

Univerza v Ljubljani

Fakulteta *za upravo*



Analiza ankete o zadovoljstvu uporabnikov knjižnice Fakultete za upravo

Pripravila: Mojca Črešnar, univ.dipl.bibl.

Ljubljana, maj 2011

UVOD

Anketa je bila pripravljena v februarju 2011 ter v sodelovanju s Službo za informatiko vključena v spletni indeks. Študentje so anketni vprašalnik izpolnjevali prostovoljno, in sicer v marcu in aprilu 2011. Odprtih je bilo 995 anket, od tega jih je bilo rešenih le 613.

Namen ankete je bil ugotoviti zadovoljstvo študentov (rednih in izrednih) z delom in storitvami knjižnice Fakultete za upravo.

Anketni vprašalnik je bil sestavljen iz 19ih vprašanj. Prvi del se je nanašal na demografske značilnosti uporabnikov, pogostost, čas in vzrok za obisk knjižnice. Sledila so vprašanja o zadovoljstvu uporabnikov z delovnim časom, delom zaposlenih, z gradivom, prostori ter vzrokom za obisk knjižnice. Ta vprašanja so bila zaprtega tipa, z možnostjo ocene trditve na lestvici od 1 do 5. V zadnjem delu pa nas je zanimalo predvsem, kako so uporabniki obveščeni o različnih storitvah knjižnice, kot so : bibliofon, digitalna zbirka UL, ... ter ali te storitve uporabljajo. Zadnje vprašanje pa je bilo odprtega tipa, namenjeno podajanju mnenj uporabnikov.

ANKETIRANCI

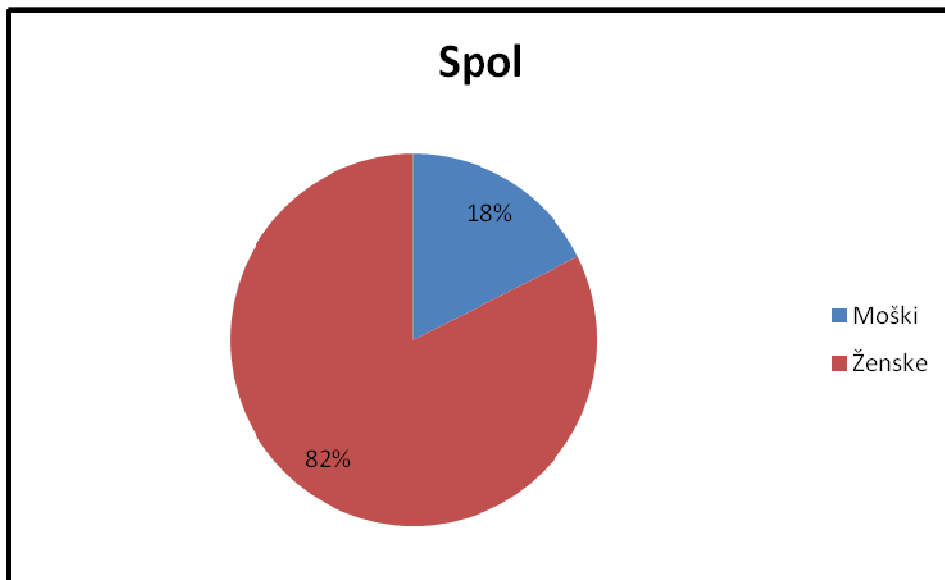
Anketo je izpolnilo 613 študentov Fakultete za upravo; od tega je bilo le 18% (108) moških in 82% (505) žensk. Glede na starost prevladujejo predvsem anketiranci stari med 20-30 let, kar predstavlja povprečna študijska leta. Slaba četrtnina anketirancev je bila izrednih študentov, medtem ko je bilo 82% rednih študentov.

Vprašanje o letniku študija se je žal, tekom procesa postavljanja ankete na splet, izgubilo, zato ti rezultati niso prikazani.

1. Spol

a) M

b) Ž



2. Starost

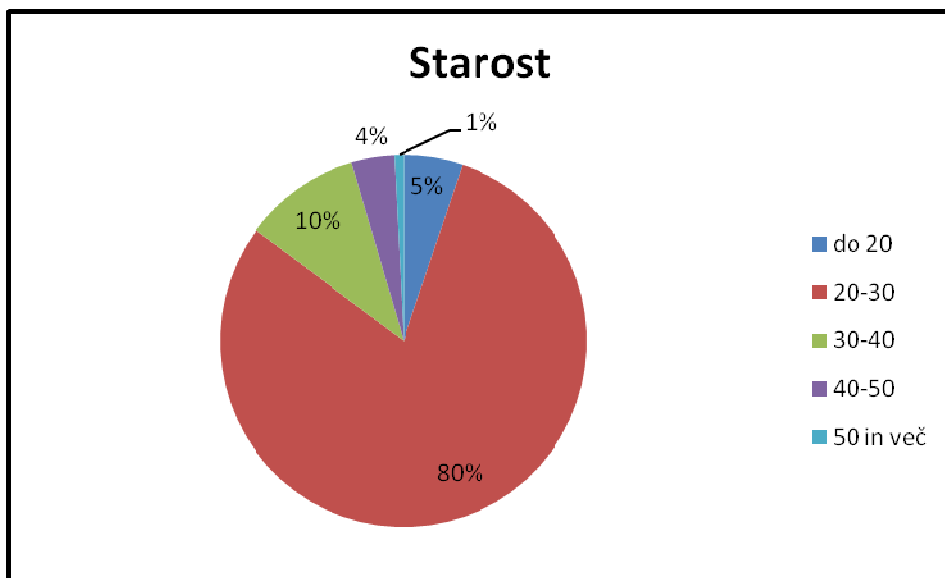
a) do 20

č) 40-50

b) 20-30

d) 50 in več

c) 30-40



| Starost | Št. študentov |
|---------|---------------|
|---------|---------------|

| | |
|-----------|-----|
| do 20 | 32 |
| 20-30 | 490 |
| 30-40 | 63 |
| 40-50 | 23 |
| 50 in več | 5 |

3. Letnik študija

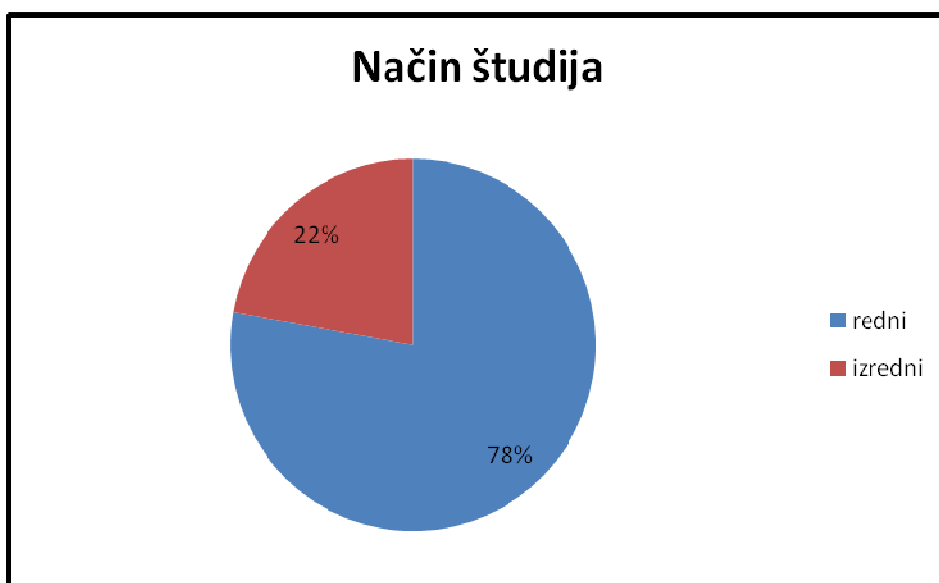
- | | |
|------|-----------------------|
| a) 1 | č) 4 |
| b) 2 | d) absolvent |
| c) 3 | e) podiplomski študij |

To vprašanje je bilo v postopku prenosa ankete v elektronsko obliko izgubljeno, zato rezultati niso prikazani.

4. Način študija

a) redni

b) izredni



Anketo je izpolnilo 477 rednih in 136 izrednih študentov.

POGOSTOST IN ČAS OBISKA KNJIŽNICE FU

Večina anketiranih študentov obiskuje knjižnico več let (2-4). Rezultat je pričakovan, saj študij v povprečju traja od 3-5 let. Pri vprašanju o pogostosti obiska

knjižnice je razvidno, da le en procent (6 ljudi) študentov obišče knjižnico vsak dan, večina pa se knjižničnih storitev poslužuje le nekajkrat letno. Več kot polovica uporabnikov obišče knjižnico v popoldanskem času, vendar odstotek ne odstopa veliko od tistih uporabnikov, ki knjižnico obiščejo dopoldan. Prav tako je velika večina, 83% študentov, zadovoljna z obstoječim delovnim časom.

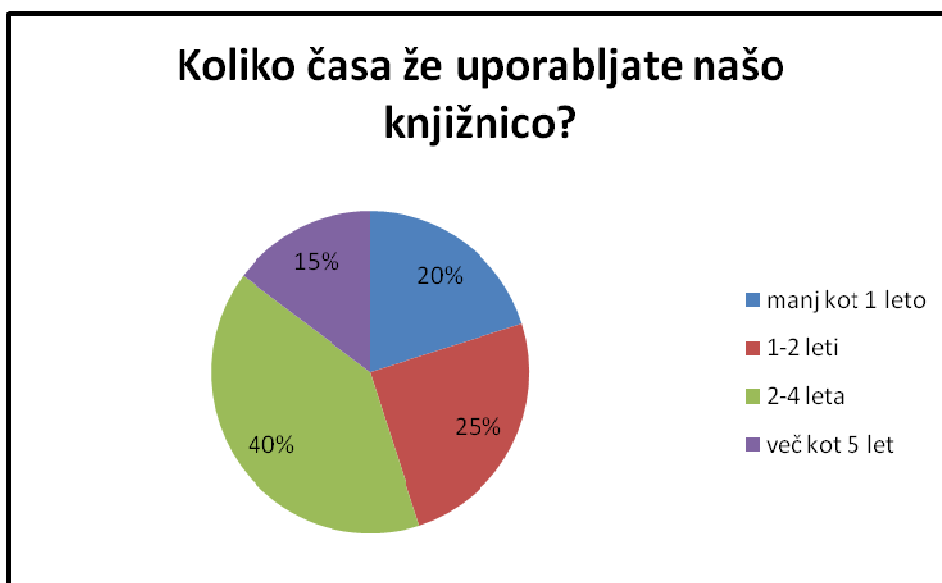
5. Koliko časa že uporabljate našo knjižnico?

a) manj kot 1 leto

c) 2-4 leta

b) 1-2 leti

č) več kot 5 let



6. Kako pogosto obiščete našo knjižnico?

a) vsak dan

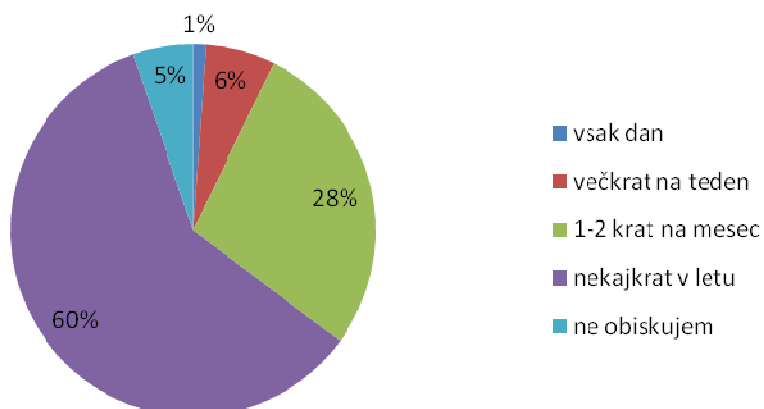
d) nekajkrat v letu

b) večkrat na teden

e) ne obiskujem

c) 1-2 krat na mesec

Kako pogosto obiščete knjižnico?

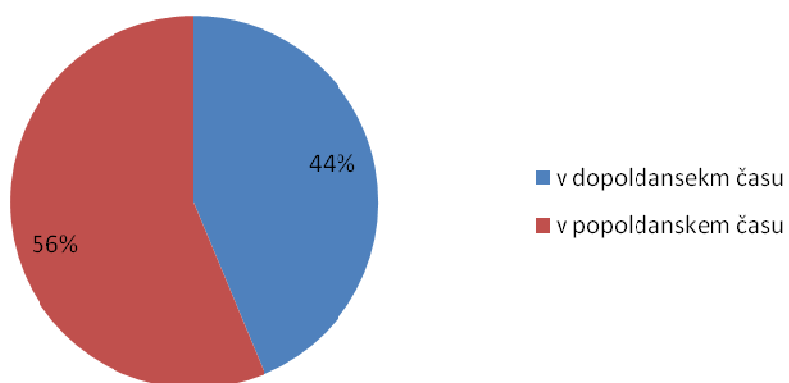


7. Kdaj ponavadi uporabljate knjižnico?

a) v dopoldanskem času

b) v popoldanskem času

Kdaj ponavadi uporabljate knjižnico?



8. Kako vam ustreza odpiralni čas knjižnice? Če NE, zakaj?

a) ustreza

b) delno

b) ne ustreza



VZROKI ZA OBISK KNJIŽNICE

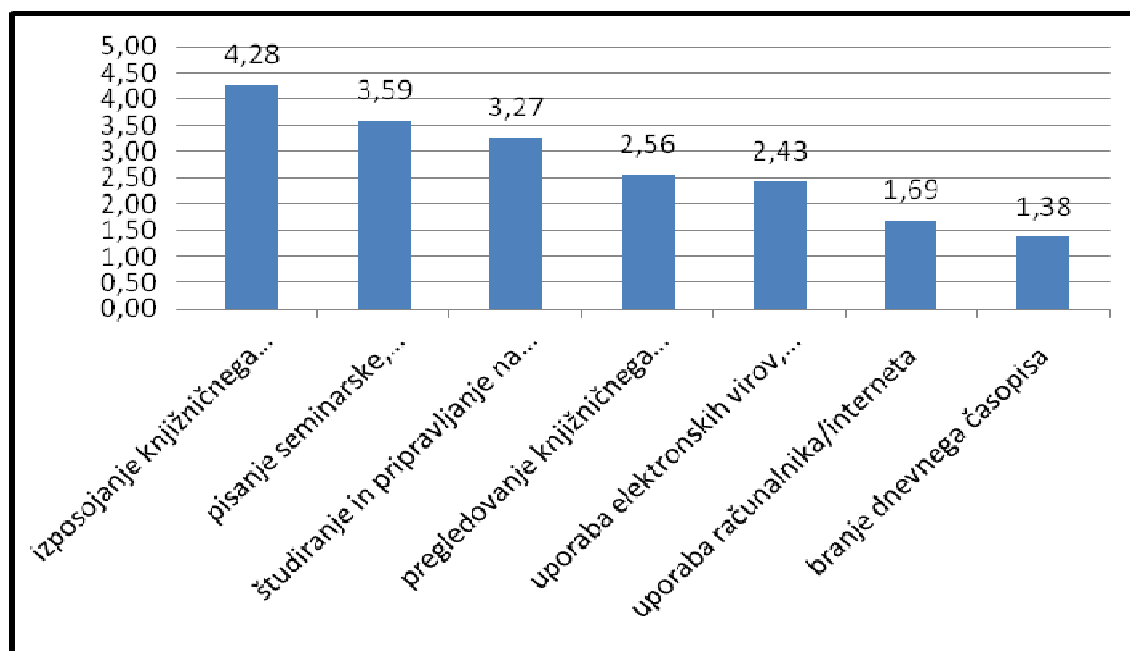
Zanimalo nas je tudi, zakaj uporabniki obiščejo našo knjižnico. Ponudili smo jim 7 najpogostejših dejavnosti, ki se v knjižnici izvajajo. Anketiranci so na lestvici od 1 do 5 ocenjevali, kako pogosto obiščejo knjižnico oziroma s kakšnim vzrokom. 1 je pomenila najmanj pogosto, 5 najbolj pogosto. Najpogostejši vzrok za obisk knjižnice je izposoja knjižničnega gradiva, ki je dosegla oceno 4,28, sledi pisanje seminarske naloge in študiranje, medtem ko je najmanj pogosta dejavnost branje dnevnega časopisja, ki je dosegla oceno 1,38.

9. Kateri so najpogostejši vzroki za obisk Knjižnice FU? (označite s križcem;

1- najmanj pogost, 5 - najbolj pogost vzrok obiska)

| VZROKI ZA OBISK KNJIŽNICE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| študiranje in pripravlanje na izpite | | | | | |
| pisanje seminarske, diplomske...naloge | | | | | |
| uporaba računalnika/interneta | | | | | |
| branje dnevnega časopisja | | | | | |
| pregledovanje knjižničnega gradiva | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| uporaba elektronskih virov, baz podatkov | | | | | |
| izposojanje knjižničnega gradiva | | | | | |



ZADOVOLJSTVO S KNJIŽNICO IN NJENIMI STORITVAMI

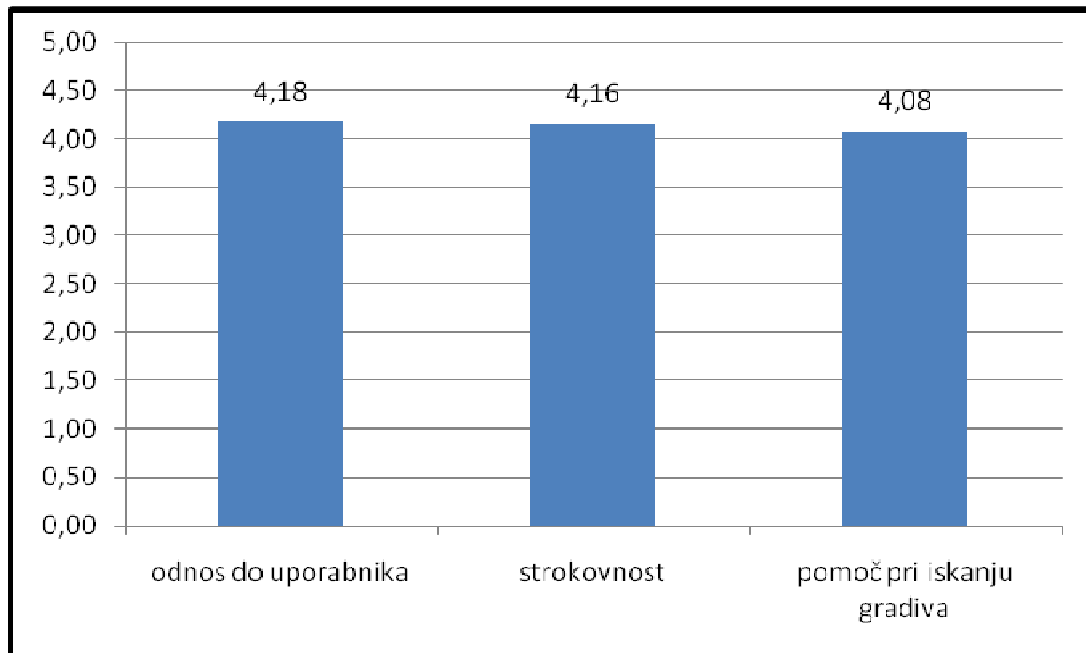
Študenti so zelo zadovoljni z delom zaposlenih v knjižnici, saj so ocenjevali tri poglobitve aspekte: odnos do uporabnika, strokovnost in pomoč pri iskanju gradiva. Dosežena povprečna ocena je nad 4. Le to so anketiranci potrdili tudi pri zadnjem vprašanju, kjer so zapisali pohvale o našem delu.

Pri oceni zadovoljstva s knjižničnim gradivom je šibka točka naše knjižnice predvsem nezadostno število izvodov učbenikov oziroma majhnost celotnega fonda knjižnice. Glede na velikost knjižnice je rezultat povsem pričakovan.

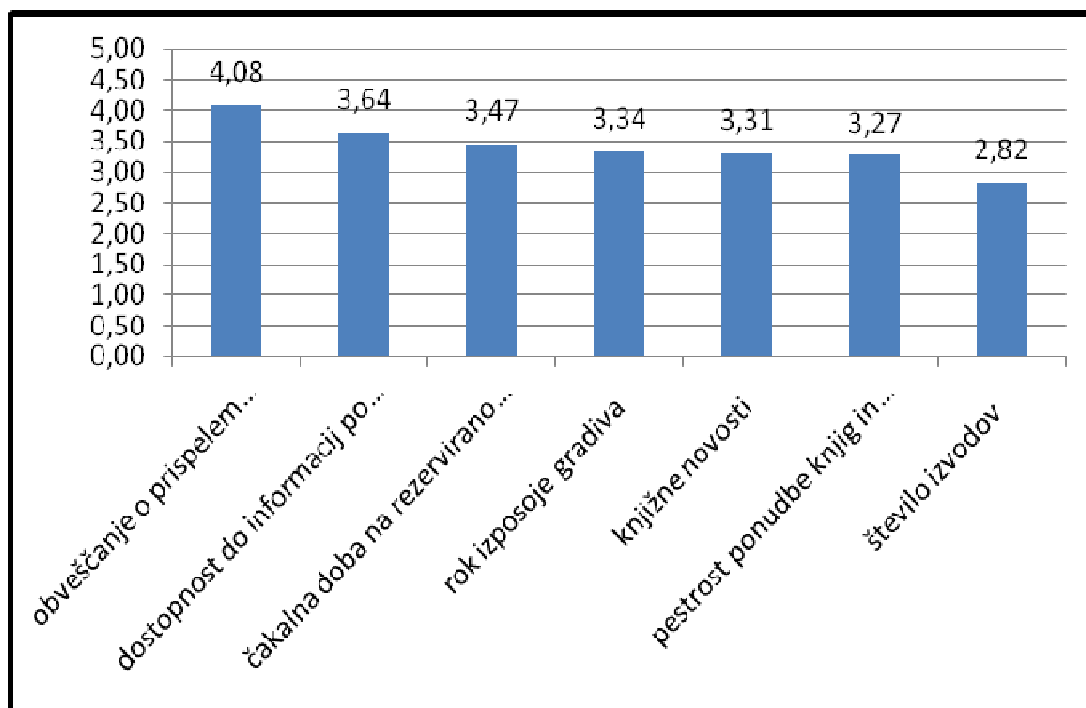
Pri ocenjevanju urejenosti knjižnice in prostora so kritike predvsem glede majhnega števila dostopnih računalnikov in nezadostnega števila čitalniških sedežev.

10. Kako ste zadovoljni z naslednjimi ponudbami Knjižnice FU (1-zelo nezadovoljni, 5- zelo zadovoljni)

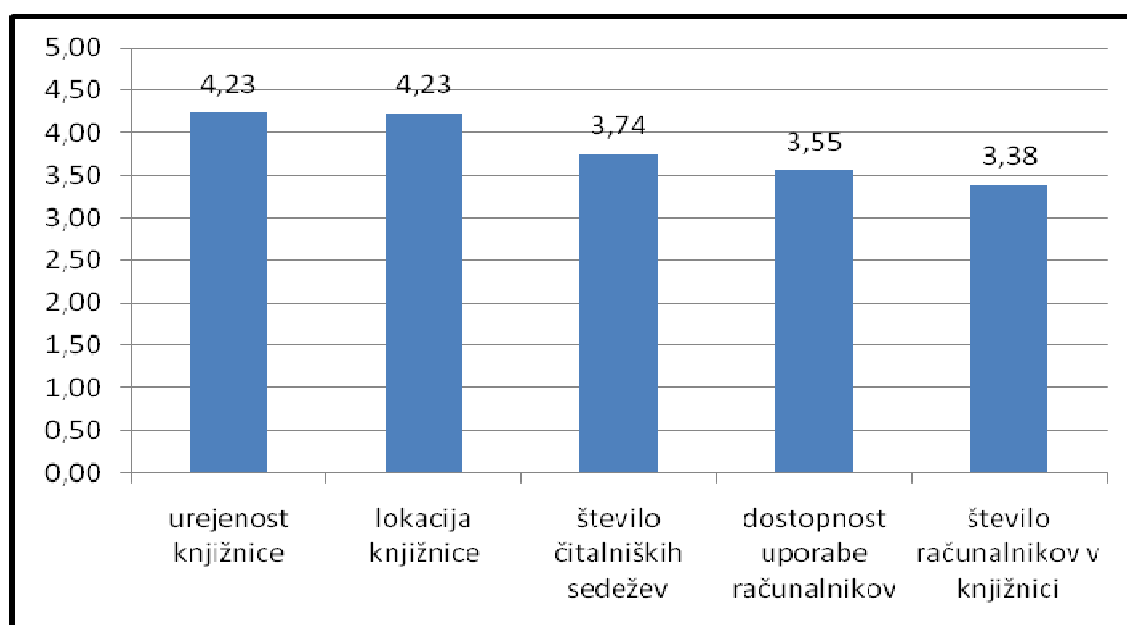
| DELO ZAPOSLENIH | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------|---|---|---|---|---|
| pomoč pri iskanju gradiva | | | | | |
| strokovnost | | | | | |
| odnos do uporabnikov | | | | | |



| GRADIVO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| čakalna doba na rezervirano gradivo | | | | | |
| obveščanje o prispelem gradivu | | | | | |
| pestrost ponudbe knjig in ostalega gradiva | | | | | |
| rok izposoje gradiva | | | | | |
| knjižne novosti | | | | | |
| število izvodov | | | | | |
| dostopnost do informacij po telefonu | | | | | |



| PROSTORI | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|
| lokacija knjižnice | | | | | |
| število čitalniških sedežev | | | | | |
| urejenost knjižnice | | | | | |
| število računalnikov v knjižnici | | | | | |
| dostopnost uporabe računalnikov | | | | | |



STORITVE KNJIŽNICE

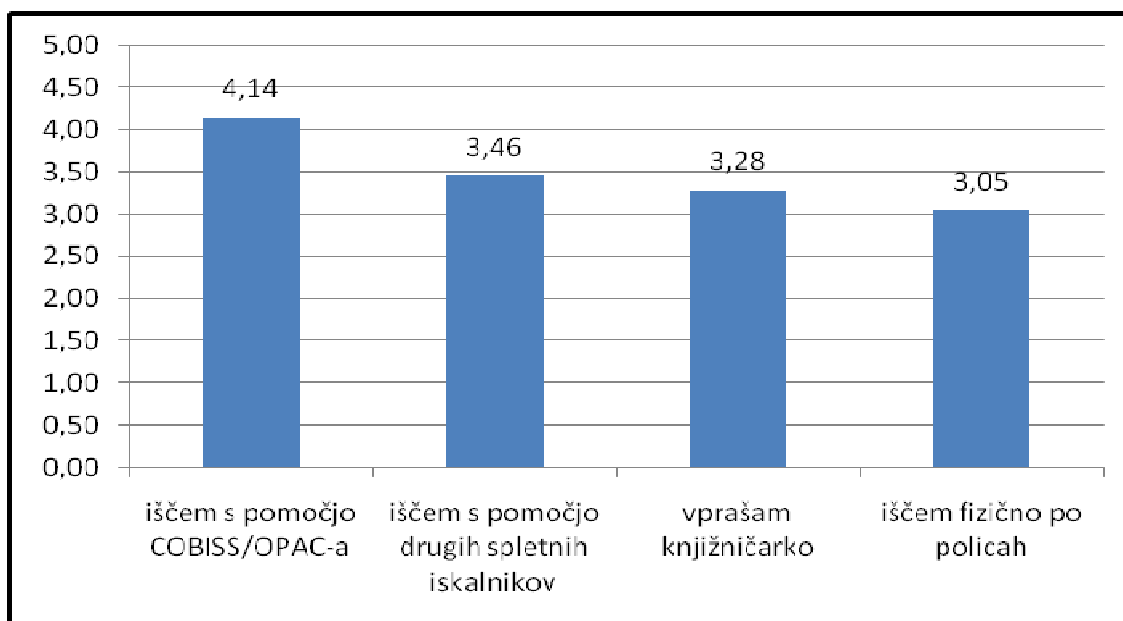
V nadaljevanju nas je zanimalo, kako dobro so uporabniki obveščeni o različnih storitvah, ki jih knjižnica ponuja ter ali jih uporabljajo in kako se znajdejo v knjižnici oziroma med različnimi informacijskimi viri.

Prvo vprašanje se je nanašalo na iskanje gradiva po knjižnici. Anketiranci so ocenjevali pogostost uporabe različnih načinov iskanja gradiva. Na lestvici so jih ocenjevali od 1 do 5, kjer je 1 pomenila najmanj pogost način iskanja oziroma 5 najbolj pogost.

Iz rezultatov je razvidno, da je med uporabniki najbolj razširjen način iskanja gradiva katalog COBISS/OPAC.

11. Kako si iščete gradivo za seminarsko, diplomsko... nalogo?

| NAČIN ISKANJA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| vprašam knjižničarko | | | | | |
| iščem s pomočjo COBISS/OPAC-a | | | | | |
| iščem s pomočjo drugih spletnih iskalnikov | | | | | |
| iščem fizično po policah | | | | | |



Knjižnica ponuja svojim uporabnikom različne elektronske storitve, od digitalne knjižnice, člankov v e-obliki in spletne strani knjižnice, do izobraževanja za iskanje po sistemu COBISS/OPAC in uporabo spletnih informacijskih virov.

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

a) da

b) ne



13. Ali poznate digitalno zbirko »Digitalna knjižnica UL«? Če DA, na kakšne težave ste naleteli pri iskanju?

a) da

b) ne



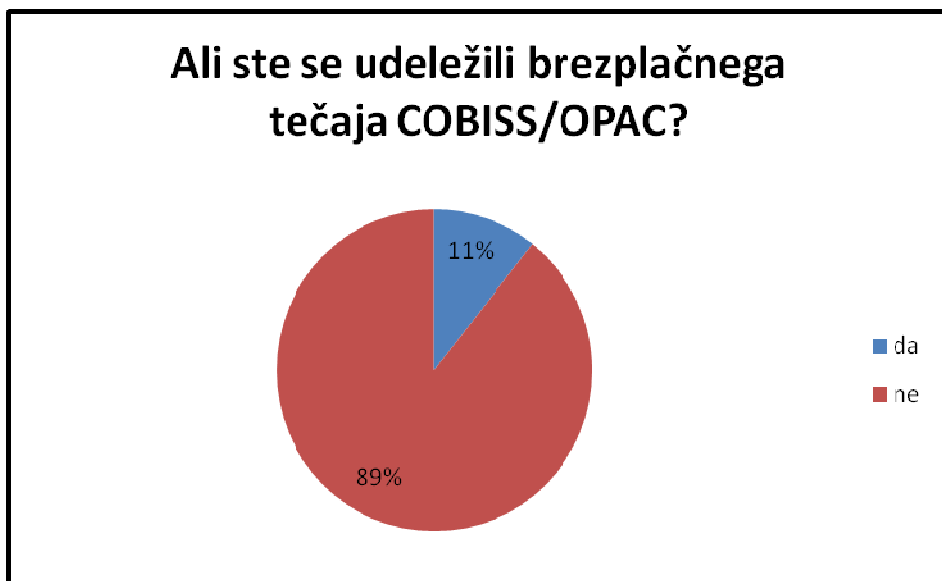
Zgornji vprašanji o e-člankih v polnem besedilu ter o poznavanju Digitalne knjižnice UL se nekoliko izključujeta, saj je DIKUL servis, ki ponuja članke v elektronski obliki oziroma polnem besedilu. Anketiranci so odgovarjali nekoliko zmedeno, saj DIKUL pozna skoraj 3/4 študentov, a je kljub temu le slaba polovica

odgovorila, da so članke v polnem besedilu tudi že poiskali. Vzrok je verjetno v samem poznavanju izraza DIKUL in ne v storitvah, ki jih dejansko ponuja.

14. Ali ste se že udeležili brezplačnega tečaja COBISS/OPAC in spletni informacijski viri, ki ga ponuja knjižnica FU?

a) da

b) ne



15. Ali ste seznanjeni s pravili citiranja?

a) da

b) ne



Pri vprašanju številka 15 je presenetljivo veliko študentov odgovorilo pritrdilno. Pri vsakdanjem informacijsko svetovalnem delu s študenti namreč opažamo, da imajo ravno s pravili citiranja največ težav.

16. Ali kdaj obiščete spletno stran knjižnice FU?

a) da

b) ne



Ugotovili smo, da je spletna stran knjižnice dobro obiskana. Iz grafa je razvidno, da več kot polovica anketiranih študentov obiskuje našo spletno stran.

17. Kako bi opisali odnos in delo knjižničark z uporabniki?

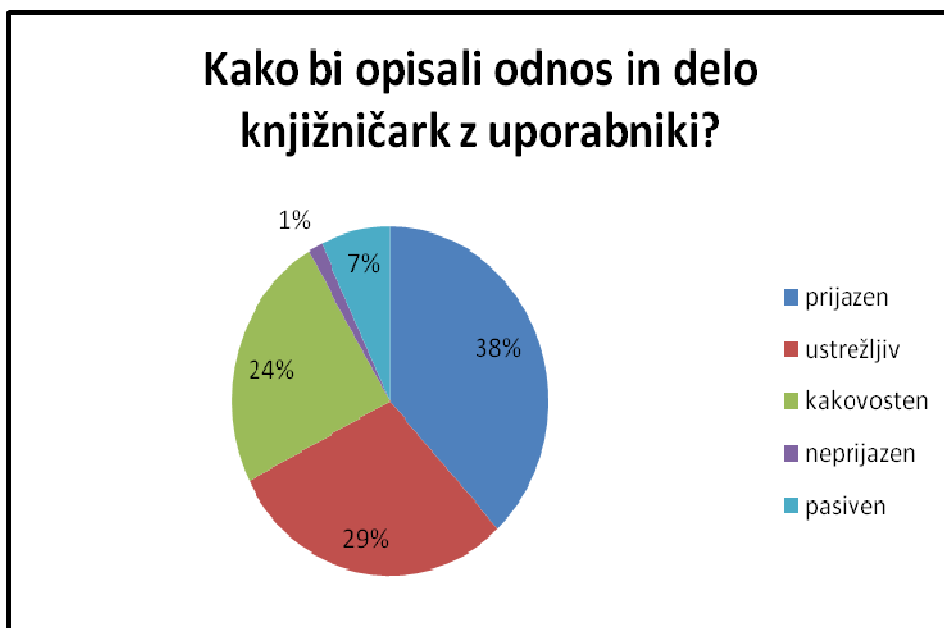
a) prijazen

d) neprijazen

b) ustrezljiv

e) pasiven

c) kakovosten



Ta graf prikazuje zadovoljstvo uporabnikov z delom knjižničark, iz katerega je razvidno, da imajo o našem delu dobro mnenje, saj prevladujejo pohvale, ki so podprte s komentarji v zadnjem delu ankete.

Z zadnjimi vprašanji smo želeli izvedeti, ali so naši uporabniki seznanjeni z vsemi novostmi in ugodnostmi, ki jih knjižnica ponuja. Zanimala nas je njihova seznanjenost z možnostjo uporabe bibliofona, medknjižnične izposoje, brezplačnega dostopa do digitalnih zbirk in možnostjo podajanja predlogov za nakup novih knjig.

18. Ali veste:

- Da lahko posredujete knjižničarki želje o nakupu knjige, ki je v knjižnici še ni?
 - a) da 79 (13%)
 - b) ne 534(87%)
- Da vam s pomočjo medknjižnične izposoje priskrbimo gradivo, ki ga naša knjižnica nima na zalogi?
 - a) da 274 (45%)
 - b) ne 337 (55%)
- Da lahko podaljšate gradivo preko bibliofona?
 - a) da 275 (45%)
 - b) ne 334 (55%)
- Da imate brezplačen dostop do mnogih digitalnih zbirk?

a) da 337 (55%)

b) ne 273 (45%)

V spodnjih alinejah je navedenih nekaj kritih in pohval, ki so jih zapisali študenti. V večini je knjižnica pozitivno sprejeta, pohvaljeno je delo zaposlenih in sami prostori knjižnice. Pričakovane kritike so predvsem usmerjene na premajhno število izvodov dostopnih učbenikov in računalnikov v čitalnici.

Splošni ocena je, da knjižnica opravlja svoje poslanstvo, služi svojemu namenu in dobro skrbi za informacijske potrebe in informacijsko opismenjevanje svojih uporabnikov.

19. Podajte vaše želje, pričakovanja, kritike:

- ✓ Z delom knjižnice sem zadovoljna, mogoče bi lahko bilo na voljo več gradiva, saj se na izposojeno gradivo čaka predolgo.
- ✓ V naši knjižnici je premalo strokovnega gradiva, premalo zbornikov, katere moramo poiskati recimo na FDV-ju. Veliko premalo gradiva je iz managementa ter novih gradiv o krizi ter ukrepih za preprečevanje krize v Sloveniji.
- ✓ Lepo bi bilo, če bi bilo dovoljena izposoja diplomskih nalog na dom. Vsaj za 1 teden .
- ✓ Imam eno kritiko. In sicer sem si enkrat hotela izposoditi diplomsko nalogo ampak sem si jo lahko izposodila le za nekaj ur, kar pomeni, da je nisem smela odnesti domov, kar je v bistvu izničilo celoten namen moje izposoje. To je res en velik minus za našo knjižnico.
- ✓ Želel bi več knjig, naša fakulteta ima zelo malo izbiro, predvsem knjige, ki se konkretno nanašajo na področje uprave, vodenja, managementa, javnih financ, upravnega postopka, ker sedaj moram hodit po te knjige v druge knjižnice npr. ekonomska, fdv, splošne, ker imajo boljšo zalogo knjig iz našega področja...
- ✓ Prijazno osebje, vedno pripravljeno z nasveti, tudi prek telefona in osebno, knjižnica je zame najlepši prostor na Fakulteti za upravo, sonček, razgled ind.

- Hvala za anketo, marsikaj nisem vedela, da imate v programu oz. način izposoje - tudi prek drugih knjižnic. Čestitam in uspešno delo še naprej, l.p.
- ✓ Generalno gledano je knjižnica urejena, uporabniku nudi kar potrebuje. Dobrodošel pa bi bil malce bolj prijazen odnos knjižničark (predvsem mlajše zaposlenih) in malce več volje in energije pri delu.
 - ✓ Večkrat sem po tel. podaljšala izposojeno gradivo. Vedno sem bila prijazno, kakovostno in strokovno sprejeta in postrežena. Vsem zaposlenim se iskreno zahvaljujem za pomoč. Upam, da jim bo življenje vrnilo s kvaliteto. Lp,
 - ✓ Najlepše želje
 - ✓ Lahko bi samo povečali knjižnico in jo malce bolj posodobili z več računalniki in z večjo zbirko učbenikov saj je le teh malo.
 - ✓ Večkrat se ne zagotovi tišina v knjižnici. Nižji letniki pridejo v knjižnico, kjer se glasno pogovarjajo, smejejo, komentirajo...res neprimerno. Nihče jih ne pomiri, razen kakšen študent (tudi jaz), ko je res že presežena meja knjižničnega bontona. Nalepi naj se VELIKO opozorilo (sedaj vidim 1 majhnega) naj bo tišina v knjižnici, drugače naj jo tisti, ki tega ne upoštevajo, zapustijo. Zadnje čase se dejansko raje učim pred knjižnico, ker je notri preveč hrupno - bolj hrupno kot pred njo...
 - ✓ Moje mnenje je da je naša knjižnica najslabša knjižnica vseh faksov v Ljubljani, predvsem ker so zaposleni tam pasivni, ne znajo pomagat niti nočejo, so nestrokovni in na žalost niso usposobljeni za to vrsto delo. Sedijo tam na udobnem stolu brez vsakršne energije in listajo v miru svoje priljubljene revije. to je to.....
 - ✓ Lepo bi bilo, če bi v knjižnici imeli še vsaj tiste knjige, ki jih uporabljajo oziroma iz njih predavajo profesorji iz Beograda.
 - ✓ Pohvala za korekten odnos vseh uslužbenk v knjižnici.
 - ✓ Pogrešam knjige založbe GV - novejša zakonodaja (v letu 2010 je bilo izdanih precej novih dopolnjenih izdaj) in teh ni na voljo za študente, če pa že so, jih imajo verjetno profesorji zase za nedoločen rok. Mislim, da je knjižnica bolj

servilna do profesorjev kot študentov. Ogromno prostora v knjižnici zasedajo diplomske naloge. Te bi lahko bile v kakšnem drugem prostoru in bi se jih naročilo po predhodnem povpraševanju po konkretni nalogi.

- ✓ Premalo število izvodov knjig, kar pripelje do predolgih čakalnih vrst.
- ✓ IZVAJANJE TEČAJEV COBISS, DIKUL BOLJ POGOSTO. VEČKRAT SEM SE PRIJAVILA IN JE ODPADLO.
- ✓ Na tem mestu bi rada posebej pohvalila delo knjižničark. Do mene kot uporabnice so vedno zelo prijazne, ustrezljive, vedno so pripravljene pomagati poiskati kakšno gradivo. Skratka, še enkrat, vse pohvale, kar tako naprej.
- ✓ Priporočam: - daljši rok izposoje; 1 mesec (kot CEK), - 1 dan zamudne tolerance(kot CEK). - Da se upoštevajo dnevi ko je knjižnica zaprta (v novoletnem času sem želela vrniti knjigo, knjižnica je bila zaprta, v januarju, ko je bila knjižnica odprta sem plačala zamudne obresti kot da bi knjižnica bila odprta cel čas, - Da mi bilo dovolj izvodov npr. učbeniku, katerih avtorji so naši profesorji (CEK jih ima več), - OBVEZEN NAKUP NOVEJŠE LITERATURE, saj je nekatera res močno zastarela.
- ✓ SAMO TAKO NAPREJ
- ✓ Prijazno osebje zasluži vse pohvale, bravo! Kritik nobenih, pričakovanja - nadaljevanje dela v knjižnici z enakim entuziazmom. Knjižnica je najiminenitnejši del Fakultete za upravo, kar sem jih videla, seveda. V knjižnico stopim tudi ko ničesar ne potrebujem oz. naročam. Še enkrat - bravo!
- ✓ Pohvala osebju knjižnice. Želela bi le večjo knjižnico in ločen čitalniški del od računalniškega.
- ✓ Imam le pohvale še posebej glede strokovnosti in ustrežljivosti osebja.
- ✓ Knjižnica FU in zaposleni v njej so čist OK in po mojem nebi ničesar spreminjal.

V knjižnici fakultete je zelo moteča klima naprava (hrup, ropot)

ZAKLJUČEK

Anketa je pokazala, da so anketiranci na splošno zelo zadovoljni s knjižnico in njenimi storitvami. Nekatere storitve pa bi, kljub temu, bilo potrebno izboljšati. Najprej povečati število osebnih računalnikov, saj je dostop do računalnikov najslabše ocenjen.

Uporabniki želijo več aktualnega in novejšega gradiva. Knjižnica bi morala pridobiti več gradiva za poglobljen študij in pripravo seminarskih, diplomskih in drugih nalog ter pridobiti večje število izvodov obveznega študijskega gradiva, ki izide v založbi Fakultete za upravo in je v primerjavi z ostalim knjižničnim gradivom najbolj iskano in izposojeno gradivo.

V bodoče bo knjižnica bolj usmerjena k informacijskem opismenjevanju svojih uporabnikov, zato bo nadaljevala z izobraževalnimi tečaji ter s spodbujanjem uporabnikov k večji uporabi gradiva v e-obliki.