

MARZANNA BAŚ, ANNA GRZĘDA, IWONA WAWRZYNEK  
(Uniwersytet Jagielloński, Kraków)

## BADANIE FUNKCJONALNOŚCI KATALOGU KOMPUTEROWEGO ZBIORÓW BIBLIOTEK UNIwersYTETU JAGIELLOŃSKIEGO

W lutym 2014 roku przeprowadzono wśród użytkowników Katalogu Komputerowego Zbiorów Bibliotek Uniwersytetu Jagiellońskiego (KKZBUJ) badanie ankietowe. Ankieta była anonimowa i dostępna *online* na stronie domowej Biblioteki Jagiellońskiej, a także bezpośrednio na stronie Katalogu Komputerowego. Zamieszczenie ankiety na stronie internetowej było poprzedzone wersją próbną, którą stanowił drukowany kwestionariusz ankiety udostępniony czytelnikom w salach z dostępem do katalogów i w Czytelnii Informacji Naukowej. Celem badania było poznanie funkcjonalności KKZBUJ-u przez oznaczenie wskaźnika stopnia satysfakcji użytkowników korzystających z Katalogu i określenie częstotliwości korzystania z poszczególnych usług. Obszar badania obejmował: stronę WWW KKZBUJ-u, poszczególne funkcje KKZBUJ-u, a także umieszczone na stronie instrukcje i informacje dla czytelników. Badania objęły również ocenę kompetencji i życzliwości personelu Biblioteki Jagiellońskiej, głównie pracowników Katalogu.

W ankiecie wzięło udział ponad 700 respondentów, ale kwestionariuszy kompletnych, to jest takich, w których udzielono odpowiedzi na wszystkie obligatoryjne pytania, było 541. Wszelkich analiz dokonano na kompletnych kwestionariuszach. Wśród respondentów studenci stanowili 50% (281 osób), pracownicy naukowi 16% (89 osób), doktoranci 14% (82 osoby), inni użytkownicy Biblioteki 10% (58 osób), bibliotekarze około 10% (56 osób). Odpowiednio do statusu użytkowników osoby do 24 roku życia stanowiły 42% respondentów, osoby pomiędzy 25 a 35 rokiem życia 34% respondentów. W sumie 76% respondentów to osoby młode. Osoby pomiędzy 36 a 56 rokiem życia stanowiły 20% respondentów, a tylko 4% respondentów było osobami powyżej 56 roku życia.

Zasadniczą część ankiety stanowiły pytania zamknięte z 5-stopniową werbalną skalą porządkową. Badanie stopnia satysfakcji użytkowników z poszczególnych usług związanych z KKZBUJ-em obejmowało 15 pytań. Skala w większości pytań mia-

ła postać wyrażen słownych, którym przy obliczaniu wyników przyznano stopnie od 1 do 5. (bardzo dobrze = 5, dobrze = 4, dostatecznie = 3, niedostatecznie = 2, nie mam zdania = 1). Wskaźniki satysfakcji ustalono, sumując oceny respondentów dla każdej z usług i następnie dzieląc wynik przez liczbę respondentów<sup>1</sup>.

Badanie częstotliwości korzystania z poszczególnych usług związanych z KKZBUJ-em obejmowało 5 pytań typu: jak często? Skala w większości pytań miała postać wyrażen słownych: bardzo często, często, rzadko, bardzo rzadko, nigdy. Wyniki dla tego typu pytań obliczono w procentach. Pytania z oznaczoną skalą były pytaniami obligatoryjnymi. Dodatkowo w ankiecie zawarte były również 4 nieobligatoryjne i niewyskalowane pytania otwarte, w których respondenci mogli dowolnie sformułować odpowiedź i wyrazić swoje opinie.

Wyniki ankiety:

## I. WSKAŹNIKI SATYSFAKCJI UŻYTKOWNIKA

Pierwsze pytanie dotyczyło oceny wyglądu strony internetowej KKZBUJ-u. Na pytanie „Jak oceniasz wygląd strony WWW katalogu?” 61% respondentów wyraziło opinię, że strona WWW katalogu jest przyjazna, 23% respondentów uznało, że strona WWW katalogu jest mało przyjazna, 9% respondentów zaznaczyło, że strona jest bardzo przyjazna i 4% badanych uznało, że strona jest zdecydowanie nieprzyjazna, zaś 3% respondentów nie miało zdania.

Wskaźnik satysfakcji dla wyglądu strony katalogu wyniósł 3,70.

Drugie pytanie: „Jak oceniasz rezultaty swoich działań przy korzystaniu z poszczególnych funkcji, które umożliwia KKZBUJ?” było pytaniem składającym się z 9 podpunktów, które dotyczyły różnych, dostępnych w katalogu funkcji. Przedstawiamy je kolejno według wysokości wskaźnika satysfakcji z danej usługi:

### 1. Samodzielna prolongata *online* wypożyczonych książek

Ta usługa była najwyżej oceniona. Zdecydowanie najwięcej było ocen bardzo dobrych – aż 71%, dobrych 16%, dostatecznych 3%. Ocen pozytywnych było w sumie 90%. Ocenę niedostateczną dało 2% badanych osób, a 8% badanych osób przyznało, że nie korzysta z tej usługi. Wskaźnik satysfakcji dla tej usługi wyniósł 4,40.

Tak dobry wynik dla usługi samodzielnej prolongaty *online* jest godny podkreślenia tym bardziej, że jest to usługa udostępniona stosunkowo niedawno, bo w 2012 roku. Wychodzi ona, jak widać, naprzeciw potrzeb użytkowników.

### 2. Wyszukiwanie konkretnej pozycji, dla której znany jest autor lub tytuł

Tutaj oceny bardzo dobre stanowiły 52%, dobre 31%, dostateczne 13%, a więc w sumie 96% użytkowników było zadowolonych z rezultatów takich poszukiwań. Oce-

<sup>1</sup> Badanie oparto na zaleceniach PN-ISO 11620:2012 *Informacja i dokumentacja – Wskaźniki funkcjonalności bibliotek*. Norma ta zawiera opisy i metody obliczeń wskaźników funkcjonalności bibliotek uwzględnia również wskaźnik: (B.2.4.2) Satysfakcja Użytkowników (*User Satisfaction*).

nę niedostateczną dało 4% respondentów, a niecały 1% respondentów (3 osoby) zaznaczyło, że nie korzysta z tej usługi. Ta podstawowa funkcja katalogu *online* uruchomiona wraz z tworzeniem Katalogu Komputerowego jest użytkownikom najbardziej znana. Nic więc dziwnego, że procent osób niekorzystających z niej jest najmniejszy. Wskaźnik satysfakcji dla tej usługi wyniósł 4,30.

### 3. Zamawianie znalezionej w katalogu pozycji

Ta usługa była również wysoko oceniona. Ocen bardzo dobrych było 52%, dobrych 32%, dostatecznych 9%, czyli ocen pozytywnych było 93%. Ocenę niedostateczną dało 4% badanych osób, a 3% badanych osób przyznało, że nie korzysta z tej usługi. Wskaźnik satysfakcji dla tej usługi wyniósł 4,27.

### 4. Użycie funkcji rezerwacji w przypadku książki wypożyczonej

Usługa była wysoko oceniona. Ocen bardzo dobrych było 52%, dobrych 29%, dostatecznych 8%, czyli ocen pozytywnych było 89%. Ocenę niedostateczną dało 4% respondentów, a 7% respondentów przyznało, że nie korzysta z tej usługi. Wskaźnik satysfakcji dla tej usługi wyniósł 4,14.

### 5. Przechodzenie od indeksu do konkretnego egzemplarza, który użytkownik chce zamówić

Tej funkcji 25% badanych osób dało ocenę bardzo dobrą, 36% badanych osób dało ocenę dobrą, 21% badanych osób dało ocenę dostateczną. Ocenę niedostateczną dało 9% respondentów, a 8% respondentów przyznało, że nie korzysta z tej funkcji. Wskaźnik satysfakcji dla tej usługi wyniósł 3,62.

### 6. Wyszukiwanie pozycji na określony temat

Tej usłudze 10% respondentów dało ocenę bardzo dobrą, 28% respondentów dało ocenę dobrą, 29% respondentów dało ocenę dostateczną. Ocenę niedostateczną przyznało aż 22% badanych osób, a 11% badanych osób zaznaczyło, że nie korzysta z tej usługi. Wskaźnik satysfakcji dla tej usługi wyniósł 3,05. W sumie większość, bo 67% badanych osób przyznało wyszukiwaniu pozycji na określony temat oceny pozytywne.

### 7. Wyszukiwanie konkretnego rocznika i/lub numeru czasopisma

Przy ocenie tej funkcji opinie były bardzo różnorodne. Użytkownicy następująco ocenili usługę: ocenę bardzo dobrą przyznało 14% respondentów, ocenę dobrą przyznało 26% respondentów, a ocenę dostateczną przyznało 29% respondentów. Oznacza to, że 69% respondentów oceniło usługę pozytywnie. Niestety, aż 12% respondentów oceniło usługę jako niedostateczną, zaś aż 26% respondentów przyznało, że z usługi nie korzysta. Odbiło się to na wskaźniku satysfakcji dla tej usługi, który wyniósł 2,90, i jest on jednym z najniższych w tym badaniu.

### 8. Sporządzanie bibliografii przez wykorzystanie funkcji „Schowek”

Ta usługa otrzymała ocenę bardzo dobrą od 10% respondentów, ocenę dobrą od 15% respondentów, ocenę dostateczną od 12% respondentów. Oceny pozytywne w su-

mie dla tej usługi przyznało 37% badanych osób. Ocenę niedostateczną dało 9% respondentów, a aż 54% badanych osób przyznało, że nie korzysta z tej usługi. Wskaźnik satysfakcji dla tej usługi wyniósł 2,18.

#### 9. Przeglądanie baz danych przy użyciu obecnego w rekordzie bibliograficznym linku „Multimedia”

Ta usługa była najniżej oceniona. Ocen bardzo dobrych było 8%, dobrych 16%, dostatecznych 12%, czyli ocen pozytywnych było 36%. Ocenę niedostateczną dało 6% respondentów, a aż 58% respondentów przyznało, że nie korzysta z tej usługi. Wskaźnik satysfakcji dla tej usługi wyniósł 2,09.

Jak wynika z dwóch ostatnich przykładów, niski wskaźnik satysfakcji może wynikać nie tylko ze złej oceny, ale też z powodu niewykorzystywania danej usługi z powodu nieumiejętności użycia jej. Ostatni przypadek może tłumaczyć częściowo fakt, że korzystanie z linku „Multimedia” w rekordzie bibliograficznym jest najnowszą usługą oferowaną przez KKZBUJ, na której poznanie użytkownicy nie mieli jeszcze dostatecznie dużo czasu. Uwzględniając tę perspektywę, możemy powiedzieć, że dodatkową korzyścią z przeprowadzenia ankiety była edukacja sporej grupy naszych użytkowników i wskazanie im, być może, nieznanych możliwości KKZBUJ-u.

Kolejne dwa pytania dotyczyły pomocy, jaką może otrzymać użytkownik. W odpowiedzi na pytanie – „Jak oceniasz zamieszczone na stronie Biblioteki Jagiellońskiej informacje i pomoce dotyczące KKZBUJ-u?” – 12% respondentów przyznało ocenę bardzo dobrą, 43% respondentów przyznało ocenę dobrą, 21% respondentów przyznało ocenę dostateczną. W sumie 76% użytkowników oceniło pozytywnie informacje i pomoce zamieszczone na stronie internetowej Biblioteki Jagiellońskiej, 7% respondentów uznało, że te informacje są niedostateczne, a 17% respondentów nie miało zdania na ten temat. Wskaźnik satysfakcji dla tej usługi wyniósł 3,27.

W odpowiedzi na pytanie – „Jak oceniasz pomoc uzyskaną od pracowników Biblioteki w korzystaniu z KKZBUJ?” – 30% respondentów oceniło tę usługę jako bardzo dobrą, 28% respondentów oceniło tę usługę jako dobrą, 7% respondentów oceniło tę usługę jako dostateczną. W sumie 65% respondentów oceniło pozytywnie pomoc uzyskaną od pracowników Biblioteki, 4% respondentów uznało, że pomoc jest niedostateczna, a 31% respondentów zaznaczyło, że nie ma zdania na ten temat. Wskaźnik satysfakcji dla tej usługi wyniósł 3,24. Z odpowiedzi na ostatnie pytanie wynika wniosek, że wiele osób po prostu nie prosi bibliotekarzy o pomoc przy korzystaniu z katalogu komputerowego, natomiast ci, którzy o taką pomoc się zwrócą, są w większości zadowoleni.

Trzy ostatnie pytania miały na celu uzyskanie ogólnej opinii użytkowników o KKZBUJ-u. Pierwsze miało wykazać, jak jest oceniany KKZBUJ na tle katalogów komputerowych innych bibliotek. Ocenę bardzo dobrą KKZBUJ-owi przyznało 26% respondentów, 34% respondentów przyznało ocenę dobrą, 17% respondentów przyznało ocenę dostateczną. W sumie 76% respondentów oceniło pozytywnie KKZBUJ na tle innych katalogów, 3% respondentów przyznało mu ocenę niedostateczną, a 14% respondentów zaznaczyło, że nie korzysta z katalogów komputerowych innych bibliotek.

Wskaźnik satysfakcji dla tej usługi obliczono bez uwzględniania ostatniej odpowiedzi i dotyczy on tylko tych osób, które miały doświadczenie w pracy z katalogami komputerowymi innych biblioteki. Tak obliczony wskaźnik wyniósł 3,90.

W drugim pytaniu ogólnym badano, jak użytkownik ocenia w całości realizację swoich potrzeb przez KKZBUJ. Ocen bardzo dobrych było 24%, dobrych 52%, dostatecznych 18%, w sumie więc ocen pozytywnych było 94%. Ocenę niedostateczną dało 5% respondentów, zaś tylko 1% respondentów nie miał zdania na ten temat. Wskaźnik satysfakcji dla tej usługi wyniósł 3,93.

Trzecie pytanie ogólne było ostatnim pytaniem badającym satysfakcję użytkownika i dotyczyło oceny stopnia satysfakcji z ostatniej wizyty respondenta na stronie KKZBUJ-u. Na pytanie – „Jak oceniasz otrzymane rezultaty działalności podejmowanej podczas ostatniej wizyty na stronie KKZBUJ?” – przyznano ocen bardzo dobrych 43%, dobrych 38%, dostatecznych 13%, czyli ocen pozytywnych przyznano razem 94%. Ocenę niedostateczną dało 4% respondentów, 1% respondentów nie korzystał ostatnio z katalogu komputerowego. Wskaźnik satysfakcji dla tej usługi wyniósł 4,18<sup>2</sup>.

## II. BADANIE CZĘSTOTLIWOŚCI KORZYSTANIA Z USŁUG KOMPUTEROWEGO KATALOGU ZBIORÓW BIBLIOTEK UNIwersytetu Jagiellońskiego

Kolejne pytania przeprowadzonej ankiety dotyczyły częstotliwości korzystania z katalogu komputerowego oraz z poszczególnych kryteriów wyszukiwania w tym katalogu. Najliczniejszą kategorią użytkowników KKZBUJ-u okazały się osoby korzystające z niego kilka razy w tygodniu (37%), nieco mniej ankietowanych (32%) odwiedzało katalog kilka razy w miesiącu, pojedynczą bytność w tygodniu deklarowało 15%. Najmniejszą grupę stanowiły osoby korzystające z katalogu kilka razy w roku (8%). Codzienne korzystanie z KKZBUJ-u zadeklarowało 10% ankietowanych.

Następna grupa pytań dotyczyła częstotliwości przeszukiwania KKZBUJ-u przy pomocy szeregu indeksów. Katalog komputerowy oferuje użytkownikom możliwość przeglądania indeksów autorów, tytułów, tytułów czasopism, haseł przedmiotowych oraz sygnatur.

Na pytanie dotyczące wyszukiwania według indeksu autorskiego zdecydowana większość ankietowanych (74,3%) odpowiedziała, że używa go bardzo często, 20,4% – często, 3,5% – rzadko, 0,7% – bardzo rzadko, 1,1% – nigdy. Bardzo zbliżone były odpowiedzi na pytanie o korzystanie z indeksu tytułów. Mianowicie 77% badanych korzystało najczęściej z tego typu wyszukiwania, 18,8% – często, 2,9% – rzadko, 0,9% – bardzo rzadko, 0,4% – nigdy. Wyniki te były jak najbardziej uzasadnione, gdyż większość czytelników poszukuje z reguły konkretnej pozycji, znając nazwisko jej autora i/lub tytuł.

Kolejna możliwość przeglądania katalogu to wyszukiwanie według tytułu czasopisma. W tym przypadku 27,8% ankietowanych odpowiedziało, że korzysta z niego bardzo

<sup>2</sup> Prezentacja ankiety *Badanie funkcjonalności katalogu online BJ przez ustalenie wskaźnika satysfakcji użytkowników* zamieszczona jest na stronie Jagiellońskiej Biblioteki Cyfrowej, <http://jbc.bj.uj.edu.pl/dlibra/docmetadata?id=277657&from=publication> [dostęp: 18.09.2014].

często, 21,9% – często, 22,2% – rzadko, 13,2% deklarowało, że posługuje się nim bardzo rzadko, a 14,9% – nigdy.

Podobnie rozkładały się preferencje czytelników przy przeszukiwaniu katalogu przy pomocy indeksu haseł przedmiotowych. Należy w tym miejscu dodać, że w katalogu komputerowym są do wyboru cztery kategorie indeksów przedmiotowych:

- indeks haseł przedmiotowych – daje możliwość jednoczesnego wyszukiwania w dwóch dostępnych indeksach haseł przedmiotowych: KABA i MeSH;

- indeks haseł przedmiotowych KABA – pozwala na wyszukiwanie książki według języka haseł przedmiotowych KABA, używanego w BJ i w bibliotekach instytutowych UJ;

- indeks haseł przedmiotowych MeSH – umożliwi wyszukiwanie książek skatalogowanych według języka haseł przedmiotowych z zakresu medycyny i nauk pokrewnych. Jest on stosowany przez Bibliotekę Medyczną Collegium Medicum UJ;

- indeks haseł przedmiotowych w języku angielskim i francuskim – pozwala na przeszukiwanie katalogu według angielsko- i francuskojęzycznych odpowiedników słownictwa języka KABA.

Grupa 20,2% ankietowanych deklarowała, że korzysta z pierwszego indeksu haseł przedmiotowych bardzo często, 26,1% – często, 26,1% – rzadko, 14% – bardzo rzadko, 13,6% – nigdy. Pomimo tego, że użytkownicy mają do wyboru przeszukiwanie haseł przedmiotowych tylko według klasyfikacji KABA lub tylko według MeSH, albo obu jednocześnie, odpowiedzi na kolejne pytania sugerują brak wtajemniczenia użytkowników w znaczenie tych skrótów. Wyrażone preferencje przedstawiły się następująco:

1. Przeszukiwanie katalogu przez hasło przedmiotowe KABA: 6,8% respondentów – bardzo często, 11,4% – często, 18,7% – rzadko, 17,5% – bardzo rzadko, 45,6% – nigdy.
2. przeszukiwanie katalogu przez hasło przedmiotowe MeSH: 3,4% respondentów – bardzo często, 4,8% – często, 15,1% – rzadko, 19,5% – bardzo rzadko, 57,2% – nigdy.

Ostatni indeks haseł przedmiotowych, który służy do przeglądania zasobów katalogu według angielskich i francuskich odpowiedników polskich terminów języka KABA, jest specyficznym narzędziem dla wąskiej grupy czytelników. Bardzo często używało go 1,7% ankietowanych, 6,6% – często, 10,9% – rzadko, 21,1% – bardzo rzadko, 59,7% – nigdy.

Bardzo podobnie rozłożyły się odpowiedzi na pytanie o preferencje czytelników przy wyszukiwaniu w katalogu za pomocą sygnatury. Tylko 2,2% badanych przyznało, że korzysta z tej funkcji bardzo często, 7,5% – często, 13,8% – rzadko, 20,8% – bardzo rzadko, zaś 55,7% respondentów nie korzystało nigdy z tej możliwości.

Trzecia grupa pytań badała częstotliwość wyboru przez czytelników innych niż indeksy sposobów wyszukiwania przedmiotowego. W KKZBUJ-u są nimi:

- wyszukiwanie według słów (można w ten sposób znaleźć literaturę przez słowa pojawiające się w wybranych polach opisu bibliograficznego). Z tej możliwości 17,8% badanych korzystało bardzo często, 30,2% – często, 24,5% – rzadko, 9,7% – bardzo rzadko, 17,8% – nigdy;

- wyszukiwanie według słów w hasłach, które pozwala na przeszukiwanie indeksów przez różne słowa i wyrażenia mogące występować w dowolnym miejscu hasła

tytułowego, hasła przedmiotowego lub hasła autorskiego. W tym przypadku 25% respondentów wybierało ten sposób bardzo często, 32,2% – często, 21,1% – rzadko, 7% – bardzo rzadko, 14,7% – nigdy.

Jak widać, obie powyższe metody są dość popularne wśród czytelników, ponieważ umożliwiają znalezienie literatury przedmiotowej bez konieczności przeglądania indeksu haseł przedmiotowych, który z powodu swojego sformalizowania może czasem sprawiać użytkownikom pewne problemy.

Doświadczeni użytkownicy mają do dyspozycji jeszcze jeden sposób wyszukiwania przedmiotowego – wyszukiwanie zaawansowane. Uzyskane w jego efekcie rezultaty można dodatkowo ograniczać, stosując opcje filtrowania według kilku kryteriów. Przeglądanie katalogu tym sposobem wybierało bardzo często 5,9% respondentów, 13,8% – często, 27,9% – rzadko, 19,5% – bardzo rzadko, zaś 32% – nigdy.

Następna grupa pytań dotyczących sposobu wyszukiwania pozycji na interesujący czytelnika temat pozwoliła na określenie najczęściej realizowanych przez użytkowników katalogu strategii wyszukiwawczych. Wyszukiwanie tematyczne według słów wybierało: bardzo często 31,6% ankietowanych, 35,1% – często, 16,6% – rzadko, 5,3% – bardzo rzadko, 11,4% – nigdy. Bardzo podobny był rozkład odpowiedzi przy wyborze przeszukiwania katalogu według haseł przedmiotowych. Bardzo często wybierało ten sposób 34,4%, 33,8% – często, 14,7% – rzadko, 5,5% – bardzo rzadko, 11,6% – nigdy. Powyższe odpowiedzi sugerują, że duża grupa czytelników na równi z wyszukiwaniem opartym na intuicji (słowa kluczowe) potrafi posługiwać się dość specyficznym językiem haseł przedmiotowych.

Dwie pozostałe metody są znacznie mniej popularne wśród czytelników w tego typu poszukiwaniach. Z metody łączenia wyszukiwania według słów z wyszukiwaniem w indeksach korzystało bardzo często 7,7% ankietowanych, często 17,3%, rzadko 26,6%, bardzo rzadko 13,8%, nigdy 34,6%. Podobnie jest z wyszukiwaniem zaawansowanym: 4,8% respondentów posługiwało się nim bardzo często, 12,9% – często, 22,8% – rzadko, 21,3% – bardzo rzadko, a 38,2% nie korzystało z niego nigdy.

Ostatnia grupa pytań badała preferencje czytelników przy wyborze sposobów poszukiwania bardziej szczegółowych informacji o funkcjonowaniu katalogu komputerowego. Na pytanie o korzystanie w takiej sytuacji z bezpośredniej pomocy bibliotekarza zdecydowana mniejszość badanych, a mianowicie 8,3%, zaznaczyła odpowiedź – bardzo często, 13,8% – często, 22,4% – rzadko, 18,2% – bardzo rzadko, 37,3% ankietowanych deklарowało, że nigdy w takiej sytuacji nie zwraca się do pracownika biblioteki z prośbą o pomoc. Taki rozkład odpowiedzi może sugerować wysokie umiejętności większości czytelników w wyszukiwaniu informacji lub posługiwanie się przez nich stale tymi samymi strategiami poszukiwawczymi. Dodatkowych informacji na temat katalogu komputerowego w instrukcjach zamieszczonych *online* poszukiwało bardzo często 6,4% badanych, 25,9% – często, 26,1% – rzadko, 16,4% – bardzo rzadko, 25,2% – nigdy. Tu wnioski są podobne do tych, jak w poprzednim pytaniu. Ponadto prawie 30-procentowy udział ankietowanych, którzy deklарowali bardzo częste i częste korzystanie z tej formy pomocy może sugerować, że są to czytelnicy przeglądający katalog przez Internet. Jest zrozumiałe, że taka forma pomocy jest wówczas dla nich najefektywniejsza.

Nieco dziwi rozkład odpowiedzi respondentów na pytanie o przydatność wykładów *Ars Quaerendi* w nabyciu szerszej wiedzy o KKZBUJ-u. Wykłady te prowadzone są w Bibliotece Jagiellońskiej od 2005 roku i obejmują nie tylko zapoznanie użytkowników ze specyfiką i sposobami korzystania ze wszystkich katalogów BJ (na poziomie podstawowym i zaawansowanym), ale także uczą o narzędziach i strategiach wyszukiwania informacji dla potrzeb naukowych i własnych zainteresowań. Przeważająca większość ankietowanych (78,3%) odpowiedziała, że nigdy nie korzystała/korzysta z tej formy pomocy, 8,3% – bardzo rzadko, 9,9% – rzadko, 3,1% – często, a bardzo często tylko 0,4% badanych. Być może należałoby jeszcze bardziej rozpropagować tę formę szkolenia albo przyzwyczaić się do sytuacji, że tylko elitarna grupa użytkowników przejawia zaawansowane potrzeby informacyjne/wyszukiwawcze.

Dwa ostatnie pytania tej części ankiety dotyczyły uzyskiwania przez czytelników dodatkowej informacji na temat katalogu komputerowego drogą mailową i telefoniczną. Kontakt telefoniczny preferuje większy procent ankietowanych – często i bardzo często kontaktowało się w ten sposób 3,7% badanych, w przypadku wyboru drogi mailowej było to 1,3%. Nie poszukiwało nigdy dodatkowej informacji drogą telefoniczną 83% respondentów, a mailową 88%. Z pomocy telefonicznej 6,1% użytkowników korzystało rzadko, a 7,4% bardzo rzadko. W przypadku kontaktu mailowego było to odpowiednio: 5,5% – rzadko, 5,2% – bardzo rzadko<sup>3</sup>.

### III. OPINIE CZYTELNIKÓW

Ankieta zawierała 4 pytania otwarte. Odpowiadając na nie, respondenci mogli wyrazić własne opinie dotyczące KKZBUJ-u.

Pierwsze pytanie otwarte brzmiało: „Jaki rodzaj działalności podejmowałeś podczas ostatniej wizyty na stronie KKZBUJ?”. Miało ono na celu sprawdzenie, z jakich funkcji katalogu korzystają czytelnicy. Na to pytanie odpowiedziało 485 osób, 56 ankiet pozostało bez odpowiedzi. Najczęściej pojawiająca się odpowiedź brzmiała: „wyszukiwanie i zamawianie książek, których autorzy lub tytuły były znane”. Odpowiedź taką podało 90% ankietowanych. Jest to potwierdzeniem wyników wcześniejszego pytania o częstotliwość korzystania z poszczególnych funkcji KKZBUJ-u, gdzie 74,3% respondentów stwierdziło, że bardzo często używa wyszukiwania przez indeks autorski. Pozostałe 8% ankietowanych podało, że podczas ostatniej wizyty na stronie KKZBUJ-u korzystało z różnych funkcji katalogu, a 2% badanych odpowiedziało, że zamawiało czasopisma i wyszukiwało potrzebną literaturę przez hasła przedmiotowe.

Drugie pytanie otwarte odnosiło się do oceny katalogów komputerowych innych polskich i zagranicznych bibliotek, z których korzystają respondenci. Na to pytanie odpowiedziało 341 czytelników. KKZBUJ jako najlepszy został wskazany przez 141 respondentów, 25 osób za najlepszy uznało katalog Wojewódzkiej Biblioteki Publicznej

<sup>3</sup> Prezentacja ankiety *Badanie częstotliwości korzystania z usług Komputerowego Katalogu Zbiorów Bibliotek Uniwersytetu Jagiellońskiego (KKZBUJ)* zamieszczona jest na stronie Jagiellońskiej Biblioteki Cyfrowej, <http://jbc.bj.uj.edu.pl/dlibra/docmetadata?id=277657&from=publication> [dostęp: 18.09.2014].



w Krakowie. Na kolejnym miejscu znalazła się Biblioteka Narodowa w Warszawie (17 głosów), następnie katalog Biblioteki Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie (14 głosów). Po 6 głosów otrzymały katalogi następujących bibliotek: Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach i Akademii Górniczo-Hutniczej w Krakowie. Pozostałe wymieniane przez respondentów biblioteki otrzymały poniżej 5 głosów. Wśród odpowiedzi pojawiły się również biblioteki zagraniczne: Biblioteka Uniwersytetu Publicznego w Austin, Biblioteka Uniwersytetu Alberta-Ludwiga we Fryburgu Bryzgowijskim w Niemczech, Biblioteka Narodowa we Francji, King's College w Londynie, British Library oraz biblioteki uniwersyteckie w Berlinie, Erlangen i Lipsku.

W trzecim pytaniu otwartym poprosiliśmy respondentów, aby opisali, jakie dodatkowe oczekiwania i potrzeby powinien spełniać KKZBUJ. Na to pytanie odpowiedziało 305 ankietowanych, wśród których 4 osoby udzieliły odpowiedzi: „nie mam zdania”, 1 osoba odpowiedziała: „jest całkiem nieźle”, 5 osób podało odpowiedź: „nie wiem”, 2 osoby napisały: „wszystko mi odpowiada”. Pozostałe odpowiedzi, choć były to opinie jednostkowe, pozwalają sprecyzować problemy, z jakimi spotykają się nasi czytelnicy, poznać ich oczekiwania i zastanowić się nad tym, jakie wprowadzić zmiany, aby wyjść naprzeciw potrzebom użytkowników KKZBUJ-u. Analizując pod tym kątem wszystkie odpowiedzi na to pytanie otwarte, można podzielić odpowiedzi na 3 grupy: sugestie czytelników na temat zmian w KKZBUJ-u, odpowiedzi wynikające z niedostatecznej wiedzy związanej z funkcjami katalogu oraz opisy trudności, z którymi spotykają się czytelnicy w trakcie korzystania z KKZBUJ-u.

Pierwsza grupa to odpowiedzi, w których podano propozycje zmian i ułatwień, jakie Biblioteka powinna wprowadzić do KKZBUJ-u. Wśród tych odpowiedzi często pojawia się opinia, że katalog „powinien być zintegrowany z innymi narzędziami wyszukiwawczymi za pomocą multiwyszukiwarki”. W odniesieniu do KKZBUJ-u prawdopodobnie chodzi o takie zintegrowanie wszystkich narzędzi wyszukiwawczych, które oferuje Biblioteka Jagiellońska, to jest katalogi, Jagiellońska Biblioteka Cyfrowa, bazy danych (w tym baza biogramów i ikonografii teatralnej), lista A–Z, czyli spis przenie-numerowanych przez UJ czasopism i książek zagranicznych, pełnotekstowych, aby możliwe było wyszukiwanie jednocześnie we wszystkich wyżej wymienionych narzędziach. Katalog według jednej z ankietowanych osób „powinien umożliwiać wyszukiwanie pozycji o podobnym brzmieniu jak hasło główne”. Respondenci uznali, że pomocny byłby chat lub opcja „zapytaj bibliotekarza”, dostępna z poziomu wyszukiwania w KKZBUJ-u przy wyświetlaniu wyników wyszukiwania. W KKZBUJ-u opcja „wyszukiwanie w indeksach” domyślnie ustawia jako pierwszy indeks autorski. Respondenci uznali, że wygodniejsza byłaby opcja wyszukiwania przez tytuł (tak jest na przykład w katalogu NUKAT-u). Zwrócono również uwagę na trudności w korzystaniu z katalogu na smartfonach. W ich przypadku pomocna byłaby strona mobilna katalogu, czyli wersja strony internetowej, która przystosowana jest do wyświetlania na urządzeniach mobilnych, takich jak smartfon, palmtop czy tablet.

Najwięcej sugestii odnosiło się jednak do zawartości katalogu. W większości respondenci uznali, że katalog powinien zawierać cały zasób biblioteki. Jedna z osób stwier-

dziła, że katalog powinien być uzupełniony o dostępne w Bibliotece Jagiellońskiej katalogi drukowane zbiorów jagiellońskich. Zwracano uwagę na niekompletny zasób gazet XIX i XX wieku. Wśród odpowiedzi często pojawiały się opinie o mało dokładnym opisie rzeczowym (chodzi tu o hasła przedmiotowe): „powinien być dokładniejszy”, „książki są zbyt ogólnie i powierzchownie opisane”, „z opisów najczęściej nic nie wynika”. Opinia ta związana jest zapewne z trudnościami, jakie mają czytelnicy korzystający z wyszukiwania według haseł przedmiotowych. Niektórzy z respondentów zwrócili uwagę na zbyt szybko wygasającą sesję w trakcie przeglądania zawartości katalogu.

Powyższe propozycje zdają się sugerować kierunek zmian w sposobie dostępu do zbiorów i ich prezentacji w katalogach bibliotecznych. Czytelnicy są obecnie również użytkownikami serwisów internetowych, takich jak Google, YouTube czy sklepów internetowych i księgarni, a także serwisów społecznościowych. W związku z tym mają swoje oczekiwania odnośnie do wyglądu i funkcjonalności katalogów bibliotecznych – mają one być intuicyjne, mają bardziej przypominać przeglądarkę internetową, a sposób wyszukiwania w katalogu powinien zawierać opcje podpowiedzi kontekstowych (to jest informacje na temat dokumentów podobnych do tych, które wyszukiwane są w danej chwili).

Druga grupa to odpowiedzi wynikające z niedostatecznej wiedzy dotyczącej budowy katalogu i nieznaności funkcji dostępnych w katalogu. Spora grupa czytelników udzielała odpowiedzi, które sugerowały nieznanosć opcji wyszukiwania. Wśród tych odpowiedzi między innymi pojawiła się opinia, że katalog powinien alfabetycznie sortować wyszukane publikacje danego autora, a przecież takie sortowanie można samemu ustawić na ekranie pośrednim, zawierającym listę tytułów. Kilkoro ankietowanych zaproponowało, aby była widoczna ilość osób czekających na dany egzemplarz, a przecież informacja taka pojawia się na ekranie z listą egzemplarzy. W jednej z uwag respondent stwierdził: „Mam wrażenie, że nie można odnaleźć w katalogu książki, jeżeli wpisze się tytuł wraz z rodzajnikiem”. A przecież zgodnie z instrukcją korzystania z katalogu przy wyszukiwaniu tytułów należy pominąć przedimki i rodzajniki. Wśród ankietowanych pojawiały się osoby, które napotkały trudności w wyszukiwaniu według kilku kryteriów. Być może chodzi tu o wyszukiwanie według słów kluczowych lub metodę łączenia wyszukiwania według słów z wyszukiwaniem w indeksach.

Trzecią grupę odpowiedzi stanowiły opisy trudności, z którymi czytelnicy spotykają się w trakcie wyszukiwania. W przeważającej liczbie respondenci zwrócili uwagę na trudności w wyszukiwaniu konkretnych numerów czasopism. Czytelnikom przysparza też wiele trudności sprawdzenie, czy dana książka nadaje się do wypożyczenia. Wiele osób zwróciło uwagę, że dopiero w wypożyczalni przedstawiano im niemożliwość wypożyczenia danej książki. Problemy z wypożyczeniem książek występują dość często, a przecież w Bibliotece przy każdym stanowisku komputerowym znajdują się informacje o tym, czego czytelnik nie może wypożyczyć. Respondenci zgłaszali ponadto trudności w korzystaniu z wyszukiwania zaawansowanego i według słów kluczowych, a także problemy przy wyszukiwaniu serii wydawniczych. Z ankiety jednoznacznie wynika, że respondentom najwięcej trudności przysparza wyszukiwanie tytułów czasopism i serii, a także zamawianie konkretnych roczników.

W ostatnim pytaniu otwartym ankietowani zostali poproszeni o podanie reprezentowanej przez siebie dyscypliny naukowej, kierunku studiów, zawodu, zainteresowań, hobby. Informacja na ten temat zawsze jest pomocna Bibliotece Jagiellońskiej w dostosowywaniu się do potrzeb użytkowników, na przykład poprzez poszerzenie wykładów *Ars Quaerendi* o kolejne zagadnienia. Wśród odpowiedzi o kierunek studiów przeważały oczywiście dyscypliny naukowe, będące przedmiotem badań i nauczania na Uniwersytecie Jagiellońskim. Wyniki dotyczące zainteresowań skupiały się wokół literatury, czytelnictwa, historii, architektury, turystyki, filmu, sportu, polityki.

Wszystkie 3 części ankiety dostarczyły cennych informacji o tym, jak czytelnicy oceniają KKZBUJ, a także o samych użytkownikach, ich oczekiwaniach, problemach, zachowaniach informacyjnych. Ustalenie wskaźników satysfakcji pozwoliło ustalić, jak użytkownicy oceniają poszczególne funkcje KKZBUJ-u. Z jednej strony wskaźnik satysfakcji 4,18 dla ostatniego pobytu na stronie Katalogu jest zadowalający zarówno dla użytkowników, jak i dla biblioteczarki Biblioteki Jagiellońskiej. Z drugiej jednak strony przeprowadzona analiza wykazała, że należy zwrócić większą uwagę na te z usług, których wskaźnik satysfakcji wypada poniżej 3, a więc wyszukiwanie konkretnego rocznika i/lub numeru czasopisma, sporządzanie bibliografii przez wykorzystanie funkcji „Schowek”, przeglądanie baz danych przy użyciu obecnego w rekordzie bibliograficznym linku „Multimedia”. Dodatkowo poznanie częstotliwości korzystania z poszczególnych usług i uwagi podane w pytaniach otwartych dały możliwość określenia, jakie zmiany należy wprowadzić, aby podnieść wskaźniki satysfakcji. Analiza ankiety pomogła też przy rozstrzygnięciu problemów wynikających podczas wprowadzania Chamo, to jest nowego interfejsu użytkownika do KKZBUJ-u.

Bibliotekarze jagiellońscy dobrze wiedzą, że dla wielu użytkowników wizyta w Bibliotece Jagiellońskiej jest w pewnym sensie stresem. Powoduje go nie tylko wielkość i specyfika zbiorów, ale także dość skomplikowane zasady korzystania z nich. Dlatego też powinniśmy w sposób efektywny edukować czytelników i sprawić, aby ich kompetencje informacyjne stale rosły. Temu służą wszystkie podejmowane przez nas działania: otwarte szkolenia dla czytelników, lekcje biblioteczne, pokazy zbiorów, drukowane i wirtualne przewodniki po katalogach, bezpośrednia pomoc pracowników Biblioteki, informacja telefoniczna i elektroniczna. Zdajemy sobie sprawę z tego, że stale rośnie grupa czytelników, którzy korzystają z biblioteki przez Internet. Umiejętności heurystyczne i nawyki wyszukiwawcze tej grupy są w bardzo dużym stopniu ukształtowane pod jego wpływem. Chcąc zadbać o potrzeby tych użytkowników i skłonić ich do komunikacji przez Internet, należałoby położyć większy nacisk na tworzenie i rozwój interaktywnych formularzy zapytań, które byłyby pomocne czytelnikom w rozwiązaniu różnych problemów bez konieczności wychodzenia z domu. W związku z tym Sekcja Informacji Naukowej BJ przygotowała usługę *online*: „Zapytaj bibliotekarza”. Po paru miesiącach funkcjonowania tej usługi, analizując ilość i rodzaj zgłaszanych problemów, można powiedzieć, że wprowadzenie tej usługi stało się odpowiedzią na potrzeby użytkowników jagiellońskich zbiorów.

THE SURVEY OF THE FUNCTIONING OF THE COMPUTER CATALOGUE  
OF THE JU LIBRARIES COLLECTIONS BY MEANS OF THE READER  
SATISFACTION INDICATOR AND THE STATISTICAL TOOL FOR RECORDING  
THE FREQUENCY OF SERVICE USAGE

SUMMARY

This article presents the results of the survey of the functioning of the Computer Catalogue of the JU Libraries Collections which was performed in February 2014 among the users of that Catalogue. This survey was anonymous and available online directly from the website of the Computer Catalogue of the JU Libraries Collections.

It covered the website of the Computer Catalogue of the JU Libraries Collections, particular functions of that catalogue, as well as the information and instructions for the readers which were available on the website of the Jagiellonian Library and concerned the Computer Catalogue of the JU Libraries Collections. It also included the evaluation of the competence and friendliness of the staff of the Library, mainly the staff of the Catalogue.

The survey resulted in calculating the rate of user satisfaction both with the Computer Catalogue of the JU Libraries Collections as a whole as well as with its particular functions. Thanks to the statistical tool for the frequency of service usage, it also revealed the preferences of the users as regards choosing particular services.

SŁOWA KLUCZOWE:

Biblioteka Jagiellońska, katalog OPAC, wskaźnik satysfakcji, badanie funkcjonalności, użytkownicy bibliotek

KEYWORDS:

the Jagiellonian Library, OPAC catalogue, user satisfaction indicator, survey of functioning, library users