

AKO NÁS VIDÍTE ?

Závery z dotazníkového prieskumu spokojnosti používateľov Slovenskej lekárskej knižnice v Bratislave

Slovenská lekárska knižnica v Bratislave v snahe skvalitniť poskytované knižnično–informačné služby pripravila k 60. výročiu svojho vzniku dotazníkový prieskum spokojnosti používateľov s poskytovanými službami. Prieskum bol anonymný a bol adresovaný len pre používateľov Slovenskej lekárskej knižnice. Realizoval sa prostredníctvom internetovej siete na domovskej stránke knižnice www.sllk.gov.sk ako aj prostredníctvom jej online katalógu priamym interaktívnym vyplnením elektronického formulára a jeho následným odoslaním. Vyplnenie dotazníka respondentmi sa okamžite premietlo nielen do číselných tabuliek, ale aj v prehľadných grafoch, čo umožnilo priebežné sledovanie výsledkov prieskumu.

V tlačenej forme bol dotazník dostupný v požičovni a študovni SILK. Pre vyhodnotenie výsledkov získaných prieskumom sú zaujímavé najmä námety, pripomienky, sťažnosti alebo pochvaly, ktoré mohli respondenti pripojiť k veľkej časti otázok, alebo klasicky vyplnením tlačenej dotazníkov a odovzdaním na zberné miesta v knižnici. Z počtu 634 vyplnených dotazníkov bolo vyplnených klasicky v tlačenej forme 49.

Dotazník obsahoval celkom 24 otázok, ktoré boli zamerané na zisťovanie:

- periodicity a dôvodu návštevnosti,
- spokojnosti s výpožičným časom a dostupnosťou knižnice,
- využívania webovej stránky,
- spokojnosti s ponukou a využívaním knižničných dokumentov a databáz v online katalógu,
- využívania poskytovaných elektronických služieb,
- hodnotenia poskytovaných knižnično–informačných služieb.

Ďalšie otázky dotazníka boli zamerané na zisťovanie záujmu o využívanie nových služieb – doručovanie objednaných dokumentov kuriérskou službou, ako aj vzdialeného prístupu k e-časopisom a databázam.

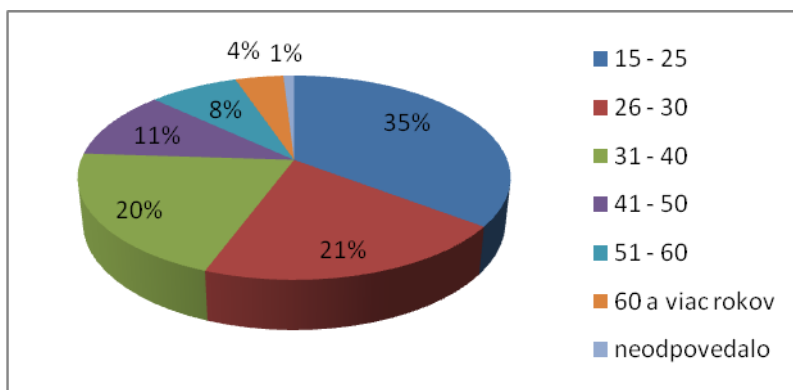
Otázky zamerané na zisťovanie odborných znalostí pracovníkov knižnice, ich ústretovosť a úroveň poskytovaných služieb, pomoc pri získavaní informačných zručností boli zaradené z dôvodu ďalšieho skvalitňovania poskytovaných služieb pracovníkmi knižnice.

Nemenej dôležité otázky boli zamerané aj na zisťovanie spokojnosti s priestorovým a technickým vybavením a sociálnym zázemím knižnice.

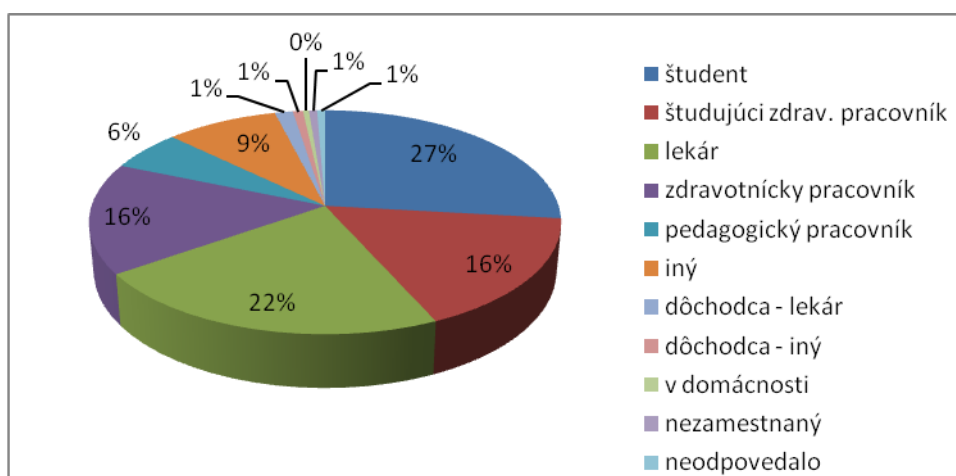
Záverečnými otázkami dotazníka sa zisťovalo pohlavie a vek respondentov, ako aj najvyššie ukončené vzdelanie a príslušná profesijná kategória.

Z celkového počtu otázok obsahoval dotazník 8 otázok s možnosťou voľby jednou z daných možností, zvyšných 16 otázok okrem voľby z daných možností mohli byť doplnené aj o návrhy a pripomienky respondentov.

Dotazníkového prieskumu spokojnosti *Ako nás vidíte* sa zúčastnilo celkom 634 respondentov – používateľov Slovenskej lekárskej knižnice, z toho 77 % žien a 23 % mužov. Podľa veku respondentov najvyšší počet dotazníkov – 35 % vyplnila veková kategória 15 – 25 ročných používateľov. Druhú skupinu v počte 21 % tvoria používatelia vekového rozhrania 26 – 30 a tretiu v počte 20 % používatelia vekového rozhrania 31 – 40.

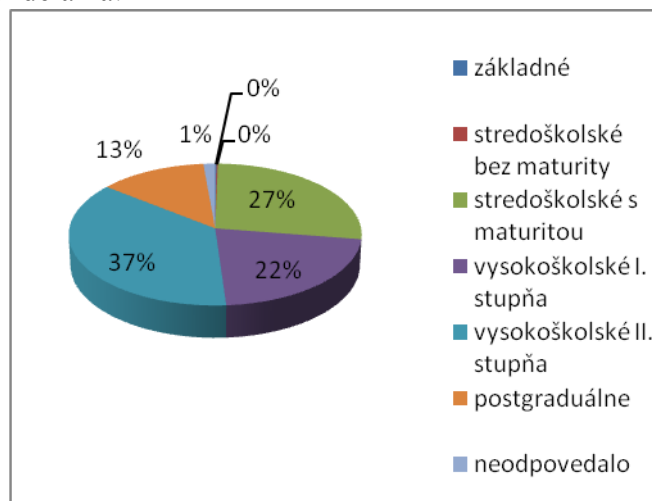


Z toho vyplýva aj najvyššie % používateľov zaradených do kategórie študenti – 27 %. Na druhom mieste s priemerom 22 % sa zaraďujú lekári a na treťom a štvrtom mieste vo využívaní služieb knižnice s priemerom 16 % sa umiestnili študujúci zdravotnícki pracovníci a zdravotnícki pracovníci.



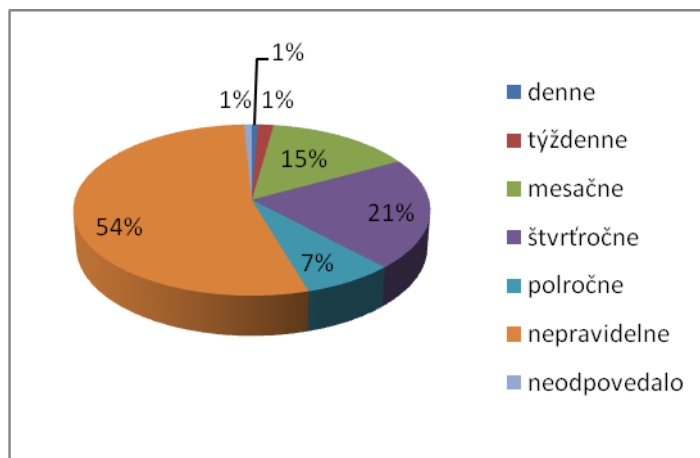
Zloženie respondentov podľa najvyššie ukončeného vzdelania:

Možnosti	Počet	%
základné	1	0%
stredoškolské bez maturity	1	0%
stredoškolské s maturitou	172	27%
vysokoškolské I. stupňa	136	21%
vysokoškolské II. stupňa	233	37%
postgraduálne	82	13%
neodpovedalo	9	2%

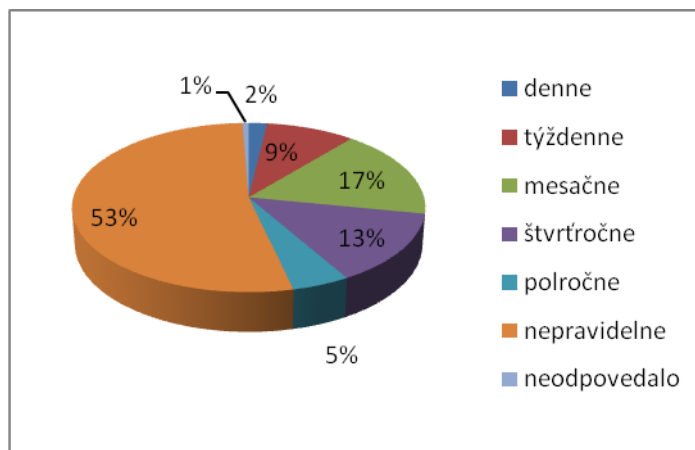


Hodnotenie otázok prieskumu spokojnosti

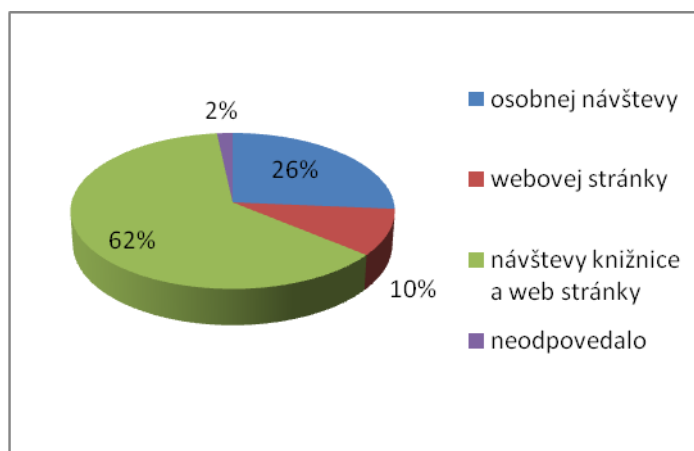
1. Ako často navštevujete priestory knižnice ?



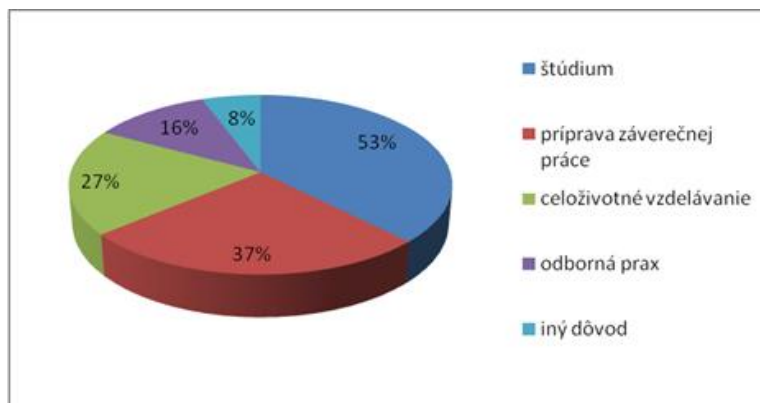
2. Ako často využívate naše webové stránky ?



3. Využívate služby knižnice prostredníctvom:



4. Aký je váš najčastejší dôvod návštevy knižnice ?



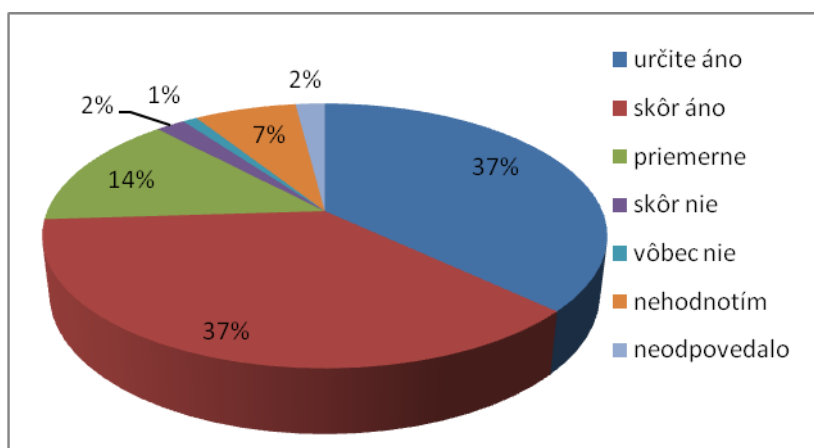
Prvé štyri otázky prieskumu mali informatívny charakter a zisťovali frekvenciu a dôvody návštevnosti knižnice, ako aj využívanie webovej stránky. Z odpovedí respondentov vyplýva, že najviac 341 používateľov (54 %) navštevuje knižnicu nepravidelne, 133 používateľov udáva návštevnosť štvrťročne (21%) a 94 (15 %) mesačne. Denne navštevujú knižnicu iba 4 používatelia (1%).

Podobne nepravidelné využívanie webových stránok knižnice udáva najviac respondentov 336 (53%). Mesačnú frekvenciu využívania uviedlo 108 respondentov (17%) a štvrťročnú 86 (13%). Iba 12 používateľov (2%) uvádza denné využívanie webovej stránky. Najviac používateľov 395 (62%) uviedlo využívanie služieb osobnou návštevou knižnice a webovej stránky.

Prieskumom sa potvrdilo, že služby knižnice využíva najviac používateľov – študentov. Odpovede na otázku č. 4 - *Aký je váš najčastejší dôvod návštevy knižnice ?* – korešpondujú s odpoveďami na otázku č. 23 – najvyššie % používateľov v kategórii študenti (27%), z čoho vyplýva, že najviac respondentov 337 (53%) navštevuje knižnicu z dôvodu štúdia. Potrebu vzdelávania a využívania služieb knižnice potvrdzujú aj ďalšie odpovede - príprava záverečnej práce 235 (37 %) a celoživotné vzdelávanie – 171 (27 %) respondentov.

V rámci verbálnych odpovedí respondenti uviedli 54 najčastejších dôvodov návštevy knižnice: *publikačná činnosť, odborné rešerše, medziknižničná výpožičná služba, požičiavanie odbornej literatúry, získavanie nových informácií, príprava prednášok, seminárov a referátov, seminárne práce, citácie atď.*

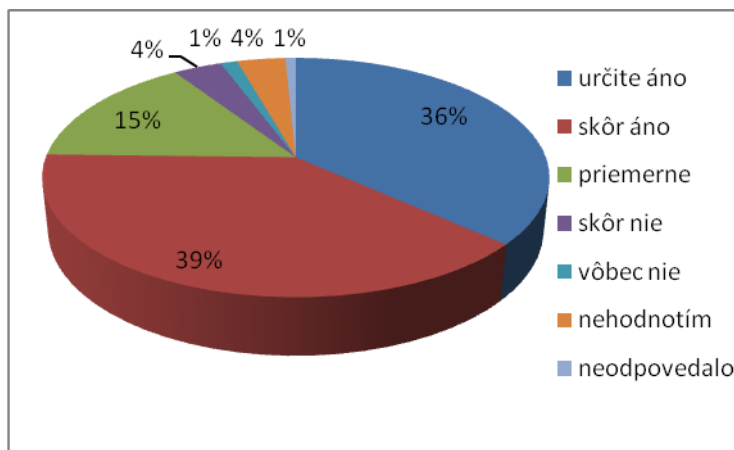
5. Ako Vám vyhovuje súčasný výpožičný čas ?



I napriek viacerým verbálnym odpovediam – návrhom na predĺženie výpožičných hodín, resp. prístupnosti knižnice v sobotu, 237 (37%) respondentom vyhovuje súčasný výpožičný čas. Odpoveďou *skôr áno* odpovedalo 232 (37%) respondentov. To znamená, že až 74 % respondentov je spokojných s výpožičným časom knižnice. Respondentom v počte 4 (1%) *vôbec nevyhovuje* výpožičný čas knižnice.

Z návrhov a pripomienok respondentov v počte 47 uvádzame niektoré: *predĺženie výpožičnej doby, výpožičné hodiny v sobotu, vyhovoval by mi určite cez víkend, dlhšie otvorená študovňa, nevidím dôvody k zlepšovaniu, som spokojná, výpožičný čas vyhovuje, nemám žiadne návrhy ani pripomienky, nemám, doteraz najlepšia knižnica atď.*

6) Ako vám vyhovuje dostupnosť knižnice ?

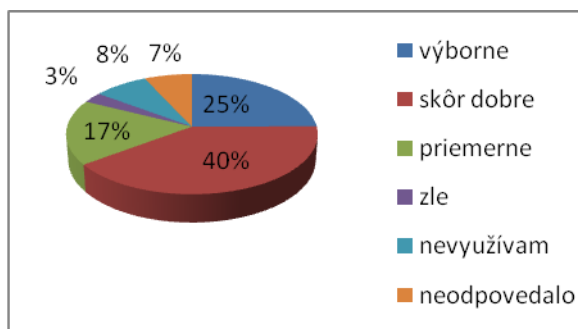


Slovenská lekárska knižnica sa nachádza v centrálnej zóne Starého mesta Bratislavy, to znamená, že má obmedzené parkovacie miesta, podobne nie je najvhodnejšia dostupnosť od zastávok mestskej hromadnej dopravy. Táto skutočnosť sa premietla i do viacerých odpovedí respondentov. I napriek tomu však 246 (39%) respondentov na otázku dostupnosti knižnice uvádza *skôr áno* a 232 (37 %) *určite áno*. Respondentom v počte 8 (1%) *vôbec nevyhovuje* dostupnosť knižnice.

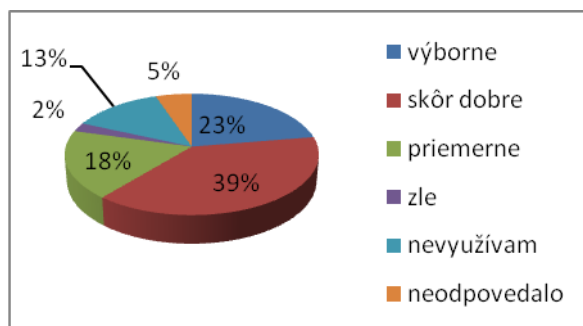
Z počtu 40 návrhov a pripomienok respondentov vyberáme: *parkovacie miesta, problémy s parkovaním, zriadenie drive-in okienka na vyzdvihnutie objednanej literatúry, presťahovanie knižnice do prístupnejších objektov, stojan na bicykel, k dostupnosti nemám pripomienky, žiadne, atď.*

7) Ako hodnotíte ponuku knižničných dokumentov a databáz ?

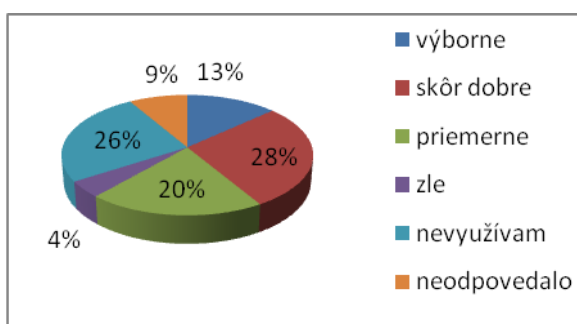
a) učebnice



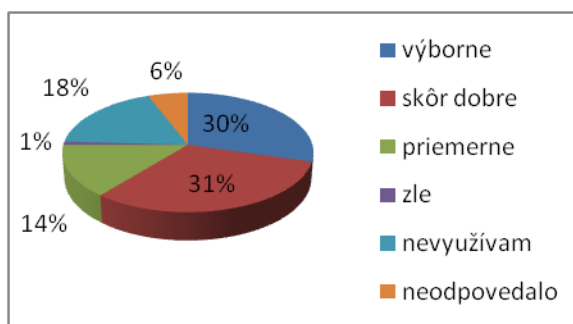
b) monografie – slovenské a české



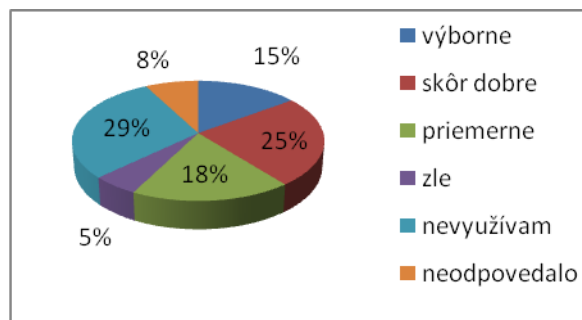
c) monografie – zahraničné



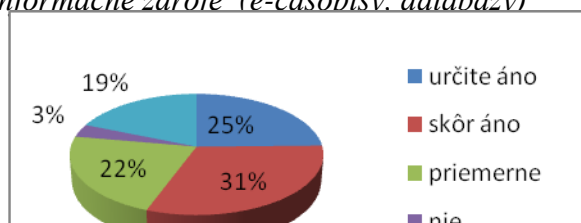
d) tlačené časopisy slovenské a české



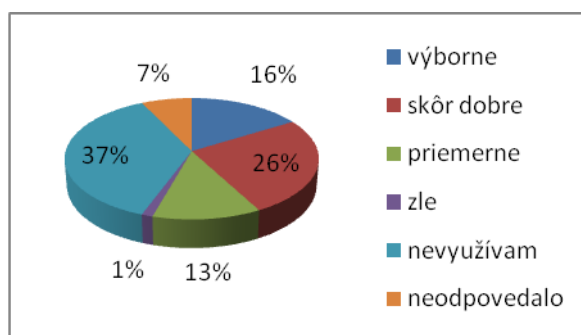
e) tlačené časopisy zahraničné



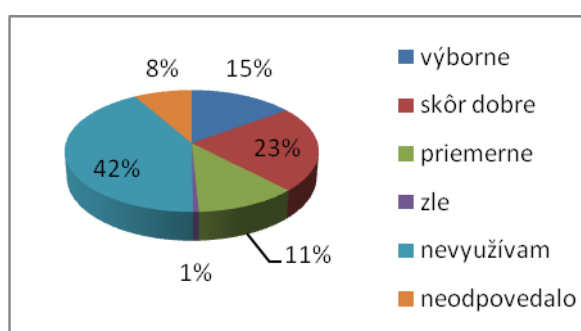
f) elektronické informačné zdroje (e-časopisy, databázy)



g) *Databáza slovenských článkov: Bibliographia medica Slovaca (BMS)*



h) *Slovenská citačná databáza (CiBaMed)*



Odpovede na otázku *Ako hodnotíte ponuku knižničných dokumentov a databáz s možnosťou 5 – škálového hodnotenia* sú pre Slovenskú lekársku knižnicu viac menej uspokojivé. Pri hodnotení 8 ponúkaných možností knižničných dokumentov a databáz je priemer hodnotenia nasledovný:

- výborne 19,50 %
- skôr dobre 29,62 %
- priemerne 15,87 %
- zle 2,50 %
- nevyžívam 25,37 %

Z ponúkaných možností je súčet prvých troch hodnotení nasledovný :

- učebnice 83 %
- monografie slovenské/české 79 %
- tlačené časopisy slovenské/české 74 %
- monografie zahraničné 61 %
- elektronické informačné zdroje 60 %
- tlačené časopisy/zahraničné 57 %
- Bibliographia medica Slovaca (BMS) 54 %
- Slovenská citačná databáza (CiBaMed) 50 %

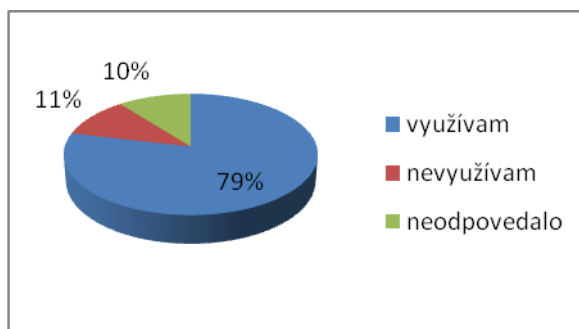
Pre pracovníkov knižnice je výzvou systematickejšie oboznamovanie používateľov a ponúkanie odborných služieb (najmä BMS, CiBaMed, elektronické informačné zdroje) dosiahnutému % respondentov (priemer 25,37 %), ktorí ponuku knižničných dokumentov a databáz vôbec nevyžívajú. Samozrejme, výzvou je aj vylepšenie % negatívne hodnotených ponúk.

	<u>zle</u>	<u>nevyužívam</u>
• učebnice	3%	8%
• monografie slovenské/české	2%	13%
• monografie zahraničné	4%	26 %
• tlačené časopisy slovenské/české	1%	18%
• tlačené časopisy/zahraničné	5%	29%
• elektronické informačné zdroje	3%	30%
• Bibliographia medica Slovaca	1%	37%
• Slovenská citačná databáza	1%	42%

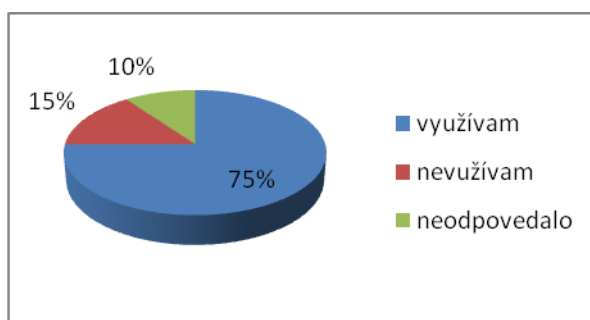
Z priemeru 25,37 % respondentov, ktorí nevyužívajú ponuky knižničných dokumentov a databáz sa v návrhoch a pripomienkach uvádzajú nasledovné postrehy: *neviem sa vyjadriť, knižnicu som navštívila iba 2 x, málo exemplárov kníh, neviem všetko posúdiť, zatiaľ som využíval iba knihy, málo titulov monografií, viac publikácií na tému fyzioterapia, nedostupné CD k zahraničným knihám, zložité databázy, nedostatok zahraničných odborných časopisov s problematikou FBLR (RHB), prístupnosť CiBaMed na internete, nedostupnosť informácií, viac exemplárov učebníc, novšie zahraničné knihy, neviem veľa o elektronických informačných zdrojoch, prístup k e-časopisom z domu, prístup k väčšiemu počtu zahraničných časopisov, novšie informácie z oblasti hygieny a zdravia pri práci, viac časopisov pre starších lekárov v tlačenej forme, nemá pripomienky, žiadne pripomienky, atď.* Celkom 46 návrhov a pripomienok.

8. Aké typy dokumentov využívate najčastejšie ?

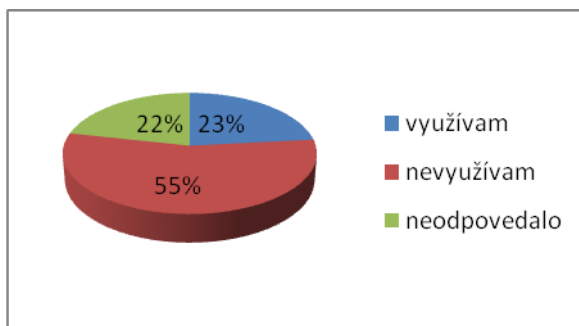
a) učebnice



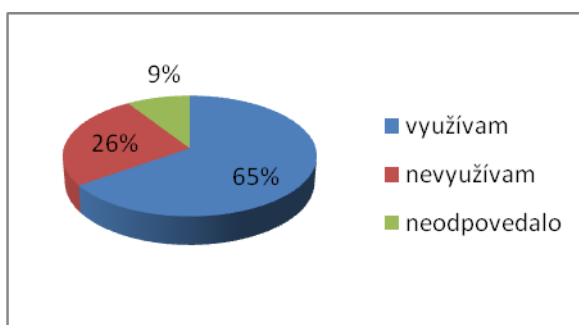
b) monografie (knihy)



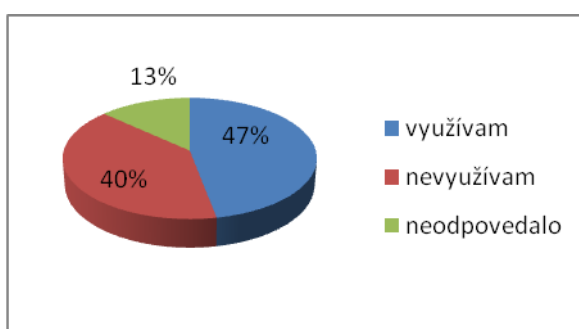
c) zborníky



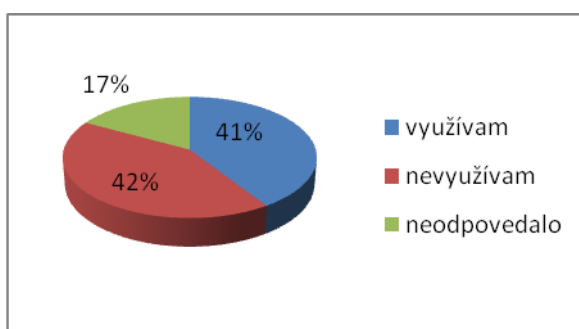
d) časopisy- slovenské/české



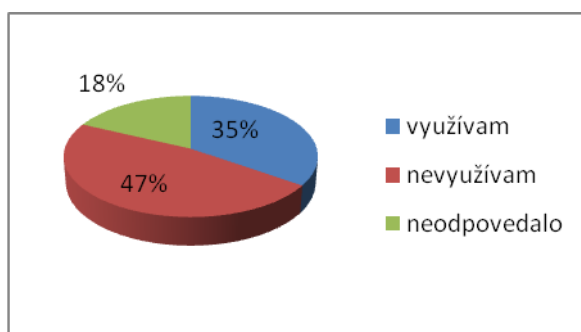
e) časopisy – zahraničné



f) elektronické databázy – slovenské

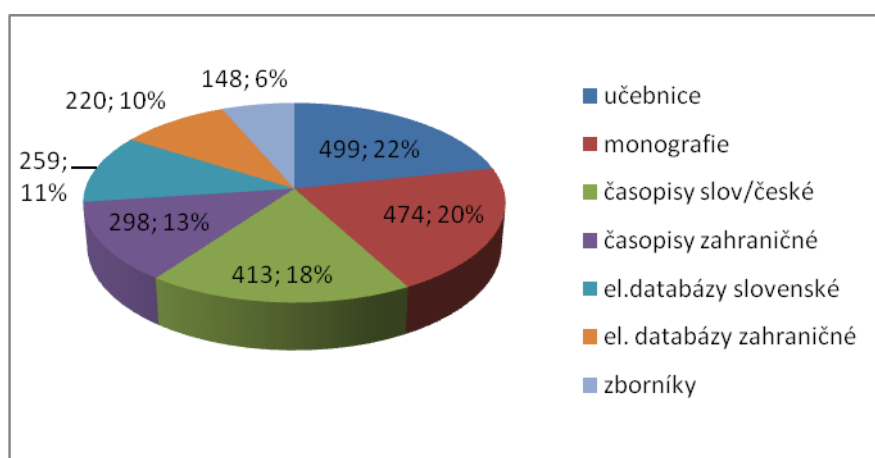


g) elektronické databázy – zahraničné



Dokumenty knižnice – využívanie

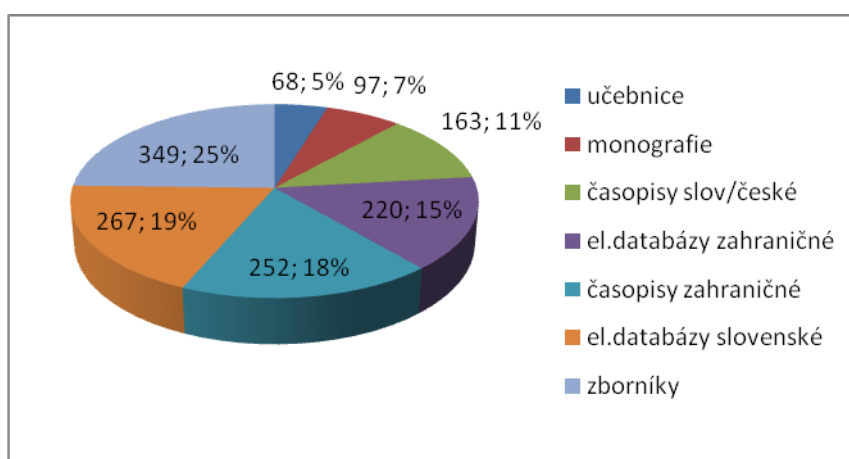
Možnosti	Počet
učebnice	499
monografie	474
časopisy slov./české	413
časopisy zahraničné	298
el.databázy slovenské	259
el. databázy zahraničné	220
zborníky	148



Z uvedenej tabuľky a grafu vyplýva, že respondenti – používatelia knižnice najviac využívajú učebnice, čo súvisí aj s najvyšším % počtu používateľov – študentov (27 %). Na druhom mieste sú uvedené monografie a na treťom slovenské a české časopisy. Najmenej sa využívajú zborníky.

Dokumenty knižnice – nevyužívanie

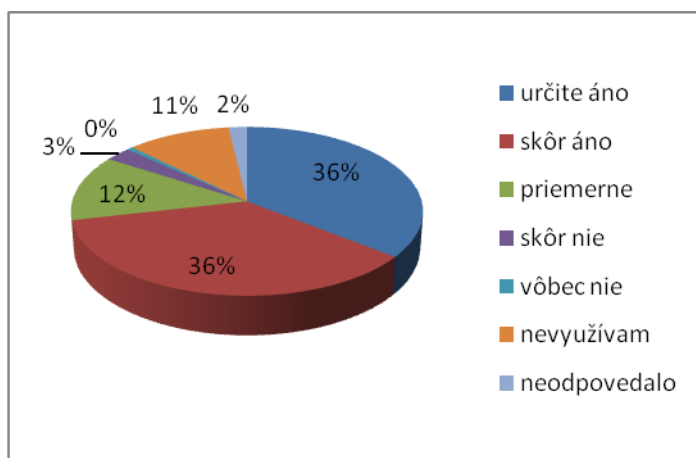
Možnosti	Počet
učebnice	68
monografie	97
časopisy slov./české	163
el.databázy zahraničné	220
časopisy zahraničné	252
el.databázy slovenské	267
zborníky	349



Respondenti najmenej využívali zborníky, elektronické databázy, slovenské a zahraničné časopisy.

Využívanie, resp. nevyužívanie dokumentov knižnice zhodnotili respondenti v návrhoch a pripomienkach (16): *pracovníci knižnice aj napriek obmedzeným financiám sa snažili získať z výstav, ktoré knižnica organizovala, s knihami som veľmi spokojná, časopisy by som rada využívala, ak by sa dali požičať aj domov, informovanie o nových knihách, málo slovenských monografií a českých časopisov, zlepšenie dostupnosti slovenských elektronických databáz pre vzdialených užívateľov, nemám, žiadne, atď.*

9. Umožňujú vám internetové stránky knižnice nájsť informácie o knižničnom fonde a službách knižnice?

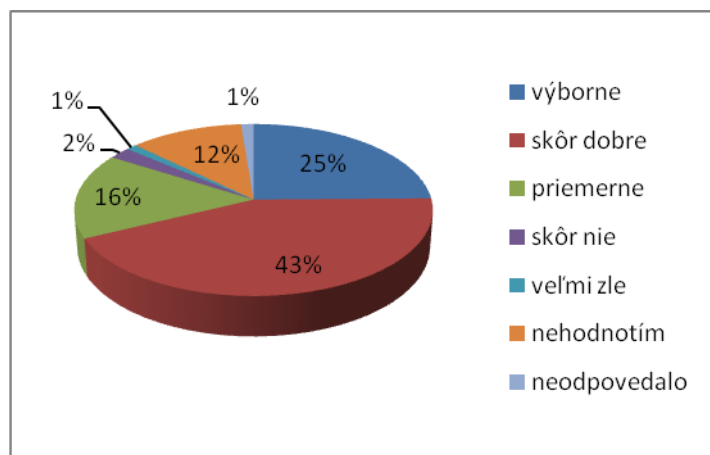


Respondenti hodnotili túto službu odpoveďou *určite áno – skôr áno* v počte 72 %, *priemerne* je s využívaním služby spokojných 13 % respondentov, 11 % respondentov uviedlo, že túto službu *nevyužíva*, 1 % *skôr nie*. Nevyužívanie tejto služby zdôvodňujú respondenti v nasledovných návrhoch a pripomienkach: *neviem to používať, zlá orientácia, napr. pri predlžovaní alebo hľadaní dokumentu, zlepšiť stránku z dôvodu zlej manipulácie a otvárania priečinkov, uvádzať zoznam kníh na internetovej stránke, neprehľadné online konto, veľmi zle graficky spravená hlavná stránka, ťažká orientácia na internetovej stránke, radšej využívam osobné kontakty a rady pracovníkov knižnice, elektronická podoba je neprehľadná, zmodernizovanie stránky, nemám, nemám žiadne, vyhovuje mi systém, som spokojná, vďaka ochotnému personálu mi vždy pomohli poradiť a nájsť potrebné informácie. Celkom 16 návrhov a pripomienok.*

Všetky avizované návrhy a pripomienky sú už zakomponované do novej stránky knižnice www.sljk.sk a nového vzhľadu online katalógu, ktoré boli sprístupnené začiatkom októbra 2011. Zmeny sa týkajú nielen vzhľadu stránky, ale aj textov, ktoré boli výrazne zmenené, pribudli nové rubriky, návody a postupy pri orientácii v online katalógu je možné nájsť v novej rubrike *Ako na to? Kuriérska služba* informuje o novej unikátnej službe knižnice – doručovaní dokumentov priamo domov, alebo na pracovisko, nové prírastky kníh sa prezentujú v *Knižných novinkách*.

Priamo z úvodnej stránky je umožnený vstup používateľom do licencovaných databáz, online katalógu a do konta používateľa. Online katalóg ponúka možnosť predregistrácie. Novinkou sú aj online formuláre - *Registrácia vzdialeného používateľa, Žiadanka na tematickú rešerš, Žiadanka na citačnú rešerš, Žiadanka na kópiu a Akvizičné návrhy*.

10. Ako hodnotíte vyhľadávanie v online katalógu?

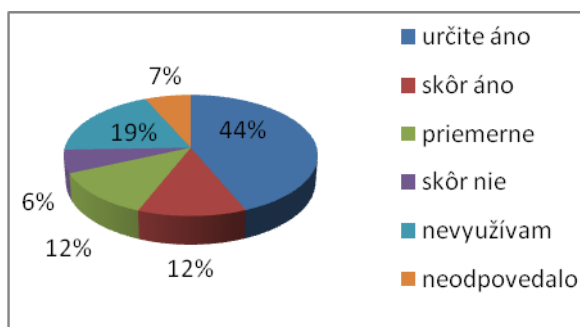


S vyhľadávaním v online katalógu je spokojných 68 % respondentov (výborne /skôr dobre), 16 % respondentov hodnotí využívanie priemerne. Odpovede skôr zle/veľmi zle v rozsahu 3 % komentujú respondenti nasledovnými návrhmi a pripomienkami: *vyzerá to trochu zastaralo a login sa dáva trochu nešikovne, je to dosť neprehľadné a keď hľadám knihy, často mi to vyhodí časopisy, nevyužívam, ukladať výbery kníh do konta aj po odhlásení, niekedy sa mi zdá, že vyhľadávanie je zložité, možno je to len moja nevedomosť ako stránku využívať, je to dobré, ale existujú aj prijateľnejšie formáty, ktoré sú praktickejšie, prihlasovacie meno a heslo dať na titulnú stranu knižnice atď.* Medzi 16 návrhmi a pripomienkami boli aj kladné: *vyhledáva podľa presne zadaných kritérií, vynikajúce, lebo vyhľadáva aj knihy, ktoré síce nie sú vo fonde, dozviem sa tak ale potrebné informácie a viem ju hľadať inde.*

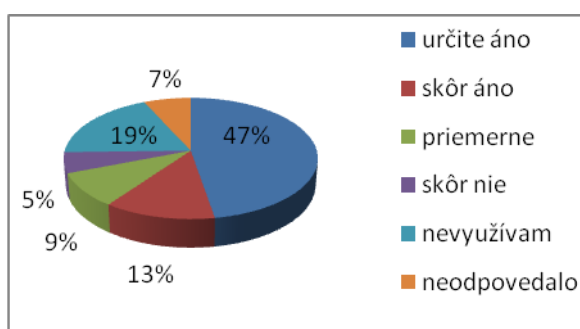
Veríme, že aplikáciou nového vzhľadu a mnohých nových funkcií v online katalógu sme vyšli v ústrety našim používateľom a zlepšili vyhľadávacie prostredie, orientáciu na stránke katalógu, ako aj doplnili žiadané funkcie.

11. Využívate poskytované elektronické služby:

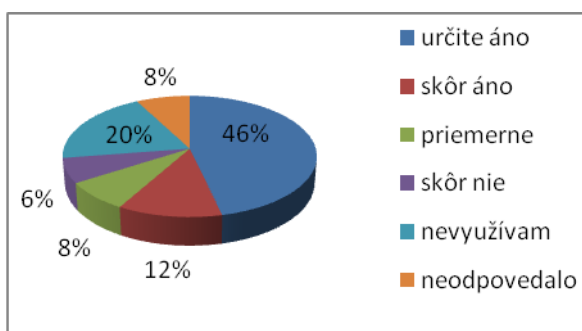
a) konto čitateľa



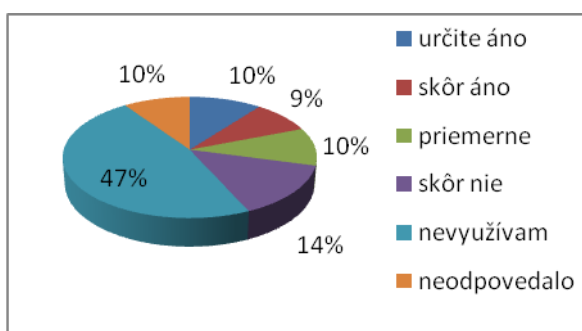
b) tvorba online žiadanií a rezervácií dokumentov



c) online predĺženie výpožičnej lehoty



d) služba SDI z online katalógu (adresné zasielanie informácií)



Až 56 % respondentov využíva konto čitateľa (*určite áno/skôr áno*), *priemerné* využívanie udáva 12 % respondentov, vôbec túto službu *nevyžíva* 19 % respondentov.

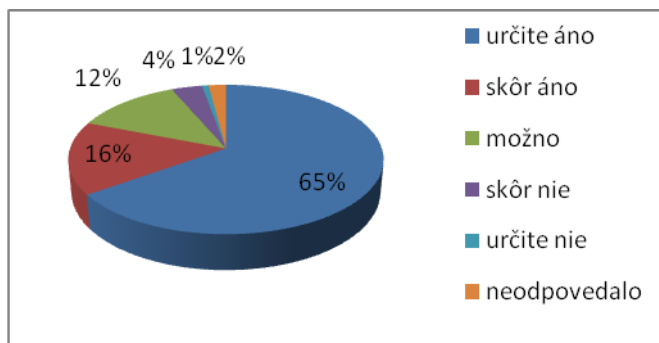
Podobne kladne je hodnotená aj tvorba online žiadaniak a rezervácií dokumentov – túto službu využíva 60 % respondentov (*určite áno/skôr áno*). *Priemerne* udáva využívanie 9 % a službu *nevyžíva* 19 % respondentov.

Online predĺženie výpožičnej lehoty uvádza 58 % respondentov (*určite áno/skôr áno*), *priemerne* 8 % a ponuku tejto služby *nevyžíva* 20 % respondentov.

Najmenej respondentov 47 % *nevyžíva* novú službu knižnice SDI – adresné zasielanie informácií, iba 19 % udáva využívanie *určite áno/skôr áno* a 10 % *priemerne*.

Návrhy a pripomienky v počte 9 nie veľmi vystihujú dosiahnuté % odpovedí: *tvorba čakačiek na jednotlivé knihy, uvítal by som adresné informácie, mám radšej osobný kontakt s pracovníkmi, nemám, atď.*

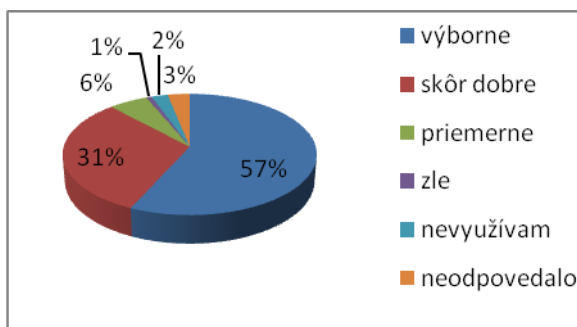
12. Mali by ste záujem o vzdialený prístup k e-časopisom a databázam ?



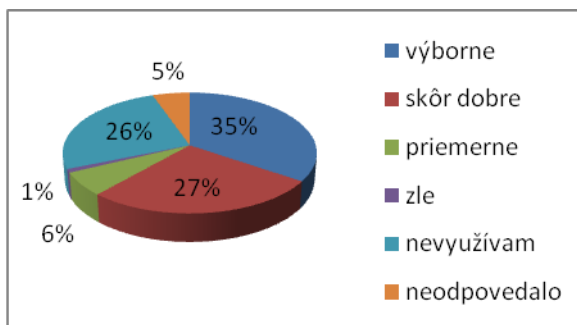
Je potešiteľné, že až 81 % respondentov (*určite áno/skôr áno*) má záujem o vzdialený prístup. Odpoveďou *možno* sa k tejto službe prikláňa 13 % respondentov. Iba 5 % udáva odpoveď *skôr nie/nie*, z čoho vyplýva, že viacerí nevedia o poskytovaní tejto služby, prípadne by ju po zaučení chceli využívať, resp. nemajú o ňu záujem. Celkom 14 návrhov a pripomienok.

13. Ako hodnotíte tieto služby ?

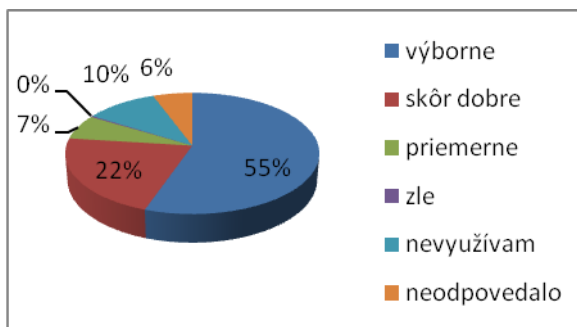
a) výpožičné služby v požičovni



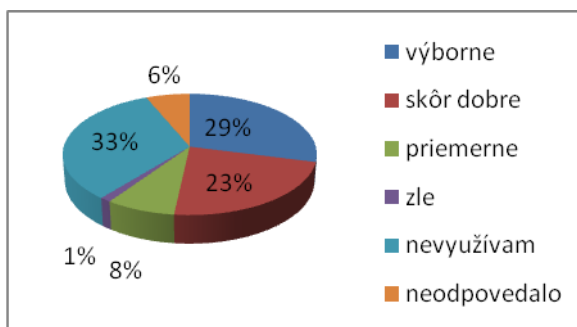
b) služby študovne



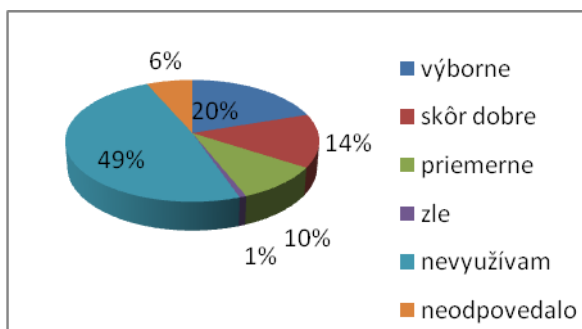
c) zasielanie oznamov a upomienok mailom



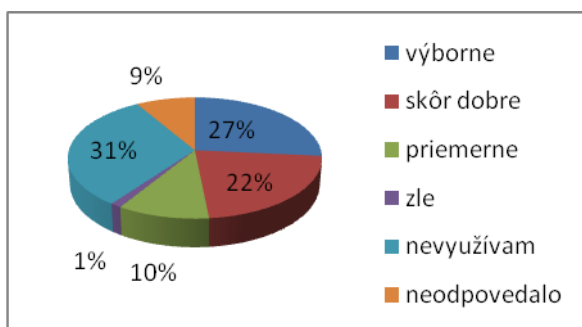
d) rešeršné služby



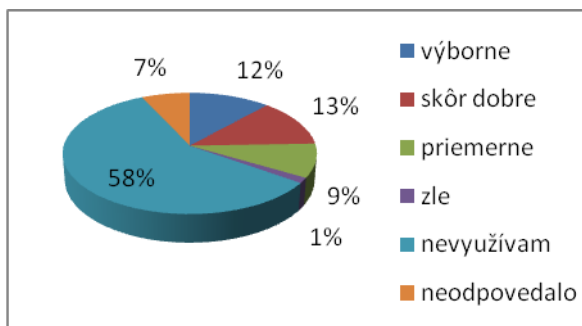
e) medziknižničné výpožičné služby



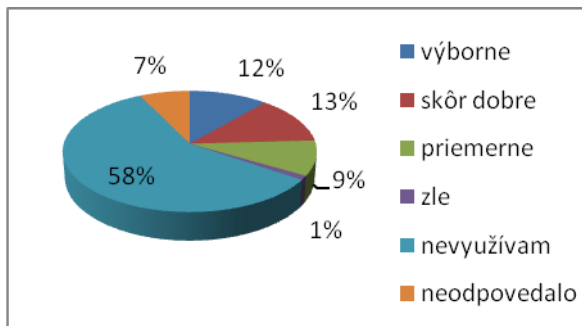
f) informačné inštruktáže pre používateľov



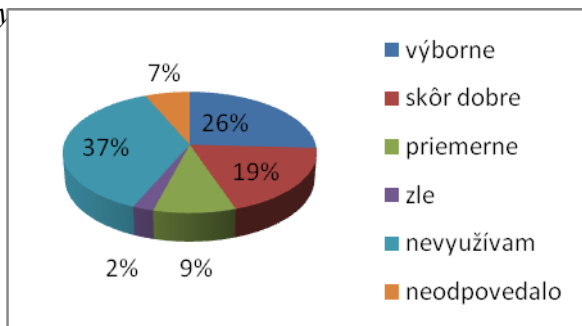
g) predajné výstavy zahraničnej literatúry



h) tematické výstavy literatúry



i) kopírovacie služby



Až 88 % respondentov je spokojných s výpožičnými službami v požičovni (*výborne/skôr dobre*), 6 % *priemerne*, 1 % hodnotí výpožičné služby *zle*.

Podobne uspokojujúce hodnotenie, 62 % dosiahli služby študovne (*výborne/skôr dobre*), 6 % *priemerne* a tak, ako pri službách požičovne, aj tu len 1 % hodnotí *zle* služby študovne. Pri poskytovaní tejto služby je rezerva 26 % potencionálnych respondentov, ktorí služby študovne nevyužívajú.

Zasielanie oznamov a upomienok e-mailom hodnotí 77 % respondentov *výborne/skôr dobre*, 7 % *priemerne*. Pri tejto službe nie je uvedené žiadne *zlé* hodnotenie.

Rešeršné služby hodnotí 52 % respondentov *výborne/skôr dobre*, 8 % *priemerne* a opäť len 1 % *zle*. Aj pri poskytovaní tejto služby sa javí potreba informovanosti až 33 % potenciálnych respondentov, ktorí nevyužívajú túto službu.

Podobná situácia je aj pri poskytovaní ďalšej služby – medziknižničnej výpožičnej služby, ktorú *nevyužíva* až 49 % respondentov. Právne v súčasnej dobe, keď knižnica z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov nenakupuje nové dokumenty, je potrebné túto službu propagovať na webovej stránke, osobnou konzultáciou a pod. S poskytovaním tejto služby je s hodnotením *výborne/skôr dobre* spokojných 34 % respondentov, *priemerne* 10 %. Opäť len 1 % hodnotí službu *zle*.

Opäť pomerne vysoký počet respondentov – 31 % *nevyužíva* informačné inštruktáže pre používateľov. Respondenti v počte 48 % hodnotia túto službu *výborne/skôr dobre*, 10 % *priemerne* a 1 % *zle*.

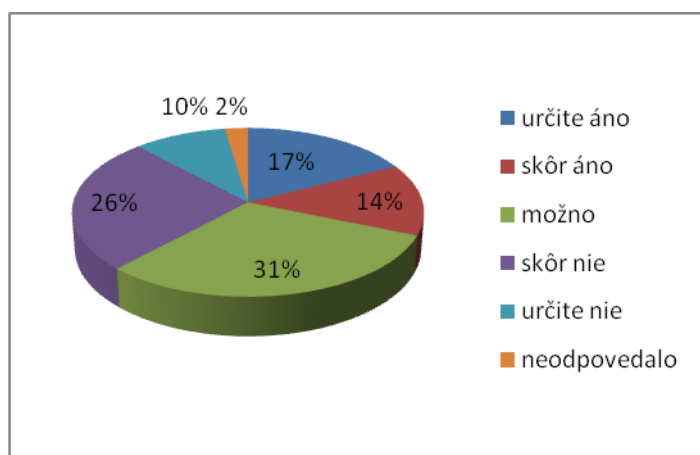
I napriek propagácii konaných predajných výstav zahraničnej literatúry (webová stránka, pozvánky, portál InfoLib), vysoké % respondentov, až 58 % *nevyužíva* možnosť návštev týchto výstav. Organizovanie výstav hodnotením *výborne/skôr dobre* kvituje 25 % respondentov, *priemerne* 9 % a *zle* iba 1 %.

Podobne až 58 % respondentov *nevyužíva* možnosť návštevy tematických výstav literatúry. Bude potrebné zo strany pracovníkov viac propagovať možnosti prehliadky vystavovanej literatúry v študovni, resp. v požičovni knižnice. Túto službu hodnotením *výborne/skôr dobre* hodnotí 24 % respondentov, *priemerne* 9 % a *zle* 1 %.

Kopírovacie služby sú hodnotené skoro vyvážené, 45 % ich hodnotí *výborne/skôr dobre* a 37 % tieto služby *nevyužíva*. *Priemerne* hodnotilo službu 9 % a *zlé* 2 %.

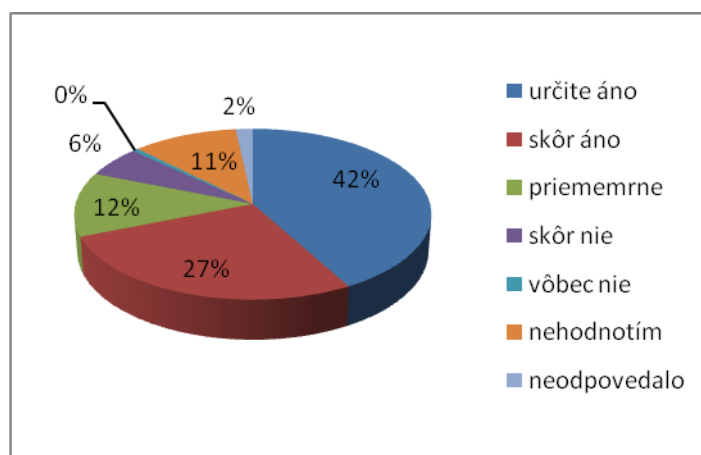
Z návrhov a pripomienok respondentov (19) : *páčila by sa mi možnosť samoobslužného kopírovania za primerané ceny, lepšie vysvetlenie možnosti pracovania s knižnicou či už online alebo osobne, vysvetlenie pojmu čo sú rešerše a citácie, vysoká cena rešerší, zachovanie ticha zo strany pracovníkov v študovni, informačné inštruktáže pre vzdialených používateľov, možnosť individuálnej inštruktáže pre používateľov, viac tlačiarňí, pomerne vysoká cena xeroxu na počkanie, s výstavkami som spokojná, so službami požičovne a študovne som spokojná, nemám, žiadne atď.*

14. Mali by ste záujem o doručovanie vami objednaných dokumentov kuriérskou službou ?



O novú službu knižnice – doručovanie dokumentov kuriérskou službou by malo záujem 32 % respondentov (*určite áno/skôr áno*), 31 % *možno*. Pre pracovníkov knižnice je výzvou propagácia tejto novej služby na webovej stránke, osobnou konzultáciou, príp. inou formou, pre potenciálnych 36 % používateľov, ktorí uviedli o využívaní novej služby *skôr nie/určite nie*. O tom, že nová služba ešte nie je medzi používateľmi zaužívaná a veľa o nej nevedia, svedčia aj ich návrhy a pripomienky (24): *príde mi to ako zbytočný nadštandard, načo zvyšovať výdavky knižnice (alebo na tom knižnica zarobí ?), radšej nech sa financie použijú na údržbu knižnice, alebo na nový scener, ak by to bolo zadarmo, bolo by to ideálne, no podľa mňa i neprimerané drahé, mám rada osobný kontakt, nerobí mi problém prísť osobne, neviem si to v praxi predstaviť, záleží od ceny kuriérskej služby, uvítala by som, keby som mohla dostať článok e-malom, asi by to bolo drahé – ale ak nie, tak určite áno, hlavnu rolu by zohrala cena, ale kto by to zaplatil, závisí od ceny, nie je to zlý nápad, nevyužívam, to, nehodnotím, atď.*

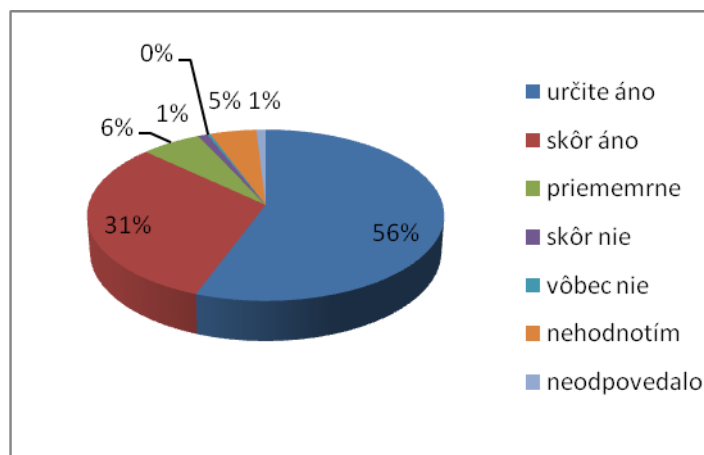
15. Pomáha Vám knižnica pri získavaní informačných zručností, napr. pri vyhľadávaní v katalógu, v databázach, na internete ?



Kladné hodnotenie pracovníkov pri získavaní informačných zručností udáva 69 % respondentov (*určite áno/skôr áno*), *priemerne* hodnotí 12 % respondentov, iba 1 %

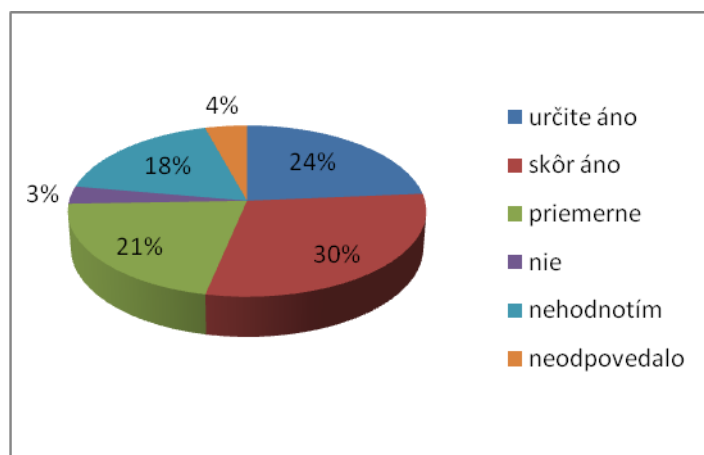
respondentov udáva *vôbec nie*. Návrhy a pripomienky 16) korešponujú s % hodnotenia: *chválím personál, ak niečo nie je jasné, pracovníčky sú ochotné mi pomôcť, strašne milý personál, chcela by som zamestnankyne pochváliť, vždy mi ochotne poradili, s doterajšími službami – objednanie rešerše som spokojný, bez pripomienok, o takejto možnosti som doteraz nevedel, zatiaľ to neviem zhodnotiť, vyhľadávam si zdroje sama, chýba kurz alebo prednáška o vyhľadávaní v databázach, knižnica by mala určite organizovať semináre, atď.*

16. Majú pracovníci knižníc dostatočnú úroveň odborných znalostí ?



Až 87 % respondentov hodnotí odborné znalosti pracovníkov knižnice veľmi kladne (*určite áno/skôr áno*). Priemerné hodnotenie udalo 6 % respondentov. Je potešiteľné, že ani jeden respondent neodpovedal *vôbec nie*. Číslam a percentám zodpovedajú aj návrhy a pripomienky (15), ktoré sú pre nás veľmi potešujúce: *som nadmieru spokojný s odbornosťou personálu a ochotou, personál je veľmi milý a ochotný, vychádza maximálne v ústrety, vynikajúca úroveň aj príjemný prístup, najlepší zo všetkých knižníc na Slovensku, ktoré navštevujem, pracovníci sú úplne najlepší, sú všetky vždy nápomocné a ochotné vybaviť všetky požiadavky, lepšie si neviem predstaviť, , nenahraditeľne skvelí pracovníci, hodnotím ako výbornú, lepšie ohodnotiť ich kvalifikáciu, bez pripomienok atď.*

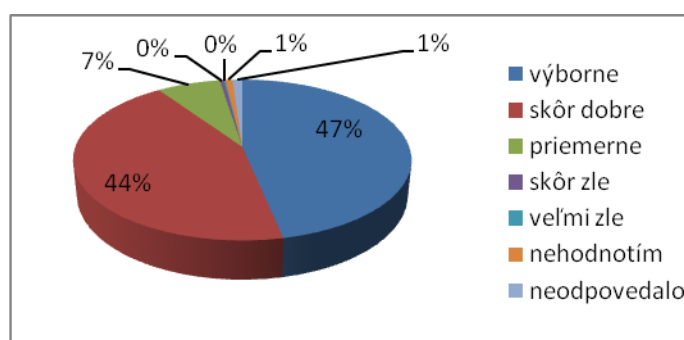
17. Sú k vám pracovníci knižnice ústretoví ?



54 % respondentov ústretovosť pracovníkov knižnice hodnotí veľmi dobre (určite áno/skôr áno), 21% priemerne, hodnotenie vôbec nie je vyjadrené 0 %.

Dosiahnuté hodnotenie je v súlade s návrhmi a pripomienkami respondentov (36): *maximálna spokojnosť, pani knihovníčky mi vždy pomohli v tom, čo som potrebovala, som veľmi spokojná s pracovníčkami knižnice, sú to milé, ochotné a ústretové pracovníčky, nikdy a nikde som sa nestretla s tak ochotným prístupom ako v tejto knižnici, máte najlepšie pracovníčky aké som kedy stretla, všetky pracovníčky sú veľmi ochotné a milé, som naozaj veľmi spokojná s prístupom pracovníkov knižnice, pracovníci knižnice sú veľmi ochotní a milí, všetci pracovníci boli ku mne vždy nadštandardne ústretoví, takúto zostavu hádam nemá ani jedna knižnica, vážim si ochotu a ústretovosť pracovníkov, ochotnejších a milších ľudí som v knižnici nikdy nestretla, radosť tam ísť, sú nadmieru ochotní, milé, ochotné a vzdelané knihovníčky, atď.*

18. Ako hodnotíte celkovú úroveň poslytovaných služieb ?

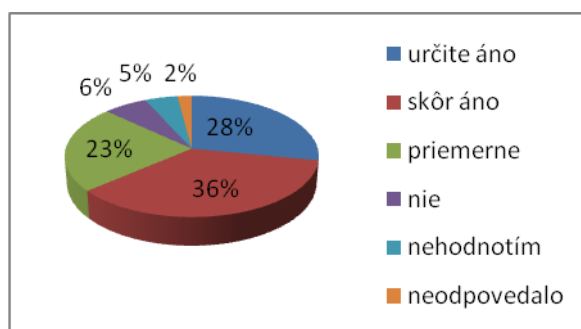


Opäť nadpriemerné hodnotenie poskytovaných služieb knižnice. Až 91 % respondentov hodnotí služby výborne/skôr dobre, 7 % priemerne, nulové % má hodnotenie veľmi zle. Je to potešiteľná skutočnosť, i naopak tomu, že knižnica v dôsledku absencie finančných prostriedkov nevie uspokojiť požiadavky používateľov na študijné dokumenty.

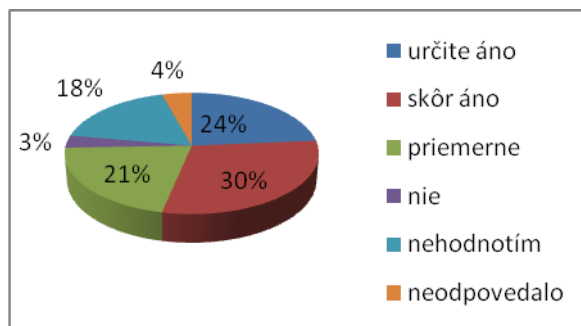
Návrhy a pripomienky respondentov (15) veľmi pozitívne hodnotia úroveň poslytovaných služieb: *určite o 100 % lepšia ako u nás na fakulte, práca vašej knižnice mi výrazne pomohla pri skvalitnení výučby vo všetkých oblastiach, je mi veľmi ľúto, že nemáte dostatok finančných prostriedkov a myslím si, že celkovo odborná komunita vzhľadom na počet zamestnancov zdravotníctva nedoceňuje vaše služby, v slovenských podmienkach by sa iste dalo veľa naprávať, napr. v dostupnosti zahraničných impaktových časopisov. Ale vzhľadom k obmedzeným zdrojom v slovenskom zdravotníctve oceňujem pomoc pracovníkov pri získavaní kópií článkov v časopisoch, ktoré sa v SILK nenachádzajú, moja pripomienka k internetovej stránke bola zle prijatá a nepomohla k vylepšeniu web stránky, väčší výber zahraničných časopisov, atď.*

19. Považujete vybavenie knižnice za dostačujúce ?

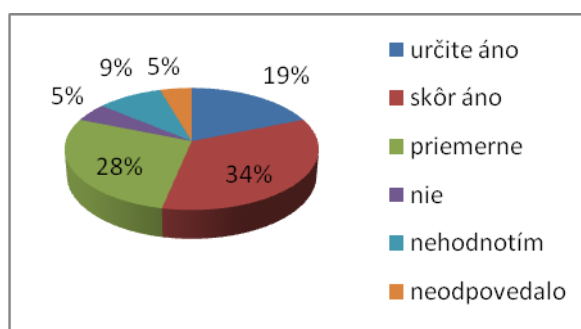
a) priestorové vybavenie



b) sociálne zázemie



c) technické vybavenie



I keď Slovenská lekárska knižnica nie je umiestnená v účelovej budove a jej priestory neposkytujú používateľom a návštevníkom vhodné podmienky, ktoré by mali zodpovedať vedeckej knižnici, priestorové vybavenie knižnice považuje 64 % respondentov za dostačujúce (*určite áno/skôr áno*). Respondenti v počte 23 % hodnotia priestory *priemerne*, 6 % respondentov odpovedalo *nie*.

Podobné hodnotenie má i sociálne zázemie, 54 % respondentov odpovedalo otázkou *určite áno/skôr áno*, 21 % *priemerne* a 3 % uviedli odpoveď *nie*.

Technické vybavenie knižnice považuje za dostačujúce 53 % respondentov (*určite áno/skôr áno*), 28 % *priemerne* a 5 % *zle*.

Hodnotenie – *priemerne/zle* je avizované i v návrhoch a pripomienkach (20): *doplniť modernú techniku, prehľadnejšia web stránka, novší Windows, málo priestoru na študovanie, viac sociálnych miestností (WC), väčšia študovňa, samostatná študovňa, počítače – zlepšenie, upraviť priestor a vytvoriť „sektory“ oddelením jednotlivých častí, rušenie študujúcich používateľmi, ktorí si prídu len vyzdvihnúť knihu, málo je propagovaná a využívaná slovenská verzia MeSH, ktorá má slúžiť aj ako jeden z terminologických zdrojov a možnosť prepojenia na UMLS, oddelené kóje v študovni, lepšie a rýchlejšie počítače, kompletne databázy, bez pripomienok, nemám, pokladám likvidáciu SILK (jej začlenenie do NCZI) za katastrofálnu chybu, ktorá nemá na svete obdobu.*

Spracovala: Marta Weissová

NCZI SILK Bratislava

19. 1. 2012