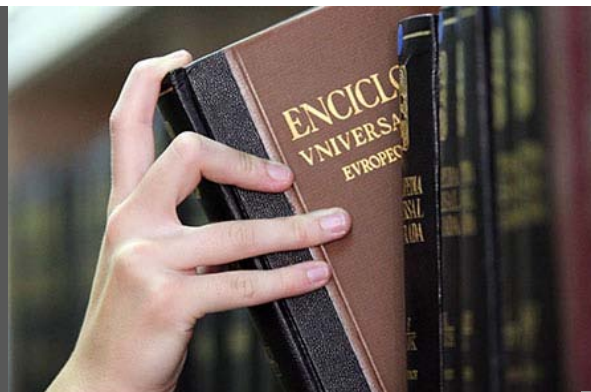


UNIVERZA V MARIBORU  
*Univerzitetna knjižnica Maribor*  
Gospejna ulica 10, 2000 Maribor



**SAMOEVALVACIJSKO  
POROČILO  
UNIVERZITETNE  
KNJIŽNICE MARIBOR  
ŠTUDIJSKO LETO 2008/2009**



Poročilo pripravila Komisija za kakovost UKM:  
mag. Dunja Legat (predsednica komisije), mag. Branka Kerec,  
Sandra Kurnik Zupanič in Nina Ring (članice komisije)

Uredila: mag. Dunja Legat

Potrjeno na 18. seji Strokovnega sveta UKM, dne 14. 1. 2010.

Univerzitetna knjižnica Maribor, januar 2010

## KAZALO

	UVOD	3
1	ORGANIZIRANOST IN RAZVOJ UNIVERZITETNE KNJIŽNICE MARIBOR	5
1.1	Poslanstvo, cilji in vrednote	5
1.2	Organiziranost	7
1.3	Splošni podatki	8
1.4	Skrb za kakovost	9
2	KADROVSKI POGOJI	11
3	FINANCIRANJE DEJAVNOSTI	12
4	KAZALCI USPEŠNOSTI KNJIŽNIČNE DEJAVNOSTI V UKM	13
4.1	Uporabniki, storitve	13
4.2	Knjižnična zbirka	18
4.3	Dejavnosti izobraževanja	20
4.4	Razvoj potencialov knjižnice	21
4.5	Prostori in oprema	21
4.6	Izdatki knjižnice	24
5	ANALIZA REALIZACIJE ZASTAVLJENIH NALOG V OKVIRU AKCIJSKEGA NAČRTA SAMOEVALVACIJSKEGA POROČILA UNIVERZITETNE KNJIŽNICE MARIBOR ZA ŠTUDIJSKO LETO 2007/2008	25
6	AKCIJSKI NAČRT NA PODLAGI SAMOEVALVACIJSKEGA POROČILA ZA ŠTUDIJSKO LETO 2008/2009	31
7	ZAKLJUČEK	33
	PRILOGE	35



## UVOD

Pred vami je tretje samoevalvacijsko poročilo Univerzitetne knjižnice Maribor, ki je izdelano na osnovi metodologije enotnih kazalcev uspešnosti knjižnične dejavnosti, ki jih je izbrala in oblikovala Komisija za kakovost UKM. Univerzitetna knjižnica Maribor nenehno sledi svojemu poslanstvu in ciljem, ga/jih uresničuje in ustvarja presežek. Študijsko leto 2008/2009 je zaznamovala obnova Univerzitetne knjižnice Maribor, saj smo z zaključkom le-te ustvarili razmere, ki omogočajo študentom in drugim uporabnikom kakovostnejše razmere za delo v knjižnici. Bioklimatske razmere smo izboljšali z vzpostavitvijo centralne klimatske naprave, ki omogoča optimalne klimatske pogoje za dragoceno zbirko knjižničnega gradiva, ki ga hrani Univerzitetna knjižnica Maribor, za uporabniki in za zaposlene. K projektu je sodila tudi zamenjava talnih oblog, stropov in razsvetljave. Med drugim je študijsko leto 2008/2009 zaznamovalo tudi nadaljevanje poskusnega obdobja podaljšanega odpiralnega časa. Pobudi študentov Univerze v Mariboru je vodstvo knjižnice prisluhnilo že v študijskem letu 2007/2008 in z 31. marcem 2008 podaljšalo odpiralni čas knjižnice med tednom do 21. ure. Finančno je podaljšanje podprla Univerza v Mariboru oziroma njene članice in tako omogočila svojim študentom intenzivnejše koriščenje storitev osrednje univerzitetne knjižnice. Z uvedbo nove knjižnične storitve, Turnerjeve čitalnice, ki je bila odprta 2. junija 2009, je knjižnica približala časnike in poljudnoznanstvene časopise uporabnikom v avli knjižnice. Čitalnica, skupaj z uvodoma predstavljenimi projekti, predstavlja ciljno zasledovanje ciljev, ki si jih je v strategiji za zagotavljanje kakovosti zastavila UKM.

Zaradi kompleksne in zahtevne obnove je bila Univerzitetna knjižnica Maribor v letu 2008 za uporabnike zaprta od 21. julija do 1. decembra. V študijskem letu 2008/2009 je bila tako zaprta 61 koledarskih dni (od 1. 10. – 1. 12. 2008) in je izvajala svojo dejavnost le 10 mesecev. Krajše obravnavano obdobje ima vpliv na parametre za izračun kazalcev uspešnosti knjižnične dejavnosti, kar je potrebno upoštevati pri interpretaciji rezultatov. Glede na akcijski načrt predhodnega samoevalvacijskega poročila smo nekaj nalog izpolnili, nekaj pa ne. Izpolnjene se bomo trudili nadgraditi in neizpolnjene izpolniti.

Mag. Dunja Legat,  
predsednica Komisije za kakovost UKM



# 1 ORGANIZIRANOST IN RAZVOJ UNIVERZITETNE KNJIŽNICE MARIBOR

## 1.1 POSLANSTVO, CILJI IN VREDNOTE

### Poslanstvo

Univerzitetna knjižnica Maribor, osrednja univerzitetna knjižnica Univerze v Mariboru, zbira, organizira, hrani in ohranja edinstvene zapise človeške misli in kreativnosti ter zagotavlja dostop do le teh. Vzpodbuja in podpira intelektualno rast in uveljavlja pretok informacij in idej s prostim dostopom do vsega zapisanega znanja, informacij in stvaritev in s tem pedagoško, znanstvenoraziskovalno, strokovno in umetniško delo na Univerzi v Mariboru. Je varuhinja kulturne dediščine slovenskega naroda in države, znanstvene dediščine Univerze v Mariboru ter domoznanske dokumentacije mesta Maribor in širše regije. Svojim uporabnikom zagotavlja učinkovit in celovit dostop do zapisanega znanja ne glede na lastništvo in obliko. Univerzitetna knjižnica Maribor, učni center, s svojimi zbirkami in storitvami služi procesom izobraževanja, poučevanja in raziskovanja Univerze v Mariboru, intelektualni osebni in strokovni rasti in vseživljenjskemu izobraževanju vseh svojih uporabnikov.

### Cilji

- izbiranje, nakup, organiziranje, hranjenje in ohranjanje edinstvenih zapisov človeške misli in kreativnosti ne glede na lastništvo in obliko,
- izobraževanje uporabnikov in vzpodbujanje informacijske pismenosti in strokovne in osebne rasti uporabnikov in zaposlenih,
- zagotavljanje enostavno dostopnega, uporabnikom prijaznega in varnega okolja za uporabnike in zaposlene,
- uporaba inovativne tehnologije za doseganje produktivnosti in učinkovitosti,
- vzpodbujanje komunikacije in sodelovanja s partnerskimi knjižnicami, fakultetami in drugimi izobraževalnimi ustanovami ter lokalnim okoljem,
- vzpodbujanje ustvarjalne misli in dinamične organizacije, ki se odziva na spremembe ciljev in potreb univerze in okolja,
- nenehno izboljšanje učinkovitosti knjižnice z vrednotenjem uspešnosti in učinkovitosti delovanja knjižnice.

## **Vrednote**

### ***Znanje***

- zbiranje, nakup, organiziranje, hranjenje in ohranjanje edinstvenih zapisov človeške misli in kreativnosti ne glede na lastništvo in obliko,
- spodbujanje in podpora znanstveno raziskovalnemu, pedagoškemu, strokovnemu in umetniškemu delu na Univerzi v Mariboru,
- zbiranje, nakup, organiziranje, hranjenje in ohranjanje domoznanskega gradiva in s tem prispevek k vedenju o mestu Maribor in širši okolici,
- podpora prostemu dostopu do vseh informacijski virov.

### ***Odličnost***

- zavezanost k odličnosti,
- uveljavljanje visokih standardov poklicne dejavnosti,
- zaposlovanje najboljših ljudi, uporaba najboljših orodja in najboljših virov,
- posvečanje vseživljenjskemu izobraževanju za osebno in organizacijsko rast,
- neprestano izboljševanje našega procesa, postopkov in storitev za izpolnitev pričakovanj, ki jim služimo,
- vzdrževanje visokega nivoja delovne etike s prevzemanjem odgovornosti za naše delo in dejanja.

### ***Spoštovanje***

- enakovredno in spoštljivo obravnavanje drug drugega,
- spodbujanje različnosti v stališčih in odprtosti k novim idejam in dogodkom,
- spoštovanje različnosti in individualnosti slehernega človeka,
- spodbujanje sočutja, empatije in tolerance,
- varovanje zasebnosti in dostojanstva uporabnikov in zaposlenih,
- zavezanost okolju, ki nas obkroža in ki je raznolik.

### ***Intelektualna svoboda***

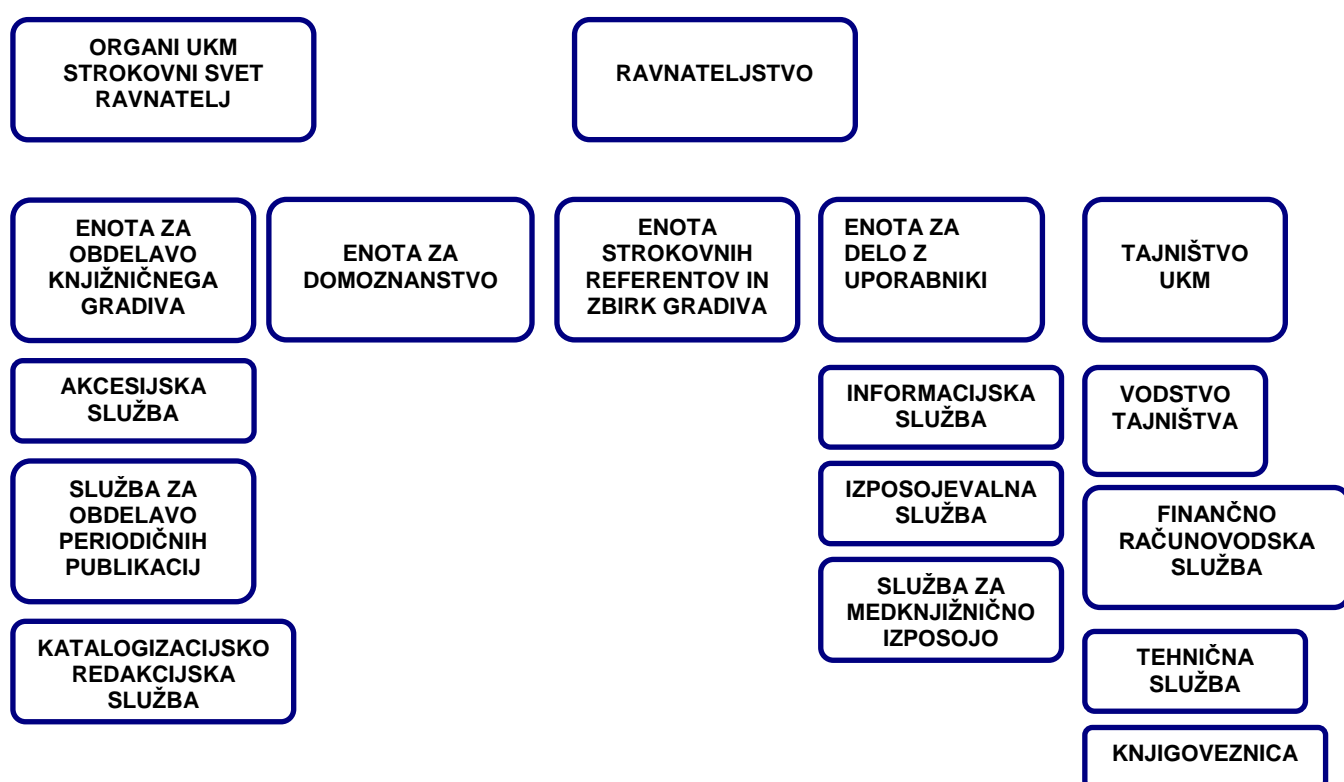
- zagotavljanje prostega dostopa do svetovnega spleta in informacijskih virov ne glede na lastništvo in obliko,



- podpora neodvisnemu odločanju, kulturnemu razvoju, raziskovanju in vseživljenjskemu učenju,
- gradnja zbirk in izbira gradiva, ki zastopa različne vidike ne glede na politično prepričanje ali doktrino.

## 1.2 ORGANIZIRANOST

Preglednica 1: Organizacijska struktura Univerzitetne knjižnice Maribor



### 1.3 SPLOŠNI PODATKI (za leto 2008)

Univerza v Mariboru  
Univerzitetna knjižnica Maribor  
Gospejna 10, 2000 Maribor

Po pooblastilu ravnateljica: mag. Vlasta Stavbar

Glavna dejavnost: Knjižnična in informacijska dejavnost

Telefon:

02/25 07 400 (centrala)

02/25 07 485 (ravnateljstvo)

02/25 07 431 (informacije)

02/25 07 430 (izposoja)

02/25 07 420 (medknjižnična izposoja)

Elektronska pošta: [ukm@uni-mb.si](mailto:ukm@uni-mb.si)

Internet naslov: <http://www.ukm.si>

Telefaks:

02/252 60 87 (tajništvo)

02/252 75 58 (medknjižnična izposoja)

Matična številka: 5052114

Davčna številka: 11537213

#### **Poslovanje za uporabnike:**

PO-PE (januar-junij, september-december) 8.00-19.00

**V študijskem letu 2007/2008 je imela knjižnica od 31. 3. 2008 delovni čas podaljšan do 21. ure (od pon. do pet.).**

SO (januar-junij, september-december) 9.00-13.00

PO, TO, ČE, PE (julij-avgust) 8.00-14.00

SR (julij-avgust) 8.00-17.00

SO (julij-avgust) 9.00-13.00

**Od 21. 7. 2008 do 1. 12. 2008 je bila knjižnica zaprta zaradi obnove oz. izvedbe projekta posodobitve bioklimatskih pogojev.**

*VRHUNSKA TEHNOLOGIJA V HIŠI PRIJAZNIH LJUDI*

## 1.4 SKRB ZA KAKOVOST

### Strategija na področju zagotavljanja kakovosti UKM

Cilj Univerzitetne knjižnice Maribor je postati evropsko primerljiva, sodobna osrednja univerzitetna knjižnica, ki deluje po načelih bibliotekarske vede ter svoj razvoj usklajuje z razvojem pedagoških, znanstvenoraziskovalnih in strokovnih področij Univerze v Mariboru. V tej temeljni usmeritvi bo posebna pozornost usmerjena k atributom:

- **poslanstvo** (Univerzitetna knjižnica Maribor mora imeti jasno poslanstvo in cilje, tako kratkoročne in dolgoročne. Ugotavljanje kakovosti in uspešnosti mora biti tesno povezano s poslanstvom in cilji univerze, knjižnica pa vključena v vse procese planiranja, zlasti strateškega planiranja univerze.)
- **osrednjost** (Univerzitetna knjižnica Maribor kot osrednja univerzitetna knjižnica ima nosilno in koordinacijsko vlogo v knjižnično informacijskem sistemu Univerze v Mariboru. Intenzivno sodelovanje z visokošolskimi knjižnicami UM se odraža v dvigu ravni kakovosti knjižničnih storitev Univerze v Mariboru.)
- **nacionalnost** (Univerzitetna knjižnica Maribor je skrbnica in varuhinja obveznega izvoda Republike Slovenije in po Zakonu o obveznem izvodu druga depozitna knjižnica. Kot varuhinja kulturne dediščine Slovenije mora posvečati posebno pozornost varovanju, zaščiti in skladiščenju arhivskega in drugega obveznega izvoda.)
- **regionalnost** (Domoznanska dejavnost ima v Univerzitetni knjižnici Maribor stoletno tradicijo. Neprecenljiva domoznanska dokumentacija in domoznansko gradivo, ki se dnevno dopolnjuje je bogat vir podatkov znanstvenikom, raziskovalcem, študentom in drugim uporabnikom. Domoznanska usmeritev knjižnice v mesto Maribor in širšo regijo je dodana vrednost k vlogi univerzitetne knjižnice.)
- **ciljna usmerjenost** (Knjižnica mora biti sposobna postavljati in preverjati kratkoročne in dolgoročne strateške cilje, katerih doseganje je merljivo ter znati opredeliti in uporabljati mere, ki bodo pokazale, kako uspešna je pri izpopolnjevanju svojega poslanstva in ciljev.)
- **organiziranost** (Knjižnica mora imeti učinkovit sistem vodenja, ki bo zagotavljal kar najbolj uspešno in učinkovito doseganje zastavljenih ciljev. Organizacija, struktura in postopki vodenja morajo biti jasno definirani in razumljivi.)
- **kakovost** (Zagotavljanje kakovosti storitev mora biti del poslanstva in ciljev Univerzitetne knjižnice Maribor. V svoje poslanstvo in cilje bo knjižnica vključila nenehno skrb za

kakovost storitev in s tem povezano vrednotenje uspešnosti in učinkovitosti delovanja knjižnice kot osrednje univerzitetne knjižnice. Knjižnica bo svoje delovanje vrednotila glede na svoje poslanstvo in cilje, poslanstvo in cilje univerze in glede na potrebe uporabnikov.)

- **uspešnost** (V evalvacijske postopke mora Univerzitetna knjižnica Maribor ustrezno vključiti uporabnike, s pomočjo katerih bo ugotavljala, kako dobro izpolnjuje poslanstvo in v kakšni meri uresničuje zastavljene cilje. Evalvacija mora biti kontinuiran proces in mora temeljiti na merljivih rezultatih dela, tako kvantitativnih kot kvalitativnih. Svojo uspešnost bo presojala na podlagi vrednotenja kakovosti knjižničnih storitev, pedagoške funkcije knjižnice, vloženih virov, dostopnosti informacijskih virov, knjižničnega osebja, prostorov in opreme, načinov komuniciranja in sodelovanja knjižnice z okoljem, vodstva in vodenja knjižnice in knjižničnega proračuna.)
- **aktualnost/temeljnost** (Razvoj knjižničnih zbirk je nenehen in trajen proces, ki vključuje določanje ciljev razvoja zbirk za različna področja, vrednotenje zbirk, načrtovanje in implementacijo. Univerzitetna knjižnica mora zagotavljati knjižnične zbirke, ki zagotavljajo izpopolnitev raziskovalnih, izobraževalnih, umetniških in strokovnih potreb akademskega osebja in študentov.)
- **dovzetnost** (Knjižnica je dinamičen organizem, ker se spreminjajo cilji in potrebe univerze in okolja.)
- **knjižnica kot učni center** (Vloga knjižnice kot učnega centra. je osrednjega pomena za realizacijo učnih ciljev izobraževalne ustanove. Kakovost zbirk, njihova relevantnost za obstoječe izobraževalne programe ter pogostost njihove uporabe so temeljne značilnosti takšnega centra. Učno osebje mora v okviru izobraževalnega procesa nenehno poudarjati pomen uporabe informacijskih virov, ki je dejavnik strokovne ter osebne rasti in razvoja vsakega posameznika.)
- **pripadnost/motiviranost zaposlenih** (Samo motiviran delavec je ključ do kakovosti. Pospeševanje timskega dela, vzpodbujanje postavljanja in doseganja osebnih ciljev in skupnih ciljev Univerzitetne knjižnice Maribor, vzpodbujanje strokovne in osebne rasti zaposlenih ter dobri medsebojni odnosi vodijo do celovitega in zaključenega kroga zagotavljanja kakovosti.)

## 2 KADROVSKI POGOJI

Preglednica 1: Delavci knjižnice dne 31.12.2006/31.12.2007/31.12.2008 (stanje po delovnih mestih)

Delovno mesto	Redni – nedoloč. polni delov. čas, finan. MVŠZT			Redni – krajši delov. čas, finan. MVŠZT			Redni – nedoloč. polni delov. čas, finan. MOM			Redni – določeni delov. čas			SKUPAJ		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Ravnatelj	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1
Bibliotekar	17	19	20	-	-	-	4	4	4	2	2	3	23	25	27
Informatik	2	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	1
Višji knjižničar	2	2	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	2	3
Knjižničar	18	19	20	-	-	-	1	1	-	1	1	1	20	21	21
Knjižničarski manipulant	6	6	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	6	6
Knjigovez	4	4	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	4	5
Tehnični delavci in čistilci	15	15	14	2	2	3	-	-	-	-	-	-	17	17	17
Upravno-administ. delavci	5	5	7	1	-	-	-	-	-	-	-	-	6	6	7
<b>SKUPAJ</b>	<b>70</b>	<b>73</b>	<b>76</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>81</b>	<b>83</b>	<b>88</b>

Preglednica 2: Delavci po bibliotekarskih nazivih (ki jih priznava komisija za priznanje kvalifikacij bibliotekarske stroke) na dan 31.12.2006/31.12.2007/31.12.2008

Strokovni naziv	Število delavcev z nazivi		
	2006	2007	2008
Bibliotekarski svetovalec	-	-	-
Višji bibliotekar specialist	-	-	1
Bibliotekar specialist	2	2	1
Višji bibliotekar	9	10	11
Bibliotekar	12	12	12
Višji knjižničarski referent	3	3	3
Višji knjižničar	1	1	1
Knjižničarski referent	11	11	11
Knjižničar	10	10	10

### 3 FINANCIRANJE DEJAVNOSTI

Preglednica 3: Prihodki in viri UKM v letu 2006, 2007 in 2008

PRIHODKI IN VIRI	v EUR		
	2006	2007*	2008
- proračunska sredstva za izvajanje javne službe	2.276.642,95	2.429.168,37	2.703.024,29
- neproračun. sredstva za izvajanje javne službe	162.180,08	103.802,79	175.760,84
- prihodki iz tržne dejavnosti	45.257,97	47.913,21	36.896,69
<b>Prihodki skupaj</b>	<b>2.484.081,00</b>	<b>2.580.884,37</b>	<b>2.915.681,82</b>

\*popravek podatkov iz samoevalvacijskega poročila 2007/2008

Preglednica 4: Odhodki in viri UKM v letu 2006, 2007 in 2008

ODHODKI IN VIRI	v EUR		
	2006	2007*	2008
- stroški dela	1.583.491,83	1.633.781,21	1.871.417,94
- literatura	520.524,77	540.358,17	601.693,58
- stroški mat., blaga in storitev	343.239,87	370.833,00	381.300,63
- drugi stroški	37.520,35	34.759,24	42.566,00
<b>Odhodki skupaj</b>	<b>2.484.776,83</b>	<b>2.335.084,81</b>	<b>2.897.978,15</b>

\*popravek podatkov iz samoevalvacijskega poročila 2007/2008

## 4 KAZALCI USPEŠNOSTI KNJIŽNIČNE DEJAVNOSTI V UNIVERZITETNI KNJIŽNICI MARIBOR (priloga 1)

### 4.1 UPORABNIKI, STORITVE (preglednica 5)

(obravnavano obdobje študijsko leto 2008/2009 – 1. 10. 2008-30. 9. 2009)

- ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV – ŠTUDENTOV VISOKOŠOLSKEGA ZAVODA/UNIVERZE<sup>3</sup> GLEDE NA ŠTEVILO ŠTUDENTOV VPISANIH NA VISOKOŠOLSKI ZAVOD/UNIVERZO<sup>3</sup>,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
40%	31%	30,1%

**INTERPRETACIJA:** Univerzitetna knjižnica Maribor je bila v študijskem letu 2007/2008 zaradi obnove zaprta 72 dni in v študijskem letu 2008/2009 61 dni. Zaradi tega je število aktivnih uporabnikov – študentov glede na število vpisanih na visokošolski zavod/univerzo v obeh študijskih letih upadlo. Upad števila aktivnih uporabnikov – študentov pa je bil v študijskem letu 2008/2009 bistveno manjši kot v preteklem študijskem letu, saj je znašal le 0,9 %.

Pri interpretaciji vsakega kazalnika je potrebno vzeti v obzir, da je bila Univerzitetna knjižnica Maribor v študijskem letu 2007/2008 zaprta 72 dni in v študijskem letu 2008/2009 61 dni.

- ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV – ŠTUDENTOV IN ZAPOSLENIH NA VISOKOŠOLSKEM ZAVODU/UNIVERZI<sup>1,3</sup> GLEDE NA SKUPNO ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV<sup>2</sup>,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
54,7 %	52,5 %	53,8 %

**INTERPRETACIJA:** Število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi glede na skupno število aktivnih uporabnikov se je nekoliko zvišalo in sicer za 1,3 %.

- ŠTEVILO IZPOSJ GLEDE NA ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV – ŠTUDENTOV IN ZAPOSLENIH NA VISOKOŠOLSKEM ZAVODU/UNIVERZI<sup>1</sup>,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
33,1 izposoj/uporabnika	29,8 izposoj/uporabnika	26,2 izposoj/uporabnika

**INTERPRETACIJA:** Število izposoj glede na število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi je v študijskem letu 2008/2009 upadlo za 12,1 %.

- ŠTEVILO IZPOSOJ GLEDE NA ŠTEVILO ŠTUDENTOV VPISANIH NA VISOKOŠOLSKI ZAVOD/UNIVERZO<sup>3</sup>,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>14,36</b> izposoj/uporabnika	<b>10,0</b> izposoj/uporabnika	<b>8,7</b> izposoj/uporabnika

**INTERPRETACIJA: Število izposoj glede na število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo je upadlo za 13 %.**

- ŠTEVILO IZPOSOJ GLEDE NA SKUPNO ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV<sup>2</sup>,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>18,11</b> izposoj/uporabnika	<b>15,6</b> izposoj/uporabnika	<b>14,1</b> izposoj/uporabnika

**INTERPRETACIJA: Število izposoj glede na skupno število aktivnih uporabnikov je upadlo za 9,6 %.**

- ČAKALNI ČAS ZA GRADIVO, NAROČENO IZ SKLADIŠČA (AŽURNOST DOSTAVE),

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>10</b> minut/naročilo	<b>7</b> minut/naročilo	<b>6</b> minut/naročilo

**INTERPRETACIJA: Čakalni čas za gradivo se je skrajšal in sicer za 14,3 %.**

- ČAKALNI ČAS ZA MEDKNJIŽNIČNO NAROČENO GRADIVO, (pri desetih naključno izbranih publikacijah)

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>4</b> dni/naročilo	<b>6,7</b> dni/naročilo	<b>1,6</b> dni/naročilo

**INTERPRETACIJA: Čakalni čas za medknjižnično izposoj se je skrajšal za 5,1 dan oz. za 76,2 %.**

- DELEŽ GRADIVA, NAJDENEGA NA USTREZNI POSTAVITVI V PROSTEM PRISTOPU (UREJENOST PROSTEGA PRISTOPA); (ZA DVAJSET NAKLJUČNO IZBRANIH PUBLIKACIJ)

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>85 %</b>	<b>85 %</b>	<b>85 %</b>

**INTERPRETACIJA: Urejenost prostega pristopa je bila na enako visokem nivoju kot v študijskem letu 2007/2008.**



- ŠTEVILO VPOGLEDOV (POVZETEK, POLNO BESEDILO)<sup>7</sup> V ELEKTRONSKE VIRE GLEDE NA ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV – ŠTUDENTOV IN ZAPOSLENIH NA VISOKOŠOLSLEM ZAVODU/UNIVERZI,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>29,23</b> vpogledov/uporabnika	<b>26,5</b> vpogledov/uporabnika	<b>38,5</b> vpogledov/uporabnika

**INTERPRETACIJA: Število vpogledov (povzetek, polno besedilo) v elektronske vire glede na število aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi se je v študijskem letu 2008/2009 zvišalo za 45,3 %.**

- ŠTEVILO VPOGLEDOV (POVZETEK, POLNO BESEDILO)<sup>7</sup> V ELEKTRONSKE VIRE GLEDE NA ŠTEVILO ŠTUDENTOV VPISANIH NA VISOKOŠOLSKI ZAVOD/UNIVERZO<sup>3</sup>,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>13,7</b> vpogledov / uporabnika	<b>9,9</b> vpogledov/uporabnika	<b>12,2</b> vpogledov/uporabnika

**INTERPRETACIJA: Število vpogledov (povzetek, polno besedilo) v elektronske vire glede na število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo se je zvišalo za 23,2 %.**

- ŠTEVILO OBISKOV SPLETNEGA MESTA KNJIŽNICE GLEDE NA ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV – ŠTUDENTOV IN ZAPOSLENIH NA VISOKOŠOLSLEM ZAVODU/UNIVERZI,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
/	/	<b>58,83</b> obiskov

**INTERPRETACIJA: Število obiskov spletnega mesta knjižnice je nov kazalnik, ki smo ga uvedli v samoevalvacijsko poročilo za študijsko leto 2008/2009.**

- ŠTEVILO OBISKOV SPLETNEGA MESTA KNJIŽNICE GLEDE NA ŠTEVILO ŠTUDENTOV VPISANIH NA VISOKOŠOLSKI ZAVOD/UNIVERZO<sup>3</sup>,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
/	/	<b>19,49</b> obiskov

**INTERPRETACIJA: Število obiskov spletnega mesta knjižnice je nov kazalnik, ki smo ga uvedli v samoevalvacijsko poročilo za študijsko leto 2008/2009.**

- ŠTEVILO OBISKOV SPLETNEGA MESTA IZVEN PROSTOROV KNJIŽNICE (VIRTUALNI OBISK) GLEDE NA ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV – ŠTUDENTOV IN ZAPOSLENIH NA VISOKOŠOLSKEM ZAVODU/UNIVERZI,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
/	/	<b>53,97</b> obiskov

**INTERPRETACIJA: Število obiskov spletnega mesta knjižnice je nov kazalnik, ki smo ga uvedli v samoevalvacijsko poročilo za študijsko leto 2008/2009.**

- ŠTEVILO OBISKOV SPLETNEGA MESTA IZVEN PROSTOROV KNJIŽNICE (VIRTUALNI OBISK) GLEDE NA ŠTEVILO ŠTUDENTOV VPISANIH NA VISOKOŠOLSKI ZAVOD/UNIVERZO<sup>3</sup>,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
/	/	<b>17,88</b> obiskov

**INTERPRETACIJA: Število obiskov spletnega mesta knjižnice je nov kazalnik, ki smo ga uvedli v samoevalvacijsko poročilo za študijsko leto 2008/2009.**

- STOPNJA ZADOVOLJSTVA UPORABNIKOV S STORITVAMI, OSEBJEM, FONDOM, PROSTORI IN OPREMO KNJIŽNICE ALI POSAMIČNIMI OŽJIMI STORITVAMI (anketa – priloga 2, rezultati ankete – priloga 3)

Vzorec anketirancev je bil naključen. 78 % anketirancev je bilo študentov Univerze v Mariboru, 7 % je bilo študentov drugih visokošolskih zavodov v Sloveniji, 1 % srednješolcev ter 14 % drugih. 74 % vprašanih je bilo starih med 21 do 30 let, 16 % manj in 10 % več. 36 % je bilo moških in 63 % žensk, 1 % vprašanih se ni želelo opredeliti. Anketo smo izvedli v obdobju od 4. 12. 2009 do 31. 12. 2009 in v tem obdobju so uporabniki izpolnili 672 anketnih vprašalnikov.

58 % anketirancev nas obiskuje že več kot 3 leta, 27% med 1 do 3 leta in 15 % manj kot eno leto. 36 % anketirancev obišče UKM večkrat na mesec, 7 % anketirancev nas obišče vsak dan, 22 % nas obišče nekajkrat na teden, 34 % anketirancev pa nekajkrat letno.

Največ informacij o Univerzitetni knjižnici Maribor uporabniki pridobijo preko spletne strani (70 %) ali osebno v knjižnici (51 %), manjši odstotek pa preko medijev (5 %), preko telefona (4%) ali preko RSS (1 %).

S kakovostjo storitev knjižnice je na splošno zelo zadovoljnih 31 % uporabnikov, zadovoljnih 60 %, manjši delež pa je tudi nezadovoljnih (4 %) ali neopredeljenih (5 %) uporabnikov.

Z 31. marcem 2008 je Univerzitetna knjižnica Maribor na pobudo študentov Univerze v Mariboru uvedla podaljšanje odpiralnega časa med tednom in sicer do 21. ure. Tej pobudi je UKM sledila tudi v letu 2009. Rezultati ankete so pokazali, da je 60 % vprašanih zelo

zadovoljnih s to poslovno potezo vodstva UKM in 26 % zadovoljnih, le 1 % vprašanih se zdi uvedba podaljšanega delovnega časa nepotrebna, medtem ko se 14 % vprašanih ni opredelilo.

Le 16 % vprašanih obišče UKM tudi zvečer v času podaljšanega odpiralnega časa od 19. do 21. ure, vendar glede na to, da so zelo zadovoljni (60 %), da je bil podaljšan odpiralni čas uveden, ocenjujemo, da cenijo to možnost, da lahko knjižnico obiščejo tudi do 21. ure. Najštevilčnejše je knjižnica obiskana med 15. in 19. uro in sicer jo takrat obišče 52 %, med 11. in 15. uro 44 %, med 8. in 11. uro pa 17%.

Zvečer uporabniki najraje obiščejo knjižnico zaradi uporabe čitalnice za študijske namene, sledi razlog – uporaba brezžičnega internetnega omrežja EDUROAM. Tudi popoldne, ko je knjižnica najbolj obiskana, uporabniki najraje uporabijo knjižnico kot prostor uporabe čitalnice za študijske namene, pa tudi pridobivanje informacij o gradivu in iz gradiva ter izposoje in uporabe študijskega gradiva.

Večinoma so uporabniki z okoljem, prostori in opremo Univerzitetne knjižnice Maribor zadovoljni oz. zelo zadovoljni. Glede na rezultate bi morali posvetiti več pozornosti ureditvi prostorov za skupinsko delo in številu računalniških delovnih postaj (24% oz. 27 % uporabnikov ni zadovoljnih s pogoji za delo v skupini in številom računalniških postaj za uporabnike). Prav tako so uporabniki izrazili zadovoljstvo s postavitvijo gradiva v prostem pristopu, in sicer je 64 % zadovoljnih, 13 % zelo zadovoljnih, manjši delež 10 % nezadovoljnih in 13 % neopredeljenih. Glede knjižnične zbirke so rezultati v splošnem pokazali zadovoljstvo, morda nekoliko izstopa število izvodov posameznega izvoda za izposajo, s čimer je 27 % uporabnikov izrazilo nezadovoljstvo.

Uporabniki so prav tako izrazili zadovoljstvo (okoli 50%) oziroma so zelo zadovoljni (okoli 40 %) z osebjem Univerzitetne knjižnice Maribor (strokovnost, profesionalnost, vljuden odnos, pripravljenost pomagati, pravilnost in zanesljivost odgovorov ter urejenost osebja), le manjši del (8 %) je izpostavil nezadovoljstvo s pripravljenostjo osebja pomagati uporabnikom.

Pri posameznih storitvah so uporabniki izrazili zadovoljstvo oziroma so zelo zadovoljni z rokom izposoje na dom (to storitev tudi redno uporabljajo), naročanjem gradiva iz skladišča (to storitev uporabljajo občasno), razstavnih dejavnosti (obiščejo občasno) ter s posredovanjem informacij o gradivu in iz gradiva (to storitev uporabijo občasno). Večje nezadovoljstvo pa je bilo izraženo z dovoljenim številom hkrati izposojenih enot gradiva (redna uporaba storitve).

Pri elektronskih storitvah Univerzitetne knjižnice Maribor so uporabniki največ zadovoljstva izrazili s storitvami »Moja knjižnica« (45 % zelo zadovoljnih, 41 % zadovoljnih), s spletno stranjo UKM (58% zadovoljnih, 16 % zelo zadovoljnih), knjižničnim katalogom COBISS/OPAC (49 % zadovoljnih, 45 % zelo zadovoljnih) ter ponudbo elektronskih virov (47 % zadovoljnih, 15 % zelo zadovoljnih). Knjižnični katalog COBISS/OPAC redno uporablja 76 % vprašanih, storitve Moja knjižnica pa 47 %, medtem ko storitve ponudbe elektronskih virov občasno uporabi 46 % anketirancev, spletno strani pa občasno obišče 59 % vprašanih. Z dostopom do e-virov Univerzitetne knjižnice Maribor iz prostorov knjižnice je zadovoljnih 51 % (zelo zadovoljnih 11 %), ki največkrat občasno dostopajo do e-virov

(50%). Oddaljen dostop občasno uporablja 41 % vprašanih, pri čemer je bilo izraženo zadovoljstvo z možnostjo dostopa od doma (45 % zadovoljnih, 14 % zelo zadovoljnih).

V večini so uporabniki ocenili oziroma izrazili strinjanje oziroma se povsem strinjajo, da je UKM kot celota odprta in prijazna ustanova (53 %, 43 % se jih povsem strinja), da storitve UKM podpirajo njihov študij in raziskovanje (50 %, 46 % se jih povsem strinja), da UKM vpliva na kakovost in učinkovitost njihovega dela in študija (48 %, 41 % se jih povsem strinja), da ima UKM posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov (57 %, 21 % se jih povsem strinja) ter da UKM sledi razvoju novih informacijskih tehnologij (58 %, 17 % se jih povsem strinja). Pri slednjem je bil sicer manjši delež uporabnikov (11 %) izrazil tudi svoje nestrinjanje.

Pri vprašanju o vpisnini za uporabnike Univerzitetne knjižnice Maribor 27 % vprašanih podpira enotno vpisnino za vse uporabnike, večji delež 54 % podpira različno vpisnino za posamezne skupine uporabnikov, 18 % vprašanih se ni opredelilo.

#### 4.2 KNJIŽNIČNA ZBIRKA (preglednica 6)

(obravnavano koledarsko leto 2008 – 1. 1. 2008-31. 12. 2008)

**INTERPRETACIJA KAZALCEV KAKOVOSTI KNJIŽNIČNE ZBIRKE: Fond UKM je v letu 2008 narasel za 27,07 enot gradiva na aktivnega uporabnika - študenta. Zaradi zmanjšanja števila študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo je število enot gradiva glede na število vpisanih študentov na visokošolski zavod/univerzo poraslo za skoraj 10 %. Podoben trend zasledimo tudi pri drugih kazalcih. Ker se je število aktivnih uporabnikov študentov in zaposlenih ter skupno število aktivnih uporabnikov nekoliko znižalo, tudi na račun le 10 mesečnega odprtja knjižnice zaradi prenove, so se kazalci kakovosti knjižničen zbirke nekje zvišali in drugod znižali. Med vpisanimi študenti na visokošolski zavod/univerzo so tudi študenti novih članic univerze izven kraja sedeža univerze (kar bi bilo priporočljivo analizirati), kar seveda znižuje kazalce, saj le-ti študenti ponavadi niso aktivni uporabniki naše knjižnice, temveč visokošolske knjižnice fakultete. Na tem mestu ne interpretiramo kazalcev uspešnosti posebej, ker so razlike v primerjavi s koledarskim letom 2007 minimalne.**

- ŠTEVILO ENOT KNJIŽNIČNEGA GRADIVA<sup>4</sup> GLEDE NA ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV – ŠTUDENTOV IN ZAPOSLENIH NA VISOKOŠOLSLEM ZAVODU/UNIVERZI<sup>1,3</sup>,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>78,76</b>	<b>91,65</b>	<b>118,73</b>
enot gradiva/uporabnika	enot gradiva/uporabnika	enot gradiva/uporabnika

- ŠTEVILO ENOT KNJIŽNIČNEGA GRADIVA<sup>4</sup> GLEDE NA ŠTEVILO ŠTUDENTOV VPISANIH NA VISOKOŠOLSKI ZAVOD/UNIVERZO<sup>3</sup>,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>36,899</b>	<b>34,11</b>	<b>37,48</b>
enot gradiva/študenta	enot gradiva/študenta	enot gradiva/študenta

- ŠTEVILO ENOT KNJIŽNIČNEGA GRADIVA<sup>4</sup> GLEDE NA SKUPNO ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV<sup>2</sup>,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>42,85</b>	<b>48,19</b>	<b>60,90</b>
enot gradiva/uporabnika	enot gradiva/uporabnika	enot gradiva/uporabnika

- ŠTEVILO ENOT KNJIŽNIČNEGA GRADIVA<sup>4</sup> PRIDOBLJENIH Z NAKUPOM GLEDE NA ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV – ŠTUDENTOV IN ZAPOSLENIH NA VISOKOŠOLSLEM ZAVODU/UNIVERZI<sup>1,3</sup>,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>0,44</b>	<b>0,52</b>	<b>0,64</b>
enote gradiva/uporabnika	enote gradiva/uporabnika	enote gradiva/uporabnika

- ŠTEVILO ENOT KNJIŽNIČNEGA GRADIVA<sup>4</sup> PRIDOBLJENIH Z NAKUPOM GLEDE NA ŠTEVILO ŠTUDENTOV VPISANIH NA VISOKOŠOLSKI ZAVOD/UNIVERZO<sup>3</sup>,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>0,21</b>	<b>0,20</b>	<b>0,20</b>
enote gradiva/študenta	enote gradiva/študenta	enote gradiva/študenta

- ŠTEVILO ENOT KNJIŽNIČNEGA GRADIVA<sup>4</sup> PRIDOBLJENIH Z NAKUPOM GLEDE NA SKUPNO ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV<sup>2</sup>,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>0,24</b>	<b>0,27</b>	<b>0,33</b>
enot gradiva/uporabnika	enot gradiva/uporabnika	enot gradiva/uporabnika

- ŠTEVILO NASLOVOV PERIODIČNIH PUBLIKACIJ PRIDOBLJENIH Z NAKUPOM GLEDE NA ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV – ŠTUDENTOV IN ZAPOSLENIH NA VISOKOŠOLSLEM ZAVODU/UNIVERZI<sup>1,3</sup> (TISKANE IN ELEKTRONSKE REVIIJE),

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>0,29</b>	<b>0,59</b>	<b>0,72</b>
periodičnih publikacij/uporabnika	periodičnih publikacij/uporabnika – upoštevane tudi el. znanstvene revije	periodičnih publikacij/uporabnika – upoštevane tudi el. znanstvene revije

- ŠTEVILO NASLOVOV PERIODIČNIH PUBLIKACIJ PRIDOBLJENIH Z NAKUPOM GLEDE NA ŠTEVILO ŠTUDENTOV VPISANIH NA VISOKOŠOLSKI ZAVOD/UNIVERZO<sup>3</sup> (TISKANE IN ELEKTRONSKE REVIIJE),

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>0,14</b>	<b>0,22</b>	<b>0,24</b>
periodičnih publikacij / študenta	periodičnih publikacij/ študenta – upoštevane tudi el. znanstvene revije.	periodičnih publikacij/ študenta – upoštevane tudi el. znanstvene revije.

- ŠTEVILO NASLOVOV PERIODIČNIH PUBLIKACIJ PRIDOBLENIH Z NAKUPOM GLEDE NA SKUPNO ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV<sup>2</sup> (TISKANE IN ELEKTRONSKE REVIIJE),

2006/2007	2007/2008	2008/2009
0,16 periodičnih publikacij / uporabnika	<b>0,31</b> periodičnih publikacij /uporabnika – upoštevane tudi el. znanstvene revije	<b>0,39</b> periodičnih publikacij /uporabnika – upoštevane tudi el. znanstvene revije

- ŠTEVILO KREIRANIH/PREVZETIH BIBLIOGRAFSKIH ZAPISOV ZA BIBLIOGRAFIJO GLEDE NA ŠTEVILO ZAPOSLENIH VISOKOŠOLSКИH UČITELJEV, RAZISKOVALCEV IN SODELAVCEV VISOKOŠOLSKEGA ZAVODA,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>5,4</b> zapisov/uporabnika	<b>7,48</b> zapisov/uporabnika	<b>12,3</b> zapisov/uporabnika

- ŠTEVILO KREIRANIH/PREVZETIH BIBLIOGRAFSKIH ZAPISOV ZA BIBLIOGRAFIJO GLEDE NA ŠTEVILO DRUGIH UPORABNIKOV STORITVE,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>6,6</b> zapisov / uporabnika	<b>10,1</b> zapisov/uporabnika	<b>4</b> zapisov/uporabnika

- ODSOTOK GRADIVA V PROSTEM PRISTOPU,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
	<b>25 %</b> celotne zbirke oz. <b>30 %</b> zbirke (brez arhivskega izvoda)	<b>21,47 %</b> celotne zbirke oz. <b>25,28 %</b> zbirke (brez arhivskega izvoda)

#### 4.3 DEJAVNOST IZOBRAŽEVANJA (preglednica 7)

(obravnavano obdobje koledarsko leto 2008 – 1. 1. 2008-31.12. 2008)

- POVPREČNO ŠTEVILO UDELEŽENCEV RAZLIČNIH IZOBRAŽEVALNIH OBLIK (SKUPINE); (ŠTEVILO UDELEŽENCEV RAZLIČNIH IZOBRAŽEVALNIH OBLIK/ŠTEVILO IZVEDENIH RAZLIČNIH IZOBRAŽEVALNIH OBLIK),

2006/2007		2007/2008		2008/2009	
<b>29,51 %</b> udeležencev/ število študentov aktivnih uporabnikov	<b>14,81 %</b> udeležencev/ skupno število aktivnih uporabnikov	<b>33,4 %</b> udeležencev/ število študentov aktivnih uporabnikov	<b>16,2 %</b> udeležencev/ skupno število aktivnih uporabnikov	<b>42,0 %</b> udeležencev/ število študentov aktivnih	<b>20,5 %</b> udeležencev/ skupno število aktivnih uporabnikov

**INTERPRETACIJA: Področje izobraževanja smo v študijskem letu 2008/2009 dodatno intenzivirali, naraslo pa je tudi število udeležencev.**

#### 4.4 RAZVOJ POTENCIALOV KNJIŽNICE (preglednica 8)

(obravnavano obdobje študijsko leto 2008/2009 – 1. 10. 2008-30. 9. 2009)

- ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV - ŠTUDENTOV IN ZAPOSLENIH NA VISOKOŠOLSKEM ZAVODU/UNIVERZI<sup>1,3</sup> GLEDE NA ŠTEVILO STROKOVNIH DELAVCEV KNJIŽNICE,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>185,16</b>	<b>153,11</b>	<b>146,45</b>
uporabnikov/delavca	uporabnikov/delavca	uporabnikov/delavca

**INTERPRETACIJA:** Zaradi upada števila aktivnih uporabnikov – študentov in zaposlenih se je kazalnik izboljšal za 4,4 %.

- ŠTEVILO ŠTUDENTOV VPISANIH NA VISOKOŠOLSKI ZAVOD/UNIVERZO<sup>3</sup> GLEDE NA ŠTEVILO STROKOVNIH DELAVCEV KNJIŽNICE,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>426,98</b>	<b>455,88</b>	<b>442</b>
študentov/delavca	študentov/delavca	študentov/delavca

**INTERPRETACIJA:** Število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo se je v študijskem letu 2008/2009 znižalo in posledično se je kazalnik izboljšal za 3,1 %.

- SKUPNO ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV<sup>2</sup> GLEDE NA ŠTEVILO STROKOVNIH DELAVCEV KNJIŽNICE,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>338,48</b>	<b>291,81</b>	<b>272,28</b>
uporabnikov/delavca	uporabnikov/delavca	uporabnikov/delavca

**INTERPRETACIJA:** Zaradi upada števila aktivnih uporabnikov se je kazalnik izboljšal za 6,7 %.

#### 4.5 PROSTORI IN OPREMA (preglednica 9)

(obravnavano obdobje študijsko leto 2008/2009 – 1. 10. 2008-30. 9. 2009)

- ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV- ŠTUDENTOV IN ZAPOSLENIH NA VISOKOŠOLSKEM ZAVODU/UNIVERZI<sup>1,3</sup> GLEDE NA ŠTEVILO RAČUNALNIŠKIH DELOVNIH MEST,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>308,6</b>	<b>250,6</b>	<b>199,0</b>
uporabnikov / računalniško delovno mesto	uporabnikov / računalniško delovno mesto	uporabnikov / računalniško delovno mesto

**INTERPRETACIJA:** Univerzitetna knjižnica Maribor je povečala število računalniških delovnih mest in glede na upad števila aktivnih uporabnikov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi, se je kazalnik število aktivnih uporabnikov študentov in

**zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi glede na število računalniških delovnih mest izboljšal za 20,6 %.**

- ŠTEVILO ŠTUDENTOV VPISANIH NA VISOKOŠOLSKI ZAVOD/UNIVERZO<sup>3</sup> GLEDE NA ŠTEVILO RAČUNALNIŠKIH DELOVNIH MEST,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>711,63</b>	<b>746</b>	<b>600,6</b>
študentov / računalniško delovno mesto	študentov / računalniško delovno mesto	študentov / računalniško delovno mesto

**INTERPRETACIJA: Univerzitetna knjižnica Maribor je povečala število računalniških delovnih mest in upošteva zmanjšanje števila študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerz, se je kazalnik zvišal za 19,5 %.**

- SKUPNO ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV GLEDE NA ŠTEVILO RAČUNALNIŠKIH DELOVNIH MEST,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>564,13</b>	<b>477,5</b>	<b>370,0</b>
uporabnikov / računalniško delovno mesto	uporabnikov / računalniško delovno mesto	uporabnikov / računalniško delovno mesto

**INTERPRETACIJA: Univerzitetna knjižnica Maribor je povečala število računalniških delovnih mest in glede na upad skupnega števila aktivnih uporabnikov, se je kazalnik izboljšal za 22,5 %.**

- ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV ŠTUDENTOV IN ZAPOSLENIH NA VISOKOŠOLSKEM ZAVODU/UNIVERZI<sup>1,3</sup> GLEDE NA ŠTEVILO ČITALNIŠKIH SEDEŽEV,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>26,01</b>	<b>23,2</b>	<b>23,3</b>
uporabnikov/čitalniško mesto	uporabnikov/čitalniško mesto	uporabnikov/čitalniško mesto

**INTERPRETACIJA: Zaradi preureditve prostorov po obnovi in zmanjšanja števila čitalniških mest in zmanjšanja števila aktivnih uporabnikov je kazalnik je na enaki ravni kot v študijskem letu 2007/2008.**

- ŠTEVILO ŠTUDENTOV VPISANIH NA VISOKOŠOLSKI ZAVOD/UNIVERZO<sup>3</sup> GLEDE NA ŠTEVILO ČITALNIŠKIH SEDEŽEV,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>59,97</b>	<b>69,2</b>	<b>72,1</b>
študentov/čitalniško mesto	študentov/čitalniško mesto	študentov/čitalniško mesto

**INTERPRETACIJA: Kazalnik se je znižal za 4,2 %.**



- SKUPNO ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV GLEDE NA ŠTEVILO ČITALNIŠKIH SEDEŽEV,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>47,54</b> uporabnikov/čitalniško mesto	<b>44,3</b> uporabnikov/čitalniško mesto	<b>44,4</b> uporabnikov/čitalniško mesto

**INTERPRETACIJA: Kazalnik je ostal na enaki ravni kot v študijskem letu 2007/2008.**

- ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV – ŠTUDENTOV IN ZAPOSLENIH NA VISOKOŠOLSKEM ZAVODU/UNIVERZI<sup>1,3</sup> GLEDE NA VELIKOST KNJIŽNIČNEGA PROSTORA<sup>5</sup> V m<sup>2</sup>,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>0,93</b> uporabnikov/m <sup>2</sup>	<b>0,8</b> uporabnika/m <sup>2</sup>	<b>0,8</b> uporabnika/m <sup>2</sup>

**INTERPRETACIJA: Kazalnik je ostal na enaki ravni kot v študijskem letu 2007/2008.**

- ŠTEVILO ŠTUDENTOV VPISANIH NA VISOKOŠOLSKEM ZAVOD/UNIVERZO<sup>3</sup> GLEDE NA VELIKOST KNJIŽNIČNEGA PROSTORA<sup>5</sup> V m<sup>2</sup>,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>2,13</b> študenta/m <sup>2</sup>	<b>2,5</b> študenta/m <sup>2</sup>	<b>2,3</b> študenta/m <sup>2</sup>

**INTERPRETACIJA: Zaradi zmanjšanja števila vpisanih študentov na visokošolski zavod/univerzo se je kazalnik izboljšal za 8 %.**

- SKUPNO ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV GLEDE NA VELIKOST KNJIŽNIČNEGA PROSTORA<sup>5</sup> V m<sup>2</sup>,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>1,69</b> uporabnikov/m <sup>2</sup>	<b>1,6</b> uporabnikov/m <sup>2</sup>	<b>1,4</b> uporabnikov/m <sup>2</sup>

**INTERPRETACIJA: Zaradi upada števila aktivnih uporabnikov v študijskem letu 2008/2009 se je kazalnik izboljšal za 12,5 %.**

## 4.6 IZDATKI KNJIŽNICE

(obravnavano koledarsko leto 2008 – 1. 1. 2008-31. 12. 2008)

- DELEŽ SREDSTEV<sup>6</sup> ZA NAKUP KNJIŽNIČNEGA GRADIVA GLEDE NA CELOTNE PRIHODKE VISOKOŠOLSKE/UNIVERZITETNE KNJIŽNICE,

2006/2007	2007/2008*	2008/2009
<b>20,9 %</b>	<b>20,9 %</b>	<b>20,6 %</b>

**INTERPRETACIJA: Delež sredstev za nakup knjižničnega gradiva glede na celotne prihodke knjižnice se je znižal za 0,3 %.**

- CELOTNI PRIHODKI KNJIŽNICE<sup>6</sup> GLEDE NA ŠTEVILO AKTIVNIH UPORABNIKOV,

2006/2007	2007/2008*	2008/2009
<b>135,11</b> EUR/uporabnika	<b>148,10</b> EUR/uporabnika	<b>199,70</b> EUR/uporabnika

**INTERPRETACIJA: Celotni prihodek knjižnice glede na število aktivnih uporabnikov se je zvišal za 51,60 EUR/uporabnika oz. za 34,8 %.**

\*Za študijsko leto 2007/2008 smo v tem poročilu upoštevali popravek podatkov Samoevalvacijskega poročila UKM za študijsko leto 2007/2008.

- DELEŽ SREDSTEV<sup>6</sup> ZA KNJIŽNICO V CELOTNIH PRIHODKIH VISOKOŠOLSKEGA ZAVODA,

2006/2007	2007/2008	2008/2009
<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Opombe:

<sup>1</sup> *aktivni uporabniki – študenti in zaposleni na visokošolskem zavodu/univerzi*<sup>1</sup> so študentje in zaposleni na visokošolskem zavodu/univerzi<sup>3</sup>, ki so v obravnavanem obdobju opravili vsaj eno transakcijo v sistemu COBISS/Izposoja

<sup>2</sup> *skupno število aktivnih uporabnikov* so vsi uporabniki, ki so v obravnavanem obdobju opravili vsaj eno transakcijo v sistemu COBISS/Izposoja.

<sup>3</sup> »univerze« velja za Univerzitetno knjižnico Maribor, medtem ko visokošolska knjižnica upošteva število uporabnikov<sup>1,2</sup> matičnega visokošolskega zavoda.

<sup>4</sup> *število enot knjižničnega gradiva* - upoštevajo se inventarizirane enote knjižničnega gradiva; pri serijskih (tiskanih) publikacijah se upošteva kot eno enoto en inventariziran letnik publikacije.

<sup>5</sup> *velikost knjižničnega prostora* - površina namenjena uporabnikom.

<sup>6</sup> *sredstev* - upoštevajo se sredstva od vseh prihodkov za izvajanje javne službe in nakup knjižničnega gradiva (viri: proračun RS-MVZT (izobraževalna dejavnost), proračun RS-MVZT oz ARRS (raziskovalna dejavnost), Proračun RS-MVZT (drugi proračunski viri), Evropski proračun-razpisi izven proračuna RS, druga sredstva za izvajanje javne službe (izredni študij), prihodki od prodaje blaga na trgu)

<sup>7</sup> *število vpogledov (povzetek, polno besedilo)* - poroča Univerzitetna knjižnica Maribor za celotno Univerzo v Mariboru

<sup>8</sup> *Spletno mesto knjižnice* je nabor spletnih strani na določeni internetni domeni, ki jih je objavila knjižnica, z namenom omogočiti dostop do knjižničnih storitev in gradiva. Elektronskih virov dostopnih na daljavo, ki so del knjižnične zbirke, ne štejemo za spletno mesto knjižnice.

<sup>9</sup> *Virtualni obisk* je zahtevek, ki ga uporabnik posreduje spletnemu mestu knjižnice. Kot virtualne obiske se štejejo obiski z IP naslovov, ki so locirani izven prostorov knjižnice.

## 5 ANALIZA REALIZACIJE ZASTAVLJENIH NALOG V OKVIRU AKCIJSKEGA NAČRTA SAMOEVALVACIJSKEGA POROČILA UNIVERZITETNE KNJIŽNICE MARIBOR ZA ŠTUDIJSKO LETO 2007/2008

ZASTAVLJENE NALOGE V OKVIRU AKCIJSKEGA NAČRTA	REALIZACIJA
<b>Prizadevanje za zviševanje deleža študentov, vpisanih na UM, da bi postali aktivni uporabniki UKM</b>	
Analiza ankete o zadovoljstvu uporabnikov s storitvami UKM in načrtovanje nadaljnjih aktivnosti na podlagi rezultatov ankete.	Zastavljena naloga je bila realizirana februarja 2009. Na podlagi analize smo v UKM izmerili organizacijsko klimo ter zadovoljstvo uporabnikov s knjižničnimi storitvami. Z 31. marcem 2008 je Univerzitetna knjižnica Maribor na pobudo študentov Univerze v Mariboru uvedla podaljšanje odpiralnega časa med tednom in sicer do 21. ure. 53 % vprašanih je zelo zadovoljnih s to poslovno potezo vodstva UKM. Le 4 % vprašanih je v študijskem letu 2007/2008 obiskalo UKM tudi zvečer v času podaljšanega odpiralnega časa od 19. do 21. ure, vendar glede na to, da so zelo zadovoljni (53 %), da je bil podaljšan odpiralni čas uveden, ocenjujemo, da cenijo to možnost, da lahko knjižnico obiščejo tudi do 21. ure. Zvečer so uporabniki najraje obiskali knjižnico zaradi uporabe čitalnice za delo in študij, sledi razlog - prelistavanje revij in časopisov. Popoldne, ko je knjižnica najbolj obiskana, so si uporabniki najraje izposodili študijsko gradivo in uporabili knjižnico kot prostor za študij. 79 % vprašanih je bilo zadovoljnih oziroma zelo zadovoljnih s prenovo UKM-a oziroma vzpostavitvijo boljših bioklimatskih razmer in s tem študijskih pogojev v knjižnici. Večinoma so bili uporabniki s prostori in opremo Univerzitetne knjižnice Maribor zadovoljni oz. zelo zadovoljni. Po njihovem mnenju bi morali posvetiti več pozornosti ureditvi prostorov za skupinsko delo in številu računalniških delovnih postaj.
Analiza razpoložljivosti in dostopnosti visokošolskih učbenikov v UKM; identifikacija elektronskih visokošolskih učbenikov Univerze v Mariboru; oblikovanje spletne učne zbirke UM v povezavi z univerzitetnim e-učnim okoljem – 1. faza	Realizirano
Uvedba dnevne časopisne čitalnice v avli UKM s slovenskimi in tujimi časniki ter tedniki	Realizirano
Implementacija spletne strani UKM v angleškem jeziku	Delno realizirano
Nadaljevanje 2. faze posodobitve bioklimatskih razmer UKM (obnova velike čitalnice in prostorov za delo v skupinah)	Nerealizirano

<b>Permanently spremljanje razvoja študijskih in raziskovalnih področij Univerze v Mariboru in ažurno prilagajanje knjižničnih zbirk potrebam pedagoškega, znanstvenoraziskovalnega in strokovnega dela na univerzi</b>	
Izdelava smernic za vzpostavitev knjižnice in upravljanje knjižnične dejavnosti in zbirk na osnovi sodobnih standardov knjižnično informacijske dejavnosti	Delno realizirano Izdelana je informacijska podpora izdelavi smernic za vzpostavitev knjižnice in upravljanje knjižnične dejavnosti in zbirk na osnovi sodobnih standardov knjižnično informacijske dejavnosti. Opravljen je posnetek stanja razvoja knjižnične dejavnosti na Univerzi v Mariboru ter izpostavljena problematika, ki odstopa od sodobnih priporočil razvite knjižnične dejavnosti v visokem šolstvu.
Analiza potreb po informacijskih virih Fakultete za energetiko	Realizirano Izdelan je seznam vseh predpisanih učbenikov in drugih virov po posameznih predmetih in nosilcih le teh. V programsko aplikacijo C3 so bili evidentirani predlogi nakupa. Gradivo je namenjeno prostemu pristopu in Učni zbirki. V primeru starejšega gradiva j bila poiskano alternativno novejšo gradivo in gradivo sorodne tematike.
Analiza potreb po informacijskih virih Fakultete za turizem	Realizirano Izdelana je analiza potreb po informacijskih virih Fakultete za turizem, ki pa zaradi časovnega odmika delovanja fakultete (študijsko leto 2010/2011) ni popolna, ker ustreznih podatkov še ni na razpolago. V funkciji UKM kot osrednje univerzitetne knjižnice lahko nudimo podporo pri uvajanju knjižnične dejavnosti na fakulteti.
<b>Posodobitev ponudbe na področju izobraževanja uporabnikov v skladu z razvojem dejavnosti in informacijske tehnologije</b>	
Izdelava nove vsebinske sheme na področju izobraževanja uporabnikov	Realizirano  <b>PREDLOG IZOBRAŽEVALNE DEJAVNOSTI V UKM</b>  <b>1. IZ POSLANSTVA</b>  Univerzitetna knjižnica Maribor je učni center, ki s svojimi zbirkami in storitvami služi procesom izobraževanja, poučevanja in raziskovanja na Univerzi v Mariboru, intelektualni osebni in strokovni rasti ter vseživljenjskemu izobraževanju uporabnikov.  Vloga knjižnice kot učnega centra je osrednjega pomena za realizacijo učnih ciljev. Kakovost zbirk, njihova relevantnost za obstoječe izobraževalne programe ter pogostost njihove uporabe, strokovno usposobljeni delavci in ustvarjalne okoliščine so temeljne značilnosti takšnega centra. Učno osebje mora v okviru izobraževalnega procesa nenehno poudarjati pomen informacijskih virov, ki predstavljajo dejavnik strokovne ter osebne rasti in razvoja vsakega posameznika. Pomemben vidik k ustvarjalnosti in napredku na področju informacijskega opismenjevanja študentov predstavlja tudi spodbujanje sodelovanja med pedagoškimi delavci in bibliotekarji, tako s sodelovanjem pri pripravi učnih načrtov, motiviranju študentov, kot tudi pri preverjanju njihove uspešnosti (pismenosti). Uvedba izobraževalnega portala bi nudila možnost pospeševanja, širjenja in izboljšanja informacijske pismenosti. V omenjenem oziru je pomembna je tudi promocija knjižnice v smislu »Knjižnica - učni center - prostor druženja in informiranosti.« Uspešnost dela knjižnice se vrednosti preko večletnega spremljanja preko številnih kazalcev uspešnosti, tako z vidika uporabnikov, kakor tudi finančnega vidika, vidika notranjih poslovnih procesov ter z vidika razvijanja potencialov knjižnice.  <b>2. DEJAVNOST NA PODROČJU IZOBRAŽEVANJA UPORABNIKOV</b>  Z organizacijo in izvajanjem izobraževalne dejavnosti, vsebinskimi spremembami izobraževalnih programov, načrtovanim, povečanim obsegom kakovostnih programov za študente ter prenovo izobraževalnega portala - vzpostavitev elektronske komunikacije z uporabniki 24 ur na dan vse dni v tednu vse dni v letu, s ponudbo v obliki digitaliziranih priročnikov (e-tečaji, e-priročniki,), vzpostavitvijo skupine v socialnem omrežju Facebook (postani prijatelj UKM na Facebooku), z informiranjem študentov in zaposlenih na univerzi preko izobraževalnega linka o dostopu do brezplačne programske opreme MSDN-AA ter pristopom inštitucije k članstvu MSA za zaposlene v UKM ter dostopom do

statističnega programskega paketa SPSS bo knjižnica izboljšala kakovost svojih izobraževalnih programov, s tem pa posledično vplivala na večjo informacijsko usposobljenost uporabnikov. Ob vsakoletnem realiziranem programu iz 25. in 26. člena Pravilnika o splošnih pogojih poslovanja UKM ter njene vizije, bi navedeno predstavljalo nadgradnjo izobraževalne dejavnosti ter možnost ohranjanja kvalitete kljub okrnjeni finančni situaciji.

### 3. SEZNAM IZOBRAŽEVALNIH VSEBIN

#### **INFORMACIJSKO OPISMENJEVANJE ŠTUDENTOV**

##### 3.1 OPISMENJEVANJE ŠTUDENTOV NARAVOSLOVJA IN TEHNIKE ZA AKTIVNE UPORABNIKE KNJIŽNIC

- Predstavitev informacijskih virov v UKM iz področja medicine in zdravstvene nege (1. letnik za študente FZN)
- Predstavitev informacijskih virov in literature o vretenčarjih (VERTEBRATA) v UKM (3. letnik, dvopredmetna biologija na FNM).
- Predstavitev informacijskih virov s področja Ekologije z naravovarstvom za PNM
- Predstavitev informacijskih virov v UKM iz področja kemije in kemijske tehnologije - Predstavitev informacijskih virov v UKM s področja lesarstva

##### 3.2 OPISMENJEVANJE ŠTUDENTOV DRUŽBOSLOVJA IN HUMANISTIKE ZA AKTIVNE UPORABNIKE KNJIŽNICE

- Predstavitev informacijskih virov v UKM za prevajalce
- Predstavitev informacijskih virov v UKM PEFMB za angliste, germaniste
- Predstavitev informacijskih virov v UKM študentom Pedagoške fakulteta Maribor – smer razredni pouk
- EDC - predstavitev informacijskih virov dostopnih v UKM

#### **INFORMACIJSKO OPISMENJEVANJE DIJAKOV**

##### 3.3 INFORMACIJSKO OPISMENJEVANJE DIJAKOV 1. IN 2. LET.

##### 3.4 INFORMACIJSKO OPISMENJEVANJE DIJAKOV 3. IN 4. LET.

#### 4. ZBIRKA PATENTOV – PATLIB Center UKM

5. NAČELA ZNANSTVENEGA PUBLICIRANJA IN TIPOLOGIJA DOKUMENTOV ali Bibliografija, znanstvena dokumentacija – oprema teksta ter uporaba orodja za upravljanje osebnih bibliografskih zbirk npr. EndNote,...

6. UPORABA PROGRAMSKE OPREME MICROSOFT OFFICE PRI RAZISKOVALNEM DELU ŠTUDENTOV UM (Word, Excel, PowerPoint,...).

7. UPORABA SPLETNIH ISKALNIKOV PRI ZNANSTVENORAZISKOVALNEM DELU NA UM

8. PREDSTAVITVE NOVOSTI

9. VODENI OGLEDI PO UKM, PREDSTAVITVE ZA TUJCE

10. PREDSTAVITVE UKM STROKI

11. ZAPOSLOVANJE V KNJIŽNICAH IN LIK BIBLIOTEKARJA

12. ENOTA ZA DOMOZNANSTVO UKM

### 13. INDIVIDUALNO IZOBRAŽEVANJE

#### 4. CILJI ZA POVEČANJE IN ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI IZOBRAŽEVALNEGA PROCESA

Izobraževanje uporabnikov želimo povezati s cilji sodobnega univerzitetnega izobraževanja kot so razvijanje kreativnosti, kritičnega mišljenja in sposobnostjo reševanja problemov (Patricia Knapp, Filo, 1993, str.32), jim ob prenovljenih in sodobnih programih in storitvah nuditi podporo pri izobraževalnem procesu v povezavi z izhodišči za uveljavljanje informacijske pismenosti na univerzah v Sloveniji.

- učinkovita uporaba informacij za doseg določenega cilja;
- znajo učinkovito pridobiti potrebne informacije;
- znajo opredeliti vrsto in obseg potrebnih informacij;
- znajo kritično ovrednotiti poiskano informacijo oz. vir ter vključiti izbrano informacijo v svojo kognitivno strukturo in vrednostni sistem;
- razumejo ekonomske, pravne in družbene vidike uporabe informacij ter pridobivanja in uporabo informacij v skladu z etičnimi pravili in pravnimi predpisi;
- seznanijo se s poslanstvom knjižnic prihodnosti, ki naj bi jo uporabniki dojemali, ne le kot koristno, uporabno ustanovo, ampak tudi kot prostor druženja in informiranosti (ALA Information Power, Guidelines for School Library media program [www.ala.org](http://www.ala.org)).
- dostop do izobraževanja na daljavo

#### 5. IZVEDBENE NALOGE V LETU 2009 ZA POVEČANJE IN ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI IZOBRAŽEVALNEGA PROCESA

##### IZOBRAŽEVALNI PORTAL

Z domače strani UKM bi omogočili linke/dostop do izobraževanja na daljavo oz. storitev spletnega učenja, komuniciranja v socialnem omrežju facebook, informacije o dostopu do brezplačne programske opreme ter registracija za zaposlene v UKM, dostop do programskega paketa SPSS, možnost testiranja podatkovnih zbirk in paketov e časopisov.

##### SPLETNO UČENJE – IZUM

Brezplačni tečaji preko spleta, ki jih nudi Inštitut informacijskih znanosti v Mariboru.

##### COBISS/OPAC Online javno dostopni katalogi

Uporaba baz podatkov s polnimi besedili

Uporaba servisa Web of Science (baze podatkov z indeksi citiranosti).

##### PRIROČNIKI

Priročnik za uporabo informacijskega servisa Science Direct

COBISS/OPAC

WOSBaze podatkov s polnimi besedili

##### PREDSTAVITVE (v PowerPointu)

- GVIN
- Urad Republike Slovenije za intelektualno lastnino
- Načela znanstvenega publiciranja in tipologija dokumentov v sistemu COBIS

##### TESTIRANJA PODATKOVNIH ZBIRK IN PAKETOV E-ČASOPISOV

VZPOSTAVITEV SKUPINE V SOCIALNEM OMREŽJU FACEBOOK – POSTANI PRIJATELJ UKM NA FACEBOOKU

	<p><b>DOSTOP DO BREZPLAČNE PROGRAMSKE OPREME</b></p> <p>Univerza v Mariboru je članica "MSDN Academic Alliance" ter omogoča vsem študentom in zaposlenim na UM uporabo licenčne programske opreme podjetja Microsoft. Omogočen jim je neomejen dostop do programske opreme, tehnologij in orodij, ki jih lahko uporabljajo tudi na svojih osebnih računalnikih doma v izobraževalne in nekomercialne namene.</p> <p><b>6. DEJAVNOST NA PODROČJU IZOBRAŽEVANJA ZAPOSLENIH</b></p> <p>UKM bo nadaljevala z organizacijo in izvajanjem izobraževalne dejavnosti v oblikah krajših izobraževanj (seminarji, posveti, tečaji, ...), prenovljenim in dopoljenim programom internega izobraževanja, obiski strokovnih razstav, sodelovanjem v mednarodni izmenjavi bibliotekarskih združenj, v obliki samoizobraževanja delavcev izven delovnega časa, s seznanjanjem zaposlenih z novostmi v stroki ter s prenosom novo pridobljenih znanj (pisno ali ustno) sodelavcem, ... Z navedenim ne bo samo izboljšala strokovno usposobljenost zaposlenih, ampak bo spodbujala sodelovanje in timsko delo, ki predstavlja pomemben segment pri razvoju in inovativnosti vsake organizacije.</p> <p>UKM se zaveda, da predstavlja razvoj zaposlenih sestavni del vodenja in managementa vsake organizacije. Osnovna dilema pri izobraževanju zaposlenih se nanaša na omejena finančna sredstva, Da bi UKM ohranila visoko raven znanja in spretnosti zaposlenih, mora biti nenehno središče vseživljenjskega izobraževanja v skladu z organizacijskimi cilji ter vizijo knjižnice.</p> <p>Kljub omejenim finančnim sredstvom, lahko UKM sledi svojim ciljem in viziji po kakovosti ter njeni raznolikosti in napredku, ob ugotovitvi dejanske potrebe po izobraževanju v povezavi s ciljnim potrebami zaposlenih ob uskladitvi s potrebami in željami posameznikov in izboru ustrezne ponudbe izobraževalnih vsebin.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanentna izobraževanja knjižničnih delavcev;</li> <li>• Predstavitve zaposlenih UKM v obliki prenosa informacij s posvetovanj, seminarjev, tečajev....(obveščanje sodelavcev o zanimivostih, novostih, obiskih, ogledih, ...);</li> <li>• Predstavitvami zaposlenih v knjižnicah KISUM-a ter širše o izsledkih znanstvenoraziskovalnega dela na področju bibliotekarke stroke sodelavcem, študentom ter širši javnosti;</li> <li>• Spodbujati spletno učenje med zaposlenimi (kar bi bilo ob dobri organizaciji, medsebojnem sodelovanju zaposlenih ter zagotovitvi strokovne pomoči, prostora in časa tudi izvedljivo).</li> <li>• Spodbujati samoizobraževanje delavcev izven delovnega časa.</li> </ul>
<b>Optimiranje delovnih procesov</b>	
<p>Optimizacija in racionalizacija delovnih postopkov - obdelava knjižničnega gradiva</p>	<p style="text-align: center;">Delno realizirano</p> <p>V letu 2009 smo v UKM pričeli s projektom optimizacije in racionalizacije delovnih postopkov, kjer smo v 1. fazi posneli sedanje stanje in določili ozka grla.</p>

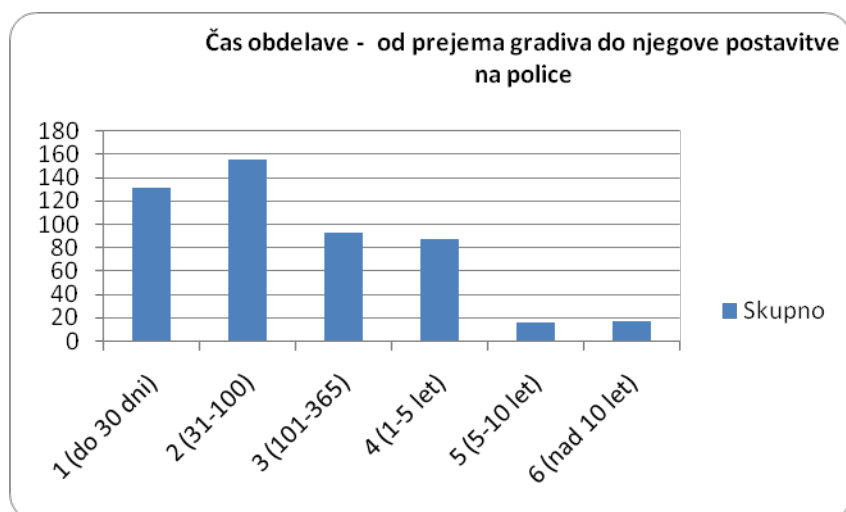
Uvedba kazalca uspešnosti  
»od nabave do police«

Realizirano

Merili smo čas obdelave gradiva *od prejema gradiva v knjižnico do njegove postavitve na police* (oz. do brisanja statusa v obdelavi). Meritve smo po omenjeni metodologiji izvedli prvič – vseh zapisov je bilo 8.504, meritve smo izvedli na vzorcu 500 zapisov. Izhajali smo iz delovne kode za dokončno obdelano gradivo po strokovnih področjih (na koncu postopka) – analiza izvedena na celoti. Vključili smo le monografsko gradivo, ne glede na način nabave (izločili smo arhivske izvode in dvojnične izvode, ki so že imeli delovno kodo dokončne obdelave pri prejšnjem izvodu). Ugotovili smo pomanjkljivost podatkov, potrebnih za merjenje.

Predlogi:

1. Merjenje časa od zaznane potrebe po nekem naslovu do prejema – akcesijski postopek.
2. Izvajati meritve 5 let vsako leto po isti metodologiji, nato na določeno časovno obdobje – dopolniti metodologijo.
3. Obstoječe meritve dopolniti z meritvami, ki izhajajo 'od začetka'; izvesti še analizo po strokovnih področjih;
4. Izvesti meritve še na drugem gradivu.
5. Zagotoviti natančnost pri vnosu podatkov.



Rezultati:

- Največ gradiva je (od prejema) obdelanega v času od *dveh do treh mesecev*, kar je še sprejemljivo – strokovna literatura pozna le formulacijo do 1 meseca. Sledi ji čas obdelave do 1 meseca, kar je pozitivno.
- Obstaja še relativno visok delež gradiva, ki se obdela v času od 1 do 5 let, kar je porazno, in nedopustne manjše kategorije, od 5 do 10 in nad 10 let.

Predlog:

- Čas je potrebno absolutno skrajšati, s primerno prerazporeditvijo kadrov in delovnih postopkov glede na ustreznost in privilegije kadrov.



## 6 AKCIJSKI NAČRT NA PODLAGI SAMOEVALVACIJSKEGA POROČILA ZA ŠTUDIJSKO LETO 2008/2009

Pri pregledu rezultatov izračunanih kazalcev uspešnosti knjižnične dejavnosti Univerzitetne knjižnice Maribor smo zastavili naslednje naloge:

1. PRIZADEVANJE ZA ZVIŠEVANJE DELEŽA ŠTUDENTOV, VPISANIH NA UM, DA  
BI POSTALI AKTIVNI UPORABNIKI UKM:

a) akcije, ki pritegnejo študente,

---

- **analiza ankete o zadovoljstvu uporabnikov s storitvami UKM (zadolžena: Nina Ring, rok: februar 2010)**

b) zvišanje števila razpoložljivih visokošolskih učbenikov,

---

- **analiza razpoložljivosti in dostopnosti visokošolskih učbenikov v UKM, identifikacija elektronskih visokošolskih učbenikov Univerze v Mariboru, oblikovanje spletne učne zbirke UM v povezavi z univerzitetnim e-učnim okoljem – 2. faza (koordinator: Mirjana Gazvoda, rok: september 2010)**

c) uvedba storitev, zanimivih za študente oz. promocija obstoječih,

---

- **implementacija spletne strani UKM v nemškem jeziku (zadolžena: Bojan Oštir, Dunja Legat; rok: september 2010)**

d) posodobitev čitalniških mest in prostorov za delo v skupinah,

---

- **nadaljevanje 2. faze posodobitve bioklimatskih razmer UKM (obnova velike čitalnice in prostorov za delo v skupinah) (v primeru odobritve investicije).**

2. PERMANENTNO SPREMLJANJE RAZVOJA ŠTUDIJSKIH IN RAZISKOVALNIH  
PODROČIJ UNIVERZE V MARIBORU IN AŽURNO PRILAGAJANJE  
KNJIŽNIČNIH ZBIK POTREBAM PEDAGOŠKEGA,  
ZNANSTVENORAZISKOVALNEGA IN STROKOVNEGA DELA NA UNIVERZI,

- izdelava smernic za vzpostavitev knjižnice in upravljanje knjižnične dejavnosti in zbirk na osnovi sodobnih standardov knjižnično informacijske dejavnosti - 2. faza (zadolženi: Sandra Kurnik Zupanič, mag. Dunja Legat, rok: september 2010)
3. NOVE STORITVE NA PODROČJU IZOBRAŽEVANJA UPORABNIKOV V SKLADU Z RAZVOJEM DEJAVNOSTI IN INFORMACIJSKE TEHNOLOGIJE
- pričetek izvajanja izobraževanja uporabnikov v skladu z novo vsebinsko shemo (koordinator: Breda Brezovšek, Tina Šrot; rok: september 2010)
  - akcija promocije knjižničnih storitev – knjižničarji tutorji (koordinator: Tina Šrot; rok: oktober 2009)
4. OPTIMIRANJE DELOVNIH PROCESOV
- a) optimiranje delovnih postopkov - obdelava knjižničnega gradiva (nadgradnja kazalca uspešnosti od »nabave do police«)
- merjenje časa od zaznane potrebe po nekem naslovu do prejema – akcesijski postopek (koordinator: Bojan Oštir; rok: september 2010)
  - izvajanje meritev 5 let vsako leto po isti metodologiji, nato na določeno časovno obdobje – dopolnitev metodologije (koordinator: mag. Branka Kerec, rok: junij 2010)
  - analiza dobljenih rezultatov po strokovnih področjih in meritve na drugi vrsti gradiva (koordinator: mag. Branka Kerec, september 2010)
5. VREDNOTENJE USPEŠNOSTI KNJIŽNIČNE DEJAVNOSTI UNIVERZITETNE KNJIŽNICE MARIBOR NA PODLAGI VHODNIH STROŠKOV IN KONČNIH UČINKOV NA DEJAVNOST UNIVERZE.
- izvedba vrednotenja v sodelovanju z Narodno in univerzitetno knjižnico Ljubljana (koordinatorki: mag. Dunja Legat, Sandra Kurnik Zupanič, rok: september 2010)

## 7 ZAKLJUČEK

Z analizami različnih segmentov dejavnosti v knjižnici in s predlogi rešitev kratkoročnega in dolgoročnega značaja bo Komisija za kakovost UKM nadaljevala tudi v bodoče. V pričujočem poročilu smo tretjič analizirali knjižnično dejavnost s pomočjo kazalnikov uspešnosti, ki jih bomo tudi v bodoče permanentno uporabljali in nadgrajevali. Ta metodologija nam omogoča spremljanje gibanj in trendov v različnih segmentih dejavnosti. Zraven analiz specifičnih segmentov knjižnične dejavnosti je Komisija z vzpostavitvijo enotnih samoevalvacijskih kazalnikov uspešnosti knjižnične dejavnosti vzpostavila sistematično evalvacijo dejavnosti knjižnice in oblikovanje kriterijev kakovosti, po katerih se evalvacija letno izvaja v skladu z veljavnimi standardi in priporočili stroke in univerze. Uvajanje statističnih in sistemskih metod vrednotenja uspešnosti je podlaga v procesih odločanja, hkrati pa imamo z njimi dokument, s katerim lahko utemeljeno in argumentirano predstavimo kakovost storitev in ustanove in potrebe za nadaljnji razvoj dejavnosti partnerjem, ki so vpleteni v sistem sprememb.



## **PRILOGA 1**

**KAZALCI USPEŠNOSTI KNJIŽNIČNE DEJAVNOSTI V  
UNIVERZITETNI KNJIŽNICI MARIBOR  
za študijsko leto 2008/2009**

## I. UPORABNIKI, STORITVE

(obravnavano obdobje študijsko leto 2008/2009 – 1.10.2008-30.9.2009)

**Preglednica 5: Kakovost storitev na področju dela z uporabniki**

DELEŽ		Število aktivnih uporabnikov - študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi <sup>1,3</sup>	Število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo <sup>3</sup>	Skupno število aktivnih uporabnikov <sup>2</sup>
		7.762	23.426	14.431
Število študentov – aktivnih uporabnikov na visokošolskem zavodu/univerzi <sup>1,3</sup>	7.058		30,1%	
Število aktivnih uporabnikov - študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi <sup>1,3</sup>	7.762			53,8%
Število izposojenih enot knjižničnega gradiva	203.464	26,1 izposoj	8,7 izposoj	14,1 izposoj
Število vpogledov (povzetek, polno besedilo) <sup>7</sup> v elektronske vire	285.082	38,5 vpogledov	12,2 vpogledov	19,8 vpogledov
Število obiskov spletnega mesta knjižnice	456.642	58,83 obiskov	19,49 obiskov	31,85 obiskov
Število obiskov spletnega mesta izven prostorov knjižnice (virtualni obisk)	418.918	53,97 obiskov	17,88 obiskov	29,03 obiskov

## II. KNJIŽNIČNA ZBIRKA

(obravnavano koledarsko leto 2008 – 1.1.2008-31.12.2008)

**Preglednica 6: Kakovost knjižnične zbirke**

DELEŽ				Število aktivnih uporabnikov- študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi <sup>1-3</sup>	Število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo <sup>3</sup>	Skupno število aktivnih uporabnikov <sup>2</sup>	Število zaposlenih visokoš. učiteljev, raziskovalcev in sodelavcev visokoš. zavoda	Drugi uporabniki storitve (izpolni UKM)	
									7.396 (2008)
Število enot knjižničnega gradiva (celotna zbirka upoštevajoč odpis)	878.123			118,73	37,48	60,9			
Število enot knjižničnega gradiva <sup>4</sup> (prirast 2008)	knjige, brošure	19.836	39.052	2,68	5,28	1,67	4,49	2,71	
	disertacije, magistrske, diplomske naloge	5.539		0,75			0,24		
	serijske publikacije (tisk)	6.217		0,84			0,26		0,43
	avdiovizualno gradivo	5.603		0,76			0,24		0,39
	elektronske publ. na fiz. nosilcih	566		0,08			0,02		0,04
	drugo neknjižno gradivo	1.291		0,17			0,05		0,09

Število enot knjižničnega gradiva <sup>4</sup> pridobljenih z nakupom (prirast 2008)	knjige, brošure	3.165	4.736	0,43	0,64	0,13	0,20	0,22	0,33		
	disertacije, magistrske, diplomske naloge	272		0,04		0,01		0,02			
	serijske publikacije (tisk)	622		0,08		0,03		0,04			
	avdiovizualno gradivo	593		0,08		0,02		0,04			
	elektronske publ. na fiz. nosilcih	22		0,002		0,00		0,001			
	drugo neknjižno gradivo	62		0,01		0,002		0,004			
Število naslovov serijskih publikacij pridobljenih z nakupom (prirast 2008)	tiskane	2577	5.607	0,75	0,24	0,39					
	elektronske*	3030									
Število kreiranih/prevzetih bibliografskih zapisov za bibliografijo (prirast 2008)	486/187						0,37/0,18	9/3,46			

\*konzorcijsko nabavljene el. serijske publikacije navaja UKM.



### III. DEJAVNOST IZOBRAŽEVANJA

(obravnava obdobje študijsko leto 2008/2009 – 1.10.2008-30.9.2009)

**Preglednica 7: Izobraževalna dejavnost**

DELEŽ		Število študentov UM - aktivni uporabnik	Skupno število aktivnih uporabnikov
		7.058	14.431
Število udeležencev različnih izobraževalnih oblik	2.962	42 %	20,5 %

### IV. RAZVOJ POTENCIALOV KNJIŽNICE

(obravnava obdobje študijsko leto 2008/2009 – 1.10.2008-30.9.2009)

**Preglednica 8: Razvitost potencialov knjižnice**

DELEŽ		Število strokovnih delavcev knjižnice
		53
Število aktivnih uporabnikov- študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi <sup>1,3</sup>	7.762	146,45
Število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo <sup>3</sup>	23.426	442
Skupno število aktivnih uporabnikov	14.431	272,28

## V. PROSTORI IN OPREMA

(obravnavano obdobje študijsko leto 2008/2009 – 1.10.2008-30.9.2009)

### Preglednica 9: Prostori in oprema

DELEŽ		Število računalniških delovnih mest	Število čitalniških sedežev	Velikost knjižničnega prostora <sup>5</sup>
		39	325	10.000 m <sup>2</sup>
Število aktivnih uporabnikov- študentov in zaposlenih na visokošolskem zavodu/univerzi <sup>1,3</sup>	7.762	199,0	23,9	0,8
Število študentov vpisanih na visokošolski zavod/univerzo <sup>3</sup>	23.426	600,6	72,1	2,3
Skupno število aktivnih uporabnikov <sup>2</sup>	14.431	370,0	44,4	1,4

<sup>1</sup> *aktivni uporabniki – študenti in zaposleni na visokošolskem zavodu/univerzi*<sup>1</sup> so študentje in zaposleni na visokošolskem zavodu/univerzi<sup>3</sup>, ki so v obravnavanem obdobju opravili vsaj eno transakcijo v sistemu COBISS/Izposoja

<sup>2</sup> *skupno število aktivnih uporabnikov* so vsi uporabniki, ki so v obravnavanem obdobju opravili vsaj eno transakcijo v sistemu COBISS/Izposoja.

<sup>3</sup> »/univerze« velja za Univerzitetno knjižnico Maribor, medtem ko visokošolska knjižnica upošteva število uporabnikov<sup>1,2</sup> matičnega visokošolskega zavoda.

<sup>4</sup> *število enot knjižničnega gradiva* - upoštevajo se inventarizirane enote knjižničnega gradiva; pri serijskih (tiskanih) publikacijah se upošteva kot eno enoto en inventariziran letnik publikacije.

<sup>5</sup> *velikost knjižničnega prostora* - površina namenjena uporabnikom.

<sup>6</sup> *sredstev* - upoštevajo se sredstva od vseh prihodkov za izvajanje javne službe in nakup knjižničnega gradiva (viri: proračun RS-MVZT (izobraževalna dejavnost), proračun RS-MVZT oz ARRS (raziskovalna dejavnost), Proračun RS-MVZT (drugi proračunski viri), Evropski proračun-razpisi izven proračuna RS, druga sredstva za izvajanje javne službe (izredni študij), prihodki od prodaje blaga na trgu)

<sup>7</sup> *število vpogledov (povzetek, polno besedilo)* - poroča Univerzitetna knjižnica Maribor za celotno Univerzo v Mariboru

<sup>8</sup> *Spletno mesto knjižnice* je nabor spletnih strani na določeni internetni domeni, ki jih je objavila knjižnica, z namenom omogočiti dostop do knjižničnih storitev in gradiva. Elektronskih virov dostopnih na daljavo, ki so del knjižnične zbirke, ne štejemo za spletno mesto knjižnice.

<sup>9</sup> *Virtualni obisk* je zahtevek, ki ga uporabnik posreduje spletnemu mestu knjižnice. Kot virtualne obiske se štejejo obiski z IP naslovov, ki so locirani izven prostorov knjižnice.

## **PRILOGA 2**

### **ANKETA ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S STORITVAMI UKM**





## Univerzitetna knjižnica Maribor

Spoštovani!

Pred vami je anketni vprašalnik, s katerim želimo ugotoviti zadovoljstvo uporabnikov s storitvami Univerzitetne knjižnice Maribor (UKM). Prosimo vas, da si vzamete nekaj časa, odgovorite na vprašanja in nam tako pomagate pri izboljšanju kakovostne ponudbe naših storitev.

Izpolnjen anketni vprašalnik lahko oddate informatorju ali nadzornikom v 2. in 3. nadstropju ali preko spleta ([www.ukm.si](http://www.ukm.si)). Anketa je anonimna. Uporabljene izraze, zapisane v slovnični obliki moškega spola, uporabljamo kot nevtralne za moške in ženske.

### 1. Koliko let že obiskujete Univerzitetno knjižnico Maribor?

manj kot 1 leto

1 do 3 leta

več kot 3 leta

### 2. Kako pogosto obiskujete Univerzitetno knjižnico Maribor?

vsak dan

vsaj enkrat na teden

večkrat na mesec

nekajkrat letno

### 3. Na kakšen način pridobivate informacije o Univerzitetni knjižnici Maribor?

po telefonu

preko spletne strani

RSS

preko medijev

osebno v knjižnici

Drugo

### 4. Kako ste na splošno zadovoljni s kakovostjo storitev Univerzitetne knjižnice Maribor?

nisem zadovoljen

sem zadovoljen

sem zelo zadovoljen

neopredeljen

### 5. Ob katerih urah ponavadi obiskujete Univerzitetno knjižnico Maribor?

med 8.00 in 11.00

med 11.00 in 15.00

med 15.00 in 19.00

med 19.00 in 21.00

# Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami UKM

## 6. Kako ste zadovoljni s podaljšanim odpiralnim časom do 21. ure?

nisem zadovoljen       sem zadovoljen       sem zelo zadovoljen       neopredeljen

Vaši predlogi

## 7. Zakaj in kdaj obiskujete Univerzitetno knjižnico Maribor?

	dopoldan	popoldan	zvečer
- izposoja in uporaba študijskega gradiva	€	€	€
- izposoja in uporaba gradiva za prosti čas	€	€	€
- prelistavanje revij in časopisov	€	€	€
- uporaba čitalnice za študijske namene	€	€	€
- uporaba osebnega računalnika ali interneta	€	€	€
- uporaba brezžičnega internetnega omrežja EDUROAM	€	€	€
- osebni stik s strokovnimi referenti	€	€	€
- uporaba storitev medknjižnične izposoje	€	€	€
- uporaba storitev Enote za domoznanstvo	€	€	€
- pridobivanje informacij o gradivu in iz gradiva (informacijska točka)	€	€	€
- izobraževanje (tečajji, predstavitve)	€	€	€
- razstavna dejavnost	€	€	€
- Turnerjeva čitalnica	€	€	€

Drugo

## Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami UKM

### 8. Kako ste zadovoljni z okoljem, prostori in opremo Univerzitetne knjižnice Maribor?

	nisem zadovoljen	sem zadovoljen	sem zelo zadovoljen	neopredeljen
- lokacija knjižnice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- odpiralni čas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- udobnost knjižničnega okolja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- ustrezna razsvetljava	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- ustrezna temperatura, prezračevanje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- število čitalniških mest	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- število računalniških postaj za uporabnike	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- možnost brezžičnega internetnega omrežja EDUROAM	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- razporeditev gradiva v prostoru	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- označevanje v prostoru (signalizacija)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- funkcionalnost pohištva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- pogoji za individualno delo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- pogoji za delo v skupini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vaši predlogi

### 9. Kako pogosto uporabljate prostore za delo v skupini?

- vsak dan
- vsaj enkrat na teden
- večkrat na mesec
- nekajkrat letno
- nikoli

### 10. Kako ste zadovoljni s postavitvijo gradiva po vsebini v prostem pristopu knjižnice (vrstilec UDK)?

- nisem zadovoljen     sem zadovoljen     sem zelo zadovoljen     neopredeljen

Vaši predlogi

# Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami UKM

## 11. Kako ste zadovoljni s knjižnično zbirko Univerzitetne knjižnice Maribor?

	nisem zadovoljen	sem zadovoljen	sem zelo zadovoljen	neopredeljen
- zbirka učbenikov in ostalega učnega gradiva	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>
- zbirka tiskanih knjig	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>
- zbirka tiskanih revij	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>
- zbirka elektronskih virov	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>
- založenost z gradivom v tujih jezikih	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>
- število izvodov posameznega naslova za izposajo	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>
- možnost vplivanja na oblikovanje knjižnične zbirke ("predlog za nakup")	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>

Vaši predlogi

## 12. Kako ste zadovoljni z osebjem Univerzitetne knjižnice Maribor?

	nisem zadovoljen	sem zadovoljen	sem zelo zadovoljen	neopredeljen
- strokovnost, profesionalnost osebja	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>
- vljuden odnos osebja do uporabnikov	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>
- pripravljenost pomagati uporabnikom	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>
- pravilnost in zanesljivost odgovorov osebja knjižnice	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>
- urejenost (zunanji videz) osebja	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>	j <sub>n</sub>

Vaši predlogi



## Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami UKM

### 13. Kako ste zadovoljni z navedenimi storitvami v Univerzitetni knjižnici Maribor?

	nisem zadovoljen	sem zadovoljen	sem zelo zadovoljen	neopredeljen
- rok izposoje gradiva na dom (1 mesec)	jn	jn	jn	jn
- dovoljeno število hkrati izposojenega gradiva (4 enote)	jn	jn	jn	jn
- naročanje gradiva iz skladišča	jn	jn	jn	jn
- medknjižnična izposoja	jn	jn	jn	jn
- storitve Enote za domoznanstvo	jn	jn	jn	jn
- posredovanje informacij o gradivu in iz gradiva (informacijska točka)	jn	jn	jn	jn
- izobraževanje uporabnikov (tečaji, predstavitve)	jn	jn	jn	jn
- razstavna dejavnost	jn	jn	jn	jn
- Turnerjeva čitalnica	jn	jn	jn	jn

Drugo

### 14. Kako pogosto uporabljate navedene storitve v Univerzitetni knjižnici Maribor?

	redno	občasno	nikoli	neopredeljen
- rok izposoje gradiva na dom (1 mesec)	jn	jn	jn	jn
- dovoljeno število hkrati izposojenega gradiva (4 enote)	jn	jn	jn	jn
- naročanje gradiva iz skladišča	jn	jn	jn	jn
- medknjižnična izposoja	jn	jn	jn	jn
- storitve Enote za domoznanstvo	jn	jn	jn	jn
- posredovanje informacij o gradivu in iz gradiva (informacijska točka)	jn	jn	jn	jn
- izobraževanje uporabnikov (tečaji, predstavitve)	jn	jn	jn	jn
- razstavna dejavnost	jn	jn	jn	jn
- Turnerjeva čitalnica	jn	jn	jn	jn

Drugo

## Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami UKM

### 15. Kako ste zadovoljni z elektronskimi storitvami Univerzitetne knjižnice Maribor?

	nisem zadovoljen	sem zadovoljen	sem zelo zadovoljen	neopredeljen
- knjižnični katalog (COBISS/OPAC)	jñ	jñ	jñ	jñ
- spletno naročanje, rezerviranje, podaljševanje gradiva ("Moja knjižnica")	jñ	jñ	jñ	jñ
- ponudba elektronskih virov	jñ	jñ	jñ	jñ
- spletna stran UKM	jñ	jñ	jñ	jñ
- servis "Vprašaj knjižničarja"	jñ	jñ	jñ	jñ
- Digitalna knjižnica UM/DKUM	jñ	jñ	jñ	jñ

### 16. Kako pogosto uporabljate elektronske storitve Univerzitetne knjižnice Maribor?

	redno	občasno	nikoli	neopredeljen
- knjižnični katalog (COBISS/OPAC)	jñ	jñ	jñ	jñ
- spletno naročanje, rezerviranje, podaljševanje gradiva ("Moja knjižnica")	jñ	jñ	jñ	jñ
- ponudba elektronskih virov	jñ	jñ	jñ	jñ
- spletna stran UKM	jñ	jñ	jñ	jñ
- servis "Vprašaj knjižničarja"	jñ	jñ	jñ	jñ
- Digitalna knjižnica UM/DKUM	jñ	jñ	jñ	jñ

### 17. Kako ste zadovoljni z dostopom do e-virov Univerzitetne knjižnice Maribor?

	nisem zadovoljen	sem zadovoljen	sem zelo zadovoljen	neopredeljen
- v prostorih knjižnice	jñ	jñ	jñ	jñ
- v prostorih Univerze v Mariboru	jñ	jñ	jñ	jñ
- od doma (oddaljen dostop)	jñ	jñ	jñ	jñ

### 18. Kako pogosto dostopate do e-virov Univerzitetne knjižnice Maribor?

	redno	občasno	nikoli	neopredeljen
- v prostorih knjižnice	jñ	jñ	jñ	jñ
- v prostorih Univerze v Mariboru	jñ	jñ	jñ	jñ
- od doma (oddaljen dostop)	jñ	jñ	jñ	jñ

# Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami UKM

19. Prosimo, da ocenite Univerzitetno knjižnico Maribor kot celoto.

	se ne strinjam	se strinjam	se povsem strinjam	neopredeljen
- UKM je odprta in prijazna ustanova	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
storitve UKM podpirajo moj študij in raziskovanje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- UKM vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija in dela	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- UKM ima posluš za želje in potrebe svojih uporabnikov	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- UKM sledi razvoju novih informacijskih tehnologij	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vaši predlogi

20. Kaj menite o vpisnini za uporabnike Univerzitetne knjižnice Maribor?

enotna vpisnina za vse uporabnike

različna vpisnina za posamezne skupine uporabnikov

neopredeljen

Vaši predlogi

Na koncu Vas prosimo še za nekaj podatkov:

21. Trenutni status:

študent UM

študent drugih visokošolskih zavodov

srednješolec

ostalo

ne želim odgovoriti

22. Starost:

15 do 20 let

21 do 30 let

31 do 50 let

50 let in več

ne želim odgovoriti

23. Spol:

moški

ženski

ne želim odgovoriti

Če želite, nam lahko sporočite vaše mnenje, želje ali predloge, ki jih bomo zelo veseli!

---

---

---

---

# Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami UKM

Najlepše se zahvaljujemo za Vaše sodelovanje!

Komisija za kakovost UKM

24. november 2009

Vir:

RING, N. (2008). Anketni vprašalnik. Maribor : Univerzitetna knjižnica. Pridobljeno 23. 10. 2009 s spletne strani <http://www.ukm.si/podrocje.aspx?id=728&langid=1060>.

AMBROŽIČ, M., BADOVINAC, B. (2009). Mnenje uporabnikov o delovanju in storitvah NUK Ljubljana : Narodna in univerzitetna knjižnica. Dostopno tudi na: <http://www.dlib.si/?urn=URN:NBN:SI:doc-591TMZTZ>

## **PRILOGA 3**

### **REZULTATI ANKETE ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S STORITVAMI UKM**



## Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami Univerzitetne knjižnice Maribor

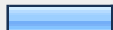
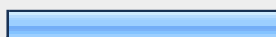
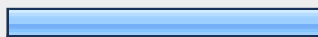

1. Koliko let že obiskujete Univerzitetno knjižnico Maribor?			
		Response Percent	Response Count
manj kot 1 leto		15.1%	101
1 do 3 leta		27.2%	182
<b>več kot 3 leta</b>		<b>57.6%</b>	<b>385</b>
		<b>answered question</b>	<b>668</b>
		<b>skipped question</b>	<b>4</b>


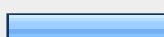
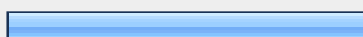

2. Kako pogosto obiskujete Univerzitetno knjižnico Maribor?			
		Response Percent	Response Count
vsak dan		7.2%	48
vsaj enkrat na teden		22.5%	150
<b>večkrat na mesec</b>		<b>35.8%</b>	<b>239</b>
nekajkrat letno		34.5%	230
		<b>answered question</b>	<b>667</b>
		<b>skipped question</b>	<b>5</b>

3. Na kakšen način pridobivate informacije o Univerzitetni knjižnici Maribor?			
		Response Percent	Response Count
po telefonu	<input type="checkbox"/>	4.1%	27
<b>preko spletne strani</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>70.8%</b>	<b>465</b>
RSS	<input type="checkbox"/>	0.8%	5
preko medijev	<input type="checkbox"/>	4.7%	31
osebno v knjižnici	<input checked="" type="checkbox"/>	50.8%	334
		Drugo	17
		<b>answered question</b>	<b>657</b>
		<b>skipped question</b>	<b>15</b>

4. Kako ste na splošno zadovoljni s kakovostjo storitev Univerzitetne knjižnice Maribor?			
		Response Percent	Response Count
nisem zadovoljen	<input type="checkbox"/>	3.8%	25
<b>sem zadovoljen</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>60.2%</b>	<b>401</b>
sem zelo zadovoljen	<input checked="" type="checkbox"/>	31.1%	207
neopredeljen	<input type="checkbox"/>	5.0%	33
		<b>answered question</b>	<b>666</b>
		<b>skipped question</b>	<b>6</b>



5. Ob katerih urah ponavadi obiskujete Univerzitetno knjižnico Maribor?			
		Response Percent	Response Count
med 8.00 in 11.00		16.7%	111
med 11.00 in 15.00		44.3%	294
<b>med 15.00 in 19.00</b>		<b>51.7%</b>	<b>343</b>
med 19.00 in 21.00		16.1%	107
		<i>answered question</i>	<b>663</b>
		<i>skipped question</i>	<b>9</b>

6. Kako ste zadovoljni s podaljšanim odpiralnim časom do 21. ure?			
		Response Percent	Response Count
nisem zadovoljen		1.1%	7
sem zadovoljen		26.0%	173
<b>sem zelo zadovoljen</b>		<b>59.3%</b>	<b>395</b>
neopredeljen		13.7%	91
		Vaši predlogi	43
		<i>answered question</i>	<b>666</b>
		<i>skipped question</i>	<b>6</b>

7. Zakaj in kdaj obiskujete Univerzitetno knjižnico Maribor?				
	dopoldan	popoldan	zvečer	Response Count
izposoja in uporaba študijskega gradiva	45.0% (232)	<b>68.6% (354)</b>	22.5% (116)	516
izposoja in uporaba gradiva za prosti čas	31.6% (127)	<b>67.4% (271)</b>	23.9% (96)	402
prelistavanje revij in časopisov	37.0% (112)	<b>57.4% (174)</b>	22.4% (68)	303
uporaba čitalnice za študijske namene	49.3% (204)	<b>69.1% (286)</b>	33.8% (140)	414
uporaba osebnega računalnika ali interneta	37.2% (111)	<b>62.1% (185)</b>	21.5% (64)	298
uporaba brezžičnega internetnega omrežja EDUROAM	37.5% (84)	<b>63.4% (142)</b>	27.2% (61)	224
osebni stik s strokovnimi referenti	42.1% (99)	<b>62.1% (146)</b>	16.2% (38)	235
uporaba storitev medknjižnične izposoje	39.3% (75)	<b>58.1% (111)</b>	13.6% (26)	191
uporaba storitev Enote za domoznanstvo	38.5% (62)	<b>54.7% (88)</b>	15.5% (25)	161
pridobivanje informacij o gradivu in iz gradiva (informacijska točka)	39.2% (98)	<b>68.8% (172)</b>	17.6% (44)	250
izobraževanje (tečajji, predstavitve)	29.6% (45)	<b>59.9% (91)</b>	19.7% (30)	152
razstavna dejavnost	29.3% (61)	<b>65.4% (136)</b>	25.0% (52)	208
Turnerjeva čitalnica	34.9% (65)	<b>59.7% (111)</b>	22.6% (42)	186
			Drugo (napišite)	13
			<b>answered question</b>	<b>535</b>
			<b>skipped question</b>	<b>137</b>

**8. Kako ste zadovoljni z okoljem, prostori in opremo Univerzitetne knjižnice Maribor?**

	nisem zadovoljen	sem zadovoljen	sem zelo zadovoljen	neopredeljen	Response Count
lokacija knjižnice	2.4% (13)	46.1% (245)	<b>50.2% (267)</b>	1.3% (7)	532
odpiralni čas	1.9% (10)	37.3% (198)	<b>59.9% (318)</b>	0.9% (5)	531
udobnost knjižničnega okolja	10.0% (53)	<b>58.9% (313)</b>	28.8% (153)	2.3% (12)	531
ustrezna razsvetljava	11.6% (62)	<b>56.7% (302)</b>	28.7% (153)	3.0% (16)	533
ustrezna temperatura, prezračevanje	8.7% (46)	<b>59.3% (315)</b>	28.8% (153)	3.2% (17)	531
število čitalniških mest	13.1% (69)	<b>56.3% (296)</b>	24.7% (130)	5.9% (31)	526
število računalniških postaj za uporabnike	27.2% (141)	<b>48.7% (253)</b>	13.7% (71)	10.4% (54)	519
možnost brezžičnega internetnega omrežja EDUROAM	4.3% (21)	<b>42.5% (210)</b>	35.2% (174)	18.0% (89)	494
razporeditev gradiva v prostoru	11.3% (59)	<b>60.3% (314)</b>	21.5% (112)	6.9% (36)	521
označevanje v prostoru (signalizacija)	15.3% (79)	<b>57.4% (296)</b>	20.5% (106)	6.8% (35)	516
funkcionalnost pohištva	18.3% (96)	<b>57.4% (301)</b>	15.1% (79)	9.2% (48)	524
pogoji za individualno delo	12.0% (62)	<b>55.5% (287)</b>	25.5% (132)	7.0% (36)	517
pogoji za delo v skupini	23.6% (121)	<b>47.2% (242)</b>	15.2% (78)	14.0% (72)	513
				Vaši predlogi	45
				<b>answered question</b>	<b>535</b>
				<b>skipped question</b>	<b>137</b>

9. Kako pogosto uporabljate prostore za delo v skupini?			
		Response Percent	Response Count
vsak dan		1.4%	7
vsaj enkrat na teden		6.3%	32
večkrat na mesec		10.0%	51
<b>nekajkrat letno</b>		<b>49.6%</b>	<b>252</b>
nikoli		32.7%	166
<i>answered question</i>			<b>508</b>
<i>skipped question</i>			<b>164</b>

10. Kako ste zadovoljni s postavitvijo gradiva po vsebini v prostem pristopu knjižnice (vrstilec UDK)?			
		Response Percent	Response Count
nisem zadovoljen		10.1%	51
<b>sem zadovoljen</b>		<b>63.8%</b>	<b>321</b>
sem zelo zadovoljen		13.1%	66
neopredeljen		12.9%	65
Vaši predlogi			13
<i>answered question</i>			<b>503</b>
<i>skipped question</i>			<b>169</b>

11. Kako ste zadovoljni s knjižnično zbirko Univerzitetne knjižnice Maribor?					
	nisem zadovoljen	sem zadovoljen	sem zelo zadovoljen	neopredeljen	Response Count
zbirka učbenikov in ostalega učnega gradiva	6.3% (31)	<b>63.6% (314)</b>	25.1% (124)	5.1% (25)	494
zbirka tiskanih knjig	5.8% (28)	<b>64.6% (314)</b>	22.4% (109)	7.2% (35)	486
zbirka tiskanih revij	4.6% (22)	<b>54.4% (258)</b>	18.6% (88)	22.4% (106)	474
zbirka elektronskih virov	7.7% (36)	<b>49.5% (230)</b>	15.1% (70)	27.7% (129)	465
založenost z gradivom v tujih jezikih	11.2% (54)	<b>56.1% (270)</b>	17.9% (86)	14.8% (71)	481
število izvodov posameznega naslova za izposajo	26.6% (128)	<b>54.5% (262)</b>	10.2% (49)	8.7% (42)	481
možnost vplivanja na oblikovanje knjižnične zbirke ("predlog za nakup")	9.7% (45)	<b>40.0% (185)</b>	11.9% (55)	38.4% (178)	463
				Vaši predlogi	21
				<b>answered question</b>	<b>495</b>
				<b>skipped question</b>	<b>177</b>

12. Kako ste zadovoljni z osebjem Univerzitetne knjižnice Maribor?					
	nisem zadovoljen	sem zadovoljen	sem zelo zadovoljen	neopredeljen	Response Count
strokovnost, profesionalnost osebja	2.6% (13)	<b>54.9% (273)</b>	40.2% (200)	2.2% (11)	497
vljuden odnos osebja do uporabnikov	8.2% (41)	<b>46.5% (232)</b>	43.5% (217)	1.8% (9)	499
pripravljenost pomagati uporabnikom	8.8% (44)	<b>44.6% (222)</b>	44.0% (219)	2.6% (13)	498
pravilnost in zanesljivost odgovorov osebja knjižnice	3.6% (18)	<b>50.0% (247)</b>	43.3% (214)	3.0% (15)	494
urejenost (zunanji videz) osebja	3.2% (16)	<b>50.3% (250)</b>	39.4% (196)	7.0% (35)	497
				Vaši predlogi	21
				<b>answered question</b>	<b>500</b>
				<b>skipped question</b>	<b>172</b>

### 13. Kako ste zadovoljni z navedenimi storitvami in kako pogosto jih uporabljate v Univerzitetni knjižnici Maribor

#### Zadovoljstvo

	nisem zadovoljen	sem zadovoljen	sem zelo zadovoljen
rok izposoje gradiva na dom (1 mesec)	8.2% (37)	<b>58.8% (264)</b>	29.4% (132)
dovoljeno število hkrati izposojenega gradiva (4 enote)	<b>50.6% (223)</b>	37.4% (165)	8.8% (39)
naročanje gradiva iz skladišča	9.0% (39)	<b>54.9% (237)</b>	19.9% (86)
medknjižnična izposoja	2.5% (10)	35.5% (145)	13.0% (53)
storitve Enote za domoznanstvo	2.0% (8)	20.7% (82)	10.8% (43)
posredovanje informacij o gradivu in iz gradiva (informacijska točka)	3.9% (16)	<b>44.6% (184)</b>	18.9% (78)
izobraževanje uporabnikov (tečajji, predstavitve)	2.1% (8)	23.1% (90)	7.7% (30)
razstavna dejavnost	1.0% (4)	<b>46.0% (184)</b>	21.5% (86)
Turnerjeva čitalnica	1.8% (7)	25.4% (99)	14.4% (56)

#### Uporaba

	redno	občasno	nikoli
rok izposoje gradiva na dom (1 mesec)	<b>62.9% (278)</b>	32.8% (145)	3.4% (15)
dovoljeno število hkrati izposojenega gradiva (4 enote)	<b>46.3% (199)</b>	45.8% (197)	5.1% (22)
naročanje gradiva iz skladišča	21.5% (90)	<b>57.0% (239)</b>	12.6% (53)
medknjižnična izposoja	3.7% (15)	32.0% (130)	<b>46.1% (187)</b>
storitve Enote za domoznanstvo	2.3% (9)	18.0% (71)	<b>54.1% (213)</b>
posredovanje informacij o gradivu in iz gradiva (informacijska točka)	9.5% (38)	<b>50.3% (201)</b>	24.5% (98)
izobraževanje uporabnikov (tečajji, predstavitve)	1.8% (7)	19.0% (73)	<b>54.3% (209)</b>
razstavna dejavnost	10.7% (42)	<b>51.3% (201)</b>	23.0% (90)
Turnerjeva čitalnica	14.0% (54)	22.9% (88)	<b>40.0% (154)</b>


#### 14. Kako ste zadovoljni z elektronskimi storitvami Univerzitetne knjižnice Maribor?

##### Zadovoljstvo

	nisem zadovoljen	sem zadovoljen	sem zelo zadovoljen
knjižnični katalog (COBISS/OPAC)	3.9% (17)	<b>49.2% (215)</b>	45.1% (197)
spletno naročanje, rezerviranje, podaljševanje gradiva ("Moja knjižnica")	2.3% (10)	40.6% (173)	<b>44.8% (191)</b>
ponudba elektronskih virov	10.2% (42)	<b>47.2% (194)</b>	15.1% (62)
spletna stran UKM	5.0% (21)	<b>58.5% (244)</b>	16.3% (68)
servis "Vprašaj knjižničarja"	2.2% (9)	28.1% (114)	14.8% (60)
Digitalna knjižnica UM - DKUM	3.8% (15)	28.1% (112)	10.8% (43)

##### Uporaba

	redno	občasno	nikoli
knjižnični katalog (COBISS/OPAC)	<b>75.8% (320)</b>	19.9% (84)	3.3% (14)
spletno naročanje, rezerviranje, podaljševanje gradiva ("Moja knjižnica")	<b>47.3% (195)</b>	35.9% (148)	13.1% (54)
ponudba elektronskih virov	19.0% (76)	<b>45.9% (183)</b>	22.3% (89)
spletna stran UKM	18.3% (73)	<b>58.6% (234)</b>	14.0% (56)
servis "Vprašaj knjižničarja"	3.8% (15)	31.9% (125)	<b>43.9% (172)</b>
Digitalna knjižnica UM - DKUM	6.6% (26)	27.1% (106)	<b>41.7% (163)</b>

15. Kako ste zadovoljni z dostopom do e-virov Univerzitetne knjižnice Maribor, kako pogosto in kakšen način do

**Zadovoljstvo**

	nisem zadovoljen	sem zadovoljen	sem zelo zadovoljen
v prostorih knjižnice	5.7% (23)	<b>51.1% (208)</b>	11.1% (45)
v prostorih Univerze v Mariboru	5.5% (22)	<b>43.9% (176)</b>	8.7% (35)
od doma (oddaljen dostop)	8.7% (35)	<b>44.9% (181)</b>	13.6% (55)

**Uporaba**

	redno	občasno	nikoli
v prostorih knjižnice	15.2% (60)	<b>49.7% (197)</b>	19.7% (78)
v prostorih Univerze v Mariboru	9.4% (37)	<b>44.2% (174)</b>	27.9% (110)
od doma (oddaljen dostop)	24.2% (96)	<b>41.2% (163)</b>	19.2% (76)

16. Prosimo, da ocenite Univerzitetno knjižnico Maribor kot celoto.

	se ne strinjam	se strinjam	se povsem strinjam	neopredeljen	Response Count
UKM je odprta in prijazna ustanova	2.6% (11)	<b>53.1% (229)</b>	42.7% (184)	1.6% (7)	431
storitve UKM podpirajo moj študij in raziskovanje	2.2% (9)	<b>50.1% (202)</b>	45.7% (184)	2.0% (8)	403
UKM vpliva na kakovost in učinkovitost mojega študija in dela	5.4% (23)	<b>48.5% (208)</b>	41.0% (176)	5.1% (22)	429
UKM ima posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov	8.4% (36)	<b>57.5% (248)</b>	20.6% (89)	13.5% (58)	431
UKM sledi razvoju novih informacijskih tehnologij	11.2% (48)	<b>57.6% (247)</b>	17.0% (73)	14.2% (61)	429
				Vaši predlogi	18
				<b>answered question</b>	<b>433</b>
				<b>skipped question</b>	<b>239</b>



17. Kaj menite o vpisnini za uporabnike Univerzitetne knjižnice Maribor?			
		Response Percent	Response Count
enotna vpisnina za vse uporabnike		27.5%	118
različna vpisnina za posamezne skupine uporabnikov		54.1%	232
neopredeljen		18.4%	79
Vaši predlogi			22
<b>answered question</b>			<b>429</b>
<b>skipped question</b>			<b>243</b>

18. Trenutni status:			
		Response Percent	Response Count
študent UM		78.0%	343
študent drugih visokošolskih zavodov		6.8%	30
srednješolec		1.1%	5
ostalo		13.9%	61
ne želim odgovoriti		0.2%	1
<b>answered question</b>			<b>440</b>
<b>skipped question</b>			<b>232</b>

19. Starost:			
		Response Percent	Response Count
15 do 20 let		15.9%	70
<b>21 do 30 let</b>		<b>73.7%</b>	<b>325</b>
31 do 50 let		7.9%	35
50 let in več		2.5%	11
ne želim odgovoriti		0.0%	0
		<b>answered question</b>	<b>441</b>
		<b>skipped question</b>	<b>231</b>

20. Spol:			
		Response Percent	Response Count
moški		36.5%	160
<b>ženski</b>		<b>62.6%</b>	<b>274</b>
ne želim odgovoriti		0.9%	4
		<b>answered question</b>	<b>438</b>
		<b>skipped question</b>	<b>234</b>

21. Če želite, nam lahko sporočite vaše mnenje, želje ali predloge, ki jih bomo zelo veseli!			
		Response Count	
		73	
		<b>answered question</b>	<b>73</b>
		<b>skipped question</b>	<b>599</b>