

# Raziskava med člani, uporabniki in neuporabniki Knjižnice Cirila Kosmača Tolmin

November 2015

## **Naročnik raziskave**

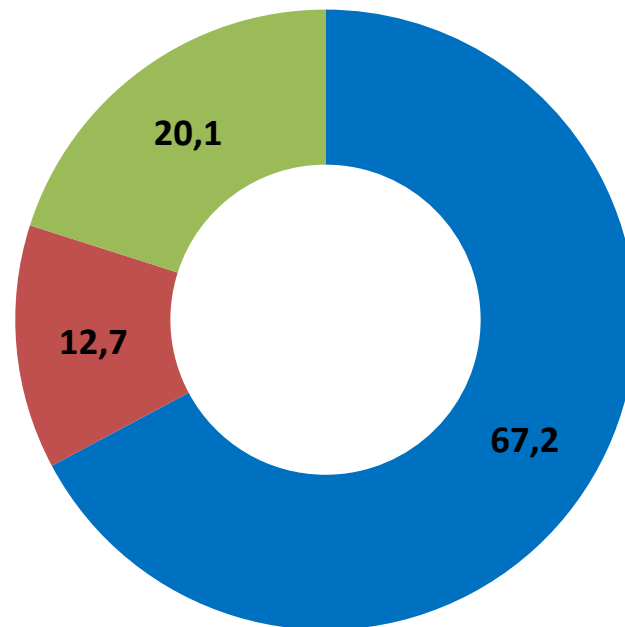
Knjižnica Cirila Kosmača Tolmin  
Tumov drevored 6  
5220 Tolmin



# Raziskovalni pristop

Ciljna skupina	Prebivalci občin Tolmin, Kobarid in Bovec - člani, uporabniki in neuporabniki Knjižnice Cirila Kosmača Tolmin, ki so starejši od 14 let.
Velikost ciljne skupine	N = 16.262 prebivalcev (vir: SURS), med njimi je 4.254 članov knjižnice
Velikost vzorca	n = 503
Podvzorec članov	n = 338 Standardna napaka vzorca pri 95-odstotni zanesljivosti znaša +/- 5,1 odstotne točke Pred analizo so bili podatki članov obteženi po spolu, starosti in zaposlitvenem statusu, tako da je podvzorec po demografski strukturi reprezentativen za celotno populacijo članov.
Zbiranje podatkov	<b>Spletno anketiranje</b> (med 26. 10. in 20. 11. 2015): priložnostni vzorec obiskovalcev spletne strani in FB profila knjižnice ter prejemnikov e-novic <b>Terensko anketiranje</b> – samostojno izpolnjevanje vprašalnika (med 6. in 15. 11. 2015): sistematično naključno vzorčenje obiskovalcev vseh enot knjižnice <b>Telefonsko anketiranje</b> (med 18. in 20. 11. 2015) – naključno vzorčenje po telefonskem imeniku (predvsem uporabnikov in neuporabnikov)

# Sestava vzorca



■ Član ■ Uporabnik ■ Neuporabnik

*Op.: Za člane so prikazani obteženi podatki.*

# Sestava vzorca – demografski profil

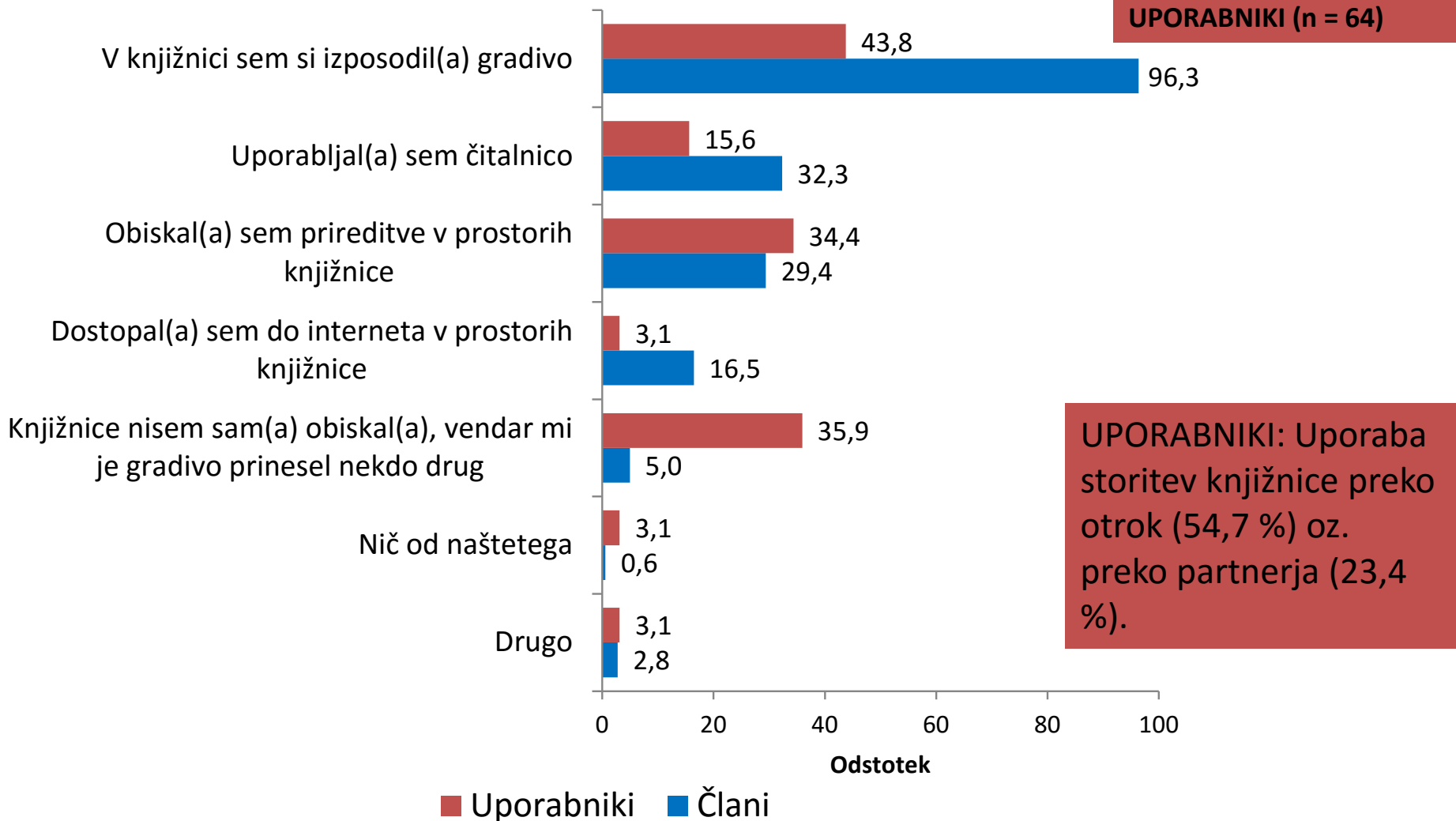
	ČLANI	UPORABNIKI	NEUPORABNIKI
Moški	31,2	37,5	38,6
Ženski	68,2	62,5	60,4
brez odgovora	0,6		1,0
15 - 20 let	16,6	1,6	2,0
21 - 40 let	35,3	14,1	5,9
41 - 60 let	31,7	42,2	34,7
61 - 75 let	10,9	32,8	37,6
76 let ali več	1,5	9,4	15,8
Brez odgovora	4,0		4,0
Osnovna šola ali manj	13,2	15,6	34,7
Poklicna šola	4,6	18,8	13,9
Srednja šola	42,4	26,6	32,7
Višja, visoka, univerzitetna izobrazba, strokovna	36,3	37,5	17,8
Znanstveni magisterij, doktorat	1,3	0,0	0,0
Ne želim odgovoriti	2,2	1,6	1,0
Dijak	11,5	0,0	0,0
Študent	20,7	3,1	2,0
Zaposlen v podjetju, organizaciji, samozaposleni	35,5	42,2	23,8
Nezaposlen (brezposeln, gospodinja)	17,2	9,4	8,9
Upokojenec	8,3	42,2	64,4
Ne želim odgovoriti	6,8	3,1	1,0
Do 400 EUR	7,8	4,7	17,8
401 - 800 EUR	14,0	20,3	16,8
801 - 1200 EUR	12,1	18,8	20,8
1201 - 1600 EUR	9,4	15,6	5,9
1601 IN VEČ EUR	12,2	15,6	6,9
Ne vem	18,7	7,8	8,9
Ne želim odgovoriti	25,8	17,2	22,8

Op.: Za člane so prikazani obteženi podatki.

# Uporaba storitev knjižnice v zadnjem letu

ČLANI (n = 338)

UPORABNIKI (n = 64)



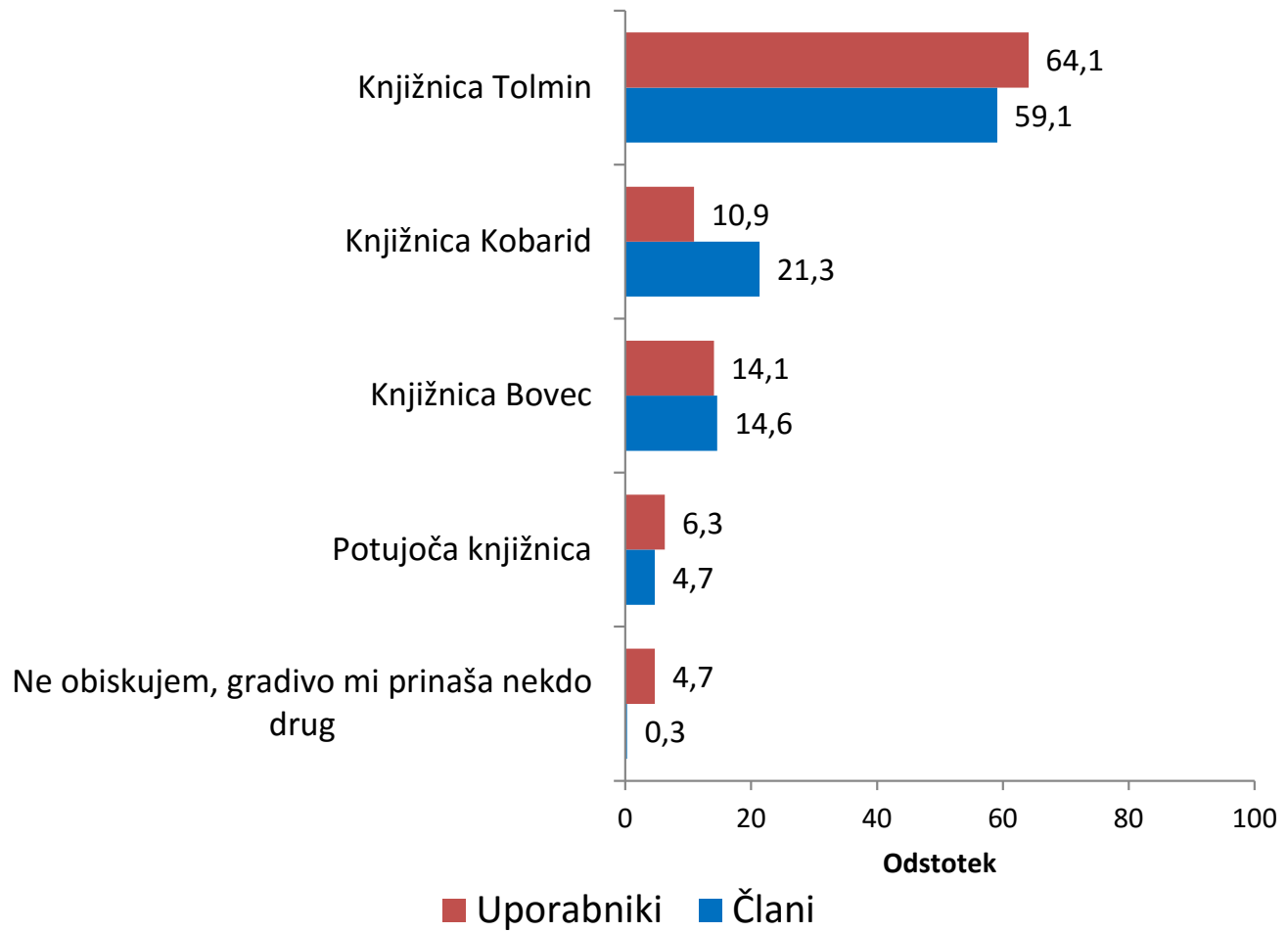
- > V1. Prosimo, označite, katere od naštetih storitev Knjižnice Cirila Kosmača Tolmin ste v zadnjem letu vsaj enkrat uporabili?
- > V14. Je za razliko od vas, kdo od naštetih oseb, včlanjen v knjižnico in bi lahko rekli, da preko nje(njega) uporabljate storitve knjižnice?

Izstopajoče demografske značilnosti anketiranih članov glede na uporabo storitev (*prikazani so tisti segmenti, ki so pri uporabi posamezne storitve nadpovprečno zastopani v primerjavi z rezultati celotnega vzorca članov*).

Izposodil sem si gradivo	Uporabljal sem čitalnico	Obiskal sem prireditve	Dostopal sem do interneta
➤ <i>Ni pomembnih odstopanj</i>	➤ Moški ➤ Nezaposleni	➤ 40-59 let ➤ Višja, visoka, univerzitetna izobrazba in več ➤ Zaposleni ➤ Dohodek višji od 800 EUR	➤ <i>Ni pomembnih odstopanj</i>

# Obiskovanje enot knjižnice

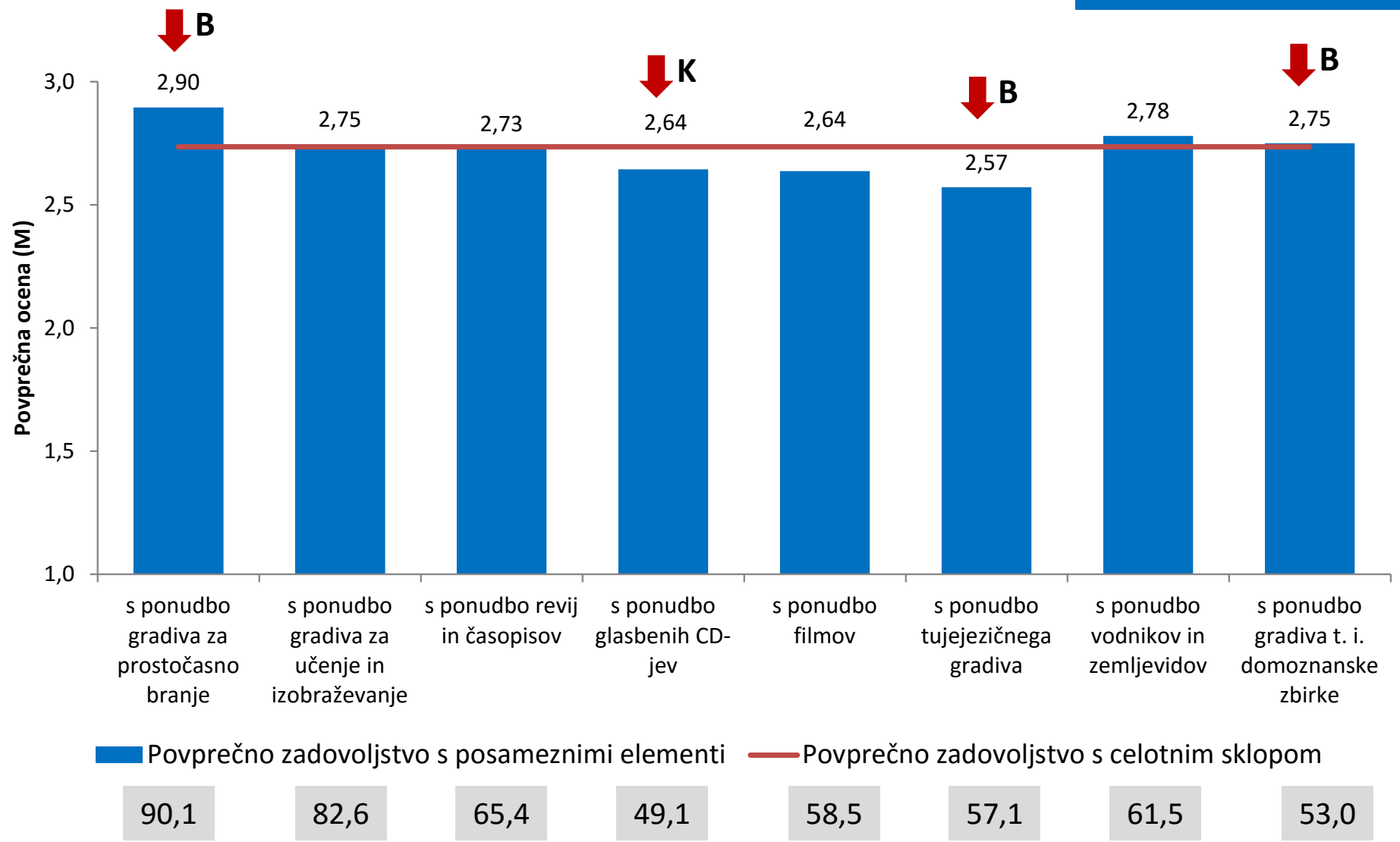
ČLANI (n = 338)  
UPORABNIKI (n = 64)



> V3. Katero izmed enot Knjižnice Cirila Kosmača Tolmin najpogosteje obiskujete?

# Zadovoljstvo s ponudbo gradiva

ČLANI (n = 338)



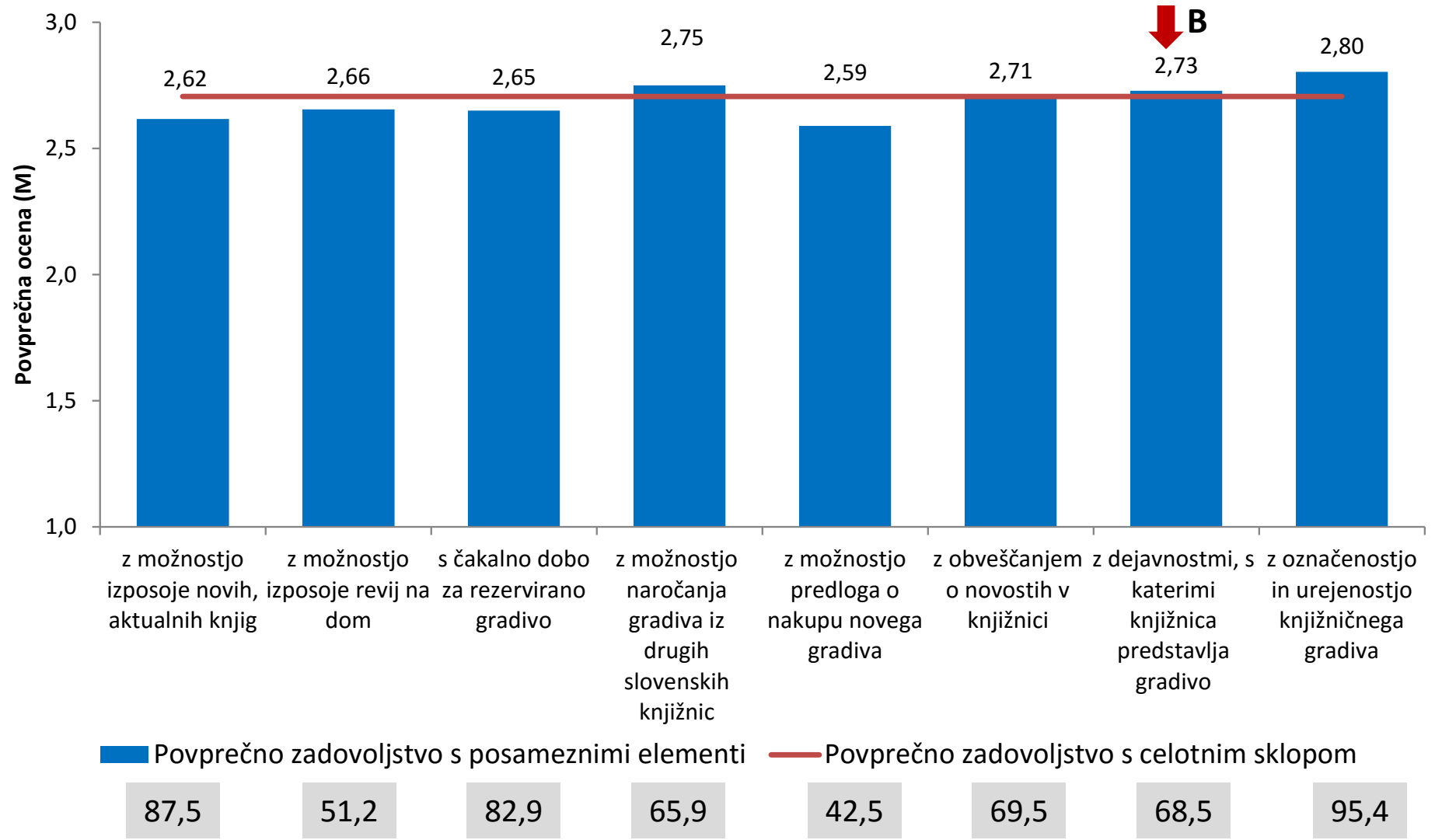
V okvirčkih so prikazani odstotki tistih, ki posamezne vidike ponudbe gradiva poznajo in so podali oceno zadovoljstva.

> V4. Ocenite, kako ste zadovoljni z gradivom v knjižnici.



# Zadovoljstvo s storitvami, povezanimi z gradivom

ČLANI (n = 338)

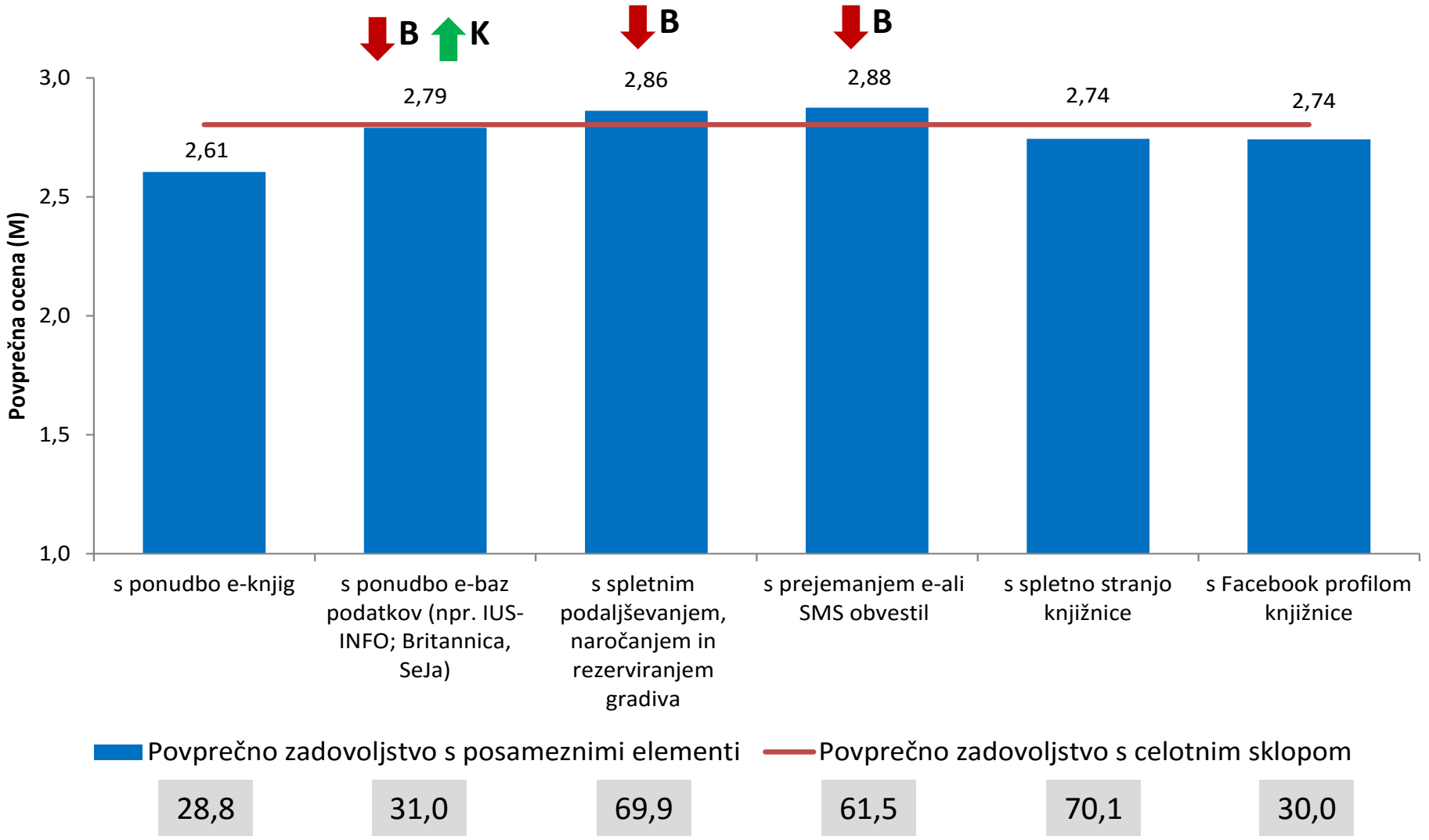


V okvirčkih so prikazani odstotki tistih, ki posamezne storitve, povezane z gradivom, poznajo in so podali oceno zadovoljstva.

> V5. Ocenite, kako ste zadovoljni z naslednjimi storitvami, ki so povezane z gradivom.

# Zadovoljstvo z elektronskimi storitvami

ČLANI (n = 338)

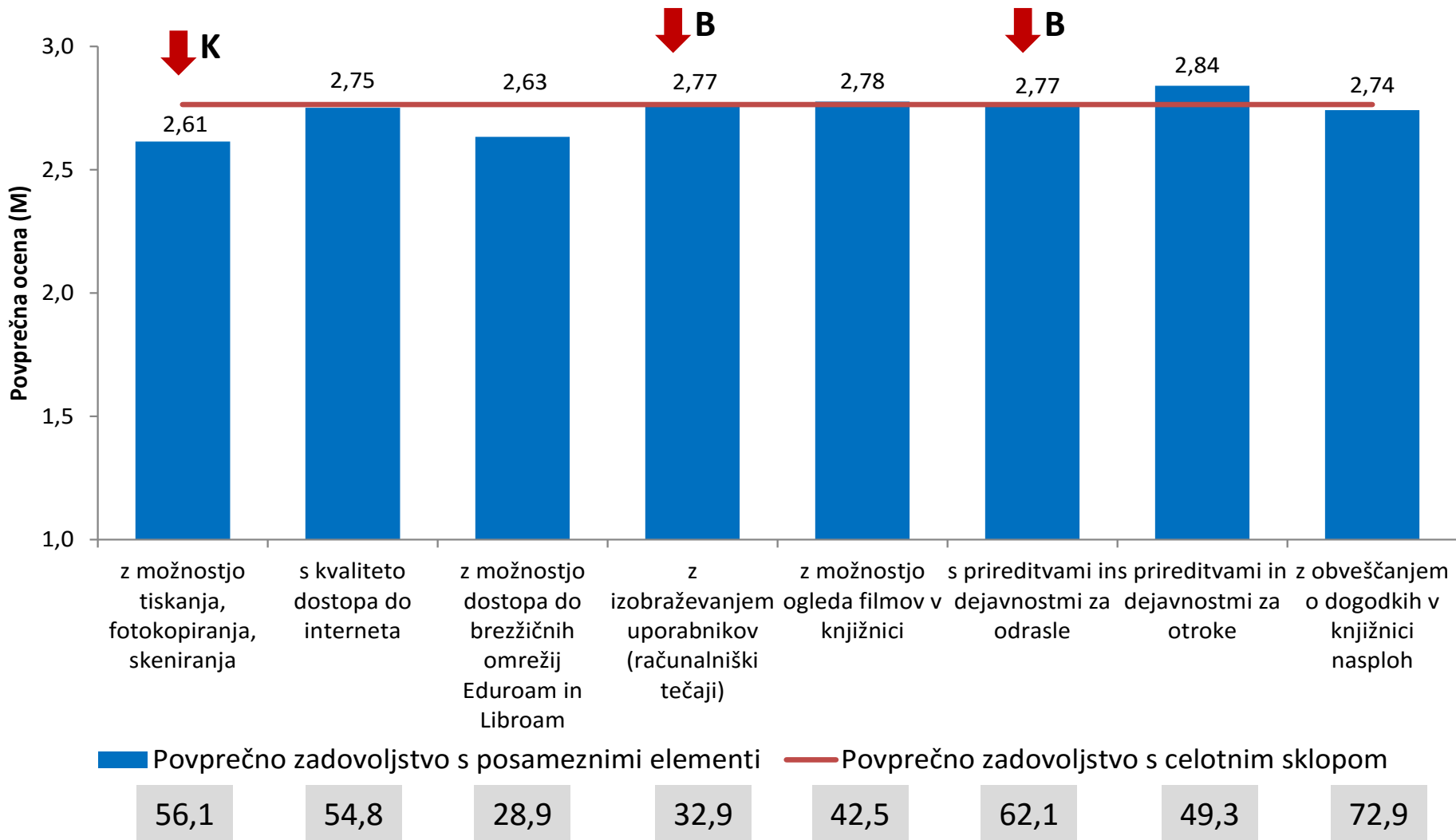


V okvirčkih so prikazani odstotki tistih, ki posamezne elektronske storitve poznajo in so podali oceno zadovoljstva.

> V6. Ocenite, kako ste zadovoljni z elektronskimi storitvami knjižnice.

# Zadovoljstvo z ostalimi storitvami in ponudbo knjižnice

ČLANI (n = 338)

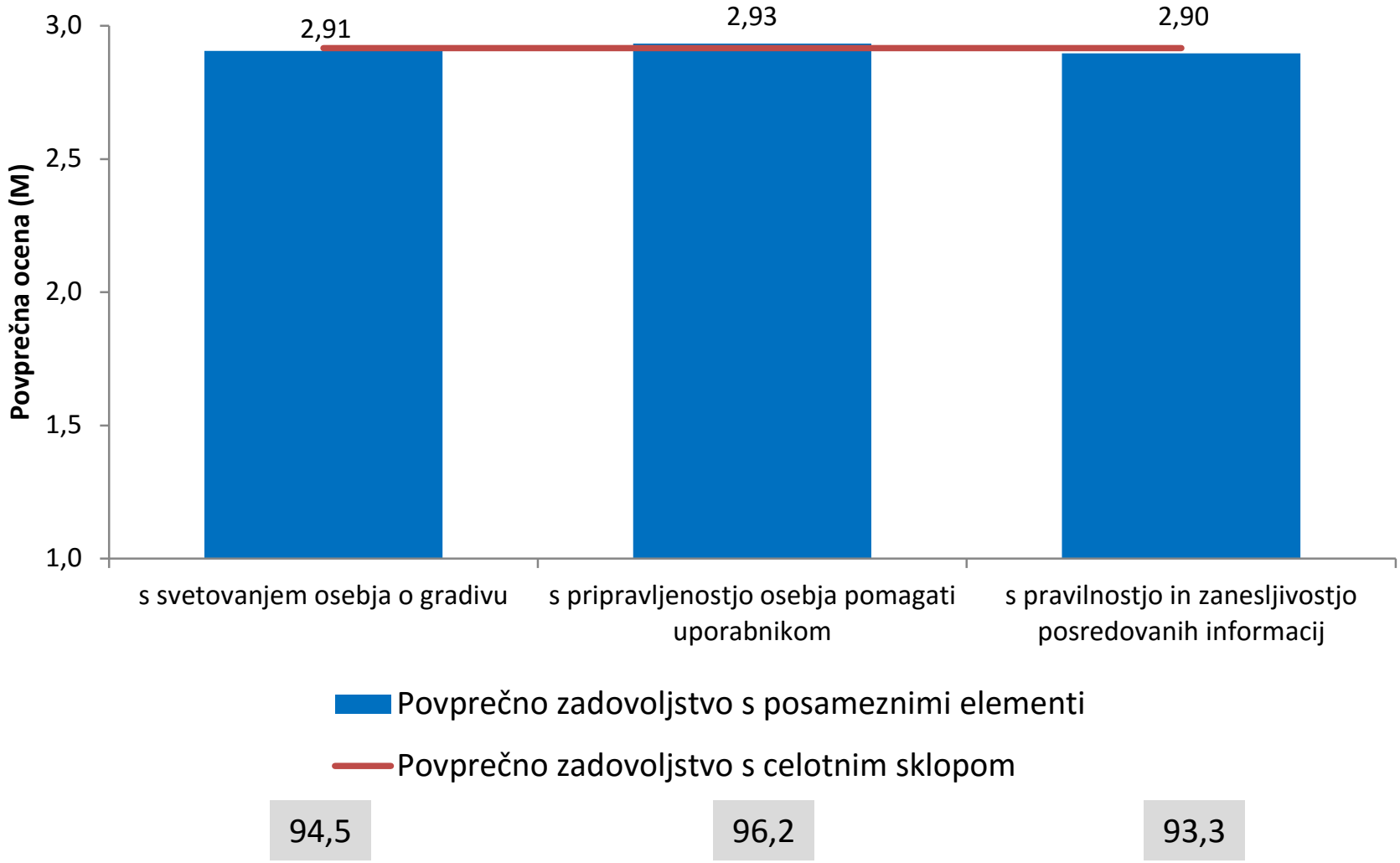


V okvirčkih so prikazani odstotki tistih, ki posamezne storitve poznajo in so podali oceno zadovoljstva.

> V7. Ocenite, kako ste zadovoljni z ostalimi storitvami in ponudbo knjižnice.

# Zadovoljstvo z osebjem knjižnice

ČLANI (n = 338)



V okvirčkih so prikazani odstotki tistih, ki so z ravnanjem osebja seznanjeni in so lahko podali oceno zadovoljstva.

> V8. Ocenite, kako ste zadovoljni z osebjem knjižnice.

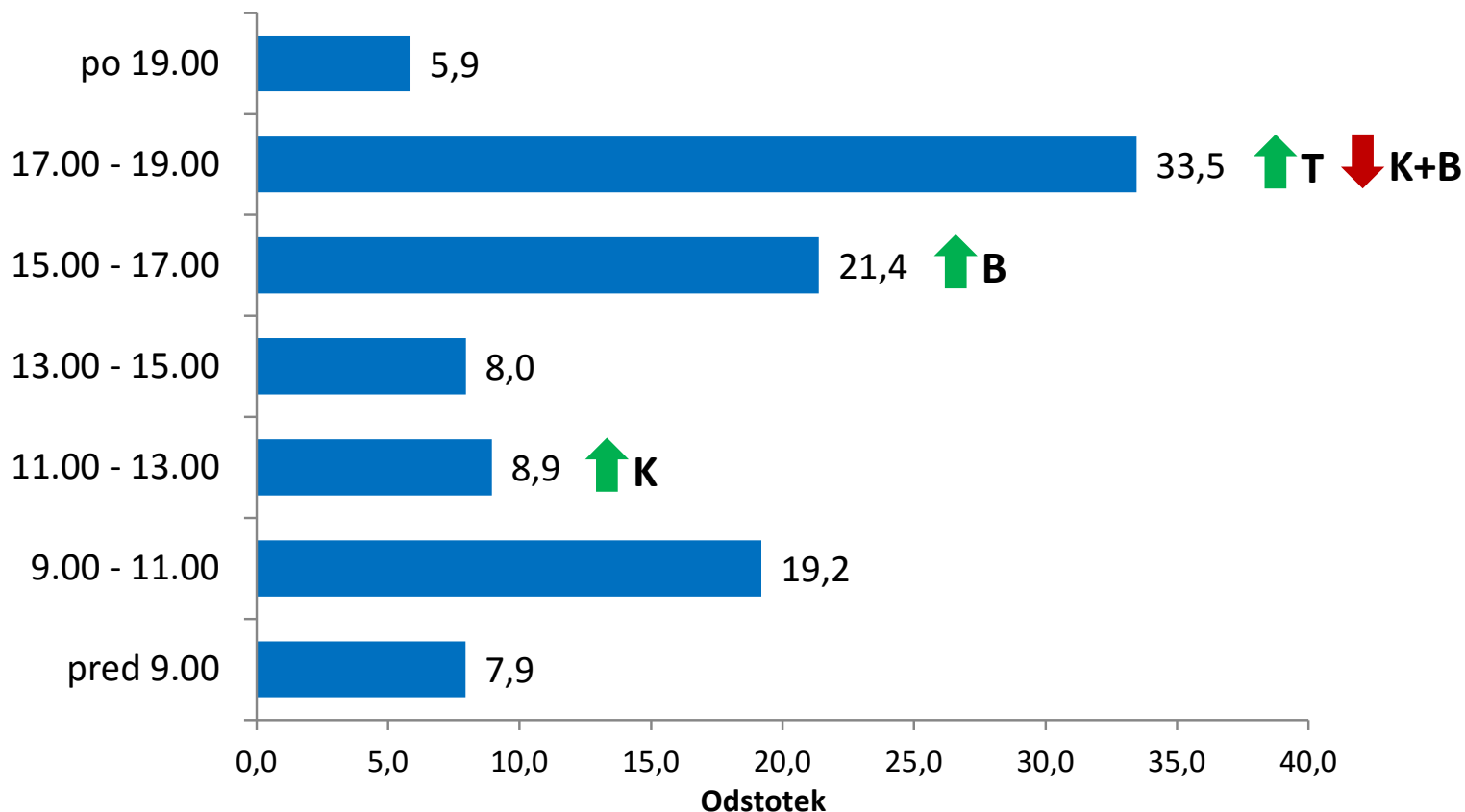
# Manj poznane storitve – izstopajoče značilnosti

ČLANI (n = 338)

	Izstopajoče značilnosti tistih, ki storitev POZNAJO
<b>Predlog nakupa novega gradiva</b> (pozna 42,5 % članov)	Dohodek do 400 EUR
<b>Ponudba e-knjig</b> (pozna 28,8 % članov)	Dijaki in študenti Dohodek do 400 EUR & 801-1200 EUR
<b>Ponudba e-baz podatkov</b> (pozna 31,0 % članov)	Moški 15-29 let Dijaki
<b>FB profil knjižnice</b> (pozna 30 % članov)	Študenti 15-29 let Dohodek 801-1200 EUR
<b>Dostop do brezžičnih omrežij</b> (pozna 28,9 % članov)	Moški 15-29 let Osnovna šola ali manj Dijaki in študenti
<b>Izobraževanje uporabnikov</b> (pozna 32,9 % članov)	Osnovna šola ali manj Nezaposleni
<b>Možnost ogleda filmov</b> (pozna 42,5 % članov)	Osnovna šola ali manj 15-29 let Dijaki in študenti

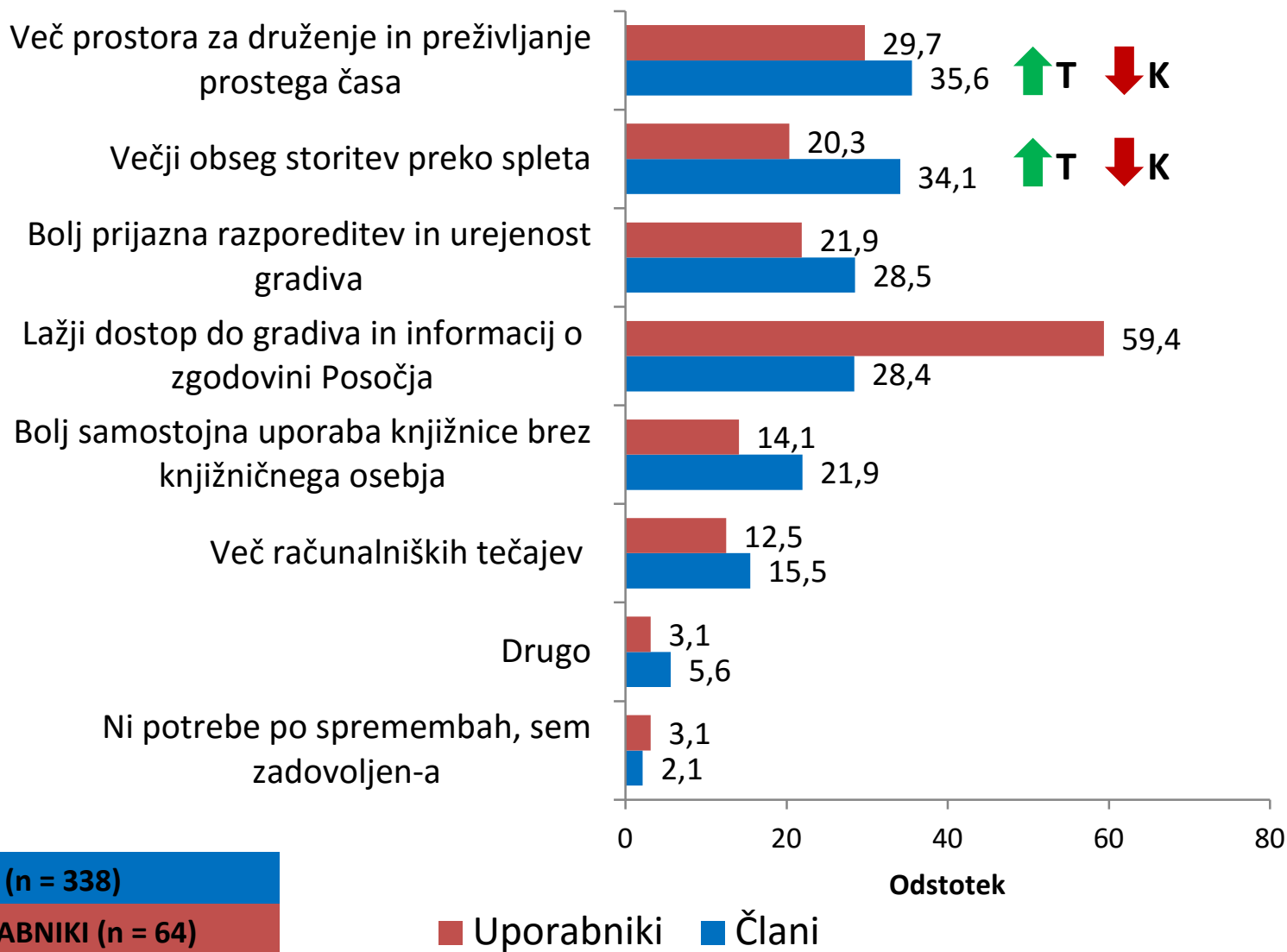
*Najmanj poznane storitve smo dodatno analizirali in izpostavili tiste segmente, ki določeno storitev nadpovprečno poznajo (glede na rezultate celotnega vzorca).*

Velika večina anketiranih članov (86,5 %) je s trenutnim odpiralnim časom knjižnice zadovoljna.



- > V10. Ali ste zadovoljni z odpiralnim časom (urnikom) enote Knjižnice Cirila Kosmača Tolmin, ki jo najpogosteje obiskujete?
- > V10A. V katerih časovnih obdobjih bi najraje obiskovali enoto Knjižnice Cirila Kosmača Tolmin, ki jo najpogosteje obiskujete? Izberite največ dva časovna termina.

# Razvoj storitev



> V11. V nadaljevanju je naštetih nekaj storitev, ki jih namerava Knjižnica Cirila Kosmača Tolmin razvijati v prihodnosti. Prosimo vas, da označite dve storitvi, ki se vam zdita najbolj pomembni.

# Predlogi za spremembe in izboljšave

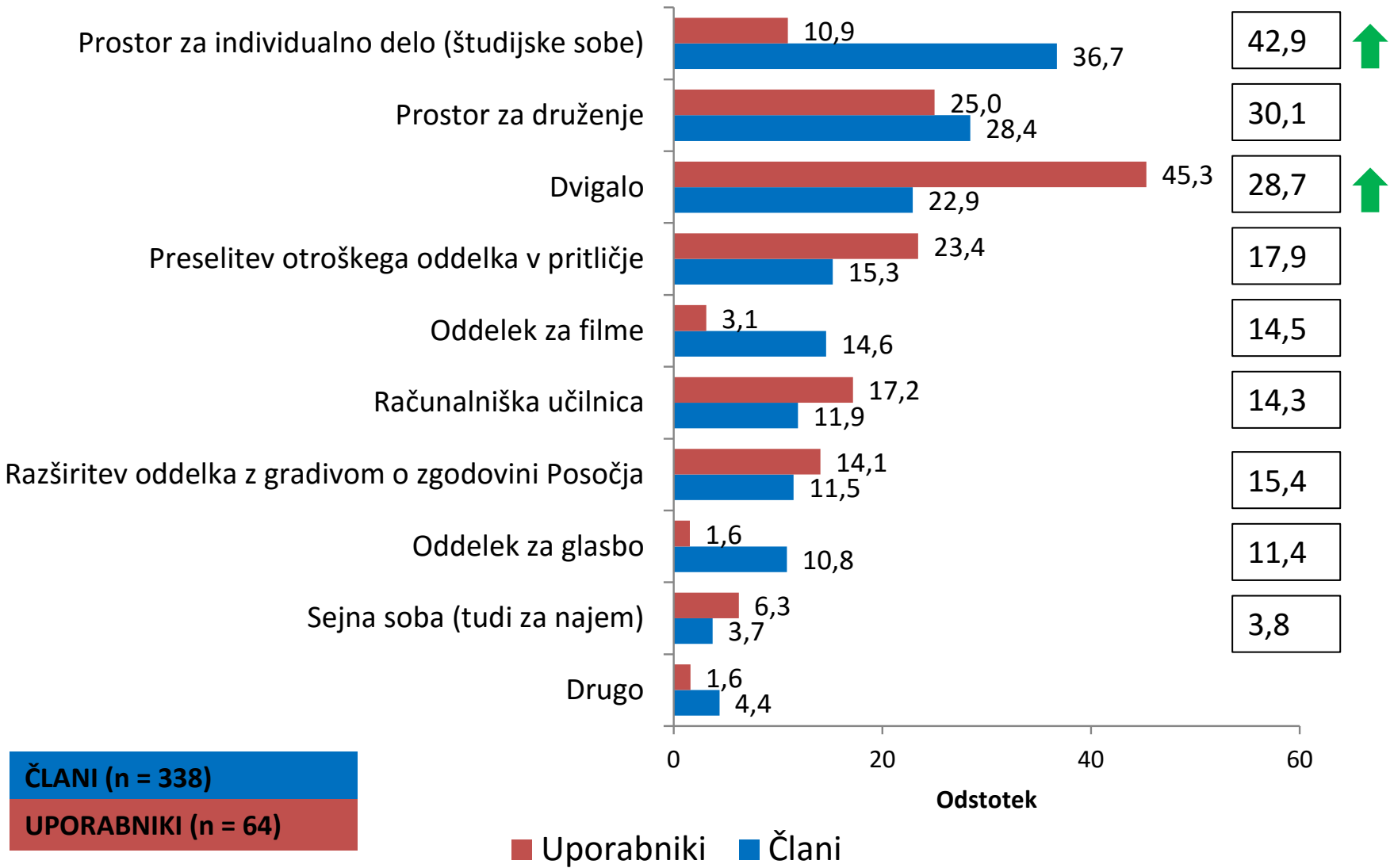
ČLANI (n = 338)



> *V12. Kaj vas v enoti Knjižnice Cirila Kosmača Tolmin, ki jo najpogosteje obiskujete, moti oz. pogrešate in bi želeli spremeniti?*



# Prizidek Knjižnice Tolmin

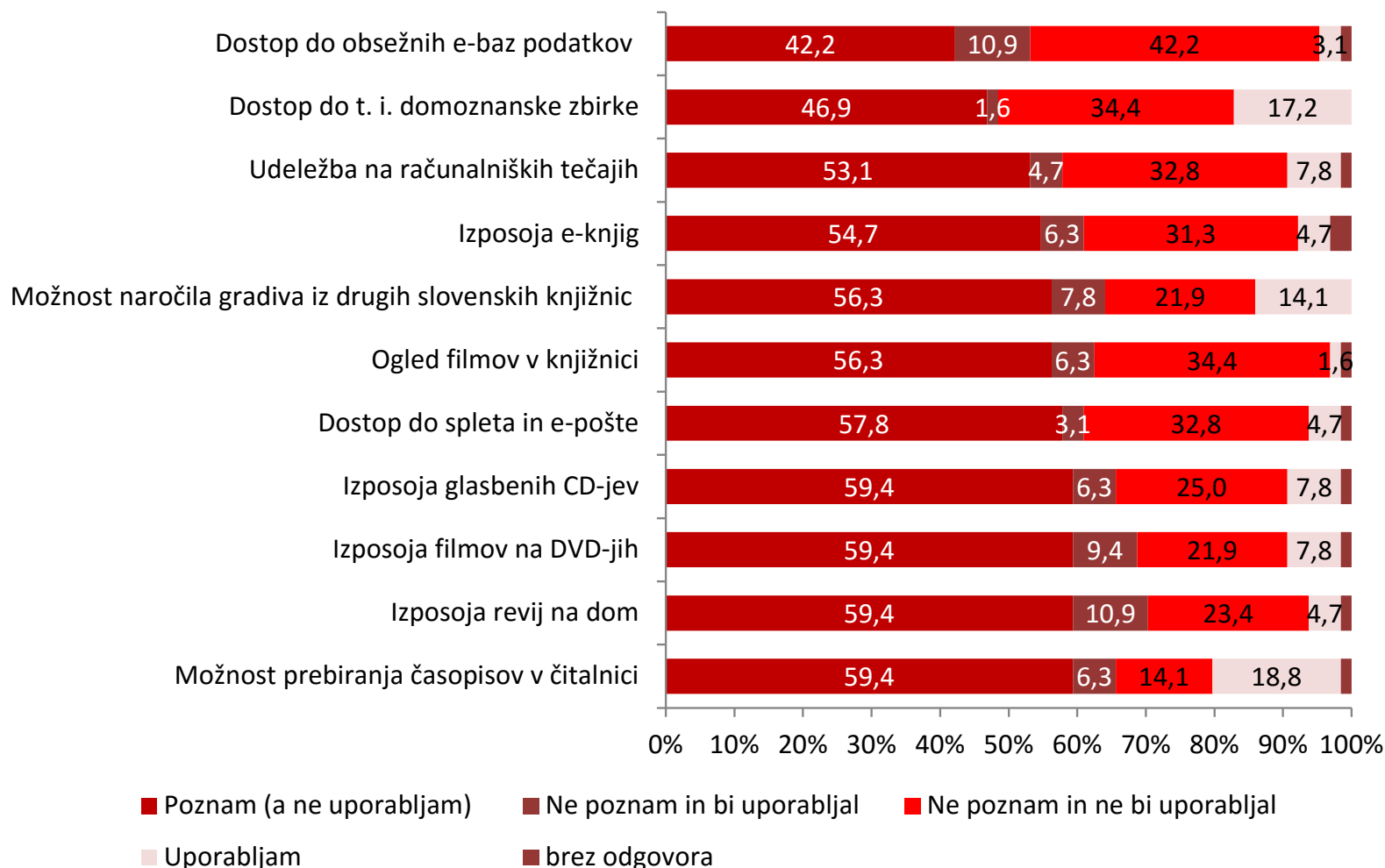


ČLANI (n = 338)  
UPORABNIKI (n = 64)

> V13. Že vrsto let se načrtuje gradnja prizidka Knjižnice Tolmin. Kaj od naštetega bi bilo najbolj potrebno uresničiti v novih prostorih? Izberite dve možnosti, lahko pa dodate tudi svoj predlog.

# Uporabniki – poznavanje in uporaba storitev

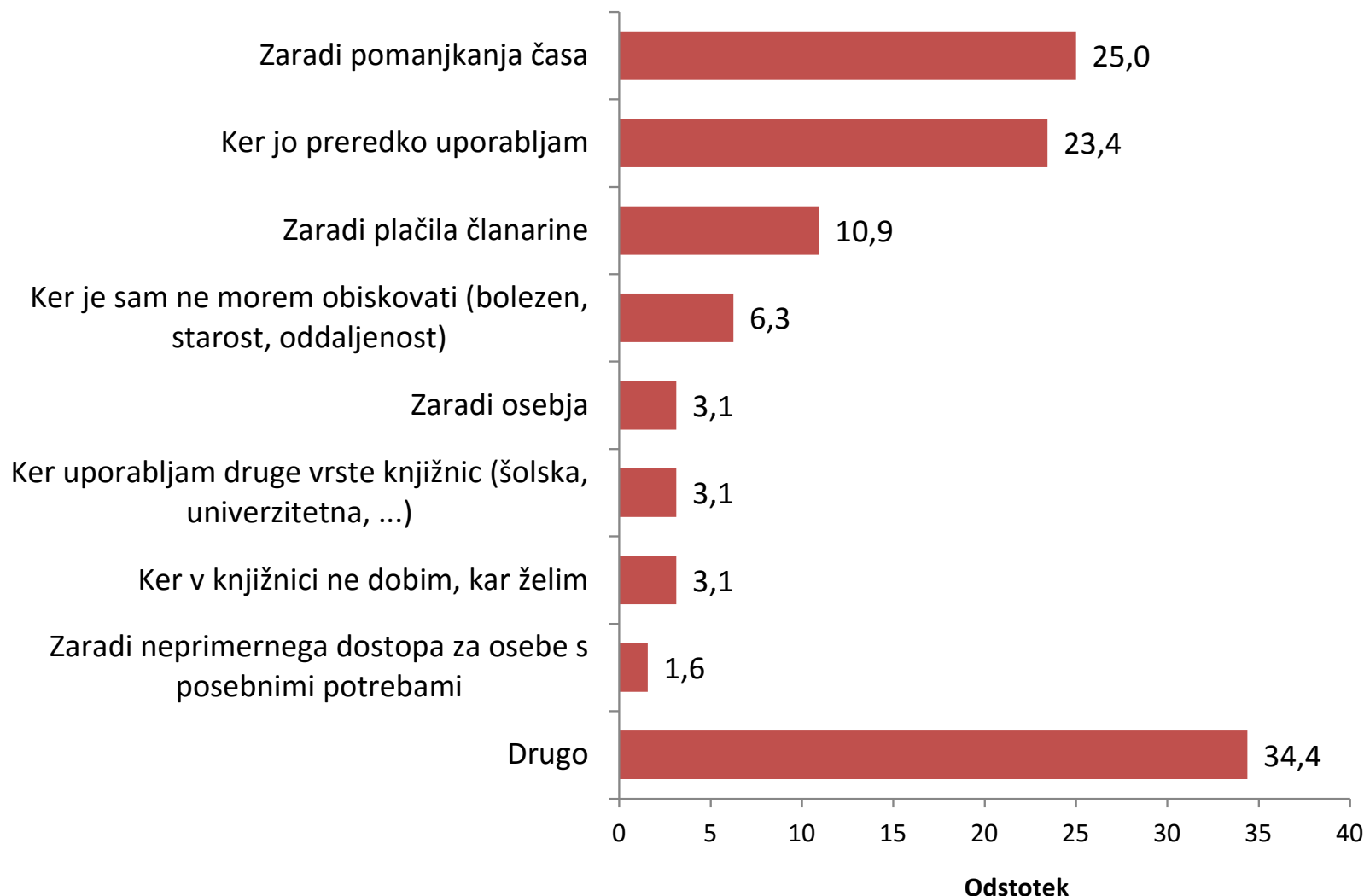
UPORABNIKI (n = 64)



- > **V15. V nadaljevanju je naštetih nekaj storitev Knjižnice Cirila Kosmača Tolmin, vi pa označite, ali jo uporabljate, poznate ali sploh ne poznate.**
- > **V15A. Spodaj so našteje storitve, ki jih ne poznate. Pri vsaki označite, ali bi bila za vas zanimiva za uporabo, če bi se z njo bolje seznanili.**

# Uporabniki – zakaj se ne včlanijo?

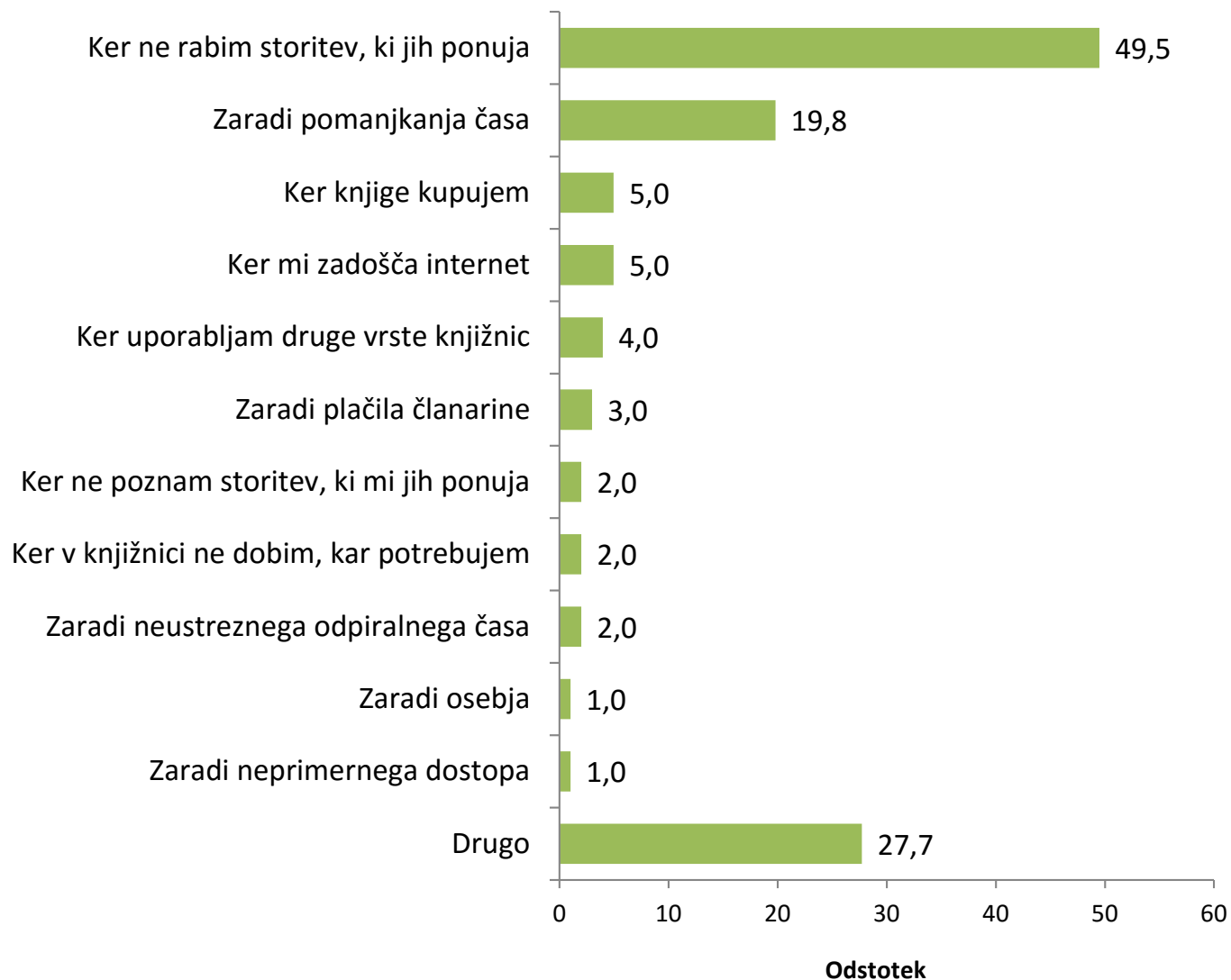
UPORABNIKI (n = 64)



> V16. Zakaj se ne včlanite v Knjižnico Cirila Kosmača Tolmin? Možnih je več odgovorov.

# Neuporabniki – zakaj ne uporabljajo storitev knjižnice?

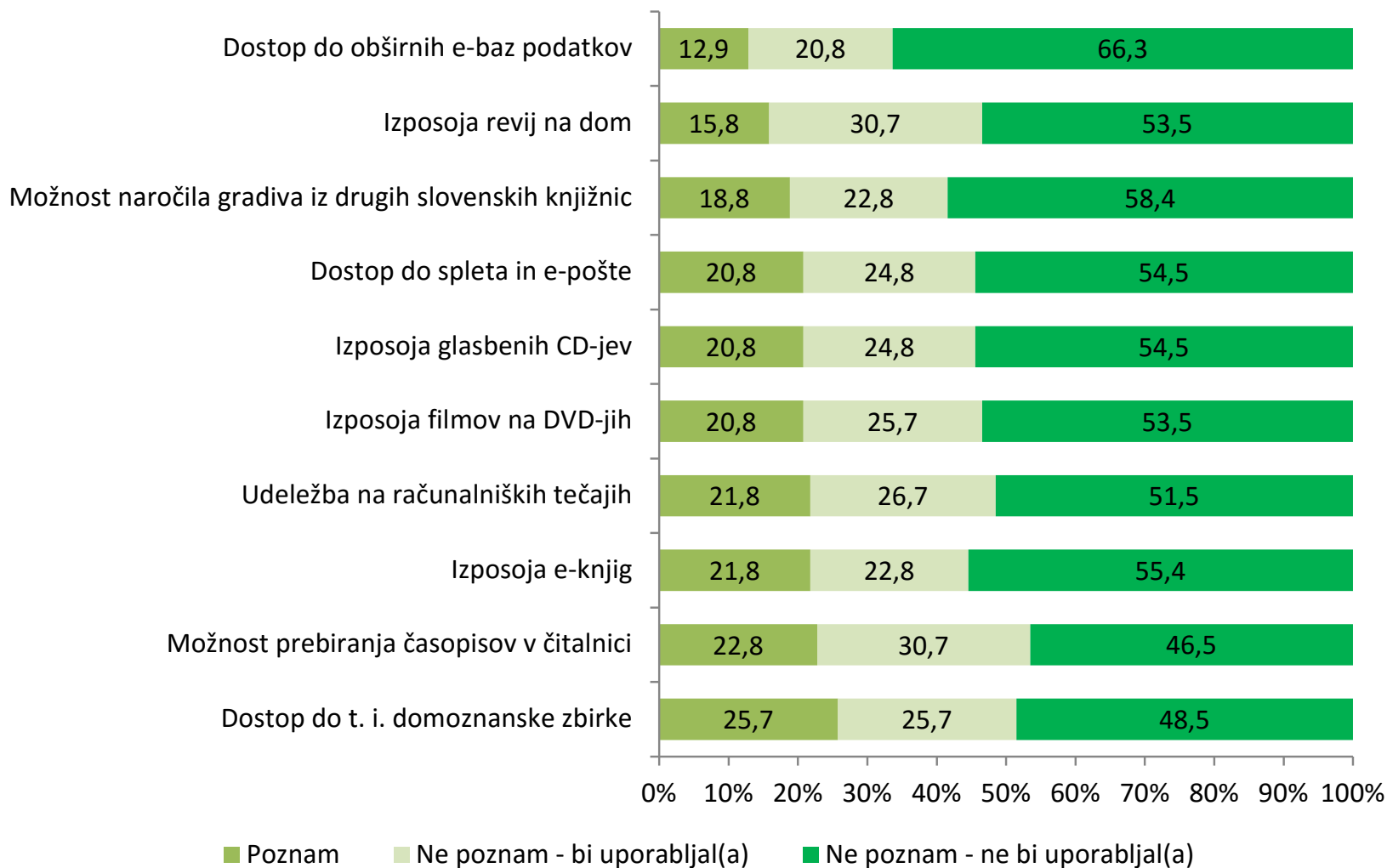
NEUPORABNIKI (n = 101)



> **V17. Zakaj ne uporabljate storitev knjižnice Cirila Kosmača Tolmin? Lahko izberete več odgovorov oz. pripišete svojeaa.**

# Neuporabniki – poznavanje in uporaba storitev

NEUPORABNIKI (n = 101)



> **V18. Za vsako od naštetih storitev Knjižnice Cirila Kosmača Tolmin povejte, ali jo poznate oz. ali bi jo uporabljali.**

# Zaključki - člani

- Visoko zadovoljstvo z vsemi storitvami knjižnice, najvišje zadovoljstvo z osebjem knjižnice.
- Večja variabilnost odgovorov pri poznavanju posameznih storitev knjižnice; najmanj poznane storitve so: ponudba e-knjig, ponudba e-baz podatkov, dostop do brezžičnih omrežij, izobraževanje uporabnikov in FB profil knjižnice.
- Odpiralni čas je ustrezen; najbolj zaželeni termini obratovanja knjižnice: med 15. in 19. uro ter med 9. in 11. uro.
- Razvoj nadaljnjih storitev: več prostora za druženje in prosti čas, večji obseg storitev preko spleta, bolj prijazna razporeditev in urejenost gradiva, lažji dostop do domoznanske zbirke.
- Predlogi za izboljšave (vsebinsko smiselne predloge podalo 35,6 % vseh članov): večji izbor gradiva, odpiralni čas in več tujejezičnega gradiva.
- Prizidek v enoti Tolmin: prostor za individualno delo, prostor za druženje, dvigalo.

# Zaključki - uporabniki

- Storitve knjižnice uporabljajo preko otrok oz. preko partnerja.
- V knjižnico niso včlanjeni zaradi pomanjkanja časa, preredke uporabe oz. plačila članarine.
- Približno polovica uporabnikov dodatne storitve knjižnice, ki niso povezane z izposajo knjižnega gradiva, pozna, a jih ne uporablja; potencialnih uporabnikov, torej tistih, ki storitev niso poznali, a bi jih uporabljali, je zelo malo – največ pri izposoji revij na dom, izposoji filmov na DVDjih in uporabi e-baz podatkov.

# Zaključki - neuporabniki

- Storitve knjižnice ne uporabljajo, ker jih ne potrebujejo in ker nimajo časa.
- Naštete storitve knjižnice, ki niso vezane na izposajo knjižnega gradiva, slabo poznajo. Deleži tistih, ki posameznih storitev niso poznali, a bi jih vseeno uporabljali, se gibljejo med 20 in 30 odstotnimi točkami – največji potencial za izposajo revij na dom in prebiranje časopisov v čitalnici.



**Za dodatna pojasnila smo na  
razpolago.**

Urška Antolin  
Marko Divjak

[urska.antolin@interstat.si](mailto:urska.antolin@interstat.si)  
[marko.divjak@interstat.si](mailto:marko.divjak@interstat.si)