



ANKETA O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV S KNJIŽNICO FAKULTETE ZA UPRAVO

LETO: 2021

ANALIZA REZULTATOV

Pripravila: Jana Kostelec

Ljubljana, junij 2021

Vsebina

1.	UVOD	5
2.	ANKETIRANCI	6
3.	VZROKI ZA OBISK KNJIŽNICE	9
4.	SPLOŠNA OCENA KNJIŽNICE	10
5.	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S KNJIŽNICO PO KATEGORIJAH	11
5.1	Tabelarni pregled ocenjevanih kategorij in posameznih elementov	11
5.2	Zadovoljstvo s prostori in opremo	12
5.3	Zadovoljstvo z zaposlenimi v knjižnici	14
5.4	Zadovoljstvo z gradivom	16
5.5	Zadovoljstvo s knjižnično zbirko	18
5.6	Zadovoljstvo s posameznimi storitvami knjižnice	20
5.7	Pregled najslabše in najboljše ocenjenih kategorij	23
6.	ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI KNJIŽNICE MED EPIDEMIJO COVID-19	24
7.	ZADOVOLJSTVO S KNJIŽNICO KOT CELOTO	26
8.	ZAKLJUČEK	28
9.	PRILOGA – ANKETNI VPRAŠALNIK	32

1. UVOD

Anketa o zadovoljstvu uporabnikov s knjižnico Fakultete za upravo je bila v tem letu izvedena prvič po 5-letni prekinitvi. Zadnja anketa je bila namreč izvedena leta 2016. Za obdobje 2017-2020 pa nam manjkajo podatki o tem, kako so bili uporabniki s knjižnico zadovoljni.

Anketni vprašalnik sva pripravili knjižničarki Iva Pavlica in Jana Kostelec, v sodelovanju s Tajnikom fakultete Barbaro Leskovšek (Tajnik fakultete), Tomažem Spornom (Služba za informatiko - SZI) ter Polono Stare in Mojco Robas (Služba za odnose z javnostmi - SOJ).

Anketo smo delno spremenili, med drugim je bilo treba predvsem ugotoviti posledice epidemije COVID-19 na izvajanje knjižničnih storitev ter zadovoljstvo uporabnikov z njimi.

Anketa je bila tako kot že prejšnja leta anonimna. Aktivna pa je bila letos dva tedna, od 10. do 21. maja 2021.

Namen ankete je bil ugotoviti zadovoljstvo uporabnikov z delom in storitvami knjižnice Fakultete za upravo. V prvi vrsti nas je zanimalo mnenje študentov (rednih in izrednih), nato pa tudi mnenje zaposlenih na FU ter drugih uporabnikov knjižnice.

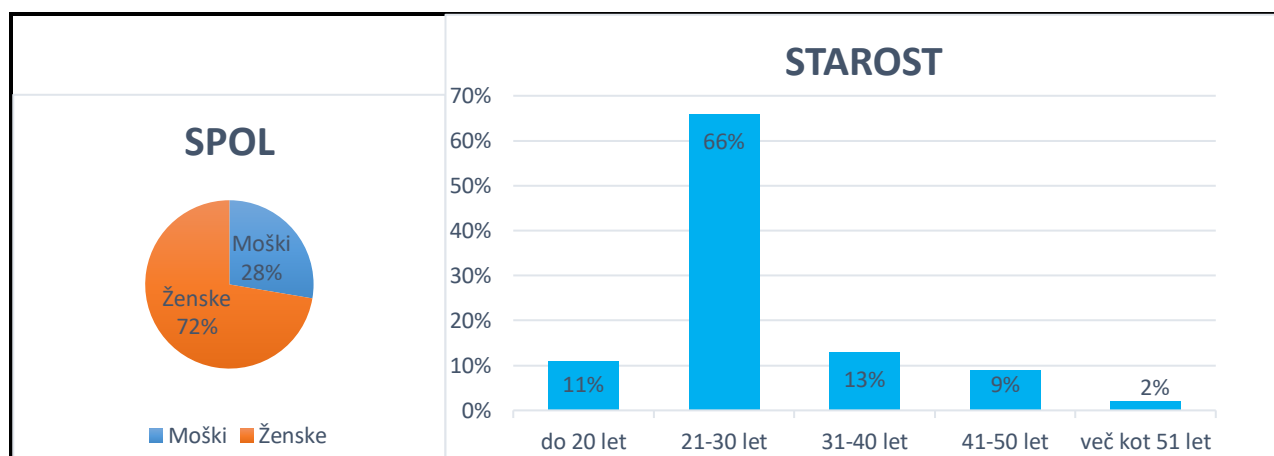
Anketni vprašalnik je bil sestavljen iz 17-ih vprašanj. Večina vprašanj je bila zaprtega tipa, z možnostjo ocene trditve na lestvici od 1 do 5. Zadnje vprašanje pa je bilo odprtega tipa, namenjeno podajanju mnenj uporabnikov. Vprašalnik je bil razdeljen na dva dela. V glavnem delu ankete smo najprej raziskovali razloge, zakaj anketiranci obiščejo knjižnico, nato pa ocenjevali zadovoljstvo uporabnikov s posameznimi področji knjižnične dejavnosti. V zaključnem delu ankete pa so anketiranci odgovorili na demografska vprašanja (spol, starost, status, letnik študija, način študija) ter opredelili, koliko časa že uporabljajo knjižnico in kako pogosto jo obiskujejo.

V pričujoči analizi smo najprej predstavili demografsko strukturo anketirancev. V nadaljevanju smo ugotavljali vzroke za obisk knjižnice. Glavni del je posvečen analizi zadovoljstva uporabnikov s knjižnico po posameznih vidikih oz. kategorijah knjižnične dejavnosti. Ocenjevali smo najprej splošno zadovoljstvo s knjižnico, kar smo razdelali v posebnem poglavju. V ločenem poglavju smo analizirali posamezna področja oz. kategorije knjižnične dejavnosti: prostore in opremo knjižnice, zaposlene, gradivo in dostop do gradiva, knjižnično zbirko ter posamezne knjižnične storitve, kot so izposoja, izobraževalne dejavnosti, obveščanje uporabnikov idr. Na koncu smo naredili povzetek najboljše in najslabše ocenjenih kategorij. Posebno poglavje smo posvetili zadovoljstvu s knjižnico med epidemijo COVID-19. Posebej smo tudi analizirali zadovoljstvo s knjižnico kot celoto. Na koncu smo naredili še zaključno analizo in kot priložo dodali aktualni anketni vprašalnik z rezultati glasovanja.

2. ANKETIRANCI

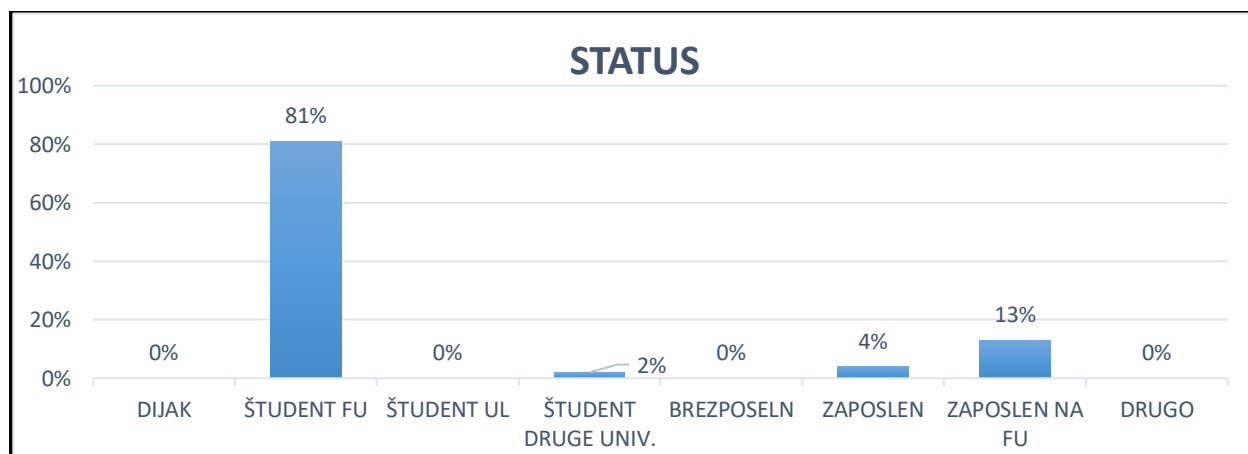
Anketo je ustrezno izpolnilo 47 anketirancev. Vseh aktivnih članov¹ v letu 2020 je bilo 504. Vseh 47 anketirancev tako predstavlja 9,3 % vseh aktivnih uporabnikov knjižnice. Strukturo anketirancev smo razčlenili glede na naslednje kategorije: spol, starost, status, letnik študija in način študija. Posebej smo ugotavljali tudi čas uporabe knjižnice in pogostost obiska knjižnice.

Spol in starost. Kot kaže **Slika 1**, je anketo izpolnilo 28 % moških in 72 % žensk. Največ anketirancev spada v starostno skupino od 21-30 let, to je 66 % vseh anketirancev. V starostno skupino od 31-40 let spada 13 % anketirancev, približno toliko (11 %) jih je starih manj kot 20 let, 8 % anketirancev je starih od 41-50 let in samo 2 % anketirancev ima več kot 51 let.



Slika 1: Spol in starost anketirancev

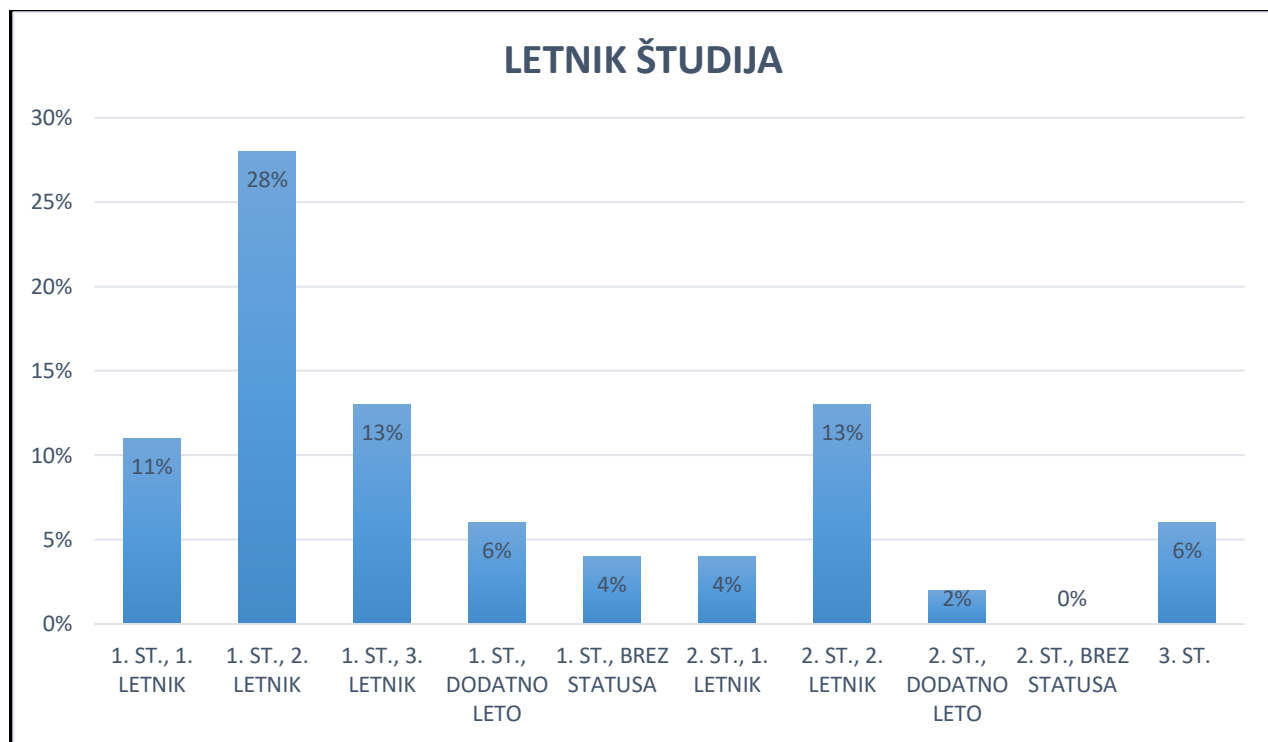
Status. Glede na status je anketo izpolnilo največ študentov, in sicer skupno 83 %. Od tega je bilo 81 % študentov Fakultete za upravo, 2 % pa študentov drugih univerz ali visokošolskih zavodov. Zaposlenih je bilo 17 % anketirancev, od tega 13 % zaposlenih na Fakulteti za upravo. Strukturo anketirancev prikazuje **Slika 2**.



Slika 2: Status anketirancev

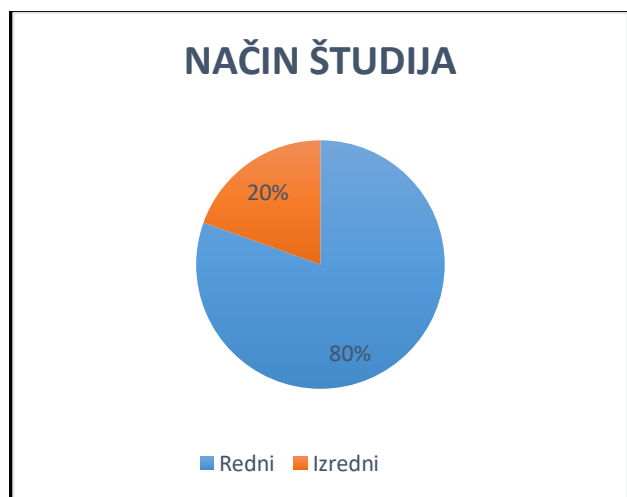
¹ Aktivni člani so člani, ki so v zadnjem letu obiskali knjižnico.

Letnik študija. Slika 3 prikazuje strukturo anketirancev (študentov) glede na stopnjo oziroma letnik študija. Na to vprašanje so lahko odgovorili samo študenti oz. je skupaj odgovorilo 87 % anketirancev. Od tega 62 % odpade na študente 1. stopnje, največ (28 %) na študente 2. letnika, 19 % na študente 2. stopnje (13 % od teh jih je iz 2. letnika), ter 6 % na študente 3. stopnje.



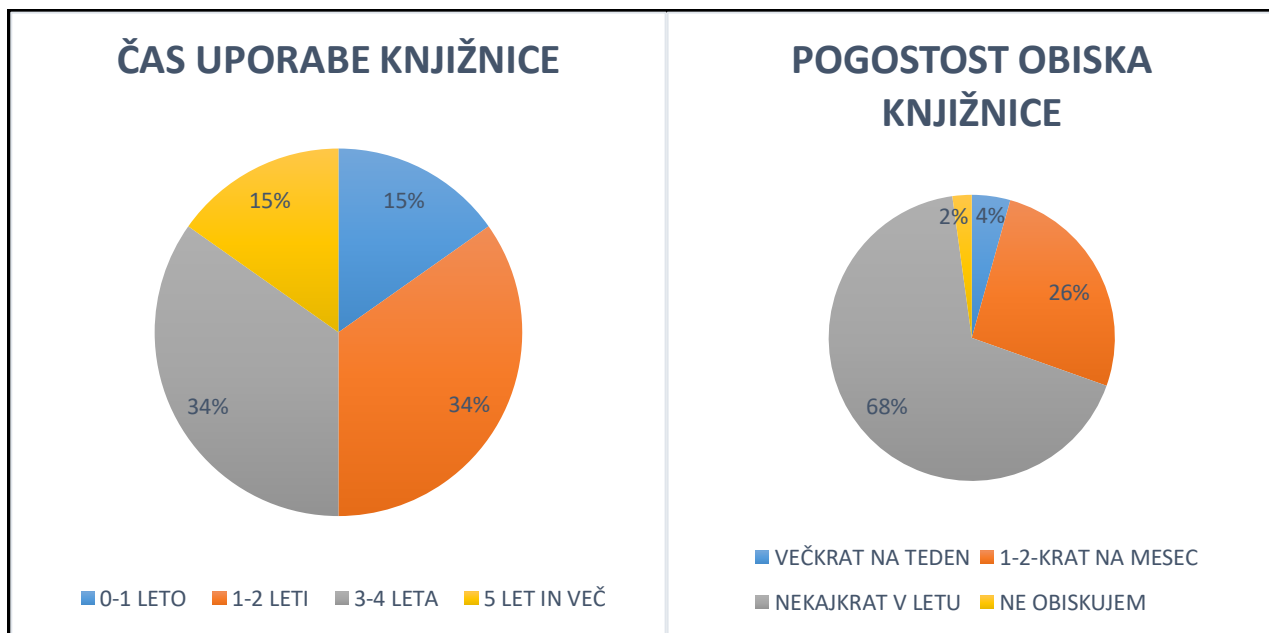
Slika 3: Letnik študija anketirancev

Način študija. Petina anketirancev je bila izrednih študentov, medtem ko je bilo 80 % rednih študentov, kar nazorno prikazuje Slika 4.



Slika 4: Način študija

Čas uporabe in pogostost obiska knjižnice. Kot kaže **Slika 5**, največji delež anketirancev uporablja knjižnico 1-2 leti (34 %) in 3-4 leta (34 %). Manj je uporabnikov, ki knjižnico uporabljajo manj kot eno leto (15 %), ali pa 5 let in več (prav tako 15 %). Še 2 % je tistih, ki na vprašanje niso odgovorili. Glede pogostosti uporabe knjižnice je največ, 68 % anketirancev odgovorilo, da jo obišče nekajkrat v letu. Sledijo tisti, ki jo obiščejo 1-2 krat na mesec (26 %). Večkrat na teden knjižnico obišče 4 % uporabnikov. Knjižnice pa ne obiskuje 2 % anketirancev. Tudi pri tem vprašanju 2 % anketirancev ni odgovorilo.



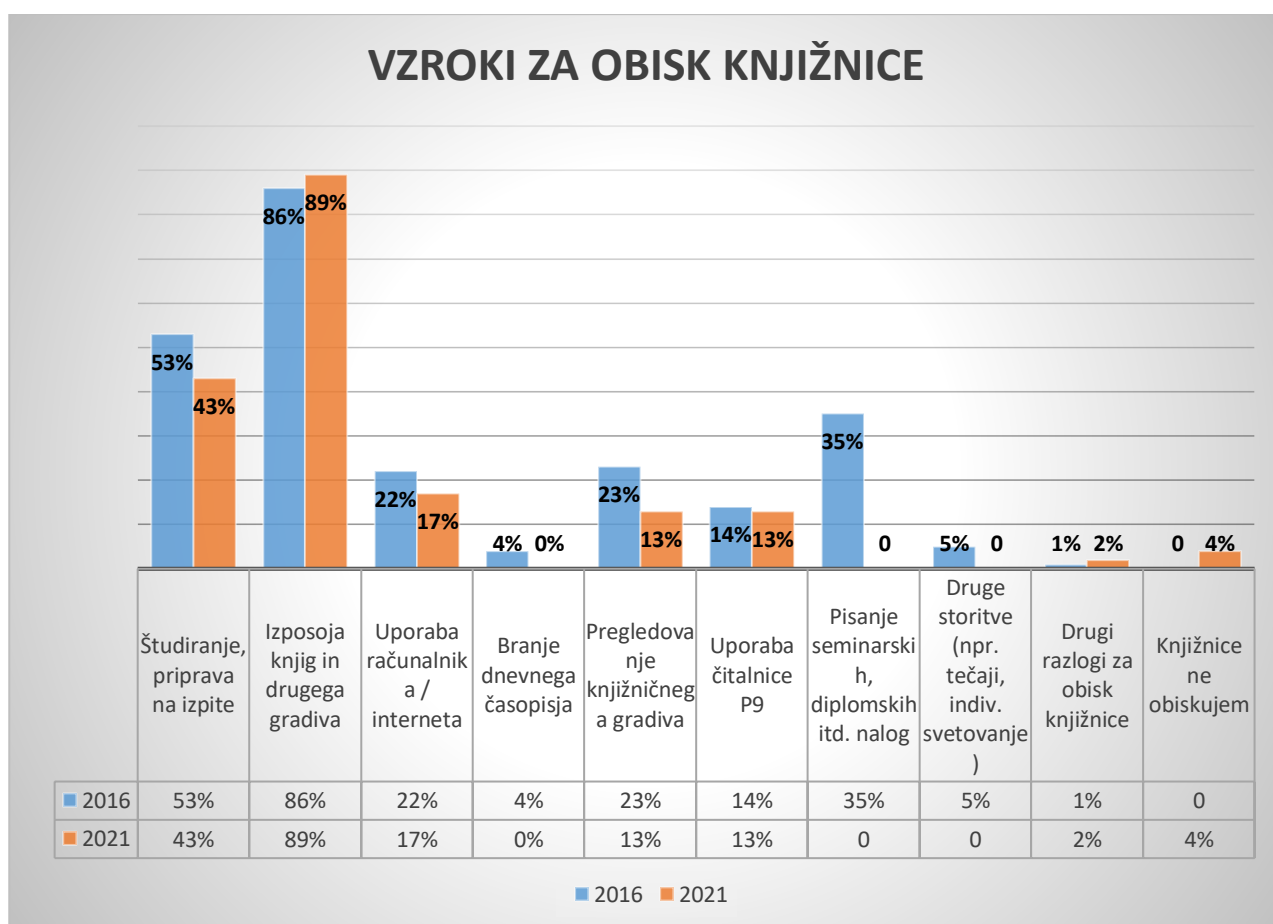
Slika 5: Čas uporabe in pogostost obiska knjižnice

3. VZROKI ZA OBISK KNJIŽNICE

Anketirance smo vprašali tudi, zakaj običajno obiščejo knjižnico. Izbrali so lahko enega ali več odgovorov, lahko pa so se odločili za možnost »drugo«. Vzroke za obisk knjižnice in primerjavo z rezultati ankete leta 2016 prikazuje **Slika 6**.

Največ anketiranih obiskuje knjižnico zaradi izposoje knjig in drugega gradiva, in sicer kar 89 % vprašanih. Sledi študij in priprava na izpite (43 %) ter uporaba računalnika oz. interneta (17 %). Enak delež, 13 % anketiranih, knjižnico obišče zaradi pregledovanja knjižničnega gradiva in zaradi uporabe čitalnice P9. Anketiranci so imeli možnost navesti tudi druge razloge za obisk knjižnice; tako je 2 % anketirancev kot razlog za obisk knjižnice navedlo vpis objavljenih prispevkov. Zadnjih 4 % anketirancev pa knjižnice ne obiskuje. Nihče od uporabnikov ne obiskuje knjižnice z namenom pregledovanja dnevnega časopisja.

V primerjavi z letom 2016 se je za 3 % povečal delež uporabnikov, ki knjižnico obiskujejo zaradi izposoje knjig in drugega gradiva. Delež uporabnikov, ki knjižnico obiskujejo zaradi študija in priprave na izpite, je upadel kar za 10 %. Zmanjšal se je tudi delež uporabnikov, ki knjižnico obiščejo zaradi uporabe računalnika in interneta (za 5 %), pa tudi tistih, ki knjižnico obiščejo zaradi pregledovanja knjižničnega gradiva (za 10 %), zaradi uporabe čitalnice P9 (za 1 %) ter zaradi branja dnevnega časopisja (za 4 % oz. v ta namen knjižnice ne obiskuje več nihče od anketiranih). Glede pisanja seminarskih, diplomskih in drugih nalog ter drugih storitev (npr. tečaji, individualno svetovanje) nimamo primerjave, ker letos tega razloga nismo vključili v anketo.



Slika 6: Vzroki za obisk knjižnice

4. SPLOŠNA OCENA KNJIŽNICE

Anketiranci so svoje splošno zadovoljstvo s knjižnico ocenjevali na petstopenjski lestvici od 1 (zelo nezadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen). Primerjava splošne ocene knjižnice med letoma 2016 in 2021 je razvidna na **Sliki 7**.

Povprečna ocena

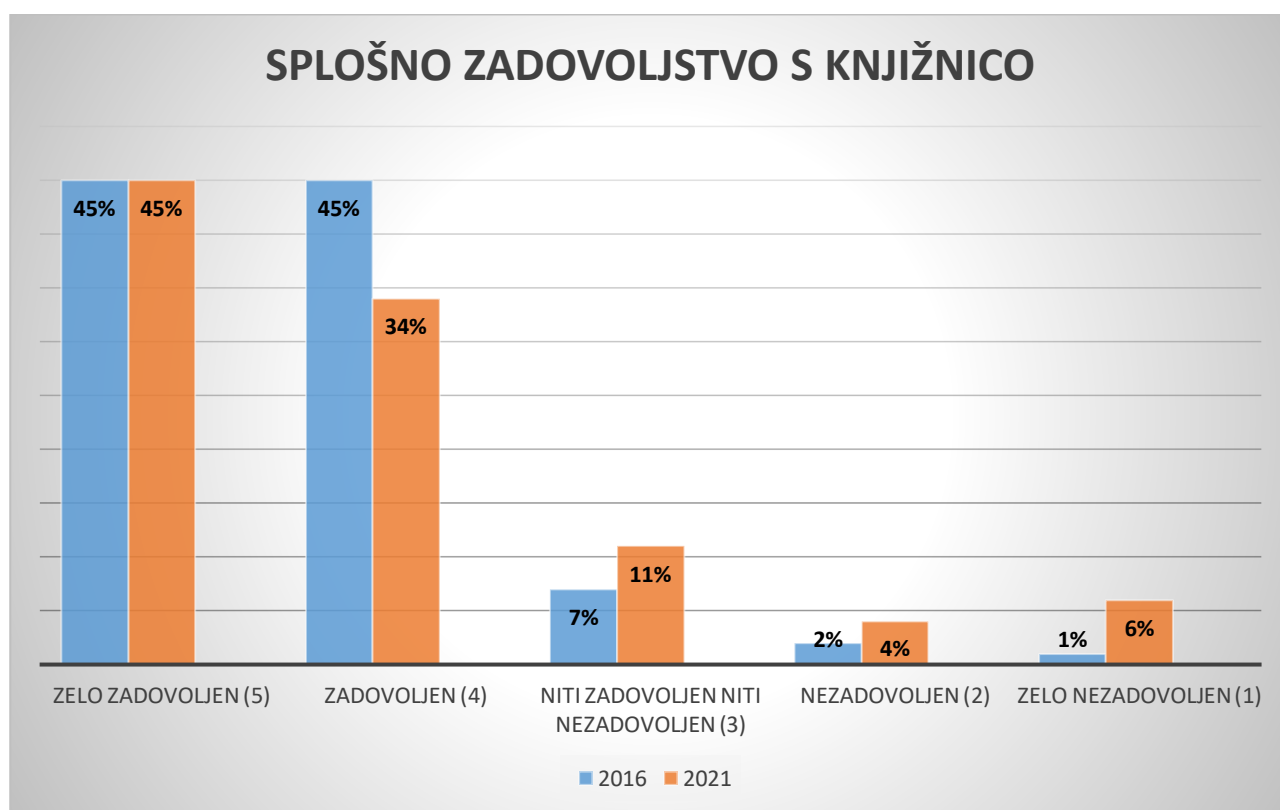
Splošno zadovoljstvo uporabnikov s knjižnico je bilo v povprečju ocenjeno z oceno 4,1, kar je za 0,2 ocene slabše kot v letu 2016 (4,3).

Analiza rezultatov

Velika večina anketirancev je s knjižnico zadovoljnih ali zelo zadovoljnih, to je skupaj 79 % vseh anketirancev. Glede na podatek iz leta 2016, ko je bilo s knjižnico zadovoljnih ali zelo zadovoljnih 90 % vseh anketirancev, pa lahko ugotovimo, da se je delež takih uporabnikov zmanjšal kar za 11 %.

Oceno 3 si knjižnica zasluži po mnenju 11 % uporabnikov, kar je za 4 % več kot leta 2016.

Glede na rezultate ankete pa kar 10 % oziroma desetina vseh uporabnikov s knjižnico na splošno ni zadovoljna, kar je za 7 % več kot leta 2016. Od tega je kar 6 % vseh anketirancev s knjižnico zelo nezadovoljnih.



Slika 7: Splošno zadovoljstvo s knjižnico (primerjava med l. 2016 in 2021)

5. ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S KNJIŽNICO PO KATEGORIJAH

V tem poglavju smo analizirali zadovoljstvo uporabnikov s posameznimi področji knjižnice, ki smo jih razdelili v več kategorij, kot kaže **Tabela 1**. Na koncu smo naredili še pregled najboljše in najslabše ocenjenih kategorij.

5.1 Tabelarni pregled ocenjevanih kategorij in posameznih elementov

KATEGORIJA	OCENJEVANI ELEMENT
PROSTORI IN OPREMA KNJIŽNICE	urejenost knjižnice
	število čitalniških mest
	število računalnikov
	dostop do interneta
	orientacija in oznake v prostoru
	pogoji za individualno delo
	pogoji za skupinsko delo
	razsvetljava
	temperatura / prezračevanje
	funkcionalnost pohištva (mize, stoli, police ...)
	čitalnica za skupinsko delo P9
ZAPOSLENI V KNJIŽNICI	prijaznost
	profesionalnost, strokovnost
	pravilnost, zanesljivost posredovanih informacij
	pripravljenost pomagati uporabnikom
GRADIVO	pestrost gradiva
	informacije o gradivu
	čakalna doba za rezervirano gradivo
	možnost oddaljenega dostopa do gradiva
	rok izposoje
KNJIŽNIČNA ZBIRKA	zbirka tiskanih knjig
	zbirka tiskanih revij
	zbirka elektronskih virov
	gradivo v tujih jezikih
POSAMEZNE STORITVE KNJIŽNICE	informacijsko-referenčne storitve
	izobraževalne storitve
	kakovost spletne učilnice knjižnica
	kakovost spletne strani knjižnice
	obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice
	število možnih rezervacij gradiva
	število možnih podaljšanj gradiva
	prodaja učbenikov
	modra polica
	hitrost odziva
	delovni čas
	drugo
NAJBOLJE IN NAJSLABŠE OCENJENE KATEGORIJE	(pregled)

Tabela 1: Ocenjevale kategorije s posameznimi elementi

5.2 Zadovoljstvo s prostori in opremo

Anketiranci so stopnjo zadovoljstva s prostorom in opremo v knjižnici ocenjevali na petstopenjski lestvici od 1 (zelo nezadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen). Rezultati letošnje ankete so vidni na **Sliki 8**, primerjavo povprečnih ocen posameznih elementov z letom 2016 pa prikazuje **Tabela 2**.

Povprečna ocena

Prostor in opremo knjižnice so anketiranci letos ocenili s skupno povprečno oceno 3,9, kar je za 0,2 točke slabše kot leta 2016 (4,1). Ob tem je treba dodati, da so bili slabše kot leta 2016 ocenjeni skoraj vsi elementi te kategorije.

Analiza rezultatov

Najbolje so uporabniki ocenili **urejenost knjižnice**, in sicer z oceno 4,2. To je bil tudi leta 2016 najbolje ocenjeni element v tej kategoriji, takrat je dobil povprečno oceno 4,5, torej je letos dosegel za 0,3 ocene slabši rezultat.

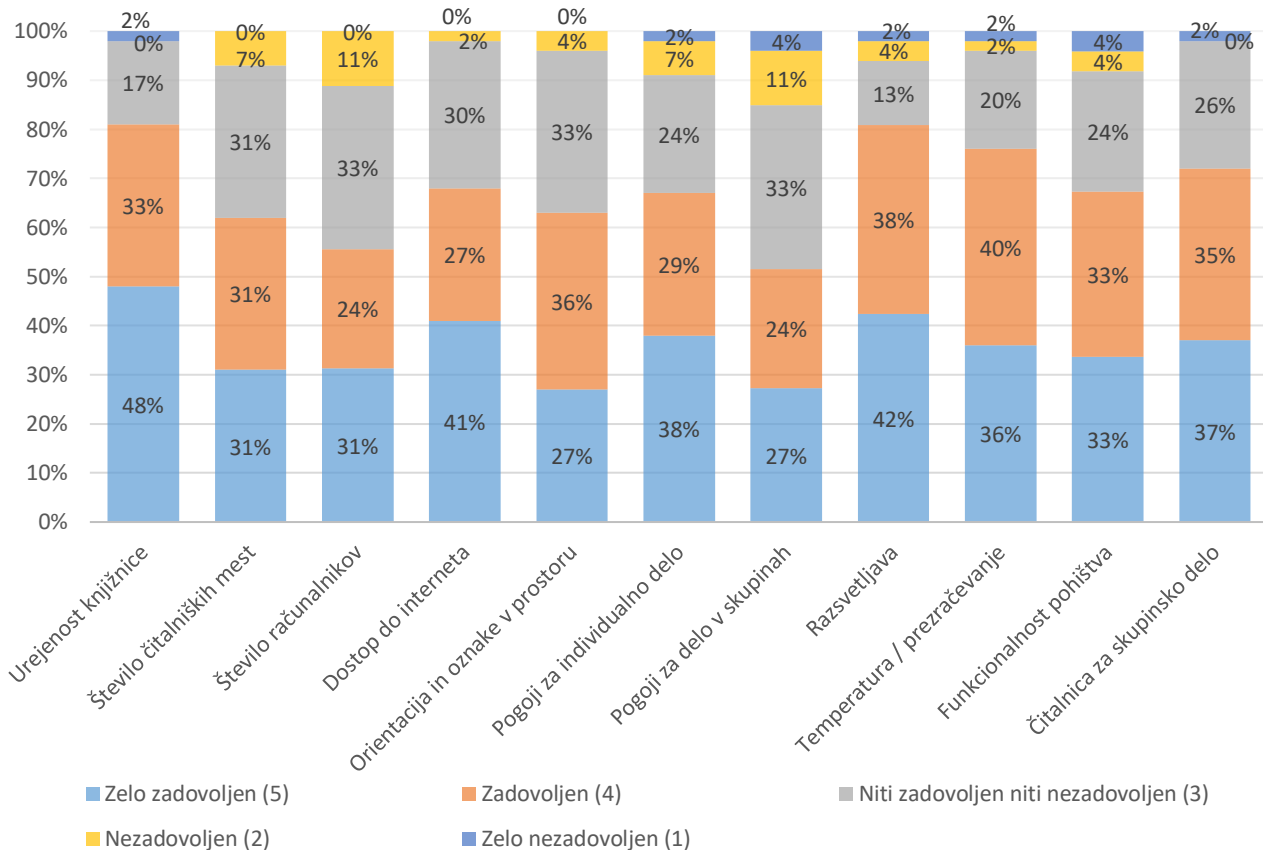
Dobro sta bila ocenjena tudi **dostop do interneta** in **razsvetljava** (4,1), kar je za 0,1 ocene slabše kot leta 2016, pa tudi **temperatura/prezračevanje** in **čitalnica P9** (4,0), kar je prav tako za 0,1 oz. 0,2 ocene slabše kot leta 2016.

Nekoliko slabše so anketiranci ocenili **število čitalniških mest**, **pogoje za individualno delo** in **funkcionalnost pohištva** (povprečna ocena 3,9, kar je za 0,2-0,3 ocene slabše kot leta 2016).

Še bolj kritični so bili uporabniki do elementa **orientacija / oznake v prostoru** (ocena 3,8, kar je za 0,3 ocene slabše kot leta 2016). Enako oceno so prisodili elementu **število računalnikov**, vendar je to edini element, ki je dosegel boljšo oceno kot leta 2016, in sicer za 0,2 ocene.

Najslabše so anketiranci ocenili **pogoje za skupinsko delo**, in sicer z oceno 3,6, kar se pa v primerjavi z letom 2016 ni spremenilo.

ZADOVOLJSTVO S PROSTORI IN OPREMO



Slika 8: Zadovoljstvo s prostori in opremo v letu 2021

Zadovoljstvo s prostori in opremo	2016	2021
Urejenost knjižnice	4,5	4,2
Število čitalniških mest	4,1	3,9
Število računalnikov	3,6	3,8
Dostop do interneta	4,2	4,1
Orientacija in oznake v prostoru	4,1	3,8
Pogoji za individualno delo	4,1	3,9
Pogoji za delo v skupinah	3,6	3,6
Razsvetljava	4,2	4,1
Temperatura / prezračevanje	4,1	4,0
Funkcionalnost pohištva	4,2	3,9
Čitalnica P9 za skupinsko delo	4,2	4,0
POVPREČNO	4,1	3,9

Tabela 2: Zadovoljstvo s prostori in opremo: povprečne ocene posameznih elementov (primerjava z l. 2016)

5.3 Zadovoljstvo z zaposlenimi v knjižnici

Tudi stopnjo zadovoljstva z zaposlenimi v knjižnici so uporabniki ocenjevali na petstopenjski lestvici od 1 (zelo nezadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen). Rezultati letošnje ankete so vidni na **Sliki 9**, primerjavo povprečnih ocen posameznih elementov z letom 2016 pa prikazuje **Tabela 3**. Dodamo lahko še, da smo za razliko od ankete leta 2016 v letošnji anketi izpustili element »odnos do uporabnikov«, ker je precej nejasno, kaj je s tem pravzaprav mišljeno.

Povprečna ocena

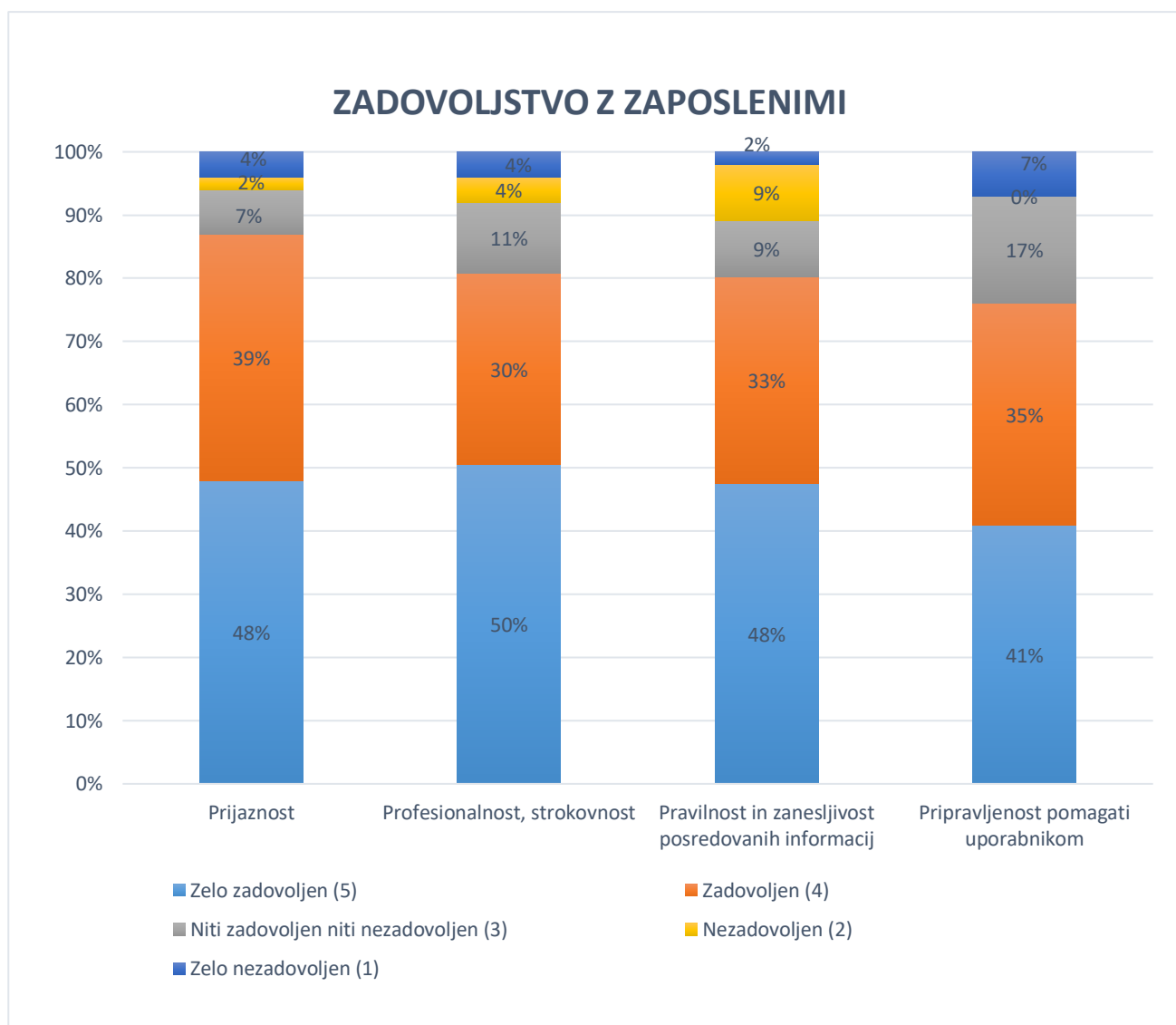
V preteklih letih, v katerih se je anketa izvajala, je bilo zadovoljstvo z zaposlenimi v knjižnici med najbolj ocenjenimi ali raje kar najbolj ocenjena kategorija ocenjevanja knjižnice. Tudi letos je bilo tako. Ob tem pa je treba ugotoviti, da je povprečna ocena v letošnjem letu doživela precejšen padec, in sicer je padla s 4,6 na 4,2, to je kar za 0,4 ocene. To velja tudi za vse posamezne elemente; vsi so dosegli precej slabšo povprečno oceno kot leta 2016.

Analiza rezultatov

Sodeč po anketi je velika večina anketirancev z zaposlenimi v knjižnici zadovoljna ali zelo zadovoljna. Najbolj so zadovoljni s **prijaznostjo zaposlenih** (87 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih ter 6 % nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih anketirancev). Vendar je skupna ocena tega elementa glede na leto 2016 padla za 0,3 ocene (s 4,5 na 4,2).

Tudi **profesionalnost/strokovnost** in **pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij** so anketiranci ocenili z velikim zadovoljstvom, oba elementa sta prispevala k 80 % oz. 81 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih anketirancev; nezadovoljstvo ali veliko nezadovoljstvo je medtem izrazilo 8 % oz. 11 % anketirancev. Ocena teh elementov je v primerjavi z letom 2016 padla za 0,3-0,4 ocene.

Slabši rezultat in obenem največji padec ocene glede na leto 2016 (s 4,6 na 4,0) je dosegel zadnji element, **pripravljenost pomagati uporabnikom** (76 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih uporabnikov). Ob tem izstopa visok delež zelo nezadovoljnih uporabnikov – med take se je uvrstilo kar 7 % anketirancev.



Slika 9: Zadovoljstvo z zaposlenimi v knjižnici v letu 2021

Kategorija	2016	2021
Prijaznost	4,5	4,2
Profesionalnost, strokovnost	4,5	4,2
Pravilnost, zanesljivost posredovanih informacij	4,6	4,2
Pripravljenost pomagati uporabnikom	4,6	4,0
POVPREČNO	4,6	4,2

Tabela 3: Zadovoljstvo z zaposlenimi: povprečne ocene posameznih elementov (primerjava z l. 2016)

5.4 Zadovoljstvo z gradivom

Stopnjo zadovoljstva z gradivom so anketiranci prav tako kot pri prejšnjih kategorijah ocenjevali na petstopenjski lestvici od 1 (zelo nezadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen). Rezultati letošnje ankete so vidni na **Sliki 10**, primerjavo povprečnih ocen posameznih elementov z letom 2016 pa prikazuje **Tabela 4**. Ob tem je treba dodati, da pri tej primerjavi ni bil upoštevan element »število izvodov«, ker je bil ocenjevan samo leta 2016 in tako primerjave ni bilo mogoče narediti. Uporabniki pa so bili sicer najmanj zadovoljni prav s številom izvodov.

Povprečna ocena

Gradivo je bilo v preteklih anketah najslabše ocenjena ali vsaj ena najslabše ocenjenih kategorij med vsemi ocenjevalnimi kategorijami. Glede na rezultate zadnje izvedene ankete v letu 2016 pa se je zadovoljstvo uporabnikov z gradivom na splošno izboljšalo. Skupna povprečna ocena zadovoljstva z gradivom je letos 4,0, kar je v primerjavi z letom 2016 bolje za 0,2 točke. Ob tem lahko dodamo, da ocena »števíla izvodov« v letu 2016 ni vplivala na skupno končno povprečno oceno.

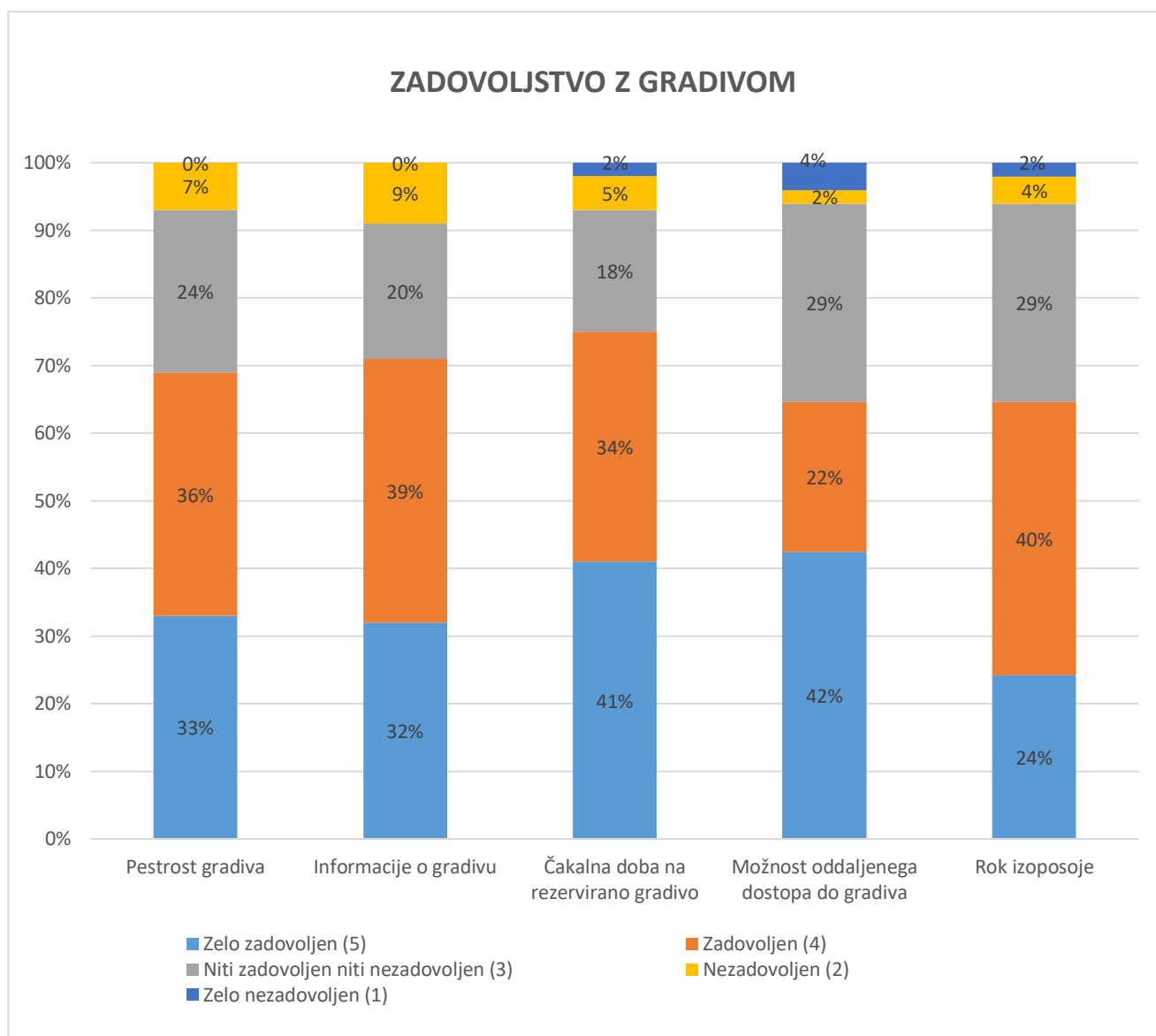
Analiza rezultatov

V letošnji anketi so anketiranci v tej kategoriji najbolje ocenili **čakalno dobo za rezervirano gradivo**, ki je dobila oceno 4,1. To je hkrati tudi element, ki je dosegel največje izboljšanje ocene v tej kategoriji, in sicer je bil ocenjen za 0,4 točke bolje kot leta 2016.

Skoraj enako dobro so anketiranci ocenili elementa **pestrost gradiva** in **možnost oddaljenega dostopa do gradiva**, in sicer s povprečno oceno 4,0. Ocena pestrosti gradiva se je izboljšala za 0,3 in ocena možnosti oddaljenega dostopa do gradiva za 0,1.

Informacije o gradivu so bile ocenjene nekoliko slabše, z oceno 3,9. Ocena pa se je v primerjavi z letom 2016 izboljšala za 0,1 točko.

Najslabšo oceno je dobil **rok izposoje gradiva**. To je edini element v tej kategoriji, ki je dobil slabšo oceno kot v letu 2016, in sicer za 0,2 točki oz. oceni.



Slika 10: Zadovoljstvo z gradivom v knjižnici (tako tiskanim kot elektronskim) v letu 2021

Element/Ocena	2016	2021
Pestrost gradiva	3,7	4,0
Informacije o gradivu	3,8	3,9
Čakalna doba za rezervirano gradivo	3,7	4,1
Možnost oddaljenega dostopa do gradiva	3,9	4,0
Rok izposoje	4,0	3,8
(Število izvodov)	(3,4)	
POVPREČJE	3,8	4,0

Tabela 4: Zadovoljstvo z gradivom: povprečne ocene posameznih elementov (primerjava z l. 2016)

5.5 Zadovoljstvo s knjižnično zbirko

Zanimalo nas je, kako so uporabniki zadovoljni s ponudbo knjižnične zbirke. Rezultati letošnje ankete so vidni na **Sliki 11**, primerjavo povprečnih ocen posameznih elementov z letom 2016 pa prikazuje **Tabela 5**. Dodamo lahko še, da je bil v preteklih anketah v ocenjevanje te kategorije vključen tudi element »možnost vpliva na nakup gradiva«. V primerjalni anketi iz leta 2016 je bil to najslabše ocenjeni element, in sicer je dobil 3,6 točke. Pri pripravi letošnje ankete smo vprašanje o možnosti vpliva na nakup gradiva izpustili, zato tega elementa letos ne moremo oceniti.

Povprečna ocena

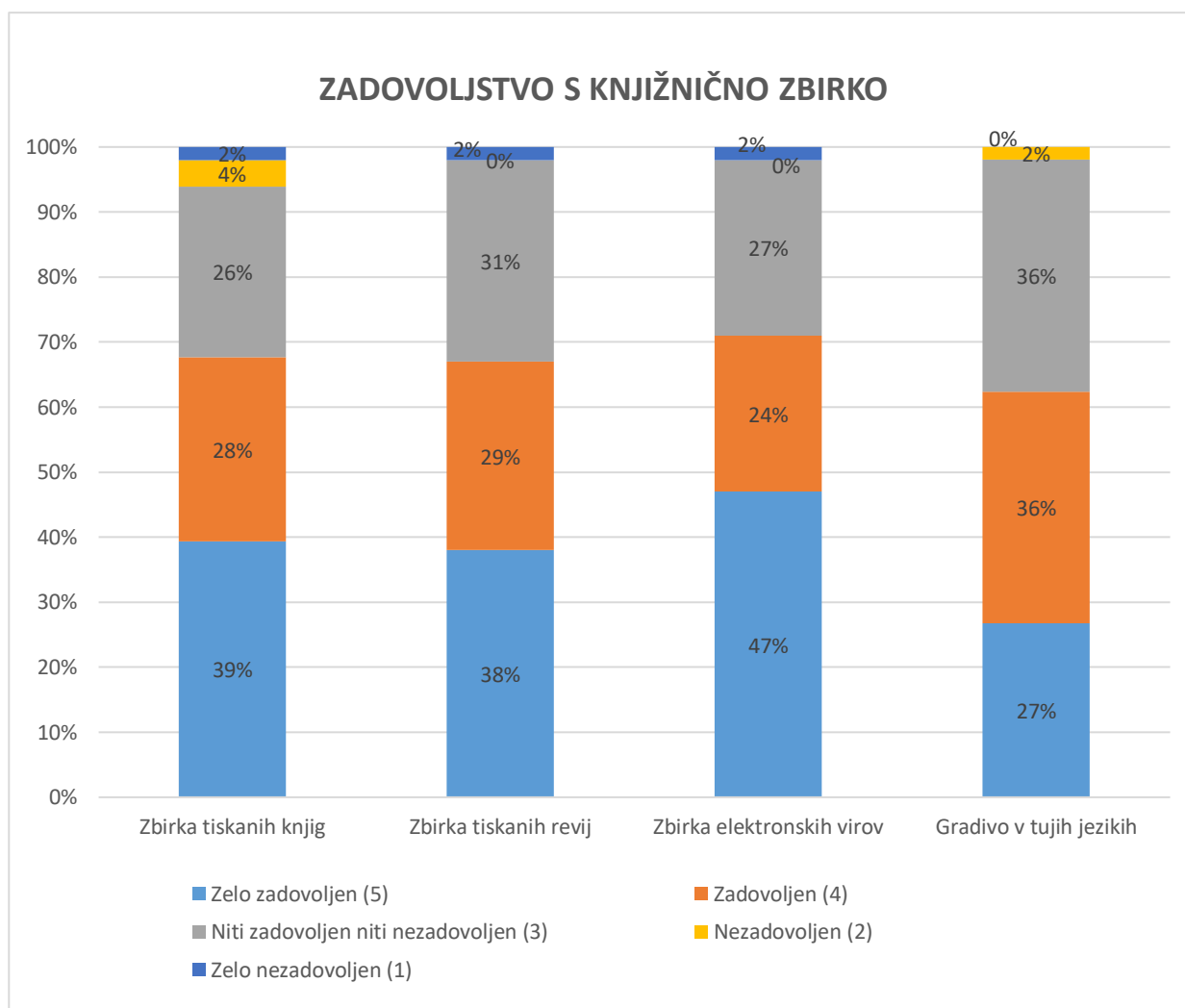
Knjižnično zbirko so anketiranci letos ocenili za 0,2 točke bolj kot leta 2016. Ob tem lahko dodamo, da ocena elementa »možnost vpliva na nakup gradiva« v letu 2016 ni vplivala na skupno končno povprečno oceno te kategorije.

Analiza rezultatov

Anketiranci so najbolje ocenili **zbirko elektronskih virov**, ki je dobila oceno 4,1. Ocena se je v primerjavi z letom 2016 izboljšala za 0,2 oceni, je pa bil tudi v letu 2016 to najbolje ocenjen element v tej kategoriji.

Zbirko tiskanih knjig in tiskanih revij so anketiranci ocenili z oceno 4,0. To je za 0,3 ocene (pri knjigah) oziroma za 0,2 oceni (pri revijah) boljša ocena kot v primerjalnem letu 2016.

Najslabše so anketiranci ocenili **gradivo v tujih jezikih**, in sicer z oceno 3,9. Je pa to boljša ocena kot v letu 2016, in sicer za 0,1 oceno.



Slika 11: Zadovoljstvo s knjižnično zbirko v letu 2021

Element/Ocena	2016	2021
Zbirka tiskanih knjig	3,7	4,0
Zbirka tiskanih revij	3,8	4,0
Zbirka elektronskih virov	3,9	4,1
Gradivo v tujih jezikih	3,8	3,9
(Možnost vpliva na nakup gradiva)	(3,6)	
POVPREČJE	3,8	4,0

Tabela 5: Zadovoljstvo s knjižnično zbirko: povprečne ocene posameznih elementov (primerjava z l. 2016)

5.6 Zadovoljstvo s posameznimi storitvami knjižnice

Anketirance smo vprašali tudi po njihovem zadovoljstvu z nekaterimi storitvami v knjižnici FU. Storitve so znova ocenjevali na petstopenjski lestvici od 1 do 5, kjer 5 pomeni zelo zadovoljen in 1 pomeni zelo nezadovoljen. Dodali smo še šesto možnost: »storitve ne poznam«. V primerjavi z letom 2016 smo to kategorijo vprašalnika delno spremenili. Zadovoljstvo anketirancev s posameznimi storitvami knjižnice prikazuje **Slika 12**, primerjavo povprečnih ocen posameznih elementov z letom 2016 pa prikazuje **Tabela 6**.

Povprečna ocena

Povprečna ocena zadovoljstva s knjižničnimi storitvami je glede na leto 2016 padla za 0,2 oceni (s 4,3 na 4,1).

Analiza rezultatov

Uporabniki so najbolj zadovoljni s **hitrostjo odziva** (74 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih), pri čemer pa je tudi delež tistih, ki v tem pogledu niso zadovoljni, relativno visok (9 %). Podobno so uporabniki veliko zadovoljstvo izrazili tudi s **kakovostjo spletne strani knjižnice** (73 %), z visokim deležem nezadovoljstva (kar 13 % nezadovoljnih, od tega 9 % zelo nezadovoljnih). Podoben rezultat smo ugotovili še pri **izobraževalnih storitvah** (71 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih uporabnikov, nezadovoljnih pa 7 %, od tega 5 % zelo nezadovoljnih). Rezultat nad 70 % zadovoljnih uporabnikov je dosegla tudi storitev **prodaja učbenikov** (71 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih uporabnikov), vendar za razliko od prejšnjih storitev z nizkim deležem nezadovoljnih (2 %). To je poleg Modre police tudi edini element, ki je dosegel izboljšanje ocene v primerjavi z letom 2016. Vsake izmed teh storitev pa ne pozna 7-9 % uporabnikov.

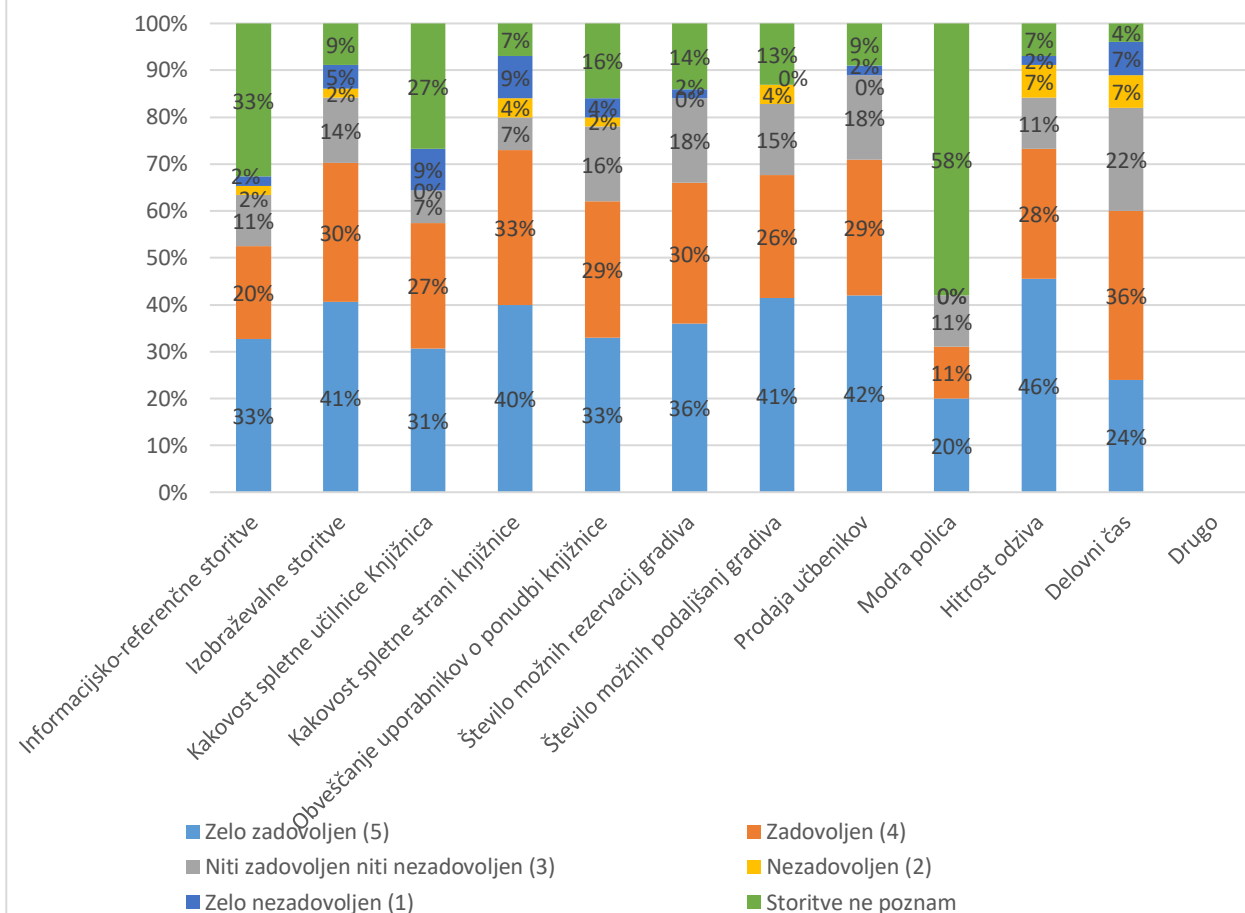
Uporabniki so precej zadovoljni tudi s **številom možnih podaljšanj gradiva** (67 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih) in s **številom možnih rezervacij gradiva** (66 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih). Pri obeh storitvah je opazen visok delež neopredeljenih (15 oz. 18 %) ter nizek odstotek nezadovoljnih (4 oz. 2 %).

Večina uporabnikov je zadovoljna z **obveščanjem o ponudbi knjižnice** (62 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih), 16 % je neopredeljenih, vendar pa je 6 % uporabnikov s to storitvijo nezadovoljnih (od tega so 4 % zelo nezadovoljni). Podobno je okoli 60 % uporabnikov zadovoljno z **delovnim časom knjižnice**, 22 % je neopredeljenih, kar 14 % pa je z delovnim časom nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih.

Relativno nizek delež zadovoljstva je dosegla **kakovost spletne učilnice Knjižnica** (58 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih), pri čemer pa je treba upoštevati tudi visok delež uporabnikov, ki storitve ne poznajo (27 %). Hkrati je s kakovostjo spletne učilnice Knjižnica nezadovoljnih 9 % uporabnikov. Podobno so nizko oceno dobile tudi **informacijsko-referenčne storitve** (53 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih), 4 % nezadovoljnih. Ta ocena pa gre na račun nepoznavanja storitve, kar je navedlo kar 33 % anketirancev.

Najslabše ocenjena storitev je **Modra polica** (le 30 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih), s katero pa nihče ni nezadovoljen. Nizek delež zadovoljstva gre v veliki meri na račun nepoznavanja storitve, saj je kar 58 % anketirancev navedlo, da storitve ne pozna, kar je za 6 % več kot leta 2016. Poleg prodaje učbenikov je to edini element, ki je v tej kategoriji dosegel izboljšanje ocene v primerjavi z letom 2016. Uporabniki so imeli možnost navesti tudi **druge storitve**; omenjena je bila še medknjižnična izposoja v druge regije (2 % uporabnikov), vendar ni bilo podane ocene te storitve.

ZADOVOLJSTVO S POSAMEZNIMI STORITVAMI



Slika 12: Zadovoljstvo s posameznimi storitvami knjižnice v letu 2021

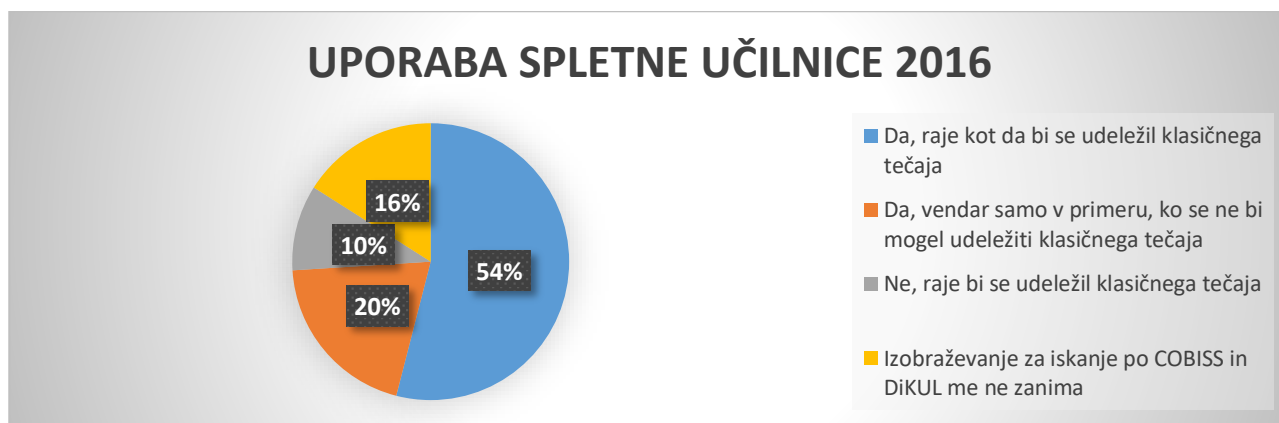
Element/Ocena	2016	2021	Ne poznam 2016	Ne poznam 2021
Informacijsko-referenčne storitve	4,3	4,2	42 %	33 %
Izobraževalne storitve	4,2	3,8	29 %	9 %
Kakovost spletne učilnice Knjižnica		4,0		27 %
Kakovost spletne strani knjižnice	4,4	4,0	10 %	7 %
Obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice	4,2	4,0	15 %	16 %
Število možnih rezervacij gradiva	4,5	4,1		14 %
Število možnih podaljšanj gradiva	4,5	4,2		13 %
Prodaja učbenikov	4,1	4,2	38 %	9 %
Modra polica	4,1	4,2	52 %	58 %
Hitrost odziva		4,2		7 %
Delovni čas		3,7		4 %
Drugo				
POVPREČJE	4,3	4,1		

Tabela 6: Zadovoljstvo s posameznimi storitvami: povprečne ocene pos. elementov (primerjava z l. 2016)

IZOBRAŽEVALNE VSEBINE – UPORABA SPLETNE UČILNICE

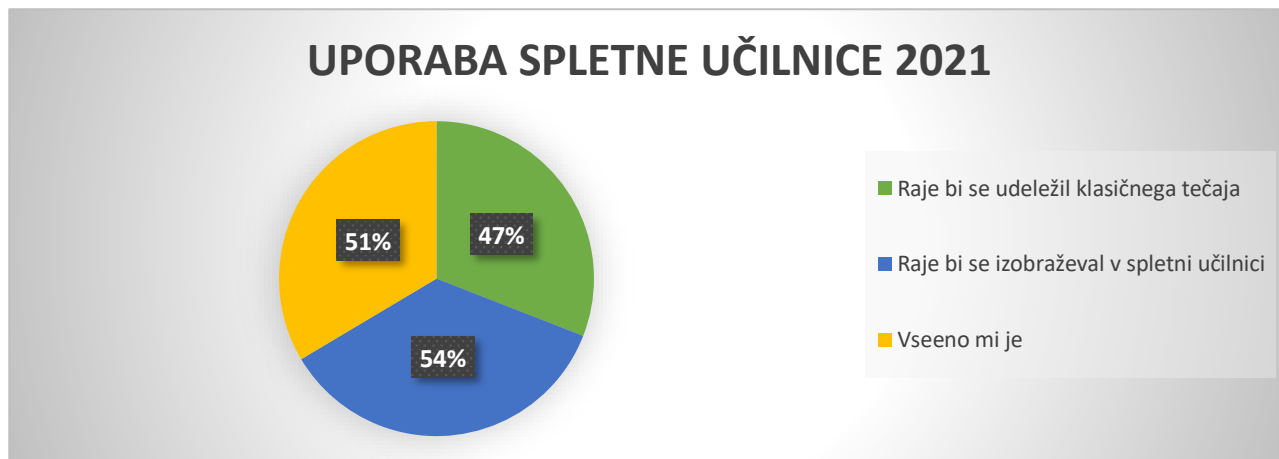
Po študijskem letu 2016/2017 so v knjižnici uvedli novo obliko izobraževanja uporabnikov, in sicer e-izobraževanje v spletni učilnici Knjižnica. Takrat je bila e-učilnica v izdelavi. V anketi o zadovoljstvu uporabnikov so tako leta 2016 prvič ugotavljali, koliko uporabnikov bi sploh uporabljalo spletno učilnico knjižnice. V primerjavi z letom 2016 je bilo letos to vprašanje malo drugače zastavljeno.

Vprašanje leta 2016 se je glasilo: **Ali bi uporabljali spletno učilnico knjižnice?** Za to vprašanje so bili štirje možni odgovori, kot je razvidno iz **Slike 13**:



Slika 13: Uporaba spletne učilnice v letu 2016

Letos smo anketirancem zastavili naslednje vprašanje: **Knjižnica ima tudi spletno učilnico za izobraževalne vsebine. Ali bi se raje udeleževali klasičnih tečajev za uporabnike (npr. tečaja COBISS / DiKUL, ali bi se raje poslužili učenja v spletni učilnici?** Za to vprašanje so bili trije možni odgovori, kot je razvidno iz **Slike 14**. Vendar sta bila pri vsakem vprašanju dva možna odgovora – da ali ne. Tudi zato je interpretacija rezultatov malo otežkočena.



Slika 14: Uporaba spletne učilnice v letu 2021 – deleži odgovorov »da«

Rezultat je pokazal, da bi se tako leta 2016 kot letos 54 % uporabnikov raje izobraževalo v spletni učilnici. Delež uporabnikov, ki bi se raje udeležili klasičnega tečaja, bi lahko v letu 2016 ocenili okoli 30 %, letos pa okoli 47 %, vendar je to glede na razlike v vprašanjih lahko le približna ocena.

5.7 Pregled najslabše in najboljše ocenjenih kategorij

Za zaključek tega poglavja smo pripravili pregledni seznam najslabše in najboljše ocenjenih kategorij, ki je prikazan v **Tabeli 7**. Za meje smo izbrali ocene pod 3,6 in nad 4,2 (za razliko od prej, ko je bila meja postavljena pod 3,5 in nad 4,1).

Na kratko lahko povzamemo, da je v letošnji anketi najslabše ocenjen element pogoji za delo v skupinah. Najboljše ocenjena kategorija so kljub padcu ocene še vedno zaposleni. Najbolje ocenjeni so tudi posamezni elementi drugih kategorij; pri kategoriji »prostori in oprema« je najboljše ocenjena urejenost knjižnice, pri kategoriji »posamezne storitve« pa so najboljše ocenjeni elementi informacijsko-referenčne storitve, število možnih podaljšanj gradiva, prodaja učbenikov, Modra polica in hitrost odziva.

NAJSLABŠE OCENJENE KATEGORIJE IN ELEMENTI		
KATEGORIJA / ELEMENT	2016	2021
PROSTORI IN OPREMA		
Pogoji za delo v skupinah	3,6	3,6
GRADIVO		
(Število izvodov)	3,4	-
ZBIRKA		
(Možnost vpliva na nakup gradiva)	3,6	-
NAJBOLJE OCENJENE KATEGORIJE IN ELEMENTI		
KATEGORIJA / ELEMENT	2016	2021
PROSTORI IN OPREMA		
Urejenost knjižnice	4,5	4,2
ZAPOSLENI	4,6	4,2
Prijaznost	4,5	4,2
Profesionalnost, strokovnost	4,5	4,2
Pravilnost in zanesljivost posred. informacij	4,6	4,2
POSAMEZNE STORITVE		
Informacijsko-referenčne storitve	4,3	4,2
Število možnih podaljšanj gradiva	4,5	4,2
Prodaja učbenikov	4,1	4,2
Modra polica	4,1	4,2
Hitrost odziva	-	4,2

Tabela 7: Pregled najslabše in najboljše ocenjenih kategorij v letu 2021 in primerjava z l. 2016

6. ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI KNJIŽNICE MED EPIDEMIJO COVID-19

Vpliv epidemije COVID-19 na izvajanje knjižničnih storitev

Epidemija koronavirusa je imela velik vpliv tudi na izvajanje knjižničnih storitev in potek vseh drugih dejavnosti v knjižnici. Nekaj časa po začetnem izvajanju ukrepov proti epidemiji je bila knjižnica še odprta, ob izvajanju vseh potrebnih zaščitnih ukrepov. Vračilo gradiva je potekalo s tridnevnim zadržkom. Nabavljena so bila zaščitna pleksi stekla. Stik z uporabniki je bil tako oviran. Nato pa se je konec oktobra 2020 delo preselilo s fakultete na dom. Knjižnica je bila nekaj časa čisto zaprta za uporabnike. Nato smo uvedli možnost izposoje in vračila gradiva pri glavnem vhodu v fakulteto. Zamudnine nismo zaračunavali. Člani so morali rezervirati prost termin, v 10-minutnih presledkih. Za izposajo po pošti se nismo odločili. Zaradi razdalje in omejitev pri prehajanju občin je imel del študentov težave pri izposoji gradiva. Tudi nakup učbenikov ni bil mogoč. Izobraževalni tečaji za uporabnike so potekali online.

Ocenjevanje vpliva epidemije COVID-19 v anketnem vprašalniku

Pri merjenju zadovoljstva s knjižnico v času epidemije in zaprtosti knjižnice nismo uporabili zaprtega tipa vprašanja, ampak so imeli uporabniki možnost izraziti svoje mnenje v obliki prostega odgovora. Vprašanje:

Ste bili zadovoljni s storitvami / odzivom knjižnice v času zaprtja fakultete, kakšna pripomba, sugestija:

Odgovori anketirancev

Na to vprašanje odprtega tipa je odgovorilo 22 uporabnikov ali 47 % vseh anketirancev.

Zadovoljstvo

Dvanajst uporabnikov (55 % anketirancev, ki so odgovorili na vprašanje, oziroma 25 % vseh anketirancev) je izrazilo zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami v tem času. Pri tem so navajali različne razloge za zadovoljstvo. Osem anketirancev (36 % oz. 16 % vseh) je izrazilo zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami brez posebne utemeljitve ali navedbe razloga. Od tega je pet anketirancev (23 % ali 10 % vseh) oz. odgovorilo preprosto z »da« ali »zadovoljen«, dva anketiranca (9 % oz. 4 % vseh) sta odgovorila »zelo zadovoljen/na«, en anketiranec (4,5 % oz. 2 % vseh) pa je odgovoril »vse super«. Ostali uporabniki so pohvalili: **prijaznost, odzivnost in strokovnost, odzivnost knjižničark preko elektronske pošte**. Izrazili so **zadovoljstvo, ker ni bilo treba plačati zamudnin**.

Deloma zadovoljstvo deloma nezadovoljstvo

Dva anketiranca (9 % ali 4 % vseh) sta izrazila deljeno mnenje. Nezadovoljna sta bila, da se je moralo čakati na gradivo oziroma da se je knjige lahko prevzelo samo 2x na teden, pohvalila pa sta odzivnost knjižničark preko emaila in prevzem gradiva ob dogovorjenem času.

Neuporaba storitev knjižnice v času epidemije

Dva anketiranca (9 % ali 4 % vseh) sta navedla, da se v času epidemije nista posluževala knjižničnih storitev oz. nimata izkušenj s knjižnico v času zaprtja.

Nezadovoljstvo

Šest (27 % ali 12 % vseh) uporabnikov je podalo negativno ali zelo negativno mnenje glede izvajanja knjižničnih storitev v času epidemije oziroma zaprtosti knjižnice. Vsi so navedli tudi razloge za svoje nezadovoljstvo. Našteli so naslednje razloge:

- podajanje netočnih informacij (1)
- neprijazen kader (1)
- ni bilo možnosti izposoje knjig na naslov uporabnika (1)
- možnost prevzema ali vračila gradiva je bila samo dopoldne (2)
- ni možnosti prevzema gradiva brez ustreznega dokazila (1)

Konkretna navedba uporabnikov:

izposoja knjige na naslov uporabnika, to zelo potrebujemo, saj ne živimo vsi v Ljubljani, kot tudi ne prihajamo pogosto v Ljubljano. nekemu ta čas, da pride do željene knjige gre 4 ure v obe smeri :(res nezadovoljstvo.

ne. delovni čas za dvig gradiva je bil samo dopoldne, kar zaposlenim onemogoča uporabo tiskanih gradiv.

manjka popoldanski delovnik – možnost vrnitve in izposoje gradiva v popoldanskem času ali npr. možnost vrnitve gradiv v nabiralnik pri vhodu.

pri dr. dečmanu smo pri informatiki povdarjali razvoj informacijske tehnologije, razvoj e uprave, 2020 leto naj bi bilo leto informatizacije na vseh področjih. nato pridem prvič v knjižnico, po rezervirano gradivo in uslužbenka mi na neprijazen način odvrne, da v kolikor nima potrdila o vpisu v fizični!!! obliki na papirju, si gradiva ne morem izposoditi, ker ona ne ve če sem vpisana. v isti stavbi fakultete ki ima vse podatke, v dobi digitalizacije, ona ne more preveriti če sem študent. obrnila sem se in se odpeljala domov v knjižnico, 70 km stran, in v šolsko knjižnico se nisem nikoli več vrnila!

Kratek povzetek odgovorov

Povzamemo lahko, da je več kot polovica ali 54 % anketirancev, ki so odgovorili na to vprašanje, izrazila zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami v času epidemije. Okoli 9 % jih je izrazilo delno zadovoljstvo, delno nezadovoljstvo, 27 % pa jih je opozorilo na pomanjkljivosti. Okoli 60 % anketirancev na to vprašanje ni odgovorilo.

Poleg podajanja netočnih informacij in neprijaznosti so anketiranci zlasti izpostavili problem dostopnosti gradiva in možnosti vračila. Zaradi možnosti izposoje gradiva samo v dopoldanskem času je bilo gradivo za nekatere oz. za zaposlene nedostopno.

7. ZADOVOLJSTVO S KNJIŽNICO KOT CELOTO

V zaključnem delu ankete smo anketirance zaprosili, da ocenijo knjižnico kot celoto. Ocenjevali so na petstopenjski lestvici, s katero so ocenili stopnjo svojega strinjanja z določenimi trditvami o knjižnici FU. Zadovoljstvo anketirancev s knjižnico kot celoto prikazuje **Slika 15**, primerjavo povprečnih ocen posameznih elementov z letom 2016 pa prikazuje **Tabela 8**. V primerjavi z vprašalnikom iz leta 2016 smo trditve nekoliko spremenili. Opustili smo trditev »Knjižnica dobro podpira moj študij in raziskovanje«. Trditev »Knjižnica vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela« smo spremenili v »Knjižnica pozitivno vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela«. Prav tako smo v letošnji anketi za to vprašanje uporabili petstopenjsko lestvico, medtem ko je bila leta 2016 uporabljena tristopenjska lestvica. Zato je treba primerjavo rezultatov med letoma 2016 in 2021 vzeti nekoliko z rezervo. Primerjava je bila narejena na osnovi združitve dveh najboljših in dveh najslabših ocen.

Povprečna ocena

Povprečna ocena zadovoljstva s knjižnico kot celoto se je zmanjšala s 4,5 na 4,1, kar pomeni zmanjšanje za kar 0,4 ocene.

Analiza rezultatov

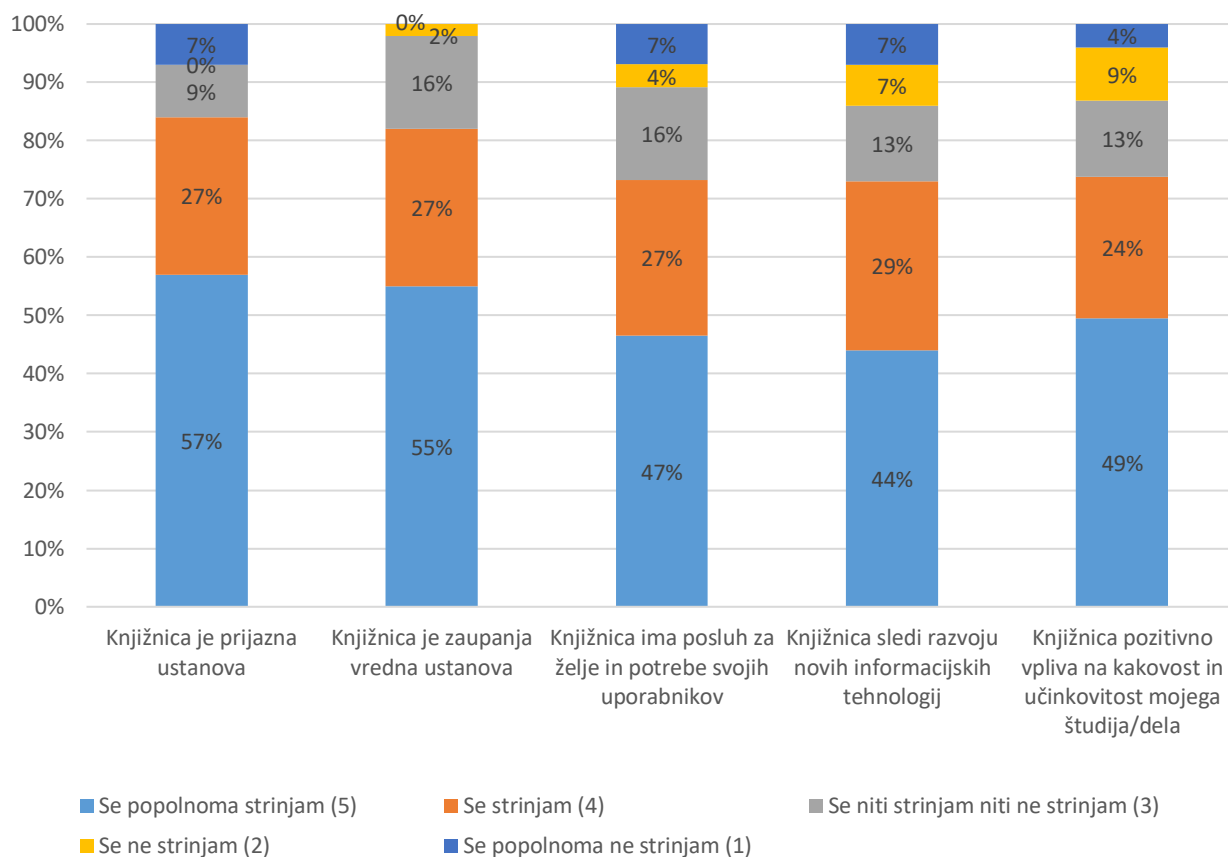
Podobno kot leta 2016 je tudi letos velika večina anketirancev knjižnico ocenila kot **prijazno ustanovo**. Za razliko od leta 2016, ko je knjižnico tako ocenilo 90 % anketirancev, pa je letos ta odstotek padel na 84 %. Po drugi strani se je povečal odstotek anketirancev, ki knjižnice ne vidijo kot prijazno ustanovo (leta 2016 je bilo tako opredeljenih anketirancev 3 %, letos pa kar 7 %). Pri tem se število neopredeljenih anketirancev ni bistveno spremenilo.

Tudi odstotek anketirancev, ki knjižnico ocenjujejo kot **zaupanja vredno ustanovo**, je v primerjavi z letom 2016 precej upadel, in sicer z 91 % na 82 %, kar je skoraj za 10 odstotkov. Odstotek anketirancev, ki knjižnice ne vidijo kot zaupanja vredne ustanove, se po drugi strani ni bistveno povečal (z 1 % v letu 2016 na 2 % letos), povečalo pa se je število neopredeljenih anketirancev (leta 2016 je bilo takih 8 %, letos 16 %).

Po drugi strani se je v primerjavi z letom 2016 izboljšala ocena knjižnice kot **ustanove s posluhom za želje in potrebe svojih uporabnikov**. Leta 2016 je knjižnico kot tako ustanovo videlo 71 %, letos pa 74 % anketirancev. Vendar se je ta ocena izboljšala na račun zmanjšanja števila neopredeljenih (s 26 % v letu 2016 na 16 %), povečalo pa se je tudi število glede tega nezadovoljnih anketirancev (leta 2016 je bilo takih 3 %, letos pa kar 11 %).

Zelo podobno velja tudi za zadnji dve trditvi, da **knjižnica sledi razvoju novih informacijskih tehnologij** ter da **knjižnica (pozitivno) vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela**. Delež zadovoljstva se je pri obeh povečal (69 % na 73 %), na račun zmanjšanja deleža neopredeljenih (s 27/28 % na 13 %) in povečanja deleža nezadovoljnih anketirancev (s 4 % na 13/14 %).

ZADOVOLJSTVO S KNJIŽNICO KOT CELOTO



Slika 15: Zadovoljstvo s knjižnico kot celoto v letu 2021

	2016	2021	2016	2021	2016	2021	Povpr. oc. 2016	Povpr. oc. 2021
Trditev/Ocena	1	1+2	2 (3)	3	3 (5)	4+5		
Knjižnica je prijazna ustanova	3 %	7 %	8 %	9 %	90 %	84 %	4,8	4,3
Knjižnica je zaupanja vredna ustanova	1 %	2 %	8 %	16 %	91 %	82 %	4,8	4,3
Knjižnica ima posluh za želje in potrebe uporabnikov	3 %	11 %	26 %	16 %	71 %	74 %	4,4	4,0
Knjižnica sledi razvoju novih informacijskih tehnologij	4 %	14 %	28 %	13 %	69 %	73 %	4,3	4,0
Knjižnica pozitivno vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela	4 %	13 %	27 %	13 %	69 %	73 %	4,3	4,0
POVPREČJE							4,5	4,1

Tabela 8: Zadovoljstvo s knjižnico kot celoto – primerjava med letoma 2016 in 2021

8. ZAKLJUČEK

Anketa je bila letos izvedena prvič po 5-letnem premoru in ob tem je bil vprašalnik deloma spremenjen. Bil je skrajšan, dodano pa je bilo tudi vprašanje za ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov s storitvami knjižnice v času epidemije COVID-19. Prav tako je anketo izpolnilo relativno malo uporabnikov (reprezentativno 9,3 % aktivnih uporabnikov knjižnice). Zato moramo rezultate interpretirati previdno. Na podlagi analize velja uvesti spremembe in zastaviti vprašalnik, ki bo v naslednjih letih omogočil primerljive odgovore, hkrati pa bo še vedno dopuščal prostor za spremembe in dopolnila.

Število izpolnjenih anket

Anketo je izpolnilo samo 47 anketirancev, kar je najmanj doslej. To bi lahko deloma pripisali dejstvu, da je bila letos anketa aktivna samo 2 tedna, v preteklosti pa večinoma mesec in pol. Po drugi strani pa lahko ugotovimo, da je število uporabnikov, ki so izpolnili anketo, skozi leta vztrajno padalo, kar je razvidno iz **Tabele 9**. Tako je npr. leta 2011 anketo izpolnilo 613 uporabnikov, leta 2016 pa le še 106 uporabnikov. Hkrati se je vztrajno manjšalo tudi število aktivnih članov knjižnice, leta 2011 jih je bilo 1801, leta 2015 jih je bilo 1394, letos jih je le 504. Opazno izstopa leto 2013, ko je anketo izpolnilo le 62 uporabnikov. Glede na to se moramo vprašati, na kakšen način bi lahko v prihodnje dosegli večje število izpolnjenih anket glede na število aktivnih članov, in kolikšen odstotek izpolnjenih anket je naš cilj. Veljalo bi raziskati tudi razloge, zakaj je npr. v letih 2011 in 2012 anketo izpolnilo tako veliko število uporabnikov, oziroma, zakaj je bilo takrat število aktivnih članov tako visoko ter zakaj je tako zelo upadlo. Prav tako bi bilo smiselno podaljšati čas aktivnosti ankete, tako da bi bila aktivna vsaj en mesec.

LETO IZVEDBE ANKETE IN AKTIVNOST V MESECIH	ŠT. USTREZNO IZPOLNJENIH ANKET	ŠTEVILO UPORABNIKOV V LETU PRED LETOM IZVEDBE ANKETE	ODSTOTEK UPORABNIKOV, KI SO IZPOLNILI ANKETO, GLEDE NA ŠTEVILO AKTIVNIH ČLANOV
2011 (2 m)	613		
2012 (1,5 m)	500	1801	27,8 %
2013 (1,5 m)	62	1707	3,2 %
2014 (1 m)	318	1570	20,3 %
2015 (1,5 m)	260	1483	17,5 %
2016 (1,5 m)	106	1394	7,6 %
2017-2020	-	-	-
2021 (0,5 m)	47	504	9,3 %

Tabela 9: Primerjalni pregled št. izpolnjenih anket glede na št. aktivnih članov v letih 2011-2021

Pogostost obiska knjižnice

Glede na rezultate ankete uporabniki knjižnice v povprečju ne obiskujejo pogosto, večina oz. 68 % uporabnikov knjižnico obišče le nekajkrat na leto. Le dobra četrtina oz. 26 % jo obišče 1-2-krat na mesec in le 4 % večkrat na teden. Ti rezultati niso spodbudni. Možni razlogi za to bi lahko bili premajhna prepoznavnost knjižnice, ali da knjižnica ne sledi dovolj potrebam uporabnikov. V zvezi s tem letos načrtujemo večjo spremembo na področju promoviranja knjižnice, ki bo bolj sistematična in intenzivnejša.

Vzroki za obisk knjižnice

Razlogi, zakaj uporabniki obiščejo knjižnico, so glede na rezultate ankete podobni kot v preteklih letih, tudi po deležih odgovorov oz. glede na vrstni red razlogov glede na deleže odgovorov. Največ uporabnikov knjižnico obišče zaradi izposoje gradiva (89 %). Sledijo študiranje oz. priprava na izpite (53 %), uporaba računalnika in interneta (17 %), pregledovanje knjižničnega gradiva (13 %), uporaba čitalnice P9 (13 %). V preteklih letih je bil v anketo vključen še en razlog – pisanje seminarskih, diplomskih in drugih nalog, ki je dosegel pomemben delež glasov (npr. v letu 2016 je 35 % anketirancev navedlo, da je to njihov razlog za obisk knjižnice). Ta razlog smo v letošnji anketi zaradi skrajšanja izpustili, verjetno pa bi bilo glede na doseženi rezultat v zadnji anketi na mestu znova premisliti in ga po potrebi spet vključiti v anketo.

Pri vprašanju o vzrokih obiska knjižnice je očitno mišljen samo fizični obisk knjižnice. V prihodnjih anketah bi bilo smiselno upoštevati, da se je klasični oz. tradicionalni prostor knjižnice spremenil ter da uporabniki knjižnične storitve uporabljajo tudi na daljavo, npr. dostop do e-virov, obisk spletnih tečajev, tudi informacije po telefonu. V preteklih anketah je to sicer deloma že bilo vključeno.

Splošna ocena knjižnice

Rezultati so pokazali, da je še vedno, tako kot v preteklih letih, velika večina uporabnikov s knjižnico zadovoljnih ali zelo zadovoljnih. Tako se je letos opredelilo 79 % anketirancev. Glede na rezultate preteklih anket je ta delež sicer upadel, kajti med letoma 2012-2016 se je skoraj vedno gibal med 88-90%. Je pa razveseljav podatek, da je bil letos delež zelo zadovoljnih uporabnikov najvišji dosedaj (poleg leta 2016), dosegel je 45 %. Poleg tega je bil delež zelo zadovoljnih uporabnikov (45 %) letos prvič višji od deleža zadovoljnih uporabnikov (34 %); v preteklih letih je bila ta slika približno obrnjena, le leta 2016 je bil odstotek enak. Po drugi strani pa se je zaskrbljujoče povečalo število nezadovoljnih in zelo nezadovoljnih uporabnikov. V preteklih letih ta delež nikoli ni presegel 3 %, letos pa je bilo takih uporabnikov kar 10 %. Od tega je celo več zelo nezadovoljnih (6 %) kot nezadovoljnih (4 %). Povprečna ocena splošnega zadovoljstva je bila letos 4,1, kar je za 0,2 ocene slabše kot v letih 2014-2016.

Zadovoljstvo s posameznimi kategorijami knjižnične dejavnosti

V primerjavi z letom 2016 so bile letos nekatere kategorije knjižnične dejavnosti ocenjene bolje, nekatere pa slabše. Podobno kot v preteklih letih so bili tudi letos uporabniki najbolj zadovoljni z **zaposlenimi v knjižnici**, ki so jih ocenili s povprečno oceno 4,2. Povprečna ocena je sicer v primerjavi z letom 2016 slabša kar za 0,4 ocene, kar lahko opredelimo kot drastičen padec zadovoljstva z zaposlenimi v knjižnici. Najslabše ocenjeni element v tej kategoriji je bil pripravljenost pomagati uporabniku, zato velja to v prihodnje upoštevati kot potrebo oz. pričakovanje uporabnikov od knjižnice.

Uporabniki so dobro ocenili tudi **posamezne storitve knjižnice**; ta kategorija je dobila povprečno oceno 4,1, ki je pa v primerjavi z letom 2016 padla (takrat je bila povprečna ocena storitev 4,3). Izstopata dve slabši oceni – izobraževalne storitve so bile ocenjene z oceno 3,8, delovni čas pa z oceno 3,7. Pri izobraževalnih storitvah bi bilo treba premisliti, zakaj smo dobili takšno oceno. Možni razlogi bi lahko bili, da je ponudba izobraževalnih vsebin preskromna, ali da tečaji niso bili izvedeni dovolj kvalitetno, ali pa

tudi, da niso bili ustrezno promovirani. Nezadovoljstvo z delovnim časom knjižnice naj bi ublažil sistem paketnikov za samostojen prevzem knjižničnega gradiva, ki smo ga letos začeli uvajati (trenutno sta na voljo dva paketnika). Še vedno je opazno slabo poznavanje Modre police, kar nameravamo letos zmanjšati z njeno dopolnitvijo in izboljšano promocijo.

Glede spletne učilnice Knjižnica, ki so jo v knjižnici uvedli po letu 2016, je velik delež tistih, ki spletne učilnice ne poznajo (27 %). Oceno 4 ali 5 ji je podelilo 58 % anketirancev, hkrati pa je kar 9 % izrazilo svoje veliko nezadovoljstvo z njo. Rezultati kažejo, da spletna učilnica še ni polno zaživela in da med uporabniki še ni dovolj prepoznavna. Pomemben je podatek, da je velik delež uporabnikov (47 %) izrazil stališče, da bi se raje izobraževal v spletni učilnici kot pa da bi se udeležil klasičnega tečaja; hkrati je v tem pogledu vseeno okoli polovici anketirancev. Zato bi jo bilo v bodoče treba nadgraditi z novimi vsebinami in jo bolje predstaviti oz. promovirati. Tu je še zelo veliko potenciala.

Spodbudno je, da so bolje kot v letu 2016 uporabniki letos ocenili **knjižnično gradivo**, ki je dobilo povprečno oceno 4 (leta 2016 pa 3,8). Posamezni elementi te kategorije so bili ocenjeni različno; najslabšo oceno sta dobila rok izposoje (3,8) ter informacije o gradivu (3,9). Pestrost gradiva pa je letos dobila dobro oceno 4, kar je za 0,3 ocene bolje kot v letu 2016. Uporabniki so zadovoljni tudi s čakalno dobo za rezervirano gradivo (4,1) in možnostjo oddaljenega dostopa do gradiva (4). Zaradi krajšanja ankete smo letos žal izpustili element, ki je bil v letu 2016 ocenjen najslabše – število izvodov (leta 2016 je dobil oceno 3,4). Glede na slabo oceno bi ga veljalo vključiti v naslednjih anketah.

Prav tako je boljšo oceno kot v letu 2016 dobila **knjižnična zbirka** (4, leta 2016 pa 3,8). Največji napredek se kaže pri zbirki tiskanih knjig (ocena 4 v primerjavi s 3,7 v letu 2016). Najslabše ocenjeni element je bil gradivo v tujih jezikih (3,9), ki pa je bil ocenjen za 0,1 ocene več kot leta 2016. Za razliko od leta 2016 pa smo letos v anketi izpustili element možnost vpliva na nakup gradiva, ki je leta 2016 dobil slabo oceno 3,6.

Zadovoljstvo uporabnikov s **prostori in opremo** se je v primerjavi z letom 2016 na splošno poslabšalo (povprečna ocena se je s 4,1 spustila na 3,9). Najslabšo oceno je dobil element pogoji za delo v skupinah, ki je dosegel najnižjo oceno v tej kategoriji, to je 3,6 (enako oceno je dosegel tudi leta 2016). Nizko oceno je dobil tudi element število računalnikov (3,8), ki pa se je v primerjavi z letom 2016 (3,6) izboljšala. Podobno je bil ocenjen element orientacija in oznake v prostoru (3,8 v primerjavi s 4,1 v letu 2016). Pogoji za skupinsko delo tudi v preteklih anketah niso dobili dobre ocene. Uporabniki kljub čitalnici P9 očitno pogrešajo primeren prostor za skupinsko delo, kar je verjetno povezano tudi z ustrezno IKT opremo in »privat«
prostorom; v prejšnji anketi so omenili tudi možnost dislociranosti čitalnice. Glede števila računalnikov bi veljalo biti v prihodnje pozoren na to, koliko študentje računalnike v knjižnični čitalnici uporabljajo, za kakšen namen in kaj pri tem pogrešajo.

Knjižnica v času epidemije COVID-19

V času epidemije COVID-a 19 se je pokazalo, da se lahko knjižnična dejavnost odvija tudi v času izrednih razmer, ko je treba knjižnico zapreti. Tudi takrat lahko uporabnikom zagotovimo dostop do gradiva ter večino ostalih storitev, čeprav izvajanje storitev poteka z ovirami. Ugotovili smo lahko, da je dobršen del knjižničnih storitev mogoče opraviti tudi od doma (nabava gradiva, katalogizacija, izdelava bibliografij,

tematske poizvedbe, izobraževanja uporabnikov). Le izposoja oz. posredovanje gradiva uporabnikom mora potekati na fakulteti. Lahko pa poteka bolj organizirano, saj morajo študentje gradivo predhodno rezervirati in se dogovoriti za točen termin prevzema, ki je vezan na določen čas znotraj celotnega delovnega dne. Potem je tudi ostale naloge lažje organizirati.

Anketa je pokazala, da je bila več kot polovica anketiranih, ki so odgovorili na to odprto vprašanje, s storitvami v času epidemije COVID-19 zadovoljna. Prav tako pa je nezanemarljiv delež uporabnikov, ki s storitvami knjižnice v času epidemije iz različnih razlogov niso bili zadovoljni. Izpostaviti velja ovire pri dostopnosti gradiva (ni bilo možnosti izposoje po pošti, čas za prevzem in vračilo gradiva je bil omejen na dopoldne). Nezadovoljstvo je bilo tudi zaradi potrebne identifikacije za prevzem gradiva.

V času izvajanja ankete smo začeli z uvajanjem sistema paketnikov za samostojen prevzem knjižničnega gradiva, s čimer bi bil velik del težav v času epidemije COVID-19 odpravljen (čeprav bi v tej situaciji potrebovali še več paketnikov). Zaradi težav pri premagovanju razdalje in omejitev pri prehajanju občin bi bilo v tej situaciji koristno tudi, če bi uporabnikom lahko ponudili dostop do e-gradiva, zlasti do študijskega gradiva. Razmisliti velja tudi, kako bi lahko študentom še na druge načine omogočili dostop do gradiva.

Zadovoljstvo s knjižnico kot celoto

Zaskrbljujoč je rezultat ocene knjižnice kot celote. Povprečna ocena je sicer dobra (4,1), se je pa v primerjavi z letom 2016 (4,5) poslabšala kar za 0,4 ocene. Tako velja v prihodnje razmisliti o tem, kako povečati zaupanje v knjižnico oziroma prisluhniti željam in potrebam uporabnikov.

9. PRILOGA – ANKETNI VPRAŠALNIK

Q2	Zakaj običajno obiščete knjižnico FU? (Možnih je več odgovorov)					
	Podvprašanja	Frekvence	Veljavni	% - veljavni	Ustrezni	% - ustrezni
Q2a	Študiranje, priprava na izpite	20	47	43%	47	43%
Q2b	Izposoja knjig in drugega gradiva	42	47	89%	47	89%
Q2c	Uporaba računalnika/interneta	8	47	17%	47	17%
Q2d	Branje dnevnega časopisa	0	47	0%	47	0%
Q2e	Pregledovanje knjižničnega gradiva	6	47	13%	47	13%
Q2f	Uporaba čitalnice P9	6	47	13%	47	13%
Q2g	Drugi razlogi za obisk knjižnice: :	1	47	2%	47	2%
Q2h	Knjižnice ne obiskujem	2	47	4%	47	4%
	SKUPAJ		47		47	100%

Q2g_text	Q2 (Drugi razlogi za obisk knjižnice: :)				
	Odgovori	Frekvence	Odstotek	Veljavni	Kumulativni
	vpis objavljenih prispevkov	1	2%	100%	100%
Veljavni	Skupaj	1	2%	100%	

Q4	Kako bi na splošno ocenili vaše zadovoljstvo s knjižnico FU?				
	Odgovori	Frekvence	Odstotek	Veljavni	Kumulativni
	1 (Zelo zadovoljen (5))	21	45%	45%	45%
	2 (Zadovoljen (4))	16	34%	34%	79%
	3 (Niti zadovoljen niti nezadovoljen (3))	5	11%	11%	89%
	4 (Nezadovoljen (2))	2	4%	4%	94%
	5 (Zelo nezadovoljen (1))	3	6%	6%	100%
Veljavni	Skupaj	47	100%	100%	

Povprečje	1.9	Std. Odsklon	1.1
-----------	-----	--------------	-----

Q5	Kako ste zadovoljni s prostori in opremo knjižnice?									
	Podvprašanja	Odgovori					Veljavni	Št. enot	Pov.	
		1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen	Skupaj			
Q5a	urejenost knjižnice	1 2%	0 0%	8 17%	15 33%	22 48%	46 100%	46	47	
Q5b	število čitalniških mest	0 0%	3 7%	14 31%	14 31%	14 31%	45 100%	45	47	
Q5c	število računalnikov	0 0%	5 11%	15 33%	11 24%	14 31%	45 100%	45	47	
Q5d	dostop do interneta	0 0%	1 2%	13 30%	12 27%	18 41%	44 100%	44	47	
Q5e	orientacija in oznake v prostoru	0 0%	2 4%	15 33%	16 36%	12 27%	45 100%	45	47	
Q5f	pogoji za individualno delo	1 2%	3 7%	11 24%	13 29%	17 38%	45 100%	45	47	
Q5g	pogoji za delo v skupinah	2	5	15	11	12	45	45	47	

		4%	11%	33%	24%	27%	100%			
Q5h	razsvetjilava	1 2%	2 4%	6 13%	17 38%	19 42%	45 100%	45	47	
Q5i	temperatura/prezračevanje	1 2%	1 2%	9 20%	18 40%	16 36%	45 100%	45	47	
Q5j	funkcionalnost pohištva (mize, stoli, police ...)	2 4%	2 4%	11 24%	15 33%	15 33%	45 100%	45	47	
Q5k	čitalnica za skupinsko delo p9	1 2%	0 0%	12 26%	16 35%	17 37%	46 100%	46	47	

Q6	Kako ste zadovoljni z zaposlenimi v knjižnici FU?										
	Podvprašanja	Odgovori						Veljavni	Št. enot	Povprečje	St. odkl.
		1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen	Skupaj				
Q6a	prijaznost	2 4%	1 2%	3 7%	18 39%	22 48%	46 100%	46	47	4.2	0.
Q6b	profesionalnost, strokovnost	2 4%	2 4%	5 11%	14 30%	23 50%	46 100%	46	47	4.2	1.
Q6c	pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij	1 2%	4 9%	4 9%	15 33%	22 48%	46 100%	46	47	4.2	1.
Q6d	pripravljenost pomagati uporabnikom	3 7%	0 0%	8 17%	16 35%	19 41%	46 100%	46	47	4.0	1.

Q7	Kako ste zadovoljni z gradivom v knjižnici (upošteva se tiskano in elektronsko gradivo)?										
	Podvprašanja	Odgovori						Veljavni	Št. enot	Povprečje	Std. odkl.
		1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen	Skupaj				
Q7a	pestrost gradiva (knjižnica ima dovolj pestro ponudbo gradiva)	0 0%	3 7%	11 24%	16 36%	15 33%	45 100%	45	47	4.0	0.93
Q7b	informacije o gradivu (novosti, cene, o dostopnosti)	0 0%	4 9%	9 20%	17 39%	14 32%	44 100%	44	47	3.9	0.95
Q7c	čakalna doba za rezervirano gradivo	1 2%	2 5%	8 18%	15 34%	18 41%	44 100%	44	47	4.1	1.00
Q7d	možnost oddaljenega dostopa do gradiva	2 4%	1 2%	13 29%	10 22%	19 42%	45 100%	45	47	4.0	1.11
Q7e	rok izposoje	1 2%	2 4%	13 29%	18 40%	11 24%	45 100%	45	47	3.8	0.94

Q8	Kako ste zadovoljni s knjižnično zbirko (pestrost, relevantnost, št. izvodov ...)?										
	Podvprašanja	Odgovori						Veljavni	Št. enot	Povprečje	Std. odkl.
		1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen	Skupaj				
Q8a	Zbirka tiskanih knjig	1 2%	2 4%	12 26%	13 28%	18 39%	46 100%	46	47	4.0	1.02
Q8b	Zbirka tiskanih revij	1 2%	0 0%	14 31%	13 29%	17 38%	45 100%	45	47	4.0	0.95
Q8c	Zbirka elektronskih virov	1 2%	0 0%	12 27%	11 24%	21 47%	45 100%	45	47	4.1	0.97
Q8d	Gradivo v tujih jezikih	0 0%	1 2%	16 36%	16 36%	12 27%	45 100%	45	47	3.9	0.84

Q9	Kako ste zadovoljni s posameznimi storitvami knjižnice FU?										
	Podvprašanja	Odgovori							Veljavni	Št. enot	Povprečje
		1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen	0 Storitve ne poznam	Skupaj			
Q9a	Informacijsko-referenčne storitve	1 2%	1 2%	5 11%	9 20%	15 33%	15 33%	46 100%	46	47	4.8
Q9b	Izobraževalne storitve (tečajj, tutorstvo, individualno svetovanje	2 5%	1 2%	6 14%	13 30%	18 41%	4 9%	44 100%	44	47	4.3
Q9c	kakovost spletne učilnice Knjižnica	4 9%	0 0%	3 7%	12 27%	14 31%	12 27%	45 100%	45	47	4.5
Q9d	kakovost spletne strani knjižnice	4 9%	2 4%	3 7%	15 33%	18 40%	3 7%	45 100%	45	47	4.1
Q9e	obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice	2 4%	1 2%	7 16%	13 29%	15 33%	7 16%	45 100%	45	47	4.3
Q9f	število možnih rezervacij gradiva	1 2%	0 0%	8 18%	13 30%	16 36%	6 14%	44 100%	44	47	4.4
Q9g	število možnih podaljšanj gradiva	0 0%	2 4%	7 15%	12 26%	19 41%	6 13%	46 100%	46	47	4.4
Q9h	prodaja učbenikov	1 2%	0 0%	8 18%	13 29%	19 42%	4 9%	45 100%	45	47	4.4
Q9i	Modra polica	0 0%	0 0%	5 11%	5 11%	9 20%	26 58%	45 100%	45	47	5.2
Q9j	hitrost odziva	1 2%	3 7%	5 11%	13 28%	21 46%	3 7%	46 100%	46	47	4.3
Q9k	Delovni čas	3 7%	3 7%	10 22%	16 36%	11 24%	2 4%	45 100%	45	47	3.8

Q9I	Drugo:	2	0	2	0	1	4	9	9	47	4.1
		22%	0%	22%	0%	11%	44%	100%			

Q9I_text	Q9 (Drugo:)	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	Odgovori				
	v knjižnici me v živo še ni bilo.	1	2%	50%	50%
	medknjižnična izposoja knjig v druge regije	1	2%	50%	100%
Veljavni	Skupaj	2	4%	100%	

Q10	Knjižnica ima tudi spletno učilnico za izobraževalne vsebine. Ali bi se raje udeleževali klasičnih tečajev za uporabnike (npr. tečaja COBISS / DUKUL), ali bi se raje poslužili učenja v spletni učilnici?	Veljavni	Št. enot	Povprečje	Std. odklon
	Podvprašanja	Odgovori			
		da	ne	Skupaj	
Q10a	raje bi se udeležili klasičnega tečaja	17 47%	19 53%	36 100%	36 47 1.5 0.51
Q10b	raje bi se izobraževal v spletni učilnici	19 54%	16 46%	35 100%	35 47 1.5 0.51
Q10c	vseeno mi je	18 51%	17 49%	35 100%	35 47 1.5 0.51

Q12	Prosimo, da ocenite knjižnico FU kot celoto. V kolikšni meri se strinjate s spodnjimi trditvami. Ocenite na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni, da se s trditvijo popolnoma ne strinjate, 5 pa, da se s trditvijo popolnoma strinjate.										
	Podvprašanja	Odgovori						Veljavni	Št. enot	Povprečje	Std. Odklon
		1 se popolnoma ne strinjam	2 se ne strinjam	3 se niti ne strinjam niti strinjam	4 se strinjam	5 se popolnoma strinjam	Skupaj				
Q12a	knjižnica FU je prijazna ustanova	3 7%	0 0%	4 9%	12 27%	25 57%	44 100%	44	47	4.3	1.11
Q12b	knjižnica FU je zaupanja vredna ustanova	0 0%	1 2%	7 16%	12 27%	24 55%	44 100%	44	47	4.3	0.83
Q12c	knjižnica FU ima posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov	3 7%	2 4%	7 16%	12 27%	21 47%	45 100%	45	47	4.0	1.20
Q12d	knjižnica FU sledi razvoju novih informacijskih tehnologij	3 7%	3 7%	6 13%	13 29%	20 44%	45 100%	45	47	4.0	1.22
Q12e	knjižnica FU pozitivno vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela	2 4%	4 9%	6 13%	11 24%	22 49%	45 100%	45	47	4.0	1.19

Q13	Ste bili zadovoljni s storitvami / odzivom knjižnice v času zaprtja fakultete, kakšna pripomba, sugestija:	Veljavni	Št. enot	Povprečje	Std. odklon
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek		
	podajanje netočnih informacij	1	2%	5%	5%
		1	2%	5%	9%

	izposoja knjige na naslov uporabnika, to zelo potrebujemo, saj ne živimo vsi v ljubljani kot tudi ne prihajamo pogosto v ljubljano. nekomu ta čas, da pride do željene knjige gre 4ure v obe smeri :(. res nezadovoljstvo.				
	ne, neprijazen kader.	1	2%	5%	14%
	da	3	6%	14%	27%
	da, pohvala ge. jani za prijaznost, odzivnost in strokovnost	1	2%	5%	32%
	vse super:)	1	2%	5%	36%
	bila sem zelo zadovoljna, saj sem dobila odgovor zelo hitro	1	2%	5%	41%
	manjka popoldanski delovnik - možnost vrnitve in izposoje gradiva v popoldanskem času ali npr. možnost vrnitve gradiv v nabiralnik pri vhodu.	1	2%	5%	45%
	ja	1	2%	5%	50%
	v času zaprtja fakultete se nisem posluževal storitvam knjižnice.	1	2%	5%	55%
	knjižničarke odzivne preko e-maila, prevzem knjig ob dogovorjenem času. slabost: knjige se je lahko prevzelo samo 2x na teden. razen tega brez pripomb.	1	2%	5%	59%
	ne. delovni čas za dvig gradiva je bil samo dopoldne, kar zaposlenim onemogoči uporabo tiskanih gradiv.	1	2%	5%	64%
	zelo sem zadovoljna ker ni bilo potrebno plačati zamudnin.	1	2%	5%	68%
	zelo zadovoljen/na.	1	2%	5%	73%
	zelo zadovoljna	1	2%	5%	77%
	brez izkušenj s knjižnico v času zaprtja	1	2%	5%	82%
	pohvalna odzivnost knjižnice pri izposoji gradiv.	1	2%	5%	86%
	sem bila zadovoljna	1	2%	5%	91%
	nisem bila zadovoljna le zaradi dejstva, da se je moralo čakati na gradivo. drugih pripomb nimam.	1	2%	5%	95%
	pri dr. dežmanu smo pri informatiki poudarjali razvoj informacijske tehnologije, razvoj e uprave, 2020 leto naj bi bilo leto informatizacije na vseh področjih. nato pridem prvič v knjižnico, po rezervirano gradivo in uslužbenka mi na neprijazen način odvrne, da v kolikor nima potrdila o vpisu v fizični!!! obliki na papirju, si gradiva ne morem izposoditi, ker ona ne ve če sem vpisana. v isti stavbi fakultete ki ima vse podatke, v dobi digitalizacije, ona ne more preveriti če sem študent. obrnila sem se in se odpeljala domov v knjižnico, 70 km stran, in v šolsko knjižnico se nisem nikoli več vrnila!	1	2%	5%	100%
Veljavni	Skupaj	22	47%	100%	

XSPOL	Spol:				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativna
	1 (Moški)	13	28%	28%	28%
	2 (Ženski)	34	72%	72%	100%
Veljavni	Skupaj	47	100%	100%	
Povprečje		1.7	Std. Odsklon	0.5	

XSTAR2a4	V katero starostno skupino spadate?				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativna
	1 (do 20 let)	5	11%	11%	11%
	2 (21 - 30 let)	31	66%	66%	77%
	3 (31 - 40 let)	6	13%	13%	89%
	4 (41 - 50 let)	4	9%	9%	98%
	5 (Več kot 51)	1	2%	2%	100%
Veljavni	Skupaj	47	100%	100%	
Povprečje		2.3	Std. Odsklon	0.8	

XDS2a4	Kakšen je vaš trenutni status?				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativni
	1 (dijak)	0	0%	0%	0%
	2 (študent FU)	38	81%	81%	81%
	3 (študent druge fakultete Univerze v Ljubljani)	0	0%	0%	81%
	4 (študent druge univerze ali samostojnega visokošolskega zavoda)	1	2%	2%	83%
	5 (brezposeln)	0	0%	0%	83%
	6 (zaposlen)	2	4%	4%	87%
	7 (zaposlen na FU)	6	13%	13%	100%
	8 (Drugo)	0	0%	0%	100%
Veljavni	Skupaj	47	100%	100%	
Povprečje		2.9	Std. Odklon	1.8	

XDS2a41	Letnik študija				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativni
	1 (1. stopnja, 1. letnik)	5	11%	12%	12%
	2 (1. stopnja, 2. letnik)	13	28%	32%	44%
	3 (1. stopnja, 3. letnik)	6	13%	15%	59%
	4 (1. stopnja, dodatno leto)	3	6%	7%	66%
	5 (1. stopnja, brez statusa)	2	4%	5%	71%
	6 (2. stopnja, 1. letnik)	2	4%	5%	76%
	7 (2. stopnja, 2. letnik)	6	13%	15%	90%
	8 (2. stopnja, dodatno leto)	1	2%	2%	93%
	9 (2. stopnja, brez statusa)	0	0%	0%	93%
	10 (3. stopnja)	3	6%	7%	100%
Veljavni	Skupaj	41	87%	100%	
Povprečje		4.0	Std. Odklon	2.7	

XDS2a42	Način študija				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativni
	1 (redni)	33	70%	80%	80%
	2 (izredni)	8	17%	20%	100%
Veljavni	Skupaj	41	87%	100%	

Q20	Koliko časa uporabljate našo knjižnico?				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativni
	1 (manj kot 1 leto)	7	15%	15%	15%
	2 (1 - 2 leti)	16	34%	35%	50%
	3 (3 - 4 leta)	16	34%	35%	85%
	4 (5 let in več)	7	15%	15%	100%
Veljavni	Skupaj	46	98%	100%	

Q21	Kako pogosto obiskujete našo knjižnico?				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativni
	1 (večkrat na teden)	2	4%	4%	4%
	2 (1 - 2 krat na mesec)	12	26%	26%	30%
	3 (nekajkrat v letu)	31	66%	67%	98%
	4 (knjižnice ne obiskujem)	1	2%	2%	100%
Veljavni	Skupaj	46	98%	100%	
Povprečje		2.7	Std. Odklon	0.6	