

Anna Ajdukiewicz - Tarkowska, Grzegorz Wiśniewski

Biblioteka medyczna w internecie – przestrzeń zorientowana na użytkownika

Forum Bibliotek Medycznych 5/1 (9), 400-412

2012

Artykuł został 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, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach
dozwolonego użytku.

Mgr Anna Ajdukiewicz - Tarkowska
Mgr Grzegorz Wiśniewski
Warszawa - WUM

BIBLIOTEKA MEDYCZNA W INTERNECIE - PRZESTRZEŃ ZORIENTOWANA NA UŻYTKOWNIKA

*„Kiedy obejmowałem urząd prezydenta,
jedynie eksperci od fizyki słyszeli o terminie
World Wide Web. Teraz nawet mój kot ma
swoją stronę.”*

Bill Clinton 1996 r.

Abstract

The aim of the presentation is to show solutions that optimize websites of medical libraries. The authors attempt to show the principles of creating websites that can increase the attractiveness of library websites. We think, that the modern and user-friendly library website can act as a virtual business card. A clear lay-out, access to library resources on-line or electronic evaluation questionnaires, it is only a sample solution with implemented, increase the level of satisfaction of virtual users. Even the smallest increase of satisfaction shows that modern solutions do not threaten the traditional model of the library but helps to increase the quality of service's for a representative of the mass culture.

Streszczenie

Celem wystąpienia jest prezentacja rozwiązań, służących optymalizacji stron internetowych bibliotek medycznych, w kontekście ich funkcjonalności i otwartości na użytkowników. Autorzy próbują przybliżyć zasady tworzenia stron www, które mogą podnieść atrakcyjność bibliotecznych witryn internetowych. Ponadto wyrażają przekonanie, że nowoczesna i przyjazna użytkownikowi strona internetowa biblioteki, może pełnić funkcję jej wirtualnej wizytówki. Przejrzysty lay-out, dostęp do zasobów bibliotecznych w trybie on-line, czy elektroniczna ankieta ewaluacyjna, to tylko przykładowe rozwiązania, które wprowadzone w życie, podnoszą poziom satysfakcji wirtualnych użytkowników. Choćby najmniejszy wzrost tej satysfakcji pozwala wierzyć, że nowoczesne rozwiązania nie zagrażają tradycyjnemu modelowi biblioteki, ale są windą, dzięki której, to co w nim najlepsze, otwiera się na niemalże archetypicznego już przedstawiciela kultury masowej.

Nowoczesność w kontekście rozwoju technologicznego stanowi nie lada wyzwanie dla tradycyjnych modeli komunikacyjnych i instytucjonalnych. To cywilizacyjne przyspieszenie widoczne jest zwłaszcza z perspektywy ostatniej dekady XX i pierwszej XXI wieku. Na niespotykaną dotąd skalę sieć społecznych kontaktów uwikłana została w sieć informatyczną. Portale społecznościowe, komunikatory internetowe, mobilne aplikacje i urządzenia typu “smart-”, z żelazną konsekwencją przeobrażają tkankę społeczną, w procesie kreacji nowego wzoru osobowego, w świetle którego tradycyjny

rozmówca staje się użytkownikiem, awatarem, właścicielem IP, czy adminem. Rzeczywistość poddano podziałowi na tę w “realu” i “wirtualu”, i choć ów podział przeczy pryncypiom logiki formalnej, to jego powszechność stała się faktem.

Żyjemy, pracujemy i poruszamy się zatem w epoce, którą na potrzeby tego wystąpienia nazwaliśmy “epoką hybrydy”, w której scenariusze książek i filmów science-fiction, na naszych oczach przekuwane są na linie produktowe i cele strategiczne międzynarodowych koncernów telekomunikacyjnych i informatycznych. “Epoka hybrydy” to epoka fuzji tradycyjnych rozwiązań i instytucji z kontekstem technologicznym, który nie tyle je marginalizuje, ile przeobraża. Intencją autorów niniejszego wystąpienia jest takie właśnie spojrzenie na bibliotekę, instytucję o rodowodzie sięgającym czasów Aleksandrii i Pergamonu, od kilkunastu lat konfrontującej się z kolejną, w swojej długiej historii, rewolucją, tym razem informatyczną.

Biblioteka otwarta na użytkownika, biblioteka “epoki hybrydy”, to biblioteka obecna w rzeczywistości World Wide Web. Obecna kreatywnie, funkcjonalnie i przejrzystość na platformie dopracowanej i atrakcyjnej witryny internetowej. Celem niniejszego artykułu jest zaprezentowanie typu idealnego funkcjonalnej i atrakcyjnej – przez co otwartej na użytkownika, strony internetowej biblioteki. Na ten typ idealny w znaczeniu, jakie nadała mu teoria Maksa Webera, składają się dwa wymiary. Wymiar graficzno-pozycyjny, w którym rozpatrywaliśmy optymalne z punktu widzenia komfortu użytkownika, rozwiązania w zakresie szaty graficznej, kolorystyki, struktury pozycyjnej i zarządzania treścią oraz wymiar funkcjonalny, na który składają się kanoniczne dla każdej biblioteki funkcje wraz z innowacyjnymi udoskonaleniami służącymi podniesieniu waloru funkcjonalności strony bibliotecznej.

Całość analizujemy pod kątem priorytetu otwartości biblioteki na oczekiwania użytkowników jak i ich ograniczenia.

Przedstawione w tym miejscu opinie mają charakter subiektywny sensu stricto. Nasza wizja idealnej bibliotecznej strony internetowej została ukształtowana na kanwie własnych doświadczeń wyniesionych z pracy bibliotekarzy oraz pasji żywionej wobec nowoczesnych rozwiązań informatycznych, które, w co wierzą autorzy niniejszego wystąpienia, pozwolą dotrzeć klasycznym bibliotekom do tych potencjalnych użytkowników, do których trudniej byłoby dotrzeć za pośrednictwem tradycyjnych, preinformatycznych, kanałów komunikacji.

1. Cele i misja instytucji a funkcje strony www

Niezależnie od charakteru działalności podmiotu budującego lub zamawiającego dla siebie witrynę www, powinien on na samym początku znaleźć odpowiedź na dwa zasadnicze pytania:

- Na czym polega działalność tego podmiotu?
- Jaką funkcje w kontekście celów tej działalności ma pełnić strona www?

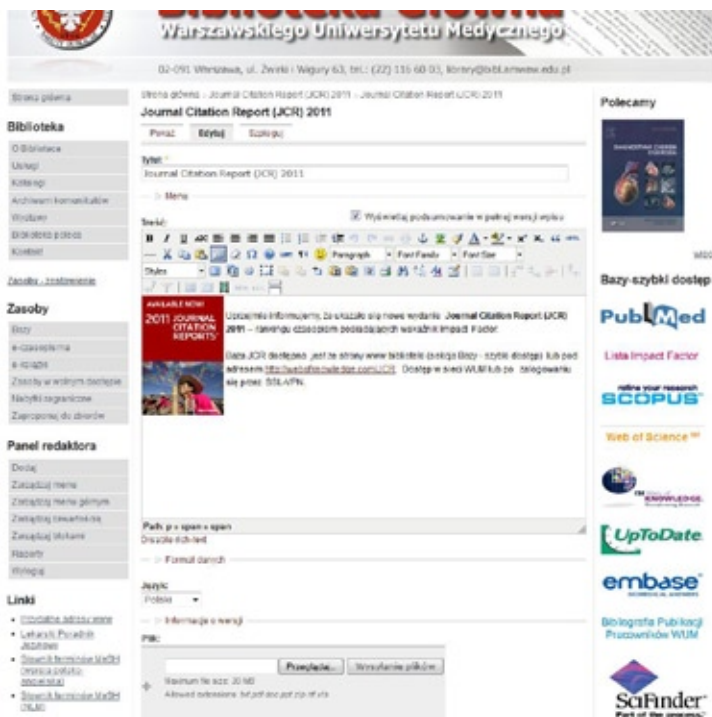
Te dwie, choć dosyć intuicyjne kwestie, potraktowane nazbyt powierzchownie, mogą stać się przyczyną wielu trudności, z którymi będą borykać się zarówno użytkownicy, jak i administratorzy takiej witryny. To one mają decydujące znaczenie w kontekście spójności przekazu kierowanego do użytkowników. Elementy graficzne (tekstury, kolory, czcionki), nawigację i układ pozycyjny strony należy zawsze weryfikować pod kątem ich spójności z branżą i charakterem działalności posiadacza strony www. Biblioteka, która chce udoskonalić swoją już istniejącą witrynę lub stworzyć ją od nowa, powinna przede wszystkim pamiętać o swojej tożsamości, której ramy wyznacza autorytet instytucji naukowej. Nie oznacza to, że kolorystyka, czcionki czy tekstury zamieszczone na stronie powinny przywoływać na myśl średniowieczne penitencjały, a jej treści stosować skądinąd piękną, choć zawiłą składnię Biblii Szarospatackiej.

Celem nadrzędnym autorów bibliotecznej strony www powinna być jej przejrzystość i funkcjonalność, te cechy są bowiem warunkiem otwartości na użytkownika.

2. Funkcjonalna i atrakcyjna strona www – kluczowe zagadnienia

2.1. CMS – System Zarządzania Treścią

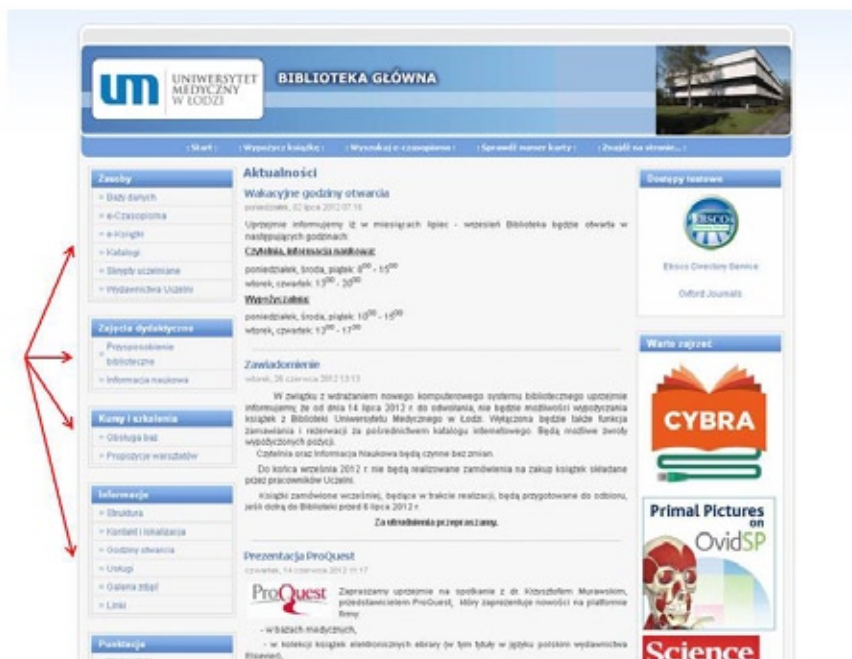
Witryna internetowa biblioteki otwartej na użytkownika może stać się znakomitym



Przykładowy wygląd panelu redaktora strony www w CMS'ie Drupal

narzędziem promocji i optymalizacji realizowanych przez nią działań. Za sprawą nowoczesnych narzędzi internetowych takich jak systemy zarządzania treścią, tzw. CMS (Content Management System), każdy średniozaawansowany użytkownik internetu może udoskonalać stronę internetową swojej biblioteki. Za pomocą systemów CMS, można zarządzać stroną bez znajomości języka HTML, skomplikowanych języków programowania czy rozbudowanych matematycznych algorytmów. Podstawowym zadaniem platform CMS jest oddzielenie treści (zawartości informacyjnej serwisu) od wyglądu (sposobu jej prezentacji).

Nie potrzebujemy zatem korzystania z pomocy wyspecjalizowanych agencji internetowych, czy webmasterów, wystarczy prosty CMS, dzięki któremu publikowane przez nas treści, fotografie czy aplikacje znajdują się błyskawicznie na naszej stronie internetowej. Posługiwanie się platformą CMS pozwala także wykorzystać indywidualne predyspozycje i talenty pracowników Biblioteki ponieważ treści obecne na stronie w poszczególnych zakładkach mogą być edytowane przez wiele osób, bez konieczności namaszczania jednego administratora. W ten sposób pracownicy działów gromadzenia zbiorów zarządzają informacjami dotyczącymi ich obszaru działalności,



Przejrzysty układ modułów na stronie (źródło: <http://www.bg.umed.lodz.pl/>)

zaś Oddziały Informacji Naukowej odpowiadają za swoje pole aktywności w ramach wspólnej witryny bibliotecznej.

Dodatkową zaletą CMS jest fakt, że stworzona w nim strona jest dostosowana do obsługi przez programy dla osób niedowidzących i niewidomych. My musimy pamiętać jedynie, aby unikać zbyt dużej ilości animacji we flash'u oraz nieopisanej grafiki. Elementy te, jeżeli przenoszą jakieś istotne treści są nierozpoznawalne dla programów takich jak JAWS.

2.2. Układ modułów na stronie

Strona internetowa przypomina nieco renesansową mozaikę. Złożona jest bowiem



Przykładowy układ modułów strony (Opracowanie własne na podstawie: Paweł Kądziałowski „Badanie funkcjonalności stron www”)

z wielu różnych elementów, które wymagają starannej selekcji i kompozycji, maskujących ich ilość i różnorodność, na rzecz przejrzystej i atrakcyjnej wizualnie całości.

Podstawowym tworzywem tej cyfrowej mozaiki są moduły. Ich układ powinien odzwierciedlać intencje informacyjne nadawcy (właściciela strony) wobec jej użytkowników. Przez odpowiednio zaplanowany układ modułowy, eksponujemy najważniejsze dla nas treści i funkcje strony, zaś mniej istotne, umieszczamy w miejscach skupiających mniejszą uwagę użytkownika. Przekładając to na język konkretny należy pamiętać, że:

- Najważniejsze moduły i treści naszej strony biblioteczej powinny znajdować się na środku strony. Ich centralne położenie zwiększa prawdopodobieństwo, że użytkownik zauważy najistotniejsze z naszego punktu widzenia informacje wyrażone w postaci tekstu, grafiki czy zdjęcia.
- Poszczególne moduły powinny być od siebie odseparowane w taki sposób, by nie burzyły wrażenia jedności elementów na stronie, ale przez swoje umiejscowienie, wskazywały na odrębność pełnionej przez siebie funkcji.

2.3. Paski nawigacyjne – ilość i lokalizacja

Jednym z najważniejszych modułów każdej strony internetowej są tzw. “paski nawigacyjne”, to one stanowią ciąg odnośników do treści lub usług z którymi chcemy zapoznać naszych użytkowników. Warto w tym kontekście pamiętać o priorytecie ważności w grupowaniu odnośników. Przekładając to na język konkretny: z perspektywy bi-



Górny pasek nawigacyjny z kluczowymi funkcjami (źródło: www.bg.am.wroc.pl/)

blioteki rozsądniej byłoby w pierwszych odnośnikach paska nawigacyjnego umieścić katalogi, bazy czasopism czy wyszukiwarkę zasobów aniżeli informacje dotyczące historii i struktury biblioteki. W trakcie projektowania strony warto zatem zastanowić się, które z działów, usług, czy informacji są kluczowe z punktu widzenia danej biblioteki i użytkownika, a które jedynie pomocnicze. Po chwili namysłu otrzymamy gotową kolejność odnośników składających się na “pasek nawigacyjny”.

Paski nawigacyjne pomogą zatem oddzielić funkcje, czy treści z tzw. priorytetem ważności, kanoniczne dla każdej biblioteki, od tych związanych np. z samym procesem logowania i autoryzacji użytkownika. Dla kategorii kluczowych warto zarezerwować część górnego paska nawigacyjnego, pomocnicze zaś ulokować na obszarze bocznego paska nawigacyjnego, umieszczanego w lewej lub prawej sekcji strony.

Odpowiednio skonfigurowana i możliwie najbardziej uproszczona nawigacja strony wspólnie z przejrzystym układem modułowym, dają użytkownikowi komfort wyszukiwania najbardziej potrzebnych mu informacji i zwiększają prawdopodobieństwo, że powróci na tę stronę następnym razem. Chaos modułowy i nawigacyjny, pomieszczenie tematyczne czy przesadna ilość sekcji na stronie, gwarantują efekt odwrotny.

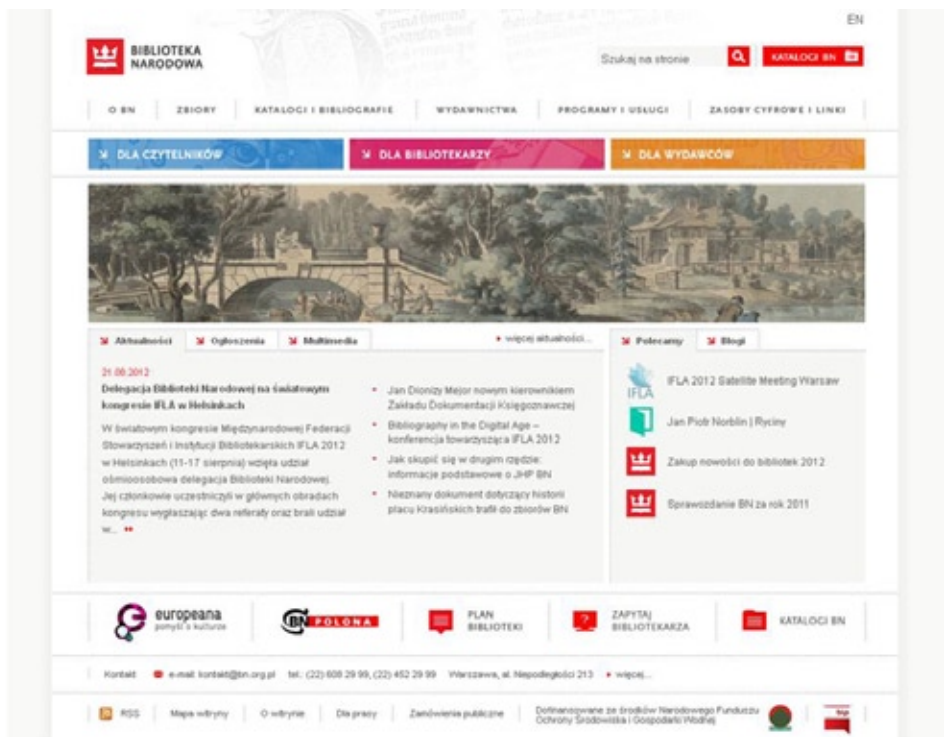
2.4. Szata graficzna strony www – umiar jest cnotą

Odpowiednia kompozycja elementów szaty graficznej to jedno z najprzyjemniejszych, choć nie najłatwiejszych zadań w ramach tworzenia witryny bibliotecznej. Indywidualne gusta estetyczne biorą tu często górę nad zasadami komponowania grafiki w obszarze strony www, co w efekcie kończy się eklektycznym połączeniem barokowego przepychu z lodowatym industrialnym designem.

Jedna i druga orientacja estetyczna ma swoich zwolenników i przeciwników. Jej adekwatność zależeć będzie – i tu wracamy do naszych początkowych pytań - kogo lub co reprezentuje ta strona i jaką ma pełnić funkcję. Trudno uznać za spójną graficznie stronę internetową apteki, która wita użytkownika logotypem przedstawiającym buteleczkę z napisem “trucizna” umajoną wizerunkiem trupiej czaszki. Brak tylko napisu “Nasze lekarstwa są śmiertelnie dobre”. By ustrzec potencjalnych użytkowników przed tego typu dysonansem poznawczym warto stosować się do trzech prostych zasad tworzenia grafiki na stronie www, których przestrzeganie zalecają, tym razem nie osławieni amerykańscy naukowcy, a młodzi polscy specjaliści zajmujący się badaniem funkcjonalności stron www i marketingiem internetowym w biznesie. Oto one¹:

- Profesjonalizm – dobrze przygotowana grafika i odpowiednio dobrane kolory czynią stronę wiarygodną.
- Przekaz – elementy graficzne powinny służyć podkreśleniu ważnego przekazu lub informacji, nie są elementem dekorującym serwisy. Zastanów się jakie

¹. Paweł Kądziaławski: *Najważniejsza strona firmy. Zasady projektowania strony głównej*. Źródło: <http://artelis.pl/artykuly/3064/najwazniejsza-strona-firmy-zasady-projektowania-strony-glownej>



Przykład strony spójnej graficznie i pozycyjnie (źródło: www.bn.org.pl)

elementy graficzne nie wnoszą do zawartości witryny nic, prócz tego że ładnie wyglądają.

- Tematyczność – elementy graficzne powinny być w prosty sposób powiązane z treścią i zawartością witryny, w przeciwnym razie powodują jedynie rozproszenie przekazu.

Te trzy ogólne zasady powinny przyświecać każdemu, kto chciałby by strona internetowa, nad którą pracuje, stanowiła spójną całość graficzno-pozycyjną. Pan Paweł Kądziałowski, jeden z ww. młodych, polskich specjalistów wskazuje jeszcze na czysto praktyczne szczegóły, o których warto pamiętać w codziennej pracy nad grafiką strony www:

- Pliki graficzne nie powinny być zbyt duże, ale niezbyt małe, aby jakość obrazu była dobra.
- Należy unikać stosowania grafiki jako podkładu tekstu – inaczej będzie on nieczytelny

- Nie należy przesadzać z animacjami - dozwolona liczba to dwie. Większa ich ilość będzie rozpraszała użytkownika

Na koniec warto jeszcze pomyśleć o czcionce, w praktyce tworzenia stron internetowych zaleca się, aby korzystać z czcionek przygotowanych specjalnie do wyświetlania na ekranie komputera, powszechnie używane w tym kontekście są "Verdana" i "Georgia". Przy wysokich rozdzielczościach współczesnych monitorów i ich zaawansowanej technologii definiowania obrazu i kolorów, warto pamiętać, że rozmiary czcionki znormalizowanych dokumentów tekstowych (10-12), okazują się zbyt małe w ramach strony www. Dla uzyskania odpowiedniej czytelności i przejrzystości publikowanych tekstów zaleca się stosowanie rozmiarów (13-15) z interlinią wynoszącą ponad 140% standardowej wartości.

Wymienione wyżej zasady tworzenia otwartej i atrakcyjnej dla użytkownika bibliotecznej strony www, wymagają chęci i cierpliwości ze strony osoby odpowiedzialnej za ich wdrożenie w ramach poszczególnych witryn bibliotecznych. Ten trud opłaci się wtedy, kiedy okaże się, że nasi użytkownicy przestają skarżyć się na mało intuicyjną nawigację i brak najważniejszych funkcjonalności na stronie.

3. Funkcjonalna strona www - zagadnienia szczegółowe

Na wymiar funkcjonalny składają się dwa rodzaje elementów strony:

- Elementy informacyjne, których zadaniem jest przede wszystkim precyzyjne przekazanie użytkownikowi informacji o bibliotece i jej zasobach
- Elementy usługowe, czyli informacje i narzędzia służące świadczeniu usług, które jeszcze niedawno nie mogły być wykonane bez konieczności wizyty użytkownika w budynku biblioteki

Wśród pierwszej kategorii elementów można wyróżnić informacje podstawowe, w skład których wchodzi informacje kontaktowe, aktualności, godziny otwarcia, przewodniki po bibliotece, instrukcje, samouczki, opis oferty, regulamin itp. oraz informacje zaawansowane. Są to informacje dotyczące szczegółów zasobu.

3.1. Informacje podstawowe

- Informacje kontaktowe - chyba nie istnieje strona, która takowych nie posiada. Jednak warto zastanowić się właściwie jakie dane tam zamieścić. Tak jak adres jest sprawą oczywistą, to numery telefonów, czy adresy mailowe, wbrew pozorom nie są. Jeżeli nasza biblioteka ma rozbudowaną strukturę, podawanie danych kontaktowych każdego z kilkudziesięciu pracowników, z którymi nasz użytkownik nigdy nie miał i nie będzie miał do czynienia, może wprowadzić niepotrzebne przeładowanie informacji na stronie. Bezwzględnie należy podać numer telefonu/adres mailowy informatorium lub jednostki jemu podobnej oraz, w zależności od struktury organizacyjnej, powinniśmy zamieścić kontakt

do wszystkich jednostek usługowych. Warto tu również jasno sformułować zadania poszczególnych agend, czy pracowników, tak aby użytkownik nie miał żadnej wątpliwości, z wyborem osoby, do której chce zwrócić się ze swoim problemem. Tutaj warto również zamieścić mapę dojazdu.

- Godziny otwarcia - to wraz z informacjami kontaktowymi, najczęściej interesująca użytkownika informacja (spośród elementów podstawowych). Tu sytuacja nie budzi wątpliwości. Musimy jedynie pamiętać, że użytkownika należy jak najwcześniej informować o wszelkich jednorazowych, bądź okresowych zmianach. Informacja taka powinna znaleźć się w aktualnościach oraz w omawianej sekcji (np.: uwaga “zmiana godzin otwarcia”).
- Aktualności - tu powinniśmy zamieszczać wszelkie nowe informacje, które mogą być wartościowe dla naszego użytkownika, a więc wspomniane zmiany godzin otwarcia, informacja o nowym zasobie, informacja o testowym dostępie do wybranych produktów, o nowym szkoleniu, prezentacji i innych tego typu wydarzeniach. Należy pamiętać, że ta część strony musi być zawsze aktualna a poszczególne ogłoszenia nie powinny być na niej umieszczone zbyt długo. Informacje po pewnym czasie powinny być przenoszone do innych części strony lub ewentualnie do archiwum, jeżeli ich treść nie jest już aktualna. Przy tej okazji warto wspomnieć o bardzo pożytecznym narzędziu, jakim jest RSS (Really Simple Syndication), dzięki któremu nasz użytkownik jest na bieżąco informowany o nowych informacjach na naszej stronie.
- Przewodnik po bibliotece - jest to bardzo ważny “ułatwicz”, szczególnie w jednostkach z bardzo złożoną strukturą lokalową. Mapka, najlepiej interaktywna, z zaznaczonymi poszczególnymi jednostkami usługowymi i ich opisem, będzie bardzo chętnie wykorzystywana, szczególnie przez użytkowników odwiedzających bibliotekę po raz pierwszy. Jest to chyba jedyne miejsce, gdzie warto wykorzystać pełne możliwości flesh’a, nie martwiąc się o przeładowanie informacją. Szczególnie, że bariera sprzętowa - problem z wyświetlaniem strony na niektórych urządzeniach mobilnych - przestaje powoli występować. Większość z nich obsługuje już animacje flash a szybkość łącza również przestaje mieć znaczenie. Pamiętając o użytkownikach niepełnosprawnych, zamieścimy na stronie wszelkie informacje związane z udogodnieniami infrastruktury budynku bibliotecznego.
- Instrukcje, samouczki - jest to swego rodzaju novum, ale zaczyna być niezbędne w nowoczesnej bibliotece. Szereg narzędzi, wprawdzie coraz prostszych, ale jednak różniących się od siebie interface’em może sprawiać mniej zaawansowanemu technicznie użytkownikowi szereg problemów, co często kończy się rezygnacją z samodzielnego korzystania z zasobu. A jak wiemy, z pozoru proste rzeczy mogą sprawiać problemy. Prosta prezentacja czy samouczek czasami wystarczy. Czasem zamiast wyczerpujących i długotrwałych konsultacji wy-

starczy skierowanie użytkownika do samouczka, co może być wygodniejsze nie tylko dla bibliotekarza, ale i dla użytkownika.

- Opis baz danych - opis naszej oferty elektronicznej powinien być wzbogacony o szczegółowe dane. Oprócz listy subskrybowanych baz, czy innych kolekcji elektronicznych poinformujemy naszych użytkowników, jaki jest ich zakres tematyczny oraz chronologiczny. Uprzedzimy użytkownika o ograniczeniach liczby jednoczesnych użytkowników, jeżeli takie istnieją. Taki opis rzadko jest czytany przez użytkownika, przed przystąpieniem do korzystania z narzędzia. Ale w momencie, kiedy pojawią się problemy, te informacje oraz ewentualne samuczki mogą być pierwszym miejscem, w które przeniesie się użytkownik.
- Regulamin - regulaminy i inne dokumenty regulujące prace biblioteki, a w szczególności regulamin udostępniania zbiorów znajdują się (a przynajmniej powinny) na stronie każdej instytucji świadczącej usługi. Każdy wie wprawdzie, że regulaminy nie są czytane przez użytkowników, ale to nie zwalnia użytkowników od ich przestrzegania. Zatem obowiązkiem każdej biblioteki jest umożliwienie użytkownikowi zapoznania się z regulaminem w możliwie najprostszy sposób.
- Wyszukiwarka na stronie biblioteki - należy o niej pamiętać, szczególnie jeżeli nasza strona jest rozbudowana i dynamicznie zarządzana - zdecydowanie ułatwi ona poruszanie się po stronie i znalezienie konkretnej informacji. Pokolenie obecnie korzystające z bibliotek nazywane jest często pokoleniem google. Rosnie rzesza użytkowników, którzy nie korzystają z możliwości wpisania adresu mailowego w okno przeglądarki, tylko wpisują nazwę instytucji w przeglądarkę, którzy wolą wpisać w wyszukiwarce termin "wikipedia Kościuszko" niż przejść na stronę Wikipedii i tam poszukać artykułu. Biblioteki przestały bronić się przed tą tendencją upraszczając wyszukiwanie w katalogach, ale przede wszystkim wprowadzając coraz bardziej popularne multiwyszukiwarki. Prosty ukłonem w stronę tego użytkownika jest wprowadzenie okna służącego do przeszukiwania rozbudowanej witryny biblioteki.

3.2. Informacje zaawansowane

- Katalog - konieczność zamieszczenia/posiadania katalogu zbiorów nie wymaga uzasadnienia. Należy tu jednak zwrócić uwagę na jego funkcje. Katalog "otwarty na użytkownika" to katalog umożliwiający zdalne zamawianie, prolongatę terminu zwrotu, czy rezerwację. Ponadto katalog powinien być przejrzysty, kompletny i intuicyjny. Jeżeli system biblioteczny, z którego korzystamy nie jest w stanie spełnić tych wymogów, a w szczególności nie jest intuicyjny, postaramy się o podłączenie instrukcji ułatwiających korzystanie z katalogu.
- Listy typu AtoZ, multiwyszukiwarki - są to narzędzia niezbędne w bibliotekach

subskrybujących kilka baz, czy kolekcji pełnotekstowych (co obecnie jest raczej standardem). Możliwość przeszukania wszystkich zbiorów jednocześnie jest ogromną zaletą dla użytkownika - oszczędzają jego czas, "uefektywniają" wyszukiwanie. Korzyści z tej sytuacji odnosi również biblioteka, ponieważ większa skuteczność, to wzrost poziomu wykorzystania zasobów przy mniejszym nakładzie pracy personelu. Tu należy pamiętać, że nieporównywalnie lepszym narzędziem są multiwyszukiwarki i ich posiadanie zwalnia z konieczności posiadania narzędzia AtoZ. Niestety koszty multiwyszukiwarek są nadal jeszcze często zbyt wysokie.

- Linki do baz i innych zasobów cyfrowych (kolekcje czasopism, biblioteki cyfrowe) - ich umieszczanie wydaje się mieć mniejsze znaczenie w przypadku biblioteki posiadającej multiwyszukiwarkę. Jednak biorąc pod uwagę fakt, że jest to narzędzie, ze względu na koszt, jeszcze mało popularne, zamieszczanie linków do baz jest obligatoryjne.

Druga kategoria elementów, które tworzą stronę internetową otwartą na użytkownika, to elementy usługowe. Elementy te reprezentują usługi do niedawna realizowane wyłącznie w formie tradycyjnej, tj. w siedzibach bibliotek, po osobistym stawieniu się użytkownika. Znajdziemy tu różnego typu e-formularze, e-szkolenia, czy cieszący się coraz większą popularnością helpdesk.

- e-formularze - tego typu narzędzie może być wykorzystane w wielu obszarach. Jego zaletą jest "szybkoklikalność" - użytkownik nie musi wpisywać wielu informacji, wystarczy, że kliknie wybrane spośród wielu dostępnych dane. Jednocześnie formularz stwarza konieczność odpowiedzi na pewne pytania uszczegółowiające, które np. w typowej wiadomości mailowej mogły być pominięte, co z kolei wpływa na szybkość realizacji relewantnej usługi - nie wymaga kolejnego kontaktu z użytkownikiem w celu doprecyzowania potrzeby. Możemy wspomóc nim realizację usługi tzw. zestawień tematycznych. Formularz powinien posiadać pytania otwarte, gdzie użytkownik ma możliwość wpisania treści zagadnienia, oraz pytania zamknięte, precyzujące kryteria wyszukiwania (język, chronologia, sposób realizacji zamówienia, wybór baz). Należy jednak pamiętać, aby ilość wymaganych informacji nie była zbyt duża, a jednocześnie powinny być na tyle wyczerpujące, aby zapewnić jak najbardziej relewantne wykonanie zestawienia.

Celowym wydaje się również zastosowanie formularzy w komunikacji z użytkownikiem w zakresie wypożyczeń międzybibliotecznych. Formularz, oprócz wskazania danych poszukiwanej publikacji, pozwoli na dookreślenie potrzeb użytkownika, tj. preferowana forma i czas realizacji usługi, czy maksymalny koszt jaki użytkownik jest w stanie ponieść. Miejscem, które możemy wspomóc formularzami, to bibliometria. Biorąc pod uwagę rosnące zapotrzebowanie na

usługi tego typu oraz coraz częstsze opieranie się na wskaźnikach bibliometrycznych instytucji finansujących badania naukowe, nasze bibliografie uczelniane nie zawsze mogą sprostać coraz to nowym wyzwaniom.

- e-learning - biblioteki uczestniczące w procesie dydaktycznym uczelni mogą zastąpić tradycyjne zajęcia z zakresu naukowej informacji medycznej, czy zajęcia przysposabiające do korzystania z biblioteki szkoleniami on-line. Obecnie dostępne narzędzia (np. Moodle) dają możliwość zarówno przeprowadzenia użytkownika przez materiał dydaktyczny, jak również zweryfikowania jego wiedzy i umiejętności nabytych w trakcie szkolenia.
- helpdesk - cieszący się coraz większą popularnością, zarówno wśród bibliotekarzy, jak i użytkowników. Podczas gdy korzystanie z zasobów elektronicznych jest coraz łatwiejsze, nieograniczenie miejscem ani czasem, biblioteki powinny móc sprostać oczekiwaniom osób, które w każdej chwili mogą potrzebować pomocy z zakresu korzystania z takich zasobów, jak również z innych usług bibliotecznych. Obecne technologie dają szerokie spektrum możliwości realizacji takiej usługi; skype, gg, infolinie, FAQ to tylko kilka z wielu opcji zdalnego kontaktu z użytkownikiem. W naszej ofercie powinno znaleźć się kilka z nich, tak aby użytkownikom mógł wybrać formę najwygodniejszą dla niego .

Z racji tego, że znajdujemy się w gronie bibliotekarzy, a nie webmasterów przybliżone tu zagadnienia mają charakter propedeutyczny. Zachęcamy do ich samodzielniego pogłębiania. Mamy nadzieję, że strony polskich bibliotek w ogóle, nie tylko tych medycznych, będą uatrakcyjnić swój przekaz stosując udogodnienia oferowane nam przez specjalistów od wizerunku internetowego. A to wszystko po to, by w "epoce hybrydy" dostojny kustosz miał w sobie trochę z kreatywnego "admina". To signum temporis, którego nie powinniśmy się bać, ale traktować go jako fascynujące, zawodowe wyzwanie - nieustający rozwój wpisany jest w naturę naszej pracy. Zatem do dzieła.

Bibliografia

Karwasińska Emila, Kozak Halina: "Ask a librarian" - serwis Biblioteki Uniwersyteckiej w Poznaniu. *Biuletyn EBIB* Nr 1/2011 (119) luty

Kądzielawski Paweł: Najważniejsza strona firmy. Zasady projektowania strony głównej. Źródło: <http://artelis.pl/artykuly/3064/najwazniejsza-strona-firmy-zasady-projektowania-strony-glownej>

Kądzielawski Paweł: Zasady tworzenia funkcjonalnych serwisów www. Źródło: http://www.praktycznymarketing.pl/baza_wiedzy/artykuly/optimalizacja-strony/tworzenie-funkcjonalnych-serwisow.html

Łebkowski Michał: E-wizerunek. Internet jako narzędzie kreowania image'u w biznesie. Gliwice, 2009

Mazurek Grzegorz: Promocja w Internecie. Gdańsk 2008

Price Jonathan, Price Lisa: Profesjonalny serwis WWW. Gliwice 2002