

Podsumowanie ankiety dotyczącej korzystania z portalu FBC

Opracowanie:

Karolina Bohdanowicz i Marcin Werla

Dział Bibliotek Cyfrowych i Platform Wiedzy, Pion Usług Sieciowych
Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe



Poznań, marzec – maj 2017 r.

PLAN PREZENTACJI

[Wstęp](#)

[Informacje o respondentach](#)

[Sposób korzystania z FBC](#)

[Ocena wyglądu portalu oraz zrozumiałości komunikatów i pojęć](#)

[Ocena sposobu prezentacji listy wyników wyszukiwania](#)

[Ocena wygody korzystania z listy wyników wyszukiwania](#)

[Ocena działania filtrów](#)

[Ocena ważności poszczególnych funkcjonalności portalu](#)

[Brakujące funkcje i najczęstsze problemy respondentów](#)

[Wybrane spostrzeżenia respondentów dotyczące najczęstszych uwag](#)

[Ogólna ocena satysfakcji z korzystania z FBC](#)

[Ocena lojalności respondentów wg wskaźnika NPS \(Net Promoter Score\)](#)

[Wybrane opinie respondentów](#)

[Podsumowanie](#)

WSTĘP

Celem opisywanych badań było poznanie doświadczeń użytkowników Federacji Bibliotek Cyfrowych związanych z korzystaniem z portalu FBC (fbc.pionier.net.pl).

Analiza wyników, przedstawiona w dalszej części opracowania, przybliży profile użytkowników FBC, ich potrzeby oraz trudności, z którymi borykają się podczas wyszukiwania zdigitalizowanych treści instytucji kultury i nauki, a także ich opinię na temat FBC.

Respondenci odpowiadali anonimowo. Część z nich zdecydowała się na podanie danych mailowych.

Ankieta zamieszczona była na stronie serwisu w okresie od 12 marca do 10 kwietnia 2017 r.

- W tym czasie stronę odwiedziło 34 661 unikalnych użytkowników (wg Google Analytics).
- Formularz ankiety otworzyło 440 osób, a ostatecznie na jej wypełnienie zdecydowało się 170 użytkowników portalu FBC. Jedna odpowiedź została zdyskwalifikowana.
- Dla statystycznych podsumowań odpowiedzi, przy przyjętym poziomie ufności 95%, wielkość błędu maksymalnego wynosi 8%.

INFORMACJE O RESPONDENTACH

Jakiej jesteś płci?

169 z 169 osób odpowiedziało na to pytanie

1	Mężczyzna	100 / 59%
2	Kobieta	69 / 41%

Jaka jest Twoja sytuacja zawodowa?

169 z 169 osób odpowiedziało na to pytanie

1	Pracownik naukowy	59 / 35%
2	Bibliotekarz, muzealnik, archiwista	35 / 21%
3	Student	27 / 16%
4	Prowadzący własną działalność gospodarczą	18 / 11%
5	Emeryt / rencista	17 / 10%
6	Pracownik administracyjny	15 / 9%
7	Pracownik oświaty	8 / 5%
8	Niepracujący zawodowo	6 / 4%
9	Pracownik instytucji już współpracującej z FBC	2 / 1%
10	Pracownik instytucji, zainteresowany nawiązaniem współpracy z FBC	2 / 1%
11	Uczeń (szkoła podstawowa lub średnia)	2 / 1%

W jakim jesteś wieku?

169 z 169 osób odpowiedziało na to pytanie

1	31-40 lat	46 / 27%
2	20-30 lat	42 / 25%
3	41-50 lat	29 / 17%
4	51-60 lat	27 / 16%
5	61-70 lat	19 / 11%
6	Poniżej 19 lat	3 / 2%
7	Powyżej 71	3 / 2%

52% respondentów mieści się w przedziale wiekowym **20 – 40 lat.**

Kolejne 44% respondentów to osoby w wieku **od 40 do 70 lat.**

Jakie masz wykształcenie?

169 z 169 osób odpowiedziało na to pytanie

1	Magisterium	66 / 39%
2	Doktorat	37 / 22%
3	Licencjat/inżynier	27 / 16%
4	Średnie	20 / 12%
5	Habilitacja	16 / 9%
6	W trakcie nauki w szkole podstawowej lub średniej	2 / 1%
7	Podstawowe	1 / 1%

70% ankietowanych posiada co najmniej **wykształcenie magisterskie.**

SPOSÓB KORZYSTANIA Z FBC

Jak często odwiedzasz portal FBC?

169 z 169 osób odpowiedziało na to pytanie

1	Codziennie lub kilka razy w tygodniu	101 / 60%
2	Kilka razy w miesiącu	52 / 31%
3	Kilka razy w roku	11 / 7%
4	Dziś jestem pierwszy raz	5 / 3%

91% badanych odwiedza portal FBC co najmniej kilka razy w miesiącu.

Czego poszukujesz na portalu FBC?

169 z 169 osób odpowiedziało na to pytanie

1	Dostępu do zdigitalizowanych zbiorów kultury i nauki znajdujących się w zbiorach polskich instytucji	160 / 95%
2	Informacji na temat tego, które polskie instytucje udostępniają zbiory on-line	37 / 22%
3	Wiadomości branżowych związanych z obszarami digitalizacji, udostępniania zbior...	24 / 14%
4	Informacji na temat tego, które polskie instytucje udostępniające zbiory on-line wsp...	18 / 11%

OCENA WYGLĄDU PORTALU ORAZ ZROZUMIAŁOŚCI KOMUNIKATÓW I POJĘĆ

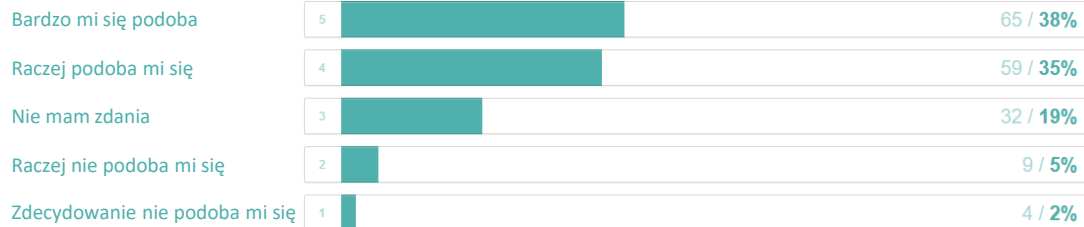
Jak oceniasz wygląd graficzny naszej strony?

169 z 169 osób odpowiedziało na to pytanie

Średnia: 4.02



Szczegóły odpowiedzi:



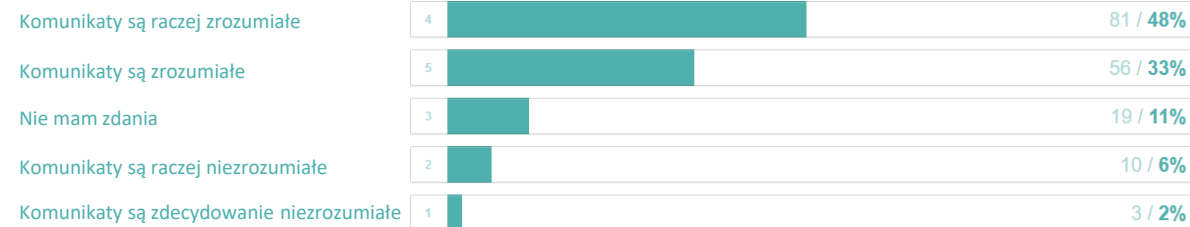
73% respondentów oceniło wygląd graficzny portalu FBC na poziomie dobrym i bardzo dobrym.

7% ankietowanych zaproponowana szata graficzna nie podoba się lub zupełnie się nie podoba.

Jak oceniasz poziom zrozumiałości komunikatów i pojęć stosowanych w portalu FBC?

169 z 169 osób odpowiedziało na to pytanie

Średnia: 4.05



Dla **81% respondentów** komunikaty i pojęcia są zrozumiałe lub raczej zrozumiałe.

8% ankietowanych stwierdziło, że używane komunikaty i pojęcia są niezrozumiałe lub raczej niezrozumiałe.

OCENA SPOSOBU PREZENTACJI LISTY WYNIKÓW WYSZUKIWANIA

Wybierz te sposoby prezentacji listy wyników wyszukiwania, które są dla Ciebie przydatne. Jest możliwe zaznaczenie obu wariantów.

169 z 169 osób odpowiedziało na to pytanie



Sumarycznie respondenci ankiety wskazali, że bardziej przydatnym dla nich jest widok listy. Widok ten obecnie oprócz miniatury, tytułu, autora zawiera dodatkowo informację o języku publikacji, dacie wydania, słowach kluczowych i instytucji udostępniającej.

Grupa **20% respondentów** jako przydatne oceniła oba widoki jednocześnie.

Wyniki te nie dają podstawy do zrezygnowania z któregoś z tych widoków, jednak wskazują, że widok listy powinien być widokiem domyślnym.

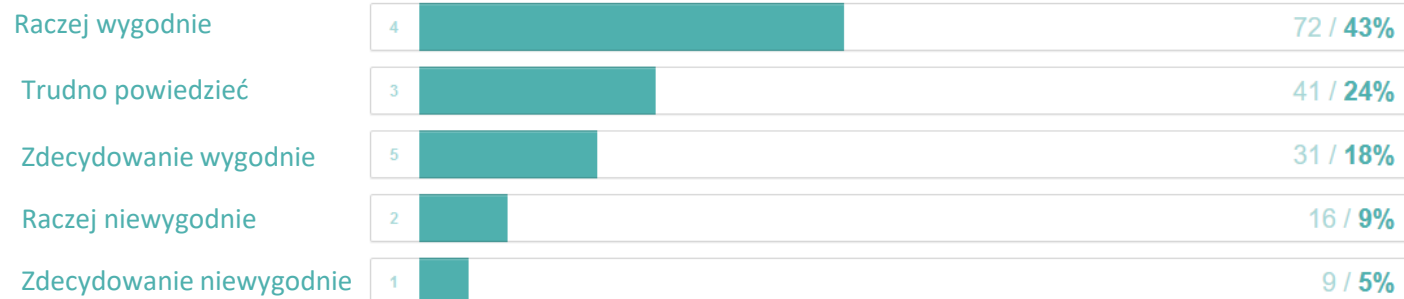
OCENA WYGODY KORZYSTANIA Z LISTY WYNIKÓW WYSZUKIWANIA

Jak korzysta Ci się z listy wyników wyszukiwania?

169 z 169 osób odpowiedziało na to pytanie



Szczegóły odpowiedzi:



61% respondentów stwierdziło, że z listy wyników wyszukiwania korzysta im się raczej wygodnie lub bardzo wygodnie.

14% ankietowanych zadeklarowało, że listę wyników wyszukiwania przegląda im się raczej niewygodnie lub bardzo niewygodnie.

Najczęstsze problemy zgłaszane przez respondentów, którzy określili przeglądanie listy wyników jako zdecydowanie niewygodne lub raczej niewygodne:

Chaos w prezentacji roczników czasopism

Prezentacja publikacji o ograniczonym dostępie

Brak sortowania wg daty wydania

Mało widoczna ikona do rozwijania opisu szczegółów

Brak daty wydania w opisie szczegółów

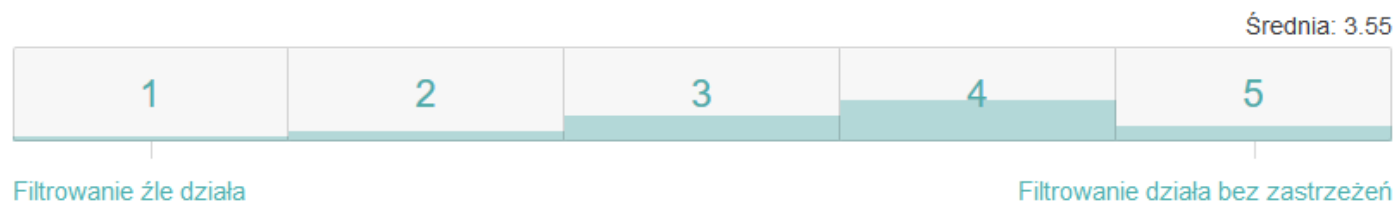
Brakujące obiekty z bibliotek cyfrowych

OCENA DZIAŁANIA FILTRÓW

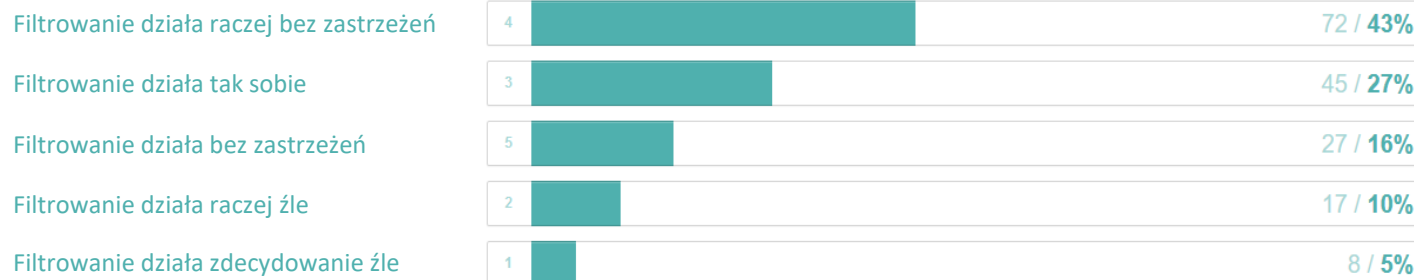
Listę wyników wyszukiwania można zawężyć posługując się filtrami znajdującymi się po lewej stronie.

Jak oceniasz działanie tych filtrów?

169 z 169 osób odpowiedziało na to pytanie



Szczegóły odpowiedzi:



Dla **59% respondentów** filtrowanie wyników działa bez zastrzeżeń lub raczej bez zastrzeżeń.

Grupa **15% ankietowanych** stwierdziła, że filtrowanie wyników działa raczej źle lub zdecydowanie źle.

Najczęstsze problemy zgłaszane przez respondentów, którzy określili filtrowanie listy wyników jako zdecydowanie źle lub raczej źle działające:

Filtrowanie dat

Niewystarczająca trafność wyników wyszukiwania

Chaos w prezentacji roczników czasopism

Brak tematycznego podziału zbiorów

Prezentacja publikacji o ograniczonym dostępie

Brak możliwości przejrzenia, co w danym dniu wszystkie biblioteki dodały do sieci

OCENA WAŻNOŚCI POSZCZEGÓLNYCH FUNKCJONALNOŚCI PORTALU

W jakim stopniu ważne są dla Ciebie poniższe funkcje portalu FBC?

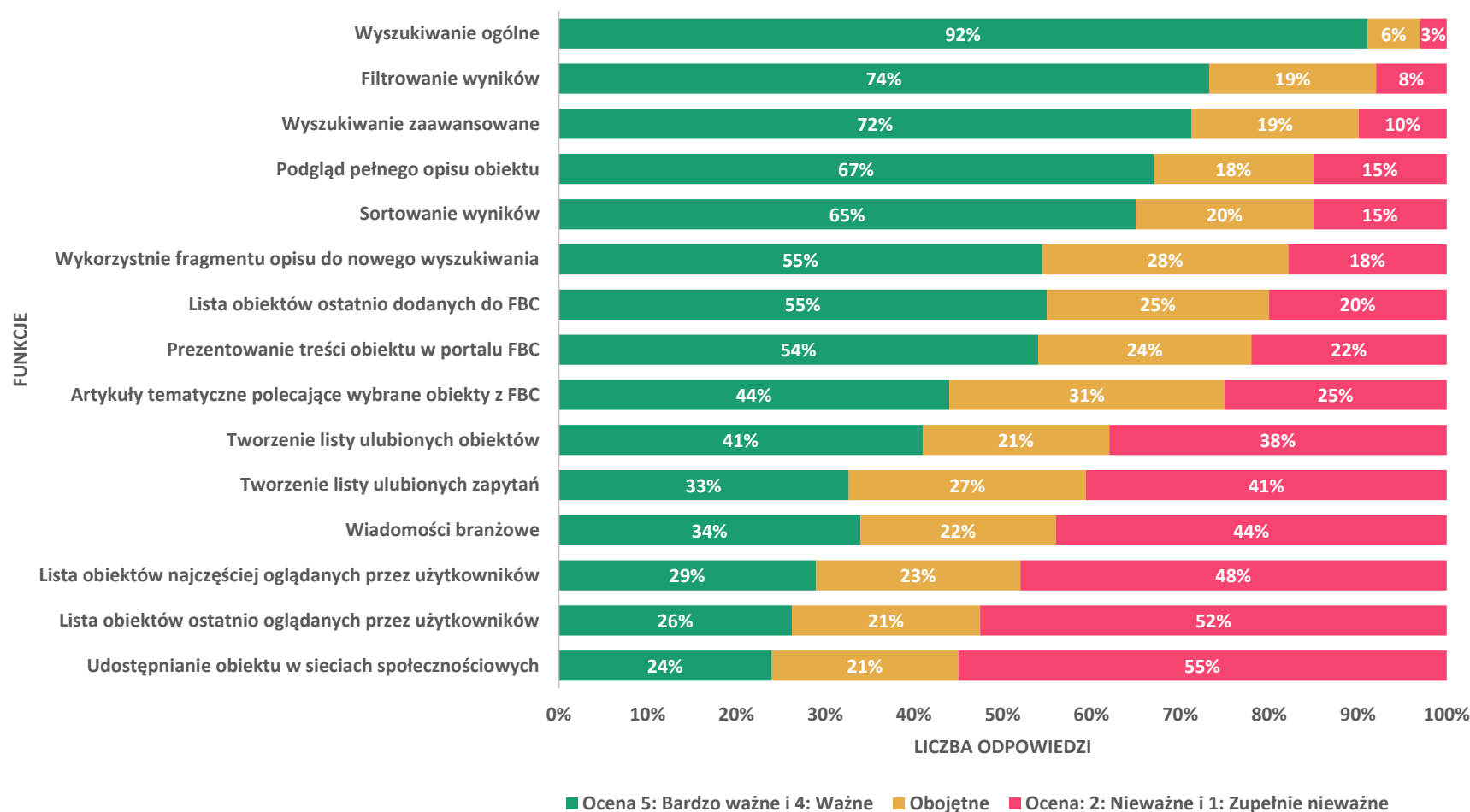
Uczestnicy badania zostali poproszeni o ocenę stopnia ważności 15 dostępnych obecnie funkcji portalu FBC.

Odpowiedzi podzielono na trzy kategorie: **funkcje ważne i bardzo ważne**, **funkcje obojętne** oraz **funkcje nieważne i zupełnie nieważne**.

Na wykresie obok zaprezentowano funkcje w kolejności malejącej istotności dla respondentów.

Na następnej stronie przedstawiono wybrane wnioski.

SKALA WAŻNOŚCI FUNKCJI PORTALU FBC



W jakim stopniu ważne są dla Ciebie poniższe funkcje portalu FBC?

- Grupa kluczowych funkcji serwisu (**ważnych dla min. 65% respondentów**) to możliwość prostego i zaawansowanego wyszukiwania, z filtrowaniem i sortowaniem wyników oraz możliwością podglądu pełnego opisu obiektu.
- Istotne (**ważne dla 50-65% respondentów**) są również funkcje wykorzystania fragmentu opisu znalezionej obiektu do wywołania nowego wyszukiwania, lista obiektów ostatnio dodanych do FBC oraz możliwość wyświetlenia treści obiektu bezpośrednio w portalu FBC.
- Pozostałe funkcje w dalszym ciągu **istotne są dla co najmniej 24% respondentów**.

Pytanie o przydatne funkcje, których brakuje w FBC zostało omówione w dalszej części opracowania.

W celu zidentyfikowania, jakich funkcji brakuje ankietowanym oraz na jakie trudności napotykają oni najczęściej podczas korzystania z portalu FBC poproszono o odpowiedź na dwa pytania otwarte:

- Jakich funkcji brakuje Ci w portalu FBC?
- Czy kiedykolwiek miałeś/miałaś problem z używaniem portalu FBC?
Opisz proszę sytuację, kiedy działanie portalu negatywnie Cię zaskakiwało albo kiedy nie rozumiałeś/nie rozumiałaś działania systemu.

Aby poznać wpływ zaistniałego problemu na dalszy sposób korzystania z portalu przez respondenta, poproszono o odpowiedź na pytanie:

- Czy zdarzyło Ci się, że w wyniku wyżej opisanej sytuacji opuściłeś/opuściłaś portal FBC? *

☐ A Tak
☐ B Nie
☐ C Nie pamiętam
☐ D Nie dotyczy (jeśli w powyższym pytaniu nie udzieliłeś/udzieliłaś odpowiedzi)

Odpowiedzi ankietowanych zostały przeanalizowane i skategoryzowane. Następnie uszeregowano je pod względem częstotliwości występowania poszczególnych kategorii problemów.

Część odpowiedzi dotyczących braku funkcji odnosiła się w rzeczywistości do opisu problemu (błędu) powstałego w trakcie korzystania lub wskazywała na fakt niedostrzegania tej funkcji w portalu. Z drugiej strony opisane trudności czasem wskazywały na potrzebę wprowadzenia dodatkowych funkcjonalności.

Część problemów, które zgłosili ankietowani nie dotyczyła bezpośrednio portalu FBC, tylko serwisów instytucji udostępniających zbiory. Fakt ten wskazuje, że użytkownicy często nie czują rozgraniczenia pomiędzy portalem agregującym informacje o zdigitalizowanych zbiorach (FBC), a serwisami źródłowymi.

Kluczowe problemy i brakujące funkcje przedstawiono na kolejnych stronach raportu.

Problemy niezwiązane bezpośrednio z funkcjonowaniem portalu FBC

11% **Nie radzenie sobie z pluginem DjVu (problem niezależny od FBC)**

Często nie można uruchomić plików, bądź pliki pobierane się nie wyświetlają.

Często nie jestem w stanie otworzyć danego dokumentu... że niby nie mam zainstalowanego odpowiedniego programu...

...problem w momencie niezaktualizowania Javy po stronie bibliotek.

7% **Brak publikacji w formacie pdf (problem niezależny od FBC)**

Brakuje mi możliwości dokonywania wyboru pomiędzy pdf a DjVu, który często nie współpracuje i krok po kroku w j. polskim instrukcji.

...PDF, tak powinno się udostępniać szybko książki.

Można polecać FBC pod warunkiem, że w krótkim czasie wszystkie zdigitalizowane pozycje będą udostępniane w pdf lub jpg lub innym powszechnym formacie.

4% **Wolne otwieranie lub nieotwieranie się biblioteki cyfrowej (problem niezależny od FBC)**

Czasem niektóre hiperłącza są nie aktualne, przekierowują do nie działających stron.

Generalnie portal działa poprawnie, problemy pojawiają się gdy nie można otworzyć publikacji na portalach poszczególnych instytucji, bądź otwierają się zbyt wolno.

Powyższe problemy nie mogą być rozwiązane bezpośrednio w ramach portalu FBC, jednak pewne rozwiązania lub działania pośrednie mogą zminimalizować w/w uciążliwości, np.:

- Oparty o HTML5 podgląd publikacji w formacie DjVu pozwala użytkownikom bez odpowiedniego oprogramowania lub umiejętności wyświetlić publikacje w formacie DjVu
- Konsekwentne informowanie instytucji dostarczających dane do FBC o problemach użytkowników z formatem DjVu wpływa na stopniową rezygnację z udostępniania nowych obiektów w tym formacie, potrzebna też jest konwersja zbiorów już udostępnionych w DjVu
- Nową funkcją portalu FBC mogłoby być ciągłe monitorowanie dostępności poszczególnych serwisów źródłowych i informowanie użytkowników o chwilowych problemach technicznych danego serwisu już na poziomie listy wyników wyszukiwania – aby uniknąć klikania w obiekty, które w danym momencie są niedostępne

Problemy użyteczności związane z funkcjonowaniem portalu FBC

5% **Chaos w prezentacji roczników czasopism**

Niekonsekwencja w prezentowaniu danych przez biblioteki ... część numerów jest dostępna w jpg i pdf, część tylko w jpg, większość numerów ma ocr, pojedyncze nie, z tego samego rocznika część numerów jest dostępna w domenie publicznej, część jest zastrzeżona do przeglądania tylko na komputerach w BN – kompletny chaos.

5% **Prezentacja publikacji o ograniczonym dostępie**

Wydawnictwa wymagające logowania powinny być usunięte z FBC.

Brakuje informacji przy wyszukiwaniu, że obiekt niedostępny bez logowania lub tylko dla pracowników lub z komputerów danej biblioteki.

Najbardziej mnie wk..... to, że w FBC w wynikach wyszukiwania pojawiają się publikacje dostępne tylko ze stanowisk komputerowych danej biblioteki – jeśli już coś znajdę w FBC to oczekuję, że to będzie dostępne free full online.

2% **Brak możliwości wykluczania obiektów**

Brakuje wygodnego zaznaczania „wszystkie oprócz” na listach wyboru (autor, wydawca, biblioteka źródłowa).

...zamiast zawężania poprzez kliknięcie jednego dostawcy/źródła/typu dokumentu mogłaby również być opcja wyłączenia tej jednej kategorii, która na pewno nam się nie przyda...

- W interfejsach większości bibliotek cyfrowych numery czasopism prezentowane są w postaci przejrzystej, drzewiastej struktury. Prezentacja wyłącznie w postaci płaskiej listy wyników wyszukiwania w połączeniu z różnorodnością formatów i dostępności obiektów z poszczególnych źródeł może być powodem frustracji użytkowników. W planach rozwojowych FBC na pierwszym miejscu znajduje się opracowanie dodatkowych mechanizmów wspierających przeglądanie na poziomie portalu FBC ciągów numerów czasopism.
- Publikacje o ograniczonym dostępie są domyślnie ukrywane w wynikach wyszukiwania FBC. Dodatkowo każdy z wyników oznaczony jest ikoną kłódki symbolizującą poziom dostępu do obiektu (otwarty bądź zamknięty). Część użytkowników FBC korzysta z informacji o niedostępnych publicznie obiektach, więc ich całkowite usunięcie z FBC nie wchodzi w grę. Niezbędne wydaje się zwiększenie widoczności oznaczeń obiektów niedostępnych publicznie i ułatwienie pełnego ukrycia takich obiektów (dodatkowe w stosunku do już istniejących możliwości filtrowania).
- Brak możliwości łatwego wykluczania obiektów o określonych cechach opisu również jest funkcją, która będzie w najbliższej przyszłości dodana do FBC, w ramach przebudowy interfejsu filtrów wyników wyszukiwania.

Problemy techniczne związane z funkcjonowaniem portalu FBC

7% **Błędy w poprawnym wczytywaniu strony FBC lub z prędkością jej działania**

Skrypty wyszukiwarki (wyszukiwanie ogólne) ładują się często bardzo powoli i wyszukiwarka zgłasza błąd przy próbie użycia.

Zdarza się, że pojawi się komunikat o błędzie i wyszukiwanie trzeba powtórzyć.

Często wyskakują błędy, że chwilowo nie można niczego wyszukać, macie słabą przepustowość czy coś tam ;)

2% **Brakujące obiekty z bibliotek cyfrowych**

Są pozycje bibliograficzne, których FBC nie widzi, a są dostępne w regionalnych BC.

- Obecnie portal FBC jest objęty mechanizmami automatycznego nadzorowania stabilności i nie wykazują one zbyt częstych problemów z dostępnością serwisu – raportowana dostępność jest na poziomie nie mniejszym niż 99.9% w skali kwartału. Z powyższych opisów wynika, że potrzebne jest wdrożenie dodatkowych mechanizmów monitorowania błędów w portalu FBC już po stronie odbiorców, które będą dodatkowo raportowały błędy pojawiające się bezpośrednio w przeglądarce użytkowników korzystających z FBC.
- Uwagi dotyczące brakujących obiektów mogą wynikać ze sporadycznych opóźnień w indeksowaniu metadanych przez FBC. W tym zakresie potrzebne jest usprawnienie wdrożonych mechanizmów monitorowania stanu spójności pomiędzy indeksem FBC, a zasobami przyłączonych serwisów. Uwagi te mogą też być związane z brakiem możliwości wyszukiwania w treści obiektów na poziomie FBC, które użytkownikom daje wrażenie że w FBC nie można znaleźć obiektów, które jednak są w poszczególnych bibliotekach. Ten problem jest opisany na następnych stronach.

Problemy związane z naturą danych agregowanych do portalu FBC

5% Brak centralnego wyszukiwania w treści we wszystkich bibliotekach

Najbardziej brakuje mi wyszukiwania tekstów w zdigitalizowanych dziełach z poziomu wyszukiwarki ogólnej.

Brakuje wyszukiwania w treści konkretnych numerów...

4% Brak tematycznego podziału zbiorów

Sugeruję wprowadzić może podział tematyczny zbiorów, aby uniknąć zupełnej losowości w wyszukiwaniach co bardzo rozprasza i ma się wrażenie że szuka się w złym miejscu lub na złym portalu.

Przeszkadza mi brak funkcji, która wskazuje publikacje podobne pod względem treści.

- Obecnie portal FBC agreguje wyłącznie metadane – opisy obiektów cyfrowych. W planach jest rozpoczęcie agregowania tekstowej treści obiektów (w pierwszej kolejności na potrzeby centralnego wyszukiwania w treści). Ze względu na skalę działania FBC te działania wymagają czasu na odpowiednie przygotowanie zaplecza technicznego.
- Metadane agregowane w portalu FBC pochodzą z ponad 100 serwisów internetowych i z ponad 400 różnego typu instytucji współtworzących te serwisy. Taka skala przekłada się na różnorodność opisów i powoduje, że są one trudne do uporządkowania. W ramach FBC do pewnego stopnia automatycznie porządkowane są wybrane elementy opisu, takie jak typ, język czy data powstania/wydania obiektu. Spójne opisy tematyki zbiorów wymagają stosowania wspólnych słowników tematów/słów kluczowych przez instytucje dostarczające dane do FBC, co jest niestety trudne do realizacji w praktyce przy wspomnianej skali działania i różnorodności. Inne podejście do rozwiązania tego problemu może być oparte na ustandaryzowaniu rodzajów kolekcji zbiorów, lecz to również wymaga szerokiej skali współdziałania. Jeszcze inną możliwość rozwiązania sygnalizowanego problemu dają metody w pełni zautomatyzowanej klasyfikacji obiektów, jednak jest to na obecnym etapie bardziej badawczy niż praktyczny kierunek działania.

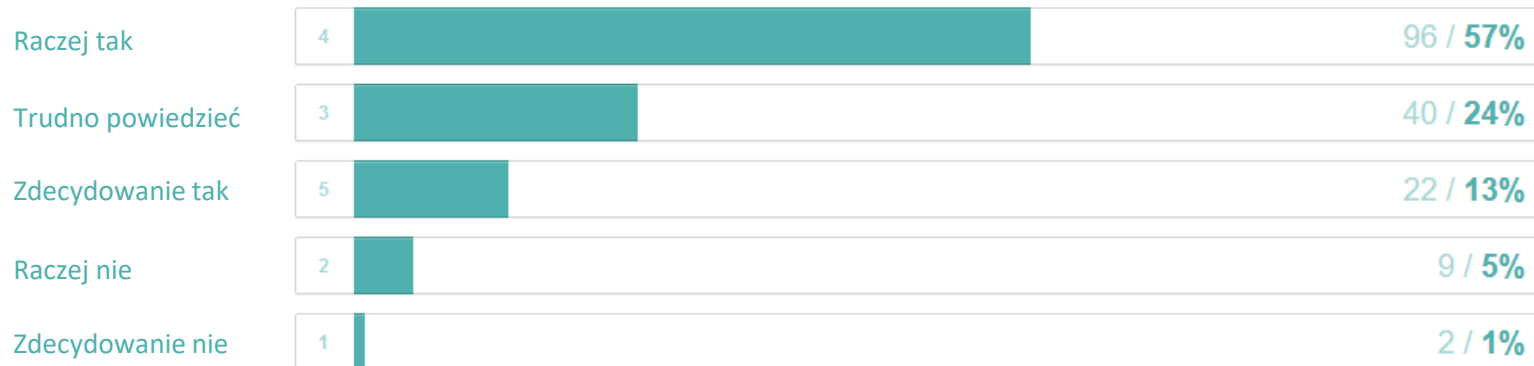
OGÓLNA OCENA SATYSFAKCJI Z KORZYSTANIA Z FBC

Czy najczęściej znajdujesz w portalu FBC materiały, których szukasz?

169 z 169 osób odpowiedziało na to pytanie



Szczegóły odpowiedzi:



70% respondentów zadeklarowało, że najczęściej znajduje lub zdecydowanie znajduje materiały, których szukali.

6% ankietowanych nie znajduje lub zdecydowanie nie znajduje obiektów swoich poszukiwań.

W celu zbadania postawy respondentów wobec portalu FBC wykorzystano wskaźnik NPS (ang. Net Promoter Score).

Wskaźnik ten zwyczajowo służy do pomiaru lojalności klientów/użytkowników lub kondycji marki. Badanemu zadaje się pytanie (jak obok) z prośbą o zaznaczenie odpowiedzi na 11 stopniowej skali.

→ Czy poleciłabyś/poleciłbyś portal FBC znajomym?*



Na podstawie odpowiedzi, zgodnie z metodą NPS, uczestników badania podzielono na trzy grupy reprezentujące poszczególne typy postaw wobec produktu/usługi:

PROMOTORZY (9 i 10 pkt)

Entuzjastycznie nastawieni lojalni klienci/użytkownicy, którzy będą produkt/usługę polecali i napędzali jej rozwój

OBOJĘTNI (7 i 8 pkt)

Osoby zadowolone, ale nie szczególnie lojalne, są podatne na konkurencyjne oferty

KRYTYCY (0 - 6 pkt)

Niezadowoleni klienci/użytkownicy, którzy nie będą polecać produktu/usługi.

Aby obliczyć wartość wskaźnika należy obliczyć udział procentowy poszczególnych grup, a następnie od udziału „Promotorów” odjąć udział „Krytyków”.

Im wyższa wartość wskaźnika tym lepiej.

Wg twórcy wskaźnika Fredericka F. Reichhelda większość firm osiąga przeciętnie wartość w przedziale 10 – 15. Światowa czołówka firm osiąga NPS na poziomie 50 – 80 (Apple, Harley Davidson, Amazon).

Czy poleciłabyś/poleciłbyś portal FBC znajomym?

169 z 169 osób odpowiedziało na to pytanie

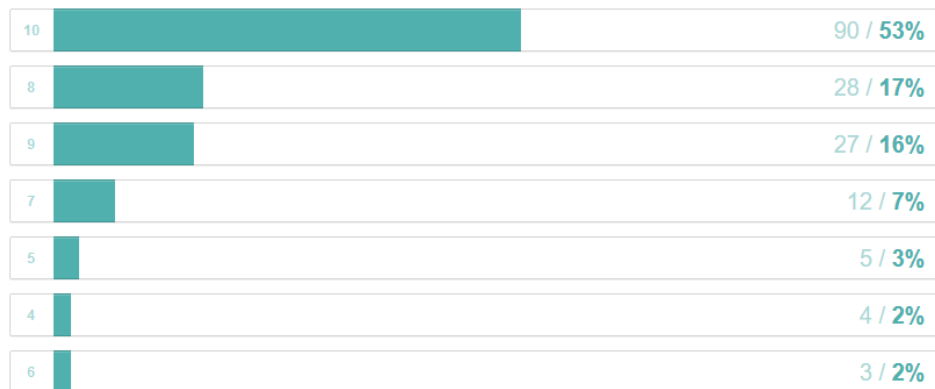
Średnia: 8.93



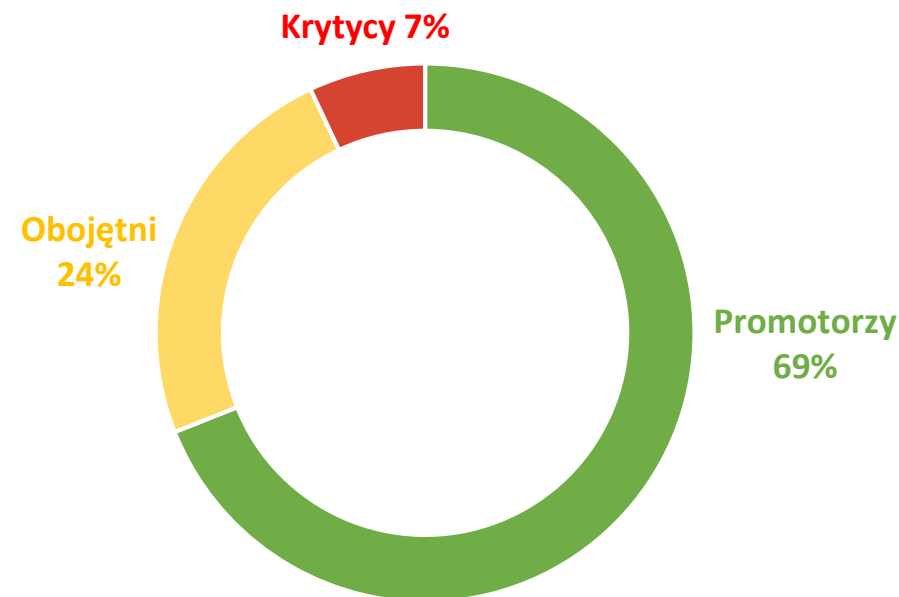
Zdecydowanie nie polecę

Polecę z pewnością

Szczegóły odpowiedzi:



**Wskaźnik NPS
dla portalu FBC =62**



WYBRANE OPINIE RESPONDENTÓW

Portal zawiera naprawdę bardzo dużo wspaniałych pozycji a przede wszystkim nie trzeba wychodzić z domu.

Wszelkie wyszukiwanie książek czy artykułów zaczynam od FBC; są tu linki i odsyłacze do innych stron gdzie znajduje się poszukiwana pozycja...

Mimo opisanej niedoskonałości FBC jest bardzo przydatnym narzędziem, od którego zawsze zaczynam wyszukiwanie. Duża ilość materiałów, duża liczba bibliotek w jednym miejscu.

Pomimo drobnych problemów to najwspanialsze miejsce on-line... jest wszystko, czego potrzebuję i o czym zamierzę :)

Uważam, że to najbogatsze źródło mało znanych polskich książek przydatnych w pracy naukowej.

Nowoczesny interfejs, ogromny zbiór dokumentów, profesjonalna prezentacja.

To jedna z ważniejszych stron z dostępem do tylu baz danych.

Wszystko mi się podoba. Portal pracuje wspaniale. Dziękuję za dobrą robotę!

Nie mogę niczego zarzucić bezpośrednio portalowi FBC.

Dobra strona, SKARB wręcz!

... nasze FBC rozwala system

Znakomite źródło informacji.

Świetny serwis.

W jednym miejscu można dotrzeć dom prawie wszystkich zdigitalizowanych polskich zasobów kultury.

Jest to pierwsze miejsce w sieci, w którym poleciłabym zacząć jakkolwiek "e-kwerendę" – jednocześnie przeszukiwanie wielu bibliotek cyfrowych i dostęp do materiałów z poziomu portalu są nie do przecenienia.

Digitalizacja zbiorów dla osoby zajmującej się historią prawa w początkach XX wieku jest rewelacyjnym ułatwieniem. Ilość bibliotek cyfrowych w Polsce można liczyć już w dziesiątkach (biblioteki uniwersyteckie, wojewódzkie, inne instytucje takie jak BN czy ZNiO), stąd centralny katalog dokonujący wyszukiwania we wszystkich miejscach jednocześnie bardzo ułatwia pracę.

PODSUMOWANIE I REKOMENDACJE – cz. 1/2

- Portal FBC odwiedzany jest przez ponad 90% respondentów co najmniej kilka razy w miesiącu, a 60% z nich deklaruje że zagląda do niego codziennie lub kilka razy w tygodniu.
- Ankietowani to w ponad połowie przypadków osoby w przedziale wiekowym 20 – 40 lat, posiadający wykształcenie wyższe, studenci oraz pracownicy naukowci, bibliotekarze, muzealnicy, archiwiści. Co 10-ty respondent to emeryt lub rencista.
- Badani korzystając z FBC potwierdzają potrzebę głównej misji serwisu tj. udostępniania zdigitalizowanych zbiorów kultury i nauki znajdujących się w zbiorach polskich instytucji kultury i nauki. Blisko połowa ankietowanych zainteresowana jest dodatkowymi informacjami, np. jakie instytucje udostępniają zbiory on-line oraz wiadomościami z branży.
- Wygląd graficzny oraz zrozumiałość komunikatów i pojęć są przez ponad 70% respondentów dobrze lub bardzo dobrze oceniane.
- Respondenci wskazali, że podczas przeglądania wyników wyszukiwania bardziej przydatnym jest widok listy ponad widok kafelkowy, niemniej jednak 20% pytanych docenia możliwość korzystania z obu tych widoków.
- 6 z 10 badanych wygodnie lub bardzo wygodnie przegląda się listę wyników wyszukiwania. Pozostałym przeszkadza m. in. chaos w prezentacji roczników czasopism czy prezentowanie publikacji o ograniczonym dostępie.
- Filtry zawężające wyniki wyszukiwania również przez 6 na 10 ankietowanych zostały pozytywnie ocenione. Część z pozostałych odpowiadających zgłosiła problem z filtrowaniem dat czy brakiem tematycznego podziału zbiorów.

- Analiza odpowiedzi dotyczących ważności 15 funkcji portalu FBC pozwoliła na zweryfikowanie tych, które faktycznie mają największe znaczenie dla respondentów oraz tych, które nie są im niezbędne do bieżącej pracy. Niemniej jednak nawet te, które zdobyły najmniejszą ilość punktów, jak udostępnianie obiektów w mediach społecznościowych czy listy obiektów oglądanych przez innych użytkowników mają swoich zwolenników wśród ponad 24% badanych.
- Wyniki ankiety dotyczącej korzystania z portalu FBC potwierdziły wyniki wcześniejszych badań dotyczących korzystania z bibliotek cyfrowych, które wskazywały, że dla badanych bardzo dużym problemem jest otwieranie treści w bibliotece cyfrowej, jeżeli są to treści w formacie DjVu. Preferowanym formatem jest PDF. Wymienione trudności nie są zależne od FBC, ale z pewnością powinny stać się przedmiotem dyskusji w kierunku ich eliminacji.
- FBC z kolei poprawić powinno przede wszystkim sposób prezentacji czasopism oraz publikacji o ograniczonym dostępie. Warto przemyśleć możliwości wprowadzenia tematycznego podziału zbiorów. Badani narzekali również na błędy w poprawnym wczytywaniu się strony lub prędkością jej działania oraz brakujące obiekty z bibliotek cyfrowych. Dodatkowymi funkcjami, istotnymi dla sporej grupy ankietowanych są: możliwość wyszukiwania w tekście publikacji, opcja wykluczania nieprzydatnych wyników oraz eksport opisów bibliograficznych.
- Wspomniane braki funkcji oraz napotymane problemy nie obniżyły ogólnej oceny respondentów. Wskaźnik NPS na poziomie 62 daje przeświadczenie o bardzo wysokiej lojalności ankietowanych i zadowolenia z usług FBC. Niemniej jednak warto podjąć wysiłek w celu wyeliminowania wskazywanych niedociągnięć oraz spróbować znaleźć rozwiązanie wpierające biblioteki cyfrowe w problemach, które rzutują na gorsze postrzeganie obu stron.

Kontakt:

Karolina Bohdanowicz (karolina@man.poznan.pl)

Marcin Werla (mwerla@man.poznan.pl)

Dział Bibliotek Cyfrowych i Platform Wiedzy, Pion Usług Sieciowych

Poznańskie Centrum Superkomputerowo-Sieciowe



<http://www.man.poznan.pl/>