

## Rezultati ankete za ocenjevanje knjižnice

Poročilo o spletni analizi ankete o zadovoljstvu uporabnikov Miklošičeve knjižnice - FPNM, ki je potekala od 21. oktobra 2013 do 30. oktobra 2013, to je deset dni. Izidi ankete so objavljeni na spletni strani Filozofske fakultete Univerze v Mariboru (UM FF).

To je druga spletna anketa. Nanjo smo uporabnike opozarjali ustno, preko elektronske pošte in spleta.

Anketo je izpolnilo 69 uporabnikov, in sicer 22 moških (31,9 %) in 47 žensk (68,1 %).

Glede na status je bilo 40 anketirancev študentov (58,0 %); 21 zaposlenih na UM (30,4 %); 6 zaposlenih (8,7 %); 1 bivša študentka in zaposlena na FNM (1,4 %) in 1 bivši študent (1,4 %).

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

Najprej podatek, da je vzorec glede na anketo iz leta 2011 (169 anketirancev) majhen. Vzrok je verjetno v prenasičenosti uporabnikov s spletnimi anketami.

### 1. Kako pogosto obiščete Miklošičevo knjižnico - FPNM?

|                        |               |                |
|------------------------|---------------|----------------|
| vsak dan               | 2,9%          | (2)            |
| večkrat na teden       | 30,4%         | (21)           |
| mesečno                | 46,4%         | (32)           |
| nekajkrat letno        | 18,8%         | (13)           |
| ne obiskujem knjižnice |               | (0)            |
| Drugo: tedensko        | 1,4%          | (1)            |
| <b>SKUPAJ</b>          | <b>100,0%</b> | <b>69 (69)</b> |

1. Na vprašanje Kako pogosto obiščete knjižnico? uporabniki najpogosteje obiskujejo knjižnico mesečno (32 - 46,4%) ali pridejo večkrat na teden (21 - 30,4 %), nekateri pridejo nekajkrat letno (13 - 18,8 %), 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?

|                  |               |                |
|------------------|---------------|----------------|
| nezadovoljen     | 2,9%          | (2)            |
| delno zadovoljen | 13,0%         | (9)            |
| zadovoljen       | 43,5%         | (30)           |
| zelo zadovoljen  | 40,6%         | (28)           |
| neopredeljen     |               | (0)            |
| <b>SKUPAJ</b>    | <b>100,0%</b> | <b>69 (69)</b> |

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

Največ anketirancev (30) je odgovorilo, da so zadovoljni (43,5 %) oziroma zelo zadovoljni (28 - 40,6 %). Delno zadovoljnih je (9 - 13,0 %) in dva nezadovoljna (2 - 2,9 %). Iz opisnih odgovorov je razvidno, da so uporabniki naše knjižnice zadovoljni in zelo zadovoljni (58 - 84,1 %) s kakovostjo storitev.

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

|  |  |               |                |
|--|--|---------------|----------------|
| ustreza  |  | 65,2%         | (45)           |
| delno ustreza  |  | 21,7%         | (15)           |
| ne ustreza   |  | 11,6%         | (8)            |
| Drugo: za en dan bi priporočala, da je knjižnica odprta do večera. |  | 1,4%          | (1)            |
| <b>SKUPAJ</b>  |  | <b>100,0%</b> | <b>69 (69)</b> |

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

Veliko anketirancem (45 - 65,2 %) odpiralni čas ustreza in delno ustreza (15 - 21,7 %) skupaj 60 anketirancem, kar pomeni 86,9 % uporabnikom; ne ustreza pa 8 anketirancem (11, 6 %) in 1 anketiranka (1,4 %) priporoča, da bi bila knjižnica en dan odprta do večera.

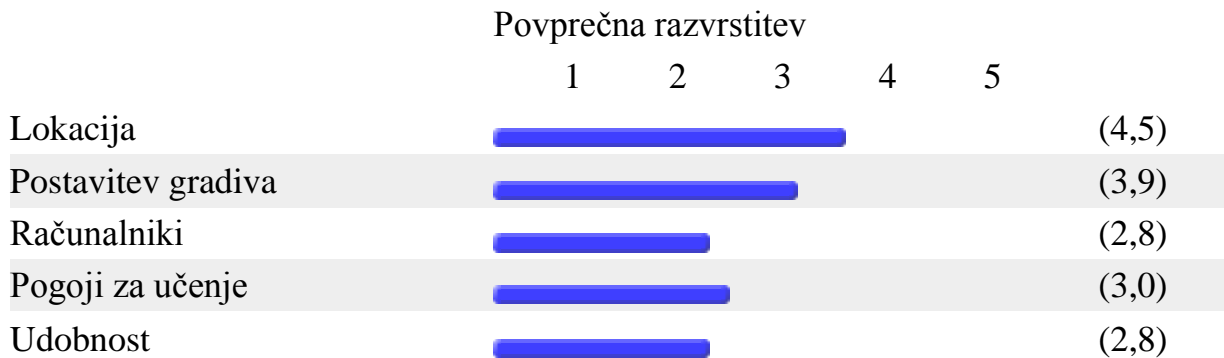
### 4. Zakaj obiskujete knjižnico?

|                                    |  |               |                |
|------------------------------------|--|---------------|----------------|
| izposoja študijske literature      |  | 92,8%         | (64)           |
| obisk čitalnice (prebiranje revij) |  | 2,9%          | (2)            |
| obisk čitalnice (učenje)           |  | 4,3%          | (3)            |
| uporaba računalnika in interneta   |  |               | (0)            |
| iskanje po bazah                   |  |               | (0)            |
| <b>SKUPAJ</b>                      |  | <b>100,0%</b> | <b>69 (69)</b> |

#### 4. Zakaj obiskujete knjižnico?

Anketiranci so najpogosteje obkrožili odgovor izposoja študijske literature (64 - 92,8 %), obisk čitalnice za prebiranje revij (2 - 2,9) in za učenje (3 - 4,3 %).

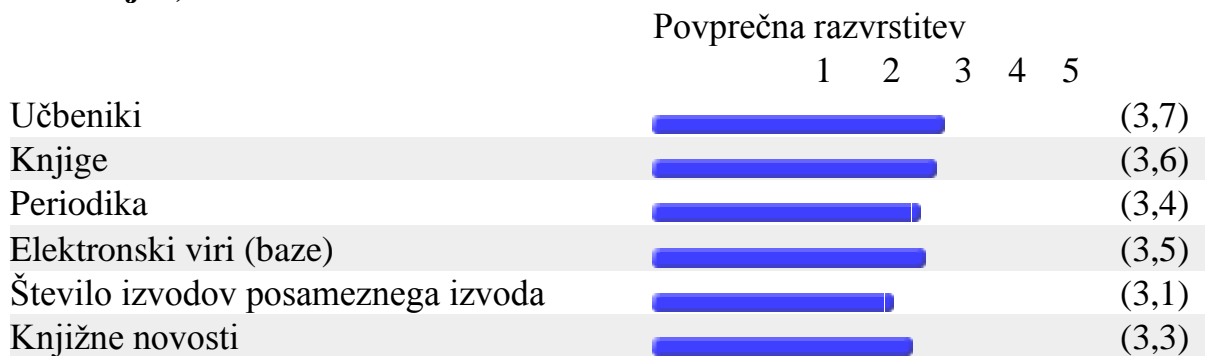
**5. Kako ste zadovoljni z okoljem, prostori in opremo Miklošičeve knjižnice - FPNM? (1 - nezadovoljen, 2 - delno zadovoljen, 3 - neopredeljen, 4 - zadovoljen, 5 - zelo zadovoljen)**



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

Uporabniki so najbolj zadovoljni z lokacijo (4,5) in postavitvijo gradiva (3,9), nato s pogoji za učenje (3,0) in enako z računalniki (2,8) in udobnostjo (2,8). Opozorili so nas na neudobne stole, zastarelo notranjo opremo 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? (1 - nezadovoljen, 2 - delno zadovoljen, 3 - neopredeljen, 4 - zadovoljen, 5 - zelo zadovoljen)**



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 (3,7) in knjigami (3,6), nato elektronskimi viri (baze) (3,5), sledi periodika (3,4), nato pa knjižne novosti (3,3) in število izvodov posameznega gradiva (3,1).

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, 2012 in 2013), 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 in 2013).

## 7. Katere storitve v Miklošičevi knjižnici - FPNM uporabljate? ( 1 - Nikoli, 3 - Občasno, 5 - Redno)

|  | Povprečna razvrstitev |   |   |   |   |       |
|--|-----------------------|---|---|---|---|-------|
|  | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 |       |
| knjižnični katalog COBISS/OPAC                       |                       |   |   |   |   | (4,2) |
| spletno naročanje, rezervacije/podaljševanje gradiva |                       |   |   |   |   | (3,9) |
| ponudbe elektronskih virov                           |                       |   |   |   |   | (3,1) |
| izposoja, vračanje gradiva                           |                       |   |   |   |   | (4,5) |
| uporaba interneta                                    |                       |   |   |   |   | (2,5) |
| pomoč informatorja                                   |                       |   |   |   |   | (2,9) |

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

Anketiranci so na sedmo vprašanje najpogosteje odgovorili, da redno uporabljajo storitev Izposoje in vračanje gradiva (4,5). Temu sledi uporaba knjižničnega kataloga COBISS/OPAC (4,2). Pogosto uporabljajo spletno naročanje/rezervacije in podaljševanje gradiva (3,9), temu sledijo ponudba elektronskih virov (3,1), pomoč informatorja (2,9) in uporaba interneta (2,5).

## 8. Kako ste zadovoljni z osebjem knjižnice? (1 - nezadovoljen, 2 - delno zadovoljen, 3 - neopredeljen, 4 - zadovoljen, 5 - zelo zadovoljen)

|                     | Povprečna razvrstitev |   |   |   |   |       |
|---------------------|-----------------------|---|---|---|---|-------|
|                     | 1                     | 2 | 3 | 4 | 5 |       |
| Strokovnost         |                       |   |   |   |   | (4,4) |
| Odnos do uporabnika |                       |   |   |   |   | (4,2) |
| Pomoč uporabnikom   |                       |   |   |   |   | (4,2) |

### 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 (4,4), odnos do uporabnikov (4,2) in pomoč uporabnikom (4,2) so ocenjeni zelo dobro. Vsi parametri so ocenjeni nad 4 in vsi za vsaj en odstotek višje kakor v lanski anketi.

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

Na vprašanje devet je odgovorilo 20 anketirancev. 16 anketirancev je izrazilo svoje misli, želje, ideje in pohvale; 4 so bili »tihu - ni pisnega odgovora«. Odgovore 16-ih lahko združimo v štiri sklope, in sicer se nanašajo na: najpogosteje na (1.) knjižnično zbirko (9 anketirancev), (2.) notranjo opremo in pogoje dela (3 anketiranci), (3.) odpiralni čas (3 anketiranci) in (4.) odnos (3 anketiranci). Nekateri anketiranci odgovarjajo na več kot en od zgoraj omenjenih sklopov.




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 studentov. Zaznali so upad nakupa (2012, 2013). Predlagajo nakup več enot gradiva aktualnih avtorjev za poglobljen študij. Prav tako je tudi z drugo priporočeno študijsko literaturo; želijo več enot istega naslova in slovenske novitete ter gradivo v angleškem jeziku.

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. Odpiralni čas. Veliko anketirancem ustreza (65,2 %) in delno ustreza (21.7 %), skupaj torej 86,9 %. Nekaj anketirancem ne ustreza (11,6 %) in 1 anketiranka (1,4 %) priporoča, da je knjižnica odprta do večera. Trije anketiranci so glede odpiralnega časa zapisali svoje mnenje, ki bi jih rada prepisala v celoti. 1. »daljši delovni čas« 2. »delovni čas do 18. ure. Premalo strokovne literature (tudi na področju prevodoslovja« in 3. »Knjižnica bi lahko vsaj kakšen dan na teden delovala popoldne/zvečer. Ni mi všeč, da ko stopiš v knjižnico, te knjižničarke takoj opozorijo, da se ne smeš pogovarjati; same pa klepetajo tako, da je to za učenje moteče. Učni prostor se mi ne zdi dovolj izoliran.«

4. Odnos. Kader Miklošičeve knjižnice - FPNM so uporabniki ocenili zelo dobro na vseh področjih, tako glede strokovnosti, odnosa do uporabnikov in pomoči uporabnikom. V primerjavi z lanskoletno oceno so vsi trije parametri ocenjeni vsaj za odstotek višje (strokovnost 4,4 (lani 4,2); odnos do uporabnikov 4,2 (lani 4,0) in pomoč uporabnikom 4,2 (lani 4,1)). Zapisali so: 1. »S storitvami knjižnice sem nadvse zadovoljna, saj se knjižničarke praktično v trenutku odzivajo na potrebe, ki jih imam kot uporabnica knjižnice. Njihovo delo je vzorno in je o njem mogoče govoriti samo v presežnikih.« 2. »Čestitam vsem za dobro delo in želim, da knjižnica lokacijsko ostane del fakultete, kar je nujno tako za študente kot zaposlene.« 3. »Kar tako naprej in hvala za vaš trud.«

## 10. Spol

|               |  |                |
|---------------|--|----------------|
| Moški         |  31,9%          | (22)           |
| Ženski        |  68,1%          | (47)           |
| <b>SKUPAJ</b> |  <b>100,0%</b> | <b>69 (69)</b> |

## 11. Status

|  |  |                |
|--|--|----------------|
| študent                                    |  58,0%          | (40)           |
| zaposlen na UM                             |  30,4%          | (21)           |
| zaposleni                                  |  8,7%           | (6)            |
| Drugo: bivša študentka in zaposlena na FNM |  1,4%           | (1)            |
| Drugo: Bivši študent                       |  1,4%           | (1)            |
| <b>SKUPAJ</b>                              |  <b>100,0%</b> | <b>69 (69)</b> |

### 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 knjižnično zbirko, notranjo opremo, odpiralni čas in odnos. Na številne stvari sami redno zaposleni nimamo neposrednega vpliva. Knjižnični delavci smo nepedagoški javni uslužbenci, plačani slabše kot stanovski kolegi na osnovnih in srednjih šolah za pogosto strokovno bolj zahtevno in veliko obsežnejše delo. Pa vendar delamo brez pritoževanje, v duhu velikega altruizma. Vodstvene delavce gnjavimo, naj kupujemo knjižne novosti ter študijsko gradivo v slovenskem in angleškem jeziku; priporočeno študijsko gradivo vsaj v dveh izvodih in seveda učbenike za osnovno in srednjo šolo za potrebe delovnih praks študentov. Prosimo za tujo literaturo in baze podatkov v koordinaciji vseh visokošolskih knjižnic univerze v Mariboru. Ker ni denarja »beračimo« pri drugih knjižnicah (v Sloveniji in zunaj) za darove in z njimi zamenjamo gradivo. Uporabnike sprejmemo medse takšne, kakršni so, z zavedanjem, da jim moramo pomagati in jih usmerjati, da bodo postali odrasli odgovorni državljani. Pomagamo tudi pri stvareh, ki niso v opisih naših delovnih mest. 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. Uporabniki 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 ...

Odnos je med zaposlenimi v kolektivu kakor tudi do uporabnikov tako študentov, profesorjev in vseh ostalih uporabnikov profesionalen. V knjižnici vzpostavljamo red s tišino, da so pogoji za vse uporabnike čim bolj enakopravni. Ne dovolimo pisanja po gradivu. Pri vsem ostalem z uporabniki nimamo težav, prav nasprotno z njimi zelo lepo sodelujemo.

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. Z anketo bomo seznanili vodstva fakultet in tudi ustrezne odgovorne na ravni Univerze v Mariboru. Vse je odvisno od financiranja in zavedanja, kam in kako želimo.