

## Rezultati ankete o zadovoljstvu uporabnikov s ponudbo Centralne medicinske knjižnice (CMK), izvedene v letu 2016

*Med 16. novembrom in 10. decembrom 2016 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, storitvami in osebjem, ter pridobiti predloge za izboljšanje naše ponudbe. Navajamo izstopajoče rezultate te ankete.*

Anketo je izpolnilo 247 uporabnikov. Med anketiranci je bila večina (67%) dodiplomskih in podiplomskih študentov (od teh 98% študentov Medicinske fakultete Univerze v Ljubljani), 34% pa je bilo zaposlenih v visokem šolstvu, zdravstvu ali drugih dejavnostih. Največ anketirancev je bilo starih do vključno 25 let (62%). Anketo je izpolnilo 71% žensk.

Med anketiranci je bilo v zadnjem letu 63% rednih obiskovalcev CMK (obisk 1x mesečno ali pogosteje) in 29% občasnih obiskovalcev (obisk nekajkrat letno). Knjižnici CTK in NUK je redno obiskovalo le 11% oz. 13% vprašanih, občasno pa 22% oz. 25%. Ostale visokošolske knjižnice je redno obiskovalo 6% anketiranih, 6% pa občasno. V nasprotju z visokošolskimi knjižnicami so bile boljše obiskane splošne knjižnice, saj jih je 46% redno obiskovalo, 36% pa občasno.

Med **razlogi za obisk CMK v zadnjem letu** so uporabniki največkrat navedli izposojajo gradiva in podaljšanje roka za vrnitev gradiva (73%) ter študij (66%). Velik je bil tudi delež tistih, ki so v CMK prišli zaradi uporabe računalnikov in interneta (39%), druženja (38%) ter fotokopiranja, tiskanja in skeniranja (24%).

**Med razlogi, da CMK osebno v zadnjem letu niso obiskali**, je 7 anketiranih najpogosteje navedlo uporabo izključno elektronskih virov in storitev CMK ter manjšo potrebo po izposoji gradiva.

**Pri pogostosti uporabe informacijskih virov, ki jih zagotavlja CMK**, je prednjačila redna uporaba (1x mesečno ali pogosteje) podatkovnih zbirk (ponudniki: Pubmed, Ovid, Ebsco) (55%) in tiskanih knjig (45%). Občasna uporaba virov (nekajkrat letno) je bila največja med tiskanimi knjigami (29%) in tiskanimi revijami (28%), e-knjigami (24%) in podatkovnimi zbirkami (23%). Kar 74% vseh anketiranih še nikoli ni uporabilo visokošolskih del v digitalni obliki (Repozitorij UL), velik pa je tudi delež tistih, ki še niso uporabili tiskanih visokošolskih del (diplome, magisteriji, doktorati) (60%), e-revij (46%), tiskanih revij (45%) in e-knjig (41%). Velika večina uporabnikov, ki so informacijske vire dejansko uporabljali, je zadovoljna oz. zelo zadovoljna z informacijskimi viri, ki jih zagotavlja CMK (od 86% (e-knjige) do 92% (tiskana visokošolska dela) na posamezen vir).

Anketiranci so **največ učnega gradiva pridobili** v CMK (44%), z zapiski (26%) in iz neplačljivih elektronskih virov na internetu (23%).

Med **vsemi elektronskimi storitvami, ki jih nudi CMK**, so v lanskem letu v največji meri redno uporabljali Katalog CMK – COBISS.SI (51%), storitev "Moja knjižnica" COBISS.si (42%), oddaljen dostop do elektronskih virov od doma (41%) in portal CMK (37%). Med občasno uporabo je bila na prvem mestu "COBISS Moja knjižnica" z 28% anketiranih, sledi pa ji občasna uporaba Kataloga CMK (25%). Med elektronskimi storitvami, ki jih anketirani še niso uporabili, so najpogosteje navedli spletne tečaje (79%), podportal za strokovne smernice in stalno izobraževanje (70%) in Podportal za študente (63%). Zadovoljstvo z navedenimi elektronskimi storitvami je bilo med dejanskimi uporabniki storitev veliko –

zadovoljnih oz. zelo zadovoljnih s posameznimi storitvami je bilo od 82% (oddaljen dostop do elektronskih virov CMK) do 98% anketirancev ("Moja knjižnica" COBISS.si).

Med navedenimi **storitvami, ki jih nudi CMK**, so anketiranci v lanskem letu v največji meri redno uporabljali prostore knjižnice (59%), velik pa je bil tudi delež redne uporabe brezžičnega omrežja (48%) in uporabe računalniške opreme knjižnice (osebni računalniki, tiskalniki, skenerji, ipd.) (40%). Občasno so največkrat uporabljali storitve izposoje gradiva na dom (37%), posredovanje in iskanje informacij (31%) in prodajo učbenikov (21%). Med storitvami, ki jih anketirani niso še nikoli uporabljali, je bil največji delež tistih, ki se niso udeležili tečajev, individualnih usposabljanj in delavnic, ki jih izvaja knjižnica (74%). Velik je bil tudi delež tistih, ki še nikoli niso koristili storitev medknjižnične izposoje (66%), prodaje učbenikov (64%), posredovanja in iskanja informacij (46%) ter uporabljali računalniško opremo knjižnice (34%). Zadovoljstvo z omenjenimi storitvami, ki jih nudi CMK, je bilo med dejanskimi uporabniki teh storitev veliko – zadovoljnih ter zelo zadovoljnih s posameznimi storitvami je bilo od 81% (prodaja učbenikov) do 96% anketirancev (medknjižnična izposoja).

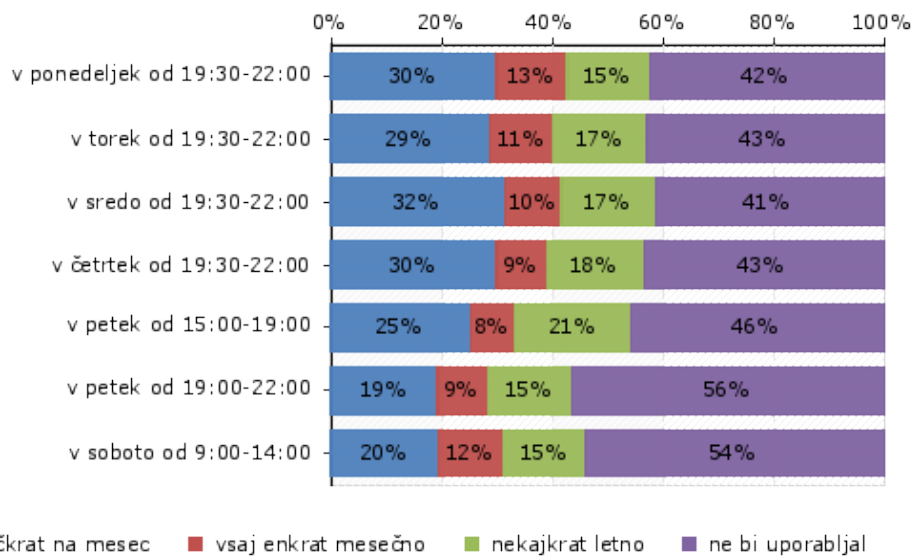
Anketiranci so bili večinoma zadovoljni oz. zelo zadovoljni s strokovnostjo osebja (93%), pravilnostjo in zanesljivostjo odgovorov osebja (91%), pripravljenostjo osebja pomagati uporabnikom (86%), z vljudnim odnosom do uporabnikov (85%) in s sposobnostjo osebja vživeti se v uporabnikove potrebe (83%).

Pri oceni prostorov, opreme in odprtosti CMK so anketiranci, ki so prostore in opremo dejansko uporabljali, izrazili največje zadovoljstvo nad lokacijo (90% zelo zadovoljnih/zadovoljnih), popestritvijo prostorov s fotografijami (90%), jasnostjo in preglednostjo oznak (86%). Zadovoljni so bili tudi z objavo novic na LCD zaslonu in oglasnih deskah (83%), tiho čitalnico v 1. nadstropju (81%), pogoji za skupinsko delo (79%), funkcionalnostjo prostorov in opreme (76%) in pogoji za individualno delo (74%). Največ delno zadovoljnih je bilo s številom čitalniških sedežev (36%) in s kakovostjo zraka v prostorih knjižnice (32%). Najbolj nezadovoljni/zelo nezadovoljni so bili s kakovostjo zraka v knjižnici (17%) in številom čitalniških sedežev (16%). Tihe čitalnice še ni uporabilo kar 39% vprašanih.

Večina vprašanih se je strinjalo oz. povsem strinjalo s trditvijo, da je CMK vredna zaupanja (95%), da je odprta in uporabniku prijazna (91%), da dobro podpira študij in delo (90%), da s svojo ponudbo sledi razvoju medicine (82%) in novih informacijskih tehnologij (80%), da pomembno vpliva na kakovost in učinkovitost študija/dela (77%) in da imajo v CMK posluh za želje in potrebe svojih uporabnikov (78%). Da CMK pomaga pri iskanju novih idej, se je največ uporabnikov strinjalo oz. povsem strinjalo (51%), 26% pa se jih je le delno strinjalo. S tem, da daje Medicinska fakulteta dovolj pozornosti CMK, se je strinjalo/povsem strinjalo 45% vprašanih, 30% se je s tem le delno strinjalo.

Skoraj vsi anketirani (med 92% do 97%) so podprli oziroma povsem podprli vse načrtovane storitve: dostop do predpisanih osnovnih učbenikov v elektronski obliki, predstavitev odprtega dostopa (open access) po enotah MF in podpora CMK pri odprtem dostopu, e-zbirka izpitnih vprašanj za preverjanje znanja, prosti pristop do tiskanega učnega gradiva.

Uporabnike smo povprašali, v kolikšni meri bi uporabljali CMK, v primeru, da bi podaljšala čas odprtosti čitalniških prostorov v predizpitnem in izpitnem obdobju. Med tednom knjižnice ne bi uporabljalo med 41% do 46% anketirancev. Ta delež bi bil še večji v petek zvečer in v soboto (54-56% anketiranih). Podrobnejši odgovori so podani v spodnji tabeli (N=189).



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 njihovih komentarjev bomo pripravili predlog ukrepov, ki jih bomo izvedli v letu 2017.

Dne 16.12.2016 smo izžrebali anketiranca, ki je izpolnil celotno anketo in podal nekaj predlogov za izboljšanje ponudbe CMK. Prejel je bon Mladinske knjige v vrednosti 50 €. Izžrebanec je Jurij Košir, študent medicine.

