

## **Zadovoljstvo uporabnikov**

### **s storitvami Miklošičeve knjižnice - FPNM**

Navodilo: Pri vsaki točki izberite ustrezen odgovor.

Spoštovani uporabniki! Prosimo vas za sodelovanje. Anketa je anonimna, potrebujemo jo za poročilo o delu knjižnice. Zahvaljujemo se vam za sodelovanje.

Poročilo o spletni analizi ankete o zadovoljstvu uporabnikov Miklošičeve knjižnice – FPNM, ki je potekala od 7. decembra 2015 do 14. decembra 2015. 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 četrta spletna anketa. Nanjo smo uporabnike opozarjali ustno, preko elektronske pošte in spleta.

Anketo je izpolnilo 72 uporabnikov, in sicer 23 moških (31,9 %) in 49 žensk (68,1 %).

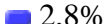





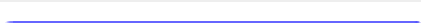
Glede na status je bilo 38 anketirancev študentov (52,8 %); 32 zaposlenih na UM (44,4 %); 2 zaposlena (2,8 %);

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

Najprej podatek, da je vzorec glede na anketo iz leta 2014 (139 anketirancev) manjši. V času izvajanja ankete so na IZUM-u selili podatke na nov računalnik, tako da sistem štiri dni ni deloval.

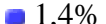





#### **1. Kako pogosto obiščete Miklošičevo knjižnico - FPNM?**

Na vprašanje Kako pogosto obiščete knjižnico? Uporabniki najpogosteje obiskujejo knjižnico mesečno (27 – 37,5 %) ali pridejo večkrat na teden (23 – 31,9 %), nekateri pridejo nekajkrat letno (18 – 25,0 %), ko potrebujejo gradivo za študij pred izpiti. Opisni odgovori na vprašanje Zakaj? so najpogosteje, da potrebujejo gradivo za potrebe študija. Dva uporabnika sta v knjižnici dnevno, eden tedensko in eden ne obiskuje knjižnice.

vsak dan	 2,8%	(2)
večkrat na teden	 31,9%	(23)
mesečno	 37,5%	(27)
nekajkrat letno	 25,0%	(18)
ne obiskujem knjižnice	 1,4%	(1)
Drugo: enkrat tedensko	 1,4%	(1)
<b>SKUPAJ</b>	 <b>100,0%</b>	<b>72 (72)</b>

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


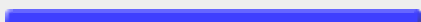
Največ anketirancev (31) je odgovorilo, da so zelo zadovoljni (43,1 %) oziroma zelo zadovoljni (27 – 37,5 %). Delno zadovoljnih je (12 – 16,7 %) in eden nezadovoljen (1 – 1,4 %). Iz opisnih odgovorov je razvidno, da so uporabniki naše knjižnice zelo zadovoljni in zadovoljni (58 – 80,6 %) s kakovostjo storitev.

nezadovoljen	 1,4%	(1)
delno zadovoljen	 16,7%	(12)
zadovoljen	 37,5%	(27)
zelo zadovoljen	 43,1%	(31)
neopredeljen	 1,4%	(1)
<b>SKUPAJ</b>	 <b>100,0%</b>	<b>72 (72)</b>

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





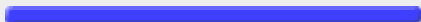
Veliko anketirancem (53 – 73,6 %) odpiralni čas ustreza in delno ustreza (16 – 22,2 %) skupaj 69 anketirancem, kar pomeni 95,8 % uporabnikom; ne ustreza pa 3 anketirancem (4,2 %).

ustreza	 73,6%	(53)
delno ustreza	 22,2%	(16)

ne ustreza	 4,2%	(3)
<b>SKUPAJ</b>	 <b>100,0%</b>	<b>72 (72)</b>

#### 4. Zakaj obiskujete knjižnico?

Anketiranci so najpogosteje obkrožili odgovor izposoja študijske literature (62 – 86,1 %) in za učenje (7 – 9,7 %), dva obisk čitalnice (prebiranje revij) ter eden za iskanje po bazah. Nihče ne obiskuje knjižnice za uporabo računalnika in interneta.

izposoja študijske literature	 86,1%	(62)
obisk čitalnice (prebiranje revij)	 2,8%	(2)
obisk čitalnice (učenje)	 9,7%	(7)
uporaba računalnika in interneta		(0)
iskanje po bazah	 1,4%	(1)
<b>SKUPAJ</b>	 <b>100,0%</b>	<b>72 (72)</b>

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

Uporabniki so najbolj zadovoljni z lokacijo (4,6) in postavitvijo gradiva (4,2), sledi udobnost (3,3) in delo z računalniki (3,1). Veliko jih želi zmogljivejšo računalniško opremo.

Lokacija  
 Postavitev gradiva  
 Računalniki  
 Pogoji za učenje  
 Udobnost

**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)**

Uporabniki so na šesto vprašanje odgovorili: najbolj so zadovoljni z učbeniki in elektronskimi viri (baze) (3,9), sledijo knjige (3,8), nato periodika in število izvodov posameznega gradiva (3,6) ter knjižne novosti (3,4).

Učbeniki

Knjige

Periodika

Elektronski viri (baze)

Število izvodov posameznega izvoda

Knjižne novosti

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

Anketiranci so na sedmo vprašanje najpogosteje odgovorili, da redno uporabljajo storitev Izposoje in vračanje gradiva (4,4). Temu sledi uporaba knjižničnega kataloga COBISS/OPAC (4,2). Pogosto uporabljajo spletno naročanje/rezervacije in podaljševanje gradiva (3,7), temu sledijo ponudba elektronskih virov (3,2) in pomoč informatorja (2,8) ter uporaba interneta (2,2).

knjižnični katalog COBISS/OPAC

spletno naročanje, rezervacije/podaljševanje gradiva

ponudbe elektronskih virov

izposoja, vračanje gradiva

uporaba interneta

pomoč informatorja

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

Odgovori uporabnikov na vprašanje osem kažejo na visoko strokovnost in profesionalen odnos, ki ga delavci knjižnice nudimo uporabnikom. Strokovnost (4,4), pomoč uporabnikom (4,3) in odnos do uporabnikov (4,2). Vsi parametri so ocenjeni nad 4.

Strokovnost

Odnos do uporabnika

Pomoč uporabnikom

**9. Vaše želje, predlogi v zvezi z Miklošičevo knjižnico - FPNM. Veselimo se vaših predlogov. Skušali jih bomo upoštevati in vključiti plan dela.**

Na vprašanje devet je odgovorilo 18 anketirancev. Anketiranci so najbolj pokarali zastarelo računalniško opremo. Nekaj je pripomb na notranjo opremo (pohištvo). Vmes so tudi pohvale in opazili so prenovljene prostore.

**# Odziv**

**2 /**

**1** Boljša opremljenost (pohištvo) v prostoru za učenje in bolj primeren prostor. Namreč - kdor se želi tam učiti se to le stežka, saj je vedno nekdo pri pultu za izposojajo gradiv in moti študenta pri učenju. S študijsko sobo so študenti sicer dobili prostor za skupinsko delo, kar je zelo pohvalno, še vedno pa ni urejen del za učenje, ki zahteva mir in tišino. Predlagam, da bi prvi del (vstop v knjižnico, kjer so gradiva - na levo) zaprli s steklom in bi bil prostor za učenje in tišina; gradivo pa premestili v drug del, kjer je tudi izposojevalnica. Zdaj pa sta dva dela in oba sta za učenje nefunkcionalna, zato se študenti tudi ne odločajo za učenje tam, ampak gredo raje v UKM.

**1** Boljši in hitrejši računalniki za delo pri študiju.

1 Da bi vas vse delavke knjižnice vodstva FPNM - fakultet bolj upoštevala. Prenova prostorov je pravi čas za začetek drugačnih odnosov!

1 Daljši delovni čas (knjižnica odprta skladno s fakulteto)

1 Mize, stoli, računalniki so fuč. Radiatorji pa tako glasni, da še svojih možganov včasih ne slišiš.

1 Nimam predlogov.

1 Odnosa do uporabnikov ne morem oceniti kar na splošno, ker niso vse zaposlene enake (nekatero zelo v redu, nekatere zelo slabo).

1 Po prenovi je še prijetnejša.

1 Popravilo/posodobitev računalnikov

1 Potrudite se, da bi delalo čim več računalnikov v knjižnici, ne pa da jih 80% ne dela.

1 Se mi zdi, da kar precej računalnikov trenutno ne dela - lahko bi jih popravili. Pa lahko bi ljudi bolj spodbujali, naj tam pri računalnikih šepetajo, če se že morajo pogovarjati.

1 So zelo prijazne, pomagajo.


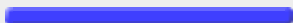

1 Upoštevanje tišine v čitalnici.

1 V predsobi delata dva ali ob dobrih dnevih trije računalniki. Če ostalih računalnikov ne moremo uporabljati, ne razumem zakaj so tam, da jemljejo prostor za učenje, branje.

1 več literature in bibliografskih enot

1 Vse je v redu nimam pripomb. Edino računalnike v študijski sobi bi lahko posodobili.

## 10. Spol

Moški	 31,9%	(23)
Ženski	 68,1%	(49)
<b>SKUPAJ</b>	 <b>100,0%</b>	<b>72 (72)</b>

## 11. Status

študent	 52,8%	(38)
zaposlen na UM	 44,4%	(32)

zaposleni  2,8% (2)

**SKUPAJ**  100,0% 72 (72)

**12. Ali ste že slišali za študijsko sobo Miklošičeve knjižnice -FPNM?**

Da  61,1% (44)

Ne  38,9% (28)

**SKUPAJ**  100,0% 72 (72)

**13. Ali uporabljate študijsko sobo Miklošičeve knjižnice - FPNM?**

Da  15,3% (11)

Ne, vendar jo nameravam uporabljati  8,3% (6)

Ne  75,0% (54)

**SKUPAJ**  98,6% 71 (72)