

### 6.3.3 Rezultati ankete za ocenjevanje tutorjev

Med 1. in 4. septembrom 2012 je bila med študenti izvedena tudi evalvacijska anketa za tutorje. Anketni vprašalnik je izpolnilo 157 respondentov. 13,4 % respondentov je prihajalo z Oddelka za anglistiko in amerikanistiko, 5,1 % z Oddelka za filozofijo, 6,4 % z Oddelka za geografijo, 8,9 % z Oddelka za germanistiko, 1,4 % z Oddelka za madžarski jezik in književnost, anglistiko in amerikanistiko, 5,1% z Oddelka za filozofijo, 6,4% z Oddelka za geografijo, 8,9% z Oddelka za germanistiko, 1,4% z Oddelka za madžarski jezik in književnost, 6,4% z Oddelka za pedagogiko, 13,4% z Oddelka za prevodoslovje, 3,2% z Oddelka za psihologijo, 18,5% z

Velika večina vseh vprašanih je *ocenila predstavitev načina razvrščanja predmetov s strani tutorjev na uvodnem sestanku kot dobro* (43,3 % DOBRO, 17,2 % ZELO DOBRO), 28,7 % pa kot ZADOVOLJIVO. Relativno nizko število vprašanih je ocenilo predstavitev kot slabo (6,4 % SLABO, 4,5 % ZELO SLABO).

Večina vprašanih (50,3 %) je v študijskem letu občasno potrebovala *pomoč oddelčnega tutorja*, pomoči pa ni potrebovala manj kot polovica respondentov (41,1 %). 8,3 % vprašanih je pomoč tutorja potrebovala pogosto.

Po mnenju večine respondentov so bili *oddelčni tutorji na voljo študentom* (47,1 % VEDNO, 40,1 % POGOSTO, 8,3 % REDKO), medtem ko je relativno malo vprašanih nasprotnega mnenja (4,5 %).

Velika večina vprašanih (86,6 %) je prepričanih, da so od oddelčnega tutorja pridobili informacije, ki so jih potrebovali. 13,4 % vprašanih si je želelo dodatnih informacij.

Velika večina vprašanih je ocenila delo oddelčnega tutorja kot pozitivno (34,4 % ZELO DOBRO, 40,8 % DOBRO, 21 % ZADOVOLJIVO), medtem ko jih nekaj z delom ni bila zadovoljnih (1,3 % SLABO, 2,5% ZELO SLABO).

Iz ankete o delu tutorjev je torej mogoče skleniti, da je delo tutorjev v očeh respondentov dobro. Tutorji opravljajo delo informiranja in svetovanja kompetentno in v skladu s pričakovanji študentov, študentom so na voljo in študenti tutorje potrebujejo.

### 6.3.4 Rezultati ankete za ocenjevanje knjižnice

Poročilo o spletni analizi ankete o zadovoljstvu uporabnikov Miklošičeve knjižnice - FPNM, ki je potekala od 3. decembra 2012 do 7. decembra 2012, torej en teden.

Anketo je izpolnilo 169 uporabnikov, in sicer 29 moških (17,2 %) in 140 žensk (82,8 %).

Glede na status je bilo 130 anketirancev študentov (76,9 %); 30 zaposlenih na UM (17,8 %); 7 zaposlenih (4,1 %); 1 absolvent (0,6 %) in 1 uporabnik brez statusa študenta, ki zaključuje z izpiti in se pripravlja za diplomu.

Analizo in grafično predstavitev je naredil računalnik. Dodajamo kratek komentar.

Najprej podatek, da je vzorec glede na anketo iz leta 2011 zelo majhen. Vzrok pripisujemo načinu izvedbe ankete, saj klasična izvedba zagotavlja večjo odzivnost in dejansko oddajo vprašalnikov.

1. Na vprašanje, kako pogosto obiščete knjižnico, uporabniki najpogosteje obiskujejo knjižnico mesečno ali pridejo večkrat na teden, ko potrebujejo gradivo za študij pred izpiti. Opisni odgovori na vprašanje Zakaj? so najpogosteje, da potrebujejo gradivo za potrebe študija.

2. Kako ste zadovoljni s kakovostjo storitev v Miklošičevi knjižnici FPNM?

Večina uporabnikov je odgovorilo, da so zadovoljni (45,0 %) oziroma zelo zadovoljni (35,5 %). Iz opisnih odgovorov je razvidno, da zelo cenijo prijaznost, hitro opravljanje storitev, ažurnost, agilnost, organizacijo dela. Zadovoljni so tudi z bogatim fondom. Opozarjajo na premalo število izvodov priporočene literature in učbenikov, vaj in metodičnih priročnikov za potrebe študija glede na število študentov.

3. Kako vam ustreza odpiralni čas Miklošičeve knjižnice - FPNM?

Veliki večini potencialnih uporabnikov (študentje) odpiralni čas ustreza (55,0 %) in delno ustreza (35,5 %), 14 anketirancem (8,3 %) odpiralni čas ne ustreza; 1 uporabnik (0,6 %) meni, da bi bilo bolje, da bi bila knjižnica dlje časa odprta, in enemu uporabniku (0,6 %) nikakor ne ustreza, saj je knjižnica, ko konča s predavanji, že zaprta.

4. Zakaj obiskujete knjižnico?

Anketiranci so najpogosteje obkročili (149 anketirancev) odgovor Izposoja študijske literature (88,2 %), sledi obisk čitalnice (8,3 %) za potrebe učenja.

5. Kako ste zadovoljni z okoljem, prostori in opremo Miklošičeve knjižnice - FPNM?

Uporabniki so z lokacijo (4,4) in postavitvijo gradiva (4,0) zadovoljni; z računalniki (2,7), pogoji za učenje (3,2) in udobnostjo (3,0) pa so manj zadovoljni. Opazili so zastarelo notranjo opremo, neudobne stole ter opozorili na težke pogoje za študij v čitalnici, ker je čitalnica združena z izposajo knjig.

6. Kako ste zadovoljni s knjižno zbirko oz. literaturo, ki vam je na voljo?

Uporabniki so na šesto vprašanje odgovorili: najbolj so zadovoljni z učbeniki (3,8) in knjigami (3,8). Z učbeniki so zadovoljni, vendar opozarjajo na potrebe po večjem številu izvodov istega naslova glede na število študentov. Pri knjižnih novostih (3,3) si želijo več gradiva novejšega datuma (2011 in 2012), tudi tuje literature, predvsem v angleškem jeziku na vseh študijskih področjih. Opazili so, da smo v koledarskem letu 2012 prenehali z nakupom slovenskih novitet in učbenikov (leto 2012).

## 7. Katere storitve v Miklošičevi knjižnici - FPNM uporabljate?

Anketiranci so na sedmo vprašanje najpogosteje odgovorili, da redno uporabljajo storitev Izposoje in vračanje gradiva (4,6). Temu sledi uporaba knjižničnega kataloga COBISS/OPAC (4,3). Pogosto uporabljajo spletno naročanje/rezervacije in podaljševanje gradiva (3,9).

## 8. Kako ste zadovoljni z osebjem knjižnice?

Odgovori uporabnikov na vprašanje osem kažejo na visoko strokovnost in profesionalen odnos, ki ga delavci knjižnice nudijo uporabnikom. Strokovnost (4,2), odnos do uporabnikov (4,0) in pomoč uporabnikom (4,1) so ocenjeni zelo dobro.

## 9. Vaše želje, predlogi v zvezi z Miklošičevo knjižnico - FPNM

Na vprašanje devet je odgovorilo 36 anketirancev. Odgovore lahko združimo v štiri sklope, in sicer se nanašajo na: knjižno zbirko, notranjo opremo, storitve in odpiralni čas ter kadre.

1. Knjižna zbirka je bogata in najdejo večino gradiva, potrebnega za študij. Pri učbenikih, vajah in metodičnih priročnikih opozarjajo na premajhno število enot učbeniškega gradiva (učbeniki) glede na število študentov. Zaznali so upad nakupa v letu 2011 in 2012. Predlagajo nakup več enot tega gradiva. Prav tako je tudi z drugo priporočeno študijsko literaturo; želijo več enot istega naslova in slovenske novitete.

2. Notranja oprema je zastarela (iz leta 1978, ko je bila ta visokošolska knjižnica najmodernejša knjižnica v Sloveniji). Predlagajo nakup bolj udobnih stolov (le-ti so plastični in neudobni). Opozarjajo na moteč element združene čitalnice in izposoje gradiva. Predlagajo izolacijo študijskih mest, da bi lahko v miru študirali in jih hrup in procesi izposoje ne bi motili med študijem.

3. Storitve in odpiralni čas. Storitve knjižnice so anketiranci zelo dobro ocenili. Opazili so strokovnost, profesionalnost, ažurnost in dobro organizacijo dela. Največ si izposojajo in vračajo gradivo. Uporabljajo iskalnik za iskanje knjižničnega gradiva COBISS/OPAC. Pogosto uporabljajo storitve spletnega naročanja, rezervacije/podaljševanje gradiva. Velika večina je z odpiralnim časom zadovoljna in zelo zadovoljna, nekaj anketirancev ni zadovoljnih (1,8 %).

4. Kader Miklošičeve knjižnice - FPNM so uporabniki ocenili zelo dobro na vseh področjih, tako glede strokovnosti, odnosa do uporabnikov in pomoči pri iskanju.

## OCENA STANJA in razmišljanja vodje knjižnice Mojce Garantini

*Vse odgovore smo sprejeli konstruktivno. Veseli smo tako pohval kot kritik. Le-teh je bilo malo in še te so bile v veliki večini usmerjena na fond, opremo in knjižnično zbirko, na kar pa sami zaposleni v knjižnici nimamo neposrednega vpliva. Vsa leta se trudimo in borimo za nakup gradiva in izboljšanje razmer.*

*Glede odpiralnega časa knjižnice. Knjižnica je bila v preteklih letih odprta do 19. ure. Upabniki so bili v prostorih knjižnice do 15.30. Uradni delovni čas »podaljšujemo« z individualnim dogovorom, tako da članom knjižnice pripravimo gradivo in ga le-ti lahko »prevzamejo« pri vratarju. Prav tako lahko gradivo po dogovoru pri vratarju tudi vrnejo. Podaljšan odpiralni čas pomeni drugačno dnevno notranjo organizacijo dela zaposlenih, ki pa jih je glede na obseg dela, število uporabnikov, ki jih je več, kot je potencialnih uporabnikov, raznolikost in specifičnost dela, premalo. Zaposleni v Miklošičevi knjižnici - FPNM smo med »študijskim letom« (sedem mesecev) ob koncu tedna psihično in fizično izčrpani, pogosto zboleavamo ...*

*Predlogi in kritike so utemeljeni in upravičeni. Zagotavljamo, da se bomo še naprej trudili in skušali upoštevati predloge anketirancev. V dolgoročni plan Miklošičeve knjižnice - FPNM bomo dali izdelavo kompaktnega skladišča in nakup notranje opreme; kratkoročni plan pa je nakup študijske literature in učbenikov za potrebe študentov in zaposlenih na UM ter posodabljanje ITK opreme. V letu 2013 bomo izvedli inventuro knjižničnega fonda. Žal se bojimo črnogledih napovedi o racionalizaciji sredstev. Vsekakor se bomo trudili v danih razmerah.*

*Z anketo bomo seznanili vodstva fakultet in tudi ustrezne odgovorne na ravni Univerze v Mariboru. Vse je odvisno od financiranja.*

*V Miklošičevi knjižnici - FPNM se trudimo, da bi v okviru finančnih zmožnosti članic kupovali potrebno gradivo.*