



Biblioteka Jagiellońska  
w roku Wielkiego Jubileuszu  
Uniwersytetu Jagiellońskiego



# E-eksplozja: narzędzia-metody-użytkownicy

konferencja naukowa

Biblioteka Jagiellońska

27 marca 2014 r.



Biblioteka Jagiellońska  
w roku Wielkiego Jubileuszu  
Uniwersytetu Jagiellońskiego



Badanie funkcjonalności katalogu on-line BJ przez  
ustalenie wskaźnika satysfakcji użytkowników

Marzanna Baś, Biblioteka Jagiellońska



## Ankieta dla użytkowników Komputerowego Katalogu Zbiorów Bibliotek Uniwersytetu Jagiellońskiego (KKZBUJ)

Drogi Czytelniku

Prosimy o poświęcenie nam trochę czasu i wypełnienie ankiety dotyczącej Komputerowego Katalogu Zbiorów Bibliotek Uniwersytetu Jagiellońskiego.

Pozwoli to nam uzyskać dokładniejszą wiedzę o Twoich potrzebach, co jest ważne do podjęcia działań na rzecz poprawy jakości proponowanej przez Bibliotekę oferty.

### ***Uwaga o prywatności***

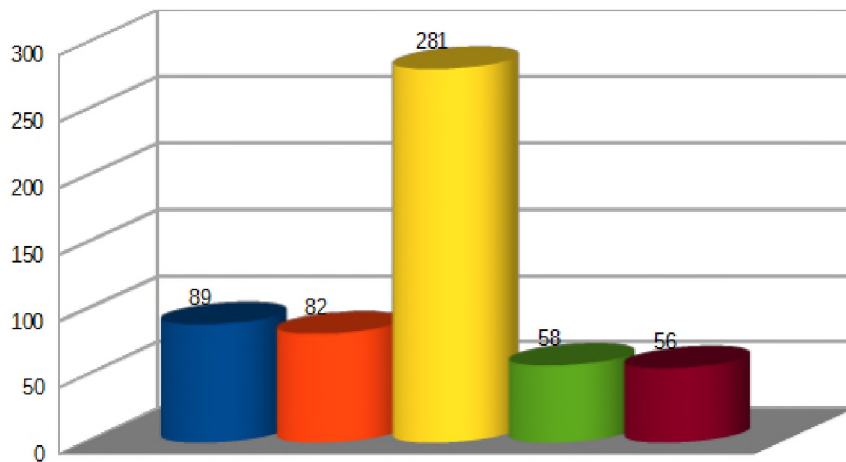
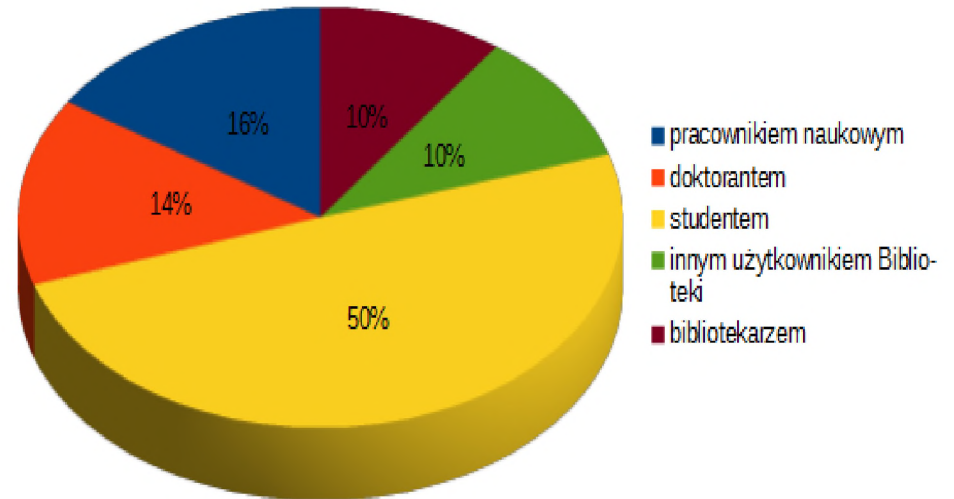
Ankieta jest anonimowa.

Zapisane odpowiedzi nie zawierają żadnych informacji osobowych poza tymi, które pochodziły z formularzy ankiety. Wykorzystywanie numerów identyfikacyjnych, tzw. tokenów, wiąże się z zapewnieniem dostępu do ankiety i nie jest w żaden sposób powiązane z udzielonymi odpowiedziami. Numery te przechowywane są w oddzielnej bazie danych i informują wyłącznie o fakcie (lub jego braku) wypełnienia ankiety.

[Dalej >>](#)

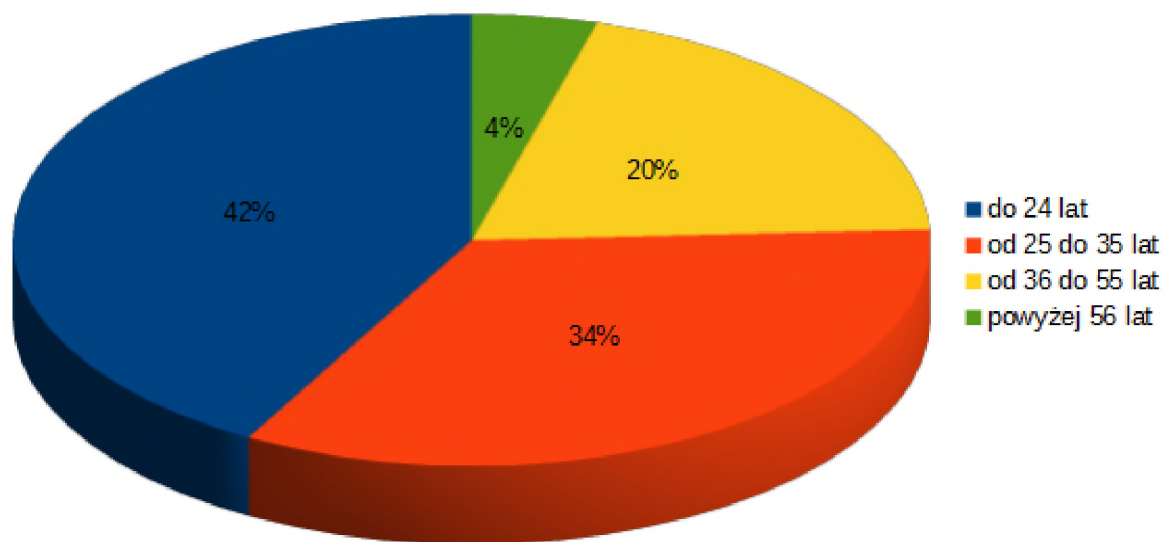
[Wyjdź i wyczyść ankietę](#)

## Zaznacz czy jesteś...



541  
liczba respondentów

## Zaznacz w jakiej jesteś w grupie wiekowej



Liczba respondentów  
541



# Ankieta dla użytkowników Komputerowego Katalogu Zbiorów Bibliotek Uniwersytetu Jagiellońskiego (KKZBUJ)

0%  100%

## Pytania ankietowe

**\* 10 Jak oceniasz zamieszczone na stronach Biblioteki Jagiellońskiej informacje i pomoce dotyczące KKZBUJ?**

- bardzo dobrze
- dobrze
- dostatecznie
- niedostatecznie
- nie mam zdania

[Dalej >>](#)

[Wyjdź i wyczyść ankietę](#)

[Dokończ później](#)



Powered by  
LimeSurvey

LimeSurvey is Free software  
Donate



Jak oceniasz....

5 stopniowa skala gdzie:

bardzo dobrze = 5

dobrze = 4

dostatecznie = 3

niedostatecznie = 2

nie mam zdania = 1



# Biblioteka Jagiellońska w roku Wielkiego Jubileuszu Uniwersytetu Jagiellońskiego



## 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).** Celem wskaźnika jest ocena stopnia satysfakcji użytkowników z usług biblioteki jako całości oraz z jej poszczególnych usług.

$$\text{wskaźnik satysfakcji} = A/B$$

gdzie:

A = suma wartości wskazanych przez użytkowników dla każdej usługi

B = liczba osób odpowiadających na pytanie



# Ankieta dla użytkowników Komputerowego Katalogu Zbiorów Bibliotek Uniwersytetu Jagiellońskiego (KKZBUJ)

0%  100%

## Pytania ankietowe

\* 8 Według jakiego sposobu wyszukujesz pozycje na określony temat?

	bardzo często	często	rzadko	bardzo rzadko	nigdy
słów kluczowych	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
haseł przedmiotowych	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
stosuję metodę łączenia wyszukiwania wg słów z wyszukiwaniem w indeksach	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
stosuję wyszukiwanie zaawansowane	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Dalej >>](#)

[Wyjdź i wyczyść ankietę](#)

[Dokończ później](#)



Powered by  
LimeSurvey

LimeSurvey is Free software  
[Donate](#)



# Ankieta dla użytkowników Komputerowego Katalogu Zbiorów Bibliotek Uniwersytetu Jagiellońskiego (KKZBUJ)

0%  100%

## Pytania ankietowe

**4 Jaki rodzaj działalności podejmowałeś podczas ostatniej wizyty na stronie KKZBUJ?**

Dalej >>

Wyjdź i wyczyść ankietę

Dokończ później



Powered by  
LimeSurvey

LimeSurvey is Free software  
[Donate](#)



Biblioteka Jagiellońska  
w roku Wielkiego Jubileuszu  
Uniwersytetu Jagiellońskiego

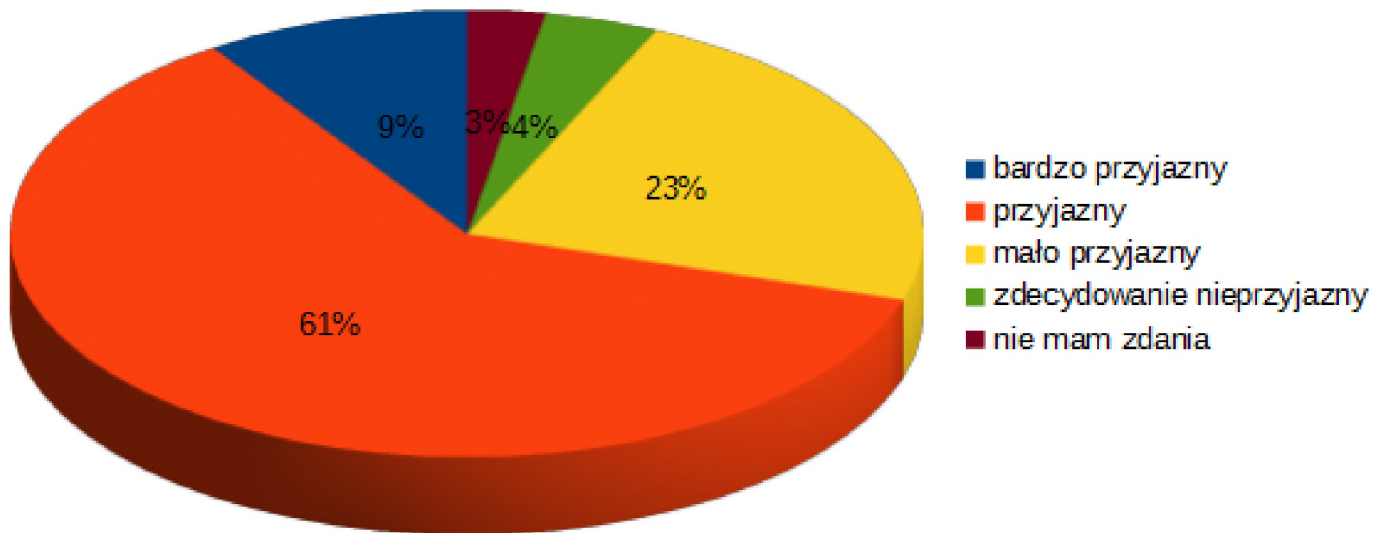


Wskaźniki satysfakcji użytkownika

## Jak oceniasz wygląd strony katalogu?

wskaźnik satysfakcji

3.70

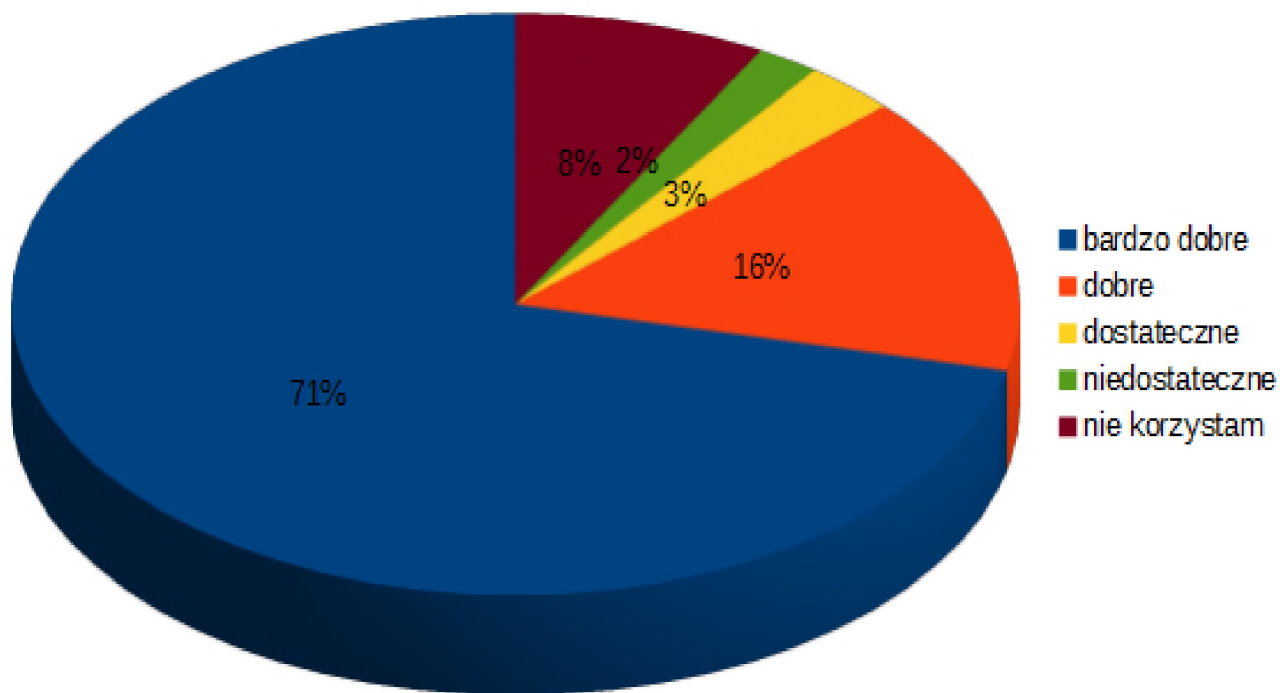


Jak oceniasz rezultaty swoich działań przy korzystaniu z poszczególnych funkcji, które umożliwia KKZBUJ?

samodzielna prolongata online wypożyczonych książek

wskaźnik satysfakcji

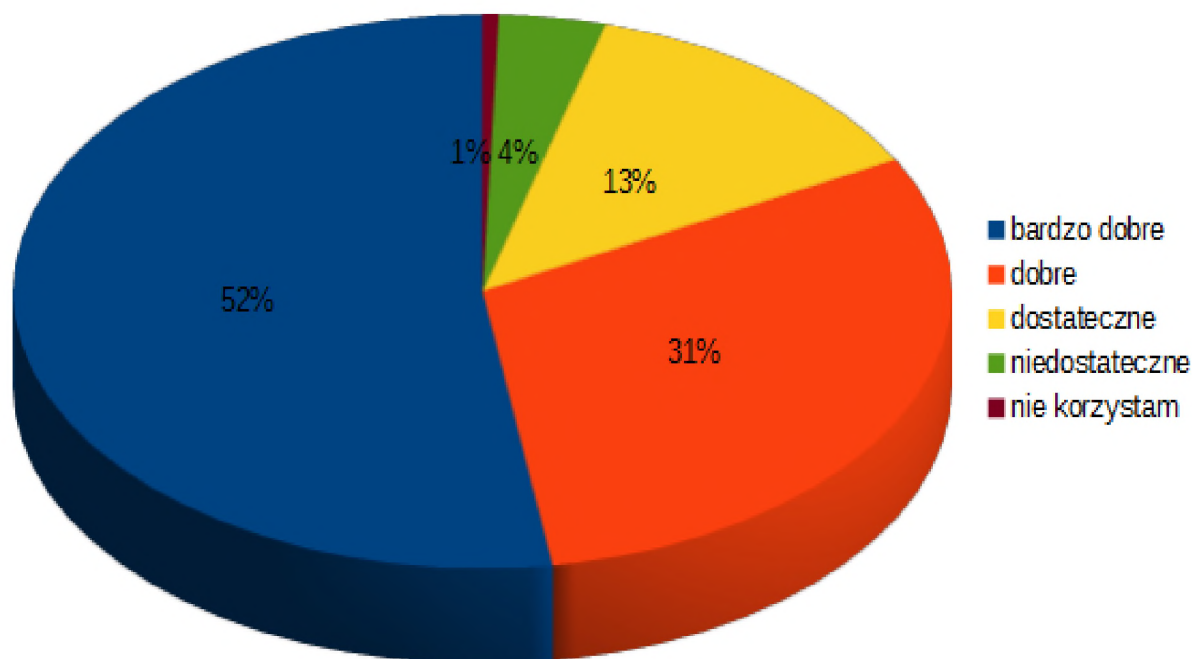
4.40



Jak oceniasz rezultaty swoich działań przy korzystaniu z poszczególnych funkcji, które umożliwia KKZBUJ?

wyszukiwanie konkretnej pozycji, dla której znasz autora lub tytuł

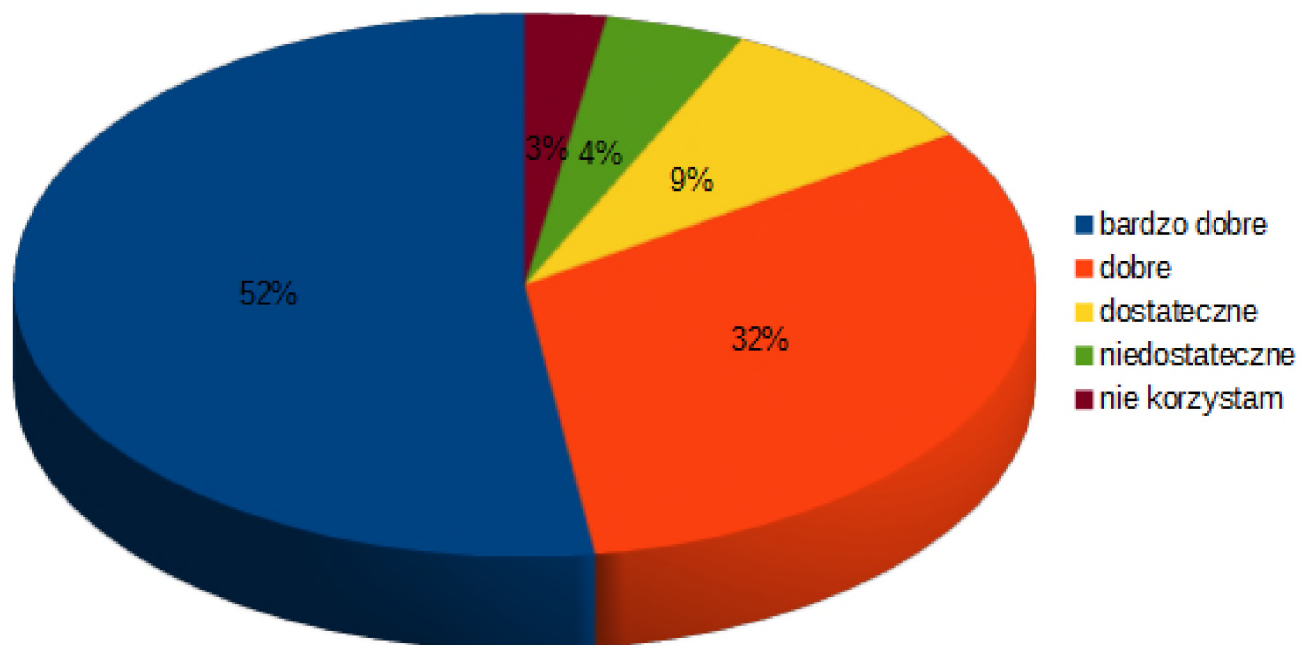
wskaźnik satysfakcji  
4.30



Jak oceniasz rezultaty swoich działań przy korzystaniu z poszczególnych funkcji, które umożliwia KKZBUJ?

zamawianie odnalezionej w katalogu pozycji

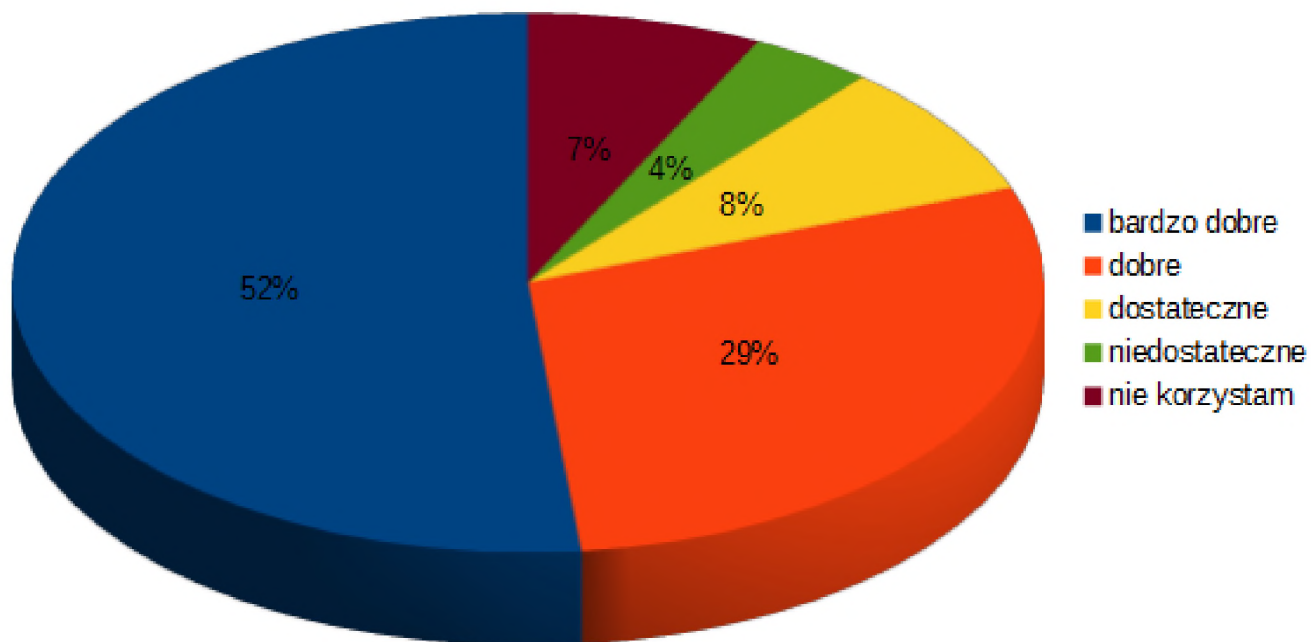
wskaźnik satysfakcji  
4.27



Jak oceniasz rezultaty swoich działań przy korzystaniu z poszczególnych funkcji, które umożliwia KKZBUJ?

użycie funkcji rezerwacji w przypadku książki wypożyczonej

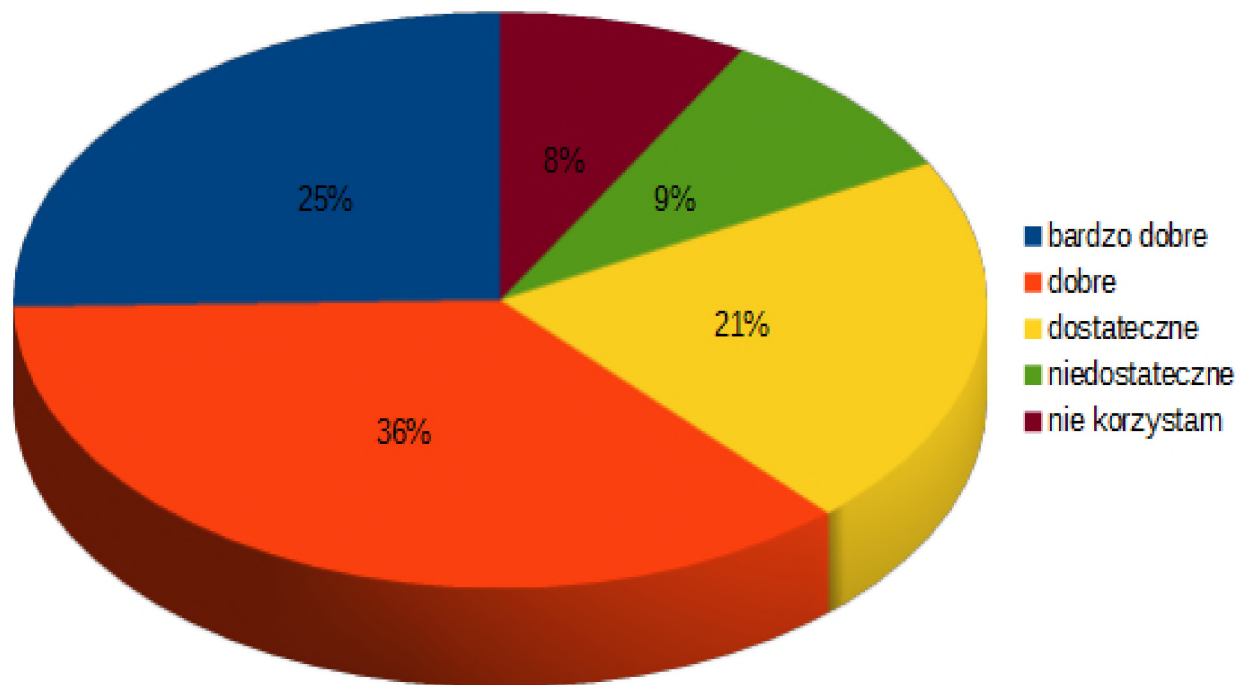
wskaźnik satysfakcji  
4.14





Jak oceniasz rezultaty swoich działań przy korzystaniu z poszczególnych funkcji, które umożliwia KKZBUJ?

przechodzenie od indeksu do konkretnego egzemplarza, który chcę zamówić

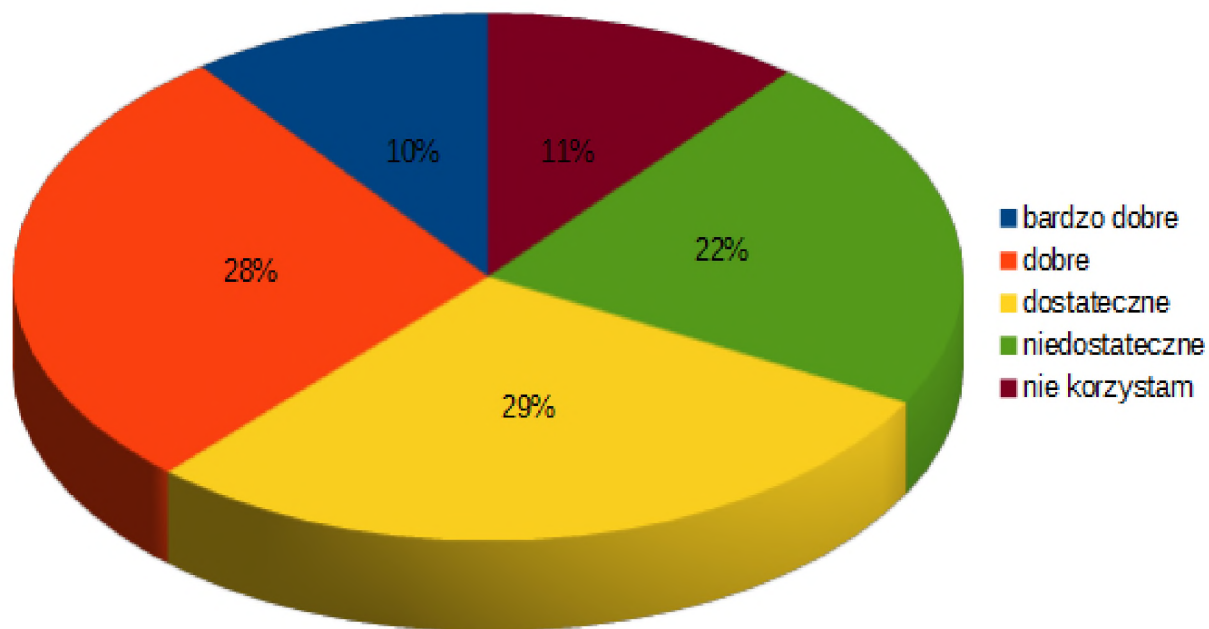


wskaźnik satysfakcji  
3.62

Jak oceniasz rezultaty swoich działań przy korzystaniu z poszczególnych funkcji, które umożliwia KKZBUJ?

wyszukiwanie pozycji na określony temat

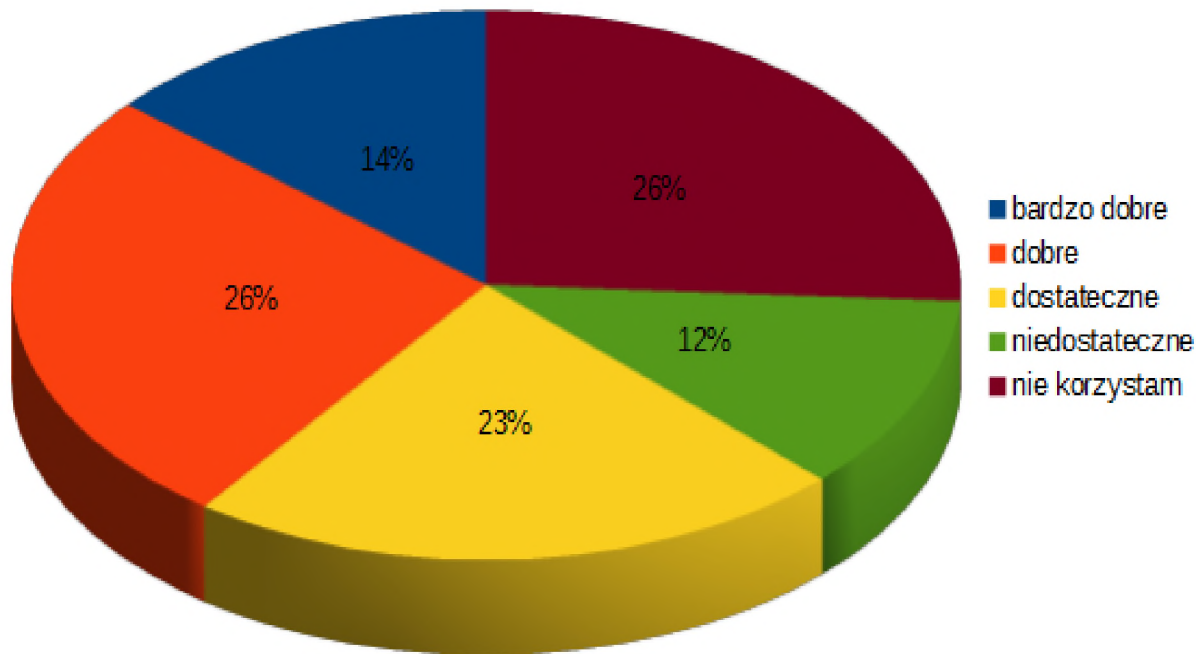
wskaźnik satysfakcji  
3.05



# Jak oceniasz rezultaty swoich działań przy korzystaniu z poszczególnych funkcji, które umożliwia KKZBUJ?

wyszukiwanie konkretnego rocznika i/lub numeru czasopisma

wskaźnik satysfakcji  
2.90

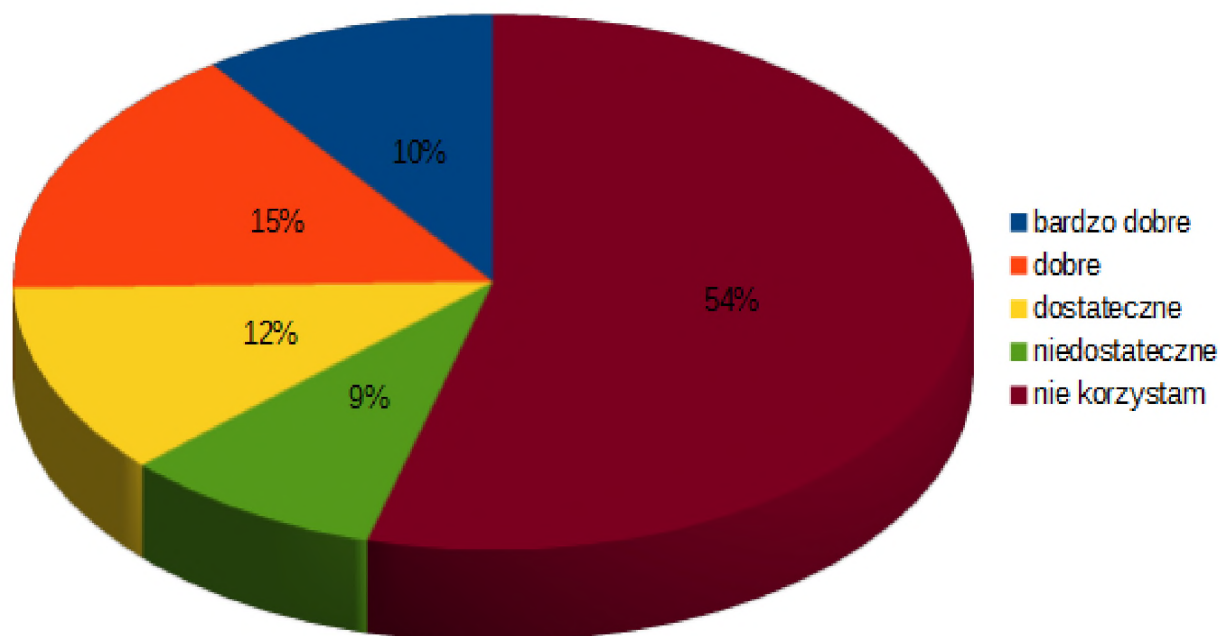


Jak oceniasz rezultaty swoich działań przy korzystaniu z poszczególnych funkcji, które umożliwia KKZBUJ?

sporządzanie bibliografii przez wykorzystanie funkcji „Schowek”

wskaźnik satysfakcji

2.18

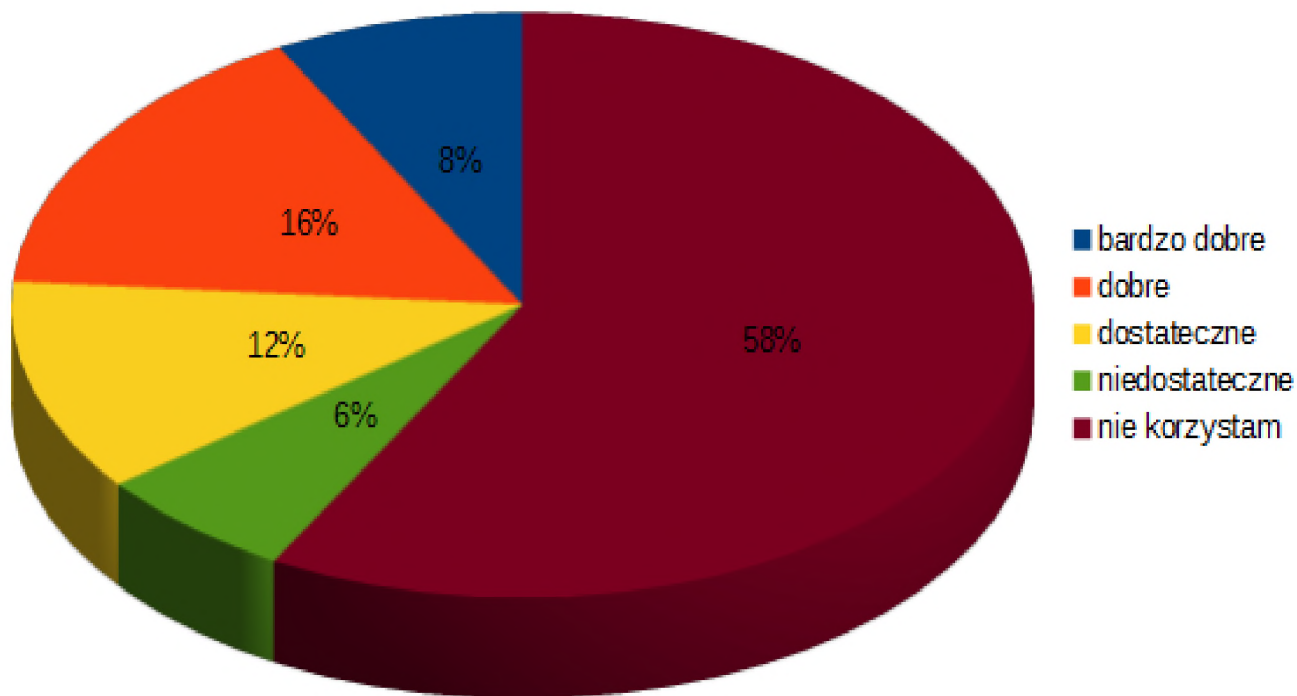


Jak oceniasz rezultaty swoich działań przy korzystaniu z poszczególnych funkcji, które umożliwia KKZBUJ?

przeoglądanie baz danych korzystając z indeksów i następnie używając linku „Multimedia”

wskaźnik satysfakcji

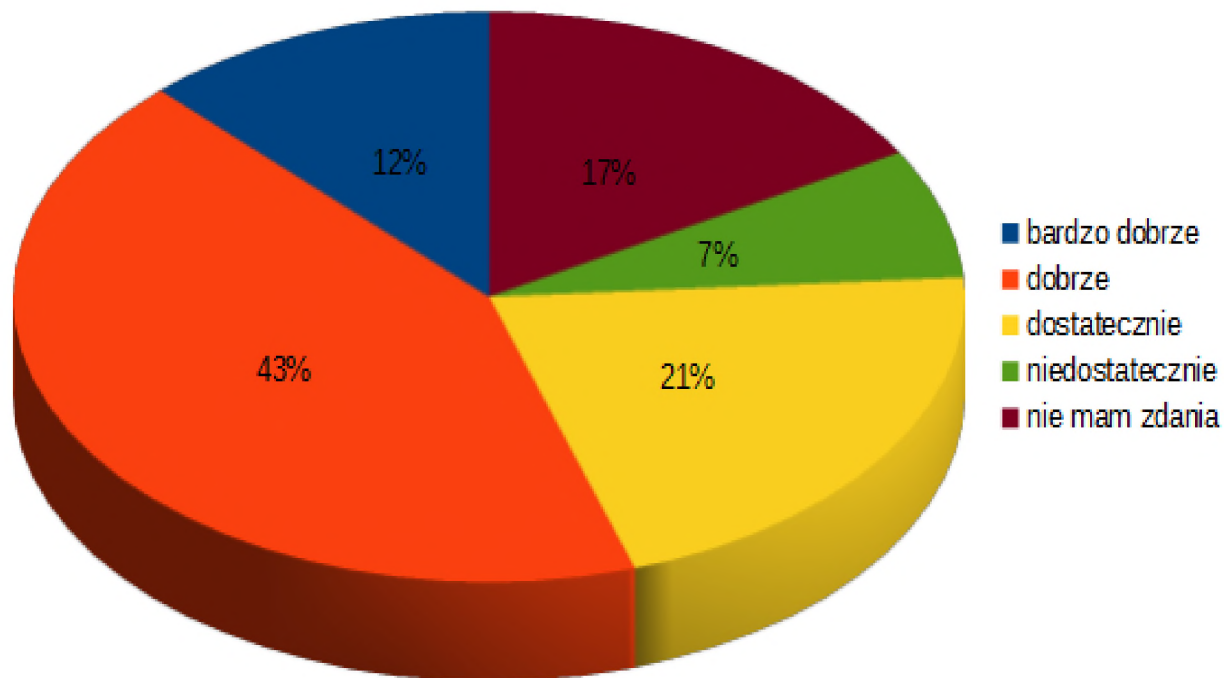
2.09



## Jak oceniasz zamieszczone na stronach Biblioteki Jagiellońskiej informacje i pomoce dotyczące KKZBUJ?

wskaźnik satysfakcji

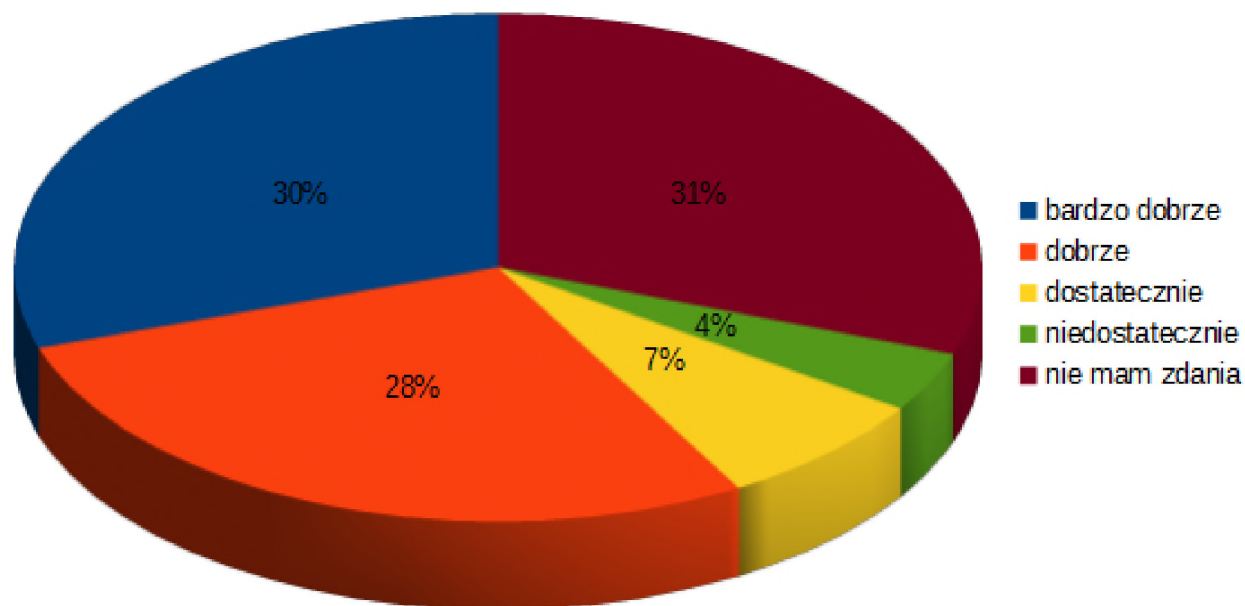
3.27



## Jak oceniasz pomoc uzyskaną od pracowników Biblioteki w korzystaniu z KKZBUJ?

wskaźnik satysfakcji

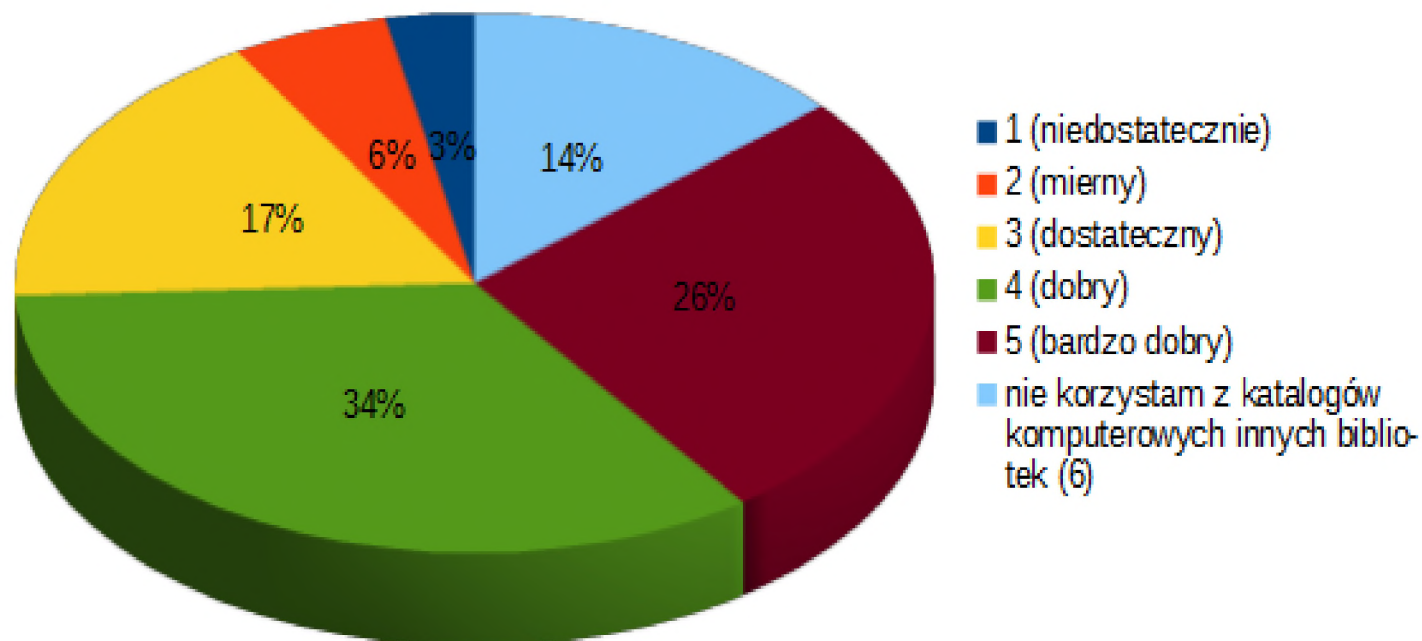
3.24



Na tle katalogów komputerowych innych bibliotek KKZBUJ oceniam na:

wskaźnik satysfakcji

3.90

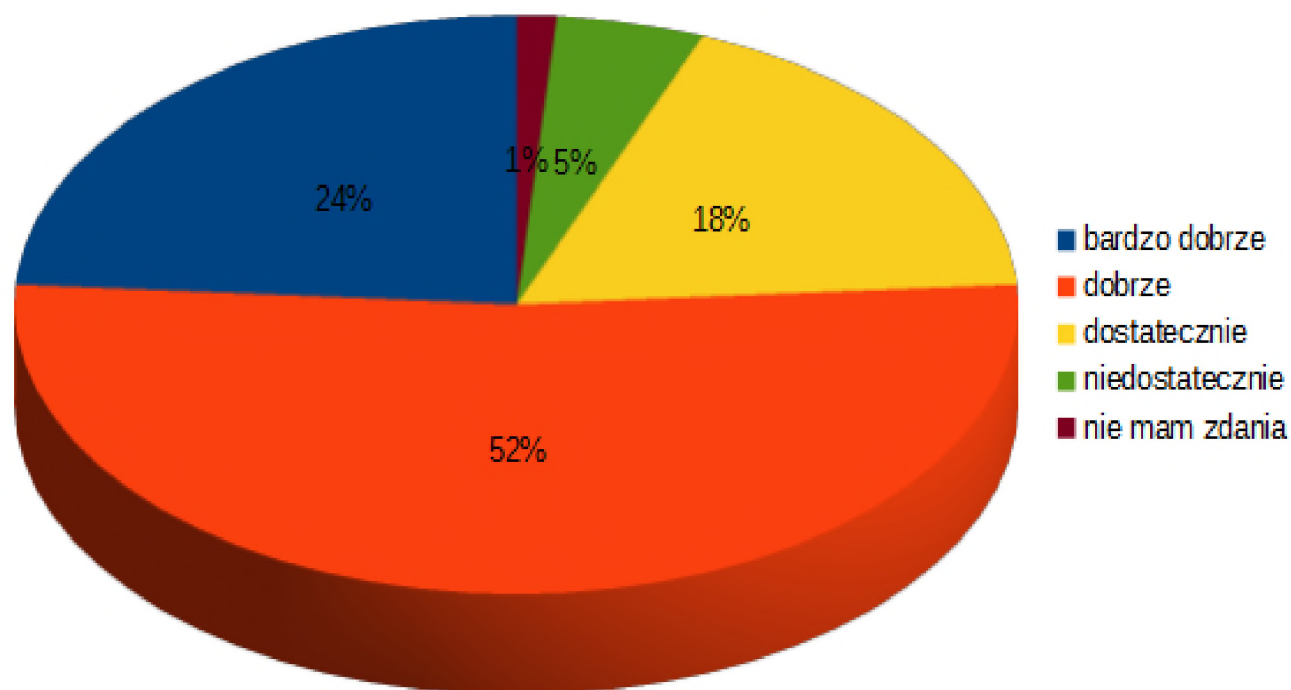




## Ogólnie jak oceniasz realizację Twoich potrzeb przez KKZBUJ?

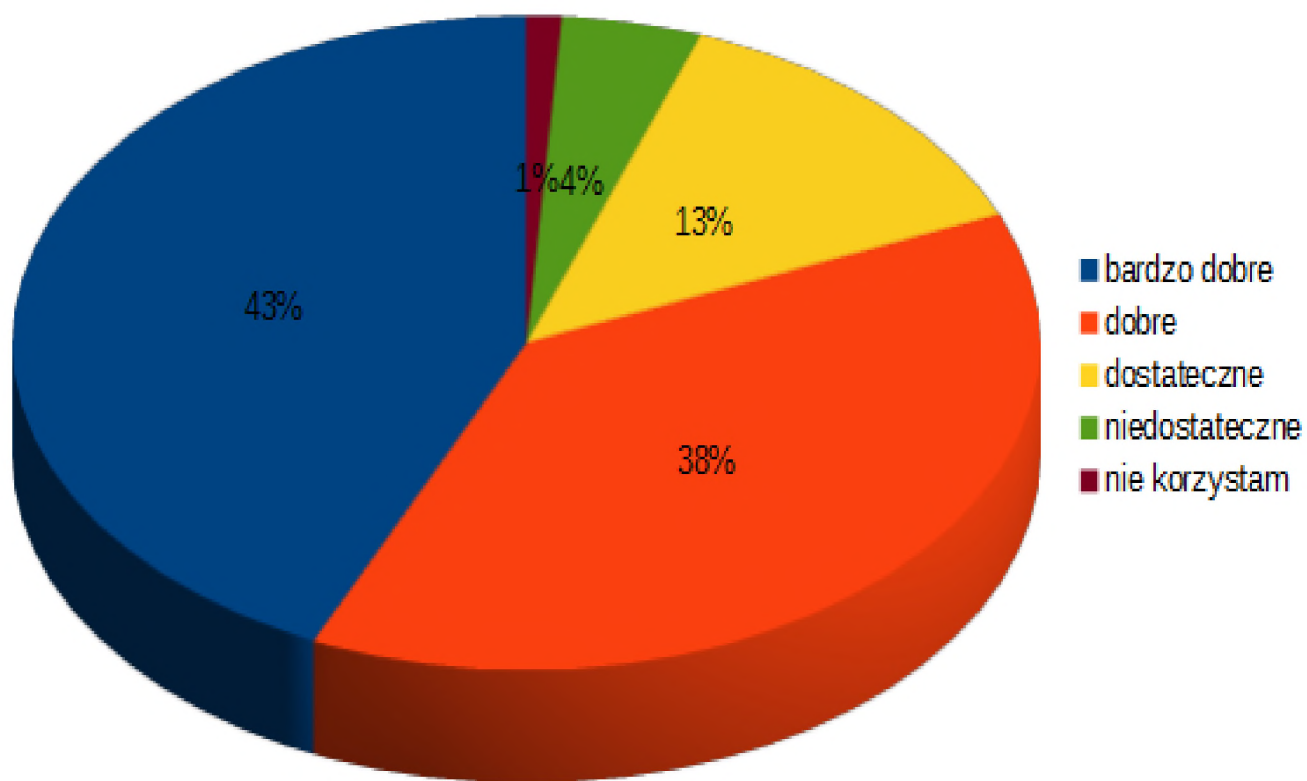
wskaźnik satysfakcji

**3.93**



## Jak oceniasz otrzymane rezultaty działalności podejmowanej podczas ostatniej wizyty na stronie KKZBUJ?

Wskaźnik satysfakcji  
4.18





Biblioteka Jagiellońska  
w roku Wielkiego Jubileuszu  
Uniwersytetu Jagiellońskiego



Dziękuję za uwagę