

Knjižnica

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za upravo

**Gosarjeva ulica 005,
SI-1000 Ljubljana,**



Anketa o zadovoljstvu uporabnikov s knjižnico in knjižničnimi storitvami

ANALIZA REZULTATOV

Pripravila: Urška Rizmal

junij, 2013

KAZALO SLIK

Slika 1 Spol.....	7
Slika 2 Starost	7
Slika 3 Način študija.....	9
Slika 4 Letnik študija	9
Slika 5 Kako bi na splošno ocenili vaše zadovoljstvo s knjižnico Fakultete za upravo?.....	10
Slika 6 Kdaj običajno obiščete knjižnico?	12
Slika 7 Ali ste kdaj poiskali članek v polnem tekstu, ki je dostopen v e-obliki?.....	17
Slika 8 Ali poznate digitalno zbirko "Digitalna knjižnica Univerze v Ljubljani" (DiKul)?	18
Slika 9 Ali uporabljate storitev medknjižnične izposoje, če gradivno ni na volji v naši knjižnici?	19
Slika 10 Katero vrsto gradiva raje uporabljate?	19
Slika 11 Ali bi želeli, da bi v okviru knjižnice potekal bralni klub v okviru katerega bi prebiral nestrokovno literaturo?	20
Slika 12 Prosim, da ocenite knjižnico Fakultete za upravo kot celoto.	21

KAZALO TABEL

Tabela 1 Status	8
Tabela 2 Koliko časa uporabljate našo knjižnico?	10
Tabela 3 Kako bi ocenili delo knjižnice glede na preteklo leto?	11
Tabela 4 Kako pogosto obiskujete našo knjižnico?	11
Tabela 5 Ali ste zadovoljni z uradnimi urami knjižnice?	12
Tabela 6 Zakaj običajno obiščete knjižnico Fakultete za upravo?	13
Tabela 7 Prosim ocenite, kako ste zadovoljni s prostori in opremo knjižnice:.....	14
Tabela 8 Ocenite, kako ste zadovoljni z gradivom v knjižnici:.....	15
Tabela 9 Kako ste zadovoljni s knjižnično zbirko (pestrost, št. izvodov...)?	16
Tabela 10 Prosim ocenite, kako ste zadovoljni s posameznimi storitvami knjižnice Fakulteta za upravo?.....	16
Tabela 11 Ali ste se udeležili katerega izmed izobraževanj, ki jih ponuja knjižnica?	18
Tabela 12 Kako iščete gradivo za seminarsko, diplomsko... nalogo?	18
Tabela 13 Kako ocenjujete zaposlene v knjižnici Fakultete za upravo?	20

Kazalo

KAZALO SLIK.....	2
KAZALO TABEL	3
1. Namen in cilj ankete	5
2. Demografski podatki	7
3. Splošno	10
4. Zadovoljstvo s posameznimi storitvami in ponudbo knjižnice.....	13
a. Zadovoljstvu uporabnikov s prostori in opremo knjižnice FU	13
b. Zadovoljstvo uporabnikov z gradivom	14
c. Zadovoljstvo uporabnikov z izbranimi storitvami knjižnice.....	16
d. Drugo	17
e. Zadovoljstvo uporabnikov z zaposlenimi v knjižnici in s knjižnico FU.....	20
5. Mnenja, komentarji ali predlogi	21
6. Zaključek.....	22

1. Namen in cilj ankete

Anketo o zadovoljstvu uporabnikov s knjižnico in knjižničnimi storitvami smo izvedli že tretje leto zapored. Namen ankete je bil ugotoviti zadovoljstvo uporabnikov s knjižnico Fakultete za upravo. Anketa je potekala od 15. 4. 2013 do 31. 5. 2013. Anketo smo oblikovali s pomočjo programske opreme 1ka¹, ki je brezplačno orodje za oblikovanje spletnih anket. Anketa je bila sestavljena iz 28 glavnih vprašanj, določena pa so lahko vsebovala tudi podvprašanja. S pomočjo anketnega vprašalnika smo želeli ugotoviti, kako so člani knjižnice zadovoljni z našo knjižnico. Najprej so nas zanimala predvsem splošna vprašanja (npr. zakaj naši člani obišejo knjižnico, kako pogosto jo obišejo in koliko časa so naši člani). Nato so sledila bolj specifična vprašanja o zadovoljstvu s posameznimi segmenti in storitvami v knjižnici (npr. oprema knjižnice, gradivo, storitve).

V zaključku smo jih prosili, da ocenijo knjižnico kot celoto in jim dali možnost, da napišejo svoje mnenje, pripombe ali pohvale. Zadnji del ankete je zajemal demografska vprašanja o anketirancih.

Kljub dobremu odzivu na anketo v prejšnjih dveh letih, pa je bil odziv letos veliko slabši. Leta 2011 je anketo dokončalo in izpolnilo 613 uporabnikov knjižnice Fakultete za upravo. Leta 2012 pa že nekoliko manj in sicer 500 uporabnikov. Letos pa je anketo dokončalo samo 55 uporabnikov, delno pa jo je izpolnilo še 7 uporabnikov. Delež izpolnjenih anket se je močno zmanjšal. Zato smo tudi delno izpolnjene ankete vključili v anketo, saj menimo, da so njihovi odgovori za naše podatke kljub vsemu relevantni. Prav zaradi vključitve delno izpolnjenih anket skupni podatki pri različnih vprašanjih nekoliko odstopajo.

Leta 2011 je bilo vpisanih aktivnih² članov 1801. V letu 2012 pa je bilo aktivnih članov nekoliko manj in sicer 1707. Lansko leto je tako anketo izpolnilo kar 27,8 % vseh aktivnih članov knjižnice Fakultete za upravo. Letos pa se je na anketo odzvalo in jo dokončalo samo 3,2 % vseh aktivnih članov. Pri tem se seveda postavlja več vprašanj. Predvsem koliko so pridobljeni podatki relevantni, saj je delež 3,2 % vseh aktivnih članov knjižnice Fakultete za upravo, zelo majhen in v kolikšni meri lahko odraža realno sliko stanja.

¹ Dostopna na <https://www.1ka.si/>.

² 1 Aktivni člani so člani, ki so v zadnjem letu obiskali knjižnico.

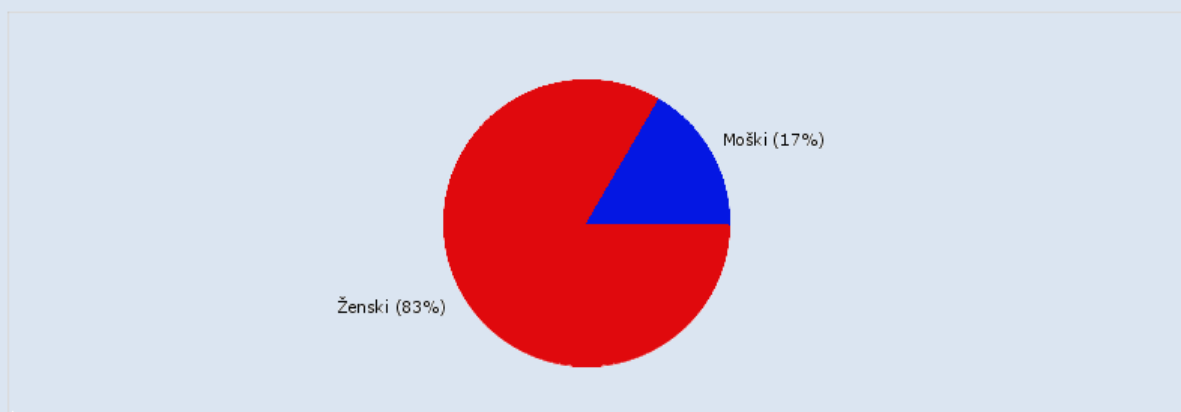
Zanimanje za anketo se je pokazalo samo prve dni po objavi. Prvi dan je anketo izpolnilo 15 članov knjižnice, preostalih 40 dokončanih anket pa je bilo izpolnjenih v naslednjih treh tednih.

Zaradi premajhnega odziva uporabnikov so se pojavili problemi pri analizi same ankete. Želeli smo primerjati rezultate letošnje ankete in rezultate ankete, ki smo jo izvedli v letu 2012. Vendar so sami podatki, zaradi majhnega odziva v letošnjem letu, zelo okrnjeni. Prav tako smo dobili samo eno izpolnjeno anketo s strani zaposlenih na Fakulteti za upravo, kar nam dejansko onemogoča primerjavo rezultatov med študenti in zaposlenimi. Leta 2012 pa je bilo kar 4% vseh rešenih anket izpolnjenih s strani zaposlenih na Fakulteti za upravo.

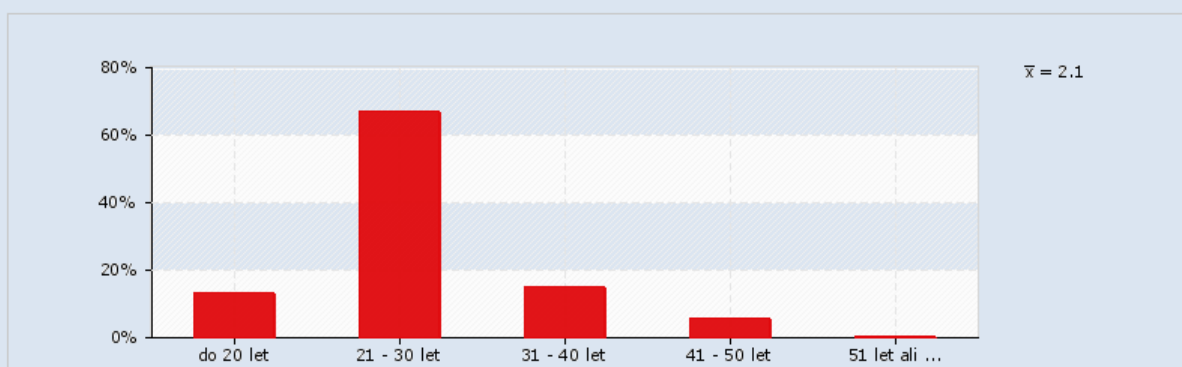
2. Demografski podatki

Samo anketo smo zaključili z demografskimi vprašanji in prav na ta vprašanja je odgovorilo najmanj anketirancev. Vendar menimo, da so za same rezultate zelo pomembni, zato jih bomo predstavili najprej.

Na vprašanje glede spola je odgovorilo 45 žensk in 9 moških. Skupaj je to 54 anketirancev. Kot se nazorno vidi iz Slike 1 je bila velika večina (83 %) sodelujočih ženskega spola. Kljub vsemu je razmerje zelo podobno lansnemu letu, ko je anketo izpolnilo 81 % žensk in 19 % moških.



Slika 1 Spol



Slika 2 Starost

Starostno razvrstitev anketirancev prikazuje Slika 2. Skupaj je odgovorilo 54 anketirancev. Velika večina sodelujočih je spadala v skupino med 21 do 30 let, kar predstavlja povprečna študijska

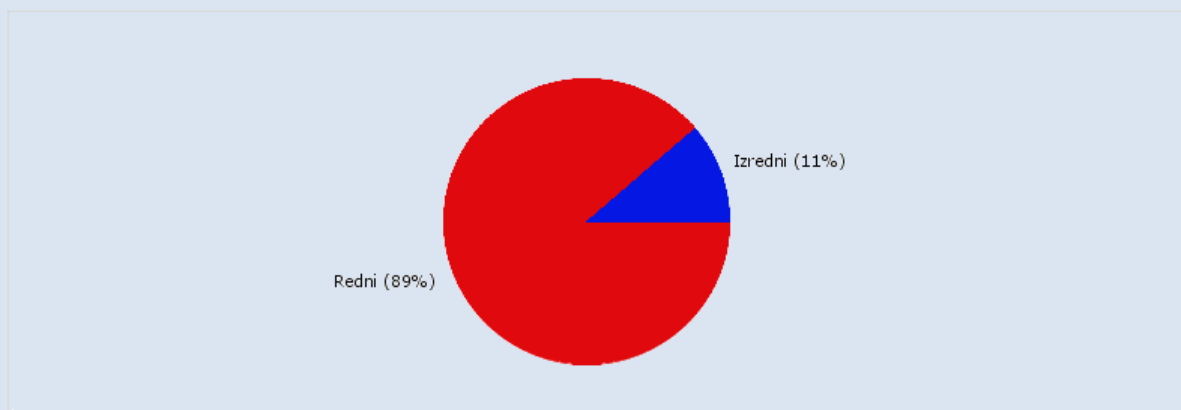
leta. V to skupino je spadalo kar 36 sodelujočih. Mlajših od 20 let je sodelovalo 7, kar predstavlja 11 % vseh, ki so odgovorili na to vprašanje. Tudi delež sodelujočih v tretji starostni skupini in sicer med 31 do 40 let je bil podoben. V to skupino je spadalo 8 anketirancev, kar predstavlja 13 % vseh sodelujočih, ki so odgovorili na to vprašanje. V anketi so sodelovali samo trije starejši člani knjižnice, ki predstavljajo 5 %. Nihče izmed sodelujočih ni bil starejši od 51 let. Tudi lansko leto so po starosti prevladovali anketiranci stari od 21-30 let, in sicer kar 65 % vseh vprašanih.

1 (Dijak)	0	0%
2 (Študent Fakultete za upravo)	44	71%
3 (Študent druge fakultete Univerze v Ljubljani)	1	2%
4 (Študent druge univerze ali samostojnega visokošolskega zavoda)	0	0%
5 (Brezposeln)	0	0%
6 (Zaposlen)	7	11%
7 (Zaposlen na Fakulteti za upravo)	1	2%
8 (Drugo:)	0	0%

Tabela 1 Status

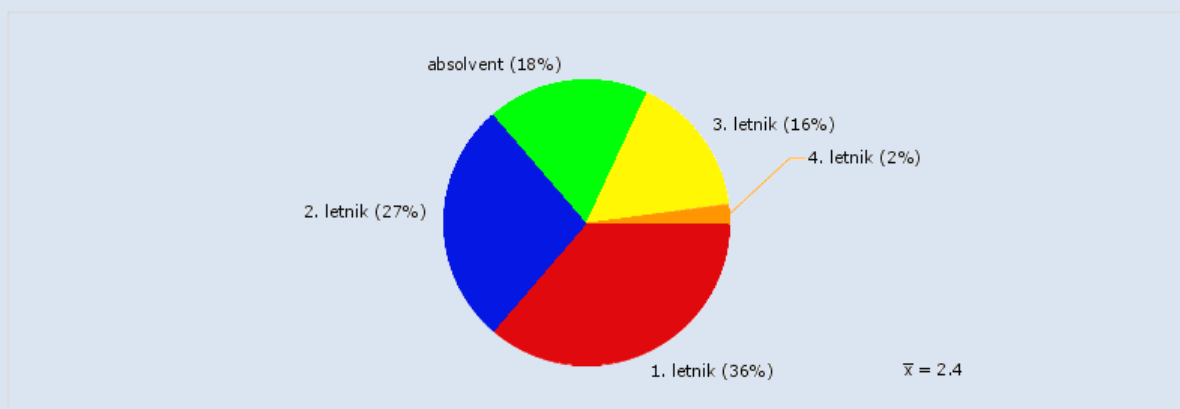
Na vprašanje glede študentskega statusa je odgovorilo 53 anketirancev. Kot je razvidno iz Tabele 1 je imela velika večina sodelujočih status študenta Fakultete za upravo. V anketi je sodelovalo tudi 7 zaposlenih, 1 študent druge fakultete Univerze v Ljubljani in 1 oseba, ki je zaposlena na Fakulteti za upravo. Kot je bilo pričakovati je kar 71 % sodelujočih študentov Fakultete za upravo. Nihče izmed anketirancev ni spadal v skupino dijak, študent druge univerze ali samostojnega visokošolskega zavoda, brezposeln ali pod kategorijo drugo. Tudi lansko leto so izrazito prevladovali študenti Fakultete za upravo. V primerjavi z lanskim letom so anketo zelo slabo reševali zaposleni na Fakulteti za upravo.

Študenti Fakultete za upravo so morali odgovoriti še na dve podvprašanji. Izmed 44 študentov Fakultete za upravo jih je velika večina in sicer kar 39 (89 %) označilo, da študirajo kot redni študenti. Preostalih 5 (11 %) pa je označilo, da študira izredno. Dobljene rezultate prikazuje Slika 3.



Slika 3 Način študija

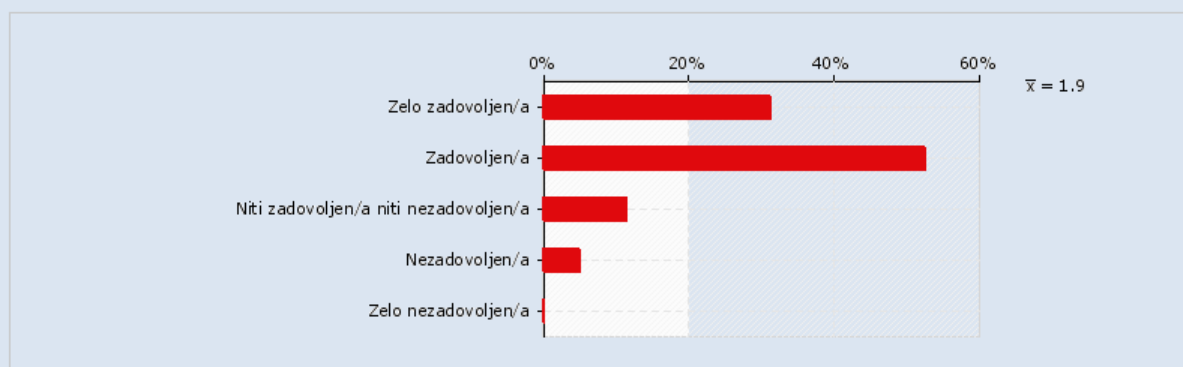
Zanimalo nas je tudi, kateri letnik študija obiskujejo študenti Fakultete za upravo. Velika večina anketirancev je obiskovala prvi (18 anketirancev) in drugi letnik (12 anketirancev). To skupaj predstavlja kar 53 % vseh vprašanih. Med študenti tretjega letnika pa je odgovorilo 7 posameznikov. Najmanjši odziv je bil med študenti četrtega letnika, saj je na anketo odgovorila samo ena oseba. To je dobro razvidno tudi iz Slike 4. Delež sodelujočih v raziskavi pada z napredovanjem v letniku. Izjema so samo študenti, ki imajo status absolventa na Fakulteti za upravo, saj je na anketo odgovorilo 8 posameznikov (18 %). Zanimivo je, da je bil tudi lansko leto delež sodelujočih 4. letnikov zelo nizek (samo 2 % vseh vprašanih).



Slika 4 Letnik študija

3. Splošno

V prvem vprašanju smo anketirance vprašali, kako so zadovoljni s knjižnico Fakultete za upravo na splošno. Kot je razvidno iz grafa je velika večina anketirancev zelo zadovoljnih (19 anketirancev) oziroma zadovoljnih (32 anketirancev) s knjižnico, kar predstavlja kar 83% vseh sodelujočih. Nekoliko slabše je knjižnico ocenilo 7 (11 %) vprašanih, ki s knjižnico Fakultete za upravo niso ne zadovoljni niti nezadovoljni. Samo 3 (5 %) sodelujoči so s knjižnico nezadovoljni. Potrebno je poudariti, da niti ena oseba, ki je v anketi sodelovala, ne trdi, da je s knjižnico zelo nezadovoljna.



Slika 5 Kako bi na splošno ocenili vaše zadovoljstvo s knjižnico Fakultete za upravo?

Pri naslednjem vprašanju nas je zanimalo, koliko časa anketiranci uporabljajo knjižnico Fakultete za upravo. 44 % vprašanih je odgovorilo, da uporabljajo knjižnico dve leti ali manj. Največ sodelujočih je uporabljajo knjižnico tri ali štiri leta (31 %). Najdlje časa (5 let ali več) pa knjižnico uporablja 13 sodelujočih (21 %).

1 (Manj kot 1 leto)	11	18%
2 (1 - 2 leti)	16	26%
3 (3 - 4 leta)	19	31%
4 (5 let ali več)	13	21%

Tabela 2 Koliko časa uporabljate našo knjižnico?

V povezavi s prejšnjim vprašanjem nas je zanimalo, kako bi anketiranci ocenili delovanje knjižnice glede na prejšnje leto. To vprašanje smo zastavili vsem, ki so odgovorili, da knjižnico obiskujejo več kot leto dni. Izmed 48 anketirancev, ki so knjižnico uporabljali dalj časa, jih je bilo 17 (27 %) bolj zadovoljnih s knjižnico kot prejšnje leto. Enako je bilo zadovoljnih 30 anketirancev (48 %). En anketiranec pa je bil mnenja, da knjižnica deluje slabše kot prejšnje leto.

1 (Boljše)	17	27%
2 (Enako)	30	48%
3 (Slabše)	1	2%

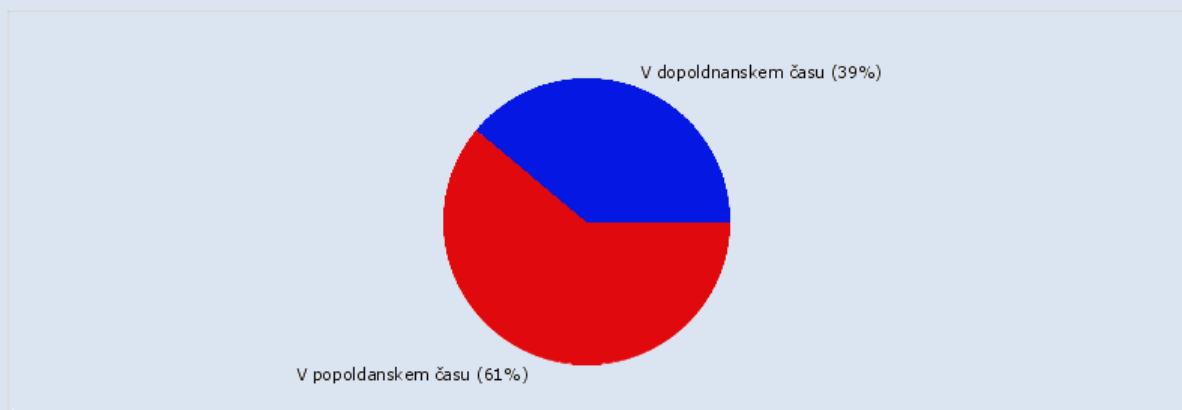
Tabela 3 Kako bi ocenili delo knjižnice glede na preteklo leto?

Zanimalo nas je tudi kolikokrat so anketiranci že obiskali knjižnico Fakultete za upravo. 11 oseb obiše knjižnico večkrat na teden (18 %). Večina vprašanih knjižnico obiše nekajkrat na mesec (44 %), nekajkrat letno pa knjižnico obiše 18 vprašanih (29 %). Samo 3 (5 %) osebe pa so knjižnico obiskale samo enkrat. Te rezultate prikazuje Tabela 4.

1 (Večkrat na teden)	11	18%
2 (1 - 2 na mesec)	27	44%
3 (Nekajkrat na leto)	18	29%
4 (Knjižnico sem obiskal le 1 krat)	3	5%

Tabela 4 Kako pogosto obiskujete našo knjižnico?

Zanimalo nas je tudi, kdaj uporabniki obišejo knjižnico. Na to vprašanje je odgovorilo 59 anketirancev. Rezultate prikazuje Slika 6. Nekoliko več vprašanih je izjavilo, da knjižnico obišejo v popoldanskem času (36 anketirancev), medtem ko jo v dopoldanskem času obiše 23 anketirancev.



Slika 6 Kdaj običajno obiščete knjižnico?

Anketirance smo nato vprašali, ali so zadovoljni z delovnim časom knjižnice. Velika večina (89 %) vprašanih je zadovoljna z delovnim časom, samo 4. vprašani pa so izrazili nezadovoljstvo. Razmerje prikazuje Tabela 5. Te štiri anketirance smo povprašali po razlogih za nezadovoljstvo. Vsi štirje odgovori so izrazili nezadovoljstvo s prekratim delovnim časom, saj želijo, da je knjižnica odprta ob odprtju fakultete oziroma zaprta uro ali dve kasneje.

1 (DA)	55	89%
2 (NE)	4	6%

Tabela 5 Ali ste zadovoljni z uradnimi urami knjižnice?

V nadaljevanju smo anketirance vprašali, zakaj obiščejo knjižnico. Tu je bilo možnih več odgovorov, saj so razlogi za obisk knjižnice raznoliki. Ponudili smo jim tudi odgovor »drugo«. Možne odgovore in rezultate prikazuje Tabela 6. Velika večina (90 %) anketirancev knjižnico obiše, zaradi izposoje knjig in drugega gradiva. Zelo podoben je bil rezultat pri odgovorih »Pisanje seminarskih, diplomskih in drugi nalog« ter pri odgovoru »Študiranje, priprave na izpit«. Dobra tretjina anketirancev tako knjižnico obiše zaradi teh dveh razlogov. Kar 11 (19 %) anketirancev je trdilo, da knjižnico obiše, zaradi pregledovanja knjižničnega gradiva. Samo 10 (17 %) anketirancev knjižnico obiše, zaradi uporabe računalnika in interneta. Dva izmed vprašanih sta kot razlog navedla »drugo«. Ena oseba je svoj odgovor dopolnila ter navedla, da knjižnico obiše zaradi pomoči pri pisanju seminarskih nalog (npr. pravilno navajanje literature).

Rezultati o obisku knjižnice so zelo podobni rezultatom lanskoletne ankete.

Izposoja knjig in drugega gradiva	52	90%
Pisanje seminarskih, diplomskih in drugih nalog	22	38%
Študiranje, priprave na izpite	20	34%
Uporaba računalnika/interneta	10	17%
Branje dnevnega časopisja	4	7%
Pregledovanje knjižničnega gradiva	11	19%
Drugo:	2	3%

Tabela 6 Zakaj običajno obiščete knjižnico Fakultete za upravo?

4. Zadovoljstvo s posameznimi storitvami in ponudbo knjižnice

V zadnjem sklopu vprašanj smo uporabnike spraševali o zadovoljstvu z različnimi segmenti knjižnice. Vprašanja so bila sestavljena tako, da so uporabniki ocenili določen element glede na oblikovano lestvico. Ocene so bile: zelo zadovoljen/a, zadovoljen/a, niti zadovoljen/a niti nezadovoljen/a, nezadovoljen/a in zelo zadovoljen/a.

a. Zadovoljstvu uporabnikov s prostori in opremo knjižnice FU

Najprej smo anketirance vprašali o fizičnih lastnostih knjižnice. Iz Tabele 7 je razvidno, katere elemente so anketiranci ocenjevali. Ocenjevali so:

- število čitalniških mest,
- število računalnikov,
- dostop do interneta,
- pogoje za individualno delo
- pogoje za delo v skupinah,
- razsvetljava,
- temperaturo/prezračevanje,
- urejenost knjižnice,
- funkcionalnost pohištva (mize, stoli, police).

Pri teh rezultatih je potrebno izpostaviti, da je zelo malo uporabnikov zelo nezadovoljnih z določenimi elementi. Predvsem so nezadovoljni s pogoji za delo v skupinah ter dostopom do interneta.

Kar 23 % anketirancev je zelo nezadovoljnih ali nezadovoljnih s pogoji, ki jih nudimo za skupinsko delo. Tu moramo poudariti, da smo v mesecu maju uporabnikom ponudili možnost uporabe dislocirane čitalnice, ki je namenjena skupinskemu delu. S tem bo zadovoljstvo uporabnikov vsekakor povečano.

Prav tako je 19 % vseh vprašanih nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih z dostopom do interneta.

Uporabniki so zadovoljni s temperaturo in prezračevanjem, urejenostjo knjižnice in funkcionalnostjo pohištva. Tako jih je 89 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih z urejenostjo knjižnice, 81 % s temperaturo in prezračevanjem in 80 % s funkcionalnostjo pohištva. Nekoliko manj so anketiranci zadovoljni s številom čitalniških mest in dostopom do interneta ter s pogoji za individualno delo.

	Zelo zadovoljen/a	Zadovoljen/a	Niti zadovoljen/a niti nezadovoljen/a	Nezadovoljen/a	Zelo nezadovoljen/a
Število čitalniških mest	7 (13%)	35 (63%)	11 (20%)	3 (5%)	0 (0%)
Število računalnikov	2 (4%)	26 (48%)	14 (26%)	12 (22%)	0 (0%)
Dostop do interneta	10 (18%)	26 (46%)	9 (16%)	8 (14%)	3 (5%)
Pogoji za individualno delo	13 (24%)	28 (51%)	8 (15%)	5 (9%)	1 (2%)
Pogoji za delo v skupinah	4 (7%)	27 (48%)	12 (21%)	9 (16%)	4 (7%)
Razsvetljava	10 (18%)	34 (62%)	10 (18%)	1 (2%)	0 (0%)
Temperatura/prezračevanje	6 (11%)	39 (70%)	8 (14%)	3 (5%)	0 (0%)
Urejenost knjižnice	19 (34%)	31 (55%)	3 (5%)	3 (5%)	0 (0%)
Funkcionalnost pohištva (mize, stoli, police...)	8 (15%)	36 (65%)	7 (13%)	4 (7%)	0 (0%)

Tabela 7 Prosim ocenite, kako ste zadovoljni s prostori in opremo knjižnice:

b. Zadovoljstvo uporabnikov z gradivom

Nato smo uporabnike vprašali, kako so zadovoljni z gradivom, ki ga ponuja knjižnica. Rezultate prikazuje Tabela 8. Ocenjevali so:

- pestrost gradiva,

- rok izposoje,
- informacije o gradivu (novosti, inf. o dostopnosti ...),
- čakalna doba na rezervirano gradivo,
- število izvodov.

	Zelo zadovoljen/a	Zadovoljen/a	Niti zadovoljen/a niti nezadovoljen/a	Nezadovoljen/a	Zelo nezadovoljen/a
Pestrost gradiva	6 (11%)	25 (47%)	15 (28%)	4 (8%)	3 (6%)
Rok izposoje	5 (10%)	35 (69%)	8 (16%)	3 (6%)	0 (0%)
Informacije o gradivu (novosti, inf. o dostopnosti...)	13 (25%)	29 (55%)	10 (19%)	1 (2%)	0 (0%)
Čakalna doba na rezervirano gradivo	8 (15%)	25 (47%)	16 (30%)	2 (4%)	2 (4%)
Število izvodov	5 (10%)	16 (31%)	16 (31%)	12 (23%)	3 (6%)

Tabela 8 Ocenite, kako ste zadovoljni z gradivom v knjižnici:

Uporabniki so najmanj zadovoljni s pestrostjo gradiva in številom izvodov. Kar 29 % vseh vprašanih meni, da so nezadovoljni ali zelo nezadovoljni s številom izvodov oziroma 14% vseh vprašanih je nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih s pestrostjo gradiva. Nekoliko slabše je ocenjena čakalna doba na rezervirano gradivo. Samo 62 % vseh vprašanih je bila zelo zadovoljnih ali zadovoljnih s čakalno vrsto na rezervirano gradivo.

V nasprotju je kar 80 % anketirancev zelo zadovoljnih ali zadovoljnih z informacijami o gradivu in 79 % jih je zelo zadovoljnih ali zadovoljnih z rokom izposoje.

Prav tako nas je zanimalo, kako so uporabniki zadovoljni s ponudbo knjižnične zbirke. Rezultate prikazuje Tabela 9. Zanimali so nas naslednji elementi ponudbe:

- zbirka tiskanih knjig,
- zbirka tiskanih revij,
- zbirka elektronskih virov,
- gradivo v tujih jezikih.

	Zelo zadovoljen/a	Zadovoljen/a	Niti zadovoljen/a niti nezadovoljen/a	Nezadovoljen/a	Zelo nezadovoljen/a
Zbirka tiskanih knjig	5 (9%)	24 (44%)	12 (22%)	11 (20%)	2 (4%)
Zbirka tiskanih revij	2 (4%)	31 (57%)	16 (30%)	4 (7%)	1 (2%)
Zbirka elektronskih virov	3 (6%)	28 (52%)	19 (35%)	3 (6%)	1 (2%)

Gradivo v tujih jezikih	3 (6%)	25 (46%)	20 (37%)	4 (7%)	2 (4%)
-------------------------	--------	----------	----------	--------	--------

Tabela 9 Kako ste zadovoljni s knjižnično zbirko (pestrost, št. izvodov...)?

Dobra polovica (51 %) je zelo zadovoljna ali zadovoljna z zbirko tiskanih knjig. So pa prav zbirko tiskanih knjig anketiranci najslabše ocenili, saj je kar 24 % vseh odgovorilo, da so nezadovoljni ali zelo nezadovoljni s samo zbirko tiskanih knjig. Tudi gradivo v tujih jezikih so anketiranci, v kategorijah zelo zadovoljen in zadovoljen, ocenili nekoliko slabše, saj je z njim zadovoljnih samo 28 (52 %) anketirancev. Nekoliko bolje so anketiranci ocenili zbirko tiskanih revij (skupaj v kategorijah zelo zadovoljen in zadovoljen 61 %) in zbirko elektronskih virov (skupaj v kategorijah zelo zadovoljen in zadovoljen 58 %).

c. Zadovoljstvo uporabnikov z izbranimi storitvami knjižnice

Anketiranci so ocenjevali naslednje storitve, ki jih ponuja knjižnica Fakultete za upravo:

- spletna stran knjižnice Fakultete za upravo,
- Facebook profil knjižnice Fakultete za upravo,
- dostop do digitalnih zbirk gradiva v polnem besedilu (DiKul, digitalna zbirka FU),
- spletno naročanje, podaljšanje, rezerviranje gradiva,
- obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice,
- izobraževanje uporabnikov (tečaji, tutorstvo).

	Zelo zadovoljen/a	Zadovoljen/a	Niti zadovoljen/a niti nezadovoljen/a	Nezadovoljen/a	Zelo nezadovoljen/a
Spletna stran knjižnice Fakultete za upravo	8 (15%)	33 (61%)	13 (24%)	0 (0%)	0 (0%)
Facebook profil knjižnice Fakultete za upravo	3 (6%)	28 (56%)	19 (38%)	0 (0%)	0 (0%)
Dostop do digitalnih zbirk gradiva v polnem besedilu (DiKul, digitalna zbirka FU)	9 (17%)	31 (57%)	13 (24%)	1 (2%)	0 (0%)
Spletno naročanje, podaljšanje, rezerviranje gradiva	17 (31%)	29 (54%)	8 (15%)	0 (0%)	0 (0%)
Obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice	13 (24%)	29 (54%)	10 (19%)	2 (4%)	0 (0%)
Izobraževanje uporabnikov (tečaji, tutorstvo)	14 (26%)	32 (59%)	6 (11%)	2 (4%)	0 (0%)

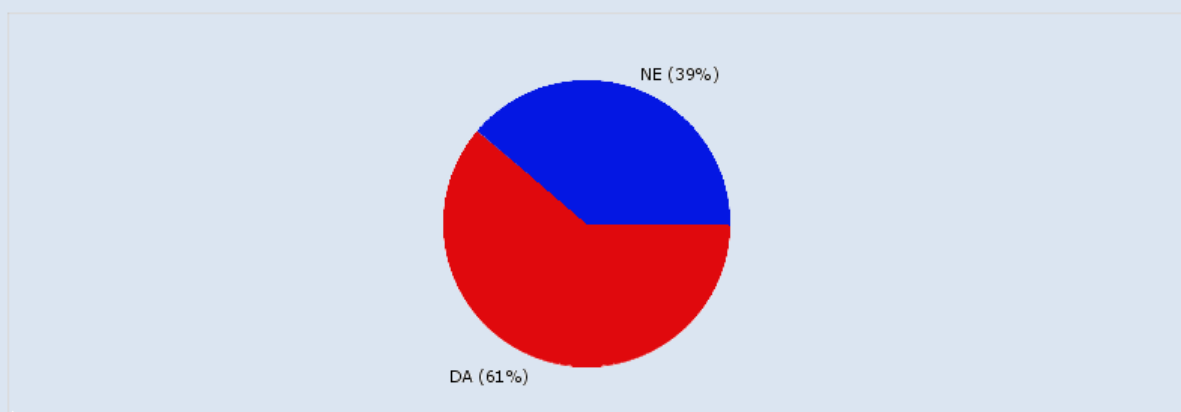
Tabela 10 Prosim ocenite, kako ste zadovoljni s posameznimi storitvami knjižnice Fakulteta za upravo?

V splošnem so uporabniki precej zadovoljni z izbranimi storitvami, ki so jih ocenjevali. Najslabšo oceno je dobil Facebook profil knjižnice. Z njim ni niti zadovoljnih niti nezadovoljnih 19 anketirancev. Najboljše so uporabniki ocenili spletno naročanje,

podaljševanje in rezerviranje gradiva ter izobraževanje uporabnikov (tečaji, tutorstvo). Obe kategoriji je 85 % anketirancev ocenilo kot zelo zadovoljivo ali zadovoljivo.

d. Drugo

Uporabnike smo vprašali, ali so kdaj poiskali članek v polnem tekstu, ki je dostopen v e-obliki. Samo 61 % vseh anketirancev je že poizkušalo poiskati članek v polnem tekstu.



Slika 7 Ali ste kdaj poiskali članek v polnem tekstu, ki je dostopen v e-obliki?

Nato nas je zanimalo, ali so se uporabniki udeležili izobraževalnih tečajev, ki jih knjižnica ponuja vsak mesec. Knjižnica Fakultete za upravo ponuja tri vrste brezplačnih izobraževanj (tečaj DiKul, tečaj Cobiss in individualno izobraževanje). Na to vprašanje je odgovorilo 54 anketirancev. Tukaj je bilo možnih več odgovorov, saj so nekateri izmed anketirancev obiskali več kot en izobraževalni tečaj. Kar 37 (69 %) vprašanih se ni udeležilo nobenega izmed tečajev. Torej se je vsaj enega izmed tečajev udeležilo 31 % vseh vprašanih. Anketiranci se najmanj udeležujejo individualnega tutorstva, saj so samo 3. obiskali to vrsto izobraževanja. Zelo pozitiven je bil odgovor na naslednje podvprašanje, in sicer nas je zanimalo, ali so z obiskom izobraževanja pridobili uporabna praktična znanja za potrebe študija? Vsi vprašani so potrdili, da so pridobili uporabna praktična znanja, ki jih potrebujejo za študij.

COBISS/Opac	14
DiKul	14
Individualno tutorstvo	3
Ne, udeležil se nisem nobenega tečaja	37

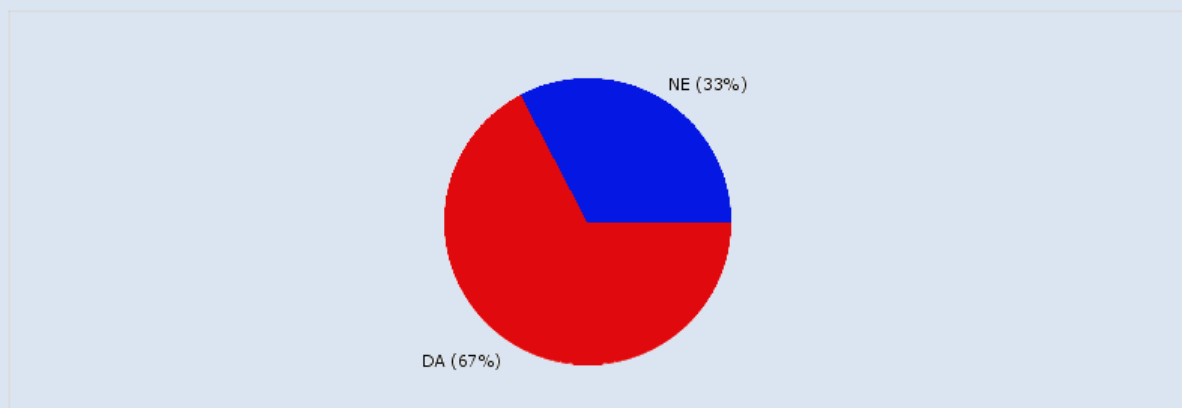
Tabela 11 Ali ste se udeležili katerega izmed izobraževanj, ki jih ponuja knjižnica?

V povezavi z izobraževalnimi tečaji nas je zanimalo tudi, na kakšen način uporabniki iščejo gradivo, ki ga potrebujejo za pisanje različnih nalog. Rezultate prikazuje Tabela 12. Uporabniki najbolj pogosto iščejo gradivo s pomočjo Cobiss/OPAC-a (96 %), sledi iskanje s pomočjo spletnih brskalnikov (90 %) in fizično iskanje po policah (73 %). Še vedno zelo veliko (53 %) uporabnikov potrebuje pomoč knjižničarja.

	DA	NE
Vprašam knjižničarko	25 (53%)	22 (47%)
Iščem s pomočjo Cobiss/OPAC-a	47 (96%)	2 (4%)
Iščem fizično po policah	33 (73%)	12 (27%)
Iščem s pomočjo drugi spletnih brskalnikov (npr. Google)	43 (90%)	5 (10%)

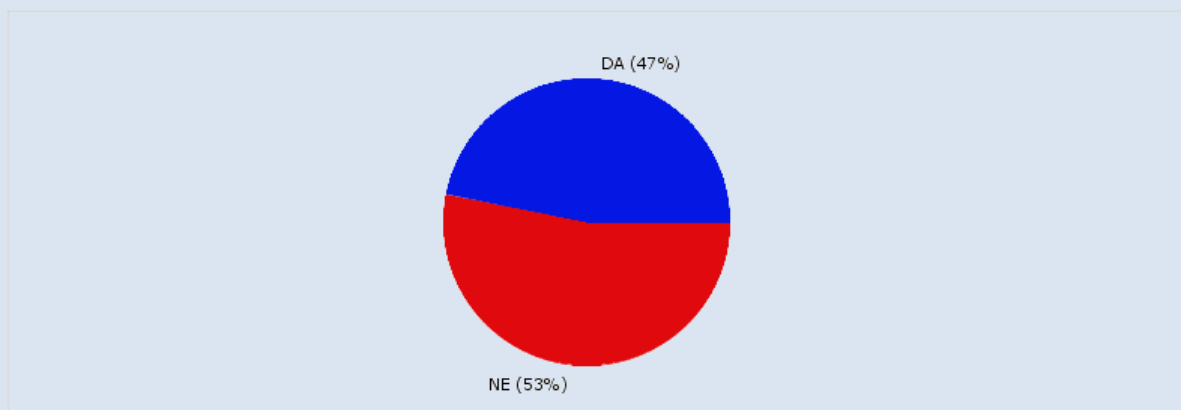
Tabela 12 Kako iščete gradivo za seminarsko, diplomsko... nalogo?

Nato smo uporabnike vprašali, ali poznajo portal »Digitalna knjižnica Univerze v Ljubljani« (DiKul). Kot je razvidno iz Slike 8, kar tretjina (33 %) vprašanih ne pozna portala DiKul.



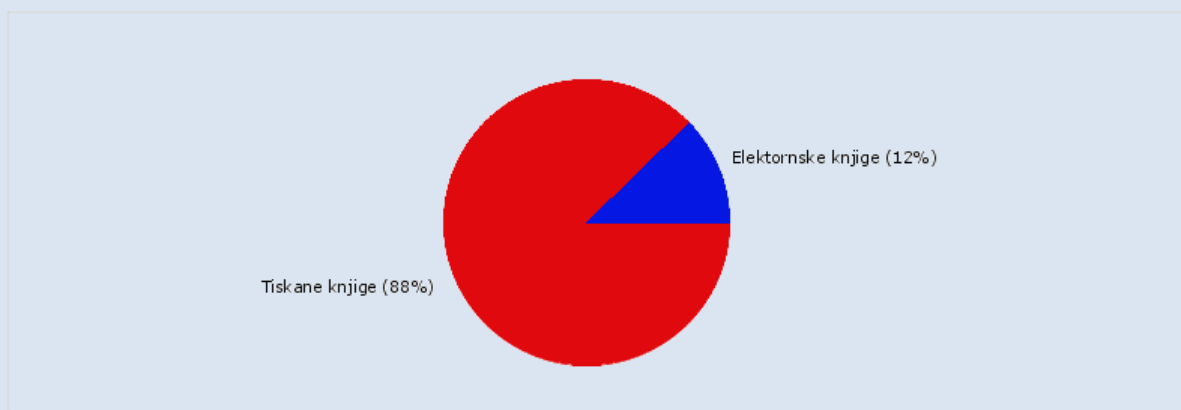
Slika 8 Ali poznate digitalno zbirko "Digitalna knjižnica Univerze v Ljubljani" (DiKul)?

Preostalih 67 % anketirancev, ki so portal DiKul poznali, smo vprašali, ali so pri iskanju naleteli na kakšne težave. Različne odgovore je podalo 10 anketirancev. Štirje so odgovorili, da pri iskanju niso naleteli na težave. Ena oseba je izpostavila nepreglednost portala, izpostavljene so bile tudi težave pri oddaljenem dostopu, preveč zapleten sistem, problemi pri iskanju in odpiranju člankov ter zamudnost samega portala.



Slika 9 Ali uporabljate storitev medknjižnične izposoje, če gradivo ni na voljo v naši knjižnici?

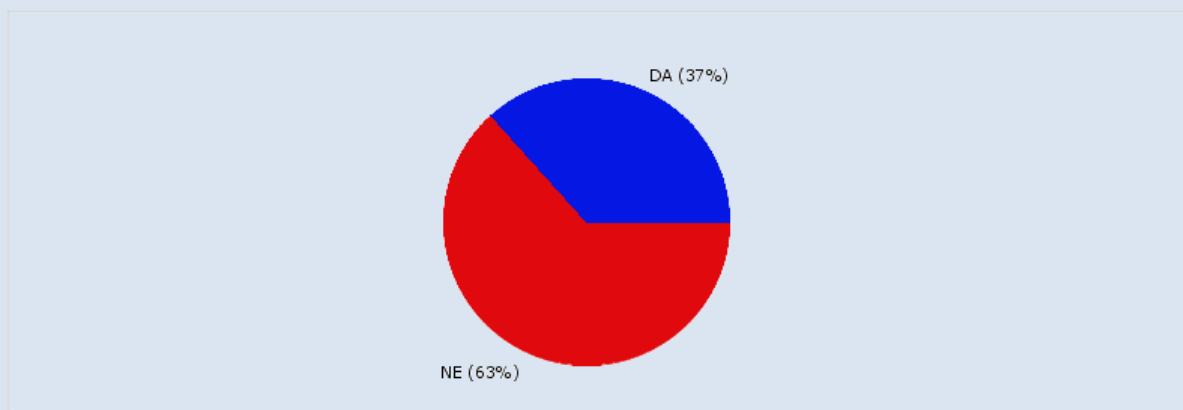
Skoraj polovica vprašanih (23 anketirancev) trdi, da uporablja storitve medknjižnične izposoje, če gradivo ni na voljo v naši knjižnici.



Slika 10 Katero vrsto gradiva raje uporabljate?

Velika večina anketirancev (43) še vedno raje uporablja klasične tiskane knjige. Samo 6 oseb raje uporablja elektronske knjige.

Zanimalo nas je tudi, ali bi se uporabniki udeležili bralnega kluba, ki bi potekal v okviru knjižnice Fakultete za upravo in v okviru katerega bi prebirali nestrokovno literaturo. Dobra tretjina (37 %) pravi, da bi se takšnega kluba udeležila, zato je priporočljivo, da se v prihodnjem študijskem letu razmisli tudi o takšnem projektu.



Slika 11 Ali bi želeli, da bi v okviru knjižnice potekal bralni klub v okviru katerega bi prebirali nestrokovno literaturo?

e. Zadovoljstvo uporabnikov z zaposlenimi v knjižnici in s knjižnico FU

V zadnjem sklopu vprašanj smo anketirance spraševali, kako so zadovoljni z zaposlenimi v knjižnici Fakultete za upravo ter jih prosili naj ocenijo knjižnico Fakultete za upravo kot celoto.

Prvi del vprašanj se je nanašal na zaposlene v knjižnici Fakultete za upravo. Rezultate prikazuje Tabela 13. Delo in odnos do uporabnikov smo ocenjevali v štirih kategorijah. V vseh štirih kategorijah so bili rezultati zelo dobri. V vseh štirih kategorijah sta samo 2 anketiranca menila, da delo zaposlenih ustreza oceni nezadovoljen in zelo nezadovoljen.

	Zelo zadovoljen/a	Zadovoljen/a	Niti zadovoljen/a niti nezadovoljen/a	Nezadovoljen/a	Zelo nezadovoljen/a
Strokovnost, profesionalnost	24 (44%)	22 (41%)	6 (11%)	1 (2%)	1 (2%)
Pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij	25 (46%)	21 (39%)	6 (11%)	1 (2%)	1 (2%)
Prijaznost	29 (53%)	18 (33%)	6 (11%)	0 (0%)	2 (4%)
Odnos do uporabnikov	28 (52%)	19 (35%)	5 (9%)	0 (0%)	2 (4%)

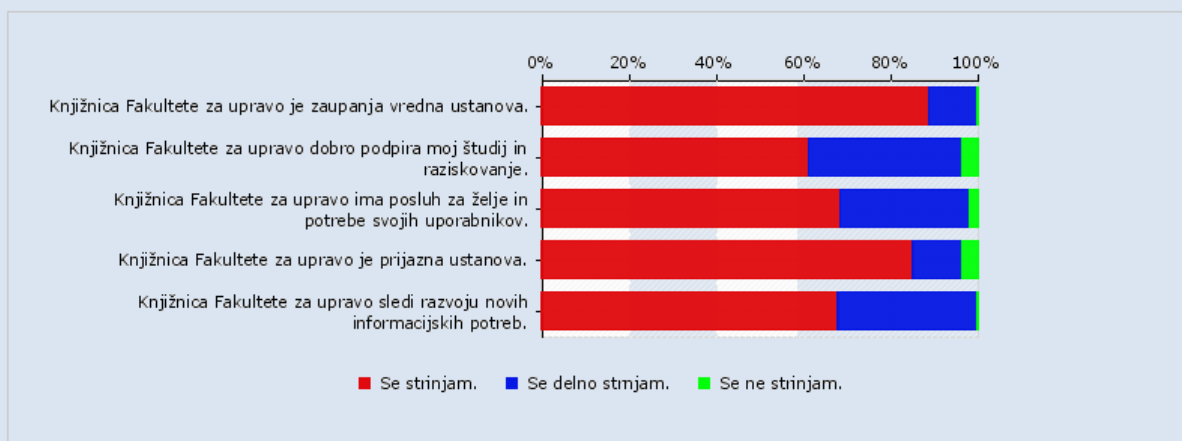
Tabela 13 Kako ocenjujete zaposlene v knjižnici Fakultete za upravo?

Drugi sklop vprašanj se je nanašal na knjižnico Fakultete za upravo kot celoto. Postavili smo 5 trditev, ki so jih ocenjevali na tristopenjski lestvici. S pomočjo lestvice so ocenili stopnjo svojega strinjanja z določenimi trditvami o knjižnici FU.

Postavili smo sledeče trditve:

- Knjižnica Fakultete za upravo je zaupanja vredna ustanova,
- Knjižnica Fakultete za upravo dobro podpira moj študij in raziskovanje,
- Knjižnica Fakultete za upravo ima posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov,
- Knjižnica Fakultete za upravo je prijazna ustanova,
- Knjižnica Fakultete za upravo sledi razvoju novih informacijskih potreb.

Kot je razvidno iz Slike 12 se anketiranci (89 %) najbolj strinjajo s trditvijo, da je knjižnica Fakultete za upravo zaupanja vredna ustanova. Sledi trditev, da je knjižnica Fakultete za upravo prijazna ustanova. S tem se strinja 85 % vseh vprašanih. Najmanj so se uporabniki strinjali s trditvijo, da knjižnica Fakultete za upravo dobro podpira študij in raziskovanje, saj se je s to trditvijo strinjalo samo 61 % vseh vprašanih.



Slika 12 Prosimo, da ocenite knjižnico Fakultete za upravo kot celoto.

5. Mnenja, komentarji ali predlogi

Na koncu smo anketirancem dali možnost, da napišejo svoje mnenje, komentarje, ali predloge. Prejeli smo 11 komentarjev. Večina komentarjev je bila zelo pozitivnih. Izpostavili so prijaznost in ustrežljivost zaposlenih ter izrazili zadovoljstvo s storitvami. Kritiko so izrazili glede knjižničnega gradiva (npr. premalo tujega gradiva, premalo strokovnega gradiva, premalo časopisov, premalo izvodov učbenikov) in glede računalnikov (npr. računalniki so prepočasni, problemi z internetom). Izražena je bila tudi kritika, zaradi pomanjkanja prostora za skupinsko delo. Ta problem smo rešili z odprtjem čitalnice za skupinsko delo.

Dva komentarja sta se nanašala na delovni čas. Izražena je bila želja po daljšem delovnem času. Po mnenju enega izmed anketirancev naj bi bila knjižnica odprta v spomladansko/poletnem terminu vsaj do 20 h. Drugi anketiranec je bil podobnega mnenja in se ne strinja s krajšim delovnim časom ob dnevih pred praznikom.

6. Zaključek

Rezultati ankete so precej okrnjeni, zaradi majhnega števila pridobljenih mnenj. Kljub vsemu bomo, glede na pridobljene podatke, podali nekaj ugotovitev. Menimo, da je anketa pokazala, da so uporabniki s knjižnico zelo zadovoljni. Podoben rezultat je pokazala anketa izvedena v letu 2012.

Na splošno so uporabniki enako ali bolj zadovoljni z delom in ponudbo knjižnice Fakultete za upravo. Velika večina uporabnikov je prav tako zadovoljnih z delovnim časom knjižnice. Kljub nekaterim pripombam menimo, da je delovni čas ustrezen in omogoča uporabnikom kvalitetno uporabo naših storitev.

Uporabnike predvsem motijo slabi pogoji za delo v skupinah, število računalnikov in slab dostop do interneta. Slednje je bilo izraženo tudi pri komentarjih.

Uporabniki so tudi letos izrazili nezadovoljstvo nad številom izvodov knjig in premajhno pestrost gradiva. Kljub digitalizaciji in pestri ponudbi knjižničnega gradiva v e-obliki je velika večina uporabnikov bolj naklonjena tiskanemu gradivu.

Na splošno so uporabniki zadovoljni z izbranimi knjižničnimi storitvami, ki jih ponuja knjižnica. Nobena izmed storitev ni izstopala in dobila močno negativne ocene.

POSLANSTVO KNJIŽNICE

Knjižnica Fakultete za upravo je visokošolska knjižnica in specializirani informacijsko dokumentacijski center za področje javne uprave. Osnovno poslanstvo je, da kot visokošolska knjižnica zagotavlja informacijske in knjižnične storitve s področij javne uprave, javnega sektorja, prava, ekonomije itd. študentom in zaposlenim na Univerzi v Ljubljani kot podporo visokošolskemu in podiplomskemu študiju študentov ter pedagoškemu in raziskovalnemu delu visokošolskih strokovnjakov.