

ANKETA O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV S KNJIŽNICO FAKULTETE ZA UPRAVO

LETO: 2023

ANALIZA REZULTATOV

Pripravili: Iva Pavlica in Jana Kostelec

Ljubljana, marec 2023

Vsebina

1.	UVOD	3
2.	ANKETIRANCI	4
3.	VZROKI ZA OBISK KNJIŽNICE	8
4.	SPLOŠNA OCENA KNJIŽNICE	9
5.	ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S KNJIŽNICO PO KATEGORIJAH	11
5.1	Tabelarni pregled ocenjevanih kategorij in posameznih elementov.....	11
5.2	Zadovoljstvo s prostori in opremo.....	12
5.3	Zadovoljstvo z zaposlenimi v knjižnici	14
5.4	Zadovoljstvo z gradivom	16
5.5	Zadovoljstvo s knjižnično zbirko	18
5.6	Zadovoljstvo s posameznimi storitvami knjižnice	20
5.7	Izobraževalne vsebine – uporaba spletne učilnice	22
5.8	Pregled najslabše in najboljše ocenjenih kategorij.....	25
6.	ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI KNJIŽNICE MED EPIDEMIJO COVID-19.....	26
7.	ZADOVOLJSTVO S KNJIŽNICO KOT CELOTO	28
8.	ZAKLJUČEK	31
9.	PRILOGA – ANKETNI VPRAŠALNIK	36

1. UVOD

Anketa o zadovoljstvu uporabnikov s knjižnico Fakultete za upravo je bila v tem letu izvedena tretjič zaporedoma, po tem ko je bila leta 2021 izvedena prvič po petletni prekinitvi.

Anketni vprašalnik sva pripravili knjižničarki Iva Pavlica in Jana Kostelec, v sodelovanju s Tajnikom fakultete Barbaro Leskovšek (Tajnik fakultete).

Anketo smo delno spremenili, med drugim je bilo treba predvsem ugotoviti posledice epidemije COVID-19 na izvajanje knjižničnih storitev ter zadovoljstvo uporabnikov z njimi.

Anketa je bila tako kot vsa prejšnja leta anonimna. Tako kot lani je bila aktivna šest tednov, od 23. januarja do 5. marca 2023.

Namen ankete je bil ugotoviti zadovoljstvo uporabnikov z delom in storitvami knjižnice Fakultete za upravo. V prvi vrsti nas je zanimalo mnenje študentov (rednih in izrednih), nato pa tudi mnenje zaposlenih na FU ter drugih uporabnikov knjižnice.

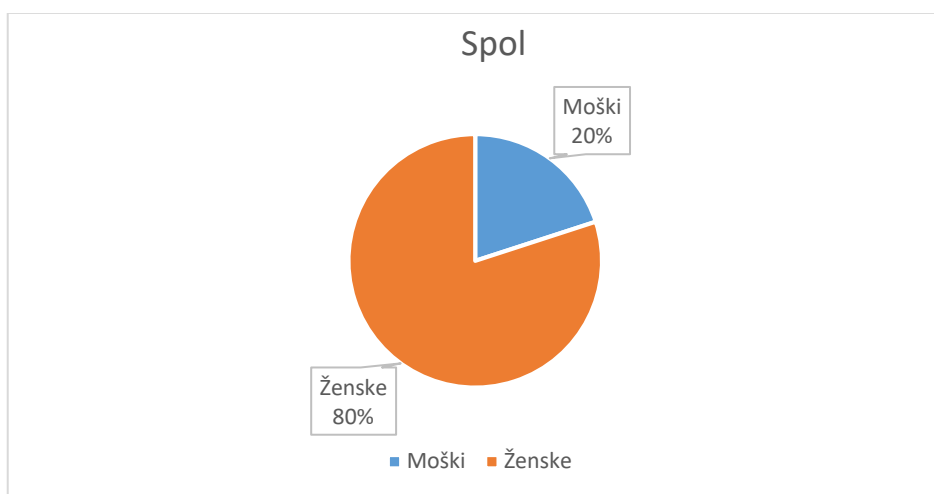
Anketni vprašalnik je bil sestavljen iz 17-ih vprašanj. Večina vprašanj je bila zaprtega tipa, z možnostjo ocene trditve na lestvici od 1 do 5. Vprašalnik je bil razdeljen na dva dela. V glavnem delu ankete smo najprej raziskovali razloge, zakaj anketiranci obiščejo knjižnico, nato pa ocenjevali zadovoljstvo uporabnikov s posameznimi področji knjižnične dejavnosti. Zadnje vprašanje glavnega dela pa je bilo odprtega tipa, namenjeno podajanju mnenj uporabnikov. V zaključnem delu ankete pa so anketiranci odgovorili na demografska vprašanja (spol, starost, status, letnik študija, način študija) ter opredelili, koliko časa že uporabljajo knjižnico in kako pogosto jo obiskujejo.

V **pričujoči analizi** smo najprej predstavili demografsko strukturo anketirancev. V nadaljevanju smo ugotavljali vzroke za obisk knjižnice. Glavni del je posvečen analizi zadovoljstva uporabnikov s knjižnico po posameznih vidikih oz. kategorijah knjižnične dejavnosti. Najprej smo ocenjevali splošno zadovoljstvo s knjižnico, kar smo razdelali v posebnem poglavju. V ločenem poglavju smo analizirali posamezna področja oz. kategorije knjižnične dejavnosti: prostore in opremo knjižnice, zaposlene, gradivo in dostop do gradiva, knjižnično zbirko ter posamezne knjižnične storitve, kot so izposoja, izobraževalne dejavnosti, obveščanje uporabnikov idr. Na koncu smo naredili povzetek najbolje in najslabše ocenjenih kategorij. Posebno poglavje smo posvetili zadovoljstvu s knjižnico med epidemijo COVID-19. Posebej smo tudi analizirali zadovoljstvo s knjižnico kot celoto. Na koncu smo naredili še zaključno analizo in kot prilogo dodali aktualni anketni vprašalnik z rezultati glasovanja.

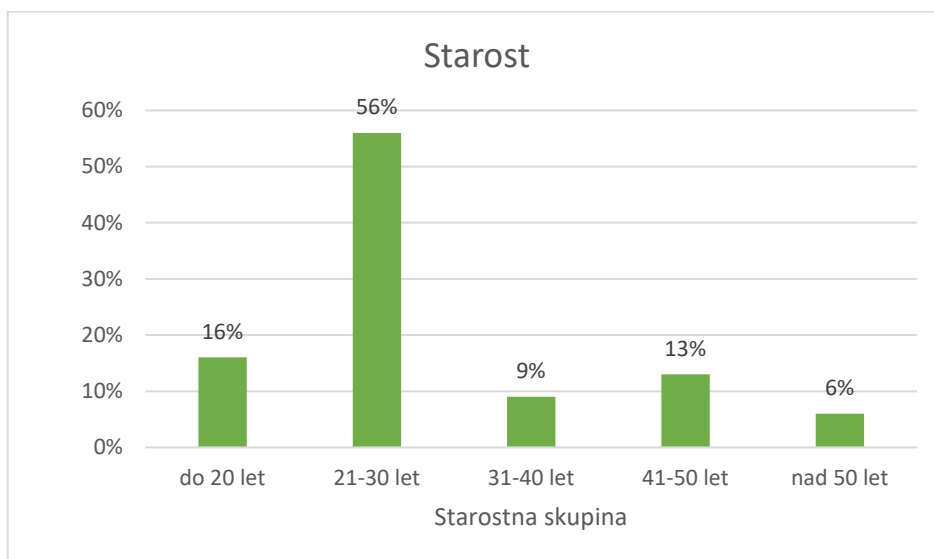
2. ANKETIRANCI

Anketo je ustrezno izpolnilo 77 anketirancev. Vseh aktivnih članov¹ v letu 2022 je bilo 568. Vseh 77 anketirancev tako predstavlja 13,5 % vseh aktivnih uporabnikov knjižnice. Strukturo anketirancev smo razčlenili glede na naslednje kategorije: spol, starost, status, letnik študija in način študija. Posebej smo ugotavljali tudi čas uporabe knjižnice in pogostost obiska knjižnice.

Spol in starost. Kot kaže **Slika 1**, je anketo izpolnilo 20% moških in 80% žensk. Na **Sliki 2** lahko vidimo, da največ anketirancev spada v starostno skupino od 21-30 let, to je 56 % vseh anketirancev. V starostno skupino do 20 let spada 16 % anketirancev. V starostno skupino od 41-50 let spada 13 % anketirancev. Devet odstotkov anketirancev je starih od 31-40 let, šest odstotkov anketirancev pa več kot 51 let.



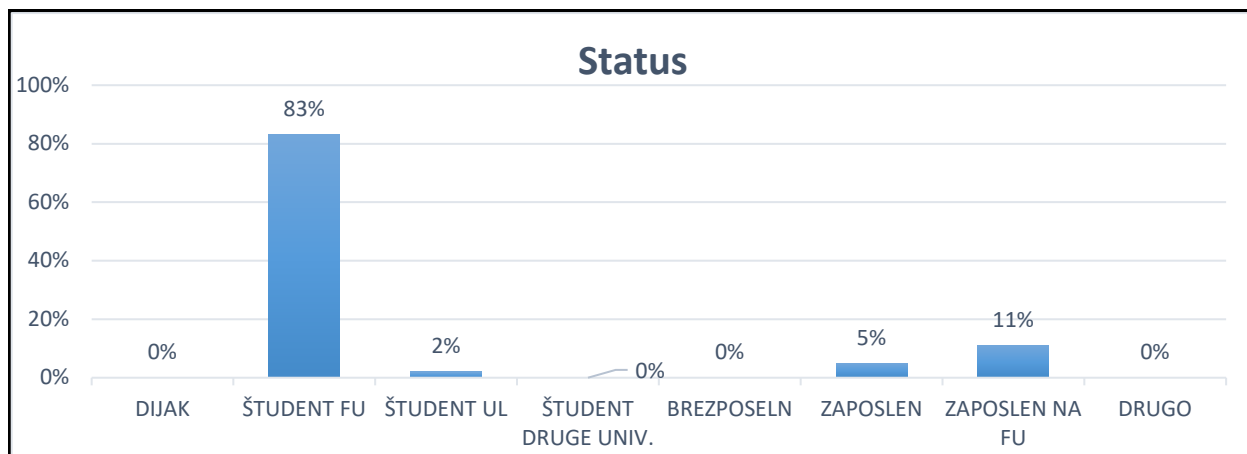
Slika 1: Spol anketirancev 2023



Slika 2: Starost anketirancev 2023

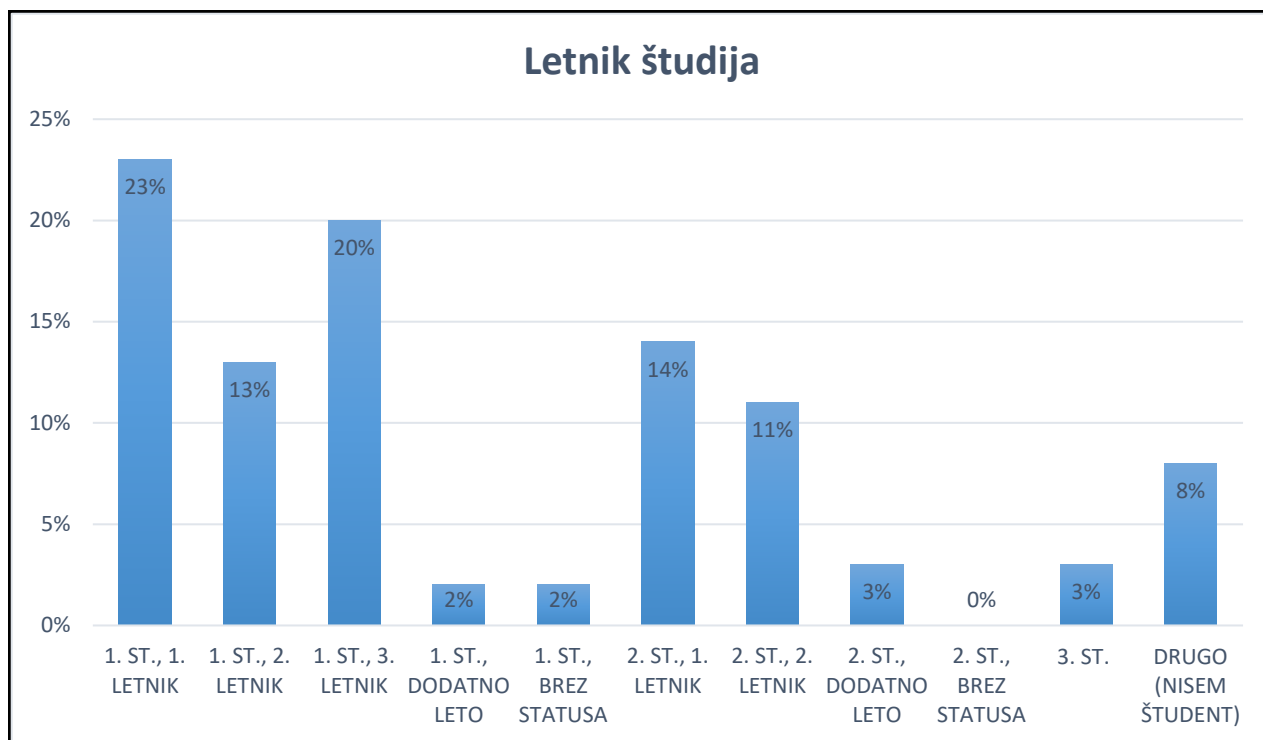
¹ Aktivni člani so člani, ki so v zadnjem letu obiskali knjižnico.

Status. Glede na status je anketo izpolnilo največ študentov, in sicer skupno 83 %. Od tega so bili vsi študenti Fakultete za upravo. Letos so zaposleni na Fakulteti za upravo (za razliko od lani) izpolnili anketo (11 %). Strukturo anketirancev prikazuje **Slika 3**.



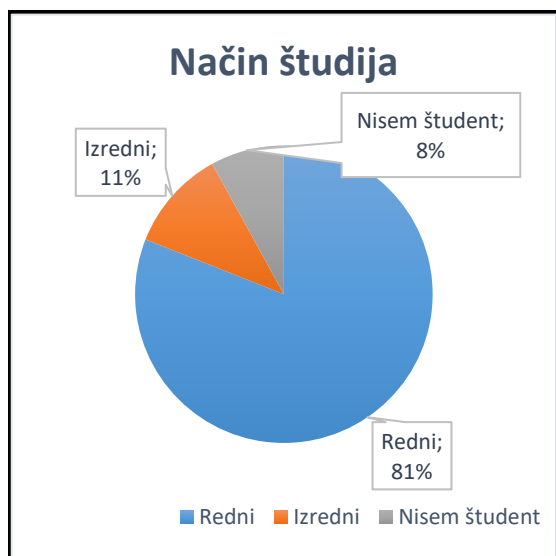
Slika 3: Status anketirancev 2023

Letnik študija. Slika 4 prikazuje strukturo anketirancev (študentov) glede na stopnjo oziroma letnik študija. Od tega 60 % odpade na študente 1. stopnje, največ (23 %) na študente 1. letnika; 28 % na študente 2. stopnje (14 % od teh jih je iz 2. letnika), ter 3 % na študente 3. stopnje.



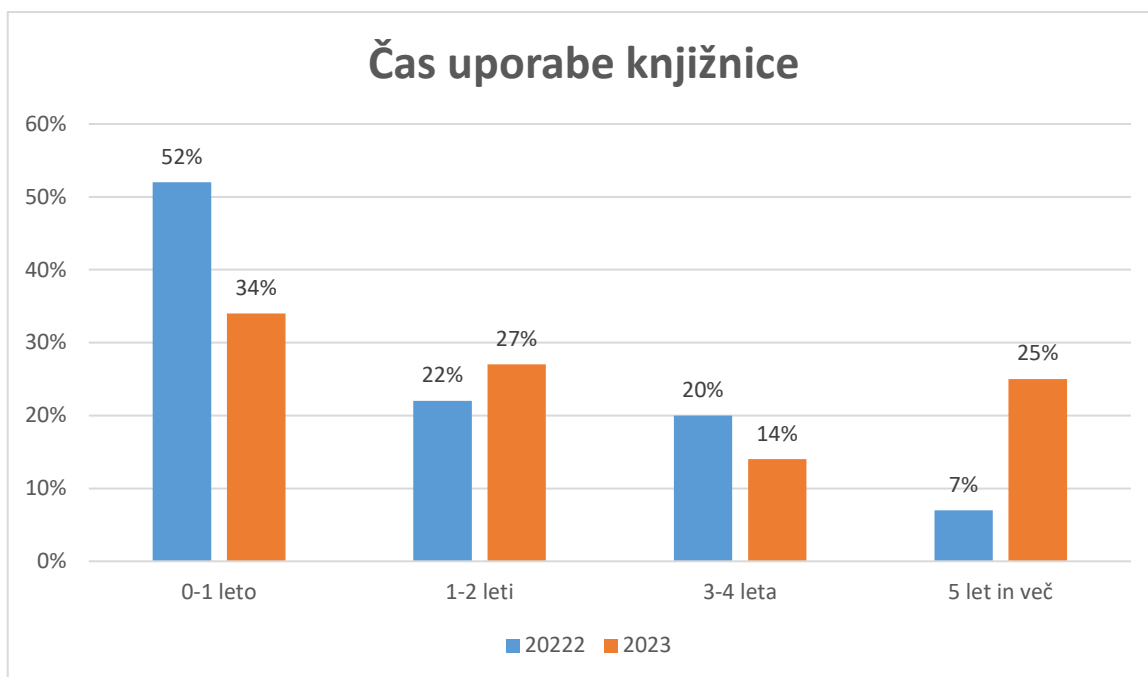
Slika 4: Letnik študija anketirancev 2023

Način študija. Enajst procentov anketirancev je izrednih študentov, 81 odstotkov je rednih študentov, osem odstotkov pa niso študentje, kar lahko vidimo na **Sliki 5**.



Slika 5: Način študija 2023

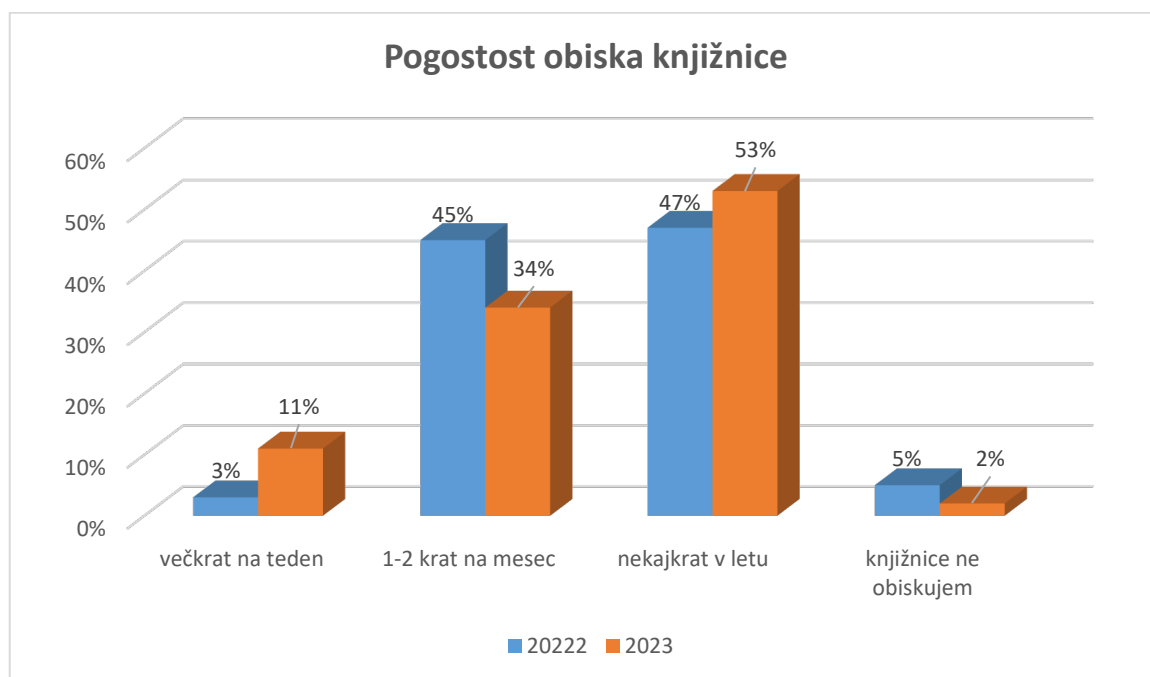
Čas uporabe in pogostost obiska knjižnice. Kot kaže **Slika 6**, tretjina anketirancev uporablja knjižnico manj kot eno leto (34 %). Dobra četrtina uporabnikov je tistih, ki knjižnico uporabljajo 1-2 leti (27 %). Izrazito več je uporabnikov, ki knjižnico uporabljajo 5 let in več (25 % v primerjavi z lanskimi 7 %). Zmanjšalo pa se je število uporabnikov, ki knjižnico uporabljajo 3-4 leta (14 % v primerjavi z lanskimi 20 %).



Slika 6: Čas uporabe knjižnice 2022 in 2023

Pogostost obiska knjižnice.

Glede pogostosti uporabe knjižnice je največ, 53 % anketirancev, odgovorilo, da jo obišče nekajkrat v letu. V primerjavi z lani se je zmanjšalo število anketirancev, ki jo obiščejo 1-2 krat na mesec (34%). V primerjavi z rezultati lanske ankete pa se je za 8 odstotkov povečalo število uporabnikov, ki knjižnico obišče večkrat na teden (11 %). Knjižnice pa ne obiskuje 2 % anketirancev, kar je v primerjavi z lani tudi izboljšanje. Pogostost obiska knjižnice v primerjavi z lansko statistiko prikazuje **Slika 7**.



Slika 7: Pogostost obiska knjižnice 2022 in 2023

3. VZROKI ZA OBISK KNJIŽNICE

Anketirance smo vprašali tudi, zakaj običajno obišejo knjižnico. Izbrali so lahko enega ali več odgovorov, lahko pa so se odločili za možnost »drugo«. Vzroke za obisk knjižnice in primerjavo z rezultati ankete leta 2022 prikazuje **Slika 8**.

Največ anketiranih obiskuje knjižnico zaradi izposoje knjig in drugega gradiva, in sicer kar 70 % vprašanih. Za študij in pripravo na izpite obiskuje knjižnico 42 % anketirancev. Ponovno smo v letošnjem anketnem vprašalniku kot odgovor vključili možnost Pisanje seminarskih, diplomskih ... nalog, za kar je kot možnost izbralo 28 % vprašanih.

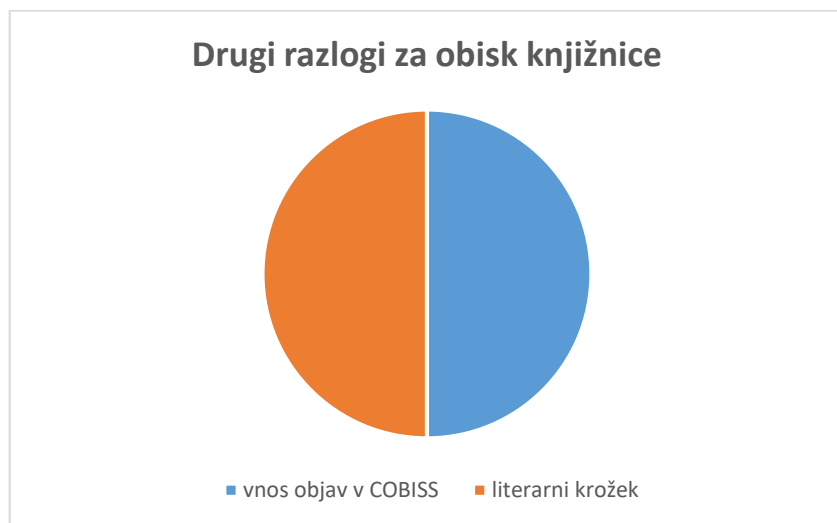
Delež vprašanih, ki knjižnico obiše zaradi pregledovanja knjižničnega gradiva, predstavlja 13 %. Kot odgovor uporabe računalnika oz. interneta je označilo 8 % anketirancev. Delež vprašanih, ki uporablja čitalnico P9, predstavlja 4 %, prav toliko procentov anketirancev pa obiskuje knjižnico zaradi branja dnevnega časopisja. Štirje procenti anketirancev so navedli možnosti »drugo«. Nihče od letošnjih anketiranih uporabnikov ni izbral odgovora »knjižnice ne obiskujem«.

V primerjavi z letom 2022 se je povsod zmanjšal delež uporabnikov, razen pri pregledovanju knjižničnega gradiva in branju dnevnega časopisa, kjer se je povečal delež za 5 in 2 odstotka. Delež anketirancev, ki knjižnico obiskuje za študij in pripravo, ostaja enak kot lani. Največji padec, za 8 %, je moč zaznati pri izposoji knjig in drugega gradiva. Za 7 % se je zmanjšal delež uporabnikov, ki v knjižnico zahajajo zaradi uporabe računalnika oz. interneta.



Slika 8: Vzroki za obisk knjižnice 2022 in 2023

Drugi razlogi za obisk knjižnice. Od tistih anketirancev, ki so navedli druge razloge za obisk knjižnice, jih je 50 % navedlo vnos objav v COBISS, 50 % pa literarni krožek, kar je razvidno na **Sliki 9**.



Slika 9: Drugi razlogi za obisk knjižnice

4. SPLOŠNA OCENA KNJIŽNICE

Anketiranci so svoje splošno zadovoljstvo s knjižnico ocenjevali na petstopenjski lestvici od 1 (zelo nezadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen). Primerjava splošne ocene knjižnice med letoma 2022 in 2023 je razvidna na **Sliki 10**.

Povprečna ocena

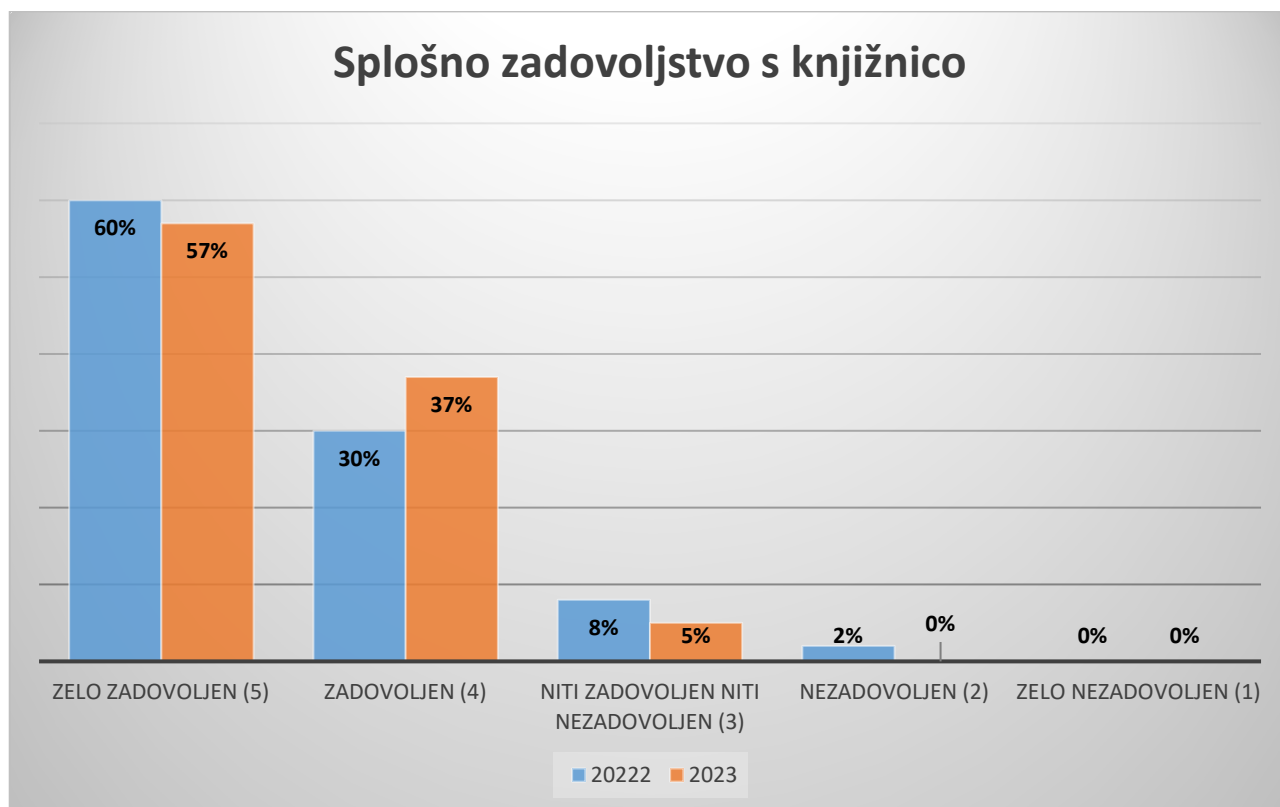
Splošno zadovoljstvo uporabnikov s knjižnico je bilo v povprečju ocenjeno z oceno 4,6, kar je za 0,1 ocene bolje kot v letu 2022 (4,5).

Analiza rezultatov

Velika večina anketirancev je s knjižnico zadovoljnih ali zelo zadovoljnih, to je skupaj 94 % vseh anketirancev. Glede na podatek iz leta 2022, ko je bilo s knjižnico zadovoljnih ali zelo zadovoljnih 90 % vseh anketirancev, pa lahko ugotovimo, da se je delež takih uporabnikov povečal za 4 %.

Oceno 3, torej neopredeljeno oceno, si knjižnica zasluži po mnenju 5 % uporabnikov, kar je za 3 % manj kot leta 2022.

Glede na rezultate ankete pa v primerjavi z rezultati z anketo 2022 ni nobenega med anketiranci, ki so s knjižnico nezadovoljni.



Slika 10: Splošno zadovoljstvo s knjižnico 2022 in 2023

5. ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S KNJIŽNICO PO KATEGORIJAH

V tem poglavju smo analizirali zadovoljstvo uporabnikov s posameznimi področji knjižnice, ki smo jih razdelili v več kategorij, kot kaže **Tabela 1**. Na koncu smo naredili še pregled najboljše in najslabše ocenjenih kategorij.

5.1 Tabelarni pregled ocenjevanih kategorij in posameznih elementov

KATEGORIJA	OČENJEVANI ELEMENT
PROSTORI IN OPREMA KNJIŽNICE	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
ZAPOSLENI V KNJIŽNICI	prijaznost
	profesionalnost, strokovnost
	Pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij
	pripravljenost pomagati uporabnikom
GRADIVO	pestrost gradiva
	informacije o gradivu
	čakalna doba za rezervirano gradivo
	možnost oddaljenega dostopa do gradiva
	rok izposoje
KNJIŽNIČNA ZBIRKA	zbirka tiskanih knjig
	zbirka tiskanih revij
	zbirka elektronskih virov
	gradivo v tujih jezikih
POSAMEZNE STORITVE KNJIŽNICE	informacijsko-referenčne storitve
	izobraževalne storitve
	kakovost spletne učilnice Knjižnica
	kakovost spletne strani knjižnice
	obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice
	število možnih rezervacij gradiva
	število možnih podaljšanj gradiva
	prodaja učbenikov
	Modra polica
	hitrost odziva
	delovni čas
	drugo

Tabela 1: Ocenjevale kategorije s posameznimi elementi

5.2 Zadovoljstvo s prostori in opremo

Anketiranci so stopnjo zadovoljstva s prostorom in opremo v knjižnici ocenjevali na petstopenjski lestvici od 1 (zelo nezadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen). Rezultati letošnje ankete so vidni na **Sliki 11**, primerjavo povprečnih ocen posameznih elementov z letom 2022 in 2023 prikazuje **Tabela 2**.

Povprečna ocena

Prostor in opremo knjižnice so anketiranci letos ocenili s skupno povprečno oceno 4,1, kar je za 0,1 točke slabše kot lani (4,2). Ob tem je treba dodati, da so bili slabše kot lani ocenjeni vsi elementi te kategorije, razen dveh, katerih povprečna ocena se v primerjavi z lansko ni spremenila.

Analiza rezultatov

Najbolje so uporabniki ocenili **urejenost knjižnice**, in sicer z oceno 4,4. To je bil tudi lanski najbolj ocenjeni element v tej kategoriji, takrat je dobil povprečno oceno 4,5, torej je letos dosegel za 0,1 ocene slabši rezultat.

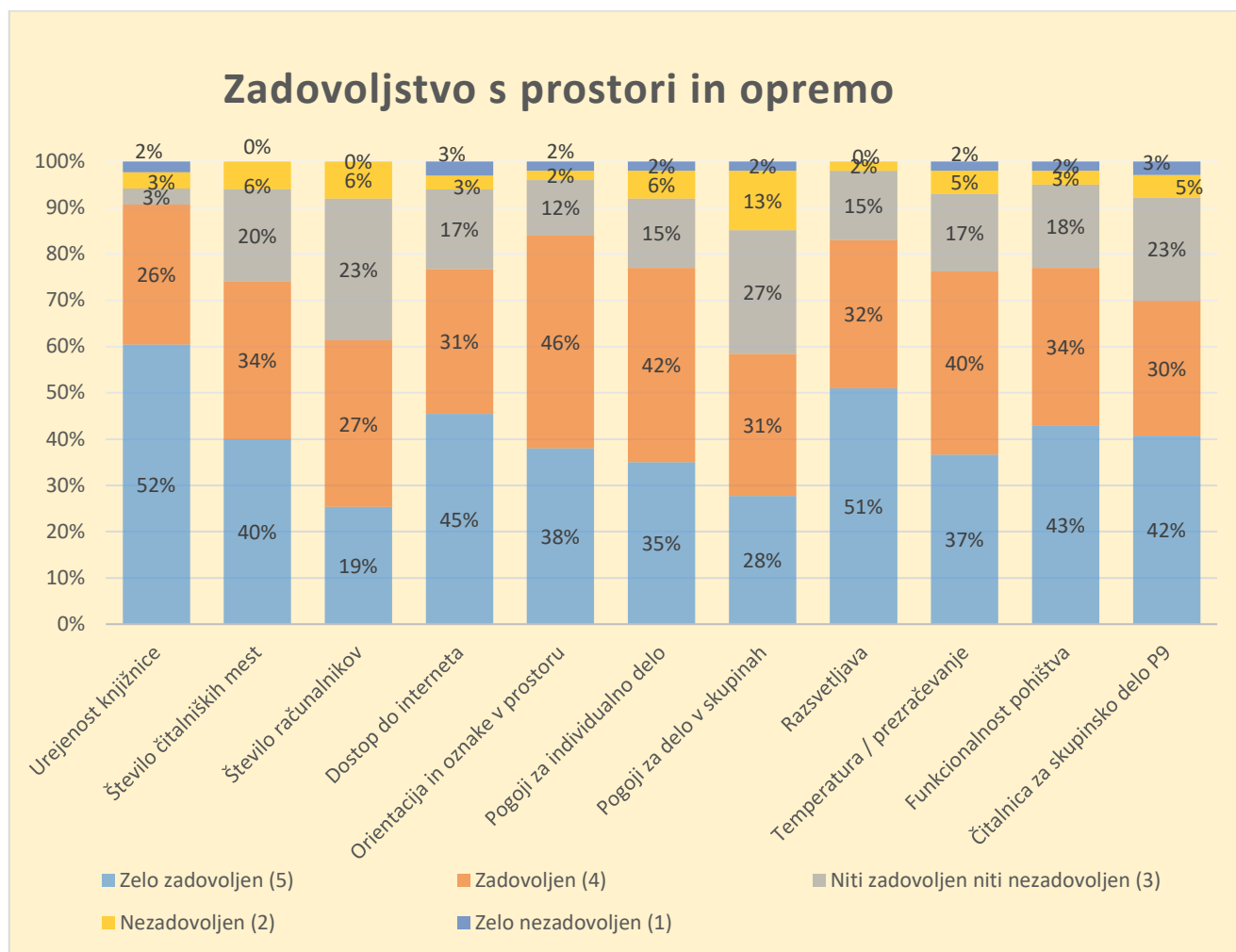
Nadpovprečno sta bila ocenjena tudi **razsvetljava** (4,3) ter **orientacija / oznake v prostoru** (4,2). V primerjavi z lanskim letom je bila razsvetljava ocenjena enako, orientacija / oznake v prostoru pa za 0,2 ocene slabše (4,4).

Dobro so bile ocenjene tudi storitve **dostop do interneta, temperatura/prezračevanje, funkcionalnost pohištva, število čitalniških mest** ter **čitalnica P9 za skupinsko delo** in sicer z oceno 4,1. Za prve tri kategorije so se v primerjavi z letom 2022 ocene zmanjšale - za 0,3 ocene (4,4); ter 0,2 ocene (4,3). V primerjavi z lansko oceno se je kategorija **število čitalniških mest** izboljšala, in sicer za 0,1 ocene. Ocena **števila čitalniških mest** pa ostaja enaka.

S povprečno oceno 4,0 so ocenjeni **pogoji za individualno delo**, ki pa so se vseeno poslabšali za 0,2 ocene v primerjavi z lansko (4,2).

Nekoliko slabše so anketiranci ocenili **število računalnikov**, povprečna ocena 3,9, kar je za 0,2 ocene slabše kot leta 2022.

Najslabše, z oceno 3,7, so uporabniki ocenili **pogoje za delo v skupinah**. V primerjavi z lansko anketo je ta kategorija ocenjena za 0,3 ocene slabše.



Slika 11: Zadovoljstvo s prostori in opremo v letu 2023

Zadovoljstvo s prostori in opremo	2021	2022	2023
Urejenost knjižnice	4,2	4,5	4,4
Število čitalniških mest	3,9	4,1	4,1
Število računalnikov	3,8	4,0	3,9
Dostop do interneta	4,1	4,4	4,1
Orientacija in oznake v prostoru	3,8	4,4	4,2
Pogoji za individualno delo	3,9	4,2	4,0
Pogoji za delo v skupinah	3,6	4,0	3,7
Razsvetljava	4,1	4,3	4,3
Temperatura / prezračevanje	4,0	4,3	4,1
Funkcionalnost pohištva	3,9	4,3	4,1
Čitalnica P9 za skupinsko delo	4,0	4,0	4,1
POVPREČNO	3,9	4,2	4,1

Tabela 2: Zadovoljstvo s prostori in opremo: povprečne ocene posameznih elementov (primerjava z letom 2022 in 2023)

5.3 Zadovoljstvo z zaposlenimi v knjižnici

Tudi stopnjo zadovoljstva z zaposlenimi v knjižnici so uporabniki ocenjevali na petstopenjski lestvici od 1 (zelo nezadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen). Rezultati letošnje ankete so vidni na **Sliki 12**, primerjavo povprečnih ocen posameznih elementov z letom 2022 pa prikazuje **Tabela 3**. V zadnjih treh zaporednih anketah smo, za razliko od ankete leta 2016, izpustili element »odnos do uporabnikov«, ker je precej nejasno, kaj je s tem pravzaprav mišljeno.

Povprečna ocena

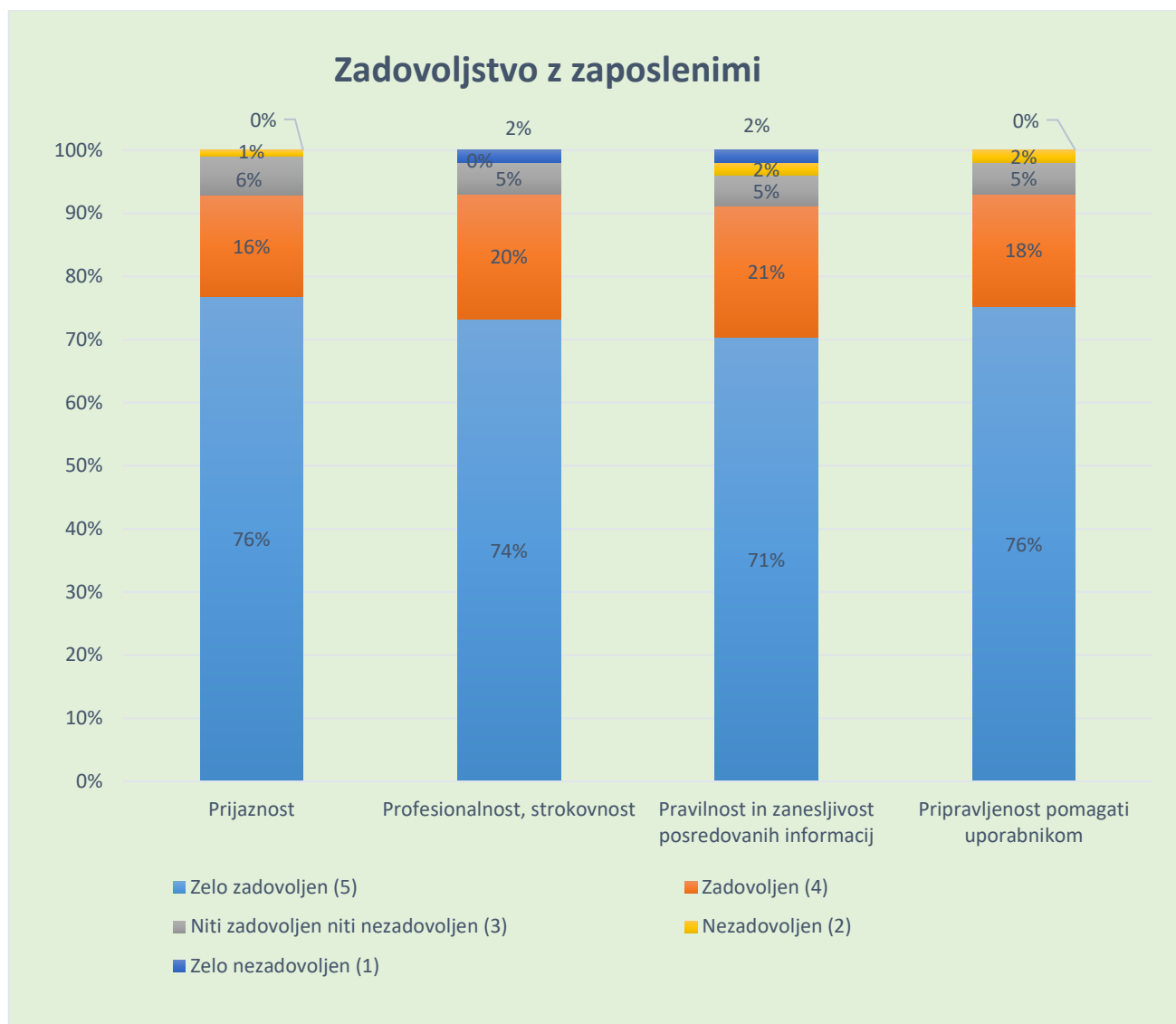
V preteklih letih, v katerih se je anketa izvajala, je bilo zadovoljstvo z zaposlenimi v knjižnici med najbolj ocenjenimi ali raje kar najbolj ocenjena kategorija ocenjevanja knjižnice. Ta trend se tudi letos nadaljuje. Ob tem pa je treba ugotoviti, da se je povprečna ocena v letošnjem letu zvišala, in sicer iz 4,6 na 4,7, to je za 0,1 ocene. V povprečju so se izboljšali tudi skoraj vsi posamezni elementi - vsi so dosegli boljšo povprečno oceno kot leta 2022 (razen profesionalnosti oz. strokovnosti, ki ostaja ocenjena enako).

Analiza rezultatov

Sodeč po anketi je velika večina anketirancev z zaposlenimi v knjižnici zelo zadovoljna ali zadovoljna. Najbolj so zadovoljni s **profesionalnostjo/strokovnostjo** ter **pripravljenostjo pomagati uporabnikom** (kar 94 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih ter 2 % nezadovoljnih anketirancev). Skupna ocena pripravljenosti pomagati uporabnikom se je v primerjavi z lansko povečala za 0,1 ocene (4,7), medtem ko se je ocena profesionalnosti/strokovnosti zaposlenih ostaja enaka (4,6).

Tudi **prijaznost zaposlenih** ter **pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij** so anketiranci ocenili z velikim zadovoljstvom, oba elementa sta prispevala k 92 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih anketirancev; nezadovoljstvo pa je medtem izrazilo 1 % oz. 4 % uporabnikov. Ocena obeh elementov je v primerjavi z letom 2021 zrasla za 0,1 ocene.

Omeniti je treba, da je se pri vseh obravnavanih elementih zmanjšalo število neopredeljenih uporabnikov, ki predstavljajo med 5 ali manj % uporabnikov. Zmanjšan delež neopredeljenih je povezan s povečanjem zadovoljnih uporabnikov.



Slika 12: Zadovoljstvo z zaposlenimi v knjižnici v letu 2023

Zadovoljstvo z zaposlenimi - kategorija	2021	2022	2023
Prijaznost	4,2	4,6	4,7
Profesionalnost, strokovnost	4,2	4,6	4,6
Pravilnost, zanesljivost posredovanih informacij	4,2	4,5	4,6
Pripravljenost pomagati uporabnikom	4,0	4,6	4,7
POVPREČNO	4,2	4,6	4,7

Tabela 3: Zadovoljstvo z zaposlenimi: povprečne ocene posameznih elementov (primerjava z letom 2022 in 2023)

5.4 Zadovoljstvo z gradivom

Stopnjo zadovoljstva z gradivom so anketiranci prav tako kot pri prejšnjih kategorijah ocenjevali na petstopenjski lestvici od 1 (zelo nezadovoljen) do 5 (zelo zadovoljen). Rezultati letošnje ankete so vidni na **Sliki 13**, primerjavo povprečnih ocen posameznih elementov z letom 2022 pa prikazuje **Tabela 4**.

Povprečna ocena

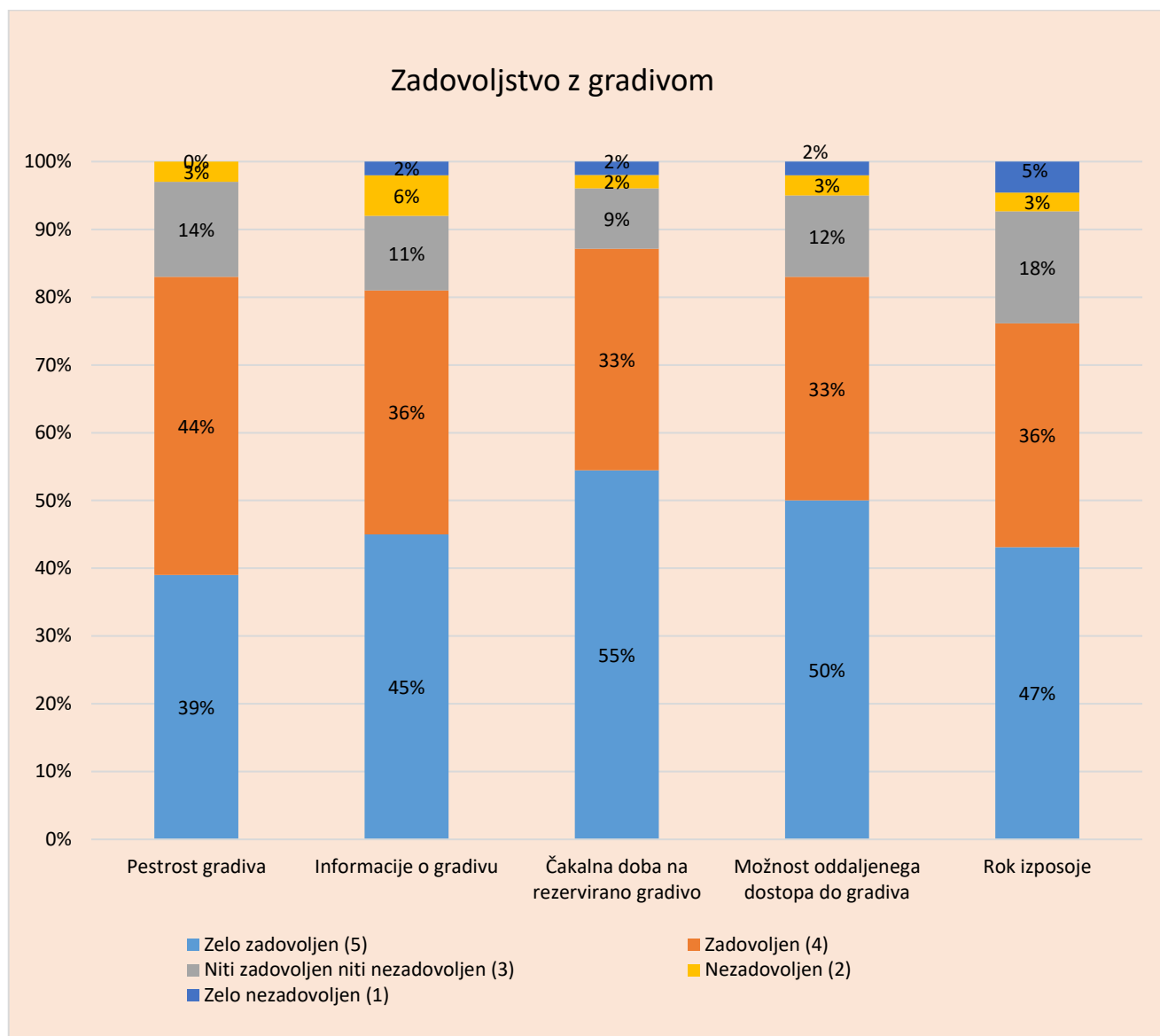
Gradivo je bilo v preteklih anketah najslabše ocenjena ali vsaj ena najslabše ocenjenih kategorij med vsemi ocenjevalnimi kategorijami. Rezultate lanske ankete so pokazali, da se je zadovoljstvo uporabnikov z gradivom vseeno na splošno izboljšalo s skupno povprečno oceno zadovoljstva z gradivom 4,1. Rezultati so se letos še izboljšali, saj je zadovoljstvo z gradivom pridobilo povprečno oceno 4,3, kar je za 0,2 točke boljši rezultat kot lani.

Analiza rezultatov

V letošnji anketi so anketiranci v tej kategoriji najbolje ocenili **čakalno dobo za rezervirano gradivo**, ki je dobila oceno 4,4, kar je za 0,2 ocene boljše kot v letu 2022.

Druga najboljše ocenjena kategorija je letos **možnost oddaljenega dostopa do gradiva** s povprečno oceno 4,3, kar je tudi za 0,2 ocene boljše kot v letu 2022.

Vse ostale elemente, torej **pestrost gradiva**, **informacije o gradivu** in **rok izposoje gradiva**, so anketiranci ocenili s povprečno oceno 4,2. Vsi elementi so v primerjavi z lanskimi boljši za 0,1 ocene.



Slika 13: Zadovoljstvo z gradivom v knjižnici (tako tiskanim kot elektronskim) v letu 2023

Element/Ocena	2021	2022	2023
Pestrost gradiva	4,0	4,1	4,2
Informacije o gradivu	3,9	4,1	4,2
Čakalna doba za rezervirano gradivo	4,1	4,2	4,4
Možnost oddaljenega dostopa do gradiva	4,0	4,1	4,3
Rok izposoje	3,8	4,1	4,2
POVPREČJE	4,0	4,1	4,3

Tabela 4: Zadovoljstvo z gradivom: povprečne ocene posameznih elementov (primerjava z letom 2022 in 2023)

5.5 Zadovoljstvo s knjižnično zbirko

Zanimalo nas je, kako so uporabniki zadovoljni s ponudbo knjižnične zbirke. Rezultati letošnje ankete so vidni na **Sliki 14**, primerjavo povprečnih ocen posameznih elementov z letom 2022 pa prikazuje **Tabela 5**.

Povprečna ocena

Knjižnično zbirko so anketiranci letos ocenili bolje kot lani, z 0,1 ocene bolje, torej s povprečno oceno 4,1.

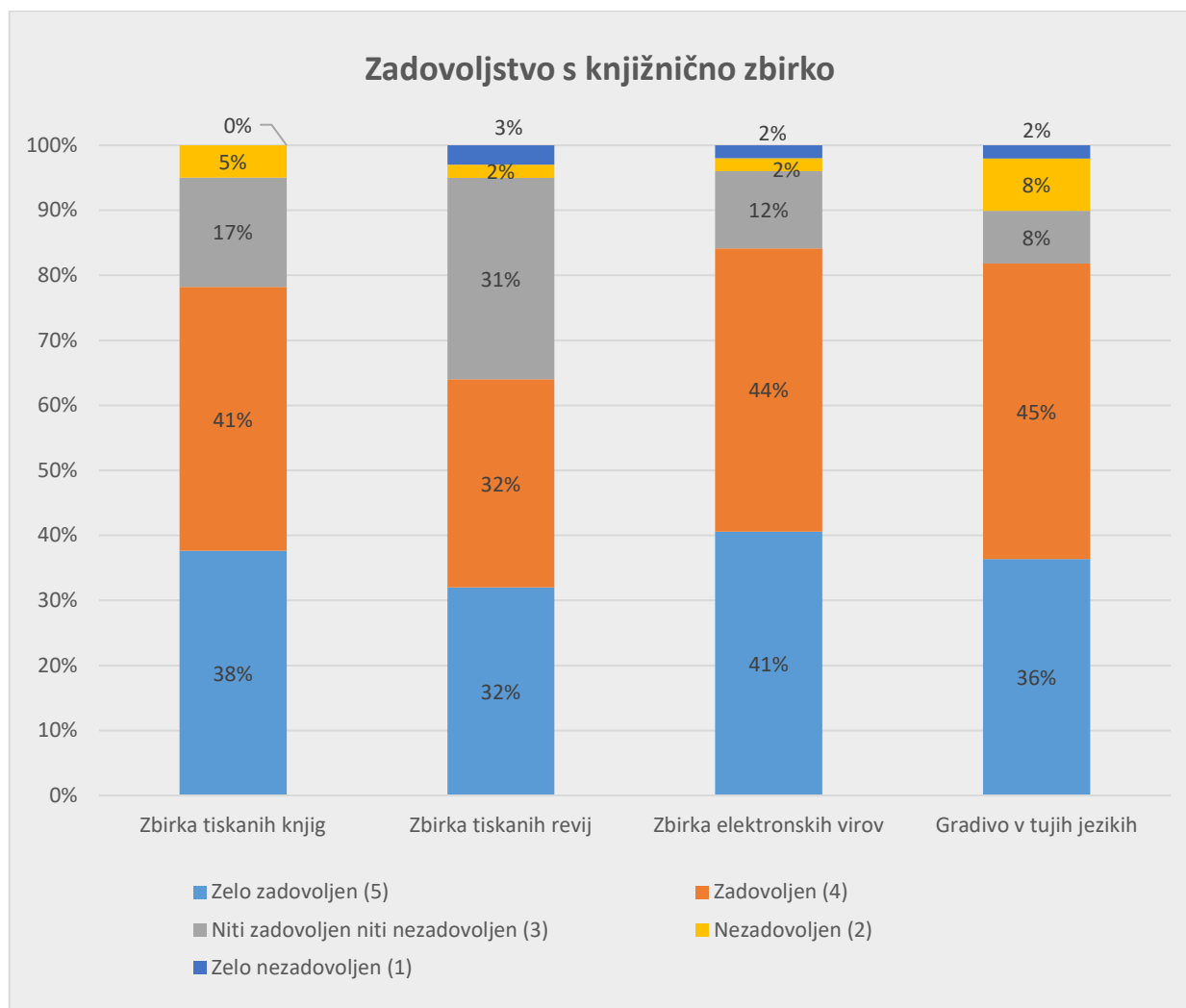
Analiza rezultatov

Anketiranci so najbolje ocenili kategorijo **zbirko elektronskih virov** s povprečno oceno 4,2, ki je tudi za 0,2 točke bolje ocenjena kot lani.

Druga najbolje ocenjena je kategorija **zbirka tiskanih knjig**, ki so jo ocenili z oceno 4,1 – in se je tudi izboljšala, za 0,1 v primerjavi z oceno leta 2022.

Element **gradivo v tujih jezikih** ima povprečno oceno 4,0, enako kot lani.

Najslabše pa je ocenjena kategorija **zbirka tiskanih revij**, z oceno 3,9, ki pa je tudi enako ocenjena kot v lanski anketi.



Slika 14: Zadovoljstvo s knjižnično zbirko v letu 2023

Element/Ocena	2021	2022	2023
Zbirka tiskanih knjig	4,0	4,0	4,1
Zbirka tiskanih revij	4,0	3,9	3,9
Zbirka elektronskih virov	4,1	4,0	4,2
Gradivo v tujih jezikih	3,9	4,0	4,0
POVPREČJE	4,0	4,0	4,1

Tabela 5: Zadovoljstvo s knjižnično zbirko: povprečne ocene posameznih elementov (primerjava z letom 2022 in 2023)

5.6 Zadovoljstvo s posameznimi storitvami knjižnice

Anketirance smo vprašali tudi o njihovem zadovoljstvu z nekaterimi storitvami v knjižnici FU. Storitve so znova ocenjevali na petstopenjski lestvici od 1 do 5, kjer 5 pomeni zelo zadovoljen in 1 pomeni zelo nezadovoljen. Dodali smo še šesto možnost: »storitve ne poznam«. Zadovoljstvo anketirancev s posameznimi storitvami knjižnice prikazuje **Slika 15**, primerjavo povprečnih ocen posameznih elementov z letom 2022 pa **Tabela 6**.

Povprečna ocena

Povprečna ocena zadovoljstva s knjižničnimi storitvami je enaka glede na lansko leto z oceno 4,2.

Analiza rezultatov

Uporabniki so bili najbolj zadovoljni s **hitrostjo odziva** (82 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih, 7 % je nezadovoljnih, od tega 2 % zelo nezadovoljnih).

Druga najbolj ocenjena storitev je **prodaja učbenikov** (75 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih uporabnikov, nezadovoljnih 6 %, od tega 3 % zelo nezadovoljnih).

Podobno so uporabniki veliko zadovoljstvo izrazili z **delovnim časom knjižnice** (74 %, delež nezadovoljstva pa je 7% nezadovoljnih, od tega 2 % zelo nezadovoljnih) in **kakovostjo spletne strani knjižnice** (71 %, delež nezadovoljstva pa je 5% nezadovoljnih, od tega 3 % zelo nezadovoljnih).

Uporabniki so precej zadovoljni tudi s **kakovostjo spletne učilnice Knjižnica, številom možnih rezervacij gradiva ter številom možnih podaljšanj gradiva** – z vsemi tremi storitvami je bilo 69 odstotkov vprašanih zelo zadovoljnih ali zadovoljnih. S prvima dvema je nezadovoljstvo izrazilo 6 % vprašanih (od tega 3 % zelo nezadovoljnih), z zadnjo pa 8 % vprašanih (od tega 3 % zelo nezadovoljnih).

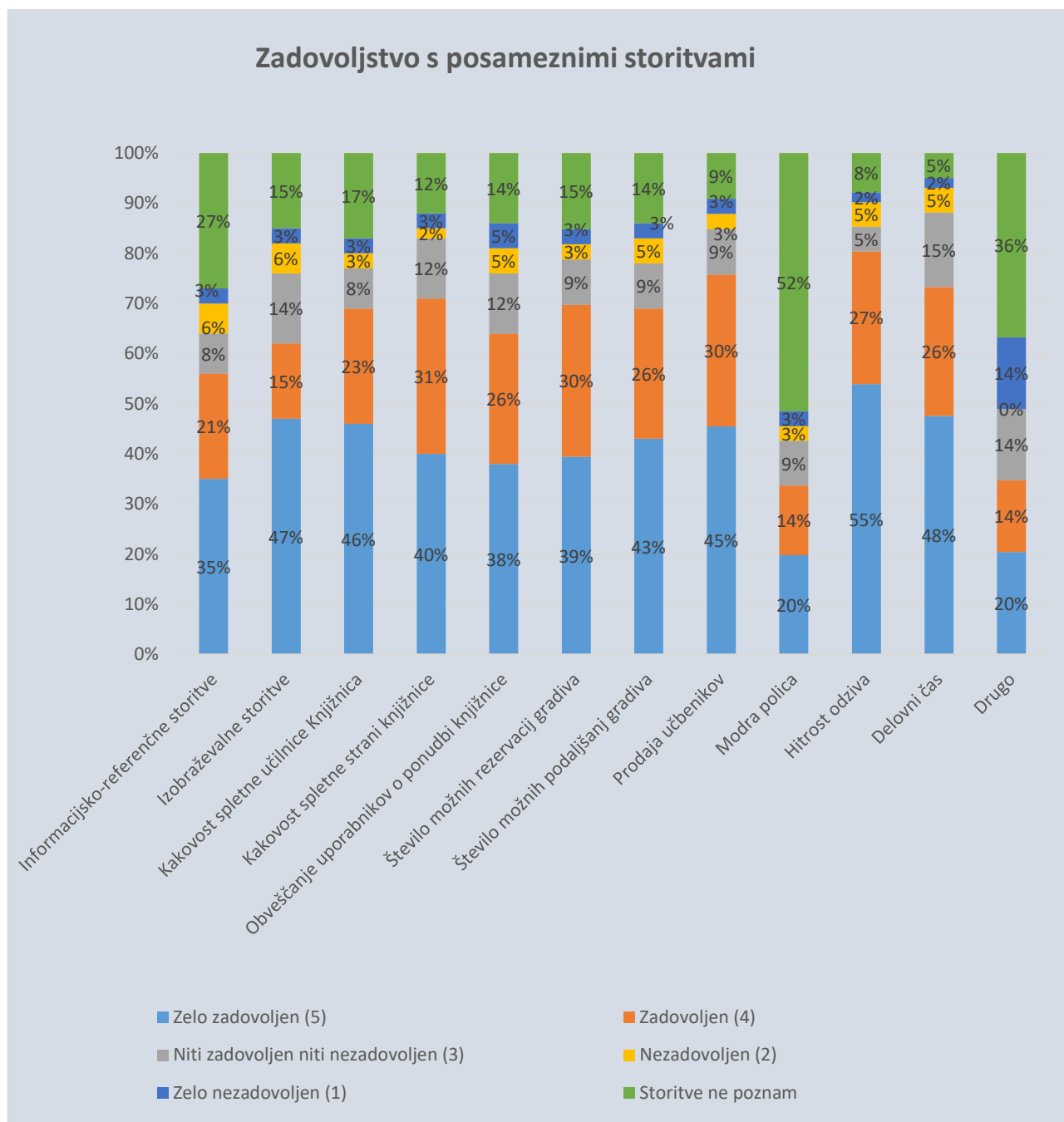
Anketiranci so zadovoljni s storitvijo **obveščanja o ponudbi knjižnice** (64 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih). Vendar pa je bilo pri tej storitvi tudi visok delež nezadovoljnih uporabnikov, 10 % nezadovoljnih.

Večina uporabnikov je zadovoljnih z **izobraževalnimi storitvami** (62 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih). Kot nezadovoljnih se je opredelilo 9 % anketiranih, od tega 3 % zelo nezadovoljnih.

Druga najslabše ocenjena storitev so **informacijsko-referenčne storitve** - 56 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih, 9 % nezadovoljnih (od tega 3 % zelo nezadovoljnih). Ta ocena pa gre še vedno na račun nepoznavanja storitve, kar je navedlo dobra četrtina anketirancev.

Najslabše ocenjena storitev je **Modra polica** - le 34 % zadovoljnih ali zelo zadovoljnih, 6 % nezadovoljnih ali zelo nezadovoljnih uporabnikov). Nizek delež zadovoljstva gre v veliki meri na račun nepoznavanja storitve, saj je tudi letos več kot polovica anketirancev navedlo, da storitve ne pozna.

Uporabniki so imeli možnost navesti tudi **druge storitve**; kjer je 34 % uporabnikov oddalo oceno zelo zadovoljen in 33% uporabnikov oceno zadovoljen. Vendar pa v teh primerih ni bilo podano, na katero drugo storitev so se te ocene nanašale.



Slika 15: Zadovoljstvo s posameznimi storitvami knjižnice v letu 2023

Element/Ocena	2021	2022	2023	Ne poznam 2021	Ne poznam 2022	Ne poznam 2023
Informacijsko-referenčne storitve	4,2	4,3	4,1	33 %	39%	27%
Izobraževalne storitve	3,8	4,3	4,5	9 %	12%	15%
Kakovost spletne učilnice Knjižnica	4,0	4,1	4,3	27 %	18%	17%

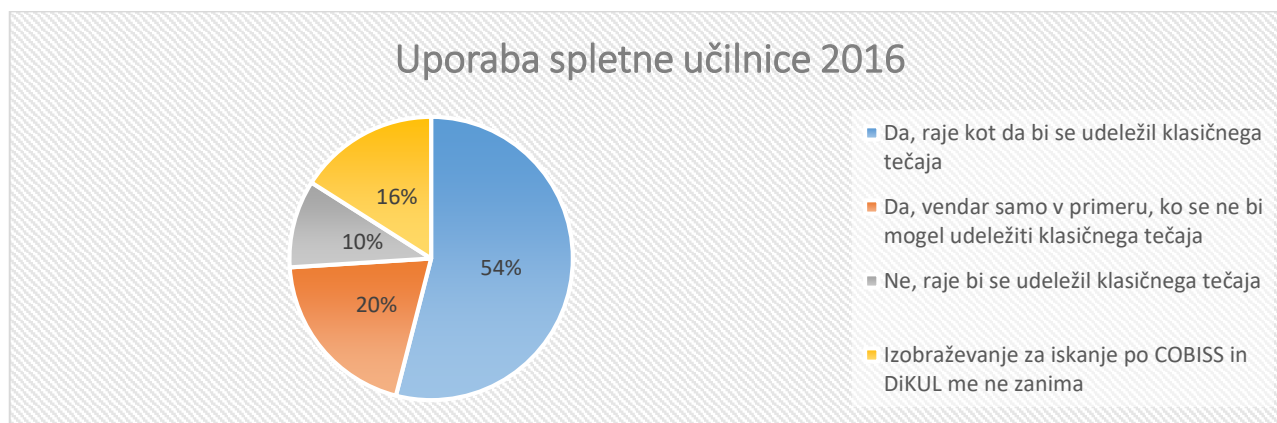
Kakovost spletne strani knjižnice	4,0	4,3	4,2	7 %	15%	12%
Obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice	4,0	4,1	4,0	16 %	17%	14%
Število možnih rezervacij gradiva	4,1	4,1	4,2	14 %	19%	15%
Število možnih podaljšanj gradiva	4,2	4,3	4,2	13 %	18%	14%
Prodaja učbenikov	4,2	4,5	4,2	9 %	10%	9%
Modra polica	4,2	4,2	3,9	58 %	53%	52%
Hitrost odziva	4,2	4,3	4,5	7 %	15%	8%
Delovni čas	3,7	4,1	4,3	4 %	10%	5%
Drugo						
POVPREČJE	4,1	4,2	4,2			

Tabela 6: Zadovoljstvo s posameznimi storitvami: povprečne ocene posameznih elementov (primerjava z letom 2022 in 2023)

5.7 Izobraževalne vsebine – uporaba spletne učilnice

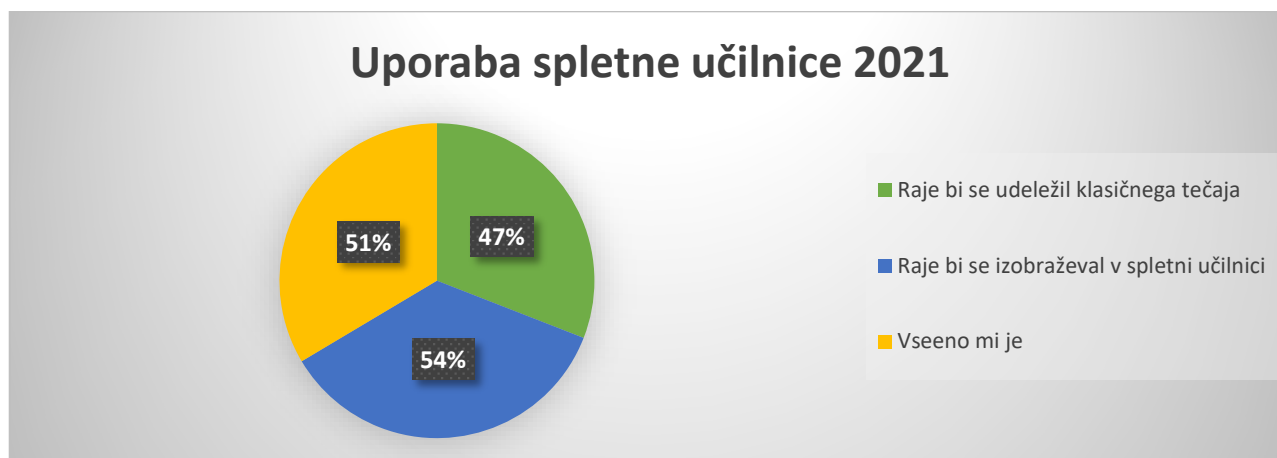
Po študijskem letu 2016/2017 so v knjižnici uvedli novo obliko izobraževanja uporabnikov, in sicer e-izobraževanje v spletni učilnici Knjižnica. Takrat je bila e-učilnica v izdelavi. V anketi o zadovoljstvu uporabnikov so tako leta 2016 prvič ugotavljali, koliko uporabnikov bi sploh uporabljalo spletno učilnico knjižnice. V primerjavi z letom 2016 je bilo od leta 2021 to vprašanje malo drugače zastavljeno.

Vprašanje leta 2016 se je glasilo: **Ali bi uporabljali spletno učilnico knjižnice?** Za to vprašanje so bili štirje možni odgovori, kot je razvidno iz **Slike 16**:

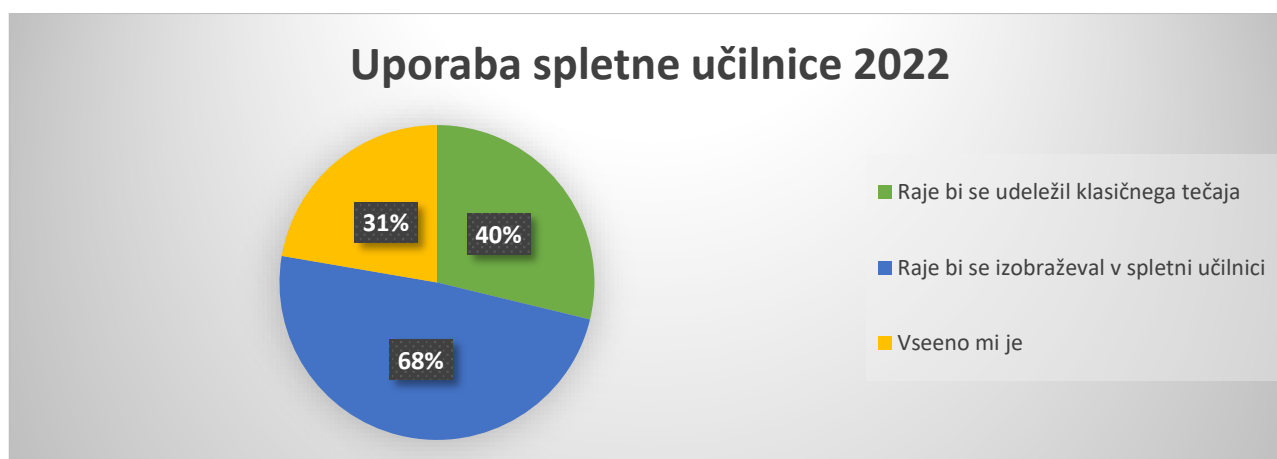


Slika 16: Uporaba spletne učilnice v letu 2016

Zadnje tri leta smo anketirancem tudi v letošnjem letu zastavili naslednje vprašanje: **Knjižnica ima tudi spletno učilnico za izobraževalne vsebine. Ali bi se raje udeleževali klasičnih tečajev za uporabnike (npr. tečaja COBISS / DiKUL, ali bi se raje poslužili učenja v spletni učilnici?** Za to vprašanje so bili trije možni odgovori, kot je razvidno iz **Slike 17**, **Slike 18** in **Slike 19**. Vendar sta bila pri vsakem vprašanju dva možna odgovora – da ali ne. Tudi zato je interpretacija rezultatov malo otežena.

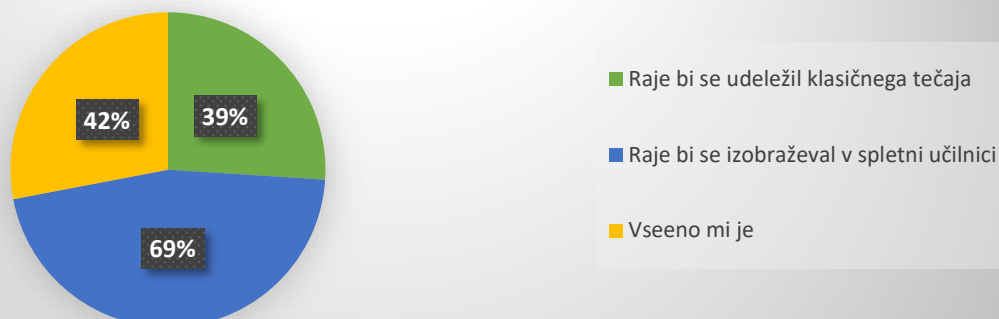


Slika 17: Uporaba spletne učilnice v letu 2021 – deleži odgovorov »da«



Slika 18: Uporaba spletne učilnice v letu 2022 – deleži odgovorov »da«

Uporaba spletne učilnice 2023



Slika 19: Uporaba spletne učilnice v letu 2023 – deleži odgovorov »da«

Rezultat je pokazal, da bi se tako leta 2016 kot 2021 54 % uporabnikov raje izobraževalo v spletni učilnici. V letu 2022 pa se je delež uporabnikov povečal na 68 %, v letu 2023 pa na 69 - več kot dve tretjini bi se torej raje izobraževalo v spletni učilnici.

Delež uporabnikov, ki bi se raje udeležili klasičnega tečaja, bi lahko v letu 2016 ocenili okoli 30 %, leta 2021 pa okoli 47 %, lani pa 31 %. Letos pa se je delež povečal na 39 % (vendar je to glede na razlike v vprašanjih lahko le približna ocena).

5.8 Pregled najslabše in najboljše ocenjenih kategorij

Za zaključek tega poglavja smo pripravili pregledni seznam najslabše in najboljše ocenjenih kategorij, ki je prikazan v **Tabeli 7**. Za meje smo izbrali ocene pod 3,7 in nad 4,7 (za razliko od leta 2022, ko je bila meja postavljena pod 3,9 in nad 4,6).

Na kratko lahko povzamemo, da so v letošnji anketi najslabše ocenjeni pogoji za individualno delo. Najboljše ocenjena kategorija so še vedno zaposleni, in sicer njihova prijaznost ter pripravljenost pomagati uporabnikom.

NAJSLABŠE OCENJENE KATEGORIJE IN ELEMENTI		
KATEGORIJA / ELEMENT	2022	2023
PROSTORI IN OPREMA KNJIŽNICE		
Pogoji za individualno delo	4,0	3,7
NAJBOLJE OCENJENE KATEGORIJE IN ELEMENTI		
KATEGORIJA / ELEMENT	2022	2023
ZAPOSLENI		
Prijaznost	4,6	4,7
Pripravljenost pomagati uporabnikom	4,6	4,7

Tabela 7: Pregled najslabše in najboljše ocenjenih kategorij v letu 2023 in primerjava z l. 2022

6. ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI KNJIŽNICE MED EPIDEMIJO COVID-19

Vpliv epidemije COVID-19 na izvajanje knjižničnih storitev

Epidemija koronavirusa je imela tudi v letu 2022 še vedno določen vpliv tudi na izvajanje knjižničnih storitev in potek drugih dejavnosti v knjižnici. Knjižnica je bila odprta, a izvajanje posameznih storitev je bilo še vedno otežkočeno. Izposoje smo izvajali za zaščitnim pleksi steklom, še vedno smo razkuževali roke, obiskovalci so morali upoštevati varnostno razdaljo. Število na dom izposojenih enot gradiva se je v primerjavi s preteklim letom povečalo, vendar kljub povečanemu obisku knjižnice še ni doseglo ravni pred epidemijo. Za namen izposoje tudi izven delovnega časa knjižnice uporabljamo sistem paketnikov za prevzem/vračilo gradiva 24 ur na dan, ki je namenjen predvsem uporabnikom, ki znotraj delovnega časa knjižnice ne morejo priti v knjižnico. Izobraževalni tečaji za uporabnike so potekali preko spleta (Zoom).

Ocenjevanje vpliva epidemije COVID-19 v anketnem vprašalniku

Pri merjenju zadovoljstva s knjižnico v času epidemije in zaprtosti knjižnice nismo uporabili zaprtega tipa vprašanja, ampak so imeli uporabniki možnost izraziti svoje mnenje v obliki prostega odgovora. Vprašanje:

Kako ste bili zadovoljni z dosegljivostjo knjižničnih storitev v času Covid-19; kakšna druga pripomba, sugestija:

Odgovori anketirancev

Na to vprašanje odprtega tipa je odgovorilo 15 uporabnikov ali 19 % vseh anketirancev. Dvainšestdeset anketirancev pa na to vprašanje ni odgovorilo.

Niso izpolnili polja oz. pustili prazno:

Od teh petnajstih anketirancev sta 2 anketiranca (torej 13 % oz. 2 %) oddala odgovor - ali / - ga torej ni izpolnilo.

Zadovoljstvo

Pet uporabnikov (ena tretjina anketirancev, ki so odgovorili na vprašanje, oziroma 6 % vseh anketirancev) je izrazilo **veliko zadovoljstvo** s knjižničnimi storitvami v tem času.

Od tega sta 2 anketiranca (26 % oz. 3 % vseh) izrazilo veliko zadovoljstvo brez posebne utemeljitve ali navedbe razloga:

- samo odgovor »zelo zadovoljna« (1), »odlično« (1).

Štirje anketiranci (20 % ali 5 % vseh) pa so navedli bolj konkretne odgovore:

- »glede na situacijo so se **prilagodili moji želji**, nimam slabe besede, **se potrudijo, da imamo kar se da dobro izkusnjo** :)),
- »**odlično, prijazno** ☺«,
- »**v času covid je bila dosegljivost knjižnih storitev kakovostna** in smo **lahko pridobili vso gradivo**«,

- »zelo zadovoljni. rada bi izpostavila samo, da bi bilo dobro, ce bi imeli racunalniki v knjižnici zoom, saj te uporabe racunalniki sedaj ne dovoljujejo. to bi bilo zelo koristno. prav tako bi bilo dobra možnost vklopa zvoka (seveda z uporabo slušalk). drugace pa vse super, knjižnica je morda majhna ampak ponuja vse kar si študent želi tekom študija..«

Pet anketirancev (ena tretjina anketirancev, ki so odgovorili na vprašanje, oziroma 6 % vseh anketirancev) je izrazilo **zadovoljstvo** s knjižničnimi storitvami.

Od tega so štirje anketiranci (27 % oz. 5 % vseh) izrazilo zadovoljstvo brez posebne utemeljitve ali navedbe razloga:

- odgovori »ok« (1), »vse ok« (1), zadovoljen (2).

En anketiranec (7 % oz. 1 % vseh) pa je podal odgovor »za **izvedbo** so **dobro poskrbeli**«. Odgovor smo interpretirali kot dobro izvedbo dosegljivosti knjižničnih storitev v času Covid-19.

Uporabniki so torej pohvalili: **prijaznost, odličnost, prilagodljivost, trud, dobre izkušnje, dobro prilagojenost storitev glede na situacijo in zadovoljstvo z dosegljivostjo knjižnice ter knjižnično storitvijo v času covid-19.**

Nezadovoljstvo

Trije uporabniki (20 % ali 4 % vseh) so podali negativno mnenje glede izvajanja knjižničnih storitev v času epidemije oziroma zaprtosti knjižnice. Naveden so bili razlogi:

- »**stroški pošiljanja** so bili **kar visoki**«,
- »**raje se obrnem na knjižnico fdv**«.
- »**boljši dostop do spletnih ucilnic in vseh predmetov** v njej«.

Kratek povzetek odgovorov

Povzamemo lahko, da je dve tretjini ali 66,6 % anketirancev, ki so odgovorili na to vprašanje, izrazila zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami v času epidemije. Petina anketirancev (20 %) jih je izrazilo nezadovoljstvo. 13,3 % anketirancev na to vprašanje ni odgovorilo.

7. ZADOVOLJSTVO S KNJIŽNICO KOT CELOTO

V zaključnem delu ankete smo anketirance zaprosili, da ocenijo knjižnico kot celoto. Ocenjevali so na petstopenjski lestvici, s katero so ocenili stopnjo svojega strinjanja z določenimi trditvami o knjižnici FU. Zadovoljstvo anketirancev s knjižnico kot celoto prikazuje **Slika 20**, primerjavo povprečnih ocen posameznih elementov z letom 2022 pa prikazuje **Tabela 8**.

Povprečna ocena

Povprečna ocena zadovoljstva s knjižnico kot celoto je ostala enaka kot lani - 4,4.

Analiza rezultatov

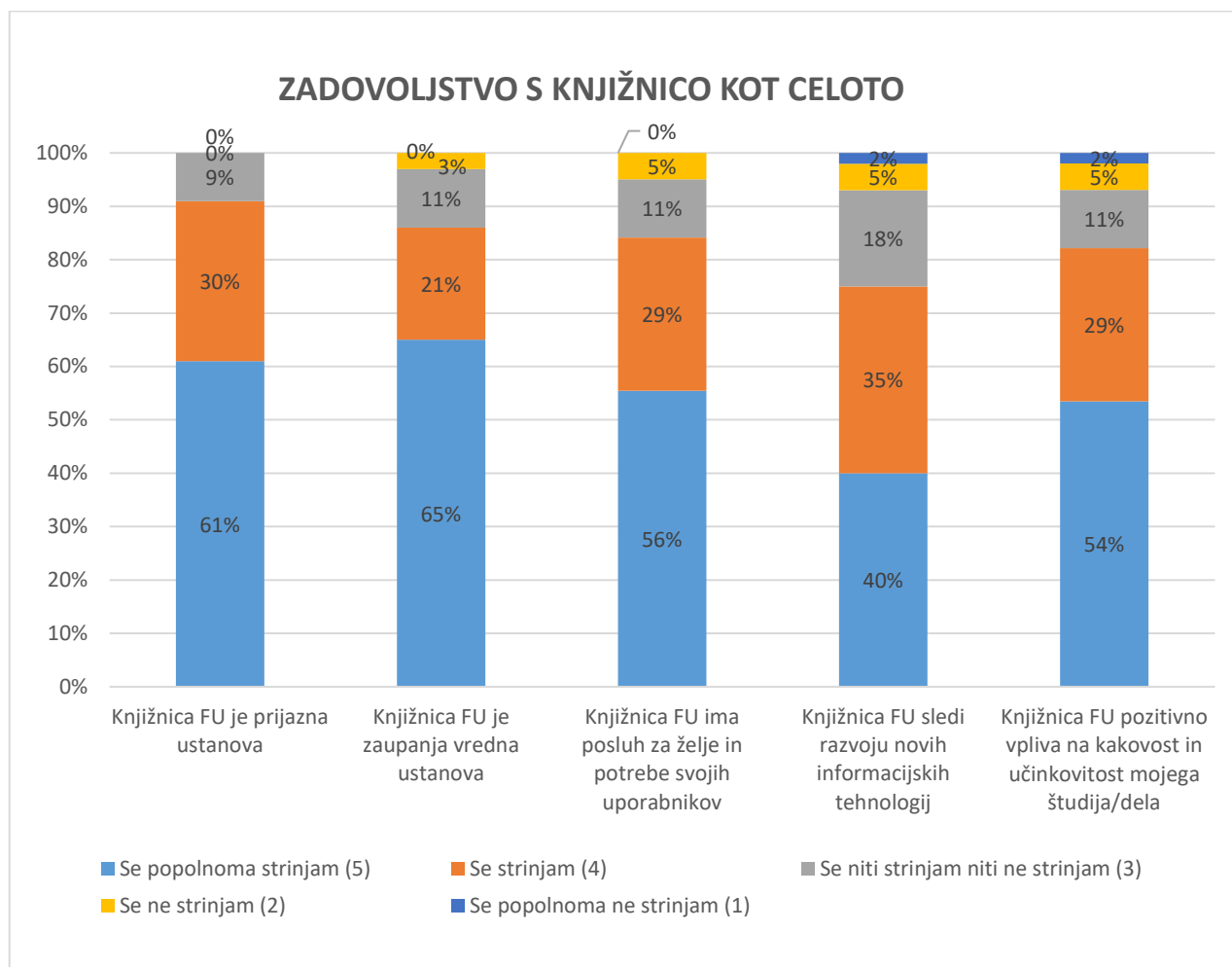
Letos je velika večina anketirancev knjižnico ocenila kot **prijazno ustanovo**, kar 91 %. Izboljšal se je procent anketirancev, ki knjižnice ne vidijo kot prijazne ustanove – leta 2022 2 % anketirancev, letos pa 0 %.

Delež anketirancev, ki knjižnico ocenjujejo kot **zaupanja vredno ustanovo**, se je v primerjavi z lani zmanjšal, iz 92 % na 86 %, a še vedno ostaja visok. Odstotek anketirancev, ki knjižnice ne vidijo kot zaupanja vredne ustanove, pa po drugi strani ostaja praktično enak (3 % letos, leta 2022 2 %).

Odstotek anketirancev, ki knjižnico vidijo kot **ustanovo s posluhom za želje in potrebe svojih uporabnikov**, ostaja enak kot lani - 85 %. Delež nezadovoljnih anketirancev se je povečal za 2 % na 5 % anketirancev.

Da **knjižnica (pozitivno) vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela** je letos ocenilo 83 % vprašanih, kar je za 1 odstotek bolje kot lani. Za 3 % se je zmanjšalo število neopredeljenih (lani 8 %, letos 11 %). Delež anketirancev, ki so podali negativno mnenje, ostaja enak lanskemu - 7 %.

Tri četrtine anketirancev je ocenila knjižnico kot ustanovo, ki **sledi razvoju novih informacijskih tehnologij**, se pa je delež v primerjavi z lanskim zmanjšal za 7 % (iz 82 % na 75 %). Število neopredeljenih se je na ta račun povečalo (lani 10, letos 18 %), manjši pa je delež nezadovoljnih anketirancev (lani 9 %, letos pa 7 %).



Slika 20: Zadovoljstvo s knjižnico kot celoto v letu 2023

	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	Povpr. oc. 2022	Povpr. oc. 2023
Trditev/Ocena	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5		
Knjižnica je prijazna ustanova	0%	0 %	2 %	0 %	5%	9%	28 %	30 %	65%	61%	4,6	4,5
Knjižnica je zaupanja vredna ustanova	0%	0 %	2%	3%	7 %	11 %	30 %	21 %	62 %	65 %	4,5	4,5
Knjižnica ima posluh za želje in potrebe uporabnikov	0%	0 %	3 %	5 %	12 %	11 %	33%	29%	52%	56%	4,3	4,3
Knjižnica sledi razvoju novih informacijskih tehnologij	2%	2 %	7 %	5 %	10 %	18 %	37 %	35 %	45 %	40 %	4,2	4,2
Knjižnica pozitivno vpliva	2 %	2 %	5 %	5 %	8 %	11%	42 %	29 %	42 %	54 %	4,2	4,2

na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela												
POVPREČJE											4,4	4,4

Tabela 8: Zadovoljstvo s knjižnico kot celoto – primerjava med letoma 2022 in 2023

8. ZAKLJUČEK

Anketa je bila letos izvedena tretje leto zapored, po tem ko smo leta 2021 izvedli anketo po petletnem premoru (2016).

Leta 2021 je bil vprašalnik tako deloma spremenjen, bil je skrajšan, dodano pa je bilo tudi vprašanje za ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov s storitvami knjižnice v času epidemije COVID-19, kar smo ohranili tudi letos.

Anketo je izpolnilo relativno malo uporabnikov (reprezentativno 13,5 % aktivnih uporabnikov knjižnice). Zato moramo rezultate interpretirati previdno.

Na podlagi analize velja uvesti spremembe in zastaviti vprašalnik, ki bo v naslednjih letih omogočil primerljive odgovore, hkrati pa bo še vedno dopuščal prostor za spremembe in dopolnila.

Število izpolnjenih anket

Anketo je izpolnilo 77 anketirancev, kar je sicer več kot lani, a še vedno (občutno) premalo za reprezentativen vzorec.

Letos smo tako kot v prejšnjih letih ponovno uvedli daljši čas aktivnosti ankete (mesec in pol), v primerjavi z lanskoletnim obdobjem, ko je bil čas za izpolnjevanje ankete 14 dni.

Po drugi strani pa lahko ugotovimo, da je število uporabnikov, ki so izpolnili anketo, skozi leta vztrajno padalo, kar je razvidno iz Tabele 9. Tako je npr. leta 2011 anketo izpolnilo 613 uporabnikov, leta 2016 pa le še 106 uporabnikov. Hkrati se je vztrajno manjšalo tudi število aktivnih članov knjižnice, leta 2011 jih je bilo 1801, leta 2015 jih je bilo 1394, lani jih je le 504. Leta 2022 se je število aktivnih članov knjižnice začelo višati, kar se je zgodilo tudi letos.

Glede na to se moramo vprašati, na kakšen način bi lahko v prihodnje dosegli večje število izpolnjenih anket glede na število aktivnih članov, in kolikšen odstotek izpolnjenih anket je naš cilj. Veljalo bi raziskati tudi razloge, zakaj je npr. v letih 2011 in 2012 anketo izpolnilo tako veliko število uporabnikov, oziroma, zakaj je bilo takrat število aktivnih članov tako visoko ter zakaj je tako zelo upadlo.

V ta namen smo podaljšati čas aktivnosti ankete, tako je bi bila aktivna mesec in pol. Kupili pa smo tudi tablico za knjižnico, na kateri so lahko obiskovalci izpolnili anketo.

Leta 2022 se je delež uporabnik, ki so izpolnili anketo, glede na prejšnje leto (2021), povečal za 8,6 %, letos pa glede na lani za 33,6 %. Ti podatki kažejo, da trend sicer narašča, delno tudi zaradi tablice, a še vedno je vzorec (pre)majhen.

LETO IZVEDBE ANKETE IN AKTIVNOST V MESECIH	ŠT. USTREZNO IZPOLNJENIH ANKET	ŠTEVILO UPORABNIKOV V LETU PRED LETOM IZVEDBE ANKETE	ODSTOTEK UPORABNIKOV, KI SO IZPOLNILI ANKETO, GLEDE NA ŠTEVILO AKTIVNIH ČLANOV
2011 (2 m)	613		
2012 (1,5 m)	500	1801	27,8 %
2013 (1,5 m)	62	1707	3,2 %
2014 (1 m)	318	1570	20,3 %
2015 (1,5 m)	260	1483	17,5 %
2016 (1,5 m)	106	1394	7,6 %
2017-2020	-	-	-
2021 (0,5 m)	47	504	9,3 %

2022 (1,5 m)	60	593	10,1 %
2023 (1,5 m)	77	568	13,5%

Tabela 9: Primerjalni pregled št. izpolnjenih anket glede na št. aktivnih članov v letih 2011-2023

Pogostost obiska knjižnice

Glede na rezultate ankete uporabniki knjižnice v povprečju ne obiskujejo zelo pogosto, dobra polovica oz. 53 % uporabnikov knjižnico obišče le nekajkrat na leto. Tretjina anketirancev oz. 34 % jo obišče 1-2-krat na mesec, dobra desetina (11%) pa večkrat na teden. Rezultati so se v primerjavi z lanskimi nekje izboljšali, nekje pa poslabšali. Tako kot lani se je obrestovala bolj sistematična in intenzivna promocija knjižnice ter da je knjižnica bolj(e) sledila potrebam uporabnikov. Delež anketirancev, ki knjižnice ne obiskujejo, se je zmanjšal, kar je obetaven rezultat, toda še vedno bi bilo dobro ugotoviti razloge, zakaj je ne. Tolikšen odstotek anketirancev pa najbrž ni nezanemarljiv tudi pri analizi (ne)poznavanja storitev knjižnice.

Vzroki za obisk knjižnice

Razlogi, zakaj uporabniki obiščejo knjižnico, so glede na rezultate ankete podobni kot v preteklih letih. Največ uporabnikov knjižnico obišče zaradi izposoje gradiva (70 %). Naslednji najpogostejši vzrok je študij oz. priprava na izpite (42 %). 28 odstotkov vprašanih je kot razlog navedlo pisanje seminarskih, diplomskih in drugih nalog. Sledijo pregledovanje knjižničnega gradiva (13 %), uporaba računalnika in interneta (8 %), uporaba čitalnice P9 in branje dnevnega časopisja (4 %).

Letos nihče od vprašanih ni navedel, da pa knjižnice ne obiskuje. Ugotovljeno je bilo tudi, da se je na splošno delež uporabnikov (razen pri pregledovanja knjižničnega gradiva ter branju dnevnega časopisja in) v primerjavi z lanskim malo zmanjšal.

V letošnji anketi pa so prvič anketiranci izpolnili dodatno podvprašanje pri izbiri »drugo«, in sicer polovica jih je navedla vnos objav v COBISS, polovica pa literarni krožek. Rezultat je posledica, da so letos zaposleni na Fakulteti izpolnjevali anketo, ter da so obiskovalci Literarnega krožka tudi izpolnjevali ankete.

Pri vprašanju o vzrokih obiska knjižnice je očitno mišljen samo fizični obisk knjižnice. V prihodnjih anketah bi bilo smiselno upoštevati, da se je klasični oz. tradicionalni prostor knjižnice spremenil ter da uporabniki knjižnične storitve uporabljajo tudi na daljavo, npr. dostop do e-virov, obisk spletnih tečajev, tudi informacije po telefonu. V preteklih anketah je to sicer deloma že bilo vključeno.

Splošna ocena knjižnice

Rezultati so pokazali, da je še vedno, tako kot v preteklih letih, velika večina uporabnikov s knjižnico zadovoljnih ali zelo zadovoljnih. Tako se je letos opredelilo kar 94 % anketirancev, kar predstavlja povečanje za 4 odstotke. Razveseljiv je podatek, da je bil letošnji delež zelo zadovoljnih uporabnikov še

vedno zelo visok, dosegel je 57 %. Tako kot v anketi iz leta 2022 je bil tudi letos delež zelo zadovoljnih uporabnikov (57 %) letos višji od deleža zadovoljnih uporabnikov (37 %); v preteklih letih je bila ta slika približno obrnjena (le leta 2016 je bil odstotek enak). Razveseljiv je delež nezadovoljnih uporabnikov – nihče od njih se ni opredelil kot nezadovoljen ali zelo nezadovoljen. Povprečna ocena splošnega zadovoljstva je bila letos 4,6, kar je za 0,1 ocene bolje kot v letu 2022.

Zadovoljstvo s posameznimi kategorijami knjižnične dejavnosti

V primerjavi z letom 2022 je bila letos večina kategorij knjižnične dejavnosti ocenjene bolje, razen ene, ki je enako ocenjena kot lani in ena, ki se je poslabšala.

Podobno kot v preteklih letih so bili tudi letos uporabniki najbolj zadovoljni z **zaposlenimi v knjižnici**, ki so jih ocenili s povprečno oceno 4,7. Povprečna ocena je v primerjavi z letom 2022 boljša kar za 0,1 ocene, kar lahko opredelimo kot nadaljevanje trenda višanja zadovoljstva z zaposlenimi v knjižnici.

Letos sta bila najbolje ocenjena elementa v tej kategoriji prijaznost ter pripravljenost pomagati uporabnikom, katerega ocena se je letos zvišala za 0,1 ocene in sta tudi med dvema najboljšo ocenjenima kategorijama na splošno. Letos pa je bil najslabši element profesionalnost in strokovnost (ostal je enako ocenjen kot lani), kar je treba v prihodnje upoštevati kot potrebo oz. pričakovanja uporabnikov od knjižničnih delavcev.

Uporabniki so dobro ocenili **gradivo**, ki je dobilo povprečno oceno 4,3 (za 0,2 ocene bolje kot v lanskoletni anketi), kar je spodbudno, saj je bila preteklih letih najslabše ocenjena ali vsaj ena najslabše ocenjenih kategorij. Elementi te kategorije so bili ocenjeni precej podobno: najboljšo oceno ima z oceno 4,4 čakalna doba za rezervirano gradivo, možnost oddaljenega dostopa 4,3, preostale pa 4,2.

Z dobro povprečno oceno 4,2 so uporabniki ocenili tudi **posamezne storitve knjižnice**, ki se je v primerjavi z letom 2022 izboljšala za 0,1 ocene.

Najbolje ocenjeni storitvi so izobraževalne storitve in hitrost odziva s povprečno oceno 4,5 (pri obeh izboljšanje za 0,2 točke). Vzpodbudno je, da so izobraževalne storitve najbolj ocenjevali, saj so bile leta 2022 druga najslabša ocenjena storitev. Zaključimo lahko, da so anketiranci zadovoljni z raznolikimi tečaji in ostalimi storitvami, ki jih izvajamo.

Druga najbolj ocenjena storitev sta bili letos kakovost spletne učilnice Knjižnica in delovni čas. Ocena spletne učilnice se je povečala iz ocene 4,1 na 4,3, kar je posledica tega, da smo jo nadgradili z novimi vsebinami in jo bolje predstavili oz. promovirali. Pomemben je podatek, da je velik delež uporabnikov (69 %), ki je izrazil stališče, da bi se raje izobraževal v spletni učilnici kot pa da bi se udeležil klasičnega tečaja; hkrati je v tem pogledu vseeno 42 % anketirancem. V primerjavi z lanskoletnimi rezultati se je izboljšala tudi ocena delovnega časa – letos ocena 4,3, lani 4,1, ko pa je bila ena izmed slabše ocenjenih storitev. Temu lahko pripišemo tudi uveljavljanje sistema paketnikov.

Storitve število možnih rezervacij gradiva, število možnih rezervacij gradiva, prodaja učbenikov in kakovost spletne strani knjižnice je dobilo enako oceno – 4,2.

Druga najslabša ocena pripada obveščanju uporabnikov o ponudbi knjižnice (4,0). Glede na to bi bilo smiselno razmisliti o uporabi signalnih informacij ali (še) večjo promocijo novih pridobitev.

Precejšen delež anketirancev še vedno ne pozna informacijsko-referenčnih storitev, kar gre pripisati slabši oceni te kategorije. V naslednji anketi bi bilo zato smotrno podati definicijo, saj je možna interpretacija, da si anketiranci ne predstavljajo, kaj je definicija te storitve.

Z najslabšo oceno 3,9 je bila letos ocenjena Modra polica, čemur pa še vedno lahko pripisujemo nepoznavanje te storitve (več kot polovica je odgovorila, da storitve ne pozna). Ravno zato bi bilo smiselno vztrajati z njeno dopolnitvijo in izboljšano promocijo.

V primerjavi z lani se je izboljšala ocena **knjižnične zbirke** (letos 4,1, kar je za 0,1 boljše kot leta 2021). Največji napredek se kaže pri zbirki elektronskih virov (izboljšanje za 0,2 ocene) in zbirki tiskanih knjig (+0,1 ocene). Z enako oceno kot lani je bilo ocenjeno gradivo v tujih jezikih (4,0). Najslabše ocenjeni element je bila zbirka tiskanih revij (3,9), ki pa je bil ocenjen enako kot lani.

Uporabniki so letos najslabše ocenili **prostore in opremo** knjižnice, ki je bila tudi lani na splošno ocenjena kot najslabša kategorija. Povprečna ocena se je zmanjšala za 0,1 ocene - iz na 4,2 na 4,1.

Najslabšo oceno so (3,7) so dosegli pogoji za delo v skupinah, ta element je tudi 2022 dosegel najnižjo oceno v tej kategoriji (4,0). Prav tako je v letošnji anketi to najslabše ocenjena kategorija.

Tudi element število računalnikov je bilo letos med najslabše ocenjenimi (3,9, lani 4,0). Napovedi prejšnje ankete, da lahko pričakujemo, da se v prihodnje ocena ne bo izboljšala, saj se je znižalo število računalnikov iz 5 na 4, so se torej uresničile.

Uporabniki niso najbolj naklonjeni niti pogojem za individualno delo (4,0), čemur tudi lahko pripišemo to, da se zmanjšalo število čitalniških miz in računalnikov zaradi dodatnih regalov v knjižnici.

Ocena čitalnice P9 se je izboljšala na oceno 4,1, a vseeno bi jo bilo smiselno nadgraditi v še bolj primeren prostor za skupinsko delo.

Najboljše ocenjena pa ostaja urejenost knjižnice s poprečno oceno 4,4 (lani 4,5).

Knjižnica v času epidemije COVID-19

V času epidemije COVID-a 19 se je pokazalo, da se lahko knjižnična dejavnost odvija tudi v času izrednih razmer, ko je treba knjižnico zapreti. Tudi takrat lahko uporabnikom zagotovimo dostop do gradiva ter večino ostalih storitev, čeprav izvajanje storitev poteka z ovirami. V prejšnjih letih smo tako ugotovili, da je dobršen del knjižničnih storitev mogoče opraviti tudi od doma (nabava gradiva, katalogizacija, izdelava bibliografij, tematske poizvedbe, izobraževanja uporabnikov).

Anketa je pokazala, da sta bili dve tretjini anketiranih, ki so odgovorili na to odprto vprašanje v zvezi z dosegljivostjo knjižničnih storitev v času epidemije COVID-19, zadovoljnih.

Pozitivna komentarja sta bila, da je bila dosegljivost knjižnih storitev kakovostna in so lahko pridobili vso gradivo ter da je bilo za izvedbo dobro poskrbljeno. Negativen komentar se je navezoval na kar visoke stroške pošiljanja. Splošen vtis ostaja, da so se tudi uporabniki prilagodili na življenje v času korone.

V času izvajanja ankete je bil uveden sistem paketnikov za samostojen prevzem knjižničnega gradiva, s čimer je bil velik del težav v času epidemije COVID-19 odpravljen. Zaradi težav pri premagovanju razdalje in omejitev pri prehajanju občin bi bilo v tej situaciji koristno tudi, če bi uporabnikom lahko ponudili dostop do e-gradiva, zlasti do študijskega gradiva. Razmisliti velja tudi, kako bi lahko študentom še na druge načine omogočili dostop do gradiva.

Druge pripombe, sugestije

Dobili smo kar nekaj pozitivnih pripomb, med drugim, da smo se v knjižnici dobro prilagodili željam uporabnikom in da se trudimo za čim boljšo uporabniško izkušnjo.

Še posebej vzpodbuden je komentar, da je knjižnica morda majhna, ampak ponuja vse kar si študent želi tekom študija.

Bila je podana sugestija, da bi bilo dobro, če bi imeli računalniki v knjižnici Zoom, saj te uporabe računalniki sedaj ne dovoljujejo. Prav tako bi bilo koristna možnost vklopa zvoka (seveda z uporabo slušalk).

Uporabniki si želijo boljši dostop do spletnih učilnic in vseh predmetov v njej, a se tukaj postavlja vprašanje, ali je ta pripomba mišljenja samo za vsebine, ki jih ureja knjižnica ali celotna fakulteta.

Malo manj zadovoljstva sicer ponuja komentar, ki pravi, da se uporabnik raje obrne na knjižnico Fakultete za družbene vede. A vseeno to lahko jemljemo kot namig, da lahko črpamo navdih iz dobrih praks sosednjih (večjih) knjižnic.

Zadovoljstvo s knjižnico kot celoto

Rezultat ocene knjižnice kot celote ostaja enak, z dobro povprečno oceno 4,4.

Za 6 % se zmanjšal delež uporabnikov, ki knjižnico ocenjujejo kot zaupanja vredno ustanovo. Vzpodbudni so rezultati, da delež vprašanih, ki knjižnico ocenjujejo kot ustanovo s posluhom za želje in potrebe svojih uporabnikov ostaja enak.

To zaupanje je treba utemeljiti tudi s tem, da še naprej sledimo uporabnikom in njihovim mnenjem, po možnosti na anketah z večjim vzorcem, da se zadovoljstvo s knjižnico še poveča.

9. PRILOGA – ANKETNI VPRAŠALNIK

Q1	Zakaj običajno obiščete knjižnico FU? Možnih je več odgovorov.							
	Podvprašanja	Enote					Navedbe	
		Frekvence	Veljavni	% – Veljavni	Ustrezni	% – Ustrezni	Frekvence	%
Q1a	Študiranje, priprava na izpite	32	76	42%	77	42%	32	24%
Q1b	Izposoja knjig in drugega gradiva	53	76	70%	77	69%	53	40%
Q1c	Pisanje seminarskih, diplomskih ... nalog	21	76	28%	77	27%	21	16%
Q1d	Uporaba računalnika/interneta	6	76	8%	77	8%	6	5%
Q1e	Branje dnevnega časopisja	3	76	4%	77	4%	3	2%
Q1f	Pregledovanje knjižničnega gradiva	10	76	13%	77	13%	10	8%
Q1g	Uporaba čitalnice	3	76	4%	77	4%	3	2%
Q1h	Drugi razlogi za obisk knjižnice:	3	76	4%	77	4%	3	2%
Q1i	Knjižnice ne obiskujem		76	0%	77	0%		0%
	SKUPAJ		76		77		131	100%

Q1h_text	Q1 (Drugi razlogi za obisk knjižnice:)				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	vnos objav v cobiss	1	1%	50%	50%
	literarni krozek	1	1%	50%	100%
Veljavni	Skupaj	2	3%	100%	

Q2	Kako bi na splošno ocenili vaše zadovoljstvo s knjižnico FU?				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (Zelo zadovoljen (5))	43	56%	57%	57%
	2 (Zadovoljen (4))	28	36%	37%	95%
	3 (Niti zadovoljen niti nezadovoljen (3))	4	5%	5%	100%
	4 (Nezadovoljen (2))	0	0%	0%	100%
	5 (Zelo nezadovoljen (1))	0	0%	0%	100%
Veljavni	Skupaj	75	97%	100%	

Povprečje	1,5	Std. odklon	0,6
-----------	-----	-------------	-----

Q3	Kako ste zadovoljni s prostori in opremo knjižnice?										
	Podvprašanja	Odgovori						Veljavni	Št. enot	Povprečje	Std. odklon
Q3a	urejenost knjižnice	1 zelo nezadovoljen 1 (2%)	2 nezadovoljen 2 (3%)	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen 2 (3%)	4 zadovoljen 26 (40%)	5 zelo zadovoljen 34 (52%)	Skupaj 65 (100%)	65	77	4,4	0,8

Q3b	število čitalniških mest	0 (0%)	4 (6%)	13 (20%)	22 (34%)	26 (40%)	65 (100%)	65	77	4,1	0,9
Q3c	število računalnikov	0 (0%)	4 (6%)	15 (23%)	27 (42%)	19 (29%)	65 (100%)	65	77	3,9	0,9
Q3d	dostop do interneta	2 (3%)	2 (3%)	11 (17%)	20 (31%)	29 (45%)	64 (100%)	64	77	4,1	1,0
Q3e	orientacija in oznake v prostoru	1 (2%)	1 (2%)	8 (12%)	30 (46%)	25 (38%)	65 (100%)	65	77	4,2	0,8
Q3f	pogoji za individualno delo	1 (2%)	4 (6%)	10 (15%)	27 (42%)	23 (35%)	65 (100%)	65	77	4,0	1,0
Q3g	pogoji za delo v skupinah	1 (2%)	8 (13%)	17 (27%)	20 (31%)	18 (28%)	64 (100%)	64	77	3,7	1,1
Q3h	razsvetljava	0 (0%)	1 (2%)	10 (15%)	21 (32%)	33 (51%)	65 (100%)	65	77	4,3	0,8
Q3i	temperatura/prezračevanje	1 (2%)	3 (5%)	11 (17%)	26 (40%)	24 (37%)	65 (100%)	65	77	4,1	0,9
Q3j	funkcionalnost pohištva (mize, stoli, police ...)	1 (2%)	2 (3%)	12 (18%)	22 (34%)	28 (43%)	65 (100%)	65	77	4,1	0,9
Q3k	čitalnica za skupinsko delo P9	0 (0%)	3 (5%)	15 (23%)	19 (30%)	27 (42%)	64 (100%)	64	77	4,1	0,9

Q4	Kako ste zadovoljni z zaposlenimi v knjižnici FU?										
	Podvprašanja	Odgovori						Veljavni	Št. enot	Povprečje	Std. odklon
Q4a	prijaznost	1 zelo nezadovoljen 0 (0%)	2 nezadovoljen 1 (1%)	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen 4 (6%)	4 zadovoljen 11 (16%)	5 zelo zadovoljen 51 (76%)	Skupaj 67 (100%)	67	77	4,7	0,7
Q4b	profesionalnost, strokovnost	1 (2%)	0 (0%)	3 (5%)	13 (20%)	48 (74%)	65 (100%)	65	77	4,6	0,7
Q4c	pravilnost in zanesljivost posredovanih informacij	1 (2%)	1 (2%)	3 (5%)	14 (21%)	47 (71%)	66 (100%)	66	77	4,6	0,8
Q4d	pripravljenost pomagati uporabnikom	0 (0%)	1 (2%)	3 (5%)	12 (18%)	50 (76%)	66 (100%)	66	77	4,7	0,6

Q5	Kako ste zadovoljni z gradivom v knjižnici (upošteva se tiskano in elektronsko gradivo)?										
	Podvprašanja	Odgovori						Veljavni	Št. enot	Povprečje	Std. odklon
Q5a	pestrost gradiva (knjižnica ima dovolj pestro ponudbo gradiva)	1 zelo nezadovoljen 0 (0%)	2 nezadovoljen 2 (3%)	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen 9 (14%)	4 zadovoljen 29 (44%)	5 zelo zadovoljen 26 (39%)	Skupaj 66 (100%)	66	77	4,2	0,8
Q5b	informacije o gradivu (novosti, info. o dostopnosti)	1 (2%)	4 (6%)	7 (11%)	24 (36%)	30 (45%)	66 (100%)	66	77	4,2	1,0
Q5c	čakalna doba za rezervirano gradivo	1 (2%)	1 (2%)	6 (9%)	22 (33%)	36 (55%)	66 (100%)	66	77	4,4	0,8

Q5d	možnost oddaljene ga dostopa do gradiva	1 (2%)	2 (3%)	8 (12%)	22 (33%)	33 (50%)	66 (100%)	66	77	4,3	0,9
Q5e	rok izposoje	3 (5%)	2 (3%)	6 (9%)	24 (36%)	31 (47%)	66 (100%)	66	77	4,2	1,0

Q6	Kako ste zadovoljni s knjižnično zbirko (pestrost, relevantnost, št. izvodov ...)?										
	Podvprašanja	Odgovori						Veljavni	Št. enot	Povprečje	Std. odklon
Q6a	Zbirka tiskanih knjig	1 zelo nezadovoljen 0 (0%)	2 nezadovoljen 3 (5%)	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen 11 (17%)	4 zadovoljen 27 (41%)	5 zelo zadovoljen 25 (38%)	Skupaj 66 (100%)	66	77	4,1	0,9
Q6b	Zbirka tiskanih revij	2 (3%)	1 (2%)	20 (31%)	21 (32%)	21 (32%)	65 (100%)	65	77	3,9	1,0

Q6c	Zbirka elektronskih virov	1 (2%)	1 (2%)	8 (12%)	29 (44%)	27 (41%)	66 (100%)	66	77	4,2	0,8
Q6d	Gradivo v tujih jezikih	2 (3%)	5 (8%)	5 (8%)	30 (45%)	24 (36%)	66 (100%)	66	77	4,0	1,0

Q7	Kako ste zadovoljni s posameznimi storitvami knjižnice FU?											
	Podvprašanja	Odgovori							Veljavni	Št. enot	Povprečje	Std. odklon
Q7a	informatijsko-referenčne storitve	1 zelo nezadovoljen 2 (3%)	2 nezadovoljen 4 (6%)	3 niti zadovoljen niti nezadovoljen 5 (8%)	4 zadovoljen 14 (21%)	5 zelo zadovoljen 23 (35%)	6 storitve ne poznam 18 (27%)	66 (100%)	66	77	4,6	1,3
Q7b	izobraževalne storitve (tečajji, tutorstvo, individualno svetovanje)	2 (3%)	4 (6%)	9 (14%)	10 (15%)	31 (47%)	10 (15%)	66 (100%)	66	77	4,4	1,3
Q7c	kakovost spletne učilnice Knjižnica	2 (3%)	2 (3%)	5 (8%)	15 (23%)	30 (46%)	11 (17%)	65 (100%)	65	77	4,6	1,1
Q7d	kakovost spletne strani knjižnice	2 (3%)	1 (2%)	8 (12%)	20 (31%)	26 (40%)	8 (12%)	65 (100%)	65	77	4,4	1,1
Q7e	obveščanje uporabnikov o ponudbi knjižnice	3 (5%)	3 (5%)	8 (12%)	17 (26%)	25 (38%)	9 (14%)	65 (100%)	65	77	4,3	1,3
Q7f	število možnih rezervacij gradiva	2 (3%)	2 (3%)	6 (9%)	20 (30%)	26 (39%)	10 (15%)	66 (100%)	66	77	4,5	1,1
Q7g	število možnih podaljšanj gradiva	2 (3%)	3 (5%)	6 (9%)	17 (26%)	28 (43%)	9 (14%)	65 (100%)	65	77	4,4	1,2
Q7h	prodaja učbenikov	2 (3%)	2 (3%)	6 (9%)	20 (30%)	30 (45%)	6 (9%)	66 (100%)	66	77	4,4	1,1
Q7i	Modra polica	2 (3%)	2 (3%)	6 (9%)	9 (14%)	13 (20%)	34 (52%)	66 (100%)	66	77	5,0	1,3
Q7j	hitrost odziva	1 (2%)	3 (5%)	3 (5%)	18 (27%)	36 (55%)	5 (8%)	66 (100%)	66	77	4,5	1,0
Q7k	delovni čas	1 (2%)	3 (5%)	10 (15%)	17 (26%)	31 (48%)	3 (5%)	65 (100%)	65	77	4,3	1,0
Q7l	Drugo:	2 (14%)	0 (0%)	2 (14%)	2 (14%)	3 (21%)	5 (36%)	14 (100%)	14	77	4,4	1,8

Q7l_text	Q7 (Drugo:)											
	Odgovori			Frekvenca			Odstotek			Veljavni		

Q8	Knjižnica ima tudi spletno učilnico za izobraževalne vsebine. Ali bi se raje udeleževali klasičnih tečajev za uporabnike (npr. tečaja COBISS / DiKUL), ali bi se raje poslužili učenja v spletni učilnici?											
	Podvprašanja	Odgovori			Veljavni	Št. enot	Povprečje	Std. odklon				
Q8a	raje bi se udeležil klasičnega tečaja	da 22 (39%)	ne 35 (61%)	Skupaj 57 (100%)	57	77	1,6	0,5				
Q8b	raje bi se izobraževal v spletni učilnici	41 (69%)	18 (31%)	59 (100%)	59	77	1,3	0,5				
Q8c	vseeno mi je	21 (42%)	29 (58%)	50 (100%)	50	77	1,6	0,5				

Q9	Prosimo, da ocenite knjižnico FU kot celoto. V kolikšni meri se strinjate s spodnjimi trditvami. Ocenite na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni, da se s trditvijo popolnoma ne strinjate, 5 pa, da se s trditvijo popolnoma strinjate.											
	Podvprašanja	Odgovori							Veljavni	Št. enot	Povprečje	Std. odklon

Q9a	knjižnica FU je prijazna ustanova	1 se popol- noma ne strinjam 0 (0%)	2 se ne strinja m 0 (0%)	3 se niti ne strinjam niti strinjam 6 (9%)	4 se strinjam 20 (30%)	5 se popol- noma strinjam 40 (61%)	Skupaj 66 (100%)	66	77	4,5	0,7
-----	--------------------------------------	---	--------------------------------------	---	------------------------------	--	------------------------	----	----	-----	-----

Q9b	knjižnica FU je zaupanja vredna ustanova	0 (0%)	2 (3%)	7 (11%)	14 (21%)	43 (65%)	66 (100%)	66	77	4,5	0,8
Q9c	knjižnica FU ima posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov	0 (0%)	3 (5%)	7 (11%)	19 (29%)	37 (56%)	66 (100%)	66	77	4,4	0,9
Q9d	knjižnica FU sledi razvoju novih informacijskih tehnologij	1 (2%)	3 (5%)	12 (18%)	23 (35%)	26 (40%)	65 (100%)	65	77	4,1	1,0
Q9e	knjižnica FU pozitivno vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija/dela	1 (2%)	3 (5%)	7 (11%)	19 (29%)	35 (54%)	65 (100%)	65	77	4,3	0,9

Q10	Kako ste bili zadovoljni z dosegljivostjo knjižničnih storitev v času Covid-19; kakšna druga pripomba, sugestija:				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	ok	1	1%	7%	7%
	glede na situacijo so se prilagodili moji želje, nimam slabe besede, se potrudijo, da imamo kar se da dobro izkusnjo :)	1	1%	7%	13%
	vse ok	1	1%	7%	20%
	stroški pošiljanja so bili kar visoki	1	1%	7%	27%
	-	1	1%	7%	33%
	/	1	1%	7%	40%
	odlično	1	1%	7%	47%
	zadovoljen	1	1%	7%	53%
	zelo zadovoljna	1	1%	7%	60%
	raje se obrnem na knjižnico fđv	1	1%	7%	67%
	za izvedbo so dobro poskrbeli	1	1%	7%	73%
	zadovoljen.	1	1%	7%	80%
	v času covid19 je bila dosegljivost knjižničnih storitev kakovostna in smo lahko pridobili vso gradivo.	1	1%	7%	87%
	zelo zadovoljni. rada bi izpostavila samo, da bi bilo dobro, če bi imeli računalniki v knjižnici zoom, saj te uporabe računalniki sedaj ne dovoljujejo. to bi bilo zelo koristno. prav tako bi bilo dobra možnost vklopa zvoka (seveda z uporabo slušalk). drugače pa vse super, knjižnica je morda majhna ampak ponuja vse kar si študent želi tekom študija..	1	1%	7%	93%
	boljši dostop do spletnih učilnic in vseh predmetov v njej	1	1%	7%	100%
Veljavni	Skupaj	15	19%	100%	

Q11	SPOL:				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (moški)	13	17%	20%	20%
	2 (ženski)	51	66%	80%	100%
Veljavni	Skupaj	64	83%	100%	

Povprečje	1,8	Std. odklon	0,4
-----------	-----	-------------	-----

Q12	V katero starostno skupino spadate?				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (do 20 let)	10	13%	16%	16%
	2 (21 – 30 let)	36	47%	56%	72%
	3 (31 – 40 let)	6	8%	9%	81%
	4 (41 – 50 let)	8	10%	13%	94%
	5 (več kot 51)	4	5%	6%	100%
Veljavni	Skupaj	64	83%	100%	

Povprečje	2,4	Std. odklon	1,1
-----------	-----	-------------	-----

Q13	Status:				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (dijak)	0	0%	0%	0%
	2 (študent FU)	53	69%	83%	83%
	3 (študent druge fakultete Univerze v Ljubljani)	1	1%	2%	84%
	4 (študent druge univerze ali samostojnega visokošolskega zavoda)	0	0%	0%	84%
	5 (brezposeln)	0	0%	0%	84%
	6 (zaposlen)	3	4%	5%	89%
	7 (zaposlen na FU)	7	9%	11%	100%
	8 (Drugo:)	0	0%	0%	100%
Veljavni	Skupaj	64	83%	100%	

Povprečje	2,8	Std. odklon	1,7
-----------	-----	-------------	-----

Q13_8_text	Q13 (Drugo:)				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa

Q14	Letnik študija:				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (1. stopnja, 1. letnik)	15	19%	23%	23%
	2 (1. stopnja, 2. letnik)	8	10%	13%	36%
	3 (1. stopnja, 3. letnik)	13	17%	20%	56%
	4 (1. stopnja, dodatno leto)	1	1%	2%	58%
	5 (1. stopnja, brez statusa)	1	1%	2%	59%
	6 (2. stopnja, 1. letnik)	9	12%	14%	73%
	7 (2. stopnja, 2. letnik)	7	9%	11%	84%
	8 (2. stopnja, dodatno leto)	2	3%	3%	88%
	9 (2. stopnja, brez statusa)	0	0%	0%	88%
	10 (3. stopnja)	2	3%	3%	91%
	11 (drugo (nisem študent))	6	8%	9%	100%
Veljavni	Skupaj	64	83%	100%	

Povprečje	4,4	Std. odklon	3,3
-----------	-----	-------------	-----

Q15	Način študija				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (redni)	52	68%	81%	81%
	2 (izredni)	7	9%	11%	92%
	3 (nisem študent)	5	6%	8%	100%
Veljavni	Skupaj	64	83%	100%	

Povprečje	1,3	Std. odklon	0,6
-----------	-----	-------------	-----

Q16	Koliko časa uporabljate našo knjižnico?				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (manj kot 1 leto)	22	29%	34%	34%
	2 (1–2 leti)	17	22%	27%	61%
	3 (3–4 leta)	9	12%	14%	75%
	4 (5 let ali več)	16	21%	25%	100%
Veljavni	Skupaj	64	83%	100%	

Povprečje	2,3	Std. odklon	1,2
-----------	-----	-------------	-----

Q17	Kako pogosto obiskujete našo knjižnico?				
	Odgovori	Frekvenca	Odstotek	Veljavni	Kumulativa
	1 (večkrat na teden)	7	9%	11%	11%
	2 (1 – 2 krat na mesec)	22	29%	34%	45%
	3 (nekajkrat v letu)	34	44%	53%	98%
	4 (knjižnice ne obiskujem)	1	1%	2%	100%
Veljavni	Skupaj	64	83%	100%	

Povprečje	2,5	Std. odklon	0,7
-----------	-----	-------------	-----