



ANKETA O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV S KNJIŽNICO FAKULTETE ZA UPRAVO

ANALIZA REZULTATOV

Pripravila: Alenka Žvan

Ljubljana, 2015

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	12
5.1 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S PROSTORI IN OPREMO KNJIŽNICE FU	12
5.2 ZADOVOLJSTVO Z ZAPOSLENIMI V KNJIŽNICI FU.....	14
5.3 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z GRADIVOM	16
5.4 ZADOVOLJSTVO S KNJIŽNIČNO ZBIRKO	17
5.5 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z IZBRANIMI STORITVAMI KNJIŽNICE	18
5.6 SPLOŠNA OCENA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV S KNJIŽNICO FU	22
6 OBVEŠČANJE UPORABNIKOV.....	25
7 KNJIŽNICA KOT CELOTA	26
8 MNENJA, PRIPOMBE, KRITIKE	28
9 ZAKLJUČEK	29
10 PRILOGE	31
10.1 PRILOGA 3: ANKETA.....	31

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: Splošna ocena knjižnice po letih	10
Slika 10: Ocena knjižnice glede na preteklo leto	10
Slika 11: Zadovoljstvo s prostori in opremo	14
Slika 12: Zadovoljstvo z zaposlenimi	15
Slika 13: Zadovoljstvo z gradivom	17
Slika 14: Zadovoljstvo s knjižnično zbirko.....	18
Slika 15: Zadovoljstvo in poznavanje storitev knjižnice	21
Slika 16: Prikaz povprečnih ocen vseh ocenjevalnih kategorij	24
Slika 17: Knjižnica kot celota	26

Kazalo tabel

Tabela 1: Struktura anketirancev glede na status.....	4
Tabela 2: Vzroki za ne obiskovanje knjižnice.....	7
Tabela 3: Vzroki za uporabo knjižnice	8
Tabela 4: Splošna ocena knjižnice	9
Tabela 5: Kaj uporabnike v knjižnici najbolj moti	11
Tabela 6: Zadovoljstvo s prostori in opremo.....	13
Tabela 7: Zadovoljstvo z zaposlenimi	15
Tabela 8: Zadovoljstvo z gradivom	16
Tabela 9: Zadovoljstvo s knjižnično zbirko	18
Tabela 10: Zadovoljstvo in poznavanje storitev knjižnice	20
Tabela 11: Najslabše in najboljše ocenjene kategorije	23
Tabela 12: Na kakšen način naj knjižnica komunicira z vami	25
Tabela 13: Knjižnica kot celota	27
Tabela 14: Mnenja, kritike, pripombe	28

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 60. Anketa je potekala od 7. 4. 2015 do 21. 5. 2015. 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 prostoru in opreми v knjižnici, zaposlenih, o gradivu, storitvah ter o knjižnični zbirki. V zaključku smo jih prosili, da ocenijo knjižnico kot celoto in jim dali možnost, da napišejo svoje mnenje, pripombe, pohvale, komentarje ...

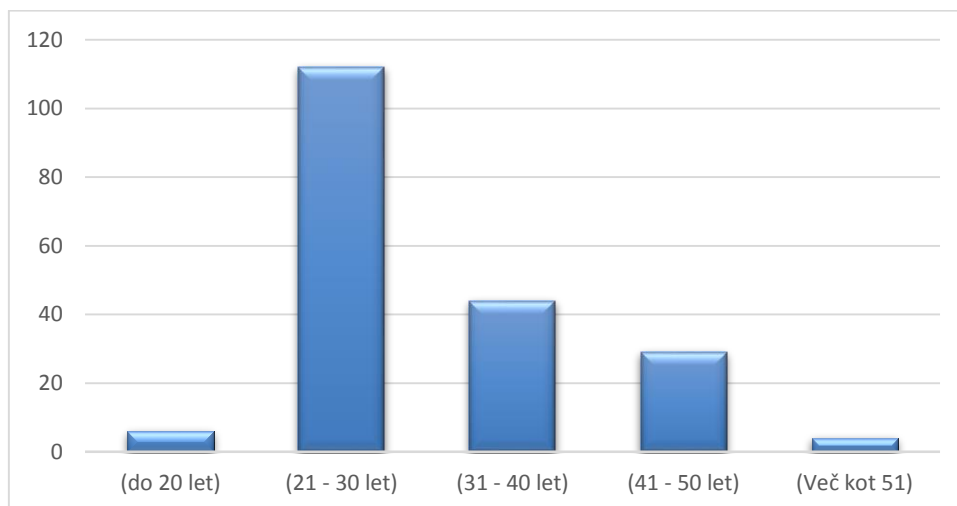
Zadnji del ankete je zajemal demografska vprašanja o anketirancih.

Pri analizi ankete smo podatke primerjali s podatki iz leta 2014. Takrat je anketo izpolnilo 318 uporabnikov, kar je predstavljalo 20,3% aktivnih članov. Kot sledi v nadaljevanju, je letos anketo izpolnilo 17,5% aktivnih članov.

2. ANKETIRANCI

Anketo je ustrezno izpolnilo 260 anketirancev. Aktivnih članov¹ v letu 2014 je bilo 1483. 260 anketirancev predstavlja 17,5% vseh aktivnih članov.

Največ anketirancev je starih od 21-30 let, in sicer 57%. Od 31-40 let je starih 23%, 15% je starih od 41-50 let, 3% anketirancev je starih manj kot 20 let in 2% več kot 51 let. Starost anketirancev prikazuje Slika 1.



Slika 1: Starost

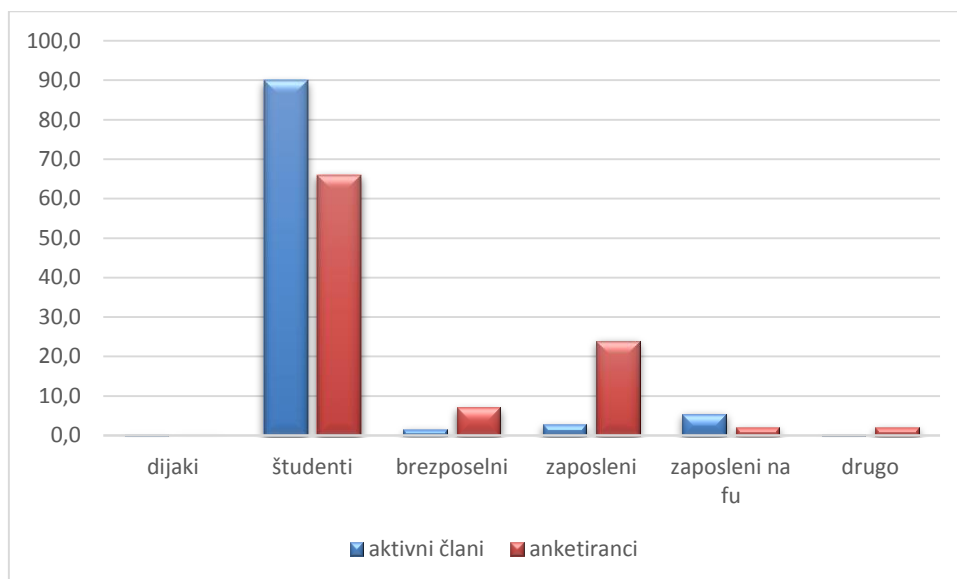
Glede na status je anketo izpolnilo največ študentov in sicer skupno 66%. Od tega je 60% študentov Fakulteta za upravo, 5% študentov drugih fakultete UL in 1% študentov drugih univerz ali visokošolskih zavodov. 24% anketirancev je zaposlenih, 7% brezposelnih, 2% zaposlenih na Fakulteti za upravo in 0% dijakov. 2% anketirancev pa ne sodita v nobeno od naštetih kategorij. Strukturo anketirancev prikazuje Tabela 1

	Število anketirancev	odstotek
(dijak)	0	0%
(študent FU)	118	60%
(študent druge fakultete Univerze v Ljubljani)	9	5%
študent druge univerze ali samostojnega visokošolskega zavoda)	1	1%
(brezposeln)	14	7%
(zaposlen)	47	24%
(zaposlen na FU)	4	2%
(drugo:)	3	2%

Tabela 1: Struktura anketirancev glede na status

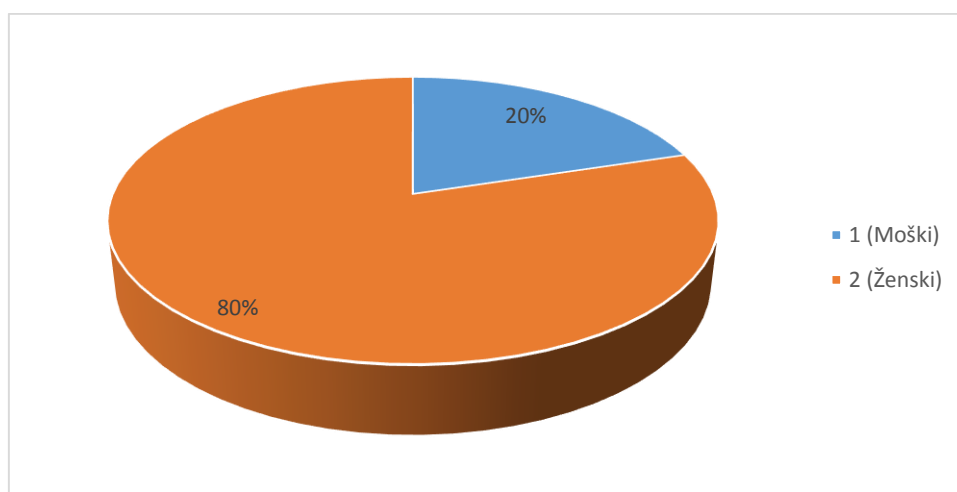
¹ Aktivni člani so člani, ki so v zadnjem letu obiskali knjižnico.

V primerjavi s strukturo aktivnih članov v letu 2014, je anketo izpolnilo nekoliko manj študentov in zaposlenih na FU in nekoliko več zaposlenih in brezposelnih kot je bilo dejansko stanje članov leta 2014. V grobem je struktura anketirancev zelo podobna strukturi aktivnih članov. Primerjavo strukture anketirancev in aktivnih članov prikazuje Slika 2.



Slika 2: Status anketirancev in aktivnih članov

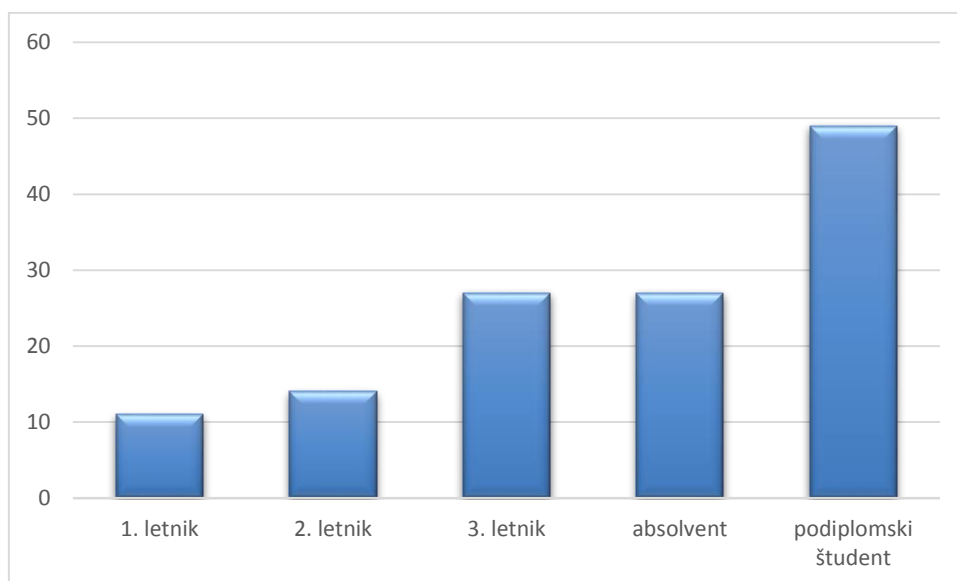
Anketo je izpolnilo 80% žensk in 20% moških, kar je razvidno iz Slika 3.



Slika 3: Spol

Študenti so odgovarjali še na 2 vprašanji, in sicer so morali navesti letnik in način študija. Slika 4 prikazuje študente po letnikih študija. Največ je podiplomskih študentov (38%), saj sta tu 2 letnika združena v eno kategorijo. Absolventov in študentov 3. letnika je 21%, študentov 2. letnika je 11% in 1. letnika 9%.

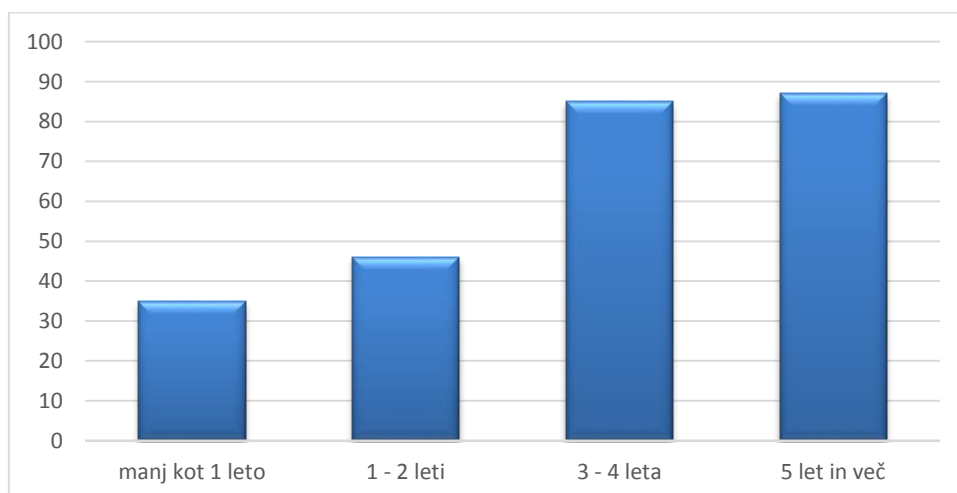
88% anketiranih študentov študira redno in 12% izredno.



Slika 4: Letnik študija

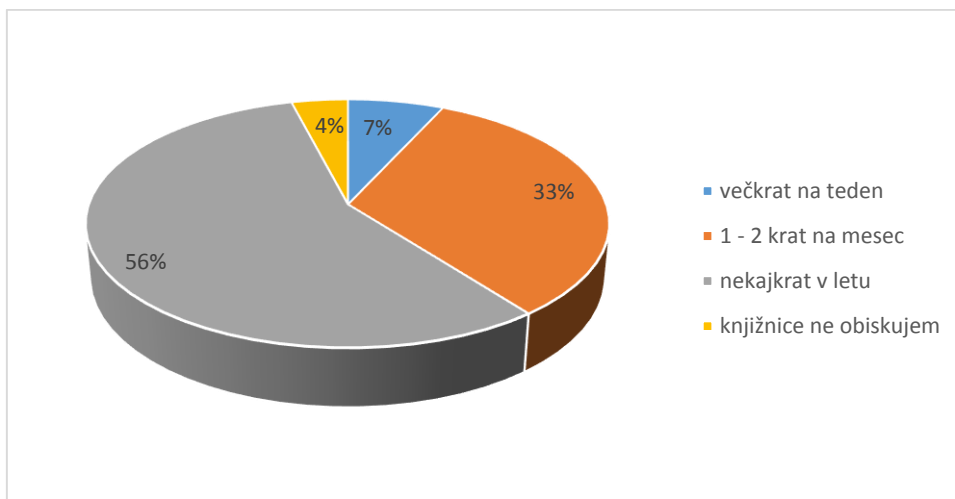
Zanimalo nas je tudi, kako pogosto anketiranci obiskujejo knjižnico in kako dolgo so že njeni člani.

Kot prikazuje Slika 5, kar 68% obiskuje knjižnico več kot 3 leta, in sicer 34% 3-4 leta in prav tako 34% 5 let in več. 18% knjižnico obiskuje 1-2 leti in 14% manj kot eno leto.



Slika 5: Leta uporabe knjižnice

Iz Slika 6 je razvidno, da največ uporabnikov obišče knjižnico nekajkrat v letu (56%), 33% jo obišče 1-2 krat mesečno, 7% jo obiskuje večkrat na teden, le 4% pa knjižnice ne obiskuje.



Slika 6: Pogostost obiska

Zanimalo nas je, zakaj nekateri anketiranci knjižnice ne obiskujejo. Anketiranci so lahko izbirali med petimi ponujenimi možnostmi ali pa so izbrali možnost »drugo« in zraven napisali svoj vzrok. Vseh anketirancev, ki ne uporabljajo knjižnice je bilo 10. Ti anketiranci so odgovorili le še na demografska vprašanja in zaključili anketo.

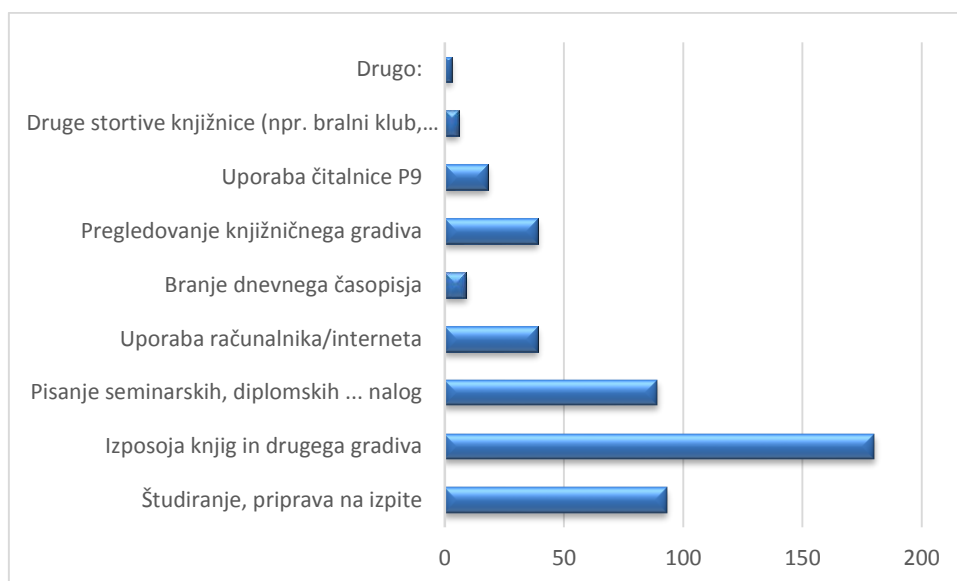
	Število vprašanih	Odstotek
Je ne potrebujem	4	40%
Obiskujem drugo knjižnico, kjer dobim vse kar potrebujem	3	30%
Knjižnice in njenih storitev ne poznam	1	10%
Nisem zadovoljen z zaposlenimi	0	0%
Nisem zadovoljen z gradivom in drugimi storitvami knjižnice	0	0%
Drugo	2	20%

Tabela 2: Vzroki za ne obiskovanje knjižnice

Tabela 2 prikazuje vzroke, zakaj določeni anketiranci knjižnice ne uporabljajo. Štirje anketiranci knjižnice ne uporabljajo zato, ker je ne potrebujejo, trije obiskujejo druge knjižnice, en anketiranec pa knjižnice in njenih storitev ne pozna. Dva anketiranca sta se odločila za možnost drugo. Pojasnili pri odgovoru »drugo« sta bili: »sodelujemo preko drugih storitev, ki jih knjižnica nudi« in »medknjižnična izposoja«.

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 enega ali več odgovorov, lahko pa so se odločili za možnost »drugo«. Vzroke za obisk knjižnice prikazujeta Slika 7 in Tabela 3.



Slika 7: Vzroki za obisk knjižnice

	Število vprašanih	Odstotek
Študiranje, priprava na izpite	93	40%
Izposoja knjig in drugega gradiva	180	77%
Pisanje seminarskih, diplomskih ... nalog	89	38%
Uporaba računalnika/interneta	39	17%
Branje dnevnega časopisja	9	4%
Pregledovanje knjižničnega gradiva	39	17%
Uporaba čitalnice P9	18	8%
Druge storitve knjižnice (npr. bralni klub, tečaji, individualno svetovanje ...)	6	3%
Drugo:	3	1%

Tabela 3: Vzroki za uporabo knjižnice

Največ anketiranih obiskuje knjižnico, zaradi izposoje knjig in drugega gradiva, in sicer kar 77% oziroma 180 vprašanih. Sledi študij in priprava na izpite (40%) ter pisanje seminarskih, diplomskih in ostalih zaključnih nalog (38%). 17% knjižnico obišče zaradi pregledovanja knjižničnega gradiva, 17% za uporabo računalnika oziroma interneta. 18 anketirancev (8%) je med vzroki za obisk knjižnice navedlo uporabo čitalnice P9, kar je za 3% več kot lani, ko je bilo takih le 5% vprašanih. 9 vprašanih (4%) je kot vzrok navedlo branje dnevnega časopisja in 6 vprašanih (3%) druge storitve knjižnice.

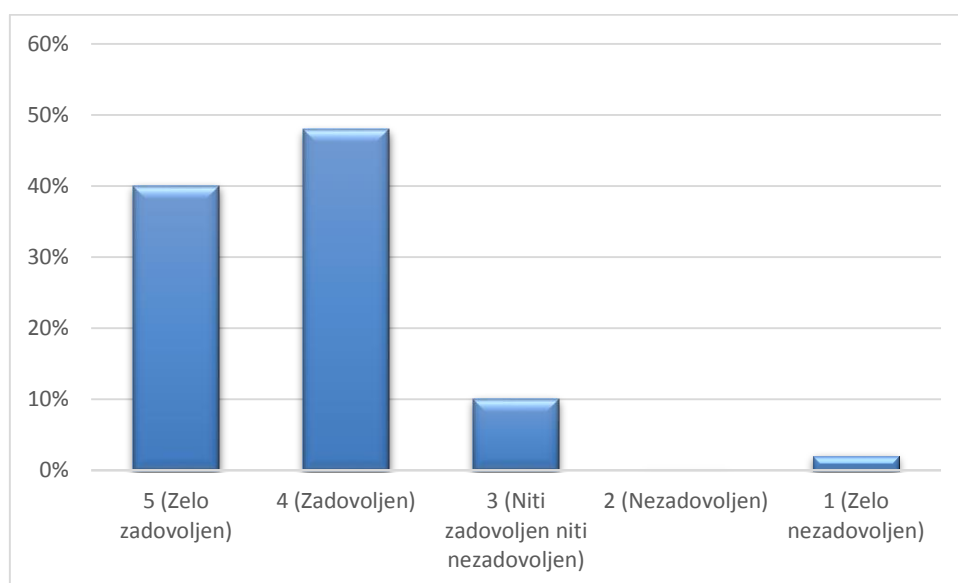
Trije so izbrali možnost »drugo«, natančneje sta jo pojasnila le 2. Odgovora sta bila »pregled knjižničnega gradiva, ki je za odpis« in »strokovna literatura«.

3. SPLOŠNA OCENA KNJIŽNICE

Anketa je bila sestavljena tako, da so anketiranci najprej ocenili, kako so na splošno zadovoljni s knjižnico. V nadaljevanju ankete so sledila še bolj podrobna vprašanja.

Splošno zadovoljstvo s knjižnico je bilo v povprečju ocenjeno z oceno 4,3., kar je enako kot leta 2014.

Kot je razvidno iz Slika 8 in Tabela 4 je velika večina vprašanih zadovoljnih ali zelo zadovoljnih s knjižnico, skupaj kar 88%. 10% vprašanih je knjižnico ocenilo z oceno 3, torej s knjižnico niso ne zadovoljni ne nezadovoljni. Le 2% oziroma 5 vprašanih pa s knjižnico ni zadovoljnih oziroma so zelo nezadovoljni.



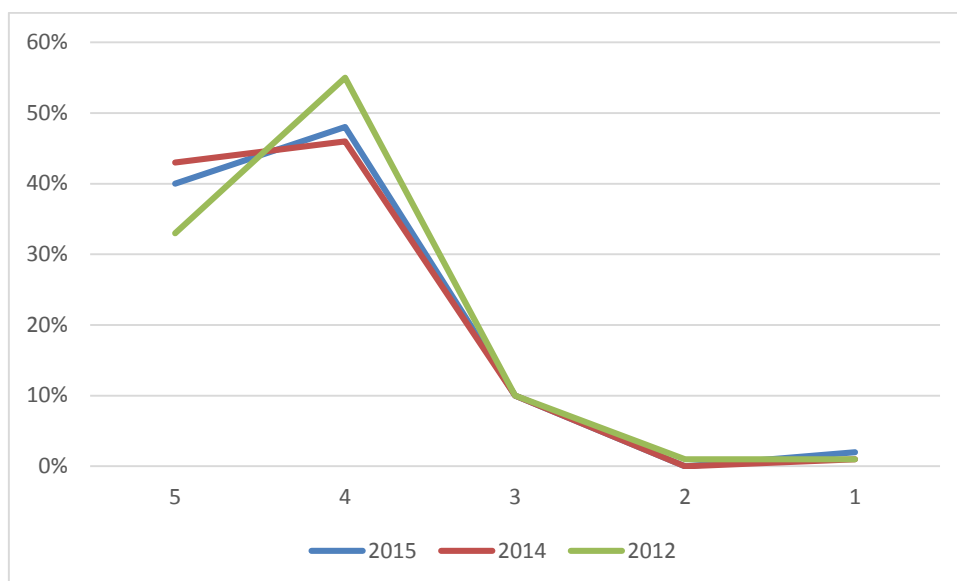
Slika 8: Splošna ocena knjižnice

	Število vprašanih	Odstotek	2014
5 (Zelo zadovoljen)	104	40%	43%
4 (Zadovoljen)	126	48%	46%
3 (Niti zadovoljen niti nezadovoljen)	25	10%	10%
2 (Nezadovoljen)	1	0%	0%
1 (Zelo nezadovoljen)	4	2%	1%

Tabela 4: Splošna ocena knjižnice

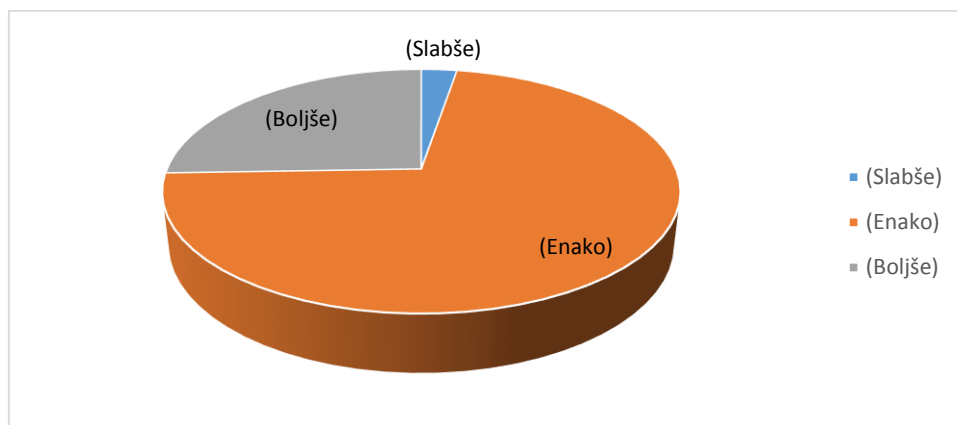
Tabela 4 prikazuje primerjavo splošnega zadovoljstva z letom 2014. Rezultati so v primerjavi z letom 2014 nekoliko slabši, kljub temu, da je povprečna ocena enaka.

Slika 9 prikazuje primerjavo splošne ocene knjižnice v letih 2012, 2014 in 2015. Razvidno je, da se krivulji ocen za leto 2014 in 2015 skoraj popolnoma prekrivata medtem, ko krivulja za leto 2012 nekoliko odstopa. Leta 2012 je bila povprečna ocena splošnega zadovoljstva s knjižnico za 0,1 točke nižja.



Slika 9: Splošna ocena knjižnice po letih

Zanimalo nas je tudi mnenje anketirancev o tem, kako ocenjujejo delo knjižnice glede na preteklo leto. Vprašanje smo zastavili anketirancem, ki obiskujejo knjižnico več kot 1 leto. Večina vprašanih, 72%, ocenjuje, da knjižnica deluje enako dobro kot lansko leto. 26% meni, da deluje boljše kot lani, 2% vprašanih pa meni, da deluje slabše. Oceno glede na preteklo leto prikazuje Slika 10.



Slika 10: Ocena knjižnice glede na preteklo leto

4. KAJ UPORABNIKE V KNJIŽNICI NAJBOLJ MOTI ?

Glavni namen ankete je ugotoviti, kaj bi bilo potrebno v knjižnici izboljšati, zato smo uporabnike prosili, da napišejo, kaj jih v knjižnici najbolj moti oziroma, kaj najbolj pogrešajo. S pomočjo odprtega vprašanja so anketiranci lahko podali 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 145 anketirancev.

Odgovore smo razdelili v več kategorij glede na vsebino. Kategorije so enake tistim, ki so jih v nadaljevanju ankete anketiranci ocenjevali z ocenjevalnimi lestvicami. Dodali smo še kategorije »brez pripomb«, »pohvale« in »stroški«. 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. Kategorije in število odgovorov v posamezni kategoriji so razvidni iz Tabela 5.

Kategorije	Št. anketirancev
zaposleni	12
oprema in prostor	21
gradivo	39
storitve	5
pohvala	6
Brez pripomb	60
stroški	2

Tabela 5: Kaj uporabnike v knjižnici najbolj moti

Največ pripomb imajo anketiranci na gradivo v knjižnici (gradiva je premalo, ni raznoliko, premalo je revij itd.)

22 vprašanih. Od tega jih je 6 nezadovoljnih s številom ali zmogljivostjo računalnikov, 7 jih moti hrup v knjižnici. Ostale pripombe glede prostora in opreme so se nanašale še na temperaturo, majhnost ...

12 anketirancev je nezadovoljnih z zaposlenimi (slaba volja zaposlenih, ni pomoči pri iskanju gradiva itd.)

5 jih je imelo pripombe na storitve v knjižnici. 2 si želita, da bi knjižnica omogočala tiskanje in fotokopiranje gradiva. 1 želi imeti možnost negotovinske poravnave, dolgovi tako v knjižnici kot od doma. Nekdo je predlagal daljši delovni čas, nekdo pa si želi, da bi knjižnica organizirala tudi različne prireditve, npr. ob izidu knjig ipd.

Dvema anketirancema se zdijo previsoki stroški opominov in zamudnin.

60 vprašanih ne bi v knjižnici ničesar spreminjali. Prejeli smo tudi 6 pohval.

5. ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S POSAMEZNIMI STORITVAMI IN PONUDBO KNJIŽNICE FU

V tem poglavju bodo predstavljene ocene posameznih segmentov knjižnice. Anketiranci so stopnjo zadovoljstva s posameznimi storitvami oziroma s ponudbo knjižnice ocenjevali na lestvici od 1-5, kjer 5 pomeni, da so zelo zadovoljni, 4 da so zadovoljni, 3 niti zadovoljni niti nezadovoljni, 2 nezadovoljni in 1 pomeni, da so zelo nezadovoljni. Spraševali smo jih po zadovoljstvu s prostorom, zaposlenimi, gradivom, knjižnično zbirko in s knjižničnimi storitvami.

5.1 Zadovoljstvo uporabnikov s prostori in opremo knjižnice FU

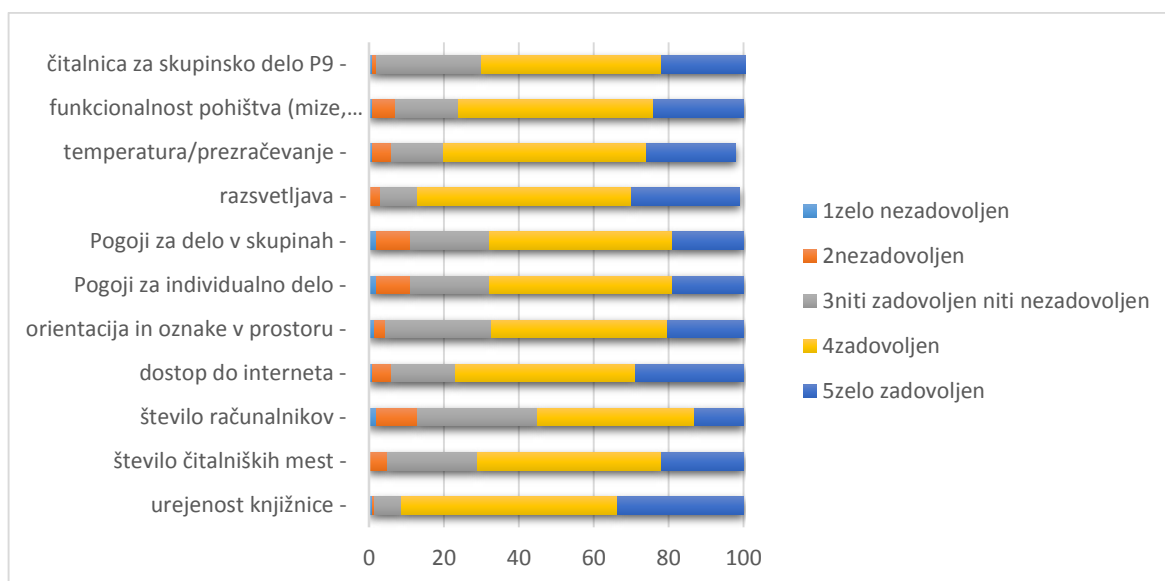
Anketiranci so stopnjo zadovoljstva s prostorom in opremo v knjižnici ocenjevali na petstopenjski lestvici. Ocenjevali so:

- 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 ...),
- čitalnico za skupinsko delo P9

Prostor in opremo knjižnice so anketiranci ocenili s skupno povprečno oceno 3,8. Najbolje so ocenili urejenost knjižnice, in sicer z oceno 4,2. S povprečno oceno 4,1 so ocenili razsvetljava, z oceno 4,0 pa dostop do interneta. Z oceno 3,9 so bili ocenjeni: število čitalniških mest, temperatura, prezračevanje, funkcionalnost pohištva in čitalnica za skupinsko delo P9. Z oceno 3,8 so bile ocenjene oznake v prostoru, s 3,7 pa pogoji za individualno delo. Najslabše so anketiranci ocenili pogoje za skupinsko delo in število računalnikov. Pogoje za skupinsko delo so ocenili z oceno 3,3 oziroma 19% vprašanih je s pogoji za skupinsko delo zelo nezadovoljnih ali nezadovoljnih. Število računalnikov je bilo ocenjeno z oceno 3,5 oziroma 13% vprašanih s številom računalnikov ni zadovoljnih. Povprečne ocene prikazujeta Tabela 6 in Slika 11

	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen	Povprečje 2015	Povprečje 2014
urejenost knjižnice -	1%	0%	7%	57%	34%	4,2	4,2
število čitalniških mest -	0%	5%	24%	49%	22%	3,9	3,8
število računalnikov -	2%	11%	32%	42%	13%	3,5	3,5
dostop do interneta -	1%	5%	17%	48%	29%	4,0	3,9
orientacija in oznake v prostoru -	1%	3%	28%	47%	20%	3,8	3,9
Pogoji za individualno delo -	4%	9%	21%	49%	19%	3,7	3,8
Pogoji za delo v skupinah -	4%	15%	32%	37%	11%	3,3	3,4
razsvetljava -	0%	3%	10%	57%	29%	4,1	4
temperatura/prezračevanje -	1%	5%	14%	54%	24%	3,9	3,9
funkcionalnost pohištva (mize, stoli, police ...) -	1%	6%	17%	52%	24%	3,9	4
čitalnica za skupinsko delo P9 -	1%	1%	28%	48%	23%	3,9	3,9
Skupaj						3,8	3,8

Tabela 6: Zadovoljstvo s prostori in opremo



Slika 11: Zadovoljstvo s prostori in opremo

Kot je razvidno iz Tabela 6 so uporabniki, v primerjavi z letom 2014, prostor in opremo ocenjevali podobno. Skupna povprečna ocena je ostala enaka (3,8), ocene posameznih elementov so se ponekod spremenile za 0,1 točke.

Slabše kot leta 2014 so anketiranci ocenili: orientacijo in oznake v prostoru, pogoje za individualno in skupinsko delo ter funkcionalnost pohištva. Enako kot leta 2014 so ocenili urejenost knjižnice, število računalnikov ter temperaturo in prezračevanje. Bolje pa so ocenili: število čitalniških mest, dostop do interneta in razsvetljavo.

5.2 Zadovoljstvo z zaposlenimi v knjižnici FU

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

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

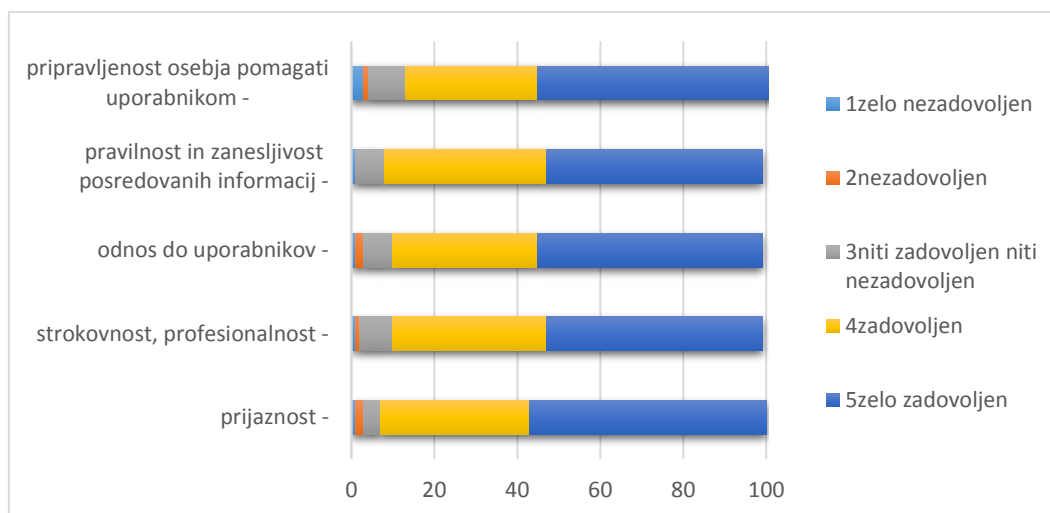
Anketiranci so med vsemi ocenjevalnimi kategorijami najbolj ocenili zaposlene, s povprečno oceno 4,4. To je enaka ocena kot leta 2014, s tem da so takrat »pripravljenost osebja pomagati uporabnikom« ocenili z oceno 4,3, letos pa so vse kategorije ocenili s povprečno oceno 4,4.

Večina anketirancev je z zaposlenimi zadovoljna ali zelo zadovoljna. Najbolj so zadovoljni s prijaznostjo zaposlenih (93%), 91% je zadovoljnih ali zelo zadovoljnih s pravilnostjo in zanesljivostjo posredovanih informacij, 89% pa je zadovoljnih ali zelo zadovoljnih s strokovnostjo, odnosom do uporabnikov in s pripravljenostjo osebja pomagati uporabnikom.

Zadovoljstvo anketirancev z zaposlenimi prikazujeta Tabela 7 in Slika 12.

	1zelo nezadovoljen	2nezadovoljen	3niti zadovoljen niti nezadovoljen	4zadovoljen	5zelo zadovoljen	Povpreč je 2015	Povpreč je 2014
prijaznost	1%	2%	4%	36%	57%	4,4	4.4
strokovnost, profesionalnost	1%	1%	8%	37%	52%	4,4	4.4
odnos do uporabnikov	1%	2%	7%	35%	54%	4,4	4.4
pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij	1%	0%	7%	39%	52%	4,4	4.4
pripravljenost osebja pomagati uporabnikom	3%	1%	9%	32%	57%	4,4	4.3
Skupaj						4,4	4,4

Tabela 7: Zadovoljstvo z zaposlenimi



Slika 12: Zadovoljstvo z zaposlenimi

5.3 Zadovoljstvo uporabnikov z gradivom

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

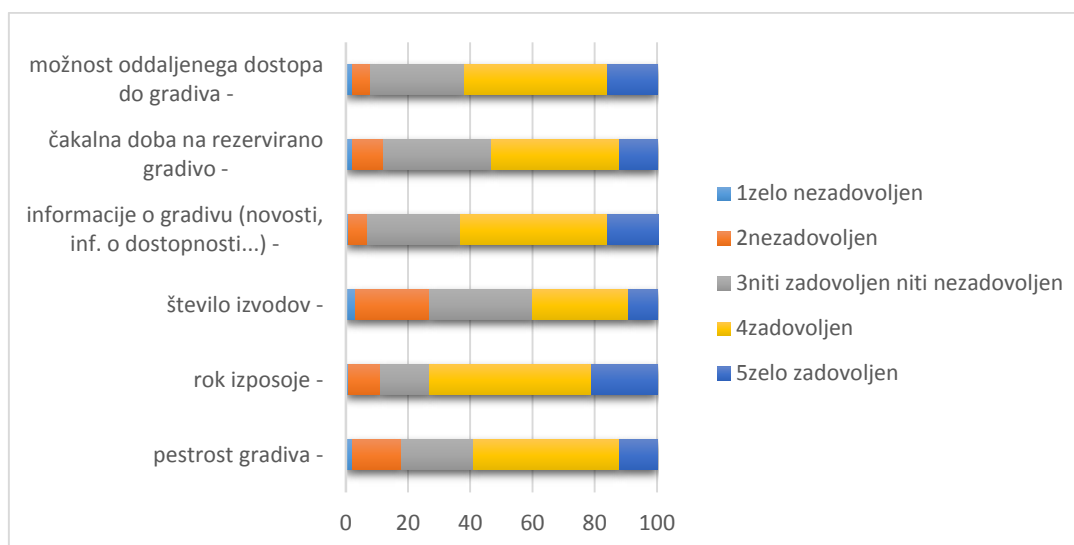
- pestrost gradiva
- rok izposoje
- število izvodov
- informacije o gradivu (novosti, inf. o dostopnosti ...)
- čakalno doba na rezervirano gradivo
- možnost oddaljenega dostopa do gradiva.

Gradivo so anketiranci ocenili s povprečno oceno 3,6. Kot je razvidno iz Tabela 8 in Slika 13 so uporabniki najmanj zadovoljni s številom izvodov. Število izvodov so ocenili z najslabšo povprečno oceno, 3,2. S povprečno oceno 3,5 so anketiranci ocenili pestrost gradiva in čakalno dobo na rezervirano gradivo. Z oceno 3,7 so ocenili informacije o gradivu in možnost oddaljenega dostopa do gradiva. Z najvišjo oceno, 3,8 so anketiranci ocenili rok izposoje.

Povprečna ocena zadovoljstva z gradivom je ostala enaka kot leta 2014, in sicer 3,6. Vendar so uporabniki še nekoliko manj zadovoljni s kategorijami, ki so jih, letos in lani, ocenili najslabše. Za 0,1 točke slabše so ocenili: pestrost gradiva, število izvodov in čakalno dobo na rezervirano gradivo.

	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen	Povprečje 2015	Povprečje 2014
pestrost gradiva	2%	16%	23%	47%	12%	3,5	3,6
rok izposoje	1%	10%	16%	52%	21%	3,8	3,8
število izvodov	3%	24%	33%	31%	9%	3,2	3,3
informacije o gradivu (novosti, inf. o dostopnosti ...)	1%	6%	30%	47%	17%	3,7	3,7
čakalna doba na rezervirano gradivo	2%	10%	35%	41%	12%	3,5	3,6
možnost oddaljenega dostopa do gradiva	2%	6%	30%	46%	16%	3,7	/
Skupaj						3,6	3,6

Tabela 8: 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:

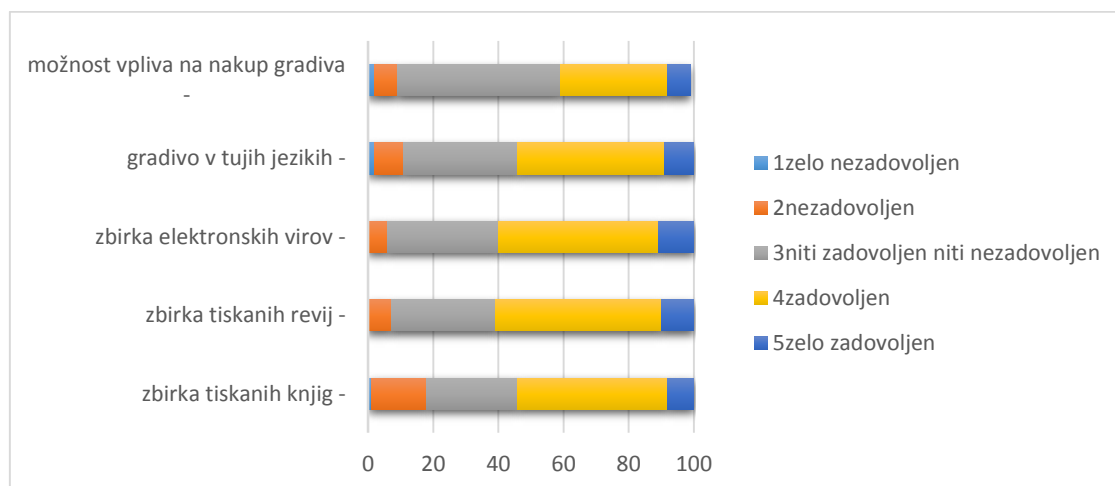
- Zbirka tiskanih knjig
- Zbirka tiskanih revij
- Zbirka elektronskih virov
- Gradivo v tujih jezikih
- Možnost vpliva na nakup gradiva

Knjižnična zbirka je najslabše ocenjena kategorija s skupno povprečno oceno 3,5. Knjižnična zbirka je bila že leta 2014 najslabše ocenjena kategorija, vendar pa je letos dobila še za 0,1 točko slabšo oceno kot lani. Prav vse podkategorije so uporabniki ocenili slabše.

Najmanj so anketiranci zadovoljni z zbirko tiskanih knjig in z možnostjo vpliva na nakup gradiva. Oboje so ocenili s povprečno oceno 3,4 (Tabela 9 in Slika 14). Gradivo v tujih jezikih so ocenili z oceno 3,5. Zbirki tiskanih revij in elektronskih virov so ocenili najboljše, z oceno 3,6.

	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen	Povprečje 2015	Povprečje 2014
Zbirka tiskanih knjig	1%	17%	28%	46%	8%	3,4	3.5
Zbirka tiskanih revij	0%	7%	32%	51%	10%	3,6	3.7
Zbirka elektronskih virov	0%	6%	34%	49%	11%	3,6	3.7
Gradivo v tujih jezikih	2%	9%	35%	45%	9%	3,5	3.6
Možnost vpliva na nakup gradiva	2%	7%	50%	33%	7%	3,4	3.5
Skupaj						3,5	3,6

Tabela 9: 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 5, kjer 5 pomeni zelo zadovoljen in 1 pomeni zelo nezadovoljen. Ker nas je zanimalo, v kolikšni meri so uporabniki seznanjeni s posamezno storitvijo, smo dodali tudi šesto možnost: »storitve ne poznam«.

Anketiranci so ocenjevali naslednje storitve:

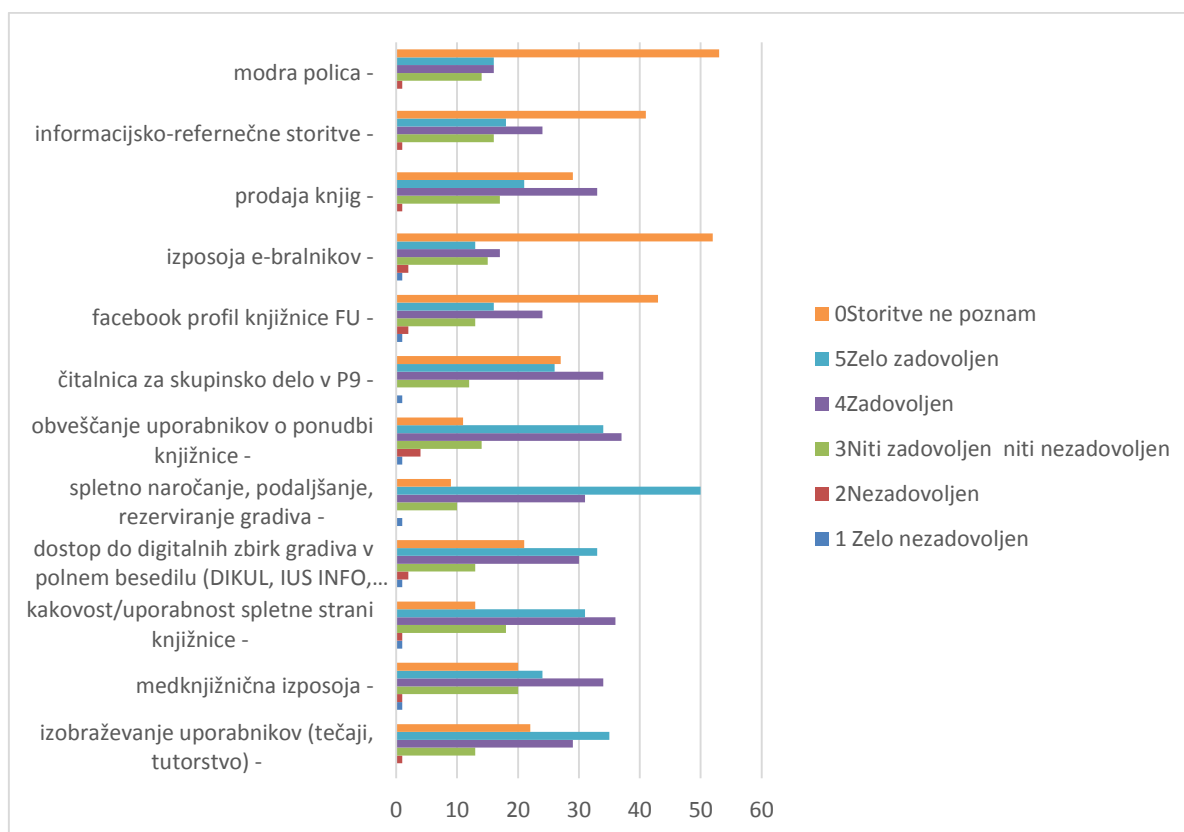
- izobraževanje uporabnikov (tečaji, tutorstvo)
- medknjižnična izposoja
- kakovost/uporabnost spletne strani knjižnice
- dostop do digitalnih zbirk gradiva v polnem besedilu (DIKUL, IUS INFO, FIND INFO)

- spletno naročanje, podaljšanje, rezerviranje gradiva
- obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice
- čitalnica za skupinsko delo P9
- facebook profil knjižnice FU
- izposoja e-bralnikov
- prodaja knjig
- informacijsko-referenčne storitve
- modra polica

Tabela 10 in Slika 15 prikazujeta zadovoljstvo anketirancev z izbranimi storitvami in stopnjo poznavanja storitev.

	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen	Povprečje	0 storitev ne poznam	Storitve ne poznam 2014
izobraževanje uporabnikov (tečaji, tutorstvo)	0%	1%	13%	29%	35%	4,3	22%	16%
medknjižnična izposoja	1%	1%	20%	34%	24%	4,0	20%	26%
kakovost/uporabnost spletne strani knjižnice	1%	1%	18%	36%	31%	4,1	13%	14%
dostop do digitalnih zbirk gradiva v polnem besedilu (DIKUL, IUS INFO, FIND INFO)	1%	2%	13%	30%	33%	4,2	21%	18%
spletno naročanje, podaljšanje, rezerviranje gradiva	1%	0%	10%	31%	50%	4,4	9%	12%
obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice	1%	4%	14%	37%	34%	4,1	11%	14%
čitalnica za skupinsko delo v p9	1%	0%	12%	34%	26%	4,2	27%	32%
facebook profil knjižnice FU	1%	2%	13%	24%	16%	3,9	43%	51%
Izposoja e-bralnikov	1%	2%	15%	17%	13%	3,8	52%	/
Prodaja knjig	0%	1%	17%	33%	21%	4,0	29%	/
Informacijsko-referenčne storitve	0%	1%	16%	24%	18%	4,0	41%	/
Modra polica	0	1	14	16	16	4,0	53%	/
Skupaj						4,1		

Tabela 10: Zadovoljstvo in poznavanje storitev knjižnice



Slika 15: Zadovoljstvo in poznavanje storitev knjižnice

Povprečna ocena zadovoljstva s knjižničnimi storitvami je 4,1. Storitve so druga najbolj ocenjena kategorija. Najbolj so uporabniki zadovoljni s spletnim naročanjem, podaljševanjem in rezerviranjem gradiva. Ocenili so ga z oceno 4,4. Sledi izobraževanje uporabnikov (tečaji, tutorstvo), ki so ga ocenili s 4,3. S povprečno oceno 4,2 so anketiranci ocenili dostop do digitalnih zbirk gradiva in čitalnico za skupinsko delo (P9). Z oceno 4,1 so ocenili kakovost/uporabnost spletne strani in obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice. Oceno 4,0 so dobili: medknjižnična izposoja, prodaja knjig, informacijsko-referenčne storitve in modra polica. Facebook profil knjižnice je bil ocenjen s povprečno oceno 3,9. Najslabše, s povprečno oceno 3,8, pa so uporabniki ocenili izposajo e-bralnikov.

Najbolje so uporabniki seznanjeni s spletnim naročanjem. Te storitve ne pozna le 9% vprašanih. Le 11% vprašanih meni, da ne pozna načinov obveščanja o storitvah knjižnice, 13% ne pozna spletne strani knjižnice, 20% medknjižnične izposoje, 21% ne pozna digitalnih zbirk in 22% ne pozna različnih oblik izobraževanja.

Slabše so uporabniki seznanjeni s čitalnico za skupinsko delo (ne pozna je 27%) in s prodajo knjig (29%). 41% anketiranih ne pozna informacijsko-referenčnih storitev, vendar tu obstaja možnost, da ne poznajo izraza, saj večina uporabnikov to storitev uporablja.

Storitve, ki jih pozna le okoli polovica vprašanih pa so naslednje: Facebook profil (pozna 57%), izposoja e-bralnikov (48%) in modra polica (47%). Kljub temu pa Facebook profil knjižnice letos pozna 8% več uporabnikov kot lani. Konec leta 2014 je bilo tudi 20% več všečkov na FB profilu knjižnice kot konec leta 2013.

Uporabniki so v primerjavi z lanskim letom bolje seznanjeni s čitalnico za skupinsko delo (+5%) obveščenostjo uporabnikov o ponudbi knjižnice (+3%), spletnim naročanjem (+3%), spletno stranjo knjižnice (+1%) in z medknjižnično izposajo (+6%).

V primerjavi z letom 2014 so uporabniki slabše seznanjeni z izobraževanjem uporabnikom (skupinski tečaji, tutorstvo), in sicer je rezultat za 6% slabši kot lani in z dostopom do digitalnih zbirk, tu je rezultat slabši za 3%.

Na koncu so imeli anketiranci možnost napisati, ali obstaja kakšna storitev, ki bi jo želeli, pa je knjižnica ne ponuja. Dobili smo 5 predlogov:

- »Vec računalnikov.«
- »Uvedba brezgotovniškega plačevanja tudi po spletu.«
- »bralni krožek ali pa priporočila profesorjev ali strokovnjakov za nova in zanimiva gradiva.«
- »Organizirali bi lahko učenje tujega jezika - nemščine in angleščine za študente, brezplačno.«
- »Mogoče kakšne prosojne pregrade za malo zvočne izolacije, kot imajo to zdaj v novi knjižnici na fri in fkkt.«

5.6 Splošna ocena zadovoljstva uporabnikov s knjižnico FU

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

Najslabše so ocenjeni:

- Število izvodov (3,2)
- Pogoji za skupinsko delo (3,3)
- Možnost vpliva na nakup gradiva (3,4)
- Zbirka tiskanih knjig (3,4)

Najboljše ocenjeni so:

- Zaposleni po vseh ocenjevanih lastnostih (prijaznost, strokovnost, profesionalnost, odnos do uporabnikov, pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij, pripravljenost osebja pomagati uporabnikom). Prav vse lastnosti so dobile oceno 4,4
- Spletno naročanje, podaljševanje, rezerviranje gradiva (4,4)
- Splošno zadovoljstvo (4,3)
- Izobraževanje uporabnikov (tečaji, tutorstvo) (4,3)
- Urejenost knjižnice (4,2)
- Dostop do digitalnih zbirk gradiva v polnem besedilu (DIKUL, IUS INFO, FIND INFO) (4,2)
- Čitalnica za skupinsko delo P9 (4,2)

Že nekaj let je najslabše ocenjeno število izvodov posameznega gradiva, sledijo pogoji za skupinsko delo, ki so letos še za 0,1 točke slabše ocenjeni kot lani. Podatek je zanimiv, saj je čitalnica za skupinsko delo ena najboljše ocenjenih kategorij. Z oceno 3,4 sta bila ocenjena še možnost vpliva na nakup gradiva in zbirka tiskanih knjig. Tudi zbirko tiskanih knjig so anketiranci ocenili slabše kot lani.

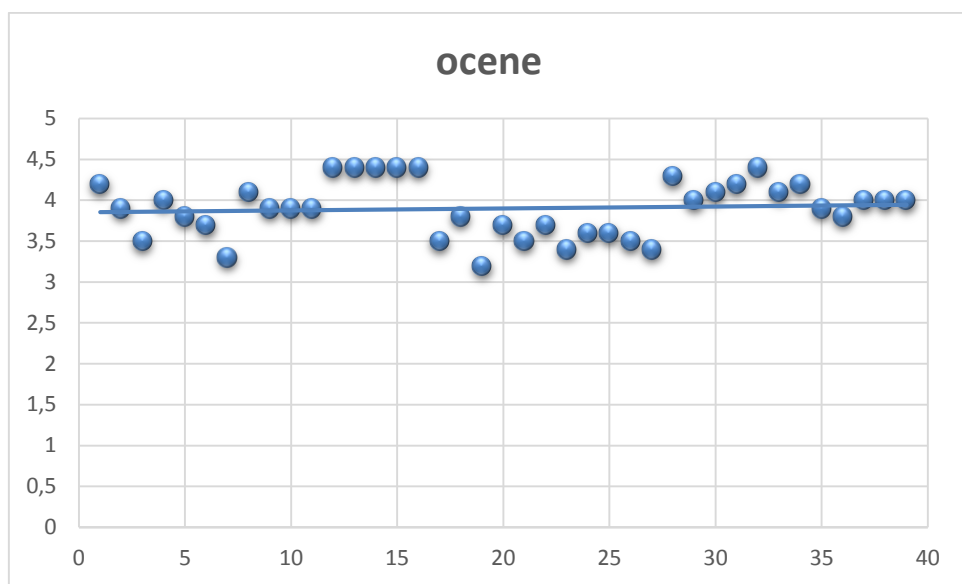
Najboljše ocenjeni ostajamo zaposleni v knjižnici. Letos so bile vse ocenjevane lastnosti ocenjene s povprečno oceno 4,4. Enako kot lansko leto so med najboljše ocenjenimi kategorijami še splošno zadovoljstvo uporabnikov (4,3) in urejenost knjižnice (4,2),

Nad mejo 4,1 se je letos uvrstilo še kar nekaj kategorij. To so storitve, ki jih lansko leto nismo vključili v primerjavo, saj so bile ocenjevane na lestvici od 1 do 3. Zato smo letos lestvico spremenili v pet stopenjsko.

Najslabše ocene	
2015	2014
3,2 – Število izvodov	3,2 – število izvodov
3,3 – pogoji za skupinsko delo	3,4 – pogoji za skupinsko delo
3,4 – možnost vpliva na nakup gradiva	3,4 – možnost vpliva na nakup gradiva
3,4 – zbirka tiskanih knjig	
Najboljše ocene	
4,4 – zaposleni	4,2 do 4,4 – zaposleni
4,4 – spletno naročanje, podaljševanje, rezerviranje gradiva	
4,3 – splošno zadovoljstvo uporabnikov	4,3 – splošno zadovoljstvo uporabnikov
4,3 – izobraževanje uporabnikov (tečaji, tutorstvo)	
4,2 – urejenost knjižnice	4,2 – urejenost knjižnice
4,2 dostop do digitalnih zbirk gradiva v polnem besedilu (DIKUL, IUS INFO, FIND INFO)	
4,2 – čitalnica za skupinsko delo P9	

Tabela 11: Najslabše in najboljše ocenjene kategorije

Slika 16 prikazuje povprečne ocene celotneponudbe in vseh storitev, ki so bile ocenjevane na petstopenjski lestvici. Kot je razvidno, ni nobena povprečna ocena pod oceno 3. Črta pa prikazuje trend oziroma srednjo vrednost teh ocen, ki se giblje okoli ocene 4 oziroma ocene »zadovoljen«.



Slika 16: Prikaz povprečnih ocen vseh ocenjevalnih kategorij

6 OBVEŠČANJE UPORABNIKOV

Lansko leto so rezultati ankete pokazali, da so uporabniki slabo obveščeni o ponudbi knjižnice. Zato smo letos v vprašalnik dodali vprašanje, na kakšen način želijo biti uporabniki obveščeni o novostih, storitvah, dogodkih v knjižnici ipd.

Anketiranci so izbirali med 7 odgovori, na koncu so imeli možnost drugo, kamor so lahko napisali način obveščanja, ki bi ga želeli imeti na voljo, pa ni bil naveden med možnimi odgovori.

Način obveščanja	Število vprašanih	Odstotek
Elektronska pošta	167	64%
Facebook	32	12%
Spletna stran knjižnice	58	22%
Oglasna deska v knjižnici	26	10%
Osebno, ko pridem v knjižnico	41	16%
e-študent	81	31%
Druga družabna omrežja	1	0%
Drugo	2	1%

Tabela 12: Na kakšen način naj knjižnica komunicira z vami

Kot je razvidno iz Tabela 12, želi največ vprašanih, da jih obveščamo preko elektronske pošte, in sicer 64%. 31% želi biti obveščenih preko e-študenta, 22% preko spletne strani knjižnice, 16% osebno, 12% prek Facebook-a, 10% pa najraje vidi, da so obvestila na oglasni deski v knjižnici. 2 anketiranca sta izbrala možnost »drugo«. Odgovora pod drugo sta bila: »Twitter, Instagram«, »SMS«

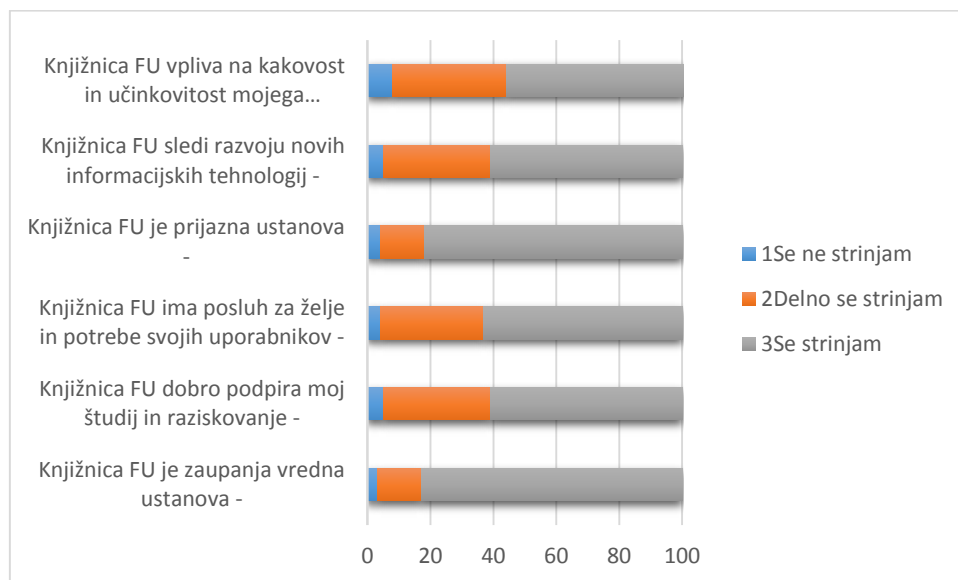
7 KNJIŽNICA KOT CELOTA

V zaključnem delu ankete smo anketirance zaprosili, 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.
- Knjižnica FU vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela.

Kot je razvidno iz Slika 17 in Tabela 13 se anketiranci v največji meri strinjajo s trditvama, da je knjižnica FU zaupanja vredna ustanova (83%) in da je knjižnica FU prijazna ustanova (82%). Sledi trditev, da ima knjižnica FU posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov (63%). 61% se strinja s trditvama da knjižnica FU dobro podpira moj študij in raziskovanje ter da knjižnica FU sledi razvoju novih informacijskih tehnologij. Najmanj se anketiranci strinjajo s trditvijo, da knjižnica FU vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela (57%).



Slika 17: Knjižnica kot celota

	1 Se ne strinjam	2 Delno se strinjam	3 Se strinjam	Povprečje 2015	Povprečje 2014
Knjižnica FU je zaupanja vredna ustanova	3%	14%	83%	2,8	2,8
Knjižnica FU dobro podpira moj študij in raziskovanje	5%	34%	61%	2,6	2,7
Knjižnica FU ima posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov	4%	33%	63%	2,6	2,6
Knjižnica FU je prijazna ustanova	4%	14%	82%	2,8	2,9
Knjižnica FU sledi razvoju novih informacijskih tehnologij	5%	34%	61%	2,6	2,6
Knjižnica FU vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela	8%	36%	57%	2,5	2,6

Tabela 13: Knjižnica kot celota

Kot je razvidno iz Tabela 13 je knjižnica kot celota v primerjavi z letom 2014 ocenjena nekoliko slabše. Za 0,1 točke slabšo oceno so dobile naslednje trditve: Knjižnica Fu dobro podpira moj študij in raziskovanje, knjižnica FU je prijazna ustanova ter knjižnica Fu vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela.

8 MNENJA, PRIPOMBE, KRITIKE ...

Na koncu smo anketirancem dali možnost, da napišejo svoje komentarje, predloge, kritike ... Skratka vse, česar jih v anketi nismo vprašali, pa bi nam želeli povedati. Svoj komentar je napisalo 16 anketirancev.

Odgovore smo, zaradi lažje analize, razdelili v kategorije glede na vsebino komentarja. Kategorije in število odgovorov so prikazani v Tabeli 14.

Kategorija	Št. anketirancev
Gradivo	4
Storitve	1
Zaposleni	1
Pohvale	10

Tabela 14: Mnenja, kritike, pripombe ...

6 od 15 odgovorov je bilo negativnih, 4 so kritizirali gradivo, 1 zaposlene, 1 pa pogreša negotovinsko poslovanje.

10 je bilo pohval, ki so se nanašale na zaposlene oziroma na delo v knjižnici na splošno.

9 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, ki so jo ocenili s povprečno oceno 3,5.

V poglavju 5.6 smo ugotovili, da so uporabniki najslabše ocenili število izvodov in možnost vpliva na nakup gradiva ter zbirko tiskanih knjig. Tudi pri ugotavljanju zadovoljstva z gradivom smo ugotovili, da so se ocene glede na preteklo leto poslabšale. Slabše kot lani so bile ocenjene kategorije, ki so bile že lani med najslabše ocenjenimi. To so pestrost in raznolikost gradiva ter čakalna doba na rezervirano gradivo. Gradivo je bilo največkrat omenjena pomanjkljivost tudi pri vprašanih odprtega tipa. Uporabniki si, glede na rezultate ankete, želijo več izvodov študijskega gradiva in bolj pestro ponudbo strokovne literature za pripravo seminarskih in diplomskih nalog, pogrešajo pa več novejših literature. V anketi je bila izražena tudi želja po večjem številu revij in po bolj sproščujoči literaturi.

Gradivo oziroma knjižnično zbirko lahko dopolnimo oziroma obogatimo le z večjimi finančnimi vložki. S tem pa bi se zmanjšale tudi čakalne dobe na rezervirano gradivo, saj večje število izvodov zagotavlja hitrejše kroženje gradiva med uporabniki.

Zanimivo je, da so uporabniki slabo ocenili **pogoje za skupinsko delo**, saj imajo za namene skupinskega študija na voljo predavalnico P9. To gre pripisati dejstvu, da 27% anketirancev ni seznanjenih z možnostjo uporabe čitalnice P9, tisti, ki pa so z njo seznanjeni, so jo ocenili z eno najvišjih ocen, 4,2 (Tabela 10). S čitalnico je sicer seznanjenih 5% več vprašanih kot leta 2014.

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

Še vedno ostaja velik problem **obveščenost uporabnikov** o ponudbi in storitvah knjižnice. Še vedno je kar nekaj storitev, ki jih več kot polovica anketirancev ne pozna., Tisti, ki storitve poznajo, so le-te zelo dobro ocenili (povprečna ocena 4,1).

Ker se problema slabe obveščenosti uporabnikov o storitvah zavedamo, smo anketirance letos povprašali, kateri način obveščanja jim najbolj ustreza. Večina (64%) želi biti obveščena preko elektronske pošte. Elektronska pošta se je tudi v preteklosti pokazala kot način obveščanja, ki doseže največje število uporabnikov. Zaradi pritožb o prenasičenosti poštnih predalov uporabnikov, smo storitev žal ukinili.

Anketa je v splošnem dala zelo podobne rezultate kot lani.

Boljše kot lansko leto je bilo ocenjeno:

- Število čitalniških mest
- Dostop do interneta
- Razsvetljava

- Pripravljenost osebja pomagati uporabnikom

Slabše kot lani je bilo ocenjeno:

- Orientacija in oznake v prostoru
- Pogoji za individualno delo
- Pogoji za skupinsko delo
- Funkcionalnost pohištva
- Pestrost gradiva
- Število izvodov
- Čakalna doba na rezervirano gradivo
- Zbirka knjižničnega gradiva v vseh kategorijah (tiskane knjige, tiskane revije, elektronski viri, gradivo v tujih jezikih in možnost vpliva na nakup gradiva)

Očitno je, da bo morala knjižnica rešiti problem premajhne knjižnične zbirke, saj so rezultati v primerjavi z lanskim letom slabši.

Kljub temu pa večjih odstopanj zadovoljstva uporabnikov, v primerjavi z lanskim letom, ni bilo. Povprečne ocene so se gibale od 3,2 do 4,4. Uporabniki so na splošno s knjižnico zelo zadovoljni. Slabše so ocenjene predvsem kategorije, ki terjajo večje finančne vložke (knjižnična zbirka, gradivo), zelo dobro pa je ocenjeno delo zaposlenih in storitve, ki jih izvajamo.

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.

10 PRILOGE

10.1 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:

Q4 - 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
- ☐ Druge storitve knjižnice (npr. bralni klub, tečaji, individualno svetovanje ...)
- ☐ Drugo:

Q5 - Prosimo napišite, kaj vas v knjižnici FU najbolj moti oz. najbolj pogrešate in bi hoteli najprej spremeniti.

Q6 - 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

Q7 - 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	☐	☐	☐	☐	☐
število čitalniških mest	☐	☐	☐	☐	☐
število računalnikov	☐	☐	☐	☐	☐
dostop do interneta	☐	☐	☐	☐	☐
orientacija in oznake v prostoru	☐	☐	☐	☐	☐
Pogoji za individualno delo	☐	☐	☐	☐	☐
Pogoji za delo v skupinah	☐	☐	☐	☐	☐
razsvetljava	☐	☐	☐	☐	☐
temperatura/prezračevanje	☐	☐	☐	☐	☐
funkcionalnost pohištva (mize, stoli, police ...)	☐	☐	☐	☐	☐
čitalnica za skupinsko delo P9	☐	☐	☐	☐	☐

Q8 - Kako ocenjujete vaše zadovoljstvo z zaposlenimi v knjižnici FU?

	1zelo nezadovolj en	2nezadovo ljen	3niti zadovoljen niti nezadovolj en	4zadovolje n	5zelo zadovoljen
prijaznost	☐	☐	☐	☐	☐
strokovnost, profesionalnost	☐	☐	☐	☐	☐
odnos do uporabnikov	☐	☐	☐	☐	☐
pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij	☐	☐	☐	☐	☐
pripravljenost osebja pomagati uporabnikom	☐	☐	☐	☐	☐

Q9 - Ocenite, kako ste zadovoljni z gradivom v knjižnici.

	1zelo nezadovolj en	2nezadovo ljen	3niti zadovoljen niti nezadovolj en	4zadovolje n	5zelo zadovoljen
pestrost gradiva	☐	☐	☐	☐	☐
rok izposoje	☐	☐	☐	☐	☐
število izvodov	☐	☐	☐	☐	☐
informacije o gradivu (novosti, inf. o dostopnosti...)	☐	☐	☐	☐	☐
čakalna doba na rezervirano gradivo	☐	☐	☐	☐	☐
možnost oddaljenega dostopa do gradiva	☐	☐	☐	☐	☐

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	☐	☐	☐	☐	☐
zbirka tiskanih revij	☐	☐	☐	☐	☐
zbirka elektronskih virov	☐	☐	☐	☐	☐
gradivo v tujih jezikih	☐	☐	☐	☐	☐
možnost vpliva na nakup gradiva	☐	☐	☐	☐	☐

Q10 - Prosimo ocenite, na lestvici od 1 do 5, kako ste zadovoljni s posameznimi storitvami knjižnice FU.

	1 Zelo nezadovoljen	2Nezadovolj en	3Niti zadovoljen niti nezadovoljen	4Zadovoljen	5Zelo zadovoljen	0Storitve ne poznam
izobraževanje uporabnikov (tečajji, tutorstvo)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
medknjižnična izposoja	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	1 Zelo nezadovoljen	2 Nezadovoljen	3 Niti zadovoljen niti nezadovoljen	4 Zadovoljen	5 Zelo zadovoljen	0 Storitve ne poznam
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 v P9	☐	☐	☐	☐	☐	☐
facebook profil knjižnice FU	☐	☐	☐	☐	☐	☐
izposoja e-bralnikov	☐	☐	☐	☐	☐	☐
prodaja knjig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
informacijsko-referenčne storitve	☐	☐	☐	☐	☐	☐
modra polica	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q18 - Tukaj lahko napišete, če obstaja kakšna storitev, ki bi si jo želeli, pa je knjižnica ne ponuja.

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

Q12 - Na kakšen način naj knjižnica komunicira z vami (vas obvešča o novostih, stordivah, dogodkih v knjižnici ipd.)

Možnih je več odgovorov

- ☐ elektronska pošta
- ☐ Facebook
- ☐ spletna stran knjižnice
- ☐ oglasna deska v knjižnici
- ☐ osebno, ko pridem v knjižnico
- ☐ e-študent
- ☐ druga družbena omrežja, katera:
- ☐ drugo:

Q13 - 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	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐
Knjižnica FU vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela	☐	☐	☐

Q14 - 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 (13) XDS3a7 = [2] or XDS3a7 = [3] or XDS3a7 = [4]
XDS2a4 - Letnik študija

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

IF (13) XDS3a7 = [2] or XDS3a7 = [3] or XDS3a7 = [4]
XDS1sjm2 - Način študija

- ☐ redni
- ☐ izredni