

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Seminarska naloga

**KAKOVOST KNJIŽNICE NA
FAKULTETI ZA UPRAVO**

Predmet: Management v Javnem Sektorju
Mentor:
Avtorice:

Ljubljana, januar 2008

KAZALO

KAZALO	3
1 UVOD	5
2 SPLOŠNO O KNJIŽNICAH	6
2.1 UPORABNIKI IN KNJIŽNIČNE ZNAČILNOSTI.....	8
2.2 KNJIŽNO GRADIVO.....	9
2.3 DODATNE STORITVE.....	10
2.4 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S KNJIŽNICO IN NJENIMI STORITVAMI.....	11
2.5 UGOTOVITVE.....	13
2.6 ZANIMIVOST.....	14
3 STRATEŠKI CILJI KNJIŽNICE FU	17
4 METODE, UPORABLJENE PRI PROUČEVANJU KAKOVOSTI KNJIŽNICE	19
4.1 ISO 11620:2005.....	19
4.2 BENCHMARKING.....	20
4.3 TQM.....	20
4.4 EFQM.....	21
4.5 SKUPINA, KI JE PROUČEVALA KAKOVOST KNJIŽNIC: IFLA.....	22
4.6 OPIS VPRAŠALNIKA IN NAČIN IZBIRE VZORCA.....	25
4.7 KAZALCI KAKOVOSTI KNJIŽNICE.....	26
5 PRIČAKOVANI STANDARDI NA OSNOVI IZRAČUNOV	29
5.1 STANDARDI, KI JIH UPORABNIKI PRIČAKUJEMO V KNJIŽNICI FU.....	30
6 ANALIZA KAKOVOSTI KNJIŽNICE	32
6.1 PRVI DEL: ODPSTOPANJA OD PRIČAKOVANIH STANDARDOV – ANALIZA ANKET.....	32
6.2 DRUGI DEL: DOLOČITEV STANDARDOV S POMOČJO MATEMATIČNIH IZRAČUNOV.....	36
7 PREDLOGI IZBOLJŠAV	43
8 ZAKLJUČNE UGOTOVITVE – ALI JE KNJIŽNICA FU KAKOVOSTNA ?	47
9 VIRI IN LITERATURA	49
10 PRILOGA T:	50
11 PRILOGA A:	51
12 PRILOGA B:	54

KAZALO TABEL in GRAFOV

TABELA 1: NETO POVRŠINA IN ŠTEVILO ZAPOSLENIH NA EKONOMSKI FAKULTETI IN FAKULTETI ZA UPRAVO.....	7
TABELA 2: LETNA ODPRTOST.....	8
TABELA 3: KNJIŽNO GRADIVO V KNJIŽNICI.....	9
TABELA 4: ŠTEVILO STORITEV NA ENEGA ČLANA KNJIŽNICE.....	10
TABELA 5: DODATNE STORITVE KNJIŽNIC.....	10
TABELA 6: TABELA DOLOČANJA KAKOVOSTI.....	30
TABELA 7: TOČKOVALNIK.....	37
TABELA 8: DOSEŽENE TOČKE POSAMEZNEGA PODROČJA.....	38
TABELA 9: SESTAVINE KNJIŽNE ZBIRKE.....	39
TABELA 10: TABELA RAZREDOV ZA KNIŽNO ZBIRKO.....	39
TABELA 11: TABELA RAZREDOV ZA ZAPOSLENE.....	40
TABELA 12: TABELA RAZREDOV ZA KNJIŽNICO KOT PROSTOR.....	40
TABELA 13: TABELA RAZREDOV DOSEŽENE KAKOVOSTI.....	41

1 UVOD

Univerze so po svojem znanstvenem poslanstvu globalno naravnane institucije, ki živijo od neomejene izmenjave znanja, pri čemer so knjižnice nepogrešljiva infrastruktura tega pretoka. Svojim nalogam so kos le, če se nenehno posodabljaajo, zato so visokošolske knjižnice pod pritiskom potreb učiteljev in študentov, torej uporabnikov, ki so praviloma gonilna sila inoviranja knjižničarstva v državi.

Zato lahko rečemo da je knjižnica ustanova, ki pridobiva, obdeluje in hrani gradivo in ga daje na voljo uporabnikom in kot taka je razširjena po celem svetu. Knjižnično gradivo predstavljajo knjige, revije in ostale publikacije ter druge nosilce informacij, kot so CD-ji, DVD-ji idr. Prav zaradi velikega števila knjižnic ni mogoče trditi, da so vse enako kvalitetne in da so vsi uporabniki z njimi zadovoljni. Na osnovi te ideje smo se odločile, da bomo ugotovile kakšna je kakovostna knjižnica s strani uporabnikov in kaj kakovost pomeni za zaposlene, kajti kakovostna knjižnica se ocenjuje predvsem z zadovoljstvom uporabnikov in njihovih zaposlenih.

Za raziskavo smo si izbrale knjižnico na Fakulteti za upravo, ki je visokošolska knjižnica, katera je v Bibliotekarskem terminološkem slovarju definirana kot: »knjižnica, ki je namenjena študentom in učiteljem na univerzi in v drugih visokošolskih ustanovah«. Seveda moramo dodati, da je knjižnica na Fakulteti za upravo v njenem primarnem namenu čitalniška knjižnica, ki je v večjem delu namenjena visokošolskim profesorjem, vendar pa jo zaradi svojih potreb pri izobraževanju uporabljajo tudi študentje. Večja ponudba knjig in s tem večja knjižnica, se za nas, študente Fakultete za upravo, se nahaja na Fakulteti za družbene vede, ki ima osrednjo knjižnico, posebej prilagojeno za potrebe študentov družboslovnega študija.

Pri proučevanju knjižnice na Fakulteti za upravo bomo skušale s pomočjo benchmarkinga ugotoviti ali je res, da je knjižnica FU v svojih merilih manj vredna kakor je knjižnica EF. Metodo bomo izvedle na osnovi odgovorov uporabnikov knjižnic in misli zaposlenih o delovanju knjižnice. Na podlagi tega bomo podale analizo, v kateri bomo dobljene rezultate podrobneje predstavile in se osredotočile predvsem na tista področja, ki se nam zdijo izjemno pomembna ter skušale predlagati izboljšave za tista področja, kjer bomo zaznale odstopanja med dejanskim stanjem in zaželenim stanjem. Poleg tega pa bomo še ubrale matematični pristop k reševanju problema, kjer bomo s pomočjo matematičnih izračunov dokazale in odgovorile na vprašanje ali je knjižnica FU kakovostna knjižnica?

2 SPLOŠNO O KNJIŽNICAH

Knjižnice so institucije, ki imajo večstoletno tradicijo in sodijo med najstarejše storitvene dejavnosti na področju kulture, izobraževanja in znanosti.

Slovenska knjižnična dejavnost se je v preteklosti postopoma razvila v sistem, primerljiv s knjižničnimi sistemi drugih držav, ki je povezal vse vrste knjižnic v medsebojnem sodelovanju in poenotenih strokovnih standardih. Današnja knjižnična javna služba, organizacijsko povezana v knjižnično mrežo splošnih knjižnic in informacijsko podprta s koordiniranim in z vzajemnim bibliografskim sistemom COBISS, je odgovor državne kulturne politike in lokalnih kulturnih politik na potrebe knjižničnih uporabnikov, ki predstavljajo javni interes.

Knjižnično dejavnost kot javno službo na področju kulture izvajajo splošne in specialne knjižnice ter šolske in visokošolske knjižnice, in nacionalna knjižnica, ki morajo zagotavljati splošno dostopnost publikacij in informacij za posameznike in skupine ter primeren obseg in strukturo knjižničnih zbirk. Knjižnice opravljajo svojo dejavnost skladno s potrebami okolja, tako da zbirajo, obdelujejo, hranijo in predstavljajo knjižnično gradivo, informacijske vire in informacije ter omogočajo dostop do njih in njihovo uporabo. Organizirajo prireditve, dejavnosti in uporabniške storitve za različne ciljne skupine. Temeljno poslanstvo knjižnic, za uresničevanje katerega skrbijo občine in država je, da postanejo središča za neomejeno dostopnost knjižničnega gradiva in vsakršnih informacij ter da prevzemajo aktivno vlogo pri razvijanju sodobne bralne kulture in informatizirane družbe. Temu se pridružuje tudi njihova socialno-razvojna funkcija v smislu izenačevanja izobraževalnih, informacijskih in drugih socialnih možnosti. Cilj kulturne politike in uresničevanja javnega interesa na tem področju je, da postaja dejavnost knjižnic vse bolj profesionalizirana, vzajemna, koordinirana in informatizirana.

Javni interes se kaže v nalogah in poslanstvih teh knjižnic. Uporabniki potrebujejo zlasti:

- najboljšo ponudbo knjižničnega gradiva, informacij in storitev, osredotočeno na kulturne, izobraževalne, informacijske in socialne potrebe okolja,
- svetovanje in pomoč pri iskanju, izboru, vrednotenju ter uporabi gradiva in informacij,
- seznanjanje z uporabo knjižnice in njenih virov,
- seznanjanje z razvojnimi programi knjižnic in omogočanje sodelovanja uporabnikov pri razvojnih dejavnostih,
- ugodnosti pri uporabi knjižnice in gradiva, uporabi knjižnice na daljavo (internet) ter uporabi za posameznike in skupine s posebnimi potrebami,
- ustrezno opremo in prostor za uporabo gradiva, iskanje informacij in smotrno izrabo prostega časa v knjižnici,
- obveščanje in promocijo, zato da bi se izboljšali informacijska pismenost in bralna kultura.

Ministrstvo za kulturo skladno z Zakonom o knjižničarstvu sodeluje pri zagotavljanju pogojev za delovanje vseh knjižnic v njegovi pristojnosti. Programi in projekti se financirajo na podlagi javnih razpisov.

Knjižnice razdelimo glede na dostopnost na:

- javne
- zasebne ali

- del večje ustanove

Glede na tip knjižnice, pa jih delimo na:

- splošne
- šolske
- visokošolske
- specialne
- nacionalne

Knjižnica FU torej izvaja knjižnično dejavnost na področju kulture kot visokošolska knjižnica Univerze v Ljubljani. Osnovno poslanstvo knjižnice je zagotavljanje vseh vrst knjižničnih storitev in informacijskih virov za študij in raziskovanje. Knjižnica je vključena v Knjižnični informacijski sistem Univerze v Ljubljani in kot ostale visokošolske knjižnice deluje v sklopu enotnega skupnega programa za razvoj knjižničnega in informacijskega sistema Univerze v Ljubljani. Torej je knjižnica FU visokošolska knjižnica, glede na dostopnost je del večje ustanove. V knjižnici povečujejo in dopolnjujejo zbirke knjižničnega gradiva predvsem s področja javne uprave.

Centralna ekonomska knjižnica je osrednja slovenska znanstvena in visokošolska knjižnica za področje ekonomije in poslovnih ved, ki deluje v okviru Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani. Namenjena je predvsem pedagoškim delavcem in študentom Ekonomske fakultete, odprta pa je tudi za druge uporabnike s področja znanosti, raziskovalne dejavnosti, izobraževanja in gospodarstva.

Tabela 1: Neto površina in število zaposlenih na Ekonomski fakulteti in Fakulteti za upravo

	Ekonomska fakulteta	Fakulteta za upravo
neto površina (m²)	1840	200
število zaposlenih	31	4

Kot lahko iz tabele razberemo, je knjižnica na FU veliko manjša od knjižnice EF, saj enemu uporabniku v povprečju pripada 1,96 m² prostora, kar pa je za 0,083 m² več prostora kot ga pripada enemu aktivnemu uporabniku na FU. Dejstvo je, da je bila knjižnica FU prvotno namenjena zgolj profesorjem in potrebam fakultete, postala pa je na voljo tudi vsem, ki potrebujejo literaturo, katero poseduje le-ta.

Temu primerno ima tudi manj zaposlenih. Toda eden zaposlen v knjižnici FU »obvladuje« 0,23% aktivnih članov, kar pa je skoraj enakovredno enemu zaposlenemu v knjižnici EF. Iz tega bi morda lahko sklepali, da zaposleni svoje delo dobro obvladujejo in da niso preobremenjeni. Tudi v anketah so zaposleni v obeh knjižnicah enotno odgovorili, da delujejo zelo timsko, usklajeno in ne poznajo preobremenjenosti. Zaupali so nam, da se v delovnem okolju dobro počutijo in da je organizacijska klima zelo prijetna. Bolj pozitiven vtis so nam pustili na FU kakor na EF, kjer so KOMAJ uspeli najti čas za 10-minutni intervju. Ali to kaže dejstvu, da vendarle so rahlo obremenjeni? Dejstvo je, da literaturo

prinesejo zaposleni uporabniku na podlagi naročila, v knjižnici FU pa si uporabnik sam poišče knjigo, ki si jo želi sposoditi in zaposlen jo le obdela. V primeru, da literature ne najdejo, jim zaposleni pomaga.

Obe knjižnici aktivno sodelujeta v medknjižnični izposoji, toda EF za razliko od FU prireja tudi prireditve, ki zadevajo literaturo, znanost.

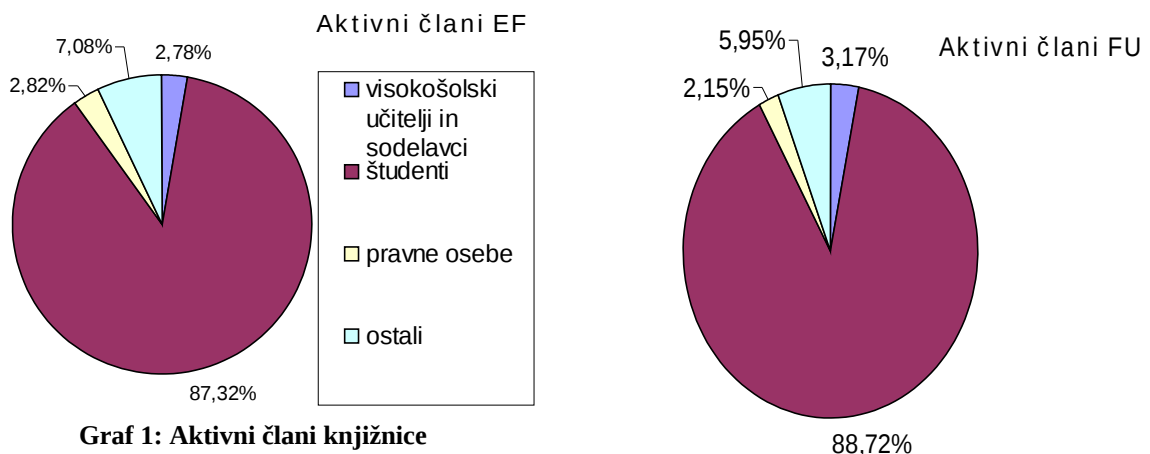
Knjižnica FU je torej majhna knjižnica, ki bi ji lahko rekli *čitalniška knjižnica*. Ima razkošne in velike mize, namenjene individualnemu učenju, ima veliko priklopnikov, ki jih lahko uporabijo uporabniki, ki se želijo z lastnim računalnikom priklopiti na internet. Edina slabost so računalniki, saj jih je premalo. Poleg tega pa je programska oprema zastarela in skoraj neuporabna.

2.1 UPORABNIKI IN KNJIŽNIČNE ZNAČILNOSTI

Tabela 2: letna odprtost

	Knjižnica EF	knjižnica FU
letna odprtost (ur)	3445	2860

Knjižnica FU je v povprečju odprta 8,24 ur/dan, kar pa je za 2 uri manj kot knjižnica na EF, ki je dnevno odprta kar 9,44 ur. Od kod take razlike? Knjižnica na EF je odprta tudi ob sobotah dopoldne, kar pa je nasprotje knjižnice FU. Zelo pomemben kazalec kakovosti je tudi odprtost knjižnice, ki se mora prilagajati učnim potrebam študentov. Čitalnica na EF je odprta ob sobotah, knjižnica FU, pa ima delovnik od 8 – 19.00 vsak delovni dan, ob sobotah, nedeljah in praznikih je zaprta. Med študijskimi počitnicami ne obratuje. Spet pa se tukaj zastavi vprašanja kakšen urnik imajo študentje. Res je, da v povprečju zaključimo s predavanji oz. vajami okoli 17., toda knjižnica obratuje le še dve uri. Sicer pa so anketiranci zelo zadovoljni glede odpiralnega časa. Urnik jim ustreza, saj je 80% anketirancev na lestvici od 1 – 5 obkrožilo 5.



Zgornja tortna grafa prikazujeta deleže aktivnih članov. Prevladujejo študentje, ki pri obema knjižnicama zajemajo približno enak delež. Sledijo jim ostali, ki niso člani univerze in niti niso profesorji ali pravne osebe.

2.2 KNJIŽNO GRADIVO

Tabela 3: Knjižno gradivo v knjižnici

	KNJIŽNICA EF/ENEGA UPORABNIKA	KNJIŽNICA FU/ENEGA UPORABNIKA
Knjige, brošure	19,99	3,97
Serijska publikacija	2,51	4,57
Disertacije, diplome,...	2,17	0,65
Neknjižno gradivo (CD,..)	0,00	0,01
Tekoče naročene serijske publikacije	0,05	0,06
Nakup novih knjig	0,23	0,24

Iz tabele je jasno razvidno, da knjižnica EF poseduje kar pet krat več knjig, učbenikov. Dvakrat več disertacij in diplom imajo, toda knjižnica FU je naročena na več tekočih serijskih publikacij in ima več neknjižnega gradiva.

Knjižnici bosta kupili približno enak odstotek novih knjig. Seveda pa moramo neprestano imeti pred očmi dejstvo, da je knjižnici FU lahko rečemo zgolj čitalnica FU. Če se s tem dejstvom soočimo, pridemo do sklepa, da ima čitalnica na EF borih 1,45 knjig na enega uporabnika, kar pa je dvakrat manj kot jih poseduje naša knjižnica. Literatura, ki jo imajo v knjižni FU je namenjena profesorjem in tudi študentom za ožje potrebe, saj knjižnica omogoča medknjižnično izposojlo in pomaga ustreči svojim članom ter pomaga pri hitri dostavi in izposoji gradiva.

Tabela 4: Število storitev na enega člana knjižnice

<i>uporabniki</i> <i>storitev</i>	na enega člana EF	na enega člana FU
izposoja knjižnega gradiva	14,31	8,22
izposoja neknjižnega gradiva	0	0,19
e-izposoja	0,97	0,83
e-podaljšavanje knjig	0,34	0,96
e-rezervacija	0,28	0,13
e- viri dostopni na daljavo	0,35	0,18
medknjižna izposoja	0,25	0,28

Tabela prikazuje število storitev na enega aktivnega člana knjižnice. Res je, da knjižnica EF izposodi veliko več knjižnega gradiva na enega uporabnika, toda nima niti eno neknjižno gradivo. Obe knjižnici aktivno sodelujeta pri e-izposoji in e- rezervaciji gradiva. Knjižnica EF objavlja vse diplomske naloge v elektronski obliki, zato ima tudi več gradiv, vendar je to zavajajoč podatek, ker dejanske literature, če ne upoštevamo diplomske naloge in disertacije, je 0,14, kar pa je vendarle nekoliko manj kakor jih poseduje knjižnica FU.

Lahko bi rekli, da se knjižnica FU zaveda svoje majhnosti in problema (pre)majhnega števila literature, zato bolj aktivno sodeluje pri medknjižnični izposoji. Na željo uporabnika dostavijo iskano knjigo iz katerekoli knjižnice. Uporabnik prihrani tako na času in ker je čas denar, prihrani s tem tudi denar.

2.3 DODATNE STORITVE

Tako knjižnica na EF, kot tudi knjižnica FU organizirata usposabljanje študentov. To pomeni, da jih izobražujejo o načinu kako na najlažji način poiskati izbrano literaturo, kako uporabljati programsko in strojno opremo, usposablajo o iskanju prek vzajemnega kataloga,... S tem tudi sebi olajšajo delo in uporabniki so bolj zadovoljni, ko z lahkoto najdejo knjigo, brez pretirane birokracije. Toda, za razliko od knjižnice FU, knjižnica EF ima lastne podatkovne zbirke. Imajo zbirko, ki jo je mogoče dobiti le v njihovi knjižnici. Kaj to pomeni za knjižnico EF? Več uporabnikov in s tem tudi več prihodkov. Poleg tega pa organizirajo prireditve kot so literarni večeri, knjižne klube na določenih strokovnih področjih,... To pa uporabnike še bolj privlači, saj nekateri so znanja lačni in prireditve so kot nalašč za tovrstne.

Tabela 5: Dodatne storitve knjižnic

	Ekonomska fakulteta	Fakulteta za upravo
<i>lastne</i> <i>podatkovne</i> <i>zbirke</i>	DA	NE

usposabljanje študentov	DA	DA
Prireditve	DA	NE

2.4 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S KNJIŽNICO IN NJENIMI STORITVAMI

Zadovoljstvo uporabnikov predstavlja subjektivno oceno kakovosti storitev. Ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov je nujno, saj so knjižnice storitvene ustanove katerih primarni cilj je zagotavljanje kakovostnih storitev za svoje uporabnike.

S tem kazalcem smo ugotavljale:

1. stopnjo zadovoljstva zaposlenih o knjižnici
2. stopnjo zadovoljstva uporabnikov o knjižnici

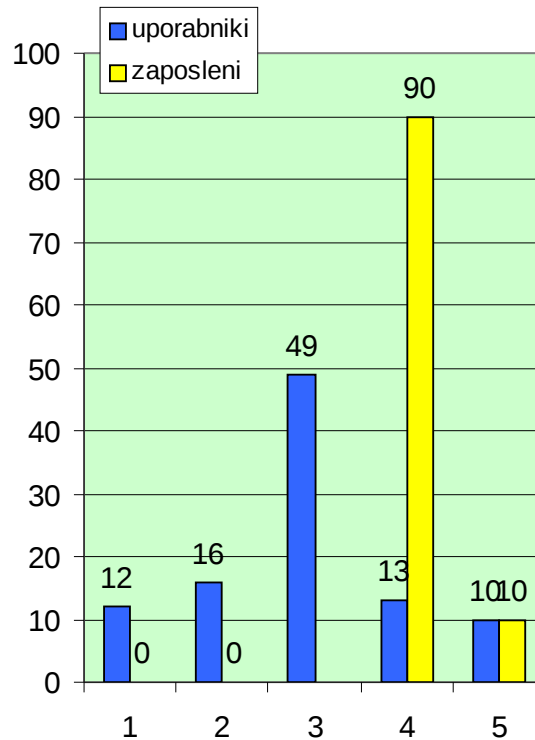
Management celovite kakovosti je temeljna filozofija, ki sloni na zadovoljevanju uporabnikov. Deming pravi: «*Poslovni proces se začne z uporabnikom. Če se dejansko ne prične z uporabnikom, se prepogosto nesrečno konča z uporabnikom.*»

Analize anket so nam pokazale, da tako v knjižnici EF kot tudi v knjižnici FU **ne preverjajo stopnje zadovoljstva uporabnikov**. Ne izvajajo ankete o tovrstni tematiki in niti ne ugotavljajo prednosti in pomanjkljivosti. Od zaposlenih na EF smo dobili celo šokanten odgovor na vprašanje ali upoštevate mnenje uporabnikov, in sicer, so nam odgovorili, da **nikoli ne upoštevajo mnenja uporabnikov**. Borih 10% zaposlenih je pa vendarle ogovorilo, da včasih upoštevajo svoje člane. 100% zaposlenih na EF in na FU so odgovorili, da uporabniki sicer mnenj ne podajajo, toda na nobeni od primerjanih knjižnic nimajo knjige pohval in pritožb, kje lahko posameznik vpiše svoje mnenje. Ali lahko po Demingovem pravilu napovemo trend prihodnosti? Ali to potemtakem pomeni, da se bo poslovanje knjižnice FU in EF nesrečno končali z uporabniki? Bodo izgubili svoje uporabnike?

Uspešnost vsake organizacije, ki se je lotila iniciative managementa celovite kakovosti, zelo pomembno, da jasno razume, kaj uporabnik oziroma okolje želi, potrebuje in pričakuje. Kot smo videli, se mnogim zaposlenim zdi to nepomembno, mnogi knjižničarji svojega uporabnika sploh ne vidijo, kaj šele da bi imeli z njimi neposredne pogovore o željah in potrebah. Da bi se ta problem izpostavil, se najprej mora vsakdo v knjižnici zavedati, da je tudi sam lahko hkrati interni uporabnik kot interni dobavitelj. Tako zaposleni lahko nastopi v vlogi izposojevalca in tudi zaposlenega knjižničarja, ki nudi izposojeno gradivo. Za uvajanje in delovanje managementa celovite kakovosti so meritve nujno potrebne. Če knjižnica torej svojega delovanja vsaj interno ne spremlja z meritvami, potem ne bo mogla spremljati niti svojega razvoja glede na poslanstvo niti drugih določenih ciljev.

V preteklosti so se meritve pogosto izvajale zaradi meritev samih, kar je povzročilo negativno reputacijo meritev in metod merjenja. Danes pa z razvojem managementa in informacijske tehnologije, postaja vse bolj potrebno razviti tak sistem meritev, ki bo uporaben za planiranje, nadzor in razvoj ter bo sposoben jasno prikazati, kako organizacija v svojem poslanstvu napreduje.

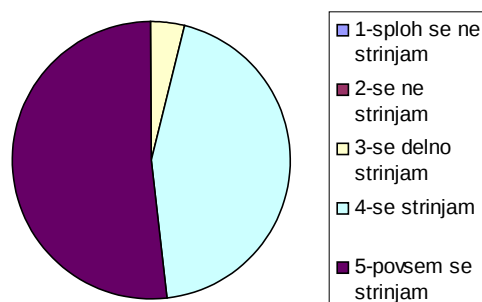
Graf 2: Stopnja zadovoljstva s knjižnico na Fakulteti za upravo



Povprečna ocena zadovoljstva na strani uporabnikov je 3,43 od 5 možnih. Skoraj polovica anketirancev je delno zadovoljnih s storitvami, ki jih ponuja knjižnica. Z grafa lahko vidimo veliko odstopanje pri stopnji 4 »zadovoljen«, kjer so zaposleni v večini odgovorili, da so zadovoljni s storitvami, uporabniki pa so se s tem odgovorom strinjali v manjšini. Toda zanimivo je, da niti zaposleni niso zelo zadovoljni s knjižnico. Zavedajo se pomanjkljivosti knjižnice, a nikdar ne izvajajo anketni vprašalnik ali s kakršnokoli drugo metodo ne pridejo do podatkov ali je knjižnica FU v očeh uporabnika kakovostna, kar je **šokantno**.

Na postavljeno trditev, da je osebje knjižnice zadovoljivo, prijazno in vljudno, pa smo dobili odgovore, ki so predstavljeni v spodnjem grafu.

Graf 3: Zadovoljstvo z osebjem knjižnice na Fakulteti za upravo



Glede na rezultate iz ankete so anketirani z osebjem knjižnice zadovoljni, 53% anketiranih se je strinjalo s trditvijo, nihče pa trditve ni zavrnil. Vrednost kazalca zadovoljstva je visoka, saj je povprečna ocena 3,99. Med najpogostejšimi vzroki zadovoljstva uporabnikov anketirani navajajo prijaznost in strokovnost osebja, hitrost, sistematičnost, dobro organizacijo dela, kompetentnost, učinkovito elektronsko poslovanje, prijetno in sproščeno vzdušje v knjižnici.

2.5 UGOTOVITVE

Tako model EFQM, kot tudi TQM, poudarjata pomen zaposlenih v organizaciji. Pomembna je predvsem motivacija zaposlenih. Iz le-te je nato izpeljano in vidno kako vodje in zaposleni izkazujejo svojo pripadnost kulturi TQM, kako podpirajo izboljšave in vključujejo pomoč ostalim, kako intenzivno sodelujejo z uporabniki in ostalimi organizacijami ter kako vodje cenijo in priznavajo napore in dosežke zaposlenih.

Lahko torej trdimo, da so zaposleni v knjižnici FU prijazni, vestni in strokovni. Svoje delo opravljajo odgovorno, upoštevajo etiko in pomagajo svojim uporabnikom. Sodelujejo s številnimi knjižnicami ter hitro dostavijo želeno gradivo. Uporabnike obveščajo o novostih in skrbijo, da vsakdo pride do želene knjige. Delujejo zelo timsko in usklajeno in 100% so nam odgovorili, da so s svojim delom zelo zadovoljni.

Ko smo v knjižnici EF zaprosile za pomoč, so nam zaposleni sicer ustregli, a povsem z nejevoljo. Ugotovile smo, da nam je 90% zaposlenih odgovorilo, da z delom niso preobremenjeni, toda 10% pa jih je trdilo, da »eden zaposlen dela za dva«. V knjižnici EF je neprestano gneča, uporabniki zaradi arhitekturne razporeditve ne morejo do knjižnih polic, ampak so za le-to zadolženi knjižničarji. To je velika slabost, ki jo je navedla tudi ameriška skupina IFLA, ki je omenila, da v tem primeru uporabniki enostavno ne morejo zaslediti še dodatno literaturo, ki bi jih »mimogrede« zanimala. S tem je izposoja omejena in uporabniki morajo natančno vedeti katero knjigo iščejo. Naša knjižnica je na tem področju fleksibilna. Uporabnik si lahko knjige izbira sam po področjih, ki ga zanimajo ali pa za nasvet povpraša zaposlenega. Med brskanjem knjig lahko najde tudi tako, ki ga bo zanimala.

Kvadratura, ki pripada enemu uporabniku na EF je zavajajoč podatek, kajti s tem podatkom je mišljen tudi prostor, ki ga zaseda arhiv in »shramba« knjig. Knjižnica FU sicer trpi prostorsko stisko, toda po drugi strani imamo moderno opremo, veliko širše mize in udobnejše stole kot jih imajo na EF. Imamo tudi več čitalniških miz in takih stolov ter miz, kjer je možen priklop računalnika na internet. Pole tega pa imamo namizne svetilke, čemur pa lahko skoraj rečemo luksuz. Knjižnica EF je zelo utesnjena knjižnica, uporabniki imajo veliko manj individualnega prostora za učenje kakor v knjižnici FU.

V knjižnici EF je veliko manj svetlobe, prezračevanje je slabše in vsi hrepenijo po miru. Cvileča vrata naznanjajo prihod vsakega zaposlenega, ki vstopi v čitalnico, v upanju da bo našel mir za učenje. Toda le-tega primanjkuje. Na knjižnici FU pa za to skrbijo zaposleni, ki skrbno pazijo na red, čistočo in mir v knjižnici.

Torej z zagotovostjo lahko trdimo, da knjižnica FU sploh ne dosega prenizke kakovosti, če predvidevamo, da je knjižnica EF centralna knjižnica, naša pa je zgolj »čitalniška knjižnica«. Ponosni smo lahko na njeno ohranjenost in moderno opremljenostjo. Knjižna zbirka je kakovostna, saj imamo

kar 30% tuje literature. Imamo veliko dnevnega časopisja, slovarjev, zakonikov, in ostalih strokovnih knjig, ki spadajo na upravno področje in so tudi na voljo uporabnikom.

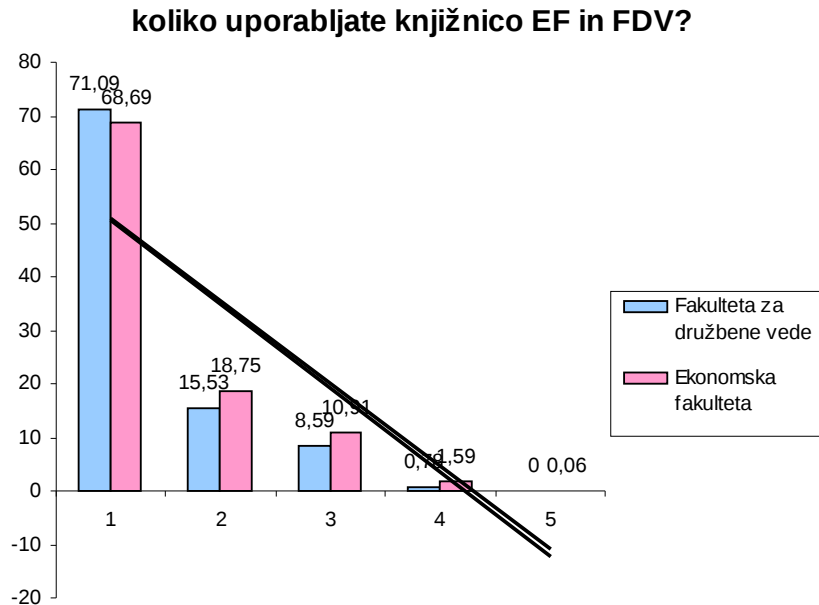
2.6 ZANIMIVOST

Študenti se v toku šolanja srečujemo s številnimi seminarскими, projektnimi, raziskovalnimi in ostalimi tipi nalog. To zahteva od študenta veliko potrpežljivosti, raziskovalne žilici in predvsem časa. Kajti seminarско nalogo velikokrat spremljajo izpiti, kolokviji in ostale obveznosti, ki potekajo vzporedno s pisanjem raziskovalnih nalog. Veliko krat se radi pritožujemo nad težavnostjo naslovov oz. tem in težavami, ki nastopijo pri iskanju literature. Kot zanimivost smo izvedeli, da **le borih 5% študentov uporablja pri pisanju diplom tujo literaturo**. To pa ni vse. Anketirance smo povprašali po temu kako pišejo diplome in več kot 90% vprašanih je odgovorilo, da **uporabljajo metodo »copy-paste«**. Se pravi, da prepisujejo besedila iz (slovenske) literature.

Glede na cel svet je Slovenskih avtorjev, ki so posredovali svoje bogato znanje in raziskovanja v obliki literature za širšo družbo, na žalost, premalo in dejstvo je, da se največ znanja kopiči ravno v tuji literaturi. Niti zavedamo se ne, da je slovenska literatura ne pokriva niti 1% svetovne literature. Vsi pišemo diplomske listine po principu metode copy-paste. A ni cilj diplome ravno posredovanje novega znanja oz. odkritje novih dejstev ali teorij? Kje pa je potemtakem znanje slovenskih študentov? Saj drugo kot prepisovanje znanja avtorjev učbenikov in strokovne literature, ne počnemo. A se ne reče potemtakem metodi »copy-paste« **kraja znanja inteligentnega človeka**, ki je želel svoje odkritje in rezultate raziskovanj v pomoč predstaviti učeči se generaciji?

Toda to še ni vse. Knjižnice se trudijo in sodelujejo v medknjižnični izposoji. Se pravi, da si študent lahko v katerikoli knjižnici v Sloveniji izposodi literaturo, ki jo izbrana knjižnica dostavi tisti knjižnici, katere član si. Vsak študent, ki se vpiše na Univerzo v Ljubljani in plača šolsko vpisnino, postane član vseh visokošolskih knjižnic. Zanimalo nas je koliko so študentje dejavni na področju medknjižnične izposoje, zato smo jih povprašali tudi o temu ali sploh (če in koliko) uporabljajo knjižnici na EF in koliko na FDV. Izbrale smo ti dve knjižnici, ker sta knjižnici »sosedni« FU in slednja zelo veliko sodeluje s FDV, manj pa z EF. Izgovora »razdalja« nam niso mogli podati.

Graf 4: uporaba knjižnice na Ekonomski fakulteti in Fakulteti za družbene vede



Z grafa lahko posredno razberemo, da bo moderni »dr. Google«, ki ga danes ima skoraj vsako gospodinjstvo, povsem zamenjal dejavnost knjižnic. Graf pravitako potrjuje, da so slovenski študenti povsem nezainteresirani za iskanje knjig v knjižnicah in niso lačni novega znanja, ki jo poseduje tujina. Trend upadanja je torej več kot očiten. Knjižnico na EF morda za 0,80% bolj uporabljajo, toda to je povsem zanemarljiva številka.

Zanimivo je, da so aktivni (in tudi pasivni) člani knjižnice FU ravno študenti, ki so vpisani na FU. Ostalih študentov je zanemarljivo malo. Kje pa tičijo vzroki temu?

Morda nam profesorji preveč posredujejo njihovega znanja, ki so ga pridobili z izkušnjami in v tujini. S seminarскими nalogami se včasih zahteva premalo raziskovalne dejavnosti, kjer bi študentje bili primorani uporabljati tujo literaturo. Poleg tega pa je najverjetneje glavni vzrok že prej omenjeni vsevedi Google in več kot očiten razvoj informacijske tehnologije, s katero danes dosegamo »nemogoče«. Razvoj elektronske literature je povsem uničil študentovo zanimanje za raziskovanje. Profesorji nam »strežejo na pladnju«, saj svoje znanje objavijo na splet in s tem pospešujejo »metodo« copy-paste. Poleg tega pa je čas vladar sveta. Študenti smo (pre)obremenjeni z učenjem in obiskovanjem obveznih vaj in včasih nam enostavno zmanjka čas za »nova odkritja« oz. za širjenje obzorij. Skoraj pri vsakem predmetu se zahteva timsko delo in seminarske naloge. Včasih je težko delati v timu in da si olajšamo delo, prihranimo čas, posegamo po kraji znanj avtorjev, ki so svoje bogastvo prelili na papir.

Da bi pospešili dejavnost knjižnice in študente prisilili k poseganju po tuji literaturi bo čedalje težje, saj prebiranje tuje literature in razumevanje njene vsebine zahteva veliko časa. Morda bi za začetek lahko ustanovili predmet, ki bi temeljil na prevajanju tuje literature in tujih člankov ter s tem obogatili slovensko knjižno zbirko. Seveda pa bi ob tem morali omejiti število in obseg raziskovanj pri ostalih predmetih, kajti preobremenitev je, da je pri posameznem predmetu seštevek končne ocene seminarska, kolokviji(!) in izpit. To ukrade veliko časa. Seveda je trud poplačan z novim znanjem, toda čas, ki ga posamezen študent v to vložijo, je prikrajšan za ostale predmete.

3 STRATEŠKI CILJI KNJIŽNICE FU

Strateški cilj vsebuje dolgoročne cilje knjižnice glede vodenja, storitev, zaposlenih, preverjanje uspešnosti uresničevanja zastavljenih ciljev idr.

Če hočemo zagotoviti, da bodo managerski cilji imeli tiste bistvene lastnosti, ki so potrebne za uspešno odločanje, morajo izpolnjevati določene pogoje¹:

- ∞ PRIMERNOST (ali so cilji povezani z osnovnim namenom knjižnice in ga podpirajo?)
- ∞ PRAKTIČNOST (ali cilji upoštevajo omejitve?)
- ∞ IZZIV (ali cilji nudijo izziv za managerje na vseh organizacijskih ravneh?)
- ∞ MERLJIVOST (ali lahko cilje ovrednotimo, četudi samo v smislu rangiranja vrstnega reda po njihovem pomenu?)
- ∞ MOŽNOST TERMIRANJA (ali lahko cilje časovno načrtujemo?)
- ∞ FLEKSIBILNOST (ali so cilji dovolj fleksibilni, ne da bodo povzročili organizacijske togosti zaradi preozko usmerjene aktivnosti?)
- ∞ RAST (ali so cilji usmerjeni v rast knjižnice, ne zgolj na preživetje?)
- ∞ STROŠKOVNA UČINKOVITOST (ali so cilji stroškovno učinkoviti v tem pogledu, da pričakovane koristi presegajo načrtovane stroške?)

V knjižnici FU predvsem težijo k temu, da je njihovo delovanje v skladu z zastavljenimi cilji, tako dolgoročnimi, kot tudi kratkoročnimi. Toda katere poti so ubrali k tovrstnemu pristopu?

Najpomembnejša stvar, ki prispeva k dosegu ciljev je predvsem ugodno delovno okolje. Zaposleni aktivno sodelujejo pri načrtovanju in tudi evalvaciji knjižničnih storitev. Pri tem igra veliko vlogo motivacija in uporabniki. Se pravi, da je potrebno motivirati osebje tako, da bodo pripravljene na ustrezne spremembe knjižničnih storitev, ki bodo potrebne zaradi spremenjenih potreb uporabnikov. Knjižnica FU je odprta za vse uporabnike in zaposleni se trudijo vzbuditi čut za odgovornost in pripadnost knjižnici. Njihov cilj je med drugim vzbuditi profesionalen odnos do dela in predvsem do uporabnikov. Vodstvo se trudi, da bi zaposleni obvladali in nadgrajevali znanja in svoje veščine.

Lahko rečemo, da je prisotna velika fleksibilnost in odgovornost. Zaposleni svoje delo obvladajo. Dnevno se prilagajajo »muham« in novostim informacijske tehnologije in predvsem imajo strokoven in vesten odnos do dela.

Pomemben cilj h kateremu stremijo je zagotavljanje ugodnega okolja za študij in prosti čas. Trudijo se, da bi se uporabniki dobro počutili v knjižnici, se z njo identificirali in osebje naj bi znali opravljati svoje delo na najvišjem možnem nivoju. Neprestano izobraževanje tako uporabnikov, kot tudi zaposlenih nam kaže to.

Dandanes je velik trend »Google«. Ali bo (zastonj) google zamenjal (drage) storitve knjižnice? Da bi pospešili svojo dejavnost so razvili medknjižnično izposajo in aktivno sodelujejo pri razvoju sistema COBISS, kjer se študentje najraje poslužujejo področja rezervacije. Iz sedeža rezervirajo knjigo iz druge

¹ Pečar, Z.: Management v javnem sektorju. Ljubljana, 2004. str. 127

knjižnice in na FU jih čaka rezervirano gradivo. Trudijo se, da bi pospešili partnerske odnose z zunanjimi organizacijami in knjižnicami ter z matično ustanovo in univerzo.

Med drugim je pomemben cilj nenehno ugotavljanje uspešnosti delovanja knjižnice in posameznih knjižničnih storitev. Žal so nam zaupali, da niso opravljali vprašalnikov z uporabniki, kjer bi zvedeli ali so pri svojem delu uspešni. Toda rekli so nam da primerjajo poslanstvo knjižnice z zastavljenimi cilji in s cilji, ki so jih dosegli.

Po trditvah Warnerja in Haasa, lahko z zagotovostjo trdimo, da so cilji povezani z osnovnim namenom knjižnice in celo ga podpirajo. V knjižnici se zavedajo svoje majhnosti, toda kljub temu stremijo k oživljanju knjižnice, njenemu skrbnemu vzdrževanju, redu in disciplini. Stremijo k temu, da bi imeli še več knjižničnih novosti ter da bi svojo knjižno zbirko popestrili z novimi izvodi in z bolj obogatenimi knjigami. Res je, da so finančno sicer zelo omejeni, toda njihov prvenstveni cilj je rast organizacije, ne pa zgolj preživetje. Zatorej vsi cilji, h katerim stremijo, so pravi izziv tako za managerje, kot tudi za ostale zaposlene.

4 METODE, UPORABLJENE PRI PROUČEVANJU KAKOVOSTI KNJIŽNICE

Javni sektor je zelo težko ocenjevati. Težko rečemo ali je kako javno podjetje uspešno ali ne, saj je v pogledu celovitosti meritev uspešnosti šele na začetku. Cilj javnega sektorja je, da se s čim manj porabljenih proračunskih sredstev naredi čim več.

Glavni namen merjenja performanse je v organizacijah javnega sektorja tudi v ustvarjanju analitičnih osnov za boljše odločanje, ki naj vodi k izboljšavi izidov za celotno skupnost. Vsi drugi nameni so izpeljanka tega, vključujejo pa²:

1. izboljšati uspešnost delovanja organizacije z vidika ekonomičnosti, produktivnosti, učinkovitosti, končnih učinkov in kakovosti storitev,
2. izboljšati kontrolne mehanizme za javne managerje in ministre ter mehanizme za spremljanje odgovornosti, revizije in druge preglede
3. zagotavljati boljše informacije v procesu izdelave proračuna s tem, da sistem meritev zagotavlja odločevalcem nove vrste informacij, ki omogočajo povezovanje med proračunom in uspešnostjo delovanja javne organizacije
4. motivira delavce za izboljšanje učinkovitosti delovanja.

Uspešnost lahko merimo na vseh področjih javnega sektorja, tudi na takih kot so raziskave, toda merjenje je težavnejše. Kakovost javnega sektorja je najpomembnejši dejavnik, od katerega je odvisen propad ali pa tudi napredek.

IFLA in CSEQ sta skupini, ki sta se že ukvarjali s kakovostjo meritev visokošolskih knjižnic. V nadaljevanju predstavljamo ti dve skupini in njune prispevke, ki so pripomogli k proučevanju kakovosti knjižnic. Nato pa bomo opisale še metode, ki smo jih uporabljale za lažjo analizo.

4.1 ISO 11620:2005

Mednarodni standard ISO pa predstavlja skupno osnovo za vse vrste knjižnic v različnih državah. Standard med drugim upošteva, da knjižnice delujejo v različnih okoljih, da imajo različne uporabnike in pogoje za delo- vsak kazalec ima svoje edinstveno ime s podano splošno definicijo, natančnim opisom in obsegom uporabe.

Temeljni namen je, da s pomočjo kazalcev, knjižnica ugotovi svoje trenutno stanje in rezultate primerja s svojimi cilji in rezultati preteklih let. Standard zajema dva dela. V prvem delu najdemo kriterije za oblikovanje in uporabo kazalcev uspešnosti delovanja in seznam kazalcev. Izbor kazalcev pa je odvisen od velikosti knjižnice, njenega poslanstva in zastavljenih ciljev.

Drugi del standarda zajema opise posameznih kazalcev uspešnosti delovanja, natančne definicije, navodila za uvajanje, metode zbiranja potrebnih podatkov in njihove analize. Standard vsebuje opise kazalcev uspešnosti delovanja naslednje storitve oziroma aktivnosti:

² Pečar, Z. Management v javnem sektorju (2004), str.102, 103

a. zadovoljstvo uporabnikov s knjižnico in njenimi storitvami

b. storitve za uporabnike:

- ∞ splošni kazalci (delež aktivnih uporabnikov, strošek na uporabnika, obisk glede na potencialne uporabnike, strošek na obisk)
- ∞ preskrba z dokumenti
- ∞ iskanje dokumentov
- ∞ izposoja dokumentov
- ∞ preskrba dokumentov od drugih ustanov oziroma ponudnikov (medknjižnična izposoja)
- ∞ referenčne storitve
- ∞ iskanje informacij
- ∞ razpoložljivost opreme in prostorov

c. tehnične storitve:

- ∞ nabava dokumentov
- ∞ priprava dokumentov
- ∞ obdelava dokumentov

Knjižnice med naštetimi kazalci izberejo le tiste, ki jim ustrezajo, lahko pa tudi take, ki v standardu niso zajeti.

4.2 BENCHMARKING

»Vsebinska benchmarking je preprosta. Poiščemo dobro ali najboljšo organizacijo v dejavnosti, ki jo izvaja tudi organizacija, ki jo proučujemo, in celovito ter natančno preučimo, zakaj je njeno početje najboljše. Za tem naredimo plan za izboljšanje podjetja, ki ga proučujemo.« (Pečar, Z. Management v javnem sektorju (2004), str. 58)

V Sloveniji nismo našle statističnih podatkov ali pa kazalce uspešnosti, ki bi ocenjevale kakovost knjižnice. Zato smo si namesto najboljše organizacije, s katero bi lahko primerjali knjižnico FU, izbrale knjižnico na Ekonomski fakulteti. To smo storile zaradi lažje primerljivosti. S tem bomo opazovale kaj ima naša fakulteta slabše oz. boljše od knjižne EF. V nasprotju s TQM benchmarking vsebuje tudi zunanje primerjave. Če izboljšave določamo izolirano od zunanjega okolja in konkurence, pri tem pa ne upoštevamo, kaj počnejo drugi in kakšni so njihovi dosežki, potem nam take izboljšave ne zagotavljajo konkurenčnosti. Zato moramo zagotoviti primerjave procesov in njihove performance, interno in eksterno.

4.3 TQM

TQM ali management celovite kakovosti je sestavljen iz štirih faz, ki si sledijo v zaporedju: analiziranje podatkov, planiranje, uvajanje in nadzor.

Prva faza zajema zbiranje podatkov, njihovo meritev performanse in evalvacijo. V naši seminarski smo to opravile s pomočjo anket odprtega in zaprtega tipa ter s pomočjo intervjuja. Temu sledi faza

planiranje, kjer je potrebno na osnovi meritev ustvariti jasno diagnozo o stanju organizacije in odstopanju, ki obstajajo med prakso in planiranimi procesi, kot tudi v primerjavi z drugimi sorodnimi organizacijami. Management lahko načrtuje in izbira ukrepe za uvajanje šele, ko sta prvi dve fazi tega pristopa že zaključeni. Uvajanje izbranih ukrepov je potrebno načrtovati z upoštevanjem vseh pomembnih dejstev na različnih področjih, ugotovljenih v dveh predhodnih fazah³. Primerno je pričeti z oblikovanjem poslanstva in vizije, kjer top management razjasni, v katero smer se mora organizacija razvijati, pri tem pa seveda ne sme mimo smiselnih ciljev, ki izhajajo iz diagnoze in odločitev na osnovi predhodnih analiz.

Mi smo se osredotočile na naslednje sestavine TQM:

- ∞ poslanstvo knjižnice
- ∞ vizija
- ∞ feed-back uporabnikov
- ∞ usposabljanje
- ∞ oblikovanje timov in vodstva

TQM naj bi bila filozofija, ki sloni na zadovoljevanju potreb uporabnikov, zato je za organizacijo zelo pomembno, da zaposleni razumejo kaj uporabnik oziroma okolje želi, potrebuje in pričakuje. Nekateri se sploh ne spuščajo v detajle in se ne ozirajo na uporabnika.

S pomočjo anket in intervjujev smo preverjale ali ima knjižnica določene strateške cilje, kateri so in na kakšen način jih uresničuje. Povprašali smo jih tudi ali vedo kaj uporabniki pričakujejo od njih ter na kakšen način zbirajo mnenja uporabnikov.

4.4 EFQM

Model odličnosti ali European Foundation for Quality Management je osnovno orodje za celovito analizo vseh sestavin kakovosti v organizaciji. Celovit sistem meritev pa najlažje razvijemo na sprejetih modelov za ocenjevanje kakovosti oziroma odličnosti, ki zajemajo osnovne sestavine, kot so:

- vodenje
- kadrovski management
- poslovni resursi
- procesi
- zadovoljstvo uporabnikov
- zadovoljstvo zaposlenih
- vpliv na družbeno okolje
- poslovni rezultati

V okviru prvega merila smo se vprašali kako vodje izkazujejo pripadnost kulturi TQM, podpirajo izboljšave in vključevanje z zagotavljanjem ustreznih resursov, kako cenijo napore zaposlenih in kako (intenzivno) sodelujejo z uporabniki ter ostalimi organizaciji.

³ Pečar, Z.: Management v javnem sektorju (2004), str. 33

Ker so zaposleni pomembni za stalen proces izboljšav, je potrebno meriti kako planirajo in izboljšujejo svoje kadrovske resurse, kakšna je stopnja vključenosti zaposlenih in kako učinkovit je dialog med organizacijo in posameznikom.

Proučevale smo tudi management finančnih virov in management opreme ter tehnologije.

Ključnega pomena pa je usmerjenost k uporabniku, pri čemer zaposleni morajo poznati potrebe in zahteve uporabnikov, razvijati morajo odnose z uporabniki, biti morajo naklonjeni uporabnikom ter si prizadevati preseči njihove cilje. Toda poleg vsega je ključnega pomena spremljanje in primerjanje rezultate zadovoljstva uporabnikov.

V vprašalnik pa smo vključile tudi zaposlene in njihovo vodstvo. Spraševali smo jih po splošnem zadovoljstvu z organizacijo in delovnim mestom, težave in pozitivne vidike, odnos med zaposlenimi. Spraševali smo jih po željah po usposabljanju in po njihovih plačah⁴.

4.5 SKUPINA, KI JE PROUČEVALA KAKOVOST KNJIŽNIC: IFLA

The International Federation of Library Associations and Institutions je na problematiko merjenja uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic opozorila že zelo zgodaj. Sekcija z univerzitetna in druge splošno znanstvene knjižnici pri IFLA se je s tem problemom začela ukvarjati na njeni konferenci v Sydneyu let 1988, projekt pa je delovna skupina zaključila let 1996 z izdelavo mednarodnih priporočil IFLA za merjenje uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic. Izšel je priročnik⁵, kjer je za vsak kazalec navedeno ime kazalca, njegova definicija, podatki, ki so potrebni za izračun kazalca, metodologija zbiranja podatkov, navodila za izračun in primeri razlage rezultatov. Poleg opisa kazalcev, pa priročnik vsebuje tudi seznam dodatne literature o določenem kazalcu ter njegovi uporabi v praksi. Skupina je izbrala 17 kazalcev, ki pa jih je možno dopolnjevati glede na potrebe in spremembe v delovanju visokošolskih knjižnic.

Predlagani kazalci uspešnosti delovanja visokošolskih knjižnic so naslednji:

- ∞ tržna prodornost
- ∞ primernost odpiralnega časa
- ∞ kakovost knjižnične zbirke
- ∞ uporaba knjižnične zbirke
- ∞ uporaba knjižnične zbirke glede na znanstveno področje dokumentov
- ∞ delež neuporabljenih dokumentov v knjižnični zbirki
- ∞ delež uspešno poiskanih dokumentov
- ∞ uspešnost iskanja po njihovi vsebini
- ∞ hitrost nabave knjižničnega gradiva
- ∞ hitrost obdelave knjižničnega gradiva
- ∞ razpoložljivost knjižničnega gradiva
- ∞ čas potreben za dostavo dokumentov
- ∞ hitrost medknjižnične izposoje
- ∞ pravilnost odgovorov referenčne službe

⁴ Pečar, Z: Management v javnem sektorju, str. 45-47

⁵ Poll, Roswitha: Measuring Quality: 1996

- ∞ uporaba knjižnice na daljavo
- ∞ zadovoljstvo uporabnikov s knjižnico in njenimi storitvami
- ∞ zadovoljstvo uporabnikov s storitvami na daljavo

4.6 OPIS VPRAŠALNIKA IN NAČIN IZBIRE VZORCA

Za ugotavljanje kakovosti knjižnice FU, smo v seminarski izpostavile naslednje dimenzije preko katerih lahko merimo kakovost knjižnice:

- ∞ delo zaposlenih
- ∞ kakovost knjižne zbirke
- ∞ opremo v knjižnici
- ∞ tehnologijo
- ∞ razmere v knjižnici in
- ∞ knjižne storitve

Toda kako smo do teh indikatorjev kakovosti prišle?

Najprej smo sestavile vprašalnik odprtega tipa, kjer smo anketirance med drugim povpraševale tudi po sestavinah, ki bi jih morala imeti vsaka knjižnica. Tisti, ki nam niso želeli izpolniti praznih okvirčkov, smo jih prosile za ustni odgovor. Nekatero sestavino so se velikokrat ponovile, vključile pa smo vse, ki smo jih dobile in med drugim sestavile še svoje ideje.

Odprt tip vprašalnika smo dale študentom in tudi zaposlenim v knjižnici v času od 5.-20.11.2007.

Ankete smo razdelile naključnemu vzorcu uporabnikov (študentom) ter zaposlenim v knjižnici EF. Na žalost nam je bilo vrnjenih le 62% razdeljenih anket, kar predstavlja 128 študentov na FU in 49% študentov iz EF. Zaposleni pa so nam vsi vrnilo izpolnjene ankete.

Številni anketiranci niso želeli pisno odgovarjati na zastavljena vprašanja, so nam pa veliko povedali ustno. Lahko bi rekli, da smo izvedle intervju in anketo. Po obdelavi in pregledu vseh anket odprtega tipa, smo se odločile, da zaradi lažje obdelave pripravimo še zaprti tip vprašalnika. Odgovore smo zbirale od 27.11.2007 do 5.12.2007 in tokrat so nam tisti anketiranci, ki so reševali obe anketi zaupali, da je bila anketa zaprtega tipa bolj zanimiva in ne tako monotona, saj jim ni bilo treba izpolnjevati praznih okvirčkov in razmišljati o stavkih, ki jih bodo pisali.

V tem vprašalniku smo po sklopih sestavile kazalce in jih povpraševale po dve stvareh:

1. po pomembnosti sestavine
2. po oceni, kakšna se jim zdi sestavina v njihovi knjižnici

Pomembnost sestavine smo točkovale z ocenami od 1 do 3, pri čemer e pomeni: «sestavina je nepomembna», 2 »sestavina je pomembna« in 3 »sestavina je zelo pomembna«. Ocena kakovosti knjižnice pa je zajemala ocene od 1 do 5. Ena pomeni »slabo«, 2 »zadovoljivo«, 3 »dobro«, 4 »zelo dobro«, 5 »odlično«.

Oglejmo si primer sestavine: zaposleni nudijo pomoč.

1. pomembnost sestavine
 - a. 1 → sestavina je nepomembna, se pravi da zaposlenim ni potrebno nuditi pomoč
 - b. 2 → sestavina je pomembna, saj zaposleni bi morali nuditi pomoč
 - c. 3 → sestavina je zelo pomembna, saj zaposleni obvezno morajo nuditi pomoč.

2. ocena kakovosti knjižnice FU
 - a. 1 → zaposleni sploh ne nudijo pomoči
 - b. 2 → zaposleni zadovoljivo nudijo pomoč
 - c. 3 → zaposleni nudijo pomoč
 - d. 4 → zaposleni zelo nudijo pomoč
 - e. 5 → zaposleni odlično nudijo pomoč.

Pomembnost sestavine smo pripravile zato, da dobimo odgovor na vprašanje koliko je sestavina sploh pomembna. To nam bo predstavljalo izhodišče za določanje standardov kakovosti knjižnice. Če je namreč velik odstotek anketiranih odgovorilo, da se jim sestavina sploh ne zdi pomembna, to pomeni, da ta sestavina ni nujno potrebna v knjižnici. Če pa se slučajno nahaja, bo to že iznad standarda.

Moramo reči, da smo imele pri pisanju naloge veliko časovno omejitev. Kajti tako ne moremo z zagotovostjo trditi, da zaposleni poznajo gradivo, ki ga posedujejo ter da z lahkoto in kako hitro sploh znajo poiskati iskano gradivo. Tovrstne ugotovitve smo hotele opraviti z opazovanjem in merjenjem časa, a na žalost smo bili časovno zelo omejene. Zatorej se bomo opirale na odgovore anketirancev.

4.7 KAZALCI KAKOVOSTI KNJIŽNICE

Osredotočile smo se torej na 4 sklope, ki sestavljajo knjižnico in jih je za lažje delovanje in razumevanje knjižnice nujno upoštevati. Te sklope smo razdelile na manjše indikatorje ali kazalce, ki bi pokazali kako kakovostna je knjižnica FU.

Ocenjevale bomo torej:

- zaposlene
- knjižno zbirko
- knjižnico kot prostor in
- knjižne storitve

Zaposleni koordinirajo, upravljajo, planirajo, organizirajo in kontrolirajo svoje delo. Ključ uspešnega poslovanja knjižnice sp ravno zaposleni in njihovo delo. Pri njih smo postavile indikatorje kot so, strokovnost, prijaznost, etično in informiranost. Seveda nismo spustile niti organiziranosti, pri čemer smo hotele izvedeti ali so (pre)obremenjeni z delom. Anketiranci so predlagali kazalce kot so odnos do uporabnikov, kajti izvedele smo, da jih zelo moti grdo in hladno obnašanje. Zaposleni morajo poznati vsaj tehnologijo, ki jo opravljajo na delovnem mestu. Najpomembnejše pa je, da poznajo knjižno zbirko, ki jo posedujejo. Če pa ne poznajo vsebine, pa ocenjujemo ali sploh poznajo kje se gradivo nahaja.

Knjižna zbirka je prav tako sestavni del knjižnice. Tu smo določile kazalce kot so uporabnost knjižne zbirke, kjer nas je zanimalo ali so knjige, ki jih posedujejo v knjižnici dejansko uporabne ali pa so morda zastarele zaradi spremenjene zakonodaje ali drugi razlogov. Uporabnikom se zdi, da mora biti knjižna zbirka kvalitetna in za posamezno področje mora biti zadostno število knjig. Ocenjujemo ali imajo dovolj izvodov posameznega učbenika,...nadalje pa ne smemo pozabiti niti na število knjig, ki jih imajo.

Zadnji kazalnik, knjižnica kot prostor, smo razdelile na dva dela, in sicer: opremo oziroma razmere in tehnologijo v knjižnici. Pod sklop opreme smo ocenjevale sodobnost opreme in tudi njeno udobnost.

Razmere pa smo razdelile na svetlobo, temperatura, prezračevanje,... knjižnica ni samo prostor, kjer si uporabniki izposojajo knjige, ampak je tudi prostor, kjer se uporabniki učijo in temu primerno morajo biti tudi razmere v takem prostoru. Ocenjevale smo čistočo in urejenost prostora, nismo šle niti mimo količino prostora, ki je namenjen individualnemu učenju. Se pravi, da so uporabniki imajo možnost samostojnega učenja in pri tem niso utesnjeni ali jih ne ovirajo prekratke, preozke mize in stoli. Tehnologijo smo pa razdelile na zadostno število računalnikov, kjer uporabniki lahko pišejo tudi diplomske naloge. Pri tem jim pomagajo sodobni računalniki in hitre elektronske povezave.

Knjižne storitve so tudi sestavni del knjižnice. Ocenjevale smo hitrost izposoje, dostopnost do vzajemnega kataloga COBISS; kjer si uporabniki sami lahko poiščejo želeno literaturo. Ugotavljali smo ali knjižnica omogoča medknjižnično izposajo in kako pogosto (če sploh) zaposleni informirajo o novostih in svetujejo ob izposoji. Spraševale smo po terminu izposojenega gradiva in znanju zaposlenih o gradivu. Poleg tega pa smo postavile indikator »izobraževanje uporabnikov«, kjer zaposleni izobražujejo uporabnike o vzajemnem katalogu, o načinu iskanja gradiv v njihovi knjižnici, o uporabi programske in strojne opreme, itd.

5 PRIČAKOVANI STANDARDI na osnovi izračunov

Na področju kakovosti so standardi vse bolj prisotni, saj igrajo pomembno vlogo. Proces razvoja standardov je zelo kompleksen in pogosto zahteva vključevanje mikro in marko ravni. Začetki standardizacije segajo več kot stoletje in pol nazaj, ko so si vlade, privatne družbe in mednarodne organizacije prizadevale, da poenotijo gradnjo železniških tirov, vagonov in lokomotiv. Izhodišče procesom standardizacije so temeljni standardi, ki omogočajo proizvodnjo, trgovanje in zamenjavo ter vzpodbujajo specializacijo in kompatibilnost.

Zadovoljstvo uporabnika s kakovostjo storitve bi lahko definirali kot razliko med njegovimi pričakovanji in dejanskimi okoliščinami izvedene storitve.

Pričakovanja ponavadi določajo uporabnikove potrebe, pretekle izkušnje, mnenja drugih uporabnikov. Če so pričakovanja presežena, storitev uporabnik oceni kot zelo kakovostno in kot prijetno presenečenje. Če pa so pričakovanja v nasprotju s tem, se pravi če pričakovanja niso dosežena, je kakovost ocenjena kot neprimerna ali nekakovostna. Če pa je izvedba storitve enaka pričakovanjem, pa se storitev oceni kot dovolj kakovostna.

Poleg teh meritev, ki jih lahko izvajamo z vprašalniki, ki vključujejo različne dimenzije kakovosti (prijaznost, strokovnost,...), lahko postavimo tudi dodatne standarde kakovosti izvajanja storitev in s tem pričakovanja uporabnikov niso preveč subjektivna.

Ko smo sestavljale vprašalnik, smo pri vsaki sestavini kakovosti povpraševale po pomembnosti sestavine. Anketiranci so obkroževali številke od ena do tri. Ena pomeni, da je sestavina nepomembna, tri pa zelo pomembna.

Po prejetih anketah, smo rezultate tabelirale in za vsako sestavino kakovosti, smo točke še seštele. Nato smo izračunale povprečje pomembnosti.

Povprečja se torej lahko gibajo od ena do največ tri; 1,5 pomeni sredino. Se pravi, če je za uporabnike določena sestavina nepogrešljiva in jo vsaka knjižnica mora imeti, so obkrožili številko tri, nasprotno velja za število 1. Če pa je storitev srednje pomembna, so obkrožili število 2. Se pravi, da je v knjižnici lahko prisotna ta storitev, lahko pa je tudi ni.

Če je povprečje segalo do max 1,5 pomeni, da ta sestavina kakovosti je nepomembna in če jo knjižnica zelo dobro opravlja, je kakovostna, a ne zelo kakovostna. Z drugimi besedami bi lahko rekli, da so pričakovanja uporabnikov presežena. Če pa knjižnica, po ocenah anketirancev, to nepomembno sestavino slabo opravlja, to ne pomeni, da je nekakovostna, ampak pomeni, da so to pričakovanja uporabnikov. Pomeni torej, da je standard dosežen.

Če je določena sestavina kakovosti prejela povprečje nad 1,5 pomeni, da je zelo pomembna. Če smo po ocenah anketirancev ugotovili, da je knjižnica slabo kakovostna na področju te sestavine, pomeni, da je knjižnica nekakovostna na tem področju. Kajti s tem ni dosegla in niti ne presegla pričakovanja uporabnikov. Če pa je knjižnica kakovostna na tem področju pomeni, da knjižnica dosega standard in

pričakovanja uporabnikov. Se pravi, da so zahteve uporabnikov izpolnjene in iz tega lahko sklepamo, da je knjižnica kakovostna. Toda višje kot je nad povprečjem, bolj kakovostno opravlja storitve.

Tabela 6: Tabela določanja kakovosti

<i>Povprečje pomembnosti</i>	<i>Povprečje kakovosti knjižnice</i>	<i>Pričakovanja uporabnikov</i>	<i>Kakovostna ali nekakovostna?</i>
do 1,5	Do 2,5	Dosežena	Srednje kakovostna
do 1,5	Nad 2,5	Presežena	Kakovostna
1,5	2,5	Dosežena	Srednje kakovostna
nad 1,5	Do 2,5	Pod pričakovanji	Nekakovostna
nad 1,5	Nad 2,5	Dosežena	Kakovostna

5.1 STANDARDI, KI JIH UPORABNIKI PRIČAKUJEMO V KNJIŽNICI FU

OPREMA, KI JO KNJIŽNICE POSEDUJEJO

Ob upoštevanju dejstva, da je knjižnica ustanova, katera primarna naloga je izposoja knjig, se moramo zavedati tudi, da se ne morejo vse knjige izposoditi na dom. Zato je pomemben tudi prostor v katerem si lahko takšne knjige prebiramo. Tako lahko predpostavljamo, da bodo razmere takšnega knjižničnega prostora izredno kakovostne in v knjižnici dosegle visoke ocene. Zagotovitev primernih razmer knjižničnega prostora je odvisna tudi od opreme, ki jo takšna knjižnica ima. Oprema mora biti predvsem sodobna in primerno razporejena ter mora biti zadostna količina. Tako lahko predpostavljamo, da bo glede na leto izgradnje knjižnične ustanove, v njej prevladovala oprema, ki bo dosegla visoke ocene kakovosti, a vendar ne bo tako pomemben dejavnik, kot so razmere v prostoru.

TEHNOLOGIJA, KI JE NA VOLJO UPORABNIKOM

Tehnologija, ki je dostopna uporabniku, je zaenkrat v uvajalnem procesu, ki se še ni zaključil. Tehnologija nam lahko olajša delo in informacijska doba je povsem prestopila prag. Lahko rečemo, da se je začela informacijsko-tehnološka revolucija, kjer je veliko storitev že informatiziranih. Tako lahko smatramo, da bo ta sestavina morala doseči visok standard v knjižnici. Toda vedeti moramo, da je potrebno neprestano obnavljanje in vzdrževanje. Pomembnost sestavine naj bi bila, predvsem zaradi nagle rasti tehnologije, izredno pomembna in prav tako naj bi iz vidika uporabnika dosegla visoke ocene kakovosti. Pod kakovostno tehnološko opremljenost predvsem smatramo zadostno število novejših računalnikov, ki bodo opremljeni z najnovejšo strojno opremo, katere naj bi bilo zadosti.

DELO ZAPOSLENIH

Zaposleni so sestavni del knjižnice in lahko bi rekli, da so oni tisti, ki nam izboljšujejo kvaliteto knjižnice bodisi pri komunikaciji z uporabniki bodisi pri knjižničnem delu. Menimo, da bi morale osebe, ki delajo v knjižnici predvsem znati svetovati uporabnikom, kajti skozi dobro svetovanje se pokaže izobraženost

knjižničarjev, poznavanje knjig, ki jih imajo, usposobljenost za delo in odnos do uporabnikov. Zatorej svetovanje smatramo, kot zelo pomembno sestavino, ki bo v knjižnici dosegla zelo dobro kvaliteto, po mnenju uporabnikov. Poleg tega pa se od zaposlenih pričakuje vestno delo, ki temelji na prijaznosti in odnos, ki ga imajo do uporabnikov mora biti korekten in spoštljiv. Uporabniki cenimo dodatno svetovanje in zelo nas razveseli, ko zaposleni z veseljem priskoči na pomoč in dodatno svetuje o literaturi, za katero meni, da ustreza našim zahtevam. Seveda pa njihovo delo definitivno temelji na organiziranosti in poznavanju gradiv, ki jih posedujejo.

KNJIŽNA ZBIRKA in KNJIŽNE STORITVE

Sestavni del vsake knjižnice je definitivno knjižna zbirka, ki jo sestavljajo knjige, revije različnih zvrsti, jezikov in tipov ter neknjižno gradivo, kot so CD, video/avdio posnetki,...Ker v toku šolanja potrebujemo zelo veliko literature, prvenstveno pričakujemo od knjižnice FU veliko število tako domače kot tudi tuje literature. Knjižnica bi definitivno mogla zato imeti zadostno število istih knjig. Stare podatke in zakone nadomeščajo novi in zatorej pričakujemo, da bodo zaposleni sledili zakonodajnemu trendu in sproti prečiščevali gradiva. Seveda pa ne smemo niti mimo uporabnosti literature, pri čemer pričakujemo, da bo knjižnica imela tako literaturo, ki jo bo mogoče velikokrat uporabljati in čimmanj take, ki jo uporablja le (pre)majhen odstotek aktivnih članov ali nihče. Zelo zaželen pa je vsekakor tudi velik delež tuje literature, s katero si čedalje bolj pomagamo pri večjih raziskavah in projektih. Dejstvo je, da je Slovencev premalo (gledano na vet kot celoto) in zatorej posedujemo tudi (pre)malo znanja. Naši veliki intelektualci so odkrili veliko stvari, napisali uporabne in kakovostne učbenike, knjige, članke,...toda še več znanja in znanstvenih ugotovitev se skriva ravno v tujini in v tujih knjigah, ki (še) nimajo slovenskega prevoda.

Knjižne storitve so primarna dejavnost knjižnice, zato predvidevamo, da bo hitrost izposoje visoko ocenjena sestavina. Ker storitve morajo biti prijazne do uporabnikov, bo tudi medknjižna izposoja dosegla visok rezultat. Že dejstvo, da naša knjižnica omogoča medknjižno izposajo, lahko rečemo, da je že tu njena prednost, kajti vsaka knjižnica ne omogoča medknjižne izposoje. Poleg naštetih sestavin kakovosti pa iz lastnih izkušenj predvidevamo, da dolžina termina izposoje v knjižnici FU ne bo dovolj dolga. Elektronski viri so sodobna metoda posredovanja znanja študentom in zatorej bo ocenjena kot zelo dobro, saj smo ena izmed redkih fakultet, ki v tolikšnem obsegu ponuja to možnost.

6 ANALIZA KAKOVOSTI KNJIŽNICE

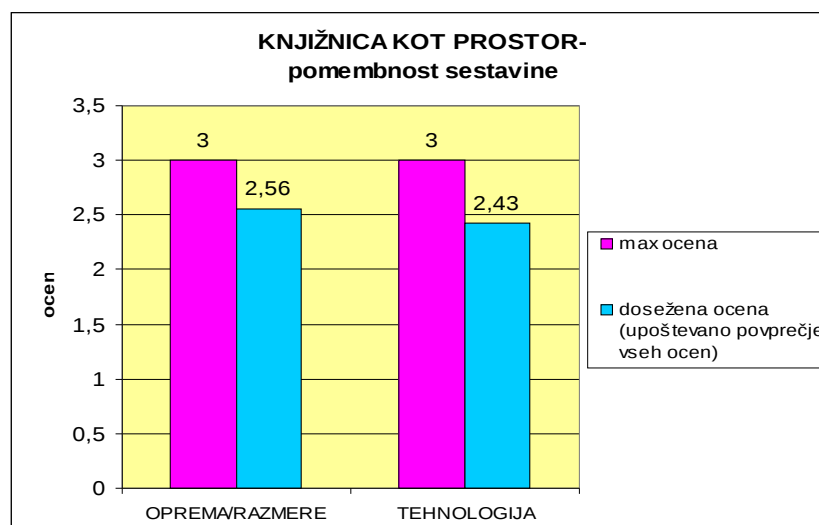
Vloga sistema kakovosti je, da določa metode za nadziranje postopkov in procesov. Kontinuiran sistem, primerjav, nadzora in poročanja zgotavlja, da se postopki pravilno izvajajo ali izboljšajo in tako eliminirajo vsi razlogi za variacije v postopkih, načinih, opreми, informacijah,... da se zagotovi čim bolj konsistentno izvajanje nekega dela. Meritve naj bi nadzorovale kakovost in naj bi se uporabljale za ugotavljanje obsega izboljšav ali poslabšanj. Meritve lahko zajemajo obliko preprostejšega štetja za pridobitev potrebnih podatkov ali pa tudi bolj sofisticirane metode za generiranje podatkov o različnih variablah.

Analize kakovosti smo se lotile iz dveh zornih kotov:

- prvi del: analizirale smo ankete
- drugi del: s pomočjo matematičnih izračunov smo prišle do rezultatov, ki nam odgovorijo na vprašanje ali je knjižnica FU kakovostna

6.1 PRVI DEL: ODPSTOPANJA OD PRIČAKOVANIH STANDARDOV – ANALIZA ANKET

1. KNJIŽNICA KOT PROSTOR

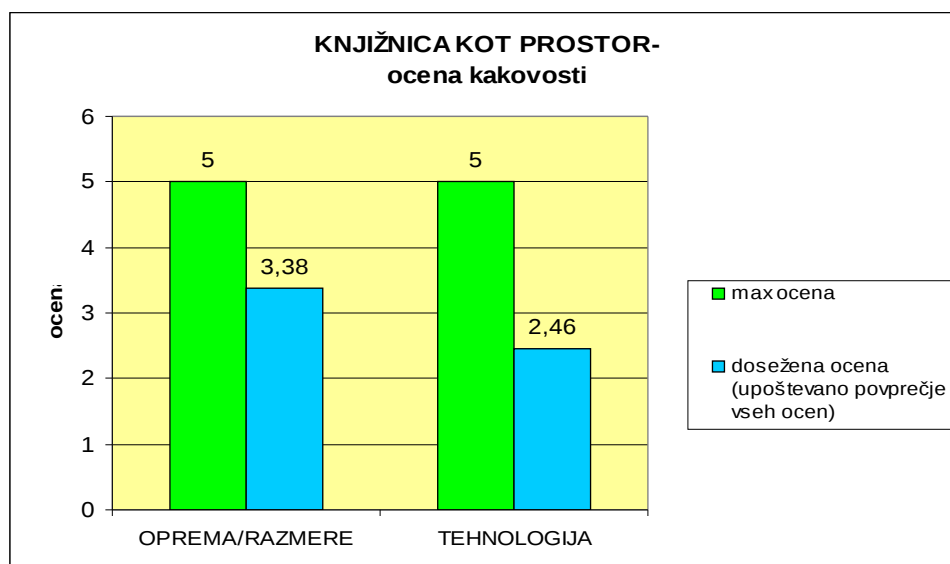


Graf 5: Pomembnost sestavine knjižnica kot prostor

Na podlagi dobljenih rezultatov lahko sklepamo, da se sestavina knjižnica kot prostor, smatra kot zelo pomembna sestavina, kajti povprečje vseh dobljenih rezultatov znaša 2,50 točk od možnih 3. Če podrobneje pogledamo, opazimo da se sestavina deli na dve podsestavini, kateri sta bili po pomembnost različno ocenjeni. Zanimivo je, da je oprema/razmere bila bolje ocenjena, saj je dosegla od 3 možnih povprečno 2,56 točk, medtem ko pa je tehnologija dosegla zgolj povprečno 2,43 točk. Presenetljivo je, da uporabnikom v celoti, kljub nagli rasti tehnoloških sprememb ni tako pomembna tehnologija sama, kot pa tudi kakšna je oprema in ali so primerne razmere v knjižnici FU. Tako lahko delno ovržemo naš pričakovani standard, ki je predvideval tehnologijo, kot zelo pomembno sestavino, ocenjeno s strani uporabnikov. Seveda nas pa takšna ocena ne bi smela presenetiti, kadar pogledamo

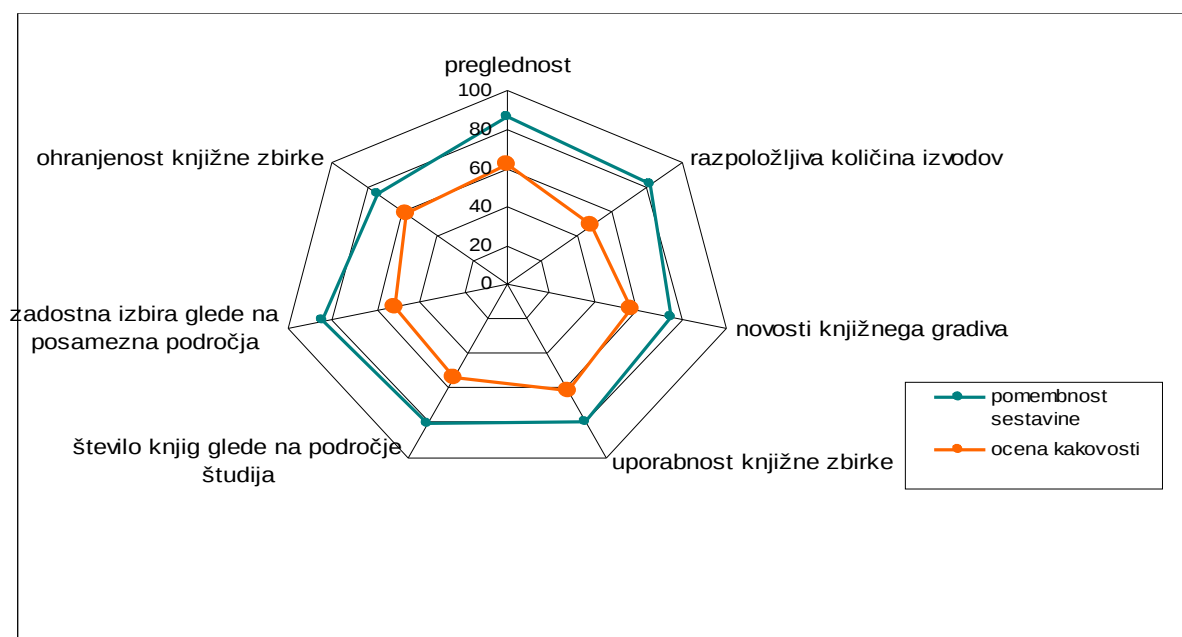
poprečno analizo kakovosti tehnologije s strani uporabnikov, ki je od 5 točk dosegla povprečno 2,51 točke, kar je sicer dobro, vendar nikakor ne dovolj dobro. Kot največja šibkost takšne ocene lahko predvsem navedemo pomanjkanje zadostnega števila računalnikov, ki je zgolj zadovoljivo, kar posledično pomeni, da vse kar bi naj temeljilo na računalniški tehnologiji ni ponujeno v zadostni količini in to do neke mere onemogoča tehnološki napredek knjižnice na FU. Tukaj pa lahko opazimo veliko razliko pri primerjavi s knjižnico na EF, kjer je ta sestavina ocenjena s povprečno 3,51 točk od možnih 5, kar je izredna razlika.

Kot smo že ugotovili je sestavina opreme/razmere dosegla naša pričakovanja, glede pomembnost sestavine, vendar pa je treba pomembnost dopolnjevati s kakovostjo, katera mora biti višja, čim je sestavina pomembnejša. Tako je glede pomembnosti ta sestavina dosegla povprečno 3,83 točke od 5 možnih, kar je dobro, vendar v primerjavi s povprečno oceno pomembnosti slabo. Pri podrobnejši analizi, lahko vidimo, da je mir/tišina, temperatura, svetlost in udobnost, kljub visoki pomembnosti dobili slabo ocenjeno kakovost. Kot primer lahko navedemo, da je sestavina mir/tišina pri pomembnosti dosegla 2,85 točk od možnih 3, a njena kakovost je zgolj 3,27 točke od 5 možnih oz. 65%. Takšen rezultat je posledica predvsem pomanjkljivega vedenja o uporabnikih in njihovih potrebah. To lahko sklepamo iz dejstva, da v knjižnici na FU ne preverjajo splošnega zadovoljstva uporabnikov s knjižnico, kar smo ugotovile v prvi anketi. To je po našem mnenju vsaj delni vzrok takšnega rezultata, kajti s preverjanjem zadovoljstva uporabnikov, bi vodstvo knjižnice postalo pozorno na slabosti v knjižnici in jih pokušali odpraviti. Posledično bi lahko spremljali tudi napredek izboljšav, preko vsakokratnega preverjanja napredka in tako bi se kakovost knjižnice izboljšala. Tudi pri tehnologiji lahko kljub temu, da je sestavina označena za pomembno, opazimo izjemno slab rezultat pri kakovosti. Od možnih 5 točk je sestavina v povprečju dosegla le 2,46 točke, kar je le 49%. Kot že omenjeno je takšen rezultat slab, ki bi moral povzročiti spremembe v smeri izboljšav. Dejstvo, da sta dve izmed najbolje ocenjeni sestavini po pomembnosti, dobili dokaj slabo oceno, je zaskrbljujoč. Sestavini število računalnikov z 2,54 točkami od 3 možnih in hitrost mrežnih povezav z 2,59 točkami od 3 možnih, sta dosegli pri ocenjevanju kakovosti s stani uporabnikov le povprečno 2,24 ter 2,98 od možnih 5 točk, kar je zgolj zadovoljivo.



Graf 6: kakovost sestavine knjižnica kot prostor

2. KNJIŽNA ZBIRKA in KNJIŽNE STORITVE



Graf 7: ocena kakovosti sestavin knjižna zbirka s strani uporabnikov

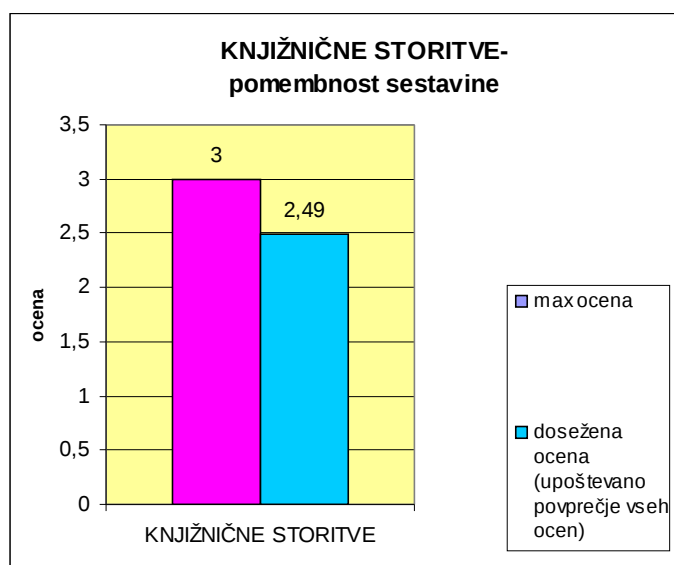
Kar 95% anketirancev FU je presodilo, da je to zelo pomembna sestavina kakovosti, saj je dosegla povprečno oceno 2,58. To torej potrjuje našo začetno predpostavko, saj glavni, sestavni del vsake knjižnice so ravno knjige. Z istim dejstvom se strinjajo tudi anketiranci na EF. Po ocenah oz. pričakovanih anketirancev, je daleč najpomembnejša sestavina preglednost knjižnične zbirke ter zadostna izbira knjig glede na posamezna področja. Lahko bi rekli, da so novosti knjižnega gradiva zelo pomembni, a v skupino najbolj pomembnih pa ne spadajo. Se pravi, da uporabniki spremljajo novosti, toda bolj pomembna sestavina se jim zdi ravno kakovost knjižne zbirke. Kakšna pa je knjižnična zbirka na FU?

Pod drobnogled bomo vzeli naše standarde pričakovanj, kjer smo dejali, da mora knjižnica imeti visoko oceno pri sestavini »preglednost knjižnične zbirke«. Anketiranci so tudi ocenili, da je to izredno pomembno. Analiza anket nam pokaže, da je preglednost knjižne zbirke na FU zelo dobra, se pravi, da zaposleni izredno skrbijo za označenost polis in razvidnost področij, ki jih posedujejo. Enako velja za kvaliteto neknjižne zbirke, kar potrjuje naše standarde. Ozirajoč se na lestvico, ki je bila predstavljena v poglavju pričakovani standardi, lahko rečemo, da sta ti dve sestavini zelo kakovostni, saj zadovoljujeta pričakovanja vsakega uporabnika. Zanimivo je dejstvo, da so anketiranci tudi na EF soglašali z našimi standardi, naleteli pa smo na izredno nekakovostno sestavine. Govora je namreč o preglednosti, saj uporabniki knjižnice EF knjig dejansko ne vidijo. Literaturo jim prinese knjižničar na podlagi naročila na katerega morajo čakati. Odstopanja od pričakovanih standardov so (pre)velika, zato je to povsem nekakovosten del knjižnice EF.

Na odklon od standardov pričakovanj knjižnice FU naletimo pri sestavini razpoložljiva količina izvodov, ki pa ni dosegla niti 50% točk na lestvici kakovosti. Ta sestavina je povsem izpod naših standardov in zato je lahko trdimo, da je povsem nekakovostna. Nasprotno pa velja za knjižnico EF, kjer je ta sestavina dosegla 83% glasov, ki zagovarjajo tezo, da je v knjižnici EF izredno velika razpoložljiva količina izvodov. Trdijo namreč, da je izbira zelo skopa. Knjižnica FU pokriva velik del področij, ki ustrezajo študiju, toda izbira knjig, ki je na teh področjih, je zelo majhna. Isto velja za izbiro glede na

posamezna področja, kjer so anketiranci ocenili s povprečno oceno 2,57. Sestavini sta sicer res nekakovostni, toda zavedati se moramo, da je knjižnica FU zelo majhna knjižnica, ki je bila prvotno namenjena le zaposlenim na Fakulteti za upravo, na voljo pa je tudi tamkajšnjim študentom. Knjižnica FU sodeluje v medknjižnični izposoji in zatorej lahko študenti uporabljajo tudi ostale knjižnice, če želijo razširiti svoja obzorja. Toda anketiranci v veliki meri ugotavljajo, da je knjižna zbirka zelo kakovostna, dobro ohranjena in predvsem sovpadajo z dejstvom, da je v knjižnici FU res malo knjig toda le-te so zelo uporabne.

Iz grafa je lepo razvidno, da nobena sestavina ni 100% kakovostna, toda ravno kvaliteta se je najbolj približala idealu pričakovanj.



Slika 1PREIMENUJ

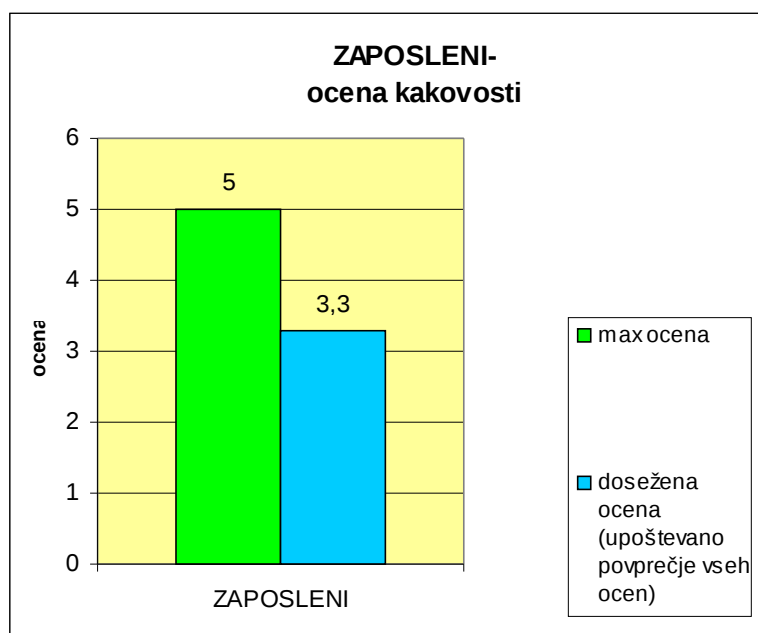
Pri knjižnih storitvah pa opazimo največjo slabost ravno pri posredovanju informacij iz gradiva. Po našem mnenju problem tiči ravno v dejstvu, da zaposleni niso imeli zadostnih dodatnih izobraževanj na tovrstnem področju. Poleg tega pa je tovrstna literatura strokovna, predvsem iz področja uprave in prava, kar deluje odklonilno na njihovo zanimanje za pridobivanje strokovnega znanja.

Problem smo zaznale tudi na področju informiranja uporabnikov o novostih. Po našem mnenju so slednji premalo informirani, saj ne spremljajo spletne strani, knjižnica FU pa niti nima oglasne deske ali info točke, kjer so stvari izrazito izpostavljene.

Anketiranci so hitrost izposoje ocenili ravno nasprotno. Trdili so namreč, da je sestavina zelo pomembna in nepogrešljiva v knjižnici. Celo več, anketiranci so jo ocenili kot najbolj pomembno sestavino izmed vseh ponujenih kazalnikov. Podobno velja tudi za medknjižno izposajo in za dostop do elektronskih virov. Medknjižna izposoja omogoča uporabniku, da mu zaposleni sami dostavijo željeno literaturo brez večjih naporov.

Kot smo predvidevale, je dolžina termina izposoje bila resnično slabo ocenjena in na tem področju bi moralo priti do sprememb. Knjižnica FU ima veliko študijskega gradiva objavljenega na spletnih straneh, v e-obliki. Profesorji, ki so avtorji te literature vestno spremljajo novo obliko posredovanja informacij in znanja svojim študentom.

3. ZAPOSLENI



Graf 8: ocena kakovosti zaposlenih na Fakulteti za upravo s strani uporabnikov

Zaposleni, kot del knjižničnega sistema so kot celota po oceni uporabnikov na FU dobili glede njihove pomembnosti oceno zelo pomembno (od 3 možnih točk, povprečno 2,55 točke), kar odraža našo trditev, ki pravi da so zaposleni eden izmed pomembnejših dejavnikov knjižnice. Pri povprečni oceni kakovosti zaposlenih pa ocena ni tako dobra, kot bi lahko pričakovali, kajti od 5 možnih točk je povprečna ocena kakovost s strani uporabnikov zgolj 3,3 točke, kar je dobro. Pri tem nas seveda zanima ali je sposobnost svetovanja zaposlenih, kot eden izmed temeljnih standardov dosegel tudi takšno oceno, kar bi ovrгло vsaj del našega napovedanega pričakovanja. Rezultat je zelo podoben, saj je bila ocena kakovosti s strani uporabnikov za sestavino sposobnost svetovanja pri izbiri gradiva povprečno le 3,36 točk od 5 možnih, kar je slabo, glede na dejstvo, da je bila ta sestavina ocenjena za zelo pomembno (dosegla je 2,66 točke od možnih 3).

Vzrok takšnega dokaj slabega rezultata je, da nobena povprečna ocena pri analizirani anketi (ANKETA 2/priloga B) ni dosegla niti ocene zelo dobro. To je zaskrbljujoč podatek, ki kaže na to, da je treba na tem področju narediti spremembe, kajti kot smo že navedli je sposobnost svetovanja pri izbiri gradiva odvisna tudi od izobrazbe knjižničarke, odnosa do uporabnikov, usposobljenosti in poznavanja gradiva. Takšen rezultat nas pa niti ne bi smel tako presenetiti, kadar pogledamo najslabše ocenjeno sestavino, ki je dostopnost knjižničarke, ko jo potrebuješ, ki je kljub visoki oceni po pomembnosti, dosegla slab rezultat pri povprečni oceni kakovosti s strani uporabnikov, ki znaša 3,03 točke od možnih 5. Temu podatku, lahko tudi pripišemo vsaj delni vzrok takšnih slabih rezultatov. Kot delni vzrok pa lahko navedemo tudi pristop uporabnika k knjižničarki, kajti od tega je tudi odvisna količina informacij, ki bo uporabniku posredovana, nikakor pa se kakovost informacij ne bi smela razlikovat.

6.2 DRUGI DEL: DOLOČITEV STANDARDOV S POMOČJO MATEMATIČNIH IZRAČUNOV

Tega dela pa smo se lotile na matematičen način. Celotne kazalce kakovosti smo razdelile na področja (knjižna zbirka, knjižnica kot prostor in zaposleni) in vsakemu področju smo dodelile svoje kazalce. Temu je sledil točkovni sistem. Zgledovale smo se po točkovaniku kriterijev za nagrado kakovosti (Malcolm Baldrige National Quality Award Criteria, ZDA). Knjižnica je sicer javna ustanova, a v knjižnici FU niso toliko izpostavljeni oziroma očitni kazalci, ki so zajeti v tovrstnem točkovanem sistemu, zato smo se odločile, da se zgledujemo po ostalih modelih, ki govorijo o kakovosti in si pri tem pomagamo s točkovanim sistemom, ki smo ga same razvile.

		Področje	Delež – D	
			%	
KNJIŽNICA KOT PROSTOR	ZAPOSLENI	45	0,45	
	KNJIŽNA ZBIRKA	35	0,35	
	oprema/razmere	10	0,1	
	Tehnologija	5	0,05	
	k.storitve	5	0,05	
	SKUPAJ	100	1	

Tabela 7: Točkovanik

Kako smo se točkovanja lotile?

Izbrale smo si tri področja, ki smo jih nato razvrstile po vrstnem redu od najpomembnejšega k manj pomembnemu:

- knjižnica kot prostor
- knjižna zbirka
- zaposleni

Vodenje je proces, ki ga povečuje tako EFQM, CAF, TQM in ostali modeli, po dolgem premisleku smo spoznale, da je dejansko knjižnica kot neka zaokrožena enota resnično odvisna od zaposleni. Le-ti dajejo organizaciji zgled in portret delovanja, uspešnosti in opisujejo klimo, ki se v taki organizaciji vrti. To so argumenti, zaradi katerih smo se odločili, da zaposlene postavimo na prvo mesto. Sledi jim knjižna zbirka, ki je sestavni del vsake knjižnice in nato knjižnica kot prostor s svojimi kazalci.

Zaposleni zajemajo 45% kakovosti, sledi jim knjižna zbirka, ki zajema 35% kakovosti in nato knjižnica kot prostor, ki smo jo »razbile« na tri področja: oprema oz. razmere, tehnologija in knjižne storitve. Sicer pa smo knjižnici kot prostor dodelile 20% vseh točk.

Pri določanju točk smo si pomagale z anketami. Anketiranci so med drugim ocenjevali pomembnost sestavine knjižnice. Višjo oceno kot je določena sestavina imela, več točk smo ji pripisale. Točke smo pripisovale glede področje, kjer se sestavina nahaja. Maksimalno število točk, ki jih je sodeč po anketirancih, prejela določena sestavina je 3. Bolj kot se je ocena pomembnosti približala številu 3, več točk je imela. Oglejmo si primer sestavine kakovosti »prijaznost«, ki smo je umestile v področje ZAPOSLENI. Kar 87,50% vseh anketirancev se je odločilo, da je to zelo pomembna sestavina. Povprečje, ki ga je sestavina dosegla, je 2,84. Tej sestavini smo dodelile 35 točk. Le-te smo pripisovale glede na število točk, ki jih je doseglo področje »zaposleni«. Sestavina »prijaznost« je pravo nasprotje sestavini »informiranost«, ki prav tako spada v področje »zaposleni«. Borih 48% je soglašalo z dejstvom, da je splošna razgledanost pomembna sestavina kakovosti. Povprečje ocene, ki je dosegla je 2,31. Temu primerno je ta sestavina prejela manj točk, in sicer 25. Točke smo dodelile glede na skupno število, ki je doseglo določeno področje.

	PODROČJE	ŠT.TOČK
	ZAPOSLENI	334
	KNJIŽNA ZBIRKA	333
KNJIŽNICA KOT PROSTOR	oprema/razmere	111
	Tehnologija	111
	knjižne storitve	111

Tabela 8: dosežene točke posameznega področja

Tabela prikazuje število točk, ki jih je doseglo določeno področje. Kot je že bilo na začetku rečeno, smo zaposlenim dodelile največ točk. Knjižna zbirka in knjižnica kot prostor si delita število točk, in sicer, vsaka ima 333 točk. Skupno število vseh točk je torej 1000. Vsaki sestavini, ki spada pod določeno področje, smo dodelile toliko točk, da je bil seštevek vseh sestavin, ki spadajo pod določeno področje, ravno število točk, ki so zapisane v zgornji tabeli. Oglejmo si primer področja »knjižna zbirka«, ki ima 333 točk.

področje	SESTAVINA	točke	Delež (%) - d	delež glede na celoto	dejansko število točk	skupno št.točk
KNJIŽNA ZBIRKA	<i>Preglednost</i>	56	16,81682	5,6	5,885886	11,655
	<i>razpoložljiva količina izvodov</i>	53	15,91592	5,3	5,570571	
	<i>novosti knjižničnega gradiva</i>	43	12,91291	4,3	4,51952	
	<i>uporabnost knjižne zbirke</i>	46	13,81381	4,6	4,834835	
	<i>število knjig glede na področje študija</i>	48	14,41441	4,8	5,045045	
	<i>zadostna izbira/področje študija</i>	42	12,61261	4,2	4,414414	
	<i>ohranjenost knjižne zbirke</i>	45	13,51351	4,5	4,72973	
	SKUPAJ	333	100	33,3	35	

Tabela 9: Sestavine knjižne zbirke

Razberemo lahko, da področje knjižna zbirka zajema 7 sestavin kakovosti. V naslednjem stolpcu so točke, ki smo jih dodelile glede na pomembnost sestavine, ki so jih ovrednotili anketiranci. V drugem stolpcu je delež, izražen v odstotkih. Izračunali smo ga tako, da smo ovrednotili posamezne točke pri vsaki sestavini in točke izrazili v procenke, glede na celoto točk področja knjižna zbirka. V stolpcu zraven pa je delež sestavine glede na celoto vseh področij, ki nakazujejo kakovost knjižnice FU. Dejansko število točk pa smo dobile po naslednji formuli:

$$dejansko_število_t. = d \times D$$

Pri čemer:

d pomeni delež (%) pri posamezni sestavini, ki je točkovana

D pa pomeni delež, ki pripada področju, kjer se sestavina nahaja

Skupno število točk pa je število doseženih točk, ki smo jih dobili po formuli:

$$skupno_število_t. = Sdc \times D$$

Sdc pomeni skupni delež glede na celoto

D pa je delež, ki pripada področju, kjer se sestavina nahaja

Kaj pa zgolj gola števila pomenijo?

	Zaposleni	Knjižna zbirka	knjižnica kot prostor	SKUPAJ
Standard	45	35	20	100
Dosežen standard	15,03	11,655	14,22	41,905

Tabela 10: tabela razredov za knjižno zbirko

Točke	KNJIŽNA ZBIRKA
0% - 16%	ZELO SLABA
17% - 24%	ZADOVOLJIVA
25% - 27%	DOBRA
28% - 31%	ZELO DOBRA
32% - 35%	ODLIČNA

Knjižna zbirka je po naših izračunih prejela 11,655 točk oz 11,655%. Glede na določene standarde jo lahko uvrstimo zgolj v prvi razred, ki pravi, da je knjižna zbirka ZELO SLABA. Seveda imamo pred očmi dejstvo, da je knjižnica FU zgolj čitalnica in njeni glavni uporabniki naj bi bili profesorji, toda kljub temu so anketiranci veliko kritik namenili ravno izbiri knjig oz. literaturi glede na področje študija. Velika večina je trdila, da ima knjižnica FU premalo knjig glede na posamezno področje in je izbira zelo skopa. Knjižna zbirka je sicer pregledna in zelo ohranjena, toda poseduje veliko takih knjig in revij, ki jih člani ne uporabljamo. Naročena je na številne serijske publikacije in zanje mesečno plačuje. Bolje bi bilo, da bi izvedli anketo o zadovoljstvu uporabnikov in jih povprašali o tem katera je tista literatura, ki je nikdar še niso uporabili. Ob analizah bi ugotovili, da je le – takih kar nekaj. Namesto, da bi več odhodkov namenila nakupu novih knjig, ima tako veliko odhodkov, ki jih nameni plačevanju tekoče naročene serijske publikacije in ji v blagajni zmanjkuje denar za področja, ki so nujno potrebna prenove.

Tabela 11: tabela razredov za zaposlene

	ZAPOSLENI
0 - 7%	delo opravljajo ZELO SLABO
6% - 12%	delo opravljajo ZADOVOLJIVO
13% - 23%	delo opravljajo DOBRO
24% - 34%	delo opravljajo ZELO DOBRO
35% - 45%	delo opravljajo ODLIČNO

Zaposleni so prejeli kar 15,03% vseh točk. Uvrstimo jih lahko v tretji rang, ki pravi, da zaposleni opravljajo svoje delo DOBRO. Iz izkušenj in po besedah anketirancev lahko potrdimo, da so zaposleni v knjižnici FU prijeten kolektiv, ki delujejo usklajeno in zelo timsko. Zelo so prijazni, radi pomagajo in nekateri so pravi zaklad znanja o določeni literaturi, toda tehnološka pismenost, sposobnost svetovanja in poznavanje knjižne zbirke, po odgovorih anketirancev niso ravno njihova vrlina. Včasih se ustvari dolge čakalne vrste, ker zaposleni počasi »operirajo s tehnološko opremo«. Morda je OPAC sistem prepočasen, morda jim nagaja medmrežje, ali pa so morda drugi vzroki za tovrstno počasnost. Novi zaposleni so šele na začetku poti uvajanja in že velikokrat smo opazili čakalne vrste, zato, ker je v celotni knjižnici zaposlen »začetnik«, ki se še nikdar ni »ubadal« z našo knjižnico, ki ne pozna sistema, ne pozna študentov, sploh pa ne pozna knjižne zbirke in težko pomaga uporabniku, ker sta oba »neuka«. Bolje bi bilo, da bi praktikantu ob strani stal mentor, ki bi bil izkušen knjižničar in mu pomagal razlagati stvari sproti.

Tabela 12: tabela razredov za knjižnico kot prostor

	KNJIŽNICA KOT PROSTOR
0% - 10%	ZELO SLABA
10% - 12%	ZADOVOLJIVA
13% - 15%	DOBRA
16% - 17%	ZELO DOBRA
18% - 20%	ODLIČNA

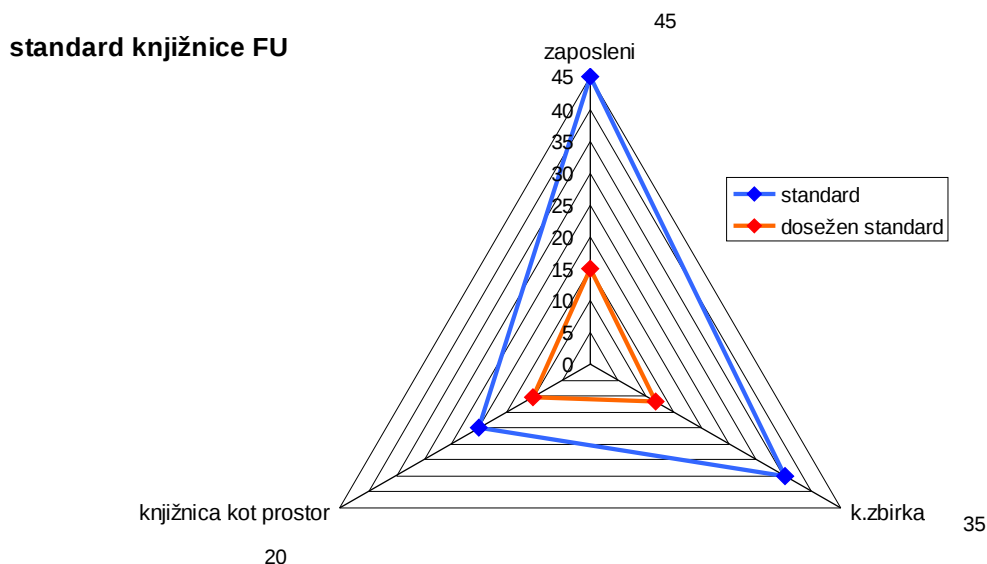
Sestavina knjižnica kot prostor je dosegla zgolj 10,22% vseh točk, kar seveda pomeni, da je knjižnica FU ZADOVOLJIVA. Pohišstvo je sodobno, zadostno število stolov in miz poseduje, poleg tega pa so na nekaterih mizah celo namizne svetilke, čemur bi že lahko rekli nadstandard. Toda velik problem se poraja pri računalniški in programski opremi, ki ni v trendu z informacijsko tehnologijo, zato se uporabniki težko pomagajo s tako opremo. Poleg tega pa je strojna oprema premalo, da bi zadostovala vsem aktivnim članom. Strojna oprema je prepočasna in zato neuporabna. V knjižnici FU sicer imamo kar 4 računalniške učilnice, toda problem je, da le-te lahko uporabljamo le študenti FU, ostali pa lahko uporabljajo svoje prenosne računalnike, saj je na fakulteti brezžično internetno omrežje, ki sicer rešuje del težave. Ampak nimajo vsi svojih računalnikov in mnogi študirajo ter se ne prenehajo ubadati s seminarскими in raziskovalnimi ali pa diplomskimi nalogami, ki zahtevajo od študenta poleg časa tudi sodobna programska in strojna oprema, kar pa knjižnica FU tega ne nudi. Problem nastaja tudi pri prostoru, ki je namenjen učenju. Le-ta ni miren, ker zaposleni s svojim delom (telefoniranje, tipkanje po tipkovnici, razni piski elektronike,...) ovirajo člane pri učenju. Tovrsten problem je rešljiv. Lahko bi s pregradami ločili prostor, ki je namenjen učenju od prostora, kjer si uporabniki izposojajo literaturo in kjer knjižničarji opravljajo svoje delo. Prostor pa je splošno gledano urejen in pregleden, toda prezračevanje in neprimerna temperatura pa sta bili deležni številnih kritik med anketiranci, saj je večina izkazala nezadovoljstvo.

Tabela 13: tabela razredov dosežene kakovosti

	DOSEŽENA KAKOVOST
0 - 20%	povsem NEKAKOVOSTNA
21% - 40%	ZADOVOLJIVA KAKOVOST
41% - 60%	SREDNJE KAKOVOSTNA
61% - 80%	ZELO KAKOVOSTNA
81% - 100%	BREZHIBNA KAKOVOST

Ob seštevku točk, ki pripadajo določenemu področju, pridemo do odgovora na začetno vprašanje ali je knjižnica FU kakovostna. Glede na to, da zaposleni opravljajo svoje delo dobro in zajemajo 45% vrednosti, knjižnica kot prostor in knjižna zbirka izpodbijeta to dejstvo. Saj skupaj zajemata 55% in nobena ni prestopila prag zadovoljivega. V splošnem lahko z zagotovostjo trdimo, da je knjižnica FU ZADOVOLJIVO, saj je skupni seštevku vseh točk posameznih področji kakovosti znesel 36,905%. Iz tabele pa je jasno razvidno, da spada v drugi rang. Po analizah naših pričakovanj smo to tudi pričakovali. Knjižnica bo mogla narediti še številne izboljšave, če si bo prizadevala za višjo stopnjo kakovosti. Tega pa ne mogoče doseči brez uporabnikov in njihovim mnenjem. Zaposleni bodo morali

upoštevati uporabnika, predvsem pa bodo morali izvajati ankete zadovoljstva. Zanimivo je, toda z anketami o zadovoljstvu se marsikaj izve in pridobi kaka koristna informacija. Knjižnica FU bo mogla prvo mesto obvezno posvetiti uporabniku. Za začetek bi bilo dobro, če bi ustanovili knjigo pohval, predlogov in pritožb, kamor bi lahko vsakdo podal svoje mnenje. Zaposlenim se niti ne sanja katero stopnjo kakovosti dosega knjižnica FU. Lahko bi rekli, da je to žalostno.



Graf 9: graf standarda knjižnice na Fakulteti za upravo

Na grafu pa je ponazorjen standard knjižnice FU. Maksimum pri tem grafu je 45(%), kajti tolikšen delež so zajemali zaposleni. V grafu vidimo zelo velika odstopanja med standardom, ki predstavlja merila za izračun kakovosti in med doseženim standardom, to je dejanska kakovost knjižnice. Doseženemu standardu bi lahko tudi rekli merilo kakovosti knjižnice FU. Le-to na nobenemu področju ne dosega niti 50% zelenega standarda. Največja odstopanja so pri knjižni zbirki, ki je tudi zelo nekovostna, nekoliko manj odstopanj med pričakovano in doseženo kakovostjo je na področju knjižnice kot prostor, ki je pri naših izračunih dosegla oceno zadovoljivo in nenazadnje so zaposleni, ki so tudi najbolj kakovostno področje, saj so dobili oceno dobro. Zanimivo je, da dosežen standard sploh ne presega 15% na niti enem področju. Globalno gledano, dosežen standard dosega zgolj sedmino deleža na posameznem področju.

Še enkrat poudarjamo, da knjižnica dela veliko napako, ker ne opravlja zadovoljstva uporabnikov in to se tudi jasno odraža na njeni kakovosti. V nadaljevanju smo predstavile probleme in predloge njihovih izboljšav.

7 PREDLOGI IZBOLJŠAV

PROBLEM 1

Glede na to, da je knjižnica prostor, kjer preživimo velik del svojega študija, še posebej v času izpitov in kolokvijev, pa tudi med letom, ko ustvarjamo svoje seminarske in raziskovalne naloge, menimo, da je le ta kot prostor premajhen.

Povsem prevladuje prostorska stiska. Stoli in mize tovrstnemu namenu so zelo udobni in široki, toda premalo jih je. Knjižnica poseduje 35 sedežev za 1760 uporabnikov. V času izpitov in izdelav seminarskih nalog, ko prebiramo literaturo, ki ni na voljo za izposajo, smo prostorsko povsem omejeni.

PREDLOG REŠITVE:

fakulteta bi morala izdelati načrt novega prostorskega razvoja knjižnice. Ob tem bi bilo racionalno, da zožijo prostor, namenjen individualnem učenju. Mizo, za katero se danes eden uporabnik usede, se lahko usedeta minimalno dva. V knjižnici med učenjem ne potrebujemo lepote opreme, ampak zgolj mir. no ne smemo pozabiti, da je knjižnica FU visokošolska knjižnica in je bolj »čitalniška« knjižnica.

PROBLEM 2

Prostor, ki je namenjen izposoji in branju ter učenju ni fizično ločen od prostora, kjer knjižničarke opravljajo svoje delo. Velikokrat nas med učenjem motijo različni zvoki, ki prihajajo iz pulta, kjer delajo knjižničarke. Zvoki kot je npr. zvonjenje telefona, elektronske naprave namenjene obdelavi izposojenega gradiva, pogovori uporabnikov in zaposlenih in drugi...ovirajo koncentracijo in motijo pri učenju. Poleg tega pa so s tem omejeni tudi zaposleni, saj morajo paziti, da bodo svoje delo opravili na čimbolj tih in nemoteč del, četudi se pogovarjajo po telefonu, razlagajo uporabnikom,... Pri delu jih ovira dejstvo, da ne morejo sproščeno govoriti, ampak neprestano šepetati.

PREDLOG REŠITVE

Potrebno je na čimbolj racionalen način zagotoviti dodaten prostor v knjižnici tako, da se fizično zagradi prostor, ki loči sedeže in mize namenjene učenju od ostalega prostora. S tem olajšamo delo zaposlenim in uporabnikom, ki se učijo. S tem jih ne dekoncentriramo s pomočjo drobnih, a vendarle motečih zvokov in zaposlene osvobodimo, da svoje delo opravljajo sproščeno, ne ozirajoč se na dejstvo, da morajo biti čimbolj tiho.

PROBLEM 3

Mize in stoli se v knjižni zelo hitro zasedejo. Velikokrat pridemo v knjižnico in se ne moremo usesti. Klepetamo s sošolci in s tem oviramo tiste, ki bi se radi učili ter seveda zaposlene.

PREDLOG REŠITVE:

Zatorej bi bilo smotno pred vhodom v čitalnico (predlog 2) postaviti avtomat, ki nam bere zasedenost prostora. Vsak član, ki želi vstopiti v čitalnico se s pomočjo avtomata registrira in ko je čitalnica polna, sveti rdeča lučka, v nasprotnem primeru pa zelena, ki naznanja prostost nekaterih stolov in miz.

PROBLEM 4

V knjižnici ni več prostora za skladiščenje revij, časopisov, knjig, učbenikov in ostale literature.

PREDLOG REŠITVE 4

Nujno je potrebno nameniti nekje na fakulteti, v bližini knjižnice prostor, ki bi služil kot arhiv ali skladišče literature.

PROBLEM 5

Računalniška in programska oprema je povsem zastarela. Kar pa je še slabše je dejstvo, da knjižnica poseduje le dva (zastarela) računalnika. Za tiste, ki pišejo kako nalogo, bodisi projektno, seminarsko, diplomsko, raziskovalno, idr. Sta tovrstna računalnika premalo zmogljiva, da bi prenesla velikost datoteke in upočasnjujeta delo tistega, ki ga uporablja. Fakulteta za upravo je za svoje študente že poskrbela. Imamo kar 4 računalniške učilnice in približno 60 računalnikov. Toda uporabniki zunaj te fakultete ostanejo »križem roka«, saj računalniških prostorov ne morejo uporabljati. Preostaneta jim le ta dva računalnika, ki imata zastarelo programsko opremo.

PREDLOG REŠITVE

Nabavimo še dodatno število računalnikov ali pa jih vsaj 5 preprosto prenesemo iz računalniških učilnic, kar je seveda najbolj racionalna pot, saj si tisti računalniki veliko bolj zmogljivi in programska oprema je naprednejša.

PROBLEM 6

Knjižnica FU se seveda kot vsaka institucija sooča s finančnim problemom. Finančna sredstva se manjšajo, odhodki prevladujejo nad prihodki, preveliko fiksnih stroškov imajo in vse to vpliva na knjižno zbirko, ki se (pre)počasi veča in bogati.

PREDLOG REŠITVE:

znebiti se morajo velik delež fiksnih stroškov, ki jih morajo mesečno plačevati. Opraviti morajo anketo uporabe literature in ugotoviti od uporabnikov katera je taka literatura, ki se najmanj ali skoraj nič ne uporablja. S tem prekličejo mesečno naročnino na revije, časopise, zbornike, strokovno literaturo,... Skripte, ki se uporabljajo na predavanjih, elektronska gradiva, ki jih profesorji objavijo in jih je potrebno printati, jih knjižnice že imajo urejene in spete. Na voljo so uporabnikom za maksimalno obdobje enega

dneva. Namesto tega bi lahko vsak, ki želi to literaturo imeti, plačati določen znesek in knjižnica bi poskrbela za izvod. Seveda pa s tem si ne sme nabiti dodatnih stroškov, ampak zgolj profit.

PROBLEM 7

Knjižnični fond literature je skop. Na posameznih področjih je premalo izbire literature. Ponudba učbenikov in študijskih gradiv je majhna. Kot že prej omenjeno finančna sredstva omejujejo bogatenje zbirke.

PREDLOG REŠITVE:

Namesto nakupa nove literature in študijskega gradiva, je najbolj racionalna nadomestna pot elektronska oblika. Profesorji bi na spletni referat objavili literaturo, ki pride v poštev pri predmetu. Vsak študent pa bi literaturo plačal, če jo bo hotel imeti. S tem knjižnica prihrani denar za nakup novih učbenikov in hkrati pridobi prihodke, ki jih lahko uporabi za nakup strokovne ali tuje literature. Poleg tega pa bi lahko spodbudili profesorje, da pripravijo študijska gradiva, s pomočjo stimulacije pri habilitaciji. Finančno bi jih vzpodbudili za pisanje skript in učbenikov. Avtorji bi profitirali, študentje pa srkali znanje.

PROBLEM 8

Veliko učbenikov, ki so v knjižnici so neprečiščeni, zakonodaja in podatki zapisani v njej so zastareli.

REŠITEV PROBLEMA:

sprotno pregledovanje in prečiščevanje literature je nujno potrebno. To lahko storijo zaposleni s pomočjo profesorjev, ki redno obveščajo knjižničarje o novostih oz. neprečiščenih gradivih.

PROBLEM 9

Izsledki analize anket so pokazali, da zaposleni nimajo dovolj znanja o tehnologiji s katero se srečujejo pri svojem delovnem mestu. Tehnologije ne obvladajo vse knjižničarke. Nekatere ne delajo dovolj hitro, ostale pa niti ne poznajo postopka programa, ki ga uporabljajo. To pa je eden izmed vzrokov za daljše čakalne vrste.

REŠITEV PROBLEMA:

za zaposlene bi organizirali tečaj COBISS/OPAC oziroma tistega programa, s katerim se dnevno srečujejo. Na koncu tečaja pa bi organizirali test, kjer bi izkazali svoje znanje. V primeru, da nebi osvojili dovolj točk, bi moral ponovno na tečaj.

PROBLEM 10

Dolžina termina, ko si izposodimo literaturo, je prekratka. V enem tednu ne uspemo literature povsem uporabiti, ker smo zaradi ostalih obveznosti časovno omejeni. Posledica tega je, da velikokrat fotokopiramo potrebno literaturo, kar pa je seveda ilegalno, če že ne celo kriminalno dejanje. S tem krademo avtorske pravice in znanje avtorja knjige. Podaljševanje literature je velikokrat nemogoče, ker je večino literature že naprej rezervirane.

PREDLOG REŠITVE:

Podaljšati termin izposojenega gradiva za vsaj še 7 delovnih dni.

8 ZAKLJUČNE UGOTOVITVE – Ali je knjižnica FU kakovostna ?

Knjižnica FU je torej visokošolska knjižnica, katero bi lahko opredelili zgolj čitalnica, ki je bila prvotno namenjena zgolj profesorjem, ki so zaposleni na FU. Toda izsledki analiza so nam pokazali, da je aktivnih članov 1764, toda od tega je 1565 študentov, 56 visokošolskih učiteljev in sodelavcev, ostanek pa zasedajo pravne osebe in ostali. Že iz tega podatka bi lahko sklepali, da je čas, da postane knjižnica FU samostojna, visokošolska knjižnica, saj bi pri svojem delovanju lahko bila zelo uspešna.

Zagotovljeno ima študijsko literaturo za večino predmetov, ki se odvijajo na fakulteti, poleg tega pa pridobiva kvalitetne bibliografske enote in upravlja s COBISS sistemom. Po številu strokovnih revij in učbenikov je razmeroma bogata. Knjižnica je sodobno opremljena in sledi modernim trendom, saj je tudi literatura že v e-obliki. Večina učiteljev pa tudi objavlja učbenike ali vsaj študijska gradiva, potrebna pri določenemu predmetu. Poseduje večje število izdanih učbenikov in učinkovito rešujejo tiskanje skript, ki so na voljo pri vajah iz večine predmetov, z enotnim zgledom. Učbeniki in učna gradiva so v slovenskem in tujih jezikih. Toda knjižnica kljub temu ni ZELO KAKOVOSTNA, kar smo dokazali s pomočjo matematičnih izračunov in na podlagi analiz anket. Anketiranci niso bili povsem zadovoljni z zaposlenimi. Zaupali so nam, da se nekateri zaposleni v knjižnici ne obnašajo prijazno in jim odnos, ki ga imajo do študentov ni všeč. Izvedeli smo, da se zaposleni ne znajdejo najbolje pred računalniško oziroma informacijsko tehnologijo. Delo sicer opravljajo hitro, a brez posebnega interesa.

Knjižnica bi se mogla lotiti nekaterih izboljšav. Predvsem je za študente, ki se učijo pomembno, da imajo pri učenju mir in tišino, zato bi bilo zelo pozitiven korak, da bi zaprli prostor, ki je namenjen učenju. Seveda pa ne smemo mimo financ, ki so glavna ovira za razvoj knjižnice. Knjižnica ima veliko takih serijskih revij in časopisov, ki jih uporabniki ne uporabljajo. Da bi prihranili denar, bi lahko morda preklicali naročilo takih revij in časopisov, ki se ne uporabljajo.

Šokanten odgovor smo prejeli od zaposlenih, ki so dejali, da ne preverjajo zadovoljstva uporabnikov in se ne ubadajo z mnenji in predlogi uporabnikov. Kakovost vsake organizacije se prične in konča pri uporabniku in njegovim zahtevam. Kako pa zaposleni v knjižnici FU vedo, da knjižnico vodijo v pravi smeri? To pa nam bo dolgo ostala neznanka.

Ko smo knjižnico FU primerjale s knjižnico EF smo ugotovile, da knjižnica EF ni boljša od knjižnice FU. Slednja ima sicer manjši prostor in manj literature ter manj računalnikov namenjenih študentom, toda zaposleni so pri svojem delu neobremenjeni, oprema je sodobna in ima več izvodov iste literature. Knjižnica FU je dosti bolj namenjena zgolj študentom FU, kar je nasprotje knjižnice EF, ki ima širši krog uporabnikov. Toda zaradi arhitekturne zasnove imamo prosti dostop do knjig, ki si jih želimo izposoditi. Na EF pa so ravno največjo slabost navedli, da na žalost nimajo prostega dostopa do knjig in knjižnih polic skorajda ne vidijo.

Analize anket smo oprle z matematičnimi izračuni, kjer smo tudi dokazale, da je knjižnica FU srednje kakovostna in povsem nekakovostno knjižno zbirko poseduje, toda kot prostor pa je zelo kakovostna. Njena oprema in razmere v knjižnici so več kot samo zadovoljive.

Knjižnica FU bo vsekakor mogla spremeniti svojo taktiko poslovanja in na prvo mesto nujno vključiti uporabnika. Upoštevati bodo mogli njihovo mnenje, njihove kritike in morda tudi njihove predloge izboljšav. Če pa je katero od slednjih možno realizirati, je to več kot nujno potrebno, kajti s tem zadovoljimo pričakovanja uporabnikov. Da bi knjižnica FU bila bolj kakovostna mora biti vedno korak pred zaposlenim in presegati njihova pričakovanja. Knjižničarjem na FU pa se niti ne sanja kako kakovostna je knjižnica in njihovo delo. To smo tudi lahko videli na grafu, ko smo spraševale zaposlene in uporabnike ali so zadovoljni s knjižnico. Prevladovalo je veliko odstopanje med odgovori zaposlenih in odgovori uporabnikov. Ali lahko iz te predpostavke sodeč trdimo, da so zaposleni zadovoljni s kakovostjo knjižnice in si ne prizadevajo k višjim ciljem, kajti njihova pričakovanja so dosežena, novih želja pa nimajo?? To je potrebno nujno spremeniti in ukrepati, kajti kot je Deming trdil:« *Poslovni proces se začne z uporabnikom. Če se dejansko ne prične z uporabnikom, se prepogosto nesrečno konča z uporabnikom.*«

»vse kar je majhno, je dragoceno«. Bodimo ponosni na svojo knjižnico, njeno zbirko in seveda ne smemo mimo zaposlenih, ki knjižnici dajejo portret in veljavo. Knjižnica FU je »intelektualno vozlišče«, ki pripomore k promociji in študentom lajša učenje in hitro izposojajo gradivo, da lahko med študijem učenci posrkajo veliko znanja. Toda če ne bodo pričakovanja uporabnikov presežena, knjižnica ne bo mogla biti kakovostnejša.

9 VIRI in LITERATURA

Pečar, Z. (2004), Management v javnem sektorju, Fakulteta za upravo, Univerza v Ljubljani

Kalseth, K. (2005), The special library: bridging the physical and digital arenas, *Scandinavian Public Library Quarterly* Vol.38, No.4, http://www.splq.info/issues/vol38_4/04.htm

Ur. Florjančič J. (skupina avtorjev): Operativni management, MO / FOV, Kranj, Slo. 1995.

Reitz, J. M., ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science, <http://lu.com/odlis/>

McNicol, S. (2007), Research, evaluation and evidence collection in special libraries, a survey of librarians in the UK and Republic of Ireland, Evidence Base, University of Central England, Birmingham, http://www.ebase.uce.ac.uk/docs/special_libraries_report.pdf

Poll, R. Boekhorst, P. Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries. International Federation of Library Associations and Institutions, The Hague, The Netherlands (2007)

EQLIPSE. Evaluation and quality in library performance: system for Europe, 1995 – 1997, available at: <http://www.cerlim.ac.uk/projects/eclipse/>

Dearlove D.: Key Management Decisions, Pitman, London, UK, 1998.

Halachmi A., Bouckaert G.: Organizational Performance and Measurement in the Public Sector, Quorum Books, London. UK. 1996

10 PRILOGA T:

PODR	KAZALEC	OPIS KAZALCA
ZAPOSLENI	strokovnost	zaposleni opravljajo svoje delo v skladu s predpisi, etično in obvladajo svoje delo
	prijaznost	zaposleni so prijazni, ustrežljivi in vjudni do uporabnikov
	organiziranost	zaposleni svoje delo opravljajo organizirano, tako da nihče ni (pre)obremenjen z delom
	informiranost	zaposleni so ozaveščeni o knjižni zbirki, ki jo posedujejo in vedo katera literatura spada h kateremu področju
	sposobnost svetovanja pri izbiri	zaposleni poznajo gradiva in pri izbiri znajo posamezniku svetovati
	nudjenje pomoči	nudijo pomoč pri iskanju gradiva, dajejo napotke za uporabo programske in strojne opreme
	tehnološka pismenost	obvladajo tehnologijo s katero operirajo
	poznavanje knjižne zbirke	v celoti poznajo zbirko, ki jo posedujejo v knjižnici
	splošna razgledanost	poleg znanja o knjižnici, morajo biti informirani o tekočih dogodkih, zakonih, gospodarstvu...
	odnos do uporabnikov	odnos je v mejah etike, strokovnosti in prijaznosti
	poznavanje gradiv	poznajo vsebino literature, ki jo posedujejo
dostopnost zaposlenih	zaposleni morajo biti na delovnem mestu, ko jih uporabniki potrebujejo	
KNJIŽNA ZBIRKA	preglednost	knjižna zbirka mora biti pregledna, police označene, knjige razvrščene po določenem redu
	razpoložljiva količina izvodov	število izvodov podamezne knjige
	novosti knjižničnega gradiva	v knjižnici imajo tudi tako literaturo, ki so jo v založbah nedavno natisnili
	uporabnost knjižne zbirke	literatura je v celoti uporabna, je v skladu trendov in zakonov. Zastarelih knjig ni.
	št. knj. glede na področje študija	število knjig glede na področje študija, več izvodov iste knjige
	zadostna izbira/področje študija	zadostna izbira literature glede na področje študija. Na nobenem področju ne manjka knjig
ohranjenost knjižne zbirke	knjižna zbirka je ohranjena, platnice niso strgane, listi zmečkani, literatura ni popisana, ...	
OPREMA - RAZMIERE	razporeditev pohištva v prostoru	razporeditev pohištva v knjižnici
	zadostno število stolov in miz	zadostno število stolov in miz, namenjenih učenju, računalniški tehnologiji, ...
	udobnost opreme	oprema v knjižnici je udobna in primerna
	splošna udobnost knjižnice	splošna udobnost in počutje v knjižnici
	svetlost	svetloba, ki je v knjižnici
	mir/tišina	prevladujeta mir in tišina?
	temperatura	temperatura mora biti primerna obiskovalcem. Ne prevroče in niti ne premraz
	prezračevanje	prezračevanje prostora
	količina prostora za individualno učenje	koliko prostora je namenjenega individualnemu učenju? Je vse utesnjeno?
čistoča prostora	splošna čistoča	
urejenost prostora	urejenost knjižnice in njene opreme	
TEHNOLOGIJA	število računalnikov	število računalnikov, ki jih knjižnica poseduje
	število vtičnic za PC	število vtičnic, ki so namenjeni uporabi prenosnega računalnika
	sodobnost računalnikov	sodobnost računalniške tehnologije
	sodobnost programske opreme	sodobnost programske opreme
	število tiskalnikov	število tiskalnikov, ki jih knjižnica poseduje
	število skenerjev	število skenerjev, ki jih knjižnica ima
	ostala tehnologija	katera tehnologija je še prisotna? Morda projektorji?
	možnost priklopa PC na internet	ali je sploh mogoče priklopiti prenosni računalnik na internet?
	hitrost izposoje	kako hitro zaposleni opravijo svoje delo, ko si nekdo želi izposoditi literaturo?

11 PRILOGA A:

ANKETA O KAKOVOSTI KNJIŽNICE NA FU

Z vprašalnikom želimo ugotoviti koliko je za vas pomembna posamezna sestavina knjižnice in kakšna je po vašem mnenju njena kakovost na FU. Vprašalnik je anonimen. Nanj lahko odgovarjate tako, da obkrožite ustrezno številko, katerih pomen je naslednji:

POMEMBNOST SESTAVINE

- 1- nepomembna
- 2-pomembna
- 3-zelo pomembna

OCENA KAKOVOSTI

- 1-slabo
- 2-zadovoljivo
- 3-dobro
- 4-zelo dobro
- 5-odlično

<i>ZAPOSLENI</i>	POMEMBNOST SESTAVINE			OCENA KAKOVOSTI				
	1	2	3	1	2	3	4	5
strokovnost	1	2	3	1	2	3	4	5
prijaznost	1	2	3	1	2	3	4	5
organiziranost	1	2	3	1	2	3	4	5
informiranost	1	2	3	1	2	3	4	5
sposobnost svetovanja pri izbiri gradiva	1	2	3	1	2	3	4	5
nudenje pomoči	1	2	3	1	2	3	4	5
tehnološka pismenost	1	2	3	1	2	3	4	5
poznavanje knjižne zbirke	1	2	3	1	2	3	4	5
splošna razgledanost	1	2	3	1	2	3	4	5
odnos do uporabnikov	1	2	3	1	2	3	4	5
poznavanje gradiva	1	2	3	1	2	3	4	5
dostopnost knjižničarke, ko jo potrebuješ	1	2	3	1	2	3	4	5

<i>KNJIŽNIČNA ZBIRKA</i>								
	1	2	3	1	2	3	4	5
preglednost	1	2	3	1	2	3	4	5
razpoložljiva količina izvodov	1	2	3	1	2	3	4	5
novosti knjižnega gradiva	1	2	3	1	2	3	4	5
uporabnost knjižne zbirke	1	2	3	1	2	3	4	5
kvaliteta knjižne zbirke	1	2	3	1	2	3	4	5
število knjig glede na področje študija	1	2	3	1	2	3	4	5
zadostna izbira glede na posamezna področja	1	2	3	1	2	3	4	5
ohranjenost knjižne zbirke	1	2	3	1	2	3	4	5

dolžina termina izposojenega gradiva	1	2	3		1	2	3	4	5
posredovanje informacij iz gradiva	1	2	3		1	2	3	4	5
dostopnost do vzajemnega kataloga COBISS/OPAC	1	2	3		1	2	3	4	5
Koliko koristite knjižnico na FDV?					1	2	3	4	5

12 PRILOGA B

ANKETA-kakovost knjižnice

Starost: _____

Spol: M Ž

Letnik:

Fakulteta: _____

Smer študija: _____

1. Obkroži:

- a) na tej fakulteti sem prvič redno/izredno vpisan
- b) prepisal sem se iz druge fakultete
- c) ta fakulteta je moj vzporedni študij

2. Kje se večinoma učiš?

- a) doma
- b) v knjižnici
- c) kjer živim v času študija
- d) se ne učim

3. Ali radi obiskujete knjižnico?

- a) DA
- b) NE
- c) NEVEM

4. Kako kakovosten prostor za učenje ponuja knjižnica? (kjer 1 pomeni manj in 10 največ)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

5. Ocenite splošno zadovoljstvo s knjižnico in njenimi storitvami? (kjer 1 pomeni manj in 10 največ)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Ali so knjižne police vidno označene?

- a) DA
- b) NE
- c) NE VEM
- d) Drugo: _____

7. Kako pogosto je v knjižnici gneča?

- a) nikoli
- b) včasih
- c) pogosto

- d) zelo pogosto
- d) vedno

Kdaj se ti zdi gneča največja?

8. Ali si v knjižnici EF izposojate knjige?

- a. DA
- b. NE
- c. Drugo: _____

Kako pogosto si jih izposojate?

9. Ali ste zadovoljni z odpiralnim časom knjižnice?

- a) DA
- b) NE
- c) NE VEM

10. Ali obiskujete knjižnico na EF?

- a) DA, redno
- b) DA
- c) NE
- d) NE VEM kje je

11. Kolikokrat na teden obiščete knjižnico EF?

- a) 1 krat na teden
- b) 2 krat na teden
- c) več kot 2 krat na teden
- d) po potrebi

12. Koliko časa v povprečju preživite v knjižnici?

13. Ali knjižnica upošteva Vaše predloge in kritike?

- a) Da, skoraj vedno
- b) Včasih
- c) Nikoli
- d) Nisem še nikoli podal/a nobenega predloga in kritike

14. Ali mislite, da je knjižnica na EF dovolj kakovostna za potrebe študija?

- a) DA
- b) NE
- c) Včasih – odvisno od tega kaj potrebujem

Kateri so bili Vaši kriteriji za presojanje kakovosti?

povezite kateri področja se vam zdijo kakovostna in kateri bi bilo treba izboljšati:

Kakovostna področja:

Področja izboljšave:

16. Ali uporabljaš računalnik v knjižnici?

- a) DA
- b) NE

17. Ali ima knjižnica možnost uporabe računalnika oz. interneta?

- a) DA
- b) NE
- c) NE VEM

Ali število računalnikov zadostuje potrebam študentom?

- a) dovolj
- b) premalo
- c) ne uporabljam računalnika oz. interneta v knjižnici
- d) drugo

18. Ali je v knjižnici omogočen dostop do interneta s tvojim osebnim računalnikom?

- a) DA
- b) NE
- c) NE VEM

19. Ali se poslužujete storitev knjižnice?

- a) DA
- b) NE

Če DA, ali se vam zdijo drage?

- a) DA
- b) NE
- c) NEVEM

20. Ali knjižnica omogoča medknjižnično izposajo?

- a) DA
- b) NE
- c) NE VEM
- d) NE VEM, kaj to pomeni

21. Kako dolgo moraš čakati na gradivo, ki ga rezerviraš?

- a) nekaj dni

- b) nekaj tednov
- c) nikoli ne rezerviram

22. Ali poznaš storitev COBBIS?

- a) DA
- b) NE

Ali se ti zdi, da je COBBIS zahteven za uporabo?

- a) DA
- c) NE
- d) NE VEM, ker ne uporabljam
- e) Drugo: _____

23. Ali uporabljate e-pošto za komunikacijo z zaposlenimi v knjižnici?

- a) nikoli
- b) včasih
- c) pogosto
- d) zelo pogosto
- e) vedno

24. Ali Vas knjižnica obvešča o knjižničnih novostih?

- a) nikoli
- b) včasih
- c) pogosto
- d) zelo pogosto
- e) vedno

25. Ali se Vam zdi rok za izposajo knjige dovolj dolg?

- a) ravno dovolj dolg
- b) lahko bi bil malo daljši
- c) še predolg je
- d) ne vem

26. Kakšna je po Vašem mnenju kakovostna knjižnica (npr. urejenost, strokovnost zaposlenih, veliko knjig, novejša knjige...)?

27. Kako pogosto se Vam zgodi, da je knjiga, ki jo iščete že izposojena?

- a) nikoli
- b) včasih

- c) pogosto
- d) zelo pogosto
- e) vedno

28. Ali morate dolgo čakati pri izposoji/vrnitvi gradiva?

- a) Da, zelo
- b) Da
- c) Niti ne
- d) Zelo malo

29. Ali si v knjižnici EF izposojate knjige?

- a) DA
- b) NE
- c) Drugo: _____

Kako pogosto si jih izposojate?

30. Ali Vam knjižnica omogoča nakup študijskega gradiva?

- a) DA
- b) NE
- c) NE VEM

31. Ali meniš, da organiziranost zaposlenih zadostuje potrebam študentov?

- a) DA
- b) NE
- c) Drugo: _____

31. Ko ne morem najti knjige, ki jo potrebujem:

- a) Mi zaposleni pove oznako police, kjer se knjiga nahaja
- b) Mi s prstom pokaže kje naj bi se knjiga nahajala
- c) Mi osebno prinese knjigo
- d) Drugo: _____

32. Ali je zaposleni pogosto na delovnem mestu, ko ga potrebuješ za pomoč?

- a) nikoli ga ni
- b) pogosto ga najdem
- c) vedno ga najdem

33. Koliko informacij/znanja imajo po Vašem mnenju zaposleni o gradivih, ki jih posedujejo v knjižnici? (kjer 1 pomeni malo in 10 veliko)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

34. Kako pogosto prosite zaposlene za pomoč pri iskanju literature, ko pišete seminarsko/diplomsko in druge naloge ali raziskave?

- a) nikoli
- b) včasih
- c) pogosto
- d) zelo pogosto
- e) vedno

Ali Vam zaposleni ob tem svetujejo katero literaturo lahko še dodatno pregledate?

- a) nikoli
- b) včasih
- c) pogosto
- d) zelo pogosto
- e) vedno

35. Ali se Vam zdijo storitve knjižnice dovolj hitre za vaše potrebe?

- a) DA
- b) NE
- c) NE VEM

36. Koliko koristite knjižnico FDV-ja?

- d) je ne koristim
- e) včasih
- f) ko potrebujem kakšno knjigo