



ANKETA O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV S KNJIŽNICO FAKULTETE ZA UPRAVO

ANALIZA REZULTATOV

Pripravila: Alenka Žvan

Ljubljana, 2014

Kazalo

KAZALO SLIK	2
KAZALO TABEL	2
1. NAMENI IN CILJI ANKETE	3
2. ANKETIRANCI	4
3. SPLOŠNA OCENA KNJIŽNICE	9
4. KAJ UPORABNIKE V KNJIŽNICI NAJBOLJ MOTI	11
5. ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S POSAMEZNIMI STORITVAMI IN PONUDBO KNJIŽNICE FU	13
5.1 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S PROSTORI IN OPREMO KNJIŽNICE FU	13
5.2 ZADOVOLJSTVO Z ZAPOSLENIMI V KNJIŽNICI FU	15
5.3 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z GRADIVOM	17
5.4 ZADOVOLJSTVO S KNJIŽNIČNO ZBIRKO.....	18
5.5 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z IZBRANIMI STORITVAMI KNJIŽNICE.....	19
5.6 SPLOŠNA OCENA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV S KNJIŽNICO FU	21
6 KNJIŽNICA KOT CELOTA	23
7 MNENJA, PRIPOMBE, KRITIKE	25
8 ZAKLJUČEK	26
9 PRILOGE	28
9.1 PRILOGA 1: ODGOVORI NA VPRAŠANJE »KAJ VAS V KNJIŽNICI FU NAJBOLJ MOTI OZ. NAJBOLJ POGREŠATE IN BI HOTELI NAJPREJ SPREMENITI«	28
9.2 PRILOGA 2: MNENJA, PRIPOMBE, KRITIKE	35
9.3 PRILOGA 3: ANKETA	37

Kazalo slik

Slika 1: Starost	4
Slika 2: Status anketirancev in aktivnih članov	5
Slika 3: Spol	5
Slika 4: Letnik študija	6
Slika 5: Leta uporabe knjižnice.....	6
Slika 6: Pogostost obiska.....	7
Slika 7: Vzroki za obisk knjižnice	8
Slika 8: Splošna ocena knjižnice	9
Slika 9: Ocena knjižnice glede na preteklo leto	10
Slika 10: Zadovoljstvo z uradnimi urami	10
Slika 11: Zadovoljstvo s prostori in opremo	15
Slika 12: Zadovoljstvo z zaposlenimi.....	16
Slika 13: Zadovoljstvo z gradivom.....	18
Slika 14: Zadovoljstvo s knjižnično zbirko	19
Slika 15: Zadovoljstvo in poznavanje storitev knjižnice.....	21
Slika 16: Knjižnica kot celota.....	23

Kazalo tabel

Tabela 1: Vzroki za ne obiskovanje knjižnice	7
Tabela 2: Vzroki za uporabo knjižnice.....	8
Tabela 3: Splošna ocena knjižnice	9
Tabela 4: Kaj uporabnike v knjižnici najbolj moti	11
Tabela 5: Zadovoljstvo s prostori in opremo	14
Tabela 6: zadovoljstvo z zaposlenimi.....	16
Tabela 7: Zadovoljstvo z gradivom	17
Tabela 8: Zadovoljstvo s knjižnično zbirko.....	19
Tabela 9: zadovoljstvo in poznavanje storitev knjižnice.....	20
Tabela 10: Knjižnica kot celota	24
Tabela 11: Mnenja, kritike, pripombe	25

1. NAMENI IN CILJI ANKETE

Namen ankete je bil ugotoviti, v kolikšni meri so uporabniki zadovoljni s knjižnico Fakultete za upravo. Želeli smo ugotoviti, katera so tista področja delovanja knjižnice, s katerimi so uporabniki najbolj zadovoljni in katera so tista, ki bi jih bilo potrebno izboljšati.

Anketa je bila sestavljena iz 17 vprašanj in 5 demografskih vprašanj. Skupaj s podvprašanji je bilo vprašanj 55. Anketa je potekala od 2. 4. 2014 do 5. 5. 2014. Začela se je s splošnim vprašanjem o zadovoljstvu s knjižnico. Sledila so vprašanja o pogostosti in vzrokih obiska. Pred ocenjevanjem posameznih segmentov knjižnice, smo anketirance prosili, da napišejo, kaj jih v knjižnici najbolj moti oziroma kaj najbolj pogrešajo. 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 o knjižnični zbirki. V zaključku smo jih prosili, da ocenijo knjižnico kot celoto in jim dali možnost, da napišejo svoje mnenje, pripombe, pohvale, komentarje ...

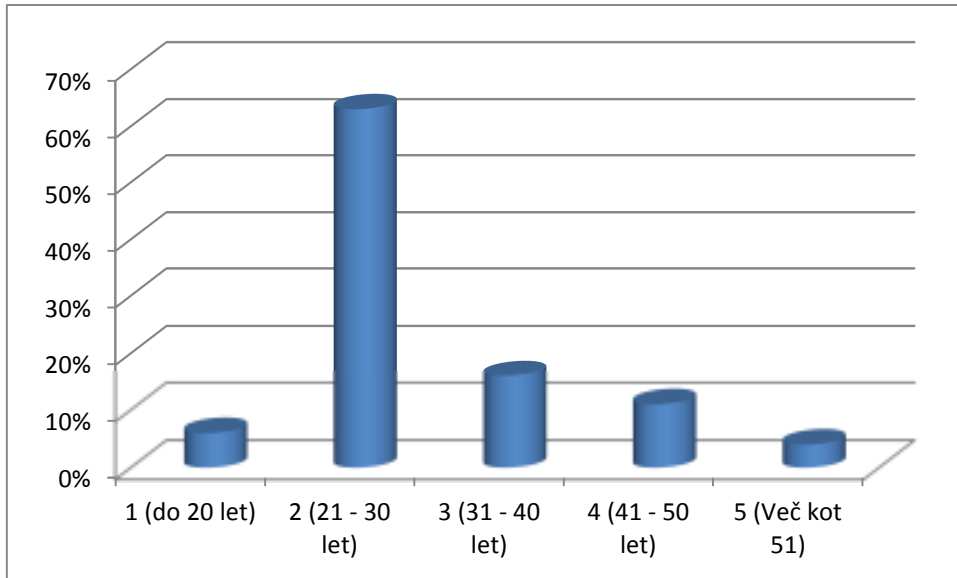
Zadnji del ankete je zajemal demografska vprašanja o anketirancih.

Pri analizi ankete smo podatke primerjali s podatki iz leta 2012. Takrat je anketo izpolnilo 500 uporabnikov, kar je predstavljalo 27,8% aktivnih članov. Leta 2013 pa je anketo izpolnilo le 55 uporabnikov oziroma 3,2% aktivnih članov, kar ne predstavlja dovolj reprezentativnega vzorca. Kot bomo videli v nadaljevanju, je letos anketo izpolnilo 20,3% aktivnih članov.

2. ANKETIRANCI

Anketo je ustrezno izpolnilo 318 anketirancev. Aktivnih članov¹ v letu 2013 je bilo 1570. 318 anketirancev predstavlja 20,3% vseh aktivnih članov.

Največ anketirancev je starih od 21-30 let, in sicer 63%. Od 31-40 let je starih 16%, 11% je starih od 41-50 let, 6% anketirancev je starih manj kot 20 let in 4% več kot 51 let. Starost anketirancev prikazuje Slika 1.



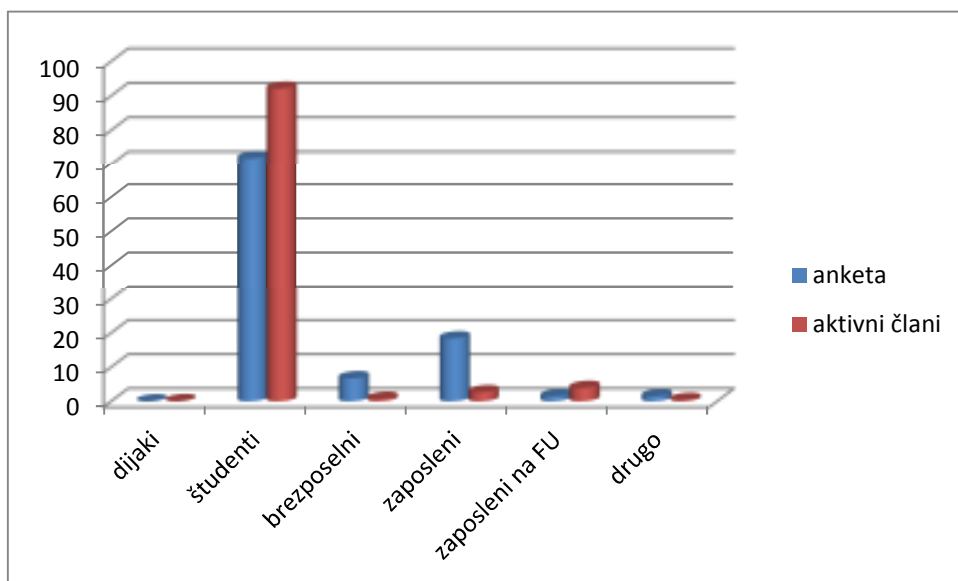
Slika 1: Starost

Glede na status je anketo izpolnilo največ študentov in sicer skupno 72%. Od tega je 65% študentov Fakulteta za upravo, 5% študentov drugih fakultete UL in 2 % študentov drugih univerz ali visokošolskih zavodov. 18% anketirancev je zaposlenih, 7% brezposelnih, 2% zaposlenih na Fakulteti za upravo in 0% dijakov. 2% anketirancev pa ne sodita v nobeno od naštetih kategorij.

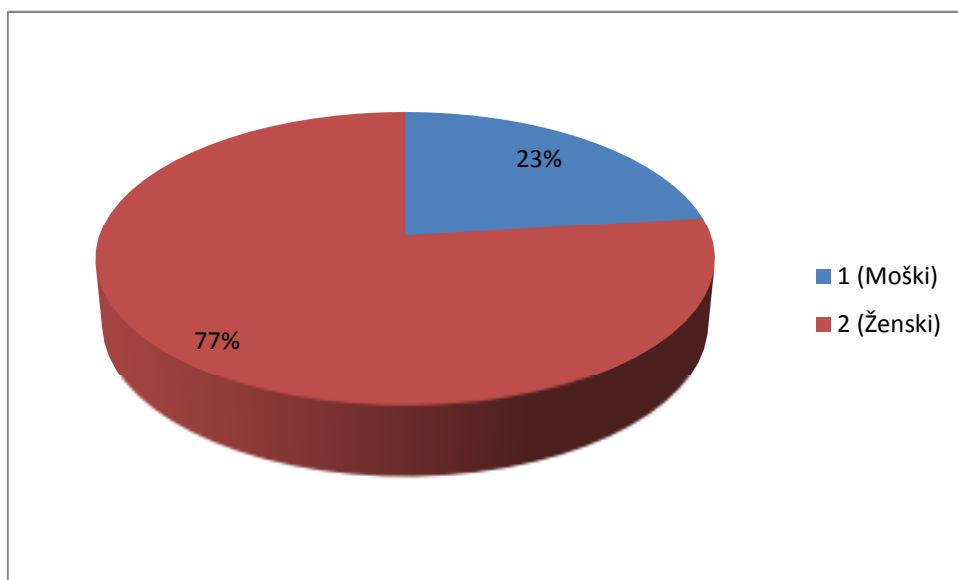
V primerjavi s strukturo aktivnih članov v letu 2013, je anketo izpolnilo nekoliko manj študentov in zaposlenih na FU in nekoliko več brezposelnih in zaposlenih kot je bilo dejansko stanje članov leta 2013. Vendar je v grobem struktura anketirancev zelo podobna strukturi aktivnih članov. Primerjava strukture anketirancev in aktivnih članov je prikazana na Slika 2.

Anketo je izpolnilo 77% žensk in 23% moških, kar je razvidno iz Slika 3.

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



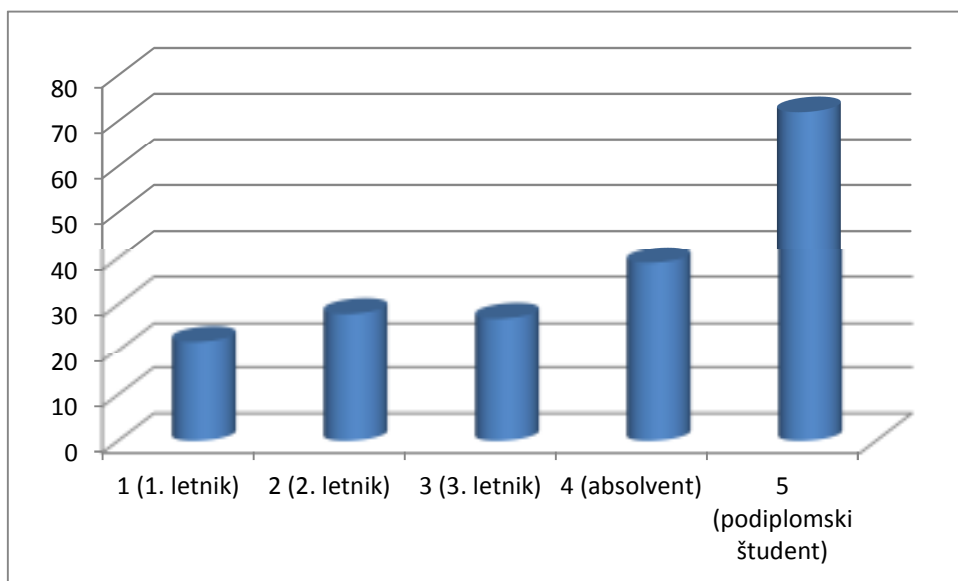
Slika 2: Status anketirancev in aktivnih članov



Slika 3: Spol

Študenti so odgovarjali še na 2 vprašanji, in sicer so morali navesti letnik in način študija. Po letnikih so študenti dokaj enakomerno razporejeni, kar kaže Slika 4. Izstopajo le podiplomski študenti (38%), saj sta tu 2 letnika združena v eno kategorijo. Nekoliko več je tudi absolventov (21%) študentov 1. letnika je 12%, 2. letnik 15% in 3. letnik 14%.

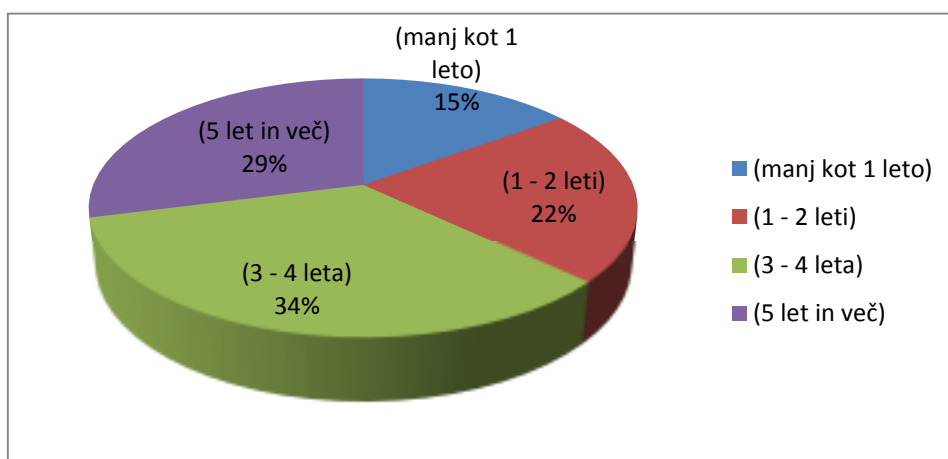
90% anketiranih študentov študira redno in 10% izredno.



Slika 4: Letnik študija

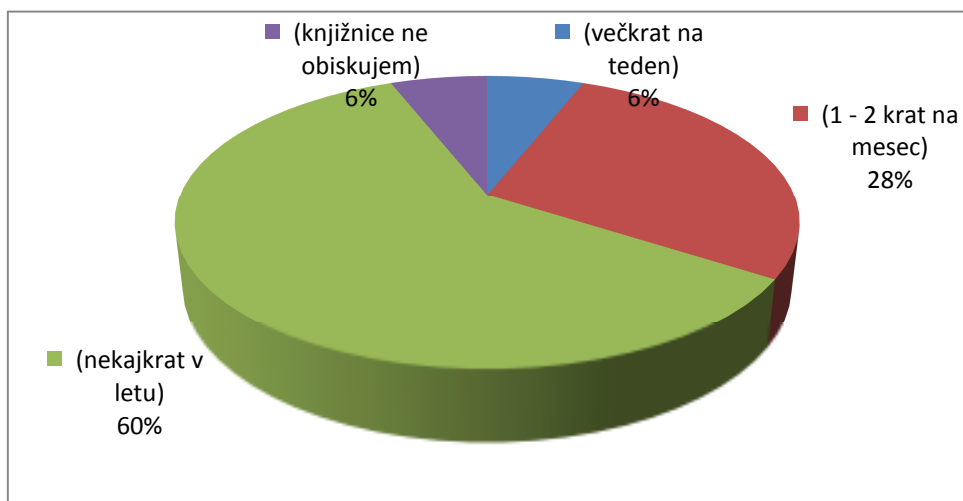
Zanimalo nas je tudi, kako pogosto anketiranci obiskujejo knjižnico in kako dolgo so že njeni člani.

Kot prikazuje Slika 5, največ, 34%, knjižnico obiskuje 3-4 leta, kar 29% pa že 5 let in več. 22% knjižnico obiskuje 1-2 leti in 15% manj kot eno leto.



Slika 5: Leta uporabe knjižnice

Iz Slika 6 je razvidno, da največ uporabnikov knjižnico obišče nekajkrat v letu (60%), 28% jo obišče 1-2 krat mesečno, 6% jo obiskuje večkrat na teden in prav tako 6% knjižnice ne obiskuje.



Slika 6: Pogostost obiska

Zanimalo nas je, zakaj nekateri anketiranci knjižnice ne obiskujejo. Anketiranci so lahko izbrali med petimi ponujenimi možnostmi ali pa so izbrali možnost »drugo« in zraven napisali svoj vzrok. Vseh anketirancev, ki ne uporabljajo knjižnice je bilo 19. Ti anketiranci so odgovorili le še na demografska vprašanja in zaključili anketo.

	Število vprašanih	Odstotek
Je ne potrebujem	10	53%
Obiskujem drugo knjižnico, kjer dobim vse kar potrebujem	4	21%
Knjižnice in njenih storitev ne poznam	1	5%
Nisem zadovoljen z zaposlenimi	0	0%
Nisem zadovoljen z gradivom in drugimi storitvami knjižnice	0	0%
Drugo	4	21%

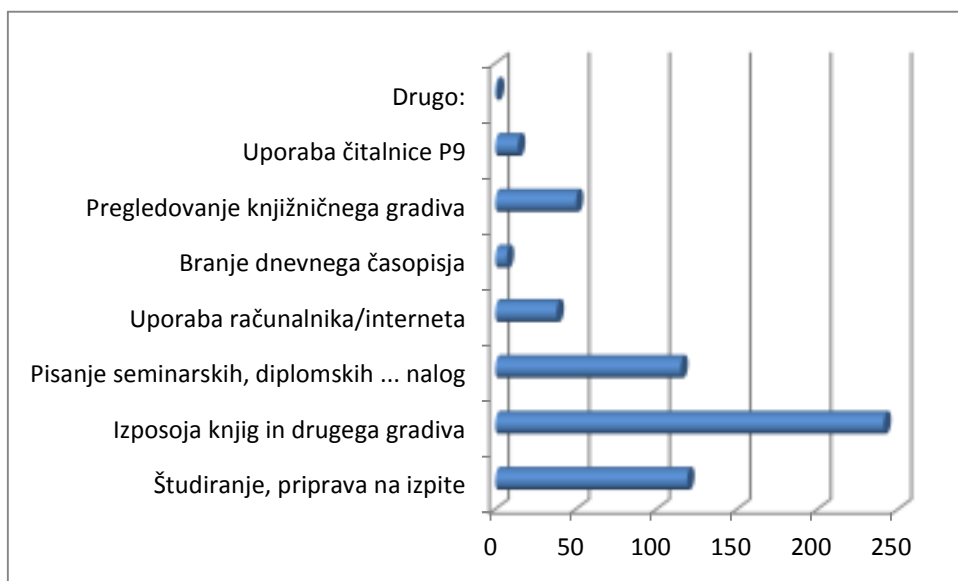
Tabela 1: Vzroki za ne obiskovanje knjižnice

Tabela 1 prikazuje vzroke, zakaj ti anketiranci knjižnice ne uporabljajo. 10 vprašanih knjižnice ne uporablja zato, ker je ne potrebuje, 4 ker obiskujejo drugo knjižnico, kjer dobijo vse kar potrebujejo, 1 anketiranec pa knjižnice in njenih storitev ne pozna. 4 anketiranci so se odločili za možnost drugo.

Pod »drugo« so 3 anketiranci navedli oddaljenost od knjižnice: »Ker sem študiral v Sežani«, »Sem iz MB, zaposlena«, »Oddaljenost od kraja bivanja«. 1 Anketiranec je napisal, da je trenutno ne potrebuje.

Nihče od vprašanih pa ni kot vzrok, zakaj knjižnice ne obiskuje, navedel nezadovoljstva z zaposlenimi, storitvami ali gradivom v knjižnici FU.

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 7 in Tabela 2.



Slika 7: Vzroki za obisk knjižnice

	Število vprašanih	Odstotek
Študiranje, priprava na izpite	119	42%
Izposoja knjig in drugega gradiva	241	85%
Pisanje seminarских, diplomskih ... nalog	115	41%
Uporaba računalnika/interneta	38	13%
Branje dnevnega časopisja	7	2%
Pregledovanje knjižničnega gradiva	50	18%
Uporaba čitalnice P9	14	5%
Drugo:	1	0%

Tabela 2: Vzroki za uporabo knjižnice

Po pričakovanju največ anketiranih obiskuje knjižnico zaradi izposoje knjig in drugega gradiva, in sicer kar 85% oziroma 241 vprašanih. Sledi študij in priprava na izpite (42%) in pisanje seminarских, diplomskih in podobnih nalog (41%). 18% knjižnico obišče zaradi pregledovanja knjižničnega gradiva, 13% za uporabo računalnika oz. interneta. Le 5% oziroma 14 vprašanih je med vzroke za obisk knjižnice navedlo (tudi) uporabo čitalnice P9 in le 2% (7 vprašanih) branje dnevnega časopisa.

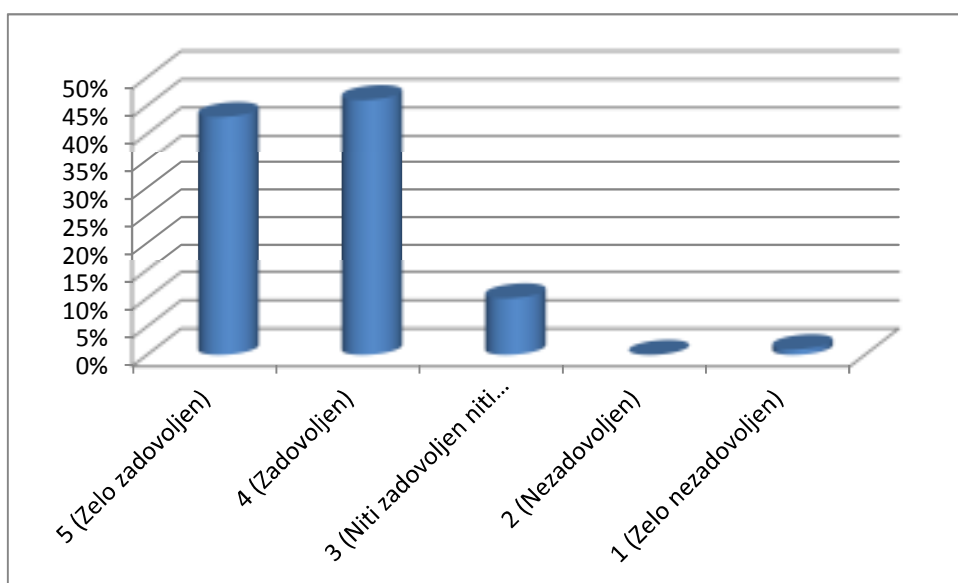
En anketiranec je izbral možnost »drugo« in navedel kot vzrok za obisk knjižnice tečaja COBISS in Dikul.

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.

Splošno zadovoljstvo s knjižnico je bilo v povprečju ocenjeno z oceno 4,3. V primerjavi z letom 2012 so uporabniki na splošno bolj zadovoljni s knjižnico, saj so jo takrat ocenili z oceno 4,2.

Kot je razvidno iz Slika 8 in Tabela 3 je velika večina vprašanih zadovoljnih ali zelo zadovoljnih s knjižnico, skupaj kar 89%. 10% vprašanih je knjižnico ocenilo z oceno 3, torej niso s knjižnico ne zadovoljni ne nezadovoljni. Le 1% oziroma 3 vprašani pa s knjižnico niso zadovoljni oziroma so zelo nezadovoljni.



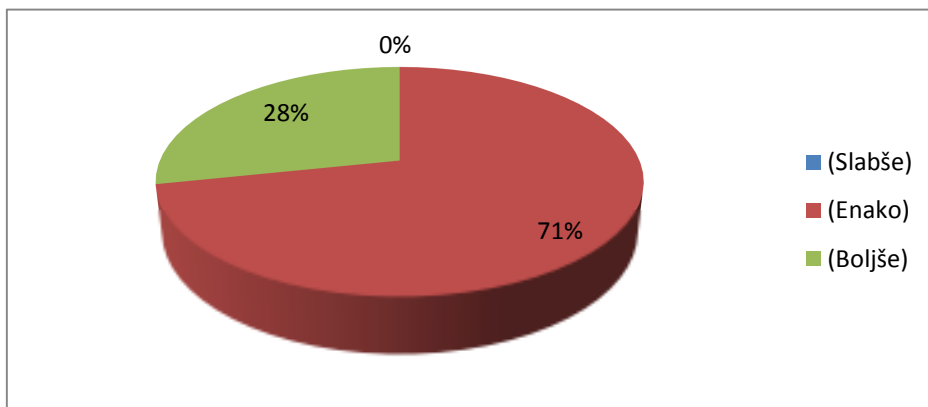
Slika 8: Splošna ocena knjižnice

	Število vprašanih	Odstotek	2012
5 (Zelo zadovoljen)	138	43%	33%
4 (Zadovoljen)	146	46%	55%
3 (Niti zadovoljen niti nezadovoljen)	31	10%	10%
2 (Nezadovoljen)	1	0%	1%
1 (Zelo nezadovoljen)	2	1%	1%

Tabela 3: Splošna ocena knjižnice

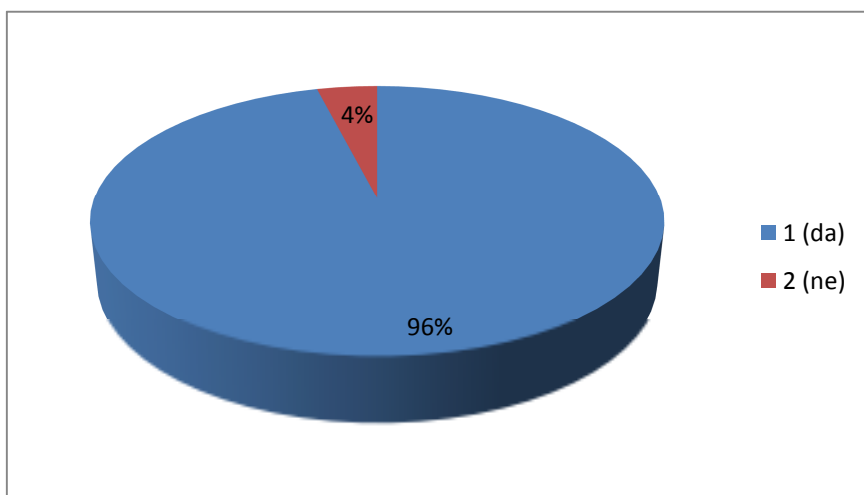
Tabela 3 prikazuje tudi primerjavo splošnega zadovoljstva z letom 2012. Razlika v povprečni oceni za 0,1 točke je posledica tega, da je letos 10% anketirancev več knjižnico ocenilo z oceno 5 (zelo zadovoljen) in ravno toliko % manj z oceno 4 (zadovoljen).

Zanimalo nas je tudi mnenje anketirancev o tem, kako ocenjujejo delo knjižnice glede na preteklo leto. To smo vprašali vse tiste anketirance, ki knjižnico obiskujejo več kot 1 leto. Nihče od vprašanih ni mnenja, da knjižnica deluje slabše. 71% meni, da deluje enako, kar 28% pa da deluje boljše kot lani. Oceno glede na preteklo leto kaže Slika 9.



Slika 9: Ocena knjižnice glede na preteklo leto

Zanimalo nas je tudi, v kolikšni meri so uporabniki zadovoljni z uradnimi urami knjižnice. Slika 10 kaže, da je večina uporabnikov, 96%, zadovoljna z uradnimi urami. Le 4% z uradnimi urami ni zadovoljnih.



Slika 10: Zadovoljstvo z uradnimi urami

Tiste, ki z uradnimi urami niso zadovoljni smo vprašali tudi, kakšen delovni čas bi jim bolj ustrezal. Trije so napisali, da bi radi, da je knjižnica odprta do 20:00, 2 bi želela, da je knjižnica odprta tudi med vikendom. 2 moti, da se knjižnica včasih prej zapre. Nekdo želi, da bi bila knjižnica odprta popoldan tudi poleti, nekdo pa, da je odprta 24 ur na dan, vsak dan.

4. KAJ UPORABNIKE V KNJIŽNICI NAJBOLJ MOTI

Ker je glavni namen ankete ugotoviti, kaj bi bilo potrebno v knjižnici izboljšati, smo kot zadnje splošno vprašanje prosili uporabnike, da napišejo kaj jih v knjižnici najbolj moti oziroma, kaj najbolj pogrešajo. To smo naredili s pomočjo odprtega vprašanja, kjer so anketiranci lahko prosto napisali svoje mnenje.

Da bi dobili kar največ odgovorov, je bilo vprašanje strukturirano tako, da se je v primeru, ko uporabnik nanj ni odgovoril, izpisalo opozorilo, da je vprašanje izpustil. Tako je na to vprašanje odgovorilo 159 anketirancev.

Odgovore smo razdelili v več kategorij glede na vsebino, torej na kaj se njihova kritika nanaša. V kategorijo »brez pripomb« smo razvrstili tiste odgovore, kjer so anketiranci napisali, da jih nič ne moti. V kategorijo »pohvale« pa tiste, ki so bili izrazito pozitivni. V primeru, ko so imeli anketiranci pripombe na različne segmente knjižnice, smo take odgovore razdelili v več kategorij. Kategorije in število odgovorov v posamezni kategoriji so razvidni iz Tabela 4.

kategorije	Št. anketirancev
čitalnica	2
delovni čas	2
fotokopiranje	1
gradivo	43
izobraževanje	5
prostor	18
računalniki	21
rok izposoje	3
tišina	4
zaposleni	10
brez pripomb	49
pohvala	12

Tabela 4: Kaj uporabnike v knjižnici najbolj moti

Pripombe v zvezi s čitalnico sta imela 2 anketiranca. Napisala sta, da si želita poseben prostor za skupinsko delo. Anketiranca, ki sta komentirala delovni čas, si želita, da bi knjižnica obratovala tudi v soboto in v večernih urah.

Pripombe o gradivu se v glavnem nanašajo na število izvodov študijskega gradiva in premajhno izbiro strokovnega gradiva za pisanje seminarskih in drugih nalog. Nekaj jih je izrazilo tudi željo po leposlovnih knjigah. Omenjeno pa je tudi pomanjkanje revij in strokovnih člankov.

3 od 5 anketirancev, katerih komentarje smo razvrstili v kategorijo »izobraževanje«, želijo pomoč pri citiranju in tehničnem urejanju diplomskih nalog. 2 anketiranca pa nista zadovoljna s časovno izvedbo seminarjev oziroma mislita, da je le-teh premalo.

Pripombe na prostor so se nanašale na osvetljava, ogrevanje in majhnost prostora.

Pri računalnikih uporabnike moti, da so zastareli, počasni in da jih je premalo.

Vsi, ki so imeli pripombe na rok izposoje želijo, da bi bil le ta daljši. 4 anketiranci pa si želijo v knjižnici več tišine.

Pripombe o zaposlenih so se nanašale predvsem na premalo pomoči pri iskanju gradiva. Dva pa nista zadovoljna s strokovnostjo zaposlenih.

71 od 159 anketirancev, ki so odgovorili na to vprašanje ne bi spremenilo nič. Od tega jih je 12 napisalo izrazito pohvalen komentar.

Vsi komentarji so navedeni v Priloga 1: Odgovori na vprašanje »Kaj vas v knjižnici FU najbolj moti oz. najbolj pogrešate in bi hoteli najprej spremeniti«

5. ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S POSAMEZNI MI STORITVAMI IN PONUDBO KNJIŽNICE FU

V tem poglavju bodo predstavljene ocene posameznih segmentov 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.

5.1 Zadovoljstvo uporabnikov s prostori in opremo knjižnice FU

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

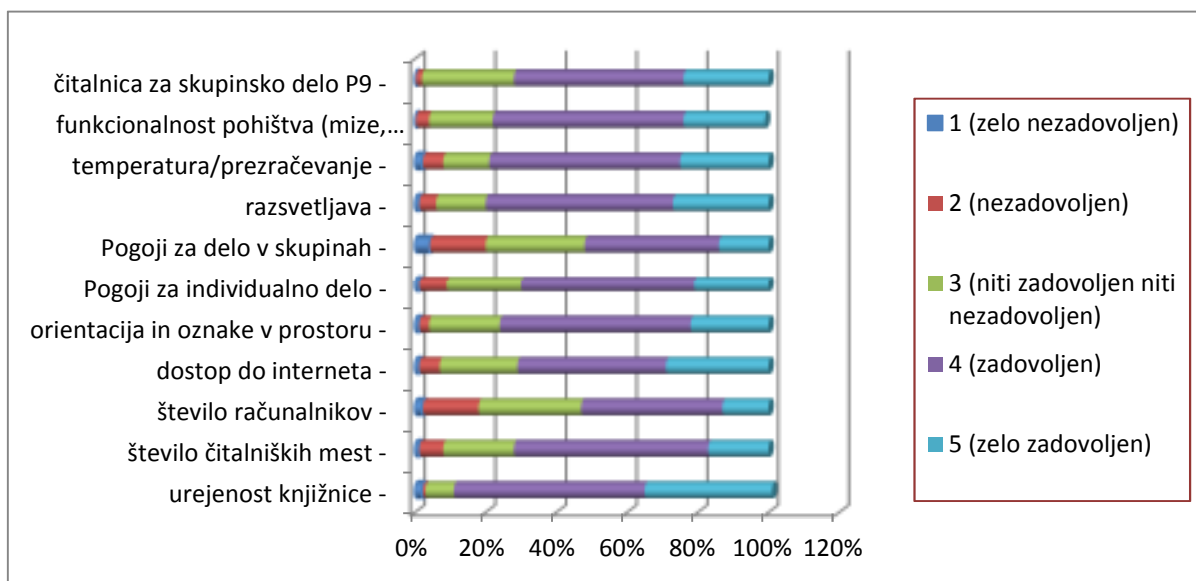
- urejenost knjižnice,
- število čitalniških mest,
- število računalnikov,
- dostop do interneta,
- orientacijo in oznake v prostoru,
- pogoje za individualno delo
- pogoje za skupinsko delo,
- razsvetljava,
- temperaturo/prezračevanje,
- funkcionalnost pohištva (mize, stoli, police ...),
- čitalnica za skupinsko delo P9

Prostor in opremo knjižnice so anketiranci ocenili s skupno povprečno oceno 3,8. Najbolje so anketiranci ocenili urejenost knjižnice, in sicer z oceno 4,2. S povprečno oceno 4 so ocenili funkcionalnost pohištva in razsvetljava. Z oceno 3,9 so bili ocenjeni: dostop do interneta, orientacijo in oznake v prostoru, temperaturo, prezračevanje in čitalnico za skupinsko delo P9. Število čitalniških mest in pogoji za individualno delo so bili ocenjeni s povprečno oceno 3,8. Najslabše so anketiranci ocenili pogoje za skupinsko delo in število računalnikov. Pogoje za skupinsko delo so ocenili z oceno 3,4 oziroma 20% vprašanih je s pogoji za skupinsko delo zelo nezadovoljnih ali nezadovoljnih. Število računalnikov je bilo ocenjeno z oceno 3,5 oziroma 18% vprašanih s številom računalnikov ni zadovoljnih.

Povprečne ocene prikazujeta Tabela 5 in Slika 11

	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen	Povprečje	2012
urejenost knjižnice -	2%	1%	8%	54%	36%	4,2	4,3
število čitalniških mest -	1%	7%	20%	55%	17%	3,8	3,7
število računalnikov -	2%	16%	29%	40%	13%	3,5	3,3
dostop do interneta -	1%	6%	22%	42%	29%	3,9	3,7
orientacija in oznake v prostoru -	1%	3%	20%	54%	22%	3,9	3,9
Pogoji za individualno delo -	1%	8%	21%	49%	21%	3,8	3,7
Pogoji za delo v skupinah -	4%	16%	28%	38%	14%	3,4	3,2
razsvetljava -	1%	5%	14%	53%	27%	4	4,1
temperatura/prezračevanje -	2%	6%	13%	54%	25%	3,9	3,9
funkcionalnost pohištva (mize, stoli, police ...) -	0%	4%	18%	54%	23%	4	3,9
čitalnica za skupinsko delo P9 -	0%	2%	26%	48%	24%	3,9	/
Skupaj						3,8	3,8

Tabela 5: Zadovoljstvo s prostori in opremo



Slika 11: Zadovoljstvo s prostori in opremo

Kot je razvidno iz Tabela 5 so uporabniki, v primerjavi z letom 2012, prostor in opremo ocenjevali podobno. Skupna povprečna ocena je ostala enaka (3,8), ocene posameznih elementov so se spremenile do 0,2 točke.

Slabše kot leta 2012 so anketiranci ocenili le urejenost knjižnice in razsvetlavo, in sicer oboje za 0,1 točke. Enako kot leta 2012 so ocenili orientacijo in oznake v prostoru in razsvetlavo. Ostalo so ocenili bolje. Ocena se je najbolj, za 0,2 točke, zvišala pri zadovoljstvu s številom računalnikov, dostopom do interneta in pri pogojih za skupinsko delo.

5.2 Zadovoljstvo z zaposlenimi v knjižnici FU

Tudi stopnjo zadovoljstva z zaposlenimi so uporabniki ocenjevali na lestvici od 1 do 5. Zanimali so naslednji elementi:

- Prijaznost,
- Strokovnost, profesionalnost,
- Odnos do uporabnikov,
- Pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij,
- Pripravljenost osebja pomagati uporabnikom.

Anketiranci so med vsemi ocenjevalnimi kategorijami najboljše ocenili zaposlene, s povprečno oceno 4,4. V primerjavi z letom 2012 je ta ocena za 0,1 točke boljša. S povprečno oceno 4,4 so uporabniki ocenili prijaznost, strokovnost, profesionalnost, odnos do uporabnikov ter pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij. Z oceno 4,3 so ocenili pripravljenost osebja pomagati uporabnikom.

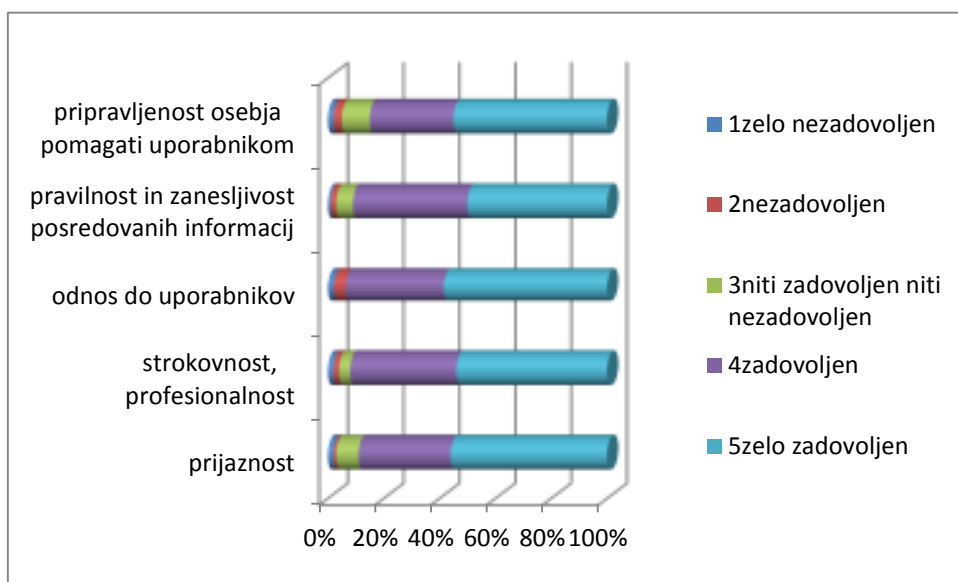
Večina anketirancev je zadovoljnih ali zelo zadovoljnih z zaposlenimi. Najbolj so zadovoljni s strokovnostjo in profesionalnostjo zaposlenih, saj je kar 92% vseh vprašanih s tem zadovoljnih ali zelo zadovoljnih. Sledi pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij z 91% zadovoljnih in zelo

zadovoljnih. S prijaznostjo jih je zadovoljnih ali zelo zadovoljnih 89%, 88% z odnosom do uporabnikov in 85% s pripravljenostjo osebja pomagati uporabnikom.

Zadovoljstvo anketirancev z zaposlenimi prikazujeta Tabela 6 in Slika 12.

	1zelo nezadovoljen	2nezadovoljen	3niti zadovoljen niti nezadovoljen	4zadovoljen	5zelo zadovoljen	Povprečje	2012
prijaznost	2%	1%	8%	33%	56%	4.4	4,4
strokovnost, profesionalnost	2%	2%	4%	38%	54%	4.4	4,4
odnos do uporabnikov	2%	4%	6%	33%	55%	4.4	4,3
pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij	1%	2%	6%	41%	50%	4.4	4,4
pripravljenost osebja pomagati uporabnikom	2%	3%	10%	30%	55%	4.3	4,2
Skupaj						4,4	4,3

Tabela 6: zadovoljstvo z zaposlenimi



Slika 12: Zadovoljstvo z zaposlenimi

V primerjavi z letom 2012 so anketiranci za 0,1 točke bolje ocenili odnos zaposlenih do uporabnikov in pripravljenost osebja pomagati uporabnikom.

5.3 Zadovoljstvo uporabnikov z gradivom

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

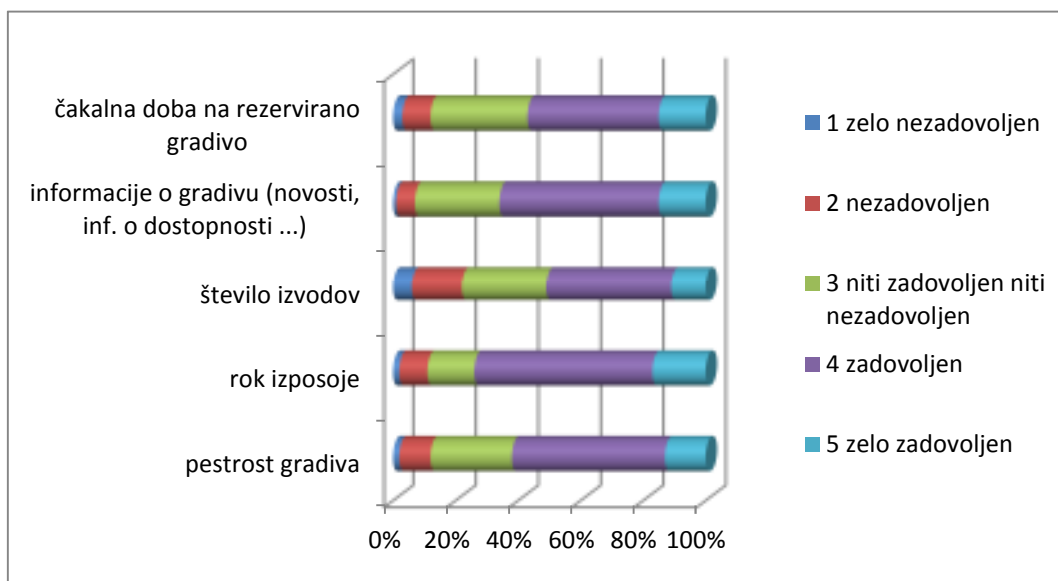
- pestrost gradiva
- rok izposoje
- število izvodov
- informacije o gradivu (novosti, inf. o dostopnosti ...)
- čakalna doba na rezervirano gradivo

Poleg knjižnične zbirke je gradivo najslabše ocenjena ocenjevalna kategorija s povprečno oceno 3,6. Kot je razvidno iz Tabela 7 in Slika 13 so uporabniki najmanj zadovoljni s številom izvodov. Število izvodov so ocenili z najslabšo povprečno oceno, 3,3. S povprečno oceno 3,6 so anketiranci ocenili pestrost gradiva in čakalno dobo na rezervirano gradivo. Z oceno 3,7 so ocenili informacije o gradivu in s 3,8 rok izposoje.

V primerjavi z letom 2012 se je ocena zadovoljstva z gradivom izboljšala za 0,1. Najbolj se je izboljšala ocena roka izposoje gradiva za 0,2. Konec leta 2012 smo rok izposoje podaljšali iz 14 na 21 dni. Tudi število izvodov in čakalna doba na rezervirano gradivo sta letos dobila za 0,1 točke boljšo oceno kot leta 2012.

	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen	Povprečje	2012
pestrost gradiva	2%	10%	26%	49%	13%	3,6	3,6
rok izposoje	2%	9%	15%	57%	17%	3,8	3,6
število izvodov	6%	16%	27%	40%	11%	3,3	3,2
informacije o gradivu (novosti, inf. o dostopnosti ...)	1%	6%	27%	51%	15%	3,7	3,7
čakalna doba na rezervirano gradivo	3%	9%	31%	42%	15%	3,6	3,5
Skupaj						3,6	3,5

Tabela 7: Zadovoljstvo z gradivom



Slika 13: Zadovoljstvo z gradivom

5.4 Zadovoljstvo s knjižnično zbirko

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

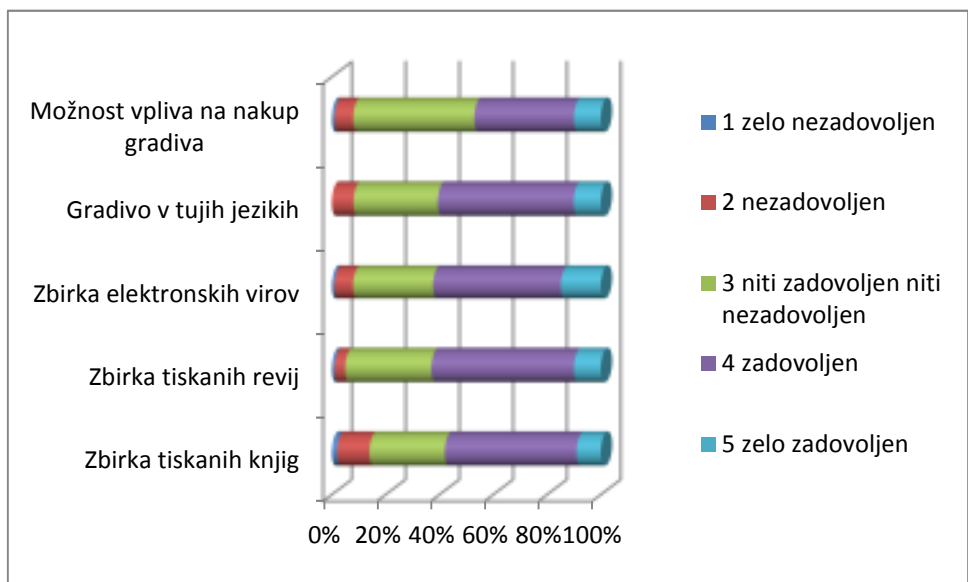
- Zbirka tiskanih knjig
- Zbirka tiskanih revij
- Zbirka elektronskih virov
- Gradivo v tujih jezikih
- Možnost vpliva na nakup gradiva

Knjižnična zbirka je, skupaj z gradivom, najslabše ocenjena kategorija s skupno povprečno oceno 3,6. Najmanj so anketiranci zadovoljni z zbirko tiskanih knjig in z možnostjo vpliva na nakup gradiva. Oboje so ocenili s povprečno oceno 3,5 (Tabela 8 in Slika 14). Gradivo v tujih jezikih so ocenili z oceno 3,6. Zbirki tiskanih revij in elektronskih virov so ocenili najboljše, z oceno 3,7.

Zadovoljstvo s knjižnično zbirko je podobno kot leta 2012 (Tabela 8). Skupna povprečna ocena je enaka, 3,6. Do razlik je prišlo samo pri zadovoljstvu s knjižnično zbirko, s katero so anketiranci za 0,1 točke manj zadovoljni kot leta 2012 in pri možnosti vpliva na nakup gradiva, kar so anketiranci ocenili za 0,1 točke boljše kot leta 2012.

	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen	Povprečje	2012
Zbirka tiskanih knjig	2%	12%	28%	49%	9%	3.5	3,6
Zbirka tiskanih revij	1%	4%	32%	53%	10%	3.7	3,7
Zbirka elektronskih virov	1%	7%	30%	48%	15%	3.7	3,7
Gradivo v tujih jezikih	0%	8%	31%	50%	10%	3.6	3,6
Možnost vpliva na nakup gradiva	1%	7%	45%	37%	10%	3.5	3,4
Skupaj						3,6	3,6

Tabela 8: Zadovoljstvo s knjižnično zbirko



Slika 14: Zadovoljstvo s knjižnično zbirko

5.5 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 niti zadovoljen niti nezadovoljen 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:

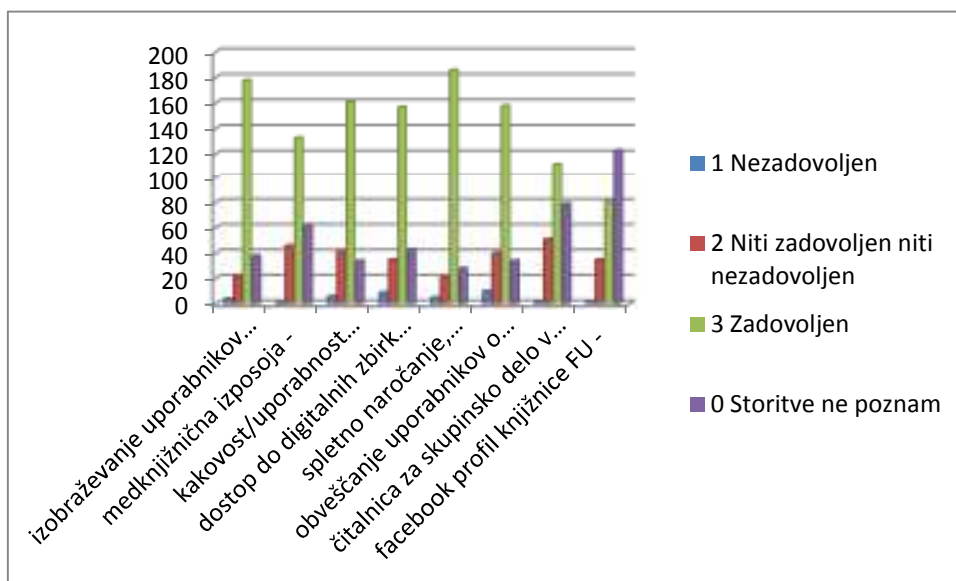
- izobraževanje uporabnikov (tečajji, tutorstvo)
- medknjižnična izposoja

- kakovost/uporabnost spletne strani knjižnice
- dostop do digitalnih zbirk gradiva v polnem besedilu (DIKUL, IUS INFO, FIND INFO)
- spletno naročanje, podaljšanje, rezerviranje gradiva
- obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice
- čitalnica za skupinsko delo P9
- facebook profil knjižnice FU

Tabela 9 in Slika 15 prikazujeta zadovoljstvo anketirancev z izbranimi storitvami in stopnjo poznavanja storitev.

	1 Nezadovoljen	2 Niti zadovoljen niti nezadovoljen	3 Zadovoljen	0 Storitve ne poznam	Povprečje	2012	Storitve ne poznam 2012
izobraževanje uporabnikov (tečaji, tutorstvo)	2%	9%	74%	16%	2,9	2,7	15%
medknjižnična izposoja	0%	19%	55%	26%	2,7	2,6	26%
kakovost/uporabnost spletne strani knjižnice	2%	17%	66%	14%	2,7	2,6	7%
dostop do digitalnih zbirk gradiva v polnem besedilu (DIKUL, IUS INFO, FIND INFO)	4%	14%	64%	18%	2,7	2,6	12%
spletno naročanje, podaljšanje, rezerviranje gradiva	2%	9%	78%	12%	2,9	2,8	9%
obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice	4%	17%	65%	14%	2,7	2,6	11%
čitalnica za skupinsko delo v P9	1%	21%	46%	32%	2,7	/	/
facebook profil knjižnice FU	1%	15%	34%	51%	2,7	/	/
Skupaj					2,7	2,6	

Tabela 9: zadovoljstvo in poznavanje storitev knjižnice



Slika 15: Zadovoljstvo in poznavanje storitev knjižnice

Povprečna ocena zadovoljstva s storitvami je 2,7. Najbolj so uporabniki zadovoljni z izobraževanjem (tečaji, tutorstvo) in s spletnim naročanjem, podaljševanjem in rezerviranjem gradiva, kar so ocenili z oceno 2,9. Vse ostale storitve so ocenili z oceno 2,7.

Najbolje so uporabniki seznanjeni z možnostjo spletnega naročanja, podaljševanja in rezerviranja gradiva. S to storitvijo ni seznanjenih le 12% anketirancev. 14% anketirancev ne pozna spletne strani knjižnice in prav tako 14% ne pozna načinov obveščanja uporabnikov o ponudbi knjižnice. 16% anketirancev ne pozna različnih načinov izobraževanja uporabnikov, 18% ne pozna digitalnih zbirk, ki so na voljo v knjižnici, 26% na pozna medknjižnične izposoje. Najslabše so uporabniki seznanjeni z na novo uvedenimi storitvami, to je čitalnica P9, ki jo pozna le 68% vprašanih in facebook profilom, ki ga pozna le 49% vprašanih.

V primerjavi z letom 2012 je zadovoljstvo s storitvami knjižnice leta 2014 za 0,1 točke boljše ocenjeno. Vse storitve so namreč za 0,1 točke boljše ocenjene kot leta 2012, izobraževanje uporabnikov pa kar za 0,2 točki (Tabela 9).

Precej slabše pa so uporabniki, v primerjavi z letom 2012, seznanjeni s storitvami knjižnice. Leta 2012 je 85% anketirancev poznalo storitev izobraževanja uporabnikov, danes 84%. Leta 2012 spletno stran knjižnice poznalo 93% anketirancev, letos le 86%. Z digitalno zbirko je bilo leta 2012 seznanjenih 88% uporabnikov, letos le še 82%. Spletno naročanje je leta 2012 poznalo 91% anketirancev, leta 2014 88%. Z načini obveščanja uporabnikov o storitvah knjižnice je bilo leta 2012 seznanjenih 89% anketirancev, letos 86%.

5.6 Splošna ocena zadovoljstva uporabnikov s knjižnico FU

Za zaključek tega poglavja smo naredili seznam najboljše in najslabše ocenjenih kategorij. Za meje smo izbrali ocene pod 3,5 in nad 4,1.

Najslabše so ocenjeni:

- pogoji za skupinsko delo (3,4)
- število izvodov (3,2)
- možnost vpliva na nakup gradiva (3,4)

Najboljše ocenjeni so:

- urejenost knjižnice (4,2)
- vse lastnosti zaposlenih v knjižnici (4,2 do 4,4)
- splošna ocene knjižnice (4,3)

V primerjavi z letom 2012 so najboljše in najslabše ocenjene kategorije ostale enake. Edina razlika je, da med najslabše ocenjenimi ni več števila računalnikov.

Ocene storitve žal ne moremo vključiti v to primerjavo, ker so bile ocenjevane na tristopenjski lestvici. Je pa razveseljiv podatek, da nobena storitev ni bila ocenjena s slabšo oceno kot 2,7.

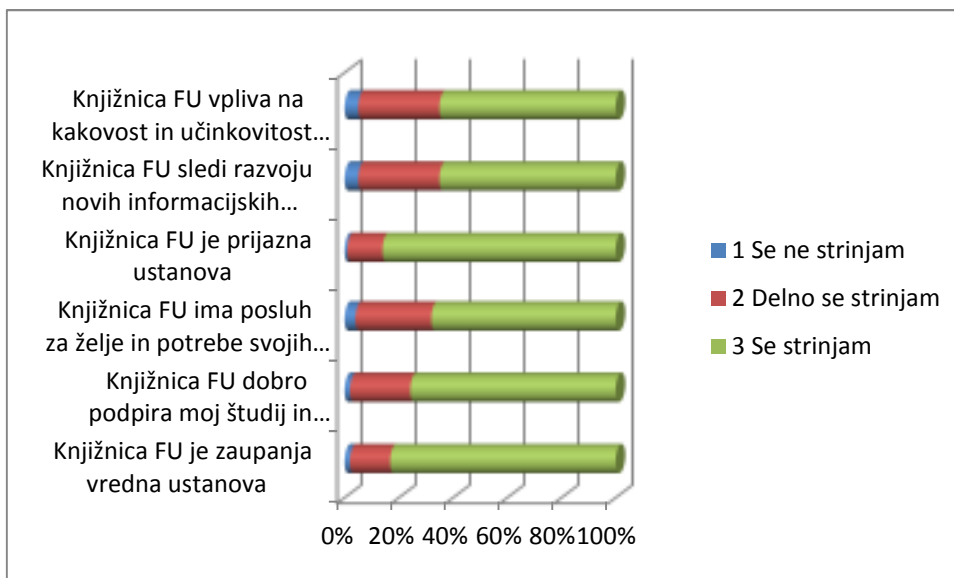
6 KNJIŽNICA KOT CELOTA

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. 1 je pomenilo, da se s trditvijo ne strinjajo, 2, da se delno strinjajo in 3, da se s trditvijo strinjajo.

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 Slika 16 in Tabela 10 se anketiranci v največji meri strinjajo s trditvama, da je knjižnica FU prijazna ustanova (86%) in da je zaupanja vredna ustanova (84%). Sledita trditvi, da knjižnica FU dobro podpira moj študij in raziskovanje (75%) in da ima knjižnica FU posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov (68%). Najmanj se anketiranci strinjajo s trditvama, da knjižnica FU sledi razvoju novih informacijskih tehnologij (65%) in da knjižnica FU vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela (65%).



Slika 16: Knjižnica kot celota

	1 Se ne strinjam	2 Delno se strinjam	3 Se strinjam	Povprečje	2012
Knjižnica FU je zaupanja vredna ustanova	2%	15%	84%	2,8	84%
Knjižnica FU dobro podpira moj študij in raziskovanje	2%	22%	75%	2,7	68%
Knjižnica FU ima posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov	4%	28%	68%	2,6	62%
Knjižnica FU je prijazna ustanova	1%	13%	86%	2,9	83%
Knjižnica FU sledi razvoju novih informacijskih tehnologij	5%	30%	65%	2,6	65%
Knjižnica FU vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela	5%	30%	65%	2,6	/

Tabela 10: Knjižnica kot celota

Kot je razvidno iz Tabela 10 se v primerjavi z letom 2012, več anketirancev strinja s trditvami Knjižnica FU dobro podpira moj študij in raziskovanje (7% več), Knjižnica FU ima posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov (6% več) in knjižnica FU je prijazna ustanova (3% več).

7 MNENJA, PRIPOMBE, KRITIKE ...

V zaključku ankete smo dali anketirancem možnost, da napišejo svoje komentarje, predloge, kritike ... Skratka vse, česar jih v anketi nismo vprašali, pa bi nam želeli povedati. Svoj komentar je napisalo 31 anketirancev.

Tudi tukaj smo odgovore, zaradi lažje analize, razdeli v kategorije glede na vsebino komentarja. Nekaj komentarjev sodi v več kategorij. Kategorije in število odgovor so prikazani v Tabela 11.

Kategorija	Št. anketirancev
Gradivo	7
Obveščanje	2
Zaposleni	1
Brez pripomb	4
Pohvale	19

Tabela 11: Mnenja, kritike, pripombe ...

Največ pripombe se je nanašalo na gradivo (7). Tudi tukaj so anketiranci izpostavili premajhno število izvodov, premajhna pestrost gradiva, premalo revij ...

2 komentarja sta se nanašala na obveščanje, in sicer enega anketiranca moti pošiljanje sistemskih obvestil, drugi pa si želi biti obveščen o novostih v knjižnici.

En anketiranec se je pritožil nad muhavostjo osebja, ki naj ne bi bilo pripravljeno pomagati uporabnikom.

4 odgovori so bili nevtralni, torej brez pripomb, 19 pa je bilo pohval, in sicer od splošnih pohval in zahval, da pohval in zahval osebju.

Vsi komentarji so navedeni v Priloga 2: Mnenja, pripombe, kritike ...

8 ZAKLJUČEK

Rezultati so pokazali, da so uporabniki s knjižnico zelo zadovoljni. Povprečna ocena splošnega zadovoljstva je 4,3. Najbolj so uporabniki zadovoljni z zaposlenimi v knjižnici, ki so jih ocenili s povprečno oceno 4,4, najmanj pa s knjižnico zbirko in gradivom, kar so ocenili s povprečno oceno 3,6.

V poglavju 5.6 smo ugotovili, da so uporabniki najslabše ocenili pogoje za skupinsko delo, število izvodov in možnost vpliva na nakup gradiva.

Število izvodov in pestrost gradiva sta bili tudi največkrat omenjeni pomanjkljivosti pri vprašanih odprtega tipa. Uporabniki si, glede na rezultate ankete želijo več izvodov študijskega gradiva in tudi bolj pestro ponudbo strokovne literature za pripravo seminarskih in diplomskih nalog. V anketi je bila izražena tudi želja po večjem številu revij in po bolj sproščujoči literaturi.

Zanimivo je, da so uporabniki tako slabo ocenili **pogoje za skupinsko delo**, saj imajo na voljo za namene skupinskega študija predavalnico P9. To gre pripisati dejstvu, da 32% anketirancev z možnostjo uporabe čitalnice P9 ni seznanjenih, kajti tisti, ki to storitev poznajo, so čitalnico P9 ocenili z oceno 2,7 na tristopenjski lestvici (Tabela 9). Kljub še vedno slabi oceni pogojev za skupinsko delo, se je le ta v primerjavi z letom 2012 izboljšala za 0,2 točki.

Tudi nezadovoljstvo z **možnostjo vpliva na nakup gradiva** lahko pripišemo slabemu poznavanju ponudbe knjižnice. Vsak lahko namreč preko spletnega obrazca na spletni strani knjižnice odda svoj predlog za nakup gradiva.

Anketiranci so pri večini ocenjevalnih kategorijah s knjižnico bolj zadovoljni kot so bili leta 2012. Zadovoljstvo uporabnikov se je, v primerjavi z letom 2012, najbolj spremenilo (za 0,2 točki navzgor) pri naslednjih kategorijah:

- Število računalnikov
- Dostop do interneta
- Pogoji za skupinsko delo
- Rok izposoje
- Izobraževanje uporabnikov

Glede na to, da se v knjižnici v zvezi z računalniki in internetom v zadnjem času ni spremenilo ničesar, lahko večje zadovoljstvo z računalniki in dostopom do interneta pripišemo dejstvu, da je v knjižnici vedno več obiskovalcev, ki imajo lastne prenosne računalnike. Kljub vsemu pa računalniki ostajajo ena slabše ocenjenih kategorij in tudi največkrat omenjena slabost knjižnice pri prostih odgovorih.

Večje zadovoljstvo s pogoji za skupinsko delo so posledica uvedbe čitalnice za skupinsko delo P9. Z rokom izposoje pa so uporabniki bolj zadovoljni, saj smo ga leta 2012 podaljšali iz 14 na 21 dni. Povečali smo tudi možno število podaljšanj izposoje, in sicer iz dvakrat na trikrat.

Izboljšava na področju izobraževanja uporabnikov je tutorstvo, ki smo ga uvedli leta 2012. Tako imajo uporabniki, poleg klasičnih tečajev, na voljo tudi individualno izobraževanje.

Iz tega izhaja, da je poleg premalo gradiva, največji problem knjižnice **slaba obveščенost uporabnikov** o njenih storitvah. Slabo obveščенost razberemo tudi iz nekaterih komentarjev anketirancev, npr., želijo biti obveščeni o novostih knjižnice, pogrešajo prostor za skupinsko delo ipd. Vse novosti objavlja knjižnica redno in ažurno na svoji spletni strani, Facebook profilu, oglasnih deskah in e-šudentu, zato bi bilo potrebno razmisliti o tem, kako uporabnike bolje obveščati.

Primerjava z letom 2012 pa je pokazala, da se izboljšave, ki smo jih uvedli v zadnjih dveh letih, odražajo tudi pri zadovoljstvu uporabnikov s knjižnico FU.

POSLANSTVO KNJIŽNICE

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

9 PRILOGE

9.1 Priloga 1: Odgovori na vprašanje »Kaj vas v knjižnici FU najbolj moti oz. najbolj pogrešate in bi hoteli najprej spremeniti«

dobrodošli bi bili hitrejši računalniki.

najbolj me motijo zaposleni in njihov odnos. npr. nekdo neko knjigo rezervira preko spleta vendar te knjige zaposlene ne odmaknejo iz polic. in ko misliš, da si končno našel knjigo ti rečejo da je rezervirana. tudi zaloge literatur, ki jih potrebujemo, da opravimo izpit, je čisto premalo.

najbolj pogrešam tišino in kakšen računalnik več

sem zadovoljna s knjižnico fu. ne bi nič spremenila.

premalo svetlobe

nimam pripomb.

še kakšne druge knjige ne samo študijsko gradivo

nič me ne moti

poseben prostor, ločen v katerem bi študenti lahko delali skupinske naloge

velikokrat se mi je zgodilo, da ni bilo na voljo gradiva, ki sem ga nujno potrebovala. določenih učbenikov je premalo na zalogi.

predvsem knjige iz leposlovja, ne le strokovne literature.

vedno, ko sem karkoli potrebovala sem lahko uredila, zato tega, kaj me moti oziroma pogrešam, ne morem komentirati. želeli bi si samo, da takšno raven ohranijo.

premajhna

več seminarjev

večja izbira strokovnih knjig

več računalnikov

nič

včasih potrebuješ pomoč pri iskanju literature, četudi naj bi obvladal to, bi bilo zelo dobrodošla tudi pomoč knjižničarke kdaj.

lahko bi bil na razpolago kakšen računalnik več. rok za izposojeno gradivo bi lahko bil daljši.

največ me moti zaposlena delavka v knjižnici, ko sem prvič vprašala za pomoč pri eni knjigi, mi je arogantno povedala, da naj si na cobissu pogledam kje stoji, ali če jo imajo.

zmotilo me je to, da na nekaterih policah knjige niso bile razvrščene po abecednem vrstnem redu avtorja.

več gradiva - učbeniki ..

določenih gradiv za študij je zelo malo

večje število učbenikov, saj so hitro izposojeni

nič ne pogrešam :)

pomoč pri navajanju literature oz. pri pravilih citiranja za diplomsko, magistrsko nalogo za bolj kompleksne vire in literaturo.

premalo je znanstvenih člankov

več knjig. sploh primanjkuje knjig, ki so potrebne za študiranje na fu, bodisi za pisanje diplomskih del ali seminarskih nalog. potrebno bi se bilo malo pozanimati pri predavateljih glede predavane snovi in priskrbeti knjige za vsak predmet. se mi zdi smešno, da za študij na fu dobim več uporabnih knjig na ekonomski fakulteti kot na fu.

se lepo trudite

moti me, da nekaterih gradiv ni v večjem številu-predvsem tistih, ki so pomembna literatura za izpite.

nič me ne moti.

ne poznam podatka, koliko izvodov učbenikov nekega predmeta je na izposojajo, a očitno premalo, saj ga jaz nisem uspela dobiti.

oprema, od računalnikov do polic,... morala bi biti bolj moderna

računalniško čitalnico

nič me ne moti

pogrešam gradiva, ki predstavljajo administrativne rešitve v obliki slik in internih rešitev kot so npr. reorganizacijska shema na vseh področjih kot so stroke dejavnosti tako v slikah kot v besedišču - takšna gradiva do danes nisem videl v knjižnici

najprej bi spremenila predvsem to, da bi zaposleni več pomagali pri iskanju gradiva, saj dostikrat nevem kje naj kaj iščem, pomoči pa ne dobim.

lahko bi imeli večjo izbiro knjig

ne moti me prav nič.

bolj ustrezljivo osebje.

vse je v redu

počasno delovanje računalnikov.

knjižnica je majhna, saj je prostor žal omejen, zato v njej ni dovolj gradiva in sem morala po nekatere knjige, ki sem jih potrebovala, tudi v druge knjižnice ul.

knjižnica se mi načeloma zdi zelo lepo urejena.

strokovno znanje osebja v knjižnici o področjih, katera se obravnavajo na naši fakulteti.

najbolj pogrešam večjo zbirko strokovnih knjig ozrioma strokovnega gradiva, saj se moram večino knjig sposoditi na fdv.

- nimam predlogov, saj je vse zelo v redu!

za sedaj me nič ne moti.

večji in bolj pregleden prostor.

ko sem bila bolj aktivna s pisanjem seminarских, poročil, priprave na izpite sem pogrešala, da knjižnica ni odprta tudi ob sobotah. zdaj ko sem tik pred zagovorom magistrske, pa me ne moti nič. tisto kar sem potrebovala (potrdilo o vseh plačanih obveznostih) sem dobila takoj, gospa v knjižnici je bila zelo prijazna.

nimam nobene pripombe

me nič ne moti.

možnost fotokopiranja

premajhno št. računalnikov, prestari računalniki (zastareli programi, počasen internet)

možnost daljše izposoje, sploh če si študent s statusom športnika

lahko bi imeli večjo izbiro gradiva

brezplacen wifi dostop, kot ga ima ef, daljsi delovni čas predvsem v večernih urah po službi (dopoldanski čas mi ni pomemben). vedno je dobrodosla tudi količina gradiva, da ni potrebno obiskovati ostalih knjižnic.

vse ok.

premalo je založena z knjigami

mogoče bi bila knjižnica lahko večja

dobro bi bilo, da bi imeli še več strokovnega gradiva na voljo - se pravi tisto, kar študentje potrebujemo za priprave na izpite.

same pohvale,....

moti me zgolj ena stvar in sicer ta, da je izredno malo študijskega gradiva- knjig. naprimer: knjižnica ima samo 5 knjig (od nekega predmeta) za cca.100+ študentov.

kratek čas izposoje gradiva.

ne moti me nič, vse je super!

pomoč pri iskanju literature

več izvodov učbenikov bi si želel

moti me to, da je premalo računalnikov

ničesar ne bi spremenila

lahko bi dodali kakšen udoben kavč, kjer bi se lažje učili, brali.

več gradiva

trenutno sem zadovoljna z vsemi storitvami, ki jih knjižnica nudi.

včasih je bilo tako, da so se lahko ljudje brez problema normalno pogovarjali na glas, medtem ko smo nekateri študirali... to me je motilo. ta knjižnica je bila kar se tega tiče absolutno drugačna od drugih. sedaj ne vem kako je, ampak mislim, da so se zadeve malo uredile...vsaj nazadnje ko sem bila tam, je bilo stanje bolj normalno.

pozimi je prehladno v knjižnici. samo na vsake toliko časa nekaj začne greti potem se pa ohlaja.

pogrešam bolj strokovno usposobljene knjižničarke.

vse je v redu.

delovni čas v soboto dopoldne.

nimam pripomb

ostra umetna svetloba.

več računalnikov, pozimi je bilo mraz

vse je ok

mogoče me najbolj moti koliko gradiva je na razpolago, ker ni največja knjižnica, ampak vem da je to odvisno od sredstev

gretje in osvetljenost prostora.

dolgo čakanje na željeno knjigo ali gradivo

morda včasih pogrešam več enot kakšnega gradiva

pogrešam večje število učbenikov namenjenih za študij.

v njej je za moj okus premalo gradiva, premalo je založena.

pogrešam več literature.

moti me, da kadar se pridem učiti prostor zasedejo študenti, ki niso iz naše fakultete in potem se še na glas učijo tako, da motijo ostale ki se učimo. že tako je naša knjižnica zelo majhna in ni veliko prostora za vse študente, ki se pridejo učiti, potem pa še študentje iz drugih fakultet zasedejo naša mesta.

več gradiva/knjiga

v knjižnici fu me mogoče najbolj moti govorjenje ostalih studentov oz. drugih obiskovalcev. govorjenje po telefonu, med seboj, večina jih ne ve, da v knjižnico se pridemo tudi učiti, imeti svoj mir, ki ga na primer doma nimamo.

lahko bi imeli več učbenikov na razpolago, saj je med izpitnim obdobjem težko dobiti gradivo za izpite zaenkrat z vsem zadovoljen.

lahko bi bilo malo več računalnikov in seveda boljših. oziroma kadar sem rabila računalnik je bil mogoče kdo gor, ki ni delal nič v zvezi s faksom, študijem, itd.. nekatere luči nad računalniki se niso prižigale, oziroma so se prižigale za nekaj časa potem pa spet ugasnile.

mogoče večjo izbiro strokovnih gradiv oziroma več knjig, gradiv v elektronski obliki.

vse ok

morda kakšen računalnik več

v knjižnici se mi zdi sistem dela dober, potrebno bi ga bilo samo nadgraditi v tem smislu, da bi ponudili pomoč npr. pri tehničnem oblikovanju magistrske, diplomske naloge, ker to študentom vzame kar dosti časa, tako kot to počnete npr. kot pomoč pri iskanju tujih virov v diplomskih nalogah, kjer že imate organizirane tečaje. da skrajšam potrebno bi bilo organizirati tečaje za tehnično oblikovanje

vse je v redu!

na razpolago bi moralo biti več predmetnih učbenikov.

morda še več poudarka na informatiki in operacijskih raziskavah.

okroglo mizo, kjer bi se lahko več študentov za enoten projekt vsedlo in skupaj študiralo

sem zadovoljen.

nic

nič.

da bi bilo na voljo več e-knjig.

-premalo število učbenikov, ki so obvezna gradiva določenih predmetov. -prehladno okolje (premalo ogrevana knjižnica)

slabi računalniki!

vse je v redu in sem zelo zadovoljen. pohvalil bi tudi uslužbenke, ker so vedno prijazne. moj predlog bi bil le več računalnikov in popravilo obstoječih, predvsem z vidika programske opreme, ker je počasna.

še malo večji izbor knjig (za zgled: fdv in ef - vem da je na temo ekonomije in družboslovja napisano veliko več tem, pa vendar bi lahko še malo razširili izbiro)

ne moti me nič ostanite še naprej taki kot ste

ker je res ne uporabljam tako pogosto, me zaenkrat ni nič tako zelo zmotilo, da bi kaj spremenila.

nimam pripomb!

ni ničesar, kar bi me motilo

premalo je založena.

slaba osvetljenost, pasivnost osebja na izposoji

moralo bi bit iveč knjižnega gradiva

stara računalniška tehnologija, poživljajoče vzdušje.

trenutno nimam kaj pripomniti.

vsakič, ko je razpisan tečaj, delam popoldan...

nič me ne moti.

nič me ne moti, knjižnica je super.

predlagam povečanje samega prostora

več računalnikov, novejši izvodi strokovnih revij...

premalo prostora oz. miz in stolov, da bi si lahko v miru pregledala gradivo, ki ga potrebujem.

dostopnost in pomoč zaposlenih v knjižnici.

moje izkušnje s knjižnico in zaposlenimi so zelo pozitivne, zato nimam predlogov za spremembe oz. izboljšanje.

trenutno ni stvari, ki bi jo pogrešal.

v knjižnjiči me ne moti čisto nič

5

v zvezi s knjižnico me ne moti nič. vse je v najlepšem redu in želela bi si, da ostane tako.

več računalnikov, več knjig

nič, super je tako kot je!

premalo računalnikov na voljo, premalo prostorov za priprave na izpite

moti me samo to, da je premalo prostora, saj je med izpitnim obdobjem polna knjižnica

nič posebno. če bi izbiral-a bi bili to mogoče novi računalniki.

vse mi ustreza

premalo knjig, razširiti bi morali izbor knjig, povečati prostor knjižnice

nimam nekih pripomb, sem na splošno zadovoljna edino kar me pa res moti so zelo stari računalniki, ki delajo počasi

nothing, temporarily

tečaj citiranja

več aktualnih učbenikov za obstoječe predmete.

knjižnica je odlična

občasna prezasedenost - premalo prostora

9.2 Priloga 2: Mnenja, pripombe, kritike ...

Hvala za vse.

Pohvalila bi gospo Natašo Svržnjak! Izredno prijazna, strokovna in pozitivna oseba.

Nimam komentarja.

Tečaja DIKUL sem se udeležila lansko leto, vendar še vedno dobivam povabila nanj. Saj ni tako zelo moteče, vendar naj to vseeno omenim. Morda bi lahko o tem vodili kakšno evidenco in nas o v tem primeru, če smo se tečaja že udeležili ne obveščate več.

Muhavost osebja in večkratna nepripravljenost na pomoč uporabnikom.

Mogoče bi lahko knjižnjica imela kakšna dodatna obveščanja o novem gradivu v knjižnici.

Pogrešam večjo izbiro tujih časnikov in revij, predvsem v angleščini (denimo The Guardian...).

k vam rada hodim, ker so v knjižnici vse punce zelo prijazne. vedno pomagajo, če le lahko.

v prihodnje naj knjižnica trži administrativno gradivo o reorganizacijah, kjer je največ slikovnega in pisnega gradiva npr. sheme po sektorjih uporabe

- prijetno sem presenečena nad prijaznostjo, strokovnostjo, in pomočjo pri študiju!

Vpisana sem tudi v nekaj drugih (fakultetnih) knjižnic. Osbje v vaši knjižnici je daleč najbolj prijazno in pripravljeno pomagati za kar se vam še posebej zahvaljujem.

vse je v redu, ničesar niste izpustili.

Le še tako naprej! lp

Nimam dodatnih vprašanj

Lahko pohvalim vse zaposlene v knjižnici, saj so zelo prijazne in ustrezljive. Edino, kar me moti je to, da primankuje določenih knjig za študij ker so na voljo samo 3 ali 4 knjige.

Gradivo za diplomu na FU sem morala iskati v drugi knjižnici, saj v knjižnici FU ni bilo nobene knjige, ki bi bila uporabna za mojo diplomu...pa tema ni bila nič posebnega.

Fakulteta je lahko ponosna na profesionalno in kompetentno ekipo v knjižnici.

HVALA!

Mislím, da je vse ok! Posebej bi se želel za pomoč zahvaliti gospe Nataši Svržnjak za pomoč pri iskanju tujega gradiva in njeno angažiranost za pomoč pri mojem študiju. Še enkrat hvala!

Nimam pripomb, hvala pa za prijaznost in vso pomoč.

Izredno bi rad pohvalil knjižničarke, ker so prijazne in nobeni ni nič težko storiti (kot v nekaterih drugih knjižnicah).

Malo večja izbira knjižničnega gradiva in večje število izvodov - še posebej učbenikov FU

zaposlene v knjižnici so zelo zelo prijazne

le tako naprej.

omogočiti članstvo tudi po končanem študiju pohvala za idejo o vračilu knjig brez posledic oz. amnezija

Poudarek je na korektnem odnosu do uporabnikov knjižnice v že tako stresnem obdobju življenja.
Hvala Vam :)

Anketa je korektno zastavila prava vprašanja na katera sem se trudila odgovoriti. Zelo bi si želela, da bi knjižnica še naprej tako vljudno vabila na obisk in ponujala to kar ponuja zdaj.

Želim vam veliko uspeha.

Všeč mi je, da ni knjižnica ena izmed tistih, kjer je vse novo in vse v \"bleščečem\" stilu, ampak da je zelo prijetna.

Več knjig iz področja prava in ekonomije

I wish there could be more professional books. Thanks:)

skratka ko jo potrebujem jo lahko koristim.

9.3 Priloga 3: Anketa

Q0 - Kako bi na splošno ocenili vaše zadovoljstvo s knjižnico FU?

- Zelo zadovoljen
- Zadovoljen
- Niti zadovoljen niti nezadovoljen
- Nezadovoljen
- Zelo nezadovoljen

Q1 - Koliko časa uporabljate našo knjižnico?

- manj kot 1 leto
- 1 - 2 leti
- 3 - 4 leta
- 5 let in več

IF (2) Q1 = [2] or Q1 = [3] or Q1 = [4]

Q100 - Kako bi ocenili delo knjižnice glede na preteklo leto?

- Slabše
- Enako
- Boljše

Q2 - Kako pogosto obiskujete našo knjižnico?

- večkrat na teden
- 1 - 2 krat na mesec
- nekajkrat v letu
- knjižnice ne obiskujem

IF (4) Q2 = [4] (knjižnice ne obiskujem)

Q3 - Knjižnice Fakultete za upravo ne obiskujem ker:

- Je ne potrebujem
- Obiskujem drugo knjižnico, kjer dobim vse kar potrebujem
- Knjižnice in njenih storitev ne poznam
- Nisem zadovoljen z zaposelnimi
- Nisem zadovoljen z gradivom in drugimi storitvami knjižnice
- Drugo:

IF (5) Q2 = [1] or Q2 = [2] or Q2 = [3] or Q2 = []

Q4 - Ali ste zadovoljni z uradnimi urami knjižnice?

- da
- ne

IF (6) Q4 = [2]

Q5 - Zakaj z uradnimi urami niste zadovoljni oz. kakšen delovni čas bi vam bolj ustrezal?

Q6 - Zakaj običajno obiščete knjižnico FU?

Možnih je več odgovorov

- Študiranje, priprava na izpite
- Izposoja knjig in drugega gradiva
- Pisanje seminarских, diplomskih ... nalog
- Uporaba računalnika/interneta
- Branje dnevnega časopisja
- Pregledovanje knjižničnega gradiva
- Uporaba čitalnice P9
- Drugo:

Q7 - Prosimo napišite, kaj vas v knjižnici FU najbolj moti oz. najbolj pogrešate in bi hoteli najprej spremeniti.

Q8 - Prosimo, da na naslednja vprašanja odgovorite tako, da na lestvici od 1 do 5 ocenite stopnjo vašega zadovoljstva: 1 - zelo nezadovoljen 2 - nezadovoljen 3 - niti zadovoljen niti nezadovoljen 4 - zadovoljen 5 - zelo zadovoljen

Q9 - Prosimo ocenite, kako ste zadovoljni s prostori in opremo knjižnice.

	1zelo nezadovolj en	2nezadovo ljen	3niti zadovoljen niti nezadovolj en	4zadovolje n	5zelo zadovoljen
urejenost knjižnice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
število čitalniških mest	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
število računalnikov	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
dostop do interneta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
orientacija in oznake v prostoru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pogoji za individualno delo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pogoji za delo v skupinah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
razsvetljava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
temperatura/prezračevanje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
funkcionalnost pohištva (mize, stoli, police ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1zelo nezadovolj en	2nezadovo ljen	3niti zadovoljen niti nezadovolj en	4zadovolje n	5zelo zadovoljen
čitalnica za skupinsko delo P9	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q10 - Kako ocenjujete vaše zadovoljstvo z zaposlenimi v knjižnici FU?

	1zelo nezadovolj en	2nezadovo ljen	3niti zadovoljen niti nezadovolj en	4zadovolje n	5zelo zadovoljen
prijaznost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
strokovnost, profesionalnost	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
odnos do uporabnikov	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pripravljenost osebja pomagati uporabnikom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q12 - Ocenite, kako ste zadovoljni z gradivom v knjižnici.

	1zelo nezadovolj en	2nezadovo ljen	3niti zadovoljen niti nezadovolj en	4zadovolje n	5zelo zadovoljen
pestrost gradiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
rok izposoje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
število izvodov	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
informacije o gradivu (novosti, inf. o dostopnosti ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
čakalna doba na rezervirano gradivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q11 - Kako ste zadovoljni s knjižnično zbirko (pestrost, št. izvodov ...)?

	1zelo nezadovolj en	2nezadovo ljen	3niti zadovoljen niti nezadovolj en	4zadovolje n	5zelo zadovoljen
Zbirka tiskanih knjig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zbirka tiskanih revij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zbirka elektronskih virov	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gradivo v tujih jezikih	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Možnost vpliva na nakup gradiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q13 - Prosimo ocenite, na lestvici od 1 do 3, kako ste zadovoljni s posameznimi storitvami knjižnice FU.

	1Nezadovoljen	2Niti zadovoljen niti nezadovoljen	3Zadovoljen	0Storitve ne poznam
izobraževanje uporabnikov (tečajji, tutorstvo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
medknjižnična izposoja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kakovost/uporabnost spletne strani knjižnice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
dostop do digitalnih zbirk gradiva v polnem besedilu (DIKUL, IUS INFO, FIND INFO)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
spletno naročanje, podaljšanje, rezerviranje gradiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
čitalnica za skupinsko delo v P9	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
facebook profil knjižnice FU	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q14 - Prosimo, da ocenite knjižnico FU kot celoto. V kolikšni meri se strinjate s spodnjimi trditvami. Ocenite na lestvici od 1 do 3, kjer 1 pomeni, da se s trditvijo ne strinjate, 3 pa, da se s trditvijo strinjate.

	1Se ne strinjam	2Delno se strinjam	3Se strinjam
Knjižnica FU je zaupanja vredna ustanova	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Knjižnica FU dobro podpira moj študij in raziskovanje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Knjižnica FU ima posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Knjižnica FU je prijazna ustanova	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Knjižnica FU sledi razvoju novih informacijskih tehnologij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Knjižnica FU vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q15 - Tukaj lahko napišete vse, kar bi nam želeli povedati, pa smo vas pozabili vprašati.

- Prosimo Vas, da odgovorite še na nekaj splošnih vprašanj.

XSPOL - Spol:

- Moški
 Ženski

XSTAR2a4 - V katero starostno skupino spadate?

- do 20 let
- 21 - 30 let
- 31 - 40 let
- 41 - 50 let
- Več kot 51

XDS3a7 - Status:

- dijak
- študent FU
- študent druge fakultete Univerze v Ljubljani
- študent druge univerze ali samostojnega visokošolskega zavoda
- brezposeln
- zaposlen
- zaposlen na FU
- Drugo:

IF (14) XDS3a7 = [2] or XDS3a7 = [3] or XDS3a7 = [4]

XDS2a4 - Letnik študija

- 1. letnik
- 2. letnik
- 3. letnik
- absolvent
- podiplomski študent

IF (14) XDS3a7 = [2] or XDS3a7 = [3] or XDS3a7 = [4]

XDS1sjm2 - Način študija

- redni
- izredni