

## UVOD

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 %).

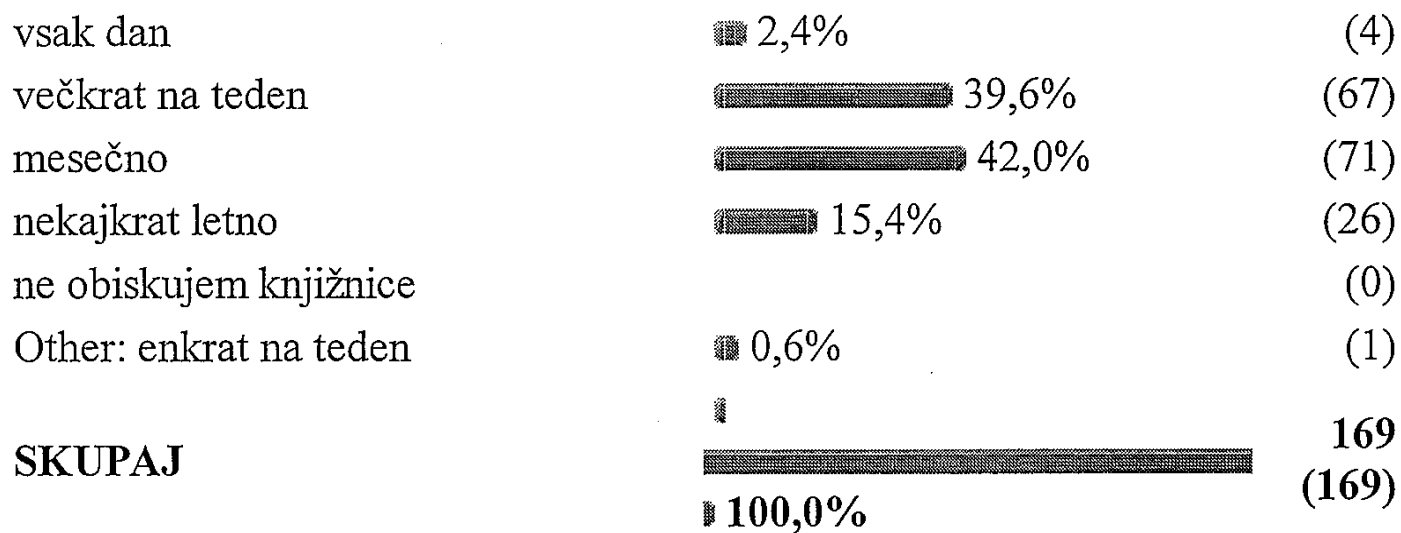
Glede na status je bilo 130 anketirancev študentov (76,9 %); 30 zaposlenih na UM (17,8 %); 7 zaposlenih (4,1 %);

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 obvestilo, 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. Kako pogosto obiščete Miklošičevo knjižnico - FPNM?



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.

## Vprašanje 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.

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

nezadovoljen	1,8%	(3)
delno zadovoljen	16,6%	(28)
zadovoljen	45,0%	(76)
zelo zadovoljen	35,5%	(60)
neopredeljen	1,2%	(2)
<b>SKUPAJ</b>	100,0%	<b>169</b> <b>(169)</b>

### Vprašanje 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, je že zaprta.

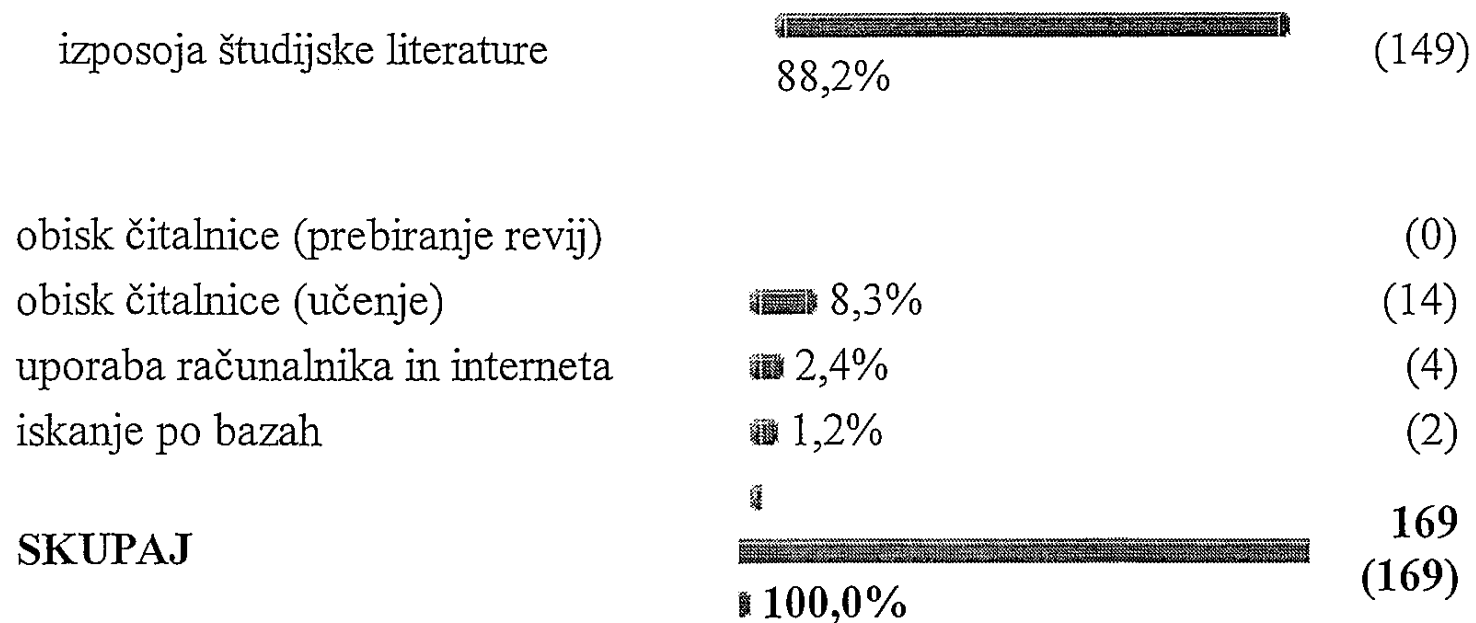
#### 3. Kako vam ustreza odpiralni čas Miklošičeve knjižnice - FPNM?

ustreza		55,0%	(93)
delno ustreza		35,5%	(60)
ne ustreza		8,3%	(14)
Other: bilo bi boljše da je knjižnica dlje časa odprta		0,6%	(1)
Other: Nikakor ne ustreza, ko sem konec s predavanji, je že zaprta.		0,6%	(1)
<b>SKUPAJ</b>		<b>100,0%</b>	<b>169 (169)</b>

#### Vprašanje 4: Zakaj obiskujete knjižnico?

Anketiranci so na vprašanje Zakaj obiskujete knjižnico? najpogosteje obkrožili (149 anketirancev) odgovor Izposoja študijske literature (88,2 %), sledi obisk čitalnice (učenje) (8,3 %) za potrebe učenja.

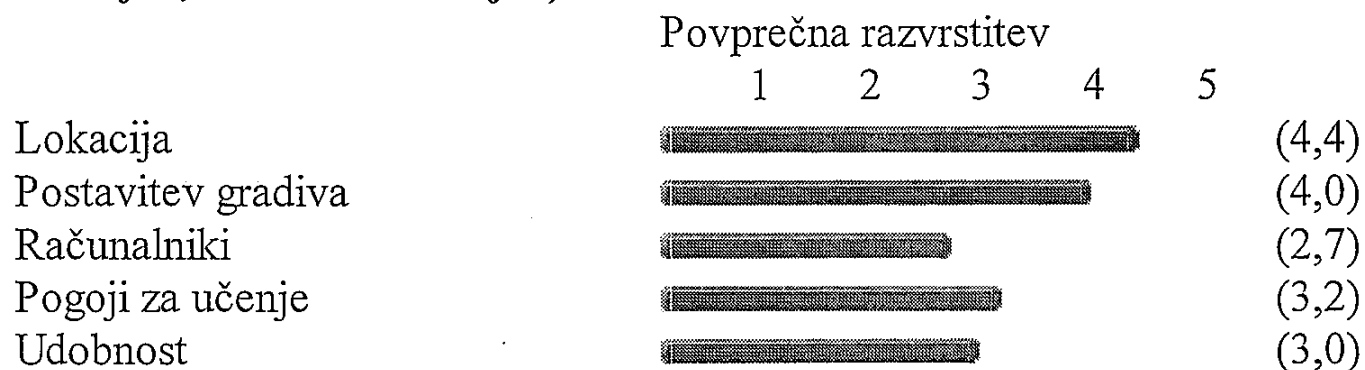
#### 4. Zakaj obiskujete knjižnico?



### Vprašanje 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 izposojjo knjig.

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



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

Uporabniki so na šesto vprašanje Kako ste zadovoljni s knjižno zbirko oziroma literaturo, ki vam je na voljo? 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).

### 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)

	Povprečna razvrstitev					
	1	2	3	4	5	
Učbeniki						(3,8)
Knjige						(3,8)
Periodika						(3,6)
Elektronski viri (baze)						(3,6)
Število izvodov posameznega izvoda						(3,1)
Knjižne novosti						(3,3)

## Vprašanje 7: Katere storitve v Miklošičevi knjižnici – FPNM uporabljate?

Anketiranci so na sedmo vprašanje Katere storitve v Miklošičevi knjižnici uporabljate? najpogosteje odgovorili, da redno uporabljajo storitev Izposoja in vračanje gradiva (4,6). Temu sledi uporaba knjižničnega kataloga COBISS/OPAC (4,3). Pogosto uporabljajo spletno naročanje/rezervacije in podaljševanje gradiva (3,9).

### 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						(4,3)
spletno naročanje, rezervacije/podaljševanje gradiva						(3,9)
ponudbe elektronskih virov						(2,9)
izposoja, vračanje gradiva						(4,6)
uporaba interneta						(2,8)
pomoč informatorja						(2,8)



### Vprašanje 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.

#### 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						(4,2)
Odnos do uporabnika						(4,0)
Pomoč uporabnikom						(4,1)

## Vprašanje 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.

## 10. Spol

Moški	 17,2%	(29)
Ženski	 82,8%	(140)
<b>SKUPAJ</b>	 <b>100,0%</b>	<b>169</b> <b>(169)</b>

## 11. Status

študent	 76,9%	(130)
zaposlen na UM	 17,8%	(30)
zaposleni	 4,1%	(7)
Other: absolvent	 0,6%	(1)
Other: nimam več statusa študenta, a zaključujem z izpiti in se pripravljam za diplomo	 0,6%	(1)
<b>SKUPAJ</b>	 <b>100,0%</b>	<b>169</b> <b>(169)</b>

## Zaključki in razmišljanja

Najprej se zahvaljujemo vsem uporabnikom, anketirancem prvega spletnega anketnega vprašalnika glede zadovoljstva uporabnikov Miklošičeve knjižnice – FPNM. V anketi je sodelovalo 169 anketirancev, uporabnikov knjižnice. Naslednje leto bomo na anketo opozarjali bolj »agresivno«.

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. 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 ...

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.

Pred nami je novo leto 2013, ko bomo morali znati najboljše narediti s tem, kar imamo.

Vsem želimo vse dobro.

Srečno.

Kolektiv Miklošičeve knjižnice – FPNM.