

Poročilo ankete za ocenjevanje knjižnice

Poročilo o spletni analizi ankete o zadovoljstvu uporabnikov Miklošičeve knjižnice – FPNM, ki je potekala od 28. oktobra 2014 do 4. novembra 2014. Izidi ankete so objavljeni na spletnih straneh Filozofske fakultete Univerze v Mariboru (UM FF): <http://www.ff.um.si/o-fakulteti/komisije-senata/komisija-za-ocenjevanje-kakovosti/> in na <http://www.ff.um.si/o-fakulteti/miklosiceva-knjiznica/>.

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

Anketo je izpolnilo 139 uporabnikov, in sicer 29 moških (20,9 %) in 110 žensk (79,1 %).

Glede na status je bilo 107 anketirancev študentov (77,0 %); 24 zaposlenih na UM (17,3 %); 8 zaposlenih (5,8 %);

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


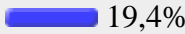





Najprej podatek, da je vzorec glede na anketo iz leta 2012 (69 anketirancev) večji.

1. Kako pogosto obiščete Miklošičevo knjižnico - FPNM?

vsak dan	2,2%	(3)
večkrat na teden	30,9%	(43)
mesečno	55,4%	(77)
nekajkrat letno	10,1%	(14)
ne obiskujem knjižnice		(0)
Drugo: tedensko	0,7%	(1)
Drugo: večkrat mesečno	0,7%	(1)
SKUPAJ	100,0%	139 (139)

Na vprašanje Kako pogosto obiščete knjižnico? Uporabniki najpogosteje obiskujejo knjižnico mesečno (77 – 55,4 %) ali pridejo večkrat na teden (43 – 30,9 %), nekateri pridejo nekajkrat letno (14 – 10,1 %), 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	 0,7%	(1)
delno zadovoljen	 19,4%	(27)
zadovoljen	 42,4%	(59)
zelo zadovoljen	 35,3%	(49)
neopredeljen	 1,4%	(2)
Drugo: s knjigami zadovoljen, knjižnicarke pa niso pripravljene pomagati	 0,7%	(1)
SKUPAJ	 100,0%	139 (139)






Največ anketirancev (59) je odgovorilo, da so zadovoljni (42,4 %) oziroma zelo zadovoljni (49 – 35,3 %). Delno zadovoljnih je (27 – 19,4 %) in dva nezadovoljna (1 – 0,7 %). Iz opisnih odgovorov je razvidno, da so uporabniki naše knjižnice zadovoljni in zelo zadovoljni (108 – 77,7 %) s kakovostjo storitev.

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

ustreza	 57,6%	(80)
delno ustreza	 34,5%	(48)
ne ustreza	 6,5%	(9)
Drugo: Knjižnica ne upošteva urnikov izrednih študentov!	 0,7%	(1)
Drugo: Prehitro zapirajo.	 0,7%	(1)
SKUPAJ	 100,0%	139 (139)






Veliko anketirancem (80 – 57,6 %) odpiralni čas ustreza in delno ustreza (48 – 34,5 %) skupaj 128 anketirancem, kar pomeni 92,1 % uporabnikom; ne ustreza pa 9 anketirancem (6,5 %) in 2 anketiranca si želita, da bi bila knjižnica dlje odprta.

4. Zakaj obiskujete knjižnico?

izposoja študijske literature	 95,0%	(132)
obisk čitalnice (prebiranje revij)		(0)
obisk čitalnice (učenje)	 2,9%	(4)
uporaba računalnika in interneta	 1,4%	(2)
iskanje po bazah	 0,7%	(1)
SKUPAJ	 100,0%	139 (139)


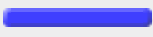




Anketiranci so najpogosteje obkrožili odgovor izposoja študijske literature (132 – 95,0 %) in za učenje (4 – 2,9 %), dva za uporabo računalnika ter eden za iskanje po bazah. Nihče ne obiskuje čitalnice za prebiranje revij.

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

Lokacija		(4,5)
Postavitev gradiva		(4,1)
Računalniki		(3,0)
Pogoji za učenje		(3,3)
Udobnost		(3,0)

Uporabniki so najbolj zadovoljni z lokacijo (4,5) in postavitvijo gradiva (4,1), nato s pogoji za učenje (3,3), sledi delo z računalniki (3,0) in udobnost (3,0). Veliko jih želi zmogljivejšo računalniško opremo.


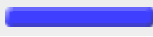




6. Kako ste zadovoljni s knjižno zbirko oz. literaturo, ki vam je na voljo?

Učbeniki		(3,8)
Knjige		(3,8)
Periodika		(3,5)
Elektronski viri (baze)		(3,5)
Število izvodov posameznega izvoda		(3,2)
Knjižne novosti		(3,3)

Uporabniki so na šesto vprašanje odgovorili: najbolj so zadovoljni z učbeniki (3,8) in knjigami (3,8), nato elektronskimi viri (baze) (3,5), sledi periodika (3,5), nato pa knjižne novosti (3,3) in število izvodov posameznega gradiva (3,2).

Z učbeniki so zadovoljni, vendar opozarjajo na potrebe po večjem številu izvodov istega naslova glede na število študentov. Pri knjižnih novostih si želijo več tuje beletristike.

7. Katere storitve v Miklošičevi knjižnici – FPNM uporabljate?

knjižnični katalog COBISS/OPAC		(4,2)
spletno naročanje, rezervacije/podaljševanje gradiva		(3,7)
ponudbe elektronskih virov		(2,7)
izposoja, vračanje gradiva		(4,5)
uporaba interneta		(2,3)
pomoč informatorja		(2,9)

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 (3,7), pomoč informatorja (2,9), temu sledijo ponudba elektronskih virov (2,7), in uporaba interneta (2,3). Narašča potreba po pomoči knjižničnih delavcev po iskanju gradiva.

8. Kako ste zadovoljni z osebjem knjižnice?

Strokovnost		(4,3)
Odnos do uporabnika		(4,1)
Pomoč uporabnikom		(4,1)

Odgovori uporabnikov na vprašanje osem kažejo na visoko strokovnost in profesionalen odnos, ki ga delavci knjižnice nudijo uporabnikom. Strokovnost (4,3), odnos do uporabnikov (4,1) in pomoč uporabnikom (4,1) so ocenjeni zelo dobro. Vsi parametri so ocenjeni nad 4.

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

Na vprašanje devet je odgovorilo 34 anketirancev. 32 anketirancev je izrazilo svoje misli, želje, ideje in pohvale, ki jih lahko združimo v štiri sklope:

- (1.) knjižnično zbirko (6 anketirancev),
- (2.) notranjo opremo in pogoje dela (8 anketiranci),
- (3.) odpiralni čas (6 anketiranci) in
- (4.) odnos 12 anketirancev - pet anketirancev je zelo pohvalilo delo knjižnice.

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 študentov. Želijo več beletristike v tujem jeziku. Nekateri moti postavitve gradiva po zbirkah.

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). Uporabniki si predvsem želijo zmogljivejšo računalniško opremo.

3. Odpiralni čas. Veliko anketirancem ustreza (80 - 57,6 %) in delno ustreza (48 - 34,5 %), skupaj torej 128 - 92,1 %). Nekaj anketirancem ne ustreza (9 - 6,5 %) in 2 anketirancema pa si želita daljši odpiralni čas. jo tako, da je to za učenje moteče.

4. Odnos. Kader Miklošičeve knjižnice – FPNM so uporabniki ocenili zelo dobro na vseh področjih, tako glede strokovnosti, odnosa do uporabnikov in pomoči uporabnikom. Ocene so podobne lanskim in so vse nad 4.

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. Vodstva fakultet opozarjamo na pomembnost nakupa nove literature v okviru finančnih zmožnosti. Zaradi omejenih finančnih zmožnosti se trudimo, da uporabnike navajamo na uporabo netiskanih virov. Dodeljujemo jim gesla, s katerimi lahko z različnimi informacijskimi sredstvi (pametni telefoni, tablice ...) od koderkoli in kadarkoli dostopajo do elektronskih virov (elektronske knjige in baze podatkov).

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 ... V začetku leta 2014 se je sodelovka upokojila, nadomestila ni.

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.

Opozoriti želimo na nerazumevanje glede prijaznosti. Knjižnični fond obsega več kot 146.000 enot. Kadar uporabnik išče gradivo, je najbolj učinkovito poiskati gradivo v lokalnem katalogu naše knjižnice, saj tako najlažje odgovorimo, kako najhitreje in najlažje do gradiva. Uporabniki pogosto prepisujejo napačne podatke, usmeritev k računalniku ni ne ignoranca in ne odlog dela. Je enostavno najhitrejša pot do cilja. Do uporabnikov nismo nikoli nesramni, tudi če ne znajo osnov, ki bi jih morali osvojiti že v osnovni ali srednji šoli. Pričakujemo, da vložijo svoj trud in se naučijo, saj bodo to potrebovali in v prihodnosti to znanje prenašali na učence in dijake. Samostojnih in aktivnih uporabnikov imamo zelo veliko.

Predlogi in kritike so utemeljeni in upravičeni. Zagotavljamo, da se bomo še naprej trudili in skušali upoštevati predloge anketirancev. Veliko let smo želeli kompaktno skladišče. V poletnih mesecih (avgust, september 2014) smo z velikim naporom zgradili in postavili gradivo v kompaktno skladišče; 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.