

Rezultati ankete o zadovoljstvu uporabnikov s ponudbo Centralne medicinske knjižnice (CMK), izvedene v letu 2013

Med 14. majem in 15. junijem 2013 smo v CMK izvajali spletno anketo o zadovoljstvu uporabnikov s ponudbo CMK. Želeli smo ugotoviti v kolikšni meri so uporabniki CMK zadovoljni z našimi informacijskimi viri in storitvami ter pridobiti predloge za izboljšanje naše ponudbe. V tem kratkem prispevku izpostavljamo izstopajoče rezultate te ankete.

Anketo je izpolnilo 182 uporabnikov. Med anketiranci je bila večina (79%) dodiplomskih in podiplomskih študentov (od teh 91% študentov Medicinske fakultete Univerze v Ljubljani), 20% pa je bilo zaposlenih v visokem šolstvu, zdravstvu ali drugih dejavnostih. Največ anketirancev je bilo starih do vključno 25 let (74%). Anketo je izpolnilo 76% žensk in 24% moških.

Med anketiranci je bilo 67% rednih in 30% občasnih obiskovalcev CMK. Druge visokošolske knjižnice kot sta CTK in NUK je redno obiskovalo le 14-15% vprašanih, občasno pa 19%. V nasprotju z visokošolskimi knjižnicami so bile bolje obiskane splošne knjižnice, saj jih je 39% redno obiskovalo, 45% pa občasno.

Med **razlogi za obisk CMK** so uporabniki največkrat navedli izposojno gradiva in podaljšanje roka za vrnitev gradiva (88%) ter študij (72%). Velik je bil tudi delež tistih, ki so v CMK prišli zaradi uporabe računalnikov (49%), druženja (48%) in storitve posredovanja ter iskanja informacij (26%).

Med razlogi, da CMK osebno v lanskem letu niso obiskali, so anketirani najpogosteje navedli nedosegljivost učbenikov (47%) oziroma zmanjšano potrebo po gradivu (43%). Razmeroma velik je bil tudi delež tistih, ki so kot razlog navedli oddaljenost CMK (26%) ali uporabo izključno elektronskih virov in storitev CMK (21%).

Pri pogostosti uporabe informacijskih virov, ki jih zagotavlja CMK, je prednjačila redna uporaba tiskanih knjig (57%) ter podatkovnih zbirk (ponudniki: Pubmed, Ovid, Ebsco) (46%). Občasna uporaba virov je bila največja med tiskanimi revijami (29%) in tiskanimi knjigami (29%), medtem ko je podatkovne zbirke občasno uporabljalo 24% vprašanih. Kar 70% vseh anketiranih še nikoli ni uporabilo tiskanih visokošolskih del (diplome, magisteriji, doktorati). Nezanemarljiv je bil tudi delež uporabnikov, ki še nikoli niso uporabili tiskanih revij (50%), e-revij (51%) in e-knjig (41%). Velika večina uporabnikov, ki so informacijske vire dejansko uporabljali, je zadovoljna z informacijskimi viri, ki jih zagotavlja CMK (od 84% do 89% na posamezen vir).

Anketiranci so **največ učnega gradiva pridobili** v CMK (43%), z zapiski (29%) in iz lastne (kupljene) literature (21%).

Med **vsemi elektronskimi storitvami, ki jih nudi CMK**, so v lanskem letu v največji meri redno uporabljali Katalog CMK – COBISS.SI (61%). Katalog CMK je občasno uporabljala četrtnina uporabnikov (25%). Redno sta bili dobro obiskani tudi storitvi »Moja knjižnica« COBISS.SI (43%) in oddaljen dostop do elektronskih virov CMK (42%). Portal CMK in Digitalno knjižnico CMK je redno obiskovala tretjina vprašanih (32%). Med občasno uporabo je bil na prvem mestu Portal CMK (34%), nato »Moja knjižnica« s 26%. Digitalno knjižnico še nikoli ni uporabilo kar 41% vprašanih, oddaljen dostop 34%, Portal CMK 29%, »Moja knjižnica« pa 22% uporabnikov. Zadovoljstvo navedenimi elektronskimi storitvami je bilo veliko – zadovoljnih s posameznimi storitvami je bilo od 81% do 87% anketirancev (največ s Katalogom CMK).

Med navedenimi **storitvami, ki jih nudi CMK**, so anketiranci v lanskem letu redno v največji meri uporabljali prostore knjižnice (59%), velik pa je bil tudi delež izposoje gradiva na dom (40%) in uporabe računalniške opreme knjižnice (osebni računalniki, tiskalniki, skenerji, ipd.) (38%). Občasno so največkrat uporabljali storitve izposoje gradiva na dom (41%), informacijske storitve (posredovanje in iskanje informacij) (31%) in uporabo računalniške opreme knjižnice (28%). Med storitvami, ki jih anketirani niso še nikoli uporabljali, je bil največji delež tistih, ki niso uporabljali storitev medknjižnične izposoje gradiva (82%) oziroma se še nikoli niso udeležili tečajev in delavnic, ki jih izvaja knjižnica (82%). Velik je bil tudi delež tistih, ki še nikoli niso uporabili brezžičnega omrežja EDUROAM (69%), koristili storitev posredovanja in iskanja informacij (39%) ter uporabljali računalniško opremo knjižnice (30%). Zadovoljstvo z omenjenimi storitvami, ki jih nudi CMK, je bilo veliko – zadovoljnih s posameznimi storitvami je bilo od 69% (uporaba računalniške opreme knjižnice) do 94% anketirancev (medknjižnična izposoja). Največ delno zadovoljnih je bilo z uporabo računalniške opreme (26%) in uporabo prostorov knjižnice (21%).

Anketiranci so bili večinoma zadovoljni s strokovnostjo osebja (96%), pravilnostjo in zanesljivostjo odgovorov osebja (88%), pripravljenostjo osebja pomagati uporabnikom (81%), z vljudnim odnosom do uporabnikov (76%) in s sposobnostjo osebja uživati se v uporabnikove potrebe (73%).

Pri oceni prostorov, opreme in odprtosti CMK so anketiranci izrazili največje zadovoljstvo nad popestritvijo prostorov s fotografijami (88%), lokacijo (84%) in novo (tiho) čitalnico za študente v I. nadstropju CMK (83%). Zadovoljni so bili tudi s kakovostjo zraka v čitalnici po prenovi klimatskega in prezračevalnega sistema (78%). Največ delno zadovoljnih je bilo s funkcionalnostjo prostorov in opremo (36%), s številom čitalniških sedežev (31%) in s pogoji za individualno delo (28%). Najbolj nezadovoljni so bili s številom čitalniških sedežev (33%). Novo čitalnico še ni uporabilo kar 47% vprašanih.

Večina vprašanih se je strinjalo s trditvijo, da je CMK vredna zaupanja (97%), da dobro podpira študij in delo (90%), da s svojo ponudbo sledi razvoju medicine (81%) in novih informacijskih tehnologij (75%) ter da je odprta in uporabniku prijazna (88%). Večina jih je tudi menila, da CMK pomembno vpliva na kakovost in učinkovitost študija/dela (70%) ter da imajo v CMK posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov (73%). Da CMK pomaga pri iskanju novih idej se je največ uporabnikov le delno strinjalo (39%), 30% pa se jih je strinjalo. S tem, da daje Medicinska fakulteta dovolj pozornosti CMK, se je strinjalo 37% vprašanih, 31% se je s tem le delno strinjalo.

Velika večina uporabnikov (med 80% do 93%) je podprlo oziroma povsem podprlo vse načrtovane storitve, najbolj pa prodajo učnega gradiva, ki ga izdaja Medicinska fakulteta, v CMK (ostale storitve: uvedba uradnih ur za individualno pomoč uporabnikom pri iskanju informacij, izvedba kratkih neformalnih predstavitev e-virov za podporo pri študiju in kliničnem delu, osebna predstavitev virov in storitev CMK na Medicinski fakulteti (Korytkova 2) in v UKC Ljubljana).

V zadnjem delu ankete smo anketirance povabili k oddaji **mnenj in predlogov za izboljšanje ponudbe CMK**. Prejeli smo veliko število komentarjev - pohval, graj in predlogov, za kar smo vsem sodelujočim izredno hvaležni. Na podlagi Vaših komentarjev bomo pripravili predlog ukrepov, ki jih bomo izvedli v letu 2014.