

Andrius Suminas, Anna Mierzecka

Cyfrowa przestrzeń jako narzędzie organizacji, udostępniania i promocji oferty bibliotek akademickich

Kultura Popularna nr 4 (50), 50-63

2016

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, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Anna Mierzecka,
Andrius Suminas

**Cyfro-
wa prze-
strzeń jako narzę-
dzie organizacji,
*udostępniania i pro-
mocji oferty biblio-
tek akademickich***

Upowszechnienie technologii informacyjno-komunikacyjnych zrewolucjonizowało sposoby korzystania z informacji wszelkiego typu. Z jednej strony mamy do czynienia z łatwością dostępu, z drugiej z natłokiem informacji, z których wiele ma niską wartość. W tej sytuacji instytucje tradycyjnie zajmujące się gromadzeniem i udostępnianiem informacji muszą zredefiniować swoją rolę i sposoby działania, również w przestrzeni cyfrowej. Tak dzieje się w przypadku bibliotek akademickich - społeczność akademicka korzystająca z usług bibliotecznych to aktywni użytkownicy internetu, przenoszenie usług i zasobów do przestrzeni cyfrowej ma więc w ich wypadku szczególne znaczenie. Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych to dla bibliotek duża szansa, również na stworzenie od nowa swojej marki jako instytucji, która oferuje użytkownikom wartościowe informacje. Jest to też jednak wielkie wyzwanie: zakres usług i zasobów bibliotek akademickich jest bogaty - w jaki sposób należy je udostępniać w sieci, aby sprostać oczekiwaniom użytkowników?

Celem badania opisanego w niniejszym artykule była odpowiedź na pytanie, czy biblioteki akademickie skutecznie wykorzystują możliwości internetu, aby sprostać oczekiwaniom swoich użytkowników. Z uwagi na to, że użytkownicy bibliotek akademickich to dwie grupy, których potrzeby są często rozbieżne - studenci i pracownicy akademicy - zdecydowaliśmy się w pierwszej fazie badania skupić na potrzebach pierwszej z nich. Obecność bibliotek w przestrzeni cyfrowej może przejawiać się na różne sposoby, my skupiliśmy się na najbardziej podstawowej: sposobie organizacji treści na stronie internetowej.

Przegląd badań

W literaturze przedmiotu można znaleźć wiele opisów badań dotyczących różnych aspektów działalności bibliotek akademickich, ale wśród polskich publikacji nie ma wielu pozycji całościowo analizujących cyfrową ofertę bibliotek akademickich. Największe badanie z tego zakresu zostało przeprowadzone w latach 2002/2003 przez Remigiusza Sapę w bibliotekach dwudziestu pięciu najlepszych polskich uczelni (Sapa, 2005). Ważnym elementem części teoretycznej badań Sapy było wyznaczenie głównych funkcji, które powinny spełniać serwisy internetowe bibliotek. Mimo upływu czasu i zmieniających się warunków, funkcje te nadal dobrze określają główne cele cyfrowej oferty bibliotek akademickich. Wyniki badań empirycznych pokazały, że porównywane placówki jedynie w niewielkim stopniu wykorzystywały potencjalne możliwości serwisów internetowych. Wnioskiem wynikającym z badań była potrzeba zweryfikowania przez biblioteki sposobu postrzegania swojej roli w internecie. Badania Sapy zostały przeprowadzone ponad dziesięć lat temu. Od tego czasu bardzo wiele się zmieniło, między innymi rozwijająca się technologia umożliwiła korzystanie z nowych funkcji i narzędzi w wirtualnych bibliotekach, instytucje te zaczęły też chętniej korzystać z mediów społecznościowych. Jednak od tamtej pory nie przeprowadzono analizy, która podeszłaby kompleksowo do zagadnienia funkcjonowania bibliotek akademickich online. Spośród prac o charakterze przyczynkarskim warto przytoczyć kilka. Dagmara Sawicka prowadziła badania wśród studentów czterech lubelskich uczelni, aby dowiedzieć się, jakich informacji oczekują oni od serwisu internetowego biblioteki: aż 36 proc. respondentów nie wiedziało, czego oczekiwać (Sawicka, 2005). Agnieszka Bajor dokonała oceny

Anna Mierzecka – doktor nauk humanistycznych, informatolog, pracuje jako adiunkt na Wydziale Dziennikarstwa, Informacji i Bibliologii Uniwersytetu Warszawskiego. Specjalizuje się w badaniach szeroko rozumianych zachowań informacyjnych, cyfrowych technologii informacyjnych w komunikacji naukowej, problemami wykluczenia i aktywizacji cyfrowej. Autorka książki „Badania zachowań informacyjnych” (nagroda Clio 2014, Nagroda Naukowa SBP im. Adama Łysakowskiego) oraz artykułów związanych z tą tematyką. anna.mierzecka@uw.edu.pl

Andrius Suminas – kierownik Media Research Lab na Wydziale Komunikacji Uniwersytetu Wileńskiego oraz adiunkt na Wydziale Dziennikarstwa, Informacji i Bibliologii Uniwersytetu Warszawskiego. Obronił pracę doktorską z zakresu nauk o informacji i komunikacji. Sekretarz naukowy czasopisma „Parliamentary studies”. Główne pola zainteresowań badawczych to transformacje mediów, komunikacja polityczna, komunikacja biznesowa w mediach społecznościowych, strategii marketingowe w branży wydawniczej. Jest aktywnym członkiem COST action „Evolution of Reading in the Age of Digitisation (E-READ)”. andrius.suminas@gmail.com

oferty informacyjnej bibliotek politechnicznych, w tym zasobów cyfrowych, w kontekście potrzeb użytkowników (Bajor, 2006). Jej badania wykazały, że użytkownicy, studenci i pracownicy naukowcy postrzegają bibliotekę jedynie jako miejsce wypożyczania książek bądź czytania czasopism, a nie doceniają roli oferty cyfrowej. Danuta Domalewska analizowała, w jaki sposób biblioteki akademickie w Krakowie prezentują swoje usługi na stronach internetowych – mimo bogatej działalności usługowej biblioteki nie wykorzystywały potencjału internetu do rozpowszechniania informacji (Domalewska, 2008). Agnieszka Łakomy, Hanna Langer i Agnieszka Bajor porównywały sposób dostępu do zbiorów cyfrowych oferowany przez biblioteki osiemnastu uniwersytetów w Polsce (Łakomy, Langer, Bajor, 2012). Ich badania pokazały, że wszystkie biblioteki kładą coraz większy nacisk na poszerzanie oferty zbiorów cyfrowych. Przedstawione powyżej badania, poza badaniem Remigiusza Sapy, mają dość fragmentaryczny charakter, bądź jeśli chodzi o zasięg analiz, bądź uwzględnienie jedynie części oferty cyfrowej. Ze względu na dynamikę rozwoju nowoczesnych technologii informacyjnych i ich zastosowań wyniki badań bardzo szybko ulegają dezaktualizacji. Cytowane badania dotyczą jedynie oferty cyfrowej bibliotek, lecz konieczność redefiniowania zadań bibliotek akademickich w sytuacji zmian wywołanych rewolucją technologiczną jest w środowisku polskim wysoka. Powstaje wiele publikacji związanych z tym tematem (Babik, 2013; Dobrowolski, Nicholas, 2012; Jazdon, 2012; Kobierska-Maciuszko, 2012; Nalewajska, 2013; Wojciechowski, 2012).

Jeśli chodzi o piśmiennictwo zagraniczne, jest ono bardzo bogate. Istniejące publikacje można podzielić na trzy główne kategorie ze względu na sposób ujęcia tematu: projektowanie stron internetowych, ich funkcjonalność i sposoby nawigacji oraz zawartość – elementy znajdujące się na stronie. Taki podział zaproponowała Barbara Blummer (2007), która przeprowadziła przegląd literatury z tego zakresu za lata 1997–2007. Wczesne prace na ten temat dotyczyły przede wszystkim zasad projektowania strony i nawigacji. Badania pokazały, że użyteczność stron i dostęp do nowych w tamtych okresie treści (jak zasoby cyfrowe) powodują problemy z właściwym rozmieszczaniem informacji na stronie – odnalezienie właściwych treści było trudne dla użytkowników (zobacz na przykład: Dewey, 1999; Stover, 2001; Stover, Zink, 1996). W pracach z późniejszego okresu dominuje zagadnienie funkcjonalności stron i ich treści. Właściwe zaprojektowanie elementów strony biblioteki może być kluczowe dla jej funkcjonowania: „content placement choices affect how current and new library users perceive and use the library, with broad implications for library resource use, institutional recruitment, funding, library stereotypes, and professional relevancy” (Kasperek, Dorney, Williams, O'Brien, 2011: 221). Barbara Blummer zwróciła uwagę, że w badaniach zabrakło refleksji nad wdrażaniem i umieszczaniem na stronie informacji o narzędziach lub źródłach informacji, które przed rozwojem ICT nie były dostępne, jak na przykład menedżery bibliograficzne, wystawy wirtualne, repozytoria, serwisy internetowe. Jak zwraca uwagę Geoffrey Little, brak otwartości wobec podejmowania prób wdrażania nowych rozwiązań widać nie tylko w badaniach, ale też w sposobach organizacji informacji na stronach bibliotek. Twórcy starają się wyróżniać na stronie te same elementy, które były wyróżniane w latach 90. – jak katalog biblioteczny, godziny otwarcia, lokalizacja, wydarzenia w bibliotece (Little, 2012). Taka petryfikacja sprawia, że strony bibliotek bardzo tracą na konkurencyjności w porównaniu do innych źródeł informacji dostępnych w sieci.

Taka sytuacja nie zawsze ma miejsce, istnieją bowiem biblioteki, w których nowoczesnie zaprojektowana strona wychodzi naprzeciw potrzebom użytkowników i w przyjazny sposób ułatwia dostęp do potrzebnych informacji. North Carolina State University Libraries jest wymieniana w rankingach jako biblioteka o najlepiej ocenianej stronie internetowej. Zastosowane tam rozwiązanie nosi nazwę *bento box*. Zgodnie z nim użytkownikowi nie proponuje się przeglądania zakładek na stronie w celu znalezienia poszukiwanych informacji, ale wpisanie słów kluczy w okno wyszukiwarki. Badania wykazują, że, szczególnie w przypadku studentów, przyzwyczajenie do korzystania z wyszukiwarki Google powoduje, że taki sposób dostępu do informacji na stronie jest najbardziej naturalny dla użytkownika (Newton, Silberger, 2007; SaariKitalong, Hoepfner, Scharf, 2008; Woods, 2010). Wiele bibliotek wprowadziło rozwiązania, które pozwalają użytkownikom korzystać z multiwyszukiwarek, na przykład indeksujących ich kolekcje cyfrowe dostępne na różnych platformach. Model *bento box* nie tylko pozwala na wyszukiwanie we wszystkich treściach dostępnych na stronie, ale również prezentuje wyniki wyszukiwania w specjalny sposób – pogrupowane na kategorie (na przykład typ medium – książka, artykuł, usługi, kursy, instrukcje biblioteczne i tym podobne). Ten sposób prezentacji wyników ma pomóc użytkownikom poradzić sobie z przeladowaniem informacyjnym i cieszyć się ich pozytywnym odbiorem (Lown, Sierra, Boyer, 2013; Tay, Feng, 2015).

Cel badania

Wprowadzanie tego rodzaju rozwiązań musi być poprzedzone poznaniem potrzeb użytkowników, różniących się od siebie w zależności od kraju. Dlatego zdecydowaliśmy się na przeprowadzenie badań, które mogły dać nam obraz oczekiwań polskich użytkowników bibliotek akademickich. Pytanie ogólne „Czy biblioteki akademickie skutecznie wykorzystują możliwości internetu, aby sprostać oczekiwaniom swoich użytkowników?” podzieliliśmy na trzy pytania szczegółowe: 1) Jakie funkcje według użytkowników powinna pełnić strona internetowa biblioteki?; 2) W jakim celu biblioteki akademickie wykorzystują swoje strony internetowe?; 3) Czy obecny sposób udostępniania informacji na stronie pozwala na efektywne odnajdywanie potrzebnych treści?

Odpowiedź na pytanie pierwsze stanowiła przedmiot początkowej części badań, które zostały opisane w artykule *Academic library website functions in the context of users' information needs* (Mierzecka, Suminas, 2016). Odpowiedzi na pytanie drugie i trzecie, ze względu na różnicowanie ofert bibliotek i oczekiwań użytkowników, nie powinna być udzielona w sposób ogólny, ale w odniesieniu do poszczególnych instytucji. W tym artykule chcieliśmy przedstawić badania ograniczające się do strony internetowej Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie (BUW) i jej odbioru przez studentów.

Metodologia badania

Na podstawie analizy literatury przedmiotu dotyczącej funkcji strony biblioteki akademickiej wyróżniliśmy te funkcje, które są kluczowe z perspektywy użytkowników. Podstawą były dla nas badania Remigiusza Sapy (2005), a przygotowanie listy elementów strony niezbędnych do prawidłowego realizowania tych funkcji oraz utworzenie ich listy rankingowej odbyły się

na podstawie badań ankietowych (Pen&Pencil Interviews), w których wzięło udział trzystu czterdziestu studentów Uniwersytetu Warszawskiego (Mierzecka, Suminas, 2016). Kolejną część badań obejmowała analizę zawartości strony internetowej Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie. Badanie z udziałem studentów przeprowadzone zostało przy użyciu metody okulograficznej. Dane zebrano przy użyciu okulografu mobilnego (Tobii X2–30 Eye Tracker) z zainstalowanym oprogramowaniem Tobii Studio 3.2¹. W badaniu wzięło udział pięćdziesięcioro respondentów, odbyło się ono w marcu 2015 roku.

Lista rankingowa kluczowych funkcji (7) strony internetowej biblioteki akademickiej uzyskana w pierwszej części badania obejmuje dziewiętnaście pozycji. Ich istotność została przez respondentów oceniona w dziesięciopunktowej skali Likerta.

1. Dostarczanie informacji na temat biblioteki jako instytucji
 - a. lokalizacja, godziny otwarcia,
 - b. lista kontaktów do osób odpowiedzialnych za poszczególne usługi,
 - c. informacje o bibliotece (historia, statystyki, raporty),
 - d. informacje o najcenniejszych zbiorach bibliotecznych,
 - e. informacje o wydarzeniach kulturalnych w bibliotece,
 - f. plan biblioteki (otwarty dostęp, czytelnie etc.).
2. Zapewnienie informacji o zbiorach tradycyjnych oraz usługach związanych z ich udostępnianiem
 - a. zasady korzystania ze zbiorów tradycyjnych (opisy zbiorów),
 - b. zasady kopiowania dokumentów,
 - c. katalog,
 - d. dostęp do konta użytkownika (zamów książkę etc.)
3. Pośrednictwo w dostępie do zbiorów informacji online niezintegrowanych ze stroną
 - a. link do kolekcji online niezintegrowanych ze stroną.
4. Dostęp do zbiorów informacji online zintegrowanych ze stroną
 - a. zbiory online,
 - b. zasady korzystania ze zbiorów online.
5. Usługi informacyjne online
 - a. zapytaj bibliotekarza.
6. Kształcenie użytkowników
 - a. webinaria,
 - b. informacje o kursach organizowanych w bibliotece,
 - c. przewodniki, instrukcje, jak korzystać ze zbiorów bibliotecznych / usług.
7. Przestrzeń komunikacyjna dla użytkowników biblioteki (również w celu składania zażeń)
 - a. narzędzia, które umożliwiają wysyłanie opinii na temat usług bibliotecznych,
 - b. narzędzia, które umożliwiają komunikację między użytkownikami.

Wyniki

Na podstawie przygotowanej listy funkcji strony internetowej biblioteki przeanalizowaliśmy treść strony internetowej Biblioteki Uniwersytetu

¹ System okulograficzny został skonfigurowany do korzystania z zalecanego przez Tobii filtra I-v.t. Fiksacje zostały określone na poziomie koncentracji na danym obszarze przez co najmniej 60 ms (krótsze fiksacje odrzucono).

Warszawskiego. Przedmiotem zainteresowania było architektura strony BUW – pierwszy i drugi poziom menu. Zakładki i linki tam umieszczone zostały poddane analizie w celu określenia, którą z wyróżnionych wcześniej funkcji pełnią. W ramach prowadzonych badań interesowaliśmy się funkcjami istotnymi z punktu widzenia użytkownika biblioteki, jednak aby pokazać pełny obraz projektu strony, analizowaliśmy wszystkie elementy, także te związane z innymi funkcjami, przed wszystkim istotnymi z punktu widzenia biblioteki. Zostały one wyróżnione na podstawie badań Remigiusza Sapy (2005), a w Tabeli 1 są oznaczone na szaro.

W czasie przygotowywania klasyfikacji zdecydowaliśmy, że każdy element może być umieszczony tylko w jednej kategorii, chociaż czasami nie jest to jednoznaczne. Dany element był oceniany przez dwóch badaczy i na tej podstawie podejmowano decyzję, która z wymienionych funkcji jest przez niego wypełniana w największym stopniu. Gdy pojawia się on na stronie w dwóch miejscach, jest również wymieniony dwa razy w tabeli poniżej, na przykład plan biblioteki. Cyfry w nawiasach oznaczają poziom menu na stronie internetowej: pierwszy lub drugi. Zestawienie przedstawione w Tabeli 1 powinno w związku z tym być traktowane jako próba zarysowania, które z funkcji strona BUW realizuje w największym stopniu.

		%		%		%
Dostarczanie informacji na temat biblioteki jako instytucji	8	11,6	8	11,6	godziny otwarcia (1), lokalizacja (1), kontakt (1), struktura organizacyjna (2), raporty (2), archiwum (2), historia (2), biuletyn (2), budynek (2), publikacje o BUW (2), plan biblioteki (1), plan biblioteki (2), wspomnienia o BUW (1), archiwum wydarzeń (1), przeszłe konferencje (1), przyszłe konferencje (1)	23,2
Zapewnienie informacji o zbiorach tradycyjnych oraz usługach związanych z ich udostępnianiem	5	7,2	18	26,1	zapisy do biblioteki (1), zapisy do biblioteki (2), katalog bibliotek UW (1), katalog bibliotek UW (2), cyfrowe katalogi kartkowe BUW (1), cyfrowe katalogi kartkowe BUW (2), zbiory specjalne (2), otwarty dostęp (2), regulaminy (1), komputery (2), wypożyczalnia (2), czytelnice (2), dla niepełnosprawnych (2), usługi informacyjne i bibliograficzne (2), wypożyczanie międzybiblioteczne (2), wykaz opłat (2), charakterystyka zbiorów (2), wybór nowości (2), Biblioteka Austriacka (2), katalog Biblioteki Austriackiej (2), kopiowanie (2), usługi reprograficzne (2), Wideoteka Uniwersytecka (1)	33,3

Tabela 1. Analiza treści menu z poziomu pierwszego i drugiego strony internetowej BUW. Stan z dnia 15.03.2015.

Pośrednictwo w dostępie do zbiorów informacji online niezintegrowanych ze stroną	0	0,0	2	2,9	linki do bibliotek cyfrowych polskich i zagranicznych (2), inne (2)	2,9
Dostęp do zbiorów informacji online zintegrowanych ze stroną	2	2,9	1	1,4	e-zbiory (1), e-zbiory (2), e-buw (1)	4,3
Usługi informacyjne online	1	1,4	0	0,0	zapytaj bibliotekarza (1)	1,4
Kształcenie użytkowników	1	1,4	4	5,8	szkolenia (2), pomoce w pdf (2), pomoce do katalogu (2), autostrada do informacji (1), narzędzia bibliometryczne (2)	7,2
Przestrzeń komunikacyjna dla użytkowników biblioteki		0,0		0,0		0,0
Promowane serwisu i biblioteki oraz zadania z zakresu <i>public relations</i>	5	7,2	3	4,3	publikacje BUW (2), nagrody (2), zwiedzanie (2), RSS (1), Facebook (1), logotyp (1), sklep (1), blog bibliotekarzy (1)	11,6
Dostarczanie informacji dla kooperantów i obsługa współpracy	3	4,3	1	1,4	wynajem sal (2), dla bibliotekarzy (1), dla sponsorów (1), współpraca z BUW (1)	5,8
Współtworzenie środowiska informacyjnego online uczelni	3	4,3	4	5,8	Uniwersytet Warszawski (1), repozytorium UW (1), NUKAT (1), biblioteki UW (2), biblioteki UW wspólnie katalogujące (2) biblioteki UW wspólnie wypożyczające (2) biblioteki UW tworzące SWM (2)	10,1

Wyniki przedstawione w tabeli pokazują dominację dwóch funkcji: dostarczania informacji na temat biblioteki jako instytucji oraz zapewniania informacji o zbiorach tradycyjnych i usługach związanych z ich udostępnianiem. Ten rezultat, poza istotnością wymienionych funkcji, może być też tłumaczony dużą liczbą informacji związanych z tymi tematami. W przypadku pozostałych funkcji liczba informacji, które potencjalnie mogą interesować użytkowników, jest mniejsza. Z tego względu zdecydowaliśmy się przeanalizować, jakiego typu elementy znalazły się na poziomie pierwszego menu. Z tej perspektywy widać, że utrzymuje się dominacja pierwszej funkcji (dostarczania informacji na temat biblioteki jako instytucji), natomiast na drugim miejscu plasują się *ex aequo* informacje o zbiorach tradycyjnych (funkcja 2) oraz promowane serwisu i biblioteki i zadania z zakresu *public relations* (funkcja 8). Widać wyraźnie, że funkcje istotne z punktu widzenia biblioteki (zaznaczone na szaro) są eksponowane na stronie – 15,8 proc. linków na poziomie pierwszego menu i aż 27,5 proc. na poziomie pierwszego i drugiego menu. Na tej podstawie można wnioskować, że Biblioteka Uniwersytecka postrzega swoją stronę internetową jako istotny element tworzenia wizerunku.

Zwraca uwagę duża liczba informacji znajdujących się na stronie – samych zakładek na poziomie pierwszego i drugiego menu jest aż sześćdziesiąt dzie więć. Taki sposób organizacji informacji jest zupełnie inny niż opisywany powyżej *bento box design style*, gdzie użytkownik na poziomie pierwszego menu ma niewielką liczbę informacji, sposobem docierania do treści jest wpisanie słów kluczy, a następnie przeglądanie ustrukturyzowanych wyników wyszukiwania. Organizacja informacji na stronie BUW predestynuje przeglądanie, a nie wyszukiwanie jako główny sposób docierania do treści. Duże nasycenie informacji związanych z pierwszą i drugą funkcją w pewnym stopniu narzuca użytkownikom zapoznawanie się z tym informacjami. Ta obserwacja wiąże się bezpośrednio z naszym trzecim pytaniem badawczym.

Analiza rodzaju linków na stronie pozwoliła nam na ustalenie, jakie treści są szczególnie eksponowane, kolejnym krokiem było sprawdzenie, czy pokrywa się to z oczekiwaniami użytkowników. Dodatkowo niezbędne było ustalenie, czy sposób prezentacji treści na stronie (również graficzny) pozwala na łatwe odnalezienie potrzebnych informacji.

Badania sondażowe z udziałem studentów (Mierzecka, Suminas, 2016) pozwoliły na przygotowanie listy rankingowej elementów istotnych na stronie², dziesięć najważniejszych z nich przedstawia Tabela 2.

	Wyniki pytań zamkniętych	Obecność na stronie BUW (poziom menu)
1.	katalog	TAK (1, 2 poziom menu)
2.	lokalizacja, godziny otwarcia	TAK (1 poziom menu)
3.	dostęp do konta użytkownika (zamów książkę etc.)	NIE
4.	zbiory online	TAK (1, 2 poziom menu)
5.	plan biblioteki (otwarty dostęp, czytelnie etc.)	TAK (1, 2 poziom menu)
6.	zasady korzystania ze zbiorów tradycyjnych (opisy zbiorów)	TAK (2 poziom menu)
7.	zasady korzystania ze zbiorów online	TAK (2 poziom menu)
8.	zasady kopiowania dokumentów	TAK (2 poziom menu)
9.	informacje o wydarzeniach kulturalnych w bibliotece	NIE
10.	link do kolekcji online niezintegrowanych ze stroną	TAK (2 poziom menu)

Tabela 2. Obecność na stronie internetowej BUW elementów najważniejszych z perspektywy użytkowników.

Zestawienie zaprezentowane w Tabeli 2 pokazuje, że treści istotne dla użytkowników w większości wypadków są dostępne na stronie, z dwoma wyjątkami. Jeśli chodzi o aktualne informacje o wydarzeniach kulturalnych w bibliotece, nie ma takiej zakładki w menu, ale informacje o nich są zamieszczane w sekcji „Aktualności”, wyświetlanej w głównej części strony. Sytuacja jest bardziej skomplikowana, jeśli chodzi o dostęp do konta użytkownika. Ani na poziomie pierwszego, ani drugiego menu nie ma odnośnika pozwalającego na zalogowanie się do niego. Dopiero po wejściu na stronę katalogu bibliotecznego pojawia się taka możliwość. Jak widać, ten element również jest dostępny (choć nie w obrębie menu strony), ale można zastanawiać się, czy takie rozwiązanie jest dogodne dla użytkowników. Sam fakt dostępności informacji na stronie nie oznacza, że użytkownicy potrafią bez problemu

² Kolejność elementów na liście rankingowej potwierdziły również badania przeprowadzone wśród studentów Uniwersytetu Wileńskiego (Litwa)

do nich dotrzeć. Z tego powodu zdecydowaliśmy się na przeprowadzenie kolejnego etapu badań z wykorzystaniem okulografu.

Badania przeprowadzono w marcu 2015 roku na terenie Biblioteki Uniwersyteckiej przy użyciu przenośnego laboratorium okulograficznego. W badaniu wzięło udział pięćdziesięcioro studentów, dla których przygotowano pięć zadań. Każde zadanie było wykonywane przez dziesięcioro studentów. Po przejściu przez etap kalibracji respondentowi wyświetlano oryginalną stronę Biblioteki Uniwersyteckiej. Zadanie polegało na dotarciu w jak najkrótszym czasie do określonej informacji na stronie. W tym celu wybraliśmy pięć najważniejszych elementów strony (wylonionych w badaniach sondażowych): katalog, godziny otwarcia; dostęp do konta użytkownika, zbiory online oraz plan biblioteki (otwarty dostęp, czytelnie i tak dalej). Każdy z użytkowników musiał znaleźć jeden z elementów.

Rysunek 1. Strona główna Biblioteki Uniwersyteckiej w Warszawie (marzec 2015).



Katalog Biblioteki. Istnieją dwa różne sposoby dotarcia do katalogu BUW: 1) bezpośredni link do katalogu biblioteki jest umieszczony na pierwszej pozycji w menu głównym poziomym; 2) z poziomu menu głównego (po lewej stronie w pionie) wybiera się zakładkę „Katalogi”, tam w menu drugiego poziomu jest zakładka „Katalog online bibliotek uw”. Respondenci wykonujący pierwsze zadanie nie mieli żadnych problemów ze znalezieniem katalogu na stronie internetowej. Przeciętny czas wykonania tego zadania to 3,8 sekundy (1,6 sekundy – najszybszy, 9 sekund – najwolniejszy). Warto zauważyć, że wszyscy uczestnicy badania używali linku w menu głównym poziomym.

Godziny otwarcia. Informacje na temat godzin otwarcia można znaleźć w menu głównym poziomym po lewej stronie. Znalezienie tych informacji nie było problemem dla studentów – średni czas wykonania zadania to 6,4 sekundy (1,4 sekundy – najszybszy, 20,1 sekundy – najwolniejszy).

Dostęp do konta użytkownika. Nieco bardziej skomplikowanym zadaniem było znalezienie dostępu do konta osobistego użytkownika – do konta można się zalogować wyłącznie za pośrednictwem linku w katalogu biblioteki. Czas wykonania tego zadania był znacznie dłuższy i średnio wynosił 37,3 sekundy (8,3 sekundy – najszybszy, 98,5 sekundy – najwolniejszy). Co ważne,

jednemu z dziesięciorga respondentów wykonujących to zadanie nie udało się go zrealizować w czasie dwóch minut (był to maksymalny limit czasu na wykonanie zadania, wynik ten nie został uwzględniony w liczeniu średniej).

Respondenci, którzy najszybciej wykonali zadanie, tłumaczyli, że regularnie korzystają ze strony biblioteki, w związku z tym wiedzieli, jak znaleźć swoje konto. Postępowanie pozostałych użytkowników, którzy nie mieli takich nawyków, było do siebie bardzo podobne, napotykali oni na takie same problemy.

Analiza wykresów wzroku użytkownika pomaga ujawnić główne problemy z dostępem do konta. Większość użytkowników starała się znaleźć go na stronie głównej, w menu głównym. Dość typowy przykład wykonania zadania przedstawia Rysunek 2. Studentce trzeciego roku znalezienie dostępu do konta zajęło sześćdziesiąt trzy sekundy. Pierwsze pięćdziesiąt osiem sekund spędziła, szukając na głównej stronie w menu poziomym oraz obu (lewym i prawym) pionowych – przeszukiwała je, patrząc w górę i w dół. Dopiero po szczegółowym przejrzaniu strony głównej, udało jej się znaleźć dostęp do konta użytkownika na stronie katalogu biblioteki.



Rysunek 2. Przykład typowego wyszukiwania dostępu do konta użytkownika na stronie BUW (studentka trzeciego roku, czas wyszukiwania sześćdziesiąt trzy sekundy).

Większość naszych respondentów po wykonaniu zadania wyrażała zdziwienie, że nie ma możliwości zalogowania się do konta z poziomu menu głównego. Umieszczenie tego elementu na stronie w ten sposób można na podstawie przeprowadzonych testów uznać za podstawowy błąd. Tak istotny element powinien być łatwo dostępny, pozwoliłoby to oszczędzić czas użytkowników.

Zbiory online. Użytkownicy strony mają dwie możliwości dotarcia do zasobów online na stronie internetowej Biblioteki Uniwersytetu Warszawskiego: 1) bezpośredni odnośnik do zbiorów online jest umieszczony na czwartej pozycji w menu głównym poziomym; 2) w menu głównym (po lewej stronie w pionie) znajduje się zakładka „Zbiory”, gdzie w menu drugiego poziomu umieszczono „e-zbiory”. Można także użyć znajdującej się na stronie głównej multiwyszukiwarki, która również pozwala na przejście do zasobów online.

Średni czas wykonania zadania to 36,2 sekundy (6,1 sekundy – najszybszy, 75,6 sekundy – najwolniejszy). Tylko troje z dziesięciorga respondentów dotarło do zasobów online za pośrednictwem głównego menu poziomego, a aż siedmioro zrobiło to poprzez menu drugiego poziomu. Nikt nie skorzystał z multiwyszukiwarki. Wyniki te pozwalają zidentyfikować problemy z umieszczeniem tego elementu na stronie. Większość respondentów nie zauważyła linku umieszczonego na pierwszym poziomie menu i wybierała dłuższą drogę docierania do treści. Zgodnie z tymi wynikami można przyjąć, że należałoby przeprojektować graficzny sposób prezentacji tego elementu. Wydaje się również, że nagromadzenie w menu poziomym elementów, których nazwy nie są jednoznaczne (na przykład różnica pomiędzy treściami w zakładkach „E-zbiory” i „e-buw – Biblioteka cyfrowa uw”), może utrudniać znalezienie informacji i powodować zagubienie użytkowników.

Plan biblioteki. Ostatnim z pięciu zadań dla studentów było znalezienie na stronie internetowej planu biblioteki. Wykonanie go było możliwe na trzy sposoby: 1) za pomocą bezpośredniego linku na pierwszym poziomie strony głównej (żółty prostokąt umieszczony poniżej lewej strony pionowego menu); 2) za pomocą lewego menu pionowego – po wejściu na zakładkę „Przewodnik” na drugim poziomie menu znajdował się link do planu biblioteki; 3) w lewym menu bocznym, po wybraniu zakładki „O bibliotece”, a następnie „Gmach i ogród”, na trzecim poziomie była możliwość wejścia na „Interaktywne plany Biblioteki”. Wykonanie tego zadania średnio zajęło respondentom 46,3 sekundy (12,3 sekundy – najszybszy, 81,7 sekundy – najwolniejszy).

Rysunek 3. Mapa cieplna wyszukiwania na stronie internetowej Biblioteki Uniwersytetu Warszawskiego planów biblioteki (łącznie wyniki dziesięciu respondentów).



Analiza sposobu realizacji tego zadania przez respondentów ujawniła kilka oczywistych błędów w projekcie strony (Rysunek 3). Żaden z dziesięciorga studentów nie zauważył bezpośredniego linku do planów biblioteki na pierwszym poziomie strony głównej, mimo że element ten został graficznie wyróżniony (kolor i rozmiar). Siedmioro znalazło interaktywny plan biblioteki

za pośrednictwem drugiego poziomu menu, a troje przez menu trzeciego poziomu.

Po wykonaniu zadania rozmawialiśmy z respondentami, starając się ustalić powody wyboru dłuższej drogi docierania do informacji (drugi lub trzeci poziom menu). Większość studentów, po pokazaniu im linku na głównej stronie, twierdziła, że myśleli, że jest to tylko baner czy reklama i omijali go wzrokiem. Potwierdza to mapa cieplna zarejestrowanych spojrzeń widoczna na Rysunku 3.

Oczywiste jest, że inna reprezentacja graficzna tego elementu miała sprawić, że stanie się bardziej widoczny i łatwiejszy do znalezienia, jednak efekt okazał się odwrotny. W natłoku informacji mniej istotnych dla użytkowników (na przykład „Wspomnienie o BUW”, „Fons Largus”), które również różnią się znacznie od pozostałych elementów graficznych strony, ten element stał się niewidoczny.

Wnioski

Badania pokazują, że rewolucja technologiczna, o której była mowa we wstępie, zmieniła diametralnie sytuację bibliotek, choć zamiany następowały powoli. Jeszcze w roku 2006, a więc kiedy ICT były już od dłuższego czasu w powszechnym użyciu, Agnieszka Bajor pisała o marginalnej roli bibliotecznej oferty cyfrowej (Bajor, 2006). Pierwsza część naszych badań pokazała, że obecni użytkownicy przykładają do niej dużą wagę³. Wyniki zaprezentowane w niniejszym artykule odnoszą się do sytuacji tylko jednej biblioteki, BUW, i jako takie nie dają podstaw, aby generalizować wnioski. Jednakże dokonane obserwacje są na tyle ciekawe, że mogą stanowić punkt wyjścia dla dalszych badań. Duża liczba informacji na stronie BUW związana była z tworzeniem wizerunku cyfrowego – dotyczyła samej instytucji. Oznacza to, że twórcy strony biblioteki doceniają rolę witryny jako cyfrowej wizytówki i istotność funkcjonowania w wirtualnym świecie. Informacje, które, jak wynika z badań, są kluczowe z perspektywy użytkowników, również znalazły swoje miejsce na stronie – wśród wielu innych. Badania okulograficzne pokazały jednak, że użytkownicy BUW (studenci korzystający z biblioteki na miejscu) mają problem i gubią się, kiedy mają do nich dotrzeć. Można więc założyć, że wrażenia osób po raz pierwszy bądź sporadycznie korzystających ze strony są jeszcze gorsze i mogą spowodować rezygnację z korzystania tego źródła.

Zidentyfikowano dwa główne powody tej sytuacji. Pierwszym z nich są oczywiście błędy na stronie, tak jak w przypadku umiejscowienia konta użytkownika czy planów biblioteki. Drugim problemem jest natłok informacji na stronie – sześćdziesiąt dziewięć zakładek na poziomie pierwszego i drugiego menu, czyli w obszarze, którego eksploracja często jest zbyt czasochłonna, aby korzystanie ze strony było efektywne. Analiza architektury informacji strony BUW pokazuje, że strategią docierania do informacji jest przede wszystkim przeglądanie. Narzędzia wyszukiwania dostępne na stronie pozwalają na przeszukiwanie zasobów online, ale nie wszystkich treści na stronie. W tej sytuacji rekomendowane byłyby dwa rozwiązania: 1) zmiana sposobu organizacji treści na stronie i wprowadzenie rozwiązań, które sprawdziły się w innych bibliotekach (na przykład *bento box style design*) bądź

³ Badania prowadzone na dalszym etapie projektu wśród pracowników akademickich również pokazały kluczowe znaczenie dostępu do zbiorów online.

2) przeprowadzenie testów użyteczności strony z udziałem użytkowników, aby zwiększyć jej funkcjonalność. Dobrym rozwiązaniem byłoby też zwerfikowanie na podstawie analityki treści strony, czy wszystkie informacje cieszą się zainteresowaniem użytkowników, i przeniesienie poza poziom menu głównego treści o mniejszym znaczeniu.

Podsumowując, w przypadku BUW można zaobserwować, że strona wykorzystywana jest zarówno jako narzędzie promocji i nawiązywania współpracy biblioteki, jak i przestrzeń obsługi użytkowników. Kluczowe elementy będące w centrum ich zainteresowania są zamieszczone na stronie, ale sposób udostępniania informacji nie pozwala na efektywne odnajdywanie potrzebnych treści. Te obserwacje potwierdzają spostrzeżenia Geoffreya Little'a o konieczności bardziej elastycznego i nastawionego na użytkownika podejścia do organizacji treści na stronie biblioteki. Przeprowadzone badanie odnosi się sytuacji BUW, ale przegląd stron internetowych innych bibliotek uniwersyteckich pokazuje, że w wielu wypadkach sposób organizacji treści jest podobny. W sytuacji, kiedy biblioteki konkurują w internecie z innymi źródłami informacji, systematyczne prace nad udoskonalaniem funkcjonalności strony i monitorowanie potrzeb użytkowników powinny być istotnym elementem działalności bibliotek.

BIBLIOGRAFIA:

- Babik W. (2013). Biblioteka akademicka na rozdrożu. O współczesnych przemianach w środowisku informacyjnym, <http://delibra.bg.polsl.pl/publication/14894> (Journal, Electronic), (data dostępu 27.II.2014).
- Bajor A. (2006). Potrzeby użytkowników bibliotek politechnicznych w Polsce: przegląd wybranych zagadnień. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej”, 14, (3), 54–63.
- Blummer B. (2007). A Literature Review of Academic Library Web Page Studies. „Journal of Web Librarianship”, 1, (1), 45–64.
- Dewey B. (1999). In Search of Services: Analyzing the Findability of Links on CIC University Libraries' Web Pages. „Information Technology and Libraries”, 18, (4), 210–213.
- Dobrowolski Z., Nicholas D. (2012). O przyszłości bibliotek. „Przegląd Biblioteczny”, 80, (4), 521–525.
- Domalewska D. (2008). Usługi bibliotek akademickich prezentowane na stronach www: na przykładzie wybranych bibliotek Krakowa. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej”, 16, (4), 18–22.
- Jazdon A. (2012). O przyszłości bibliotek. Uwagi bibliotekarza praktyka na marginesie artykułu Davida Nicholasa i Zdzisława Dobrowolskiego. „Przegląd Biblioteczny”, 80, (1), 526–532.
- Kasperek S., Dorney E., Williams B., O'Brien M. (2011). A Use of Space: The Unintended Messages of Academic Library Web Sites. „Journal of Web Librarianship”, 5, (3), 220–248.
- Kobierska-Maciuszko E. (2012). Koniec ery bibliotek? „Przegląd Biblioteczny”, 80, (4), 533–535.
- Łakomy A., Langer H., Bajor A. (2012). Zdalny dostęp do zasobów w polskich bibliotekach uniwersyteckich: wybrane zagadnienia. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej”, 20, (3/4), 39–49.
- Little G. (2012). Where Are You Going, Where Have You Been? The Evolution of the Academic Library Web Site. „The Journal of Academic Librarianship”, 38, (2), 123–125.

- Lown C., Sierra T., Boyer J. (2013). How Users Search the Library from a Single Search Box. „College & Research Libraries”, 74, (3), 227–241.
- Mierzecka A., Suminas A. (2016). Academic Library Website Functions in the Context of Users Information Needs. „Journal of Librarianship and Information Science”, [w druku].
- Nalewajska L. (2013). Dydaktyka w bibliotece akademickiej. Analiza potrzeb i możliwych zmian. „Przegląd Biblioteczny”, 81, (1), 19–32.
- Newton V.W., Silberger K. (2007). Simplifying Complexity Through a Single Federated Search Box. „Online”, 31, (4), 19–21.
- SaariKitalong K., Hoepfner A., Scharf M. (2008). Making Sense of an Academic Library Web Site: Toward a More Usable Interface for University Researchers. „Journal of Web Librarianship”, 2, (2/3), 177–204.
- Sapa R. (2005). *Benchmarking w doskonaleniu serwisów WWW bibliotek akademickich*. Kraków.
- Sawicka D. (2005). Funkcje witryny internetowej biblioteki akademickiej. „Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej”, 13, (1), 13–19.
- Stover M. (2001). Theoretical and conceptual foundations for Web site design in religious and theological academic libraries. „Journal of Religious & Theological Information”, 3, (3/4), 161–201.
- Stover M., Zink S.D. (1996). World Wide Web home page design: Patterns and anomalies of higher education library home pages. „Reference Services Review”, 24, (3), 7–20.
- Tay A., Feng Y. (2015). Implementing a Bento-Style Search in LibGuides v2. „Code4Lib Journal”, (29), 1–1.
- Wojciechowski, J. (2012). Biblioteki akademickie: obszary kooperacji. „Przegląd Biblioteczny”, 80, (4), 477–492.
- Woods, R. (2010). From Federated Search to the Universal Search Solution. „Serials Librarian”, 58, (1–4), 141–148.