabnikov (v %)	110
Slika 7.21: Uporaba orodja za analizo podatkov (večkratni odgovor, v %)	111
Slika 7.22: Ocena lastnega znanja in izkušenj na področju statistike (n = 228, v %)	111
Slika 7.23: Uporaba orodja za analizo podatkov glede na znanje statistike (v %)	112
Slika 7.24: Porazdelitev deleža časa, namenjenega delu s podatki (n = 84)	113
Slika 7.25: Kako bi omejitev dostopa do gradiv in storitev ADP vplivala na delo oziroma študij (n = 202, v %)	113

Seznam kratic

AAI	Infrastruktura za avtentikacijo in avtorizacijo (angl. <i>Authentication and Authorization Infrastructure</i>)
ADP	Arhiv družboslovnih podatkov
AIP	Arhivski informacijski paket (angl. <i>Archival Information Package</i>)
ALLBUS	Nemška splošna družboslovna raziskava (nem. <i>Die Allgemeine Bevölkerungsumfrage der Sozialwissenschaften</i>)
AMOS	Alpha Micro operacijski sistem (angl. <i>Alpha Micro Operating System</i>)
ARNES	Akademsko raziskovalno omrežje Slovenije (angl. <i>Academic and Research Network of Slovenia</i>)
ATLAS.ti	orodje za analizo kvalitativnih podatkov (tekstovni, grafični, avdio in video podatki)
CAI	Računalniško podprto anketiranje (angl. <i>Computer Assisted Interviewing</i>)
CCEB	Evrobarometer držav kandidatk (angl. <i>Candidate Countries Eurobarometer</i>)
CEEB	Evrobarometer srednje in vzhodne Evrope (angl. <i>Central and Eastern Eurobarometer</i>)
CESSDA	Konzorcij arhivov družboslovnih podatkov (angl. <i>Consortium of European Social Science Data Archives / do 2013 Council of European Social Science Data Archives</i>)
CESSDA PPP	Pripravljalni projekt za večjo nadgradnjo raziskovalne infrastrukture Sveta arhivov družboslovnih podatkov (angl. <i>Preparatory Phase Project for a Major Upgrade of the Council of European Social Science Data Archives (CESSDA) Research Infrastructure</i>)
CESSDA SaW	Krepitev in širitev Evropske infrastrukture za arhive družboslovnih podatkov (angl. <i>Strengthening and widening the European infrastructure for social science data archives</i>)
CLARIN	Infrastruktura za skupne jezikovne vire in tehnologije (angl. <i>Common Language Resources and Technology Infrastructure</i>)

COBISS	Vzajemni bibliografski sistem (angl. <i>Co-operative Online Bibliographic System & Services</i>)
CKAN	sistem za upravljanje s podatki (angl. <i>Comprehensive Kerbal Archive Network</i>)
CSES	Primerjalna raziskava volitev (angl. <i>Comparative Study of Electoral Systems</i>)
CTK	Centralna tehniška knjižnica
ČSDA	Češki arhiv družboslovnih podatkov (angl. <i>Czech Social Science Data Archive</i>)
da ra	registracijska agencija za družboslovne in ekonomske podatke
DANS	Arhiviranje podatkov in druge omrežne storitve (angl. <i>Data Archiving and Networked Services</i>)
DARIAH	Digitalna raziskovalna infrastruktura za področje umetnosti in humanistike (angl. <i>Digital Research Infrastructure for the Arts and Humanities</i>)
DDI	Pobuda za dokumentacijo podatkov (angl. <i>Data Documentation Initiative</i>)
DIP	Dostopni informacijski paket (angl. <i>Dissemination information package</i>)
DSA	certifikat kakovosti repozitorija (angl. <i>Data Seal of Approval</i>)
DwB	Podatki brez meja (angl. <i>Data Without Boundaries</i>)
EASY	spletni sistem za arhiviranje in prenos raziskovalnih podatkov
EB	Evrobarometer (angl. <i>Eurobarometer</i>)
ECPR	Evropski konzorcij za politološke raziskave (angl. <i>European Consortium for Political Research</i>)
EDAN	Omrežje podatkovnih arhivov vzhodne Evrope (angl. <i>East European Data Archive Network</i>)
EDNA	E-skladišče za nizozemsko arheologijo (angl. <i>The e-depot for Dutch archaeology</i>)
EKKE	Nacionalni center za družboslovne raziskave (angl. <i>The National Center of Social Research</i>)
ESDS	Služba za ekonomske in družbene znanosti (angl. <i>Economic and Social Science Service</i>)

ESS	Evropska družboslovna raziskava (angl. <i>European Social Survey</i>)
EUROSTAT	Statistični urad Evropskih skupnosti (angl. <i>Statistical Office of the European Communities</i>)
EVS	Evropska raziskava vrednot (angl. <i>European Values Study</i>)
FDV	Fakulteta za družbene vede Univerza v Ljubljani
FSD	Finski arhiv družboslovnih podatkov (angl. <i>Finnish Social Science Data Archive</i>)
FORS	Švicarski strokovni center za družbene vede (angl. <i>Swiss Centre of Expertise in the Social Sciences</i>)
FTP	Protokol za prenos datotek (angl. <i>File Transfer Protocol</i>)
GESIS	Leibnitz institut za družbene vede (angl. <i>Leibniz Institute for the Social Sciences</i>)
HMRC	Služba njenega veličanstva za prihodke in carino (angl. <i>Her Majesty's Revenue and Customs</i>)
ICPSR	Meduniverzitetni konzorcij za politične in družboslovne raziskave (angl. <i>Interuniversity Consortium for Political and Social Research</i>)
IFDO	Mednarodna zveza podatkovnih organizacij (angl. <i>International Federation of Data Organizations</i>)
IFLA	Mednarodna zveza bibliotekarskih društev (angl. <i>International Federation of Library Associations</i>)
INSPIRE	Infrastruktura za prostorske informacije Evrope (angl. <i>Infrastructure for Spatial Information in Europe</i>)
ISCU–WDS	Mednarodni svet za znanost – Svetovni podatkovni sistem (angl. <i>International Council for Science - World Data System</i>)
ISO/IEC	Mednarodna organizacija za standardizacijo (angl. <i>International Organization for Standardization / International Electrotechnical Commission</i>)
ISSP	Mednarodna splošna družboslovna anketa (angl. <i>The International Social Survey Programme</i>)
LiDA	Litvanski arhiv humanističnih in družboslovnih podatkov (angl. <i>Lithuanian Data Archive for Humanities and Social Sciences</i>)
LSE	Londonska šola za ekonomijo in politične vede (angl. <i>London School of Economics and Political Science</i>)

MANTRA	Usposabljanje za upravljanje z raziskovalnimi podatki (angl. <i>Research Data Management Training</i>)
NARCIS	Nacionalni informacijski sistem za akademsko raziskovanje in sodelovanje (angl. <i>National Academic Research and Collaborations Information System</i>)
Nesstar	programsko orodje za objavo podatkov in spletne analize
NHDA	Nizozemski arhiv zgodovinskih podatkov (angl. <i>Netherlands Historical Data Archive</i>)
NRRP	Načrt ravnanja z raziskovalnimi podatki
NSD	Norveški center za raziskovalne podatke (angl. <i>Norwegian Centre for Research Data</i>)
NUK	Narodna in univerzitetna knjižnica
NVivo	programsko orodje za kvalitativno analizo podatkov
OAIS	Odprti arhivski informacijski sistem (angl. <i>Open Archival Information System</i>)
ODKJG	Osrednja družboslovna knjižnica Jožeta Goričarja
PROGEDO	francoska infrastruktura za družboslovne in humanističen podatke (fran. <i>PROduction et la GEstion des DONnées en sciences humaines et sociales</i>)
PSPP	programsko orodje za statistično analizo podatkov (odprto-kodna različica programa SPSS)
RDA	Zveza za raziskovalne podatke (angl. <i>Research Data Alliance</i>)
Re3Data	Register repozitorijev raziskovalnih podatkov (angl. <i>Registry of Research Data Repositories</i>)
RLUK	Raziskovalne knjižnice v VB (angl. <i>Research Libraries UK</i>)
SEEDS	Podatkovna središča jugovzhodne Evrope (angl. <i>South-Eastern European Data Services</i>)
SERSCIDA	Podpora ustanavljanju nacionalnih / regionalnih arhivov družboslovnih podatkov (angl. <i>Support for Establishment of National / Regional Social Science Data Archives</i>)
SAS	Program za statistično analitiko (angl. <i>Statistical Analysis System</i>)
SDB	Banka družboslovnih podatkov (angl. <i>Social Data Bank</i>)

SHARE	Raziskava o zdravju, procesu staranja in upokojevanju v Evropi (angl. <i>Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe</i>)
SICRIS	Informacijski sistem o raziskovalni dejavnosti v Sloveniji (angl. <i>Slovenian Current Research Information System</i>)
SIP	Sprejemni informacijski paket (angl. <i>Submission information package</i>)
SND	Švedsko nacionalno podatkovno središče (angl. <i>Swedish National Data Service</i>)
So.Da.Net	Grška raziskovalna infrastruktura za družbene vede (angl. <i>Greek research infrastructure for social sciences</i>)
SOHDA	Podatkovni arhiv za družboslovje in humanistiko (angl. <i>Social Sciences and Humanities Data Archive</i>)
SPSS	Statistični paket za družbene vede (angl. <i>Statistical Package for Social Sciences</i>)
SSOAR	Repozitorij z odprtim dostopom do vsebin za družene vede (angl. <i>Social Science Open Access Repository</i>)
STATA	Program za statistično obdelavo podatkov
STATISTICA	Programski paket za napredno analitiko
SURS	Statistični urad Republike Slovenije
UKDA	Arhiv podatkov VB (angl. <i>United Kingdom Data Archive</i>)
UKDS	Podatkovno središče VB (angl. <i>United Kingdom Data Service</i>)
UL	Univerza v Ljubljani
UM	Univerza v Mariboru
UNESCO	Organizacija Združenih narodov za izobraževanje, znanost in kulturo (angl. <i>United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization</i>)
WISDOM	Dunajski institut za dokumentacijo in metodologijo družbenih ved (angl. <i>Wiener Institute for Social Science Documentation and Methodology</i>)
WSA	Znanstvena statistična agencija (angl. <i>Scientific Statistical Agency</i>)
WVS	Mednarodna raziskava vrednot (angl. <i>World Values Survey</i>)

1 Uvod

Podatki so življenjska sila raziskovanja. Tukaj smo, da zagotovimo raziskovalcem družbenih ved varen dostop do tega dragocenega javnega vira. (UK Data Service 2015)

Uspešnost in kakovost dela večine organizacij se pogosto merita zgolj v količini. Merjeni sta v velikosti zbirk, številu zaposlenih, številu uporabnikov itd. Pri tem arhivi podatkov niso nobene izjeme. Dokaz uspešnosti delovanja javnih služb so rezultati, ki so boljši kot v minulem letu. Od njih pa vedno več zahtevajo tudi njihovi uporabniki. Zahtevajo in pričakujejo izboljšave tako v kakovosti kot količini storitev. Koristi od dostopa do obstoječih raziskovalnih podatkov so vedno bolj v ospredju. Nasičenost javnosti z raziskavami javnega mnenja usmerja raziskovalce v analize obstoječih raziskovalnih podatkov, s ciljem zmanjšati breme populacije. Nekateri raziskovalci sekundarne podatke uporabljajo za longitudinalne primerjave. Takšne raziskave morajo biti ustrezno dokumentirane in na preprost način na voljo uporabnikom. Tukaj vstopijo arhivi podatkov s svojim poslanstvom nudenja kakovostno pripravljenih predhodno zbranih raziskovalnih vsebin.

Dostop do podatkovnih baz je postal preprost. Vedno več uporabnikov ima dostop do gradiv. S tem se je spremenila tudi struktura uporabnikov. Uporabniki podatkovnih zbirk sedaj niso več izključno raziskovalci, podkovani v metodologiji raziskovanja, ampak tudi študenti, ki za potrebe svojega raziskovalnega dela nimajo sredstev za izvedbo obsežnih raziskav. Pojavljajo se nove skupine uporabnikov, govorimo o t. i. državljanski znanosti (angl. *citizen science*). Tako mora biti dokumentacija raziskav primerno pripravljena in razumljiva tudi manj veščemu uporabniku. Z internetom pa se je povečala tudi mednarodna izmenjava podatkovnih baz, zlasti mednarodnih družboslovnih raziskav, v katerih Slovenija sodeluje od svoje osamosvojitve dalje (npr. European Social Survey, International Social Survey Programme, World Values Survey). Še bolj je postala pomembna standardizacija opisov raziskav, saj se le tako lahko zagotovi ustrezna kakovost predstavitve raziskav. Izkazalo se je tudi, da je v tako povečani skupini uporabnikov večja tudi statistična nepismenost (Wallman 1993). Uporabnikom je treba dajati dodatna navodila in jim nuditi pomoč. Arhivi podatkov uporabnikom med drugim nudijo izobraževanja o dostopu do gradiv in

njihovi uporabi. Zaradi lažjega pregledovanja in uporabe anketnih podatkov so evropski arhivi razvili orodje Nesstar, ki omogoča pregledovanje in analiziranje podatkov prek svetovnega spleta tako rekoč iz domačega naslonjača.

Tema tega magistrskega dela zahteva teoretsko, metodološko in empirično obravnavo. Preden se lotimo ocenjevanja kakovosti storitev arhivov, jih moramo poznati. V začetnih poglavjih bomo predstavili poslanstvo Arhiva družboslovnih podatkov (ADP), ki ga bomo v nadaljevanju ocenjevali, obenem pa bomo pregledali razvoj arhivov podatkov in predstavili storitve, ki jih nudijo drugi evropski arhivi družboslovnih podatkov. Sledi poglavje o različnih metodah in elementih ocenjevanja kakovosti storitev, med katerimi je tudi študija uporabnikov. Pri tem se ne bomo omejili zgolj na arhive podatkov, temveč bomo vključili tudi druge relevantne vidike in poskušali narediti vzporednico z merjenji kakovosti storitev v znanstvenih knjižnicah in statističnih uradih.

V četrtem poglavju bomo predstavili uporabnike storitev ADP in na podlagi statistik merjenja podali nekaj njihovih značilnosti. V nadaljevanju bomo pozornost posvetili različnim virom s področja ocenjevanja zadovoljstva uporabnikov s kakovostjo storitev in operacionalizaciji teoretskih konceptov, pri čemer bomo posebno pozornost posvetili problemu izbora ustreznih kazalcev. Ob tem se bomo opirali na izsledke empiričnih raziskav drugih avtorjev, ki nam bodo služile kot ilustrativen primer, pa tudi kot napotilo za iskanje ustreznih metodoloških rešitev. Zaradi podobnosti dela z uporabniki bomo preučili tudi primerljiva raziskovanja v znanstvenih knjižnicah in statičnih uradih. Predstavili bomo metodologijo zbiranja anketnih podatkov o zadovoljstvu uporabnikov s storitvami ADP.

Empirični del naloge bo temeljil na anketnih podatkih raziskave, ki smo jo izvedli med uporabniki storitev ADP. Raziskovanja o zadovoljstvu uporabnikov storitev arhivov podatkov v tujini so redka in velikokrat omejena le na določeno storitev. Še največkrat na zadovoljstvo s spletno stranjo, ki je za uporabnike glavna vstopna točka za dostop do raziskovalnih podatkov. Ugotovitve prve tovrstne raziskave v ADP bodo v pomoč pri načrtovanju, izboljševanju uspešnosti in učinkovitosti poslovanja ter dvigu kakovosti storitev ADP.

2 Razvoj arhivov podatkov

Arhivi podatkov ali – kot jih danes večkrat imenujemo – »podatkovni servisi« so se začeli pojavljati in razvijati skupaj z razvojem anketnega raziskovanja in informacijsko-komunikacijskih tehnologij. Na začetku so bile naloge arhivov zgolj arhiviranje in širjenje raziskovalnih podatkov med raziskovalci na nacionalni ravni, z razvojem ustrezne infrastrukture in možnostjo povezovanja ter ob uporabi ustreznih metapodatkovnih standardov pa tudi na mednarodni ravni. Obenem pa so podatkovni arhivi prevzeli precej različnih vlog, ki jih opisujemo v tem poglavju. Od tod tudi ime podatkovni servisi.

2.1 Poslanstvo Arhiva družboslovnih podatkov

Osnovno poslanstvo Arhiva družboslovnih podatkov (ADP) je pridobivanje pomembnih podatkovnih virov iz širokega nabora družboslovnih disciplin, zanimivih za slovenske družboslovce, jih shranjevati in varovati pred uničenjem ter namenjati nadaljnji uporabi za znanstvene, izobraževalne in druge namene.

ADP je bil ustanovljen leta 1997 kot organizacijska enota v okviru Inštituta za družbene vede na Fakulteti za družbene vede Univerze v Ljubljani, od katerega je ob ustanavljanju tudi prevzel večino do takrat narejenih raziskovanj. Ima status nacionalnega arhiva za področje družboslovja. Od leta 2004 sredstva za njegovo delovanje zagotavlja MVZT v okviru infrastrukturnega programa »Mreža raziskovalnih infrastrukturnih centrov Univerze v Ljubljani« (ADP 2015a).

ADP je od leta 1998 član Združenja evropskih arhivov družboslovnih podatkov – CESSDA, za katero opravlja nacionalne podatkovne storitve. Vizija CESSDE je nuditi trajnostno raziskovalno infrastrukturo, ki raziskovalni skupnosti omogoča izvajanje kakovostne raziskovalne dejavnosti, kar posledično vodi do učinkovitih rešitev za velike izzive, s katerimi se danes srečujemo v družbi (CESSDA 2016b). Organizacija temelji na medsebojni strokovni in organizacijski podpori, v ozadju katere je dejavnost storitev dostopa do podatkov uporabnikom iz cele Evrope.

Podatkovna gradiva v ADP so shranjena in dokumentirana tako, da ustrezajo mednarodnemu metapodatkovnemu standardu DDI – Data Documentation Initiative. S tem je omogočena možnost izmenjave zapisov med arhivi podatkov in prikazovanje v skupnem podatkovnem katalogu. Olajšano pa je tudi iskanje po posameznih poljih strukturiranega opisa raziskave. ADP je z vključenostjo v organizacijo CESSDA dobil možnost vključitve v številne mednarodne projekte obenem pa tudi možnost uporabe orodij, ki so se razvila. Eno od takšnih je orodje Nesstar, ki ga je ADP začeli uporabljati med prvimi in še danes služi njegovim uporabnikom.

Poleg osnovnega poslanstva ADP pripravlja navodila in obrazce za ustvarjalce podatkov, ki so v pomoč pri pripravi in predaji podatkov v arhiv. ADP skrbi tudi za občasne seminarje in izobraževanja tako za ustvarjalce podatkov kot za uporabnike, s čimer preprečuje nastanek težav pri izročanju gradiv in usposablja za nadaljnjo rabo.

Da bi ADP čim bolje uresničeval svoje primarno poslanstvo, to je služiti svojim uporabnikom, pa deluje tudi izven svojega primarnega okvira. ADP je v okviru projekta Odprti podatki pripravil Načrt za vzpostavitev sistema odprtega dostopa do raziskovalnih podatkov v Sloveniji (Štebe in drugi 2013), ki je bil podlaga Nacionalni strategiji odprtega dostopa do znanstvenih objav in raziskovalnih podatkov v Sloveniji 2015–2020 (Vlada Republike Slovenije 2015). ADP sodeluje z raziskovalnimi institucijami (znotraj UL) za potrebe priprave institucionalnih strategij odprtega dostopa do raziskovalnih podatkov. V ta namen (in zaradi potreb projektov, prijavljenih na raziskovalni program Obzorje 2020) izvaja izobraževanja o ravnanju z raziskovalnimi podatki in o etičnih vidikih raziskovanja. Obenem aktivno sodeluje in pripravlja izobraževanja tudi za knjižničarje, saj so ti velikokrat prva referenčna točka raziskovalca za dostop do obstoječih raziskovalnih podatkov, obenem pa kot vnašalci bibliografij raziskovalce lahko opozorijo na možnosti in potrebo po hranjenju njihovih raziskav.

In ne nazadnje skuša ADP vzpostaviti kulturo citiranja raziskovalnih podatkov ter v ta namen vzpostavlja sodelovanje z uredniki družboslovnih revij v Sloveniji.

2.2 Pregled razvoja družboslovnih arhivov podatkov

Empirično raziskovanje v klasičnih študijah za razlago družbenih fenomenov industrijske družbe se je začelo razvijati sredi 19. stoletja. K temu so delno pripomogli teoretiki tistega časa: Emil Durkheim, Max Weber in Karl Marx. Obenem pa je razvoj kapitalizma privedel do zelo razširjenega gibanja družbene reforme in s tem potrebe po zbiranju kvantitativnih podatkov o družbi in družbenih raziskavah o problemih delavskega razreda, predvsem z namenom blažiti posledice nagle industrializacije. Prve sistematične raziskave stanja v družbi v Angliji so ugotavljale stopnjo revščine in težkih življenjskih razmer v delavskih naseljih urbanih središč (Marsh v Štebe 1996, 42). Šele z uspehom volilnih napovedi Gallupa v ZDA sredi 20. stoletja so raziskave na reprezentativnih vzorcih postale zanimive kot metode za zbiranje empiričnih dokazov vedenja, izbir, mnenj in vrednot ljudi v demokratičnih družbah (Mochmann 2002). Temu je sledil razvoj drugih raziskovalnih metod, s katerimi se je še povečal nabor empiričnih podatkov. Mednje štejemo zbiranje podatkov s pomočjo opazovanja, analize vsebine, analize dokumentov in podatke uradnih statistik.

Ledino na področju arhiviranja raziskovalnih podatkov je oral ameriški Roper Center for Public Opinion Research že leta 1946.¹ Leta 1948 je med prvimi dobil t. i. tabelarni stroj (angl. *tabulating machine*), ki je lahko bral luknjane podatkovne kartice, ki jim jih je podaril Elmo Roper. Roper je verjel, da bodo podatki raziskovanj, ki jih je opravil (intervjuji za Fortune Magazine, ankete za zasebno industrijo, ankete o vojaškem sodelovanju ZDA v drugi svetovni vojni in volilne raziskave) zelo koristen vir za zgodovinarje ter jih je tako želel ohraniti (Weldon 2016). V naslednjih desetletjih so sledili nemški GESIS (1960), ameriški ICPSR (1962), angleški UKDA (1967) in norveški NSD (1971) (Kaase 2013), ki so s svojimi dolgoletnimi izkušnjami in umeščenostjo v raziskovalni prostor vodilni na področju infrastrukturnih dejavnosti ter spodbujajo razvoj manjših arhivov podatkov, ki so se bili v večini ustanovljeni ob koncu 20. stoletja. V šestdesetih letih prejšnjega stoletja, ko so se ustanovljali prvi arhivi podatkov, so družbene vede veljale kot podatkovno revne in brez infrastrukturne podpore. Raziskovanje in zbiranje podatkov je potekalo v precej zaprtih okoljih posameznih organizacij in raziskovalnih skupin, pri čemer kultura

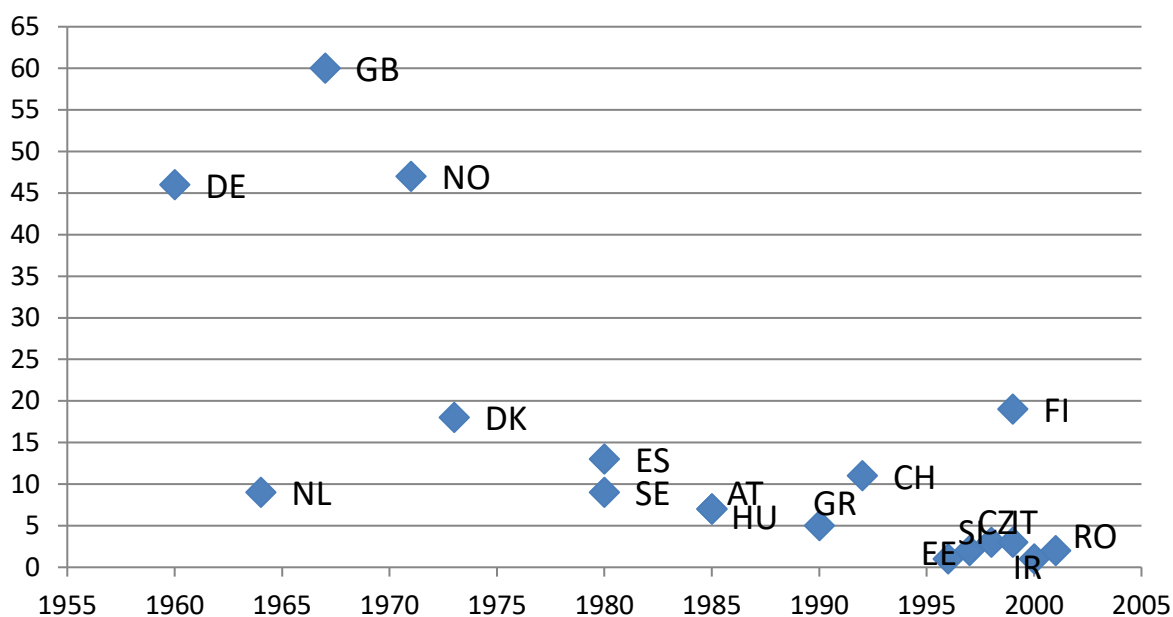
¹ Novembra 2015 se je Roper Center preselil na Univerzo Cornell v Ithaci, država New York, kjer je začel novo poglavje svojega delovanja kot del drugega raziskovalnega centra.

deljenja ni obstajala. Edini vidni rezultati raziskovanj so bile opisne statistike in tabele, nastale na podlagi prvih statističnih programov in objavljene v člankih ali poročilih. Pošiljanje paketov s podatkovnimi karticami (angl. *punch cards*) drugim raziskovalcem je bilo okorno in zamudno. Šele z razvojem informacijsko-telekomunikacijskih tehnologij (medijev za prenos podatkov in kasneje interneta) in statističnih orodij za analizo podatkov je deljenje, kot ga poznamo danes, sploh postalo mogoče. In prav toliko časa je bilo tudi potrebno, da so se prednosti deljenja podatkov zavedeli tudi raziskovalci.

Že v 50. letih 20. stoletja so potekale razprave o tem, ali naj se raziskovalni podatki v Evropi hranijo centralno, v enem arhivu podatkov. V letih, ki so sledila, je večina držav zahodne in srednje Evrope ustanovila svoje arhive podatkov, saj so možnost nujenja jezikovno specifičnih gradiv, poznavanje kulturnega okolja in potreb svojih uporabnikov bistvene sestavine dobrega podatkovnega servisa. Države, ki so med prvimi ustanovljale arhive podatkov na področju družboslovja, so bile Nemčija, Velika Britanija, Norveška in Danska. Z razvojem podpornih storitev (računalnikov in interneta) pa je bilo po letu 1990 ustanovljeno veliko predvsem manjših arhivov. Med njimi so arhivi v Grčiji, Estoniji, Sloveniji, na Češkem, Irskem in v Romuniji. Med arhivi, ki so bili ustanovljeni po letu 1990, po številu zaposlenih izstopata predvsem švicarski in finski arhiv (glej Sliko 2.1).² Sicer pa v splošnem velja, da so starejši arhivi tudi večji. Naj na tem mestu omenimo še, da je bil nizozemski arhiv podatkov v letu 2005 preoblikovan in združuje več področij (o tem več v nadaljevanju) ter sedaj zaposluje 48 ljudi (DANS). Arhivi so bili večinoma ustanovljeni kot del raziskovalne infrastrukture, v organizacijah, katerih primarna naloga je bila zbiranje podatkov. Primer tega je grški arhiv The Social Data Bank – SDB, ki je bil ustanovljen šele konec 90. let, medtem ko je bila organizacija, pod okriljem katere deluje The National Center of Social Research – EKKE, ustanovljena že leta 1969 kot neodvisni javni inštitut (EKKE).

² Tako švicarski FORS kot finski FSD imata danes več kot 30 redno ali projektno zaposleni in med partnerji CESSDE spadata med večje arhive.

Slika 2.1: Leto ustanovitve arhiva podatkov in število zaposlenih v letu 2005



Vir: Vipavc Brvar (2005).

Poleg ustanovitve nacionalnih arhivov podatkov se je pokazala potreba tudi po ustanovitvi krovne organizacije, ki bi urejala pravila izmenjave raziskovalnih podatkov med državami ter določala standarde in kakovost storitev. V Evropi je bil tako leta 1976 ustanovljen Council of European Social Science Data Archives – CESSDA, na svetovni ravni pa leta 1977 International Federation of Data Organizations – IFDO (Mochmann 2002, 24).

V CESSDO so se lahko včlanile podatkovne organizacije, ki so bile aktivno vključene v arhiviranje podatkov in nudenje elektronsko dostopnih informacij, podatkov in dokumentacije s področja družboslovja ter so nudile podporo sekundarnemu raziskovanju. Podatkovni arhivi so se v CESSDO praviloma včlanili kmalu po svoji ustanovitvi; slovenski ADP leta 1998. CESSDA je pred spremembo v letu 2013 vključevala 21 članic oz. držav, saj je članstvo omejeno na eno članico na državo. Med njimi so bile Norveška, Nemčija, Švedska, Finska, Estonija, Italija, Madžarska, Španija, Belgija, Luksemburg, Grčija, Romunija, Irska, Velika Britanija, Francija, Nizozemska, Švica, Avstrija, Češka, Danska in Slovenija, ki jo je zastopal ADP. Kot skupina so članice nudile podporo več kot 30.000 uporabnikom letno. Med njimi je največ raziskovalcev in študentov. V večini prihajajo iz Evrope, med pogostimi pa so

tudi uporabniki iz Severne Amerike. Članice CESSDA hranijo več kot 25.000 podatkovnih zbirk in letno predajo več kot 70.000 podatkovnih zbirk uporabnikom (Marker 2013, 40).

Slika 2.2: Države članice CESSDA (v letu 2016)



Vir: CESSDA.

(Legenda: temno rjavo so obarvane članice, svetlo rjavo pa države, ki so bodisi članice opazovalke ali pa so bile članice stare CESSDE pred letom 2013; siva barva označuje nečlanice.)

V letu 2013 se je CESSDA preoblikovala v pravno osebo, ki jo financirajo ministrstva posameznih držav. Nacionalno ministrstvo v posamezni državi izbere ponudnika storitev. Slovenija je bila med 13 ustanovnimi članicami, danes pa je članic 15: Avstrija (trenutno v zamenjavi nacionalnega ponudnika, med 2001 in 2014 je bil to Wiener Institute for Social Science Documentation and Methodology – WISDOM), Belgija (Social Sciences and Humanities Data Archive – SOHDA), Češka (Czech

Social Science Data Archive – ČSDA), Finska (Finnish Social Science Data Archive – FSD), Francija (PROGEDO Data Infrastructure), Nemčija (GESIS – Leibniz Institute for the Social Sciences), Grčija (Greek research infrastructure for social sciences – So.Da.Net), Litva (Lithuanian Data Archive for Humanities and Social Sciences – LiDA), Nizozemska (Data Archiving and Networked Services – DANS), Norveška (Norwegian Centre for Research Data – NSD), Slovenija (Arhiv družboslovni podatkov – ADP), Švedska (Swedish National Data Service – SND), Švica (Swiss Centre of Expertise in the Social Sciences – FORS) in Velika Britanija (UK Data Service) (CESSDA). Belgija je bila sicer ena od ustanovnih članic prve CESSDE, vendar se je struktura delovanja skozi leta spreminjala in delovanje v zadnjih letih prevzema nova organizacija. Slika 2.2 prikazuje zemljevid Evrope z označbo držav članic.

Poleg krovne organizacije, ki povezuje evropske družboslovne arhive podatkov, ima pomembno vlogo nemški GESIS, saj po dogovoru med raziskovalci hrani združene mednarodne podatkovne datoteke in spremljajoče gradivo. Posamezni arhivi podatkov v svojih katalogih hranijo le jezikovne različice opisov raziskav ali pa nacionalne podatkovne datoteke. Tukaj pa govorimo o velikih mednarodnih raziskavah, kot so EVS – European Values Study (1981, 1990, 1999, 2008), ISSP – The International Social Survey Programme (letno od 1985; zadnja objavljena raziskava je iz leta 2013), CSES – Comparative Study of Electoral System (1996–2001, 2001–2006, 2006–2011, 2011–2016), EB – Eurobarometer (večkrat letno od 1970), CEEB – Central and Eastern Eurobarometer (1990–1997) in CCEB – Candidate Countries Eurobarometer (2001–2004). Slovenija je v omenjena raziskovanja vključena od svoje osamosvojitve dalje. Slovenske podatkovne datoteke so v izvorni različici (pred harmonizacijo s podatki iz drugih držav) dostopne v Arhivu družboslovni podatkov.

Izven katalogov arhivov podatkov so trenutno dostopna velika raziskovanja, katerih izvajanje in zbiranje podatkov se financira kot infrastrukturni projekt, to sta na primer SHARE – Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe in ESS – European Social Survey. Ideja upravljanja na enem mestu izhaja iz dela, ki ga je potrebno opraviti za ohranjanje in razdeljevanje gradiv. Dostop do podatkovnih datotek je omogočen vsem raziskovalcem pod enakimi pogoji.

Razvoj podatkovnih repozitorijev ne glede na znanstveno disciplino v vzhodni Evropi precej zaostaja. Po podatkih Registra repozitorijev raziskovalnih podatkov (Registry of Research Data Repositories – Re3Data) po številu repozitorijev v Evropi izstopata predvsem Nemčija (244) in Velika Britanija (224), sledi pa jima Francija s 76 registriranimi repozitoriji. Večina drugih zahodno- in srednjeevropskih držav ima med 15 in 30 repozitorijev. Medtem ko je stanje v vzhodni in južni Evropi, tudi na področju zahodnega Balkana, čisto drugačno. V teh državah je le nekaj repozitorijev, številne med njimi (Hrvaška, Srbija, Makedonija, Albanija, Latvija, Belorusija) nimajo nobenega registriranega repozitorija (Re3Data 2016). Na to pomembno vpliva tudi izredno majhno finančno vlaganje držav v raziskovanje in razvoj. Marsikje so odvisni od financiranja iz zasebnih virov ali virov tujih neprofitnih organizacij (Bačević 2002). V tej luči sta razvoj in financiranje arhivov podatkov zelo otežena. Kar pa ne pomeni, da se raziskovalci iz teh držav ne zavedajo pomena hrambe in omogočanja dostopa do svojih raziskovanj v namene preverjanja veljavnosti rezultatov.

Razvoj arhivov podatkov s področja družboslovja v vzhodni in južni Evropi je podprt tudi s številnimi evropskimi projekti, med njimi z nastankom omrežja EDAN – The East European Data Archive Network (podprt s strani GESIS in UNESCO), CESSDA PPP – Preparatory Phase Project for a Major Upgrade of the Council of European Social Science Data Archives (CESSDA) Research Infrastructure (6. okvirni program EU), SERSCIDA – Support for Establishment of National / Regional Social Science Data Archives (7. okvirni program EU), DwB – Data Without Boundaries (7. okvirni program EU), SEEDS – South-Eastern European Data Services (financira švicarska znanstvena fundacija) in CESSDA SaW – Strengthening and widening the European infrastructure for social science data archives (Obzorje 2020), ki po koščkih prinašajo znanje in zavedanje o nujnosti deljenja v ta prostor. O posameznih poskusih vzpostavljanja podatkovne infrastrukture v vzhodni in južni Evropi v svojih publikacijah piše Hausstein (2010).

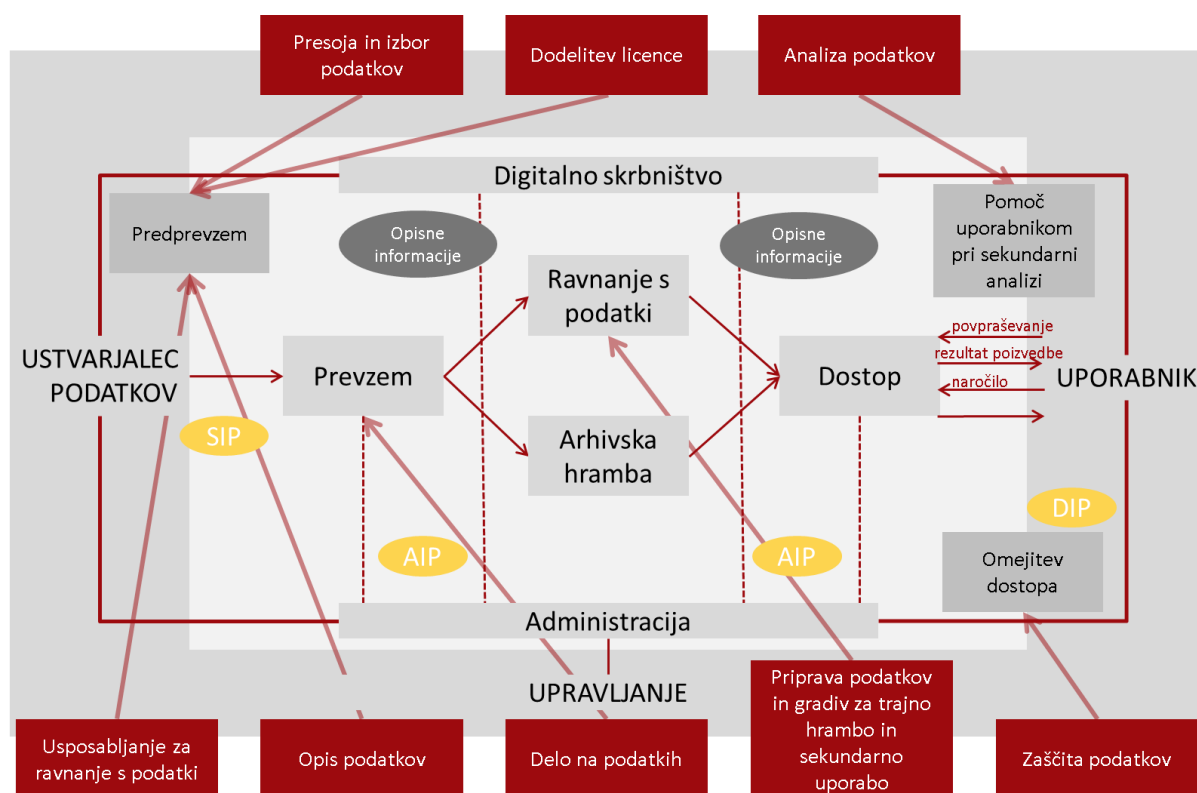
2.3 Storitve, ki jih uporabnikom ponujajo arhivi podatkov

Razvoj storitev arhivov podatkov sta spodbudila razvoj tehnologij, zahteve različnih deležnikov in z njimi povezane iniciative na področju odprte znanosti. Tako je razvoj tehnologij omogočil in zahteval večje sledenje procesom dela v samih arhivih

podatkov (Štebe in Vipavc Brvar 2011). Zaradi večjega obsega dela in s tem tudi več zaposlenih je bila nujna standardizacija procesov dela. Za zagotavljanje zaupanja uporabnikov v procese dela je te nujno transparentno prikazati javnosti. Obenem pa so pobude na področju odprte znanosti (OECD 2007; Štebe in drugi 2013; Vlada Republike Slovenije 2015), ki spodbujajo prosti dostop do znanstvenih objav in raziskovalnih podatkov, financiranih iz javnih virov, spodbudile razvoj storitev arhivov podatkov in povečale njihovo uporabo.

Arhivi družboslovnih podatkov, med njimi tudi ADP, pri svojem delu sledijo modelu OAIS – Odprti arhivski informacijski sistem (Open Archival Information System) (glej Sliko 2.3).

Slika 2.3: Komponente Odprtega arhivskega informacijskega sistema – model OAIS



Vir: Prevedeno po modelu OAIS (The Consultative Committee for Space Data Systems 2012).

Referenčni model OAIS je konceptualna zasnova za arhivski sistem, katerega namen je dolgoročno ohranjanje in omogočanje dostopa do digitalnih vsebin. Namen referenčnega modela, kot ga vidi Lavoie (2000), je povečati zavedanje in pojasniti

posamezne pojme, ki so pomembni za arhiviranje digitalnih objektov, zlasti med institucijami, ki se primarno ne ukvarjajo z arhiviranjem. Namen je tudi uskladiti terminologijo in pojme za opisovanje in primerjavo podatkovnih modelov in programske arhivske arhitekture ter razširjanje soglasja o posameznih elementih in procesih hrambe ter dostopa do digitalnih informacij in ustvarjanje okvira za razvoj standarda.

V modelu OAIS govorimo predvsem o storitvah zajema, upravljanja, dolgotrajnega shranjevanja in omogočanja dostopa do podatkov. V Sloveniji oddaja podatkov raziskovanj, financiranih iz javnih sredstev, v arhive podatkov še ni zakonsko določena (kot je to že skoraj dve desetletji v Veliki Britaniji), je pa zapisana v Nacionalni strategiji odprtega dostopa do znanstvenih objav in raziskovalnih podatkov 2015–2020 (Vlada Republike Slovenije 2015). Z leti se sicer povečuje zavest o potrebah deljenja za potrebe preverjanja objavljenih rezultatov, prav tako k javni objavi podatkov raziskovanj spodbujajo založniki revij. Obenem je pobudo za javno objavljane dala tudi Evropska komisija v svojem programu financiranja raziskovanj Obzorje 2020 (European Commission 2016). Navkljub številnim pobudam k deljenju podatkov je potrebno stalno izobraževanje potencialnih dajalcev podatkov. ADP letno izvaja tečaje za raziskovalce, v okviru katerih jim predstavlja koristi predaje podatkov in jih spodbuja k skrbi za kakovostno ustvarjanje podatkov, da bodo ti lahko kasneje dostopni sekundarnim uporabnikom.

V koraku prevzema ADP komunicira z dajalcem podatkov in mu svetuje o priporočenih formatih za predajo posameznih vrst gradiv. Med običajno predanimi gradivi so strukturirana podatkovna datoteka, vprašalnik in raziskovalna poročila. ADP da dajalcu priporočila za pripravo podatkovne datoteke, med drugim glede ustreznega imenovanja spremenljivk in anonimizacije predanih podatkov. Dajalec ob predaji pripravi tudi podroben opis raziskovanja. Če raziskovanje in prejeta gradiva ustrezajo kriterijem za sprejem v arhiv, se začne postopek predaje. Kriteriji za izbor so javno objavljeni na spletni strani ADP, o tem pa poročata tudi Štebe in Vipavc Brvarjeva v svojem prispevku, v katerem analizirata stanje in perspektivo digitalne hrambe raziskovalnih gradiv (Štebe in Vipavc Brvar 2011). V tem koraku se arhiv z dajalcem dogovori tudi o pogojih uporabe gradiv v povezavi z avtorskimi pravicami, pri čemer ima dajalec v ADP v osnovi na razpolago dve licenci Creative Commons.

Priporočena in zato tudi najpogostejša je izbira licence Creative Commons Priznanje avtorstva. Občasno pa se dajalec odloči za licenco Creative Commons Nekomercialna raba.

Koraki, ki sledijo za pripravo arhivskega (AIP) in aostopnega (DIP) informacijskega paketa, so uporabniku mnogokrat nevidni, obenem pa predstavljajo najpomembnejši element. Brez ustreznega digitalnega skrbništva in upravljanja s prejetimi gradivi ADP ne bi opravil svojega osnovnega poslanstva. Za doseganje višje kakovosti dela in za zagotavljanje varnosti svojih storitev ADP intenzivno sodeluje z NUK-om. Obenem pa uporablja strežniške storitve, ki jih za slovenske raziskovalce in raziskovalne organizacije nudi ARNES, in s tem zmanjšuje stroške svojega poslovanja.

ADP na podlagi mednarodno sprejetih priporočil pripravi raziskovalne podatke, spremno gradivo in opis raziskovanja za potrebe sekundarne rabe. Te objavi v svojih spletnih katalogih, kjer so opisi raziskovanj in gradiva prosto dostopni, za dostop do raziskovalnih podatkov pa je potrebno pridobiti geslo. Za deljenje raziskovalnih podatkov ADP uporablja še spletno orodje Nesstar, s pomočjo katerega lahko uporabniki izvajajo nekaj osnovnih statističnih analiz kar preko spleta. Za poglobljeno statistično analizo pa lahko uporabniki podatkovno datoteko prenesejo k sebi. Formati prenosa, ki jih ponuja ADP, omogočajo analizo v najpogostejše uporabljenih statističnih paketih (to so SPSS, STATA, SAS, R, PSPP) in drugih programih, s katerimi lahko izvajamo pregled, prikazovanje in analizo podatkov (kot je na primer Excel).

ADP informacije o novo objavljenih raziskovanjih uporabnikom sporoča preko svoje spletne strani, mesečnih e-novic in preko družbenih omrežij (Facebook, Twitter), obenem pa tudi preko svojega profila na spletni strani Fakultete za družbene vede in v internem FDV napovedniku, saj ima ravno s te fakultete največ uporabnikov.

Tudi v tem koraku ADP izvaja številne promocijske aktivnosti. Letno izvede dve ali več delavnic o dostopu in uporabi raziskovalnih podatkov, hranjenih v ADP, ki sta odprte narave. Brezplačno se je lahko udeležijo vsi uporabniki, ne glede na status. Izvajajo se tudi specifične tematske delavnice, kot so delavnice na temo migracij ali

delavnice o uporabi podatkov uradne statistike. Pri slednjih se delavnica izvaja v sodelovanju s strokovnjaki Statističnega urada RS in profesorji na fakultetah, ki predstavijo možnosti uporabe tovrstnih podatkov. Delavnice o dostopu so vedno polno obiskane in kaže se potreba po pogostejšem izvajanju. Obenem pa ADP na povabilo profesorjev različnih fakultet in akademskih knjižnic izobražuje uporabnike gradiv v različnih krajih po Sloveniji.

Za zagotavljanje kakovostne izvedbe storitev v posameznih korakih modela OAIS se osebe ADP stalno izobražuje ter na delavnicah v doma in tujini nadgrajuje svoje znanje. Obenem pa o teh veščinah poučuje novo nastajajoče organizacije (skupina EDAN, projekta SERSCIDA in SEEDS).

Arhivi podatkov, ki so bili ustanovljeni kot primarno družboslovni, prevzemajo druga raziskovalna področja in naloge. Pri tem se njihove primarne naloge, sprejem, arhiviranje, in širjenje digitalnih vsebin, ne širijo, ampak jim dodatne storitve nudijo podporo pri razvoju, tako lahko npr. prevzemajo orodja, razvita za druge dele organizacije, oziroma jih v organizaciji, ki je praviloma večja, razvijejo skupaj.

Primeri organizacij, ki pokrivajo različne naloge, so FORS, NSD in GESIS. Primarne naloge švicarskega FORS zajemajo zbiranje podatkov tako nacionalnih kot mednarodnih raziskav, širjenje podatkov za uporabo v sekundarnih analizah, empirično raziskovanje v družboslovju s poudarkom na raziskovalni metodologiji in nudenje svetovalnih storitev raziskovalcem v Švici in drugod (FORS). Samo zbiranje podatkov anket se izvaja izven organizacije v za to najeti agenciji. FORS v Švici opravlja tudi popis raziskovalnih projektov, kar v Sloveniji pokriva sistem SI-CRIS.

Leta 2007 so se tri nemške institucije, to so Social Science Information Centre – IZ v Bonnu, Central Archive for Empirical Social Research – ZA v Kölnu in Centre for Survey Research and Methodology – ZUMA v Mannheimu združile v GESIS, ki je v letu 2008 dobil dodatek k imenu »Leibniz Institute for the Social Sciences«, z namenom poudariti svoje članstvo v združenju Leibniz, ki povezuje 89 neodvisnih raziskovalnih inštitutov v Nemčiji in ima številne partnerje v tujini. GESIS tako s svojimi centri podpira celoten življenjski krog podatkov, torej od načrtovanja in ustvarjanja podatkov, predelave in prve analize do hrambe in dostopa. Podpirajo

področje raziskovalnih podatkov in informacij (npr. s polnim besedilom člankov (SSOAR – Social Science Open Access Repository) kot tudi z dostopom do raziskovalnih podatkov preko kataloga ZACAT), pripravo raziskovalnega načrta in načrtovanje raziskovanja (spletne ankete in razvoj merskih instrumentov, zlasti standardizacija demografskih vprašanj), zbiranje podatkov (za velike nemške raziskave (ALLBUS), kot tudi mednarodna raziskovanja (ISSP, CSES, EVS)), pri čemer so tudi skrbniki za skupne mednarodne datoteke. Opravljajo tudi analizo podatkov ter arhiviranje in registriranje raziskovalnih podatkov (preko registracijske agencije da|ra) (GESIS 2012). Stalne identifikatorje podeljujejo tako v Nemčiji izvedenim raziskavam kot tudi nekaterim tujim (npr. raziskavam, hranjenim v Češkem arhivu družboslovnih podatkov – ČSDA).

Norveški center za raziskovalne podatke – NSD nudi uporabnikom anketne podatke družboslovnih raziskav, kot tudi anketne in administrativne podatke statističnega urada, saj ima z njim sklenjen poseben dogovor o deljenju podatkov v raziskovalne namene. NSD je med drugim v sodelovanju z norveško raziskovalno agencijo ter ministrstvom za izobraževanje in raziskovanje v zadnjih letih razvil dodatne storitve, na primer podatkovno bazo za statistiko v visokem šolstvu in portal za raziskave na področju izobraževanja. Deluje kot nacionalni organizator s strokovno odgovornostjo za šolske volitve v obdobju 2013–2021, ki potekajo vzporedno s parlamentarnimi in lokalnimi volitvami. Nudijo tudi storitev podatkovnega servisa za raziskovalce za zdravstveni direktorat in nekatere druge nacionalne agencije. Letne statistike vodijo tudi za norveško cerkev. Za potrebe razvoja in informacijske podpore omenjenim projektom ima NSD zelo močen informacijski oddelek, v katerem je zaposlena tretjina zaposlenih. Obenem pa je NSD močno vpet tudi v raziskovanje in zbiranje podatkov, saj ima prav tu sedež in glavno strokovno podporo Evropska družboslovna raziskava (NSD 2014).

Kor primer arhiva, ki pokriva številna znanstvena področja, navajamo nizozemski DANS (Data Archiving and Network Services). Steinmetz Archive, ki je pokrival arhiviranje in širjenje družboslovnega raziskovanja, je bil ustanovljen leta 1964. Leta 2005 se je pridružil Netherlands Historical Data Archive – NHDA, The Scientific Statistical Agency – WSA in The e-depot for Dutch archaeology – EDNA v novi organizaciji DANS (DANS 2014). Tako DANS danes pokriva znanstvena področja

družbenih ved, arheologije, humanistike in medicine ter je vključen v evropske infrastrukture na teh področjih (DARIAH, CLARIN in CESSDA). Vzdržuje tudi portal NARCIS – National Academic Research and Collaborations Information System, ki nastopa kot portal za znanstvene podatke na Nizozemskem. V njem je mogoče iskati med 1.250.000 publikacijami, 150.000 podatkovnimi datotekami, 63.000 raziskavami, 53.000 avtorji, 3000 organizacijami in 2000 raziskovalnimi poročili.

Podatkovni servis Velike Britanije – UKDS (United Kingdom Data Service) ponuja podatke velikih angleških raziskav, dostop do mednarodnih raziskav, podatke longitudinalnih raziskav, podatke angleškega popisa prebivalstva (od 1971 do 2011), mednarodne makropodatke (družbeno-ekonomske kazalnike), poslovne mikropodatke ter podatke kvalitativnih raziskav in raziskav, nastalih z mešanimi metodami zbiranja podatkov. V svojih zbirkah ima tudi zgodovinske podatke, npr. Popis verskega čaščenja (Census of Religious Worship) za Veliko Britanijo iz leta 1851. Poslovne podatke in podatke popisa prebivalstva zagotavlja nacionalni statistični urad. Uporabljeni so lahko za raziskovalne namene v varnem okolju, ki zagotavlja zaupnost. Za dostop do podatkov se mora uporabnik udeležiti izobraževalnega tečaja za delo s tovrstnimi podatki. UKDS nudi tudi številne tečaje, na katerih sodelujejo strokovnjaki s področja uporabe podatkov uradnih statistik in popisov prebivalstva.

Arhivi podatkov so v preteklih nekaj letih razširili ponudbo storitev preko modela OAIS. Z namenom izboljšanja kakovosti prejetih gradiv in raziskovalnih podatkov ter olajšanja postopkov v koraku prevzema se aktivno vključujejo v celoten življenjski krog podatkov (Slika 2.4). Izrazito povečanje storitev je na področju načrtovanja raziskovanja. Sodelovanje v tej fazi je dodatno spodbudila zahteva Evropske komisije po nujnosti oddaje načrta za ravnanje z raziskovalnimi podatki ob prijavi projektov v okvirnem programu EU za raziskave in inovacije Obzorje 2020. V ta namen ADP izvaja delavnice, na katerih uporabnike izobražuje o posameznih korakih ravnanja z raziskovalnimi podatki. Pripravili so priročnike in vzorčne obrazce, ki so uporabnikom v pomoč pri pripravi načrta (Štebe in drugi 2015a).

V stopnjo načrtovanja raziskovanja sodi tudi pregled in uporaba testiranih vprašalnikov in metodoloških konceptov za pripravo novih raziskovanj, ki jih nudi ADP.

Slika 2.4: Faze življenjskega kroga podatkov



Vir: Štebe in drugi (2012).

Storitve ADP zajemajo še pomoč pri iskanju gradiva v domačih in mednarodnih podatkovnih katalogih ter pomoč pri analizi zbranih podatkov. Uporabniki v ta namen uporabljajo komunikacijo preko e-pošte ali pridejo po nasvet osebno v prostore ADP.

Arhiv podatkov sicer nima javno odprtih prostorov za uporabnike, kot so čitalnice knjižnic ali Statističnega urada RS. Večina vsebine je namreč dostopna preko spletnih omrežij. Uporabniki za dostop do gradiv uporabljajo bodisi svoje računalnike ali računalnike v računalniških učilnicah fakultet in knjižnic. Obenem pa ADP v svojih prostorih po dogovoru omogoča pregled tiskanih, predvsem starejših gradiv. Prav tako omogoča varen dostop do zaščitene raziskovalnih podatkov preko računalnika v svojih prostorih, kjer lahko uporabnik v dostopnih statističnih paketih izvede analize, ki so mu po varnostnem pregledu predane. Tak računalnik je brez dostopa do interneta in delo uporabnika je pod stalnim nadzorom zaposlenih.

2.4 Informacijsko-telekomunikacijska tehnologija v arhivih podatkov

Posamezne komponente modela OAIS in storitve v arhivih podatkov potrebujejo ustrezno podporo. Medtem ko je bilo še pred desetletjem ali dvema veliko stvari potrebno narediti ročno ali poslati po klasični pošti, je z razvojem tehnologije ta danes vpletena v večino komponent modela. V preteklosti je bilo potrebno marsikateri obrazec natisniti in poslati, pošiljalo se je tudi podatkovne datoteke, hranjene na prenosnih medijih (magnetni trak, velika disketna enota, mala disketna enota, CD, DVD). Za preprečitev branja podatkovne datoteke nepooblaščenim osebam je bilo pri takšni obliki prenosa podatkov te potrebno ustrezno zaščititi, zlasti kadar je šlo za posebej občutljive podatke.

Odmeval je primer izgube sicer z geslom zaščitene podatkov v Veliki Britaniji leta 2007. Osebni podatki vseh otrok v državi ter informacije o staršu (številka zdravstvenega zavarovanja in bančnega računa), ki je uveljavljal pravico do otroškega dodatka, so bili hranjeni na CD enoti, ki je bila zaradi nespoštovanja varnostnih predpisov zaposlenega izgubljena pri pošiljanju med pisarnama vladne službe za prihodke in carino – HMRC. Podatki kljub obsežni policijski preiskavi niso bili nikoli najdeni, prav tako ni indicov, da bi bili zlorabljeni. Kljub temu je ta izguba zelo omejila delo vlade pri pripravi centralnega registra prebivalstva, saj so ljudje izgubili zaupanje v zaščito podatkov, ki jo vlada nudi. Dana je bila tudi pobuda informacijskega pooblaščenca, naj vlada uvede kazenske sankcije, vključno z zaporno kaznijo, za hude kršitve varstva osebnih podatkov (Wintour 2007).

Podatkovne datoteke v preteklosti niso zasedale tako veliko prostora kot danes, vendar je pri večjih mednarodnih datotekah prenos še vedno predstavljal manjši izziv. Čas prenosa medija z datoteko in pripadajočim gradivom raziskave je bil znotraj države nekaj dni, pridobitev gradiva iz tujine pa je lahko trajala tudi več tednov. Z razvojem interneta se je omogočil prenos gradiva preko omrežja (FTP), kar je povečalo varnost in hitrost prenosa. Dodatno je bilo mogoče javno objaviti opise raziskovanj, vprašalnike in raziskovalna poročila, ki so tako dosegla precej večjo množico uporabnikov, tudi tistih nekoliko manj večjih statistike. Temu primerno je bilo potrebno gradivo primerno opremiti, da je bilo jasno razumljivo. Danes je dostop do številnih raziskav prost za raziskovalni namen, ob predpostavki citiranja uporabe

gradiv, za druge pa je omogočen preko spletnih servisov, tudi storitev v oblaku, z dostopom preko s strani arhivov dodeljene identitete ali avtomatske identifikacije raziskovalca preko infrastrukture za avtentikacijo in avtorizacijo – AAI. V Sloveniji imamo tak dostop dodeljen za prijavo v izobraževalno in raziskovalno omrežje ter tudi za dostop do storitev v sistemu COBISS (Batič in Šoštarič 2013).

Informacijska podpora vsake komponente modela OAIS je odvisna tudi od finančnega stanja arhiva ter tega, koliko sredstev lahko vложи v razvoj in nakup programske in strojne opreme. Večji arhivi podatkov imajo posamezne komponente modela OAIS močno podprte, obenem pa dostop do svojih produktov omogočajo drugim, manjšim arhivom, ki si tega razvoja ne morejo privoščiti. Določeni produkti, npr. orodje Nesstar Publisher, pa so nastali pod okriljem mednarodnih projektov in so prosto dostopni.

Tehnična podpora modelu OAIS se začne, še preden v arhiv prispe sprejemni informacijski paket (SIP). Arhivi bi sicer lahko delovali tudi brez tega koraka, vendar se je pokazalo, da precej olajša naslednje korake (UKDA 2014). Ta korak je lahko za arhiv najbolj časovno zahteven, traja lahko tudi več tednov. Arhiv je na tej točki zelo odvisen od odzivnosti dajalca podatkov.

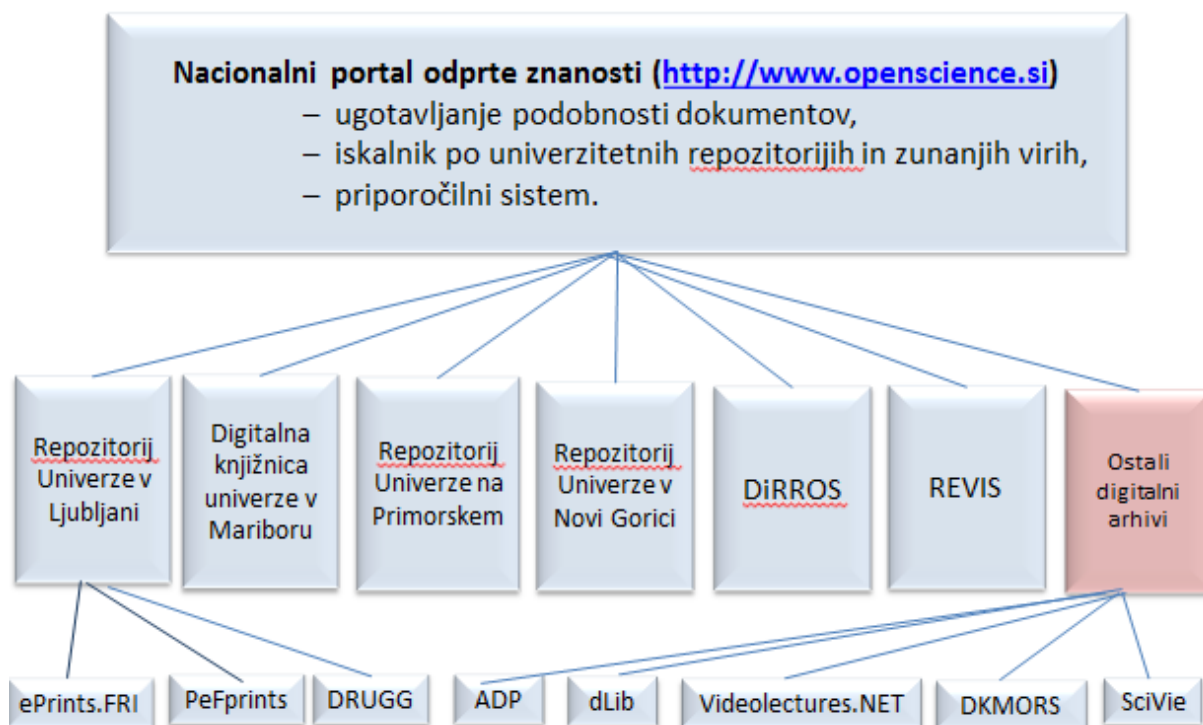
Arhivi pokrivajo potrebe pedsprejemnega informacijskega paketa (pre-SIP) na različne načine, od bolj »ročnih« do delno avtomatiziranih. Dejstvo je, da je na vsakem koraku modela OAIS potrebno precej »ročnega« dela. Prejeto gradivo in informacije je namreč potrebno vsebinsko pregledati in ustrezno ovrednotiti. Obenem je potrebno voditi ustrezno dokumentacijo, da lahko delo na prejeti raziskavi po potrebi nadaljuje tretja oseba. Arhivi za prvo informiranje o posamezni raziskavi uporabljajo različne spletne obrazce ali orodja, ki omogočajo vodenje projekta. Raziskava se nato preda v arhiv ali samoarhivira v drugih javnih repozitorijih.

Kot primer navedimo sistem samooddaje raziskovalnih podatkov v UKDA – ReShare. Raziskovalec vnese osnovne metapodatke o raziskavi, pripravi podatkovno datoteko, primerno za sekundarno uporabo, izbere licenco za uporabo gradiv in sledi ostalim navodilom priprave gradiv za predajo (UK Data Service 2014). Gradivo je po pregledu strokovnega osebja arhiva in nekaj komunikacije z dajalcem dostopno

preko spletne strani UKDA. Angleški arhiv podatkov je za ta namen razvil vtičnik k EPrintsom, ki osnovno obliko EPrintsa preoblikuje v repozitorij raziskovalnih podatkov z razširjenim naborom matapodatkovnih polj za opis raziskovalnih podatkov (temelječ na DataCite, INSPIRE in standardih oz. določilih DDI) in preoblikovanim prikazovalnikom za prikaz kompleksnih zbirk (Louise in drugi 2014).

V Sloveniji večina fakultet objavlja diplomska, magistrska in doktorska dela svojih študentov v digitalnih repozitorijih, pripravljenih v okolju EPrints. Med njimi najdemo nekatere fakultete Univerze v Ljubljani, npr. Pedagoško fakulteto, Fakulteto za računalništvo ter Gozdarski inštitut in podobne ustanove. Tako dostopna dela imajo razrešene avtorske pravice in tehnološko dostopnost. Na ravni univerz se fakultete, ki so tehnološko omogočile zajem svojih internetnih virov, združujejo v univerzitetne repozitorije. Na ravni Slovenije so gradiva organizacij, ki omogočajo odprt dostop do svojih vsebin, med njimi je tudi ADP, dostopna preko nacionalnega portala odprte znanosti (glej Sliko 2.5).

Slika 2.5 Shema slovenske nacionalne infrastrukture nacionalnega dostopa



Vir: Ojsteršek in drugi (2014, 24).

Tehnologija podpira tudi arhivski (AIP) in dostopni informacijski paket (DIP). Prav EPrints z dodatnim vtičnikom je bil izbran kot priporočilo tehnične skupine projekta SERSCIDA kot orodje za podporo vsem komponentam modela OAIS v novo ustanavljajočih se arhivih. Skupina je pri svojem pregledu upoštevala še orodja DSpace, Invenio in CKAN. Obenem pa je predlagala uporabo orodij, kot je Request Tracker, za beleženje poteka dela pri posamezni raziskavi in komunikacijo z dajalcem, orodje Nesstar Publisher za pripravo podatkovnih datotek in opisov raziskav glede na metapodatkovno specifikacijo DDI, Nesstar Server in Nesstar Viewer kot orodji za prikazovanje opisov raziskav, spletno analizo in prenos na uporabnikov računalnik (Tasić in drugi 2014).

ADP za zbiranje prvih informacij o raziskavi uporablja spletni obrazec, dostopen na njegovi spletni strani v rubriki Evidentiraj raziskavo. V nadaljevanju poteka izmenjava gradiv preko spletnega vmesnika OwnCloud, kjer raziskovalec v dodeljeno mapo odda gradivo. Dostop do mape je omejen z uporabniškim imenom in geslom. Gradivo se varno shrani na strežnike ADP, vsebina pa se zapiše najprej v bazo raziskav, nato pa se posamezni opisi raziskav in podatkovne datoteke preko Nesstar Publisherja objavijo na Nesstar Serverju. Uporabniki jih lahko pregledujejo in prenašajo s pomočjo orodja Nesstar Webview (Vipavc Brvar 2015). V razvoju je aplikacija v Javi, ki bo razvita nad odprtokodnim repozitorijem Fedora Commons (Štebe 2012). Fedora Commons uporablja tudi NUK za trajno ohranjanje svojih digitaliziranih vsebin (Kragelj 2011).

Arhivi podatkov, združeni v CESSDA, so za širjenje podatkov do pred nedavno uporabljali orodje Nesstar. To je po eni strani omogočalo enoten prikaz vsebin, po drugi strani pa združitve vsebin v skupni katalog CESSDA, ki je prevzemal informacije z nacionalnih Nesstar strežnikov (Alvheim 2009). Zaradi okornosti delovanja in neustrezne možnosti nadgradnje so arhivi podatkov razvili svoja orodja za arhiviranje in deljenje podatkov, ki pa še vedno temeljijo na specifikaciji DDI. CESSDA v letu 2016 izvaja projekt nadgradnje tehnične infrastrukture in storitev, ki bo omogočil povezavo in prikazovanje teh različnih orodij na enem mestu, na novem portalu CESSDA (Risnes in Shepherdson 2015).

3 Kazalci uspešnosti in kakovosti

Cilj pričujočega magistrskega dela je preučiti zaupanje uporabnikov Arhiva družboslovnih podatkov ter na podlagi njihovih ocen in mnenj skušati izboljšati storitve ADP. Osrednjega pomena za zaupanje uporabnikov je nedvomno kakovost gradiv. V primeru statističnih rezultatov, še posebej v primerih, ko se statistike uporabljajo v procesih odločanja, je kakovost podatkov osnova za veljavnost znanstvenih ugotovitev. Ko danes govorimo o kakovosti storitev v organizaciji, pa nimamo več v mislih zgolj kakovosti pripravljenih gradiv in izdelkov, ampak tudi kakovost celotnega delovnega procesa, kamor spadajo učinkovitost, usposobljenost in motivacija zaposlenih ter kakovost ponujenih storitev. S kakovostjo se srečujemo na vseh ravneh delovanja organizacije. Govorimo torej o celostnem obvladanju kakovosti (angl. *total quality management* – TQM). Posameznih vidikov kakovosti nikakor ne smemo obravnavati ločeno, saj si sledijo in so med seboj povezani. Kakovost in pravočasnost objave statističnih izdelkov prav gotovo vplivata na zadovoljstvo uporabnikov, medtem ko na samo kakovost izdelkov in storitev vpliva kakovost celotnega delovnega procesa itd. Z vsemi koraki delovanja organizacije pa so povezani tudi stroški in naloga menedžmenta je upravljati celostno obvladanje kakovosti ter najti pravo ravnovesje med kakovostjo in stroški.

Uspešnost in kakovost dela večine organizacij se pogosto merita zgolj v količini. Pri tem arhivi podatkov niso nobene izjeme. Merjeni sta v velikosti zbirk, številu zaposlenih, številu uporabnikov itd. Dokaz uspešnosti delovanja so rezultati, ki so boljši kot v minulem letu. Pri vsem tem pa se redko kdo vpraša, ali je za doseganje zadanega cilja treba ustvariti nova, specifična delovna mesta ter ponuditi nove storitve uporabnikom in dajalcem podatkov raziskav. Dandanes so tudi javne službe podvržene tržnim zakonitostim, tako mora tudi arhiv pokazati vrednost, ki jo je mogoče izmeriti. Od njih pa vedno več zahtevajo tudi njihovi uporabniki. Zahtevajo in pričakujejo izboljšave tako v kakovosti kot količini storitev. Koristi od dostopa do obstoječih raziskovalnih podatkov so vedno bolj v ospredju.

Vse organizacije imajo svoj sloves, ki je lahko zgrajen na številnih komponentah, vključujoč kakovost, zanesljivost, dostavo in ceno. To so komponente konkurenčnosti

(Winfield in drugi 2004). Kakovost, obravnavana v tem magistrskem delu, zajema tako doseganje standardov storitev kot zadovoljevanje potreb uporabnikov. Za vsako organizacijo je pomembna predvsem uporabnost storitev, ki jih ponuja. Tako morajo kot ponudniki storitev tehtno premisliti, kaj njihovi uporabniki potrebujejo. Dva vidika kakovosti, ki ju je Juran (v Winfield in drugi 2004) posebej izpostavil, sta kakovost načrta (angl. *quality of design*) in kakovost prilagajanja načrtu (angl. *quality of conformance to design*). Kakovost načrta nam pove, do kolikšne mere sta izdelek ali storitev načrtovana glede na zahteve uporabnika. Če je kakovost načrta slaba, uporabnik ne bo zadovoljen. Dober načrt in kakovost lahko dosežemo le, če imamo zelo natančno določeno tako kakovost gradiv, vključenih v proizvod, kot tudi procese, skozi katere ta gradiva gredo. Primer na področju statističnih uradov so Smernice za zagotavljanje kakovosti (Arnež in drugi 2012). Pomemben element za razvoj vsake organizacije je tudi stalno strokovno izobraževanje zaposlenih, da lahko kakovostno in hitro nudijo storitve uporabnikom (Križman 2002; Rozman Salobir 2015). Prilagajanje načrtu lahko upravljavci ugotavljajo tako, da primerjajo, ali organizacija uporabnikom nudi storitve, ki so jih podali v načrtu dela. S takšnim preverjanjem zagotavljajo, da bodo storitve potekale po podanih določilih. Zagotavljanje kakovosti je danes mogoče skozi celovito upravljanje kakovosti, ki v ospredje postavlja uporabnika (Bank 2000). Treba je torej skrbeti tako za kakovost vsebine ponujenih storitev kot tudi za ustrezno razdeljevanje in uporabo gradiv.

3.1 Merjenje kakovosti v arhivih podatkov

Modela, ki bi bil razvit za področje arhivov podatkov, pravzaprav ni. Arhivi podatkov merijo kakovost svoje storitve z doseganjem posameznih standardov, kot je ISO/IEC 27001:2005³ – Sistemi upravljanja informacijske varnosti, ki zajema informacijske in varnostne tehnologije ter sisteme za upravljanje z informacijami in zahteve. To certificiranje je med arhivi CESSDA prejel le angleški UKDA (UK Data Archive 2010). Tak standard je smiseln v večjih organizacijah, seveda pa je razmislek o varnosti podatkov in informacij nujen v vseh podobnih organizacijah.

³ Nova različica standarda je dostopna pod oznako ISO/IEC 27001:2013.

V arhivih podatkov skušajo sledi pristopom podatkovnih središč na področju digitalnega ohranjanja podatkov raziskav, kot ga priporočata mednarodni referenčni model OAIS (ICPSR) in certifikat DSA (DSA 2013). Če je certifikat DSA osnovni nivo certificiranja, je njegova nadgradnja oz. podaljšek nekoliko zahtevnejši certifikat Nestor (Nestor Certification Working Group 2013). Arhivi podatkov lahko za ocenjevanje kakovosti organizacije uporabijo tudi Orodje za samooceno dostopnosti podatkov v organizacijah (Data Accessibility Organizational Self-Assessment Tool), ki ga je razvilo omrežje COINAtlantic (COINAtlantic 2016) ali ekonomske modele, ki jih je razvil Beagri (Charles Beagrie Ltd in The Centre for Strategic Economic Studies 2012).

Ključnega pomena pri digitalnem arhiviranju je obstoj zadostnega števila zaupanja vrednih organizacij, ki omogočajo shranjevanje in prenos arhiviranega gradiva med organizacijami brez izgube informacij ter zagotavljajo dostop do digitalnih zbirk (Caplan 2008). Kot pravita Štebe in Vipavc Brvarjeva, je »zaupanja vreden digitalni repozitorij tisti repozitorij, katerega poslanstvo je zagotavljati zanesljiv, dolgoročen dostop do upravljanih digitalnih virov znotraj svoje skupnosti, tako danes kot v prihodnosti« (Štebe in Vipavc Brvar 2014, 2).

Zaupanja vredni repozitoriji so med drugim tudi tisti s pridobljenim certifikatom DSA. Gre za primer certifikata, kjer se repozitorij na podlagi smernic skuša oceniti sam, obenem pa ga na podlagi zadostne javno dostopne dokumentacije oceni še odbor DSA. Smernice certifikata DSA 2014–2015, ki naj bi jim po statutu krovne organizacije CESSDA (CESSDA 2013) sledile vse njene članice, pokrivajo delo z ustvarjalci podatkov, delo podatkovnih središč samih in delo z uporabniki podatkov.

Tabela 3.1: Smernice DSA 2014–2015

Smernice za ustvarjalce podatkov	1. Ustvarjalec naj preda podatke v podatkovno središče skupaj s spremljajočimi informacijami, namenjenimi drugim za presojo kakovosti in oceno skladnosti s področnimi in etičnimi normami. 2. Ustvarjalec naj podatke pripravi v formatih, priporočenih s strani podatkovnega središča. 3. Ustvarjalec naj podatke opremi z metapodatki, ustrezno zahtevam podatkovnega središča
Smernice za podatkovna središča	4. Podatkovno središče mora imeti jasno opredeljeno poslanstvo na področju digitalnega skrbništva in mora dokazovati njegovo uveljavljanje. 5. Podatkovno središče mora upoštevati pravne in pogodbene obveznosti, vključno z, kadar to pride v poštev, obveznostmi s področja varovanja

	posameznikov. 6. Podatkovno središče izvaja ustrezno dokumentirane postopke pri ravnanju s podatki za namen njihovega ohranjanja. 7. Podatkovno središče ima načrt za dolgotrajno hrambo svojih digitalnih gradiv. 8. Postopek arhiviranja poteka po vnaprej določenih korakih znotraj življenjskega kroga podatkov. 9. Podatkovno središče namesto ustvarjalcev podatkov prevzame odgovornost za zagotavljanje dostopa do digitalnih objektov in za njihovo razpoložljivost. 10. Podatkovno središče uporabnikom omogoča iskanje in uporabo podatkov ter njihovo ustaljeno poenoteno navajanje ob uporabi. 11. Podatkovno središče zagotavlja celovitost digitalnih objektov in metapodatkov. 12. Podatkovno središče zagotavlja sledljivost izvora in sprememb digitalnih objektov in metapodatkov. 13. Tehnična infrastruktura mora ustrezno podpirati opravljanje nalog in delovanje, skladno z mednarodno sprejetimi arhivskimi standardi (npr. OAIS).
Smernice za uporabnike podatkov	14. Uporabnik podatkov mora spoštovati pravila dostopa, določena s strani podatkovnega središča. 15. Uporabnik podatkov mora sprejemati splošno sprejete področne kodekse, ki veljajo za izmenjavo in ustrezno rabo znanja in informacij, ter ravnati skladno z njimi. 16. Uporabnik podatkov mora spoštovati ustrezne licence podatkovnega središča glede uporabe podatkov

Vir: Štebe in drugi 2015a

Na tem mestu velja omeniti, da arhivi podatkov, financerji in založniki spodbujajo sodelovanje raziskovalcev in arhivov podatkov skozi celoten življenjski krog podatkov in s tem spodbujajo standardizacijo posameznih procesov ter omogočajo lažjo predajo zbranega gradiva v podatkovna središča in večjo kakovost poročanega (*ibid.*).

Certifikata DSA po 13. juniju 2016 ni več mogoče pridobiti. Do konca leta 2015 so tak certifikat med arhivi CESSDE uspešno pridobili angleški UKDA, nemški GESIS (za svoj arhiv podatkov), nizozemski DANS (za elektronski sistem arhiviranja – EASY) finski FSD, norveški NSD (za svoj arhiv podatkov). Jeseni 2015 sta napovedali združitev dve zelo podobni obliki certificiranja, to sta DSA in ISCU–WDS, ki je nastajal pod okriljem Zveze za raziskovalne podatke (Research Data Alliance - RDA), v novo imenovani DSA–WDS za certificiranje kakovosti digitalnih podatkovnih središč (DSA–WDS Partnership Working Group 2016). Predvidoma bo mogoče zaprositi za novo obliko certifikata jeseni 2016. Projekt CESSDA SaW, v katerem sodelujejo vsi

aktualni ponudniki storitev CESSDE, predvideva pridobitev novega certifikata za vse članice do julija 2017 (CESSDA 2016a).

Kot smo navedli že zgoraj, lahko arhivi podatkov za ocenjevanje kakovosti organizacije uporabijo tudi Orodje za samooceno dostopnosti podatkov v organizacijah (Data Accessibility Organizational Self-Assessment Tool) (COINAtlantic 2016). Tudi v tem primeru gre za samooceno organizacije. Ta se ocenjuje glede na naslednja načela:

- 1) odprtost podatkov (uradne politike in omejitve, enostavnost dostopa do informacij o politikah);
- 2) celovitost (stopnja podrobnosti, podatki, metapodatki);
- 3) dostop do izvornih datotek;
- 4) pravočasnost objave;
- 5) enostavnost fizičnega in elektronskega dostopa (dostop preko interneta, formati datotek);
- 6) nediskriminatoren dostop;
- 7) licenciranje (licence Creative Commons);
- 8) trajnost (infrastruktura, politike ravnanja z raziskovalnimi podatki, protokol hrambe in izbor gradiv na podlagi vrednotenja pomena za uporabnike);
- 9) stroški uporabe;
- 10) podpora uporabnikom in
- 11) vrednotenje.

V tem magistrskem delu se bomo dotaknili nekaterih kriterijev in skušali ugotoviti, ali jih ADP dosega. Poglobljeno pa bomo preučili predvsem, kakšno podporo svojim uporabnikom nudi ADP in kako so ti z njo zadovoljni.

3.2 Merjenje kakovosti v statističnih uradih

Z namenom ocenjevanja uporabnosti določenih statističnih podatkov mora morebitni uporabnik imeti informacijo o vsebini statističnih podatkov, saj bo le tako lahko sodil o njihovi relevantnosti glede na obravnavani problem; poznati mora točnost oz. zanesljivost statističnih podatkov in ne nazadnje, vedeti mora, pod kakšnimi pogoji in kje so ti statistični podatki dostopni. Ti trije vidiki so pogosto obravnavani kot tri

dimenzije kakovosti statističnih podatkov oz. lahko govorimo celo o tem, da določajo Izjavo o kakovosti (Quality Declaration) (Arnež in drugi 2012). Šele ko so vse informacije o kakovosti podatkov zabeležene, lahko morebitni uporabnik določenih statističnih podatkov dostopa do kakovostnih podatkov, relevantnih za njegove potrebe.

Kot piše Križmanova, je »zavezanost spremljanju in hkrati stalnemu izboljšanju kakovosti statističnih procesov in produktov ena temeljnih strateških usmeritev na SURS« (ibid., 3)«. Leta 2012 je Statistični urad RS – SURS izdal publikacijo Smernice za zagotavljanje kakovosti, v kateri natančno razčleni elemente enotnega modela ocenjevanja kakovosti v statistiki, ki je nastal v okviru Evropskega statističnega sistema. Model temelji na šestih dimenzijah kakovosti:

- ustreznost,
- točnost ocen,
- pravočasnost in točnost objave,
- dostopnost in jasnost,
- primerljivost in
- skladnost (ibid., 10).

Dimenzije se nanašajo bodisi na kakovost gradiv bodisi na kakovost storitev. Dve od navedenih dimenzij se še posebej nanašata na uporabnike. In sicer ustreznost, ker se sprašujemo, ali rezultati, izkazani v okviru statističnega raziskovanja, zadovoljujejo potrebe uporabnikov in ali so izpolnjene vse potrebe uporabnikov, vezane na področje izvajanja statističnega raziskovanja. Tukaj je ključnega pomena redno spremljanje potreb uporabnikov z v ta namen razvito anketo o zadovoljstvu uporabnikov (o tem več v poglavju 6). Druga dimenzija pa je dostopnost, ki se nanaša na fizične okoliščine, v katerih so podatki dostopni uporabniku, obenem pa tudi na kakovost in dostopnost metapodatkov ter spremnega gradiva posameznega raziskovanja.

3.3 Merjenje kakovosti v knjižnicah

Z merjenjem kakovosti v knjižnicah se v Sloveniji ukvarja Ambrožičeva iz Nacionalne in univerzitetne knjižnice. V svojem prispevku iz leta 2000 podrobno opisuje kazalce

uspešnosti delovanja knjižnic, ki so bili razviti v tujini (npr. standard ISO 11650) in so jih privzele nacionalne knjižnice. Govori o raznovrstnih kazalcih, saj se razlikujejo pri tem, ali gre za splošno ali visokošolsko knjižnico, pa tudi vse visokošolske knjižnice ne morejo uporabljati enakih kazalcev, kar otežuje primerjave med njimi (Ambrožič 2000). Oblikovanje različnih kazalnikov uspešnosti in preučevanje možnosti merjenja uspešnosti delovanja knjižnic ima svoje začetke v 70. letih prejšnjega stoletja. Tako so v ZDA in Veliki Britaniji nastali priročniki s predlogi kazalcev za različne tipe knjižnic, ki pa niso bili poenoteni ne v kazalnikih ne v terminologiji. Razvoj mednarodno primerljivih kazalnikov je potekal v treh organizacijah. UNESCO je spodbujal razvoj kazalcev uspešnosti delovanja splošnoizobraževalnih knjižnic, sekcija za univerzitetne in druge splošne znanstvene knjižnice pri Mednarodni federaciji knjižničnih združenj in ustanov – IFLA je pripravila priročnik za merjenje uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic, ISO pa je sprejel mednarodni standard o kazalcih uspešnosti delovanja knjižnic (*ibid.*).

Standard ISO 11620 je bil sprejet v začetku leta 1998. Vključuje izbor kazalcev, ki naj bi bili primerni za evalvacijo vseh vrst knjižnic in upošteva, da te delujejo v različnih okvirih, imajo različne uporabnike in vsaka svoje posebnosti. Standard ISO vsebuje opise 29 kazalcev uspešnosti naslednjih knjižničnih storitev:

- zadovoljstvo uporabnikov s knjižnico in njenimi storitvami,
- storitve za uporabnike (izposoja dokumentov, referenčne storitve) in
- tehnične storitve (nabava, priprava in obdelava dokumentov) (*ibid.*, 73).

Izbor kazalcev je prepuščen knjižnicam samim, odvisen pa naj bi bil od velikosti, namena in ciljev knjižnice.

Kazalce uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic je preučila IFLA in leta 1996 izdala mednarodna priporočila za merjenje. Visokošolskim knjižnicam se priporoča uporaba naslednjih kazalcev uspešnosti delovanja (*ibid.*, 76):

- kazalec tržne prodornosti,
- kazalec primernosti odpiralnega časa,
- kazalec kakovosti knjižnične zbirke,
- kazalec stopnje uporabe knjižnične zbirke,
- kazalec stopnje uporabe knjižnične zbirke po znanstvenih področjih,
- kazalec neizkoriščenosti dokumentov v knjižnični zbirki,

- kazalec uspešnosti iskanja zapisov o dokumentih v knjižničnem katalogu,
- kazalec uspešnosti iskanja dokumentov po temi,
- kazalec hitrosti nabave knjižničnega gradiva,
- kazalec hitrosti obdelave knjižničnega gradiva,
- kazalec razpoložljivosti gradiva,
- kazalec hitrosti dostave dokumentov,
- kazalec hitrosti medknjižnične izposoje,
- kazalec pravilnosti odgovorov referenčne službe,
- kazalec uporabe knjižnice z oddaljenim dostopom,
- kazalec zadovoljstva uporabnikov s knjižnico in storitvami ter
- kazalec zadovoljstva uporabnikov s storitvami, dostopnimi preko oddaljenega dostopa.

Večino zgoraj omenjenih kazalcev bi lahko prilagodili za merjenje dela arhivov podatkov, ker pa v tem delu govorimo predvsem o uporabnikih, bomo nekoliko podrobneje razčlenili zadnja kazalca. Kot pravi Ambrožičeva, gre pri kazalcu zadovoljstva s knjižnico in storitvami za ocenjevanje oz. vrednotenje knjižnice kot celote ali njenih posameznih storitev. Pri kazalcu zadovoljstva uporabnikov s storitvami, dostopnimi preko oddaljenega dostopa, pa ocenjujemo npr. zadovoljstvo z dostopnostjo sistema in stabilnostjo komunikacij, ustreznost odzivnega časa in izbora dostopnih podatkovnih zbirk oz. elektronskih virov informacij (Ambrožič 2000).

4 Uporabniki storitev arhivov podatkov

Arhivi podatkov so tipična sodobna organizacija za opravljanje storitev. Središče pozornosti večine tovrstnih organizacij so uporabniki, zato se vse storitve razvijajo za njih in upoštevajo njihove potrebe. Uporabnik je običajno definiran kot »oseba oziroma osebe, zaradi katerih organizacija obstaja« (Križman 2002, 56). Uporabnik in njegove potrebe so za mnoge organizacije najpomembnejši člen njihove strategije. Primarna uporabniška skupina arhivov podatkov so raziskovalne in visokošolske ustanove, znotraj njih pa tako študenti kot raziskovalci in pedagogi, ob tem pa se arhivi trudijo služiti tudi širši javnosti. Da bi zagotovili čim širšo uporabo raziskovalnih gradiv, podatkov in storitev, arhivi sledijo politiki aktivnega ohranjanja, s ciljem zagotoviti verodostojnost, zanesljivost in logično celovitost vseh gradiv, ki so v njihovi oskrbi, medtem ko zagotavljajo formate, primerne za raziskave, poučevanje in učenje.

4.1 Tipologija uporabnikov storitev

ADP pri svojem delu sledi procesom modela OAIS, pri čemer so nekateri neposredno vidni uporabnikom, drugi pa so podpora v ozadju. Uporabnik, ki ga model OAIS omenja kot ciljno javnost (angl. *designated community*), se srečuje z vidnimi elementi modela ob vhodnem koraku, kjer preda svoj sprejemni informacijski paket (SIP), in ob izhodnem koraku, kjer prevzame dostopni informacijski paket (DIP).

Arhivi podatkov so redko vključeni v proces primarne produkcije podatkov. Služijo kot posredniki med številnimi ponudniki podatkov in akademsko skupnostjo. V njihovih zbirkah so podatki akademskega raziskovanja, javnega sektorja (statističnih agencij, vladnih ustanov itd.) in tržnega sektorja (mnenjska in tržnoraziskovalna podjetja). Prav zaradi tega je vloga dajalcev podatkov še kako pomembna. Naj bo raziskava še tako kakovostna, je neuporabna, če ni ustrezno pripravljena za drugo rabo. Z namenom izboljšanja kakovosti postopkov raziskovanja ADP izvaja številne delavnice tako za raziskovalce kot doktorske študente in pripravlja priročnike. Kot piše Štebe, je »načrtovanje in ustvarjanje raziskovalnih podatkov ob upoštevanju področnih standardov in dobrih praks ter etičnih in zakonskih podlag osnovno

zagotovilo njihove kakovosti ter s tem povezane nadaljnje uporabnosti» (Štebe in drugi 2015a). Delo z dajalci podatkov je torej pomemben element v procesu dela ADP, pa vendar se v tej magistrski nalogi usmerjamo h končnim uporabnikom storitev, potrebe dajalcev pa ostajajo za prihodnja raziskovanja.

Tipologija uporabnikov storitev arhivov podatkov je odvisna od nabora storitev, ki jih arhivi nudijo, in tematskih področij, ki jih pokrivajo. Arhivi podatkov, ki so bili ustanovljeni kot primarno družboslovni, povsod po svetu prevzemajo druga raziskovalna področja in naloge.

Uporabnike, katerih vedenje bomo preučevali v empiričnem delu, lahko delimo glede na status, pogostost spremljanja aktivnosti ADP ter pogostost, namen in način uporabe ADP.

Uporabnik gradiv ADP se ob registraciji umesti med skupino uporabnikov, ki jih lahko povzamemo kot:

- dodiplomski študenti,
- podiplomski oz. doktorski študenti,
- raziskovalci,
- pedagogi,
- vladni in drugi neprofitni uporabniki,
- profitni uporabniki in mediji.

Obenem ločujemo med pogostimi in občasnimi uporabniki gradiv in storitev. Občasni uporabniki raziskovalno gradivo in storitve ADP uporabljajo le za dokončanje neke naloge, bodisi je to seminarska naloga pri predmetu bodisi diplomsko ali magistrsko delo. Pogosti uporabniki pa preko ADP dostopajo do raznovrstnih vsebin, ki jih uporabljajo pri svojem pedagoškem in raziskovalnem delu.

Uporabnike torej lahko ločujemo tudi glede na namen uporabe raziskovalnih gradiv. In sicer uporabniki gradiva uporabljajo:

- pri seminarskih nalogah, vajah pri predmetu,
- za pisanje diplomskega, magistrskega dela,
- pri doktorskem delu,

- za raziskovalni projekt,
- za pripravo znanstvenega ali strokovnega dela,
- za pripravo predavanj in
- za komercialni namen.

Pri vsem skupaj lahko uporabnik raziskovalna gradiva uporabi na različne načine: bodisi za preprosto analizo podatkov ali pa uporabi prosto dostopne sumarne podatke. Uporabnik lahko na gradivih opravi kompleksne analize podatkov ali pa podatkovne datoteke in spremno gradivo uporabi za pripravo lastnega raziskovalnega vprašalnika.

Seveda se nekatere teh vlog prekrivajo in tako ustvarjajo še dodatne potrebe. ADP lahko neposredno spremlja potrebe svojih uporabnikov le delno. Opisi raziskovanj in merski inštrumenti, skupaj s sumarnimi podatki raziskovanj, so namreč prosto dostopni na njegovi spletni strani. Neposredno spremljanje vedenja uporabnikov se lahko izvaja le za registrirane uporabnike, ki opravljajo analize preko spleta ali pa izvedejo prenos podatkovne datoteke.

4.2 O uporabnikih na podlagi statistik merjenja

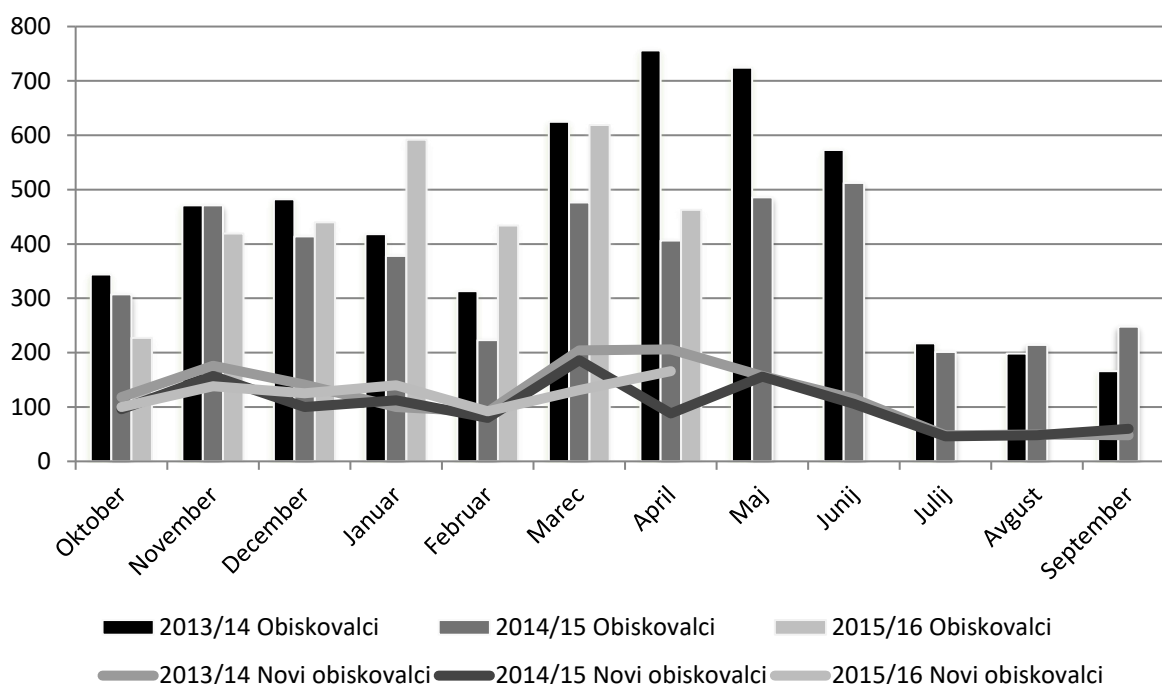
Arhivi značilnosti in vedenje svojih uporabnikov ocenjujejo na podlagi nekaterih statistik, ki jih vodijo o njih. ADP za preučevanje vedenja svojih uporabnikov od 1. marca 2011 dalje uporablja spletno analitiko orodja Google Analytics. Orodje je na voljo brezplačno. Uporablja se odprti del orodja, torej ima onemogočeno t. i. oglaševalsko funkcijo. S tem sicer ne moremo pridobiti podatkov o demografskih značilnostih uporabnikov in njihovih kategorijah zanimanja, vendar pa uporabnik pri tem ostane anonimen. Manjkajoče podatke o svojih uporabnikih lahko ADP pridobi iz registracijskega obrazca. Pred tem se je spletna analitika opravljala s programom Bravenet, ki je statistiko meril na nekoliko drugačen način, zato podatki niso neposredno primerljivi.

Uporabniki ADP so pretežno študenti (dodiplomski in podiplomski). Uporabniško ime in geslo sta aktivna v tekočem študijskem letu, nato ga mora uporabnik obnoviti.

Tako so tudi statistike, ki jih vodi ADP, v večini prikazane za obdobje študijskega leta (oktober–september) in ne koledarskega (januar–december).

Na Sliki 4.1 je prikazano število uporabnikov, ki ga je izmeril Google Analytics o obiskanosti spletnega naslova <http://www.adp.fdv.uni-lj.si/> od 1. oktobra 2013 do 30. aprila 2016. Mesečno število uporabnikov se giblje od okoli 50 uporabnikov v poletnih mesecih pa do več kot 600 v marcu, aprilu, maju in juniju, ki so glede na statistike meseci z največ prometa na strani. Tipično se študent med študijskim letom v prvem semestru seznani z opisnimi statistikami in teoretskim ozadjem naloge, v drugem semestru pa izvaja analize. V tej luči uporablja spletno stran ADP kot vir dostopa do podatkov bolj v drugem semestru. Naj na tem mestu omenimo še, da veliko uporabnikov do spletne strani in podatkov dostopa iz računalniških učilnic na fakultetah. Tako do strani dostopa več uporabnikov preko istega IP-naslova in je mesečno število novih uporabnikov manjše, kot bi bilo, če bi uporabniki do strani dostopali preko svojih računalnikov.

Slika 4.1: Število obiskovalcev in število novih obiskovalcev spletnega naslova <http://www.adp.fdv.uni-lj.si/> v posameznem študijskem letu (merjeno od 1. oktobra 2013 do 30. aprila 2016)



$N(2013/14) = 5300$; $N(2014/15) = 4341$; $N(2015/16 - \text{do } 30. 4. 2016) = 3199$

Vir: Google Analytics.

Statistike v nadaljevanju govorijo o obiskanosti strani ADP med 1. oktobrom 2013 in 30. aprilom 2016.

Z analitiko merimo tudi geolokacijo uporabnika. Največ (95 %) uporabnikov spletne strani prihaja iz Slovenije. V povprečju je v študijskem letu največ klikov zabeleženo iz Ljubljane (60 %) in Maribora (20 %). V manjših odstotkih sledijo druga večja slovenska mesta, ki imajo svoja izobraževalna središča, to so Celje (6 %), Novo mesto (4 %), Kranj (3%) in Koper (2 %). To so tudi lokacije, na katerih ADP občasno izvaja izobraževanja, ali pa se študenti s teh lokacij udeležujejo odprtih predavanj ADP v Ljubljani.

Vsebine spletne strani in opisov raziskav so prevedene tudi v angleški jezik, zato do njih dostopajo tudi tujci. ADP je ponudnik dostopa tudi za nekatere mednarodne raziskave, kot je npr. EUVET12 – Raziskava o poklicnem izobraževanju v sedmih evropskih državah (Study on vocational education in seven European countries) iz leta 2012. Največ ogledov iz tujine je iz Hrvaške (1 %), Združenih držav Amerike (0,4 %) in Velike Britanije (0,4 %). Nekaj ogledov letno je še iz Nemčije, Srbije, Italije, Bosne in Hercegovine ter Portugalske.

Uporabniki za dostop do strani ADP v 49 % uporabljajo iskalnik Google (v 97 %; v 2 % najdi.si), do strani prihajajo bodisi neposredno (36 %) ali preko napotiteljev (14 %). Med najpogostejšimi napotitelji na spletno stran ADP je ADP-jeva podstran z orodjem Nesstar (32 %), ki omogoča iskanje, lociranje, pregledovanje in snemanje statističnih raziskovalnih podatkov in metapodatkov, medtem ko so gradiva, kot so na primer vprašalniki, hranjeni na osnovni strani ADP in s klikom na povezavo v opisu raziskave v Nesstarju tako prikazujejo promet na osnovni strani. Med pomembnimi napotitelji na spletno stran ADP naj omenimo še spletno stran FDV (22 %) in e-učilnico na FDV (12 %). Do vsebin na spletni strani ADP uporabniki prihajajo še preko slovenskega knjižničnega informacijskega sistema COBISS (16 %) in Repozitorija UL (2 %), kamor so umeščene v ADP objavljene raziskave. Pogostost in viri so prikazani v Tabeli 4.1.

Tabela 4.1: Delež obiska na strani ADP glede na tip vira prometa (N = 12.818; 1. 10. 2013 – 30. 4. 2016, v %)

Iskalnik	48,8		
Neposredno	36,1		
Napotitelj	13,7		
		<i>nesstar2.adp.fdv.uni-lj.si</i>	32,12
		<i>fdv.uni-lj.si</i>	21,69
		<i>eucilnica.fdv.uni-lj.si</i>	11,52
		<i>cobiss.izum.si</i>	16,15
		<i>uni-lj.si</i>	2,32
		<i>nom.fdvinfo.net</i>	2,74
		<i>repozitorij.uni-lj.si</i>	1,70
Družbeno omrežje	1,3		
		<i>Facebook</i>	78
		<i>Twitter</i>	22

Vir: Google Analytics.

Statistika merjenja obiska na Facebook strani ADP preko brezplačnega orodja Facebook Insight kaže, da uporabniki spremljajo objavljene novice. ADP na svojem profilu objavlja informacije o novih raziskavah, katerih doseg je odvisen od vsebine (dosegajo med 70 in 200 obiskovalcev), objavlja vabila na svoje delavnice (doseg med 100 in tudi čez 1000) in druge pomembne novice, ki v povprečju dosežejo med 100 in 200 obiskovalcev. Prav statistika dosega posamezne novice govori o zanimanju uporabnikov o posamezni temi. Tako so v zadnjem času najbolj videne objave vezane na tematiko ravnanja z raziskovalnimi podatki. Priprava načrta za ravnanje z raziskovalnimi podatki in priprava raziskovalnih podatkov za oddajo v repozitorij postajajo obveza s strani financerjev za raziskovanja, financirana iz javnih sredstev in z znanstvenih revij. Za te vsebine se zanimajo pretežno raziskovalci in pedagogi, obenem pa tudi knjižničarji, ki so velikokrat prva referenčna točka raziskovalca za te vsebine. Obenem pa se na tovrstnih delavnicah in v gradivih predstavijo tudi metodološke komponente, vezane na raziskovanja, in so zato obiskane tudi s strani podiplomskih študentov. ADP redno izvaja delavnice z omenjenimi vsebinami tako za slovenske uporabnike kot tudi na mednarodnih poletnih šolah za doktorske študente (npr. tečaji v okviru Poletne šole družboslovnih metod in tehnik združenja ECPR v letu 2015). V ta namen je ADP pripravil tudi priročnik *Priprava raziskovalnih podatkov za odprti dostop: priročnik za raziskovalce*

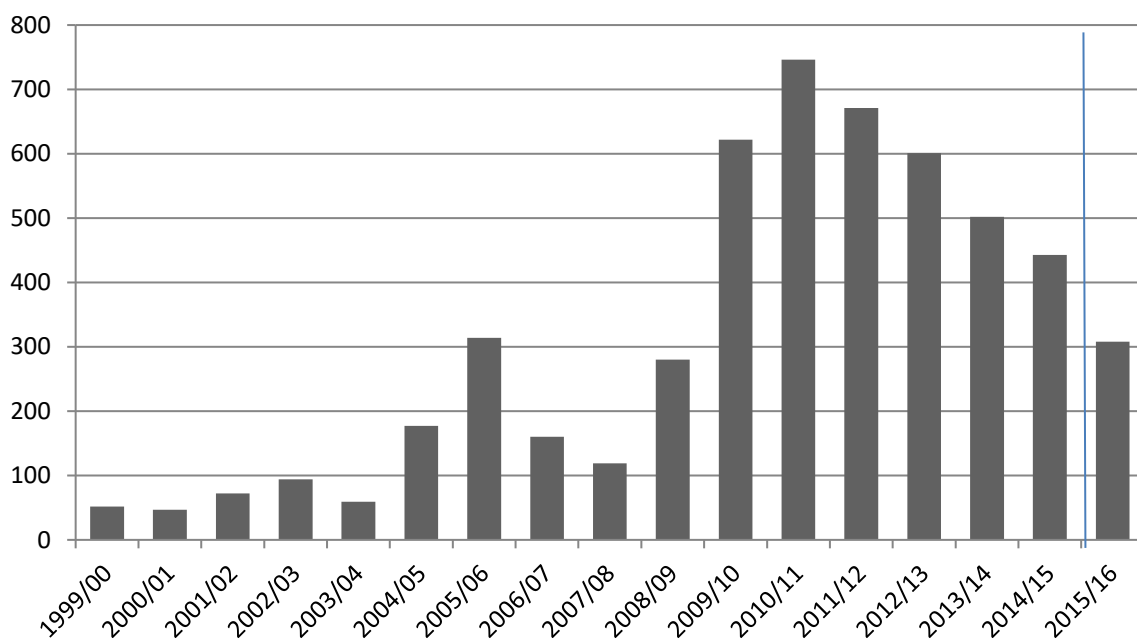
(Štebe in drugi 2015a) in njegovo angleško različico *Preparing research data for open access: guide for data producers* (Štebe in drugi 2015b).

ADP je na omrežju Twitter, ki je namenjeno predvsem komunikaciji v realnem času, aktiven od 6. septembra 2011. Objavljenih ima 297 sporočil in ima 479 aktivnih sledilcev.

Za dostop do raziskovalnih podatkov se morajo uporabniki ADP registrirati in navesti namen uporabe. Konec leta 2002 je ADP uvedel možnost prenosa podatkovne datoteke neposredno preko spleta s pomočjo orodja Nesstar, vendar je bistven skok števila registriranih uporabnikov zaznati šele v študijskem letu 2009/10, ko je ADP začel uvajati elektronsko obliko registracije s potrditvijo preko e-naslova (glej Sliko 4.2). Do oktobra 2009 je bilo potrebno obrazec za registracijo izpolniti ročno, na papirju, in ga posredovati v ADP, kar je bilo nekoliko zamudno. Danes uporabnik izpolni obrazec in prejme informacijo o uporabniškem imenu in geslu ter navodila za uporabo in citiranje v povprečju v enem delovnem dnevu.

Grafi, predstavljeni v nadaljevanju tega poglavja, prikazujejo podatke za posamezno študijsko leto. V študijskem letu 2015/16 so predstavljeni podatki zbrani do 30. marca 2016, torej za dve tretjini leta. Pričakujemo, da bo končno število registriranih uporabnikov preseglo število iz leta 2014/15.

Slika 4.2: Število registriranih uporabnikov v ADP v posameznem študijskem letu (25. 1. 2000 – 30. 3. 2016)



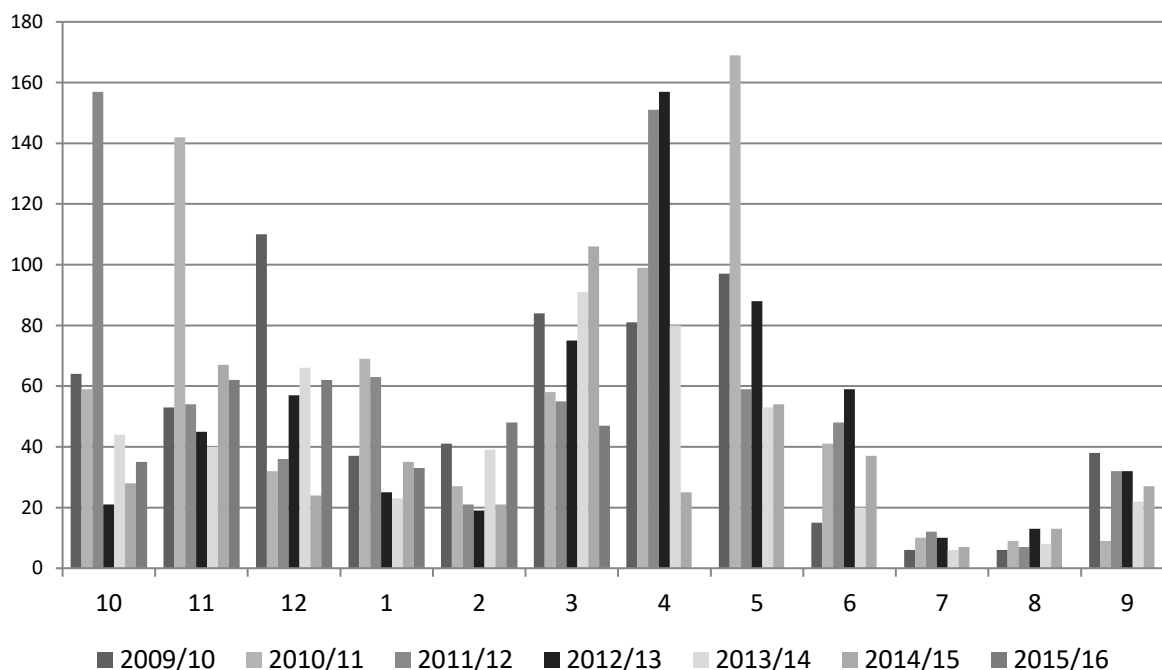
Vir: ADP (2016).

V nadaljevanju prikazujemo primerjalne podatke za uporabnike, ki so se registrirali preko e-obrazca.

Med oktobrom 2009 in marcem 2016 se je registriralo 2297 edinstvenih uporabnikov. Med temi je registracijski obrazec (geslo je sicer veljavno v tekočem študijskem letu) večkrat izpolnilo 922 uporabnikov. Ponovna registracija je bila izvedena, bodisi ker so uporabniki zaprosili za večji dostop do gradiva (najprej so označili, da želijo raziskovalne podatke analizirati preko spleta, v nadaljevanju pa, da želijo podatke prenesti k sebi, na lokalni računalnik) bodisi ker so zaprosili za drug namen uporabe. V nekaj sto primerih pa so uporabniki oddali vlogo za dostop tudi v novem študijskem letu, najpogosteje v dveh zaporednih letih. Iz oddanih vlog za registracijo razberemo nekaj uporabnikov, ki uporabljajo gradiva ADP najprej v obdobju dodiplomskega študija in nato kot podiplomski študenti ali pa najprej kot doktorski študenti, nato pa kot zaposleni raziskovalci. Med aktivnimi uporabniki jih je 25 brez časovne omejitve veljavnosti gesla. V tem primeru gre izključno za raziskovalce in pedagoge, ki gradivo uporabljajo za znanstvene in izobraževalne namene.

Mesečno število registriranih uporabnikov se giblje podobno kot mesečni obisk spletne strani. Večina vlog za dodelitev dostopa se odda v začetku zimskega semestra, torej v oktobru, novembru in decembru, nato pa spet v začetku poletnega semestra, torej v marcu, aprilu in maju (glej Sliko 4.3).

Slika 4.3: Število registriranih uporabnikov v posameznem mesecu študijskega leta (1. 10. 2009 – 30. 3. 2016)



Vir: ADP (2016).

Najpogostejši uporabniki podatkov ADP so dodiplomski študenti, nato sledijo podiplomski študenti in zaposleni v izobraževalnih ustanovah, ki so bodisi raziskovalci bodisi pedagogi. Uporaba večine raziskovalnih gradiv je omejena na nekomercialno rabo in tako je med registriranimi uporabniki komercialnih uporabnikov najmanj. Vsako leto se med uporabniki prijavi nekaj uporabnikov, zaposlenih v vladnih organizacijah, nevladnih organizacijah in srednjih šolah. Med registriranimi uporabniki je letno tudi nekaj takšnih, ki podatke uporabljajo za osebno rabo.

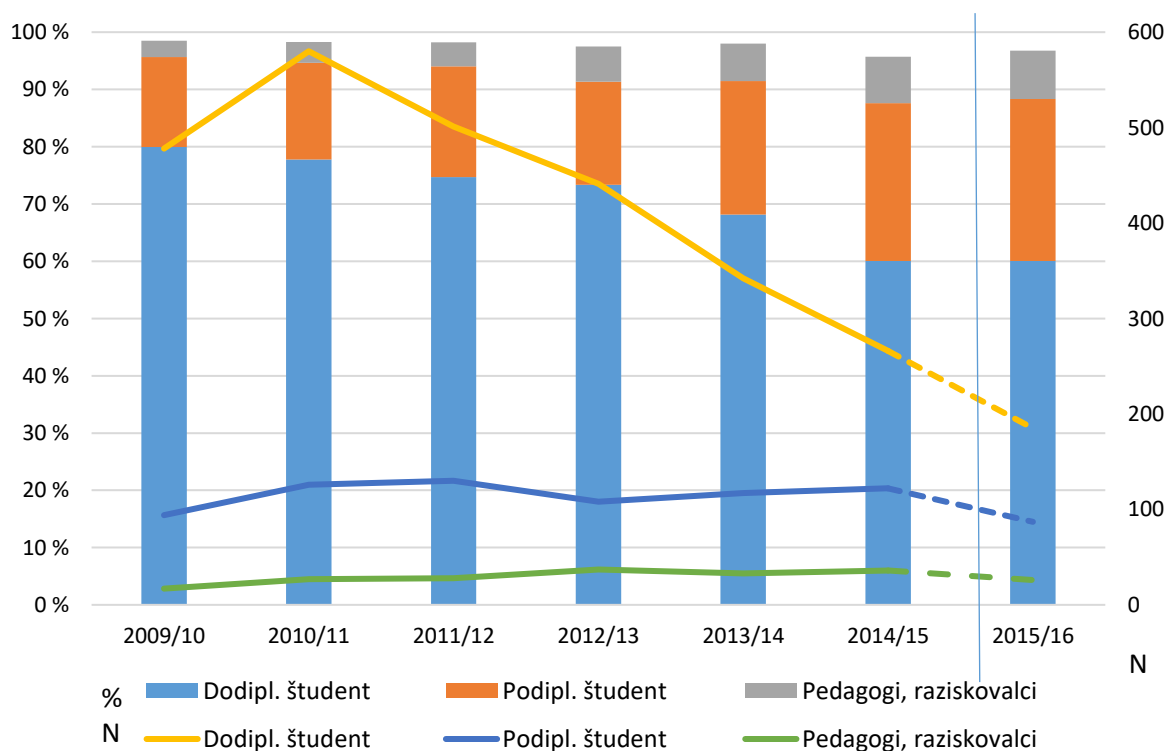
V študijskih letih 2010/11 do 2012/13 je bilo število dodiplomskih študentov, ki so uporabljali gradivo ADP, precej višje kot danes. Vzroke za upad uporabe lahko iščemo na več področjih. Med njimi je predvsem zmanjšanje števila študentov zaradi

upada populacije prebivalcev, starih 19 let, pa tudi ukinitvev oziroma preoblikovanje nekaterih predmetov na fakultetah, pri katerih so študenti uporabljali raziskovalne podatke.

Po podatkih visokošolske prijavno-informacijske službe Univerze v Ljubljani je od študijskega leta 2011/12 do 2015/16 upadalo tako število prijav kot vpisnih mest. To velja tako za univerzitetni študijski program kot za visokošolski strokovni študijski program. Število razpoložljivih vpisnih mest se je v tem obdobju zmanjšalo za 28,8 %, število prijav pa za 26,5 %, kar lahko pripišemo tudi splošnemu zmanjšanju populacije, stare 19 let (Visokošolska prijavno-informacijska služba 2016).

Obenem pa je iz podatkov razvidno (glej Sliko 4.4), da ostaja število registriranih podiplomskih študentov in pedagogov oziroma raziskovalcev v letih spremljanja statistike enako. V deležu se torej odstotek teh dveh skupin povečuje v primerjavi s skupino dodiplomskih študentov. Ti skupini sta za delovanje arhiva tudi bolj pomembni, saj predvidoma uporabljata raziskovalne podatke in gradivo na višjem nivoju.

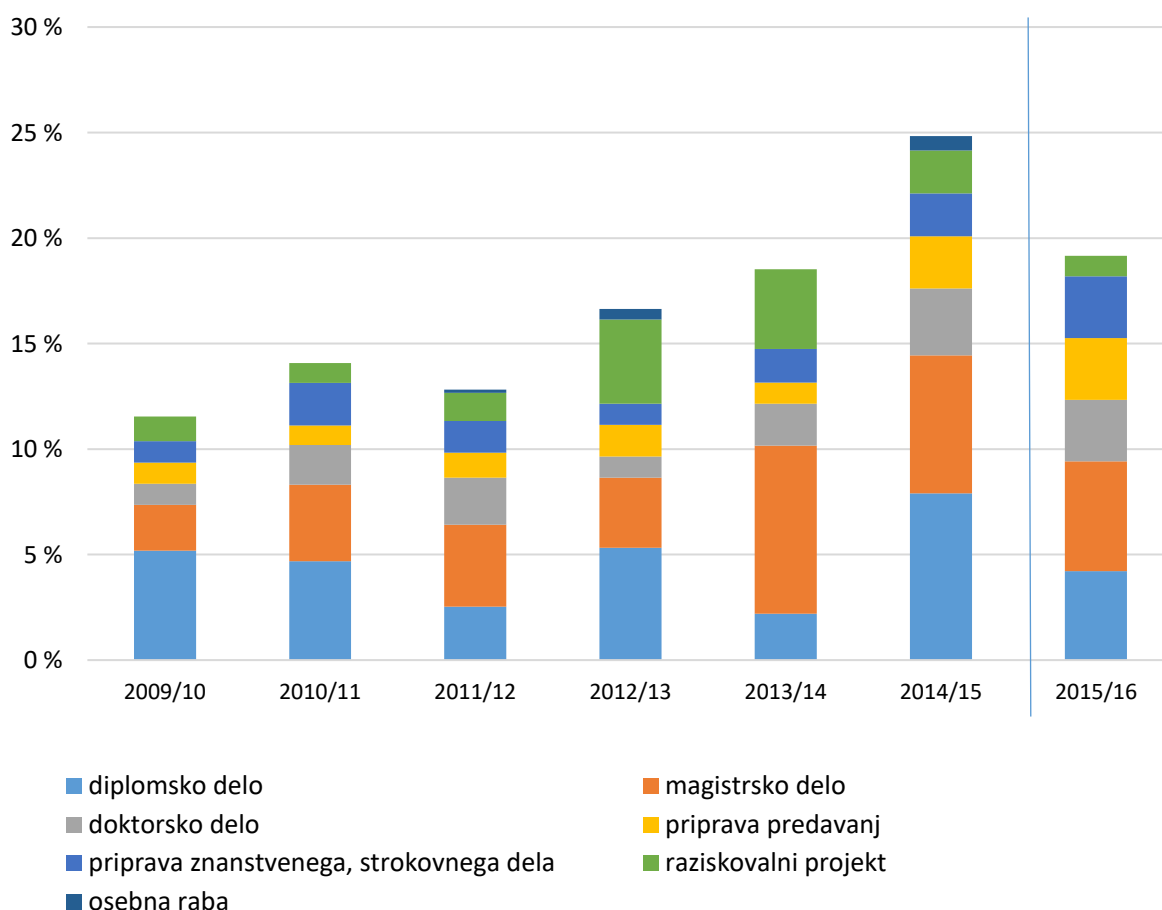
Slika 4.4: Kategorija uporabnika v študijskem letu (1. 10. 2009 – 30. 3. 2016)



Vir: ADP (2016).

Med registriranimi uporabniki je največ takšnih, ki so dejali, da dostop do raziskovalnih podatkov potrebujejo za potrebe seminarskih nalog pri različnih študijskih predmetih, za vaje ali za aktivno udeležbo na eni od delavnic ADP. Takšnih je bilo v preteklih letih okoli 80 %; še najmanj (75 %) v študijskem letu 2014/15. Delež uporabnikov, ki so v letu 2014/16 podatke uporabili za pripravo diplomskega dela, je bil 8 %, 7 % jih je podatke uporabilo za magistrsko delo in 3 % za doktorsko delo. Po 2 % uporabnikov je podatke uporabilo za pripravo predavanj, za raziskovalni projekt in za pripravo znanstvenega in strokovnega dela (glej Sliko 4.5).

Slika 4.5: Namen uporabe gradiva v študijskem letu (1. 10. 2009 – 30. 3. 2016)



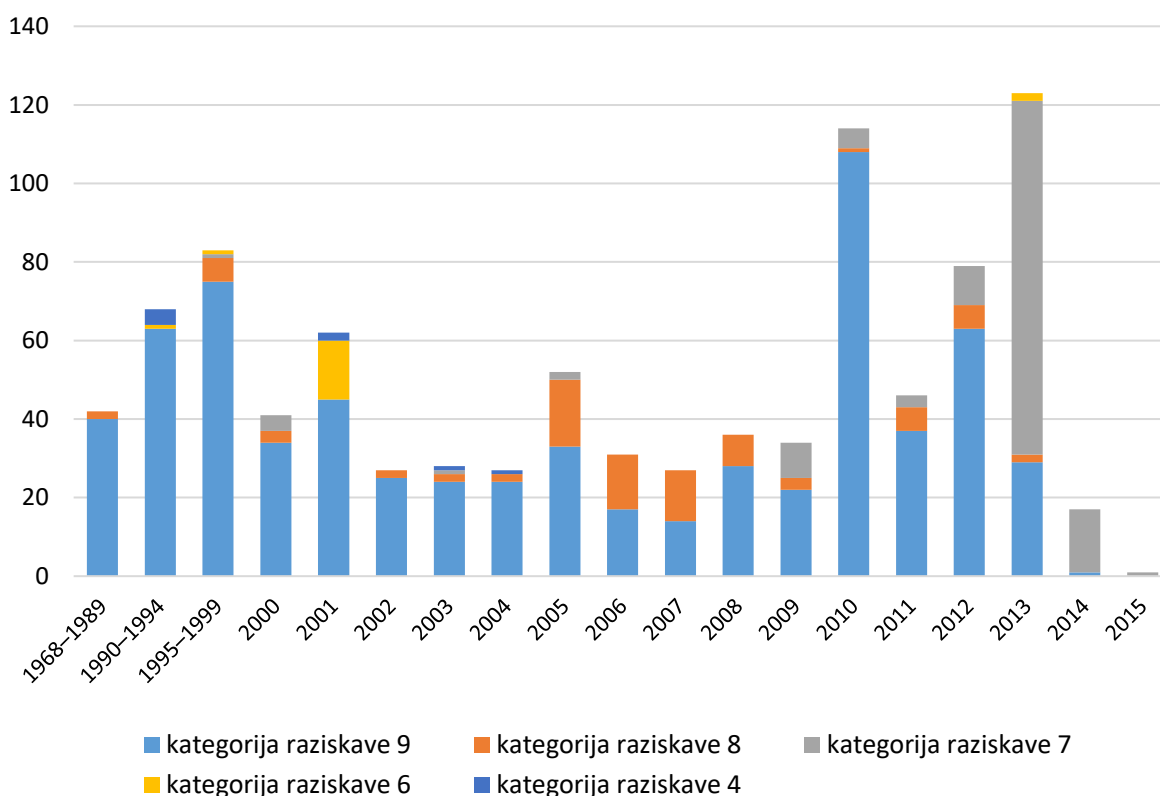
Vir: ADP (2016).

Poglavje zaključujemo s statistiko prenesenih podatkovnih datotek za leto 2015. Prenos raziskovalnih podatkov se v ADP izvaja preko vmesnika Nesstar. Med 943 prenesenimi raziskavami jih 95 % dosega končno stopnjo obdelanosti. To pomeni, da

so pripravljene polni opisi raziskav s polnim besedilom spremenljivk v podatkovni datoteki. Uporabniki torej uporabljajo predvsem raziskave s kakovostno pripravljenimi metapodatkovnimi opisi tudi na nivoju spremenljivk v podatkovni datoteki.

ADP raziskave uvršča v kategorije od 1 do 9, pri čemer so v kategorije med 7 in 9 umeščene teoretsko ali praktično pomembne raziskave, primerjalne ali kontinuirane raziskave, ki so metodološko kakovostno izvedene (ADP 2015a). Med raziskavami, prenesenimi v letu 2015, jih v kategorijo 9 spada 72 %, še dodatnih 24 % pa jih ima kategorijo 8 ali 7. Kar 96 % raziskav, ki so bile prenesene v letu 2015, ima torej najvišjo kategorijo kakovosti. Na Sliki 4.6 prikazujemo število prenesenih raziskav iz posameznih let glede na kategorijo raziskave. Vidimo lahko, da uporabniki uporabljajo kakovostnejše raziskave ne glede na to, v katerem letu so bile izvedene, torej tudi starejše raziskave. Bolj so v uporabi novejše podatkovne datoteke, vendar tudi uporaba starejših podatkov, verjetno predvsem v primerjalnem pomenu, ni zanemarljiva.

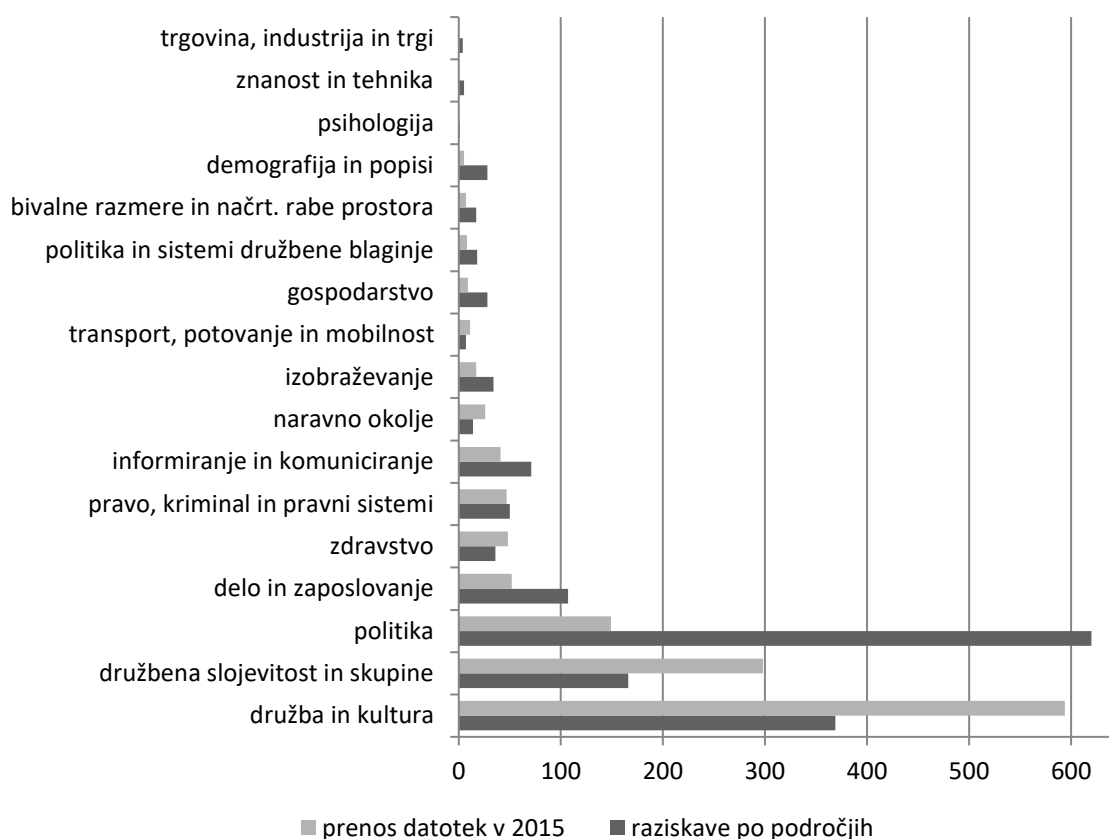
Slika 4.6: Prenesene raziskave v letu 2015 glede na kategorijo raziskav



Vir: ADP (2016)

Pri pregledu statistik je mogoče opaziti usmerjenost posameznih raziskovalcev k uporabi lastnih raziskovanj v pedagoškem procesu. Prenos takšnih podatkov raziskave je precej nad povprečjem drugih prenosov. To pa je tudi eden od ciljev ADP: da raziskovalci širijo zavest o uporabi raziskovalnih podatkov, ustrezno hranjenih v arhivu podatkov, tudi med svojimi študenti. Na tak način tudi promovirajo rabo arhiva podatkov in povečujejo verjetnost uporabe v prihodnje.

Slika 4.7: Prenesene raziskave v letu 2015 glede na vsebinsko področje



Vir: ADP (2016)

Vsebinska področja, ki dosegajo največji domet, so družba in kultura, družbena slojevitost in skupine ter politika. Nekoliko manjšega dosega še delo in zaposlovanje, zdravstvo, pravo, kriminal in pravni sistem ter informiranje in komuniciranje. To so tudi področja, s katerih ADP distribuira največ raziskav (glej Sliko 4.7). Pri pregledu posameznih podpodročij je opaziti veliko zanimanje za raziskave na področju mladine, kriminala in množičnih medijev. Predvsem na

področju kriminala in množičnih medijev se kaže potreba po pridobitvi več raziskav, saj je zanimanje večje kot razpoložljivost.

V primerjavi s statistikami prenosa raziskav v drugih arhivih podatkov po Evropi imamo v ADP predvsem majhen izkoristek podatkov uradne statistike (npr. podatki popisov prebivalstva so v Nemčiji in Angliji zelo uporabljani). V vseh družboslovnih arhivih podatkov so področja politike, družbene slojevitosti in družbe v splošnem najbolj obiskana. Obenem pa opazamo, da večji arhivi podatkov povečujejo nabor raziskav na področju zdravstva in ekonomije. Med področji, za katera kaže, da bodo bolj iskana v letu 2016, so kulturna in nacionalna identiteta v povezavi z zaposlovanjem in družbeno slojevitostjo (CESSDA Metadata Management Project 2016).

5 Merjenje zadovoljstva uporabnikov

Podpora uporabnikom je le eden od kazalnikov kakovosti in uspešnosti organizacije, ki pa je za potrebe načrtovanja in izboljšanja nadaljnjega dela in zunanjega pogleda na delo organizacije še kako pomemben. Merjenje zadovoljstva uporabnikov na področju podatkovnih arhivov je precej skopo in omejeno le na določen segment njihovega dela. Nekaj primerov merjenja navajamo v nadaljevanju tega poglavja.

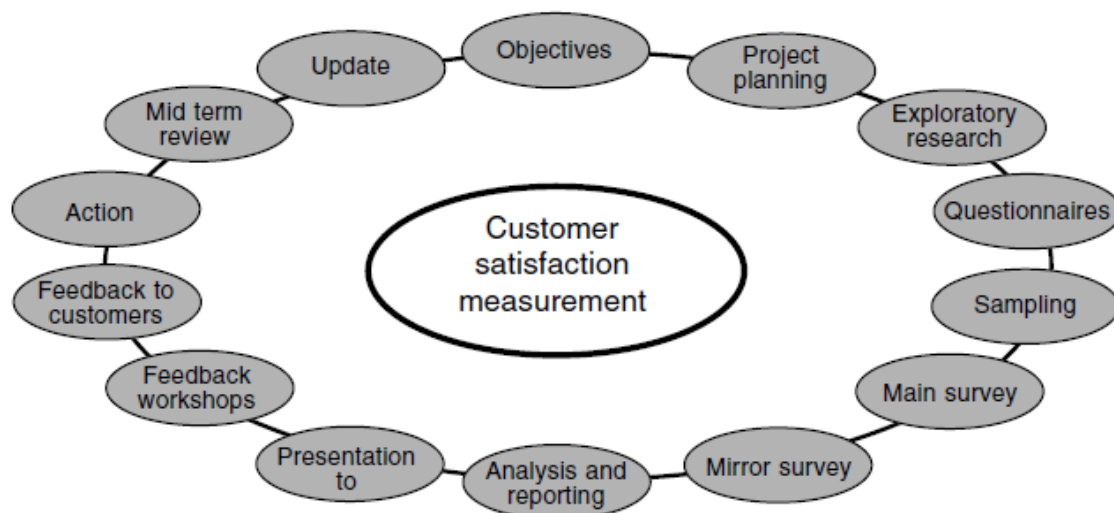
5.1 Nameni in cilji raziskovanja uporabnikov

Proces merjenja zadovoljstva uporabnikov je podoben procesu raziskovanja. Najprej si zastavimo cilje in natančno načrtujemo postopek merjenja. Predhodna raziskovanja, fokusne skupine in poglobljeni intervjuji pomagajo raziskovalcu pri oblikovanju vprašalnika in določitvi preučevanih skupin. Ko je vprašalnik že oblikovan, sledi odločitev o izvedbi merjenja. Odločimo se, ali bomo uporabili anketo ali se merjenje izvaja z opazovanjem. Podobno merjenje lahko izvedemo tudi med zaposlenimi v organizaciji, kjer skušamo ugotoviti, kakšno predstavo imajo zaposleni o potrebah uporabnikov. Izvedemo analizo in rezultate merjenja predstavimo vsem skupinam anketirancev. Primer procesa merjenja zadovoljstva uporabnikov v svojih priročnikih predstavlja Hill (Hill in drugi 2002), ki pravi, da je za nadgradnjo dela ključnega pomena, da se rezultati predstavijo predvsem zaposlenim v organizaciji. Ti morajo biti seznanjeni s potrebami uporabnikov, prav tako pa je potrebno določiti nove usmeritve dela in procesov v organizaciji.

Podpora, ki jo bo organizacija razvila po zaključeni meritvi, je lahko različna za različne skupine uporabnikov. Uporabniki imajo namreč različne potrebe in naloga organizacije je, da se skuša čim bolj približati njihovim potrebam. Arhivi lahko določene storitve (na primer prikaz metapodatkov) prilagodijo potrebam uporabnikov, za druge pa morajo najti najboljšo vmesno pot med željami in potrebami. Najpogostejši uporabniki gradiv in storitev ADP so dodiplomski in podiplomski študenti. Pomembni pa so tudi raziskovalci in pedagogi, ki so praviloma zahtevnejši uporabniki. Glede na tip podatkov, ki prevladujejo v ADP (anketni mikropodatki), so vladne ustanove in medijske hiše redki uporabniki: ti analize vsebin pogosteje

naročijo pri raziskovalcih, kot da bi podatke analizirali sami. Poznavanje potreb različnih skupin uporabnikov je pomembno tudi za načrtovanje in prilagajanje promocijskih aktivnosti (npr. oglaševanja storitev ADP).

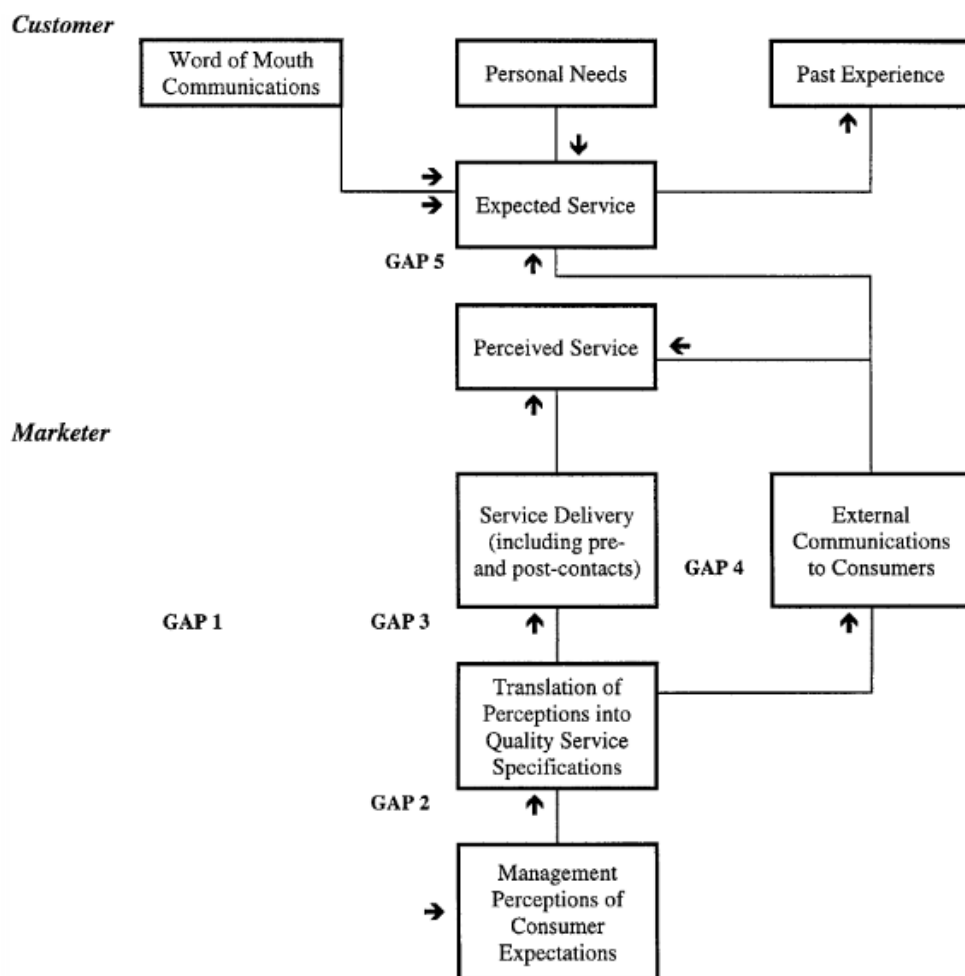
Slika 5.1: Pregled procesa merjenja zadovoljstva uporabnikov



Vir: Hill in drugi (2002, 6); v izvornem, angleškem jeziku

Različne načine podajanja informacij s strani uporabnikov ter njihovega prejemanja in uresničevanja ter možnosti razkorakov v svojem poročilu predstavlja tudi ameriški Transportation Research Board (glej Sliko 5.2). Jasno je prikazana delitev na uporabnike in organizacijo. Ugotoviti je potrebno, kaj uporabnik zahteva oziroma kakšne so njegove potrebe in kaj organizacija nudi, ter uskladiti delo organizacije glede na povpraševanje. Na sliki so označeni tudi možni razkoraki (t. i. *gap*), ki lahko nastanejo med posameznimi elementi. Kadar sta organizacija in uporabnik usklajena teh razkorakov ni. Kot je prikazano na Sliki 5.2 pa so možni razkoraki tudi znotraj same organizacije, na primer med željo in navodili vodstva ter uresničevanjem zaposlenih. V dobro uporabnikov je potrebno tudi te razkorake zmanjšati na minimum.

Slika 5.2: Model kakovosti storitve



Vir: Morpace International in Cambridge Systematics (1999, 8); v izvirnem, angleškem jeziku

Kot navaja Ambrožičeva, je »osnovni namen preučevanja uporabnikov pridobiti podatke, ki bodo določeni organizaciji služili pri načrtovanju, evalvaciji, izboljšanju uspešnosti in učinkovitosti poslovanja ter dvigu kakovosti storitev oziroma proizvodov« (Ambrožič 2015, 98).

5.2 Dosedanja merjenja

Informacije o dosedanjih merjenjih, ki so se izvajala v arhivih podatkov in smo jih zajeli v naši analizi, nakazujejo potrebo razvoja tega elementa kakovosti, torej preučevanja potreb uporabnikov. Merjenja se večinoma nanašajo na posamezni segment delovanja organizacije in le v redkih primerih zajemajo vse njene storitve. Nekatere storitve in gradiva arhivov podatkov so v osnovi zelo podobni storitvam in

gradivom, ki jih nudijo knjižnice in statistični uradi, zato smo pred izvedbo ankete in za potrebe oblikovanja vprašalnika preučili, kako so se dela lotili na omenjenih področjih, ki imata precej daljšo zgodovino delovanja in katerih storitve dosegajo večji krog uporabnikov.

5.2.1 Spremljanje uporabnikov knjižnic

Raziskave uporabnikov so bolj znane na področju knjižnic, kjer sta začetnika takšnega raziskovanja na Slovenskem Filova (Filo 1976) in Popovič (Popovič 1988). Slednji pravi, da »je v današnjem času opredelitev natančno definiranih, jasnih, kratkoročnih ciljev in prioriternih nalog ena od temeljnih komponent sodobnega poslovanja knjižnic« (Popovič 1988, 1). In še, »da so zahteve in potrebe uporabnikov, in ne le razlage samih knjižničarjev, kaj in kakšne naj bi bile te potrebe, odločilen kriterij pri formuliranju ciljev in nalog vsake knjižnice« (Popovič 1988, 1). Namen študije je bil uporabnikom NUK-a še bolj približati knjižnične fonde in ponuditi kvalitetnejšo, ažurnejšo informacijo o dostopu do virov. Že v 70. letih prejšnjega stoletja, ko je o uporabnikih poročala Filova, se je preučeval vpliv informacijskih poti. Avtorica omenja, da bo uporabnik sprejel nove metode le, če se te vklaplajo v njegov način študija in če zanje potrebuje malo napora. Želje uporabnikov naj bi določale vrsto in množico informacij in virov ter postopke za njihovo iskanje (Filo 1976, 16).

Nato so sledile raziskave posameznih segmentov knjižnice (študije uspešnosti in kakovosti medknjižnične izposoje v letih 1987 in 2000; študija zadovoljstva uporabnikov s storitvami Velike čitalnice leta 2001 in 2010) in primerjave s podobnimi knjižnicami (na primer s Centralno tehniško knjižnico UL) v letu 1995 (Ambrožič 2015).

V novejšem obdobju pa se je s tem vprašanjem pri nas celoviteje ukvarjala predvsem Ambrožičeva (Ambrožič 1999; Ambrožič 2000; Ambrožič 2015). Zadnja obsežna študija uporabnikov NUK-a je bila opravljena jeseni 2013. Do spletne ankete so uporabniki dostopali preko vstopne spletne strani knjižnice. Raziskovalce je zanimalo, kako so uporabniki zadovoljni s klasičnimi in elektronskimi viri in storitvami, kako dobro jih poznajo in kako pogosto jih uporabljajo, kako so zadovoljni z osebjem, prostori in opremo knjižnice ter predlogi uporabnikov za izboljšanje storitev knjižnice

(Ambrožič 2015, 107). Obenem pa jih je zanimalo še, kako dostop do informacij in okolje knjižnice vplivata na uspešnost študija in ali to prispeva k ustvarjanju novih idej in znanj.

Kot pravi avtorica, je v okolju, ki postaja vedno bolj konkurenčno tudi za nepridobitne organizacije, zagotavljanje visoke stopnje kakovosti storitev in proizvodov ena od temeljnih usmeritev knjižnice (Ambrožič 2015, 97). Meni tudi, da se knjižnično okolje zaradi vedno večje ponudbe elektronskih virov drastično spreminja. Uporabniki pričakujejo hiter in enostaven dostop do knjižničnih storitev, ne glede na čas ali prostor, kjer se trenutno nahajajo. Pričakujejo odzivne, prijazne in strokovno usposobljene knjižničarje, ki jih v obilju informacijskih virov in informacij znajo voditi pri njihovem odkrivanju in uporabi (Ambrožič 2015, 100). V ta namen poteka tudi usmerjanje izobraževanja knjižničarjev v zadnjem desetletju. Kot najpogostejši vzrok obiska knjižnice so anketiranci v anketi iz leta 2013 navedli uporabo njenih čitalniških prostorov za študij (večinoma lastnega gradiva) ter izposojlo klasičnega knjižničnega gradiva. Elektronske informacijske vire pa uporabljajo le v manjši meri, prav tako orodja za njihovo odkrivanje. Tukaj vidijo v NUK-u možnost razvoja. V sodelovanju s pedagogi želijo doreči uporabo informacijskih virov v pedagoškem procesu, kar bi vplivalo tudi na kakovost študija.

Prvič so bila v vprašalnik vključena vprašanja o ekonomski vrednosti knjižnice, ki so bila oblikovana na podlagi raziskave Nemške nacionalne knjižnice za znanost in tehnologijo iz Hannovra (*angl. German National Library of Science and Technology*). Anketirancem je bilo postavljeno hipotetično vprašanje, kakšen bi bil najmanjši mesečni znesek denarnega nadomestila, ki bi ga pričakovali od države v zameno, da bi se strinjali z zaprtjem knjižnice. Na vprašanje so se anketiranci odzvali zelo negativno. Ogorčeni so bili ob navajanju možnosti, da država ne bi zagotavljala javnega financiranja knjižnice, saj s tem ne bi bile več zagotovljene enake možnosti dostopa do informacij in znanja. Anketirance so povprašali še, kako bi na njihov študij oziroma delo vplivalo, če informacijskih virov oziroma storitev knjižnice ne bi več mogli uporabljati. Kar 62 % anketiranih je odgovorilo, da bi to močno vplivalo. Dejali so, da bi jim študij vzel veliko več časa in energije. 58 % anketiranih je sicer dejalo, da bi bili v primeru prekinitve javnega financiranja dejavnosti knjižnice pripravljeni finančno podpreti (Ambrožič 2015, 118). Pa vendar se moramo zavedati, da je velika

večina uporabnikov knjižnice študentov brez rednih, večjih dohodkov in bi v tem primeru večina dejavnosti knjižnice, ki so razvojne narave in v dobro kulture, in ne profitne, bila opuščena. Podobna struktura uporabnikov je tudi v arhivih podatkov.

Podobno anketo so v letu 2011 izvedli med uporabniki knjižnic NUK in CTK. Anketirani so ocenjevali povečanje stroškov in dejali (več kot tretjina), da bi bili pripravljeni sofinancirati podaljšanje odprtosti čitalnic s plačilom višje članarine. Zanimiva ugotovitev te raziskave je še, da so uporabniki o podaljšanju odprtja čitalnice izvedeli od svojih prijateljev oziroma znancev in iz tiskanih medijev. Obveščanje preko elektronskih medijev je bilo manj uspešno. Konkretna sprememba, katere podlaga je bila raziskava, je bilo podaljšanje odpiralnega časa čitalnic obeh knjižnic v letu 2012 (Ambrožič in Vovk 2011).

Iz raziskav na področju knjižnic lahko zaključimo, da uporabniki iščejo predvsem hitre in pomembne vire, ki bi jim bili v pomoč pri njihovem delu. Tako na področju literature kot tudi na področju podatkovnih virov. Medtem ko se poklic podatkovnega knjižničarja v Evropi šele razvija, pa so v ZDA in Kanadi ti knjižničarji glavna vstopna referenčna točka za uporabnike podatkov. Z uporabniško izkušnjo se v ZDA ukvarja Eleanor Read z Univerze v Tennesseeju. Tamkajšnje knjižnice namreč igrajo pomembno vlogo pri širjenju informacij o podatkovnih zbirkah. Nudijo podporo pri prepoznavanju in dostopu do pomembnih virov, kar je tudi del njihove glavne naloge. Podatki raziskave iz leta 2003 kažejo na to, da je nujno dati več poudarka promocijskim aktivnostim tega servisa, saj je med anketiranimi uporabniki knjižnice še vedno prevelik delež tistih, ki storitev ne poznajo. Obenem pa se pojavlja potreba po ustreznem dodatnem izobraževanju knjižničarjev, saj med rednim izobraževanjem ne dobijo ustreznega znanja, ki ga od njih zahtevajo uporabniki. Knjižničarji se morajo podučiti o temah in raziskovalnih metodah na različnih in običajno tudi zelo raznolikih tematskih področjih, priučiti se morajo novih programskih orodij in poznati ponudbe podatkovnih središč (Read 2007).

V Evropi je razvoj te ponudbe najti predvsem v Veliki Britaniji (npr. na Londonski šoli za ekonomijo in politične vede (LSE) (Macdonald 2005) in Univerzi v Edinburghu, kjer med informacijskimi storitvami za raziskovalce nudijo podatkovno knjižnico in svetovanje (The University of Edinburgh 2016)). Med osnovnimi nalogami

knjižničarjev je podpora učenju in širjenje znanja, pa tudi dostop do podatkov raziskav. Poročilo raziskovalnih knjižnic v Veliki Britaniji iz leta 2012 (RLUK v (Rice 2016) navaja velik razkorak med znanjem knjižničarjem in potrebami uporabnikov. Znanja, za katera je vsaj četrtnina vprašanih knjižničarjev navedla, da bodo pomembna v naslednjih dveh do petih letih so: sposobnost svetovanja o hrambi rezultatov raziskav; znati svetovati na področju ravnanja z raziskovalnimi podatki in njihovega ohranjanja, vključujoč zajem, iskanje, dostop, deljenje, ohranjanje in prenosljivost; znati svetovati raziskovalcem na področju izpolnjevanja zahtev financerjev v povezavi z zahtevami odprtega dostopa; znati svetovati o uporabi možnih orodij za delo s podatki, uporabljenimi v posamezni disciplini; svetovanje na področju podatkovnega rudarjenja ter znanje in svetovanje na področju uporabe metapodatkov za opis raziskovanja. Nekaj omenjenega znanja skušajo knjižničarjem predati na magistrskih študijih, veliko večino pa morajo pridobiti s kasnejšim dodatnim izobraževanjem, pri čemer so v veliko pomoč projekti Digital Curation Centra in MANTRA kot orodje za samoučenje na področju dela z raziskovalnimi podatki, ki je v pomoč tako raziskovalcem kot knjižničarjem (Rice 2016).

V ADP se zavedajo pomembne vloge knjižničarjev v procesu pridobivanja in deljenja raziskovalnih podatkov, ki so hranjeni v podatkovnih središčih. S tem namenom je bila v letu 2014 izvedena delavnica z naslovom Odprti raziskovalni podatki v družboslovju in humanistiki, namenjena knjižničarjem z univerzitetnih oddelkov in raziskovalnih inštitutov s področja družboslovja in humanistike. Glede na število udeležencev in razprave je videti, da se pomembnosti te tematike zavedajo tudi knjižničarji. V priročniku za raziskovalce (Štebe in drugi 2015a) so avtorji posamezne dele namenili knjižnicam, kot namig, kje in kako lahko vstopajo v življenjski krog raziskovalnih podatkov ter nudijo podporo raziskovalcem. Obenem je ADP pripravil podstran o odprtih podatkih za spletni vodič Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja z naslovom Odprti dostop za raziskovalce (ODKJG 2015). V letu 2016 ima ADP v načrtu izvedbo delavnice za knjižničarje s še več konkretnimi napotki in priporočili, kar je bila prošnja, podana s strani udeležencev prejšnje delavnice.

5.2.2 Spremljanje uporabnikov uradne statistike

Na področju ponudbe statističnih podatkov je v Sloveniji vlogo uporabnikov raziskovala Križmanova V raziskavo, izvedeno leta 2001, je vključila registrirane uporabnike iz javnega sektorja, iz podjetij, znanosti in raziskovanja ter zaposlene na Statističnem uradu RS. To je ena od redkih anket o zadovoljstvu z uporabniki, ki vključuje tudi mnenje zaposlenih v preučevani organizaciji z namenom ugotavljanja možnega razkoraka med pomembnostjo kriterijev kakovosti med uporabniki in zaposlenimi na SURS. Njena je ugotovitev, da »kljub temu, da obstajajo zakonska določila o zbiranju in podajanju podatkov, ki so nastajala z dolgoletnim delom strokovnjakov različnih strok, slovenska državna statistika še potrebuje uglasovanje z uporabniki« (*ibid.*, 109). Pričakovanja uporabnikov, ki so odgovarjali na anketo, se statistično pomembno razlikujejo za večino elementov kakovosti. Križmanova je v svoji raziskavi oblikovala lestvico desetih meril kakovosti, pri čemer je na eni strani merila zadovoljstvo uporabnikov s kakovostjo storitev, na drugi strani pa pomembnost teh elementov za uporabnike. Kriteriji kakovosti, ki jih je uporabila, so: pravočasno posredovanje podatkov, statistična točnost podatkov, ažurnost podatkov, dostopnost, pomoč uporabnikom in preglednost metodoloških pristopov, ureditev časovnih serij podatkov, koherentnost statističnih izdelkov, ustreznost statističnih konceptov za uporabnike, usklajenost z mednarodnimi standardi, statistični pokrivanje vseh področij, podrobnost izkazovanja podatkov. Kot pravi (*ibid.*, 88), »s primerjavo ocen pomembnosti in zadovoljstva lahko analiziramo razkorak med pričakovano in dejansko kakovostjo in s tem določimo prednostna področja, kjer so potrebne izboljšave«.

Prvi poskusi spremljanja uporabnikov sicer segajo v leto 1997. Prva ocena zadovoljstva s spletno stranjo je bila izvedena v letu 1999 (*ibid.*). Ankete o zadovoljstvu uporabnikov so bile izvedene še v letih 2004, 2007 in 2010 (SURS 2004; SURS 2008; SURS 2011). Naj dodamo še, da so ankete SURS praviloma narejene na znani populaciji, povabilo k anketi je namreč poslano registriranim uporabnikom. V letu 2007 so to bili uporabniki, ki so naročeni na e-novice ali prijavljeni kot uporabniki v podatkovnem portalu SI-STAT, uporabniki, ki so v letu 2007 podali zahtevek v informacijskem središču in naročniki na SURS-ove tiskane publikacije. Stopnja odgovora je bila 28 % (SURS 2008).

SURS je izvedel tudi nekatere druge ankete o uporabnikih, o katerih je mogoče več izvesti v delu (Ostrež 2011). V svojem delu Ostreževa na podlagi ankete iz leta 2010 preverja model za merjenje zadovoljstva uporabnikov uradne statistike (*ibid.*) in oblikuje skupine uporabnikov glede na njihove značilnosti. Štiri skupine uporabnikov so starejši intenzivni uporabniki, ki podatke SURS uporabljajo pogosto in so že kdaj vzpostavili osebni stik s SURS, le redki med njimi podatke uporabljajo v študijske namene; poslovni intenzivni uporabniki, ki so v večini bolj izobraženi, podatke uporabljajo pogosto in prihajajo iz gospodarskega okolja; poslovni povprečni uporabniki; mlajši, učeči se uporabniki, katerih značilnost je, da do podatkov dostopajo redkeje, prihajajo s področij znanosti, raziskovanja in izobraževanja ter so v povprečju mlajši kot uporabniki v drugih skupinah. Vprašanja ankete so bila razdeljena na indikatorje splošnega zadovoljstva uporabnikov, indikatorje zaznane kakovosti statističnih podatkov, indikatorje zaznane kakovosti opravljene storitve (najprej ocena neposrednega stika in sodelovanja, nato pa še ocena spletne strani), indikatorje koncepta pritožb in pripomb uporabnikov ter indikatorje koncepta zaupanja. Njene ugotovitve so, da se z raziskavo ugotovljene uporabniške skupine ne pokrivajo z uradno segmentacijo uporabnikov SURS in da bi bilo »pri izpolnjevanju ciljev uporabniško usmerjene uradne statistike bolj primerno upoštevati uporabniške skupine, opredeljene na podlagi več različnih značilnosti, kot le segment, iz katerega uporabnik prihaja« (Ostrež 2011, 125). Ugotavlja še, da obstaja močna povezava med zaznano kakovostjo statističnih podatkov in splošnim zadovoljstvom uporabnikov ter da podatki nakazujejo, da ima zaznana kakovost opravljene storitve pozitiven vpliv na splošno zadovoljstvo uporabnikov (Ostrež 2011, 126). Anketiranci so na odprto vprašanje o tem, kaj je zanje pri statističnih podatkih SURS najpomembnejše, odgovorili, da so to predvsem pravočasnost, natančnost, preglednost in dostopnost statističnih podatkov (SURS 2011, 2).

V okviru projekta prenove spletne strani je SURS leta 2012 izvajal testiranje uporabnikov s sistemom za sledenje premikom oči. Namen raziskave je bila reorganizacija statističnih področij na način, ki bi omogočal lažje iskanje podatkov, obenem pa tudi preoblikovanje strukture prvih objav. V testiranje so bili vključeni novinarja, člana statističnih sosvetov, raziskovalca, člana statističnega društva in Urada Vlade RS za komuniciranje (skupno 10 uporabnikov) ter 30 študentov.

Rezultati so kazali na potrebo oblikovanja širših skupin statističnih področij (medtem ko možnost abecednega iskanja po vsebinah ni najboljše delovala) in potrebo dodatnega kratkega povzetka najpomembnejših vsebin na začetku besedila prve objave (Šnuderl 2014).

Kot primer raziskovanj v tujini omenimo merjenje uporabniške izkušnje uporabnikov Eurostatovih podatkov. Eurostatov cilj je biti vodilni ponudnik visoko kakovostnih statistik za Evropo. Z namenom izboljšanja svojega dela in prepoznavnosti v družbi izvajajo anketo o zadovoljstvu uporabnikov, katere vprašalnik je oblikovan znotraj Evropskega statističnega sistema (raziskave so bile izvedene v l. 2007, 2009, 2011, 2012, 2013 in 2014). V anketi pokrijejo štiri glavne teme: tipi uporabnikov in njihova uporaba, vidiki kakovosti, zaupanje v evropske statistike in diseminacijo statistik. Glede na podatke iz ankete, izvedene v letu 2014, so njihova največja skupina uporabnikov študenti, akademski in zasebni uporabniki (43,7 %), temu sledijo poslovni uporabniki (25,4 %) in javni uslužbenci oziroma vladne ustanove (19,4 %). Dve tretjini anketirancev je dejalo, da so Evropske statistike ključne ali zelo pomembne za njihovo delo. So podlaga za spremljanje stanja v družbi in oblikovanje politik ter podlaga za številne nove zakone. Stopnja zadovoljstva s kakovostjo Eurostatovih podatkov je visoka (60 %). Uporabniki so posebej poudarili prednost dostopa do podatkov vseh držav članic na enem mestu, primerljivost podatkov in metapodatkov ter popolnost dokumentacije. Uporabniki so bili nekoliko manj zadovoljni z enostavnostjo dostopa do podatkov (45 % jih je dejala, da je dostop enostaven), pri čemer je bilo ocenjevano zgolj dostopanje do agregatnih podatkov. Dostop do mikropodatkov Eurostata je podvržen rigoroznim postopkom, ki se jih večina »hitrih« uporabnikov niti ne loteva. Predlogi, podani s strani uporabnikov, so bili: naj Eurostat spodbuja države članice k hitrejšemu predajanju podatkov in tako dostopu do celotnih podatkov; potreba po izboljšanju navigacije, kot tudi iskalnika in orodij za spletno upravljanje s podatki za potrebe raznovrstnih prikazov; ponuditi podrobnejše metapodatke, vključno z jasnimi izračuni dodatnih spremenljivk; ponuditi podatke za bolj razčlenjene skupine in primerjavo po več demografskih spremenljivkah ter drugi (Eurostat 2014).

5.2.3 Spremljanje uporabnikov podatkovnih servisov

Podobne raziskave na področju dela arhivov podatkov pa so prava redkost. Predvsem v ZDA in Kanadi so arhivi podatkov povezani s knjižnicami, kjer nudijo strokovno pomoč pri iskanju in distribuciji podatkovnih zbirk. V letu 2003 je bila na Univerzi v Tennesseeju izvedena raziskava, katere namen je bil ugotoviti uporabniško poznavanje storitev, ponujenih s strani knjižnice in podatkovne banke. Ugotovitve Readove (Read 2007) nakazujejo na to, da je nepoznavanje storitev, ki jih nudijo arhivi, še vedno veliko ter da se kaže potreba po dodatnem izobraževanju uporabnikov in promociji storitev.

Med podatkovnimi arhivi v Evropi zadovoljstvo svojih uporabnikov redno spremlja finski FSD. Anketirane so v anketi iz leta 2003 spraševali o tem, kako dobro podatkovni arhiv služi potrebam svojih uporabnikov. Večina pogostih uporabnikov je izrazila pozitivno mnenje, kot priporočila za nadaljnji razvoj pa so izrazili potrebo po razširitvi tematskih področij, ki jih gradivo v arhivu pokriva, boljše in lažje možnosti iskanja podatkov ter potrebo po dostopu do podatkovnih datotek v številčnejših formatih (Keckman-Koivuniemi in Sivonen 2003). Rezultati raziskave iz leta 2008 kažejo, da uporabniki FSD zaznavajo kot koristen, profesionalen in nujen za njihovo raziskovalno delo in izobraževanje. Večina uporabnikov do podatkov dostopa preko njihove spletne strani in le redki z neposrednim kontaktom preko e-pošte. Oddaja podatkov v odprti dostop je sprejeta kot pomemben korak v raziskovalnem procesu in podprta je ideja o zahtevi financerjev po arhiviranju in odprtem dostopu do javno financiranih raziskav. Kot najpomembnejše storitve uporabniki navajajo dostop do podatkovnega kataloga, kodirnih knjig in vprašalnikov preko spletne strani FDS. Obenem je zanje zelo uporabna vsebina, podana v biltenu (navedlo 54 %), in dostop do spletne strani z viri o raziskovalnih metodah (69 %). Takšna spletna stran je redkost v podatkovnih arhivih, se pa kažejo vedno večje potrebe po podajanju podatkov skupaj z vsaj osnovnimi statističnimi metodami. Obenem so s FSD zadovoljni tudi dajalci podatkov, saj menijo, da so navodila jasna (91 %) in da je informacij o procesiranju podatkov dovolj (86 %), in ker zaupajo postopkom za varovanje njihovih podatkov (86 %). Kot priporočila za izboljšanje uporabniki predlagajo več promocijskih aktivnosti med študenti in univerzitetnim osebjem, saj naj bi ti FSD premalo poznali. Izrazili so potrebo po dostopu do podatkov uradne

statistike in po izboljšanju spletne strani z viri o raziskovalnih metodah s še več primeri ter po dodajanju multivariatnih metod. Izražena je potreba po številčnejših tečajih o dostopu do raziskovalnih podatkov in uporabi raziskovalnih metod (Keckman-Koivuniemi 2008).

V letu 2011 je bila v FSD izvedena raziskava o uporabnikih in uporabi vsebin spletnega portala z viri na področju raziskovalnih metod, ki je postal popularen kot pomoč pri poučevanju in e-učenju. Pokazalo se je, da uporabniki uporabljajo tako kvalitativni kot kvantitativni del portala. Naj tukaj omenimo, da ima kvalitativno raziskovanje na Finskem pomembno zgodovino in je v splošnem bolj uporabljeno kot kvantitativno. Uporabniki so posebej izpostavili brezplačen dostop do vsebin, zanesljivost vsebin, jasnost primerov, dostopnost storitve, uporabnost in pozornost do študentske populacije. Med anketiranci, ki so bili v povprečju stari med 46 in 55 let in vključeni v poučevanje, sta dva med tremi izrazila pripravljenost sodelovati pri razvoju metod poučevanja informacijskih virov (Keckman-Koivuniemi 2012).

Med evropskimi arhivi še največ pozornosti svojim uporabnikom namenja angleški UKDA, ki je del širše skupine UKDS. V aprilu 2014 so začeli z rednim spremljanjem zadovoljstva uporabnikov z njihovo spletno stranjo. Ocenjevanje poteka za posamezno podstran, ki jo obiskovalec obišče, na primer podstrani popisa in z njim povezane GIS storitve (angl. *casweb*, *geoconvert*), podstran z dostopom do gradiv preko Nesstarja, podstran za dostop do agregatnih podatkov (Infuse) in podobno. Obiskovalec spletne strani ob odhodu prejme kratko anketo, kjer oceni zadovoljstvo s storitvijo in lahko poda svoje mnenje. Te statistike zaradi majhnega števila odgovorov niso tako zanesljive, lahko pa podajo neko oceno o storitvi, predvsem velikokrat o njeni neenostavni uporabi. Rezultati so analizirani po posameznih segmentih, obliki odziva in kategoriji uporabnika ter so posredovani nazaj skupinam in so podlaga strateškemu načrtovanju.

V letu 2014 so izvedli še dve večji ocenjevanji. Med njimi je svetovanje podjetja AudienceNet, ki se je predvsem ukvarjalo s spremembo spletne strani in objavami v množičnih medijih. Medtem ko so uporabniki izrazili zadovoljstvo s spletno stranjo UKDS, so predlagali tudi nekaj manjših popravkov predvsem v oblikovanju spletne strani, da bo ta bolj enostavna in dostop do informacij jasn. Anketirani so podprli

idejo o animacijskih vložkih na spletni strani, ki bi bili v obliki vodičev na temo »Kako naj«, predvsem za nove uporabnike, ki jih obsežnost informacij na trenutni spletni strani včasih prestraši. Medtem ko je bila podprta ideja o podajanju pomembnejših informacij preko množičnih medijev, so anketirani izrazili zaskrbljenost, da so tam objavljene kratke izjave lahko razumljene izven konteksta (Audiencenet 2015).

V letu 2014 je bilo prvič po spremembi spletne strani v marcu 2013 izvedeno tudi poglobljeno posvetovanje z deležniki, ki so ocenjevali, kako angleški UKDS dosega svoje cilje. Posvetovanje je potekalo v obliki fokusnih skupin in intervjujev tako na strani uporabnikov kot dajalcev. Uporabniki so bili zadovoljni z dostopom do podatkov preko enotnega portala in v splošnem zadovoljni s ključnimi storitvami na področju dostopa do podatkov, podpore in usposabljanja. Obenem pa je poročilo dalo 30 priporočil za izboljšavo dejavnosti. Navedimo samo nekatere:

- Informacija o citiranju mora biti jasneje vidna in po potrebi naj se spremeni temu namenjen vodič.
- Ponuditi možnost izvoza oblike citiranja podatkov v številnih formatih, kot na primer za Endnote, Zotero, BibTeX, MODS XML in druge.
- Razjasniti potrebe profesorjev in učiteljev o oblikah podatkov, ki jih potrebujejo za poučevanje različnih metod.
- Prestrukturirati spletno stran, da bodo podane informacije bolj urejene in da bosta vidno izpostavljeni obe najpomembnejši komponenti, »pridobi podatke« in iskalnik.
- Izboljšati iskalno komponento s pomočjo testiranja uporabniškega ravnanja. Ugotoviti, kako uporabniki iščejo in ali so dobljeni rezultati zanje uporabni.
- Pripraviti video in pisne vodiče, ki bodo zajemali uporabo osnovnih analitičnih spretnosti na ravni dodiplomskih študentov.
- Pripraviti vire za usposabljanje učiteljev.
- Razviti uporabniški forum in preučiti možnosti moderatorstva s strani UKDS. Vsebine naj bodo javno vidne, medtem ko je objavljanje omogočeno samo registriranim uporabnikom.
- Povečati ponudbo spletnih seminarjev s temami, ki so jih podali uporabniki. Informacije o tem morajo biti jasneje vidne v sekciji novosti na spletni strani.
- Sodelovati z dajalci in jih po potrebi tudi izobraževati, da bodo oddajali čiste in dobro dokumentirane podatke in dokumentacijo.

- Sodelovati z organizacijami, ki zbirajo podatke, in se dogovoriti za neposredni prenos metapodatkov iz sistemov za računalniško podprto anketiranje (CAI).
- Pripraviti jasnejšo informacijo o tipu podatkov, ki jih UKDS sprejema, v povezavi s politiko razvoja zbirke.
- Ponuditi več izobraževanja na temo upravljanja z raziskovalnimi podatki, predvsem za študente, bodisi v obliki spletnih seminarjev ali kot neposredne obiske in izvedbo delavnic na lokalnih institucijah (Woollard 2014).

Zgoraj navedena priporočila lahko brez posebnega raziskovanja uporabnikov apliciramo tudi na ADP.

UKDS je v letih 2014 in 2015 izvedel še številne druge ankete med svojimi uporabniki (študenti, raziskovalci, profesorji, komercialni in neakademski uporabniki) in povezanimi skupnostmi (visokošolske knjižnice). Iz posvetovanj s študenti in profesorji je mogoče razbrati, da študenti dajejo večjo prednost spletnim vodičem kot pisnim vodičem ali spletnim seminarjem. Gre za vsebine, ki jih lahko pogledajo kadarkoli. Te pa morajo biti dostopne na vidnem mestu. Anketirani so podprli predlog priprave posebne spletne strani, namenjene doktorskim študentom, in na njej objavljane primerov uporabe podatkov v disertacijah. Predlagali so še uporabo foruma za razpravo o delu na podatkih in o problemih s posameznimi statističnimi metodami ter razširitev tematskih področij (Higgins 2014).

Med priporočili zgoraj navedene raziskave je tudi uvedba sklada za nagrajevanje kakovostnih doktorskih disertacij. Tovrstni razpis so v UKDS prvič razpisali v letu 2016 (UK Data Service 2016a). V ADP takšno nagrajevanje poznajo že vrsto let. Sprva je bilo tudi denarno nagrajeno, v zadnjih letih pa je zaradi varčevalnih ukrepov podeljeno le javno priznanje nagrajeni osebi. Od leta 2003 ADP za študente Fakultete za družbene vede razpisuje nagrado za najboljšo delo (diplomsko delo, magistrsko delo ali doktorat), ki temelji na podatkih iz ADP. Nagrada oz. priznanje za kakovostno nalogo se podeljuje v okviru Klinarjevega sklada (ADP 2015b). Z letom 2016 namerava ADP možnost pridobitve nagrade razširiti na vse fakultete v Sloveniji. Po drugi strani pa Nizozemci poznajo podatkovno nagrado, ki jo letno podeljuje nacionalna koalicija podatkovnih arhivov Reserach Data Netherlands. S priznanjem in večjim denarnim sklado (5000 EUR), ki ga lahko uporabijo za promocijo uporabe

svojih podatkov, je nagrajen trud raziskovalcev za zbiranje in dokumentiranje podatkov. Nagrada se podeljuje na treh področjih: za humanistiko in družbene vede, za tehnične in eksaktne vede ter medicino (Research Data Netherlands 2016). Prejemniki nagrad poročajo o večji prepoznavnosti njihovega dela in odpiranju možnosti za vključitev v dodatne projekte.

Večja raziskava o uporabniški izkušnji na področju družboslovja je bila izvedena v povezavi z uporabo podatkov Evropske družboslovne raziskave. Odgovori uporabnikov so bili podobni prej omenjenim raziskavam. Kot zanimivost pa dodajmo odgovore na vprašanje, kako so anketiranci podatke uporabili oz. kaj je bil rezultat njihovega dela s podatki (glej Tabelo 5.1). V anketi so povprašali o uporabi podatkov večjih mednarodnih raziskav s področja družboslovja. Ne glede na vrsto raziskave so anketirani navajali, da je bil rezultat uporabe podatkov bodisi poglavje v knjigi bodisi članek v znanstveni reviji. Obenem pa preseneča odstotek uporabe podatkov za delovne dokumente, disertacije in celo neobjavljena besedila (v povprečju več kot 50 %). Podatki so precej pogosto uporabljeni tudi pri poučevanju in za pripravo predstavitev na konferencah (Bethlehem in drugi 2008). Upamo lahko, da bo takšna uporaba rezultirala tudi v znanstvenih in strokovnih člankih.

Tabela 5.1: Kaj je bil rezultat vašega dela s podatki? (večkratni odgovor)

	Evrobarometer (EB)	Evropska družboslovna raziskava (ESS)	Evropska raziskava vrednot (EVS)	Mednarodna splošna družboslovna anketa (ISSP)	Mednarodna raziskava vrednot (WVS)
Knjiga	8 %	6 %	14 %	12 %	12 %
Poglavje v knjigi	30 %	27 %	30 %	32 %	34 %
Članek v znanstveni reviji	30 %	29 %	32 %	30 %	33 %
Članek v strokovni reviji ali na spletu	17 %	16 %	15 %	16 %	15 %
Članek v zborniku konference	27 %	28 %	22 %	22 %	27 %
Seminarska naloga, vaje	28 %	27 %	30 %	25 %	27 %
Neobjavljeno, delovni dokumenti, disertacije	49 %	51 %	56 %	54 %	51 %
Nič od zgoraj navedenega	3 %	1 %	3 %	1 %	2 %
n	251	196	163	315	189

Vir: Bethlehem in drugi (2008, 62).

V ADP podobna obširna raziskava do danes še ni bila izvedena. Od leta 2013 pa ADP spremlja zadovoljstvo udeležencev delavnic, ki jih izvaja. Prijavljenim v tednu pred delavnico pošlje vprašalnik, na podlagi katerega po potrebi prilagodi vsebino predavanja. V njem so lahko vprašanja o preteklem delu z mikropodatki, o poznavanju različnih statističnih programov in tipu statističnih analiz, ki jih udeleženci običajno uporabljajo. Pred izvedbo delavnic za raziskovalce, ki so tudi potencialni bodoči dajalci podatkov, se jih povpraša po njihovi vključitvi v raziskovalni proces, ali poznajo priporočila odprtega dostopa in vrednotenje v ADP hranjene podatkovne datoteke kot znanstvene objave. ADP je pooblaščen podatkovno središče s strani ARRS za hrambo raziskovalnih podatkov. »Sprejeti podatki štejejo kot znanstvena objava in predstavljajo podlago za bibliografsko vrednotenje po merilih ARRS« (Štebe in drugi 2015a, 9).

Po končani delavnici dobijo udeleženci obvestilo o dostopu do gradiv, ki so bila uporabljena na delavnici, in povabilo k sodelovanju v anketi o zadovoljstvu z delavnico. V tej anketi udeleženci ocenjujejo zadovoljstvo z vsebino, predavateljem, vizualno predstavitvijo, gradivom, terminom in organizacijo. Predavatelja lahko dodatno ocenijo glede strokovnosti, prijaznosti, komunikacije, razlage in odzivnosti pri postavljenih vprašanjih. Udeleženci ocenijo še primernost zahtevnosti delavnice, zadostnost praktičnih primerov in ali je bila delavnica v skladu z njihovimi pričakovanji. Dodana je tudi možnost komentiranja in predlaganja izboljšav. Udeleženci so v splošnem zelo zadovoljni z vsebino in predavatelji. Predlogi in zahteve udeležencev zadnjih seminarjev so bili predvsem v luči izboljšanja gradiv. Izrazili so potrebo po več pisnih dokumentih, s primeri uporabe podatkov, obenem pa po izvedbi daljših delavnic, kjer bi lahko predavano bolje vadili. V ta namen je ADP lani sodeloval na metodološki poletni šoli, kjer je bil izveden tridnevni seminar na temo ravnanja z raziskovalnimi podatki. Podobne izvedbe načrtuje tudi v prihodnje.

Poleg uporabe anketnih podatkov o uporabniških izkušnjah za izboljšanje dela v organizacijah in načrtovanje se tovrstni podatki lahko uporabijo tudi za oceno gospodarskega vpliva podatkovnega središča. Edina znana analiza na področju družboslovja je bila leta 2012 narejena v Veliki Britaniji, kjer so ocenjevali ekonomski vpliv Economic and Social Science Service (ESDS), kamor spada tudi angleški podatkovni arhiv. Na podlagi namiznega raziskovanja, intervjujev in dveh spletnih

anket so raziskovalci skušali narediti ekonomsko analizo področja, pri čemer so preučevali:

- Vložek in uporabno vrednost – količino časa in denarja, porabljenega za izdelavo/pridobivanje podatkov in storitev, s čimer so določili najmanjšo vrednost ESDS.
- Pogojno vrednost – z zneskom, ki bi ga bili uporabniki pripravljeni plačati za dostop do podatkov in storitev in/ali jih pripravljeni sprejeti, da se odrečejo dostopu, s čimer označujejo vrednost ESDS zase.
- Potrošnikov presežek – skupno pripravljenost za plačilo minus stroški pridobivanja, kar kaže koristi, ki jih dobijo od ESDS.
- Neto ekonomsko vrednost – z ugotovljenimi ugodnostmi uporabnikov minus stroški zagotavljanja podatkov in storitev s strani ESDS, kar določa neto ekonomsko vrednost.
- Povečanje učinkovitosti – z ocenami vrednosti raziskovanja, ki jih navajajo uporabniki ESDS, kar kaže na vpliv ESDS na skupnost uporabnikov.
- Povečanje donosnosti vložkov v ustvarjanje podatkov in infrastrukturo – z ocenami potencialnega povečanja donosov naložbe v ESDS kot vpliva na skupnosti financerjev, ustvarjalcev in dajalcev podatkov ter uporabnikov (Charles Beagrie Ltd in The Centre for Strategic Economic Studies 2012, 5).

Glavne ugotovitve so, da se investicija v ESDS desetkratno povrne. Ponovna uporaba raziskovalnih podatkov ponuja nove raziskovalne priložnosti, poveča produktivnost ter privarčuje čas in vire za raziskovalce, predavatelje in oblikovalce politik.

6 Ozadje Ankete o zadovoljstvu uporabnikov ADP

V poglavju 4 smo predstavili značilnosti uporabnikov ADP na podlagi statistik merjenja obiskanosti spletne strani, družbenih omrežij in podatkov, podanih ob registraciji. Ti podatki so nam dali nekaj osnovnih informacij o značilnostih, kot je npr. pričakovani namen uporabe raziskovalnih gradiv. Kot lahko razberemo iz primerov, opisanih v poglavju 5, pa je področje merjenja zadovoljstva z delom arhivov precej širše. Glede na to, da je del gradiv v ADP prosto dostopnih, da ni mogoče slediti delu uporabnikov, kadar ti ne uporabljajo spletne strani ADP, in da informacijska tehnologija v tem trenutku ne more meriti zadovoljstva in kritik uporabnikov, za dostop do teh informacij arhivi uporabljajo raznovrstne ankete, fokusne skupine in druge oblike raziskovanj. Prva v anketa o zadovoljstvu uporabnikov je bila o Arhivu družboslovnih podatkov izvedena za potrebe tega magistrskega dela in jo predstavljamo v nadaljevanju.

6.1 Raziskovalno vprašanje

Magistrsko delo izhaja iz podmene, da so organizacije v stalnem razvoju. Kljub temu, da so arhivi podatkov pretežno neprofitne organizacije pod okriljem univerz ali raziskovalnih centrov, je njihov osnovni namen zagotavljati storitve uporabnikom. Pri tem ločimo dve osnovni skupini uporabnikov: dajalce podatkov in njihove uporabnike. Uporabniki s svojimi potrebami arhive postavljajo pred vedno nove izzive in spodbujajo k izboljšavam delovnih procesov. S tem posredno vplivajo na kakovost storitev, ki jih arhivi podatkov ponujajo. Kakovost storitev arhivov podatkov se ne meri samo v količini raziskav, datotek podatkov in ostalega gradiva, ki ga lahko arhiv nudi, ampak tudi po zagotavljanju dolgoročnega ohranjanja in dostopa do gradiv. Tako dostop kot zahteve uporabnikov se s časom in razvojem informacijsko-telekomunikacijskih tehnologij spreminjajo. Obenem se z uporabo tehnologije Slovenija vedno bolj vključuje tudi v mednarodni prostor in Arhiv družboslovnih podatkov tukaj nastopa kot ponudnik storitev tujim raziskovalcem ter posrednik za dostop do tujih storitev slovenskim raziskovalcem.

V delu želimo raziskati značilno vedenje in zahteve različnih vrst uporabnikov storitev ADP, ki smo jih predstavili v predhodnih poglavjih. Menimo namreč, da med skupinami uporabnikov obstajajo značilne razlike v načinu uporabe sekundarnih podatkov in spremljajočih gradiv. Namen in pogostost uporabe podatkov definirata, katere informacije in gradiva o raziskavah bo uporabnik iskal in uporabil. Vedenje in mnenje različnih skupin uporabnikov bo tako narekovalo promocijske aktivnosti ter vsebino predavanj in gradiv, ki jih ADP pripravlja.

Uporabnike bomo povprašali o zadovoljstvu z raziskovalnimi gradivi in storitvami v ADP ter na podlagi ocen in podanih mnenj določili prednostne naloge razvoja posameznih elementov.

Obenem želimo preučiti še, ali ADP vpliva na uspešnost študija oziroma raziskovanja ter tako prispeva k razvoju slovenske znanosti, kar nam bo dalo informacijo o uspešnosti in ekonomski upravičenosti delovanja organizacije.

6.2 Oblikovanje merskega instrumenta

Anketni vprašalnik smo oblikovali ob pomoči razpoložljivih vprašalnikov tujih arhivov podatkov ter vprašalnikov SURS in NUK, ki so bili predstavljeni v predhodnem poglavju. Naš vprašalnik so metodološko in vsebinsko pregledali strokovnjaki s področja zbiranja podatkov, anketne metodologije in arhiviranja. Na podlagi prejetih pripomb smo vprašalnik dokončno izoblikovali v obliko, kot je dostopna v Prilogi A.

V fazi testiranja so strokovnjaki beležili tudi trajanje anketiranja, saj smo želeli, da anketa ni predolga in v breme anketirancem. Prav zaradi krajšanja poteka anketiranja smo se v nadaljevanju odločili, da bomo izločili vprašanja o vsebinskih področjih, ki jih anketirani uporabljajo, in o tem, s katerih področij bi si več raziskav želel v prihodnje. Delno smo lahko na ti vprašanja odgovorili s pomočjo dnevnikov uporabe gradiv in dostopov do spletne strani (glej Poglavje 4).

Vprašalnik sestavlja več vsebinskih sklopov. V prvem so vprašanja o pogostosti uporabe gradiv in storitev ADP ter o namenu njihove uporabe. Anketiranci bodo nato

lahko podajali informacije o tem, katere raziskovalne podatke in gradiva so v preteklosti že uporabili in kako so bili z uporabljenim zadovoljni. Zapisali bodo še, ali so poiskali katero od oblik pomoči, ki jih nudi ADP, kot so pomoč pri iskanju gradiv, pomoč pri pripravi opisa raziskave za potrebe oddaje raziskave v ADP in druge. Sprašujemo tudi o spremljanju kanalov obveščanja, kot so spletna stran, Twitter, Facebook in drugih, ter o udeležbi na delavnicah. Če bo anketiranec označil, da je uporabil katero od storitev ali katerega od kanalov obveščanja ali se udeležil katere od omenjenih delavnic, ga bomo povprašali še o zadovoljstvu z uporabljenim oziroma slišanim. Obenem nas zanima, ali anketiranci, ki se do sedaj niso udeležili dogodkov ADP, niso spremljali njihovih kanalov obveščanja in uporabili katere od njihovih storitev, te nameravajo v prihodnje. Na podlagi tega podatka bo ADP lažje usmerjal svoje bodoče delovanje in po potrebi spreminjal svoje kapacitete.

V drugem sklopu vprašalnika so vprašanja o splošnem zadovoljstvu s storitvami in raziskovalnimi podatki ter gradivi. Anketiranci bodo tukaj izrazili soglašanje ali nesoglašanje s trditvami o delu ADP, o dostopu do raziskovalnih podatkov ter o kakovosti dostopnih raziskovalnih podatkov in opisov raziskav. V tem sklopu se pojavijo še vprašanja, ki merijo uporabnost oziroma korist uporabljenih raziskovalnih podatkov in gradiv pri delu oziroma študiju ter tudi to, ali ADP prispeva k razvoju slovenske znanosti.

Tretji sklop se nanaša na lastno raziskovanje anketiranca. Sprašujemo o tem, kakšne podatke anketiranec najpogosteje uporablja pri delu ali študiju in katera orodja uporablja za analizo izbranih podatkov. Posameznike, katerih službena zadolžitev vključuje raziskovanje, bomo povprašali o deležu časa, ki ga namenijo raziskovanju. Ob zaključku sklopa je dodano še vprašanje iz nabora ekonomske upravičenosti raziskovalne infrastrukture, kot je ADP. Zanima nas, ali bi nemožnost uporabe gradiv in storitev ADP vplivala na delo oziroma študij anketirancev.

Četrty sklop je posvečen demografiji. Kategorije odgovorov pri vprašanju o statusu anketiranca so za potrebe primerjave rezultatov usklajene s kategorijami registriranih. Za konec anketirance vprašamo še, kje so izvedeli za ADP, in se jim zahvalimo za sodelovanje.

6.3 Opredelitev populacije

Z anketo smo želeli izmeriti zadovoljstvo uporabnikov s storitvami ADP. Odločili smo se, da bomo zajeli le registrirane uporabnike storitev ADP, saj menimo, da imajo s storitvami ADP več izkušenj in bodo lahko dali več pobud za nadaljnji razvoj arhiva. S tem namenom smo se odločili za neposredno naslavljanje uporabnikov in ne za odprti tip ankete z oglaševanjem na različnih portalih.

Našo populacijo predstavljajo torej registrirani uporabniki storitev Arhiva družboslovnih podatkov. ADP informacije o uporabnikih pridobi bodisi ob registraciji (za pridobitev identitete za Nesstar) bodisi ob prijavi na delavnice, ki jih izvaja, ali ob prijavi na e-novice. E-naslove uporabnikov hrani za potrebe obveščanja. Z obvestilnih seznamov se lahko uporabniki odjavijo.

6.4 Opis postopka zbiranja podatkov in predstavitev uporabljenih metod

Callegaro, Lozar Manfreda in Vehovar priporočajo, da se povabilo k spletni anketi pošlje tisti dan in uro v tednu, ko predvidevamo, da bi naši potencialni anketiranci imeli največ časa odgovarjati. Pravila pošiljanja vabil, ki veljajo za poštne ankete, in čas v dnevu za izvedbo telefonskih anket pri spletnih anketah ne pridejo v poštev (Callegaro in drugi 2015, 152). V svojem delu predlagajo tudi dolžino obdobja izvajanja ankete, ki ne sme biti ne predolgo ne prekratko, in potrebo po pošiljanju opomnikov. Večino odgovorov se prejme takoj po poslanem vabilu. Po enem tednu jih praktično ni več.

Anketiranje je potekalo s pomočjo brezplačnega slovenskega orodja za spletno anketiranje 1KA,⁴ med 13. in 26. aprilom 2016. Uporabniki so bili k sodelovanju povabljeni z elektronskim sporočilom, v katerem je bila povezava do spletnega vprašalnika. Anketa je bila na naslove poslana v sredo, 13. aprila, ob 8. uri zjutraj, opomnik pa v torek, 19. aprila, ob 15. uri. V obeh primerih je največ (več kot 70 %)

⁴ Mednarodno uporabljeno orodje razvija Center za metodologijo in informatiko na Fakulteti za družbene vede, Univerza v Ljubljani.

anketiranih na anketo odgovorilo prvi dan. Je pa nekoliko neobičajno, da smo po poslanem pozivu dobili več anketirancev (58 %) kot v prvem tednu anketiranja.

Pri pripravi vabila (glej Priloga B) smo upoštevali priporočila Dillmana, ki svetuje, da naj vabilo:

- sporoči, kaj se pričakuje od anketiranca;
- opiše vsebino raziskave;
- ponudi informacijo o tem, kako in zakaj so bili za anketiranje izbrani prav oni;
- navede, da bodo podatki ostali zaupni;
- ponudi dodatne kontaktne podatke za morebitna vprašanja;
- v primeru vabila, poslanega po e-pošti, ponudi dodatne kontaktne podatke – npr. telefonsko številko – za zagotovitev zakonitosti pošiljatelja;
- poda navodila, kako dostopiti do spletne ankete;
- navede možnost odstopa od ankete (Dillman v Callegaro in drugi 2015, 154).

Dodatno raziskovalci priporočajo, da se zapiše tudi, kdo je avtor ankete, koliko časa bo anketiranec potreboval za izpolnitev ankete in v kakšen namen bodo zbrani podatki uporabljeni (BenSTAT 2013).

Povabilo je bilo poslano 3315 registriranim uporabnikom storitev. Med naslovnike so bili zajeti posamezniki, ki so se registrirali med 1. 10. 2009 in 30. 3. 2016. Pričakovali smo številne neaktivne naslove, saj jih ADP po prenehanju veljavnosti identitete ne osvežuje. Zavrnjenih je bilo 160 naslovov. 293 uporabnikov je v celoti ali delno izpolnilo anketo. Stopnja odgovora je bila 0,9 % (RR2 po AAPOR (The American Association for Public Opinion Research 2015)), vendar je 293 odgovorov po našem mnenju dovolj za začetno analizo stanja. Anketiranja bi v prihodnje kazalo izvajati na letni ravni in uporabnike k sodelovanju pozivati preko več različnih kanalov obveščanja ter tako zagotoviti še večji odziv.

Pri empirični analizi podatkov smo si pomagali z različnimi statističnimi metodami. Zavedajoč se, da iz podatkov, zbranih s pomočjo spletne ankete, in z našo precej nizko stopnjo odgovorov ne moremo posploševati na celotno populacijo uporabnikov, smo v pričujočem delu opravili eksplorativno analizo osnovnih podatkov s pomočjo opisnih statistik, kot so odstotek, povprečje, standardni odklon ter koeficienta

asimetrije in sploščenosti. Preučili smo tudi vedenje različnih skupin uporabnikov, kar bo podlaga za priporočila za nadaljnje delo ADP. V prihodnosti predlagamo razvoj merskega instrumenta in njegovo ustrezno testiranje ter letno anketiranje uporabnikov ADP, kar bo predvidoma dalo višjo stopnjo odgovora. Iz analize odgovorov je namreč mogoče opaziti, da so odgovarjali predvsem aktivni uporabniki ADP in v manjši meri tisti, ki so storitve ADP uporabljali v preteklosti.

6.5 Parapodatki o spletni anketi

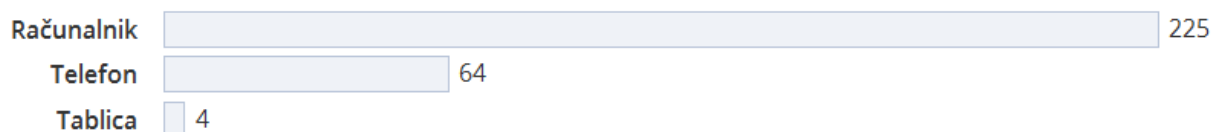
Mick Couper je leta 1998 predstavil izraz parapodatki, ki jih je opredelil kot podatke o procesu anketiranja. Podatke, ki jih samodejno ustvarjajo računalniško podprti sistemi, lahko uspešno uporabimo za ocenjevanje kakovosti anketnega raziskovanja (Couper v (Matjašič 2015, 11)). Najprej je to veljalo za računalniško podprta anketiranja, kasneje pa se je pojem razširil še na spletno anketiranje.

Parapodatki, ki jih meri orodje 1KA, so:

- zaporedno število zapisa,
- datum vnosa ankete,
- datum morebitnega popravljanja ankete,
- datum vnosa posamezne strani ankete,
- kateri brskalnik je anketiranec uporabljal,
- operacijski sistem naprave, ki jo je anketiranec uporabljal,
- katero napravo je uporabljal anketiranec (računalnik, mobilni telefon, tablico),
- ali je imel anketiranec v brskalniku vklopljen JavaScript,
- s katerega spletnega mesta je anketiranec dostopal do ankete in
- v katerem jeziku je anketiranec odgovarjal na anketo (v primeru večjezičnih anket) (1KA 2016).

Pri izpolnjevanju ankete o zadovoljstvu si je velik del anketirancev pomagal s telefonom (22 %), sicer pa ostaja najpogostejše sredstvo za izpolnjevanje ankete računalnik (77 %) (glej Sliko 6.1). Ti podatki govorijo o tem, da je uporabljeno orodje ustrezno tudi za izpolnjevanje s telefonom, da je anketa dovolj kratka, da anketiranci niso odstopili od izpolnjevanja. Telefon so kot sredstvo za odgovarjanje uporabili pretežno (92 %) dodiplomski in podiplomski študenti.

Slika 6.1: Naprava, ki jo je anketiranec uporabil za izpolnitev ankete



Vir: Vipavc Brvar (2016).

Med anketiranci, ki so izpolnjevali anketo, prevladuje uporaba spletnega brskalnika Chrome (54 %), sledi Fifefox (22 %). Internet Explorer se uporablja v manjši meri (10 %). Takšno razporeditev uporabljanja spletnega brskalnika smo opazili že pri analizi obiskanosti spletne strani ADP. Med 1. 10. 2015 in 30. 4. 2016 je spletno stran obiskalo 52 % uporabnikov z brskalnikom Chrome, 37 % uporabnikov z brskalnikom Firefox in 7 % uporabnikov z brskalnikom Internet Explorer.

Obenem pa orodje 1KA meri še podatke o tem, koliko anketiranih je odgovorilo, oziroma kar je za potrebe analiz še bolj zanimivo, koliko anketiranih ni odgovorilo na posamezno vprašanje, ga je bodisi preskočilo ali odgovorilo »ne vem«.

Za prihodnji razvoj merskega instrumenta priporočamo dodatno analizo parapodatkov, zlasti na nivoju posamezne spremenljivke. Parapodatki se namreč lahko uporabljajo za ocenjevanje in izboljšanje instrumentov raziskovanja ter za razumevanje kognitivnega vedenja anketirancev pri izpolnjevanju anket.

7 Anketa o zadovoljstvu uporabnikov ADP

V nadaljevanju predstavljamo rezultate opravljene ankete, kjer so anketiranci lahko ocenili kakovost in zadovoljstvo z raziskovalnimi podatki, gradivi in storitvami Arhiva družboslovnih podatkov. Ocena je lahko bila podana numerično na lestvici od 1 do 5 (najvišja ocena je pomenila izražanje najvišjega zadovoljstva). Obenem je bilo na več mestih moč dodatno pojasniti svoje stališče in podati priporočila za delo ADP, kar je veliko uporabnikov tudi storilo. V splošnem pa lahko rečemo, da so uporabniki zadovoljni z gradivi in storitvami ADP.

7.1 Osnovni podatki o sodelujočih v raziskavi

Med 293 anketiranci, ki so delno odgovorili na anketo, jih je 220 odgovorilo na demografska vprašanja. Anketa ni bila anonimna, s čimer so bili anketiranci seznanjeni. Tako smo lahko s pomočjo baze registriranih uporabnikov in drugih javno dostopnih informacij (predvsem baz SICRIS in COBISS.SI) v podatkovno datoteko vstavili manjkajoče informacije. Dodatno izpopolnjena baza nam je bila v pomoč pri večdimenzionalnih analizah, saj smo zmanjšali problem neprikaza primerjav zaradi manjkajočih vrednosti.

Med sodelujočimi je bilo več žensk (65,5 %). Spraševali smo tudi o statusu anketiranca kot uporabnika gradiv in storitev ADP. Med anketiranimi je največ dodiplomskih (38,9 %) in podiplomskih študentov (31,7 %). 13,6 % jih je bodisi raziskovalcev bodisi pedagogov, zaposlenih v izobraževalni ustanovi. To so tudi sicer največje skupine registriranih uporabnikov ADP (glej Sliko 4.4 v Poglavju 4). Kot zanimivost navedimo še, da se jih 4,8 % opredeljuje kot zaposleni v komercialnem podjetju ali organizaciji (glej Tabela 7.1). Med njimi so novinarji slovenskih komercialnih televizij, pa tudi zaposleni v komercialnih raziskovalnih agencijah.

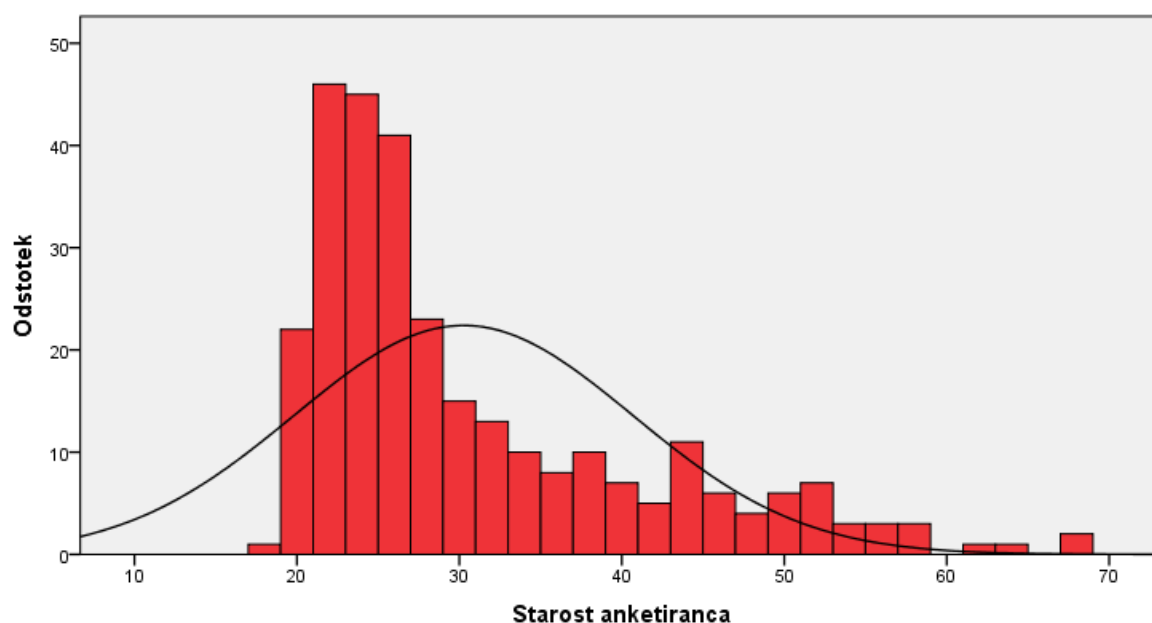
Tabela 7.1: Spol in status anketiranca

	Število	Odstotek
Spol		
Moški	101	34,5
Ženska	192	65,5
Status anketiranca		
Dijak	1	0,3
zaposlen v srednji šoli	1	0,3
dodiplomski študent (redni in izredni)	114	38,9
podiplomski študent	93	31,7
raziskovalec, zaposlen v izobraževalni ustanovi	23	7,8
pedagog, zaposlen v izobraževalni ustanovi	25	8,5
zaposlen v nevladni organizaciji	7	2,4
zaposlen v vladni organizaciji	9	3,1
zaposlen v komercialnem podjetju ali organizaciji	14	4,8
Samozaposlen	6	2,0
Skupaj	293	100,0

Vir: Vipavc Brvar (2016).

Kot bi lahko sklepali že iz statusa anketiranca, je največ anketirancev starih med 20 in 28 let (60,4 %) (glej Sliko 7.1). Povprečna starost je 30 let (standardni odklon 10,5 let), zanimivo pa je, da je med uporabniki tudi nekaj posameznikov iz starejših generacij – nad 60 let, ki so zaposleni kot raziskovalci v izobraževalni ustanovi.

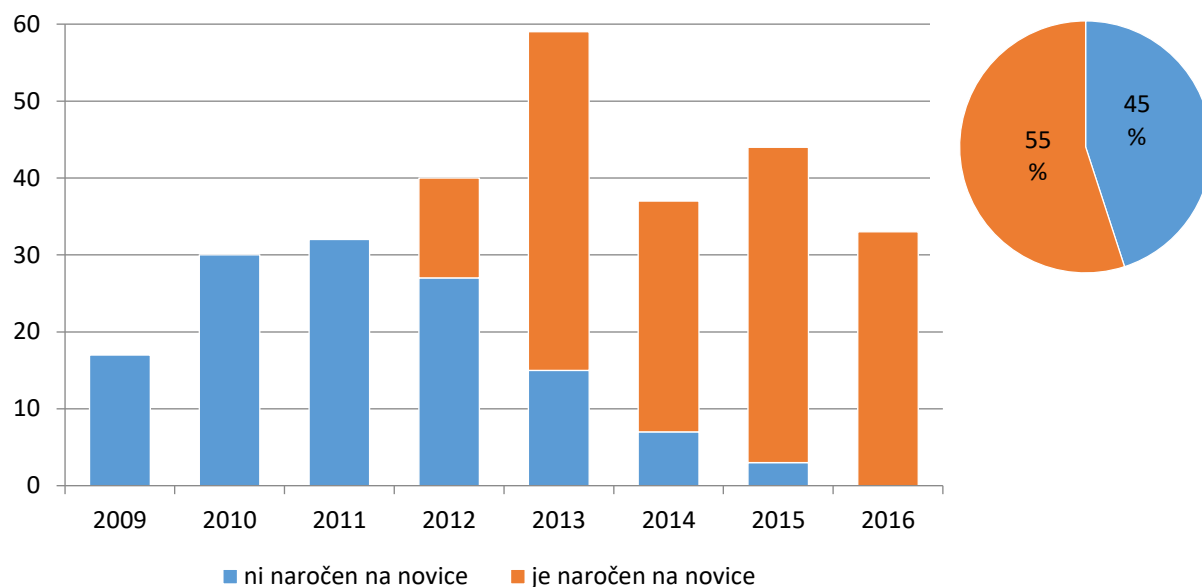
Slika 7.1: Starost anketiranca (n = 293, v %)



Vir: Vipavc Brvar (2016).

Med anketiranci jih kar 45 % ni naročenih na e-novice in obvestila ADP. Gre predvsem za starejše uporabnike. Z besedo »starejši« opredeljujemo osebe, ki so prvo registracijo za dostop do raziskovalnih podatkov ADP izvedli pred več kot tremi leti. Kot je razvidno iz Slike 7.2, so na našo anketo odgovarjali tako anketiranci, ki so uporabniki že od leta 2009, kot tudi novejši uporabniki.

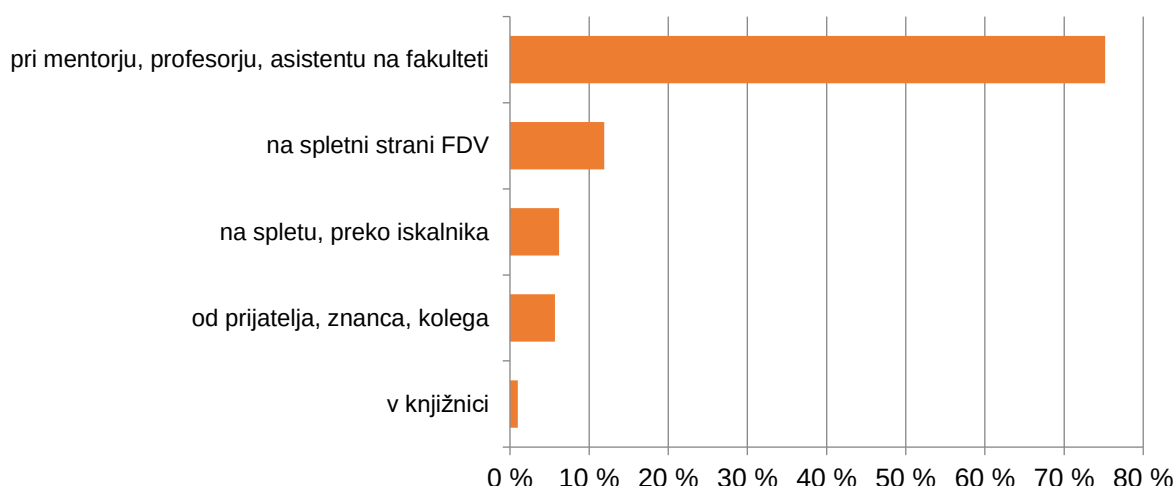
Slika 7.2: Leto prve registracije anketiranca glede na naročenost na novice (n = 293)



Vir: Vipavc Brvar (2016).

75 % anketirancev, ki so odgovorili na vprašanje, kje so izvedeli za ADP, je odgovorilo, da so za ADP izvedeli pri mentorju, profesorju ali asistentu na fakulteti. 12 % jih je za ADP izvedelo preko spletne strani FDV, 6 % na spletu, preko iskalnika in prav tolikšen delež od prijatelja, znanca ali kolega. Le dva anketiranca sta dejala, da sta za ADP izvedela v knjižnici. ADP bi želel, da knjižnice, tako Osrednja družboslovna knjižnica Jožeta Goričarja na Fakulteti za družbene vede kot knjižnice drugih družboslovnih fakultet, Centralna tehnična knjižnica in obe univerzitetni knjižnici (UL in UM) postanejo pomembno izhodišče za uporabnike, zato bo temu v prihodnjih letih posvečal nekoliko več pozornosti. Po drugi strani pa se je potrebno zavedati, da se število fizičnih obiskovalcev v knjižnicah s povečanjem dostopa do revij in znanstvenih člankov preko spletnih portalov zmanjšuje. ADP bo moral razmisliti o dostopu do raziskovalcev in študentov preko e-obvestil in spletnih strani knjižnic.

Slika 7.3: Kje je anketiranec izvedel za ADP (n = 222, v %)



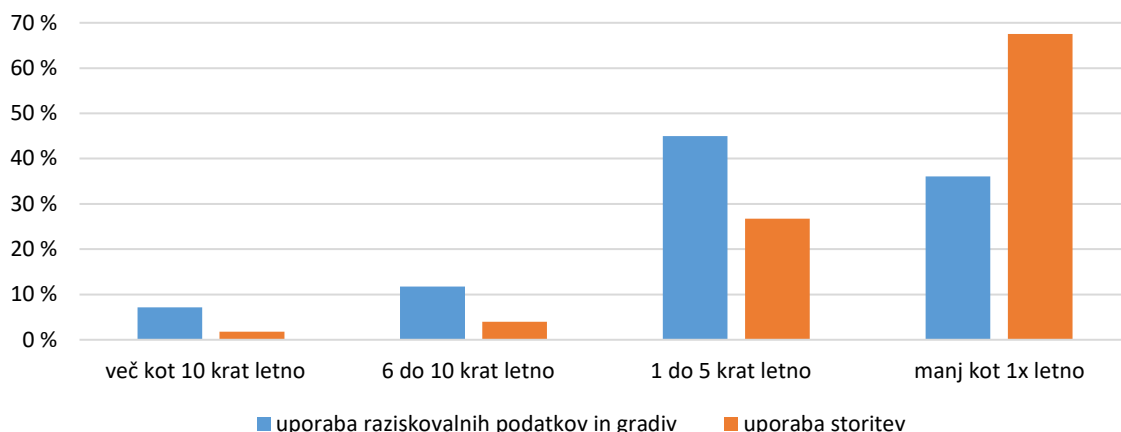
Vir: Vipavc Brvar (2016).

Obenem pa so anketiranci navedli še nekaj konkretnih »vstopnih točk«, kot sta Študijska skupina sociologija znotraj Slovenskega izobraževalnega omrežja in obveščanje študentov preko spletnega referata, ki bosta dodana med možni lokaciji širjenja promocijskih aktivnosti ADP.

7.2 Pogostost in namen uporabe raziskovalnih podatkov, gradiv in storitev

Med anketiranci je bil največji delež (45 %) takšnih, ki so raziskovalne podatke in gradiva ADP do sedaj uporabili 1- do 5-krat letno (glej Sliko 7.4). 36 % jih gradiva uporablja redkeje, torej manj kot 1-krat letno. Pri pogostosti uporabe storitev ADP je odstotek tistih, ki jih redkeje uporabljajo, še večji. Manj kot 1-krat letno storitve uporablja 67 % anketirancev, 27 % pa jih storitve uporablja 1- do 5-krat letno. Storitve ADP uporabniki uporabljajo občasno, kar je tudi namen. Na primer, delavnice se uporabnik običajno udeleži enkrat, saj se v nadaljevanju lahko o temah poduči s pomočjo gradiv, ki so bile predstavljene na dogodku, in vodičev, ki so dostopni preko spletne strani ADP. Na e-novice ADP je naročeno 1542 uporabnikov.

Slika 7.4: Pogostost uporabe raziskovalnih podatkov in gradiv ter storitev ADP (n = 280 in 228, v %)

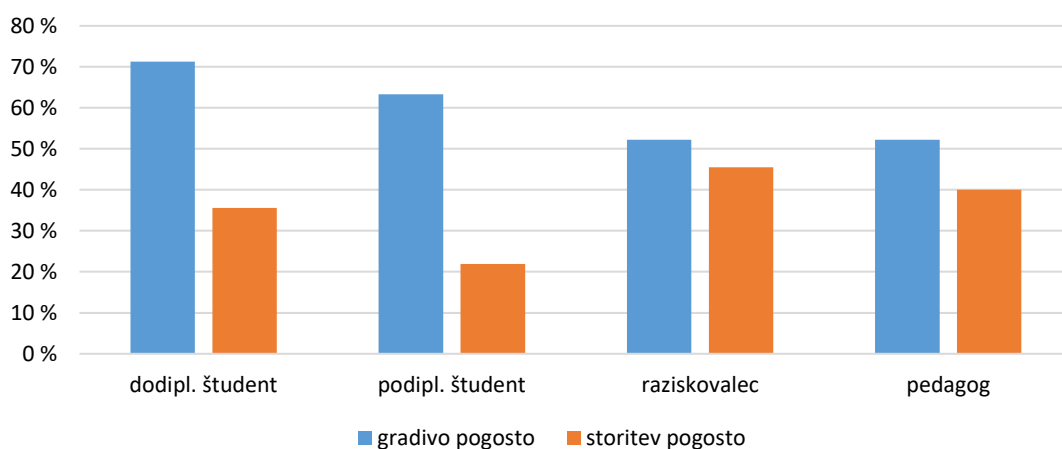


Vir: Vipavc Brvar (2016).

V nadaljevanju primerjav pri tem raziskovanju smo anketirance združili v dve kategoriji. Tiste, ki redko uporabljajo gradiva in storitve (manj kot 1-krat letno), ter tiste, ki gradivo in storitve uporabljajo pogosteje (nekajkrat letno).

Iz primerjave pogostosti uporabe raziskovalnih podatkov in gradiv ter storitev ADP po statusu razberemo, da so raziskovalne podatke in gradiva pogosteje uporabljali študenti, storitve ADP pa raziskovalci in pedagogi. V nadaljevanju analize bomo to razliko še omenili, saj pomembno vpliva na druge rezultate.

Slika 7.5: Pogosti uporabniki raziskovalnih podatkov in gradiv ter storitev ADP glede na status uporabnika (v %)



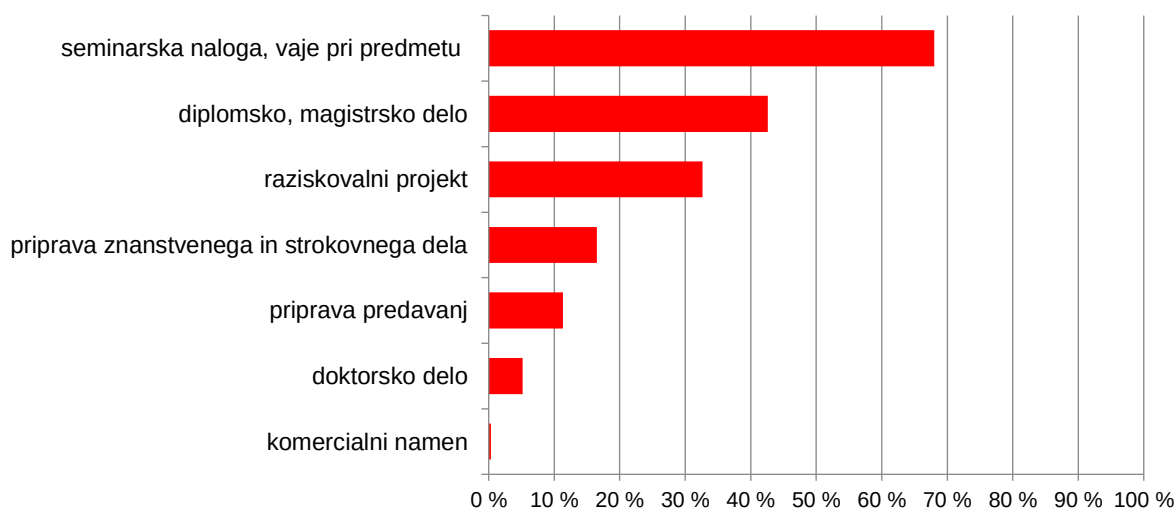
Vir: Vipavc Brvar (2016).

Raziskovalni podatki, gradiva in storitve se uporabljajo predvsem na treh ravneh. Verjetno najpreprostejši je pisanje seminarskih nalog in opravljanje vaj pri posameznem predmetu na fakultetah (68 %) (glej Sliko 7.6). Spodbuda ADP na tej stopnji bi bila v pripravi pedagoških gradiv, kot jih ponuja UKDA ali za to posebej prilagojena stran Evropske družboslovne raziskave – ESSEdunet (ESS 2014). Pri slednji se uporabnik nauči uporabe različnih statističnih metod ob uporabi tematskih blokov in podatkov Evropske družboslovne raziskave.

Anketiranec je navedel, za katere namene je že ali še bo uporabljal raziskovalne podatke, gradivo in storitve. Druga večja skupina uporabnikov vsebine uporablja za pripravo diplomskih, magistrskih in doktorskih del (48 %). ADP občasno na svojih delavnicah za uporabnike navede nekaj možnih tem nalog, ki se lahko pripravijo na podlagi dostopnih podatkov. V prihodnje vidimo razvoj na tem področju v povezavi z bodočimi mentorji in profesorji na fakultetah.

Nekaj anketirancev pa je vsebine uporabilo, ali to namerava, tudi za pripravo raziskovalnega projekta (32 %), predavanj (11 %) ali znanstvenega oziroma strokovnega dela (16 %) (glej sliko 7.6). Za to skupino ADP delavnice Ravnanje z raziskovalnimi podatki ter Dostop in uporaba podatkovnih virov, ki sta prilagojeni za statistike večše uporabnike.

Slika 7.6: Namen uporabe raziskovalnih podatkov, gradiv in storitev ADP (večkratni odgovor, v %)

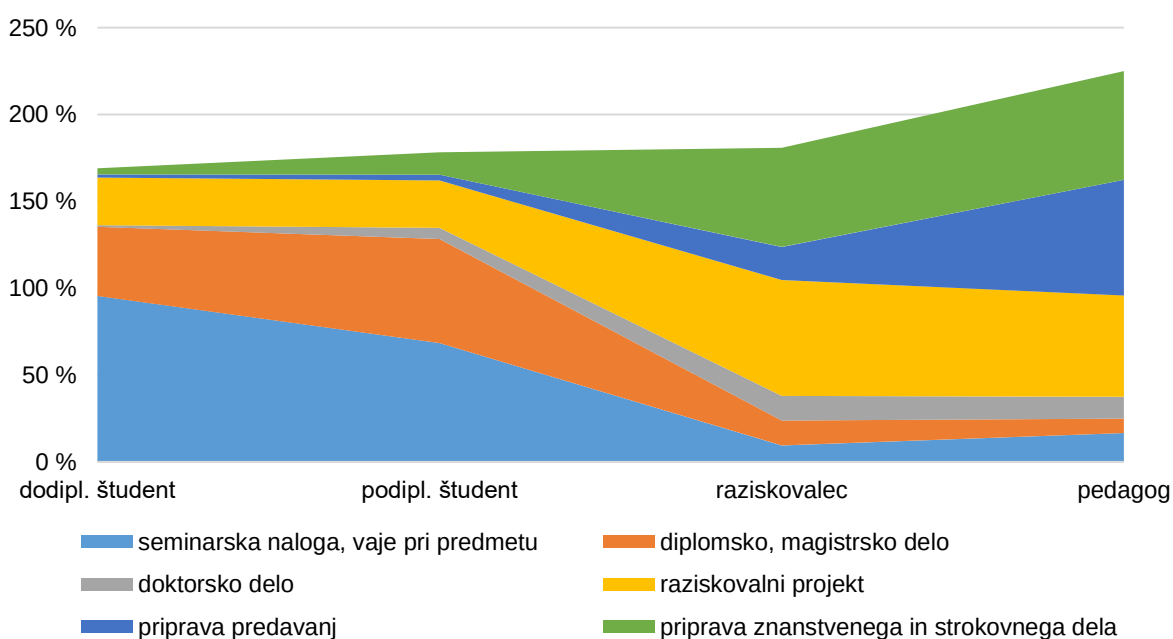


Vir: Vipavc Brvar (2016).

Izvedli smo še primerjavo med nameni, za katere so anketiranci že ali še bodo uporabili raziskovalne podatke, gradiva in storitve, ter statusom anketiranca (glej Sliko 7.7). Posamezni anketiranec je lahko izbral več oblik uporabe. Tako so dodiplomski študenti največkrat izbrali uporabo za potrebe seminarske naloge ali vaj pri predmetu. Kar precej jih namerava gradivo uporabiti za pripravo diplomskega in raziskovalnega dela, nekaj pa jih gleda že v prihodnost, kjer predvidevajo uporabo v raziskovalne namene. Podobna porazdelitev je pri podiplomskih študentih. Pomembna sprememba se pokaže v primerjavi s skupinama raziskovalcev in pedagogov. Raziskovalci gradiva uporabljajo predvsem v raziskovalnih projektih ter pri pripravi znanstvenega in strokovnega dela (npr. prispevek na konferenci, članek in monografija). Pedagogi v primerjavi z drugimi gradivo in podatke največkrat uporabljajo za pripravo predavanj.

Druge skupine anketirancev, znotraj katerih je le nekaj posameznikov, nimajo izrazitih posebnosti. Porazdelitev je zelo podobna študentski populaciji. Le anketiranci, zaposleni v nevladnih organizacijah, so gradiva nekoliko bolj uporabljali za raziskovalne projekte.

Slika 7.7: Namen uporabe raziskovalnih podatkov, gradiv in storitev po statusu anketiranca (v %)



Vir: Vipavc Brvar (2016).

Vsebine je za komercialni namen uporabil le en anketiranec. Ta je zaposlen v komercialnem podjetju. Glede na to, da nekaj vsebin, ki jih razširja ADP, ni pod omejitvijo rabe v nekomercialne namene, bi kazalo v prihodnje ta sektor bolj raziskati in razviti sodelovanje. Npr. vprašalniki in merski instrumenti so prosto na razpolago. Ob uporabi se gradivo ustrezno citira.

Kot smo omenili že zgoraj, je nujen premislek o pripravi gradiv za poučevanje in o njihovi promociji. Obenem pa rezultati nakazujejo potrebno po oblikovanju referenčnega servisa za raziskovalce, ki bi jim bil v pomoč pri iskanju vsebin za strokovne članke. V Veliki Britaniji obstaja več takšnih servisov. Med njimi je tudi Podatkovna knjižnica na Londonski šoli za ekonomijo in politične vede (LSE), katere naloga je nuditi pomoč raziskovalcem pri iskanju kvantitativnih podatkov. LSE nudi pomoč doktorskim študentom, raziskovalcem in akademikom pri iskanju in dostopu tako do anketnih mikropodatkov kot tudi do makropodatkov (socioekonomski indikatorji OECD in Mednarodnega denarnega sklada, baze EUROSTAT). Podatkovni knjižničar nudi neposredno pomoč uporabnikom, ki pridejo po nasvet, obenem pa izvaja tečaje informacijske pismenosti, kjer se uporabniki naučijo iskati podatke, dostopati do njih in jih oblikovati za svoje potrebe (Macdonald 2005).

Zaradi vedno večjega povpraševanja po tovrstnih in podobnih storitvah ter seveda zahtev uporabnikov po čim hitreje prejetem odgovoru se pospešeno razvijajo orodja, ki bodo s pomočjo naprednih jezikovnih tehnologij preučila pogosta vprašanja in poiskala primerne odgovore. Podani odgovori bodo morali zadostiti naslednjih kriterijem:

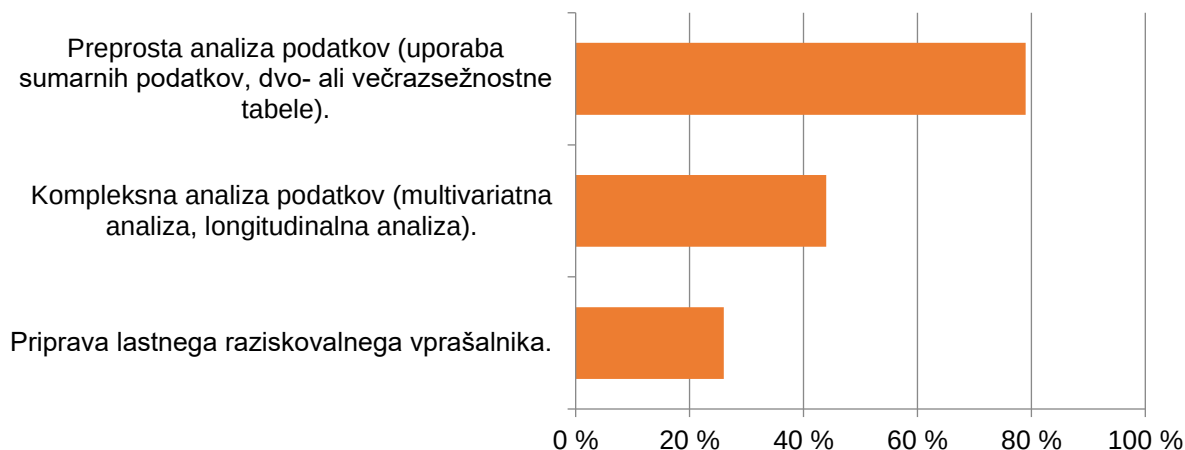
- zanesljivost – informacije so preverljive, točne in popolne;
- odzivnost – kako hitro je bilo na vprašanje odgovorjeno;
- uporaba in navedba virov;
- pravilnost in celovitost odgovora (Matoh in drugi 2010, 6).

Značilnosti referenčnih služb Wikipedia Reference Desk, Wiki Answers, Yahoo! Answers in Askville v svojem prispevku predstavlja Matoh s soavtorji (*ibid.*).

Preprosta analiza podatkov (uporaba sumarnih podatkov, dvo- ali večrazsežnostnih tabel) je najpogostejše (v 80 % primerih) omenjena kot način uporabe gradiv ADP. 44

% anketiranih je gradivo uporabilo za kompleksno analizo podatkov (multivariatna analiza, longitudinalna analiza), 26 % pa za pripravo lastnega raziskovalnega vprašalnika.

Slika 7.8: Način uporabe gradiv (večkratni odgovor, v %)



Vir: Vipavc Brvar (2016).

Na področju uporabe že testiranih vprašalnikov je mogoče v ADP še nadgraditi trenutno storitev: bodisi na raven storitve, ki jo nudi UKDS, t. i. »The Variable and Question Bank« – VQB, ki raziskovalcu ponuja vmesnik za iskanje in brskanje po informacijah o spremenljivkah in vprašanjih iz velike zbirke raziskav, ki jih nudi UKDS (Mann 2016), ali z vključitvijo v Euro Question Bank, ki nastaja pod okriljem CESSDE in v katero bodo vključeni vsi družboslovni arhivi podatkov, katerih tehnologija in metapodatkovni zapisi spremenljivk bodo to omogočali (MahmoudHashemi in Zenk-Möltgen 2016). Obenem ADP preučuje možnost vključitve anketnih vprašanj iz svojih baz v 1KA orodje. Možnost izvoza anketnega vprašalnika iz orodja 1KA v obliko, primerno za vnos v arhiv podatkov, pa bo predvidoma pripravljena še v letu 2016.

7.3 Uporaba in zadovoljstvo z raziskovalnimi podatki, gradivi in storitvami ADP

Za potrebe načrtovanja nadaljnjega dela smo anketirance spraševali, katere raziskovalne podatke, gradiva in oblike pomoči, ki jih nudi ADP, so v preteklosti uporabljali ter katerih do sedaj še niso uporabljali in jih bodo v prihodnje. Zanimalo

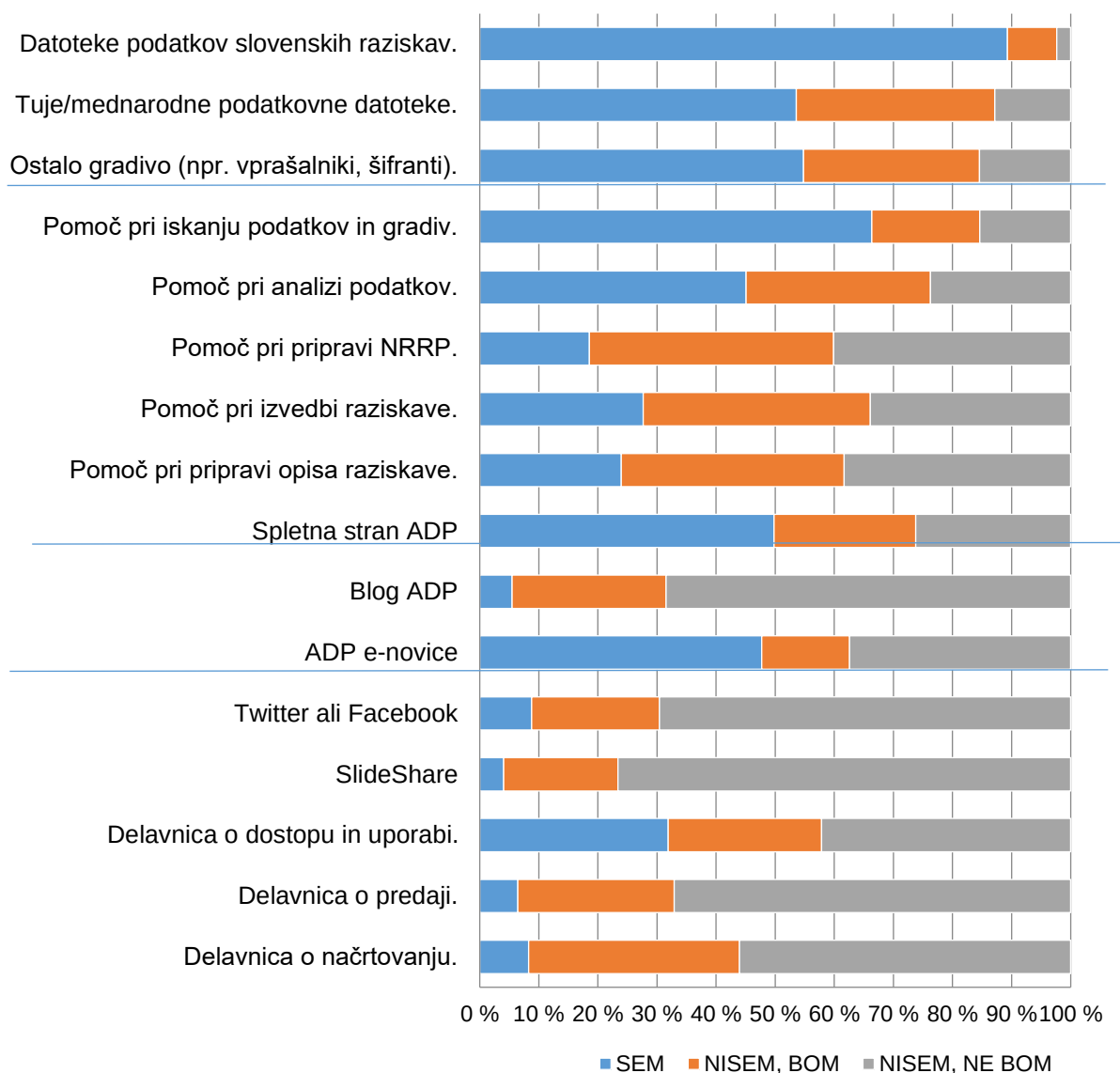
nas je, katere kanale obveščanja spremljajo in katerih delavnic so se ali se jih nameravajo udeležiti.

Skoraj vsi anketiranci so navedli, da so že ali še bodo uporabili datoteke podatkov slovenskih avtorjev. Prav tako je velik delež tistih, ki so že uporabili mednarodne podatkovne datoteke (50 %) ali jih bodo v prihodnje (30 %). Takšna delitev je tudi pri uporabi drugih gradiv, kot so na primer vprašalniki in šifranti.

Med oblikami pomoči je največkrat uporabljena pomoč pri iskanju podatkov in raziskav. Več kot 30 % anketiranih je navedlo, da namerava v prihodnje uporabiti pomoč pri analizi podatkov, pomoč pri pripravi načrta ravnanja z raziskovalnimi podatki (NRRP), pomoč pri izvedbi raziskave in pomoč pri pripravi opisa raziskave za potrebe predaje raziskave v ADP (glej Sliko 7.9). ADP je v letu 2015 objavil priročnik *Priprava raziskovalnih podatkov za odprti dostop* (Štebe in drugi 2015a), v letih 2016 in 2017 ima v načrtu osvežitev spletnih vodičev za podporo procesom raziskovanja (kot je na primer *Priporočila za urejanje podatkovne datoteke*) in iskanja ter uporabe javno dostopnih raziskovalnih podatkov.

Med kanali obveščanja sta najbolj spremljana spletna stran ADP in ADP e-novice (50 %). Čeprav je število tistih, ki ADP spremljajo na blogu, Twitterju, Facebooku in SlideSharu, nizko (med 5 in 10 %), pa je 20 % anketiranih zapisal, da ga tem nameravajo spremljati v prihodnje. Na e-novice ADP je naročeno 1542 uporabnikov, kar je precej več kot letno število uporabnikov, ki imajo aktivno identiteto (med 400 in 500 letno). To govori o tem, da uporabniki želijo spremljati novosti na področju arhivov podatkov in prejemati informacije o novo objavljenih raziskavah, kljub temu da niso registrirani kot aktivni uporabniki. Glede na izraženo zanimanje predlagamo, da ADP z aktivnostmi v spletnih kanalih obveščanja nadaljuje.

Slika 7.9: Uporaba raziskovalnih podatkov, gradiv in storitev ADP (v %)

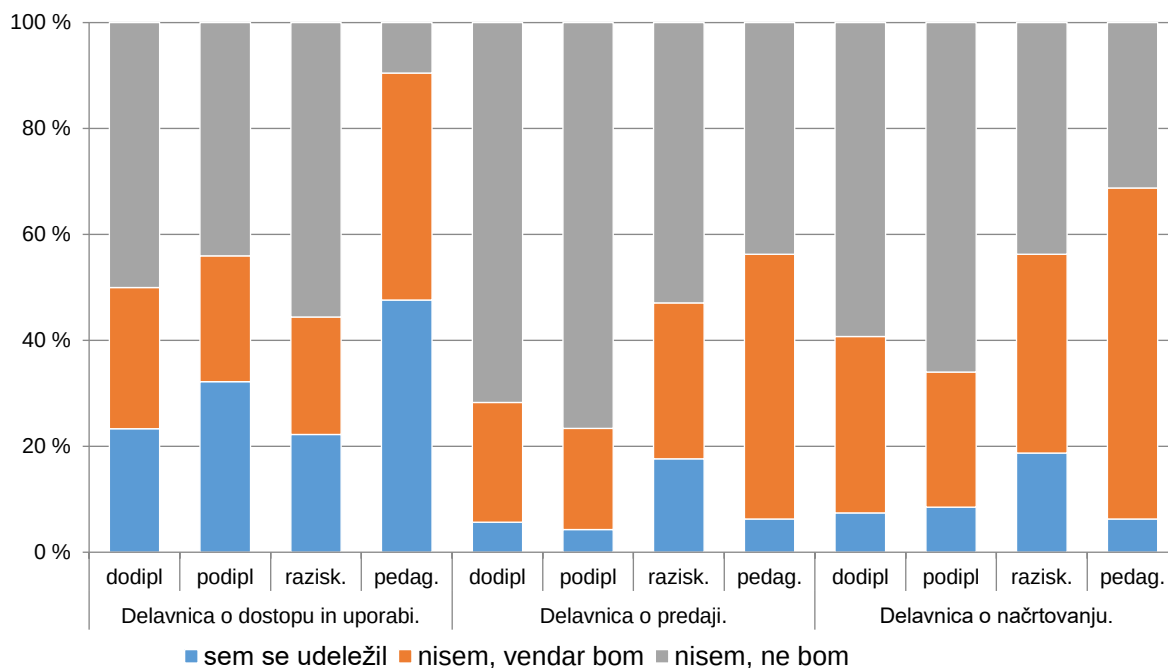


Vir: Vipavc Brvar (2016).

Delavnice so storitev, ki jo uporabniki v večini uporabijo samo enkrat. Prav tako so določene delavnice bolj pisane na kožo določeni skupini ljudi. Na primer delavnica o predaji raziskovalnih podatkov v hrambo je namenjena raziskovalcem kot dajalcem in se je študentska populacija načeloma ne udeležuje (kar je vidno tudi iz porazdelitev na Sliki 7.10). Zanimanje pedagogov za delavnice (50 % jih je odgovorilo, da se nameravajo delavnic udeležiti v prihodnje) vidimo predvsem v luči izobraževalno-poučevalne vloge. Pedagogi z udeležbo na delavnicah pridobijo nova znanja, ki jih nato lahko uporabijo pri popestritvi svojih predavanj in vaj ali pa svoje študente usmerjajo k uporabi podatkov za potrditev raziskovalnih hipotez v njihovih diplomskih

in magistrskih delih. Obenem pa je v Sloveniji večina pedagogov tudi raziskovalcev, zato ne čudi, da je odstotek tistih, ki se nameravajo udeležiti delavnice o načrtovanju ravnanja z raziskovalnimi podatki, tako velik.

Slika 7.10: Obiskanoost delavnic (v %)



Vir: Vipavc Brvar (2016).

Anketirance, ki so odgovorili, da so uporabili raziskovalne podatke ADP, da so že poiskali katero od oblik pomoči, da spremljajo kanale obveščanja ADP ali da so se že udeležili katere od delavnic, smo vprašali še, kako so z uporabo omenjenega zadovoljni. Iz prikaza smo izločili odgovora o oceni bloga ADP, Twitterja in Facebooka ter SlideShara, saj je nanje odgovorilo premajhno število anketirancev.

Ocene so v splošnem visoke. Povprečna ocena na lestvici od 1 do 5 je 4. Najnižjo povprečno oceno ima Spletna stran ADP (3,8), najvišje pa delavnice (med 4,1 in 4,5) in pomoč pri pripravi opisa raziskave (4,2) (glej Sliko 7.11).

Dodatno smo na Sliko 7.11 umestili tudi uporabnost. In sicer smo dodali uporabnike, ki so do sedaj pogosto (od več kot 10-krat letno do 5-krat letno) uporabljali raziskovalne podatke in gradiva ADP, tiste, ki so jih uporabljali redko (manj kot 1-krat letno), ter skupini pogostih (od več kot 10-krat letno do 5-krat letno) in redkih (manj

kot 1-krat letno) uporabnikov storitev ADP. Najmanjše variabilnosti med skupinami so pri tistih gradivih in storitvah, ki jih uporabniki najbolj uporabljajo, to so spletna stran, dostop do datotek podatkov slovenskih avtorjev ter delavnica o dostopu in uporabi raziskovalnih podatkov. Statistično značilna razlika med skupinami ($p < 0,05$) se je pokazala le pri pomoči ADP pri iskanju podatkov in gradiva med pogostimi in redkimi uporabniki storitev, kjer so pogosti uporabniki nekoliko manj zadovoljni (povprečna ocena 3,6 v primerjavi z 4,1 pri redkih uporabnikih). Kot smo predstavili v predhodnem poglavju, med našimi pogostejšimi uporabniki storitev prevladujejo raziskovalci in pedagogi. Ta skupina uporabnikov spada med bolj zahtevne uporabnike, ki imajo običajno tudi manj časa za brskanje po vsebinah.

Slika 7.11: Zadovoljstvo z uporabo raziskovalnih podatkov, gradiv in storitev ADP glede na pogostost uporabe (povprečje)

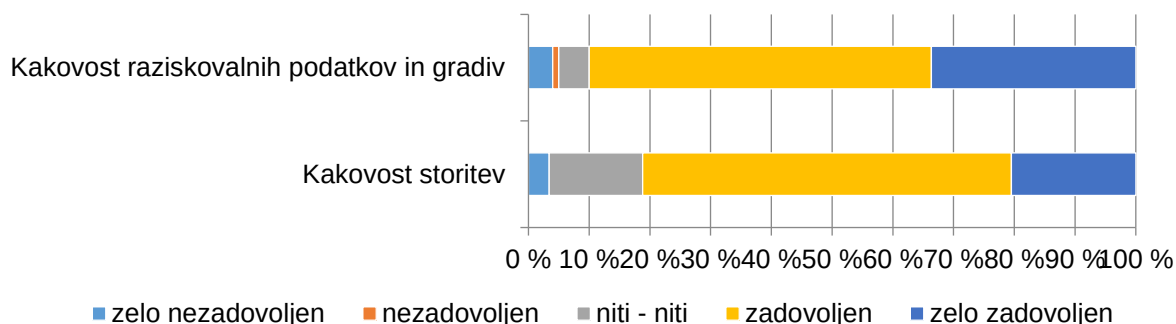


Vir: Vipavc Brvar (2016).

V povprečju so anketiranci zelo zadovoljni s kakovostjo raziskovalnih podatkov in gradiv (povprečna ocena na lestvici od 1 do 5 je 4,15) ter kakovostjo storitev ADP (povprečje je 3,95). Kar 90 % anketirancev je namreč odgovorilo, da so zadovoljni ali

zelo zadovoljni s podatki in gradivi, ter 81 %, da so zadovoljni ali zelo zadovoljni s storitvami ADP (glej Sliko 7.12).

Slika 7.12: Zadovoljstvo s kakovostjo raziskovalnih podatkov in gradiv v ADP ter kakovostjo storitev ADP (v %)



Vir: Vipavc Brvar (2016).

Na podlagi teh podatkov lahko ugotovimo, da ADP uspešno opravlja svoje poslanstvo, ter priporočimo, naj s tem delom nadaljuje v prihodnje. Po mnenju anketirancev bi ADP lahko izboljšal svoje spletne storitve na področju prikazovanja vsebin na spletni strani.

Dodatno smo naredili še primerjavo med zadovoljstvom s posameznimi elementi glede na status anketiranca (glej Tabelo 7.2). Primerjali smo študentsko populacijo (tako dodiplomske kot podiplomske študente) v primerjavi z raziskovalci in pedagogi. Druge skupine anketirancev so bile premajhne za takšne primerjave. Skupini sta izredno homogeni. Manjša razlika se nakazuje pri zadovoljstvu s pomočjo pri pripravi opisa raziskave ($p = 10$), kjer so pedagogi in raziskovalci v povprečju podali višjo oceno zadovoljstva (povprečna ocena 4,5 v primerjavi s 3,9 pri študentih).

Tabela 7.2: Zadovoljstvo z uporabo raziskovalnih podatkov, gradiv in storitev glede na status

	Študent (n = 207)		Raziskovalec ali pedagog (n = 48)		p	Skupaj (vsi anketiranci)	
	$\bar{x}$	SO	$\bar{x}$	SO		$\bar{x}$	SO
Datoteke podatkov slovenskih raziskav	4,13	0,97	3,86	1,06	0,19	4,09	0,99
Tuje/mednarodne podatkovne datoteke	4,05	0,95	3,76	1,25	0,29	4	1,01
Ostalo gradivo (npr. vprašalniki, šifranti)	3,89	1,00	4,06	1,12	0,54	3,92	1,02
Pomoč pri iskanju podatkov in gradiv	4,01	0,91	4,12	1,11	0,69	4,03	0,95
Pomoč pri analizi podatkov	4,09	0,86	3,86	0,90	0,50	4,07	0,86
Pomoč pri pripravi NRRP	3,92	0,86	4	0,76	0,84	3,95	0,81
Pomoč pri izvedbi raziskave	4,19	0,75	3,75	0,50	0,27	4,13	0,73
Pomoč pri pripravi opisa raziskave	3,93	0,92	4,45	0,52	0,10	4,16	0,80
Spletna stran ADP	3,85	1,01	3,65	1,27	0,49	3,81	1,07
ADP e-novice	4	0,86	4,21	0,88	0,12	4,07	0,86
Delavnica o dostopu in uporabi	4,22	0,70	4,38	0,77	0,29	4,27	0,72
Delavnica o predaji	4,2	0,84	4,75	0,50	0,16	4,44	0,73
Delavnica o načrtovanju	3,75	0,89	4,5	0,58	0,19	4	0,85

Vir: Vipavc Brvar (2016).

Znotraj same študentske populacije pa so se razlike med dodiplomskimi in podiplomskimi študenti pokazale pri zadovoljstvu z uporabo mednarodnih podatkovnih datotek, ki so dostopne v ADP ($p < 0,005$), pri zadovoljstvu s pomočjo pri iskanju podatkov in gradiv ($p < 0,10$) in zadovoljstvu s pomočjo pri izvedbi raziskave ($p < 0,10$). Pri tem so z uporabo mednarodnih datotek manj zadovoljni podiplomski študenti (povprečna ocena 3,7 v primerjavi s 4,3 pri dodiplomskih), ravno obratno pa je pri zadovoljstvu s pomočjo pri iskanju podatkov in gradiv (povprečna ocena 4,2 v primerjavi s 3,9 pri dodiplomskih študentih) ter pri zadovoljstvu s pomočjo pri izvedbi raziskave (povprečna ocena 4,4 v primerjavi s 3,9). Podrobneje v Tabeli 7.3. Tukaj je razlog v dodatnem podajanju informacij: podiplomski študenti ali raziskovalci se na ADP večkrat obrnejo osebno s prošnjo po iskanju specifične vsebine. ADP naj ob prenovi spletne strani razmisli tudi o dodatnih preprostih vodičih in navodilih za iskanje in dostop, kar so kot priporočila podali udeleženci delavnic ADP, in vnaprej pripravi odgovore na pogosto zastavljena vprašanja. Obenem pa obstaja potreba po pogostejšem izvajanju delavnic o uporabi in dostopanju do raziskovalnih podatkov in gradiv ter s tem povečanje ozaveščenosti o možnostih dostopa in uporabe gradiv.

Tabela 7.3: Zadovoljstvo z uporabo raziskovalnih podatkov, gradiv in storitev glede na status

	Dodiplomski študent (n = 114)		Podiplomski študent (n = 93)		p	Skupaj (vsi anketiranci)	
	$\bar{x}$	SO	$\bar{x}$	SO		$\bar{x}$	SO
Datoteke podatkov slovenskih raziskav	4,17	1,00	4,09	0,95	0,62	4,13	0,97
Tuje/mednarodne podatkovne datoteke	4,33	0,81	3,71	1,02	0,00	4,05	0,95
Ostalo gradivo (npr. vprašalniki, šifranti)	4	0,94	3,75	1,08	0,34	3,89	1,00
Pomoč pri iskanju podatkov in gradiv	3,83	1,06	4,18	0,73	0,10	4,01	0,91
Pomoč pri analizi podatkov	4	1,04	4,17	0,70	0,49	4,09	0,86
Pomoč pri pripravi NRRP	3,6	1,14	4,13	0,64	0,31	3,92	0,86
Pomoč pri izvedbi raziskave	3,92	0,67	4,43	0,76	0,08	4,19	0,75
Pomoč pri pripravi opisa raziskave	3,71	0,95	4,14	0,90	0,40	3,93	0,92
Spletna stran ADP	3,72	0,94	3,94	1,07	0,4	3,85	1,01
ADP e-novice	3,93	0,87	4,08	0,85	0,53	4	0,86
Delavnica o dostopu in uporabi	4,25	0,75	4,2	0,68	0,72	4,22	0,70

Vir: Vipavc Brvar (2016).

V anketi sta bili tudi dve odprti vprašanji, pri katerih so anketiranci lahko podali predloge za izboljšanje delovanja ADP in zapisali, katere stvari v ADP pogrešajo. Prejeli smo precej komentarjev, več kot 20 na vsako vprašanje. V največji meri so se komentarji nanašali na spletno stran, na njen izgled in preglednost, kjer so posamezni anketiranci dajali zelo konkretne predloge sprememb, tako glede barvne lestvice kot glede postavitve posameznih elementov. Druga stvar, ki so jo anketiranci izpostavili kot nujno pri prenovi spletne strani, pa je iskalnik. Anketiranci so zapisali, da so imeli težave z iskanjem vsebin, da določene raziskave in gradiva niso ustrezno indeksirana. ADP v letu 2016 izvaja prenovu spletne strani in bo prejete komentarje upošteval pri končnih postavitvah. Možno je tudi stopiti v kontakt z anketiranci te ankete v času zaključnega testiranja delovanja nove spletne strani, s čimer bi dobil pomemben odziv svojih uporabnikov. Obenem pa ADP pripravlja nov pregled opisov raziskav po posameznih vsebinskih kategorijah, kar bo uporabnikom olajšalo dostop do želenih vsebin.

Z namenom izboljšanja storitev dostopa do vsebin se ADP vključuje v projekt CESSDA Open Source Metadata Harvester. Gre za pripravo zmogljivega spletnega vmesnika, ki bo na enem mestu povezal vsebine (tako opise raziskav kot opise podatkovnih datotek) vseh arhivov podatkov CESSDE in nadomestil stari portal CESSDE, ki je med seboj povezoval posamezne Nesstarjeve strežnike arhivov

podatkov. Po svojih zmogljivostih in s svojim naborom vprašanj (tako slovenskih kot angleških) se bo ADP vključil tudi v pripravo Evropske podatkovne baze vprašanj, katere tehnično specifikacijo je CESSDA podala že v projektu CESSDA PPP (Gregory in drugi 2009) in jo danes skupaj s partnerji CESSDE razvija GESIS. Podobne baze vprašanj so dali v dostop tudi drugi ponudniki. Seznam nekaterih med njimi je dostopen preko UKDS (UK Data Service 2016b).

Med storitvami, ki jih anketiranci pogrešajo, in predlogi za izboljšanje delovanja ADP so še:

- več podatkov o slovensko specifičnih problematikah;
- večji obseg vsebinskih področij (omenjeni so zdravstvo, kriminaliteta in ekonomija);
- novejša raziskave;
- dostop do več različnih tipov raziskovalnih podatkov;
- možnost hranjenja kvalitativnih podatkov;
- jasen dostop do mednarodnih raziskav, zlasti za raziskave, katerih slovenska različica je dostopna v ADP;
- izboljšanje registracijskega vmesnika in skrajšanje postopkov pridobivanja gesla;
- več delavnic in tečajev, ki bi bili tematsko organizirani, enostavni za razumevanje, obenem pa poglobljeni;
- priročniki v smislu »ADP za začetnike«;
- promocija v obliki predstavitve uporabnosti ADP;
- forum;
- večja promocija v okviru posameznih družboslovnih fakultet, tako na ravni institucije kot posameznih profesorjev, in vključitev v pedagoški proces.

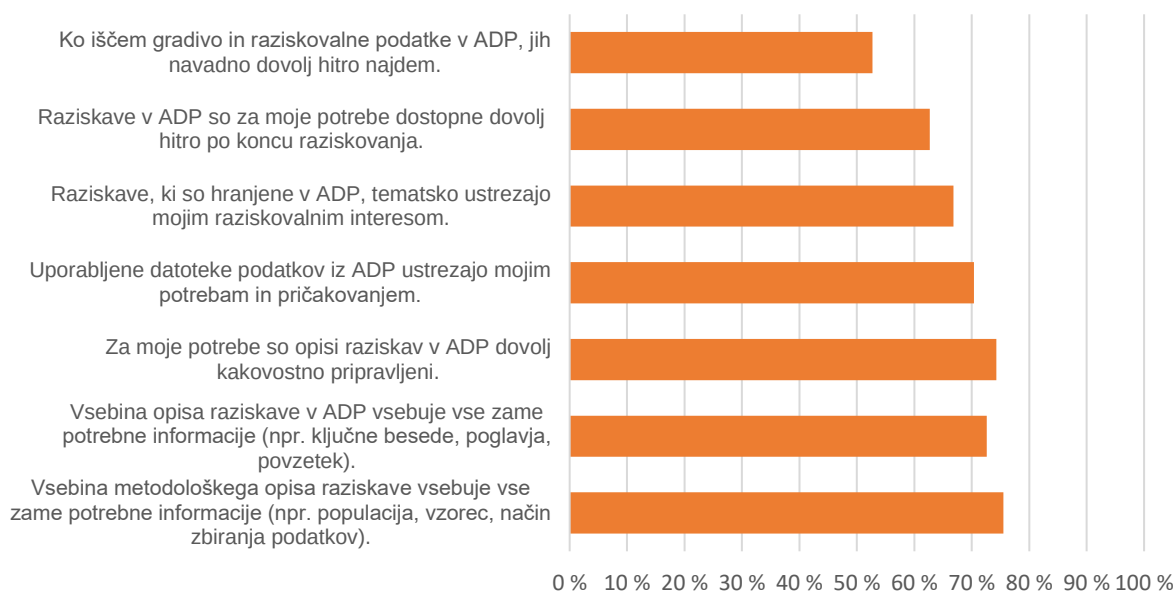
O uporabnosti foruma za komunikacijo med raziskovalci uporabniki posamezne raziskave ali tematike na področju družboslovnega raziskovanja in uporabe podatkov uradne statistike na Švedskem poroča Andrenova (Andren 2013). Preko foruma raziskovalci pridobivajo dodatno gradivo, informacije in ideje za svoja raziskovanja. Posredujejo lahko posamezne primere analiz in ugotovljenih napak v raziskovalnih podatkih. Forum, dodan posamezni raziskavi, predvidoma poveča komunikacijo med raziskovalci in pospeši rabo posameznih raziskovanj.

7.4 Pomembnost kakovostno pripravljenih raziskovalnih podatkov in vsebin

V prvem delu ankete smo merili zadovoljstvo s splošnimi storitvami in oblikami raziskovalnih podatkov ter gradiv, v drugem pa so anketiranci ovrednotili ADP kot celoto, obenem pa podali ocene posameznih delov storitev ADP.

Prvi sklop vprašanj se je nanašal na kakovost raziskovalnih podatkov in gradiv ter opisa raziskovanja. Meril pa je tudi zadovoljstvo z ažurnostjo objave. V povprečju so anketirani precej zadovoljni s storitvami ADP. 70 % anketirancev je odgovorilo, da soglaša ali močno soglaša s trditvama, da je uporabljene datoteke podatkov ustrezajo njihovih potrebam in pričakovanjem; da so opisi raziskav v ADP dovolj kakovostno pripravljeni za njihove potrebe, jih je odgovorilo 74 %. Anketiranci so tudi mnenja, da vsebina opisa raziskave (73 %) in vsebina metodološkega opisa raziskave (76 %) vsebuje vse zanje pomembne informacije.

Slika 7.13: Ocena dela in storitev ADP (v %)



Vir: Vipavc Brvar (2016).

Kot je razvidno tudi iz Tabele 7.4, so anketiranci najnižje ocenili hitrost najdbe gradiv, hitrost objave in tematsko ustreznost. S trditvijo »Ko iščem gradivo in raziskovalne podatke v ADP, jih hitro najdem« se je namreč strinjalo ali zelo strinjalo zgolj 53 %

anketiranih. Tem področjem bi v ADP v prihodnje kazalo posvetiti nekoliko več pozornosti: torej pridobivanju podatkov z različnih tematskih področjih, predvsem tistih, ki jih raziskave, hranjene v ADP, ne pokrivajo.

Nekoliko nižjo povprečno oceno je dobila še ažurnost objavljenih raziskav, kjer pa se pojavi razlika med skupinami. Raziskovalci in pedagogi so, v primerjavi z drugimi skupinami anketirancev, izrazili večjo potrebo po hitrejšem objavljanju novejših raziskav. Med različnimi skupinami uporabnikov sicer ni drugih pomembnih razlik (glej Tabelo 7.4).

Tabela 7.4: Vrednotenje raziskovalnih podatkov in gradiv glede na status (n = 293)

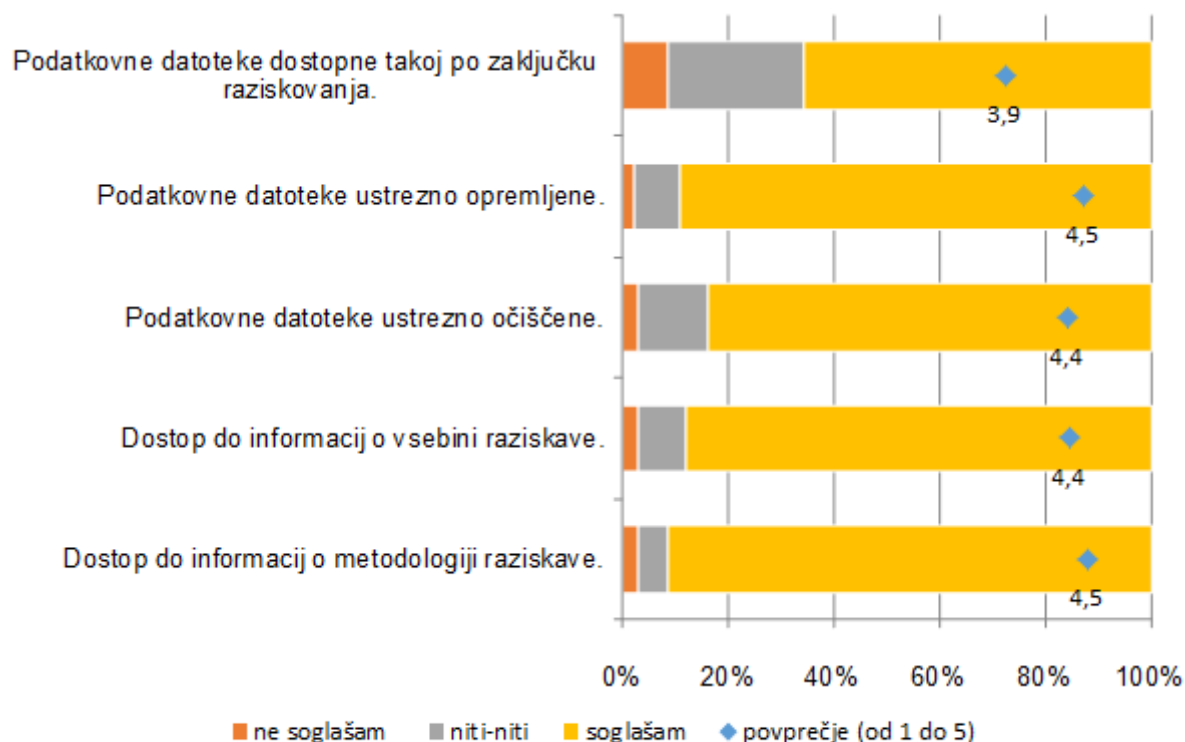
	Diplomski študent (n = 114)		Podiplomski študent (n = 93)		Raziskovalec ali pedagog (n = 48)		Skupaj (n = 293)	
	$\bar{x}$	SO	$\bar{x}$	SO	$\bar{x}$	SO	$\bar{x}$	SO
Ko iščem gradivo in raziskovalne podatke v ADP, jih navadno dovolj hitro najdem .	3,55	0,89	3,75	0,95	3,41	1,27	3,61	0,99
Raziskave v ADP so za moje potrebe dostopne dovolj hitro po koncu raziskovanja.	3,84	0,79	3,88	0,90	3,03	1,28	3,69	1,00
Raziskave, ki so hranjene v ADP, tematsko ustrezajo mojim raziskovalnim interesom.	3,90	0,83	3,88	0,95	3,76	1,00	3,87	0,91
Uporabljene datoteke podatkov iz ADP ustrezajo mojim potrebam in pričakovanjem.	3,93	0,82	3,90	0,79	3,82	1,07	3,90	0,86
Za moje potrebe so opisi raziskav v ADP dovolj kakovostno pripravljeni.	3,94	0,75	4,09	0,78	4,03	1,07	4,02	0,83
Vsebina opisa raziskave v ADP vsebuje vse zame potrebne informacije (npr. ključne besede, poglavja, povzetek).	3,89	0,83	4,08	0,81	4,07	0,94	3,99	0,84
Vsebina metodološkega opisa raziskave vsebuje vse zame potrebne informacije (npr. populacija, vzorec, način zbiranja podatkov).	4,08	0,78	4,20	0,78	4,03	0,93	4,12	0,81

Vir: Vipavc Brvar (2016).

Od anketirancev smo želeli izvedeti še, koliko so zgornje komponente zanje pomembne. Med najpomembnejšimi sta dostop do informacij o metodologiji raziskave, npr. populacija, vzorec, način zbiranja podatkov (91 % jih je odgovorilo, da s trditvijo močno soglašajo ali soglašajo), in opremljenost podatkovnih spremenljivk, npr. z imeni spremenljivk, odgovorov (89 %). Izpostavili so še pomembnost dostopa do informacij o vsebini raziskave, npr. ključne besede, poglavja, povzetek (88 %), in očiščenost podatkovnih datotek, npr. da so označene manjkajoče in nelogične vrednosti (84 %). Kot je razvidno iz Slike 7.14, je najnižjo oceno na lestvici pomembnosti dobila trditev, da je za anketiranca pomembno, da so podatkovne

datoteke raziskav dostopne takoj po zaključku raziskovanja (povprečna ocena na lestvici od 1 do 5 je 3,9).

Slika 7.14: Pomembnost posamezne komponente (n = 293, %, povprečje)



Vir: Vipavc Brvar (2016).

Takšni rezultati niti niso presenetljivi, če upoštevamo, da so uporabniki ADP v večini študentje in raziskovalci ter pedagogi, ki se med izobraževanjem srečajo s potrebo po preučitvi metodološke kakovosti raziskovalnih podatkov pred uporabo in z nujnostjo upoštevanja pridobljenih informacij pri interpretaciji podatkov.

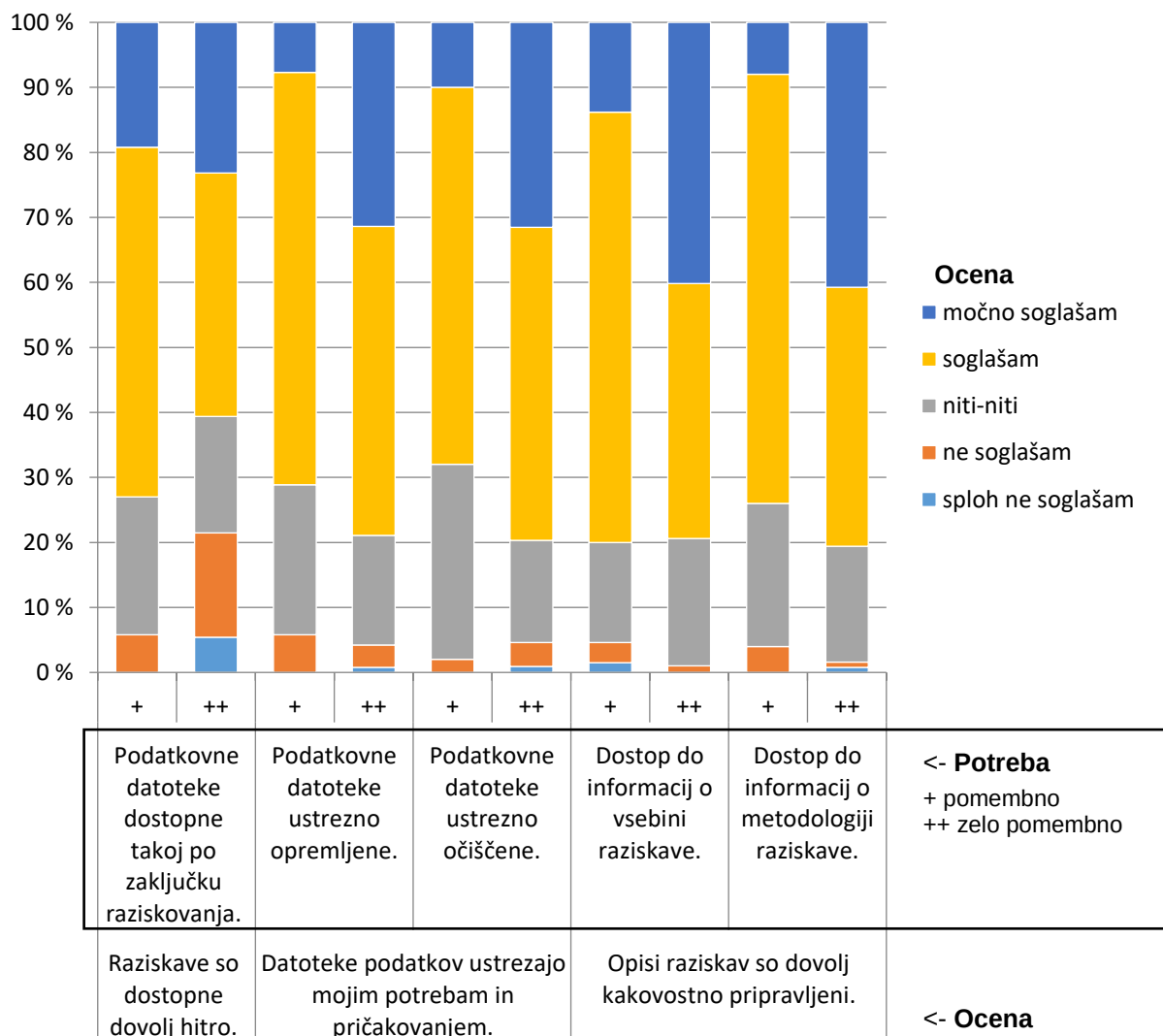
Uporabo dokumentacije svojih raziskovalnih in administrativnih podatkov so preučevali tudi na Danskem statističnem uradu. Njihove ugotovitve so, da dokumentacijo o raziskovanju berejo vsi vprašani uporabniki z ministrstev in iz drugih javnih organizacij, večina (70 %) uporabnikov iz izobraževalnih ustanov, polovica uporabnikov z občinskih uradov in uporabnikov iz zasebnih podjetij, medtem kot uporabniki s področja medijev in tiska dokumentacije sploh ne berejo (Thygesen in Zangenberg 2015).

Dejanska primerjava med potrebami in zadovoljstvom z raziskovalnimi podatki, gradivom in opisi raziskav med skupino tistih, ki so z vsebinami zadovoljni, in tistimi, ki niso, pravzaprav ni mogoča, saj je anketirancev, ki so nizko ocenili storitve in gradiva ADP, izredno malo. Variabilnost, potrebna za primerjavo, je premajhna.

Naredili smo zgolj primerjavo znotraj skupine anketirancev, ki soglašajo (na Sliki 7.15 označeni kot +) ali močno soglašajo (označeni kot ++) s trditvami o kakovosti ponujenih raziskovalnih podatkov in opisov raziskav ter ažurnostjo njihove objave. Ti skupini smo imenovali kot zelo pomembno (oznaka ++) in pomembno (oznaka +). V večini anketiranci, za katere so storitve pomembne, podajajo visoko oceno trenutne storitve. Na primer anketiranci, ki jim je pomembno ali zelo pomembno, da so raziskave dostopne takoj po zaključku raziskovanja, so v 73 % oz. 61 % močno soglašali oz. soglašali s trditvijo, da so raziskave dovolj hitro dostopne. Tudi v drugih skupinah so vsote ocen visoke (med 68 % in 81 %).

Razlika je predvsem med skupinami tistih, ki so odgovorili, da je takšna storitev zelo pomembna in visoko ocenjujejo trenutno ponudbo, ter tistimi, ki jim je storitev pomembna. Kar kaže na to, da si tisti, ki opise raziskav in podatkovne datoteke bolj uporabljajo, želijo še kakovostnejših vsebin.

Slika 7.15: Ocena kakovosti raziskovalnih podatkov in opisov raziskav uporabnikov, ki so jim te vsebine pomembne (%)



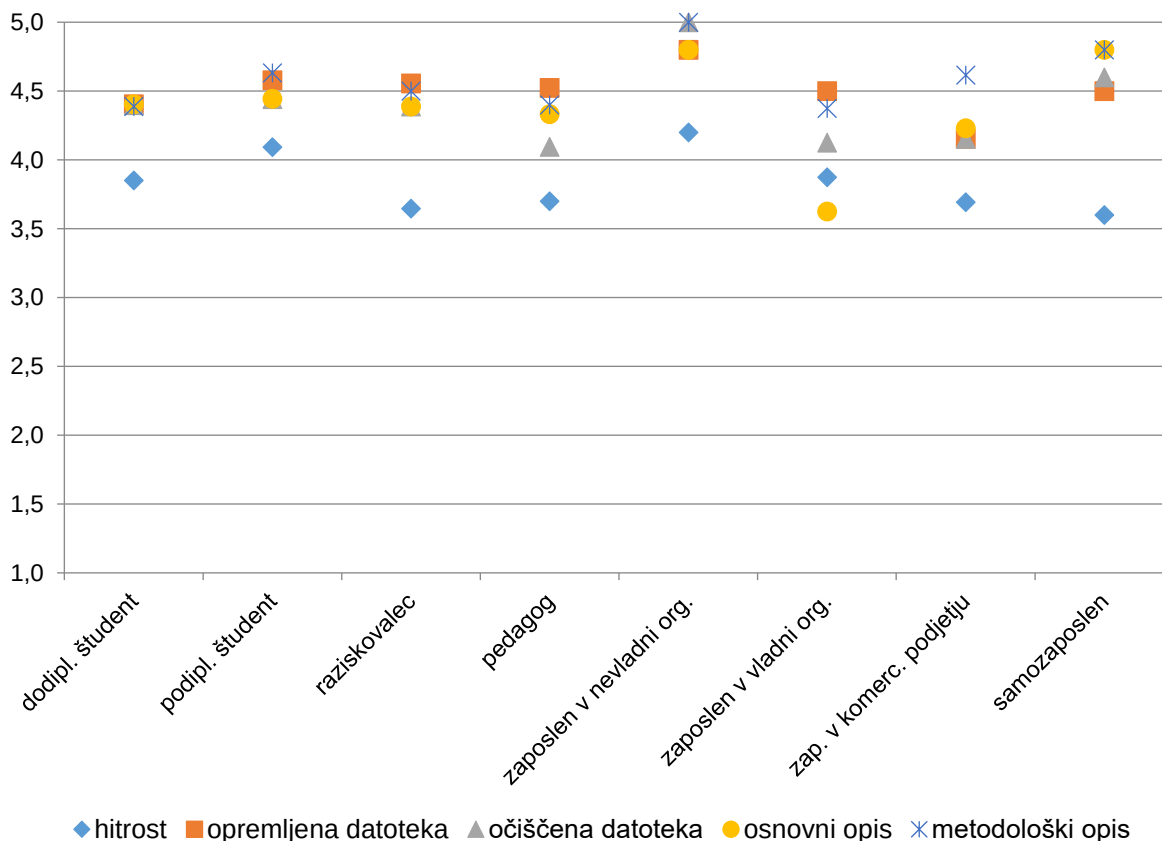
Vir: Vipavc Brvar (2016).

Ne glede na status anketiranca je hitrost objavljanja novih raziskav manj pomembna, kot sta kakovost podatkovne datoteke in kakovost opisa raziskave (glej Sliko 7.16). Medtem ko so vsi izrazili mnenje, da so ocenjevane vsebine pomembne, je pri pedagogih nekoliko manj pomembna ustrezna očiščenost podatkovne datoteke.

Metodološki opis raziskave je, ne glede na skupino uporabnikov, pomembnejši od osnovnega opisa raziskave. Tukaj ADP predlagamo, da še naprej pripravlja podroben opis raziskovanj za pomembna raziskovanja. Osnovni opisi, ki jih ponuja

večina v zadnjem času nastali repozitorijev (Re3data, Figshare), so torej za raziskovalce, ki resno uporabljajo podatke, premalo.

Slika 7.16: Pomembnost vsebin glede na status anketiranca (povprečje)



Vir: Vipavc Brvar (2016).

Kot zaključek poglavja dodajmo še, da je, gledano v celoti, 90 % anketirancev zelo zadovoljnih ali zadovoljnih s kakovostjo raziskovalnih podatkov in gradiv v ADP.

Splošno zadovoljstvo s storitvami ADP, kot so delavnica, blog in e-novice, je nekoliko nižje kot zadovoljstvo z raziskovalnimi podatki in gradivi, vendar še vedno visoko. S storitvami je, gledano v celoti, zelo zadovoljnih ali zadovoljnih 82 % anketirancev, ki so odgovorili na postavljeno vprašanje.

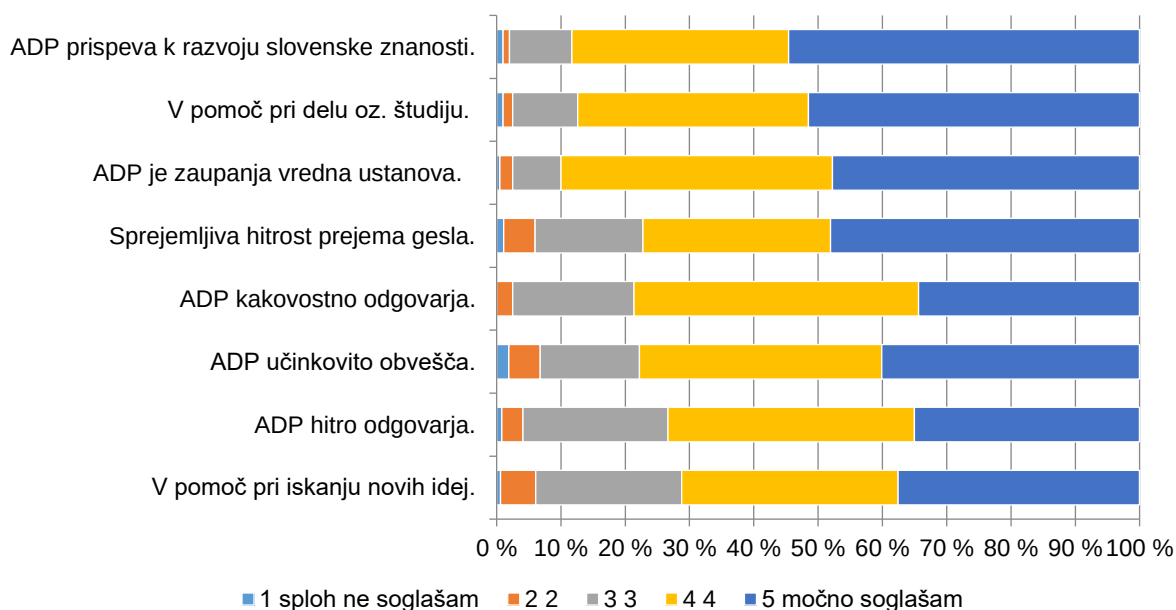
7.5 Vrednotenje Arhiva družboslovnih podatkov

Anketiranci so oceno dela ADP izrazili s stopnjo strinjanja ali nestrinjanja z navedenimi trditvami. S trditvijo, da ADP hitro odgovarja na vprašanja, soglaša ali

močno soglaša 73 % anketirancev, da so ti odgovori tudi kakovostni, meni 79 % anketirancev. Za 77 % anketirancev je hitrost prejema uporabniškega imena in gesla za dostop do raziskovalnih podatkov sprejemljiva. Kar 90 % anketirancev soglaša ali močno soglaša s trditvijo, da je ADP zaupanja vredna ustanova, medtem ko je z učinkovitostjo obveščanja o dejavnostih in dogodkih ADP zadovoljnih 78 % anketirancev (glej Sliko 7.17).

87 % anketirancev soglaša ali močno soglaša s trditvijo, da so jim bila gradiva in storitve ADP, ki so jih uporabili, v pomoč pri delu oziroma študiju, 71 % jih meni, da jim je uporaba gradiv in storitev ADP v pomoč pri iskanju novih idej in pridobivanju znanja. Da ADP prispeva k razvoju slovenske znanosti, soglaša ali močno soglaša 88 % anketirancev.

Slika 7.17: Vrednotenje Arhiva družboslovnih podatkov (n = 293, v %)



Vir: Vipavc Brvar (2016).

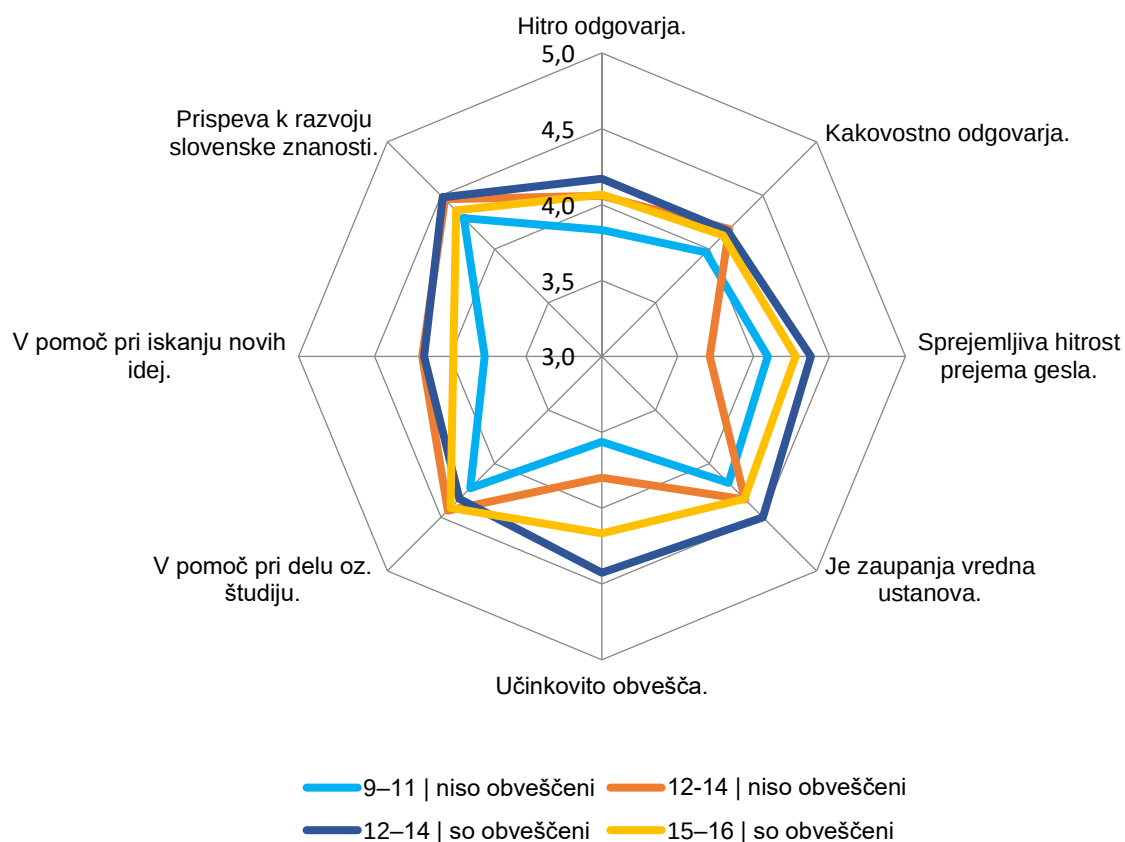
Anketiranci, ki so v celoti zelo zadovoljni ali zadovoljni s kakovostjo storitev ADP, so najbolj soglašali s trditvami, da ADP prispeva k razvoju slovenske znanosti, da je zaupanja vredna ustanova ter da so jim bila gradiva in storitve v pomoč pri delu oziroma študiju. Povprečna ocena pri omenjenih trditvah je 4,5. Najnižjo povprečno oceno (4) v tej kategoriji anketirancev ima trditev, da ADP hitro odgovarja na vprašanja.

Primerjajmo sedaj še vrednotenje ADP po posameznih kategorijah uporabnikov. Na Sliki 7.18 so prikazane povprečne ocene uporabnikov glede na njihovo letnico prve registracije in glede na to, ali so prejemniki obvestil ADP ali ne. Najnižje ocene pri skoraj vseh trditvah so podali uporabniki, ki so se prvič registrirali pri ADP med letoma 2009 in 2011. Ti uporabniki v večini niso prejemniki obvestil in e-novic ADP, zato je razumljivo, da je bila najnižje ocenjena trditev, da jih ADP učinkovito obvešča o svojih dejavnosti in dogodkih (povprečna ocena 3,6). Najvišjo povprečno oceno pa je ta skupina dala trditvi, da ADP prispeva k razvoju slovenske znanosti (4,3).

S trditvijo, da ADP prispeva k razvoju slovenske znanosti, so se strinjale vse skupine anketirancev. Na Sliki 7.18 je opaziti manjše odstopanje med skupinama anketirancev, ki prejemajo ADP obvestila in so se registrirali v obdobju med letoma 2012 in 2014, ter tistimi, ki so se registrirali v zadnjih dveh letih, med letoma 2015 in 2016. Ti imajo v primerjavi s starejšo skupino tudi aktivno geslo za orodje Nesstar. Rečemo lahko, da so naši aktivni uporabniki. Res pa je, da imajo v primerjavi s starejšo skupino manj izkušenj z ADP. To se odraža pri trditvi, da jim je ADP v pomoč pri iskanju novih idej, s katero se manj strinjajo novejši uporabniki. Prav tako se novejši uporabniki manj strinjajo s trditvijo, da jih ADP učinkovito obvešča, v primerjavi s starejšimi uporabniki. Zgornje ugotovitve nakazujejo, da ADP pri obveščanju o svojih dejavnostih in dogodkih ne doseže vseh skupin svojih uporabnikov in bi moral premisliti o dodatnim možnostih komuniciranja s svojo potencialno skupino uporabnikov.

Že v splošnem pregledu trditev smo videli, da se anketiranci najbolj strinjajo s trditvama, da ADP prispeva k razvoju slovenske znanosti ter da so jim bila gradiva in storitve ADP, ki so jih uporabili, v pomoč pri delu oziroma študiju. Ti trditvi sta visoko ocenjeni ne glede na skupino uporabnikov. To sta tudi dva poglobljena cilja ADP in rezultati pričujoče raziskave potrjujejo, da je na pravi poti.

Slika 7.18: Vrednotenje Arhiva družboslovnih podatkov glede na leto registracije anketiranca in obveščenost (povprečje (1–5))



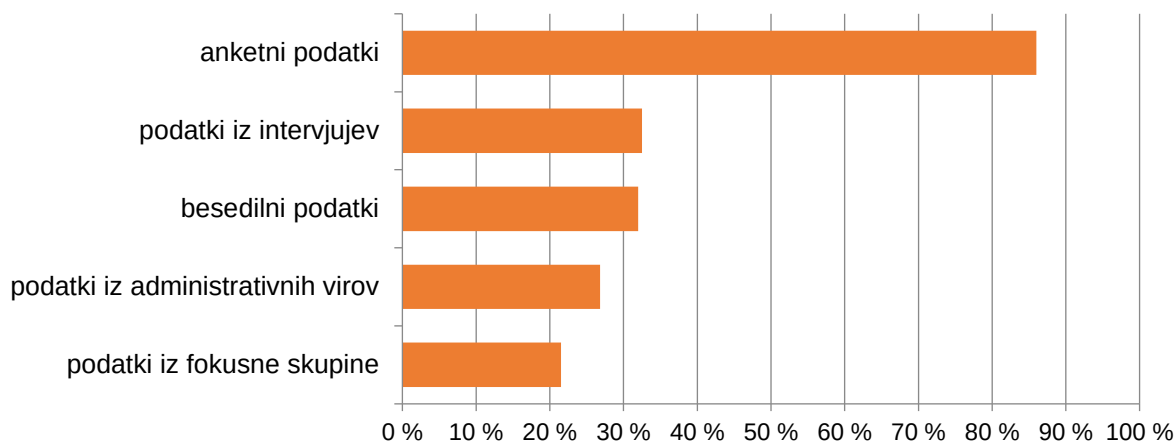
Vir: Vipavc Brvar (2016).

7.6 Raziskovalne navade anketirancev

Zadnji del vprašalnika je bil namenjen ugotavljanju raziskovalnih navad anketirancev. S tem smo želeli pridobiti dodaten vpogled v njihove potrebe ter prilagoditi storitve in gradiva ADP.

Anketiranci pri svojem delu ali študiju najbolj uporabljajo anketne podatke (43 %), vendar tudi uporaba drugih vrst podatkov ni zanemarljiva. Podatke iz intervjujev, besedilne podatke, podatke iz administrativnih virov in podatke iz fokusnih skupin uporablja več kot 10 % anketirancev.

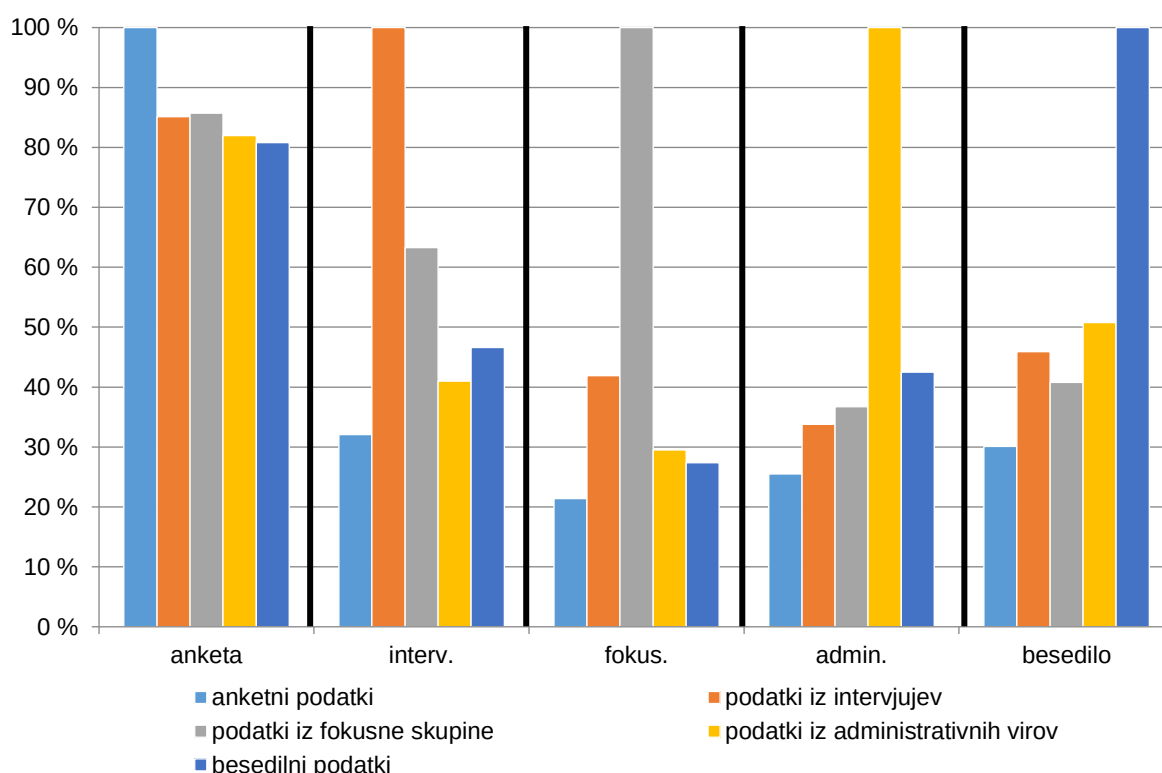
Slika 7:19: Uporaba vrste podatkov pri delu ali študiju (večkratni odgovor, v % glede na skupni n)



Vir: Vipavc Brvar (2016).

Velika večina anketirancev anketne podatke uporablja v kombinaciji z drugimi vrstami podatkov. Pri tej skupini je uporaba vseh vrst drugih virov najbolj izrazita. Nihče od anketirancev pri svojem delu ali študiju ne uporablja zgolj ene vrste podatkov. Naredili smo dvodimenzionalno primerjavo znotraj skupin. Na Sliki 7.20 prikazujemo, kako uporabniki, ki uporabljajo anketne podatke, uporabljajo tudi drugovrstne podatke, in podobno za druge skupine. Nekoliko večja povezanost se kaže med uporabniki, ki pri svojem delu ali študiju uporabljajo podatke iz intervjujev, saj ti uporabljajo tudi podatke fokusnih skupin. V omenjenih primerih gre za podobno vrsto podatkov, v večini kvalitativnih, ki se običajno analizirajo z istim orodjem. Skupina uporabnikov administrativnih podatkov se pokaže kot precej specifična, saj ti v svoje delo le v manjši meri vključujejo druge vrste podatkov.

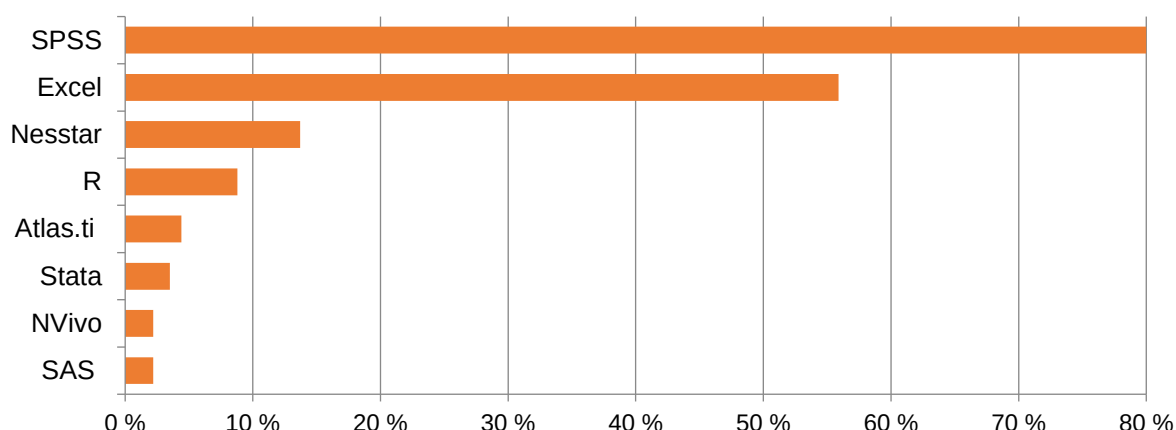
Slika 7.20: Uporaba vrste podatkov znotraj posameznih skupin uporabnikov (v %)



Vir: Vipavc Brvar (2016).

Med orodji za statistično analizo podatkov v Sloveniji močno prevladuje uporaba orodja SPSS. Po podatkih Univerzitetne službe za informatiko na UL (Paternoster 2016) je to tudi najpogostejše naročen licenčni program (med naročniki so Fakulteta za družbene vede, Pedagoška fakulteta, Ekonomska fakulteta, Fakulteta za matematiko in fiziko, Medicinska fakulteta in Filozofska fakulteta). Le v nekaj primerih se uporabljajo še programi AMOS, Mathematica in drugi. Zaradi kompleksnosti in cene uporabniki uporabljajo tudi lažje dostopna, brezplačna orodja, kot sta R in PSPP. Slednji je tudi precej enostavnejši za uporabo. Program R je na primer nameščen v vseh računalniških učilnicah Fakultete za družbene vede. Takšna porazdelitev uporabe je vidna tudi iz rezultatov naše ankete. Anketiranci so lahko izbrali več programskih orodij. Največ jih je izbralo SPSS (80 %), nato pa Excel (56 %), ki je lažje dostopen, vendar ga večina uporablja za lažje statistične analize. Sledita odprto dostopni orodji Nesstar (14 %), ki je namenjen za izračun osnovnih statistik, in R (9 %), ki ga kot orodje večinoma uporabljajo zahtevnejši uporabniki. Med statističnimi orodji, ki so bila dodatno navedena, sta še PSPP in STATISTICA.

Slika 7.21: Uporaba orodja za analizo podatkov (večkratni odgovor, v %)

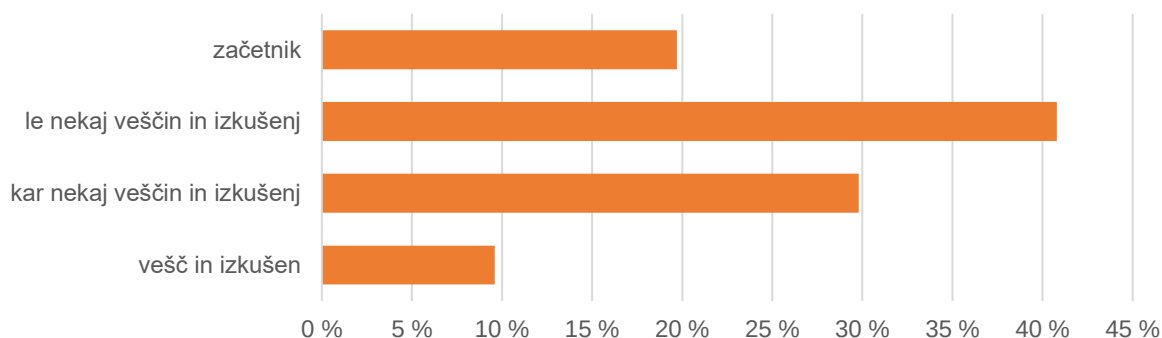


Vir: Vipavc Brvar (2016).

Seznam Odprtokodnih in brezplačnih programskih orodij v svojem poročilu iz leta 2011 ponuja Ministrstvo za notranje zadeve (Ministrstvo za notranje zadeve 2013). V seznamu so navedeni programi za analizo tako kvantitativnih kot kvalitativnih podatkov.

Anketiranci so podali še oceno lastnega znanja. Le 20 % jih je dejalo, da bi svoje znanje in izkušnje na področju statistike ocenili kot začetniško (glej Sliko 7.22). Anketiranci imajo bodisi le nekaj izkušenj (41 %) bodisi kar nekaj veščin in izkušenj (30 %).

Slika 7.22: Ocena lastnega znanja in izkušenj na področju statistike (n = 228, v %)

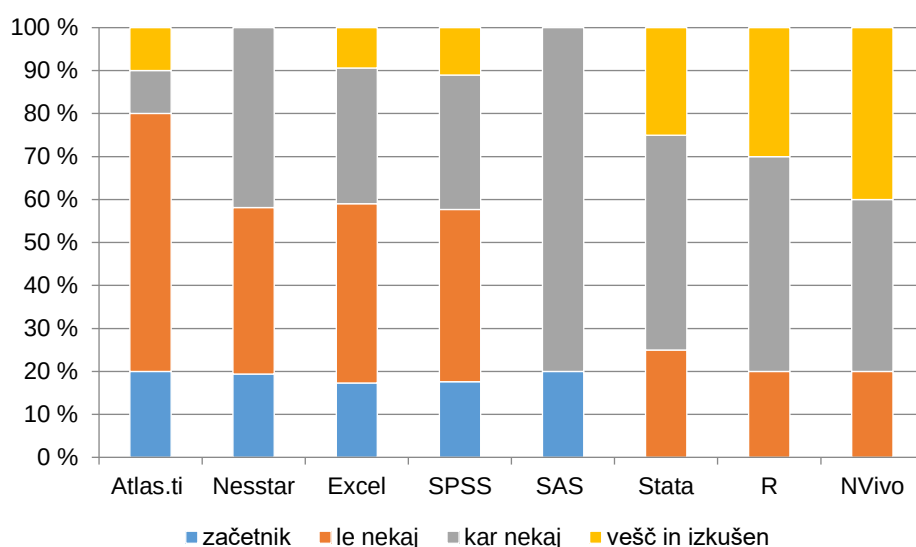


Vir: Vipavc Brvar (2016).

Samooceno znanja in izkušenj s področja statistike smo primerjali s programi, ki jih anketiranci uporabljajo. Začetniki in manj vešč anketiranci uporabljajo predvsem

Nesstar, Excel in SPSS. Le 10 anketirancev je napisalo, da uporablja ATLAS.ti. Ti so v večini začetniki ali imajo le nekaj izkušenj. Med anketiranci je sicer manj uporabnikov zahtevnejših statističnih programov, jih pa uporabljajo predvsem bolj izkušeni anketiranci. V mislih imamo orodja SAS, Stata, R in NVivo.

Slika 7.23: Uporaba orodja za analizo podatkov glede na znanje statistike (v %)

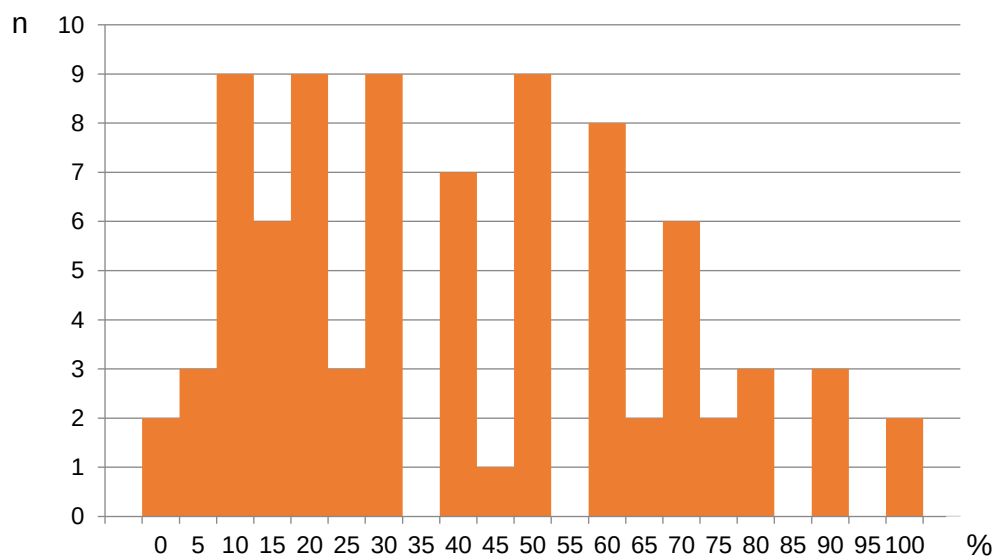


Vir: Vipavc Brvar (2016).

Kljub temu, da uporaba statističnega paketa SPSS precej prednjači pred uporabo drugih orodij za analizo podatkov, je smiselno, da ADP še naprej ponuja svoje podatkovne datoteke v uporabo v različnih formatih. Raznovrstno obliko deljenja poznajo tudi v drugih večjih evropskih arhivih. Angleški podatkovni arhiv nudi možnost prenosa kvantitativnih podatkovnih datotek v formatih za obdelavo v programih SPSS, STATA, MS Access in MS Excel ter znakovno datoteko (UK Data Archive 2016). Nemški pa omogoča možnost prenosa SPSS-ovih podatkovnih datotek (*.sav in *.por) in STATA datotek (*.dta) (EVS 2011).

Da njihove službene zadolžitve vključujejo raziskovanje, je odgovorilo 40 % anketirancev. Ti so ocenili, da so v zadnjih 12 mesecih v povprečju porabili 40 % časa, ki ga namenjajo raziskovanju, za kakršnokoli delo s podatki. Sem smo šteli ustvarjanje/zbiranje podatkov, ravnanje s podatki in analizo. Iz Slike 7.24 vidimo nakazovanje oblikovanja dveh skupin. Tistih, ki delu s podatki posvečajo manj časa, in tistih, ki mu posvečajo več časa.

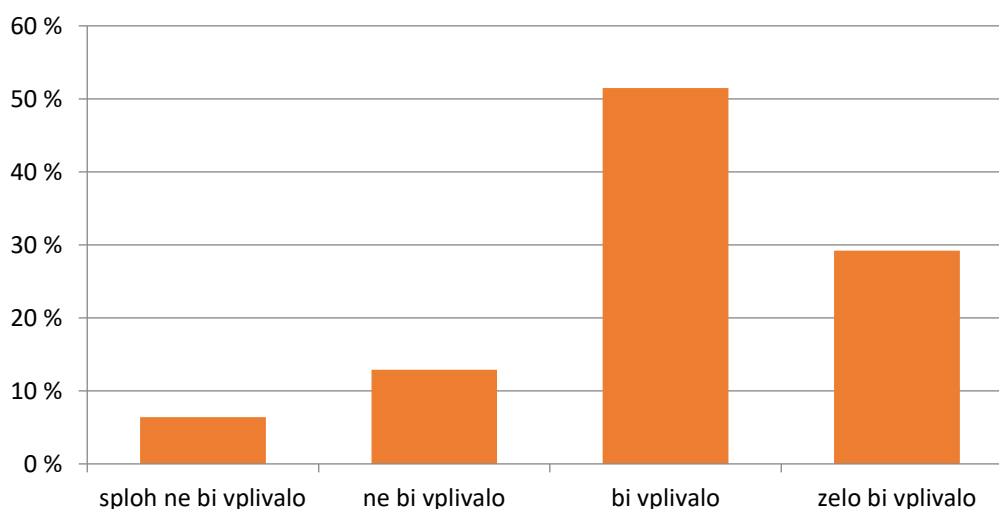
Slika 7.24: Porazdelitev deleža časa, namenjenega delu s podatki (n = 84)



Vir: Vipavc Brvar (2016).

Za zaključek smo anketirancem predstavili scenarij financiranja ADP. Prosili smo jih, naj si predstavljajo, da bi se vlada odločila javna sredstva za delovanje ADP zmanjšati do mere, da bi bil njegov obstoj ogrožen. Zanimalo nas je, v kakšni meri bi vplivalo na njihovo delo oziroma študij, če gradiva in storitev ADP ne bi mogli več uporabljati. Kar 80 % jih je odgovorilo, da bi to vplivalo ali zelo vplivalo.

Slika 7.25: Kako bi omejitev dostopa do gradiv in storitev ADP vplivala na delo oziroma študij (n = 202, v %)



Vir: Vipavc Brvar (2016).

Lahko rečemo, da so anketiranci pozitivno sprejeli poslanstvo ADP in menijo, da pomembno vpliva na kakovost njihovega dela. Poslanstvo ADP je nuditi kakovostne raziskovalne podatke za sekundarno uporabo in s tem povečati njihov izkoristek. Obenem lahko uporabniki na tak način preverijo veljavnost objavljenih analiz ali pa s povezavo z drugimi vrstami podatkov preverijo svoje hipoteze.

8 Zaključek

Kot pravijo avtorji poročila o odprtih podatkih: »Obstoj močnega področnega podatkovnega središča, kot je Arhiv družboslovnih podatkov (ADP), zagotavlja kritično maso ohranjanja in razvijanja strokovnega znanja za ravnanje s podatki. To je lahko dobra podlaga za koordiniran nastanek novih področnih podatkovnih središč za področja, na katerih tega še ni, saj je prilagojen slovenskim razmeram v znanosti« (Štebe in drugi 2013, 8). Kot pomembnega so ga v naši anketi prepoznali tudi njegovi uporabniki, saj jih večina (87 %) meni, da so jim bila gradiva in storitve ADP, ki so jih uporabili, v pomoč pri njihovem delu. Nadaljnjih 71 % pa jih je tudi mnenja, da jim je bila uporaba gradiv in storitev ADP v pomoč pri iskanju novih idej. Da ADP prispeva k razvoju slovenske znanosti, se strinjajo skoraj vsi (88 %) anketiranci.

Uporabniki gradiv, hranjenih v arhivih podatkov, so običajno odmaknjeni od procesa zbiranja in primarne analize raziskovalnih podatkov. Ključno je zmanjšati razdaljo med končnim uporabnikom statističnih gradiv in procesom zbiranja podatkov. Medtem ko tvorci in primarni uporabniki raziskovalnih podatkov posedujejo »nedokumentirano«, neformalno vedenje o raziskavi in podatkih, ki jih je vodilo v procesu analize, se morajo sekundarni uporabniki zanašati na količino formalnih metapodatkov, ki so dodani podatkom, tako da lahko dejansko izčrpajo njihove celotne potencialne. Prav zaradi tega lahko rečemo, da so podatki družbenih ved dostopni samo prek njihovih metapodatkov (Vipavc Brvar in Klep 2004). Brez tekstovnega opisa številnih elementov se bodo podatkovni viri končnemu uporabniku pokazali kot bolj ali manj nepomembna zbirka števil. Metapodatki tako gradijo mostove med tvorci podatkov in njihovimi uporabniki ter sporočajo informacije, ki so bistvenega pomena za sekundarno analizo. Pomembnost dobro dokumentirane in urejene podatkovne datoteke se je izrazila tudi skozi anketo. Ne glede na to, ali vsebine uporabljajo študenti, ki običajno iščejo hitre informacije, ali raziskovalci, je bila v anketi najbolj izpostavljena potreba po dobrih metodoloških opisih raziskav. Kratki zapisi namreč služijo za osnovni pregled, pri analiziranju podatkov pa je nujno imeti dobro dokumentirano raziskavo.

Med uporabniki ADP je največ didiplomskih in podiplomskih študentov, druga večja skupina pa so raziskovalci ali pedagogi, zaposleni v izobraževalni ustanovi. V

magistrskem delu smo na več mestih naredili primerjavo med obema skupinama, pri čemer sta bili skupini pri odgovorih večinoma homogeni. Dodiplomski študenti v povprečju uporabljajo gradiva in storitve ADP za krajši čas, saj raziskovalna gradiva večinoma uporabljajo za pisanje seminarskih nalog, opravljanje vaj pri predmetih in pisanje diplomskih del. Podobno ravnaajo podiplomski študenti. Raziskovalci in pedagogi pa so večinoma stalni uporabniki ADP, ki raziskovalna gradiva uporabljajo bodisi pri raziskovalnih projektih, za pisanje znanstvenih in strokovnih del ali za pripravo predavanj. Kar nekaj jih ima dodeljeno stalno geslo. Ti tudi bolj uporabljajo druge storitve in pomoč, ki jo uporabnikom nudi ADP.

Pedagogi in asistenti oz. mentorji na fakultetah so najpogostejše navedeni (75 %) kot točka prve seznantitve s storitvami ADP, le nekaj jih je o ADP izvedelo preko knjižnic. ADP preko svojih predavanj že tesno sodeluje s pedagogi, obenem pa tudi poročila drugih podobnih raziskav napotujejo k pripravi posebnih pedagoških gradiv. Priporoča se priprava podatkovne datoteke za potrebe poučevanja skupaj s pripadajočo teoretsko in metodološko podlago. Dodatno je zaradi zmanjšanja statističnih pedagoških predmetov opaziti pomanjkanje znanja dela s statističnimi programi, kot tudi metodami. Med uporabniki ADP je najpopularnejši program za analizo podatkov SPSS, temu pa tesno sledi Excel in posledično se raziskovalno gradivo uporablja pretežno za preprostejše analize. Če želimo izkoristiti potencial podatkov, bo potreben korak naprej tudi na tem področju.

Uporabniki raziskovalnih gradiv in storitev ADP so v povprečju zelo zadovoljni s kakovostjo raziskovalnih podatkov in spremljajočih metapodatkov. Prav tako so visoko ocenili zadovoljstvo s storitvami. Na več mestih pa so izrazili potrebo po nadgradnji spletne strani in iskalnika po vsebinah, obenem pa tudi potrebo po dostopu do priročnikov in video vodičev. Tovrstno gradivo daje uporabniku možnost prebiranja in izobraževanja v njemu ustreznem času.

Zaključimo lahko, da ADP izpolnjuje svoje osnovno poslanstvo, pa vendar je še nekaj prostora za izboljšave. Obenem pa smo s pregledom storitev in nalog drugih organizacij prikazali tudi možnosti razvoja organizacije.

9 Seznam literature

- 1KA. 2016. Anketni podatki, parapodatki, identifikatorji in sistemske spremenljivke. *1KA Spletne ankete*. Dostopno prek: https://www.1ka.si/db/24/378/Priročniki/Anketni_podatki_parapodatki_identifikatorji_in_sistemske_spremenljivke/ (8. maj 2016).
- ADP. 2015a. *ADP – Arhiv družboslovnih podatkov*. Dostopno prek: <http://www.adp.fdv.uni-lj.si/> (3. maj 2016).
- 2015b. *Nagrade Klinarjevega sklada*. Dostopno prek: <http://www.adp.fdv.uni-lj.si/klinar/> (21. junij 2016).
- 2016. *Baza registriranih uporabnikov ADP*. Ljubljana.
- Alvheim, Atle. 2009. A *CESSDA Common Data Portal; metadata harvesting, indexing and search technology (D5.3)*. Dostopno prek: http://ppp.cessda.net/doc/WP5.3_Portal_harvestingx_indexing_and_search.pdf (5. maj 2016).
- Ambrožič, Melita. 1999. *Utvrdjivanje uspešnosti poslovanja visokošolskih knjižnic: od kvantitativnih do kvalitativnih pokazatelja [doktorska disertacija]*. Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet. Dostopno prek: URN:NBN:SI:doc-YSHEAHY2.
- 2000. Ugotavljanje uspešnosti delovanja knjižnic: visokošolske knjižnice (II.del). *Knjižnica* 44 (4): 65–98. Dostopno prek: URN:URN:NBN:SI:DOC-LDB5BQX4.
- 2015. Kakovost in vrednost knjižnice v očeh uporabnikov študij uporabnikov Narodne in univerzitetne knjižnice. *Knjižnica* 59 (1/2): 95–125. Dostopno prek: URN:NBN:SI:DOC-BZPP2EIR.
- Ambrožič, Melita in Damjana Vovk. 2011. *Testno podaljšanje odprtosti čitalniških prostorov NUK in CTK*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica; Centralna tehniška knjižnica. Dostopno prek: URN:NBN:SI:DOC-YVFHFDAJ.
- Andren, Daniela. 2013. *Working with data in Sweden: A researcher's experience during the last 20 years*. Videoposnetek mednarodne konference Opening Data Services in Social Sciences. 21.-22. marec 2013. Beograd. Dostopno prek: <https://youtu.be/1q9alygfs3Q> (13. maj 2016).
- Arnež, Marta, Eva Belak, Zdenka Blejec, Danilo Dolenc, Tanja Garvas, Edita Glinšek, Nataša Jokič, Nika Katnič, Simona Klasinc, Karmen Kleindienst, marjeta Lisec, Boro Nikić, Tatjana Novak, Mojca Noč Razinger, Tina Ostrež, Zdenka Repotočnik, Katja Rutar, Rudi Seljak, Tomaž Smrekar, Andreja Smukavec,

- Valerija Urbajs, Brigita Vrabič Kek, Vojko Šegan, Katja Šnuderl, Tomaž Špeh, Miran Žavbi. 2012. *Smernice za zagotavljanje kakovosti*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.
- Audienccenet. 2015. *UK Data Service - Online Community Research*. UK: Interno gradivo.
- Bačević, Ljiljana. 2002. Yugoslavia. V: *Social Science Data Archives in Eastern Europe: Results, Potentials and Prospects of the Archival Development*, ured. Hausstein, Brigitte in de Guchteneire, Paul, 127–160. Berlin: GESIS. Dostopno prek: <http://www.unesco.org/most/SSDAEEbook.pdf> (3. maj 2016).
- Bank, John. 2000. *The essence of total quality management*. 2nd ed. Harlow [etc.] : Pearson Education : Financial Times, Prentice Hall.
- Batič, Boštjan in Davor Šoštarič. 2013. Koncept avtentikacijske in avtorizacijske infrastrukture v sistemu COBISS. *Organizacija znanja* 18 (1–4). Dostopno prek: doi:10.3359/oz1314001.
- BenSTAT. 2013. *BenSTAT B2C spletna stran | Uvodni nagovor anketnega vprašalnika*. Dostopno prek: <http://www.benstat.si/blog/uvodni-nagovor-anketnega-vprasalnika> (7. maj 2016).
- Bethlehem, Jelke, Juan Diez Medrano, Robert M. Groves, Peter Gundelach in Pippa Norris. 2008. *Report of the Review Panel for the European Social Survey*. European Science Foundation. Dostopno prek: http://www.europeansocialsurvey.org/docs/about/ESS_review_panel_report.pdf (26. februar 2016).
- Callegaro, Mario, Katja Lozar Manfreda in Vasja Vehovar. 2015. *Web Survey Methodology*. Los Angeles [etc.]: SAGE Publications Ltd. Dostopno prek: (12. april 2016).
- Caplan, Priscilla. 2008. Repository to Repository Transfer of Enriched Archival Information Packages. *D-Lib Magazine* 14 (11/12). Dostopno prek: doi:10.1045/november2008-caplan.
- CESSDA. 2013. *Statutes for CESSDA*. CESSDA, 18. junij. Dostopno prek: cessda.net/content/download/89/473/file/Statutes-for-CESSDA.pdf (25. junij 2016).
- 2016a. *CESSDA SaW – Strengthening and Widening CESSDA*. Dostopno prek: <http://cessdasaw.eu/> (25. maj 2016).

- 2016b. *CESSDA - CESSDA PID Workshop*. 19. februar. Dostopno prek: <http://cessda.net/eng/CESSDA-Training/Online-Materials/CESSDA-PID-Workshop> (23. april 2016).
- . *CESSDA – Consortium of European Social Science Data Archives*. Dostopno prek: <http://cessda.net/> (18. april 2016).
- CESSDA Metadata Management Project. 2016. CESSDA Service Providers' Metadata Practices : Standards, Controlled Vocabularies and requirements for the CESSDA Portfolio. Combined Deliverable D1 & D2. Bergen: CESSDA. Dostopno prek: http://cessda.net/content/download/834/7776/file/CMM_ServiceProvidersMetadataPractices_2016.pdf (10. junij 2016).
- Charles Beagrie Ltd in The Centre for Strategic Economic Studies. 2012. *Economic Impact Evaluation of the Economic and Social Science Data Service*. UK: ESRC. Dostopno prek: <http://www.esrc.ac.uk/files/research/evaluation-and-impact/economic-impact-evaluation-of-the-economic-and-social-data-service/> (26. februar 2016).
- DANS. 2014. Fifty years of Dutch data archiving. *E-data & Reserach Special Issue* 2014/2015: 2.
- *DANS – Data Archiving and Networked Services*. Dostopno prek: <http://www.dans.knaw.nl/nl> (22. april 2016).
- DSA. 2013. *Guidelines | Data Seal of Approval*. Dostopno prek: <http://www.datasealofapproval.org/en/information/guidelines/> (6. maj 2016).
- DSA–WDS Partnership Working Group. 2016. *Catalogue of Common Requirements*. 16. februar. Dostopno prek: <https://rd-alliance.org/system/files/DSA%E2%80%9393WDS%20Catalogue%20of%20Common%20Requirements%20V2.2.pdf> (6. maj 2016).
- EKKE. *EKKE – The National Center of Social Research*. Dostopno prek: <http://www.ekke.gr/index.php?lng=en> (22. april 2016).
- ESS. 2014. *European Social Survey Education Net - ESS EduNet*. Dostopno prek: <http://essedunet.nsd.uib.no/> (9. maj 2016).
- European Commission. 2016. *Guidelines on Data Management in Horizon 2020*. European Commission, 15. februar. Dostopno prek: http://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/h2020/grants_manual/hi/oa_pilot/h2020-hi-oa-data-mgt_en.pdf (16. februar 2016).

- Eurostat. 2014. *Report on the Eurostat 2014 User Satisfaction Survey*. European Commission. Dostopno prek: http://ec.europa.eu/eurostat/documents/64157/4375449/report_uss2014_final.pdf/ (25. februar 2016).
- EVS. 2011. *European Values Study 2008: Integrated Dataset (EVS 2008)*. GESIS Data Archive. Dostopno prek: doi:10.4232/1.11004.
- Filo, Breda. 1976. Informacijsko delo v knjižnicah glede na analizo informacij, informacijskih virov in uporabnikov. *Knjižnica* 20 (1/4): 16–35. Dostopno prek: URN:NBN:SI:DOC-3FRQCKV2.
- FORS. *FORS – Swiss Centre of Expertise in the Social Sciences*. Dostopno prek: <http://forscenter.ch/en/> (21. april 2016).
- GESIS. 2012. *The Foundation for Excellence in the Social Sciences: The GESIS expertise on the way to a connected future*. GESIS – Leibnitz Institute for the Social Sciences. Dostopno prek: http://www.gesis.org/fileadmin/upload/institut/presse/GS_BROSCHU__RE_11_en_web.pdf (24. april 2016).
- Google Analytics. *Google Analytics ADP*. Dostopno prek: <https://analytics.google.com/> (25. maj 2016).
- Gregory, Arofan, Pascal Heus, Chris Nelson in Jostein Ryssevik. 2009. *Technical Specifications for a European Question Data Bank (D9.3)*. Dostopno prek: http://ppp.cessda.net/doc/D9.3_Specification_QDB.pdf (13. maj 2016).
- Hausstein, Brigitte. 2010. The involvement of Central and Eastern European data archives and data providers in forming a pan-European research infrastructure for social sciences. V: *Internationalisation of Social Sciences in Central and Eastern Europe: The 'Catching Up' -- A Myth Or a Strategy?*, ured. Ilona Pálné Kovács in Dagmar Kutsar, 72–84. London and New York: Routledge.
- Higgins, Vanessa. 2014. *UK Data Service. Consultation with students and teachers*. UK Data Service: Interno gradivo.
- Hill, Nigel, Bill Self in Greg Roche. 2002. *Consumer Satisfaction Measurement for ISO 9000:2000*. Butterworth-Heinemann.
- ICPSR. OAIS-Based Processes. *ICPSR: A Case Study in Repository Management*. Dostopno prek: <http://www.icpsr.umich.edu/icpsrweb/content/datamanagement/lifecycle/oais.html> (6. maj 2016).
- Kaase, Max. 2013. Research infrastructures in the social sciences: The long and winding road. V: *Understanding Research Infrastructures in the Social*

- Sciences, ur. Brian Kleiner, Issabelle Renschler, Boris Wernli, Peter Farago, in Dominique Joye, 19–27. Zurich: Seismo.
- Keckman-Koivuniemi, Hannele. 2008. FSD User Survey 2008. *FSD Bulletin*, 7. maj, ISSUE 24 (2/2008). Dostopno prek: <http://www.fsd.uta.fi/lehti/en/24/kayttajakysely.html> (31. marec 2016).
- Keckman-Koivuniemi, Hannele in Jouni Sivonen. 2003. FSD User Survey. *FSD neWWWs*, 28. februar, 10 (1/2003). Dostopno prek: http://www.fsd.uta.fi/lehti/en/10/User_survey.html (31. marec 2016).
- Keckman-Koivuniemi, Hannele. 2012. Menetelmäopetuksen tietovaranto on monipuolinen, maksuton ja mieleinen. *FSD Bulletin*, ISSUE 34 (1/2012). Dostopno prek: <http://www.fsd.uta.fi/lehti/fi/34/motv.html> (20. junij 2016).
- Kragelj, Matjaž. 2011. Trajno ohranjanje digitaliziranih virov. *Knjižničarske novice* 21: 4–7.
- Križman, Irena. 2002. *Vloga uporabnikov podatkov pri celostnem obvladanju kakovosti storitev državne statistike [magistrsko delo]*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Lavoie, Brian. 2000. Meeting the challenges of digital preservation: The OAIS reference model. *OCLC Newsletter* 2000 (243): 26–30.
- Louise, Corti, Tom Ensom, Patrick McSweeney in Alexis Wolton. 2014. *ReCollect*. EPM. Dostopno prek: <http://bazaar.eprints.org/367/> (4. maj 2016).
- Macdonald, Stuart. 2005. The Local Data Support Landscape in the UK. *IASSIST Quarterly* 29 (2): 10–16.
- MahmoudHashemi, Azadeh in Wolfgang Zenk-Möltgen. 2016. *Integrating European survey research questions with Euro Question Bank*. Prispevek predstavljen na: Mednarodna konferenca IASSIST 2016: Embracing the „Data Revolution“: Opportunities and Challenges for Research. 31. 5. - 3. 6. 2016, Bergen. Dostopno prek: https://www.openconf.org/IASSIST16/modules/request.php?module=oc_program&action=summary.php&id=145 (9. junij 2016).
- Mann, Hersh. 2016. *The UK Data Service Variable and Question Bank: Use Cases and Future Enhancements*. Prispevek predstavljen na: Mednarodna konferenca IASSIST 2016: Embracing the „Data Revolution“: Opportunities and Challenges for Research. 31. 5. - 3. 6. 2016, Bergen. Dostopno prek: https://www.openconf.org/IASSIST16/modules/request.php?module=oc_program&action=summary.php&id=35 (9. junij 2016).

- Marker, Hans Jørgen. 2013. Strengthening cooperation between European social science data archives: The evolving role of CESSDA. V: *Understanding Research Infrastructures in the Social Sciences*, ured. Brian Kleiner, Issabelle Renschler, Boris Wernli, Peter Farago, in Dominique Joye, 39–46.
- Matjašič, Miha. 2015. *Parapodatki v spletnih anketah in pristopi za odkrivanje časovnih anomalij [Magistrsko delo]*. Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede. Dostopno prek: http://dk.fdv.uni-lj.si/magistrska_dela_2/pdfs/mb22_matjasic-miha.pdf (8. maj 2016).
- Matoh, Robert, Barbara Klančar, Ana Furjan, Vanja Tauzes in Marija Petek. 2010. Ali sploh še potrebujemo referenčne knjižničarje? *Knjižničarske novice* 20 (12): 4–8.
- Ministrstvo za notranje zadeve. 2013. *Odprtokodna in brezplačna programska oprema*. Dostopno prek: http://www.mnz.gov.si/fileadmin/mnz.gov.si/pageuploads/SK/slike/2011/E_publikacije_2011/Kat_Seznam1.htm (13. maj 2016).
- Mochmann, Ekkehard. 2002. Some Insights into the Development of the Data Movement. V: *Social Science Data Archives in Eastern Europe: Results, Potentials and Prospects of the Archival Development*, ur. Hausstein, Brigitte in de Guchteneire, Paul, 23–27. Berlin: GESIS. Dostopno prek: <http://www.unesco.org/most/SSDAEEbook.pdf> (3. maj 2016).
- Morpace International in Cambridge Systematics. 1999. *A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality*. Transit Cooperative Research Program. Washington, D.C.: National Academy Press. Dostopno prek: http://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/tcrp/tcrp_rpt_47-a.pdf (10. maj 2016).
- Nestor Certification Working Group. 2013. *Explanatory notes on the nestor Seal for Trustworthy Digital Archives*. Nestor – Network of Expertise in Long-Term Storage. Dostopno prek: URN:NBN:DE:0008-2013100901.
- NSD. 2014. *Annual Report 2013*. Bergen: NSD. Dostopno prek: http://www.nsd.uib.no/nsd/doc/nsd_annualreport2013.pdf (21. april 2016).
- ODKJG. 2015. *Odprti dostop za raziskovalce [Spletni vodič]*. Dostopno prek: <http://vodici.fdv.uni-lj.si/subjects/guide.php?subject=OAR> (20. junij 2016).
- OECD. 2007. *OECD Principles and Guidelines for Access to Research Data from Public Funding*. OECD. Dostopno prek: <http://www.oecd.org/sti/sci-tech/38500813.pdf> (23. februar 2016).

- Ojsteršek, Milan, Mojca Kotar, Marko Ferme, Goran Hrovat, Mladen Borovič, Albin Bregant, Jan Bezget in Janez Brezovnik. 2014. Vzpostavitev repozitorijev slovenskih univerz in nacionalnega portala odprte znanosti. *Knjižnica* 58 (3): 15–39. Dostopno prek: URN:NBN:SI:DOC-0SMVGPWH.
- Ostrež, Tina. 2011. *Razvoj in preverjanje modela za merjenje zadovoljstva uporabnikov uradne statistike [Magistrsko delo]*. Fakulteta za družbene vede. Dostopno prek: http://dk.fdv.uni-lj.si/magistrska/pdfs/mag_ostrez-tina.pdf (16. marec 2016).
- Paternoster, Tina. 2016. *Intervju z avtorjem: Statistični programi na UL*. 16. maj.
- Popovič, Mirko. 1988. Študij uporabnikov kot izhodišče za opredelitev ciljev in evalvacijo dejavnosti Narodne in univerzitetne knjižnice v Ljubljani. *Knjižnica* 32 (3/4): 1–28. Dostopno prek: URN:NBN:SI:DOC-HWZLKWW8.
- Re3Data. 2016. *Re3Data.org – Registry of Research Data Repositories*. Dostopno prek: <http://www.re3data.org/> (7. julij 2015).
- Read, Eleanor J. 2007. Data services in academic libraries: assessing needs and promoting services. *Reference & User Services Quarterly* 46 (3): 61–75.
- Research Data Netherlands. 2016. *Data Prize*. Dostopno prek: <http://www.researchdata.nl/en/services/data-prize/> (22. junij 2016).
- Rice, Robin. 2016. View from Across the Pond: A UK Perspective. V: *Databrarianship: The Academic Data Librarian in Theory and Practice*. Chicago: Association of College and Research Libraries [Dostop do prednatisa].
- Risnes, Ørnulf in John Shepherdson. 2015. *CESSDA Workplan: Metadata Harvesting Tool*. Prispevek predstavljen na: EDDI15 – 7th Annual European DDI User Conference, 2. - 3. 12. 2015, Copenhagen. Dostopno prek: <http://www.eddi-conferences.eu/ocs/index.php/eddi/eddi15/paper/view/202> (5. maj 2016).
- Rozman Salobir, Martina. 2015. *Program izobraževanja 2015*. Ljubljana: NUK. Dostopno prek: <http://old.nuk.uni-lj.si/dokumenti/izobrazevanje/2015/Program%20izobra%C5%BEEvanja%202015.pdf> (25. februar 2015).
- SURS. 2004. *Predstavitev glavnih rezultatov Ankete o zadovoljstvu uporabnikov v letu 2003*. SURS. Dostopno prek: http://www.stat.si/doc/drzstat/ank/rezultati_2003.pdf (10. maj 2016).

- 2008. *Anketa o zadovoljstvu uporabnikov statističnih podatkov in informacij Statističnega urada RS 2007*. SURS. Dostopno prek: http://www.stat.si/doc/drzstat/ank/porocilo_AZU.pdf (10. maj 2016).
- 2011. *Anketa o zadovoljstvu uporabnikov Statističnega urada RS 2010*. SURS. Dostopno prek: http://www.stat.si/doc/drzstat/ank/azu_2010_porocilo_si.pdf (10. maj 2016).
- Šnuderl, Katja. 2014. *Testiranje statističnih področij*. Dostopno prek: <https://prezi.com/ip7a30u0ssyy/iskanje-podatkov/> (10. maj 2016).
- Štebe, Janez. 1996. *Resnična in navidezna dejstva iz družboslovnih anket*. Znanstvena knjižnica 19. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- 2012. *Improvements in a Long-term Preservation System in a Collaborative Environment. Social Science Data Archives (ADP) and National and University Library (NUK)*. Prispevek predstavljen na: IASSIST 2012-Data Science for a Connected World. Unlocking and Harnessing the Power of Information. 38th Annual Conference, 8. junij, Washington. Dostopno prek: http://www.adp.fdv.uni-lj.si/publikacije_adp/publikacija/86/ (5. maj 2016).
- Štebe, Janez, Sonja Bezjak in Sanja Lužar. 2013. *Odprti podatki: načrt za vzpostavitev sistema odprtega dostopa do raziskovalnih podatkov v Sloveniji*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede. Dostopno prek: URN:NBN:SI:DOC-US3XRRB2.
- Štebe, Janez, Sonja Bezjak, Sanja Lužar in Irena Vipavc Brvar. 2012. *Opis stanja na področju raziskovalnih podatkov v Sloveniji*. Ljubljana: Arhiv družboslovnih podatkov, Fakulteta za družbene vede. Dostopno prek: URN:NBN:SI:DOC-F9KIZ8B0.
- Štebe, Janez, Sonja Bezjak in Irena Vipavc Brvar. 2015a. *Priprava raziskovalnih podatkov za odprti dostop priročnik za raziskovalce*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, Založba FDV. Dostopno prek: URN:NBN:SI:DOC-06SLBVXX.
- 2015b. *Preparing research data for open access guide for data producers*. Ljubljana: Faculty of Social Sciences, Založba FDV. Dostopno prek: URN:NBN:SI:DOC-G0DPXMZ1.
- Štebe, Janez in Irena Vipavc Brvar. 2011. Analiza stanja in perspektiva digitalne hrambe v arhivu družboslovnih podatkov (ADP). *Knjižnica* 55 (1). Dostopno prek: URN:URN:NBN:SI:DOC-I29E9V0L.

- 2014. *Zaupanja vreden repozitorij*. Prispevek predstavljen na: Kongres Digitalne vsebine: nastanek, hranjenje, dostop, 6. junij 2014, Ljubljana. Dostopno prek: http://www.adp.fdv.uni-lj.si/publikacije_adp/publikacija/140/ (10. maj 2016).
- Tasić, Bojana, Irena Vipavc Brvar, Renate Kunz, Brian Kleiner, Marijana Glavica, Dobrica Pavlinušić in Alen Vodopivec. 2014. *D5.3 - Report on prototype database*. Dostopno prek: http://www.serscida.eu/images/deliverables/D5.3_FINAL.pdf (4. maj 2016).
- The American Association for Public Opinion Research. 2015. *Standard Definitions: Final Dispositions of Case Codes and Outcome Rates for Surveys*. 8th edition. AAPOR. Dostopno prek: https://www.esomar.org/uploads/public/knowledge-and-standards/codes-and-guidelines/AAPOR_Standard-Definitions2015_8theditionwithchanges_April2015_logo.pdf (15. maj 2016)
- The Consultative Committee for Space Data Systems. 2012. *Reference Model for an Open Archival Information System (OAIS), Recommended Practice*. CCSDS 650.0-M-2. Dostopno prek: <http://public.ccsds.org/publications/archive/650x0m2.pdf> (21. april 2016).
- The University of Edinburgh. 2016. *Data Library and consultancy*. Dostopno prek: <http://www.ed.ac.uk/information-services/research-support/data-library> (20. junij 2016).
- Thygesen, Lars in Carsten Zangenberg. 2015. *Building a statistics lighthouse for all decision makers*. Prispevek predstavljen na: EDDI15 – 7th Annual European DDI User Conference, 2. - 3. 12. 2015, Copenhagen. Dostopno prek: <http://www.eddi-conferences.eu/ocs/index.php/eddi/eddi15/paper/view/223> (12. maj 2016).
- UK Data Archive. 2010. UK Data Archive recommended for registration for ISO/IEC 27001. *UKDA News & Events*. 28. junij. Dostopno prek: <http://www.data-archive.ac.uk/news-events/news.aspx?id=2530> (10. junij 2016).
- 2016. Download format. *UK Data Archive*. Dostopno prek: <http://www.data-archive.ac.uk/help/download-format> (12. junij 2016).
- UK Data Service. 2014. *How to deposit data in the ReShare repository*. Dostopno prek: <https://www.youtube.com/watch?v=focv1z3lpPI> (10. maj 2016).
- 2015. *UK Data Service - About us*. Dostopno prek: <https://www.ukdataservice.ac.uk/about-us> (28. maj 2016).

- 2016a. *Undergraduate Student Dissertation Prize 2016*. Dostopno prek: <https://www.ukdataservice.ac.uk/media/604295/diss-prize-2016-v4.pdf> (21. junij 2016).
- 2016b. *Question banks*. Dostopno prek: <https://www.ukdataservice.ac.uk/get-data/other-providers/question-banks> (13. maj 2016).
- UKDA. 2014. *Preservation Policy*. UK Data Archive. Dostopno prek: <http://www.data-archive.ac.uk/media/54776/ukda062-dps-preservationpolicy.pdf> (4. maj 2016).
- Vipavc Brvar, Irena. 2005. *New user needs will change „best practice“ of data archive services*. Prispevek predstavljen na: Mendarodna konferenca IASSIST/IFDO 2005: Evidence and Enlightenment, 24-27 May, Edinburgh, Scotland. Dostopno prek: <http://www.iassistdata.org/downloads/2005/b3vipavc.pdf> (13. marec 2016).
- 2015. *Ingest – workflow*. Prispevek predstavljen na: SEEDS Workshop I, 13. oktober, Beograd. Dostopno prek: http://seedsproject.ch/wp-content/uploads/2016/02/SEEDS_WS1_VIPAVC_workflow.pptx (5. maj 2016).
- 2016. *Anketa o zadovoljstvu uporabnikov ADP [datoteka podatkov]*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, Arhiv družboslovnih podatkov.
- Vipavc Brvar, Irena in Jožica Klep. 2004. Primerjava metapodatkovnega standarda Arhiva družboslovnih podatkov (DDI) in standarda Statističnega urada RS (METIS). *Organizacija* 37 (5): 296–304.
- Visokošolska prijavno-informacijska služba. 2016. *Analiza prijave in vpisa za študijsko leto 2015/2016*. Univerza v Ljubljani. Dostopno prek: http://www.vpis.uni-lj.si/Analiza%20arhiv/2015_2016/analiza_2015_2016_uvod.pdf (2. maj 2016).
- Vlada Republike Slovenije. 2015. *Nacionalna strategija odprtega dostopa do znanstvenih objav in raziskovalnih podatkov v Sloveniji 2015 – 2020*. 3. september. Dostopno prek: http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/Znanost/doc/Zakonodaja/Strategije/Nacionalna_strategija_odprtega_dostopa.pdf (7. september 2015).
- Wallman, Katherine K. 1993. Enhancing Statistical Literacy: Enriching Our Society. *Journal of the American Statistical Association* 88 (421): 1. Dostopno prek: doi:10.2307/2290686.

- Weldon, Kathleen. 2016. History of the Roper Center. *Roper Center*. Dostopno prek: <http://ropercenter.cornell.edu/about-the-center/history-of-roper-center/> (7. junij 2016).
- Winfield, Peter, Ray Bishop in Keith Porter. 2004. *Core Management for HR students and practitioners*. Amsterdam, Oxford: Elsevier/Butterworth Heinmann.
- Wintour, Patrick. 2007. Lost in the post - 25 million at risk after data discs go missing. *The Guardian*, 21. november. Dostopno prek: <http://www.theguardian.com/politics/2007/nov/21/immigrationpolicy.economy3> (5. maj 2016).
- Woollard, Matthew. 2014. Stakeholder Consultation for the UK Data Service. Finding and results. Essex, UK: Internal gradivo.

Priloga A: Vprašalnik za anketo o zadovoljstvu uporabnikov ADP

Kratko ime ankete: **Anketa o zadovoljstvu uporabnikov ADP**

Število vprašanj: 34

Aktivna od: 13.04.2016

Aktivna do: 26.04.2016

Avtor: arhiv.podatkov

Spreminjal: arhiv.podatkov

Orodje: 1KA

Dne: 11.04.2016

Dne: 26.04.2016

Stran 1

O storitvah Arhiva družboslovnih podatkov

S1. Zanima nas, kako pogosto ste do sedaj uporabljali **raziskovalne podatke in gradiva** Arhiva družboslovnih podatkov (ADP). Izberite odgovor.

- 1) več kot 10 krat letno
- 2) 6 do 10 krat letno
- 3) 1 do 5 krat letno
- 4) enkrat v 2 letih ali redkeje
- 5) ne morem reči

S2. Zanima nas, kako pogosto ste do sedaj uporabljali **storitve ADP** (npr. delavnica, blog, e-novice). Izberite odgovor.

- 1) več kot 10 krat letno
- 2) 6 do 10 krat letno
- 3) 1 do 5 krat letno
- 4) enkrat v 2 letih ali redkeje
- 5) ne morem reči

S3. Za kakšne namene ste že ali še boste uporabljali raziskovalne podatke, gradivo in storitve, ki jih nudi ADP?

Možnih je več odgovorov.

- 1) seminarska naloga, vaje pri predmetu
- 2) diplomsko, magistrsko delo
- 3) doktorsko delo
- 4) raziskovalni projekt
- 5) priprava predavanj
- 6) priprava znanstvenega in strokovnega dela (npr. prispevek na konferenci, članek, monografija)
- 7) komercialni namen
- 8) drugo, navedite: _____

S4. Navedite, za kaj ste uporabljali gradivo.

Možnih je več odgovorov.

- 1) Preprosta analiza podatkov (uporaba sumarnih podatkov, dvo- ali večrazsežnostne tabele).
- 2) Kompleksna analiza podatkov (multivariatna analiza, longitudinalna analiza).
- 3) Priprava lastnega raziskovalnega vprašalnika.
- 4) Ostali razlogi: _____

Stran 2

S5. Označite, katera raziskovalne podatke in gradiva dostopna v ADP ste že uporabili.

	sem uporabil	nisem uporabil, vendar nameravam uporabiti v prihodnje	nisem uporabil in ne nameravam uporabiti v prihodnje	ne poznam
a) Datoteke podatkov slovenskih raziskav.	1	2	3	9
b) Tuje/mednarodne podatkovne datoteke.	1	2	3	9
c) Ostalo gradivo (vprašalniki, šifranti).	1	2	3	9

S6. Katero od oblik pomoči ste že poiskali v ADP?

	sem uporabil	nisem uporabil, vendar nameravam uporabiti v prihodnje	nisem uporabil in ne nameravam uporabiti v prihodnje	ne poznam
d) Pomoč pri iskanju podatkov in gradiv.	1	2	3	9
e) Pomoč pri analizi podatkov.	1	2	3	9
f) Pomoč pri pripravi Načrta ravnanja z raziskovalnimi podatki.	1	2	3	9
g) Pomoč pri izvedbi raziskave.	1	2	3	9
h) Pomoč pri pripravi opisa raziskave za potrebe oddaje raziskave v ADP.	1	2	3	9

S7. ADP uporablja več različnih kanalov za obveščanje svojih uporabnikov. Katere spremljate?

	spremljam	ne spremljam, vendar nameravam spremljati v prihodnje	ne spremljam in ne nameravam spremljati v prihodnje	ne poznam
i) Spletna stran ADP	1	2	3	9
j) Blog ADP	1	2	3	9
k) ADP e-novice	1	2	3	9
l) Twitter ali Facebook	1	2	3	9
m) SlideShare	1	2	3	9

S8. Označite, katerega izobraževanja ste se že udeležili.

	sem se udeležil	se nisem udeležil, vendar se nameravam v prihodnje	se nisem udeležil in ne nameravam v prihodnje	ne poznam
n) Delavnica o dostopu in uporabi raziskovalnih podatkov.	1	2	3	9
o) Delavnica o predaji raziskovalnih podatkov v hrambo.	1	2	3	9
p) Delavnica o načrtovanju ravnanja z raziskovalnimi podatki.	1	2	3	9

Stran 3

POGOJ - > ČE S5 »SEM UPORABIL«

S9. Označite vaše zadovoljstvo z uporabo raziskovalnih podatkov in gradiv, dostopnih v ADP.

	zelo nezadovoljen	2	3	4	zelo zadovoljen	ne morem oceniti
a) Datoteke podatkov slovenskih raziskav, dostopne v ADP.	1	2	3	4	5	9
b) Tuje/mednarodne podatkovne datoteke, dostopne v ADP.	1	2	3	4	5	9
c) Ostalo gradivo, dostopno v ADP (vprašalniki, šifranti).	1	2	3	4	5	9

POGOJ - > ČE S6 »SEM UPORABIL«

S10. Označite vaše zadovoljstvo z uporabljenimi oblikami pomoči.

	zelo nezadovoljen	2	3	4	zelo zadovoljen	ne morem oceniti
d) Pomoč ADP pri iskanju podatkov in gradiva.	1	2	3	4	5	9
e) Pomoč ADP pri analizi podatkov.	1	2	3	4	5	9
f) Pomoč ADP pri pripravi Načrta ravnanja z raziskovalnimi podatki.	1	2	3	4	5	9
g) Pomoč ADP pri izvedbi raziskave.	1	2	3	4	5	9
h) Pomoč ADP pri pripravi opisa raziskave za potrebe oddaje raziskave v arhiv.	1	2	3	4	5	9

POGOJ - > ČE S7 »SPREMLJAM«

S11. Označite vaše zadovoljstvo z uporabljenimi kanali za obveščanje.

	zelo nezadovoljen	2	3	4	zelo zadovoljen	ne morem oceniti
i) Spletna stran ADP	1	2	3	4	5	9
j) Blog ADP	1	2	3	4	5	9
k) ADP novice	1	2	3	4	5	9
l) Twitter ali Facebook	1	2	3	4	5	9
m) SlideShare	1	2	3	4	5	9

POGOJ - > ČE S8 »SEM SE UDELEŽIL«

S12. Označite vaše zadovoljstvo z izobraževanjem, ki ste se ga udeležili.

	zelo nezadovoljen	2	3	4	zelo zadovoljen	ne morem oceniti
m) Delavnica o dostopu in uporabi raziskovalnih podatkov.	1	2	3	4	5	9
n) Delavnica o predaji raziskovalnih podatkov v hrambo.	1	2	3	4	5	9
o) Delavnica o načrtovanju ravnanja z raziskovalnimi podatki.	1	2	3	4	5	9

S13. Katere storitve v ADP pogrešate? Napišite:

Stran 4

Zadovoljstvo z delom Arhiva družboslovnih podatkov

Z1. Sedaj pa nas zanima, **kako vi skladno z vašimi potrebami** ocenjujete delo in storitve ADP. Spodaj je navedenih nekaj trditev, vi pa za vsako od njih navedite, v kolikšni meri z njo soglašate oziroma ne soglašate.

	sploh ne soglašam	2	3	4	močno soglašam	ne morem oceniti
a) Ko iščem gradivo in raziskovalne podatke v ADP, jih navadno hitro najdem.	1	2	3	4	5	9
b) Raziskave v ADP so za moje potrebe dostopne dovolj hitro po koncu raziskovanja.	1	2	3	4	5	9
c) Raziskave, ki so hranjene v ADP,	1	2	3	4	5	9

tematsko ustrezajo mojim raziskovalnim interesom.						
d) Uporabljene datoteke podatkov iz ADP ustrezajo mojim potrebam in pričakovanjem.	1	2	3	4	5	9
e) Za moje potrebe so opisi raziskav v ADP dovolj kakovostno pripravljeni.	1	2	3	4	5	9
f) Vsebina opisa raziskave v ADP vsebuje vse zame potrebne informacije (npr. ključne besede, poglavja, povzetek).	1	2	3	4	5	9
g) Vsebina metodološkega opisa raziskave vsebuje vse zame potrebne informacije (npr. populacija, vzorec, način zbiranja podatkov).	1	2	3	4	5	9

Stran 5

Z2. Spodaj je navedenih nekaj trditev, vi pa za vsako od njih navedite, v kolikšni meri z njo soglašate oziroma ne soglašate.

	sploh ne soglašam	2	3	4	močno soglašam	ne morem oceniti
a) Zame je pomembno, da so podatkovne datoteke raziskav dostopne takoj po zaključku raziskovanja.	1	2	3	4	5	9
b) Zame je pomembno, da so podatkovne datoteke ustrezno opremljene npr. z imeni spremenljivk, odgovorov.	1	2	3	4	5	9
c) Zame je pomembno, da so podatkovne datoteke ustrezno očiščene, npr. označene so manjkajoče in nelogične vrednosti.	1	2	3	4	5	9
d) Zame je pomembno, da imam dostop do informacij o vsebini raziskave (npr. ključne besede, poglavja, povzetek).	1	2	3	4	5	9
e) Zame je pomembno, da imam dostop do informacij o metodologiji raziskave (npr. populacija, vzorec, način zbiranja podatkov).	1	2	3	4	5	9

Z3. Spodaj je navedenih še nekaj trditev, za katere vas prosimo, da za vsako od njih navedete, v kolikšni meri z njo soglašate oziroma ne soglašate.

	sploh ne soglašam	2	3	4	močno soglašam	ne morem oceniti
a) Rekel bi, da ADP hitro odgovarja na vprašanja.	1	2	3	4	5	9
b) Rekel bi, da ADP kakovostno odgovarja na vprašanja.	1	2	3	4	5	9
c) Uporabniško ime in geslo za dostop (registracija) do raziskovalnih podatkov sem dobil v sprejemljivem času.	1	2	3	4	5	9
d) ADP vidim kot zaupanja vredno ustanovo.	1	2	3	4	5	9
e) ADP me učinkovito obvešča o svojih dejavnostih in dogodkih.	1	2	3	4	5	9
f) Za gradiva in storitve ADP, ki sem jih uporabil, lahko rečem, da so mi bila v pomoč pri delu / študiju.	1	2	3	4	5	9
g) Uporaba gradiv in storitev ADP mi je v pomoč pri iskanju novih idej in pridobivanju znanja.	1	2	3	4	5	9
h) Menim, da ADP prispeva k razvoju slovenske znanosti.	1	2	3	4	5	9

Stran 6

Z4. Gledano v celoti, kako ste zadovoljni s kakovostjo raziskovalnih podatkov in gradiv v ADP?

zelo nezadovoljen	nezadovoljen	niti - niti	zadovoljen	zelo zadovoljen	ne morem oceniti
1	2	3	4	5	9

Z5. Gledano v celoti, kako ste zadovoljni s kakovostjo storitev ADP?

zelo nezadovoljen	nezadovoljen	niti - niti	zadovoljen	zelo zadovoljen	ne morem oceniti
1	2	3	4	5	9

Z6. Kaj bi predlagali za izboljšanje delovanja ADP?

Lastno raziskovanje

L1. Prosimo, označite kakšne podatke najpogosteje uporabljate pri delu / študiju. Pri tem pomislite tudi na podatkovne vire izven ADP.

Možnih je več odgovorov.

- 1) anketni podatki
- 2) podatki iz intervjujev
- 3) podatki iz fokusne skupine
- 4) podatki iz administrativnih virov
- 5) besedilni podatki
- 6) drugo, navedite: _____

L2. Zanima nas, s katerim orodjem najpogosteje analizirate izbrane podatke?

Možnih je več odgovorov.

- 1) SPSS
- 2) SAS
- 3) Stata
- 4) R
- 5) Excel
- 6) Nesstar
- 7) Atlas.ti
- 8) NVivo
- 9) Drugo _____

L3. Ocenite svoje znanje in izkušnje na področju statistike.

(op. kamor sodi tudi sposobnost uporabljanja in posredovanja statističnih informacij na ustrezen in strokovno primeren način)

- 1) Sem začetnik
- 2) Imam le nekaj veščin in izkušenj
- 3) Imam kar nekaj veščin in izkušenj
- 4) Sem vešč in izkušen
- 5) Sem napreden uporabnik

L4. Ali vaše službene zadolžitve vključujejo raziskovanje (tudi doktorski študentje)?

- 1) DA
- 2) NE

POGOJ - > Če L4 »DA«

L5. Za zadnjih 12 mesecev ocenite, kolikšen delež časa, ki ga namenjate raziskovanju, ste v povprečju porabili za kakršnokoli delo s podatki (npr. ustvarjanje/zbiranje podatkov, ravnanje s podatki in analiza ..):

_____ %

L6. Delovanje ADP je financirano iz javnih virov. Predstavljajte si, da bi se vlada odločila javna sredstva za delovanje ADP zmanjšati do te mere, da bi bil njegov obstoj ogrožen.

Če gradiva in storitev ADP ne bi mogli več uporabljati, v kakšni meri bi to vplivalo na vaše delo oziroma študij?

- 1 – sploh ne bi vplivalo
- 2 – ne bi vplivalo
- 3 – bi vplivalo
- 4 – zelo bi vplivalo
- 5 – ne vem

Demografija:

D1. Spol

- 1 - moški
- 2 - ženski

D2. Kdaj ste bili rojeni? Prosimo, navedite leto rojstva.

»MENIJSKA MOŽNOST IZBIRE MED LETNICAMI 1900 IN 2002«

D3. Prosimo, označite status, ki vas najbolje opiše kot uporabnika gradiv in storitev ADP:

- 1 – dodiplomski študent (redni in izredni)
- 2 – podiplomski študent
- 3 – raziskovalec, zaposlen v izobraževalni ustanovi
- 4 – pedagog, zaposlen v izobraževalni ustanovi
- 5 – dijak
- 6 – zaposlen v srednji šoli
- 7 – zaposlen v nevladni organizaciji
- 8 – zaposlen v vladni organizaciji
- 9 – zaposlen ali prostovoljec v drugi ne-profitni organizaciji
- 10 – zaposlen v komercialnem podjetju ali organizaciji
- 11 – drugi: _____

D4. Kje ste izvedeli za Arhiv družboslovnih podatkov?

- 1 – pri mentorju, profesorju, asistentu na fakulteti
- 2 – v knjižnici
- 3 – na spletu
- 4 – na spletni strani FDV
- 5 – od prijatelja, znanca, kolega
- 6 – v repozitoriju (Repozitorij Univerze v Ljubljani, Nacionalni portal odprte znanosti, Zenodo ...)
- 7 – drugje: _____

Anketo ste uspešno zaključili.

Za vaše sodelovanje se vam najlepše zahvaljujemo.

Želimo vam prijeten preostanek dneva.

Ekipa ADP.

Priloga B: Vabilo

Vabilo k sodelovanju v raziskavi poslano 13. 4. 2016

Objavljeno ime ankete: Anketa o zadovoljstvu uporabnikov ADP

Naslov sporočila: Sodelovanje v spletni raziskavi

Vsebina sporočila:

Pozdravljeni,

Arhiv družboslovnih podatkov kot raziskovalna infrastruktura predstavlja podporo raziskovalcem, zlasti pri dolgotrajnem hranjenju raziskovalnih podatkov, oblikovanju podatkovne zbirke, zanimive za družboslovce, ter zagotavljanju dostopa do raziskovalnih podatkov za namene sekundarne analize.

Prosim vas za sodelovanje v anketi, s katero želimo preveriti, **kako zadovoljni so uporabniki naših gradiv in storitev**. Anketa je dostopna na naslovu: #URL#

Za namene pridobitve vpogleda v zadovoljstvo uporabnikov smo se odločili anketirati tako aktivne uporabnike, kot uporabnike, ki ste naše storitve uporabljali v preteklosti. K sodelovanju vabimo vse, ki ste se pri ADP kadar koli registrirali za dostop do raziskovalnih podatkov, ste predali podatke v hrambo ADP ali ste naročniki ADP e-Novic.

Vaše sodelovanje je za raziskavo ključno, saj lahko le z vašimi odgovori dobimo oceno naše storitve, kar nam bo v pomoč pri nadaljnjem delu.

Vaše sodelovanje v raziskavi je prostovoljno. Za izpolnjevanje pa boste potrebovali približno 10 minut časa.

Rezultati ankete bodo anonimizirani in v agregatni obliki predstavljeni v objavah, publikacijah in predstavitev. Anonimizirani zbrani podatki se lahko v nadaljevanju uporabljajo v raziskovalne namene.

Prosim, da na anketo odgovorite do **ponedeljka 18. 4. 2016**.

Vprašanja v povezavi z anketo naslovite na **Ireno Vipavc Brvar** (irena.vipavc@fdv.uni-lj.si).

Za vaše sodelovanje se vam prijazno zahvaljujemo.

Irena Vipavc Brvar

Arhiv družboslovnih podatkov

Fakulteta za družbene vede

Univerza v Ljubljana

Kardeljeva ploščad 5
1000 Ljubljana
tel: +386/1/5805-293
www.adp.fdv.uni-lj.si

Opomnik poslan 19. 4. 2016

Objavljeno ime ankete: Anketa o zadovoljstvu uporabnikov ADP

Naslov sporočila: Sodelovanje v spletni raziskavi

Vsebina sporočila:

Pozdravljeni,

Pred tednom dni smo vas kot uporabnika storitev ADP povabili k izpolnjevanju kratkega vprašalnika. Vaše sodelovanje je za raziskavo ključno, saj lahko le z vašimi odgovori dobimo oceno naše storitve, kar nam bo v pomoč pri nadaljnjem delu.

Še enkrat vas prosimo za sodelovanje v anketi, s katero želimo preveriti, **kako zadovoljni so uporabniki naših gradiv in storitev**. Anketa je dostopna na naslovu: #URL#

Vaše sodelovanje v raziskavi je prostovoljno. Za izpolnjevanje pa boste potrebovali približno 10 minut časa.

Rezultati ankete bodo anonimizirani in v agregatni obliki predstavljeni v objavah, publikacijah in predstavitev. Anonimizirani zbrani podatki se lahko v nadaljevanju uporabljajo v raziskovalne namene.

Prosim, da anketo izpolnite do **petka 22. 4. 2016**.

Vprašanja v povezavi z anketo naslovite na **Ireno Vipavc Brvar** (irena.vipavc@fdv.uni-lj.si).

Za vaše sodelovanje se vam prijazno zahvaljujemo.

Irena Vipavc Brvar

Arhiv družboslovnih podatkov
Fakulteta za družbene vede
Univerza v Ljubljana
Kardeljeva ploščad 5
1000 Ljubljana
tel: +386/1/5805-293
www.adp.fdv.uni-lj.si