

# Żaneta Szerszknis

---

## Polskie strony www bibliotek uniwersyteckich i ich użytkownicy

---

Biblioteka 9 (18), 183-189

---

2005

Artykuł został zdigitalizowany i opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

ŻANETA SZERSZKNIS

## Polskie strony WWW bibliotek akademickich i ich użytkownicy

Strony domowe bibliotek akademickich stały się oczywistym, rzecz można, nieledwie naturalnym elementem wyposażenia bibliotek, jednak stopień wykorzystania możliwości, jakie stwarzają ciągle jest dość różny i nie zawsze optymalny. Szkic niniejszy jest próbą przyjrzenia się witrynom internetowym największych polskich bibliotek uniwersyteckich, które traktując jak swego rodzaju wizytówkę usług w zakresie elektronicznej informacji naukowej, świadczonych przez największe polskie biblioteki naukowe. Jest więc też próbą – bardzo szkicową i roboczą – odpowiedzi na pytanie na ile elektronika jest obecna w procesie świadczenia usług informacyjnych, obsługi czytelnika, kontaktów między czytelnikiem a biblioteką itp.

Ze względu na charakter pomocniczy w procesie edukacyjnym biblioteki szkół wyższych, w tym biblioteki uniwersyteckie, mają określone grupy odbiorców o zróżnicowanych oczekiwaniach. Jak wiadomo docelową grupę użytkowników serwisów bibliotek akademickich tworzą studenci, kandydaci na studentów, pracownicy naukowcy, inni pracownicy uczelni i – od momentu, gdy wprowadzono nowe matury – uczniowie szkół średnich – stanowiący bardzo istotną kategorię użytkowników.

Zrozumiałe, że tak wewnątrz zróżnicowana zbiorowość, kieruje pod adresem bibliotecznych witryn równie zróżnicowane i wielorakie potrzeby. Projektując owe witryny, przyjmowano – jako najbardziej ogólne założenia – że za sprawą interfejsów, prostych, lecz skutecznych narzędzi nawigacji, szybkich wyszukiwarek oraz różnego rodzaju programów wspomagających użytkownika, witryna ma być użyteczna, komunikatywna i przyjazna dla wszystkich swoich potencjalnych i rzeczywistych użytkowników. Ma być

– znowu najogólniej – portalem, gromadzącym najważniejsze informacje dotyczące organizacji placówki, jej poszczególnych agend, regulaminów, wachlarza świadczonych usług, wreszcie – miejscem, gdzie użytkownik bezpośrednio może korzystać z wszystkich, zaopatrzonych w elektroniczne nośniki materiałów bibliotecznych: bazy danych, elektronicznych czasopism, komputerowych katalogów itp.

Niestety, ciągle jeszcze wiele naszych bibliotek rolę swoich internetowych witryn ogranicza do prostych informacji na temat usług świadczonych jeszcze sposobem tradycyjnym.

Zainteresowanie bibliotecznym serwisem WWW systematycznie wzrasta od 1999 roku z roku na rok. Rozwojowi stron WWW sprzyja ogłoszany przez Komisję Wydawnictw Elektronicznych i Komisję Automatyzacji Stowarzyszenia Polskich Bibliotekarzy i Redakcję EBIB'u konkurs na „Najlepsze witryny internetowe bibliotek polskich” w kategorii bibliotek szkół wyższych, instytutów naukowych, instytucji centralnych; biblioteki publiczne i pedagogiczne; biblioteki szkolne. Celem konkursu jest popularyzacja standardów w zakresie stron WWW. Witryny poddawane są ocenie według kryteriów: oznaczenia autorstwa, aktualizacji; wyglądu i struktury strony; kompletności i wartość materiałów; redakcji i poprawności językowej; techniki, użyteczności i innych elementów, które określono zbiorczym przymiotnikiem „przyjazne”. Dodatkowe punkty przyznaje się w tym konkursie za elementy portalu, gateway'a, narzędzia edukacyjnego<sup>1</sup>.

Dla potrzeb tego szkicu przytaczam – odwołując się do ustaleń X. Bao<sup>2</sup> – uproszczony podział na komunikację tzw. statyczną i dynamiczną (interaktywną) oraz multimedialne samouczki. Prześledzenie sposobów komunikacji z różnymi grupami odbiorców zdalnej usługi, pozwoli nakreślić prawdopodobne kierunki rozwoju witryn WWW na polskim gruncie.

### **Komunikacja statyczna stron WWW (e-content, narzędzia pomocnicze FAQ, Quick Links, Help, indeks A-Z)**

Źródła elektroniczne, czasopisma i bibliografie on-line z punktu widzenia komunikacji z użytkownikiem nie są interaktywne, ponieważ zakładają komunikację jednokierunkową. Ich zadaniem jest dostarczenie wprost na

---

<sup>1</sup> Konkurs „Najlepsze witryny internetowe bibliotek polskich” – II edycja. <[http://cbib.oss.wroc.pl/sbp/konkurs\\_www\\_2004.html](http://cbib.oss.wroc.pl/sbp/konkurs_www_2004.html)>, [dostęp: maj 2005].

<sup>2</sup> X. Bao, *A study of Web-based interactive Reference Services via Academic Library Home Pages*, „References & User Services Quarterly”, 2003, vol. 42, No 3, s. 250-256.

biurko informacji naukowej. Z tego typu usług korzystają przede wszystkim pracownicy naukowcy i doktoranci, a więc, przynajmniej potencjalnie, kierowane są one do – podają za oficjalnym rocznikiem statystycznym – zbiorowości liczącej ok. 90 tys. osób. Niestety, tak dynamicznie wzrastająca w ostatnich latach, zbiorowość studentów (1,1 mln) ciągle jeszcze chętniej korzysta z tradycyjnych czasopism pełnotekstowych.

Z usług informacji elektronicznej można korzystać z komputerów w obrębie danej uczelni, jak i zdalnie z domu przez Internet kablowy lub modem na przydzielone przez bibliotekę hasło (usługa EBSCO, oprogramowanie H&H czy RAS). Statycznie jednak tylko 22% Polaków ma komputer z Internetem w domu. Sposób świadczenia tego typu usług ciągle jest niejednorodny, co wynika z różnego typu interfejsów stosowanych w poszczególnych bibliotekach, jak i z zróżnicowanych w poszczególnych bibliotekach ogólnych warunkach dostępu.

Ważne i wysoko cenione w środowiskach naukowych bazy SCI, ISI oraz czasopisma Science Direct dostępne są w sieciach akademickich poprzez ogólnopolski portal Naukowej Biblioteki Wirtualnej. Inne, elektroniczne źródła udostępniane są poprzez witryny bibliotek na automatycznie weryfikowane hasło.

Mimo owej, niekiedy kłopotliwej dla użytkowników, różnorodności w sposobie organizowania dostępu do elektronicznych źródeł, jest to typ usług informacyjnych, który się dość dynamicznie rozwija. W 2002 roku naliczono 1,9 mln pobrań artykułów z Science Direct w BWA w ICM UW. Jeśli do tego doliczyć jeszcze to, co przeczytają studenci i inni użytkownicy, korzystający z serwisów na terenie bibliotek akademickich, to otrzymamy, godną uwagi, liczbę ok. 2 640 tys. pobrań, zakładając ok. 30 pobrań rocznie średnio na 1 użytkownika<sup>3</sup>. W pełni zdalną usługę elektroniczną z formularzem rejestracji do czasopism EBSCOhost znajdziemy w BUW i BUO.

Źródła *e-content* linkują biblioteki akademickie, najbliższe użytkownikowi – stąd znacząca rola interfejsów i budowy witryn WWW bibliotek. Jasna i przejrzysta struktura strony startowej i nawigacja podstron ma bezpośredni wpływ na komunikację z użytkownikiem i wykorzystaniem e-źródeł. Już teraz polskie biblioteki akademickie ograniczają ilość widocznych modułów strony WWW do 6-8 działów. Strony bibliotek są w większości utrzymane w konwencji, która zakłada, że logotyp instytucji mieści się w lewym górnym rogu. Logotyp wyraźnie zaznaczony graficznie odcina się od reszty grafiki, a tekst opisujący instytucję znajduje się poniżej. (BG

---

<sup>3</sup> H. Hollender, *Biblioteki Cyfrowe w Polsce i BWA. Materiały z konferencji: Polskie biblioteki akademickie w Unii Europejskiej. Łódź 23-25 czerwca 2004*, <[http://bg.p.lodz.pl/konferencja/mat\\_konfer.htm](http://bg.p.lodz.pl/konferencja/mat_konfer.htm)>, [dostęp: maj 2005].

UMCS, BUWr). Dla zdalnego użytkownika pomocne są stosowane narzędzia nawigujące: wyszukiwarki po stronie, mapa serwisu. Brak natomiast indeksu A-Z – alfabetycznej listy zagadnień możliwych do wyszukania na stronie, który zazwyczaj umieszczany jest w górnym pasku strony startowej. Odsyłacz Quick Links zastosowany został dla wybranych najważniejszych działów strony, jak: katalog online, testowane baz danych, wykaz czasopism bieżących, usługi zamówienia książki do czytelnika.

Inne pomoce charakterystyczne dla komunikacji statycznej oferowane czytelnikowi przy pracy z serwisem w polskich bibliotekach to:

- instrukcje wyszukiwawcze dla katalogu online (VTLS),
- krótkie przewodniki online – samouczki- częściowo interaktywne odsyłające przez zadane pytanie do odpowiedniej podstrony witryny (BUŚK),
- pomoc – skierowanie dla szukającego książki, artykułu drukowanego i online (BUP– nowy interfejs) ,
- przewodnik po czasopismach elektronicznych ( BUP),
- informatory o źródłach informacji do pobrania ze strony WWW (BUŚK),
- instrukcje o transliteracji (BUŚ K),
- słowniki terminów przydatnych przy korzystaniu ze zbiorów (BUJ).

Część bibliotek swe podstawowe usługi informacyjne realizowane drogą elektroniczną świadczy poprzez katalogi on-line. Mowa tu o takich usługach, jak: wyszukiwanie w katalogu, wypożyczenie on-line (głównie katalogi VTLS). Inne: rejestracja, aktualizacja kont czytelnika, krajowe wypożyczenia międzybiblioteczne realizowane są przez formularze elektroniczne wysyłane automatycznie do biblioteki z danej strony WWW.

W większości bibliotek akademickich usługi dostępne są w sposób niepełny elektronicznie czyli przez formularz do pobrania ze strony WWW (zamówienie na odpłatną kwerendę – BU UMK, deklaracje wypożyczenia zamiejscowego – BUJ, kwestionariusz zgłoszenia do Remote Access Service, EBSCOHost – BUW, BGO). Na stronach witryn BUW, BUWr, BUB zobaczymy sklepy internetowe, w których można zakupić kopie elektroniczne zdigitalizowanych materiałów (rzadkie wydawnictwa, starodruki). Dzięki witrynie czytelnicy mogą (dzięki wpisom online) wpływać na politykę gromadzenia biblioteki. Stworzona przez nich lista książek rekomendowanych pomaga dyrekcji biblioteki podejmować najbardziej optymalne decyzje zakupowe. Obok listy książek rekomendowanych przez czytelników, na stronie umieszczono również listę książek rekomendowanych do zakupu przez bibliotekę.

---

<sup>4</sup> *eGovernment w Polsce 3 edycja badań eEurope Ministerstwo Nauki i Informatyzacji, 8 lipca 2004*, <[http://www.mnii.gov.pl/\\_gAllery/10/66/1066.pdf](http://www.mnii.gov.pl/_gAllery/10/66/1066.pdf)>, [dostęp: maj 2005].

Najnowszy raport Komisji Europejskiej o usługach e-government<sup>4</sup> typu G2C. potwierdza, że w Polsce tylko BUWr, w jakimś zakresie, spełnia standardy unijne, czyli umożliwia:

- rejestrację online,
- wypożyczenie publikacji online,
- nabycie publikacji online,
- zamówienie kwerendy.

### **Dynamiczna, interaktywna komunikacja z użytkownikiem (e-mail, chat, lista dyskusyjna, kursy)**

Dodatkowe usługi online są świadczone przez system kwestionariuszy nadsyłanych e-mailem do bibliotekarza kontaktowego. Interaktywna komunikacja – powszechna w bibliotekach akademickich typu Instant Librarian – w Polsce nie jest jeszcze możliwa. Informacji o zasobie udziela się dużo częściej telefonicznie niż za pośrednictwem chatów. Jest to o tyle przykre zaskoczenie, że ten typ elektronicznej komunikacji jest na świecie coraz bardziej powszechny. Ze stron startowych można np. zadać dowolne pytanie w prawie wszystkich bibliotekach typu Ask a Librarian. W Polsce czytelnik może, w konkretnych sprawach, nawiązać łączność z niektórymi bibliotekami (BG UGd, BUWr., Bg UMCS) za pośrednictwem e-mailu, lub telefonu, korzystając z tzw. Kontaktu. Nie ma w ofercie polskich bibliotek naukowych list dyskusyjnych, jakaś ich namiastką mogą być listy, za pośrednictwem których informuje się czytelników o nowych nabytkach, bazach danych i czasopismach elektronicznych. Pewne cechy dynamicznej komunikacji mają stosowane np. w BUAM kwestionariusze zwrotne, w których prosi się konkretnych adresatów o wyrażenie opinii na temat aktualnie testowanych baz danych.

Ofertę usług bibliotecznych dla użytkowników poszerzają szkolenia i kursy internetowe, czyli e-learning. W ramach IV Programu Ramowego Unii Europejskiej *Telematyka dla Bibliotek* bibliotekarze BU UMK realizowali projekt DEDICATE (1994-1998), który wykazał, że potrzebę pogłębionej znajomości źródeł informacji dostępnych w Internecie i sposobów ich efektywnego wykorzystywania odczuwają przede wszystkim przedstawiciele nauk ścisłych. Zachęciło to pracowników tej biblioteki do opracowania internetowego kursu przeznaczonego dla studentów fizyki<sup>5</sup>. Nieco później

---

<sup>5</sup> B. Bednarek-Michalska. *Kurs internetowy dla studentów kształcenie medialne w bibliotece uniwersyteckiej*. EBIB, 1999:04 [lipiec/sierpień]. <<http://www.bu.uni.torun.pl/DEDICATE/dedindex.htm>>, [dostęp: maj 2005].

opracowano – tym razem już odpłatny – kurs, umożliwiający samokształcenie i doskonalenie swych umiejętności adresowany do bibliotekarzy.

Tego rodzaju inicjatywy, by wykorzystać strony internetowe dla kształcenia studentów w zakresie podstaw elektronicznej informacji, podjęto w kilku polskich uczelniach (BUW, BG UMCS, BUAM). I tak studenci pierwszego roku na tych uczelniach mogą otrzymać zaliczenie z przysposobienia bibliotecznego za pośrednictwem Internetu, po uprzednim wypełnieniu stosownego testu. W BUŁ studenci mogą uczyć się dzięki specjalnie opracowanemu filmowi instruktażowemu (cz. trwania 23 min.). Ważną pomocą w procesie kształcenia jest biblioteka skryptów uczelnianych online. Taką bibliotekę umieściła na swej stronie BUWr. W innych województwach skrypty publikują regionalne biblioteki cyfrowe, do których linkuje katalog biblioteki akademickiej (Wielkopolska Biblioteka Cyfrowa i BU Poznań).

Wszystkie te inicjatywy należy odnotować z uznaniem, ale nie zmienia to faktu, że wachlarz usług w zakresie elektronicznej informacji, które polskie biblioteki uniwersyteckie oferują swoim czytelnikom jest ciągle bardzo skromny. W świecie dość powszechnie są już serwisy symulujące bezpośredni kontakt między bibliotekarzem a czytelnikiem, które w istotny sposób wspierają tradycyjne kwerendy oraz przewodniki informacyjne. Przewodniki online uzupełniają tradycyjne, prowadzone w salach warsztaty szkoleniowe, a dzięki internetowi zwiększają swą możliwość bezpośredniego zwracania się do wielu osób zainteresowanych danym zagadnieniem. Dzięki animacji, która umożliwia wielokrotne powtórzenia danego zadania, ich efektywność edukacyjna jest – jak należy sądzić – dość duża. Ich walorem jest prostota, intuicyjny interfejs i krótki czas trwania poszczególnych sekwencji (5 min.) Korzystanie z tych serwisów zakłada myślenie intuicyjne, które ważne jest tam gdzie rośnie tempo przetwarzania informacji, a symulacje zadań pozwalają upodobnić daną sytuację do stosowanej w praktyce, stąd zastosowano te techniki dla e-learningu i informacji bibliotecznej.

Podsumowując, należy powiedzieć, że najbliższe perspektywy obsługi użytkowników w trybie online przez biblioteki nie są zbyt obiecujące i że obecne tempo rozwoju tego typu usług jest zbyt wolne. Czytelnik, by uzyskać pożądaną informację, musi osobiście zjawić się w bibliotece, rzadko może dokonać rejestracji w trybie online. Średnia usług bibliotek on-line w nowej skali Komisji Europejskiej wskazującej usługi w pełni realizowane przez Internet, wyniosła jedynie 4%. Te bardzo skromne wskaźniki są w jakimś stopniu odzwierciedleniem ciągle niskiego poziomu usług elektronicznych we wszystkich dziedzinach naszego życia. Średni poziom rozwoju usług zaliczanych do grupy usług zwrotów i usług socjalnych wynosi

26% i jest blisko 2,5 razy mniejszy niż w Europie Zachodniej. Jesteśmy poniżej granicy interakcji jednokierunkowej w zakresie omawianych usług typu G2C. Wynika to – jak się wydaje – z faktu, że ciągle niewielki odsetek Polaków posiada w domu komputery z dostępem do Internetu<sup>6</sup>.

Mówiąc bardziej obrazowo, strony WWW polskich największych bibliotek na samym początku były witrynami, czyli swoistymi oknami wystawowymi bibliotek. Ze stron tych, niekiedy bardzo pomysłowo skomponowanych, czytelnik mógł się dowiedzieć o świadczonych przez bibliotekę usługach, regulaminach, zbiorach itd. I właściwie na tym etapie się zatrzymały. Tymczasem na świecie, już dawno strony internetowe przestały być już tylko witrynami, a stały się drzwiami, które dla swych czytelników otwierają się coraz szerzej i przez które coraz częściej wchodzi oni do bibliotek, uzyskując wszystko, co im w danym momencie potrzebne. Jak najszybsze przekształcenie stron internetowych polskich bibliotek w drzwi otwarte dla swych czytelników wydaje się być dzisiaj najpilniejszym postulatem. Dystans, który oddziela nas w tej dziedzinie od świata niebezpiecznie się powiększa.

#### Biblioteki akademickie – wykaz użytych skrótów:

BUWr – Biblioteka Uniwersytecka Wrocław  
BUW – Biblioteka Uniwersytecka Warszawa  
BUO – Biblioteka Uniwersytecka Olsztyn  
BG UMSC – Biblioteka Główna UMSC Lublin  
BUMK – Biblioteka UMK Toruń  
BG UGd – Biblioteka Główna Uniwersytetu Gdańskiego  
BUŚK – Biblioteka Uniwersytetu Śląskiego Katowice  
BUŁ – Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego  
BUB – Biblioteka Uniwersytetu w Białymstoku  
BUJ – Biblioteka Uniwersytetu Jagiellońskiego  
BUP – Biblioteka Uniwersytecka w Poznaniu

---

<sup>6</sup> *E-Government w Polsce. 3 edycja badań e-Europe*, <<http://www.mnii.gov.pl/Allery-10/66/1066.pdf>>, [dostęp: lipiec 2004], s. 66 i wykresy s. 52, 90; *Rocznik Statystyczny 2004*. Warszawa 2004, s. 313.