

ANKETA O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV S KNJIŽNICO FAKULTETE ZA UPRAVO

LETO: 2022

ANALIZA REZULTATOV

Pripravili: Iva Pavlica in Jana Kostelec

Ljubljana, junij 2022

Vsebina

1.	UVOD	3
2.	ANKETIRANCI	4
3.	VZROKI ZA OBISK KNJIŽNICE	8
4.	SPLOŠNA OCENA KNJIŽNICE	9
5.	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S KNJIŽNICO PO KATEGORIJAH	10
5.1	Tabelarni pregled ocenjevanih kategorij in posameznih elementov.....	10
5.2	Zadovoljstvo s prostori in opremo.....	11
5.3	Zadovoljstvo z zaposlenimi v knjižnici	13
5.4	Zadovoljstvo z gradivom	15
5.5	Zadovoljstvo s knjižnično zbirko	17
5.6	Zadovoljstvo s posameznimi storitvami knjižnice	19
5.7	Izobraževalne vsebine – uporaba spletne učilnice	21
5.8	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 drugič zaporedoma, po tem ko je bila lani izvedena prvič po petletni prekinitvi.

Anketni vprašalnik sva pripravili knjižničarki Iva Pavlica in Jana Kostelec, v sodelovanju s Tajnikom fakultete Barbaro Leskovšek (Tajnik fakultete), Tomažem Spornom in Aljošo Zorčem (Služba za informatiko - SZI).

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 šest tednov, od 1. marca do 15. aprila 2022.

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.

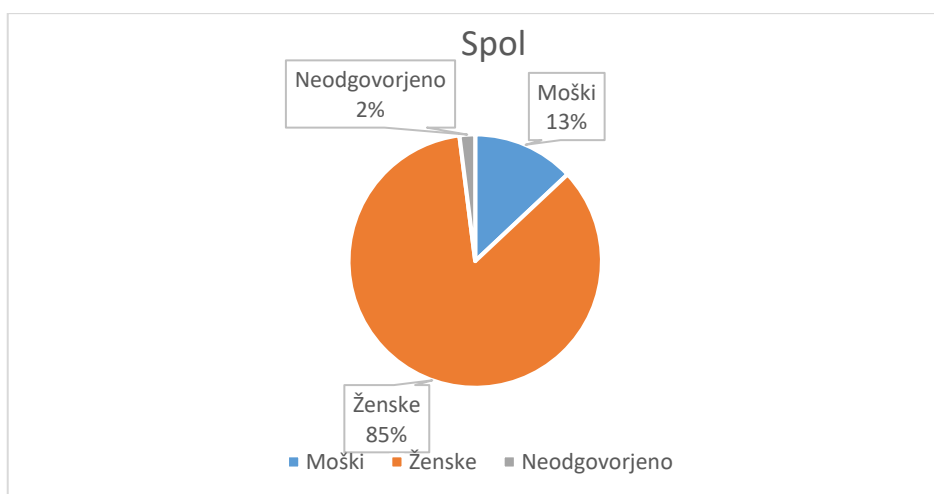
Anketni vprašalnik je bil sestavljen iz 17-ih vprašanj. Večina vprašanj je bila zaprtega tipa, z možnostjo ocene trditve na lestvici od 1 do 5. Zadnje vprašanje pa je bilo odprtega tipa, namenjeno podajanju mnenj uporabnikov. Vprašalnik je bil razdeljen na dva dela. V glavnem delu ankete smo najprej 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. Najprej smo ocenjevali 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.

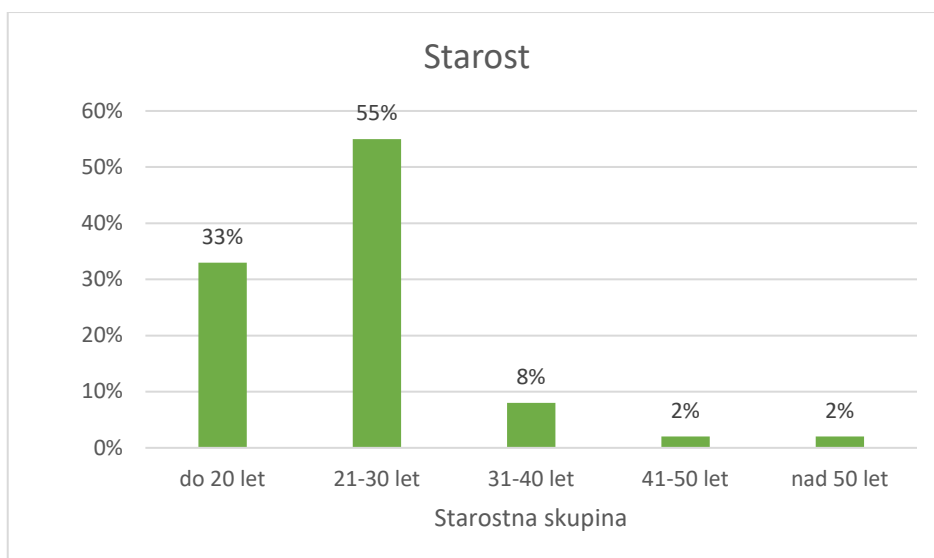
2. ANKETIRANCI

Anketo je ustrezno izpolnilo 60 anketirancev. Vseh aktivnih članov¹ v letu 2021 je bilo 593. Vseh 60 anketirancev tako predstavlja 10,1 % 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 13% moških in 85 % žensk, od tega pri enem anketirancu polje spola ni bilo izpolnjeno. Največ anketirancev spada v starostno skupino od 21-30 let, to je 55 % vseh anketirancev. Na **Sliki 2** pa lahko vidimo, da v starostno skupino do 20 let spada 33% anketirancev. V starostno skupino od 31-40 let spada 8 % anketirancev. Dva procenta anketirancev je starih od 41-50 let, prav tako ima 2 % anketirancev več kot 51 let.



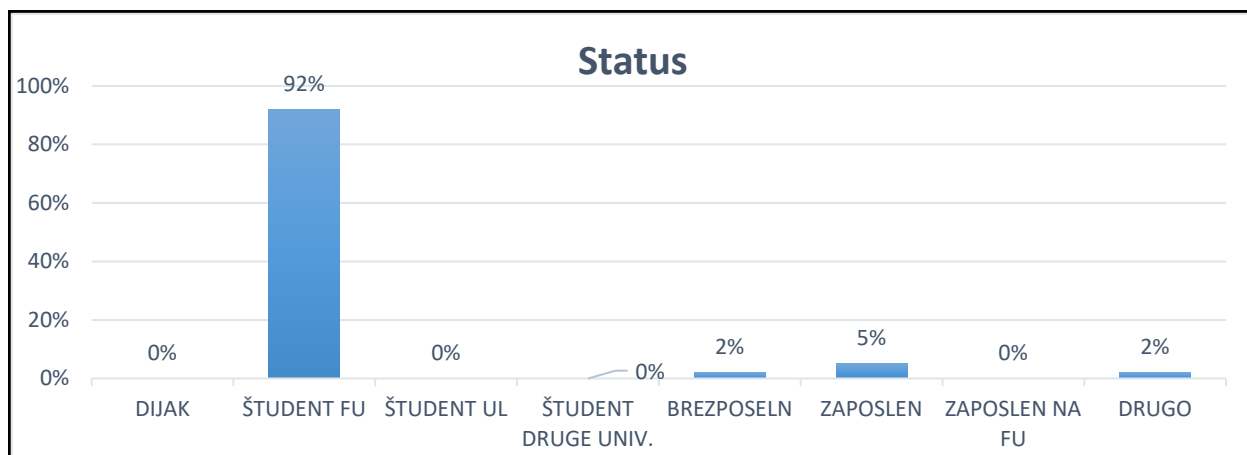
Slika 1: Spol anketirancev



Slika 2: Starost anketirancev

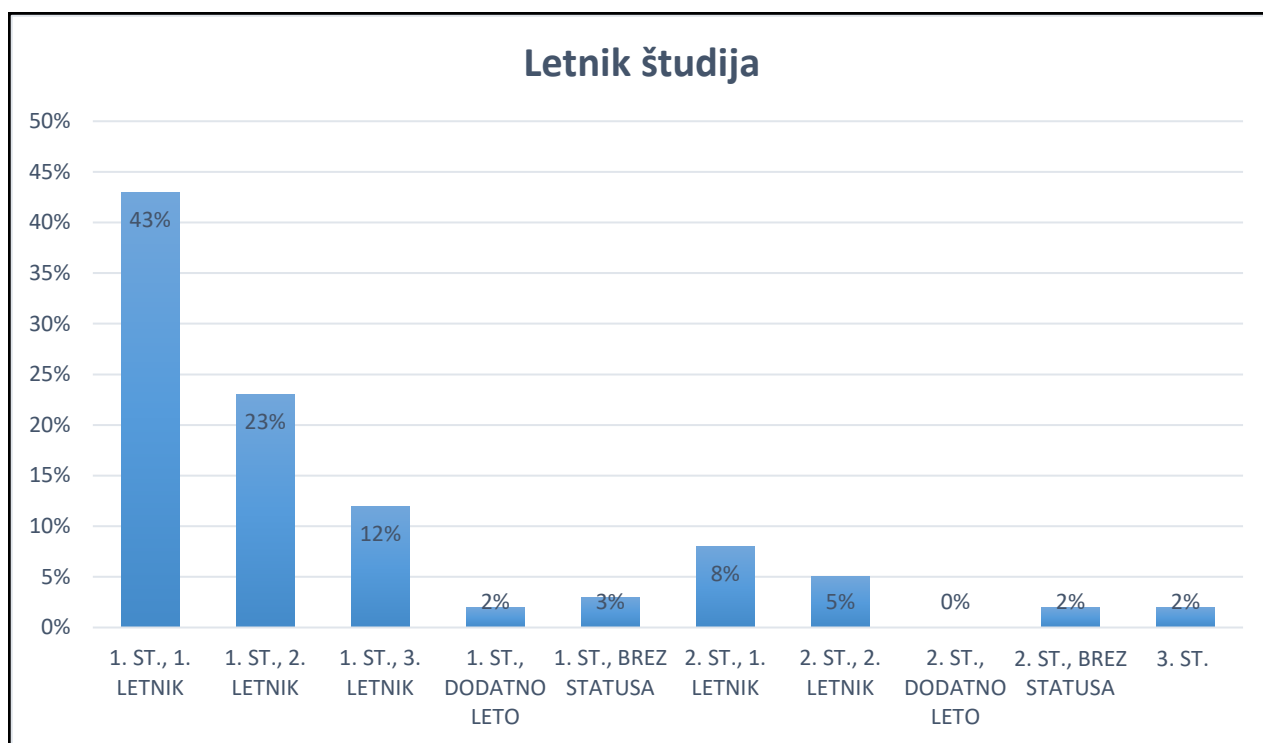
¹ Aktivni člani so člani, ki so v zadnjem letu obiskali knjižnico.

Status. Glede na status je anketo izpolnilo največ študentov, in sicer skupno 92 %. Od tega so bili vsi študenti Fakultete za upravo. Letos ankete (žal) ni izpolnil nihče od zaposlenih na Fakulteti za upravo. Strukturo anketirancev prikazuje **Slika 3**.



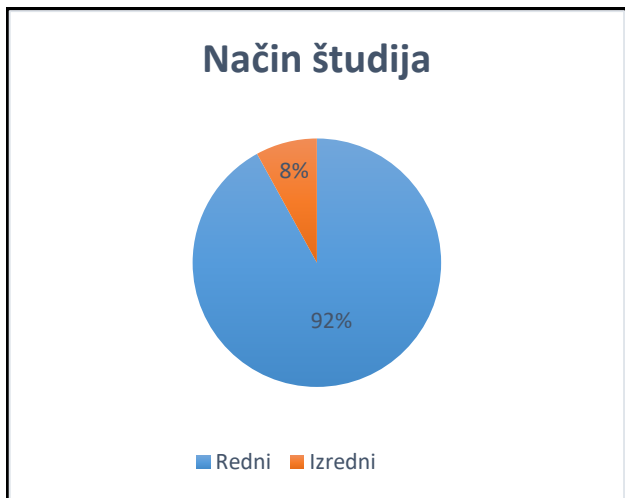
Slika 3: Status anketirancev 2022

Letnik študija. Slika 4 prikazuje strukturo anketirancev (študentov) glede na stopnjo oziroma letnik študija. Od tega 83 % odpade na študente 1. stopnje, največ (43 %) na študente 1. letnika; 15 % na študente 2. stopnje (8 % od teh jih je iz 2. letnika), ter 2 % na študente 3. stopnje.



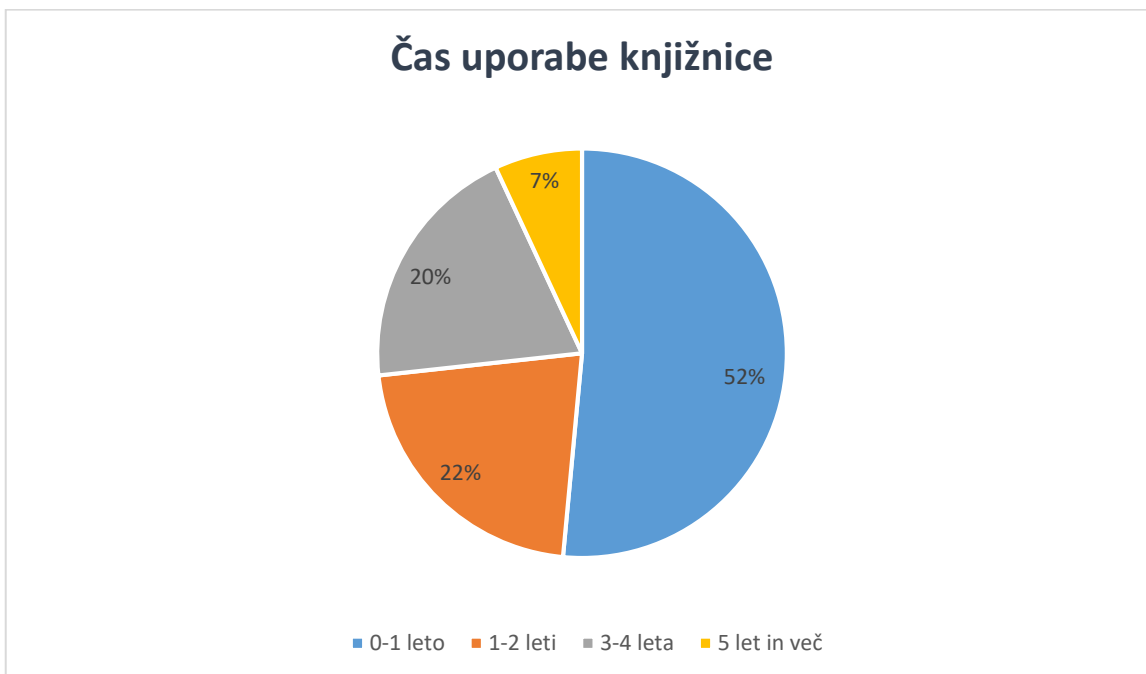
Slika 4: Letnik študija anketirancev

Način študija. Osem procentov anketirancev je izrednih študentov, medtem ko je 92 % rednih študentov, kar lahko vidimo na **Sliki 5**.



Slika 5: Način študija

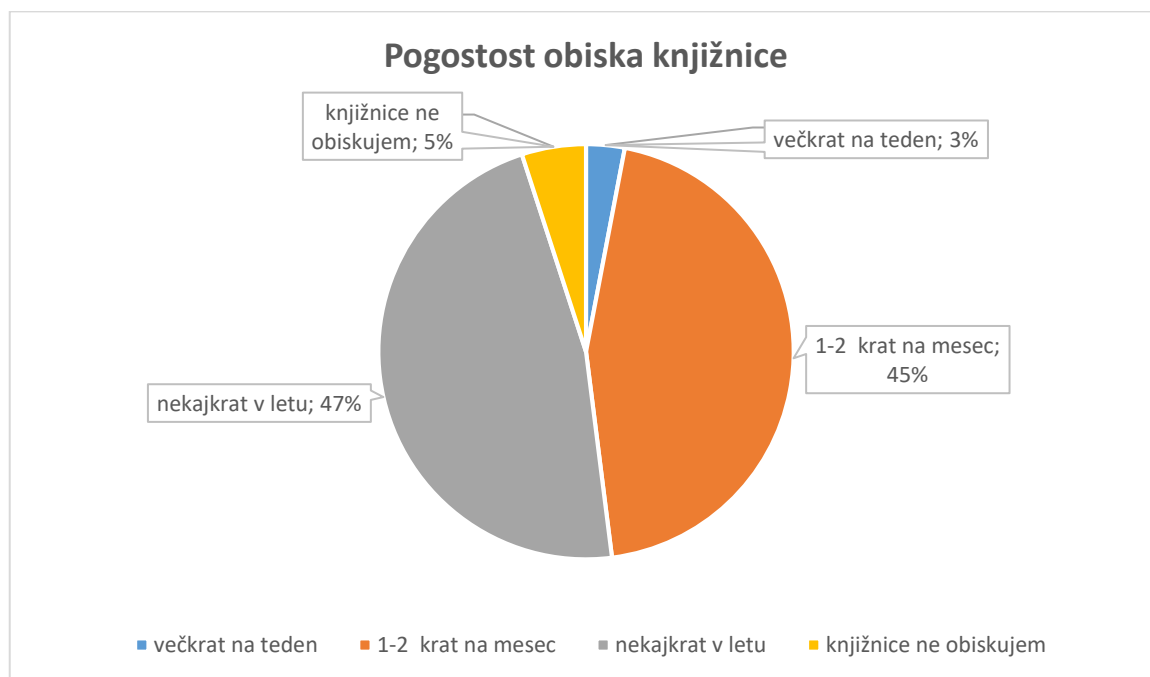
Čas uporabe in pogostost obiska knjižnice. Kot kaže **Slika 6**, več kot polovica anketirancev uporablja knjižnico manj kot eno leto (52 %). Približno enakovredno sledijo uporabniki, ki knjižnico uporabljajo 1-2 leti (22 %) in 3-4 leta (20 %). Izrazito manj je uporabnikov, ki knjižnico uporabljajo 5 let in več (7 %).



Slika 6: Čas uporabe knjižnice

Pogostost obiska knjižnice.

Glede pogostosti uporabe knjižnice je največ, 47 % anketirancev, odgovorilo, da jo obišče nekajkrat v letu. Zelo blizu sledijo tisti, ki jo obiščejo 1-2 krat na mesec (45 %). Večkrat na teden knjižnico obišče 3 % uporabnikov. Knjižnice pa ne obiskuje 5 % anketirancev. Pogostost obiska knjižnice prikazuje **Slika 7**.



Slika 7: Pogostost obiska knjižnice

3. VZROKI ZA OBISK KNJIŽNICE

Anketirance smo vprašali tudi, zakaj običajno obišejo 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 2021 prikazuje **Slika 8**.

Največ anketiranih obiskuje knjižnico zaradi izposoje knjig in drugega gradiva, in sicer kar 78 % vprašanih. Za študij in pripravo na izpite obiskuje knjižnico 42 % anketirancev. Ponovno smo v letošnjem anketnem vprašalniku kot odgovor vključili možnost Pisanje seminarских, diplomskih ... nalog, za kar je kot možnost izbralo 32 % vprašanih. (Lani te možnosti nismo vključili v anketo.)

Kot odgovor uporaba računalnika oz. interneta je označilo 17% anketirancev. Delež vprašanih, ki knjižnico obiše zaradi pregledovanja knjižničnega gradiva, predstavlja 7 %, zaradi uporabe čitalnice P9 pa 5 %. Dva procenta vprašanih obiskuje knjižnico zaradi branja dnevnega časopisja. Zadnjih 8 % anketirancev pa knjižnice ne obiskuje. Nihče od letošnjih anketiranih uporabnikov ni izbral možnosti »drugo«.

V primerjavi z letom 2021 se je povsod zmanjšal delež uporabnikov, razen pri branju dnevnega časopisa. Največji padec, za kar 11 %, je moč zaznati pri izposoji knjig in drugega gradiva. Za 8 % se je zmanjšala uporaba skupinske čitalnice P9, za 6 % pa pregledovanje knjižničnega gradiva. Za 4 % se je tudi povečal delež anketirancev, ki knjižnice ne obiskujejo.



Slika 8: Vzroki za obisk knjižnice 2022 (primerjava med l. 2021 in 2022)

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 2021 in 2022 je razvidna na **Sliki 9**.

Povprečna ocena

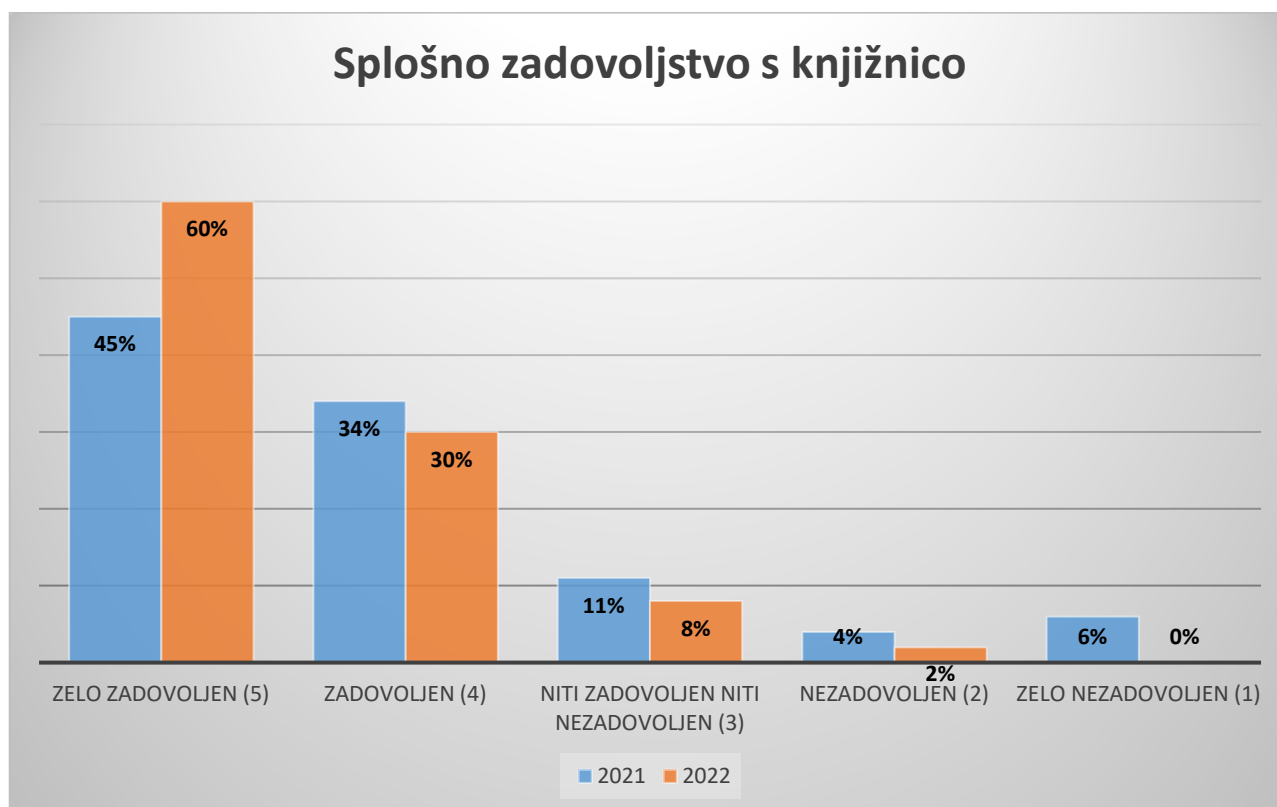
Splošno zadovoljstvo uporabnikov s knjižnico je bilo v povprečju ocenjeno z oceno 4,5, kar je za 0,4 ocene boljše kot v letu 2021 (4,1).

Analiza rezultatov

Velika večina anketirancev je s knjižnico zadovoljnih ali zelo zadovoljnih, to je skupaj 90 % vseh anketirancev. Glede na podatek iz leta 2021, ko je bilo s knjižnico zadovoljnih ali zelo zadovoljnih 79 % vseh anketirancev, pa lahko ugotovimo, da se je delež takih uporabnikov povečal kar za 11 %.

Oceno 3, torej neopredeljeno oceno, si knjižnica zasluži po mnenju 8 % uporabnikov, kar je za 3 % manj kot leta 2021.

Glede na rezultate ankete pa v primerjavi z rezultati z anketo 2021 ni nobenega med anketiranci, ki so s knjižnico zelo nezadovoljni. V primerjavi z lanskim letom se je za 2 % je zmanjšal tudi odstotek vprašanih, ki so nezadovoljni s knjižnico.



Slika 9: Splošno zadovoljstvo s knjižnico (primerjava med l. 2021 in 2022)

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	OČENJEVANI 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 delo v skupinah
	razsvetljava
	temperatura / prezračevanje
	funkcionalnost pohištva (mize, stoli, police ...)
	čitalnica za skupinsko delo P9
ZAPOSLENI V KNJIŽNICI	prijaznost
	profesionalnost, strokovnost
	Pravilnost in 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

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 10**, primerjavo povprečnih ocen posameznih elementov z letom 2021 prikazuje **Tabela 2**.

Povprečna ocena

Prostor in opremo knjižnice so anketiranci letos ocenili s skupno povprečno oceno 4,2, kar je za 0,3 točke boljše kot lani (3,9). Ob tem je treba dodati, da so bili boljše ocenjeni kot lani vsi elementi te kategorije, razen ene, katere povprečna ocena se v primerjavi z lanko ni spremenila.

Analiza rezultatov

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

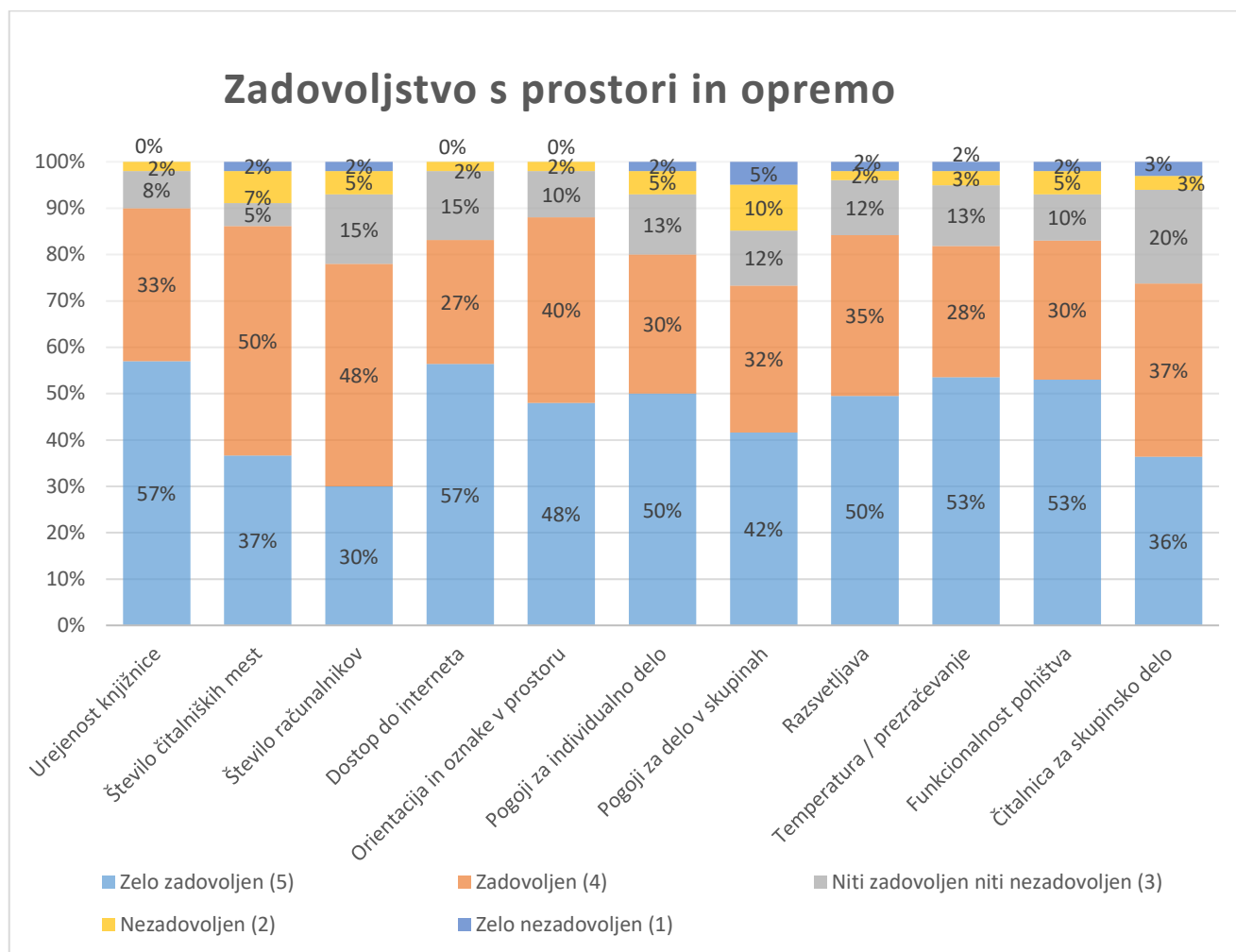
Nadpovprečno sta bila ocenjena tudi **dostop do interneta** ter **orientacija / oznake v prostoru** (4,4). V primerjavi z lanskim letom sta oceni zrasli za 0,3 (4,1) in celo 0,6 ocene (3,8).

Dobro so bile ocenjene tudi storitve **razsvetljava**, **temperatura/prezračevanje** in **funkcionalnost pohištva** (4,3). V primerjavi z letom 2021 so ocene zrasli za 0,2 ocene (4,1), 0,3 ocene (4,0) in 0,4 ocene (3,9).

S povprečno oceno 4,2 so ocenjeni **pogoji za individualno delo**, ki pa so se vseeno izboljšali za 0,3 ocene v primerjavi z lanko (3,9).

Nekoliko slabše so anketiranci ocenili **število čitalniških mest**, povprečna ocena 4,1, kar je za 0,2 ocene slabše kot leta 2021.

Najslabše, z oceno 4,0, so uporabniki ocenili elemente **število računalnikov**, **čitalnica P9 za skupinsko delo** ter **pogoje za delo v skupinah**. Dva elementa sta se v primerjavi z lanskimi ocenami vseeno izboljšala: pogoji za delo v skupinah za 0,4 ocene (3,6), število računalnikov pa za 0,2 ocene (3,8 v letu 2021). Ocena čitalnice P9 za skupinsko delo ostaja enaka kot v letu 2021 (4,0).



Slika 10: Zadovoljstvo s prostori in opremo v letu 2022

Zadovoljstvo s prostori in opremo	2021	2022
Urejenost knjižnice	4,2	4,5
Število čitalniških mest	3,9	4,1
Število računalnikov	3,8	4,0
Dostop do interneta	4,1	4,4
Orientacija in oznake v prostoru	3,8	4,4
Pogoji za individualno delo	3,9	4,2
Pogoji za delo v skupinah	3,6	4,0
Razsvetljava	4,1	4,3
Temperatura / prezračevanje	4,0	4,3
Funkcionalnost pohištva	3,9	4,3
Čitalnica P9 za skupinsko delo	4,0	4,0
POVPREČNO	3,9	4,2

Tabela 2: Zadovoljstvo s prostori in opremo: povprečne ocene posameznih elementov (primerjava z letom 2021)

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 11**, primerjavo povprečnih ocen posameznih elementov z letom 2021 pa prikazuje **Tabela 3**. Tudi v letošnji kot lanski anketi smo, za razliko od ankete leta 2016, izpustili element »odnos do uporabnikov«, ker je precej nejasno, kaj je s tem pravzaprav mišljeno.

Povprečna ocena

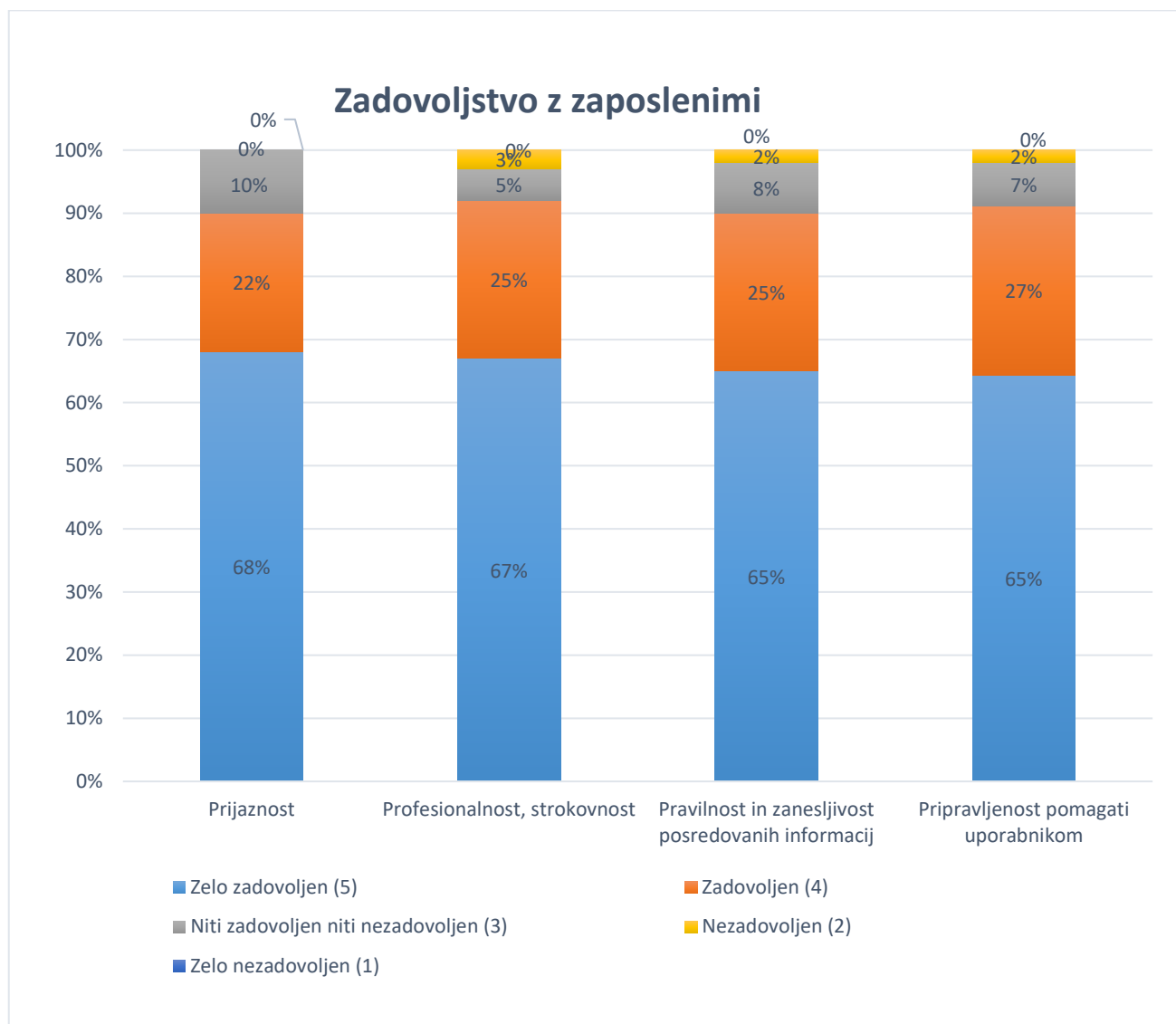
V preteklih letih, v katerih se je anketa izvajala, je bilo zadovoljstvo z zaposlenimi v knjižnici med najbolj ocenjenimi ali raje kar najbolj ocenjena kategorija ocenjevanja knjižnice. Tudi letos je bilo tako. Ob tem pa je treba ugotoviti, da se je povprečna ocena v letošnjem letu precej zvišala, in sicer iz 4,2 na 4,6, to je kar za 0,4 ocene. To velja tudi za vse posamezne elemente; vsi so dosegli precej boljšo povprečno oceno kot leta 2021.

Analiza rezultatov

Sodeč po anketi je velika večina anketirancev z zaposlenimi v knjižnici zelo zadovoljna ali zadovoljna. Najbolj so zadovoljni s **profesionalnostjo/strokovnostjo** ter **pripravljenostjo pomagati uporabnikom** (kar 92 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih ter 3 oz. 2 % nezadovoljnih anketirancev). Skupna ocena profesionalnosti/strokovnosti zaposlenih se je v primerjavi z lansko povečala za 0,4 ocene, medtem ko se je ocena pripravljenosti pomagati uporabnikom povečala kar za 0,6 ocene.

Tudi **prijaznost zaposlenih** ter **pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij** so anketiranci ocenili z velikim zadovoljstvom, oba elementa sta prispevala k 90 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih anketirancev; nezadovoljstvo pa je medtem izrazilo 0 % oz. 2 % uporabnikov. Ocena teh elementov je v primerjavi z letom 2021 zrasla za 0,4 oz. 0,3 ocene. Najnižje ocenjena kategorija je **pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij**, ki je ocenjena z oceno 4,5 (še vedno pa ne odstopa bistveno od drugih elementov v tej kategoriji).

Omeniti je treba, da je se pri vseh obravnavanih elementih zmanjšalo število neopredeljenih uporabnikov, ki predstavljajo med 5 – 10 % uporabnikov. Zmanjšan delež neopredeljenih je povezan s povečanjem zadovoljnih uporabnikov.



Slika 11: Zadovoljstvo z zaposlenimi v knjižnici v letu 2022

Kategorija	2021	2022
Prijaznost	4,2	4,6
Profesionalnost, strokovnost	4,2	4,6
Pravilnost, zanesljivost posredovanih informacij	4,2	4,5
Pripravljenost pomagati uporabnikom	4,0	4,6
POVPREČNO	4,2	4,6

Tabela 3: Zadovoljstvo z zaposlenimi: povprečne ocene posameznih elementov (primerjava z letom 2021)

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 12**, primerjavo povprečnih ocen posameznih elementov z letom 2021 pa prikazuje **Tabela 4**.

Povprečna ocena

Gradivo je bilo v preteklih anketah najslabše ocenjena ali vsaj ena najslabše ocenjenih kategorij med vsemi ocenjevalnimi kategorijami. Glede na rezultate lanskoletne ankete pa se je zadovoljstvo uporabnikov z gradivom vseeno na splošno izboljšalo. Skupna povprečna ocena zadovoljstva z gradivom je letos 4,1, kar je v primerjavi z letom 2021 bolje za 0,1 točke.

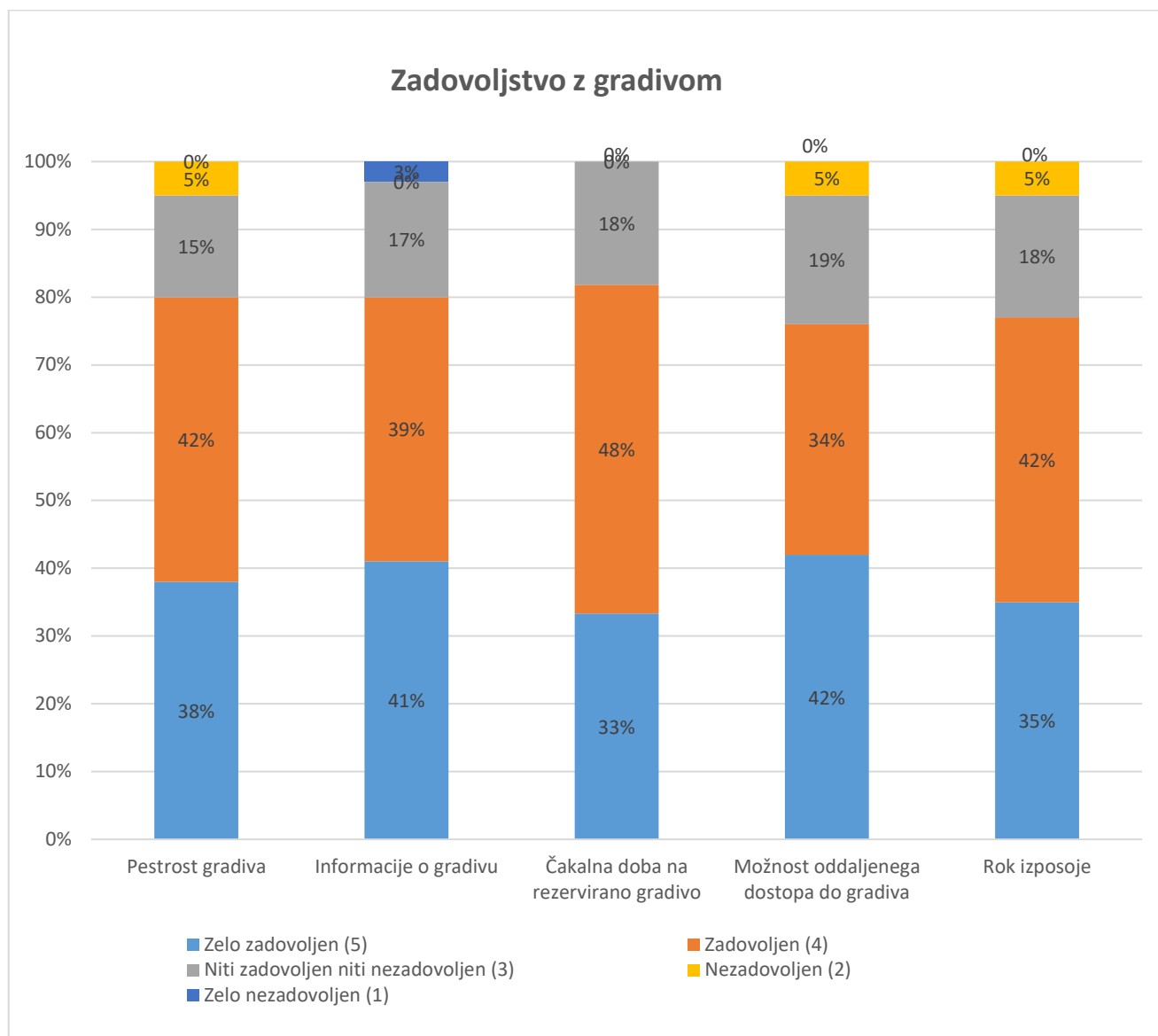
Analiza rezultatov

V letošnji anketi so anketiranci v tej kategoriji najbolj ocenili **čakalno dobo za rezervirano gradivo**, ki je dobila oceno 4,2, kar je za 0,1 ocene boljše kot v letu 2021.

Vse ostale elemente, torej **pestrost gradiva, informacije o gradivu, možnost oddaljenega dostopa do gradiva in rok izposoje gradiva**, so anketiranci ocenili s povprečno oceno 4,1.

Element, ki je dosegel največje izboljšanje ocene v kategoriji zadovoljstva z gradivom je rok izposoje, ki se je izboljšal za 0,3 ocene. Element informacije o gradivu je v primerjavi z lanskoletno povprečno oceno višji za 0,2 ocene. Elementa, ki sta dosegla najnižje izboljšanje ocene sta oceni pestrosti gradiva ter možnost oddaljenega dostopa do gradiva, in sicer za 0,1 ocene.

Vse ocene kategorije zadovoljstva z gradivom so se v primerjavi z lansko poboljšale (med 0,1-0,3 ocene).



Slika 12: Zadovoljstvo z gradivom v knjižnici (tako tiskanim kot elektronskim) v letu 2022

Element/Ocena	2021	2022
Pestrost gradiva	4,0	4,1
Informacije o gradivu	3,9	4,1
Čakalna doba za rezervirano gradivo	4,1	4,2
Možnost oddaljenega dostopa do gradiva	4,0	4,1
Rok izposoje	3,8	4,1
POVPREČJE	4,0	4,1

Tabela 4: Zadovoljstvo z gradivom: povprečne ocene posameznih elementov (primerjava z letom 2022)

5.5 Zadovoljstvo s knjižnično zbirko

Zanimalo nas je, kako so uporabniki zadovoljni s ponudbo knjižnične zbirke. Rezultati letošnje ankete so vidni na **Sliki 13**, primerjavo povprečnih ocen posameznih elementov z letom 2021 pa prikazuje **Tabela 5**.

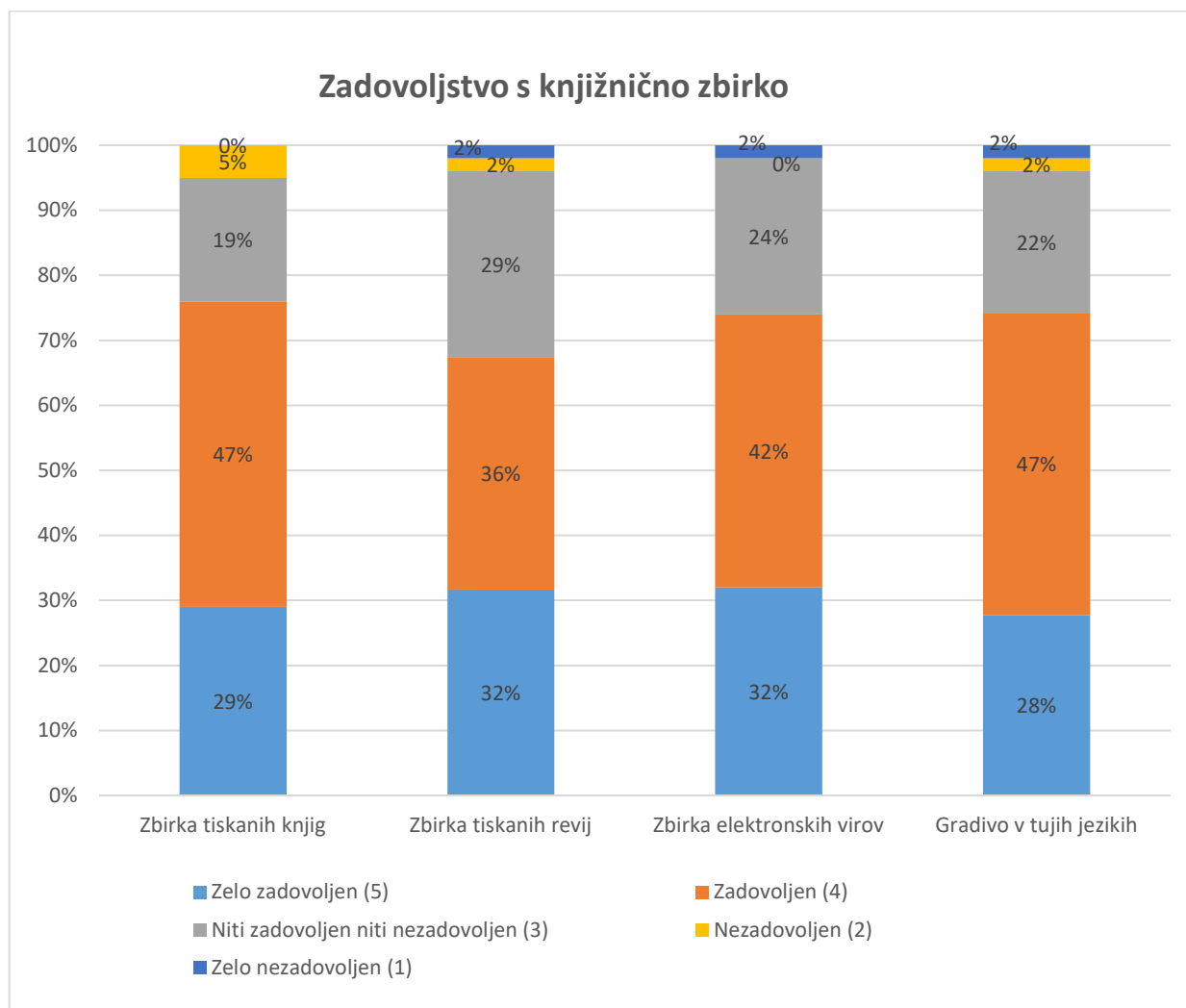
Povprečna ocena

Knjižnično zbirko so anketiranci letos ocenili enako kot lani, torej s povprečno oceno 4,0.

Analiza rezultatov

Anketiranci so najbolje ocenili kategorije **zbirko tiskanih knjig**, **zbirko elektronskih virov** ter **gradivo v tujih jezikih**, vse s povprečno oceno 4,0. Element gradivo v tujih jezikih se je izboljšal za 0,1 ocene, zbirka tiskanih knjig je v primerjavi z lanko enako ocenjena, kategorija zbirka elektronskih virov pa se je poslabšala za 0,1 ocene. Za 0,1 ocene se je poslabšala tudi ocena **zbirke tiskanih revij**, in sicer z oceno 3,9, ki je med kategorijami knjižnične zbirke torej tudi najslabše ocenjena.

Oceni **zbirke tiskanih revij** ter **zbirke elektronskih virov** sta (izjemoma) slabši oceni kot v letu 2021, in sicer za 0,1 ocene.



Slika 13: Zadovoljstvo s knjižnično zbirko v letu 2022

Element/Ocena	2021	2022
Zbirka tiskanih knjig	4,0	4,0
Zbirka tiskanih revij	4,0	3,9
Zbirka elektronskih virov	4,1	4,0
Gradivo v tujih jezikih	3,9	4,0
POVPREČJE	4,0	4,0

Tabela 5: Zadovoljstvo s knjižnično zbirko: povprečne ocene posameznih elementov (primerjava z letom 2021)

5.6 Zadovoljstvo s posameznimi storitvami knjižnice

Anketirance smo vprašali tudi o 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«. Zadovoljstvo anketirancev s posameznimi storitvami knjižnice prikazuje **Slika 14**, primerjavo povprečnih ocen posameznih elementov z letom 2021 pa **Tabela 6**.

Povprečna ocena

Povprečna ocena zadovoljstva s knjižničnimi storitvami se je glede na lansko leto povečala za 0,1 ocene (s 4,1 na 4,2).

Analiza rezultatov

Uporabniki so bili najbolj zadovoljni s **prodajo učbenikov** (80 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih), pri čemer je zadovoljivo tudi dejstvo, da ni bilo nobenega uporabnika, ki so s to storitvijo nezadovoljni ali zelo nezadovoljni.

Druga najboljše ocenjene storitve so **izobraževalne storitve** (78 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih uporabnikov, nezadovoljnih 4 %, od tega 2 % zelo nezadovoljnih).

Podobno so uporabniki veliko zadovoljstvo izrazili s **kakovostjo spletne strani knjižnice** (71 %, delež nezadovoljstva pa je 5% nezadovoljnih, od tega vseeno 0 % zelo nezadovoljnih).

Anketiranci so zadovoljni s storitvama **obveščanje o ponudbi knjižnice** ter **delovni čas knjižnice** (67 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih). Vendar pa sta pri obeh storitvah visoka deleža nezadovoljnih uporabnikov. Najvišji delež nezadovoljnih uporabnikov je bilo moč zaznati glede delovnega časa knjižnice, kar 12% vprašanih, od tega 3% zelo nezadovoljnih. Pri obveščanju je delež 8%, od tega je 3% zelo nezadovoljnih. Vseeno pa ni nezanemarljivo dejstvo, da se delež nezadovoljnih pri ostalih storitvah giblje od skupno 0-5%.

Uporabniki so precej zadovoljni tudi s **kakovostjo spletne učilnice Knjižnica, številom možnih podaljšanj gradiva ter hitrostjo odziva** (66 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih). Nezadovoljstvo so pri teh storitvah anketiranci izrazili samo pri prvih dveh (5%, od tega 2% zelo nezadovoljnih oz. 2% nezadovoljnih). Pri storitvi hitrosti odziva pa je opazen visok delež neopredeljenih (19%).

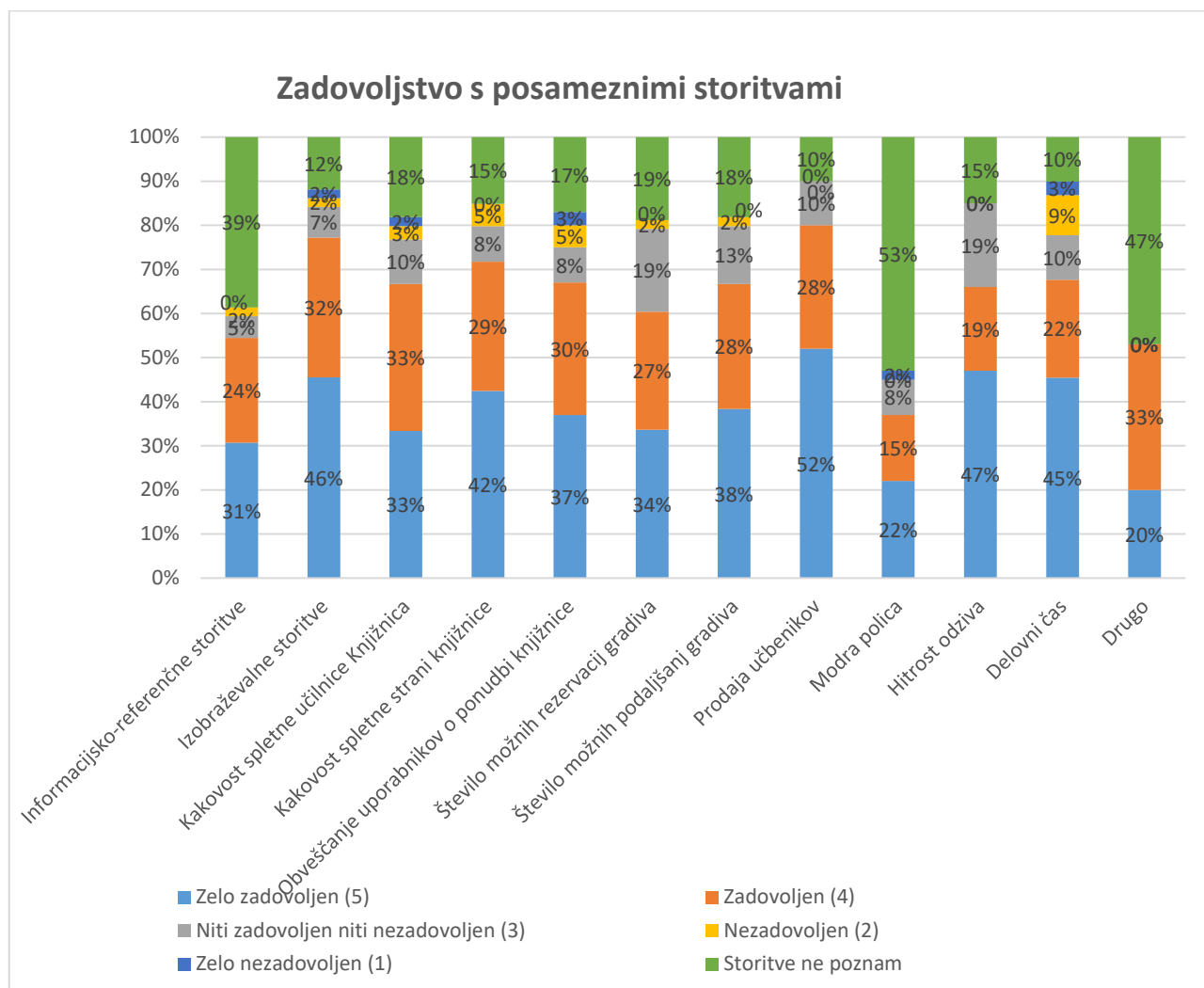
Pri slednji storitvi je v primerjavi z lansko izražen največji padec zadovoljnih uporabnikov (za 8%). Zmanjšanje deleža zadovoljnih uporabnikov v primerjavi z lansko anketo je moč zaznati tudi pri kakovosti spletne strani knjižnice (za 2%) ter pri številu možnih rezervacij gradiva (5%). Vseeno pa je pri ostalih storitvah zaznaven trend večanja deleža zadovoljnih uporabnikov (med 5 in 8%).

Večina uporabnikov je zadovoljna s **številom možnih rezervacij gradiva** (61 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih). Pri tej storitvah je opazen visok delež neopredeljenih (19 %) ter nizek odstotek nezadovoljnih (2 %).

Relativno nizek delež zadovoljstva so dosegle **informacijsko-referenčne storitve** - 55 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih, 2 % nezadovoljnih. Ta ocena pa gre na račun nepoznavanja storitve, kar je navedlo kar 39 % anketirancev.

Najslabše ocenjena storitev je **Modra polica** (le 37 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih, 2 % nezadovoljnih uporabnikov). Nizek delež zadovoljstva gre v veliki meri na račun nepoznavanja storitve, saj je kar 53 % anketirancev navedlo, da storitve ne pozna. Vseeno pa v primerjavi s prejšnjim letom storitev pozna 5 % več vprašanih.

Uporabniki so imeli možnost navesti tudi **druge storitve**; kjer je 20 % uporabnikov oddalo oceno zelo zadovoljen in 33% uporabnikov oceno zadovoljen. Vendar pa v teh primerih ni bilo podano, na katero drugo storitev so se te ocene nanašale.



Slika 14: Zadovoljstvo s posameznimi storitvami knjižnice v letu 2022

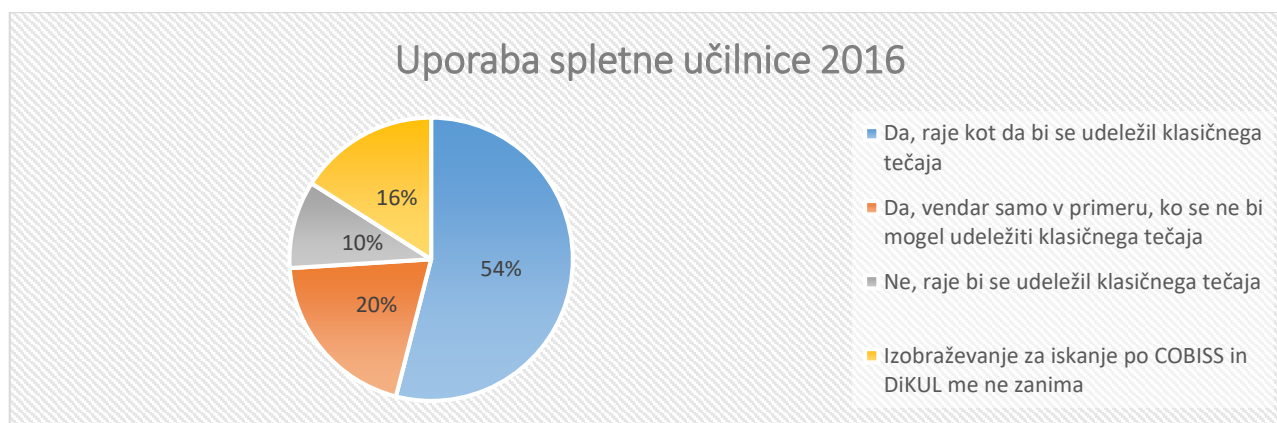
Element/Ocena	2021	2022	Ne poznam 2021	Ne poznam 2022
Informacijsko-referenčne storitve	4,2	4,3	33 %	39%
Izobraževalne storitve	3,8	4,3	9 %	12%
Kakovost spletne učilnice Knjižnica	4,0	4,1	27 %	18%
Kakovost spletne strani knjižnice	4,0	4,3	7 %	15%
Obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice	4,0	4,1	16 %	17%
Število možnih rezervacij gradiva	4,1	4,1	14 %	19%
Število možnih podaljšanj gradiva	4,2	4,3	13 %	18%
Prodaja učbenikov	4,2	4,5	9 %	10%
Modra polica	4,2	4,2	58 %	53%
Hitrost odziva	4,2	4,3	7 %	15%
Delovni čas	3,7	4,1	4 %	10%
Drugo				
POVPREČJE	4,1	4,2		

Tabela 6: Zadovoljstvo s posameznimi storitvami: povprečne ocene posameznih elementov (primerjava z letom 2021)

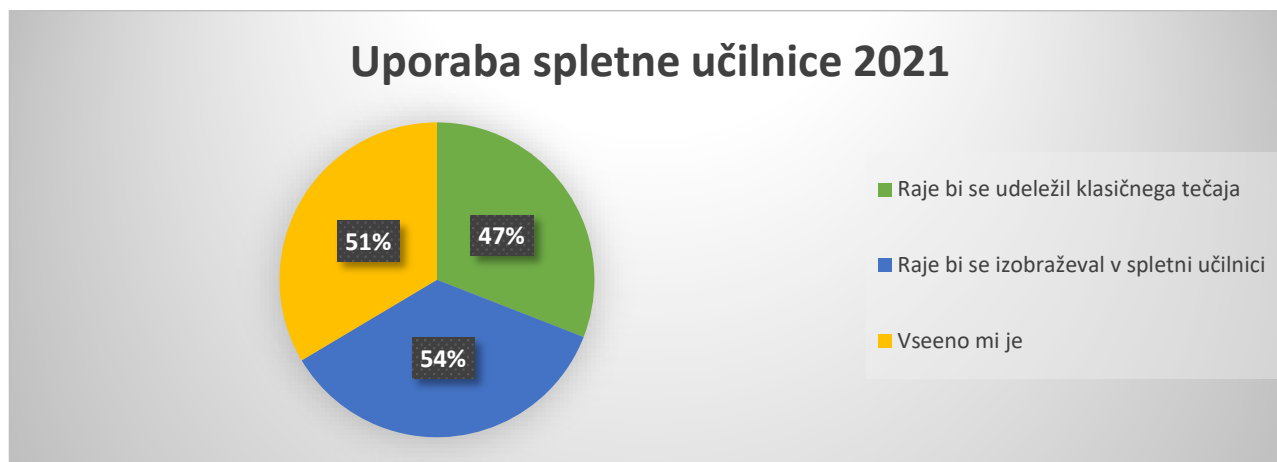
5.7 Izobraževalne vsebine – uporaba spletne učilnice

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 15**:



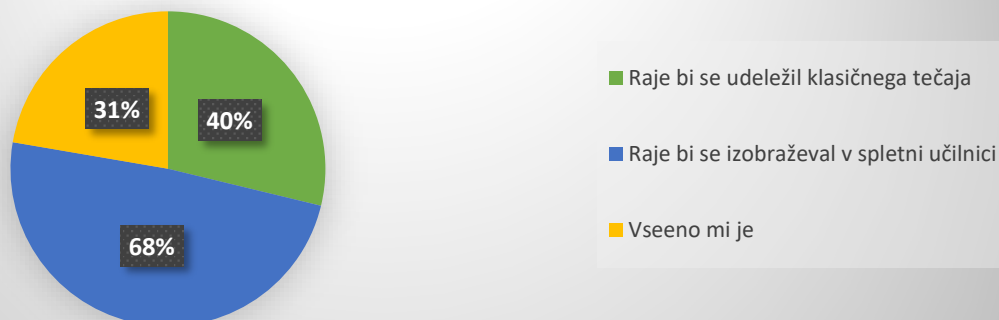
Slika 15: Uporaba spletne učilnice v letu 2016



Slika 16: Uporaba spletne učilnice v letu 2021 – deleži odgovorov »da«

Tako kot lani smo anketirancem tudi v letošnjem letu 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 16** in **Slike 17**. Vendar sta bila pri vsakem vprašanju dva možna odgovora – da ali ne. Tudi zato je interpretacija rezultatov malo otežena.

Uporaba spletne učilnice 2022



Slika 17: Uporaba spletne učilnice v letu 2022 – deleži odgovorov »da«

Rezultat je pokazal, da bi se tako leta 2016 kot 2021 54 % uporabnikov raje izobraževalo v spletni učilnici. V letu 2022 pa se je delež uporabnikov povečal na 68 % - več kot dve tretjini bi se torej raje izobraževalo v spletni učilnici.

Delež uporabnikov, ki bi se raje udeležili klasičnega tečaja, bi lahko v letu 2016 ocenili okoli 30 %, leta 2021 pa okoli 47 %, letos pa 31 % (vendar je to glede na razlike v vprašanjih lahko le približna ocena).

5.8 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 3,9 in nad 4,6 (za razliko od leta 2021, ko je bila meja postavljena pod 3,6 in nad 4,2).

Na kratko lahko povzamemo, da je v letošnji anketi najslabše ocenjen element zbirke tiskanih revij. Najboljše ocenjena kategorija so še vedno zaposleni, in sicer njihova prijaznost, profesionalnost in strokovnost ter pripravljenost pomagati uporabnikom.

NAJSLABŠE OCENJENE KATEGORIJE IN ELEMENTI		
KATEGORIJA / ELEMENT	2021	2022
KNJIŽNIČNA ZBIRKA		
Zbirka tiskanih revij	4,0	3,9
NAJBOLJE OCENJENE KATEGORIJE IN ELEMENTI		
KATEGORIJA / ELEMENT	2021	2022
ZAPOSLENI		
Prijaznost	4,2	4,6
Profesionalnost, strokovnost	4,2	4,6
Pripravljenost pomagati uporabnikom	4,0	4,6

Tabela 7: Pregled najslabše in najboljše ocenjenih kategorij v letu 2022 in primerjava z l. 2021

6. ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI KNJIŽNICE MED EPIDEMIJO COVID-19

Vpliv epidemije COVID-19 na izvajanje knjižničnih storitev

Tudi v letu 2021 je imela epidemija koronavirusa velik vpliv na izvajanje knjižničnih storitev in drugih dejavnosti v knjižnici. Knjižnica je bila od začetka koledarskega leta do meseca maja zaprta za uporabnike. Izposoja je bila organizirana tako, da sta bili izposoja in vračilo gradiva možni dvakrat tedensko, ob torkih in petkih med 8. in 11. uro na prevzemnem mestu pri glavnem vhodu v fakulteto. Člani so morali rezervirati prost termin, v 10-minutnih presledkih. Zamudnine nismo zaračunavali. 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. Od 3. maja 2021 dalje pa je bila knjižnica ponovno odprta za vse obiskovalce in je izvajala vse storitve za uporabnike in člane. Izobraževalni tečaji za uporabnike so potekali preko spleta (Spletna učilnica Knjižnica oz. Zoom).

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:

Kako ste bili zadovoljni z dosegljivostjo knjižničnih storitev v času Covid-19; kakšna druga pripomba, sugestija:

Odgovori anketirancev

Na to vprašanje odprtega tipa je odgovorilo 52 uporabnikov ali 87 % vseh anketirancev. Osem anketirancev pa na to vprašanje ni odgovorilo.

Niso izpolnili polja oz. pustili prazno:

Od teh 52 je 15 anketirancev (torej 28% oz. 25 %) oddalo odgovor / ali X - ga torej ni izpolnilo.

Zadovoljstvo

Osem uporabnikov (15 % anketirancev, ki so odgovorili na vprašanje, oziroma 13 % vseh anketirancev) je izrazilo veliko zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami v tem času.

Od tega je šest anketirancev (11 % oz. 10 % vseh) izrazilo veliko zadovoljstvo brez posebne utemeljitve ali navedbe razloga:

- samo odgovor »zelo zadovoljna« (5), »zelo« (1).

Dva anketiranca (3,8 % oz. 3,3 %) pa sta navedla bolj konkretne odgovore:

- »vse je bilo super« (1), »odlično, prijazno 😊« (1),

Enaindvajset anketirancev (40 % oz. 35% vseh) je izrazilo zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami.

Od tega so trije navedli (5,7 % oz. 5 %) konkretnejše razloge za zadovoljstvo:

- »storitve so bile dobro prilagojene glede na situacijo« (1),
- »z dosegljivostjo knjižnice v času covid-19 sem bila zadovoljna« (1),
- »z knjižnično storitvijo sem bila v času covid-19 zadovoljna« (1),

Ostali (34,6 % oz. 30 % vseh) so izrazili razloge za zadovoljstvo brez posebne utemeljitve ali navedbe razloga:

- »zadovoljna« (2), »bila sem zadovoljna« (1), »zadovoljena« (1),
- »dobro« (3),
- »v redu« (1).
- »zadovoljna« (5), »zadovoljni« (1),
- »ni pripomb« ali »brez pripomb« (4).

Uporabniki so torej pohvalili: **prijaznost, odličnost, super komunikacijo, dobro prilagojenost storitev glede na situacijo in zadovoljstvo z dosegljivostjo knjižnice** ter **knjižnično storitvijo v času covid-19**.

Deloma zadovoljstvo deloma nezadovoljstvo

En anketiranec (1,9 % ali 1,6 % vseh) je izrazil deljeno mnenje. Kot pozitivna je bila izpostavljena »super komunikacija«, kot negativno pa je bilo mnenje, da »edino **tehničnih težav bi lahko bilo manj**«.

Neuporaba storitev knjižnice v času epidemije

Šest anketirancev (11,5 % ali 10 % vseh) je navedlo, da se v času epidemije niso posluževali knjižničnih storitev oz. nimajo izkušenj s knjižnico v času zaprtja:

- 2 odgovora: »ni bilo izkušenj«;
- 2 odgovora »knjižnice med covid-19 nisem uporabljala«; »knjižnice nisem uporabljala v času covid-19«;
- 2 odgovora zakaj ni bilo izkušenj: »z začetkom mojega študija smo imeli vse v živo tako da težko rečem kako je bilo prej«; v času covid lockdowna še nisem bila študentka na fu.

Nezadovoljstvo

En uporabnik (1,9 % ali 1,6 % vseh) je podal negativno mnenje glede izvajanja knjižničnih storitev v času epidemije oziroma zaprtosti knjižnice. Naveden je bil razlog:

- »v primerjavi z drugimi sosednjimi knjižnicami, ki so nudile vse storitve v oblaku, sem razočaran, saj pri **nas ni bilo nič dostopno**«.

Kratek povzetek odgovorov

Povzamemo lahko, da je več kot polovica ali 55,7 % anketirancev, ki so odgovorili na to vprašanje, izrazila zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami v času epidemije. Okoli 2 % (1,9 %) jih je izrazilo delno zadovoljstvo, delno nezadovoljstvo, ravno toliko (1, 9%) pa jih je bilo nezadovoljnih. 28,8 % anketirancev na to vprašanje ni odgovorilo. 11,5 % pa je odgovorilo, da je v tem času ni uporabljala knjižnice – da je torej brez izkušenj.

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 17**, primerjavo povprečnih ocen posameznih elementov z letom 2021 pa prikazuje **Tabela 8**.

Povprečna ocena

Povprečna ocena zadovoljstva s knjižnico kot celoto se je zvišala iz 4,1 na 4,4, kar pomeni povečanje za kar 0,3 ocene.

Analiza rezultatov

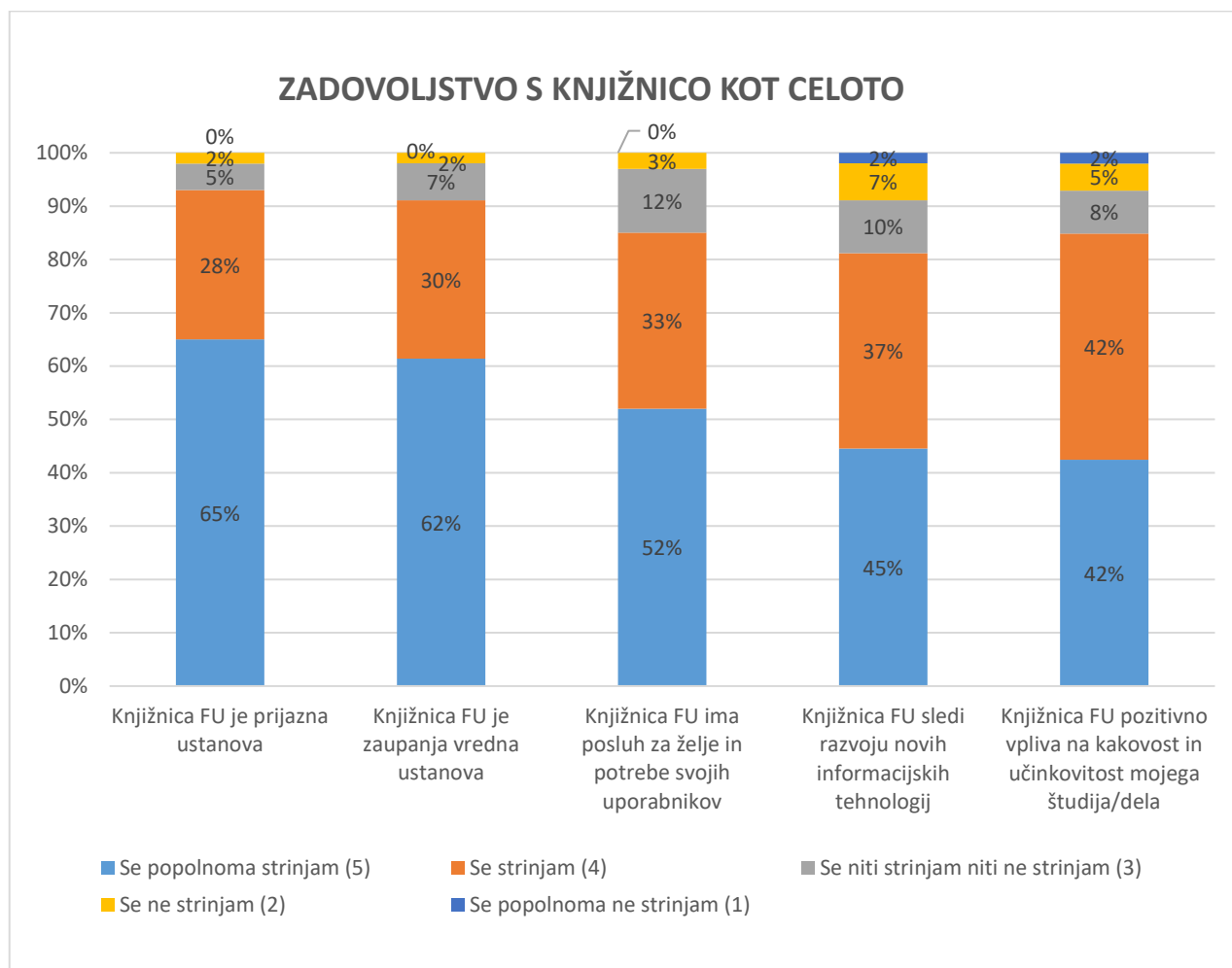
Letos je velika večina anketirancev knjižnico ocenila kot **prijazno ustanovo**, kar 93 %, kar je za 3 % več kot lani. Izboljšal se je procent anketirancev, ki knjižnice ne vidijo kot prijazne ustanove (leta 2021 je bilo tako opredeljenih anketirancev 7 %, letos pa 2 %). Pri tem je delež neopredeljenih anketirancev padel iz lanskih 9 % na letošnjih 5 %.

Delež anketirancev, ki knjižnico ocenjujejo kot **zaupanja vredno ustanovo**, se je v primerjavi z letom 2021 bistveno povečal, in sicer za 10 %, z 82 % na 92 %. Odstotek anketirancev, ki knjižnice ne vidijo kot zaupanja vredne ustanove, pa po drugi strani ostaja enak (2 % tako letos kot lani). Zmanjšalo pa se je število neopredeljenih anketirancev (lani je bilo takih 16 %, letos 7 %).

Za več kot desetino se je izboljšala ocena knjižnice kot **ustanove s posluhom za želje in potrebe svojih uporabnikov**. Leta 2021 je knjižnico kot tako ustanovo videlo 74 % anketirancev, letos pa 85 %. Število neopredeljenih se je zmanjšalo za 4 % (lani 16 %, letos 12 %). Precej pa se je zmanjšal delež nezadovoljnih anketirancev (leta 2021 11 %, letos pa samo 3 %).

V letošnjem letu je velika večina anketirancev še vedno ocenila kot knjižnico kot ustanovo, ki **sledi razvoju novih informacijskih tehnologij**, se pa je delež v primerjavi z lanskim zmanjšal za 1 % (iz 83 % na 82 %). Zmanjšalo se je število neopredeljenih (lani 13, letos 10 %), kot tudi odstotek nezadovoljnih anketirancev (lani 14 %, letos pa 9 %).

Da **knjižnica (pozitivno) vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela** je letos ocenilo 84 % vprašanih, kar je za 1 odstotek bolje kot lani. Za 5 % se je zmanjšalo število neopredeljenih (lani 13 %, letos 8 %). Za 6 % se je znižal tudi delež anketirancev, ki so podali negativno mnenje (lani 13 %, letos 7 %).



Slika 18: Zadovoljstvo s knjižnico kot celoto v letu 2022

	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	Povpr . oc. 2021	Povpr . oc. 2022
Trditev/Ocena	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5		
Knjižnica je prijazna ustanova	7%	0 %	0%	2 %	9 %	5%	27 %	28 %	57%	65%	4,3	4,6
Knjižnica je zaupanja vredna ustanova	0%	0 %	2%	2%	16 %	7 %	27 %	30 %	55%	62 %	4,3	4,5
Knjižnica ima posluh za želje in potrebe uporabnikov	7 %	0 %	4%	3 %	16 %	12 %	27 %	33%	47%	52%	4,0	4,3
Knjižnica sledi razvoju novih informacijskih tehnologij	7 %	2 %	7 %	7 %	13 %	10 %	29 %	37 %	44 %	45 %	4,0	4,2
Knjižnica pozitivno vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela	4 %	2 %	9 %	5 %	13 %	8 %	24 %	42 %	49 %	42 %	4,0	4,2
POVPREČJE											4,1	4,4

Tabela 8: Zadovoljstvo s knjižnico kot celoto – primerjava med letoma 2021 in 2022

8. ZAKLJUČEK

Anketa je bila letos izvedena drugo leto zapored, po tem ko smo lani izvedli anketo po petletnem premoru (2016). Leta 2021 je bil vprašalnik tako deloma spremenjen, bil je skrajšan, dodano pa je bilo tudi vprašanje za ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov s storitvami knjižnice v času epidemije COVID-19, kar smo ohranili tudi letos.

Anketo je izpolnilo relativno malo uporabnikov (reprezentativno 10,1 % 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 60 anketirancev, kar je sicer več kot lani, a še vedno (občutno) premalo za reprezentativen vzorec.

Letos smo tako kot v prejšnjih letih ponovno uvedli daljši čas aktivnosti ankete (mesec in pol), v primerjavi z lanskoletnim obdobjem, ko je bil čas za izpolnjevanje ankete 14 dni

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, lani jih je le 504. Letos je število aktivnih članov sicer.

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.

V ta namen smo podaljšati čas aktivnosti ankete, tako je bi bila aktivna mesec in pol. Kupili pa smo tudi tablico za knjižnico, na kateri bodo lahko obiskovalci izpolnili anketo.

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 %
2022 (1,5 m)	60	593	10,1 %

Tabela 9: Primerjalni pregled št. izpolnjenih anket glede na št. aktivnih članov v letih 2011-2022

Pogostost obiska knjižnice

Glede na rezultate ankete uporabniki knjižnice v povprečju ne obiskujejo preveč pogosto, slaba polovica oz. 47 % uporabnikov knjižnico obišče le nekajkrat na leto. Slaba polovica anketirancev oz. 46 % pa jo obišče 1-2-krat na mesec in le 3 % večkrat na teden. Rezultati so se v primerjavi z lanskimi izboljšali, pri čemer je razloge moč najti v

večji prepoznavnosti knjižnice ter da je knjižnica bolj(e) sledila potrebam uporabnikov. Očitno se je obrestovala bolj sistematična in intenzivna promocija knjižnice. Še vedno pa bi bilo potrebno zmanjšati število anketirancev, ki knjižnice ne obiskujejo (5 %) oz. ugotoviti razloge, zakaj je ne. Tolikšen odstotek anketirancev pa najbrž ni nezanemarljiv tudi pri analizi (ne)poznavanja storitev knjižnice.

Vzroki za obisk knjižnice

Razlogi, zakaj uporabniki obišejo knjižnico, so glede na rezultate ankete podobni kot v preteklih letih, tudi po deležih odgovorov oz. glede na vrstni red razlogov. Največ uporabnikov knjižnico obiše zaradi izposoje gradiva (78 %). Naslednji najpogostejši vzrok je študij oz. priprava na izpite (42 %). 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 lanskeletni anketi zaradi skrajšanja izpustili, po premisleku pa smo to možnost letos zopet vključili v anketo, kot razlog pa jo je naštel 32 % vprašanih. Sledijo uporaba računalnika in interneta (15 %), pregledovanje knjižničnega gradiva (7 %), uporaba čitalnice P9 (5 %) ter branje dnevnega časopisja (2 %). Kar 8 % vprašanih pa knjižnice ne obiskuje, kar je povezano tudi z rezultati pri pogostosti obiska knjižnice ter z nepoznavanjem določenih storitev (npr. Modra polica). Ugotovljeno je bilo tudi, da se je na splošno delež uporabnikov (razen pri razlogu pisanje seminarskih in zaključnih nalog) v primerjavi z lanskim malo zmanjšal.

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 kar 90 % anketirancev, kar predstavlja 11% povečanje, je pa ekvivalenten rezultat preteklih anket (med letoma 2012-2016 se je skoraj vedno gibal med 88-90%). Razveseljiv je podatek, da je bil letošnji delež zelo zadovoljnih uporabnikov najvišji do sedaj (poleg leta 2016), dosegel je 60 %. Poleg tega je bil tudi letos delež zelo zadovoljnih uporabnikov (60 %) letos prvič višji od deleža zadovoljnih uporabnikov (30 %); v preteklih letih je bila ta slika približno obrnjena, le leta 2016 je bil odstotek enak. Spodbuden je delež nezadovoljnih uporabnikov- število nezadovoljnih je 2 %, zelo nezadovoljen pa ni bil nihče od anketirancev. Ohranja oz. še izboljšuje torej trend anket preteklih letih, kjer delež nikoli ni presegel 3 %. V primerjavi z lanskeletno anketo pa se je procent nezadovoljnih zmanjšal za kar 8 %. Povprečna ocena splošnega zadovoljstva je bila letos 4,5, kar je za 0,4 ocene bolje kot v letu 2021.

Zadovoljstvo s posameznimi kategorijami knjižnične dejavnosti

V primerjavi z letom 2021 so bile letos vse kategorije knjižnične dejavnosti ocenjene bolje, razen ene, ki je enako ocenjena kot lani.

Podobno kot v preteklih letih so bili tudi letos uporabniki najbolj zadovoljni z **zaposlenimi v knjižnici**, ki so jih ocenili s povprečno oceno 4,6. Povprečna ocena je v primerjavi z letom 2021 boljša kar za 0,4 ocene, kar lahko opredelimo kot drastičen dvig zadovoljstva z zaposlenimi v knjižnici.

Lani je bil najslabše ocenjeni element v tej kategoriji pripravljenost pomagati uporabniku, katerega ocena se je letos zvišala za kar 0,6 ocene in je letos med (tremi) najboljšo ocenjenimi. Letos pa je bil najslabši element pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij, kar je treba v prihodnje upoštevati kot potrebo oz. pričakovanja uporabnikov od knjižničnih delavcev. Vseeno pa se je v primerjavi z lansko povišala za 0,3 ocene.

Uporabniki so dobro ocenili tudi **prostore in opremo** knjižnice, ki je bila lani na splošno ocenjena kot najslabša kategorija. Povprečna ocena se je dvignila za 0,3 ocene - iz 3,9 na 4,2.

Najslabšo oceno so (4,0) prejeli elementi število računalnikov, čitalnica P9 ter pogoji za delo v skupinah. Slednji element je tudi lani dosegel najnižjo oceno v tej kategoriji (3,6). Tudi element število računalnikov je bilo lani med najslabše ocenjenimi (3,8). Glede na to, da se je znižalo število računalnikov iz 5 na 4, lahko pričakujemo, da se v prihodnje ocena ne bo izboljšala. Ocena čitalnice P9 pa ostaja enaka kot lani. Uporabniki kljub čitalnici P9 še vedno pogrešajo primeren prostor za skupinsko delo, kar je verjetno povezano tudi z ustrezno IKT opremo.

Najboljšo ocenjena pa je urejenost knjižnice.

Z dobro povprečno oceno 4,2 so uporabniki ocenili tudi **posamezne storitve knjižnice**, ki se je v primerjavi z letom 2021 izboljšala za 0,1 ocene.

Enako kot lani izstopa slabša ocena delovnega časa –letos ocena 4,1, kar pa vseeno predstavlja izboljšavo glede na lanskoletno oceno 3,7. Sistem dveh paketnikov se sicer počasi, a vseeno uveljavlja in naj bi pomagal pri nezadovoljstvu z delovnim časom knjižnice. Ocena pogostosti obiskov ob torkih in četrtek, ko je knjižnica odprta dlje pa vseeno ne daje vtisa, da je takrat bistveno več obiskov.

Z najslabšo oceno 4,1 so bile letos ocenjene tudi storitve število možnih rezervacij gradiva, obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice in kakovost spletne učilnice Knjižnica. Število možnih rezervacij gradiva je bilo ocenjeno enako kot lani, prav tako pa je to največje možno število rezervacij v sistemu COBISS.

Glede obveščanja uporabnikov bi bilo smiselno razmisliti o uporabi signalnih informacij ali (še) večjo promocijo novih pridobitev. Pri oceni spletne učilnice Knjižnica, ki so jo v knjižnici uvedli po letu 2016, je velik delež tistih, ki spletne učilnice ne poznajo (18 %). Oceno 4 ali 5 ji je podelilo 66 % anketirancev, 5 % pa izrazilo svoje nezadovoljstvo z njo. Rezultati kažejo, da spletna učilnica še ni polno zaživela in da med uporabniki še ni dovolj prepoznavna. Pomemben je podatek, da se je izrazilo povečal delež uporabnikov (68 %), ki je izrazil stališče, da bi se raje izobraževal v spletni učilnici kot pa da bi se udeležil klasičnega tečaja; hkrati je v tem pogledu vseeno 40 % anketirancem. Zato bi jo bilo v bodoče treba nadgraditi z novimi vsebinami in jo bolje predstaviti oz. promovirati, saj je tu še zelo veliko potenciala. Po drugi strani pa se je izkazala omejitev pri izvajanju tečajev preko BBB videokonference, saj sistem ne deluje, ko se preseže število 100 uporabnikov, kar se nam je v lanskem letu tudi zgodilo, zato smo tečaje preselili v okolje Zoom.

Izboljšala se je ocena izobraževalnih storitev, ki je bila lani druga najslabša, letos pa med drugimi najbolj ocenjenimi storitvami. Povečalo se je tudi poznavanje Modre police, vendar bi bilo smiselno še vedno vztrajati z njeno dopolnitvijo in izboljšano promocijo. Velik delež anketirancev ne pozna informacijsko-referenčnih storitev, kar pa gre morda pripisati interpretaciji, da si anketiranci ne predstavljajo, kaj je definicija te storitve in bi jo bilo smiselno v naslednji anketi podati.

Za 0,1 oceno bolje kot v lanskem letu so uporabniki ocenili **gradivo**, ki je dobilo povprečno oceno 4,1. Elementi te kategorije so bili ocenjeni precej podobno: najboljšo oceno ima z oceno 4,2 čakalna doba za rezervirano gradivo, vsi ostali pa oceno 4,1. Vzpodbudno je, da se je ocena roka izposoje, ki je bil lani ocenjena najslabše, letos povečala za največ (0,3 ocene).

Najslabše ocenjena kategorija pa je letos **knjižnična zbirka** (tako lani kot letos s povprečno oceno 4,0). Največji napredek se kaže pri gradivu v tujih jezikih (izboljšanje za 0,1 ocene). Z enako oceno je bila ocenjena zbirka tiskanih knjig (4,0). Najslabše ocenjeni element je bila zbirka tujih revij v tujih jezikih (3,9), ki pa je bil skupaj z oceno zbirke

elektronskih virov ocenjen za 0,1 ocene manj kot lani. Vseeno pa je vzpodbudno dejstvo, da sta med vsemi kategorijami to edina elementa, ki sta v povprečni oceni ocenjena slabše kot lani, vsi ostali so ocenjeni enakovredno ali boljše.

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. Kot slabost pa se je izkazalo dejstvo, da se nekaj uporabnikov ni držalo dogovorjenega termina in je bilo zaradi tega delovanje izposoje otežkočeno.

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. Negativen komentar se je sicer navezoval na nedostopnost storitev v oblaku ter na tehnične težave, a splošen vtis je, da so se tudi uporabniki prilagodili na življenje v času korone. Res pa je, da precejšen del uporabnikov še ni študiralo v času lockdowna.

V času izvajanja ankete je bil uveden sistem paketnikov za samostojen prevzem knjižničnega gradiva, s čimer je 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

Vzpodbuden je tudi rezultat ocene knjižnice kot celote. Dobra povprečna ocena (4,4) se je pa v primerjavi z lani zvišala kar za 0,3 ocene.

Izrazito, za desetino, se je povečal delež vprašanih, ki knjižnico ocenjujejo kot zaupanja vredno ustanovo in kot ustanovo s posluhom za želje in potrebe svojih uporabnikov. Zmanjšal, sicer za 1 %, pa se je delež uporabnikov, ki ocenjujejo knjižnico kot ustanovo, ki sledi razvoju informacijskih tehnologij.

Toda še vedno je potrebno slediti uporabnikom in njihovim mnenjem, po možnosti na večjem vzorcu, da se zadovoljstvo s knjižnico še poveča.

9. PRILOGA – ANKETNI VPRAŠALNIK

Q2	Zakaj običajno obiščete knjižnico FU?							
	Podvprašanja	Enote					Navedbe	
		Frekvence	Veljavni	% – Veljavni	Ustrezni	% – Ustrezni	Frekvence	%
Q2a	Študiranje, priprava na izpite	25	60	42%	60	42%	25	22%
Q2b	Izposoja knjig in drugega gradiva	47	60	78%	60	78%	47	42%
Q2c	Pisanje seminarskih, diplomskih ... nalog	19	60	32%	60	32%	19	17%
Q2d	Uporaba računalnika/interneta	9	60	15%	60	15%	9	8%
Q2e	Branje dnevnega časopisja	1	60	2%	60	2%	1	1%
Q2f	Pregledovanje knjižničnega gradiva	4	60	7%	60	7%	4	4%
Q2g	Uporaba čitalnice P9	3	60	5%	60	5%	3	3%
Q2h	Drugi razlogi za obisk knjižnice:		60	0%	60	0%		0%
Q2i	Knjižnice ne obiskujem	5	60	8%	60	8%	5	4%
	SKUPAJ		60		60		113	100%

Q2h_text	Q2 (Drugi razlogi za obisk knjižnice:)				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa

Q4	Kako bi na splošno ocenili vaše zadovoljstvo s knjižnico FU?				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (Zelo zadovoljen (5))	36	60%	60%	60%
	2 (Zadovoljen (4))	18	30%	30%	90%
	3 (Niti zadovoljen niti nezadovoljen (3))	5	8%	8%	98%
	4 (Nezadovoljen (2))	1	2%	2%	100%
	5 (Zelo nezadovoljen (1))	0	0%	0%	100%
Veljavni	Skupaj	60	100%	100%	

Povprečje	1,5	Std. Odklon	0,7
-----------	-----	-------------	-----

Q5	Kako ste zadovoljni s prostori in opremo knjižnice?										
	Podvprašanja	Odgovori						Veljavni	Št. enot	Povprečje	Std. Odklon
		1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen	Skupaj				

	Podvprašanja	Odgovori						Veljavni	Št. enot	Povprečje	Std. Odklon
		1 zelo nezado- voljen	2 nezado- voljen	3 niti zado- voljen niti nezado- voljen	4 zado- voljen	5 zelo zado- voljen	Skupaj				
Q8a	Zbirka tiskanih knjig	0 (0%)	3 (5%)	11 (19%)	28 (47%)	17 (29%)	59 (100%)	59	60	4,0	0,8
Q8b	Zbirka tiskanih revij	1 (2%)	1 (2%)	17 (29%)	21 (36%)	19 (32%)	59 (100%)	59	60	3,9	0,9
Q8c	Zbirka elektronskih virov	1 (2%)	0 (0%)	14 (24%)	25 (42%)	19 (32%)	59 (100%)	59	60	4,0	0,9
Q8d	Gradivo v tujih jezikih	1 (2%)	1 (2%)	13 (22%)	27 (47%)	16 (28%)	58 (100%)	58	60	4,0	0,9

Q9	Kako ste zadovoljni s posameznimi storitvami knjižnice FU?											
	Podvprašanja	Odgovori							Veljavni	Št. enot	Povprečje	Std. Odklon
		1 zelo nezado- voljen	2 nezado- voljen	3 niti zado- voljen niti nezado- voljen	4 zado- voljen	5 zelo zado- voljen	0 Storitev ne poz- nam	Skupaj				
Q9a	informacijsko-referenčne storitve	0 (0%)	1 (2%)	3 (5%)	14 (24%)	18 (31%)	23 (39%)	59 (100%)	59	60	5,0	1,0
Q9b	izobraževalne storitve (tečaji, tutorstvo, individualno svetovanje)	1 (2%)	1 (2%)	4 (7%)	19 (32%)	27 (46%)	7 (12%)	59 (100%)	59	60	4,5	1,0
Q9c	kakovost spletne učilnice Knjižnica	1 (2%)	2 (3%)	6 (10%)	20 (33%)	20 (33%)	11 (18%)	60 (100%)	60	60	4,5	1,1
Q9d	kakovost spletne strani knjižnice	0 (0%)	3 (5%)	5 (8%)	17 (29%)	25 (42%)	9 (15%)	59 (100%)	59	60	4,5	1,0
Q9e	obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice	2 (3%)	3 (5%)	5 (8%)	18 (30%)	22 (37%)	10 (17%)	60 (100%)	60	60	4,4	1,2
Q9f	število možnih rezervacij gradiva	0 (0%)	1 (2%)	11 (19%)	16 (27%)	20 (34%)	11 (19%)	59 (100%)	59	60	4,5	1,1
Q9g	število možnih nadaljnj gradiva	0 (0%)	1 (2%)	8 (13%)	17 (28%)	23 (38%)	11 (18%)	60 (100%)	60	60	4,6	1,0
Q9h	prodaja učbenikov	0 (0%)	0 (0%)	6 (10%)	17 (28%)	31 (52%)	6 (10%)	60 (100%)	60	60	4,6	0,8
Q9i	Modra polica	1 (2%)	0 (0%)	5 (8%)	9 (15%)	13 (22%)	31 (53%)	59 (100%)	59	60	5,1	1,1
Q9j	hitrost odziva	0 (0%)	0 (0%)	11 (19%)	11 (19%)	28 (47%)	9 (15%)	59 (100%)	59	60	4,6	1,0
Q9k	Delovni čas	2 (3%)	5 (9%)	6 (10%)	13 (22%)	26 (45%)	6 (10%)	58 (100%)	58	60	4,3	1,3
Q9l	Drugo:	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (33%)	3 (20%)	7 (47%)	15 (100%)	15	60	5,1	0,9

Q9l_text	Q9 (Drugo:)				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa

Q10	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?
-----	--

	Podvprašanja	Odgovori			Veljavni	Št. enot	Povprečje	Std. Odklon
Q10a	raje bi se udeležil klasičnega tečaja	da 21 (40%)	ne 31 (60%)	Skupaj 52 (100%)	52	60	1,6	0,5
Q10b	raje bi se izobraževal v spletni učilnici	39 (68%)	18 (32%)	57 (100%)	57	60	1,3	0,5
Q10c	vseeno mi je	13 (31%)	29 (69%)	42 (100%)	42	60	1,7	0,5

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
Q12a	knjižnica FU je prijazna ustanova	1 se popolnoma ne strinjam 0 (0%)	2 se ne strinjam 1 (2%)	3 se niti ne strinjam niti strinjam 3 (5%)	4 se strinjam 17 (28%)	5 se popolnoma strinjam 39 (65%)	Skupaj 60 (100%)	60	60	4,6	0,7
Q12b	knjižnica FU je zaupanja vredna ustanova	0 (0%)	1 (2%)	4 (7%)	18 (30%)	37 (62%)	60 (100%)	60	60	4,5	0,7
Q12c	knjižnica FU ima posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov	0 (0%)	2 (3%)	7 (12%)	20 (33%)	31 (52%)	60 (100%)	60	60	4,3	0,8
Q12d	knjižnica FU sledi razvoju novih informacijskih tehnologij	1 (2%)	4 (7%)	6 (10%)	22 (37%)	27 (45%)	60 (100%)	60	60	4,2	1,0
Q12e	knjižnica FU pozitivno vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela	1 (2%)	3 (5%)	5 (8%)	25 (42%)	25 (42%)	59 (100%)	59	60	4,2	0,9

Q13	Kako ste bili zadovoljni z dosegljivostjo knjižničnih storitev v času Covid-19; kakšna druga pripomba, sugestija:				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	zadovoljna.	2	3%	3%	3%
	zelo zadovoljna.	2	3%	3%	7%
	nimam pripomb	2	3%	3%	10%
	/	14	23%	24%	34%
	bila sem zadovoljna	1	2%	2%	36%
	ni bilo izkušenj.	1	2%	2%	37%
	dobro	2	3%	3%	41%
	z dosegljivosti knjižnice v času covid-19 sem bila zadovoljena.	1	2%	2%	42%
	storitve so bile dobro prilagojene glede na situacijo.	1	2%	2%	44%
	nimam pripomb.	1	2%	2%	46%
	vse je bilo super	1	2%	2%	47%
	dobro. ne.	1	2%	2%	49%

	z začetkom mojega študija smo imeli vse v živo tako da težko rečem kako je bilo prej	1	2%	2%	51%
	zadovoljena	1	2%	2%	53%
	super komunikacija edino tehničnih težav bi lahko bilo manj.	1	2%	2%	54%
	s knjižnično storitvijo sem bila v času covid-19 zadovoljna	1	2%	2%	56%
	x	1	2%	2%	58%
	v času covid lockdowna še nisem bila študentka na fu	1	2%	2%	59%
	bila sem zadovoljna.	1	2%	2%	61%
	zelo	1	2%	2%	63%
	knjižnice nisem uporabljala v času covid-19.	1	2%	2%	64%
	nisem imela izkušnje	1	2%	2%	66%
	vse bp	1	2%	2%	68%
	zadovoljna	3	5%	5%	73%
	med covid-19 knjižnice nisem uporabljala.	1	2%	2%	75%
	zelo zadovoljna	3	5%	5%	80%
	v primerjavi z drugimi sosednjimi knjižnicami, ki so nudile vse storitve v oblaku, sem razočaran, saj pri nas ni bilo nič dostopno.	1	2%	2%	81%
	v redu	1	2%	2%	83%
	zadovoljni	2	3%	3%	86%
	odlično, prijazno :)	1	2%	2%	88%
Veljavni	Skupaj	59	98%	100%	

XSPOL	Spol:				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (Moški)	8	13%	14%	14%
	2 (Ženski)	51	85%	86%	100%
Veljavni	Skupaj	59	98%	100%	

Povprečje	1,9	Std. Odklon	0,3
-----------	-----	-------------	-----

XSTAR2a4	V katero starostno skupino spadate?				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (do 20 let)	20	33%	33%	33%
	2 (21 – 30 let)	33	55%	55%	88%
	3 (31 – 40 let)	5	8%	8%	97%
	4 (41 – 50 let)	1	2%	2%	98%
	5 (Več kot 51)	1	2%	2%	100%
Veljavni	Skupaj	60	100%	100%	

Povprečje	1,8	Std. Odklon	0,8
-----------	-----	-------------	-----

XDS2a4	Kakšen je vaš trenutni status?				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (dijak)	0	0%	0%	0%
	2 (študent FU)	55	92%	92%	92%
	3 (študent druge fakultete Univerze v Ljubljani)	0	0%	0%	92%
	4 (študent druge univerze ali samostojnega visokošolskega zavoda)	0	0%	0%	92%
	5 (brezposeln)	1	2%	2%	93%
	6 (zaposlen)	3	5%	5%	98%
	7 (zaposlen na FU)	0	0%	0%	98%
	8 (Drugo)	1	2%	2%	100%
Veljavni	Skupaj	60	100%	100%	

Povprečje	2,4	Std. Odklon	1,2
-----------	-----	-------------	-----

XDS2a41	Letnik študija				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (1. stopnja, 1. letnik)	26	43%	43%	43%
	2 (1. stopnja, 2. letnik)	14	23%	23%	67%
	3 (1. stopnja, 3. letnik)	7	12%	12%	78%
	4 (1. stopnja, dodatno leto)	1	2%	2%	80%
	5 (1. stopnja, brez statusa)	2	3%	3%	83%
	6 (2. stopnja, 1. letnik)	5	8%	8%	92%
	7 (2. stopnja, 2. letnik)	3	5%	5%	97%
	8 (2. stopnja, dodatno leto)	0	0%	0%	97%
	9 (2. stopnja, brez statusa)	1	2%	2%	98%
	10 (3. stopnja)	1	2%	2%	100%
Veljavni	Skupaj	60	100%	100%	

Povprečje	2,7	Std. Odklon	2,2
-----------	-----	-------------	-----

XDS2a42	Način študija				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (redni)	55	92%	92%	92%
	2 (izredni)	5	8%	8%	100%
Veljavni	Skupaj	60	100%	100%	

Q20	Koliko časa uporabljate našo knjižnico?				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (manj kot 1 leto)	31	52%	52%	52%
	2 (1 – 2 leti)	13	22%	22%	73%
	3 (3 – 4 leta)	12	20%	20%	93%
	4 (5 let in več)	4	7%	7%	100%
Veljavni	Skupaj	60	100%	100%	

Q21	Kako pogosto obiskujete našo knjižnico?				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (večkrat na teden)	2	3%	3%	3%
	2 (1 – 2 krat na mesec)	27	45%	45%	48%
	3 (nekajkrat v letu)	28	47%	47%	95%
	4 (knjižnice ne obiskujem)	3	5%	5%	100%
Veljavni	Skupaj	60	100%	100%	

Povprečje	2,5	Std. Odklon	0,7
-----------	-----	----------------	-----