



ANKETA O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV S KNJIŽNICO FAKULTETE ZA UPRAVO

ANALIZA REZULTATOV

Pripravila: Alenka Žvan

Ljubljana, 2012

Kazalo

KAZALO TABEL	2
KAZALO SLIK.....	3
1. NAMENI IN CILJI ANKETE	4
2. ANKETIRANCI	5
3. SPLOŠNA OCENA KNJIŽNICE	10
4. ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S POSAMEZNIMI STORITVAMI IN PONUDBO KNJIŽNICE FU.....	13
4.1. Zadovoljstvu uporabnikov s prostori in opremo knjižnice FU	13
4.2. Zadovoljstvo uporabnikov z zaposlenimi v knjižnici FU.....	15
4.3. Zadovoljstvo uporabnikov z gradivom	17
4.4. Zadovoljstvo uporabnikov s knjižnično zbirko.....	18
4.5. Zadovoljstvo uporabnikov z izbranimi storitvami knjižnice	20
4.6. Splošna ocena zadovoljstva uporabnikov s knjižnico FU.....	22
5. NAKUP E-BRALNIKA	24
6. KNJIŽNICA KOT CELOTA	26
7. KOMENTARJI, PRIPOMBE, PREDLOGI, MNENJA	27
8. ZAKLJUČEK	28

KAZALO TABEL

Tabela 1: Vzroki za obisk knjižnice	9
Tabela 2: Splošna ocena knjižnice	10
Tabela 3: Splošna ocena knjižnice v % po izbranih kategorijah uporabnikov	10
Tabela 4: Kakšen delovni čas bi vam bolj ustrezal.....	12
Tabela 5: Ocena prostorov in opreme knjižnice v % in povprečna ocena.....	14
Tabela 6: Ocena zaposlenih v % in povprečna ocena.....	15
Tabela 7: Ocena zaposlenih po kategorijah uporabnikov	16
Tabela 8: Ocena gradiva v % in povprečna ocena	17
Tabela 9: Povprečna ocena zadovoljstva z gradivom po kategorijah uporabnikov	18
Tabela 10: Ocena knjižnične zbirke v % in povprečna ocena	19
Tabela 11: Povprečna ocena zbirk po kategorijah uporabnikov	20
Tabela 12: Zadovoljstvo in poznavanje izbranih storitev knjižnice v % in povprečna ocena storitev... ..	21
Tabela 13: Zadovoljstvo in poznavanje izbranih storitev knjižnice po kategorijah uporabnikov.....	22
Tabela 14: Povprečna ocena pod 3,50	23
Tabela 15: Povprečna ocena nad 4,10	23

KAZALO SLIK

Slika 1: Starost	5
Slika 2: Status.....	6
Slika 3: spol	6
Slika 4: Letnik študija	7
Slika 5: Način študija.....	7
Slika 6: Leta uporabe knjižnice	8
Slika 7: Pogostost obiska	8
Slika 8: Vzroki za obisk knjižnice.....	9
Slika 9: Splošna ocena	10
Slika 10: Splošna ocena knjižnice zaposlenih na Fakulteti za upravo.....	11
Slika 11: Delovanje knjižnice glede na preteklo leto	11
Slika 12: Ali ste zadovoljni z uradnimi urami knjižnice	12
Slika 13: Ocena prostorov in opreme knjižnice	14
Slika 14: Ocena zadovoljstva z zaposlenimi.....	16
Slika 15: Ocena zadovoljstva z gradivom.....	18
Slika 16: Ocena zadovoljstva s knjižnično zbirko	19
Slika 17: Zadovoljstvo in poznavanje izbranih storitev knjižnice.....	21
Slika 18: Ali bi uporabljali e-bralnik	24
Slika 19: Ali bi se raje odločili za tiskano ali elektronsko knjigo	25
Slika 20: Knjižnica kot celota	26

1. NAMENI IN CILJI ANKETE

Namen ankete je bil ugotoviti zadovoljstvo uporabnikov s knjižnico Fakultete za upravo. Anketa je bila sestavljena iz 21 vprašanj, skupaj s podvprašanji je bilo vprašanj 60. Potekala je od 2. 4. 2012 do 15. 5. 2012. Anketa se je začela s splošnim vprašanjem o zadovoljstvu s knjižnico. Sledila so vprašanja o pogostosti in vzrokih obiska. Nato so sledila bolj specifična vprašanja o zadovoljstvu s posameznimi segmenti in storitvami v knjižnici. Anketirance smo spraševali po njihovem mnenju o prostorih in opremi v knjižnici, zaposlenih, o gradivu, storitvah in knjižnični zbirki. Zanimalo nas je tudi njihovo mnenje o e-bralniku, ki ga je knjižnica pred kratkim kupila. V zaključku smo jih prosili, da ocenijo knjižnico kot celoto in jim dali možnost, da napišejo svoje mnenje, pripombe, pohvale, komentarje ...

Zadnji del ankete je zajemal demografska vprašanje o anketirancih.

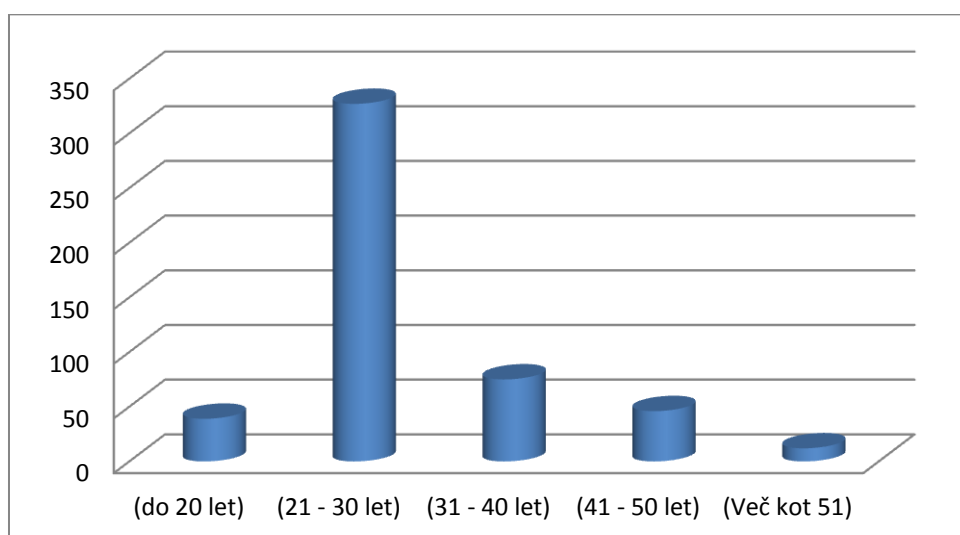
Tokrat smo v anketo prvič vključili tudi zaposlene na Fakulteti za upravo (v nadaljevanju zaposleni na FU).

Pri analizi ankete so posebej izpostavljeni odgovori zaposlenih na FU in študentov Fakultete za upravo (v nadaljevanju študenti FU), saj smo, kot pravi Zakon o knjižničarstvu, v prvi vrsti dolžni »izvajati knjižnično dejavnost predvsem za študente, visokošolske učitelje in visokošolske sodelavce«.

2. ANKETIRANCI

Anketo je ustrezno izpolnilo 500 anketirancev. Vseh aktivnih članov¹ v letu 2011 je bilo 1801. 500 anketirancev predstavlja 27,8% vseh aktivnih članov.

Po starosti prevladujejo anketiranci stari od 21-30 let, in sicer kar 65% vseh vprašanih. 15% je starih od 31-40 let, 9% 41-50 let, 8% do 20 let in 2% več kot 50 let. Starost anketirancev prikazuje Slika 1

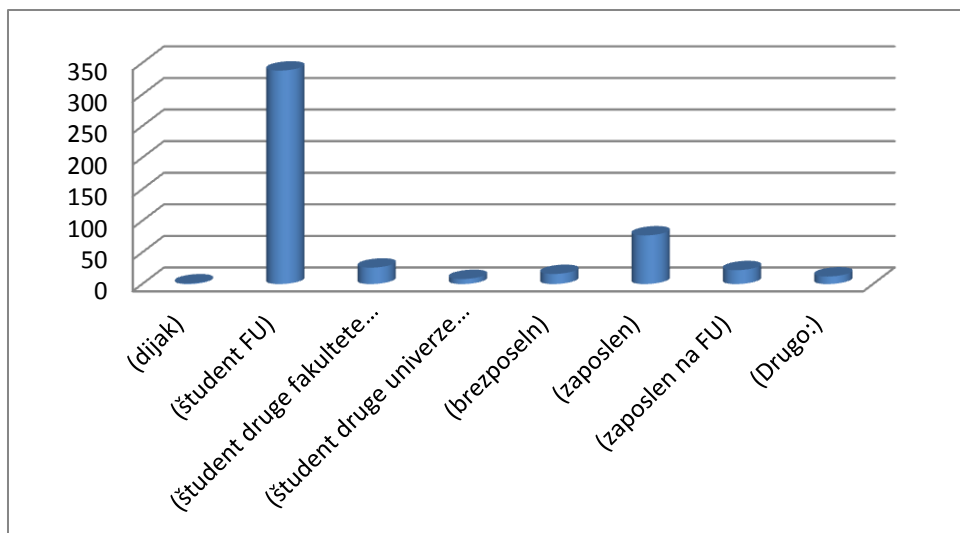


Slika 1: Starost

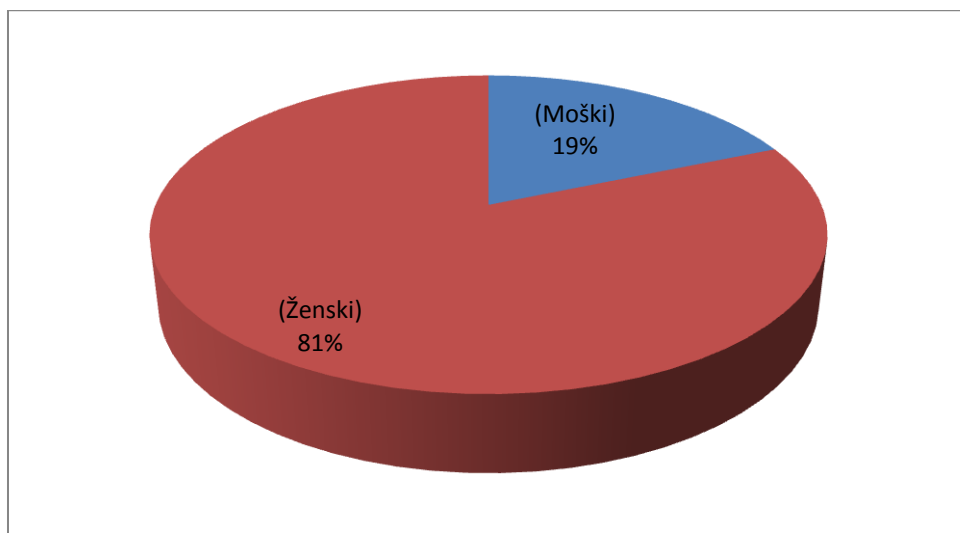
Struktura anketirancev je zelo podobna strukturi članov knjižnice. Do manjših razlik je prišlo le pri študentih in zaposlenih, saj je anketo izpolnil nekoliko večji odstotek zaposlenih in nekoliko manjši odstotek študentov kot jih je vpisanih v knjižnico FU. Kljub temu po statusu izrazito prevladujejo študenti Fakultete za upravo, kar je razvidno iz Slike 2, in sicer jih je 68%. Sledijo zaposleni s 15%, študenti drugih fakultet Univerze v Ljubljani 5%, zaposleni na Fakulteti za upravo 4%, 3% brezposelnih, 2% študentje druge univerze ali visokošolskega zavoda in 1 dijak. 2% vprašanih sta izbrala možnost »drugo«

Anketo je izpolnilo 81% žensk in 19% moških, kar prikazuje Slika 3.

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

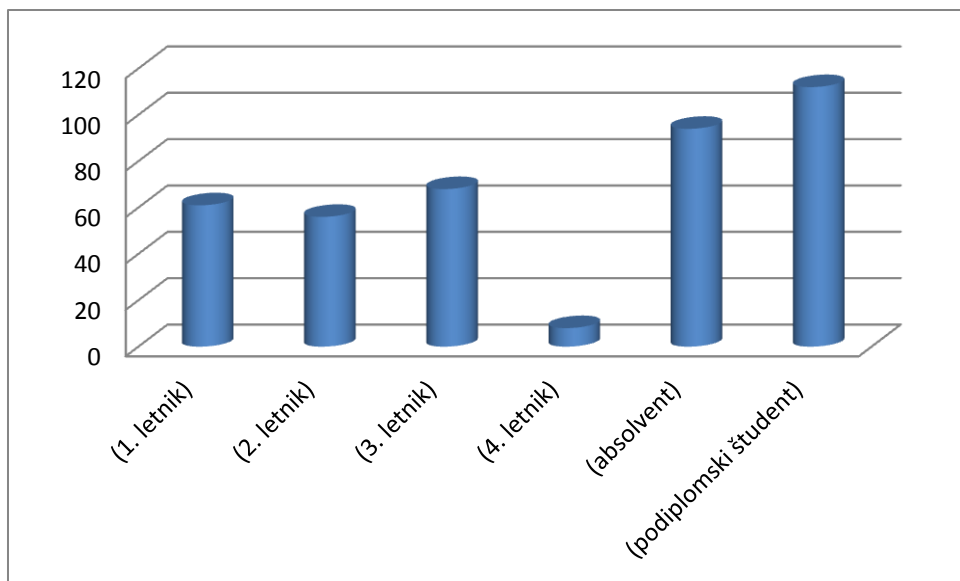


Slika 2: Status



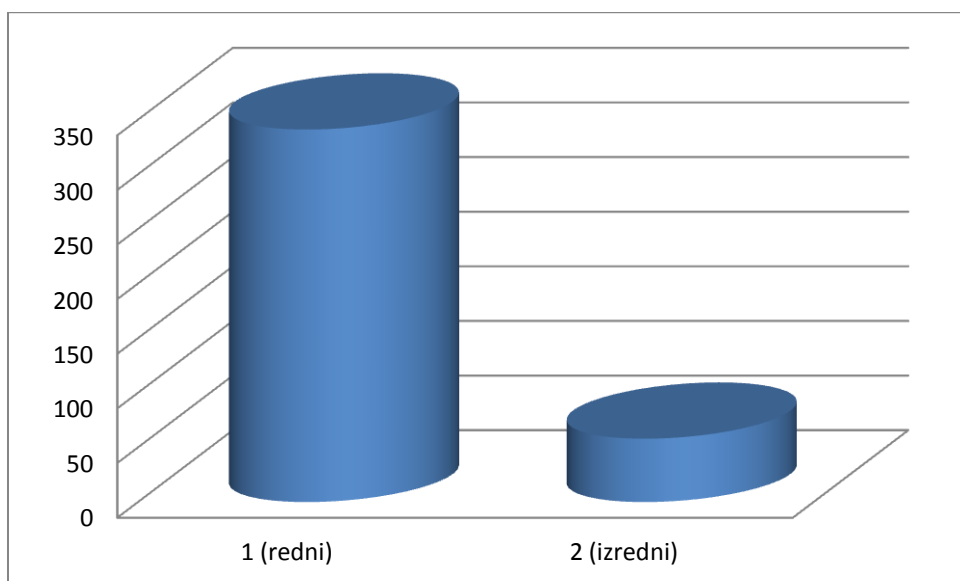
Slika 3: spol

Študenti so odgovarjali še na 2 podvprašanji, in sicer so morali navesti letnik in način študija. Po letnikih so študenti dokaj enakomerno porazdeljeni (Slika 4). Navzdol izstopa 4. letnik (samo 2% vprašanih), saj pri bolonjskem študiju ne obstaja, navzgor pa izstopajo podiplomski študenti (28%), kjer smo oba letnika združili v eno kategorijo. Nekoliko več je tudi absolventov (24%). 1. letnikov je 15%, 2. 14% in 3. letnikov 17%.



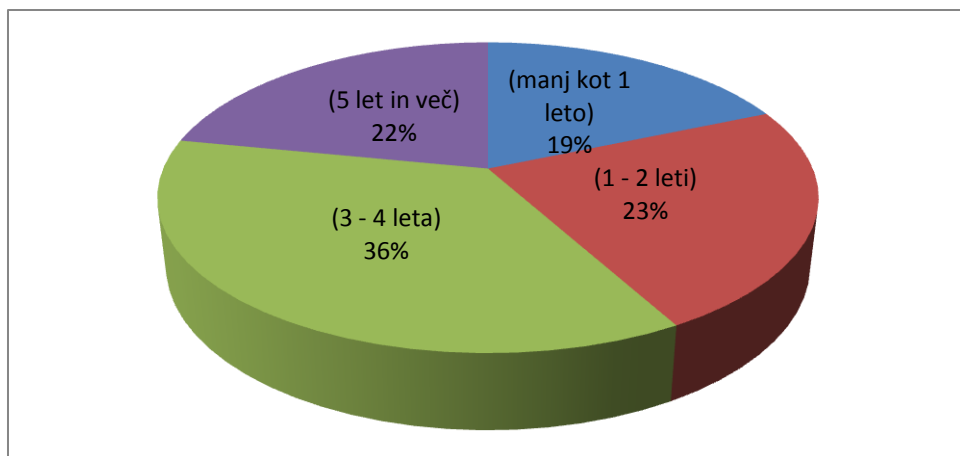
Slika 4: Letnik študija

Način študija anketiranih študentov prikazuje Slika 5, in sicer 85% študentov študira redno in 15% izredno.



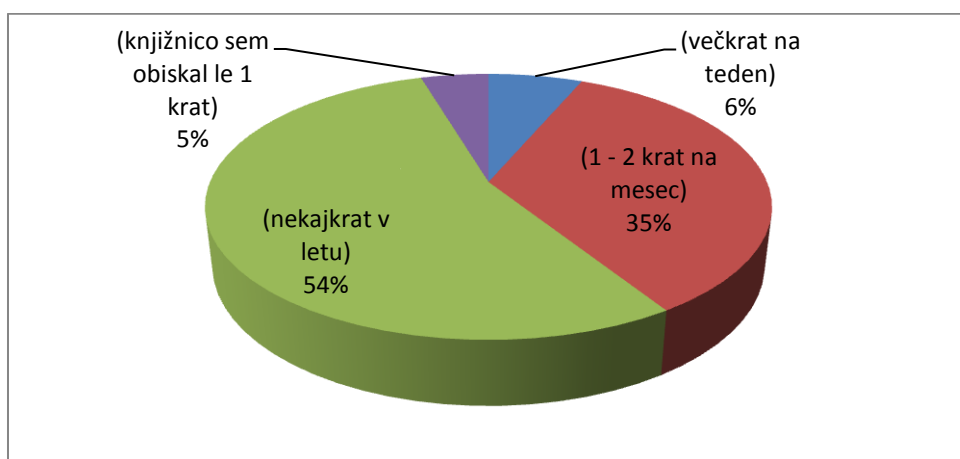
Slika 5: Način študija

Zanimalo nas je tudi, kako pogosto anketiranci obiskujejo knjižnico in kako dolgo so že naši člani. Največ anketirancev (36%) uporablja knjižnico 3-4 leta. Ostali so enakomerno porazdeljeni: 22% 5 let in več, 19% manj kot 1 leto in 23% 1-2 leti. Leta uporabe knjižnice prikazuje Slika 6.



Slika 6: Leta uporabe knjižnice

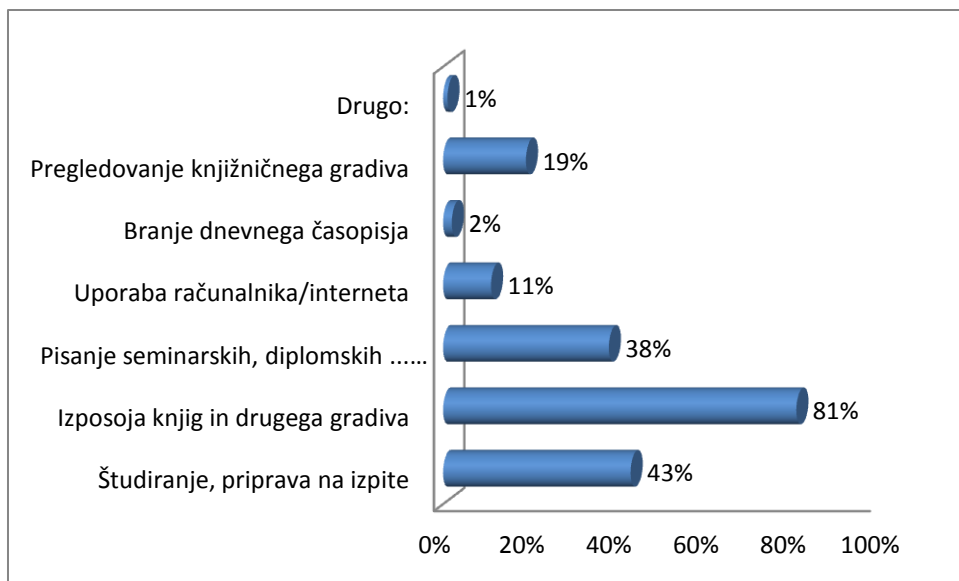
Večina naših uporabnikov obiskuje knjižnico nekajkrat v letu (54%) do enkrat do dvakrat na mesec (35%). Skupaj je takih uporabnikov 89%. Le 6% anketirancev obiskuje knjižnico večkrat na teden. 5% anketirancev pa je knjižnico obiskalo le 1x. (Slika 7)



Slika 7: Pogostost obiska

Anketirance smo vprašali tudi, zakaj običajno obiščejo knjižnico. Izbrali so lahko eno ali več ponujenih možnosti, lahko pa so se odločili tudi za možnost »drugo«. Vzroke za obisk knjižnice prikazujeta Slika 8 in Tabela 1.

Po pričakovanjih največ anketirancev obišče knjižnico zato, da si izposodijo knjižnično gradivo, in sicer je to možnost izbralo 81% vseh anketirancev. Sledita študij in priprava na izpite (43%) ter pisanje seminarskih in drugih nalog (38%). 19% jih knjižnico obišče zato, da pregledujejo gradivo, 11% zaradi uporabe računalnika in le 2% za branje dnevnega časopisa. 1% pa jih je izbral možnost »drugo«.



Slika 8: Vzroki za obisk knjižnice

	Število vprašanih	Odstotek
Študiranje, priprava na izpite	217	43%
Izposoja knjig in drugega gradiva	405	81%
Pisanje seminarskih, diplomskih ... nalog	190	38%
Uporaba računalnika/interneta	57	11%
Branje dnevnega časopisja	11	2%
Pregledovanje knjižničnega gradiva	93	19%
Drugo	6	1%

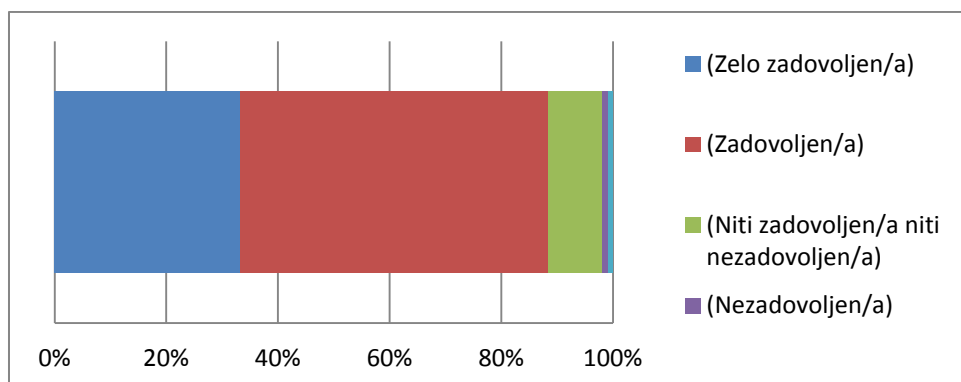
Tabela 1: Vzroki za obisk knjižnice

Pod »drugo« so anketiranci navedli, da obišejo knjižnico zaradi COBISS-a, da so se udeležili tečaja Dikul, da iščejo literaturo za doktorski študij, nekateri pa dobijo želene informacije kar preko telefona.

3. SPLOŠNA OCENA KNJIŽNICE

Anketa je bila sestavljena tako, da so anketiranci najprej ocenili, kako so na splošno zadovoljni s knjižnico. V nadaljevanju ankete pa smo jih povprašali še po podrobnostih.

Povprečna ocena splošnega zadovoljstva s knjižnico FU je 4,19. Iz Slike 9 je razvidno, da je velika večina uporabnikov zadovoljna ali zelo zadovoljna s knjižnico, skupaj kar 88%, nasprotno pa sta le 2 % vprašanih odgovorila, da s knjižnico nista zadovoljna oziroma sta zelo nezadovoljna. 10% vprašanih se ne nagiba ne k zadovoljnem ne k nezadovoljnem. Odgovori so podrobneje prikazani na Sliki 9 in v Tabeli 2.



Slika 9: Splošna ocena

	Število vprašanih	odstotek
5 Zelo zadovoljen	166	33%
4 zadovoljen	276	55%
3 niti zadovoljen niti nezadovoljen	48	10%
2 nezadovoljen	6	1%
1 zelo nezadovoljen	4	1%

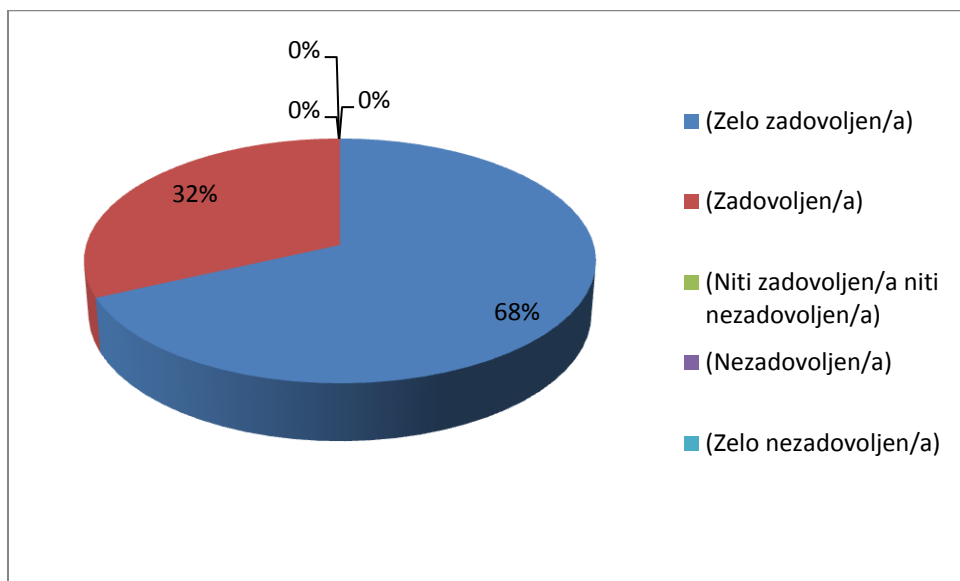
Tabela 2: Splošna ocena knjižnice

Iz Tabele 2 je razvidno, da je nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih 10 vprašanih (2 %), na žalost največ študentov Fakultete za upravo in sicer 7 od desetih. Ostali trije so: 1 študent druge univerze, 1 brezposeln in 1 zaposlen. Kot je razvidno iz Tabele 3 se po odstotkih zadovoljstvo študentov FU ne razlikuje bistveno od splošnega zadovoljstva vseh vprašanih.

	Študenti FU	Zaposleni na FU
5 Zelo zadovoljen	30	68
4 zadovoljen	57	32
3 niti zadovoljen niti nezadovoljen	12	0
2 nezadovoljen	1	0
1 zelo nezadovoljen	1	0

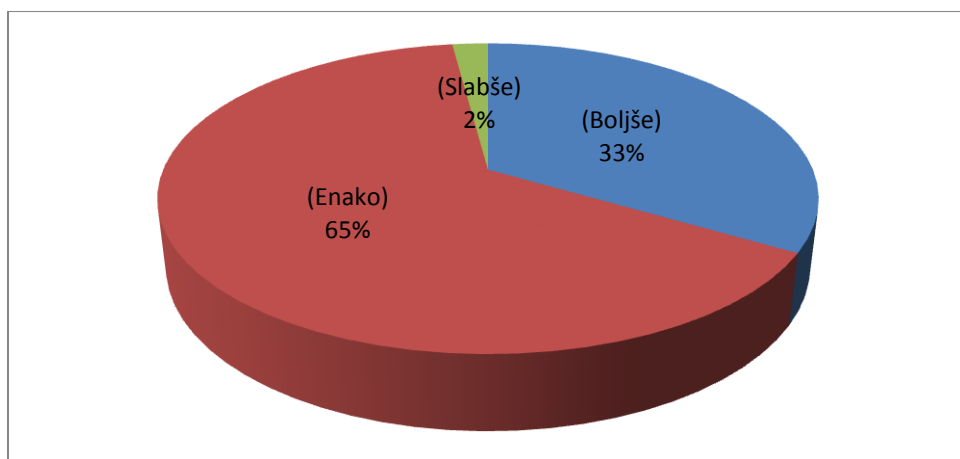
Tabela 3: Splošna ocena knjižnice v % po izbranih kategorijah uporabnikov

Na splošno so s knjižnico najbolj zadovoljni zaposleni na Fakulteti za upravo, saj je 100% vprašanih odgovorilo, da so s knjižnico zadovoljni ali zelo zadovoljni (Slika 10 in Tabela 3). Od tega je 68% celo zelo zadovoljnih.



Slika 10: Splošna ocena knjižnice zaposlenih na Fakulteti za upravo

Delovanje knjižnice glede na preteklo leto je večina anketirancev (65%) ocenila kot enako. 33% jih je mnenja, da knjižnica letos deluje boljše kot lani, le 2% pa menita, da knjižnica deluje slabše. Tudi tu pri oceni najbolj izstopajo zaposleni na FU, saj je 50% vprašanih zaposlenih odgovorilo, da knjižnica deluje boljše in 50% da deluje enako dobro kot lansko leto. Nobeden od zaposlenih na FU ne misli, da knjižnica deluje slabše.

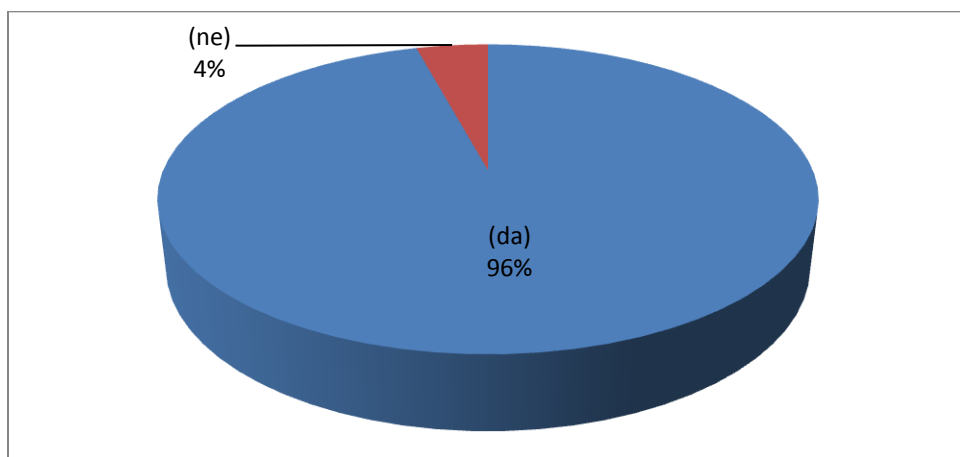


Slika 11: Delovanje knjižnice glede na preteklo leto

Zadnje splošno vprašanje se je nanašalo na delovni čas knjižnice. Trenutno je knjižnica odprta od ponedeljka do petka, od 8:00 do 19:00. Zanimalo nas je, ali tak delovni čas uporabnikom ustreza.

Tiste, ki so odgovorili, da z delovnim časom niso zadovoljni, smo prosili, da nam navedejo, zakaj jim ne ustreza oziroma kakšen delovni čas bi jim bolj ustrezal.

Kot je razvidno iz Slike 12, 96% vprašanih, z uradnimi urami zadovoljnih. V enakem odstotku so z uradnimi urami zadovoljni študenti Fakultete za upravo, medtem ko so vsi zaposleni na FU z uradnimi urami zadovoljni (100%).



Slika 12: Ali ste zadovoljni z uradnimi urami knjižnice

Z uradnimi urami ni zadovoljnih 4% vprašanih oziroma 19 anketirancev. 14 jih je tudi navedlo, kašen delovnik bi jim bolj ustrezal. Razdeljeni so v 3 skupine. In sicer tisti, ki bi si želeli, da je knjižnica odprta tudi ob sobotah (5 anketirancev), tiste, ki bi si želeli daljši delovni čas med tednom (7 anketirancev) in tiste (1 anketiranec), ki si želijo nekoliko drugačen delavnik. 1 anketiranec sodi v 2 kategoriji – odprtost ob sobotah in spremenjen delovnik med tednom.

V Tabeli 4 so po skupinah navedeni natančni odgovori anketirancev.

	Daljši delovnik	Spremenjen delovnik	Sobote
1	Daljši delovni čas	7:00-18:00	Delovni čas ob sobotah
2	Ves dan		Knjižnica bi morala biti odprta tudi ob sobotah
3	Morda bi se v poletnem času podaljšale		Ko smo imeli predavanje ob sobotah, je bila zaprta, pa bi jo rabili
4	Odprta bi morala biti tudi zvečer do 21:00 ure		Sobota
5	popoldne		delovne sobote (zaradi mojega dolgega delovnega časa med tednom in zaradi oddaljenosti od ljubljane)
6	do 20 ali 21 ure zvečer	med tednom 9h-20h, ob sobotah: od 9h-do 12h (13h)	
7	8h-20h		

Tabela 4: Kakšen delovni čas bi vam bolj ustrezal

4. ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S POSAMEZNIMI STORITVAMI IN PONUDBO KNJIŽNICE FU

V tem poglavju bodo predstavljene ocene posameznih storitev in ponudbe knjižnice. Anketiranci so stopnjo svojega zadovoljstva s posameznimi storitvami in s ponudbo knjižnice ocenjevali na lestvici od 1-5, kjer 5 pomeni, da so zelo zadovoljni in 1 pomeni, da so zelo nezadovoljni; oziroma na lestvici od 1-3, kjer 3 pomeni da so zadovoljni in 1 pomeni da so nezadovoljni. Spraševali smo jih po zadovoljstvu s prostorom, zaposlenimi, gradivom, knjižnično zbirko in s storitvami v knjižnici.

4.1. Zadovoljstvu uporabnikov s prostori in opremo knjižnice FU

Anketiranci so stopnjo zadovoljstva s prostorom in opremo v knjižnici ocenjevali na petstopenjski lestvici. Ocenjevali so:

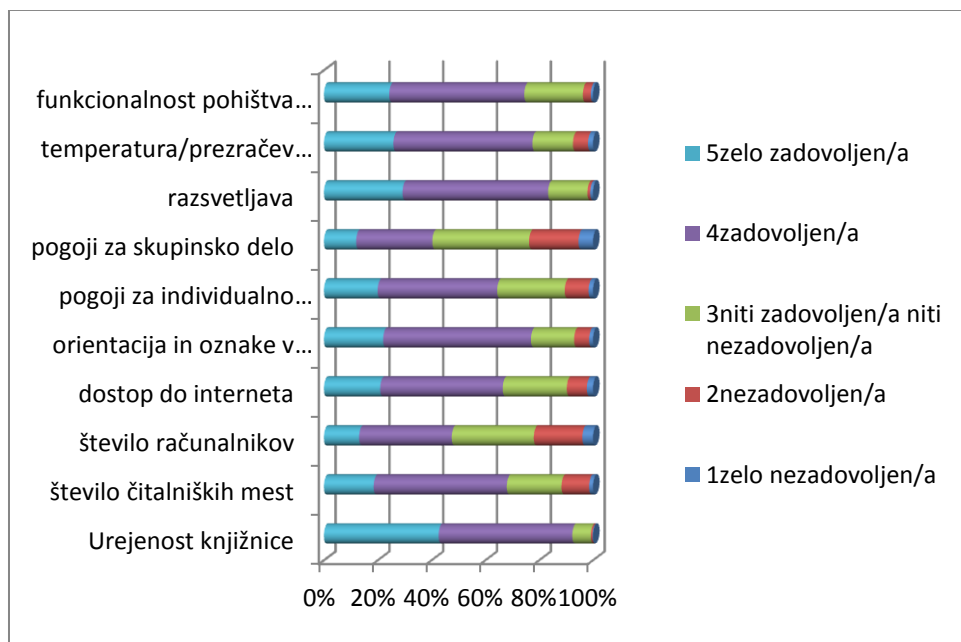
- urejenost knjižnice,
- število čitalniških mest,
- število računalnikov,
- dostop do interneta,
- orientacijo in oznake v prostoru,
- pogoje za individualno delo
- pogoje za skupinsko delo,
- razsvetljava,
- temperaturo/prezračevanje,
- funkcionalnost pohištva.

Iz Tabele 5 in Slike 13 je razvidno, da so anketiranci najboljše ocenili urejenost knjižnice (povprečna ocena 4,34) oziroma kar 93% vseh anketiranih je z urejenostjo knjižnice zadovoljnih ali zelo zadovoljnih. 83% jih je zadovoljnih ali zelo zadovoljnih z razsvetlavo, 78% s temperaturo in prezračevanjem, 77% z orientacijo v prostoru, 74% s funkcionalnostjo pohištva, 67% s številom čitalniških mest in dostopom do interneta in 64% s pogoji za individualno delo. Najslabše so anketiranci ocenili pogoje za skupinsko delo, in sicer je le 40% anketirancev zadovoljnih ali zelo zadovoljnih s pogoji za skupinsko delo, medtem ko jih je kar 23% nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih. Podobno slabo je ocenjeno tudi število računalnikov. Zadovoljnih ali zelo zadovoljnih je le 47%, nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih pa kar 22%.

Prostore in opremo knjižnice anketiranci ocenjujejo s povprečno oceno 3,80.

	5 zelo zadovoljen/a	4 zadovoljen/a	3 niti zadovoljen/a niti nezadovoljen/a	2 nezadovoljen/a	1 zelo nezadovoljen/a	Povprečna ocena
Urejenost knjižnice	43	50	7	1	0	4,34
število čitalniških mest	18	49	20	10	1	3,73
število računalnikov	13	34	30	18	4	3,35
dostop do interneta	21	46	24	7	2	3,75
orientacija in oznake v prostoru	22	55	16	6	1	3,91
pogoji za individualno delo	20	44	25	9	2	3,72
pogoji za skupinsko delo	12	28	36	18	5	3,23
razsvetljava	29	54	15	1	1	4,09
temperatura/prezračevanje	26	52	15	6	2	3,94
funkcionalnost pohištva (mize, stoli, police ...)	24	50	22	3	1	3,94
Skupaj						3,80

Tabela 5: Ocena prostorov in opreme knjižnice v % in povprečna ocena



Slika 13: Ocena prostorov in opreme knjižnice

Ocene študentov FU in zaposlenih na FU se od povprečja bistveno ne razlikujejo. Izstopa le nezadovoljstvo zaposlenih na FU s pogoji za skupinsko delo, ki so jih ocenili s povprečno oceno 2,95, oziroma kar 31% zaposlenih ni zadovoljnih ali je zelo nezadovoljnih s pogoji za skupinsko delo.

4.2. Zadovoljstvo uporabnikov z zaposlenimi v knjižnici FU

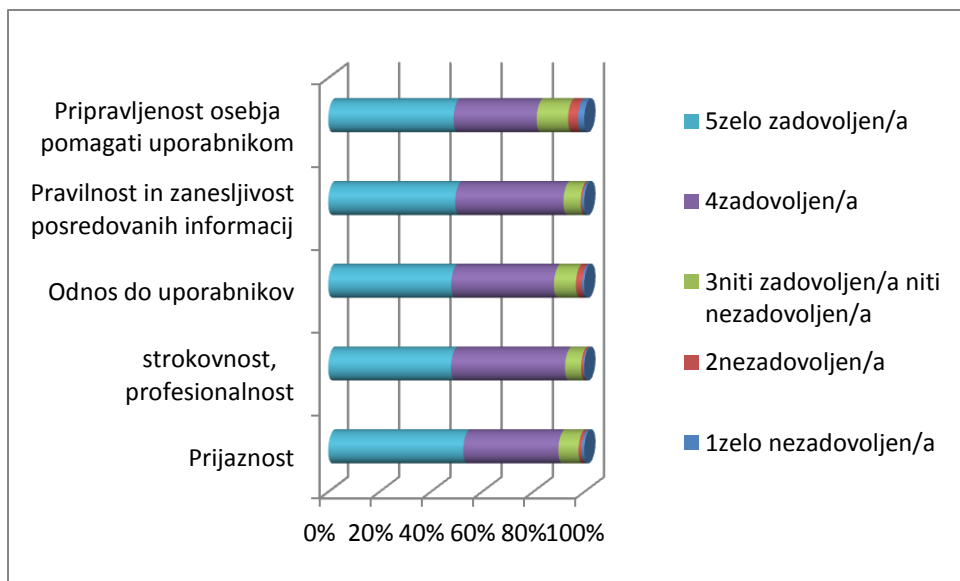
Tudi stopnjo zadovoljstva z zaposlenimi so anketiranci ocenjevali na lestvici od 1 do 5. Zanimali so nas sledeči elementi:

- pripravljenost osebja pomagati uporabnikom,
- pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij,
- odnos do uporabnikov,
- strokovnost, profesionalnost
- prijaznost.

Povprečna ocena zadovoljstva uporabnikov z zaposlenimi je 4,34, kar je najvišja ocena, med vsemi ocenjevanimi kategorijami. Kar 3 od 5 ocenjevanih lastnosti zaposlenih je 90% ali več anketirancev ocenilo z oceno 5 (zelo zadovoljen) ali 4 (zadovoljen) (Tabela 6 in Slika 14). Uporabniki so najbolj zadovoljni s strokovnostjo in profesionalnostjo zaposlenih. Zadovoljnih ali zelo zadovoljnih je kar 93% vprašanih. 92% je zadovoljnih ali zelo zadovoljnih s pravilnostjo in zanesljivostjo posredovanih informacij, 90% s prijaznostjo, 88% z odnosom do uporabnikov in 81% s pripravljenostjo osebja pomagati uporabnikom. Največ jih je torej nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih (6%) s pripravljenostjo osebja pomagati uporabnikom. To najverjetneje izvira iz dejstva, da zaposleni spodbujamo uporabnike k samostojni uporabi knjižnice. Pri tem želimo, da najprej sami poskusijo poiskati gradivo, mi pa jim pomagamo, če so pri tem neuspešni.

	5 zelo zadovoljen /a	4 zadovoljen /a	3 niti zadovoljen /a niti nezadovoljen/a	2 nezadovoljen/a	1 zelo nezadovoljen/a	Povprečna ocena
prijaznost	53	37	8	1	1	4,39
strokovnost, profesionalnost	48	45	6	1	0	4,39
odnos do uporabnikov	48	40	9	2	1	4,32
pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij	50	42	7	1	1	4,39
pripravljenost osebja pomagati uporabnikom	49	32	12	4	2	4,22

Tabela 6: Ocena zaposlenih v % in povprečna ocena



Slika 14: Ocena zadovoljstva z zaposlenimi

Kot je razvidno iz Tabele 7, se mnenje zaposlenih na FU bistveno razlikuje od mnenja ostalih uporabnikov. Zaposleni na FU so namreč najbolj zadovoljni ravno s pripravljenostjo osebja pomagati uporabnikom, kar so ostali anketiranci ocenil z najnižjo povprečno oceno. Najnižje pa so ocenili prijaznost, ki so jo ostali ocenili kot eno od treh najvišje ocenjenih kategorij, študenti FU pa celo najvišje.

Razveseljujoč podatek pa je tudi, da so zaposleni na FU z vsemi ocenjevanimi lastnostmi zaposlenih v knjižnici zadovoljni ali zelo zadovoljni. Z oceno 1, 2 ali 3 ni nihče ocenil nobene lastnosti zaposlenih v knjižnici.

Mnenje študentov FU ne odstopa bistveno od povprečja.

	Povprečna ocena zaposleni na FU	Povprečna ocena študenti FU	Povprečna ocena vsi	% ocen 4 in 5 - zaposleni na FU	% ocen 4 in 5 - študenti FU	% ocen 4 in 5 - vsi
prijaznost	4,73	4,37	4,39	100	89	90
strokovnost, profesionalnost	4,82	4,35	4,39	100	92	93
odnos do uporabnikov	4,76	4,27	4,32	100	86	88
pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij	4,77	4,35	4,39	100	91	92
pripravljenost osebja pomagati uporabnikom	4,86	4,14	4,22	100	79	81

Tabela 7: Ocena zaposlenih po kategorijah uporabnikov

4.3. Zadovoljstvo uporabnikov z gradivom

Stopnjo zadovoljstva z gradivom so anketiranci ocenjevali na lestvici od 1 do 5. Ocenjevali so:

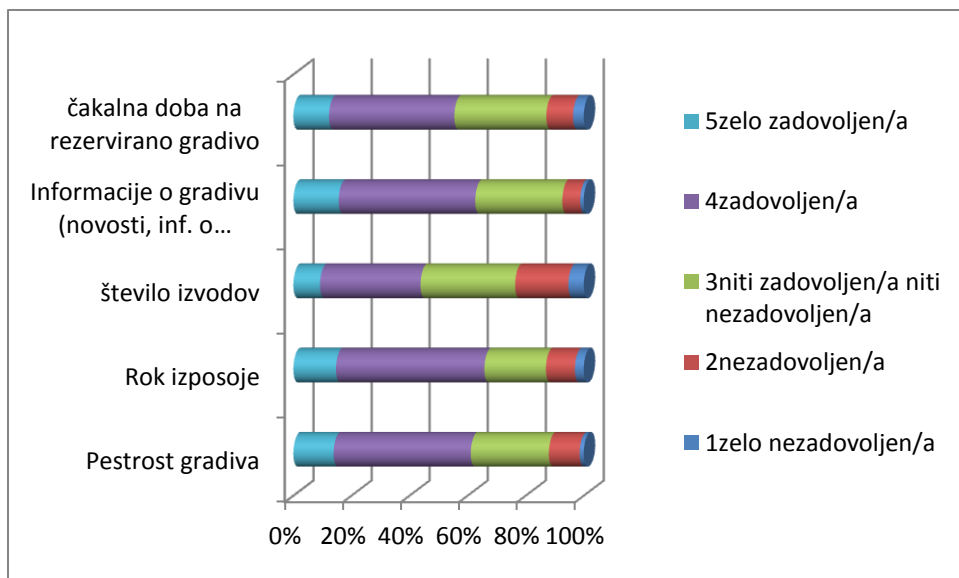
- pestrost gradiva
- rok izposoje
- število izvodov
- informacije o gradivu (novosti, inf. o dostopnosti ...)
- čakalna doba na rezervirano gradivo

Povprečna ocena zadovoljstva z gradivom je 3,54, kar je najnižja povprečna ocena med vsemi kategorijami. Najslabše je bilo ocenjeno število izvodov (povprečna ocena 3,24), in sicer je kar 23% vseh vprašanih s številom izvodov nezadovoljnih oziroma zelo nezadovoljnih. Sledi čakalna doba na rezervirano gradivo (povprečna ocena 3,51), kar je neposredno povezano s številom izvodov (če bi imeli več izvodov, bi uporabniki prej prišli do rezerviranega gradiva).

Iz Tabele 8 in Slike 15 je razvidno, da so uporabniki najbolj zadovoljni z informiranostjo o gradivu (povprečna ocena 3,70). Sledi rok izposoje (3,64) in pestrost gradiva (3,62).

	5 zelo zadovoljen /a	4 zadovoljen /a	3 niti zadovoljen /a niti nezadovoljen/1	2 nezadovoljen/a	1 zelo nezadovoljen/a	Povprečna ocena
pestrost gradiva	14	47	27	11	1	3,62
rok izposoje	15	51	21	10	3	3,64
število izvodov	9	35	33	18	5	3,24
informacije o gradivu (novosti, inf. o dostopnosti ...)	16	47	30	6	1	3,70
čakalna doba na rezervirano gradivo	12	43	32	9	4	3,51

Tabela 8: Ocena gradiva v % in povprečna ocena



Slika 15: Ocena zadovoljstva z gradivom

Kot je razvidno iz Tabele 9 so tudi gradivo, zaposleni na FU, ocenili nekoliko bolje kot ostali anketiranci, študenti FU pa nekoliko slabše. Pri vseh kategorijah je najbolje ocenjeno informiranje o gradivu. Študenti FU in ostali so najslabše ocenili število izvodov, medtem ko so zaposleni na FU najmanj zadovoljni s pestrostjo gradiva. To je povezano s samo naravo uporabnikov, saj zaposleni na FU iščejo različno gradivo za svoje raziskovanje, medtem ko si študentje večinoma izposojajo učbenike, ki jih seveda ni dovolj za vse.

	Zaposleni na FU	Študenti FU	Vsi
pestrost gradiva	3,67	3,53	3,62
rok izposoje	4,00	3,57	3,64
število izvodov	3,90	3,07	3,24
informacije o gradivu (novosti, inf. o dostopnosti ...)	4,52	3,59	3,70
čakalna doba na rezervirano gradivo	4,19	3,38	3,51

Tabela 9: Povprečna ocena zadovoljstva z gradivom po kategorijah uporabnikov

4.4. Zadovoljstvo uporabnikov s knjižnično zbirko

Zanimalo nas je, kako so uporabniki zadovoljni s ponudbo knjižnične zbirke. Zanimali so nas naslednji elementi ponudbe:

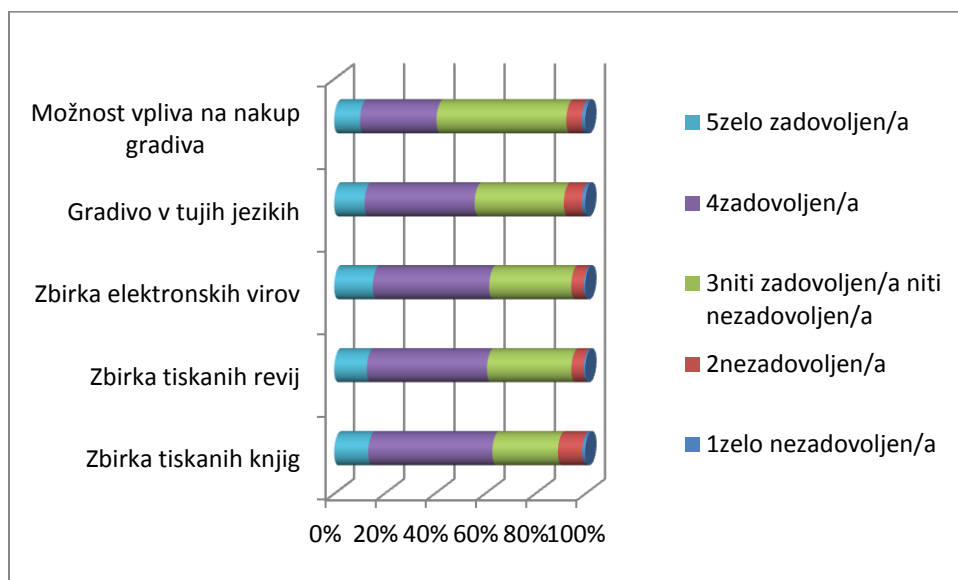
- Zbirka tiskanih knjig
- Zbirka tiskanih revij
- Zbirka elektronskih virov
- Gradivo v tujih jezikih

- Možnost vpliva na nakup gradiva

Knjižnična zbirka je za gradivom naslednja najslabše ocenjena kategorija s povprečno oceno 3,61. Najmanj so uporabniki zadovoljni z možnostjo vpliva na nakup gradiva (povprečna ocena 3,42), najbolj pa so zadovoljni z zbirko elektronskih virov (povprečna ocena 3,71). Sledi zbirka tiskanih revij (3,68), nato zbirka tiskanih knjig (3,64) in gradivo v tujih jezikih (3,58). Največ anketiranih je nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih z zbirko tiskanih knjig (11%).

	5 zelo zadovoljen /a	4 zadovoljen /a	3 niti zadovoljen /a niti nezadovoljen/a	2 nezadovoljen/a	1 zelo nezadovoljen/a	Povprečna ocena
Zbirka tiskanih knjig	14	49	26	10	1	3,64
Zbirka tiskanih revij	13	48	34	5	1	3,68
Zbirka elektronskih virov	15	46	33	5	1	3,71
Gradivo v tujih jezikih	12	44	35	7	1	3,58
Možnost vpliva na nakup gradiva	10	30	52	6	1	3,42

Tabela 10: Ocena knjižnične zbirke v % in povprečna ocena



Slika 16: Ocena zadovoljstva s knjižnično zbirko

Tudi pri knjižničnih zbirkah pri odgovorih izstopajo zaposleni na FU, medtem ko študenti FU ne izstopajo bistveno od povprečja. Zaposleni na FU so knjižnično zbirko ocenili nekoliko bolje od povprečja (ocena 4,04). Najbolj so zadovoljni z možnostjo vpliva na nakup gradiva, medtem ko so ostali s tem najmanj zadovoljni. Zaposleni na FU namreč lahko predlagajo nakup gradiva, ki ga bodo

potrebovali za raziskovanje ali poučevanje. Študenti FU in ostali uporabniki prav tako lahko predlagajo nakup gradiva, vendar je ta nakup odvisen od nabavne politike knjižnice. Poleg tega pa veliko uporabnikov ni seznanjenih z dejstvom, da lahko knjižnici predlagajo nakup gradiva, kljub obvestilu na spletni strani knjižnice.

Zaposleni na FU so najmanj zadovoljni z zbirko tiskanih revij, ki so jo ostali postavili na drugo mesto.

Bistvenih razlik med študenti FU in vsemi anketiranci ni.

	Zaposleni na FU	Študenti FU	Vsi
Zbirka tiskanih knjig	3,95	3,56	3,64
Zbirka tiskanih revij	3,86	3,62	3,68
Zbirka elektronskih virov	4,14	3,94	3,71
Gradivo v tujih jezikih	4,10	3,55	3,58
Možnost vpliva na nakup gradiva	4,18	3,38	3,42
Skupaj	4,04	3,61	3,61

Tabela 11: Povprečna ocena zbirk po kategorijah uporabnikov

4.5. Zadovoljstvo uporabnikov z izbranimi storitvami knjižnice

Anketirance smo vprašali tudi po njihovem zadovoljstvu z nekaterimi storitvami v knjižnici FU. Storitve so ocenjevali na lestvici od 1 do 3, kjer 3 pomeni zadovoljen, 2 delno zadovoljen in 1 nezadovoljen. Ker nas je zanimalo, v kolikšni meri so uporabniki seznanjeni s posamezno storitvijo, smo dodali tudi četrto možnost: »storitve ne poznam«.

Anketiranci so ocenjevali naslednje storitve:

- izobraževanje uporabnikov (tečaji, tutorstvo)
- medknjižnična izposoja
- spletna stran knjižnice
- dostop do digitalnih zbirk gradiva v polnem besedilu (DIKUL, digitalna zbirka FU)
- spletno naročanje, podaljšanje, rezerviranje gradiva
- obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice

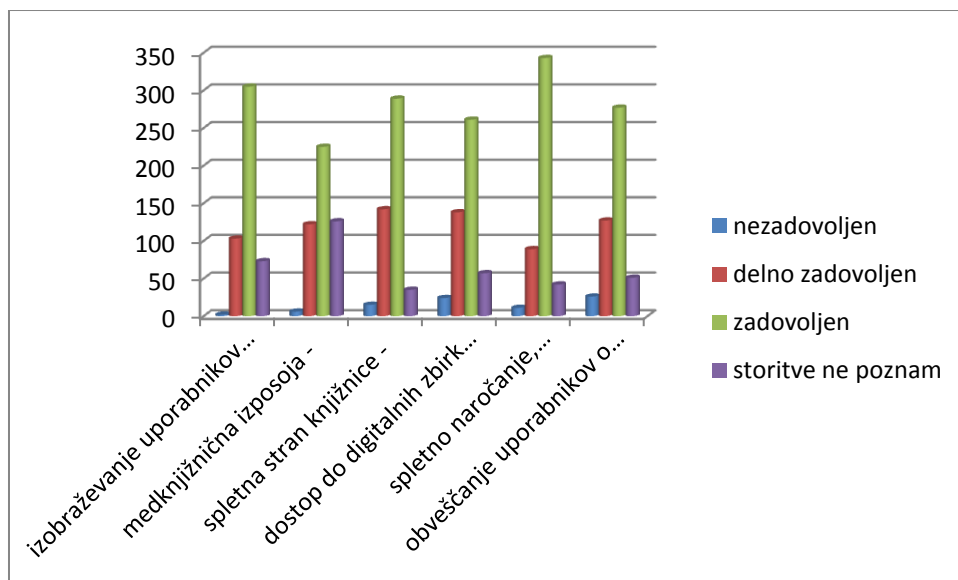
Na lestvici od 1 do 3 so anketiranci izbrane storitve ocenili s povprečno oceno 2,64. Najbolje so ocenili spletno naročanje, podaljšanje in rezerviranje gradiva z oceno 2,75 (Slika 17 in Tabela 12). S skoraj enako povprečno oceno, 2,74, so ocenili izobraževanje uporabnikov. Sledi medknjižnična izposoja z oceno 2,62, nato spletna stran knjižnice (2,61) in obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice (2,58). Najslabše so anketiranci ocenili dostopnost do digitalnih zbirk gradiva v polnem besedilu, in sicer z oceno 2,56. To je nekoliko nenavaden podatek, saj so anketiranci med različnimi knjižničnimi zbirkami najvišje (povprečna ocena 3,71) ocenili ravno zbirko elektronskih virov.

Anketiranci so dokaj dobro seznanjeni s storitvami v knjižnici, in sicer je povprečno 86,7% uporabnikov seznanjenih z izbranimi storitvami v knjižnici. Najslabše so uporabniki seznanjeni z

medknjižnično izposajo, in sicer te storitve ne pozna 26% vprašanih. 15% ni seznanjenih z različnimi načini izobraževanja uporabnikov, ki jih knjižnica ponuja. 12% anketiranih ni seznanjenih z možnostmi dostopa do digitalnih zbirk gradiva, 11% ne pozna načinov obveščanja uporabnikov s ponudbo knjižnice, 9% ne pozna spletnega naročanja, podaljšanja in rezerviranja gradiva ter le 7% ne pozna spletne strani knjižnice.

	3 zadovoljen	2 delno zadovoljen	1 nezadovoljen	Storitve ne poznam	Povprečna ocena
izobraževanje uporabnikov (tečaji, tutorstvo)	63	21	0	15	2,74
medknjižnična izposoja	47	25	1	26	2,62
spletna stran knjižnice	60	30	3	7	2,61
dostop do digitalnih zbirk gradiva v polnem besedilu (DIKUL, digitalna zbirka FU)	54	29	5	12	2,56
spletno naročanje, podaljšanje, rezerviranje gradiva	71	18	2	9	2,75
obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice	58	26	5	11	2,58

Tabela 12: Zadovoljstvo in poznavanje izbranih storitev knjižnice v % in povprečna ocena storitev



Slika 17: Zadovoljstvo in poznavanje izbranih storitev knjižnice

Pri zadovoljstvu s storitvami knjižnice, do večjih razlik med posameznimi kategorijami uporabnikov ni prišlo (Tabela 13). Bistvena razlika je le pri spletnem naročanju, podaljšanju in rezerviranju gradiva, ki so ga anketiranci v povprečju ocenili najvišje, zaposleni na FU pa so ga postavil šele na 4. mesto. Bolj pa so zaposleni zadovoljni z obveščanjem uporabnikov o ponudbi knjižnice.

Večje razlike so se pojavile med zaposlenimi na FU in ostalimi pri seznanjenosti s posameznimi storitvami knjižnice FU. Vsi anketirani zaposleni na FU poznajo medknjižnične izposoje, medtem ko so ostali z njo seznanjeni najslabše, 26% medknjižnične izposoje ne pozna, med študenti FU kar 30%. Zaposleni na FU najslabše poznajo spletno stran knjižnice (19%) in spletno naročanje, podaljšanje in rezerviranje gradiva (19%). V povprečju ti dve storitvi pozna največ uporabnikov.

	Povprečna ocena			Storitve na poznam v %		
	zaposleni na FU	študenti FU	vsi	zaposleni na FU	študenti FU	vsi
izobraževanje uporabnikov (tečaji, tutorstvo)	2,95	2,72	2,74	5	15	15
medknjižnična izposoja	2,86	2,61	2,62	0	30	26
spletna stran knjižnice	2,47	2,58	2,61	19	7	7
dostop do digitalnih zbirk gradiva v polnem besedilu (DIKUL, digitalna zbirka FU)	2,70	2,54	2,56	9	13	12
spletno naročanje, podaljšanje, rezerviranje gradiva	2,76	2,72	2,75	19	10	9
obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice	2,81	2,54	2,58	5	12	11

Tabela 13: Zadovoljstvo in poznavanje izbranih storitev knjižnice po kategorijah uporabnikov

4.6. Splošna ocena zadovoljstva uporabnikov s knjižnico FU

Tabela 14 prikazuje najnižje in Tabela 15 najvišje povprečne ocene zadovoljstva s posameznimi kategorijami. Meja so ocene pod 3,50 in nad 4,10. Najslabše ocenjeni so:

- Pogoji za skupinsko delo,
- Število računalnikov,
- Število izvodov gradiva,
- Čakalna doba na rezervirano gradivo,
- Možnost vpliva na nakup gradiva.

Iz tabel je razvidno, da so študenti FU nekoliko slabše ocenjevali knjižnico, medtem ko so zaposleni na FU s knjižnico precej bolj zadovoljni kot ostali.

Uporabniki so s povprečno oceno več kot 4,10 ocenili urejenost knjižnice in vse lastnosti zaposlenih v knjižnici. Razveseljiv je podatek, da je splošna ocena knjižnice pri vseh kategorijah višja kot 4,10. Zaposleni na FU so visoko oceno dodelili še nekaterim kategorijam (informacije o gradivu, čakalna doba na rezervirano gradivo, zbirka elektronskih virov in možnost vpliva na nakup gradiva).

	Vsi	Študenti FU	Zaposleni na FU
pogoji za skupinsko delo	3,23	3,20	2,95
št. računalnikov	3,35	3,28	/
št. izvodov	3,24	3,07	/
čakalna doba na rezervirano gradivo	/	3,38	/
možnost vpliva na nakup gradiva	3,42	3,38	/

Tabela 14: Povprečna ocena pod 3,50

	Vsi	Študenti FU	Zaposleni na FU
urejenost knjižnice	4,34	4,30	4,57
prijaznost zaposlenih	4,39	4,37	4,73
strokovnost, profesionalnost	4,39	4,35	4,82
odnos do uporabnikov	4,32	4,27	4,76
pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij	4,39	4,35	4,77
pripravljenost osebja pomagati uporabnikom	4,22	4,14	4,86
informacije o gradivu	/	/	4,52
čakalna doba na rezervirano gradivo	/	/	4,19
zbirka elektronskih virov	/	/	4,14
možnost vpliva na nakup gradiva	/	/	4,18
Splošna ocena	4,19	4,13	4,68

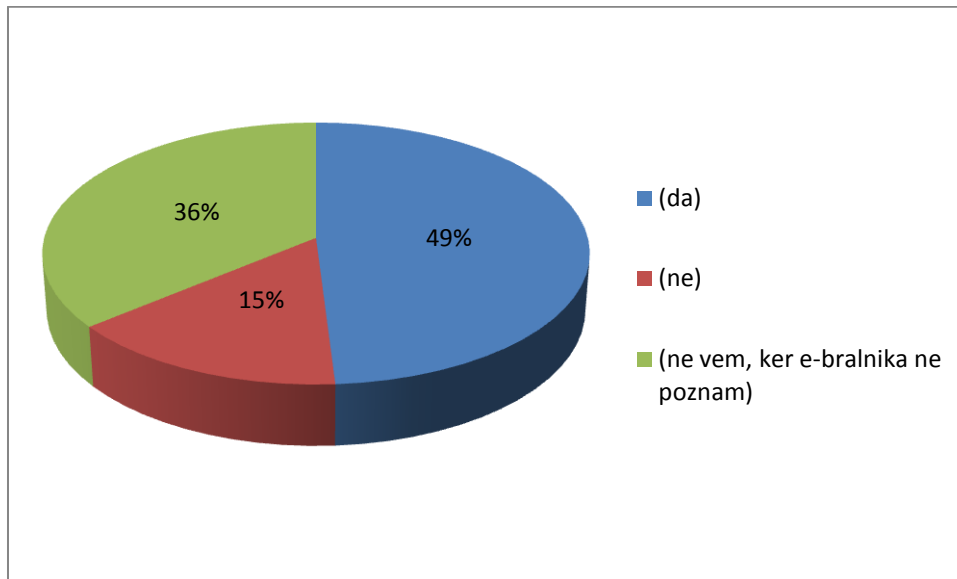
Tabela 15: Povprečna ocena nad 4,10

Ocena izbranih storitev knjižnice žal ni vključena v to primerjavo, saj so storitve anketiranci ocenjevali na tristopenjski lestvici. Razveseljivo pa je, da nobena storitev ni bila ocenjena z oceno nižjo od 2,5.

5. NAKUP E-BRALNIKA

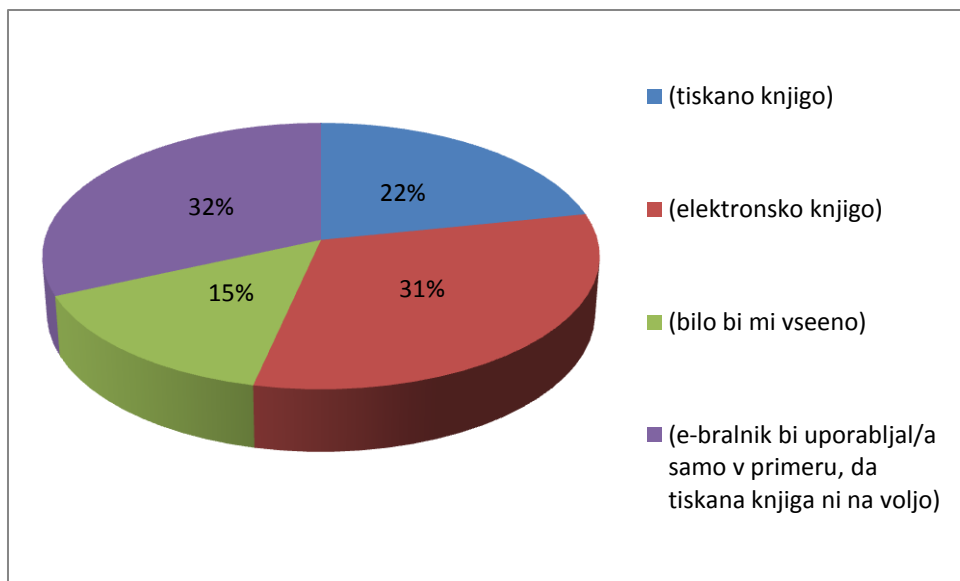
Knjižnica se je odločila, da bo, kot prva visokošolske knjižnica Univerze v Ljubljani, za izposajo kupila e-bralnik. Zato smo v anketo vključili tudi vprašanje o tem, ali bi uporabniki bralnik sploh uporabljali in, ali bi morda bralnik uporabljali raje kot tiskano gradivo.

Kot je razvidno iz Slike 18 je na prvo vprašanje, ali bi uporabljali e-bralnik, skoraj polovica vprašanih (49%) odgovorila, da bi e-bralnik uporabljali. Le 15% vprašanih e-bralnika sploh ne bi uporabljali, 36% pa se ni moglo odločiti, saj e-bralnika ne poznajo.



Slika 18: Ali bi uporabljali e-bralnik

Iz Slike 19 je razvidno, da bi si 31% vprašanih, v primeru, da bi bil e-bralnik na voljo, raje izposodili elektronsko kot tiskano knjigo. 52% vprašanih ima še vedno raje tiskano kot elektronsko knjigo. Od tega bi se jih 22% odločilo za tiskano knjigo, 32% vprašanih pa bi si izposodilo elektronsko knjigo le v primeru, če tiskane ne bi bilo na voljo. 15% vprašanih je vseeno, ali dobijo tiskano ali elektronsko knjigo.



Slika 19: Ali bi se raje odločili za tiskano ali elektronsko knjigo

6. KNJIŽNICA KOT CELOTA

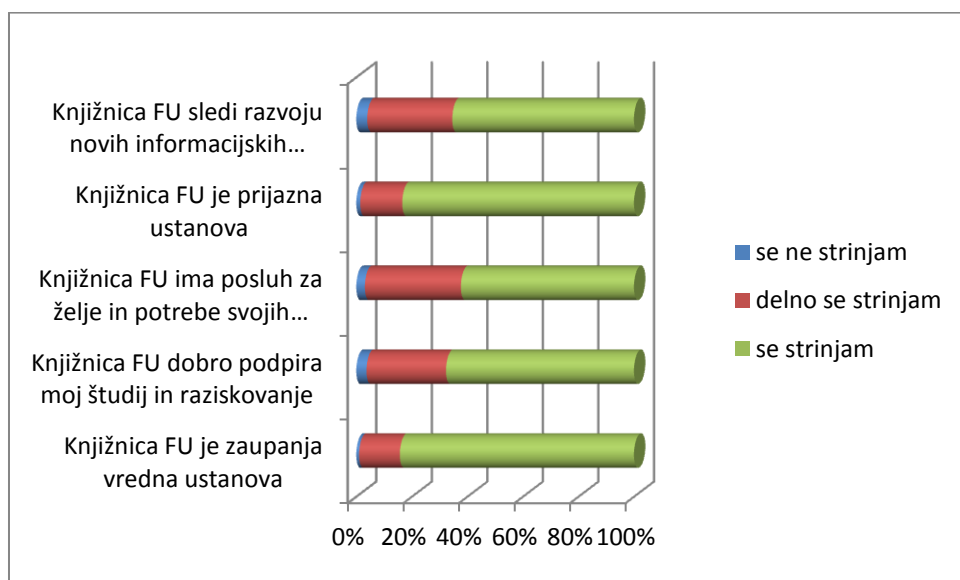
Čisto na koncu smo anketirance zaprosili še, da ocenijo knjižnico kot celoto. Ocenjevali so na tristopenjski lestvici, s katero so ocenili stopnjo svojega strinjanja z določenimi trditvami o knjižnici FU.

Trditve so bile naslednje:

- Knjižnica FU je zaupanja vredna ustanova
- Knjižnica FU dobro podpira moj študij in raziskovanje
- Knjižnica FU ima posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov
- Knjižnica FU je prijazna ustanova
- Knjižnica FU sledi razvoju novih informacijskih tehnologij

Kot je razvidno iz Slike 20, se anketiranci najbolj strinjajo s trditvama, da je knjižnica FU zaupanja vredna ustanova (84%) in da je knjižnica FU prijazna ustanova (83%). Sledi trditev, da knjižnica FU dobro podpira moj študij in raziskovanje (68%). Najmanj se anketiranci strinjajo s trditvama, da knjižnica FU sledi razvoju novih informacijskih tehnologij (65%) in da ima posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov (62%).

Študenti FU in zaposleni na FU knjižnice kot celote niso ocenili bistveno drugače.



Slika 20: Knjižnica kot celota

7. KOMENTARJI, PRIPOMBE, PREDLOGI, MNENJA ...

Na koncu smo anketirancem dali možnost, da napišejo svoje mnenje, komentarje, predloge... v zvezi s knjižnico. Svoj komentar je oddalo 61 anketirancev. Od tega je bilo 29 komentarjev (skoraj polovica) izrazito pozitivnih. Nanašali so se predvsem na zaposlene ali na knjižnico kot celoto.

Negativni komentarji oziroma komentarji, ki so navajali predloge in želje po določenih izboljšavah, so razdeljeni v kategorije glede na to, na kaj se kritika oziroma predlog nanaša. Nekateri so komentirali več stvari, zato so komentarji razdeljeni na posamezne dele, glede na to, na kaj so se nanašali (zato je število komentarjev večje od števila anketirancev, ki je komentarje oddalo). Največ negativnih kritik se je nanašalo na gradivo, in sicer kar 17. Rezultati so podobni ocenjevalni lestvici. Najboljše so bili ocenjeni zaposleni in najslabše gradivo. 10 anketiranih je imelo pripombe na opremo, predvsem na računalnike, 9 jih je kritiziralo prostor, 2 prezračevanje, 1 delovni čas in 1 pravila.

Med anketiranci, ki so imeli pripombe o gradivu, je največ nezadovoljnih s pestrostjo gradiva (8), 6 jih kritizira število izvodov, 4 pa niso zadovoljni z rokom izposoje.

Kar se tiče opreme, so uporabniki najbolj nezadovoljni z računalniki, in sicer je 8 od 10, ki so imeli pripombe o opremi, nezadovoljnih z računalniki. 2 sta izrazila željo, da bi bil v knjižnici fotokopirni stroj, enemu pa se zdi nakup bralnika slaba ideja.

V zvezi s samim prostorom knjižnice so anketiranci v glavnem nezadovoljni z majhnostjo knjižnice in s tem, da ni prostora, kjer bi študenti lahko delali v skupinah. 2 sta se pritožila, zaradi prevelikega hrupa za individualno delo.

Nekaterim anketirancem ni všeč prezračevanje, ki ga navajajo kot preglasno in preslabo.

8. ZAKLJUČEK

Rezultati ankete so pokazali, da so uporabniki s knjižnico zelo zadovoljni. Povprečna ocena zadovoljstva z vso navedeno ponudbo je 3,90. Uporabniki so najbolj zadovoljni z zaposlenimi (povprečna ocena 4,34), saj je najslabše ocenjena lastnost ocenjena z visoko oceno 4,22. Kljub temu pa ostaja nekaj stvari, ki bi jih bilo potrebno izboljšati.

Kot je ugotavljeno v poglavju 4.6 so slabše ocenjene naslednje kategorije:

- Pogoji za skupinsko delo,
- Število računalnikov,
- Število izvodov gradiva,
- Čakalna doba na rezervirano gradivo,
- Možnost vpliva na nakup gradiva.

Najslabše je bilo ocenjeno **gradivo** v knjižnici. Uporabniki predvsem niso zadovoljni s številom izvodov in s pestrostjo gradiva. Knjižnica bi morala nabaviti več gradiva za poglobljen študij in pripravo seminarskih, diplomskih in drugih nalog. Prav tako uporabniki želijo več izvodov gradiva Znanstvene založbe Fakultete za upravo, ki je najbolj izposojeno in rezervirano gradivo. Med predlogi so uporabniki največkrat omenili premalo gradiva s področja prava.

Iz povprečja zelo izstopa tudi (ne)zadovoljstvo s **pogoji za skupinsko delo**, saj je le to prejelo najslabšo povprečno oceno (3,23). Knjižnica ima ustrezen prostor za individualen študij, medtem ko za skupinsko delo prostor ni primeren. Ta problem bi lahko rešili z dislocirano čitalnico.

Zelo nezadovoljni pa so uporabniki tudi z **računalniki**, tako s številom, kot s sodobnostjo računalnikov. Med pripombami in željami uporabnikov je bila največkrat omenjena predvsem zastarelost računalnikov.

Izboljšati bi bilo potrebno tudi **obveščanje uporabnikov o storitvah**, ki jih knjižnica ponuja. Predvsem bi morali uporabnike obvestiti o tem, da lahko posredujejo želje o nakupu knjižničnega gradiva, saj uporabniki menijo (predvsem študenti FU), da nimajo oz. imajo premajhen vpliv na nakup gradiva. Hkrati pa bi s tem lahko izboljšali tudi pestrost knjižnične zbirke.

Prav s tem namenom, načrtujemo v letošnjem letu prenovno spletno strani knjižnice ter bolj učinkovito oglaševanje knjižnice na družabnih omrežjih.

POSŁANSTVO KNJIŽNICE

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