Mestna občina Ljubljana

mestna knjižnica ljubljana

Zadovoljstvo uporabnikov Mestne knjižnice Ljubljana

Analiza terenskih anket

Ljubljana, april 2016

Anketa o zadovoljstvu uporabnikov MKL 2016

Priprava ankete: Veronika Rijavec Pobežin

Pomoč pri pripravi: Marijan Špoljar

Priprava spletne ankete: Marijan Špoljar

Vnos in obdelava podatkov: Marijan Špoljar, Katarina Ceglar

Izdelava analize: Katarina Ceglar, Veronika Rijavec Pobežin

Priprava za spletno analizo: Marijan Špoljar

Priprava zaključnega dokumenta: Veronika Rijavec Pobežin

Mestna knjižnica Ljubljana, Služba za delo z uporabniki in posebne zbirke

Junij/julij 2016

Posebna zahvala vsem zaposlenim, ki so izvajali anketiranje med člani in obiskovalci Mestne knjižnice Ljubljana.

KAZALO VSEBINE

I ANALIZA TERENSKIH ANKET **4**

UVOD **4**

1 DEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI ANKETIRANCEV **5**

1.1 SPOL 5
1.2 STAROST 5
1.3 STATUS 5

2 IZBIRA KNJIŽNIC IN POGOSTOST OBISKOVANJA KNJIŽNIC **6**

2.1 KATERO KNJIŽNICO MKL NAJPOGOSTEJE OBISKUJETE? 6
2.2 KAKO POGOSTO JO OBIŠČETE? 8

3 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S PONUDBO IN STORITVAMI MKL **8**

3.1 KAKO OCENJUJETE OKOLJE, PROSTORE IN OPREMO KNJIŽNICE, KI JO NAJBOLJ POGOSTO OBISKUJETE? 8
3.2 KAKO OCENJUJETE NAŠE STORITVE IN PONUDBO? 11
3.3 KAKO OCENJUJETE E-STORITVE IN E-PONUDBO? 13

4 ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z DELOM ZAPOSLENIH **16**

4.1 KAKO OCENJUJETE DELO ZAPOSLENIH? 16

5 VPRAŠANJE **18**

5.1 MENITE, DA LJUBLJANA POTREBUJE NOVO, PRIMERNO VELIKO IN V SREDIŠČU MESTA POSTAVLJENO CENTRALNO SPLOŠNO KNJIŽNICO? 18

6 KOMENTARJI ANKETIRANCEV **20**

6.1 POHVALE 20
6.2 KRITIKE 27
6.3 PREDLOGI 29

7 PRILOGE **34**

PRILOGA 1: ANKETA O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV V MESTNI KNJIŽNICI LJUBLJANA 34

I ANALIZA TERENSKIH ANKET

UVOD

Ugotavljanje zadovoljstva članov in uporabnikov s knjižnicami in knjižničnimi storitvami je eden od načinov ugotavljanja kakovosti delovanja knjižnice. Prva anketa od ustanovitve zavoda Mestne knjižnice kot enotnega zavoda je bila izvedena v skladu s Strateškim načrtom MKL 2010 – 2012. Po izvedeni anketi je bila sprejeta odločitev, da anketo ponovimo čez pet let in tako je bila ponovno izvedena marca in aprila 2016, v skladu s Strateškim načrtom MKL 2013 – 2016.

Pričujoča analiza je narejena na podlagi anketnega vprašalnika, ki smo ga pripravili v Službi za delo z uporabniki. Vprašalnik je zaradi novih storitev in sprememb, ki so nastale v obdobju od 2011 – 2016 na nekaj mestih ustrezno dopolnjen. Vprašalnik je sestavljen iz štirih vsebinskih sklopov. Zanimalo nas je kako so uporabniki zadovoljni:

- s prostori, opremo in lokacijo knjižnic,
- s storitvami, ki jih delimo na splošne in elektronske,
- z zaposlenimi.

Prvi del vprašalnika se nanaša na zadovoljstvo uporabnikov, v zadnjem delu vprašalnika pa smo povprašali po mnenju o novi centralni knjižnici.

Izpolnjevanje vprašalnikov je potekalo od 14. marca 2016 do 8. aprila 2016. Izpolnjevanje vprašalnikov je potekalo v obliki terenske in spletne ankete. Terensko anketo so uporabniki lahko izpolnjevali v vseh knjižnicah MKL, razen v Potujoči knjižnici, spletno pa preko spletne strani *www.1ka.si* in povezave na domači strani Mestne knjižnice Ljubljana. Na spletno anketo smo opozarjali in vabili na profilih MKL na socialnih omrežjih.

V terenski anketi je bilo izpolnjenih **883 (751)[1] vprašalnikov**, ki so bili za obdelavo kasneje vneseni v spletno aplikacijo. Ker je od 883 veljavnih anket bilo nekaj anket vnesenih nepopolno, smo vsako vprašanje opisali posebej, kjer pri vsakem opredelimo koliko odgovorov je bilo veljavnih. Za ustrezno reprezentativnost smo uporabili vzorčenje na podlagi aktivnosti članov v posamezni knjižnici. Pri določenih odgovorih je pomembno tudi dejstvo, da se število izpolnjenih anket razlikuje od knjižnice do knjižnice.

Pričujoča analiza je zgolj pregled vseh anketnih vprašanj in odgovorov, sicer pa je anketa pripravljena tako, da omogoča še podrobnejšo raziskavo na vseh področjih, od katerih so gotovo najbolj zanimiva

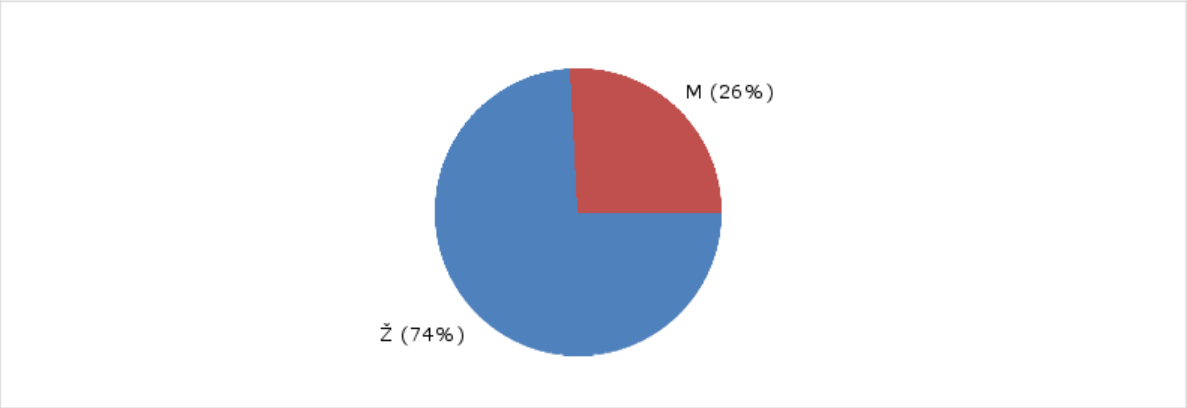
[1] Podatki v oklepajih veljajo za leto 2011.

tista, kjer je zadovoljstvo bodisi izrazito visoko bodisi izrazito nizko oziroma na tistih področjih, ki so uporabnikom v veliki večini nepoznana.

1 Demografske značilnosti anketirancev

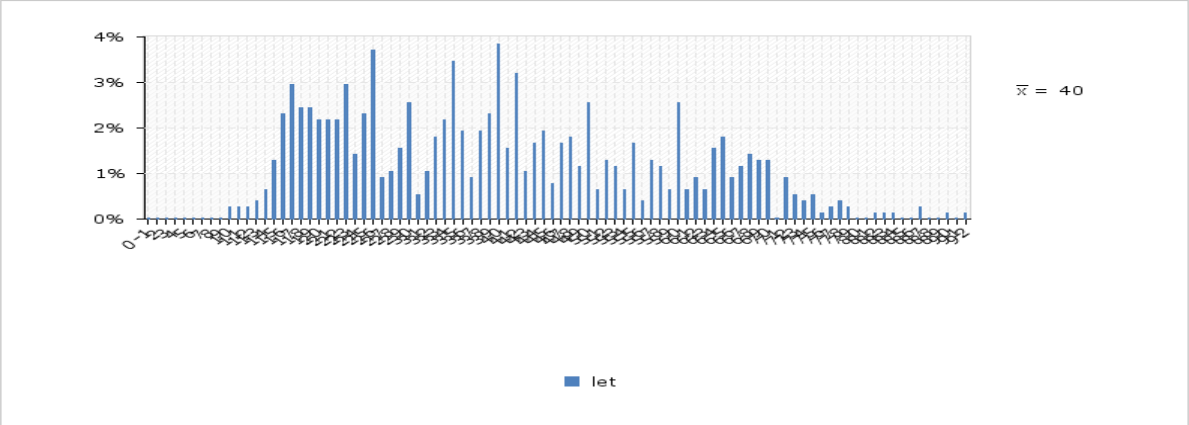
1.1 Spol

Med 778 anketiranci - 796 število enot, 778 veljavnih odgovorov je odgovarjalo **25,8% (22,7%)** moških in **74,2% (77,3%)** žensk.



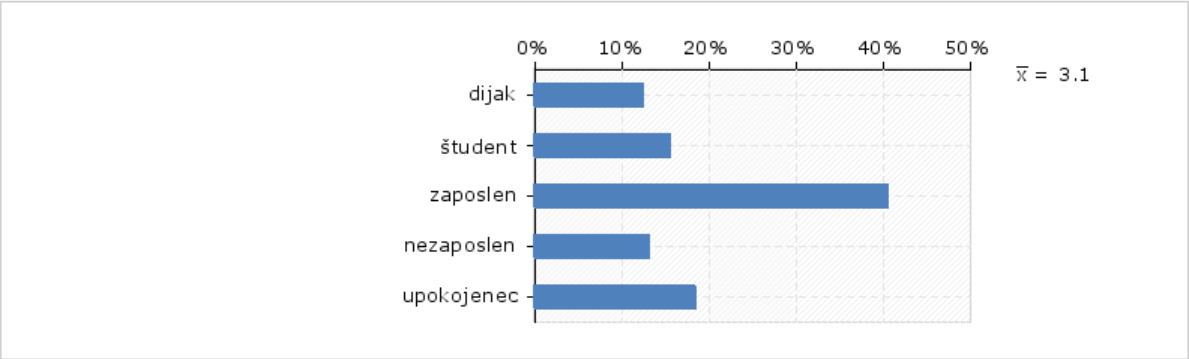
1.2 Starost

Povprečna starost anketiranih - število enot 796, veljavnih odgovorov 784, je bila **40 (37)** let. Najstarejši anketirani ima 92 (83) let.



1.3 Status

Med 783 veljavnimi odgovori je med anketiranci bilo največ **zaposlenih 40,5% (46,4%),** za njimi so bili **upokojenci 18,4% (17,7%), študentje 15,6% (14,4%)** in **nezaposleni 13,2% (9,8%)**. Najmanj je bilo **dijakov 12,4% (11,7%).**



2 Izbira knjižnic in pogostost obiskovanja knjižnic

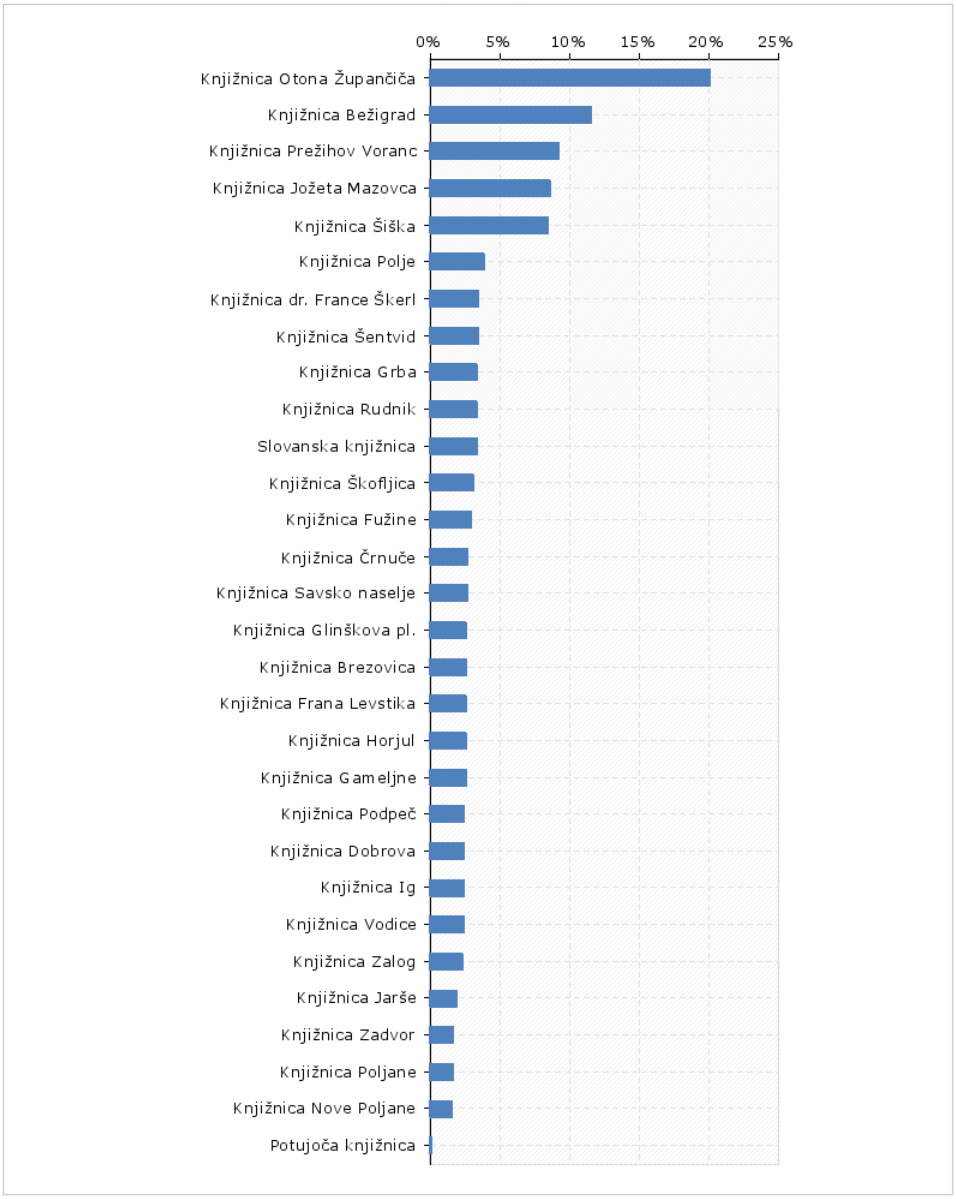
2.1 Katero knjižnico MKL najpogosteje obiskujete?

Število odgovorov na anketno vprašanje je 794, od tega 780 veljavnih. Pri vprašanju so lahko anketirani obkrožili več odgovorov. Skupaj je bilo 951 navedb.

Anketirani so odgovorili, da med večjimi knjižnicami najpogosteje obiščejo **Knjižnica Otona Župančiča** (KPV) (odgovor je obkrožilo 157 anketirancev, kar predstavlja 20,1% navedb anketiranih), nato **Knjižnico Bežigrad** (KOŽ) (odgovor je obkrožilo 90 anketirancev, kar predstavlja 11,5% navedb anketiranih). Na tretje mesto po obiskanosti knjižnic MKL se je uvrstila **Knjižnica Prežihov Voranc** (KJM) (odgovor je obkrožilo 72 anketirancev, kar predstavlja 9,2% navedb anketiranih). Pri **Knjižnici Jožeta Mazovca** je od 780 anketiranih odgovor obkrožilo 67 (kar predstavlja 8,6% navedb anketiranih) in pri **Knjižnici Šiška** 66 odgovorov, kar tudi predstavlja 8,5 odstotka navedb anketiranih. Med manjšimi knjižnicami med odgovori uporabnikov ne prihaja do večjih razlik. Anketirani najpogosteje obiščejo **Knjižnico Polje** (odgovor je obkrožilo 30 anketiranih, kar predstavlja 3,8% navedb anketiranih), na drugem mestu sta **Knjižnica dr. Franceta Škerla in Knjižnica Šentvid** (odgovor je pri obeh obkrožilo 27 anketiranih, kar predstavlja 3,5% navedb anketiranih). Med zadnjimi tremi najmanj obiskanimi knjižnicami so: **Knjižnica Nove Poljane** (odgovor je obkrožilo 12 anketiranih, kar predstavlja 1,5% navedb anketiranih), **Knjižnici Zadvor in Poljane** (odgovor je pri obeh knjižnicah obkrožilo 13 anketiranih, kar predstavlja 1,7% navedb anketiranih) in **Potujoča knjižnica**. Odgovor je obkrožil 1 uporabnik.

1. Katero knjižnico MKL najpogosteje obiskujete? (n = 780)

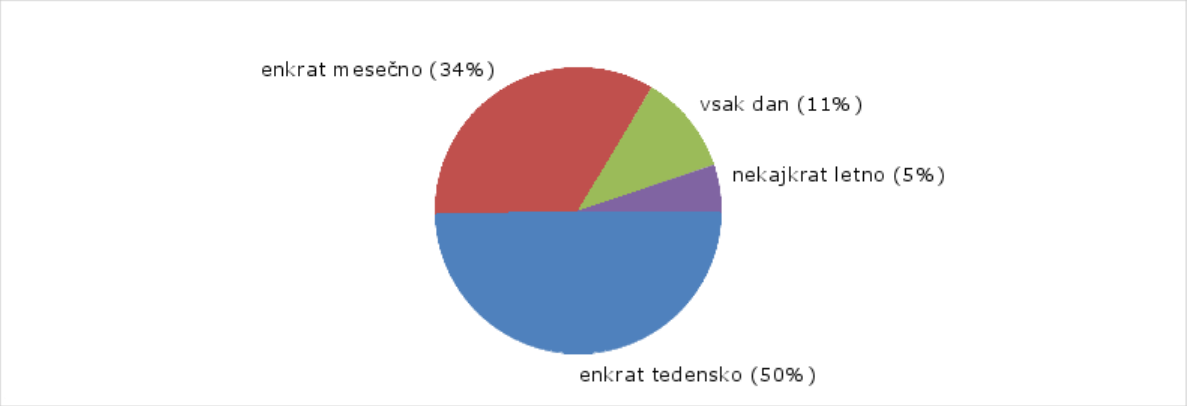
Možnih je več odgovorov



2.2 Kako pogosto jo obiščete?

Na anketno vprašanje smo dobili 783 veljavnih odgovorov. **11,1% (8,9%)** anketirancev je odgovorilo, da knjižnico obišče **vsak dan, 49,7% (51,1%)** jih je odgovorilo, da jo obišče **enkrat na teden, 33,8% (39,3%)** anketiranih je odgovorilo, da jo obišče **enkrat mesečno** in **5,4% (0,7% - nekajkrat letno)** anketiranih je odgovorilo, da knjižnico obišče le **nekajkrat letno**.

2. Kako pogosto jo obiščete? (n = 783)



⇨ **Najbolj pogost in pričakovan cikel obiskovanja knjižnic enkrat tedensko ter enkrat mesečno. Odstotek obiskovalcev, ki v knjižnico zaidejo manj pogosto (nekajkrat letno, leta 2011 enkrat letno), se je povečal.**

3 Zadovoljstvo uporabnikov s ponudbo in storitvami MKL

3.1 Kako ocenjujete okolje, prostore in opremo knjižnice, ki jo najbolj pogosto obiskujete?

Vprašanje, kako ocenjujete okolje, prostor in opremo knjižnice se je nanašalo na različne dejavnike (lokacija knjižnice, odpiralni čas med letom, odpiralni čas poleti, udobnost knjižničnega okolja, urejenost gradiva na policah, pogoji za branje in učenje, orientacija in oznake v knjižnici, tiskana gradiva MKL, promocijsko gradivo).

Na postavljeno vprašanje smo glede na različne dejavnike dobili različno število veljavnih odgovorov.

Pri ocenjevanju **lokacije knjižnice** smo dobili 790 veljavnih odgovorov. 60,9% (67,4%) anketiranih je

⇨

ocenilo lokacijo knjižnic kot odlično, 36,6% (30,0%) anketiranih je lokacijo ocenilo kot ustrezno. **To skupaj predstavlja večino anketirancev 97,5%, ki menijo, da so lokacije knjižnic ustrezne.** 2,4% (2,1%) anketiranih meni, da je lokacija slaba.

Pri ocenjevanju **odpiralnega časa med letom** smo dobili 790 veljavnih odgovorov. 48,4% (55,5%) anketiranih je ocenilo odpiralni čas med letom kot ustrezen in 49,4% (41,1%) kot odličen. **To skupaj predstavlja večino anketirancev 97,8%, ki menijo, da je odpiralni čas med letom ustrezen. 2,2% anketiranih je mnenja, da odpiralni čas med letom ni ustrezen**.

Pri ocenjevanju **odpiralnega časa poleti** smo dobili 775 veljavnih odgovorov. 62,7% (67,1%) anketiranih je ocenilo odpiralni čas poleti kot ustrezen in 25% (16,2%) kot odličen. **To skupaj predstavlja 87,7% anketirancev, ki menijo, da je odpiralni čas poleti ustrezen**. **8,9% (12,1%) anketiranih je mnenja, da odpiralni čas poleti ni ustrezen**, 3,4% anketiranih pa meni, da zanje odpiralni čas poleti ni pomemben.

Pri ocenjevanju **udobnosti knjižničnega okolja** smo dobili 783 veljavnih odgovorov. 46,1% (48,7%) anketiranih je ocenila udobnost knjižničnega okolja kot ustrezno in 43,8% (39,5%) kot odlično. **To skupaj predstavlja 89,9% anketirancev, ki menijo, da je udobnost knjižničnega okolja ustrezna**. 7,4% (8,6%) anketiranih je mnenja, da je udobnost knjižničnega okolja neustrezna, 2,7% anketiranih pa meni, da to ni pomembno.

Pri ocenjevanju **urejenosti gradiva na policah** smo dobili 785 veljavnih odgovorov. 45% (52,1%) anketiranih je ocenila urejenost gradiva kot ustrezno in 52,4% (43,5%) kot odlično. **To skupaj predstavlja večino 97,4% anketirancev, ki menijo, da je urejenost gradiva ustrezna.** 1,8% anketiranih je mnenja, da je urejenost gradiva neustrezna, za 0,9% anketiranih pa to ni pomembno.

Pri ocenjevanju **pogojev za branje in učenje** smo dobili 776 veljavnih odgovorov. 47,8% (45,8%) anketiranih je mnenja, da so pogoji za branje in učenje ustrezni in 36,5% (28,6%) jih meni, da so odlični. **To skupaj predstavlja 84,3% (74,4%) anketirancev, ki menijo, da so pogoji za branje in učenje ustrezni.** 9,4% (1,6%) anketiranih je mnenja, da so pogoji za branje in učenje neustrezni, učenje slabi, 6,3% anketiranih pa meni, da to ni pomembno.

Pri ocenjevanju **orientacije in oznak v prostoru** smo dobili 778 veljavnih odgovorov. 50,9% (51,5%) anketiranih je mnenja, da so orientacija in oznake v prostoru ustrezne in 43,6% (38,8%) jih meni, da so odlične. **To skupaj predstavlja 94,5% (90,3%) anketirancev, ki menijo, da so orientacija in oznake v prostoru ustrezne.** 4,6% anketiranih je mnenja, da so orientacija in oznake v prostoru neustrezne, za 0,9% anketiranih pa to ni pomembno.

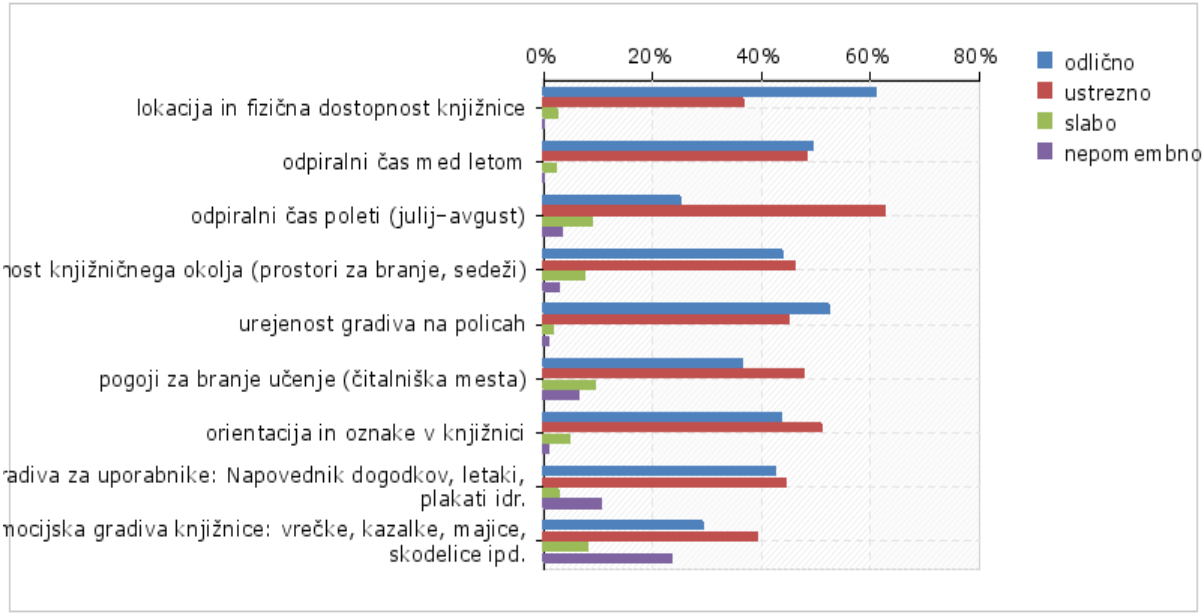
Pri ocenjevanju **tiskanih gradiv MKL** smo dobili 781 veljavnih odgovorov. 44,3% (44,5%) anketiranih meni, da so tiskana gradiva MKL ustrezna, 42,5% (29,6%) pa jih meni, da so odlična. **To skupaj**

predstavlja 86,8% (74,1%) anketiranih, ki menijo, da so tiskana gradiva MKL ustrezna. 2,7% anketiranih je mnenja, da so slaba. Za **10,5% (23,6%) anketiranih pa to ni pomembno.**

Pri ocenjevanju **promocijskih materialov MKL** smo dobili 769 veljavnih odgovorov. **23,5% (36,8%) anketiranih je promocijskih materialov ocenilo z »nepomembno«.** 39,3% (34,3%) anketiranih je promocijsko gradivo ocenilo kot ustrezno in 29,1% (16,9%) kot odlično. **To skupaj predstavlja več kot dve tretjini anketiranih, 68,4% (51,2%), ki menijo, da je promocijsko gradivo ustrezno. 8,1% meni, da so promocijska gradiva slaba.**

⇨ **V zadnjih petih letih se je povečal odstotek tistih, ki poletni obratovalni čas ocenjujejo kot odličen (iz 16% na 25%), povečal se je odstotek tistih, ki menijo, da so prostori za učenje v knjižnicah neprimerni (iz 1,6% na 9,4%). Opazen je premik na področju prepoznavanja tiskanih gradiv MKL za katera menijo, da so odlična (iz 29,6% na 42,5%) ter doseženo povečano zanimanje za promocijske materiale, odstotek tistih, ki menijo, da so odlični se je povišal (iz 16,9% na 29,1%).**

3. Kako ocenjujete okolje, prostore in opremo knjižnice, ki jo najbolj pogosto obiskujete? (n = 790)



3.2 Kako ocenjujete naše storitve in ponudbo?

Vprašanje se je nanašalo na zadovoljstvo uporabnikov in njihovo oceno splošnih storitev in ponudbe (članska izkaznica Urbana, izbor gradiva, izposojevalna doba za gradivo, medknjižnična izposoja, ponudba kulturnih prireditev in izobraževalnih tečajev, delavnic ter predavanj). Na postavljeno vprašanje smo glede na različne storitve dobili različno število veljavnih odgovorov.

Pri ocenjevanju **članske izkaznice Urbane** smo dobili 791 veljavnih odgovorov. **73,6%** anketiranih je člansko izkaznico Urbano ocenilo kot odlično, 22,6% pa z oceno ustrezno. **To skupaj predstavlja večino anketirancev 96,2%, ki menijo, članska izkaznica Urbana ustrezna.** 2,0% anketiranih meni, da je članska izkaznica Urbana slaba, 1,8% anketiranih pa je odgovorilo, da te storitve ne poznajo/ne uporabljajo.

Pri ocenjevanju **ponudbe in izbora gradiva** smo dobili 791 veljavnih odgovorov. 49,2% anketiranih je ponudbo in izbor gradiva ocenilo kot odlično, 46,5% pa z oceno ustrezno. **To skupaj predstavlja 95,7% anketirancev, ki menijo, da sta ponudba in izbor gradiva ustrezna.** 3,2% anketiranih je to storitev ocenilo z oceno slabo, 1,1% pa pravi, da storitve ne poznajo/ne uporabljajo.

Pri ocenjevanju **izposojevalne dobe za gradivo** smo dobili 787 veljavnih odgovorov. 41,2% anketiranih je izposojevalno dobo za gradivo ocenilo kot odlično, 53,4% pa z oceno ustrezno. **To skupaj predstavlja 94,6% anketirancev, ki menijo, da je izposojevalna doba za gradivo ustrezna.** 3,3% anketiranih je to storitev ocenilo z oceno slabo, 2,2% pa pravi, da storitve ne poznajo/ne uporabljajo.

Pri ocenjevanju možnosti **vračanja knjig v katerikoli knjižnici** smo dobili 786 veljavnih odgovorov. 62,5% anketiranih storitev ocenilo kot odlično, 22,8% pa z oceno ustrezno. **To skupaj predstavlja 85,3% anketirancev, ki menijo, da je storitev ustrezna.** 1,5% anketiranih je to storitev ocenilo z oceno slabo, 13,2% meni, da storitve ne poznajo/ne uporabljajo.

Pri ocenjevanju **medknjižnične izposoje** smo dobili 786 veljavnih odgovorov. 46,9% (28,5%) anketiranih je medknjižnično izposojo ocenilo kot odlično, 22,4% (28,3%) pa z oceno ustrezno. **To skupaj predstavlja 69,3% anketirancev, ki menijo, da je medknjižnična izposoja ustrezna.** 1,8% anketiranih je to storitev ocenilo s slabo oceno, **28,9% (40,4%) anketirancev pa pravi, da storitve ne poznajo/ne uporabljajo**.

Pri ocenjevanju **ponudbe kulturnih prireditev** smo dobili 787 veljavnih odgovorov. 33,9% (36,8%) anketirancev je odgovorilo, da je ponudba kulturnih prireditev ustrezna, 38,9% (29,9%) pa jih meni, da je odlična. **To skupaj predstavlja 72,8% (66,7%) anketirancev, ki menijo, da je ponudba kulturnih prireditev ustrezna.** 2,8% anketiranih je to storitev ocenilo s slabo oceno, **24,4% (31,4%) anketiranih pa pravi, da storitve ne poznajo/ne uporabljajo**.

Pri ocenjevanju ponudbe **izobraževalnih tečajev, delavnic in predavanj** smo dobili 785 veljavnih

odgovorov. 35,2% (32,2%) anketiranih meni, da je ponudba izobraževalnih tečajev, delavnic in predavanj ustrezna, 30,4% (26,1%) pa jih meni, da je odlična. **To skupaj predstavlja nekaj več kot polovico anketiranih 65,6%, ki menijo, da je ponudba izobraževalnih tečajev, delavnic in predavanj ustrezna**. 3,1% (2,7%) anketiranih je to storitev ocenilo s slabo oceno, **31,3% (39,0%) pa pravi, da storitve ne poznajo/ne uporabljajo.**

Pri ocenjevanju **antikvarne prodaje** odpisanih knjig v knjižnici smo dobili 777 veljavnih odgovorov. 24,1% anketiranih storitev ocenilo kot odlično, 29,7% pa z oceno ustrezno. **To skupaj predstavlja 53,8% anketirancev, ki menijo, da je storitev ustrezna.** 3,2% anketiranih je to storitev ocenilo z oceno slabo, 43,0% pa pravi, da storitve ne poznajo/ne uporabljajo.

Pri ocenjevanju storitve **Knjiga na dom** smo dobili 785 veljavnih odgovorov. 27,9% anketiranih storitev ocenilo kot odlično, 11,2% pa z oceno ustrezno. **To skupaj predstavlja 39,1% anketirancev, ki menijo, da je storitev ustrezna.** 0,8% anketiranih je to storitev ocenilo z oceno slabo, 60,1% pa pravi, da storitve ne poznajo/ne uporabljajo.

⇨ **Izkaznica Urbana je skoraj v celoti sprejeta, članov, ki menijo, da je ustrezna je kar 96,2% in le 2,0% takih, ki menijo, da je neprimerna.**

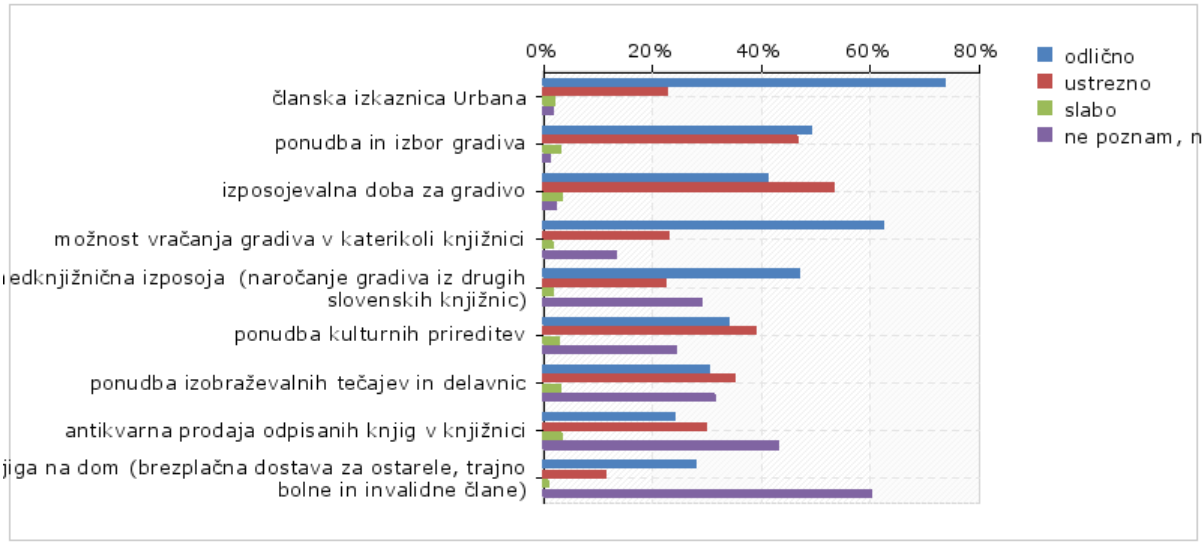
Prav tako storitev vračila v drugi knjižnici, kjer 85,3% anketirancev meni, da je storitev ustrezna. 13,2% pa pravi, da storitve ne poznajo/ne uporabljajo.

Bolje je prepoznana tudi medknjižnična izposoja, delež uporabnikov, ki ne poznajo/ne uporabljajo MI se je zmanjšal 28,9% (40,4%).

Prav tako prireditve, 24,4% (31,4%) je tistih, ki ponudbe ne poznajo, 72,8% (66,7%) pa je anketirancev, ki menijo, da je ponudba prireditev ustrezna. Prav tako pri izobraževanjih, ki so postala bolj prepoznavna.

Slabo je poznavanje storitve Knjiga na dom, 60,1% vprašanih storitve ne pozna/ne uporablja (zaradi specifike storitve razumljivo) in antikvarna prodaja knjig, za katero ne ve 43,0% vprašanih.

4. Kako ste ocenjujete naše storitve in ponudbo? (n = 791)



3.3 Kako ocenjujete e-storitve in e-ponudbo?

Vprašanje se je nanašalo na oceno elektronskih storitev (spletno stran knjižnice, priporočeno gradivo na spletni strani, prisotnost knjižnice na družabnih omrežjih, katalog Cobiss, storitev Moja knjižnica, uporabnost sistema za elektronsko rezervacijo računalnikov (MyPC), brezžično omrežje, e-zbirko, ponudba elektronskih knjig v slovenščini ter na izposojo bralnikov). Na postavljeno vprašanje smo glede na različne storitve dobili različno število veljavnih odgovorov.

Pri ocenjevanju **spletne strani** knjižnice smo dobili 789 veljavnih odgovorov. 34,6% anketiranih je storitev ocenilo z odlično oceno, 38,9% pa z ustrezno. **To skupaj predstavlja 73,5% anketiranih, ki menijo, da je storitev ustrezna.** 2,4% anketiranih je to storitev ocenilo s slabo oceno**, 24,1% pa pravi, da te storitve ne poznajo/ne uporabljajo**. **Med temi, ki ne poznajo, je največ zaposlenih (37,0%) in upokojenih (36,5%).**

Pri ocenjevanju **priporočenega gradiva na spletni strani** knjižnice smo dobili 780 veljavnih odgovorov. 20,9% anketiranih je priporočeno gradivo na spletni strani knjižnice ocenilo z odlično oceno, 30,9% pa z ustrezno. To **skupaj predstavlja 51,8% anketiranih, ki menijo, da je storitev ustrezna.** 2,3% anketiranih je to storitev ocenilo s slabo oceno, **45,9% pa pravi, da te storitve ne poznajo/ne uporabljajo**. **Med temi, ki ne poznajo (357 anketiranih), je največ zaposlenih 40,3% in upokojenih 22,7%.**

Pri ocenjevanju prisotnosti knjižnice na **družbenih omrežjih** smo dobili 778 veljavnih odgovorov. 13,5% anketiranih je storitev ocenilo z odlično oceno, 17,9% pa z ustrezno. To **skupaj predstavlja 31,4%**

anketiranih, ki menijo, da je storitev ustrezna. 3,6% anketiranih je to storitev ocenilo s slabo oceno, **65,0% pa pravi, da te storitve ne poznajo/ne uporabljajo**. **Med temi, ki te storitve ne poznajo – 500 anketiranih, je največ zaposlenih 44,2% in upokojenih 22,0%.**

Pri ocenjevanju **kataloga Cobiss** smo dobili 775 veljavnih odgovorov. 47,5% (43,0%) anketiranih je katalog Cobiss ocenilo z odlično oceno, 26,5% (31,0%) pa z ustrezno. **To skupaj predstavlja 74,0% anketiranih, ki menijo, da je katalog Cobiss ustrezen.** 1,4% anketiranih je to storitev ocenilo s slabo oceno**, 24,6% pa pravi, da te storitve ne poznajo/ne uporabljajo**. **Med temi, ki te storitve ne poznajo 190 anketiranih, je največ zaposlenih 35,8% in upokojenih 42,1%.**

Pri ocenjevanju storitve **Moja knjižnica** smo dobili 781 veljavnih odgovorov. 48,4% (42,4%) anketiranih je storitev ocenilo z odlično oceno, 21,8% pa z ustrezno. **To skupaj predstavlja 70,2% (63,6%) anketiranih, ki menijo, da je storitev ustrezna.** 1,0% anketiranih je to storitev ocenilo s slabo oceno, **28% (35,7%) pa pravi, da te storitve ne poznajo/ne uporabljajo**. **Med temi, ki ne poznajo - 223 anketiranih, je največ zaposlenih 35,4% in upokojencev 35,4%.**

Pri ocenjevanju uporabnosti **sistema za elektronsko rezervacijo računalnikov (MyPC)** smo dobili 778 veljavnih odgovorov. 13,9% (17,5%) anketiranih je uporabnost sistema za elektronsko rezervacijo računalnikov (MyPC) ocenilo z odlično oceno, 15,8% (17,5%) pa z ustrezno. **To skupaj predstavlja 29,7% (34,7%) anketiranih, ki menijo, da je uporabnost sistema za elektronsko rezervacijo računalnikov (MyPC) ustrezna.** 0,5% anketiranih je to storitev ocenilo s slabo oceno, **69,8% (64,4%) pa pravi, da te storitve ne poznajo/ne uporabljajo**. **Med temi, ki te storitve ne poznajo - 537 anketiranih, je največ zaposlenih 44,1% in upokojencev 20,1%.**

Pri ocenjevanju **brezžičnega dostopa Eduroam in Libroam** smo dobili 772 veljavnih odgovorov. 18,5% anketiranih je storitev ocenilo z odlično oceno, 14,9% pa z ustrezno. **To skupaj predstavlja 33,4% anketiranih, ki menijo, da je storitev ustrezna.** 2,3% anketiranih je to storitev ocenilo s slabo oceno, **64,2% pa pravi, da te storitve ne poznajo**. **Med temi, ki te storitve ne poznajo/ne uporabljajo - 491 anketiranih, je največ zaposlenih 46,8% in upokojencev 23,8%.**

Pri ocenjevanju **e-zbirke: PressReader, EBSCOhost, IUS-INFO** ipd. smo dobili 771 veljavnih odgovorov. 14,9% (16,6%) anketiranih je ponudbo ocenilo ustrezno, 9,9% (12,9%) pa odlično. **To skupaj predstavlja 24,8% (29,5%) anketiranih, ki menijo, da je ponudba ustrezna.** 1,0% anketiranih je to storitev ocenilo s slabo oceno, **74,2% (69,4%) pa pravi, da te storitve ne poznajo**. **Med temi, ki te storitve ne poznajo - 564 anketiranih, je največ zaposlenih 43,4% ter upokojencev 20,6%.**

Pri ocenjevanju **ponudba e-knjig v slovenščini na portalu Biblos** smo dobili 774 veljavnih odgovorov. 15,0% anketiranih meni, da je ponudba e-knjig v slovenščini na portalu Biblos ustrezna,

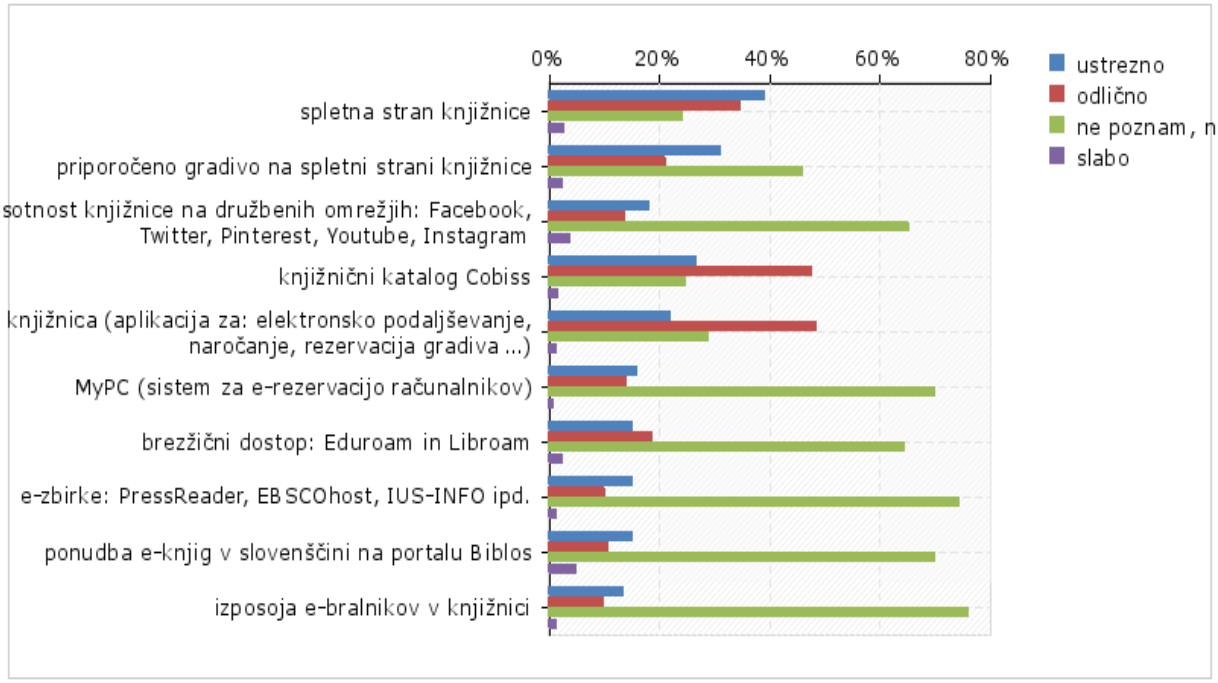
10,5% pa, da je odlična. **To skupaj predstavlja 25,5% anketiranih, ki menijo, da je ponudba e-knjig v slovenščini na portalu Biblos ustrezna.** Le 4,8% anketiranih je to storitev ocenilo s slabo oceno, 69,8% pa pravi, da te storitve ne poznajo/ne uporabljajo. **Med temi, ki te storitve ne poznajo - 533 anketiranih, je največ zaposlenih 43,3% ter upokojencev 22,1%.**

Pri ocenjevanju storitve **izposoja e-bralnikov v knjižnici** smo dobili 773 veljavnih odgovorov. 9,7% anketiranih je storitev ocenilo z odlično oceno, 13,3% z ustrezno. **To skupaj predstavlja 23,0% anketiranih, ki menijo, da je storitev ustrezna.** 1,2% anketiranih je to storitev ocenilo s slabo oceno, **75,8% pa pravi, da te storitve ne poznajo**. **Med temi, ki te storitve ne poznajo - 580 anketiranih, je največ zaposlenih 42,9% in upokojencev 20,3%.**

⇨ **Že leta 2011 smo ugotavljali, da elektronske storitve anketirani slabo oziroma sploh ne poznajo, so o njih bodisi slabo informirani oz. spadajo v skupino informacijsko nepismenih. Pri e-storitvah, o katerih smo spraševali že pred petimi leti (katalog Cobiss, Moja knjižnica, e-zbirke) je povsod opazen (majhen) porast. Razen pri sistemu MyPC, kjer je nazadovanje pri ocenjevanju ustreznosti in poznavanju sistema.**

Na novo so ocenjevali spletno stran MKL, priporočanje gradiva na spletni strani, naša družbena omrežja, brezžični dostop ter Biblos in e-bralnike. Vprašani najslabše poznajo oziroma sploh ne poznajo in ne uporabljajo: Biblosa (69,8%) in e-bralnikov (75,8%), družbenih omrežij (65%) ter brezžičnega dostopa Eduroam in Libroam (42,2%). Tudi poznavanje priporočenega gradiva na spletni strani je slabše (45,9%), medtem, ko je spletna stan MKL kar dobro poznana in uporabljana (73,5%).

5. Kako ocenjujete e-storitve in e-ponudbo? (n = 789)



4 Zadovoljstvo uporabnikov z delom zaposlenih

4.1 Kako ocenjujete delo zaposlenih?

To vprašanje se je nanašalo na delo zaposlenih (svetovanje pri izboru gradiva, pomoč pri iskanju informacij, poznavanje gradiva in vsebin, pomoč pri uporabi računalnika, brezžične povezave, e-bralnikov, e-knjig (Biblos) ipd., obvladanje elektronskih virov, odnos do uporabnikov). Na postavljeno vprašanje smo glede na različne kriterije dobili različno število veljavnih odgovorov.

Pri ocenjevanju **»svetovanje pri izboru gradiva«** smo dobili 785 veljavnih odgovorov. 71,5% anketiranih je ocenilo svetovanje zaposlenih pri izboru gradiva kot odlično, 23,6% pa ustrezno. **To skupaj predstavlja 95,1% (96,1%) anketiranih, ki menijo, da je svetovanje pri izboru gradiva ustrezno**. 0,8% anketiranih je ta kriterij ocenilo s slabo oceno, 4,2% pa je odgovorilo »ne vem«.

Pri ocenjevanju **»pomoč pri iskanju gradiva«** smo dobili 788 veljavnih odgovorov. 78,0% anketiranih je pomoč zaposlenih pri iskanju gradiva kot odlično, 20,6% pa ustrezno. **To skupaj predstavlja 98,6% (98,4%) anketiranih, ki menijo, da je pomoč pri iskanju gradiva ustrezna**. 0,4% anketiranih je ta kriterij ocenilo s slabo oceno, 1,0% pa je odgovorilo »ne vem«.

Pri ocenjevanju **»poznavanje gradiva in vsebin«** smo dobili 783 veljavnih odgovorov. 64,1% anketiranih meni, da zaposleni odlično poznavajo gradivo in vsebine, 30,0% pa jih meni, da to poznajo ustrezno. **To skupaj predstavlja 94,1% (95,2%) anketiranih, ki menijo, da zaposleni ustrezno poznajo**

gradiva in vsebino. 0,4% anketiranih je ta kriterij ocenilo s slabo oceno, 5,5% je odgovorilo »ne vem«.

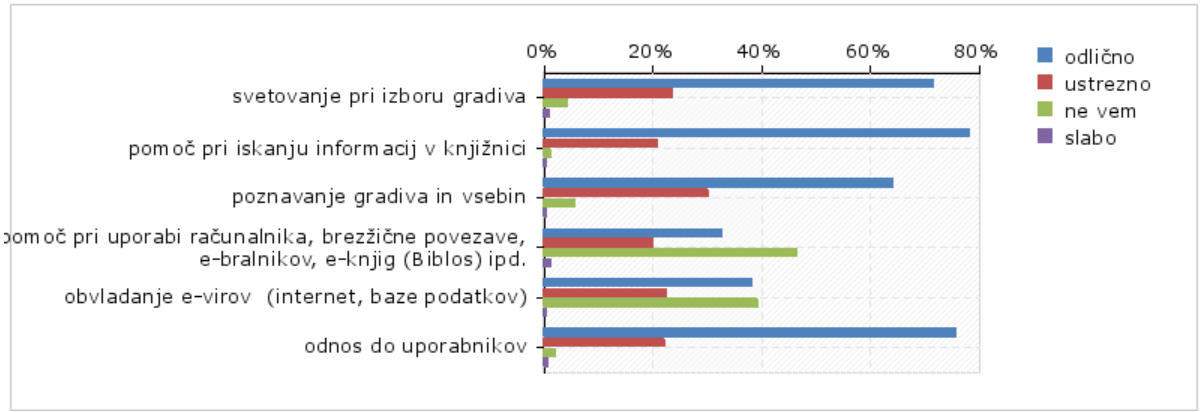
Pri ocenjevanju kriterija **»pomoč pri uporabi računalnika, brezžične povezave, e-bralnikov, e-knjig (Biblos) ipd.«** smo dobili 772 veljavnih odgovorov. 32,6% anketiranih meni, da je storitev odlična, 19,8% pa jih meni, da je ustrezna. **To skupaj predstavlja 52,4% anketiranih, ki menijo, da zaposleni znajo priskočiti na pomoč pri uporabi računalnika, brezžični povezavi, e-bralnikov in e-knjig**. 1,2% anketiranih je ta kriterij ocenilo s slabo oceno, 46,4% je odgovorilo »ne vem«.

Pri ocenjevanju kriterija **»obvladanje elektronskih virov«** smo dobili 775 veljavnih odgovorov. 38,1% (50,0%) anketiranih meni, da zaposleni odlično obvladajo elektronske vire, 22,5% (25,4%) pa jih meni, da le-te obvladajo ustrezno. **To skupaj predstavlja 60,6% (75,4%) anketiranih, ki menijo, da zaposleni ustrezno obvladajo elektronske vire**. 0,4% anketiranih je ta kriterij ocenilo s slabo oceno, 39,1% pa jih ni izrazilo mnenja.

Pri ocenjevanju kriterija **»odnos do uporabnikov«** smo dobili 778 veljavnih odgovorov. 75,6% anketiranih je ocenilo odnos zaposlenih do uporabnikov z odlično oceno, 22,0% pa z ustrezno oceno. **To skupaj predstavlja 97,6% (97,3%) anketiranih, ki menijo, da imajo zaposleni ustrezen odnos do uporabnikov**. 0,6% anketiranih je ta kriterij ocenilo s slabo oceno, 1,8% pa jih ni izrazilo mnenja.

⇨ **Anketiranci so pri večini kriterijev delo zaposlenih ocenili kot odlično ali ustrezno (med 94,1% in 98,6%). Na podlagi tega lahko sklepamo, da so zelo zadovoljni z delom zaposlenih v MKL, njihovim znanjem in odnosom. Z izjemo pri ocenjevanju obvladanje e-virov ter pomoč pri uporabi računalnika, brezžične povezave, e-bralnikov, e-knjig (Biblos) ipd. , kjer je odstotek nižji (52,4% in 60,6%).**

6. Kako ocenjujete delo zaposlenih? (n = 788)



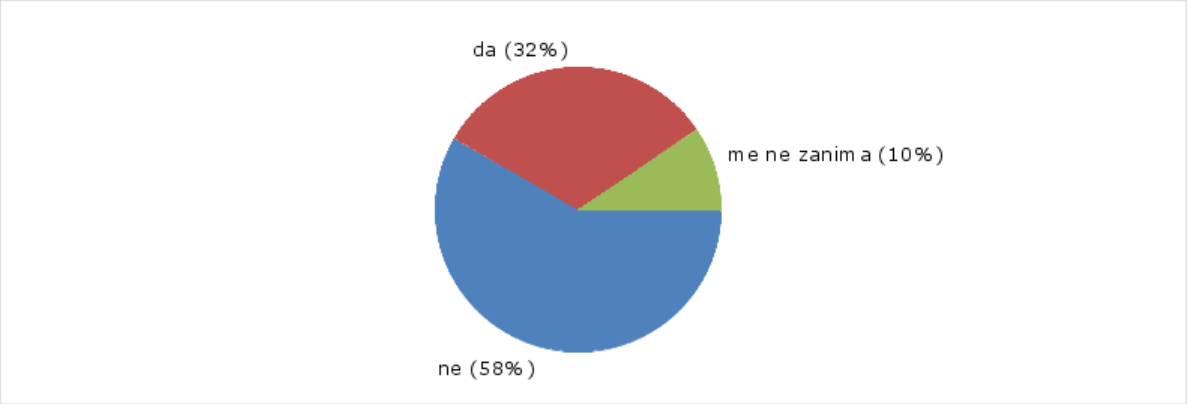
5 Vprašanje

5.1 Menite, da Ljubljana potrebuje novo, primerno veliko in v središču mesta postavljeno centralno splošno knjižnico?

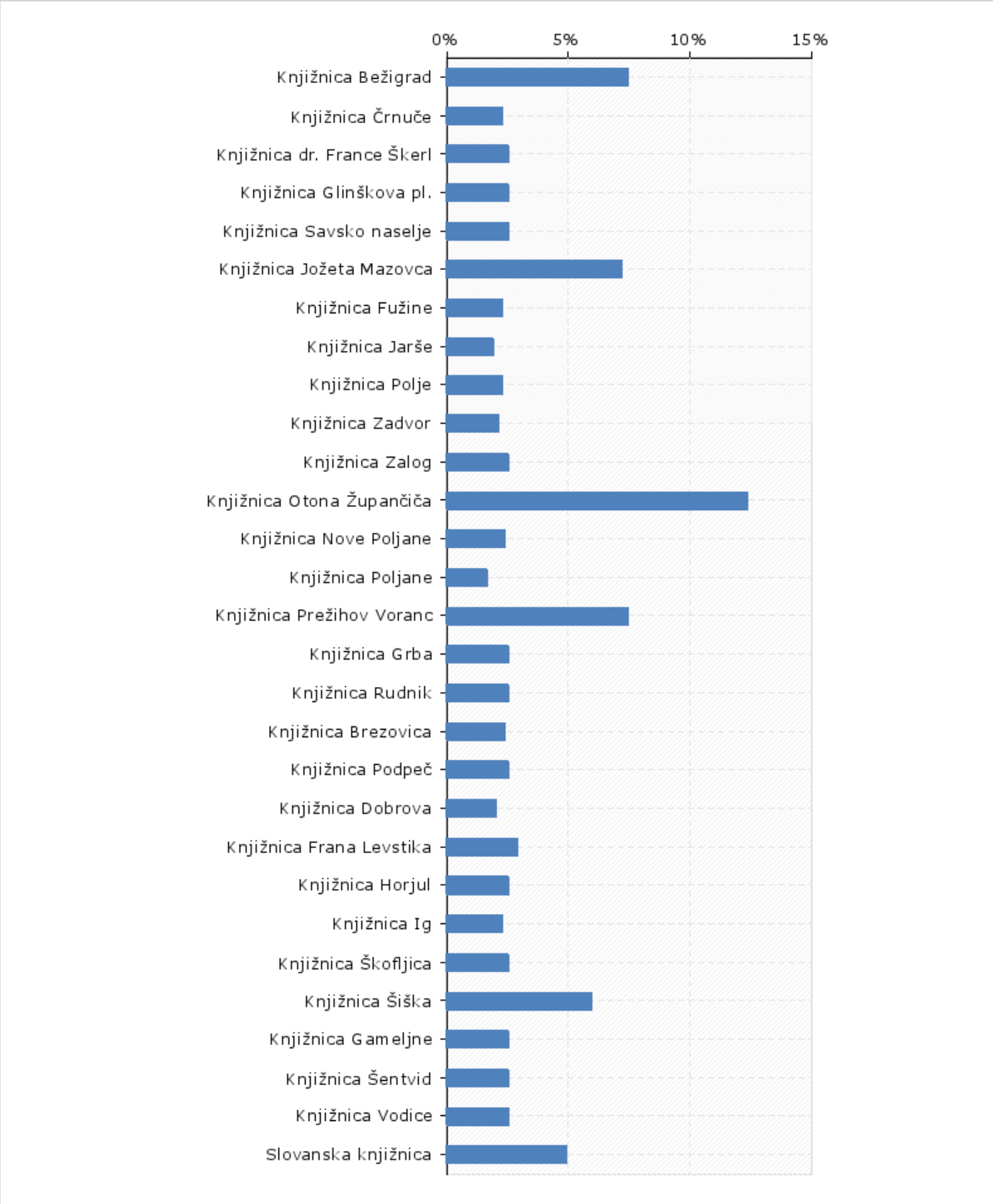
Pri vprašanju številka 7, kjer smo spraševali za mnenje glede tega, ali anketiranci menijo, da Ljubljana potrebuje novo, primerno veliko in v središču mesta postavljeno centralno splošno knjižnico, smo dobili 759 veljavnih odgovorov. **32,1%** anketirancev se strinja, da Ljubljana potrebuje novo, primerno veliko in v središču mesta postavljeno centralno splošno knjižnico, **58,2%** anketirancev pa je mnenja, da Ljubljana tega na potrebuje. 9,6% ljudi o tej temi ni izrazilo mnenja, oziroma jih tema ne zanima.

⇨ **Večinsko mnenje (58,2%) je, da Ljubljana ne potrebuje nove centralne knjižnice. Pojasnila je mogoče najti v komentarjih, ki sledijo (*pomembnejše se jim zdijo: »nove knjižnice izven centra; ni denarja; je že knjižnica v mestu; predaleč je, naj uredijo NUK in CTK …*«).**

7. Menite, da Ljubljana potrebuje novo, primerno veliko in v središču mesta postavljeno centralno splošno knjižnico? (n = 759)



1. Anketa oddana: (n = 793)



6 Komentarji anketirancev

V analizo so vneseni prav vsi komentarji anketirancev, z izjemo nekaj (3) nečitljivih zapisov. Komentarji so zabeleženi v treh kategorijah: pohvale, kritike in predlogi. Ponekod se tematsko nekoliko prekrivajo ali dopolnjujejo. Tisti komentarji, ki se nanašajo direktno na knjižnico, njene zaposlene, gradivo, urejenost ipd. so zapisani pod posamezno Knjižnico (te so razvrščene po abecedi) oziroma pod Splošno, kadar se nanašajo na poslovanje MKL in ali na več knjižnic hkrati.

V primerjavi z anketo iz leta 2011 je opazno izjemno povečanje komentiranja. Če je bil pri prejšnji anketi napisani komentar redkost, je pri letošnji anketi ravno obratno. Svoje komentarje je zapisalo kar **257** anketiranih uporabnikov.

Največ je **pohval**, skupaj kar **144**, od tega se **36** pohval nanaša na splošno poslovanje, na posamezne storitve in ponudbo, na več knjižnic ter na splošno na MKL, kar **108** pohval pa je namenjenih konkretnim knjižnicam (ter Borzi dela in Središču za samostojno učenje), posameznim zaposlenim oziroma ekipam zaposlenih. Vsaka knjižnica MKL je dobila vsaj eno pohvalo, razen knjižnic: Poljane, Nove Poljane in Vodice.

Kritik je skupaj **41**, od teh se jih **30** nanaša konkretno na knjižnice, vendar le na **10** MKL knjižnic. Večina kritik je usmerjenih v neprimerne prostore, v pomanjkanje parkirišč v neposredni bližini, nekaj na storitve oziroma plačljivost in nekaj malega (splošnih) kritik na delo zaposlenih.

Predlogov so anketiranci podali **72**, od teh **48** takšnih, ki se nanašajo na konkretno knjižnico in **24** s predlogi za splošno poslovanje in ureditev MKL. Med predlogi se najdejo tudi storitve, ki jih že izvajamo, a uporabniki za njih ne vedo.

6.1 Pohvale

BEŽIGRAD

- *Zelo udobni prostori za učenje, v knjižnici se počutim kot doma, samo še kakšen avtomat za kavo bi lahko imeli.*
- *Pohvalila bi odnos (zavzet) zaposlenih, če kaj iščeš, to tudi dobiš in še nasvet zraven. Kar tako naprej!*
- *Pohvalil bi vse delavke v knjižnici. Vse imate super, razen wi-fija, ki bi moral biti dostopen.*
- *Zelo sem hvaležna za knjižnico, ne le knjižnico Bežigrad, ampak vse MKL. V njej je prijetno toplo, lahko uporabljam računalnik in tudi koga srečam. Imate tudi dobro kavo.*

BORZA DELA

- *Hvala ga. Lilijani in Dragici, da sta bili tako potrpežljivi in me naučili dela z računalnikom. Prostor BD pa ni dober.*
- *Vsi zaposleni v knjižnicah so v veliko pomoč. Izpostavil bi še posebno pisarno borzo dela, kjer gredo čez rob in pomagajo dodatno pri težavah v katerih se znajdejo brezposelni! Vse pohvale Dragici in Lili.*
- *Spoštovani, ga. Pahor in Čelešnik, zahvaljujem se vam za vaše zalaganje in pomoč pri iskanju zaposlitve.*
- *Rada bi pohvalila gospo Lilijano Pahor, ki nam pomaga v borzi dela. tudi vsi drugi zaposleni so zelo prijazni in ustrežljivi. Kar tako naprej, super delate!*
- *Pomoč pri uporabi računalnika, obvladanje e-virov in odnos do uporabnikov poznam v bistvu le iz borze dela, ki je v vseh pogledih odlična. res iskreno moram pohvaliti pomoč pri uporabi računalnika oz interneta Dragico Čelešnik, pa tudi v vseh ostalih stvareh, kot so nasveti, podpora... sta obe zaposleni (Dragica in Lili) odlični. Prosim pa vas, da v tem prostoru poskrbite za zračenje oz. temperaturo prostora.*
- *Strokovnost in prijaznost zaposlenih na bd je odlična. Prostor popolnoma neprimeren.*
- *Izredno sem zadovoljna z delom Lili in Dragice v borzi dela... obe sta zelo prijazni in njuno delo je strokovno za pomoč vsestransko nemočnemu uporabniku. Večkrat tudi uporabljam enoto za samostojno učenje, da tudi tam vse pohvale. Skratka zelo sem zadovoljna v Kožu, počutim se kot da je moj drugi dom.*

BREZOVICA

- *Delavke v knjižnici so vedno zelo prijazne, z veseljem se oglasim v knjižnici.*
- *Knjižnica Brezovica ima zelo prijeten ambient in najbolj prijazne zaposlene.*

ČRNUČE

- *Osebje v knjižnici je super. Pohvale.*
- *Bodite še naprej tako prijazni, nasmejani!*
- *Prijazno osebje, odlična vsebina, še tako naprej .*

DOBROVA

- *Prijazni zaposleni in odlična pomoč pri iskanju knjig in vseh dodatnih informacij.*
- *Zelo sem zadovoljna s knjižnico in ponudb, ter zaposlenimi v njej. Mislim pa, da bi si zaslužili boljše prostore. Hvala.*
- *Primestne knjižnice so dobro založene in intimne, zato naj take še ostanejo.*

F. LEVSTIKA

- *Pohvala vsem knjižničarjem.*
- *Prijazni knjižničarji.*

F. ŠKERLA

- *Pohvala zaposlenim za prijaznost in pomoč.*
- *Izposoja igrač je odlična ideja.*

- *Pogosto prihajam k vam, tudi v čitalnico in v igralnico z vnukinjama in se počutim kakor doma. Hvala za odlično vzdušje in profesionalnost zaposlenih.*

FUŽINE

- *V knjižnici se zelo lepo počutim. Zaposlene punce so izredno pozitivne. Za zaposlene lahko rečem vse naj.*
- *Hvala za knjižnico v fužinah.*
- *Še enkrat - zelo prijazni zaposleni.*
- *Zaposleni v tej enoti so prijazni in efektivni*.

GAMELJNE

- *Navdušena sem nad veliko izbiro gradiva. Za vsakega se najde nekaj.*
- *Knjižnica prav dobra, a še vedno ste lahko boljši!*
- *Zelo dobro opravljeno delo, ter prijaznost knjižničark.*

GLINŠKOVA PLOŠČAD

- *Zadovoljna sem s hitrim reševanjem zadev, ki se sproti pojavljajo.*
- *Kljub temu, da je knjižnica majhna je dobro založena.*
- *Všeč mi je lokalna majhna knjižnica, do katere lahko pridemo peš, zato jo tudi večkrat obiščemo. Všeč so mi pravljice za otroke. Večje knjižnice izgubijo na intimnosti, umirjenosti, domačnosti,...*
- *Pohvalila bi vse knjižničarje v Knjižnici Glinškova ploščad, vedno so prijazne.*
- *Naj se nadaljuje in izpopolnjuje.*
- *Sem zadovoljna z izborom in zaposlenimi.*

GRBA

- *Pohvala zaposlenim, saj so v veliko pomoč pri iskanju gradiva, ter so zelo prijazni.*
- *S hčerko zelo radi prihajava zaradi prijetnega kotička za otroke.*
- *Vsa pohvala stalnim osebju v knjižnici grba (ga. Petra in ga Tanja)*

HORJUL

- *Posebno bi pohvalila otroški kotiček, ki je kvalitetno opremljen (lesene igrače)! 3-letna hčerka ga zelo rada obišče.*
- *Super knjižnica!*
- *Sem zadovoljna s knjižnico in okoljem.*

IG

- *Ostanite takšni kot ste še naprej.*
- *Super osebje.*
- *Dobri ste, tako naprej.*

JARŠE

- *Hodim v knjižnico v novih Jaršah, z zaposlenimi torej svetovanjem, poznavanjem sem izredno zadovoljna. Hvala.*
- *Pohvale za trud in prijaznost.*

- *Zelo prijazne knjižničarke do starejših.*

JOŽETA MAZOVCA

- *Čitalnica Jože Mazovec je daleč najboljša v Ljubljani. Čista, urejena, gradivo je, nič ne manjka, prijazno osebje. Mir.*
- *Zelo ustrežljivi knjižničarji.*
- *Pohvalila bi zaposlene, ki zelo dobro svetujejo.*
- *Pridni zaposleni.*

OTONA ŽUPANČIČA

- *Z delom knjižnice sem zadovoljen in včasih obiskujem tudi ostale knjižnice.*
- *Super kot za šah.*
- *Zelo so mi všeč oranžni naslonjači za branje.*
- *Se mi zdi, da je kož velika, v središče mesta postavljena knjižnica. splošna ocena - odlično.*
- *Pohvalila bi zelo dobro založenost knjižnice - tudi s strokovnim gradivom*

PODPEČ

- *Sem zadovoljna, ker se za vsakega v družini nekaj najde.*
- *V knjižnici v Podpeči je prijetno toplo vzdušje. Naši družinski člani se v njej dobro počutimo in vanjo radi zahajamo*.

POLJE

- *Všeč ste mi in rada hodim v vašo knjižnico.*
- *Pozitivno sem presenečena; naj bo še naprej tu, pri vas tako prijetno, mirno, prijazno okolje, kamor z veseljem pridem in se zadržim! Hvala za vaš trud.*

PREŽIHOV VORANC

- *Knjižnica Prežihov Voranc je super!*
- *Rada bi pohvalila odnos do uporabnikov.*
- *Všeč so mi udobni sedeži.*
- *Vedno znova se rada vračam v knjižnico. Prijazni ljudje, svetovanje, dobre knjige.*
- *Knjižničarke so prijazne; v prostorih čitalnice je tišina in mir.*
- *Ostanite še naprej tako prijazni.*
- *Blizu doma, odličen odnos z zaposlenimi, zadovoljiva ponudba knjig, časopisov, revij, vse b.p.*
- *Pohvalila bi delo zaposlenih v knjižnici (so zelo vestni, dobro poznajo gradivo in posledično dobro svetujejo pri izboru knjig).*

RUDNIK

- *Pohvala celotnemu osebju.*
- *Knjižnica Rudnik je zelo domačna, svetovanje strokovno in predvsem zelo prijazno. Knjige so razporejene logično, če pa se kaj ne najde pa lahko vedno prosiš za pomoč.*
- *Prijaznost zaposlenih.*

SAVSKO NASELJE

- *Še enkrat bi poudarila, da sem zelo zadovoljna z delom knjižničark. prijazne, razgledane, strokovne in nasmejane, hvala!*
- *Jaz sem zelo zadovoljna, ker stanujem v bližini.*
- *Zelo prijazno osebje - odlične ure pravljic in gospodična Nina.*
- *Prijetni ambient in osebje - kar tako naprej.*
- *Zadovoljna sem s prenovljeno knjižnico in z osebjem.*
- *Zelo prijazne knjižničarke v enoti savsko naselje.*
- *Všeč nam je, da imamo v Savskem naselju tudi enoto, čeprav manjšo. Odlična lokacija, odlično osebje. Redno obiskujemo pravljične urice in smo zelo zadovoljni, prav tako z dogodki (novoletno ustvarjanje, delavnice,..).*

SLOVANSKA KNJIŽNICA

- *V Slovanski knjižnici je res krasen prostor za študirati, edina napaka je, da v stranišču velikokrat zmanjka wc papirja - čeprav vidim, da se je tudi to popravilo z namestitvijo nove škatle - pohvalno.*

SREDIŠČE ZA SAMOSTOJNO UČENJE

- *Pohvalila bi razne delavnice, kjer imam možnost dodatnega učenja z računalnikom, računalniške delavnice, delavnice delovanja bančnih avtomatov in podobno.*
- *S centrom za samoučenje tujega jezika (španščina) sem zelo zadovoljen, vsebina zelo poučna in temeljita.*

ŠENTVID

- *Vsi so zelo prijazni!*
- *Zaposleni so zelo prijazni in vljudni .*
- *Pohvala prijaznemu osebju.*

ŠIŠKA

- *Glede na to, da zaključujem študij socialnega dela in psihoterapije, zaradi česar redno obiskujem čitalnico KŠ, mi veliko pomeni tudi odnos zaposlenih, ki jih dnevno srečujem. Pri tem bi še posebej izpostavila Suzano Štempfelj, ki z jutranjimi in popoldanskimi pozdravi, ter svojo prijaznostjo in odprtostjo veliko prispeva k občutku dobrodošlosti in prijetnem vzdušju nasploh.*
- *Pohvale vsem za prijaznost.*
- *Zelo prijazni zaposleni v šiški.*
- *Prihajam iz Trnovega zaradi odličnega odnosa zaposlenih in zaradi miru in krasnega počutja v čitalnici.*
- *Še posebej bi pohvalila strokovno delo zaposlenih in prijazen odnos do uporabnikov.*
- *Najbolj prijetna, prijazna, komunikativna oseba, ki se poznava in mi tudi vsesplošno svetuje je gospa informator Suzana Štemfelj.*

ŠKOFLJICA

- *Glede na moj čas in domet - povsem ustrezno.*
- *Pohvalila bi konkreten, profesionalen in prijazen odnos zaposlenih.*

- *Bogata zbirka raznovrstnih knjig, ki pa ima na nekaterih mestih še prostor za dopolnitev. Drugače pa so zaposleni vedno prijazni in ustvarijo prijetno vzdušje.*

ZALOG

- *Z enoto MKL, knjižnico Zalog sem zelo zadovoljen. Pohvalil bi tako izbor gradiva kot tudi zaposlene, ki so vedno pripravljeni priskočiti na pomoč ter svetovati. O vseh zaposlenih In o sami enoti lahko rečem samo vse najboljše. Takšne knjižnice si želim tudi v prihodnje, v kar pa ob takšnih zaposlenih v knjižnici sploh ne dvomim.*
- *Pohvalim izjemno sodelovanje z vrtcem (v obe smeri).*
- *Še dobro, da vas imamo. Kar tako naprej, radi prihajamo.*
- *Odnos vodje knjižnice do uporabnikov je odličen. Lahko bi bila za vzor vsakemu knjižničarju.*
- *pohvalila bi ga. Jožico in g. Matjaža iz enote Zalog. sta odlična knjižničarja, imata širok razpon znanja in vedno pomagata bralcem. Kljub slabim prostorom v trenutni knjižnici radi hodimo družinsko po knjige vsak teden.*
- *Zaenkrat zelo zadovoljna. Obiskujem to knjižnico že od vrtca in vse celo zdaj, ko sem na fakulteti. In še naprej bom.*
- *Res je, da je knjižnica majhna, in žal mi je da se bodo preselili. Knjižnica ima le dušo.*
- *Pohvalila bi vse zaposlene v knjižnici, posebej gospoda Matjaža za prijaznost in zmeraj priskoči na pomoč, komunikacijo.*

ZADVOR

- *Celi družini je zelo všeč zmeraj prijazna in nasmejana knjižničarka.*
- *Naše knjižnice smo zelo veseli. Zelo bi jo pogrešali.*
- *Hvala za vaš trud z nami uporabniki. posebej pohvala gospe Tamari Hozjan za nasvete in prijaznost.*
- *Zelo pohvalim prijazno osebje.*

SPLOŠNO

- *V knjižnicah MKL sem bila do sedaj še vedno zadovoljna, tako kot udeleženka, kot zunanja delavka. še posebej bi pohvalila odnos do uporabnikov.*
- *Pohvaliti!*
- *Pohvalim - posebno predavanje g. Reichenberga: misliti glasbo.*
- *Vse je super.*
- *Odlični ste!*
- *Sem zelo zadovoljna.*
- *Običajno podaljšam rok za izposojo knjig preko telefona! sicer zelo zadovoljna z vsem, kar nudi knjižnica! Res pa je, da pogrešam mestno knjižnico, ki je bila najbližje staremu centru.*
- *Več enot knjižnice na različnih koncih Ljubljane in okolice omogočajo prijazno okolje za uporabnike: oseben odnos knjižničarjev do uporabnikov, glede na želje, potrebe, okus posameznika.*
- *Zadovoljna z vsem.*

- *Ostanite to kar ste, zadovoljujete moje potrebe.*
- *V knjižnice Polje, Zalog, Moste in tudi na Kersnikovo v Ljubljani hodim že desetletja. vse lahko pohvalim. posebno projekt mesto bere. Ooo, da bi le lahko s tem nadaljevali.*
- *Naj ostane tako, kot je.*
- *Ostanite taki kot ste.*
- *V knjižnici se počutim odlično. želela bi biti v njej tudi zaposlena. če bi se še enkrat odločala za poklic, bi izbrala bibliotekarsko.*
- *Sem zelo zadovoljna in knjige mi veliko pomenijo.*
- *Super ste!*
- *Sem zadovoljen.*
- *Majhne knjižnice so bolj prijazne do uporabnikov, kvaliteta je v osebnem odnosu zaposlenih do nas uporabnikov. Z veseljem že vrsto let obiskujemo MKL.*
- *Naša knjižnica je hrana za dušo in srce. Zlati ste.*
- *Všeč ste mi in rada hodim sem mudel!!! Majke ti :)*
- *Osebje v vseh oddelkih MKL, ki jih obiskujem je prijazno in odlično usposobljeno. edino težavo, ki jo vidim, pa je pomanjkanje parkirišč. Dobrodošla je novost, da lahko knjigo vrneš v kateremkoli oddelku.*
- *Kar tako naprej!*
- *Hvala lepa za vse usluge.*
- *Nimam pritožb. vse je odlično.*
- *Če bo kak novi prostor naše knjižnice ali druge, mene in ostale obvestite. Sem zadovoljen.*
- *Osebje v omenjenih knjižnicah (KB, KOŽ, KŠ) je prijazno in vedno pripravljeno pomagati, svetovati in poiskati knjigo v drugih enotah.*
- *Knjižnice so dokaj dobro založene, osebje je prijazno in rado pomaga. Z veseljem prihajam.*
- *Super, le tako naprej.*
- *Sem zadovoljna z dostopnostjo in delom knjižnic in tudi mi je všeč, da je za socialno ogrožene in brezposelne brezplačno ali ceneje. Hvala za vaše delo.*
- *Všeč mi je odnos zaposlenih in delo, ki vlada v vseh enotah, bi pa Ljubljana bila pisana z veliko, če bi končno zgradili NUK in s tem dopolnili obstoječ sistem knjižnic.*
- *Knjižnica mi je nepogrešljiva. Mogoče se sliši domišljavo, ampak ta zadnja leta berem bolj zahtevne knjige in tudi bolj poglobljeno. Obiskujem bežigrajska (in druga) bralna srečanja - se mi zdi, da se mi izraz in misel postaja bolj jasna - odlično je Mesto bere!*
- *Branja, bralne kulture, knjig, knjižnic... ni nikoli preveč.*
- *Vse pohvale, da si lahko izposojamo knjige za majhno članarino!*
- *Bolje, da so knjižnice po občinah!*
- *Sem bolj nov član, zato še ne poznam vseh vsebin, ki jih nudite.*
- *Zame je knjižnica predvsem hiša knjig, ostale storitve in gradiva (revije, avdio plošče, filmi) je sekundarno.*

6.2 Kritike

BORZA DELA

- *Borza dela ima neprimerne prostore za izvajanje koristnega coachinga.*
- *BD ima zatohel prostor.*
- *Škoda, da je borza dela v takem zaprtem prostoru.*

ČRNUČE

- *Premalo novih knjižnih izdaj.*

DR. F. ŠKERLA

- *Rada bi izpostavila in pohvalila izposojo igrač za otroke v knjižnici F. Škerla, vendar se mi zdi grozno, da za uporabnike knjižnice tam ni urejenega parkirišča (težko dostopno z majhnim otrokom in škatlami z igračami).*

GAMELJNE

- *Ob sredah knjižnica ni odprta in to me zelo moti.*
- *Parkirišče.*

JOŽETA MAZOVCA

- *Delovanje računalnikov je katastrofalno.*
- *Moti me odpiralni čas: idealen Bi Bil od 8-20 med tednom, tudi med počitnicami (brez sobot). Zelo me moti dnevno gradivo, ki leži pred bralcem, on pa lista revijo, ti pa iščeš Dnevnik, pa ga ne moreš brati, ker ga ima bralec pod kupom časopisja in revij, knjižničarka ve, da bi rad prelistal ta Dnevnik, ve kje je, pa nič ne reče dotični osebi!*
- *Stoli v čitalnici so neprimerni - (kje so stari?), osebje v čitalnici odlično.*
- *Udobnost sedišč v knjižnici se meri z uporabo kavarniškega prostora -> ki pač ni knjižnica.*

OTONA ŽUPANČIČA

- *Slabo vidne oznake na bd+kož.*
- *Težave z okni (kož nima oken - naravna svetloba).*
- *Podaljšati delovni čas ob sobotah, ob torkih že ob 8ih zjutraj. V nedeljo tudi odprto, snažilka naj pobriše večkrat mize. Preveč kurite.*
- *Želel bi si, da bi zaposleni v knjižnici bolj promovirali in spodbujali kulturno uporabo čitalnic, knjig, knjižnice. V hramu znanja se enostavno ne spodobi in ni solidarno do drugih uporabnikov, da se v čitalnici prehranjuje - zato imajo knjižnice lepo odmerjen prostor za sprostitev in okrepčilo. Zaposlene naprošam, da spoštujejo red v knjižnici in naj začnejo odgovorno vzgajati uporabnike. Situacija že meji na krizo kulturnega diletantizma.*
- *Knjig preprosto ni na policah, četudi je v Cobissu zapisano, da so dostopne. To se dogaja zelo pogosto.*

- *Pomanjkljivost: velikokrat piše, da je gradivo za katerega piše, da je dostopno, v skladišču. zakaj je v skladišču? Kakšnim namenom služi tam? Hvala.*

POLJANE

- *Zamenjava računalnikov, ker so zastareli , počasni in niso več vredni, da so v taki knjižnici.*
- *Prejšnji odpiralni čas Knjižnice Poljane je bil bolj ustrezen za vse, tako za dijake/študente, kot za zaposlene*.

PREŽIHOV VORANC

- *Težavno je parkiranje.*
- *Slabo vidna knjižnica od zunaj.*
- *Dostop oz. parkirna mesta kpv so pogosto prezasedena. Nujna bi bila ureditev lastnega parkirišča.*
- *Knjižne police bi lahko bile prijaznejše do uporabnikov: spodnje police so uporabne za marsikoga samo, če kleči na tleh... tudi urejenost po abecedi bi lahko bila boljša.*

ŠIŠKA

- *Zaposleni naj bodo boljše volje. Želela bi si, da bi uporabnikom lahko odgovorili na vsako vprašanje (o knjižnici), ki jim ga podamo.*
- *Okolje ni najbolj mirno.*
- *V študijski čitalnici preveč piha skozi celo leto (neustrezni prezračevalni sistem -> možnost prehlada in vnetja ušes!!*
- *Problem je samo pomanjkanje parkirišč.*

ŠKOFLJICA

- *Računalniki slabo delujejo.*
- *Edina pomanjkljivost knjižnice Škofljica je pomanjkanje parkirnih mest.*

VODICE

- *Delovni čas je neustrezen za četrtke, ker je zaprta. Lahko bi bila odprta vsaj eno soboto v mesecu. Več predstavljenih novih knjig na posebnih policah, knjig z nagradami.*

SPLOŠNO

- *Ne strinjam se s plačevanjem storitve vračanja gradiv v drugih knjižnicah.*
- *Direktorica MKL je ob združevanju knjižnic napovedala, da bo vračanje v druge enote knjižnice brezplačno, zdaj pa je storitev plačljiva, toda to je malenkost v primerjavi s celotnim odličnim vtisom. Kar tako naprej.*
- *Odnosi med ljudmi in z ljudmi v knjižnicah so manj ustrezni, vprašanje je za ? knjižnice!*
- *Zahteven vpis v Eduroam oz. wi-fi knjižnice.*
- *Previsoka zamudnina!*
- *Raje bi nazaj izkaznico, kot pa je sedaj Urbana.*
- Me pa včasih zmoti število izposojenih enot (če je knjiga samo ena, je zelo dolga čakalna doba)!!

- *Problem v čitalnicah je zaradi vseh električnih naprav, ki ustvarjajo šum.*
- *Ni mi všeč, da ne obstaja npr. družinska izkaznica. pogosto zahtevajo, da gradivo dvigne samo imetnik- torej imamo v družini 4 izkaznice - vsak svojo - to je nepotrebno.*
- *Storitve, ki se navezujejo na izposojo/informacije o gradivu s strani določenih informatorjev niso korektne, velikokrat se zdi, da so tvoja vprašanja o gradivu odveč in da motiš delo. Na drugi strani so določeni informatorji nadvse kompetentni in se s svojimi nasveti približajo uporabniku. Pohvalila bi pester nabor izobraževalnih aktivnosti in kulturnih prireditev. Se mi pa zdi, da bi MKL lahko dal še več poudarka na trenutno družbeno dogajanje (migracije,..)*
- *Večina knjižničarjev je zares dobrih. Nekateri pa svoje delo opravljajo z veliko težavo, so nesramni in zadirčni. Predvsem je to prisotno v večjih enotah.*

6.3 Predlogi

BEŽIGRAD

- *Prost vstop v čitalnico, drugače pa tako naprej*

BORZA DELA

- *Morda bi bilo dobro, da bi bd imel prostor z zrakom.*
- *Bd... ureditev prostora.*
- *Knjižnica je prijazno in prijetno okolje. Prihajam na bd na individualni coaching in ni primernega prostora, kjer se naj bi odvijala individualna ura. KOŽ je sicer zelo lepa knjižnica, ki pa ni poskrbela za primerne prostore bd.*
- *Prostori borze dela in individualno delo z nami nujno potrebuje prenovo. Prostor za individualno delo nujno potreben, ga ni!!!*

ČRNUČE

- *V knjižnici Črnuče so majhni prostori, zelo utesnjeno. Predvsem pogrešamo konkreten kotiček za pravljice in igrače za zamotit otroke, da lahko starši mirno izberemo knjige*.

F. LEVSTIKA

- *Svetovala bi več pravnega gradiva v knjižnici Velike Lašče, saj mi je knjižnica tam bližja.*
- *Želimo si čim več novih knjig _(otroške, mladinske, vrt, duhovnost)*

FUŽINE

- *Urnik knjižnic od 8-20 in proste sobote, nedelje in praznike, nič smotanih urnikov med dopusti ampak neka stabilnost na katero se lahko zanesemo.*
- *Čitalnica bi morala biti odprta celo leto cel dan, žaluzije v čitalnici zaradi računalnikov, avtomat za vodo, avtomat za kavo, ker je promet velik.*

- *1. Podaljšati poletni delovni čas, ker imajo takrat učenci počitnice in ostali več prostega časa. 2. Omogočiti brezplačno urbano za tiste osebe, ki so upravičene do brezplačne članarine 3. Omogočiti programe, ki so na računalnikih v SSU v KOŽ tudi po drugih enotah. 4. Omogočiti uporabo računalnikov za dlje kot samo za 2h na dan.*

GAMELJNE

- *Knjižnica Gameljne za boljšo ponudbo potrebuje večje prostore.*

KOŽ

- *Še več ustvarjalnih delavnic - ureditev parkiranja.*
- *V Knjižnici KOŽ primanjkuje stolov in miz za učenje, branje... sploh v izpitnem obdobju je prosto mesto skoraj nemogoče dobiti. Na straniščih bi lahko bile brisače za roke.*
- *1. Kakšen novejši računalnik v študijski celici 2. Blazine na lesenih stolih, da bo bolj udobno 3. Ob sobotah odprto vsaj do 15h 4. Nekaj ur odprto tudi ob nedeljah 5. Manjka še kakšna študijska celica 6. Ob petkih kakšna predavanja, saj se čedalje več upokojencev, ki ne hodijo ob koncu tedna na vikend in se zato 3 dni dolgočasijo, med tednom pa se prireditve pokrivajo in marsikatero zato zamudimo 7. Tudi v poletnem času delavnice in predavanja, takrat ima veliko ljudi še več časa 8. Še več ustvarjalnih delavnic in potopisnih predavanj 9. Snažilka naj vsak dan obriše mize v študijskih celicah in drugje 10. Malo manj ogrevajte prostore.*
- *Menim, da je knjižnica KOŽ primerna, le mogoče bi moralo biti bolje označeno, da je tam. Kakšen ogromen barvit napis, ki bi pritegnil ljudi.*
- *Škoda je, da je središče za mlade tako temno in skoraj malo zanemarjeno, prostor (vključno z lokalom) bi moral biti veliko bolj prijeten, da bi bil uporaben tudi kot prostor za odmor ta tiste, ki uporabljajo bolj tihe čitalnice. Stranišča so precej zanemarjena -> slaba svetloba, vedno rahlo smrdi, ni kam odložiti stvari...*
- *Lahko bi malo prenovili police in stojala za knjige, saj se včasih precej majejo in delujejo kot, da bodo padle po tleh.*
- *Parkirni prostor - nujno večji prostori za izvedbo delavnic, delavnice za mešano/različno starost (babica+vnuk?), pogovorne delavnice, ustrezne prostore (izolacija glasnosti) za plesne, pevske itd. delavnice, ureditev toaletnih prostorov v vseh etažah in vzdrževanje (smrad).*
- *Več prostora za učenje/delo.*
- *Odstraniti je treba smrad v stranišču in prepovedat kajenje pred knjižnico.*
- *Predvsem bi izboljšala pogoje za učenje - še več mest, morda prav čitalnica ali kaj podobnega, v posebnem nadstropju?*
- *Več angleških knjig.*
- *Zaradi študija, bi bila zelo vesela, če bi knjižnica obratovala vsaj do devete ure zvečer, sicer pa sem zelo zadovoljna.*
- *Dobrodošlo bi bilo več dnevne svetlobe - primanjkuje udobnih, mirnih čitalniških sedežev.*
- *Več mest za študente.*

- *Izboljšati oznake, bolj normalne stole za sedenje, računalniki so absolutno prepočasni z zastarelo programsko opremo, včasih bi prav prišla tehnična pomoč, pa informatorji nimajo dovolj časa za take stvari.*
- *Ustrezne prostore za izvedbo delavnic (izobraževalne - ustvarjalne).*
- *Hvala za prostor, kjer se lahko učim. Dobro bi bilo, da bi bila v študijski čitalnici dejansko tišina. Starejše izdaje knjig bi bilo potrebno nadomestiti z novejšimi v večjem številu.*

SREDIŠČE ZA SAMOSTOJNO UČENJE

- *Želim več izobraževalnih delavnic o računalništvu. V središču boljše računalnike - hitrejše in večje ekrane.*

POLJE

- *Rada bi imela kakšne angleške knjige za tukaj za prebrati (npr. Bame Chornicls, Pretty little liars...)*

PREŽIHOV VORANC

- *Več parkirnih mest.*
- *Predlagam posodobitev računalnikov, ker delujejo počasi in Office je zastarel.*
- *Mladinski oddelek KPV se mi zdi zelo lepo urejen, še posebej naslonjači za branje, vendar mislim, da bi bilo bolje, če bi bila ena vrata od otroškega oddelka zaprta, saj je hrup občasno pri učenju moteč.*
- *Prostora za učenje je na splošno v Ljubljani premalo. Predlagam več manjših miz v čitalnici.*
- *Ustrezne so lokacije izven središča mesta. V centru je že knjižnica. Vič potrebuje večjo knjižnico.*

RUDNIK

- *Več izvodov ene knjige.*

SLOVANSKA

- *Naj postane Slovanska knjižnica prva knjižnica v Sloveniji, odprta 24 ur na dan.*

ŠENTVID

- *Izbira knjig pri leposlovju bi lahko bila večja, več izvodov.*

ŠIŠKA

- *Želim si, da bi bila knjižnica tudi poleti normalno odprta in da bi bilo še več revij in cdjev.*

VODICE

- *Želela bi večjo ponudbo novejših knjig.*
- *Super vendar lahko bi knjižnica bila bolje založena (novosti itd.).*
- *Pogrešam več dejavnosti za otroke.*
- *Več dogodkov, delavnic, predavanj --> več obvestil o dogajanju na spletni strani, na oglasnih panojih pri občini...*

ZADVOR

- *Knjižnica Zadvor bi lahko bila odprta več dni v tednu, sicer ste super!*
- *Naj navežem na knjižnico Zadvor, ki naj bi bila odprta vsak dan.*
- *Robert Muchamor - Rekrut -> nadaljevanje? --> prosim, hvala Robb --> nadaljevanje? prosim, hvala Alex Ride4r --> nadaljevanje? prosim hvala mladinske angleške mi manjkajo.*

ZALOG

- *Nova knjižnica v Zalogu!!!*

SPLOŠNO

- *Mislim tako, ker sicer je knjiga pomembna, ampak v teh težkih časih je treba denar oz. pomoč preusmeriti na nekaj drugega in ko ljudje komaj preživijo mesec, nimajo kaj za jesti, res ne potrebujemo nove knjižnice. Pač pa moramo ohranjati in paziti to kar imamo.*
- *Morda bi bil rok izposoje knjig lahko malo daljši (osnovni).*
- *Trenutna lokacija centralne knjižnice je povsem zgrešena - ni parkinga. Predlagam: da bi v enoti (npr polje) naročili knjigo iz druge enote MKL (npr center) in bi jo prevzeli in vrnili v enoti polje za simbolno vrednost npr 0,10€ vsi, ki letno plačujemo članarino.*
- *V pomoč bi mi bila mobilna aplikacija moja knjižnica ali prilagodljiva spletna stran cobiss za mobilne naprave/tablice. Super se mi zdi ideja, da bi v okviru spletne strani uredili blog/ kjer bi izmenjavali mnenja ali imeli povezave na bloge (osebne), ki jih imajo vaši uporabniki. Ta dejavnost pripomore k vrednosti. Lahko bi oddajali oglaševalski prostor. Glede na to, da sem sedaj prvič izvedela ponudbo iz točke 5., bi lahko uvedli e-mail marketing listo, preko katere bi obveščali o novih možnostih, dogodkih po vseh knjižnicah, novem gradivu. Na cobissu Moja knjižnica bi bilo v veliko pomoč, če bi bila dana možnost, da si izposojeno gradivo filtriramo po knjižnicah/datumu vrnitve/tipu gradiva. Sama sem kdaj zaradi nepreglednosti spregledala kaj nisem podaljšala - posledično zamudnina.*
- *Zakaj cobiss ne pokaže približnih podatkov, kot google, če se na primer zmotiš v kakšni črki?*
- *Razmislite o večjem zaposlovanju mlajših kadrov.*
- *Pohvalila bi izobraževalne programe (angleščina) in potopisna predavanja, želela bi, da bi bilo tega še več na Igu in tudi v ostalih knjižnicah.*
- *Pogrešam spisek (izbor) najboljših knjig, torej najbolj branih, kot pomagalo, predvsem starejših, ki niso modne in so založene na policah. Lahko več spiskov, glede na preference.*
- *Izposoja gradiv bi mi bilo bolje, če bi bilo daljše - namreč izposojam si večinoma študijsko gradivo.*
- *Lahko bi o zamudah in opomine sporočali na mail ali sms.*
- *Včasih bi se zaposleni lahko še bolj potrudili, bili bolj prijazni, pozitivni in se zavedali, da so zaposleni zaradi obiskovalcev - uporabnikov in ne obratno.*
- *Strožje pregledovanje knjig ob vračilu - zadolžitev oseb, ki čečkajo vanjo, da priskrbijo novo knjigo.*
- *Lahko bi organizirali kakšen literarni kviz.*
- *Daljši rok izposoje cd in videokaset.*
- *Uvedba knjig na Kindle, Biblos aplikacije na android tablici ne dela oziroma dela slabo.*
- *Ljubljana potrebuje prostorno čitalnico, ki bi bila stalno na voljo.*
- *Medknjižnična izposoja znotraj MKL bi morala biti zastonj, tako kot vračilo v katerikoli knjižnici.*
- *Mislim, da bi bila dobra ideja odprtje 24urne čitalnica, kot jih imajo vsa večja tuja mesta. ali pa vsaj podaljšanje časa že odprtih čitalnic.*

- *Menim, da bi morala mol nameniti več sredstev za ureditev knjižnic izven centra mesta (obnova prostorov, ureditev parkirnih mest).*
- *Če sem, sem v delu za mladino (s kavnim avtomatom) zato ne morem nič objektivno rečt.*
- *V primerjavi z ostalimi deli Slovenije je v Ljubljani na voljo res veliko, kar se tiče knjižnic. manjka pa predvsem nova CTK! v KPV sem član že skoraj 30 let, odkar je bila zgrajena... največkrat pa pogrešam tišino v naših knjižnicah.*
- *Center mesta je predaleč, potrebujemo lokalne večje in dobro opremljene knjižnice*
- *Uporaba računalnika (natančneje izposoja slušalk) bi lahko bila v vseh knjižnicah zastonj za člane.*
- *Bilo bi super, če bi nam glede na neke kriterije ali rangiranje prebranih knjig priporočili knjige. Velikokrat namreč ne vem kaj brati. Osebje v KPV je neprimerljivo prijaznejše od osebja v KOŽu. Naj jim bodo za vzor.*

7 Priloge

Priloga 1: Anketa o zadovoljstvu uporabnikov v Mestni knjižnici Ljubljana

Spoštovani,

v želji, da bi se v Mestni knjižnici Ljubljana kar najbolje počutili ter imeli na voljo ustrezne storitve, vas prosimo za vaše mnenje. Vabimo vas, da izpolnite anonimno anketo.

1. Katero knjižnico MKL najpogosteje obiskujete?
   _____

2. Kako pogosto jo obiščete? (obkrožite)

   vsak dan enkrat tedensko enkrat mesečno nekajkrat letno

3. Kako ocenjujete **okolje, prostore in opremo knjižnice**, ki jo najbolj pogosto obiskujete? (označite z x)

O KNJIŽNICI	odlično	ustrezno	slabo	nepomembno
lokacija in fizična dostopnost knjižnice				
odpiralni čas med letom				
odpiralni čas poleti (julij–avgust)				
udobnost knjižničnega okolja (prostori za branje, sedeži)				
urejenost gradiva na policah				
pogoji za branje učenje (čitalniška mesta)				
orientacija in oznake v knjižnici				
tiskana gradiva za uporabnike: Napovednik dogodkov, letaki, plakati idr.				
promocijska gradiva knjižnice: vrečke, kazalke, majice, skodelice ipd.				

4. Kako ocenjujete naše **storitve in ponudbo**? (označite z x)

STORITVE IN PONUDBA	odlično	ustrezno	slabo	ne poznam, ne uporabljam
članska izkaznica Urbana				
ponudba in izbor gradiva				
izposojevalna doba za gradivo				
možnost vračanja gradiva v katerikoli knjižnici				
medknjižnična izposoja (naročanje gradiva iz drugih slovenskih knjižnic)				
ponudba kulturnih prireditev				
ponudba izobraževalnih tečajev in delavnic				
antikvarna prodaja odpisanih knjig v knjižnici				
Knjiga na dom (brezplačna dostava za ostarele, trajno bolne in invalidne člane)				

5. Kako ocenjujete **e-storitve in e-ponudbo?** (označite z x)

ELEKTRONSKE STORITVE IN PONUDBA	odlično	ustrezno	slabo	ne poznam, ne uporabljam
spletna stran knjižnice				
priporočeno gradivo na spletni strani knjižnice				
prisotnost knjižnice na družbenih omrežjih: Facebook, Twitter, Pinterest, Youtube, Instagram				
knjižnični katalog Cobiss				
Moja knjižnica (aplikacija za: elektronsko podaljševanje, naročanje, rezervacija gradiva …)				
MyPC (sistem za e-rezervacijo računalnikov)				
brezžični dostop: Eduroam in Libroam				
e-zbirke: PressReader, EBSCOhost, IUS-INFO ipd.				
ponudba e-knjig v slovenščini na portalu Biblos				
izposoja e-bralnikov v knjižnici				

6. Kako ocenjujete **delo zaposlenih**? (označite z x)

DELO ZAPOSLENIH	odlično	ustrezno	slabo	ne vem
svetovanje pri izboru knjižničnega gradiva				
pomoč pri iskanju informacij v knjižnici				
poznavanje gradiva in vsebin				
pomoč pri uporabi računalnika, brezžične povezave, e-bralnikov, e-knjig (Biblos) ipd.				
obvladanje e-virov (internet, baze podatkov)				
odnos do uporabnikov				

7. Menite, da Ljubljana potrebuje novo, primerno veliko in v središču mesta postavljeno centralno splošno knjižnico? (obkrožite)

   da ne me ne zanima

8. Nam želite še kaj sporočiti, komentirati ali pohvaliti? Izvolite: _____
_____
_____
_____
_____

Prosimo vas za podatke:

spol: ženski
moški

starost: _____ let

status: dijak
študent
zaposlen
nezaposlen
upokojenec

Najlepša hvala za vaš čas, anketo oddajte v knjižnici!