



ANKETA O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV S KNJIŽNICO FAKULTETE ZA UPRAVO

ANALIZA REZULTATOV

Pripravila: Alenka Žvan

Ljubljana, 2016

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 IN SPLETNA UČILNICA	25
7 KNJIŽNICA KOT CELOTA	27
8 MNENJA, PRIPOMBE, KRITIKE	29
9 ZAKLJUČEK	30
10 PRILOGE	31
10.1 ANKETA	31

Kazalo slik

Slika 1: Starost	4
Slika 2: Spol	5
Slika 3: Letnik študija	5
Slika 4: Leta uporabe knjižnice	6
Slika 5: Pogostost obiska	6
Slika 6: Vzroki za obisk knjižnice	7
Slika 7: Splošna ocena knjižnice	9
Slika 8: Splošna ocena knjižnice po letih	10
Slika 9: Ocena knjižnice glede na preteklo leto	10
Slika 10: Zadovoljstvo s prostori in opremo	14
Slika 11: Zadovoljstvo z zaposlenimi	15
Slika 12: Zadovoljstvo z gradivom	17
Slika 13: Zadovoljstvo s knjižnično zbirko	18
Slika 14: Zadovoljstvo in poznavanje storitev knjižnice	21
Slika 15: Primerjava povprečnih ocen v letu 2015 in 2016	23
Slika 16: Potencialna uporaba spletne učilnice knjižnice	26
Slika 17: Knjižnica kot celota	27

Kazalo tabel

Tabela 1: Struktura anketirancev glede na status	4
Tabela 2: Vzroki za uporabo knjižnice	7
Tabela 3: Splošna ocena knjižnice	9
Tabela 4: Zadovoljstvo s prostori in opremo	13
Tabela 5: Zadovoljstvo z zaposlenimi	15
Tabela 6: Zadovoljstvo z gradivom	16
Tabela 7: Zadovoljstvo s knjižnično zbirko	18
Tabela 8: Zadovoljstvo in poznavanje storitev knjižnice	20
Tabela 9: Najslabše in najboljše ocenjene kategorije	23
Tabela 10: Na kakšen način naj knjižnica komunicira z vami	25
Tabela 11: Knjižnica kot celota	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 24 vprašanj od tega 5 demografskih vprašanj. Skupaj s podvprašanji je bilo vprašanj 81. Anketa je potekala od 1. 4. 2016 do 15. 5. 2016. 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 ...

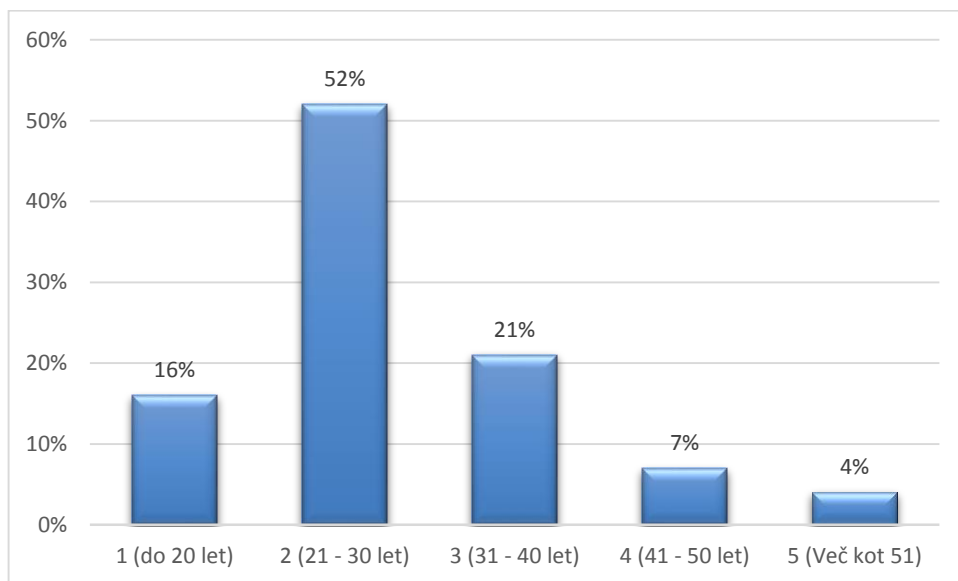
Zadnji del ankete je zajemal demografska vprašanja o anketirancih.

Pri analizi ankete smo podatke primerjali s podatki iz leta 2015. Takrat je anketo izpolnilo 206 uporabnikov, kar je predstavljalo 17,5% aktivnih članov. Kot sledi v nadaljevanju, je letos anketo izpolnilo 7,6% aktivnih članov.

2. ANKETIRANCI

Anketo je ustrezno izpolnilo 106 anketirancev. Aktivnih članov¹ v letu 2015 je bilo 1.394. 106 anketirancev predstavlja 7,6% vseh aktivnih članov.

Največ anketirancev je starih od 21-30 let, in sicer 52%. Od 31-40 let je starih 21%, 16% je starih manj kot 20 let, 7% anketirancev je starih od 41-50 let in 4% več kot 51 let. Starost anketirancev prikazuje Slika 1.



Slika 1: Starost

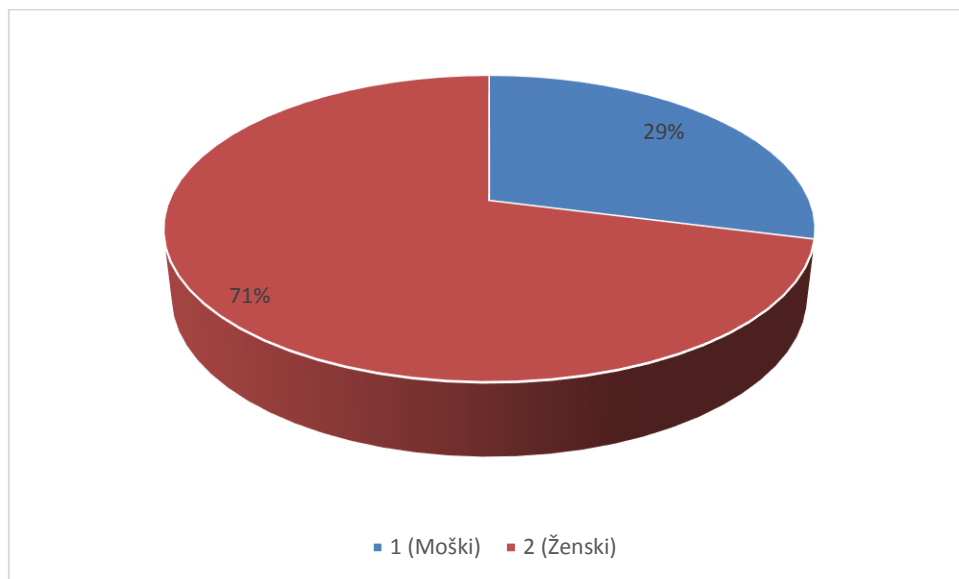
Glede na status je anketo izpolnilo največ študentov in sicer skupno 74%. Od tega je 68% študentov Fakulteta za upravo, 5% študentov drugih fakultete UL in 1% študentov drugih univerz ali visokošolskih zavodov. 17% anketirancev je zaposlenih, 6% zaposlenih na Fakulteti za upravo, 1% brezposelnih in 0% dijakov. 1 anketiranec se je odločil za možnost »drugo«. Strukturo anketirancev prikazuje Tabela 1

	Število anketirancev	odstotek
(dijak)	0	0%
(študent FU)	55	68%
(študent druge fakultete Univerze v Ljubljani)	4	5%
študent druge univerze ali samostojnega visokošolskega zavoda)	1	1%
(brezposeln)	1	1%
(zaposlen)	14	17%
(zaposlen na FU)	5	6%
(drugo:)	1	1%

Tabela 1: Struktura anketirancev glede na status

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

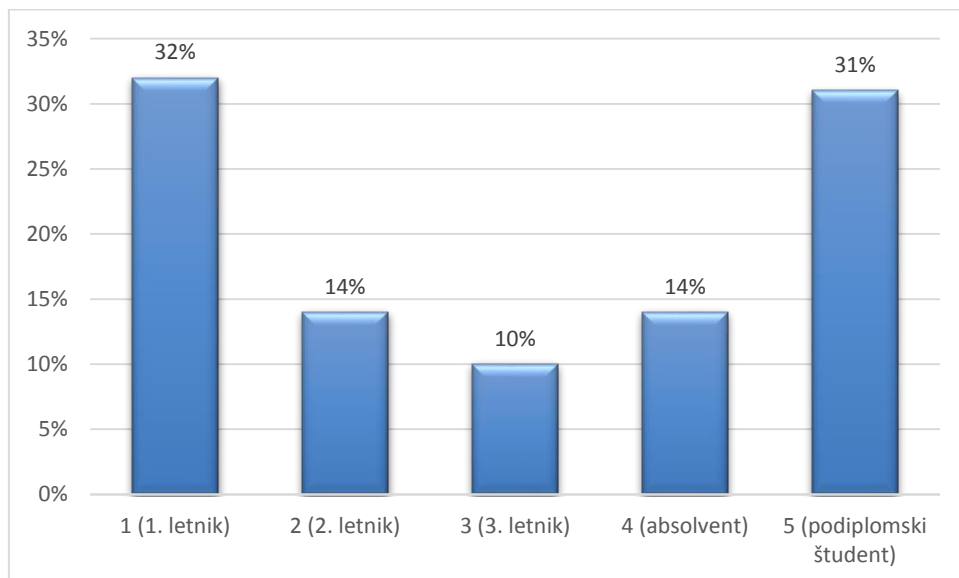
Anketo je izpolnilo 71% žensk in 29% moških, kar je razvidno iz Slika 2.



Slika 2: Spol

Študenti so odgovarjali še na 2 vprašanji, in sicer smo jih prosili, da navedejo letnik in način študija. Slika 3 prikazuje študente po letnikih študija. Največ je študentov 1. letnika (32%) in podiplomskih študentov (31%). Absolventov in študentov 2. letnika je 14%, študentov 3. letnika pa 10%.

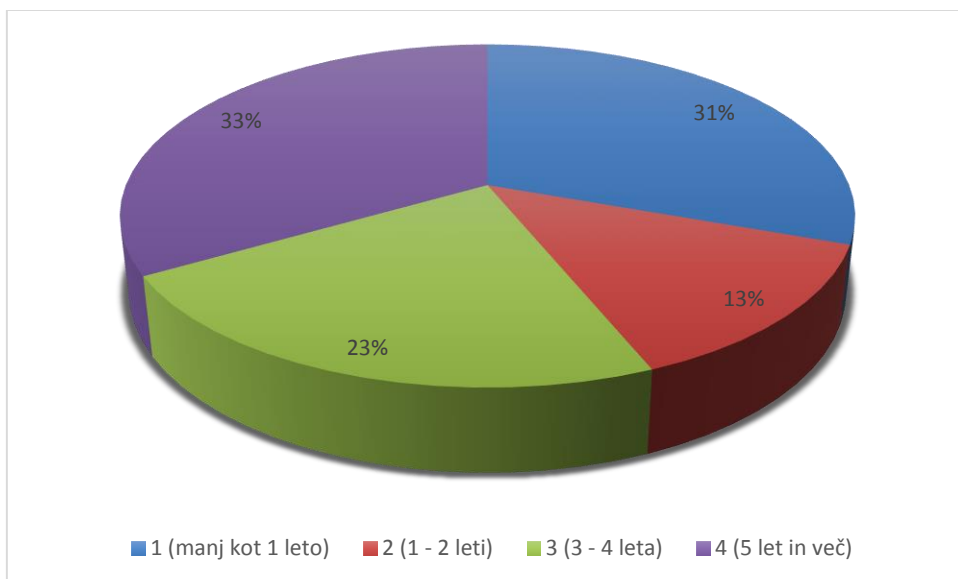
90% anketiranih študentov študira redno in 10% izredno.



Slika 3: Letnik študija

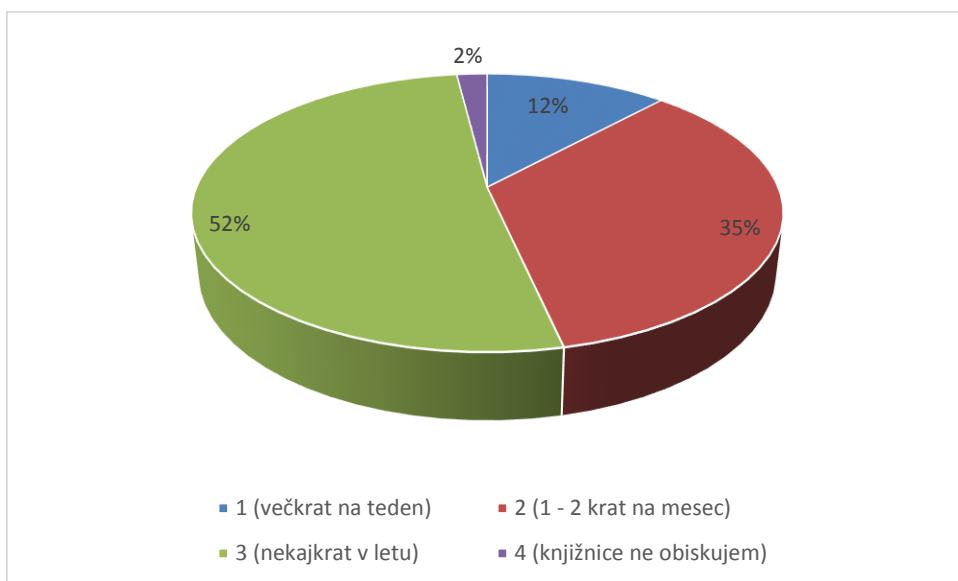
Zanimalo nas je tudi, kako pogosto anketiranci obiskujejo knjižnico in kako dolgo so že njeni člani.

Kot prikazuje Slika 4, kar 56% obiskuje knjižnico več kot 3 leta, in sicer 23% 3-4 leta in 33% 5 let in več. 13% knjižnico obiskuje 1-2 leti in 31% manj kot eno leto.



Slika 4: Leta uporabe knjižnice

Iz Slika 5 je razvidno, da največ uporabnikov obišče knjižnico nekajkrat v letu (52%), 35% jo obišče 1-2 krat mesečno, 12% jo obiskuje večkrat na teden, le 2% pa knjižnice ne obiskuje.



Slika 5: Pogostost obiska

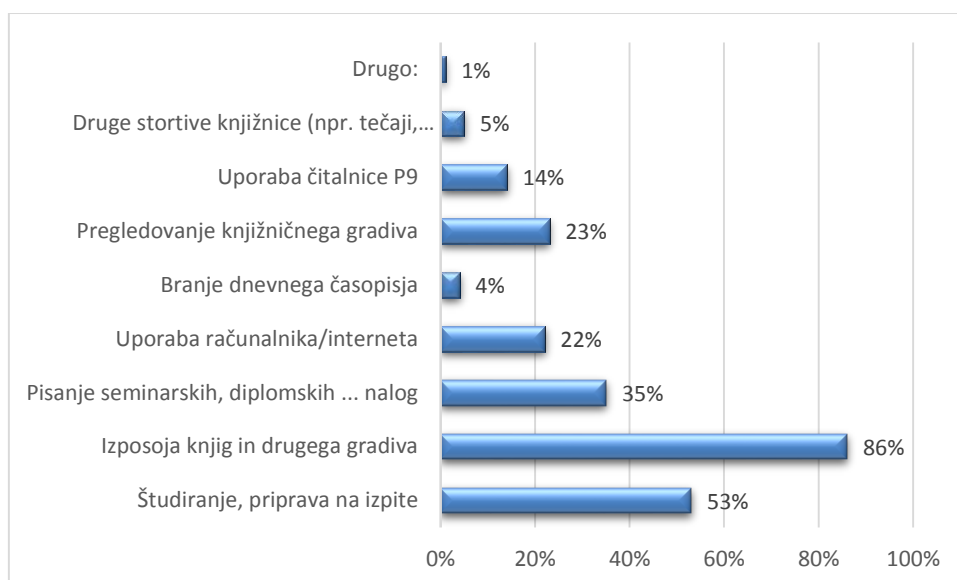
Anketirancem, ki so navedli, da knjižnice ne obiskujejo, smo zastavili dodatno vprašanje, zakaj je temu tako. Anketiranci so lahko izbirali med petimi ponujenimi vzroki ali pa so izbrali možnost »drugo« in zraven napisali svoj vzrok. Izbirali so lahko med:

- Knjižnice ne potrebujem

- Obiskujem drugo knjižnico, kjer dobim vse, kar potrebujem
- Knjižnice in njenih storitev ne poznam
- Nisem zadovoljen z zaposlenimi
- Nisem zadovoljen z gradivom in drugimi storitvami knjižnice
- Knjižnice je preveč oddaljena od kraja mojega bivanja

Samo 2 anketiranci sta odgovorila, da knjižnice ne obiskujeta. Kot vzrok je eden navedel, da knjižnice ne potrebuje, drugi pa, da obiskuje drugo knjižnico, kjer dobi vse, kar potrebuje. Anketiranci na nadaljnja vprašanja o knjižnici nista odgovarjala, odgovorila sta le še na demografska vprašanja in zaključila anketo.

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 6 in Tabela 2.



Slika 6: Vzroki za obisk knjižnice

	Število vprašanih	Odstotek
Študiranje, priprava na izpite	52	53%
Izposoja knjig in drugega gradiva	85	86%
Pisanje seminarskih, diplomskih ... nalog	35	35%
Uporaba računalnika/interneta	22	22%
Branje dnevnega časopisja	4	4%
Pregledovanje knjižničnega gradiva	23	23%
Uporaba čitalnice P9	14	14%
Druge storitve knjižnice (npr. bralni klub, tečaji, individualno svetovanje ...)	5	5%
Drugo:	1	1%

Tabela 2: Vzroki za uporabo knjižnice

Največ anketiranih obiskuje knjižnico, zaradi izposoje knjig in drugega gradiva, in sicer kar 86% oziroma 85 vprašanih. Sledi študij in priprava na izpite (53%) ter pisanje seminarskih, diplomskih in ostalih zaključnih nalog (35%). 23% knjižnico obišče zaradi pregledovanja knjižničnega gradiva, 22% zaradi uporabe računalnika oziroma interneta. 14% anketirancev je med vzroki za obisk knjižnice navedlo uporabo čitalnice P9, kar je za 6% več kot lani, ko je bilo takih le 8% vprašanih. 4% vprašanih je kot vzrok navedlo branje dnevnega časopisja in 5% vprašanih druge storitve knjižnice.

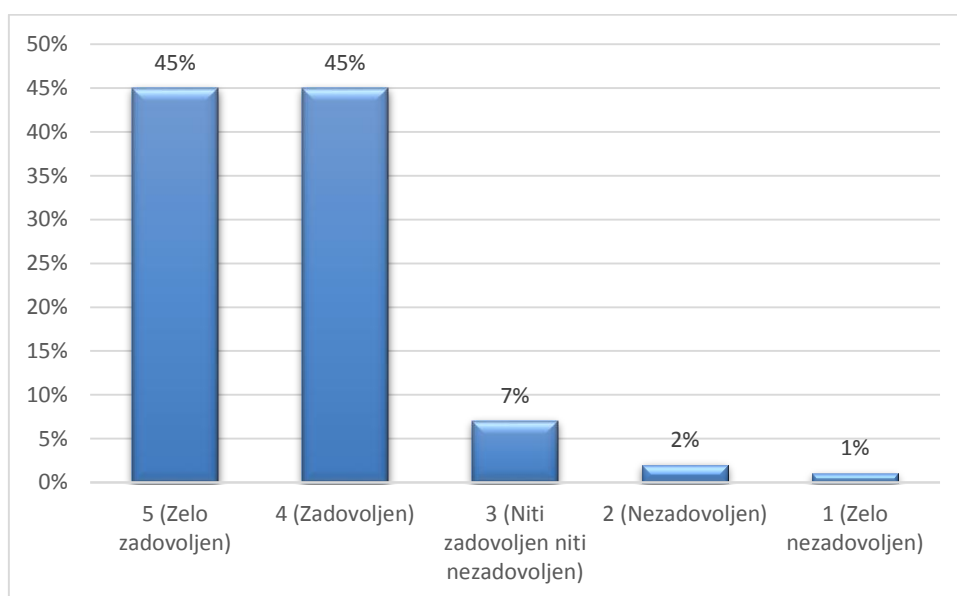
1 anketiranec je izbral možnost »drugo« in kot vzrok za obisk knjižnice navedel medknjižnično izposajo.

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 bolj podrobna vprašanja.

Splošno zadovoljstvo s knjižnico je bilo v povprečju ocenjeno z oceno 4,3, kar je enako kot leta 2015 in 2014.

Kot je razvidno iz Slika 7 in Tabela 3 je velika večina vprašanih zadovoljnih ali zelo zadovoljnih s knjižnico, skupaj kar 90%. 7% vprašanih je knjižnico ocenilo z oceno 3, torej s knjižnico niso ne zadovoljni ne nezadovoljni. 2% vprašanih sta s knjižnico nezadovoljna, le 1 anketiranec pa je s knjižnico zelo nezadovoljen.



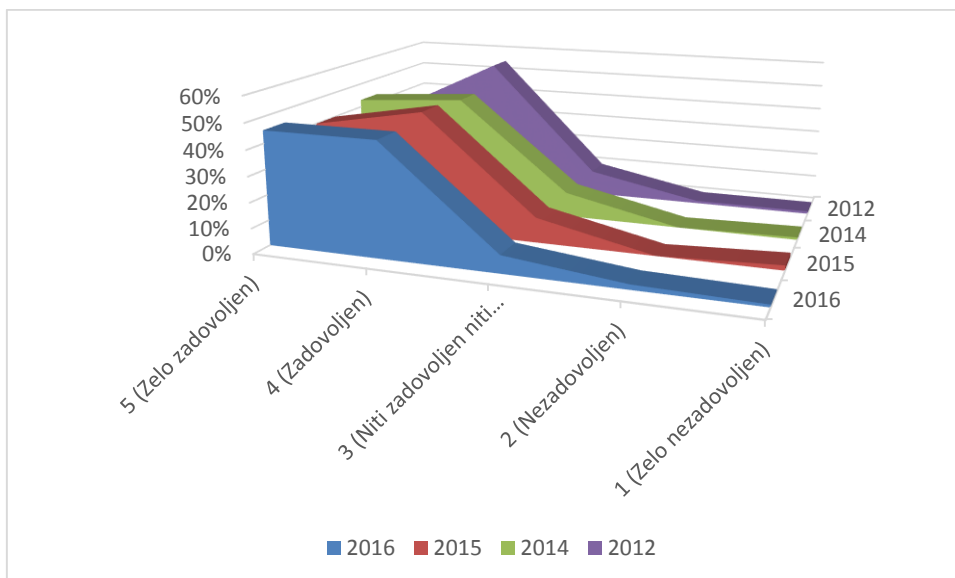
Slika 7: Splošna ocena knjižnice

	Število vprašanih	Odstotek	2015
5 (Zelo zadovoljen)	48	45%	40%
4 (Zadovoljen)	48	45%	48%
3 (Niti zadovoljen niti nezadovoljen)	7	7%	10%
2 (Nezadovoljen)	2	2%	0%
1 (Zelo nezadovoljen)	1	1%	2%

Tabela 3: Splošna ocena knjižnice

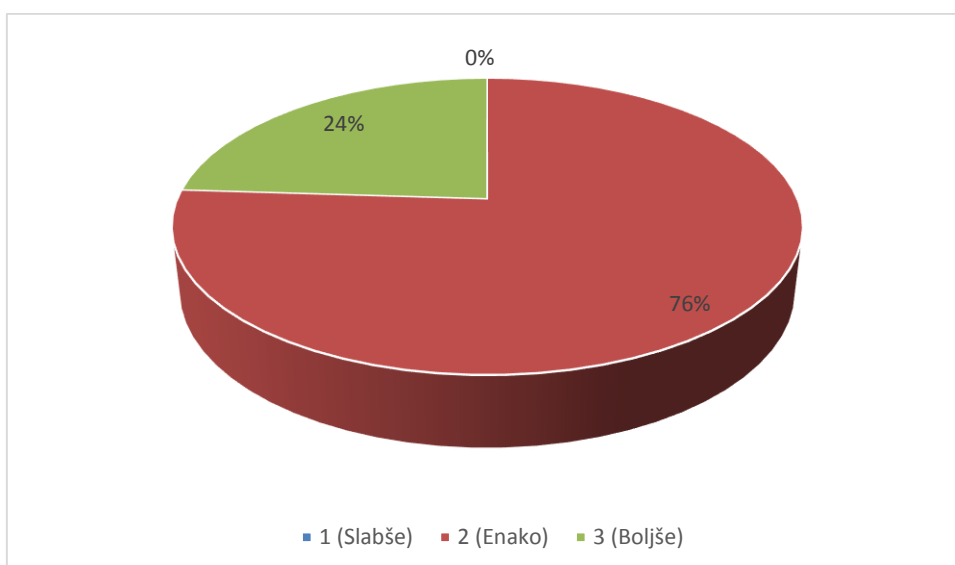
Tabela 3 prikazuje primerjavo splošnega zadovoljstva z letom 2015. V primerjavi z letom 2015 je 5% več anketirancev s knjižnico zelo zadovoljnih in 1% več nezadovoljnih oziroma zelo nezadovoljnih.

Slika 8 prikazuje primerjavo splošne ocene knjižnice v letih 2012, 2014, 2015 in 2016. Razvidno je, da je velika večina uporabnikov v vseh letih s knjižnico zadovoljna ali zelo zadovoljna (okoli 90%). Povprečna ocena zadnjih treh let je bila 4,3, leta 2012 pa 4,2. Zadnje leto lahko opazim le rahel premik iz ocene 3 na oceni 4 in 5.



Slika 8: 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, 76%, ocenjuje, da knjižnica deluje enako dobro kot lansko leto. 24% meni, da deluje boljše kot lani, nihče pa ne meni, da deluje slabše. Oceno glede na preteklo leto prikazuje Slika 9.



Slika 9: 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 62 (58%) anketirancev.

Kljub temu je največ anketirancev napisalo, da jih nič ne moti, da so s knjižnico zadovoljni in podobno. Takih odgovorov je bilo 35%.

Edina pomanjkljivost, ki jo je izpostavilo več anketirancev je gradivo. Anketiranci niso zadovoljni s številom izvodov in pestrostjo gradiva. Pripombe na gradivo je dalo 18% tistih, ki so na to vprašanje odgovorili.

Ostale pripombe so se nanašale na premajhen prostor, preveč hrupa, 2 si želita več dejavnosti znotraj knjižnice, slike v knjižnici, premalo parkirišč, odpiralni čas, tečaj pisanja člankov in možnost vračila knjig tudi po zaprtju knjižnice.

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:

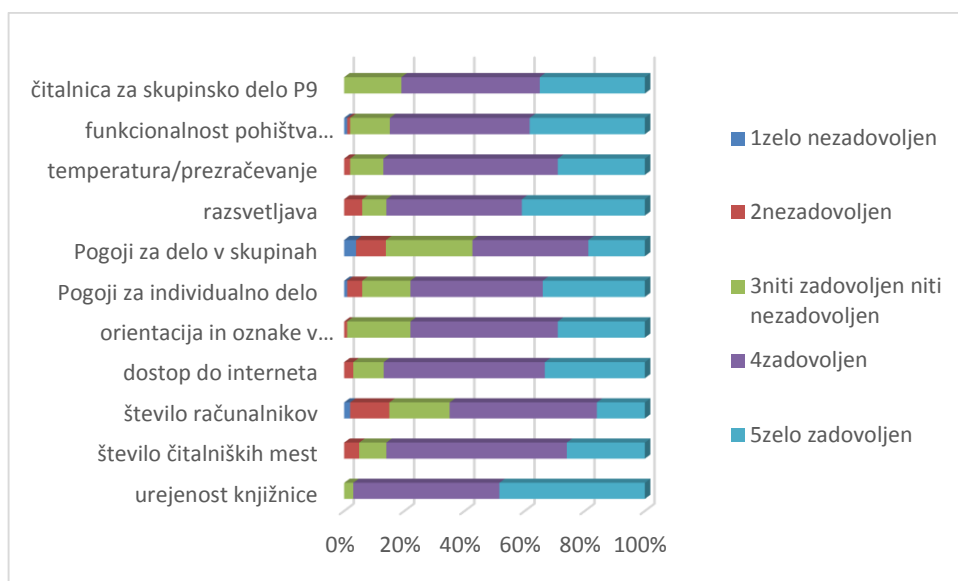
- urejenost knjižnice,
- število čitalniških mest,
- število računalnikov,
- dostop do interneta,
- orientacijo in oznake v prostoru,
- pogoje za individualno delo
- pogoje za skupinsko delo,
- razsvetljava,
- temperaturo/prezračevanje,
- funkcionalnost pohištva (mize, stoli, police ...),
- čitalnico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

Prostor in opremo knjižnice so anketiranci ocenili s skupno povprečno oceno 4,1, kar je za 0,3 točke bolje kot lansko leto. Najbolje so ocenili urejenost knjižnice, in sicer z oceno 4,5. S povprečno oceno 4,2 so ocenili dostop do internet, razsvetljava, funkcionalnost pohištva in čitalnico P9. Z oceno 4,1 so bili ocenjeni: število čitalniških mest, orientacija in oznake v prostoru, pogoji za individualno delo in temperatura/prezračevanje. Najslabše so anketiranci ocenili pogoje za skupinsko delo in število računalnikov, in sicer z oceno 3,6.

Povprečne ocene prikazujeta Tabela 4 in Slika 10

	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen	Povprečje 2016	Povprečje 2015
urejenost knjižnice -	0%	0%	3%	48%	48%	4,5	4,2
število čitalniških mest -	0%	5%	9%	60%	26%	4,1	3,9
število računalnikov -	2%	13%	20%	49%	16%	3,6	3,5
dostop do interneta -	0%	3%	10%	53%	33%	4,2	4,0
orientacija in oznake v prostoru -	0%	1%	21%	49%	29%	4,1	3,8
Pogoji za individualno delo -	1%	5%	16%	44%	34%	4,1	3,7
Pogoji za delo v skupinah -	4%	10%	29%	39%	19%	3,6	3,3
razsvetljava -	0%	6%	8%	45%	41%	4,2	4,1
temperatura/prezračevanje -	0%	2%	11%	58%	29%	4,1	3,9
funkcionalnost pohištva (mize, stoli, police ...) -	1%	1%	13%	46%	38%	4,2	3,9
čitalnica za skupinsko delo P9 -	0%	0%	19%	46%	35%	4,2	3,9
Skupaj						4,1	3,8

Tabela 4: Zadovoljstvo s prostori in opremo



Slika 10: Zadovoljstvo s prostori in opremo

Kot je razvidno iz Tabela 4: Zadovoljstvo s prostori in opremo Tabela 4 so uporabniki, v primerjavi z letom 2015, prostor in opremo knjižnice ocenili bolje v vseh kategorijah. Največ, za 0,4 točke, se je povečalo zadovoljstvo s pogoji za individualno delo. Za 0,3 točke se je povečalo zadovoljstvo z orientacijo in oznakami v prostoru, s pogoji za skupinsko delo, funkcionalnostjo pohištva in čitalnico P9. Za 0,2 točki bolje so anketiranci ocenjeni: urejenost knjižnice, število čitalniških mest, dostop do interneta in temperaturo/prezračevanje. Za 0,1 točke bolje pa so anketiranci ocenili število računalnikov 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.

Kot vsa leta doslej so anketiranci tudi tokrat med vsemi ocenjevalnimi kategorijami najbolje ocenili zaposlene, in sicer s povprečno oceno 4,5. To je za 0,1 točke boljše povprečje kot leta 2015 in 2014 ter za 0,2 točki bolje kot leta 2012.

Večina anketirancev je z zaposlenimi zadovoljna ali zelo zadovoljna, medtem ko nihče z zaposlenimi ni nezadovoljen. Nihče ni namreč nobene lastnosti zaposlenih ocenil z najnižjima ocenama 1 ali 2.

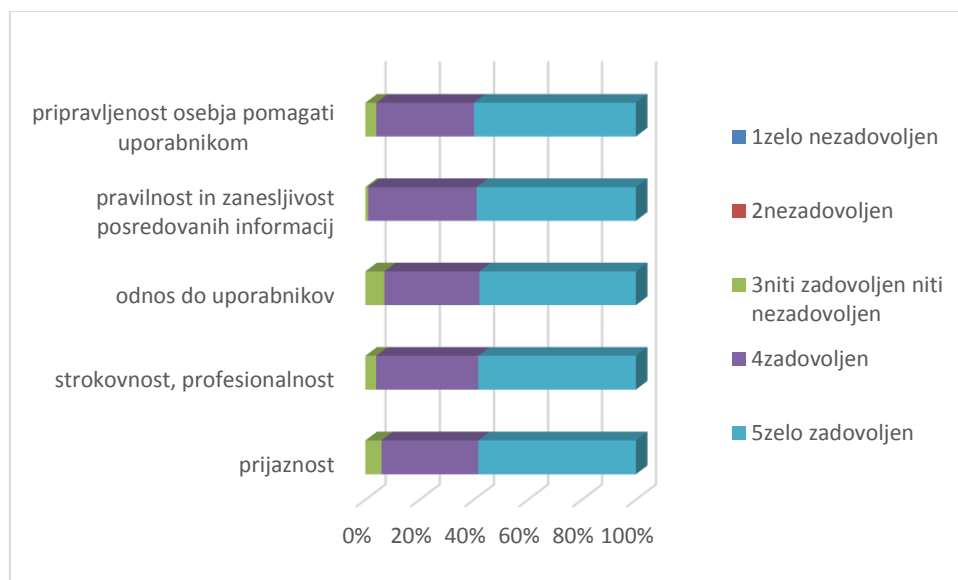
Najbolj so anketiranci zadovoljni s pripravljenostjo osebja pomagati uporabnikom in s pravilnostjo in zanesljivostjo posredovanih informacij. Ocenili so ju s povprečno oceno 4,6, kar je za 0,2 točke več

kot lani. Z oceno 4, 5 so anketiranci ocenili prijaznost, strokovnost, profesionalnost in odnos do uporabnikov. Tudi ta ocena je bila za 0,1 točke višja kot lani.

Zadovoljstvo anketirancev z zaposlenimi prikazujeta Tabela 5 in Slika 11.

	1zelo nezadovoljen	2nezadovoljen	3niti zadovoljen niti nezadovoljen	4zadovoljen	5zelo zadovoljen	Povprečje 2016	Povprečje 2015
prijaznost	0%	0%	6%	36%	59%	4,5	4,4
strokovnost, profesionalnost	0%	0%	4%	38%	59%	4,5	4,4
odnos do uporabnikov	0%	0%	7%	35%	58%	4,5	4,4
pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij	0%	0%	1%	40%	59%	4,6	4,4
pripravljenost osebja pomagati uporabnikom	0%	0%	4%	36%	60%	4,6	4,4
Skupaj						4,5	4,4

Tabela 5: Zadovoljstvo z zaposlenimi



Slika 11: Zadovoljstvo z zaposlenimi

5.3 Zadovoljstvo uporabnikov z gradivom

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

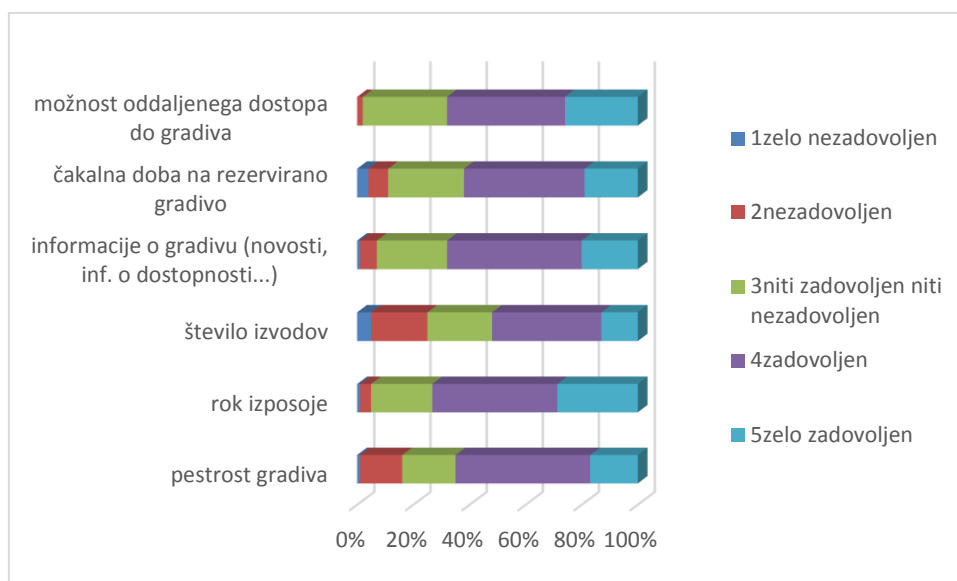
- pestrost gradiva
- rok izposoje
- število izvodov
- informacije o gradivu (novosti, inf. o dostopnosti ...)
- čakalno doba na rezervirano gradivo
- možnost oddaljenega dostopa do gradiva.

Gradivo je najslabše ocenjena kategorija med vsemi ocenjevalnimi kategorijami. Anketiranci so ga ocenili s povprečno oceno 3,7. Kot je razvidno iz Tabela 6 in Slika 12 so uporabniki najmanj zadovoljni s številom izvodov. Število izvodov so ocenili z najslabšo povprečno oceno, 3,4. S povprečno oceno 3,7 so anketiranci ocenili pestrost gradiva in čakalno dobo na rezervirano gradivo. Z oceno 3,8 so ocenili informacije o gradivu, s 3,9 pa možnost oddaljenega dostopa do gradiva. Z najvišjo oceno, 4,0, so anketiranci ocenili rok izposoje.

Skupna povprečna ocena zadovoljstva z gradivom je, v primerjavi z lanskim letom, višja za 0,1 točke. Tudi vsako posamezno kategorijo so anketiranci letos ocenili za 0,1 do 0,2 točke bolj kot lani.

	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen	Povprečje 2016	Povprečje 2015
pestrost gradiva	1%	15%	19%	48%	17%	3,7	3,5
rok izposoje	1%	4%	22%	45%	29%	4,0	3,8
število izvodov	5%	20%	23%	39%	13%	3,4	3,2
informacije o gradivu (novosti, inf. o dostopnosti ...)	1%	6%	25%	48%	20%	3,8	3,7
čakalna doba na rezervirano gradivo	4%	7%	27%	43%	19%	3,7	3,5
možnost oddaljenega dostopa do gradiva	0%	2%	30%	42%	26%	3,9	3,7
Skupaj						3,7	3,6

Tabela 6: Zadovoljstvo z gradivom



Slika 12: 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:

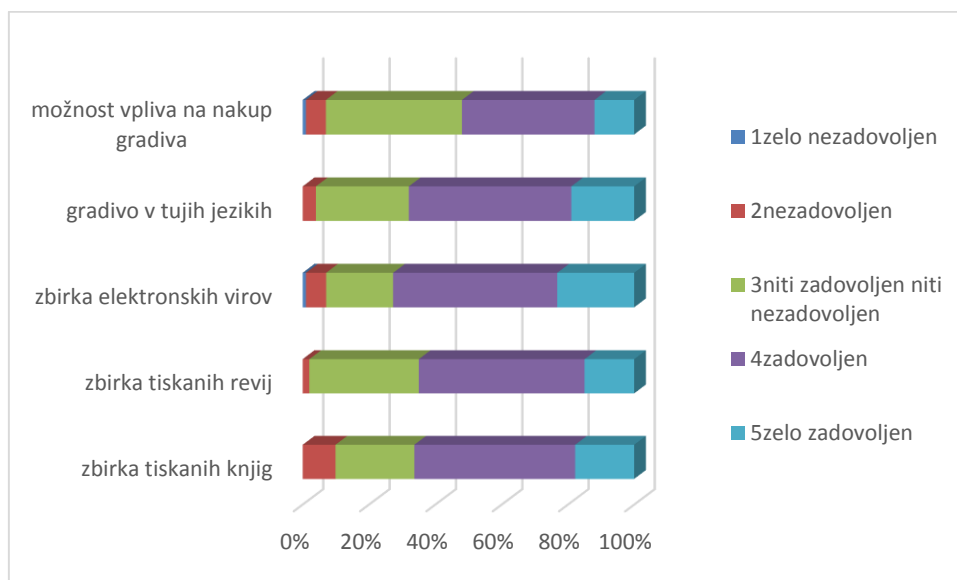
- Zbirka tiskanih knjig
- Zbirka tiskanih revij
- Zbirka elektronskih virov
- Gradivo v tujih jezikih
- Možnost vpliva na nakup gradiva

Knjižnično zbirko so anketiranci letos ocenili za 0,3 točke bolje kot lani. Do sedaj je bila to vedno najslabše ocenjena kategorija, s povprečno oceno 3,8, pa se je letos uvrstila na predzadnje mesto.

Anketiranci so najslabše ocenili možnost vpliva na nakup gradiva, s povprečno oceno 3,6 (Tabela 7 in Slika 13). Najmanj so uporabniki zadovoljni z zbirko tiskanih knjig. Ocenili so jo z oceno 3,7. Zbirko tiskanih revij in gradivo v tujih jezikih so ocenili s povprečno oceno 3,8, najbolj pa so ocenili zbirko elektronskih virov, s povprečno oceno 3,9.

	1 zelo nezadovoljen	2 nezadovoljen	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen	4 zadovoljen	5 zelo zadovoljen	Povpreč je 2016	Povpreč je 2015
Zbirka tiskanih knjig	0%	10%	24%	49%	18%	3,7	3,4
Zbirka tiskanih revij	0%	2%	33%	50%	15%	3,8	3,6
Zbirka elektronskih virov	1%	6%	20%	49%	23%	3,9	3,6
Gradivo v tujih jezikih	0%	4%	28%	49%	19%	3,8	3,5
Možnost vpliva na nakup gradiva	1%	6%	41%	40%	12%	3,6	3,4
Skupaj						3,8	3,5

Tabela 7: Zadovoljstvo s knjižnično zbirko



Slika 13: 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:

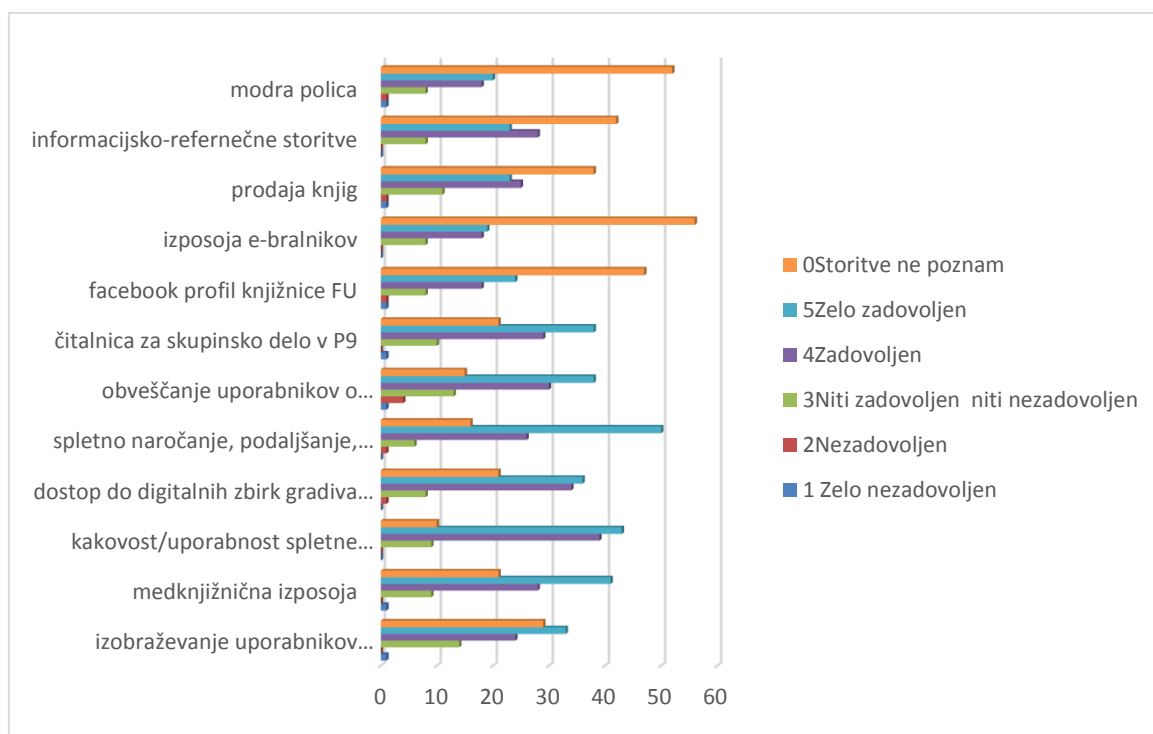
- izobraževanje uporabnikov (tečaji, tutorstvo)
- medknjižnična izposoja

- 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 8 in Slika 14 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 2016	Povprečje 2015	0 storitve ne poznamo
izobraževanje uporabnikov (tečaji, tutorstvo)	1%	0%	14%	24%	33%	4,2	4,3	29%
medknjižnična izposoja	1%	0%	9%	28%	41%	4,4	4,0	21%
kakovost/uporabnost spletne strani knjižnice	0%	0%	9%	39%	43%	4,4	4,1	10%
dostop do digitalnih zbirk gradiva v polnem besedilu (DIKUL, IUS INFO, FIND INFO)	0%	1%	8%	34%	36%	4,3	4,2	21%
spletno naročanje, podaljšanje, rezerviranje gradiva	0%	1%	6%	26%	50%	4,5	4,4	16%
obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice	1%	4%	13%	30%	38%	4,2	4,1	15%
čitalnica za skupinsko delo v p9	1%	0%	10%	29%	38%	4,3	4,2	21%
facebook profil knjižnice FU	1%	1%	8%	18%	24%	4,2	3,9	47%
Izposoja e-bralnikov	0%	0%	8%	18%	19%	4,2	3,8	56%
Prodaja knjig	1%	1%	11%	25%	23%	4,1	4,0	38%
Informacijsko-referenčne storitve	0%	0%	8%	28%	23%	4,3	4,0	42%
Modra polica	1%	1%	8%	18%	20%	4,1	4,0	52%
Skupaj						4,3	4,1	

Tabela 8: Zadovoljstvo in poznavanje storitev knjižnice



Slika 14: Zadovoljstvo in poznavanje storitev knjižnice

Povprečna ocena zadovoljstva s knjižničnimi storitvami je 4,3. Storitve so druga najbolj ocenjena kategorija. Najbolj so uporabniki zadovoljni s spletnim naročanjem, podaljševanjem in rezerviranjem gradiva. Ocenili so ga z oceno 4,5. Z oceno 4,4 sta bili ocenjeni medknjižnična izposoja in kakovost/uporabnost spletne strani. Z oceno 4,3 so anketiranci ocenili dostop do digitalnih zbirk, čitalnico za skupinsko delo in informacijsko-referenčne storitve. Oceno 4,2 so dobili: izobraževanje uporabnikov, obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice, Facebook profil knjižnice in izposoja e-bralnikov. Najslabše sta bila ocenjena prodaja knjig in modra polica, s povprečno oceno 4,1.

Najslabše so uporabniki seznanjeni z možnostjo izposoje e-bralnikov in z modro polico. Teh dveh storitev ne pozna več kot polovica anketirancev. Zelo slabo so seznanjeni tudi s Facebook profilom knjižnice (47% ga ne pozna) in z informacijsko-referenčnimi storitvami (ne pozna jih 42%). Slabše so seznanjeni še s prodajo knjig (38%) in z izobraževanjem uporabnikov (29%).

Najbolje so uporabniki seznanjeni s spletno stranjo knjižnice, ki jo ne pozna le 10% vprašanih. Sledi obveščanje uporabnikov o storitvah knjižnice (15%), 16% ne pozna spletnega naročanja in podaljšanja, 21% pa ne pozna medknjižnične izposoje, dostopa do digitalnih zbirk in čitalnice za skupinsko delo.

V primerjavi z letom 2015 so bile storitve ocenjene za 0,1 do 0,4 točke bolje, razen izobraževanja uporabnikov, ki je dobilo za 0,1 točke slabšo oceno kot lani. Storitve, pri katerih se je ocena najbolj dvignila (za 0,3 do 0,4 točke) so: medknjižnična izposoja, spletna stran, Facebook profil knjižnice, izposoja e-bralnikov, informacijsko-referenčne storitve in modra polica. Ostale storitve so bile ocenjene za 0,1 točke bolj kot lani.

Na koncu so imeli anketiranci možnost napisati, ali obstaja kakšna storitev, ki bi jo želeli, pa je knjižnica ne ponuja. Dobili smo 3 predloge:

- samopostrežno fotokopiranje,
- izposoja prenosnikov in
- knjigomat

5.6 Splošna ocena zadovoljstva uporabnikov s knjižnico FU

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

Z oceno, nižjo od 3,5 so letos uporabniki ocenili le število izvodov gradiva, in sicer so ga ocenili z oceno 3,4.

Z ocenami nad 4,1 so anketiranci ocenili:

- Zaposleni po vseh ocenjevanih lastnostih (prijaznost, strokovnost, profesionalnost, odnos do uporabnikov, pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij, pripravljenost osebja pomagati uporabnikom). Vse so ocenili s 4,5 ali 4,6.
- Vse storitve knjižnice, razen prodaja knjig in modra polica, ki sta dobili oceno 4,1; ostale ocene so se gibale od 4,2 do 4,5
- Urejenost knjižnice (4,5)
- Dostop do interneta (4,2)
- Razsvetljava (4,2)
- Funkcionalnost pohištva (4,2)
- Čitalnica (4,2)
- Splošno zadovoljstvo uporabnikov (4,3)

Število izvodov posameznega gradiva je že nekaj let najslabše ocenjena kategorija. Letos je to tudi edina kategorija ocenjena z oceno, nižjo od 3,5. Lansko leto so se v skupino najslabše ocenjenih kategorij uvrstili, poleg števila izvodov, še: pogoji za skupinsko delo (lani 3,3, letos 3,6), možnost vpliva na nakup gradiva (lani 3,4, letos 3,6) in zbirka tiskanih knjig (lani 3,4, letos 3,7).

Tudi najboljše ocenjena kategorija ostaja ista kot lani, in sicer zaposleni. Letos so bili zaposleni še za 0,1 točke bolje ocenjeni kot lani.

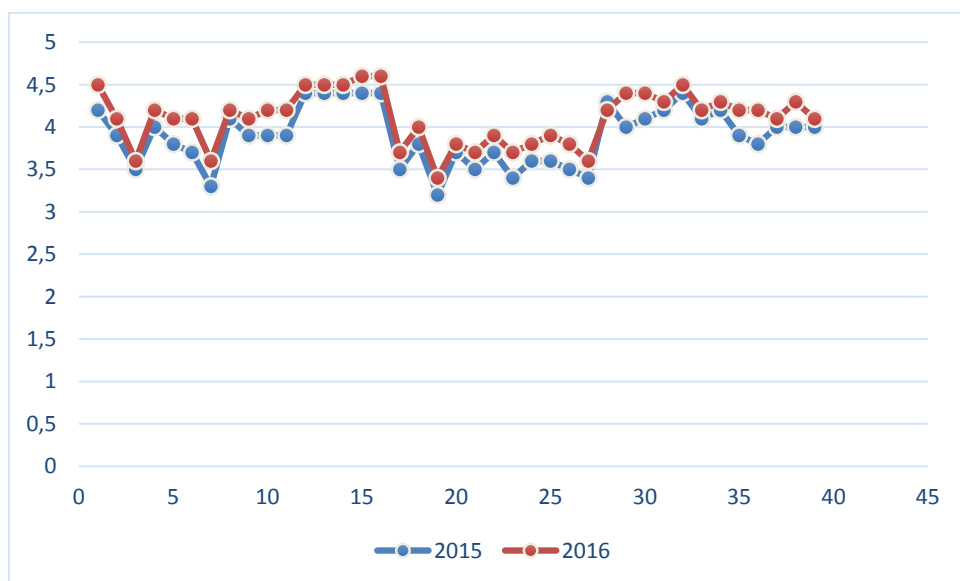
Tudi storitve so v knjižnici ena bolje ocenjenih kategorij. Slabšo oceno so dobile relativno nove storitve, ki jih uporabniki še ne poznajo najbolje.

Tabela 9 prikazuje primerjavo najboljše in najslabše ocenjenih kategorij v letih 2015 in 2016. letos so bili rezultati še veliko boljši kot leta 2015. Samo ena ocenjevalna kategorija je dobila nižjo oceno od 3,5, pa še ta je bila za 0,2 točki bolje ocenjena kot lansko leto.

Oceno nad 4,1 je letos dobilo 9 ocenjevalnih kategorij več kot lani hkrati pa so vse, ki so jih uporabniki najbolje ocenili lani, ostale med najbolje ocenjenimi tudi letos.

Najslabše ocene	
2016	2015
3,4 - Število izvodov	3,2 - Število izvodov
/	3,3 – pogoji za skupinsko delo
/	3,4 – možnost vpliva na nakup gradiva
/	3,4 – zbirka tiskanih knjig
Najboljše ocene	
4,5 – zaposleni (povprečje)	4,4 – zaposleni
4,5 – spletno naročanje, podaljševanje, rezerviranje gradiva	4,4 – spletno naročanje, podaljševanje, rezerviranje gradiva
4,3 – splošno zadovoljstvo uporabnikov	4,3 – splošno zadovoljstvo uporabnikov
4,2 – izobraževanje uporabnikov (tečaji, tutorstvo)	4,3 – izobraževanje uporabnikov (tečaji, tutorstvo)
4,5 – urejenost knjižnice	4,2 – urejenost knjižnice
4,3 dostop do digitalnih zbirk gradiva v polnem besedilu (DIKUL, IUS INFO, FIND INFO)	4,2 dostop do digitalnih zbirk gradiva v polnem besedilu (DIKUL, IUS INFO, FIND INFO)
4,3 – čitalnica za skupinsko delo P9	4,2 – čitalnica za skupinsko delo P9
4,2 – dostop do interneta	
4,2 - razsvetljava	
4,3 – informacijsko-referenčne storitve	
4,2 – obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice	
4,4 – medknjižnična izposoja	
4,4 – kakovost/uporabnost spletne strani	
4,2 – Facebook profil knjižnice	
4,2 – izposoje e-bralnikov	
4,2 – funkcionalnost pohištva (mize, stoli, police ...)	

Tabela 9: Najslabše in najboljše ocenjene kategorije



Slika 15: Primerjava povprečnih ocen v letu 2015 in 2016

Slika 15 prikazuje primerjavo povprečnih ocen vseh ocenjevalnih kategorij v letih 2015 in 2016. S slike je razvidno, da so anketiranci v letu 2016 vse kategorije ocenili bolje kot leta 2015, razen izobraževanje uporabnikov, ki je bilo za 0,1 točke slabše ocenjeno, z oceno 4,2 namesto 4,3.

Iz Slika 15 je lepo razvidno tudi, da se vse ocene (razen ene) gibljejo nad oceno 3,5.

6 OBVEŠČANJE UPORABNIKOV in SPLETNA UČILNICA

Ankete in vsakodnevno delo z uporabniki kažejo, da le ti niso dovolj dobro seznanjeni s storitvami, ki jih knjižnica ponuja. Zato smo anketirance vprašali, na kakšen način želijo biti obveščeni o storitvah, novostih in dogodkih v knjižnici.

Anketiranci so imeli na voljo 7 odgovorov, med katerimi so lahko izbirali. Lahko so izbrali tudi več odgovorov. Na koncu so imeli možnost »drugo«, kamor so lahko napisali način obveščanja, ki bi ga želeli imeti na voljo, pa med možnimi odgovori ni bil naveden.

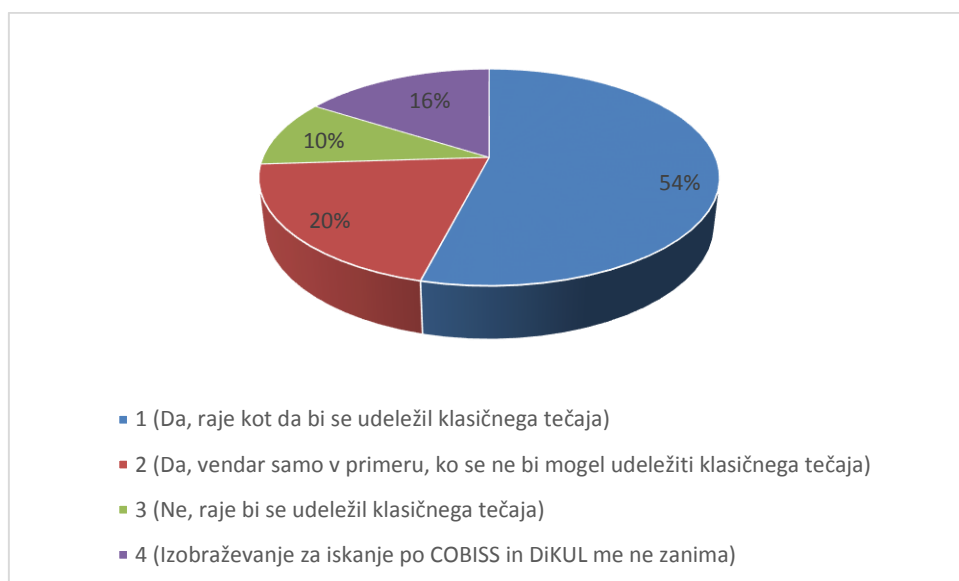
Način obveščanja	Število vprašanih	Odstotek
Elektronska pošta	75	71%
Facebook	16	15%
Spletna stran knjižnice	29	27%
Oglasna deska v knjižnici	12	11%
Osebn, ko pridem v knjižnico	21	20%
e-študent	34	32%
Druga družabna omrežja	0	0%
Drugo	0	0%

Tabela 10: Na kakšen način naj knjižnica komunicira z vami

Kot je razvidno iz Tabela 10, največ vprašanih želi, da jih obveščamo preko elektronske pošte, in sicer 71%. 32% želi biti obveščenih preko e-študenta, 27% preko spletne strani knjižnice, 20% osebno, 15% prek Facebook-a, 11% pa najraje vidi, da so obvestila na oglasni deski v knjižnici. Nihče od anketirancev se ni odločil za »druga družabna omrežja« ali za možnost »drugo«.

V šolskem letu 2016/2017 v knjižnici načrtujemo novo obliko izobraževanja uporabnikov, e-izobraževanje s spletno učilnico, ki je trenutno v izdelavi. Zato nas je zanimalo, koliko uporabnikov bi uporabljalo spletno učilnico knjižnice.

Anketiranci so na vprašanje Ali bi uporabljali spletno učilnico knjižnice? odgovarjali tako, da so izbirali med 4 ponujenimi možnostmi. Kot je razvidno iz Slika 16 bi večina uporabnikov (54%) raje uporabljala spletno učilnico kot se udeležila klasičnega tečaja, le 10% anketirancev pa spletne učilnice ne bi uporabljalo, ampak bi se raje udeležili klasičnega tečaja. 20% anketirancev bi uporabilo spletno učilnico, le v primeru, da se ne bi morali udeležiti klasičnega tečaja. 16% anketirancev izobraževanje za iskanje po COBISS in DiKUL ne zanima.



Slika 16: Potencialna uporaba spletne učilnice knjižnice

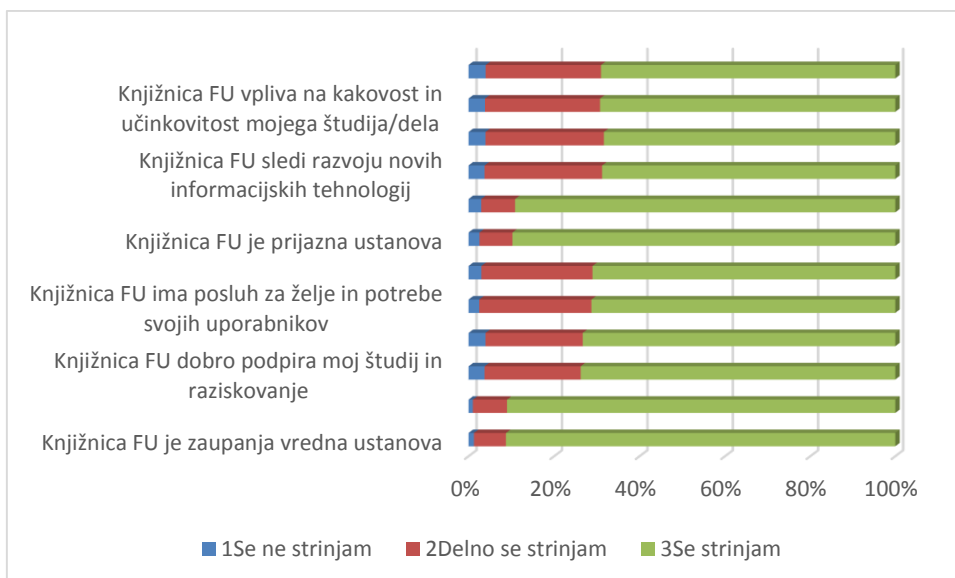
7 KNJIŽNICA KOT CELOTA

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 11 se anketiranci v največji meri strinjajo s trditvama, da je knjižnica FU zaupanja vredna ustanova (91%) in da je knjižnica FU prijazna ustanova (90%). Sledita trditvi, da knjižnica FU dobro podpira moj študij in raziskovanje (74%) ter da ima knjižnica FU posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov (71%). Najmanj se anketiranci strinjajo s trditvama, da knjižnica FU sledi razvoju novih informacijskih tehnologij in da vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela. S tema trditvama se strinja 69% vprašanih, ker še vedno predstavlja dobri dve tretjini anketirancev.



Slika 17: Knjižnica kot celota

	1 Se ne strinjam	2 Delno se strinjam	3 Se strinjam	Povprečje 2016	Povprečje 2015
Knjižnica FU je zaupanja vredna ustanova	1%	8%	91%	2,9	2,8
Knjižnica FU dobro podpira moj študij in raziskovanje	4%	23%	74%	2,7	2,6
Knjižnica FU ima posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov	3%	26%	71%	2,7	2,6
Knjižnica FU je prijazna ustanova	3%	8%	90%	2,9	2,8
Knjižnica FU sledi razvoju novih informacijskih tehnologij	4%	28%	69%	2,7	2,6
Knjižnica FU vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela	4%	27%	69%	2,7	2,5

Tabela 11: Knjižnica kot celota

Kot je razvidno iz Tabela 11 je tudi knjižnica kot celota ocenjena bolje, kot je bila ocenjena leta 2015. Vse trditve so bile ocenjena za 0,1 točke bolje kot lani, trditev, da knjižnica FU vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela, pa je bila ocenjena za 0,2 točki bolje.

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 10 anketirancev.

7 komentarjev je vsebovalo različne pohvale, predvsem osebjem v knjižnici.

2 odgovora sta se nanašala na anketo. Nekomu se je zdela predolga, nekdo pa je imel težave pri razumevanju enega vprašanja.

1 anketiranec je izrazil željo, da bi knjižnica organizirala tečaj citiranja in pisanja seminarskih oziroma diplomskih nalog.

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 4,5, najmanj z gradivom, ki so ga ocenili s povprečno oceno 3,7.

V poglavju 5.6 smo ugotovili, da so uporabniki najslabše ocenili število izvodov posameznega gradiva. Na splošno sta **gradivo** in **knjižnična zbirka** dobili najslabše ocene, saj sta edina, ki sta bila ocenjena s povprečno oceno pod 4,0. Tudi pri vprašanih odprtega tipa so uporabniki imeli pripombe le v zvezi z gradivom. Moti jih premajhno število izvodov gradiva in premalo izbire.

Poleg gradiva in knjižnične zbirke sta bili samo še 2 kategoriji ocenjeni z oceno pod 4,0 in sicer **število računalnikov** in **pogoji za skupinsko delo**. Ker ima knjižnica le 4 računalnike, ki so na voljo uporabnikov, je takšen rezultat pričakovan.

Pogoji za skupinsko delo kljub čitalnici za skupinsko delo ostajajo ena slabše ocenjenih kategorij. V preteklih letih smo to razlagali z dejstvom, da veliko uporabnikov ne ve, da čitalnica obstaja. Ker letos čitalnice ne pozna le še 21% vprašanih, smo vzrok za slabšo oceno skušali poiskati drugje. Problem je lahko v dislociranosti čitalnice, kar pomeni, da študenti, ki študirajo v čitalnici nimajo pri roki knjižnične zbirke. Drugi problem je, da v čitalnici P9 ni na voljo računalnikov, ki so nujno potrebni ravno pri skupinskem delu, npr. pri skupinskih seminarskih nalogah.

Knjižnica se je letos odrezala še bolje kot lani. Izobraževanje uporabnikov je bila edina ocenjevalna kategorija, ki je dobila za 0,1 točko slabšo oceno kot lani. Vse ostale pa so bile ocenjene bolje kot lani, in sicer za 0,1 do 0,4 točke bolje. **Zaposleni, storitve, prostor in oprema** so bili ocenjene s povprečnimi ocenami več kot 4,0, kar pomeni, da so uporabniki z njimi zadovoljni oziroma zelo zadovoljni.

Knjižnici torej potrebuje le nekoliko večjo in bolj pestro knjižnično zbirko, ostalo, po mnenju uporabnikov, deluje odlično.

POSŁANSTVO KNJIZNICE

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 Anketa

Spoštovani, prosimo Vas, da si vzamete 5 do 10 minut časa in ocenite kakovost storitev knjižnice Fakultete za upravo. Vaše mnenje bomo upoštevali pri našem nadaljnjem delu. Anketa je anonimna in poteka od 1. 4. do 2. 5. 2016. Rezultati bodo objavljeni na naši spletni strani: <http://www.fu.uni-lj.si/knjiznica/> Pristrčna hvala za sodelovanje. Veseli bomo, če anketo pošljete tudi Vašim prijateljem, znancem, sošolcem. Zaposleni v knjižnici FUS klikom na "Naslednja stran" pričnete z izpolnjevanjem ankete.

IF (1) (Splošno zadovoljstvo)

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

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

IF (1) (Splošno zadovoljstvo)

Q1 - Koliko časa uporabljate našo knjižnico?

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

IF (1) (Splošno zadovoljstvo)

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

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

- ☐ Slabše
- ☐ Enako
- ☐ Boljše

IF (3) (Delovni čas)

Q2 - Kako pogosto obiskujete našo knjižnico?

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

IF (3) (Delovni čas)

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
- ☐ knjižnica je preveč oddaljena od kraja mojega bivanja
- ☐ Drugo:

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

IF (6) (Vzroki za obisk)

Q4 - Zakaj običajno obiščete knjižnico FU?

Možnih je več odgovorov

- ☐ Študiranje, priprava na izpite
- ☐ Izposoja knjig in drugega gradiva
- ☐ Pisanje seminarskih, diplomskih ... nalog
- ☐ Uporaba računalnika/interneta
- ☐ Branje dnevnega časopisja
- ☐ Pregledovanje knjižničnega gradiva
- ☐ Uporaba čitalnice P9
- ☐ Druge storitve knjižnice (npr. tečaji, individualno svetovanje ...)
- ☐ Drugo:

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

IF (7)

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

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

IF (8) (Zadovoljstvo storitvami, lestvica od 1 do 5)

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

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

IF (8) (Zadovoljstvo storitvami, lestvica od 1 do 5)

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	☐	☐	☐	☐	☐

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

IF (8) (Zadovoljstvo storitvami, lestvica od 1 do 5)

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	☐	☐	☐	☐	☐

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

IF (8) (Zadovoljstvo storitvami, lestvica od 1 do 5)

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	☐	☐	☐	☐	☐

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

IF (8) (Zadovoljstvo storitvami, lestvica od 1 do 5)

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	☐	☐	☐	☐	☐

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

IF (9) (poznavanje in zadovoljstvo s storitvami)

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 (tečaji, tutorstvo, individualno svetovanje)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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 v P9	☐	☐	☐	☐	☐	☐
facebook profil knjižnice FU	☐	☐	☐	☐	☐	☐
izposoja e-bralnikov	☐	☐	☐	☐	☐	☐
prodaja knjig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
informacijsko- referenčne storitve	☐	☐	☐	☐	☐	☐
modra polica	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

IF (9) (poznavanje in zadovoljstvo s storitvami)

Q12 - Knjižnica pripravlja spletno učilnico za izobraževanje uporabnikov za iskanje po COBISS in DiKUL. Ali bi uporabljali spletno učilnico knjižnice?

- ☐ Da, raje kot da bi se udeležil klasičnega tečaja
- ☐ Da, vendar samo v primeru, ko se ne bi mogel udeležiti klasičnega tečaja
- ☐ Ne, raje bi se udeležil klasičnega tečaja
- ☐ Izobraževanje za iskanje po COBISS in DiKUL me ne zanima

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

IF (9) (poznavanje in zadovoljstvo s storitvami)

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 = []

Q13 - Na kakšen način naj knjižnica komunicira z vami (vas obvešča o novostih, stortivah, 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:

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

IF (10) (Ocena knjižnice kot celote.)

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	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐

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

IF (11) (komentarji)

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

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

IF (12) (Demografija)

XSPOL - Spol:

- ☐ Moški
☐ Ženski

IF (12) (Demografija)

XSTAR2a4 - V katero starostno skupino spadate?

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

IF (12) (Demografija)

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 (12) (Demografija)

IF (13) XDS3a7 = [2] or XDS3a7 = [3] or XDS3a7 = [4]

XDS2a4 - Letnik študija

- ☐ 1. letnik
☐ 2. letnik

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

IF (12) (Demografija)

IF (13) XDS3a7 = [2] or XDS3a7 = [3] or XDS3a7 = [4]

XDS1sjm2 - Način študija

- ☐ redni
- ☐ izredni