

FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE UNIVERZE V LJUBLJANI
OSREDNJA DRUŽBOSLOVNA KNJIŽNICA JOŽETA GORIČARJA

Ines Grlj

**ŠTUDIJA UPORABNIKOV OSREDNJE DRUŽBOSLOVNE KNJIŽNICE JOŽETA
GORIČARJA: PRIČAKOVANJA IN ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S
STORITVAMI KNJIŽNICE**

Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Ljubljana, 2020

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

IZJAVA O AVTORSTVU IN O JAVNI OBJAVI PISNE NALOGE

Spodaj podpisana, Ines Grlj, izjavljam, da sem avtor(ica) pisne naloge za bibliotekarski izpit za bibliotekarja z naslovom:

Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- sem pisno nalogo izdelal(a) samostojno in je moje avtorsko delo,
- so dela drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih navajam neposredno ali povzemam, navedena oziroma citirana v skladu s standardom APA,
- sem besedila ali podatke, ki so avtorsko zaščiteni, uporabil(a) v skladu z določbami zakona, ki določa avtorske pravice,
- je elektronska oblika pisne naloge istovetna s tiskano obliko naloge,
- na podlagi 23. člena Pravilnika o bibliotekarskem izpitu ter v skladu s prvim odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem javno objavo elektronske oblike pisne naloge na portalu Digitalne knjižnice Slovenije.

Podpis avtorice: Ines G.

V Ljubljani, dne 17. 6. 2020

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Ključna dokumentacijska informacija

Ime in PRIIMEK: Ines GRLJ

Naslov pisne naloge: Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice.

Kraj: Ljubljana

Leto: 2020

Število strani: 27 Št. slik: 7 Št. preglednic: 13

Število prilog: 3 Št. strani prilog: 24 Število referenc: 20

Strokovno usposabljanje za bibliotekarski izpit je potekalo v: Osrednji družboslovni knjižnici Jožeta Goričarja, Fakulteta za družbene vede Univerze v Ljubljani

Mentor v času strokovnega usposabljanja: mag. Boštjan Mur

UDK: 001.87:027.7-052(497.4Ljubljana)

Ključne besede: visokošolske knjižnice, študije uporabnikov, zadovoljstvo, knjižnične storitve

Izvleček:

Knjižnice s pomočjo svojih storitev opravljajo pomembno nalogo v tehnološko naprednem informacijskem svetu. Svoje uporabnike ozaveščajo o informacijskem napredku, hkrati pa se jim tudi prilagajajo. S študijami uporabnikov želijo odkriti, če so bile pri tem uspešne. V nalogi so predstavljeni rezultati študije uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja. Osnovni namen preučevanja uporabnikov je pridobiti podatke, ki bodo knjižnici služili pri načrtovanju, evalvaciji, izboljševanju uspešnosti in učinkovitosti poslovanja ter dvigu kakovosti oziroma storitev. Z raziskavo smo želeli odkriti, ali so uporabniki zadovoljni s knjižnico in njenimi storitvami ter ali so pri tem izpolnjena vsa njihova pričakovanja. Rezultati ankete so pokazali, da je splošno zadovoljstvo s knjižnico zelo visoko, prav tako pa je zelo visoko tudi zadovoljstvo z osebjem knjižnice. Knjižnica uporabnikom predstavlja družabni prostor, večkrat tedensko jo obiščejo predvsem zato, da bi v njej študirali. Rezultati kažejo na to, da je dostop do tiskanih knjig, dostop do e-virov ter dostop do Digitalne knjižnice Univerze v Ljubljani zelo pomemben. S študijo je knjižnica pridobila podatke o tem, katere storitve zadovoljujejo uporabnikove potrebe in želje. Povzetki rezultatov lahko pomagajo pri letnem poročilu o uspešnosti knjižnice, prav tako pa podajo smernice za določanje ciljev v prihodnosti.

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

KAZALO VSEBINE

1 UVOD	1
1.1 PREDSTAVITEV KNJIŽNICE	2
1.2 NAMEN IN CILJI RAZISKAVE	3
1.3 METODOLOGIJA	4
2 ŠTUDIJE UPORABNIKOV	5
3 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV	7
4 REZULTATI	9
4.1 ZNAČILNOSTI RESPONDENTOV	9
4.2 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV	11
4.3 OBISK KNJIŽNICE	15
4.4 STRINJANJE S TRDITVAMI	17
4.5 POMEMBOST STORITEV	18
4.6 MOŽNOST PRENOVE RAČUNALNIŠKE SOBE	20
4.7 DELOVNI ČAS	20
4.8 KAJ JE UPORABNIKOM VŠEČ IN KAJ JIH MOTI	21
5 RAZPRAVA Z ZAKLJUČKI	23
6 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA	26
PRILOGE	i
PRILOGA 1: ANKETA	i
PRILOGA 2: KAJ JE UPORABNIKOM ODKJG VŠEČ	xii
PRILOGA 3: KAJ UPORABNIKE ODKJG NAJBOLJ MOTI	xvii

KAZALO SLIK

Slika 1: Starost anketirancev	9
Slika 2: Spol anketirancev	10

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Slika 3: Dokončana stopnja izobrazbe	10
Slika 4: Visokošolski zavod respondentov.....	11
Slika 5 : Splošno zadovoljstvo uporabnikov z ODKJG	11
Slika 6: Pogostost obiska ODKJG.....	15
Slika 7: FeedBack-meter – Merjenje uspešnosti poslovanja	24

KAZALO PREGLEDNIC

Preglednica 1: Zadovoljstvo s prostori, opremo in odpiralnim časom	12
Preglednica 2: Zadovoljstvo s storitvami	12
Preglednica 3: Zadovoljstvo s ponudbo informacijskih virov	13
Preglednica 4: Ocena osebja knjižnice	14
Preglednica 5: Ocena osebja knjižnice 2014	14
Preglednica 6: Obisk druge knjižnice v zadnjem letu	15
Preglednica 7: Obisk knjižnice z namenom	16
Preglednica 8: Strinjanje s trditvami o ODKJG	17
Preglednica 9: Vpliv knjižnice na študij oziroma delo.....	17
Preglednica 10: Pomembnost storitev, ki jih zagotavlja knjižnica.....	19
Preglednica 11: Možnost prenove računalniške sobe	20
Preglednica 12: Podaljšan čas odprtosti med tednom	21
Preglednica 13: Podaljšan čas odprtosti v soboto	21

SEZNAM KRATIC

ALA – American Library Association

ARRS – Javna agencija za raziskovalno dejavnost Republike Slovenije

FDV – Fakulteta za družbene vede

FSPN – Fakulteta za sociologijo, politične vede in novinarstvo v Ljubljani

INDOK-center – Informacijsko-dokumentacijski center

ODKJG – Osrednja družboslovna knjižnica Jožeta Goričarja

OSICD – Osrednji specializirani informacijski center za družboslovje

RUL – Repozitorij Univerze v Ljubljani

SGC – Splošni geslovnik COBISS

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju mag. Boštjanu Muru za vso pomoč in spodbudo pri nastajanju pisne naloge.

Prav tako se zahvaljujem tudi ostalim sodelavcem iz Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja, ki so mi na kakršenkoli način pomagali in me spodbujali. V veliko oporo ste mi.

Iskrena hvala tudi vsem uporabnikom, ki so sodelovali pri spletni anketi.

1 UVOD

Knjižnice velikokrat spremljajo in merijo zadovoljstvo uporabnikov, saj je to eden od načinov spremljanja kakovosti knjižnice. Vse knjižnice pa imajo enak cilj in sicer kako s ponujenimi storitvami zadovoljiti končnega uporabnika. Lahko bi rekli, da ni knjižnice, ki ne bi vsaj enkrat izvedla kakšne študije uporabnikov o zadovoljstvu s knjižničnimi storitvami. Informacije o zadovoljstvu uporabnikov se lahko uporabijo za strateško načrtovanje in vrednotenje, za razvoj dolgoročnih odnosov s strankami in za razvoj konkurenčne prednosti (Munde in Marks, 2009). Tradicionalno so knjižnice merile svojo uspešnost in kakovost le s podatki o velikosti zbirke, številu zaposlenih, izposoji, številu uporabnikov, obisku, številu obdelanih enot ter indeksi njihove letne rasti. Če so ti rezultati bili višji od preteklega leta, je njihovo delovanje veljalo kot dokaz uspešnega poslovanja. V tradicionalnem merjenju se niso spraševale o željah uporabnikov po novih storitvah ali o tem, če storitve, ki jih nudijo, zadovoljijo potrebe uporabnikov (Ambrožič, 2003, str. 38).

Sodobne visokošolske knjižnice pogosto raziskujejo zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi storitvami. To je lahko eden od kazalnikov uspešnosti in kvalitete knjižnice v letnih poročilih, ali pa preverjajo, ali ponujajo tiste storitve, ki jih uporabniki potrebujejo. Hkrati jim raziskave zadovoljstva lahko pomagajo pri razvoju knjižničnih storitev za različne javnosti in na različnih področjih.

Po definiciji Centra za razvoj knjižnic (Definicije 2018, 2019, str. 22) je »visokošolska knjižnica namenjena študentom in učnemu osebju organizacij visokega šolstva, lahko pa služi tudi širši javnosti.« Zakon o knjižničarstvu (Zknj-1, 2001, čl. 29) navaja, da »visokošolske knjižnice podpirajo študijski in raziskovalni proces, tako da izvajajo knjižnično dejavnost predvsem za študente, visokošolske učitelje in visokošolske sodelavce.« V tuji literaturi zasledimo veliko raziskav in definicij zadovoljstva uporabnikov. Definicijo visokošolske knjižnice (angl. *academic library*) avtorji razlagajo različno. Mahjabeen (2018) meni, da visokošolske knjižnice igrajo pomembno vlogo pri ozaveščanju in družbenem razvoju na splošno. Mohindra in Kumar (2015) pravita, da takšna knjižnica nudi podporo ciljem matične organizacije. Je hrbtenica raziskovalne dejavnosti in učnega procesa s ponudbo različnih obsežnih storitev in nudi dostop do širokega spektra informacijskih virov tako v tiskani kot v elektronski obliki.

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Pisna naloga zajema pregled literature na področju študij uporabnikov z zadovoljstvom in kakovostjo knjižničnih storitev, opravljena pa je bila tudi spletna anketa o zadovoljstvu uporabnikov s storitvami.

1.1 PREDSTAVITEV KNJIŽNICE

Osrednja družboslovna knjižnica Jožeta Goričarja (ODKJG) je organizacijska enota Fakultete za družbene vede (FDV) in osrednja slovenska knjižnica za družbene vede. Njeno poslanstvo je opravljanje knjižnične, informacijske in dokumentacijske dejavnosti za znanstvenoraziskovalno in izobraževalno delo na področju družboslovja. Storitve, ki jih ponuja, so namenjene študentom in zaposlenim na Fakulteti za družbene vede, študentom in zaposlenim drugih članic Univerze v Ljubljani, dijakom, študentom ter strokovnjakom drugih ustanov in drugim uporabnikom (Knjižnica na FDV, 2011, str. 99).

»ODKJG¹ je bila ustanovljena 1. januarja 1985 z združitvijo Knjižnice in dokumentacije FSPN ter Knjižnice pri Inštitutu za sociologijo in filozofijo Univerze v Ljubljani (t. i. Sociološke knjižnice)« (Jug, 1995, str. 81). »ODKJG je hibridna knjižnica: hrani in izposoja tiskano gradivo, omogoča dostop do elektronskih informacijskih virov ter izobražuje za njihovo uporabo. ODKJG je že leta 1991 naročala zbirko Sociofile² na nosilcih CDROM, zadnjih deset let pa samostojno ali v konzorcijih naroča vse več elektronskih informacijskih virov (e-revij, e-dokumentov, e-knjig). Prav tako je ODKJG že 1991 gradila lastne računalniško oblikovane bibliografske podatkovne zbirke, ki smo jih leta 2002 nadgradili z razvojem dveh besedilnih zbirk« (Knjižnica na FDV, 2011, str. 101):

- *zbirko Dela FDV*, ki vsebuje diplomska, magistrska in doktorska dela FDV v elektronski obliki (11049³ dokumentov) in
- *zbirko člankov in sestavkov v polnem besedilu Družboslovna besedila* (5572⁴ dokumentov) (Številke, 2020).

Kotar (2016, str. 253–254) navaja, da: »tudi knjižnica poleg pedagoškega in raziskovalnega dela prispeva k razvoju in kakovosti FDV. Z neposrednim delom s študenti knjižnični specialisti

¹ Poimenovana po prof. dr. Jožetu Goričarju, utemeljitelju študija sociologije na UL.

² Podatkovna baza, ki je vsebovala izvlečke in citate iz več kot 2000 revij s področja sociologije.

³ Podatek iz RUL.

⁴ Podatek iz RUL.

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit pozitivno vplivajo na učinkovitost študija, na uspešno in pravočasno dokončanje študija, vplivajo pa tudi na vseživljenjsko usposobljenost za uporabo informacij. Nudi svetovanja in bibliografske storitve pri objavljanju, diseminaciji in pri vrednotenju znanstvenih izsledkov, s čimer učinkovito podpira promocijo raziskovalnih dosežkov fakultete. Navsezadnje je knjižnica tudi družbeni prostor, nevtralen, vabljen prostor pridobivanja, ustvarjanja in upravljanja znanja, ki služi druženju studentov, učiteljev, raziskovalcev pa tudi širše javnosti. Kot učeče se in inovativno okolje razvija sodobne knjižnične storitve za uspešen in učinkovit študij, podporo odmevnim raziskovalnim dosežkom, za podporo pedagoškemu delu. Dozdajšnje dobre prakse izkazujejo pomen inovativnih storitev za kakovost poučevanja in raziskovanja na fakulteti. Glavno poslanstvo ODKJG na FDV je opravljanje knjižnične, informacijske in dokumentacijske dejavnosti za potrebe znanstvenoraziskovalnega in izobraževalnega dela na področju družboslovja».

Od 2011 je ODKJG uspešna na javnih razpisih za projekte pri promociji rezultatov slovenskega družboslovnega znanstvenega raziskovanja, digitalizacije gradiv, promocije bralne kulture in informacijskega opismenjevanja. »Nekdanji INDOK-center je od leta 2003 Osrednji specializirani informacijski center za družboslovje (OSICD), ki je izveden kot projekt po javnem razpisu ARRS. Naloge OSICD so redakcija in verifikacija bibliografskih zapisov za bibliografije družboslovnih raziskovalcev ter sodelovanje pri razvoju splošnega geslovnika COBISS.SI (SGC). Pri vsem tem pa knjižnica ostaja zavezana poslanstvu, v katerem je zapisano tudi, da delovanje ODKJG temelji na strokovnem delu, kakovosti storitev, prijaznosti do uporabnikov in sodobni tehnologiji« (Knjižnica na FDV, 2011, str. 102).

Knjižnica sledi trendom razvoja visokošolskih knjižnic po svetu, saj uporabnikom ponuja prostor za individualno in skupinsko delo ter uporabo sodobne tehnologije. Predstavlja tudi družabni prostor, kamor se uporabniki lahko zatečejo med predavanji ne samo z namemon, da bi v njej študirali ali si izposodili knjigo.

1.2 NAMEN IN CILJI RAZISKAVE

V ODKJG je bila zadnja obsežnejša raziskava zadovoljstva uporabnikov izvedena leta 2014, zato je v letu 2019 ODKJG pristopila k izvedbi prenovljene raziskave, ki bi poleg primerjave z rezultati prejšnjih raziskav analizirala tudi nove razvojne možnosti in spremembe delovanja knjižnice.

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Namen izvedene študije uporabnikov je ugotoviti kakovost storitev ter zadovoljstvo in pričakovanja uporabnikov. Pri raziskavi smo se oprli na dve ključni raziskovalni vprašanji:

- RV1: Ali so uporabniki ODKJG zadovoljni s knjižnico in njenimi storitvami?
- RV2: Ali knjižnica izpolnjuje pričakovanja uporabnikov?

Končni cilj je ugotoviti, ali knjižnica zadovoljuje potrebe in zahteve uporabnikov s svojimi storitvami, v primeru jasno izraženega nezadovoljstva pa ugotoviti smernice za izboljšanje. Prav tako nam lahko izpostavljena pričakovanja uporabnikov podajo smernice razvojnih možnosti, s katerimi lahko knjižnica poveča zadovoljstvo.

1.3 METODOLOGIJA

Za raziskovalno metodo je bila uporabljena anketna metoda, ki velja za eno izmed znanstvenih metod zbiranja podatkov. Omogoča zbiranje kvantitativnih podatkov, za katere je značilno, da se zbirajo s pomočjo merjenja. Z anketno metodo praviloma ne proučujemo celotne populacije, ampak iz nje izberemo samo določene enote oziroma vzorec in pridobimo podatke, ki omogočajo posploševanja značilnosti, mnenj, prepričanj itd. celotne populacije (Ambrožič, 2008). Spletno anketiranje je razmeroma novo področje anketne metodologije, saj se je dobro razvilo v zadnjih dveh desetletjih. Spletna anketa je vrsta računalniško podprtega samoanketiranja, pri kateri respondenti odgovarjajo na anketni vprašalnik, pri tem pa uporabljajo osebni računalnik in internet. Prednosti spletne ankete so v nižjih stroških izvedbe anketiranja, hitremu zbiranju podatkov brez časovne in geografske omejitve, obstaja možnost mednarodnega nadgrajevanja izvajanja raziskav, lažje upravljanje s podatki, možnost multimedijskih vsebin ter razmeroma lahko izvajanje anket. Slabosti spletnih anket pa so povezane predvsem z motiviranostjo, reprezentativnostjo, problemi ne-odgovorov, problemi ne-pokritja in vzorčenja ter z merskimi problemi. Velika pomanjkljivost spletnih anket je ravno nemotiviranost respondentov, da začnejo odgovarjati in potem, da izpolnijo celoten vprašalnik (Unisvet, 2011).

Spletna anketa ODKJG je bila opravljena in objavljena s pomočjo odprtokodne aplikacije 1KA⁵. Gre za spletno storitev, ki omogoča razvoj, oblikovanje in tehnično izdelavo spletnega vprašalnika ter urejanje in analizo podatkov. ODKJG izvaja študije uporabnikov že dve

⁵ Glej: <https://www.1ka.si/>

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

desetletji, vedno pa spremlja zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi storitvami. Osnova za nalogo je bila zadnja raziskava v ODKJG na temo zadovoljstva, ki je bila opravljena leta 2014. Anketni vprašalnik je bil sestavljen na podlagi vprašalnikov iz prejšnjih let, prilagodili smo ga le toliko, da se ujema s storitvami, ki jih knjižnica trenutno ponuja. V anketi so zajeta vprašanja, ki se nanašajo na splošno zadovoljstvo s storitvami, kot tudi s prostorom in osebjem v knjižnici. Nekaj vprašanj se nanaša na strinjanje z določenimi trditvami ali pa pomembnost trditev.

Povezava do spletne ankete je bila objavljena na različnih mestih in sicer:

- novica in pásica na spletni strani ODKJG,
- spletna stran FDV,
- napovednik FDV za zaposlene,
- Facebook stran FDV,
- spletna stran Univerze v Ljubljani (sklop knjižnice),
- spletni referat FDV je povezavo poslal vsem študentom FDV,
- elektronska pošta vsem članom z veljavnim aktivnim članstvom v knjižnici (okrog 2500) ter
- plakati in lističi s QR kodo po knjižnici in na izposojevalnem pultu,
- namizni in tablični računalnik v knjižnici.

V celoti je na anketo odgovorilo 215 anketirancev, delno pa 67, torej skupno 282 uporabnikov knjižnice. Anketni vprašalnik je bil dostopen od 18. 11. 2019 do 22. 12. 2019. Sestavljen je bil iz 22 vprašanj. Na vprašanja so uporabniki odgovarjali anonimno. V anketi so bila zajeta vprašanja, ki so pokrivala demografske podatke, zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi storitvami ter njihova pričakovanja. Vsa vprašanja so opisana in analizirana v rezultatih. Rezultati so analizirani kvantitativno in predstavljeni deskriptivno, prikazani pa so s pomočjo slik in preglednic.

2 ŠTUDIJE UPORABNIKOV

Bibliotekarski terminološki slovar (Kanič, Leder, Ujčič, Vilar in Vodeb, 2009, str. 320) opredeljuje pojem »študij uporabnikov«. Pojem je opisan kot proučevanje uporabnikov zaradi ugotavljanja zakonitosti pretoka in uporabe informacij, pojem »študija uporabnikov« pa kot raziskavo o informacijskih zahtevah, potrebah, o iskalnih navadah uporabnikov zaradi ugotavljanja ustreznosti knjižničnih informacijskih storitev. Ambrožič (2015, str. 98) navaja,

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

da je »osnovni pomen preučevanja uporabnikov pridobiti podatke, ki bodo določeni knjižnici služili pri načrtovanju, evalvaciji, izboljševanju uspešnosti in učinkovitosti poslovanja ter dviga kakovosti oziroma storitev. Predmet raziskovanja so lahko demografske značilnosti uporabnikov, njihove informacijske potrebe, želje, zahteve in vedenja, načini iskanja in uporabe informacij, pričakovanja in mnenja o knjižničnih storitvah, način uporabe prostorov in storitev knjižnice ob njenem fizičnem obisku ipd.«

Sodobna visokošolska knjižnica mora imeti ključno vlogo v visokošolskem izobraževalnem okolju. ALA študija iz leta 2017 izpostavlja pet področij vpliva visokošolskih knjižnic: informacijsko opismenjevanje v začetnem študijskem procesu, vpliv na izboljšanje študijskega uspeha, sodelovanje knjižnice v pedagoškem procesu, vpliv storitev knjižnice na splošne izobraževalne učinke, knjižničarsko svetovanje krepi študijsko delo. Prav zato je glede na dinamično naravo knjižničnih storitev zelo pomembno poznavanje pričakovanj uporabnikov in njihovega zadovoljstva s knjižničnimi storitvami, da se izboljša kakovost knjižničnih storitev in dosežejo končni cilji knjižnice. Za uspeh vsake organizacije je ključna visoka kakovost storitev (Mohindra in Kumar, 2015).

Ena izmed takšnih raziskav, je študija uporabnikov, ki so jo izvedli v Narodni in univerzitetni knjižnici leta 2015. Z anketo so želeli raziskati kakovost in vrednost knjižnice v očeh uporabnikov. Z raziskavo so ugotovili, da anketiranci knjižnico najpogosteje obiščejo zaradi uporabe njenih prostorov za študij oziroma zaradi izposoje knjižničnega gradiva. Iz odgovorov so razbrali, da uporabniki redko iščejo strokovno pomoč knjižničnega osebja in slabo izrabljajo bogato ponudbo elektronskih informacijskih virov. Rezultati raziskave so pokazali, da je bil delež tistih, ki knjižnico vrednotijo kot javnosti dobro prepoznavno, odprto in prijazno ter zaupanja vredno ustanovo, večji v primerjavi z rezultati preteklih raziskav. Anketiranci so visoko ovrednotili vpliv knjižnice na kakovost in učinkovitost njihovega dela in študija. Tudi stopnja zadovoljstva s knjižnico in njeno dejavnostjo je bila pri skoraj vseh elementih ocenjevanja višja, kot je bila pri študijah, ki so jih izvedli v prejšnjih letih. Raziskava, ki so jo izvedli, jim je podala podatke za načrtovanje izboljšav in razvoja uporabniških storitev, kasneje pa so jo dopolnili z ožje zasnovano študijo, kjer so raziskovali informacijsko vedenje ter uporabo elektronskih informacijskih virov in storitev knjižnice (Ambrožič, 2015).

3 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV

Pojma zadovoljstvo uporabnikov in pričakovanje uporabnikov se v knjižničnem svetu zelo prepletata. Zadovoljen uporabnik je srečen uporabnik, od sreče pa so odvisna tudi njegova pričakovanja.

Zadovoljstvo uporabnikov lahko pomeni stopnjo zadovoljstva s sistemom, ki pa se zgodi zaradi prijetne ali neprijetne izkušnje. Zelo očitno je, da bodo uporabniki z zadovoljstvom obiskovali knjižnico znova in znova, medtem ko je nezadovoljni uporabniki ne bodo (Mahjabeen, 2018). Zadovoljstvo je splošno priznано kot glavno merilo za presojo kakovosti (Brophy, 2006). Čeprav zadovoljstvo uporabnikov težko izmerimo, je raziskovanje zadovoljstva uporabnikov lahko osnova za nadaljnji razvoj knjižnice. Nezadovoljni uporabniki se ne želijo vračati v knjižnico, nočejo uporabljati njenih storitev ter lahko svoje nezadovoljstvo delijo z drugimi. Visoko zadovoljstvo med uporabniki ustvarja dobro voljo, verodostojnost in institucionalni kapital, ki ga lahko pridobi knjižnica (Munde in Marks, 2009). Matthews (2007) povezuje psihologijo posameznika in pričakovanja uporabnikov knjižničnih storitev, pri tem pa uporablja naslednjo formulo: zadovoljstvo uporabnikov = ocena dejanskega stanja – pričakovanja. Pričakovanja se spreminjajo glede na to, kaj si uporabniki želijo in kako nujno si to želijo. Včasih iščejo mirno mesto za branje, včasih samo knjigo za branje v prostem času, včasih dostop do tehnologije in včasih, kar je bistvenega pomena, dostop do informacij. Pomembnost in nujnost, čeprav se redko upoštevat, verjetno najbolj vplivata na zadovoljstvo s storitvijo (Hernon et al., 2015). Zato je zadovoljstvo uporabnikov zelo povezano z ujemanjem z njihovimi pričakovanji (Mohindra in Kumar, 2015).

Zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami je eden najbolj pomembnih dejavnikov merjenja kakovosti v knjižnici. »Kakovost storitev in zadovoljstvo s storitvami sta med seboj povezana pojma, pri čemer se mnenje posameznega uporabnika o kakovosti storitev oblikuje v daljšem časovnem obdobju uporabe, zadovoljstvo pa je povezano z uporabo storitev, saj izhaja iz primerjave med zaznano izvedbo posamezne storitve in uporabnikovimi pričakovanji.« (Podbrežnik, 2016, str. 28) Knjižnične storitve so dejanja, ki nastajajo v delovanju med uporabniki in knjižničnim osebjem in so namenjene reševanju potreb uporabnikov, kar zanje pomeni dodatno vrednost, saj jim pomaga v življenju, pri učenju in osebni rasti. Knjižnične storitve so ekonomske aktivnosti, s stalnimi spremembami, ki jih povzročajo dejavniki politične, ekonomske, socialne in tehnološke narave (Podbrežnik, 2016, str. 18-19). Ambrožič

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

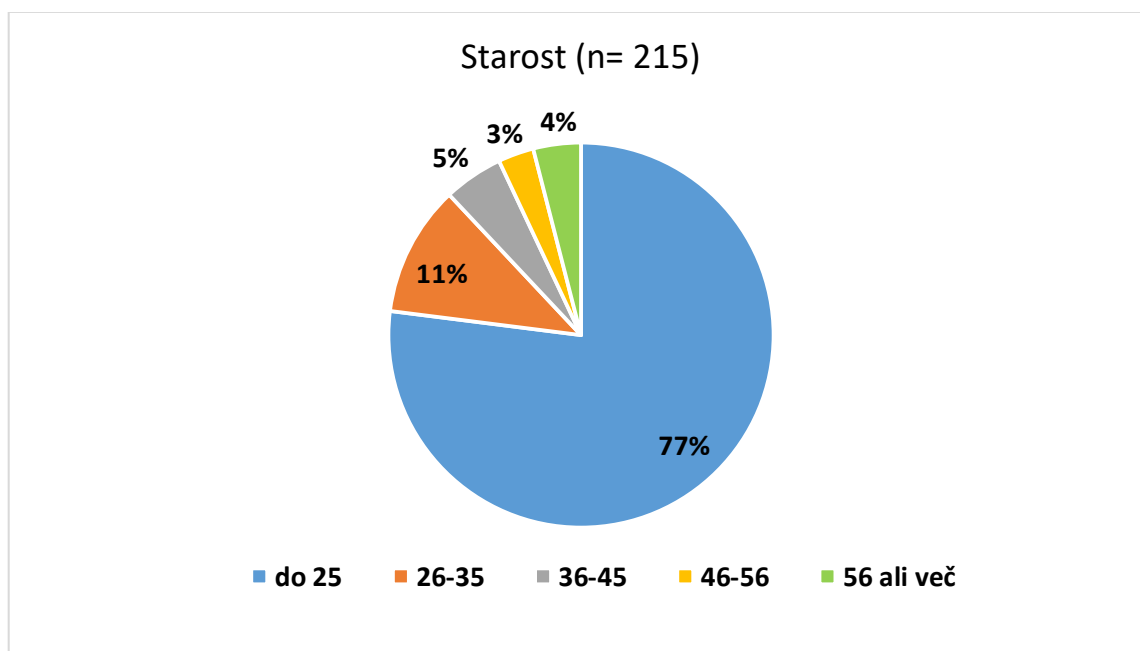
(2003, str. 40) meni, da »zagotoviti kakovost storitev pomeni doseči in preseči pričakovanja uporabnikov in obratno – nezadovoljena pričakovanja pomenijo v očeh uporabnikov slabo kakovost; večji je razpon med pričakovanim in uresničenim, slabša je kakovost. Merjenje kakovosti je del procesa ugotavljanja uspešnosti delovanja knjižnic, v okviru procesa strateškega planiranja pa je orodje kontrole izvajanja plana.« Od zaznavanje kakovosti knjižničnih storitev pa je v veliki meri odvisno tudi uspešno poslovanje knjižnic (Snoj in Petermanec, 1999, str. 35). Kakovost je način, kako se storitev izvaja ali v nekaterih primerih ne izvaja. Kakovost knjižnice zajema interaktivni odnos med knjižnico in uporabniki, katerim naj bi ta služila. Knjižnica, ki spoštuje vsa strokovno potrjena pravila in postopke za pridobivanje, organiziranje, upravljanje in hranjenje gradiva, vendar nima uporabnikov, ne more izkazovati kakovosti, ker ji manjkata glavni komponenti: zadovoljevanje informacijskih potreb in želja uporabnikov. Kakovost storitev je večdimenzionalna. Dve bistveni dimenziji kakovosti sta vsebina in kontekst. Vsebina se nanaša na to, da pridobimo tisto, kar je spodbudilo obisk (fizično ali praktično), kot je gradivo ali informacije, študijski prostor ali tehnologija. Kontekst zajema samo izkušnjo: primeri so interakcija z osebjem, enostavnost ali težavnost pri razumevanju knjižničnega sistema ter udobje v fizičnem okolju. Uporabniki, ki pridejo v knjižnico in jo obiskujejo, praktično doživijo tako vsebino kot kontekst storitev. Iz teh interakcij uporabniki knjižnice oblikujejo mnenja in stališča o knjižnici. Pričakovanja uporabnikov lahko vplivajo na zadovoljstvo tako z vsebino kot s kontekstom. V številnih primerih pa se lahko vtisi o kakovosti storitev spremenijo s pozitivnimi ali negativnimi izkušnjami (Hernon, Altman in Dugan, 2015).

Uporabnikovo zadovoljstvo s knjižničnimi storitvami je uspeh, ki ga izpostavlja vsaka knjižnica. Vsaka knjižnica si želi, da bi njene storitve dobro izpolnjevale informacijske potrebe uporabnika. Tako sta kakovost knjižničnih storitev in zadovoljstvo uporabnikov končna cilja knjižnic kot storitvenih organizacij. Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami pomeni, da je knjižnica kot storitvena organizacija uspešna pri zagotavljanju kakovostnih storitev (Mohindra in Kumar, 2015). Razumevanje in zagotavljanje učinkovitih knjižničnih storitev je močno odvisno od stopnje zadovoljstva uporabnikov (Mahjabeen, 2018).

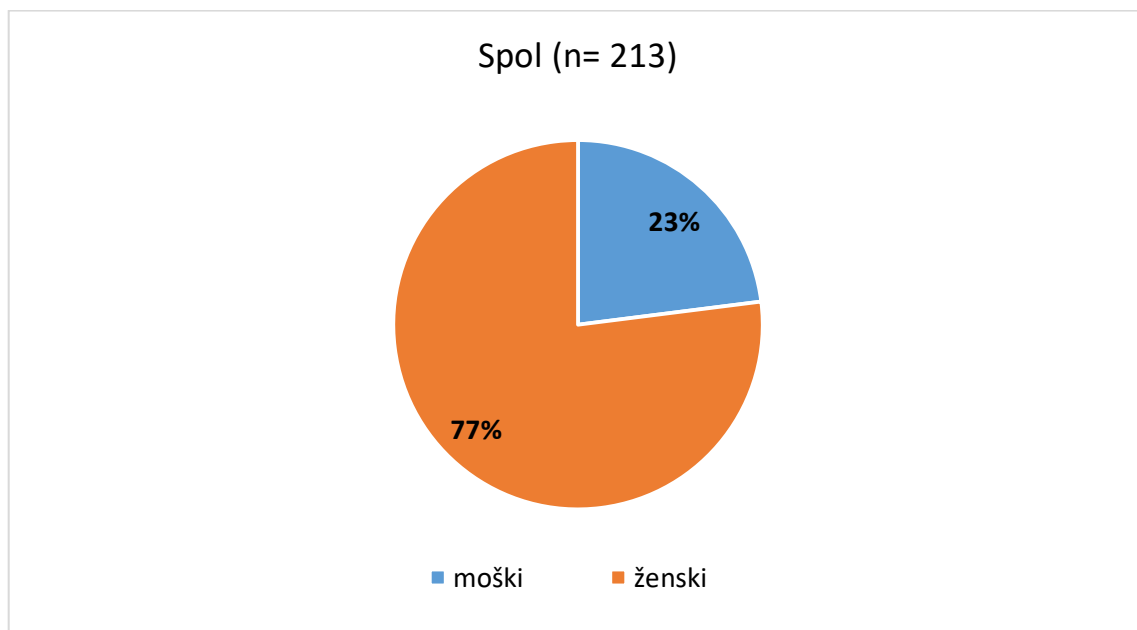
4 REZULTATI

4.1 ZNAČILNOSTI RESPONDENTOV

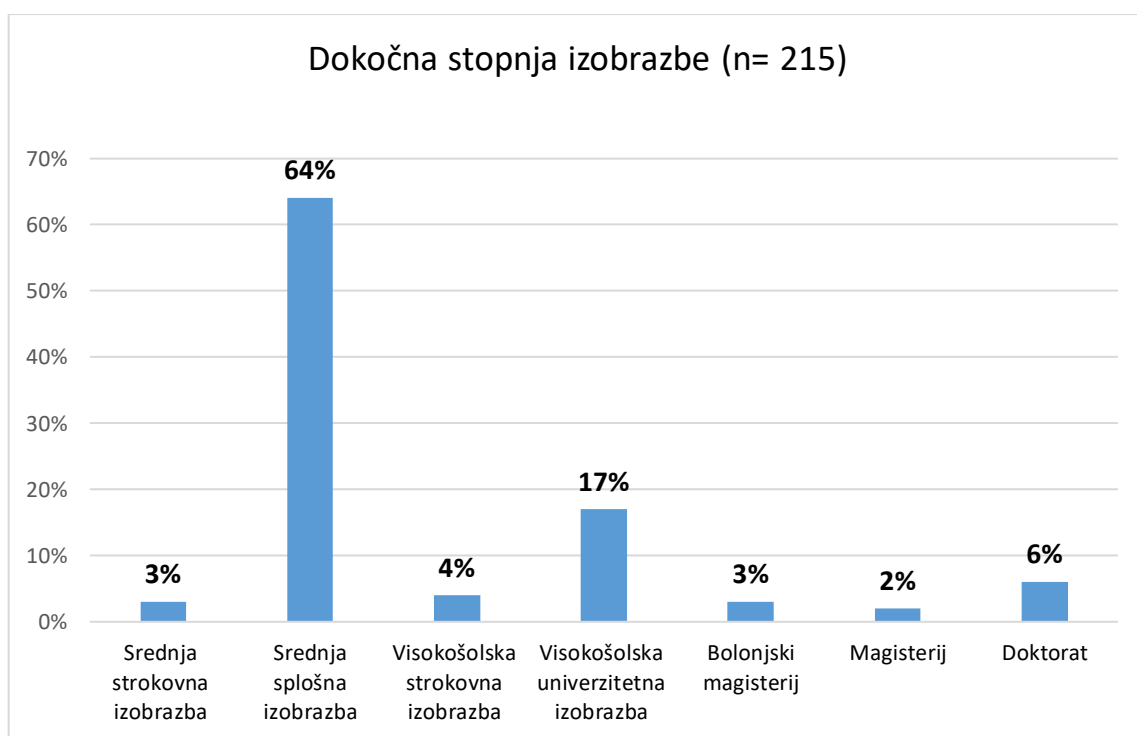
Demografska vprašanja so bila umeščena v zaključni del vprašalnika, saj smo želeli (glede na teorije spletnega anketiranja) na začetku zastaviti bolj atraktivna vprašanja. Rezultati demografskih podatkov kažejo, da je največ (77 %) respondentov starih do 25 let (Slika 1), enak odstotek respondentov je ženskega spola (Slika 2) ter večina jih ima dokončano srednjo strokovno izobrazbo (Slika 3). Glede na poklic oziroma status je bilo v anketi zajetih največ dodiplomskih študentov/šudentk (69 %), podiplomskih študentov/šudentk 14 %, doktorskih študentov/šudentk 3 %, zaposlenih v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti 10 %, preostalih zaposlenih oseb 3 % ter po 1 % upokojencev in preostalih. Respondenti v knjižnico prihajajo iz različnih visokošolskih zavodov in sicer jih je 194 iz FDV, dva respondenta prihajata iz Filozofske fakultete, po en respondent pa iz Akademije za glasbo, Ekonomske fakultete ter Pedagoške fakultete (Slika 4).



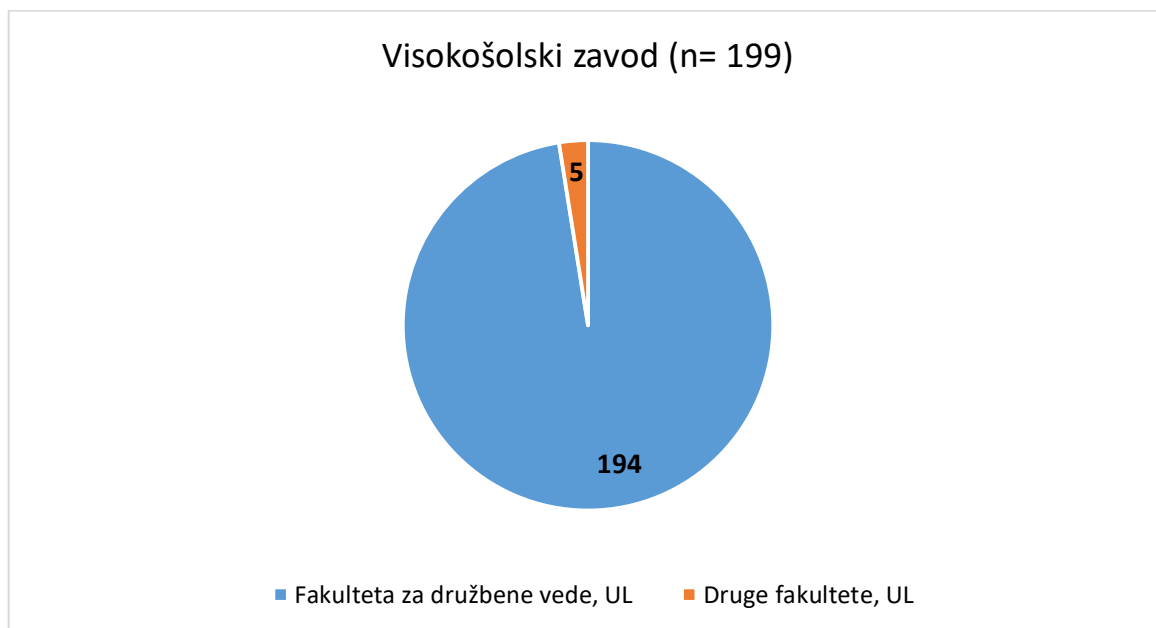
Slika 1: Starost anketirancev



Slika 2: Spol anketirancev



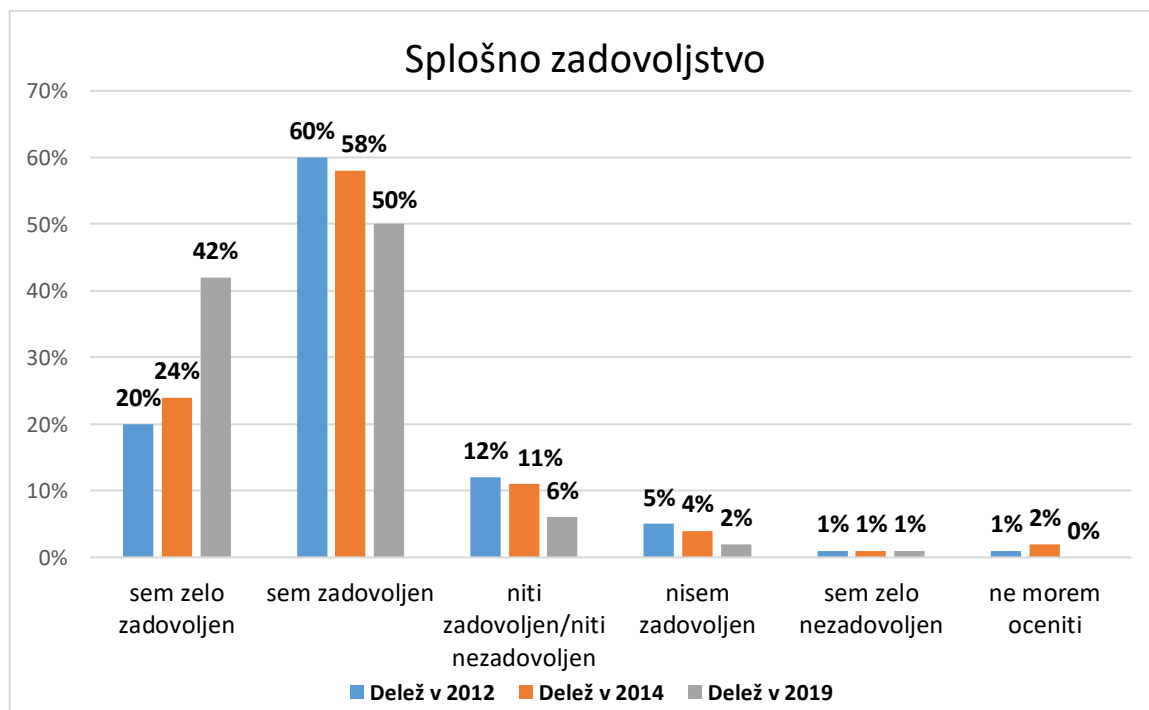
Slika 3: Dokončana stopnja izobrazbe



Slika 4: Visokošolski zavod respondentov

4.2 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV

Glede na to, da smo tako vprašanje zastavljali tudi v prejšnjih anketah, podajamo primerjavo za pretekla leta. Rezultati iz Slike 5, na vprašanje: »Kako ste na splošno zadovoljni z ODKJG?«, kažejo, da se je stopnja *zelo zadovoljnih* respondentov iz leta 2014 z 24 % dvignila na 42 %.



Slika 5 : Splošno zadovoljstvo uporabnikov z ODKJG

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Poleg splošnega zadovoljstva smo povpraševali tudi po konkretnem zadovoljstvu s prostori, opremo in odpiralnim časom knjižnice. V Preglednici 1 lahko vidimo, da je skupno kar 83 % respondentov zelo zadovoljnih oziroma zadovoljnih s *funkcionalnostjo prostorov in opreme*, sledita ji *odpiralni čas* z 80 % in *pogoji v čitalnici za individualni študij* s 76 % zadovoljnostjo. Odgovori, kjer je zadovoljstvo nižje, so kazalec za nujne izboljšave v knjižnici (oznake v prostoru, število študijskih celic in število čitalniških mest).

Preglednica 1: Zadovoljstvo s prostori, opremo in odpiralnim časom

Kako ste zadovoljni s prostori, opremo in odprtostjo ODKJG?	sem zelo zadovoljen/ zadovoljna	sem zadovoljen/ zadovoljna	nisem niti zadovoljen/ zadovoljna, niti nezadovoljen/ nezadovoljna	nisem zadovoljen/ zadovoljna	sem zelo nezadovoljen/ nezadovoljna	ne morem oceniti	Skupaj
Funkcionalnost prostorov in opreme	77 (33 %)	118 (50 %)	24 (10%)	9 (4%)	2 (1%)	6 (3%)	236 (100%)
Pogoji v čitalnici za individualni študij	85 (36 %)	94 (40 %)	18 (8%)	7 (3%)	2 (1%)	30 (13%)	236 (100%)
Pogoji v čitalnici za skupinsko delo	61 (26%)	88 (37%)	33 (14%)	22 (9%)	5 (2%)	28 (12%)	237 (100%)
Število čitalniških mest	44 (19%)	86 (36%)	39 (16%)	31 (13%)	7 (3%)	30 (13%)	237 (100%)
Število računalnikov za uporabnike	25 (11%)	70 (30%)	40 (17%)	23 (10%)	8 (3%)	71 (30%)	237 (100%)
Število študijskih celic	24 (10%)	50 (21%)	47 (20%)	30 (13%)	11 (5%)	75 (32%)	237 (100%)
Orientiranje in oznake v prostoru	47 (20%)	100 (43%)	49 (21%)	28 (12%)	3 (1%)	8 (3%)	235 (100%)
Dostopnost za gibalno ovirane osebe	31 (13%)	44 (19%)	21 (9%)	1 (0%)	1 (0%)	138 (58%)	236 (100%)
Odpiralni čas	84 (36 %)	105 (44 %)	22 (9%)	13 (6%)	8 (3%)	4 (2%)	236 (100%)

Rezultati vprašanja: »Kako ocenjujete zadovoljstvo s storitvami ODKJG?« so pokazali, da so respondenti zelo zadovoljni ali zadovoljni s storitvijo »Moja knjižnica« v COBISS+ in sicer je zadovoljstvo kar 84 %, prav tako pa so zelo zadovoljni ali zadovoljni z *izposojajo gradiva na dom* z 80 % zadovoljnostjo (Preglednica 2).

Preglednica 2: Zadovoljstvo s storitvami

Kako ocenjujete vaše zadovoljstvo s storitvami ODKJG?	sem zelo zadovoljen/ zadovoljna	sem zadovoljen/ zadovoljna	nisem niti zadovoljen/ zadovoljna, niti nezadovoljen/ nezadovoljna	nisem zadovoljen/ zadovoljna	sem zelo nezadovoljen/ nezadovoljna	ne morem oceniti	Skupaj
Izposoja gradiva na dom	104 (47 %)	74 (33 %)	19 (9%)	9 (4%)	3 (1%)	13 (6%)	222 (100%)
Dostava gradiva iz skladišč	68 (31%)	58 (26%)	12 (5%)	2 (1%)	3 (1%)	78 (35%)	221 (100%)

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Medknjižnična izposoja	41 (18%)	35 (16%)	23 (10%)	4 (2%)	2 (1%)	117 (53%)	222 (100%)
Oddaljen dostop do elektronskih virov (Digitalna knjižnica UL)	73 (33%)	87 (39%)	30 (14%)	16 (7%)	3 (1%)	13 (6%)	222 (100%)
Informacijsko svetovanje	43 (19%)	55 (25%)	31 (14%)	3 (1%)	6 (3%)	83 (38%)	221 (100%)
Izobraževanja, ki jih izvaja knjižnica	32 (14%)	49 (22%)	27 (12%)	1 (0%)	1 (0%)	112 (50%)	222 (100%)
Kakovost knjižničnega kataloga ODKJG v COBISS+	74 (33%)	100 (45%)	20 (9%)	5 (2%)	1 (0%)	21 (10%)	221 (100%)
"Moja knjižnica" v COBISS+ (naročanje, rezervacija, podaljševanje gradiva)	104 (47%)	82 (37%)	11 (5%)	3 (1%)	2 (1%)	20 (9%)	222 (100%)
Spletna stran ODKJG	64 (29%)	87 (39%)	28 (13%)	4 (2%)	2 (1%)	37 (17%)	222 (100%)
Spletni obrazci (prijave, predlogi, Subito...)	43 (19%)	48 (22%)	27 (12%)	3 (1%)	2 (1%)	98 (44%)	221 (100%)

Rezultati vprašanja, ki se je nanašalo na zadovoljstvo s ponudbo informacijskih virov, ki jim jih zagotavlja knjižnica, kažejo, da so respondenti zelo zadovoljni ali zadovoljni s ponudbo *tiskanih knjig*, saj je takšno zadovoljstvo izrazilo 83 % respondentov. Sledita ji ponudbi *tiskanih revij* ter *elektronska visokošolska dela FDV* s 73 % zadovoljnostjo. Zanimivo je, da so malce manj zadovoljni s ponudbo elektronskih knjig, čeprav smo uvedli portal študijskih gradiv Zebra. Predvidevamo, da je zaradi kratkega časa delovanja še manj poznan in je zato potrebno vložiti več naporov v promocijo uporabe (Preglednica 3).

Preglednica 3: Zadovoljstvo s ponudbo informacijskih virov

Kako ste zadovoljni s ponudbo informacijskih virov, ki vam jo zagotavlja ODKJG?	sem zelo zadovoljen/zadovoljna	sem zadovoljen/zadovoljna	nisem niti zadovoljen/zadovoljna, niti nezadovoljen/zadovoljna	nisem zadovoljen/zadovoljna	sem zelo nezadovoljen/zadovoljna	ne morem oceniti	Skupaj
Tiskane knjige	72 (33%)	110 (50%)	18 (8%)	8 (4%)	3 (1%)	10 (5%)	221 (100%)
Tiskane revije	51 (23%)	87 (40%)	17 (8%)	3 (1%)	2 (1%)	60 (27%)	220 (100%)
Elektronske knjige	39 (18%)	86 (39%)	36 (16%)	19 (9%)	2 (1%)	39 (18%)	221 (100%)
Elektronske revije	43 (19%)	75 (34%)	30 (14%)	13 (6%)	3 (1%)	57 (26%)	221 (100%)
Elektronska visokošolska dela FDV	67 (30%)	96 (43%)	17 (8%)	5 (2%)	2 (1%)	34 (15%)	221 (100%)

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

(diplome, magisteriji, doktorati)							
Bibliografske zbirke (EBSCO, JSTOR, Warc...)	50 (23%)	82 (37%)	23 (11%)	8 (4%)	4 (2%)	52 (24%)	219 (100%)

Na vprašanje: »Kako ocenjujete osebje knjižnice?« so respondenti odgovorili, da so zelo zadovoljni oziroma zadovoljni s *strokovnostjo in profesionalnostjo osebja* s kar 88 %. Prav tako pa so tudi zelo zadovoljni ali zadovoljni z *vljudnim odnosom do uporabnikov* (86 %), *pripravljenostjo in zanesljivostjo odgovorov* (84 %) ter *pripravljenostjo pomagati uporabnikom* (82 %). Rezultati so prikazani v Preglednici 4. V Preglednici 5 lahko vidimo rezultate iz leta 2014, ki kažejo, da so bili respondenti zelo zadovoljni oziroma zadovoljni s *strokovnostjo in profesionalnostjo osebja* s 68 % ter s *pripravljenostjo in zanesljivostjo odgovorov* s 65 %.

Preglednica 4: Ocena osebja knjižnice

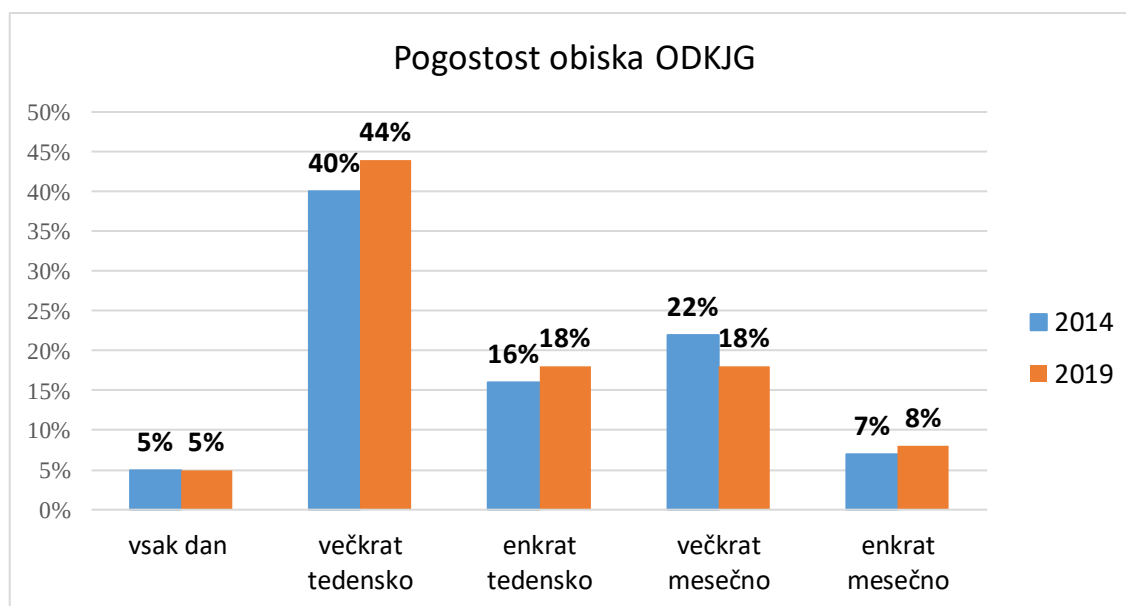
Kako ocenjujete osebje knjižnice?	sem zelo zadovoljen/ zadovoljna	sem zadovoljen/ zadovoljna	nisem niti zadovoljen/ zadovoljna, niti nezadovoljen/ nezadovoljna	nisem zadovoljen/ zadovoljna	sem zelo nezadovoljen/ zadovoljna	ne morem oceniti	Skupaj
Strokovnost, profesionalnost	111 (51%)	82 (37%)	9 (4%)	6 (3%)	2 (1%)	9 (4%)	219 (100%)
Vljuden odnos do uporabnikov	118 (54%)	70 (32%)	14 (6%)	8 (4%)	4 (2%)	5 (2%)	219 (100%)
Pripravljenost pomagati uporabnikom	107 (49%)	73 (33%)	16 (7%)	12 (5%)	5 (2%)	6 (3%)	219 (100%)
Pravilnost in zanesljivost odgovorov	117 (53%)	68 (31%)	11 (5%)	8 (4%)	1 (0%)	14 (6%)	219 (100%)

Preglednica 5: Ocena osebja knjižnice 2014

Kako ste zadovoljni ...	sem zelo zadovoljen/ zadovoljna	sem zadovoljen / zadovoljna	nisem niti zadovoljen/ zadovoljna, niti nezadovoljen/ nezadovoljna	nisem zadovoljen/ zadovoljna	sem zelo nezadovoljen/ zadovoljna	ne morem oceniti
s strokovnostjo osebja	26%	42%	13%	8%	4%	6%
z vljudnim odnosom osebja	30%	28%	18%	13%	8%	3%
s pripravljenostjo osebja pomagati	26%	29%	17%	13%	9%	5%
s pravilnostjo in zanesljivostjo odgovorov osebja	30%	35%	17%	4%	5%	9%

4.3 OBISK KNJIŽNICE

Pri vprašanju, ki se je nanašalo na fizični obisk knjižnice so respondenti največkrat označili odgovor *večkrat tedensko* s 44 %. V spodnji Sliki 6 lahko opazimo povečanje števila uporabnikov glede na leto 2014, ki knjižnico obiščejo *večkrat tedensko* in *enkrat tedensko*, rahlo pa je upadlo število uporabnikov, ki knjižnico obiščejo *večkrat mesečno*.



Slika 6: Pogostost obiska ODKJG

Pri vprašanju fizičnega obiska drugih knjižnic, uporabniki ODKJG največkrat obiskujejo še Narodno in univerzitetno knjižnico in katerokoli splošno knjižnico. Obe vrsti knjižnic *večkrat tedensko* obišče 4 % respondentov, *nekajkrat letno* pa 28 %.

Preglednica 6: Obisk druge knjižnice v zadnjem letu

Ali ste v zadnjem letu fizično obiskovali druge knjižnice?	vsak dan	večkrat tedensko	enkrat tedensko	večkrat mesečno	enkrat mesečno	nekajkrat letno	ne obiskujem	Skupaj
Narodno in univerzitetno knjižnico	0 (0%)	10 (4%)	7 (3%)	18 (8%)	15 (6%)	63 (27%)	122 (52%)	235 (100%)
Centralno tehnično knjižnico	1 (0%)	6 (3%)	2 (1%)	6 (3%)	11 (5%)	30 (13%)	179 (76%)	235 (100%)
drugo visokošolsko knjižnico Univerze v Ljubljani	0 (0%)	2 (1%)	4 (2%)	7 (3%)	9 (4%)	36 (16%)	174 (75%)	232 (100%)
drugo visokošolsko	0 (0%)	1 (0%)	2 (1%)	7 (3%)	4 (2%)	16 (7%)	202 (87%)	232

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

knjižnico druge univerze								(100%)
splošno knjižnico (npr. MKL, Mariborska knjižnica, ...)	2 (1%)	10 (4%)	19 (8%)	41 (17%)	31 (13%)	66 (28%)	68 (29%)	237 (100%)
specialno knjižnico (npr. Knjižnica Mirovnega inštituta, Knjižnica Banke Slovenija, ...)	0 (0%)	1 (0%)	1 (0%)	3 (1%)	0 (0%)	15 (6%)	215 (91%)	235 (100%)

Zanimalo nas je, kako pogosto so v zadnjem letu obiskali prostore ODKJG z določenim namenom, kjer so bili nameni vnaprej podani. Načini uporabe knjižnice in prostora sta namreč pomembna elementa v načrtovanju tako storitev kot prostora knjižnice v bližnji prihodnosti. Rezultati v Preglednici 7 kažejo, da knjižnico najbolj pogosto obiščejo, da bi *študirali v prostorih knjižnice* (34 %), da bi *se družili s kolegi* (22 %) ter da bi *uporabili prostor za skupinsko delo* (20 %). Najmanj pogosto pa knjižnico obiščejo, da bi *obiskali dogodek v knjižnici* (79 %), da bi *uporabili študijsko celico* (56 %) ali pa *dobili strokovno pomoč informatorja* (44 %).

Preglednica 7: Obisk knjižnice z namenom

Kako pogosto ste v zadnjem letu obiskali prostore ODKJG z namenom, da bi ...	vsak dan	večkrat tedensko	enkrat tedensko	večkrat mesečno	enkrat mesečno	nekajkrat letno	še nisem uporabil	Skupaj
si izposodili gradivo	1 (0%)	22 (9%)	31 (13%)	57 (24%)	61 (26%)	52 (22%)	14 (6%)	238 (100%)
študirali v prostorih knjižnice	11 (5%)	80 (34%)	34 (14%)	41 (17%)	14 (6%)	25 (11%)	33 (14%)	238 (100%)
dobili strokovno pomoč informatorja	1 (0%)	8 (3%)	4 (2%)	18 (8%)	27 (11%)	74 (31%)	105 (44%)	237 (100%)
gradivo uporabljali v čitalnici	9 (4%)	32 (13%)	25 (11%)	35 (15%)	26 (11%)	59 (25%)	52 (22%)	238 (100%)
uporabljali knjižnične računalnike	3 (1%)	14 (6%)	16 (7%)	24 (10%)	18 (8%)	60 (25%)	103 (43%)	238 (100%)
uporabljali prostor za skupinsko delo	3 (1%)	48 (20%)	37 (16%)	45 (19%)	29 (12%)	37 (16%)	39 (16%)	238 (100%)
uporabljali študijsko celico	3 (1%)	9 (4%)	13 (5%)	23 (10%)	16 (7%)	40 (17%)	134 (56%)	238 (100%)
obiskali dogodek v knjižnici	0 (0%)	2 (1%)	0 (0%)	4 (2%)	5 (2%)	38 (16%)	188 (79%)	237 (100%)
se družili s kolegi	9 (4%)	52 (22%)	22 (9%)	36 (15%)	19 (8%)	42 (18%)	58 (24%)	238 (100%)

4.4 STRINJANJE S TRDITVAMI

Na vprašanje: »V kolikšni meri se strinjate z navedenimi trditvami o ODKJG?« so respondenti lahko izbirali med šestimi trditvami, kjer so morali pri vsaki trditvi posebej določiti stopnjo strinjanja v lestvici med *popolnoma se strinjam* in *nimam stališča/ne vem*. Iz Preglednice 8 je razvidno, da sta najvišjo stopnjo strinjanja dosegli trditvi: »Je odprta in uporabniku prijazna knjižnica« in sicer s 56 % odgovorov ter »Je pomemben člen pedagoškega in raziskovalnega procesa na FDV« s 64 % odgovorov.

Preglednica 8: Strinjanje s trditvami o ODKJG

V kolikšni meri se strinjate z navedenimi trditvami o ODKJG?	popolnoma se strinjam	strinjam se	niti se strinjam, niti se ne strinjam	ne strinjam se	sploh se ne strinjam	nimam stališča/ ne vem	Skupaj
Ima posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov.	94 (34%)	119 (43%)	30 (11%)	16 (6%)	4 (1%)	17 (6%)	280 (100%)
Je odprta in uporabniku prijazna knjižnica.	157 (56%)	103 (37%)	9 (3%)	5 (2%)	3 (1%)	2 (1%)	279 (100%)
Sledi razvoju novih informacijskih tehnologij.	73 (26%)	106 (38%)	53 (19%)	26 (9%)	4 (1%)	17 (6%)	279 (100%)
S svojo ponudbo sledi razvoju družboslovja.	92 (33%)	115 (42%)	41 (15%)	7 (3%)	0 (0%)	22 (8%)	277 (100%)
Je pomemben člen pedagoškega in raziskovalnega procesa na FDV.	179 (64%)	80 (29%)	11 (4%)	2 (1%)	0 (0%)	6 (2%)	278 (100%)
Uvaja nove storitve v podporo uporabnikom.	68 (24%)	93 (33%)	64 (23%)	15 (5%)	2 (1%)	36 (13%)	278 (100%)

Na vprašanje o strinjanju s trditvami glede vpliva knjižnice na njihov študij oziroma delo smo želeli pridobiti mnenje o njihovi konkretni osebni izkušnji. Najvišjo stopnjo strinjanja je dosegla trditev »Pozitivno vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija oz. dela« z 48 %, zelo blizu pa ji je tudi trditev »Storitve dobro podpirajo moj študij oz. delo« s 45 % (Preglednica 9). Slednja je bila v raziskavi iz leta 2014 na prvem mestu in čeprav je videti kot da tu zasledimo rahel padec, so odstotki pri najvišji stopnji strinjanja za obe trditvi večji za 10 %.

Preglednica 9: Vpliv knjižnice na študij oziroma delo

V kolikšni meri se strinjate z navedenimi trditvami glede vpliva ODKJG na vaš študij oz. delo?	popolnoma se strinjam	strinjam se	niti se strinjam, niti se ne strinjam	ne strinjam se	sploh se ne strinjam	nimam stališča/ ne vem	Skupaj
Storitve dobro podpirajo moj študij oz. delo.	124 (45%)	120 (43%)	23 (8%)	8 (3%)	1 (0%)	2 (1%)	278 (100%)

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Pozitivno vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija oz. dela.	134 (48%)	110 (40%)	23 (8%)	8 (3%)	1 (0%)	2 (1%)	278 (100%)
Pomaga mi pri iskanju novih idej.	85 (31%)	92 (33%)	64 (23%)	22 (8%)	5 (2%)	10 (4%)	278 (100%)
Znanje, ki sem ga pridobil na tečajih v knjižnici, mi je zelo koristilo pri študiju oz. delu.	49 (18%)	44 (16%)	49 (18%)	11 (4%)	1 (0%)	124 (45%)	278 (100%)
E-gradiva knjižnice (spletne učilnice, spletni vodiči...) so mi bila v pomoč pri študiju oz. delu.	85 (31%)	85 (31%)	43 (15%)	16 (6%)	7 (3%)	42 (15%)	278 (100%)

4.5 POMEMBOST STORITEV

Respondente smo vprašali po razvojnih možnostih knjižnice, s čimer smo želeli tudi opozoriti respondente na storitve, na katere morebiti sami ne bi pomislili. Kot najpomembnejšo razvojno možnost so respondenti izbrali »Povečanje e-virov« s 67 % odgovorov, katera pa se je v primerjavi z letom 2014, povečala za 11 %. Sledita ji »Krepitev informacijskega svetovanja – pomoč pri konkretnih informacijskih potrebah« z 42 % ter »Knjižnica kot družabno središče« z 51 % (Preglednica 9).

Preglednica 9: Pomembnost naštetih razvojnih možnosti knjižnice

Kako pomembne so po vašem mnenju spodaj našete razvojne možnosti knjižnice?	zelo pomembno	pomembno	niti pomembno, niti nepomembno	nepomembno	zelo nepomembno	ne morem oceniti	Skupaj
Povečevanje zbirke e-virov	164 (67%)	75 (30%)	4 (2%)	1 (0%)	0 (0%)	2 (1%)	246 (100%)
Upravljanje repozitorijev objav FDV	72 (29%)	94 (38%)	43 (17%)	4 (2%)	0 (0%)	33 (13%)	246 (100%)
E-izobraževanje uporabnikov (spletne učilnice, spletni vodiči...)	77 (31%)	109 (44%)	36 (15%)	11 (4%)	3 (1%)	10 (4%)	246 (100%)
Krepitev informacijskega svetovanja - pomoč pri konkretnih informacijskih potrebah	103 (42%)	95 (39%)	32 (13%)	8 (3%)	1 (0%)	6 (2%)	245 (100%)
Vključitev izobraževalnih tečajev (iskanja virov) v predmete	93 (38%)	96 (39%)	36 (15%)	15 (6%)	1 (0%)	4 (2%)	245 (100%)

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

na fakulteti							
Priprava raziskovalnih vodičev za posamezne teme	74 (30%)	99 (40%)	45 (18%)	13 (5%)	1 (0%)	13 (5%)	245 (100%)
Svetovanje o objavljanju v odprtem dostopu	70 (29%)	100 (41%)	45 (18%)	11 (4%)	2 (1%)	17 (7%)	245 (100%)
Knjižnica kot družabno središče	126 (51%)	85 (35%)	22 (9%)	4 (2%)	4 (2%)	5 (2%)	246 (100%)

Zanimalo nas je tudi: »Kako pomembne so za vas naslednje storitve, ki jih zagotavlja ODKJG?«. Prioritete uporabnikov so namreč izjemno pomembne za analizo ter razvoj storitev knjižnice. Iz rezultatov je razvidno, da so kot najpomembnejšo storitev označili »Dostop do tiskanih virov« z 82 %, z enakim odstotkom pa je v ospredje prišla tudi storitev »Oddaljeni dostop do e-virov (Digitalna knjižnica UL)«, sledi pa jima še storitev »Dostop do e-virov« z 81 %. V Preglednici 10 lahko vidimo, da jim sledi še nekaj storitev z zelo podobnim odstotkom (v preglednici so označeni z modro barvo).

Preglednica 10: Pomembnost storitev, ki jih zagotavlja knjižnica

Kako pomembne so za vas naslednje storitve, ki jih zagotavlja ODKJG?	zelo pomembno	pomembno	niti pomembno, niti nepomembno	nepomembno	zelo nepomembno	ne morem oceniti	Skupaj
Dostop do e-virov	200 (81%)	40 (16%)	3 (1%)	1 (0%)	0 (0%)	2 (1%)	246 (100%)
Dostop do tiskanih virov	202 (82%)	32 (13%)	6 (2%)	3 (1%)	1 (0%)	1 (0%)	245 (100%)
Dostop do učbenikov	187 (77%)	45 (18%)	9 (4%)	0 (0%)	1 (0%)	2 (1%)	244 (100%)
Oddaljeni dostop do e-virov (Digitalna knjižnica UL)	201 (82%)	35 (14%)	7 (3%)	1 (0%)	0 (0%)	2 (1%)	246 (100%)
Izposoja gradiva na dom	187 (76%)	45 (18%)	6 (2%)	3 (1%)	2 (1%)	2 (1%)	245 (100%)
Uporaba gradiva v čitalnici	148 (60%)	58 (24%)	20 (8%)	12 (5%)	4 (2%)	4 (2%)	246 (100%)
Izobraževanja, ki jih izvaja knjižnica	49 (20%)	80 (33%)	65 (26%)	24 (10%)	10 (4%)	18 (7%)	246 (100%)
Ustrezni pogoji za individualni študij	159 (65%)	64 (26%)	13 (5%)	3 (1%)	1 (0%)	6 (2%)	246 (100%)
Ustrezni pogoji za skupinsko delo	161 (66%)	59 (24%)	10 (4%)	6 (2%)	4 (2%)	5 (2%)	245 (100%)
Dostop do interneta preko brezžičnega omrežja Eduroam	185 (75%)	34 (14%)	11 (4%)	5 (2%)	1 (0%)	10 (4%)	246 (100%)
Knjižnični katalog ODKJG v COBISS+	181 (74%)	45 (18%)	11 (4%)	5 (2%)	1 (0%)	3 (1%)	246 (100%)
Medknjižnična izposoja	103 (42%)	73 (30%)	39 (16%)	13 (5%)	1 (0%)	15 (6%)	244 (100%)

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Informacijsko svetovanje	90 (37%)	87 (35%)	41 (17%)	9 (4%)	6 (2%)	13 (5%)	246 (100%)
Tiskanje/skeniranje	89 (36%)	49 (20%)	57 (23%)	28 (11%)	8 (3%)	15 (6%)	246 (100%)

4.6 MOŽNOST PRENOVE RAČUNALNIŠKE SOBE

Ker smo zaznali manjšo uporabo računalniške sobe v knjižnici, smo želeli od uporabnikov pridobiti predloge o možnosti sprememb. Podane predloge so lahko razvrstili od 1 do 5, pri čemer je 1 pomenilo najbolj si želim, 5 pa najmanj si želim. Rezultati so pokazali, da si respondenti najbolj želijo oziroma želijo sobe za *skupinsko delo* s 53 %, sledi mu odgovor *soba za individualno delo* z 52 %. Najmanj si želijo *sobe za aktivno sproščanje* (47 %) (Preglednica 11). Rezultati so sicer povedni, vendar pa sta si dve funkciji (tiho individualno delo in skupinsko delo) tako nasprotni, da obeh ne moremo združiti v tem prostoru. Zato bomo pred realizacijo izvedli tudi druge metode zbiranja podatkov (fokusne skupine, poster).

Preglednica 11: Možnost prenove računalniške sobe

Če bi imeli možnost prenoviti sobo s knjižničnimi računalniki, ki se nahaja desno od terase, bi jo namenili:	1 – najbolj si želim	2	3	4	5 – najmanj si želim	Skupaj
za tiho individualno delo	63 (30%)	47 (22%)	39 (18%)	28 (13%)	34 (16%)	211 (100%)
za skupinsko delo	60 (28%)	54 (25%)	45 (21%)	38 (18%)	16 (8%)	213 (100%)
za počitek	30 (14%)	45 (21%)	57 (27%)	56 (27%)	23 (11%)	211 (100%)
za delo s sodobnejšo računalniško opremo	42 (20%)	46 (22%)	42 (20%)	42 (20%)	39 (18%)	211 (100%)
za aktivno sproščanje (igre, športni rekviziti)	18 (9%)	19 (9%)	28 (13%)	46 (22%)	98 (47%)	209 (100%)

4.7 DELOVNI ČAS

Zanimali so nas tudi odgovori o odpiralnem času med tednom in v soboto, predvsem pa če bi si uporabniki želeli podaljšanega časa odprtosti. Respondenti bi si želeli podaljšati čas odprtosti (Preglednica 12) *predvsem v času izpitov (od ponedeljka do petka)* od 20h-21h (28 %) ter od 21h-22h (30 %), *ne želijo* pa si podaljšanega časa odprtosti od 22h-23h (56 %) ter od 23h-24h (66 %). Za **sobotni urnik** (Preglednica 13) pa si želijo *občasen* podaljšan čas odprtosti od 14h-15h (26 %), *ne želijo* pa si podaljšanega časa odprtosti od 7h-8h (71 %), od 16h-17h (47 %) ter od 17h-18h (51 %).

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

Preglednica 12: Podaljšan čas odprtosti med tednom

Če bi od ponedeljka do petka podaljšali čas odprtosti ODKJG, kako pogosto bi jo uporabljali v navedenih dodatnih urah?	redno	občasno	predvsem v času izpitov	nikoli	Skupaj
7h-8h	27 (13%)	42 (20%)	52 (24%)	93 (43%)	214 (100%)
20h-21h	39 (18%)	57 (27%)	60 (28%)	59 (27%)	215 (100%)
21h-22h	26 (12%)	34 (16%)	65 (30%)	89 (42%)	214 (100%)
22h-23h	16 (7%)	27 (13%)	51 (24%)	122 (56%)	216 (100%)
23h-24h	13 (6%)	19 (9%)	41 (19%)	142 (66%)	215 (100%)

Preglednica 13: Podaljšan čas odprtosti v soboto

Če bi ob sobotah podaljšali čas odprtosti ODKJG, kako pogosto bi jo uporabljali v navedenih dodatnih urah?	redno	občasno	predvsem v času izpitov	nikoli	Skupaj
7h-8h	8 (4%)	26 (12%)	27 (13%)	153 (71%)	214 (100%)
14h-15h	21 (10%)	56 (26%)	45 (21%)	91 (43%)	213 (100%)
15h-16h	24 (11%)	47 (22%)	48 (22%)	95 (44%)	214 (100%)
16h-17h	23 (11%)	38 (18%)	52 (24%)	101 (47%)	214 (100%)
17h-18h	23 (11%)	30 (14%)	52 (24%)	111 (51%)	216 (100%)

Knjižnica zaradi finančnih posledic v letu 2020 ne načrtuje podaljšanja časa odprtosti, smo pa v času izpitnih rokov povečali število čitalniških sedežev (odprta dodatna soba v knjižnici).

4.8 KAJ JE UPORABNIKOM VŠEČ IN KAJ JIH MOTI

Postavili smo jim tudi vprašanje odprtega tipa, s katerima smo dali respondentom možnost, da prosto opišejo, kaj jim je v knjižnici všeč oz. kaj jih moti in bi želeli spremeniti. Na prvo vprašanje odprtega tipa, kjer smo želeli izvedeti kaj jim je v ODKJG všeč, je odgovorilo 116 anketirancev. Odgovore smo grobo kodirali in na prvih mestih jim je v knjižnici najbolj všeč *prostor, terasa ter osebje*. Z drugim vprašanjem smo želeli izvedeti, kaj jih v ODKJG najbolj moti. Na to vprašanje je odgovorilo 123 anketirancev. V odgovorih izpostavljajo *slab zrak*, opozarjajo pa tudi (podobno kot v zaprtem vprašanju), da je *premalo prostora za učenje v tih*

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit čitalnici, nekaj pa se jih nanaša na *delovni čas in slabo delovanje računalnikov*⁶. Veseli smo odgovora respondentke, ki je podrobno opisala idealen knjižnični prostor s kuhinjico.

⁶ Glej: Priloga 2 in Priloga 3

5 RAZPRAVA Z ZAKLJUČKI

S študijo smo želeli ugotoviti, kakšno je mnenje o pomenu knjižnice, kakšna so pričakovanja v zvezi s knjižnico in zadovoljstvo uporabnikov s kakovostjo storitev ODKJG. Rezultate ankete lahko ocenimo kot dobre, saj se je stopnja zadovoljstva uporabnikov v primerjavi s prejšnjimi leti povečala. Splošno zadovoljstvo z ODKJG je visoko, odstotek zelo zadovoljnih uporabnikov se je precej povečal (Slika 5). Zelo pomembno je tudi, kako pogosto uporabniki obiščejo knjižnico. 44 % uporabnikov knjižnico obišče *večkrat tedensko* in sicer z namenom, da bi v *njej študirali* (Slika 6). Zelo pomemben in spodbuden je podatek o zadovoljstvu z osebjem knjižnice (Preglednica 4). Prav pri vseh vidikih zadovoljstva z osebjem je v primerjavi z letom 2014 opazno povečanje zadovoljstva, saj se je odstotek zelo zadovoljnih uporabnikov skoraj podvojil. Rezultati kažejo na to, da je okrog 95 % respondentom zelo pomemben ali pomemben *dostop do tiskanih virov, dostop do učbenikov, dostop do e-virov ter dostop do Digitalne knjižnice Univerze v Ljubljani*.

V anketi nismo spraševali o pričakovanjih uporabnikov, lahko pa iz vprašanja o spremembi, ter iz odgovorov, kaj jih moti, razberemo, kakšna so njihova pričakovanja za prihodnost knjižnice. Kot najpomembnejšo razvojno možnost si respondenti želijo *več elektronskih virov in zbirk, krepitev informacijskega svetovanja – pomoč pri konkretnih informacijskih potrebah ter možnosti, da bi knjižnica postala družabno središče*. Iz rezultatov je razvidno, da si *želijo prostora za skupinsko delo*, saj jih knjižnica povezuje in združuje.

Kazalcev, ki kažejo na kakovost storitev v ODKJG, je več. Visoka kakovost knjižnice se kaže v oceni splošnega zadovoljstva uporabnikov, kjer se je največja sprememba zgodila pri zelo zadovoljnih uporabnikih. Teh je bilo v letu 2014 24 %, v letu 2019 pa 42 % (Slika 5). Kakovost se kaže tudi v zelo visokem odstotku strinjanja s trditvama, da je knjižnica *pomemben člen pedagoškega in raziskovalnega procesa na fakulteti* (93 %) ter da je knjižnica *odprta in uporabniku prijazna* (93 %) (Preglednica 8). Prav tako visok odstotek respondentov ocenjuje, da knjižnične storitve *dobro podpirajo študij oz. delo* (88 %) in da *pozitivno vplivajo na kakovost in učinkovitost študija oz. dela* (88 %) (Preglednica 9).

Pomanjkljivost raziskave se kaže v nizki stopnji odgovorov. Če za populacijo vzamemo število aktivnih članov knjižnice (okrog 2500), potem jih je na anketo odgovorilo le dobrih 10 %,

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

čep rav je bil dostop do ankete posredovan na več različnih naslovov in na več različnih načinov. Kot predlog za izboljšavo predlagam posebno študijo med pedagogi in raziskovalci (nekaj jih je bilo že zajetih v raziskavi), s katero bi raziskovali njihovo zadovoljstvo. S primerjavo obeh študij bi knjižnica pridobila podatke o tem, katera storitev zadovoljuje potrebe določene skupine uporabnikov. Poleg tega smo v letu 2020 začeli pridobivati informacije o določenih storitvah tudi na drug način in sicer z uporabo aplikacije na FeedBack-meter (Slika 7). Knjižnica lahko na podlagi omenjenih načinov naredi smernice, ki bi lahko pripomogle pri krepitvi določenih področij, kot je na primer krepitev in spodbujanje informacijskega svetovanja, preoblikovanje nekaterih prostorov za skupinsko delo, povečanje števila računalnikov za uporabnike ter izboljšanje znakovne orientacije po prostoru.



Slika 7: FeedBack-meter – Merjenje uspešnosti poslovanja⁷

ODKJG se trudi biti uporabniku usmerjena knjižnica. S svojimi storitvami je tehnološko napredna ter spodbuja uporabnike k uporabi knjižničnih virov, storitev ter prostora. Kot visokošolska knjižnica ima veliko možnosti za razvoj in napredek. Knjižnica že sledi trendom visokošolskih knjižnic po svetu, saj uporabnikom ponuja različne prostore za različne načine dela, izvaja obsežen in raznolik program svetovanj in izobraževanj za različne skupine uporabnikov ter posameznike, se vključuje v pedagoški proces, sodeluje v procesih

⁷ Vir: <http://www.feedback-meter.eu/>

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit znanstvenega komuniciranja s poudarkom na odprtem dostopu. Predstavlja družabni prostor, kamor se uporabniki lahko zatečejo med predavanji. Iz rezultatov lahko sklepamo, da so uporabniki zelo zadovoljni in da zaupajo knjižničnemu osebju. Rezultati lahko pomagajo pri letnem poročilu o uspešnosti knjižnice, prav tako pa podajo smernice za določanje in doseganje ciljev v prihodnosti.

S spremljanjem kakovosti knjižnice lahko dokažejo želje in potrebe uporabnikov ter s tem zagovarjajo načrtovanje dodatnih knjižničnih storitev. Glavni cilj za prihodnost knjižnice mora biti, da knjižnica ohrani svojo kakovost in verodostojnost, saj so ji uporabniki knjižnice naklonjeni.

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

6 NAVEDENI VIRI IN LITERATURA

- ALA (2017). *Academic library impact on student learning and success: Findings from Assessment in Action Team Projects*. Chicago: Association of College and Research Libraries. Pridobljeno 14. 2. 2020 s spletne strani: http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/value/findings_y3.pdf
- Ambrožič, M. (2003). Kakovost: podoba knjižnice v očeh uporabnikov. V J. Ferlež in D. Legat (ur.), *Podobe knjižnic: zbornik mednarodnega posvetovanja ob stoletnici Univerzitetne knjižnice* (str. 33–57). Maribor: Univerzitetna knjižnica.
- Ambrožič, M. (2008). Anketna metoda. V A. Šauperl (ur.), *Raziskovalne metode v bibliotekarstvu, informacijski znanosti in knjigarstvu* (str. 23–53). Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za bibliotekarstvo, informacijsko znanost in knjigarstvo.
- Ambrožič, M. (2015). Kakovost in vrednost knjižnice v očeh uporabnikov: študij uporabnikov Narodne in univerzitetne knjižnice. *Knjižnica*, 59(1/2), 95–125.
- Brophy, P. (2008). *Measuring Library performance principles and techniques*. London: Facet.
- Definicije 2018. (2019). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica, Center za razvoj knjižnic. Pridobljeno 10. 1. 2020 s spletne strani: https://cezar.nuk.uni-lj.si/common/files/definicije/definicije_2018.pdf
- Hernon, P., Altman, E. in Dugan, R. E. (2015). *Assessing service quality: satisfying the expectations of library customers*. Chicago: ALA Editions.
- Jug, J. (1995). Osrednja družboslovna knjižnica Jožeta Goričarja. V A. Kramberger in Z. Kolarič (ur.), *Zbornik ob 30 letnici Slovenskega sociološkega društva: srečanje Portorož '95* (str. 81–86). Ljubljana: Slovensko sociološko društvo.
- Kanič, I., Leder, Z., Ujčič, M., Vilar, P. in Vodeb, G. (2009). *Bibliotekarski terminološki slovar*. Ljubljana: Zveza bibliotekarskih društev Slovenije.
- Knjižnica na FDV: prostor družboslovnega bogastva in študija. (2011). V Kalin Golob, M. Grizold (ur.), *Fakulteta za družbene vede: 50 let znanosti o družbi* (str. 99–102). Ljubljana : Fakulteta za družbene vede.
- Kotar, M. (2016). (Ne)vidno življenje knjižnice: znanja in storitve ODKJG v korist kakovosti in razvojnih usmeritev FDV. V M. Kalin Golob (ur.), *Odgovornost za razvoj družboslovja: deset let prenovljenih programov Fakultete za družbene vede* (str. 253–266). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede. Pridobljeno 27. 12. 2019 s spletne strani:

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

https://www.fdv.uni-lj.si/docs/default-source/zalozba/odgovornost-za-razvoj-druzboslovja_out.pdf?sfvrsn=2

Mahjabeen, A. (2018). Students satisfaction with library services in SindhMadrassatul Islam University, Karachi. *Pakistan Library & Information Science Journal*, 49(4), 25–36.

Matthews, J. R. (2007). *The evaluation and measurement of library services*. Westport; London: Libraries Unlimited.

Mohindra, R. in Kumar, A. (2015). User satisfaction regarding quality of library services of A.C. Joshi library, Panjab University, Chandigarh. *Journal of Library & Information Technology*, 35(1), 54–60. doi: 10.14429/djlit.35.1.8072.

Munde, G. in Marks, K. (2009). *Surviving the future: academic libraries, quality, and assessment*. Oxford: Chandos.

Podbrežnik, I. (2016). Ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov s kakovostjo storitev v slovenski splošni knjižnici. *Knjižnica*, 60(1), 17–44.

Snoj, B. in Petermanec, Z. (1999). Kakovost knjižničnih storitev – prepustimo sodbo uporabnikom! *Knjižnica*, 43(2–3), 27–48.

Številke (2020). Ljubljana: Repozitorij Univerze v Ljubljani. Pridobljeno 14. 2. 2020 s spletne strani <https://repozitorij.uni-lj.si/Statistika.php?lang=slv>

Unisvet - odprti kurikulum: anketno raziskovanje in analiza podatkov z excelovimi vrtilnimi tabelami. (2011). Ljubljana: GZS, Center za poslovno usposabljanje. Pridobljeno 8. 1. 2020 s spletne strani: http://mizs.arhiv-spletisc.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/podrocje/ss/Gradiva_ESS/UNISVET/UNISVET_103OK_Anketno.pdf

Zakon o knjižničarstvu (ZKnj-1). (2001). *Uradni list RS*, št. 87/2001, 96/2002 – ZUJIK, 92/2015.

PRILOGE

PRILOGA 1: ANKETA

Spoštovani, vljudno vas prosimo, da izrazite svoje mnenje o storitvah Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja (ODKJG). Vaša mnenja in predlogi so zelo pomembni in jih bomo upoštevali pri razvoju storitev knjižnice. Vprašalnik je anonimen in poteka od 18. 11. 2019 do 22. 12. 2019. Izpolnjevanje vam bo predvidoma vzelo 10 minut časa. Iskreno se vam zahvaljujemo za vaše odgovore in čas. Dodatna pojasnila: Ines Grlj, e-mail: ines.grlj@fdv.uni-lj.si

1. V kolikšni meri se strinjate z navedenimi trditvami o ODKJG?

	popolnoma se strinjam	strinjam se	ni se strinjam, ni se ne strinjam	ne strinjam se	sploh se ne strinjam	nimam stališča/ ne vem
Ima posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je odprta in uporabniku prijazna knjižnica.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sledi razvoju novih informacijskih tehnologij.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
S svojo ponudbo sledi razvoju družboslovja.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Je pomemben člen pedagoškega in raziskovalnega procesa na FDV.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Uvaja nove storitve v podporo uporabnikom.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2. V kolikšni meri se strinjate z navedenimi trditvami glede vpliva ODKJG na vaš študij oz. delo?

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

	popolnoma se strinjam	strinjam se	ni se strinjam, ni se ne strinjam	ne strinjam se	sploh se ne strinjam	nimam stališča/ ne vem
Storitve dobro podpirajo moj študij oz. delo.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pozitivno vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija oz. dela.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pomaga mi pri iskanju novih idej.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Znanje, ki sem ga pridobil na tečajih v knjižnici, mi je zelo koristilo pri študiju oz. delu.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E-gradiva knjižnice (spletne učilnice, spletni vodiči...) so mi bila v pomoč pri študiju oz. delu.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3. Kako pomembne so po vašem mnenju spodaj naštetе razvojne možnosti knjižnice?

	zelo pomembno	pomembno	ni se pomembno, ni se nepomembno	nepome- mbno	zelo nepomembno	ne morem oceniti
Povečevanje zbirke e- virov	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Upravljanje repozitorijev objav FDV	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E-izobraževanje uporabnikov (spletne učilnice, spletni vodiči...)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Krepitev informacijskega svetovanja - pomoč pri konkretnih informacijskih potrebah	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vključitev izobraževalnih tečajev (iskanja virov) v	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

	zelo pomembno	pomembno	ni pomembno, niti pomembno, niti nepomembno	nepomembno	zelo nepomembno	ne morem oceniti
predmete na fakulteti						
Priprava raziskovalnih vodičev za posamezne teme	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Svetovanje o objavljanju v odprtem dostopu	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Knjižnica kot družabno središče	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4. Kako pomembne so za vas naslednje storitve, ki jih zagotavlja ODKJG?

	zelo pomembno	pomembno	ni pomembno, niti pomembno, niti nepomembno	nepomembno	zelo nepomembno	ne morem oceniti
Dostop do e-virov	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Dostop do tiskanih virov	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Dostop do učbenikov	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Oddaljeni dostop do e-virov (Digitalna knjižnica UL)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Izposoja gradiva na dom	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Uporaba gradiva v čitalnici	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Izobraževanja, ki jih izvaja knjižnica	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ustrezni pogoji za individualni študij	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ustrezni pogoji za skupinsko delo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Dostop do interneta preko brezžičnega omrežja Eduroam	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Knjižnični katalog ODKJG v COBISS+	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Medknjižnična izposoja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informacijsko svetovanje	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tiskanje/skeniranje	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5. Kako pogosto ste v zadnjem letu fizično obiskovali Osrednjo družboslovno knjižnico Jožeta Goričarja (ODKJG)?

- ☐ vsak dan
☐ večkrat tedensko
☐ enkrat tedensko
☐ večkrat mesečno
☐ enkrat mesečno
☐ nekajkrat letno
☐ ne hodim fizično v knjižnico, uporabljam pa njene spletne storitve
☐ knjižnice fizično še nisem obiskal, niti ne uporabljam njenih spletnih storitev

6. Ali ste v zadnjem letu fizično obiskovali druge knjižnice?

	vsak dan	večkrat tedensko	enkrat tedensko	večkrat mesečno	enkrat mesečno	nekajkrat letno	ne obiskujem
Narodno in univerzitetno knjižnico	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Centralno tehnično knjižnico	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
drugo visokošolsko knjižnico Univerze v Ljubljani	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
drugo visokošolsko knjižnico druge univerze	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
splošno knjižnico (npr. MKL, Mariborska knjižnica, ...)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
specialno knjižnico (npr. Knjižnica Mirovnega inštituta, Knjižnica Banke Slovenija, ...)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7. Kako pogosto ste v zadnjem letu obiskali prostore ODKJG z namenom, da bi ...

	vsak dan	večkrat tedensko	enkrat tedensko	večkrat mesečno	enkrat mesečno	nekajkrat letno	še nisem uporabil
si izposodili gradivo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
študirali v prostorih knjižnice	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

	vsak dan	večkrat tedensko	enkrat tedensko	večkrat mesečno	enkrat mesečno	nekajkrat letno	še nisem uporabil
dobili strokovno pomoč informatorja	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
gradivo uporabljali v čitalnici	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
uporabljali knjižnične računalnike	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
uporabljali prostor za skupinsko delo	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
uporabljali študijsko celico	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
obiskali dogodek v knjižnici	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
se družili s kolegi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. Kako ste na splošno zadovoljni z ODKJG?

- ☐ sem zelo zadovoljen/zadovoljna
☐ sem zadovoljen/zadovoljna
☐ nisem niti zadovoljen/zadovoljna, niti nezadovoljen/zadovoljna
☐ nisem zadovoljen/zadovoljna
☐ sem zelo nezadovoljen/zadovoljna
☐ ne morem oceniti

9. Kako ste zadovoljni s prostori, opremo in odprtostjo ODKJG?

	sem zelo zadovoljen/ zadovoljna	sem zadovoljen/ zadovoljna	nisem niti zadovoljen/ zadovoljna, niti nezadovoljen/ n/ nezadovoljna	nisem zadovoljen/ zadovoljna	sem zelo nezadovoljen/ nezadovoljna	ne morem oceniti
Funkcionalnost prostorov in opreme	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pogoji v čitalnici za individualni študij	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pogoji v čitalnici za skupinsko delo	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Število čitalniških mest	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Število računalnikov za uporabnike	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Število študijskih celic	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Orientiranje in oznake	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

	sem zelo zadovoljen/ zadovoljna	sem zadovoljen/ zadovoljna	nisem niti zadovoljen/ zadovoljna, niti nezadovolje n/ nezadovoljn a	nisem zadovoljen/ zadovoljna	sem zelo nezadovoljen / nezadovoljna	ne morem oceniti
v prostoru						
Dostopnost za gibalno ovirane osebe	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Odpiralni čas	☐	☐	☐	☐	☐	☐

10. Kako ocenjujete vaše zadovoljstvo s storitvami ODKJG?

	sem zelo zadovoljen/ zadovoljna	sem zadovoljen/ zadovoljna	nisem niti zadovoljen/ zadovoljna, niti nezadovoljen /nezadovoljna	nisem zadovoljen/ zadovoljna	sem zelo nezadovoljen/ nezadovoljna	ne morem oceniti
Izposoja gradiva na dom	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Dostava gradiva iz skladišč	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Medknjižnična izposoja	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Oddaljen dostop do elektronskih virov (Digitalna knjižnica UL)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informacijsko svetovanje	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Izobraževanja, ki jih izvaja knjižnica	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Kakovost knjižničnega kataloga ODKJG v COBISS+	☐	☐	☐	☐	☐	☐
"Moja knjižnica" v COBISS+ (naročanje, rezervacija, podaljševanje gradiva)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Spletna stran ODKJG	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Spletni obrazci (prijave, predlogi,	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

sem zelo zadovoljen/ zadovoljna	sem zadovoljen/ zadovoljna	nisem niti zadovoljen/ zadovoljna, niti nezadovoljen /nezadovoljna	nisem zadovoljen/ zadovoljna	sem zelo nezadovoljen/ nezadovoljna	ne morem oceniti
---------------------------------------	----------------------------------	---	------------------------------------	---	------------------------

Subito...)

11. Kako ste zadovoljni s ponudbo informacijskih virov, ki vam jo zagotavlja ODKJG?

sem zelo zadovoljen/ zadovoljna	sem zadovoljen/ zadovoljna	nisem niti zadovoljen/ zadovoljna, niti nezadovoljen / nezadovoljna	nisem zadovoljen/ zadovoljna	sem zelo nezadovoljen/ nezadovoljna	ne morem oceniti
---------------------------------------	----------------------------------	---	------------------------------------	---	------------------------

Tiskane knjige	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Tiskane revije	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Elektronske knjige	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Elektronske revije	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Elektronska visokošolska dela	☐	☐	☐	☐	☐	☐
FDV (diplome, magisteriji, doktorati)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Bibliografske zbirke (EBSCO, JSTOR, Warc...)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

12. Kako ocenjujete osebje knjižnice?

sem zelo zadovoljen/ zadovoljna	sem zadovoljen/ zadovoljna	nisem niti zadovoljen/ zadovoljna, niti nezadovoljen/ nezadovoljna	nisem zadovoljen/ zadovoljna	sem zelo nezadovoljen/ zadovoljna	ne morem oceniti
---------------------------------------	----------------------------------	---	------------------------------------	---	------------------------

Strokovnost, profesionalnost	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vljuden odnos do uporabnikov	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pripravljenost pomagati uporabnikom	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pravilnost in zanesljivost odgovorov	☐	☐	☐	☐	☐	☐

13. Če bi imeli možnost prenoviti sobo s knjižničnimi računalniki, ki se nahaja desno od terase, bi jo namenili:

(Z miško potegnite odgovore iz levega stolpca v polja na desni in razvrstite možne spremembe od 1 - najbolj si želim do 5 - najmanj si želim.)

za tiho individualno delo
za skupinsko delo
za počitek
za delo s sodobnejšo računalniško opremo
za aktivno sproščanje (igre, športni rekviziti)



1
2
3
4
5

14. Če bi od ponedeljka do petka podaljšali čas odprtosti ODKJG, kako pogosto bi jo uporabljali v navedenih dodatnih urah?

	redno	občasno	predvsem v času izpitov	nikoli
7h-8h	☐	☐	☐	☐
20h-21h	☐	☐	☐	☐
21h-22h	☐	☐	☐	☐
22h-23h	☐	☐	☐	☐
23h-24h	☐	☐	☐	☐

15. Če bi ob sobotah podaljšali čas odprtosti ODKJG, kako pogosto bi jo uporabljali v navedenih dodatnih urah?

	redno	občasno	predvsem v času izpitov	nikoli
7h-8h	☐	☐	☐	☐
14h-15h	☐	☐	☐	☐
15h-16h	☐	☐	☐	☐
16h-17h	☐	☐	☐	☐
17h-18h	☐	☐	☐	☐

16. Prosimo, da navedete, kaj vam je v ODKJG všeč:

17. Prosimo, da navedete, kaj vas v ODKJG najbolj moti, oz. kaj bi si želeli spremeniti/dodati:

18. Starost (let):

- ☐ do 25
- ☐ 26-35
- ☐ 36-45
- ☐ 46-55
- ☐ 56 ali več

19. Spol:

- ☐ moški
- ☐ ženski

20. Katera je najvišja stopnja izobrazbe, ki ste jo dosegli?

- ☐ Nedokončana osnovnošolska izobrazba.
- ☐ Osnovnošolska izobrazba (osebe, ki imajo zaključenih vseh osem oz. devet razredov OŠ in so pridobile spričevalo o končani OŠ).
- ☐ Nižja ali srednja poklicna izobrazba (osebe, ki so končale šolanje v 1- do 2,5-letnih programih za pridobitev nižje poklicne izobrazbe oz. osebe, ki se končale šolanje v 3-letnih programih za pridobitev srednje poklicne izobrazbe; certifikat o NPK).
- ☐ Srednja strokovna izobrazba (osebe, ki so končale srednjo tehniško šolo oz. drugo strokovno izobrazbo, trajanje 4 ali 5 let, opravljena matura; tudi mojstrska oziroma delovodska ali poslovodska šola).
- ☐ Srednja splošna izobrazba (osebe, ki so končale šolanje v gimnaziji ali strokovni gimnaziji, imajo maturitetno spričevalo).
- ☐ Višja strokovna izobrazba, višješolska izobrazba (osebe, ki so končale šolanje v 2- letnem programu višjega strokovnega izobraževanja na višji strokovni šoli).
- ☐ Visokošolska strokovna izobrazba (osebe, ki so končale šolanje v 3- letnem (izjemoma 4-letnem) dodiplomskem visokošolskem programu na visoki strokovni šoli, fakulteti ali akademiji; 1. bolonjska stopnja).
- ☐ Visokošolska univerzitetna izobrazba (osebe, ki so končale šolanje v 4-letnem dodiplomskem univerzitetnem programu na fakulteti ali akademiji; tudi 1. bolonjska stopnja; običajno 4

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

leta+diploma).

- ☐ Bolonjski magisterij (magisterij 2. bolonjske stopnje).
- ☐ Specializacija (osebe, ki so končale šolanje v 1- do 2- letnem podiplomskem specialističnem študijskem programu in si bodo pridobile strokovni naziv specialist; običajno 1 leto).
- ☐ Magisterij (osebe, ki so končale šolanje v 2- letnem podiplomskem magistrskem programu in so si pridobile znanstveni naslov magister znanosti oziroma magister umetnosti. V to stopnjo študija spada tudi študij MBA. V to kategorijo spadajo tudi osebe, ki so se šolale 5 ali 6 let po starem univerzitetnem programu).
- ☐ Doktorat
- ☐ Drugo:

21. Poklic oz. status

- ☐ dijak/dijakinja
- ☐ dodiplomski študent/dodiplomska študentka oz. bolonjska 1. stopnja (redni ali izredni - ne glede na morebitno zaposlitev)
- ☐ podiplomski študent/podiplomska študentka oz. bolonjska 2. stopnja (redni ali izredni - ne glede na morebitno zaposlitev)
- ☐ doktorski študent/doktorska študentka oz. bolonjska 3. stopnja (redni ali izredni - ne glede na morebitno zaposlitev)
- ☐ zaposlen/zaposlena v visokem šolstvu ali raziskovalni dejavnosti
- ☐ zaposlen/zaposlena v drugih dejavnostih
- ☐ upokojenec/upokojenka
- ☐ prijavljen/prijavljena kot brezposelna oseba
- ☐ drugo (občan, občanka...)

22. Prosimo, izberite vaš visokošolski zavod iz spustnega menija (če ste pri prejšnjem vprašanju označili status študenta):

- ☐ Akademija za glasbo, UL
- ☐ Akademija za gledališče, radio, film in televizijo, UL
- ☐ Akademija za likovno umetnost in oblikovanje, UL
- ☐ Biotehniška fakulteta, UL
- ☐ Ekonomska fakulteta, UL
- ☐ Fakulteta za arhitekturo, UL

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

- ☐ Fakulteta za družbene vede, UL
- ☐ Fakulteta za elektrotehniko, UL
- ☐ Fakulteta za farmacijo, UL
- ☐ Fakulteta za gradbeništvo in geodezijo, UL
- ☐ Fakulteta za kemijo in kemijsko tehnologijo, UL
- ☐ Fakulteta za matematiko in fiziko, UL
- ☐ Fakulteta za pomorstvo in promet, UL
- ☐ Fakulteta za računalništvo in informatiko, UL
- ☐ Fakulteta za socialno delo, UL
- ☐ Fakulteta za strojništvo, UL
- ☐ Fakulteta za šport, UL
- ☐ Fakulteta za upravo, UL
- ☐ Filozofska fakulteta, UL
- ☐ Medicinska fakulteta, UL
- ☐ Naravoslovnotehniška fakulteta, UL
- ☐ Pedagoška fakulteta, UL
- ☐ Pravna fakulteta, UL
- ☐ Teološka fakulteta, UL
- ☐ Veterinarska fakulteta, UL
- ☐ Zdravstvena fakulteta, UL
- ☐ Univerza v Mariboru (UM)
- ☐ Univerza na Primorskem (UP)
- ☐ Univerza v Novi Gorici (UNG)
- ☐ Evro-sredozemska univerza (EMUNI univerza)
- ☐ Samostojni visokošolski zavodi (DOBA, EURO-PF, ESM...)
- ☐ Samostojni raziskovalni zavodi, inštituti

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

PRILOGA 2: KAJ JE UPORABNIKOM ODKJG VŠEČ

Prosimo, da navedete, kaj vam je v ODKJG všeč:	
Odgovori	Frekvenca
čitalniški prostor je prijeten, izredno osvetljen z naravno svetlobo, kar mi je osebno izredno všeč.	1
mednarodna knjižnica in terasa za skupinsko delo.	1
izjemno prijazni zaposleni.	1
ločeni deli za tiho delo in skupinsko delo, terasa in azijski del kjer se lahko govori z normalnimi toni glasu.	1
vso osebje je res zelo prijazno in super, prav tako mi je zelo všeč balkon-lahko govoriš z normalno glasnostjo, debatiraš, avtomati so, mize..	1
prostor, tišina, terasa	1
tišina in zunanja terasa.	1
v knjižnici se počutim domače. predvsem mi je všeč terasa in mednarodni kotiček.	1
časopisi	1
zunanja terasa in prostori za skupinsko delo so zelo priročni.	1
prostor za individualno učenje, celice, sproščeno vzdušje, ponudba tiskanih knjig/revij etc.	1
prostor za individualno učenje	1
prijazno osebje, nahaja se blizu mojega doma.	1
prijazno osebje	1
količina gradiva	1
dostopnost specifičnega študijskega gradiva	1
osebje, dostopnost gradiv, tuja literatura	1
prostornost, preglednost, prijetna pomoč osebja.	1
da je v čitalnici tišina in možnost za učenje - kako izgleda knjižnica in njena postavitve v fakulteti - to, da so na voljo različni časopisi in revije (v odprtem delu knjižnice)	1
terasa	1
oddaljen dostop do elektronskih virov.	1
všeč so mi prostori, namenjeni skupinskemu delu.	1
osebje, čistoča, prostori za učenje, ločeni učbeniki od ostalega gradiva.	1
všeč mi je urejenost prostora, prijaznost osebja in mir.	1
všeč mi je preglednost knjižnice (čeprav sem tukaj prvo leto se že zelo dobro znajdem), veliko naravne svetlobe in čistoča knjižnice	1

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

lepo urejen prostor, red, tišina, sodobna oprema, prijazno osebje, bogat nabor tiskanih del.	1
všeč mi je svetlost in odprtost prostorov, da so prostori večnamenski in da so nekateri malo bolj skriti, kar pomeni več miru za uporabnike. zelo mi je všeč terasa, ker je hkrati odprt in zračen prostor in prostor, ki je dvignjen nad ostale dele fakultete in tako ponuja zasebnost. seveda mi je všeč tudi količina knjig in njihova kakovost in pa dostopnost elektronskih zbirk podatkov/dokumentov/knjig/revij/člankov.	1
tišina	1
prijaznost enega od knjižničarjev.	1
delovci	1
izposojevalka :)	1
prostornost knjižnice, moderna zasnovani prostori, veliko število informacijskih virov.	1
urejenost prostora in zelo prijazno osebje.	1
predvsem skupni prostori, vse knjige ki jih profesorji na faksu so na odkjg dostopni	1
striktno držanje pravila o tišini, velika zaloga strokovnih del.	1
mir in ustrežljivost	1
prijaznost osebja, svoboda, dostopnost da knjig, prostorska razporeditev, prijetno vzdušje, pripravljenost pomagati	1
prostori, zaposleni in mir.	1
vse	2
nabor strokovnih virov in razporeditev prostora (razgibanost) - v smislu, da je veliko različnih kotičkov, kjer lahko delaš.	1
zelo prijazno osebje, izjemna pripravljenost pomagati, velika pomoč pri iskanju gradiva, izjemno hitra odzivnost	1
vzdušje, svetloba.	1
odnos zaposlenih do zgubljenih študentov. vedno so pripravljeni pomagati in pomoč jim nikoli ni odveč. zelo rada imam mednarodno učilnico sploh ko imamo prosto uro. prav tako zunanji \\\`akvarij\\\` v katerem je že nastalo ogromno seminarskih nalog.	1
osebje na izposoji, so zabavni in tudi strokovni	1
prostor in arhitektura star precej dobra. všeč mi je tudi balkon, saj omogoča prostor za počitek in/ali skupinsko delo, prav tako tudi mednarodna čitalnica. celice so tudi dobre, njihova rezervacija pa je zelo enostavna.	1
je zelo prijeten prostor za učenje.	1

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

mednarodna čitalnica	1
zelo prijazni zaposleni, sama postavitev knjižnice (velika čitalnica, terasa za skupinsko delo...), veliko dostopnega gradiva in tišina.	1
urejenost prostora, dostop do računalnikov	1
dovolj prostora, udobnost, prijaznost osebja (spustijo nas noter tudi ko imamo kavo zraven :)), velika izbira gradiv in učbenikov.	1
dovolj stolov oz. prostora za študij -balkon	1
sicer ne vem, ali sta se knjižničarja že upokojila (ker sem na erasmusu), ampak bi trdila, da so knjižničarji najboljši del odkjg. in gospa čistilka, ki je čisti knjižnico in pripadajoče wcje zelo prijazna in delovna (mogoče celo preveč). vseč so mi velike rastline ob oknih. ko naročim knjige preko moje knjižnice, jih dobim zelo hitro. odkjg je pravzaprav moj najljubši del fdvja.	1
mize za dva.	1
celice z računalniki, dovolj prostora, terasa z revijami in časopisi, prostor za skupinsko delo, mednarodna čitalnica	1
individualne celice za delo z računalnikom.	1
dovolj prostora za individualno delo in tišina.	1
super je, da se dobimo, ko delamo skupinsko. prav tako za učenje, čeprav včasih malo preveč natrpana... super je tudi dostop do e-virov (sam uporabljam bolj te, fizične le redko.	1
prostori, kjer se lahko sproščeno pogovarjaš, učiš, delaš skupinske naloge. najbolj mi je vseč mednarodna čitalnica, saj se v pretihih prostorih (kot je čitalnica) ne morem skoncentrirati in učiti	1
balkon	1
tišina knjižnice	1
da obstajajo prostori za učenje (mize), soba za skupinsko delo na koncu knjižnice	1
prijaznost zaposlenih, vedno so pripravljeni pomagati.	1
občutek domačnosti.	1
veliko prostora, veliko svetlobe, prijaznost določenih knjižničarjev, mir.	1
najbolj mi padejo v oči rastline v atriju. zelo so mi vseč in dober občutek dajo obiskovalcu. že doma imam ogromno zelenih rastlin v sobi, tudi v knjižnici bi jih me, delujejo sproščujoče na obiskovalce.	1
odprt, svetel prostor čez dan. opozarjanje zaposlenih na tišino.	1
vseč mi je, da imam lepo in produktivno okolje, kjer lahko raziskujem in pišem.	1
svetlost prostorov, dobro študijsko okolje	1

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

mir in delovno ambiciozno okolje	1
knjige	1
svetel ambient, veliko gradiva, dovolj miz za samostojni študij	1
terasa!	1
odprtost, prijetne barve in knjižničarji, ki se znajo pohecati.	1
terasa s kavomatom.	1
predvsem so mi všeč prostori za skupinsko delo	1
super ekipa ste!	1
je prostor namenjen druženju ter individualnemu in skupinskemu delu. omogoča veliko ponudbo gradiv potrebnih za študij in je uporabnikom prijazna.	1
terasa, tih ambient za individualno učenje	1
prostor	1
najbolj kul so knjižničarji, ki so zelo prijazni in (skoraj) nikoli zamorjeni.	1
knjižničarji in knjižnica na splošno.	1
vse, razen spodaj navedenega	1
prijazno osebje, ki zna vedno pomagati, terasa je odlična za skupinska dela vendar je premajhna, ima premalo miz.	1
všeč mi je razporeditev in mir v čitalnici. ustrezna ponudba gradiv. osebje je zelo prijazno.	1
všeč mi je, da je na voljo dovolj prostora za individualno delo.	1
mednarodni prostor	1
nič kaj posebnega, prijaznost osebja mogoče.	1
shajanje z družboslovnim razvojem.	1
v knjižnici mi je najbolj všeč terasa, ki je čudovit miren kotiček za skupinsko učenje in študijsko delo, ter druženje.	1
atmosfera	1
prostore namenjene skupinskemu delu.	1
zelo sem zadovoljna, da se je s steklom zamejil prostor med študijsko čitalnico in izposojajo knjig. deležni smo več tišine in se lahko bolje posvetimo branju in raziskovanju.	1
odnos knjižničarjev, čistoča, mirno okolje. možnost izposoje slušalk,...	1
všeč so mi prostori namenjeni skupinskemu delu; všeč sta mi oba moška zaposlena saj sta zelo prijazna in strokovna, pomagata če mi le znata.	1
ustrežljivost in prijaznost zaposlenih nimam niti ene slabe izkušnje :-)) vse pohvale	1
tišina.	1

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

najbolj cenim širok nabor družboslovne literature, saj sem zaenkrat še za vsako temo, ki sem jo moral raziskati uspešno našel ustrezno literaturo. poleg širokega izbora literature, moram pohvaliti še osebje, ki so vedno pripravljeni pomagati.	1
opremljenost, terasa, rože...	1
zelo ste v redu. zanesljivi, pridni. zelo mi je všeč tisti del, kjer so azijski kotički.	1
različni prostori za različne namene	1
prijazni knjižničarji, predvsem starejši in čistilka, ki nam vsak dan polepša dan!	1
svetlost, odprtost prostora.	1
osebje v izposoji, prostor je relativno dobro organiziran in prijeten.	1
zelo je prostorna in ima zelo veliko prostora za učenje!	1
osrednja družboslovna knjižnica v državi, ki skrbi za stalni razvoj	1
nisem študentka fdv, ampak ff in to knjižnico uporabljam zaradi čitalniških prostorov, saj si lahko le želim da bi na naši fakulteti bilo kaj tako urejenega, mirnega in študiju prijaznega.	1
všeč so mi prostori in nekateri izposojevalci, ki z veseljem pomagajo. zelo lepi prostori za skupinsko delo. všeč mi je tudi to, da je veliko rastlin.	1
prijazni receptorji oziroma svetovalci in izredno lahek dostop ter preglednost knjižničnega gradiva.	1
terasa in študijske celice.	1
prijaznost	1
zelo strokoven in prijazen tim	1
osebje, ki je vedno proipravljeno pomagati.	1
dostopnost in preglednost	1
prijazno okolje	1
Skupaj	116

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

PRILOGA 3: KAJ UPORABNIKE ODKJG NAJBOLJ MOTI

Prosimo, da navedete, kaj vas v ODKJG najbolj moti, oz. kaj bi si želeli spremeniti/dodati:	
Odgovori	Frekvenca
nič	3
mogoče malo več vtičnic ob mizah v čitalnici.	1
posodobitev računalnikov, večji prostor za skupinsko delo	1
stari in počasni računalniki. premalo prostora za skupinsko delo.	1
prostor za počitek med predavanji/vajami.	1
vse je super.	1
odnos osebja do študentov je katastrofa, posmehujejo se in žalijo. morda bi bila potrebna disciplinska.. drugače knjižnica je super.	1
večja terasa ali njej podoben del	1
dostop do večih elektronskih virov, prav tako se malo težko najdem, ampak to je verjetno zaradi moje nerode, to rešim tako, da knjige rezerviram in me počakajo	1
večji prostor za skupinsko delo.	1
hitrost računalnikov za sprotno delo v računalniški učilnici.	1
nimam (še) pripomb, ker sem bruc in jo premalo obiskujem, da bi že našel pomanjkljivosti.	1
velikokrat me skrbi, da gradiva ne bom dobila. študentov je preveč, gradiva premalo... veliko računalnikov v računalnici ne dela... za študente, ki imajo predavanja po celi dan, bi bilo super, če bi imeli še kakšen kavč za počitek, saj je tisti en vedno zaseden...	1
več revij, boljšo razporeditev prostora in gradiva	1
računalniška oprema polovico časa ne deluje oziroma deluje zelo počasi.	1
pogrešam bom starejše knjižničarje.	1
delovanje računalnikov, saj so zelo počasni	1
podaljšal bi odpiralni čas, predvsem med tednom. dodal bi prostor za tiho čitalnico.	1
sodobnejši računalniki	1
osebje včasih ne pomaga rado z iskanjem gradiva.	1
premalo miz za učenje oz. velika zasedenost le teh, dobro bi bilo povečanje kapacitet.	1
premalo študijskih celic.	1
daljši možen čas izposoje (vsaj 14 delovnih dni).	1

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

večkrat v knjižnici, ker jih sploh odklj ni kupil, ne najdem literature in del strokovnih, znanstvenih družboslovnih knjižnic, ki izdajajo knjige slovenskih avtorjev/ic ali prevedene knjige tujih avtorjev. govorim o knjigah založb: krtina, studia humanitatis, analecta, sophia, cf*.	1
da bi bilo več svežega zraka, včasih je zelo zadušljivo.	1
knjižnico bi povečal, a dvomim, da je na voljo prostor za širjenje.	1
povečala bi število mest za učenje ter zaprtih število "celic" za tiho učenje	1
dodatna razširitev najrazličnejših elektronskih virov.	1
nedostopnost do wifi omrežja je velika težava (kar velja za celoten prostor fakultete, ne zgolj za knjižnico).	1
bolj praktične mize na terasi. okrogle niso primerne. stoli bi lahko bili kompaktnjši.	1
zaenkrat še nič.	1
več knjig za izposojlo na dom, ne samo v čitalnico in več miz (čeprav jih je že zdaj veliko je po navadi kar gužva)	1
računalniki že delujejo zelo počasi, predvsem v računalniški sobi	1
poenotenje luči na študijskih mizah.	1
zvečer bi za eno uro podaljšala delovni čas knjižnice, poleg tega bi lahko v kakšno od drugih sob (računalniška, mednarodna knjižnica oz. prostor pred predavalnico 8) dodali še kakšen kavč za počitek.	1
več gradiv iz skladišča postaviti v knjižnico	1
nesramnost drugega od knjižničarjev.	1
nič, vse je v redu	1
veliko računalnikov je pogosto nedelujočih, če pa so v delujočem stanju pa so pogosto počasni.	1
v delu na balkončku, bi bilo dobro, če bi bilo več miz (morda tudi različnih velikosti) za druženje in skupinsko delo.	1
slaba pomoč osebja pri iskanju knjig, zapleten proces pri izposoji gradiva iz skladišča	1
več prostorov namenjenih skupinskemu delu, saj sta terasa in soba z azijsko literaturo večino časa polni.	1
soba z računalniki - v kolikor se res uporabi kot skupni prostor je potrebna dodatna izolacija. pri tej postavitvi bo karšna koli "glasna" uporaba moteča.	1

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

želela bi si študentski prostor, v katerem je en grelec za vodo, s katerim si lahko naredim čaj (v kolikor imam svoj čaj in šalico - to dvoje je samo kič, če je na razpolago, tako da temu prej rečem \"one day...\"), morda celo mikrovalovna ali majhen štedilnik, da lahko pogreješ svoj obrok med tem, ko si v knjižnici in študiraš. sej vem, da se tam ne je, ampak prostora bi lahko bila smiselno ločena, da bi lahko bilo zagotovljeno oboje. ne vem koliko mate z zebro, verjamem, da se niste (vsaj ne vsi) strinjali s tem nategom, sožalje, da ste potegnjeni v to. je nefunkcionalna in nesmiselna, škoda.	1
soba za sprostitev	1
ne smete pustit žikija v penzijo :)	1
hrup študentov oz. oseb, ki se gibljejo po knjižnici. zaposleni morali zagotavljati več miru in tišine ter dosledno \"težiti\" vsem, ki povzročajo hrup.	1
zrak, klima, premalo vtičnic.	1
nič me ne moti.	1
razporeditev v knjižnici je slabo zasnovana, zaposleni pa tudi ne znajo oz. ne zmorejo svetovati, saj so zaposleni s klepetom.	1
glede celic, menim, da bi se lahko omogočilo večjo fleksibilnost ekranov, torej da si jih lahko vsak uporabnik namesti kot mu najbolj ustreza (predvsem mislim na višino ekrana zaradi drže). sicer pa pogrešam tudi možnost skeniranja gradiv (npr. ko sem bil v Nemčiji na izmenjavi so imeli naprave v katere si vključil usb in enostavna preskeniral, kar si želel - tako si npr. ni bilo potrebno izposojati knjig, ki so bile na voljo le v omejenem številu).	1
v prostoru pred teraso ni čiste tišine.	1
premalo normalno delujočih računalnikov in prekratek delovni čas knjižnice.	1
želela bi dodati prostor za počitek in več računalniških celic	1
včasih so obiskovalci zelo glasni (dodala bi opozorila za tišino, pa tudi osebje lahko opozori), nekateri računalniki včasih ne delajo (v mednarodni čitalnici + bi dodala še par računalnikov v tej sobi), delovni čas bi se lahko podaljšal zvečer npr. do 22:00 ali 23:00 vsaj v času izpitov.	1
boljši računalniki	1
oznake k in u so malo konfuzne, nikoli ne vem, v kateri del knjižnice moram it. boljše bi bilo, da bi bila knjižnica odprta do 21h.	1
več prostora za skupinska dela, ki jih je v študijo ogromno.	1
ni udobnih površin za počitek, ki ga potrebuješ med učenjem in v prostih urah, ko čakaš na predavanja	1

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

da je dostop do spletnih knjižnic z oddaljenim dostopom omejen, ko sem doma.	1
več prostora za skupinsko delo ali zgolj za počitek ali čakanje na predavanja	1
če bi bilo možno več prostora... in več vtičnic da za elektriko (za računalnike)	1
več prostora za skupinsko delo oz. sprostitev	1
več prostora za individualno učenje.	1
prostor za učenje na levi strani (ob terasi) nenehno moti delovanje ventilatorja/nekakšnega prezračevalnega sistema, ki je dokaj glasen. velikokrat zmanjka mest za mizami, ni dovolj prostorov za skupinsko delo. oprema knjižnice (tla in mize) delujejo staromodno.	1
v času izpitov je premalo prostora za individualen študij, ni dovolj mest.	1
več prostora za skupinsko delo, prostor za krajši počitek, aplikacijo, ki bi pomagala pri iskanju posameznih knjig, saj je določeno osebje zeli ni naklonjeno pomoči pri iskanju knjig	1
več prostora za skupinska dela - evropska učilnica, balkon in tudi računalniška učilnica običajno zaradi velikega števila skupinskih del, niso dovolj. računalniki pa naj vseeno ostanejo.	1
ni mi všeč, da ni večje ponudbe spletnega dostopa do strokovnih (sic!) revij - znanstvene so dostopne, ne pa denimo the economist (spletno), jacobin (sploh) ipd...	1
delovni čas. želela bi si, da bi bila odprta dlje. predvsem v popoldanskem, večernem času.	1
včasih ni dovolj prostora za učenje ali druženje.	1
ventilator v čitalnici je zelo moteč in se ne morem učiti tam	1
hkrati is za res preglasno.	1
izboljšala bi ventilacijo/kakovost zraka. več celic!	1
večji prostor za druženje bi rabili z več stoli in mizami	1
dodatni prostori za skupinsko učenje	1
v knjižnici študiram in pišem, ker je eden zadnjih prostorov, v katerem bi lahko pričakovali popolni mir in tišino, nujno potrebnih za več ur koncentracije. zato me izrazito moti, da mnogi uporabniki knjižnice ne upoštevajo želje kolegov in kolegic po tihih prostorih. še posebej pa me vedno znova preseneti, da niti osebje tega ne upošteva (vedno). mize za individualno so v osrednjem prostoru knjižnice in tam nas resnično ne zanima, kaj si imajo povedati knjižničarji ali drugi obiskovalci. opisano je tudi edini razlog, zakaj včasih raje sploh ne pridem v prostore odkjg.	1
nič	1

prostor za skupinsko delo bi bolje izkoristil. mize so prevelike, okrogla oblika pa ne pomaga preveč. raje bi postavil več manjših miz, da bi lahko hkrati sedelo več manjših skupin, saj se pri skupinskem delu redko nabere več kot pet članov, pa že to ni pogosto. dodal bi tloris knjižnice, kjer so označeni oddelki s knjigami. \navidezno resničnostnega\ nikoli ne uporabljam, ker se mi ne zdi vredno, zato raje prehodim celo knjižnico, da najdem pravi oddenek. seveda bi raje imel običajen zemljevid.	1
da v čitalnici ni tako tiho, da bi se dejansko lahko učila, premajhna terasa :)	1
dodati bi si želela še kakšen dodaten prostor za skupinsko delo, saj so ti precej hitro zasedeni.	1
študenti, ki delamo, a nimamo stalnih pisarn, bi bili na fakulteti v \okviru\ knjižnice veseli prostorov ali delovnih kabinetov, kjer bi lahko delali. pravzaprav bi v idealnem svetu za normalno ceno najraje najela shared kabinet. tako bi lahko delala in obenem hodila na vsa predavanja ter se učila. to bi mi zagotovo olajšalo delo in me spodbudilo k doktoratu.	1
mogoče bi potrebovali dodaten prostor za skupinsko delo, saj terasa, v nekaterih delih dneva, ni dovolj.	1
trajanje izposoje gradiva (7 dni je definitivno premalo)	1
mogoče je najbolj moteče res to, da ni prav veliko možnosti za skupinsko delo, ki pa ga je na fdvju res veliko.	1
ni prostora za skupinsko delo. želela bi, da bi imeli kak sprostitveni kotiček, z udobnimi kavči/stoli, kotiček za druženje.	1
več elektronskih virov na voljo, več obvezne literature na policah, manj šuma, podaljšati odprtost do vsaj 21 oz. 22, v soboto do 16.00. premalo prostora za vse študente v času izpitnega obdobja.	1
delovni čas do polnoči (med tednom) - večji prostor za skupinsko delo (balkonček in soba s fotelji so hitro polni, nas pa je veliko) - oddaljen dostop do več gradiv (na ebscohost je redkokaj odprto za vpogled)	1
več prostora za skupinska dela z udobnimi stoli, velikimi mizami in enostavnim dostopom do "štekarjev". boljši in bolj siguren dostop do wifi omrežja, novejši in hitrejši računalniki	1

prezračevanje oziroma gretje v čitalnici na levi strani blizu računalniške sobe in terase je nenormalno glasno, včasih ni bilo tako, in zelo otežuje učenje - moram uporabljati slušalke za preprečevanje hrupa. res bi bilo fino, da se popravi. računalniki so postali skozi leta zelo počasni, nekateri potrebujejo tudi do pet minut, da se prižgejo. temu ni kriva starost temveč predvsem, da imajo naložen cel kup navlake, ki se je nabral z leti. morali bi jih postaviti na novo. ravno tako bi bilo bolje, da se namesto operacijskega sistema Windows 10 (za ta operacijski sistem so računalniki na žalost prestari, tako ti v knjižnici kot tisti v računalniški učilnici v delu b) uporabi kakšna izmed manj požrešnih različic linuxa, na primer mint, ki ga imajo nameščenega na računalnikih na fakulteti za računalništvo in informatiko v Ljubljani. to bi zelo izboljšalo delo na njih.	1
želela bi si več prostora za individualno delo predvsem v času izpitov, kakor tudi daljši obratovalni čas v izpitnem obdobju.	1
več up-to-date strokovnih znanstvenih knjig za raziskovalno delo	1
zastarela knjižnica, premalo prostora za individualno učenje ali skupinsko delo, ni dovolj mladostna za študente.	1
prostor za dobre računalnike in prosto za mirno skupinsko delo/učenje.	1
najbolj me moti pomankanje prostora, še posebej na terasi.	1
pomanjkanje udobnega prostora za individualno delo.	1
ni prostora za sproščanje, kjer bi študenti preživeli nekaj časa med pavzami.	1
narava dodiplomskega študija zahteva veliko skupinskega dela. ker v knjižnici ni prostora, smo primorani sestankovati in raziskovati drugje, kar pa predstavlja organizacijske težave in nevoljo. predlagala bi več skupinskih prostorov, ki bi bili namenjen skupinskemu delu, opremljeni z dostopom do interneta in vtičnicami, da se lahko priključimo na svoje računalnike.	1
bistveno premalo celic. preslabi računalniki v računalniški učilnici zraven terase.	1
menim da ni dovolj udobnega prostora za skupinsko učenje in delo, kjer bi lahko govorili na glas, a nas po drugi strani ne bi motili tisti, ki bi prišli zgolj na kavo in klepet (tako kot v sobi s kavomatom).	1
več prostorov za skupinsko delo; več tabel za usmerjanje (kje kaj najdemo); malo prijaznejši odnos žensk, ki so tam zaposlene, saj velikokrat izgleda kot da je narobe, če kaj vprašam.	1
prostor za skupinsko delo.	1

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit

najbolj me moti, da v prostoru za skupinsko delo (kjer je avtomat za kavo) velikokrat primanjkuje prostora in to, da nekaj študentov omenjen prostor uporablja za preživljanje prostega časa. po mojem mnenju se to ne spodobi, saj je kavarna dobesedno dva nadstropja nižje. omenjeni študentje so včasih glasni ter motijo druge študente, ki so tam za to, da delajo v skupinah.	1
povečati teraso :)	1
več družboslovnih dogodkov v azijskem kotičku.	1
posodobitev računalniške opreme	1
malo boljše označevanje, jaz sem velikokrat zmeden.	1
pomanjkanje gradiva iz mojega področja (obramboslovje, vojaška zgodovina)	1
želela bi si več kopij istega gradiva, ker ga včasih nujno rabim in je edina kopija že izposojena	1
premalo prostora in stolov za študentsko skupinsko delo, individualno delo in počitek. nesistematično nabavljanje sodobne literature pomankanje revij ki bi bile dostopne za prelistavanje (new york review of books, london review of books, the economist etc.) vsake toliko časa kakšna miza iz skupinske sobe kar izgine, stolov in zof je vedno manj. manjka intelektualnih dogodkov povezanih s znanstvenimi monografijami, premajhna povezanost z katedrami v tem oziru.	1
podaljšanje enotedenske izposoje na več tedensko	1
boljša pomoč osebja pri iskanju gradiva	1
večjo podporo delovanja odkjg, prvenstveno preko različnih vrst resursov, ki bi omogočali se bolj usmerjen nadaljnji razvoj - sledenje modernim svetovnim trendom primerljivega tipa knjižnice (z izpolnjenim predpogojem podpore temu in zagotavljanju ustreznih resursov)	1
moti me, da je televizija z zadnji sobi neizkoriščena.	1
nimam pripomb.	1
terasa se hitro lahko zapolni, skupine nimajo prostora.	1
pomanjkanje sodobnega knjižnega gradiva s področja sodobnih tehnologij (internet, splet).	1
omogočiti vodstvu prenovo skupine zaposlenih, ki bi ohranila sedanji strokovni nivo in razvojno orientiranost	1
ne spomnim se nič bistvenega.	1
nekateri uporabniki preveč vpijejo, še posebej v earl-ju	1
dodatni udobni fotelji	1
Skupaj	123

Grlj, I., Študija uporabnikov Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja: pričakovanja in zadovoljstvo uporabnikov s storitvami knjižnice. Pisna naloga za bibliotekarski izpit