Folia Toruniensia – Toruń 2008 r., t. 8

Małgorzata Kowalska

Analiza porównawcza jakości serwisów WWW bibliotek wyższych szkół niepaństwowych województwa kujawsko-pomorskiego

Kiedy na początku lat dziewięćdziesiątych XX wieku powstawał Internet, mało kto wyobrażał sobie, że to nowe narzędzie komunikacji na stałe się wpisze się w działalność biblioteczną. Wystarczyło jednak zaledwie pięć lat, by pierwsze biblioteczne serwisy WWW[1] pojawiły się w Sieci[2].

Obecnie dla wielu użytkowników wizerunek biblioteki i jej marki buduje właśnie strona internetowa. Daje ona nieograniczone możliwości nie tylko wielopłaszczyznowej prezentacji i promocji biblioteki, ale także zaspokajania stale rosnących potrzeb informacyjnych potencjalnych klientów. Dziś, kiedy wymagania stawiane jakości informacji elektronicznej są szczególnie wysokie, dbałość o ciągłe doskonalenie oferty usługowej w Sieci staje się jednym z zadań priorytetowych, zwłaszcza w kontekście rozwoju społeczeństwa informacyjnego. Niestety, mimo istnienia ogromnej liczby stron internetowych bibliotek, niewiele z nich określić można mianem profesjonalnej witryny WWW. Nadmiernie rozbudowana struktura, krzykliwa szata graficzna, niedostateczna zawartość merytoryczna z pewnością nie służą zaspokajaniu potrzeb informacyjnych w sposób najbardziej kompetentny, pełny i rzetelny. Jeśli do zadań biblioteki przyszłości należeć mają trzy główne kierunki działań: edukacja, informacja i rozwój osobisty, to w przypadku wielu bibliotek koniecznością wydaje się zdefiniowanie niedoskonałości własnych serwisów WWW i jak najszybsze ich dostosowanie do potrzeb użytkowników. Celowi temu doskonale służyć mogą różnorodne metody badawcze, pozwalające zarówno na modyfikację przyjętych rozwiązań, jak i rozpoznawanie najlepszych praktyk w tym zakresie.

Metody oceny jakości informacji elektronicznej

Przystępując do oceny informacji elektronicznej warto mieć świadomość, że nie jest to zadanie proste, zwłaszcza w odniesieniu do stron WWW. Często ocenę treści determinuje bowiem przydatność i funkcjonalność danych, a formy i struktury – subiektywne upodobania. O ile w przypadku treści kryteria oceny obejmują elementy analogiczne do stosowanych wobec informacji drukowanych, a więc kompletność, obiektywizm, poprawność językową i edytorską, zakres tematyczny, chronologiczny i formalny, o tyle charakterystyka formy nie ogranicza się już jedynie do ogólnego wrażenia estetycznego, lecz dotyczy także elementów typowych dla elektronicznej formy przekazu, tj. dostępności, funkcjonalności, przyjazności, możliwości technicznych oraz bogactwa wykorzystanych form[3].

---

[1] Terminy *serwis WWW*, *strona WWW*, *strona internetowa* i *witryna internetowa* będą w niniejszym artykule traktowane jako synonimiczne i używane zamiennie.

[2] M. Tomaszewski, *Internet oraz biblioteki polskie w Internecie. Opracowanie analityczno-syntetyczne*, Nowa Biblioteka, 1998, nr 1, s. 33.

[3] E. Mirecka, *Wyszukiwanie, selekcjonowanie i gromadzenie informacji*, cz. 1: *Źródła informacji. Wyszukiwanie i selekcjonowanie informacji*, Warszawa 2003, s. 92–93.

W zależności od osoby prowadzącej badania, ich celu i przeznaczenia w ocenie internetowych serwisów informacyjnych wykorzystuje się różnorodne metody, inne na etapie planowania lub projektowania serwisu, a inne – kiedy witryna już istnieje. Z najczęściej stosowanych warto w tym miejscu wymienić choćby:

- metodę techniczną – polegającą na wykorzystywaniu gotowych narzędzi analizujących strony WWW pod względem ich poprawności technicznej (tzw. analizatory stron internetowych – ang. *Web Page Analyser*), np. IE Inspector,
- metodę statystyczną – umożliwiającą wyciąganie wniosków na podstawie liczby odwiedzin stron, frekwencji słów kluczowych czy odnośników, np. Alexa.com,
- metodę analityczną (zwaną ekspercką lub heurystyczną) – pozwalającą na wieloaspektowe przyjrzenie się informacji, określenie jej cech formalnych i treściowych[4] oraz zdefiniowanie, które z nich są najważniejsze wobec konkretnych potrzeb[5].

Każda z wymienionych metod pozwala realizować inne cele. Dwie pierwsze służą przede wszystkim eliminowaniu pewnych technicznych błędów i niedociągnięć, ostatnia zaś – poza oceną samej struktury strony – umożliwia także weryfikację treści serwisu. Jej niewątpliwą zaletą jest swoista elastyczność, przejawiająca się m.in. w możliwości dostosowywania jej kryteriów do wielu obszarów badawczych, a tym samym adaptowania na potrzeby różnych dyscyplin.

Metoda benchmarkingu

Metodą zbliżoną do oceny heurystycznej jest *benchmarking* (w Polsce zwany także analizą porównawczą lub badaniami porównawczymi). Zarówno w teorii, jak i praktyce terminem tym bywają określane różne działania[6]. Według niektórych koncepcji *benchmarking* definiowany jest jako kompletny proces zarządzania, zmierzający do osiągnięcia przewagi nad konkurencją, według innych – jako metoda badawcza, polegająca na dokonywaniu pomiarów własnych produktów i usług na tle najlepszych konkurentów lub podmiotów przodujących w danej branży i służąca identyfikowaniu najlepszych praktyk[7].

Mimo że *benchmarking* jako metoda badawcza zalecany i stosowany jest przede wszystkim w zarządzaniu, to coraz częściej adaptowany jest także na potrzeby innych dziedzin, w tym bibliotekoznawstwa i informacji naukowej. Badania tego typu od wielu lat znajdują szerokie zastosowanie w bibliotekarstwie amerykańskim, brytyjskim czy australijskim[8], natomiast na gruncie polskim nie nale-

---

[4] Najczęściej stosowane kryteria oceny jakości serwisów WWW metodą heurystyczną to: misja serwisu, autorstwo, instytucja sprawcza, aktualizacja, kompletność zasobów, cytowanie danych i kopiowanie, wiarygodność, obiektywizm treści, wygląd i struktura stron, edycja i poprawność gramatyczna tekstu, technika, użyteczność i przyjazność, koszty. Por. B. Bednarek-Michalska, *Ocena jakości bibliotekarskich serwisów informacyjnych udostępnianych w Internecie*, Biuletyn EBIB [online], 2002, nr 2 (31) [dostęp 10 marca 2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/ 2002/31/ michalska.php>.

[5] Eadem, *Ocena jakości informacji elektronicznej*, Biuletyn EBIB [online], 2007, nr 5 (86) [dostęp 10 marca 2008]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.ebib.info/2007/86/a.php?bednarek>.

[6] Por. R. Sapa, *Benchmarking w doskonaleniu serwisów WWW bibliotek akademickich*, Kraków 2005, s. 37–43.

[7] E. Głowacka, *Studium zastosowania kompleksowego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekoznawstwie i informacji naukowej*, Toruń 2000, s. 100.

[8] Por. R. Sapa, op.cit., s. 44–47.

żą jeszcze do szczególnie często praktykowanych[9]. Jak dotąd, najpoważniejszą próbę ich przeprowadzenia podjął w latach 2002–2003 Remigiusz Sapa z Instytutu Informacji Naukowej i Bibliotekoznawstwa UJ, który z powodzeniem dokonał analizy porównawczej polskich i amerykańskich serwisów WWW bibliotek akademickich. Praca ta, oprócz walorów porządkująco-wyjaśniających problematykę benchmarkingu i serwisów WWW, wniosła do polskiej praktyki bibliotecznej bardzo istotny element – sposób postrzegania witryny internetowej. Dzięki niej bibliotekarze otrzymali jasny i kompletny zestaw cech charakteryzujących biblioteczną stronę WWW[10].

Celem niniejszego artykułu jest analogiczna ocena jakości bibliotecznych serwisów WWW, lecz w odniesieniu do bibliotek wyższych szkół niepaństwowych województwa kujawsko-pomorskiego. Potrzeba powstania takiego opracowania podyktowana była brakiem podobnych omówień w literaturze. Mimo że publikacji dotyczących działalności bibliotek niepaństwowych uczelni wyższych ukazało się przynajmniej kilkanaście, to żadna z nich swoim zasięgiem terytorialnym nie objęła Kujaw i Pomorza. Ponadto w wielu tego typu pracach problematyka zawartości stron internetowych bibliotek potraktowana została jedynie marginalnie[11]. Swoisty wyjątek na tym tle stanowi publikacja Barbary Zielenieckiej[12], będąca poważniejszą próbą prezentacji zawartości pojedynczych serwisów WWW bibliotek niepublicznych szkół wyższych i poszukiwania odpowiedzi na pytania: „jakie informacje niosą ze sobą strony internetowe bibliotek i czy te informacje mogą świadczyć o wypełnianiu przez bibliotekę jej podstawowych zadań?"[13]

Przedmiotem niniejszego opracowania jest benchmarkingowa ocena jakości internetowych stron WWW. Ponieważ w metodzie tej warunkiem koniecznym jest zdefiniowanie katalogu kryteriów, według których dokonywana będzie ocena treści

---

[9] Większe próby omówienia metody benchmarkingu i jej zastosowania w bibliotekarstwie podejmowali m.in.: E. Głowacka, *Benchmarking jako narzędzie totalnego zarządzania jakością (TQM) w bibliotekach*, Bibliotekarz, 1995, nr 10, s. 15–21; eadem, *Total Quality Management i benchmarking – systemy zarządzania w bibliotekach*, [w:] *Archiwistyka i bibliotekoznawstwo. Prace dedykowane prof. Bohdanowi Ryszewskiemu*, Warszawa 1997, s. 148–157; eadem, *Funkcje informacyjne internetowych stron WWW bibliotek – na przykładzie witryn polskich bibliotek uniwersyteckich*, Przegląd Biblioteczny, 2000, nr 4, s. 46–53; eadem, *Zastosowanie benchmarkingu w doskonaleniu działalności bibliotek*, Zagadnienia Naukoznawstwa, 2004, nr 4, s. 765–774; eadem, *Benchmarking w bibliotekach*, Bibliotekarz, 2005, nr 2, s. 23–28; R. Sapa, *Ocena jakości serwisów WWW*, [w:] *Społeczeństwo informacyjne: jakość edukacji i pracy bibliotekarzy*, pod red. M. Kocójowej, Kraków 2001, s. 65–73; idem, *Zastosowanie benchmarkingu do kształtowania polityki marketingowej serwisu WWW biblioteki akademickiej*, [w:] *Elektroniczne publikacje w bibliotekach*, pod red. M. Kocójowej, Kraków 2002, s. 52–59; idem, *W poszukiwaniu kryteriów oceny serwisów WWW bibliotek akademickich*, Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej, 2004, nr 4, s. 28–39.

[10] R. Sapa, *Benchmarking w doskonaleniu serwisów*, okładka, s. 4.

[11] Np. M. Czyżewska, *Biblioteki wyższych szkół niepaństwowych w regionie Polski północno-wschodniej po kilku latach doświadczeń*, Studia Regionalne, (Białystok) 2001, nr 1, s. 211–220; E. Kołodziejczyk, *Biblioteki wyższych uczelni niepaństwowych w Łodzi*, Praktyka i Teoria Informacji Naukowej i Technicznej, 2002, nr 2, s. 36–43; J. Przybysz, P. Pioterek, *Stan komputeryzacji bibliotek wyższych szkół niepaństwowych w Polsce*, [w:] *Biblioteka multimedialna. Materiały z III Ogólnopolskiej Konferencji Bibliotek Szkół Wyższych Niepaństwowych, Katowice, 19–20 kwietnia 2001 r.*, pod red. J Grzeni, Katowice 2001, s. 13–24; iidem, *Charakterystyka bibliotek wyższych szkół niepaństwowych*, Bibliotekarz, 2003, nr 2, s. 6–9; J. Turowska, *Biblioteki wyższych szkół niepublicznych Trójmiasta*, Biuletyn EBIB [online], 2006, nr 11 (81) [dostęp 10 marca 2008]. Dostępny w World Wide Web: http://www.ebib.info/2006/81/turowska.php.

[12] B. Zieleniecka, *Strony www bibliotek wyższych szkół niepaństwowych – próba porównania*, [w:] *Działalność naukowa i informacyjna bibliotek uczelnianych: teoria a praktyka*, pod red. M. Czyżewskiej, Białystok 2005, s. 103–122.

[13] Ibidem, s. 103.

i funkcjonalności serwisów, autorka zdecydowała o wyborze następujących cech i obszarów badawczych[14] (ich szczegółowa charakterystyka zamieszczona została w części analitycznej opracowania):

1. **Cechy odnoszące się do treści serwisów WWW:**
   a. Informacje o bibliotece i jej działalności.
   b. Zasoby tradycyjne biblioteki w serwisie.
   c. Katalog *online*.
   d. Źródła elektroniczne.
   e. Usługi.
   f. Komunikacja z użytkownikiem.
2. **Cechy odnoszące się do funkcjonalności serwisów:**
   a. Przejrzystość.
   b. Komunikatywność.
   c. Spójność i konsekwencja.
   d. Prewencyjność.
   e. Narzędzia nawigacji.
   f. Aktualność.

Każda z cech (zarówno odnoszących się do zawartości treściowej, jak i określających funkcjonalność) punktowana była w skali 0–3. Oceny wystawiano, przyjmując punkt widzenia potencjalnego użytkownika, pragnącego skorzystać z danego serwisu. Zebrane dane posłużyły do określenia stopnia natężenia poszczególnych cech oraz do sformułowania ostatecznych wniosków.

Do prowadzonego przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego rejestru uczelni niepublicznych[15] wpisanych zostało piętnaście niepaństwowych szkół wyższych z województwa kujawsko-pomorskiego, jednak wstępna analiza zawartości ich stron internetowych wykazała, że badaniem można objąć jedynie siedem bibliotecznych witryn WWW, gdyż tylko tyle szkół umieściło w swoich serwisach internetowych odnośniki do nich. Z pozostałych ośmiu aż sześć nie podało w Internecie żadnej wzmianki o istnieniu biblioteki uczelnianej, a dwie wspomniały zaledwie, że wśród obiektów dydaktycznych szkoły znajduje się biblioteka z czytelnią. W rezultacie dokonano analizy siedmiu stron bibliotek, tj. bibliotek trzech szkół wyższych z Bydgoszczy, dwóch z Torunia, po jednej z Włocławka i Świecia (wykaz szkół i ich stron internetowych zamieszczono w Aneksie). Dla potrzeb niniejszej analizy poszczególnym szkołom wyższym przypisano następujące skróty:

- KPSW – Kujawsko-Pomorska Szkoła Wyższa w Bydgoszczy,
- TSW – Toruńska Szkoła Wyższa,
- WSB – Wyższa Szkoła Bankowa w Toruniu,
- WSG – Wyższa Szkoła Gospodarki w Bydgoszczy,
- WSHE – Wyższa Szkoła Humanistyczno-Ekonomiczna we Włocławku,
- WSIiP – Wyższa Szkoła Informatyki i Przedsiębiorczości w Bydgoszczy,
- WSM – Wyższa Szkoła Menedżerska w Świeciu.

---

[14] Kryteria badawcze zdefiniowano na podstawie autorskiego kwestionariusza oceny treści i funkcjonalności serwisów WWW bibliotek akademickich R. Sapy. Por. idem, *Benchmarking w doskonaleniu serwisów*, s. 151–160.

[15] *Wykaz uczelni niepublicznych wpisanych do prowadzonego przez Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego rejestru uczelni niepublicznych i związków uczelni niepublicznych* [online], Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego [dostęp 10 marca 2008]. Dostępny w World Wide Web: http://www.nauka.gov.pl/mn/index.jsp? place=Menu06&news_cat_id=951&layout=2.

Analiza zawartości treściowej

Dobry biblioteczny serwis WWW to serwis zaprojektowany z myślą o dostarczaniu informacji i usług oraz generowaniu konkretnych działań użytkowników. To narzędzie umożliwiające realizację zadań biblioteki w środowisku elektronicznym, niejako internetowa brama do zasobów drukowanych i cyfrowych, a wreszcie pośrednik w upowszechnianiu wiedzy. Ponieważ w opinii wielu internautów najważniejszym kryterium oceny wartości serwisu WWW jest jego zawartość merytoryczna – tylko serwis wzmacniający związek użytkownika z instytucją, wpływający na jej wizerunek wśród pracowników i klientów, a przede wszystkim ugruntowujący jej pozycję w środowisku zasługiwać może na uznanie.

1. Informacje o bibliotece i jej działalności

Witryna internetowa jakiejkolwiek instytucji nie może być postrzegana w pełni wiarygodnie bez podstawowych danych ją identyfikujących. Choć mogłoby się wydawać, że użytkowników interesują jedynie produkty i usługi oferowane na stronach WWW, doświadczenie pokazuje, że dostarczanie informacji na temat samej instytucji jest jednym z elementów najsilniej wpływających na budowę zaufania[16]. W przypadku witryn bibliotecznych do informacji tego typu zaliczyć należy: dokładną nazwę biblioteki, adres tradycyjny i mailowy, numery telefonów, informacje o kierownictwie i pracownikach oraz profilu działalności[17].

Przeprowadzona analiza dowodzi, że podstawowe informacje teleadresowe można znaleźć na większości badanych stron internetowych. Wyjątki stanowią tu jedynie witryny WSIiP i WSM, których dane adresowe zamieszczono nie na bibliotecznych stronach WWW, lecz w ogólnych serwisach uczelni. W przypadku pozostałych bibliotek, spośród wielu kategorii danych szczególnie dobrze w Internecie zaprezentowane zostały: pełna nazwa biblioteki, jej dokładny adres, numery telefonów, kontakt e-mail i godziny pracy. W witrynie biblioteki WSHE dodatkowo znalazły się dane kontaktowe jej agend, oddziałów i pracowników. Inne rozwiązanie wybrała biblioteka WSB, która tego typu informacje zamieściła w osobnym dziale *Pracownicy. Struktura organizacyjna*.

Dane o kierownictwie i pracownikach biblioteki pojawiły się także na stronach WWW bibliotek WSG oraz TSW. W obu przypadkach informacje osobowe ograniczono jednak do podania imion i nazwisk, bez wskazania zakresu obowiązków poszczególnych osób czy danych kontaktowych. Na stronach dwóch bibliotek – KPSW i WSIiP – do danych teleadresowych włączone zostały również adresy innych bibliotek działających w regionie. Niestety, żadna z bibliotek na swojej stronie WWW nie udostępniła ani planu własnej placówki, ani też mapki ułatwiającej dotarcie do niej.

Możliwość wirtualnego poznania historii kształtowania się księgozbioru i struktury biblioteki oraz postępu procesu jej komputeryzacji zaoferowały swoim użytkownikom cztery biblioteki: WSB, WSHE, WSG oraz WSIiP. Poza informacjami dotyczącymi etapów budowy poszczególnych budynków bibliotecznych czy odnoszącymi się do wielkości i profilu księgozbiorów, na stronach internetowych swoje omówienie znalazły także cele i priorytety działalności bibliotecznej, zdefiniowane przez większość placówek jako gromadzenie i udostępnianie księgozbioru zgod-

---

[16] J. Nielsen, M. Tahir, *Funkcjonalność stron WWW. 50 witryn bez sekretów*, tłum. S. Dzieniszewski, Gliwice 2006, s. 55.

[17] R. Sapa, *Benchmarking w doskonaleniu serwisów*, s. 158.

nego z profilami nauki i dydaktyki uczelni macierzystej oraz prowadzenie działalności informacyjnej.

Odrębną kategorię „danych o bibliotece" stanowiły informacje dotyczące działalności organizacyjnej, zawodowej i naukowej placówki. Choć wystąpiły one wyłącznie na stronach internetowych bibliotek WSB i WSG, to warto odnotować, że w tej kategorii znalazły się zarówno retrospektywne sprawozdania z działalności bibliotek (WSB), raporty z badań ankietowych (WSG), informacje o udziale pracowników bibliotek w konferencjach branżowych (WSB, WSG), doniesienia ze spotkań tematycznych z użytkownikami (WSG), jak i zapowiedzi konkursów (WSG) i konferencji (WSB). Biblioteka WSB jako jedyna z badanych udostępniła w tym miejscu także bibliografię publikacji swoich pracowników. Niestety, pozostałe biblioteki w żaden sposób nie udokumentowały w Internecie swojej działalności.

Co zaskakujące, w żadnej z analizowanych witryn WWW nie zamieszczono strategicznych ani perspektywicznych planów rozwoju bibliotek.

2. Zasoby tradycyjne biblioteki w serwisie

Mimo zachodzących zmian, udostępnianie tradycyjnych zbiorów bibliotecznych wciąż należy do najważniejszych zadań bibliotek. Serwis internetowy może stać się doskonałym miejscem charakterystyki polityki gromadzenia zbiorów, ich profilu i przeznaczenia, a także warunków ich wykorzystywania. Może on też stanowić niezwykle pomocne narzędzie obsługi czytelnika, a dzięki temu wpływać na skracanie czasu dopełniania przez niego wszystkich niezbędnych do korzystania z biblioteki formalności.

Analizowane serwisy biblioteczne w bardzo różnym zakresie wypełniały powyższe zadania. Najbardziej wyczerpującą charakterystykę własnego księgozbioru opublikowała na swojej stronie WWW biblioteka WSB. Jasno zdefiniowana polityka gromadzenia w odniesieniu do poszczególnych dyscyplin, sposoby pozyskiwania zbiorów, historia kompletowania, zawartości i przeznaczenia księgozbioru, statystyka jego przyrostu w ostatnich latach czy wreszcie wykazy posiadanych wydawnictw to najważniejsze atuty tej prezentacji. Zakres tematyczny księgozbioru, rodzaj gromadzonych zasobów i kategorie użytkowników, na których potrzeby tworzone są zasoby to informacje, które znalazły się także w witrynach bibliotek KPSW, WSHE, WSG, WSIiP i TSW. Stopień szczegółowości opisu nie był tu już jednak tak zadowalający, jak w serwisie biblioteki WSB.

Najmniej profesjonalnie o posiadanych zasobach bibliotecznych poinformowała biblioteka WSM. Nie tylko, że profil gromadzonych zbiorów scharakteryzowany został dość lakonicznie, to dodatkowo odnośnik sugerujący istnienie regulaminu korzystania ze zbiorów po wyborze przenosił użytkownika na stronę linków sponsorowanych, co nie powinno mieć miejsca, zwłaszcza w serwisie informacyjnym szkoły wyższej.

Na szczęście dla użytkownika, w dostępie do regulaminów pozostałych bibliotek podobne problemy już nie wystąpiły. W większości z nich zasady regulujące kwestie korzystania ze zbiorów miały postać dokumentów html, pdf lub doc, a operowanie nimi nie sprawiało większych kłopotów.

Żadna z bibliotek nie zamieściła w swojej witrynie odrębnych wskazówek dotyczących korzystania z katalogów tradycyjnych.

3. Katalog *online*

Katalog biblioteczny dostępny z poziomu WWW stanowić może ogromną pomoc zarówno dla bibliotekarza, jak i użytkownika. Ułatwia on bowiem nie tylko ob-

sługę udostępniania tradycyjnych zbiorów biblioteki, ale również wieloaspektowe wyszukiwanie informacji, co z punktu widzenia użytkownika wydaje się szczególnie cenne.

Możliwość elektronicznego dostępu do katalogów posiadanych zbiorów zaoferowały jedynie trzy z siedmiu badanych bibliotek. Choć biblioteka WSIiP na swojej stronie WWW zapewniała użytkowników o istnieniu takiego katalogu w Sieci, na żadnej z podstron serwisu nie udało się odnaleźć odnośnika do niego. Być może został on umieszczony w specjalnej „strefie studenta", której zawartość dostępna była jedynie po zalogowaniu do systemu informacyjnego WSIiP.

Niestety, żadna z bibliotek nie wyposażyła swojego katalogu *online* w szczegółowe informacje o jego układzie i zakresie chronologicznym (krótkie informacje na ten temat pojawiły się jedynie w działach dotyczących profilu księgozbioru). Analogiczna sytuacja wystąpiła także w odniesieniu do wymagań systemowych niezbędnych do właściwej prezentacji i obsługi katalogu – i tu zabrakło odpowiednich informacji.

Jeśli chodzi o instrukcję obsługi katalogu, to wyczerpujący opis wszystkich oferowanych funkcji podany został jedynie na stronie WWW biblioteki WSB. Dzięki modułowi pomocy systemu PROLIB, użytkownikom udostępniono informacje na temat możliwości systemu, sposobów logowania (anonimowy i dla zarejestrowanych czytelników), opcji zamawiania dokumentów, klawiszy funkcyjnych ułatwiających pracę i umożliwiających wywoływanie poszczególnych akcji oraz personalizacji interfejsu katalogu.

Biblioteka WSB zadbała także o poinformowanie użytkowników o możliwościach wyszukiwawczych katalogu (wyszukanie według kilku indeksów, według typów dokumentów, po początku lub po słowach, według opisu lub w słowniku, według nabytków biblioteki, wprowadzonych w ciągu ostatnich trzydziestu dni). Z pozostałych placówek krótkie informacje tego typu znalazły się także w witrynie biblioteki WSG (wyszukiwanie według nazwiska autora, tytułu, numeru inwentarza, działu, roku wydania i słów kluczowych). Biblioteka WSHE ograniczyła się w tym miejscu jedynie do podania nazwy i udostępnienia wykorzystywanego systemu (SOWA). Niestety, żaden z katalogów *online* nie pozwolił ani na sortowanie uzyskanych wyników wyszukiwania, ani na ich automatyczne generowanie do postaci zestawień bibliograficznych.

Pełną informacją na temat obsługi kont czytelniczych wykazała się – po raz kolejny – jedynie biblioteka WSB. Opcja umożliwiająca samodzielne zarządzanie kontem dostępna była wprawdzie wyłącznie dla zarejestrowanych czytelników biblioteki, ale moduł pomocy systemu PROLIB pozwolił zorientować się co do oferowanych tu możliwości: sprawdzania stanu własnego konta, składania zamówień i podglądu tempa ich realizacji, rezerwowania pozycji wypożyczonych przez innych czytelników oraz prolongaty terminu zwrotu książek. Pozostałe biblioteki nie zadbały o elektroniczną obsługę swoich użytkowników.

4. Źródła elektroniczne

Do elektronicznych źródeł informacji, rozumianych jako dokumenty udostępniane za pomocą narzędzi elektronicznych lub w środowisku elektronicznym, najczęściej zaliczane są książki i czasopisma elektroniczne, bazy danych i źródła internetowe. Na stronach wielu bibliotek akademickich w tej kategorii znaleźć można również katalogi OPAC czy internetowe przewodniki tematyczne.

Jak już wcześniej zauważono, dostęp do własnych katalogów *online* z poziomu strony WWW umożliwiły jedynie trzy z badanych bibliotek. Podobnie było z siecio-

wym udostępnianiem baz danych: tylko dwie biblioteki (WSB i WSHE) zaprezentowały na swoich stronach internetowych pełne informacje o tego typu źródłach. Obok wykazów tytułów udostępnianych baz danych, w witrynach internetowych podane zostały informacje dotyczące ich zakresu tematycznego, zasięgu chronologicznego i wydawniczego oraz sposobu dostępu do nich. Ze względu na ograniczenia licencyjne lub konieczność przestrzegania warunków konsorcyjnych żadnej z oferowanych przez biblioteki baz danych nie udostępniono sieciowo dla użytkowników zewnętrznych, tj. niebędących pracownikami bądź studentami danej uczelni wyższej. Przeglądanie zawartości możliwe było jedynie z terminali podłączonych do uczelnianej sieci informatycznej.

O posiadaniu wydawnictw na kasetach, płytach DVD i CD poinformowały użytkowników cztery biblioteki (WSB, WSHE, WSG i TSW), nie podając jednak przy tym wykazu tytułów.

Niestety, żadna z bibliotek nie zaoferowała dostępu do kopii cyfrowych dokumentów ze zbiorów własnych. Na stronie internetowej biblioteki WSB znalazły się za to okładki i spisy treści kilku wydawnictw uczelnianych. Istnienie podobnej opcji sugerowała także struktura menu witryny biblioteki WSM, ale wybór wskazanego odnośnika nie powodował wyświetlania odpowiednich informacji.

Nieco lepiej na stronach internetowych rozwiązana została kwestia dostępu do zdalnych zasobów sieciowych. Trzy biblioteki (WSHE, WSG i WSM) w ramach swoich serwisów utworzyły odrębne wykazy, zawierające odnośniki do interesujących źródeł informacji naukowej i paranaukowej dostępnej w Internecie. Wśród wykazanych odnośników znalazły się zarówno adresy stron z bezpłatnymi czasopismami w formie elektronicznej czy linki do bibliotek wirtualnych i cyfrowych, jak i odsyłacze do katalogów innych bibliotek (w tym katalogów centralnych). Specjalnie dla potrzeb studentów na stronach domowych bibliotek utworzone zostały także zestawienia internetowych źródeł informacji dziedzinowej. Co zastanawiające, nawet najmniejszego wykazu tego typu nie sporządziła w swojej witrynie biblioteka WSB, oceniana pod względem merytorycznym dotąd najwyżej. Aż dwie badane biblioteki (KPSW i WSIiP) nie zamieściły na swoich stronach internetowych żadnych informacji o posiadanych przez siebie i polecanych źródłach elektronicznych.

5. Usługi

Domeną każdej biblioteki jest świadczenie usług dla czytelników. Funkcja ta może być realizowana zarówno przez identyfikację dostępu do źródeł informacyjnych albo obsługę wypożyczeń, jak i przez poradnictwo informacyjne, bibliograficzne i metodyczne. Większość bibliotek w ramach podstawowej oferty usługowej stosuje podział na usługi biblioteczne, rozumiane głównie jako udostępnianie zbiorów (prezencyjnie i na zewnątrz), oraz usługi informacyjne, utożsamiane z udzielaniem informacji katalogowej, tworzeniem zestawień tematycznych czy obsługą kwerend. W wielu placówkach świadczone są także usługi dodatkowe, do których zalicza się reprografię, organizowanie wycieczek i lekcji bibliotecznych czy wynajmowanie pomieszczeń biblioteki. Silna konkurencja w postaci agencji informacyjnych wymusza stałe promowanie i rozszerzanie oferty usługowej bibliotek. Celowi temu doskonale służyć może także biblioteczna witryna WWW.

Na analizowanych stronach internetowych zaobserwowano bardzo zróżnicowany zakres informowania o ofercie usługowej. Większość bibliotek zaprezentowała tu jedynie regulaminy korzystania ze zbiorów. W bardziej rozbudowanej formie warunki udostępniania zbiorów podała jedynie biblioteka WSB, która – poza opisem w regulaminie – wydzieliła je jeszcze dodatkowo w podkategorie menu

głównego witryny. Podobne rozwiązanie zastosowano tu także w odniesieniu do pozostałych typów usług. W odrębnie utworzonym dziale znalazły się zarówno informacje o ich zakresie (wypożyczenia, udostępnianie prezencyjne, zamówienia międzybiblioteczne, realizacja kwerend, instruktaż metodyczny, szkolenia biblioteczne), jak i odpłatności.

Niestety, cechą znamienną serwisów WWW pozostałych bibliotek był nie tylko sygnalizowany już brak wiadomości o zakresie i zasięgu katalogów tradycyjnych czy instrukcji obsługi katalogu *online*, ale także niewystarczające wyeksponowanie informacji o ofercie usługowej. Wprawdzie podczas lektury poszczególnych regulaminów bibliotecznych wnikliwy czytelnik mógł dostrzec pewne wzmianki na temat działalności usługowej bibliotek, prowadzonej przez te placówki w ramach wypełniania ich statutowych zadań („wypożyczenia do domu", „udostępnianie w czytelni", wykonywanie kserokopii, „udzielanie wskazówek na temat sposobu wyszukiwania literatury", „informowanie o zasobach naukowych", „sprowadzanie książek drogą wypożyczeń międzybibliotecznych"), ale brak dokładniejszych danych nie pozwolił mu na bliższe zapoznanie się z zakresem tej oferty.

6. Komunikacja z użytkownikiem

Interaktywność witryny internetowej to element niezbędny w budowaniu pozytywnego wizerunku biblioteki. Pozwala ona bibliotece nie tylko poznawać potrzeby klientów czy stale podnosić jakość oferowanych przez siebie usług, ale także zapewnić pracownikom biblioteki informację zwrotną na temat funkcjonowania placówki w środowisku.

Przeprowadzona analiza dowodzi, że poza biblioteką WSM, wszystkie pozostałe umożliwiły bezpośrednią komunikację z użytkownikiem z poziomu strony WWW. Do przesyłania uwag i sugestii dotyczących funkcjonowania zarówno samej biblioteki, jak i jej witryny, służył przeważnie adres e-mail, znajdujący się w podstawowych danych teleadresowych placówki.

Nieco szerszą formę tego typu komunikacji zaoferowały użytkownikom biblioteki WSB i WSHE, które na stronach WWW poza ogólnym adresem e-mail instytucji podały również adresy kontaktowe swoich pracowników. Biblioteki te jako jedyne z badanych zamieściły w swoich serwisach także specjalne formularze do zadawania pytań, umożliwiając w ten sposób użytkownikom uzyskiwanie informacji na każdy interesujący ich temat. Chcąc zmniejszyć ilość napływających tą drogą i powtarzających się zapytań, a jednocześnie uniknąć nieporozumień wynikających z błędów w interpretacji udzielanych odpowiedzi, obie biblioteki na swoich stronach opublikowały najczęstsze ich przykłady (tzw. FAQ).

Jeśli chodzi o możliwość nawiązania bezpośredniej komunikacji z bibliotekarzem w czasie rzeczywistym, to tę formę kontaktu zapewniła jedynie biblioteka WSIiP (komunikator Gadu-Gadu).

Na stronach WWW bibliotek WSB, WSHE i WSG nie zabrakło także komunikatów o najważniejszych wydarzeniach lub zmianach w sposobie funkcjonowania bibliotek.

7. Sumaryczne zestawienie ocen przyznanych za cechy treściowe

Tabela 1. Ocena punktowa*

Cecha	Biblioteczna strona WWW								
	KPSW	WSG	WSIiP	WSM	TSW	WSB	WSHE	średnia ocen	natężenie cechy**
Informacje o bibliotece i jej działalności	1	2	1	0	1	3	2	1,4	47,6%
Zasoby tradycyjne biblioteki w serwisie	0	2	1	0	0	3	2	1,1	38%
Katalog *online*	0	2	0	0	0	3	2	1, 0	33,3%
Źródła elektroniczne	0	3	0	1	1	2	3	1,1	38%
Usługi	1	1	1	0	1	3	1	1,1	38%
Komunikacja z użytkownikiem	1	1	2	0	1	3	3	1,5	52,3%
Średnia ocen	0,5	1,8	0,8	0,16	0,5	2,8	2,1	–	–

* Kolorem szarym oznaczone zostały strony o bardziej rozbudowanej strukturze.
** Przez pojęcie natężenia cechy rozumiany jest stosunek ocen uzyskanych przez wszystkie serwisy za daną cechę do sumy maksymalnych ocen przyznawanych za tę cechę, wyrażony w procentach.
Źródło: opracowanie własne.

Tabela 2. Oceny najniższe i najwyższe

Serwis	Liczba ocen najwyższych	% wszystkich ocen	Liczba ocen najniższych	% wszystkich ocen
WSB	5	11,9%	–	–
WSHE	2	4,7%	–	–
WSG	1	2,3%	–	–
WSM	–	–	5	11,9%
KPSW	–	–	3	7,1%
WSIiP	–	–	2	4,7%
TSW	–	–	2	4,7%

Łączna liczba wszystkich ocen przyznanych w ramach cech treściowych wyniosła 42.
Źródło: opracowanie własne.

Jak obrazują dane zamieszczone w tabelach 1 i 2, serwisy o najwyższej zawartości merytorycznej utworzyły jedynie dwie placówki, tj. biblioteki Wyższej Szkoły Bankowej w Toruniu i Wyższej Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej we Włocławku. Otrzymały one najwyższą liczbę punktów w odniesieniu do wszystkich badanych cech, a w żadnej kategorii nie przyznano im oceny najniższej. Stosunkowo

wyrównany poziom prezentowała także witryna biblioteczna Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy.

Ocena punktowa poszczególnych cech nie pozostawiła wątpliwości, że najgorzej pod względem zawartości merytorycznej wypadła strona internetowa biblioteki Wyższej Szkoły Menedżerskiej w Świeciu, na której zabrakło nawet podstawowych danych identyfikujących tę placówkę i jej działalność, pojawiły się natomiast dość pobieżnie przygotowane wykazy internetowych źródeł informacji. Niezbyt korzystnie zaprezentowały się także biblioteki Toruńskiej Szkoły Wyższej i Kujawsko-Pomorskiej Szkoły Wyższej, które rolę swojej witryny WWW sprowadziły w zasadzie do omówienia zadań biblioteki i udostępnienia jej danych teleadresowych.

Mimo że większość bibliotek nie wykazała się pomysłowością w tworzeniu stron WWW, procent natężenia poszczególnych cech treściowych osiągnął dość wysoki poziom. Bez wątpienia na jego podwyższenie wpłynęła duża liczba ocen maksymalnych przyznana stronom bibliotek Wyższej Szkoły Bankowej w Toruniu i Wyższej Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej we Włocławku.

Jak obrazują dane statystyczne, najwyżej oceniona została cecha „komunikacja z użytkownikiem". Warto jednak zauważyć, że nie oznacza to, iż badane strony WWW uznane zostały za w pełni interaktywne, ale jedynie, że za pośrednictwem większości z nich umożliwiono użytkownikowi nawiązanie kontaktu z biblioteką poprzez system poczty elektronicznej.

Najwięcej najniższych ocen przyznanych zostało w kategorii odnoszącej się do katalogu *online*. Niestety, mimo ogromnego znaczenia, jakie ma zagwarantowanie dostępu do inwentarzy posiadanych zbiorów, większość badanych bibliotek nie doceniła możliwości stwarzanych w tym zakresie przez sieć Internet.

Analiza funkcjonalności

Przed dokonaniem analizy funkcjonalności serwisów WWW konieczne wydaje się wyjaśnienie terminu *funkcjonalność*, zwłaszcza że słowniki języka polskiego i wcześniejsze opracowania używają go w znaczeniu 'użyteczność' (ang. *usability*, *web-usability*). Przez *funkcjonalność* przyjęło się rozumieć „określenie ilości funkcji, opcji czy możliwości danego programu lub strony WWW", przez *użyteczność* zaś „łatwość korzystania z nich"[18]. Oba terminy bardzo często są mylone, dlatego nową propozycją jest zastąpienie terminu *użyteczność* słowem *używalność*, co pozwoliłoby na zachowanie pojęcia zgodnego z polskim rozumieniem tego słowa.

1. Przejrzystość

Zagwarantowanie użytkownikowi możliwości łatwego poruszania się po zasobach jest jedną z podstawowych kwestii decydujących o przejrzystości serwisu. Ogromne znaczenie ma tu obecność elementów, których zadaniem jest informowanie użytkownika, w którym miejscu się znajduje, dokąd może się udać oraz co aktualnie robi system[19]. Odpowiednie wyróżnienie działów, poddziałów czy tytułu strony, jak również umieszczenie odnośników pozwalających na swobodne poruszanie się po zasobach serwisu to najważniejsze cechy wpływające na zwiększenie atrakcyjności, a przede wszystkim przejrzystości danej witryny.

---

[18] *Użyteczność* (ang. *usability*, *web-usability*), [w:] *Wikipedia. Wolna encyklopedia* [online] [dostęp 10 marca 2008]. Dostępny w World Wide Web: http://pl.wikipedia.org/wiki/U%C5%BCyteczno-%C5%9B%C4%87_(web-usability).

[19] R. Sapa, *Benchmarking w doskonaleniu serwisów*, s. 103 i 159.

Spośród badanych serwisów tylko cztery charakteryzowały się rozbudowaną strukturą (WSB, WSG, WSIiP i WSHE). W pozostałych strony zawierały jedynie podstawowe informacje dotyczące funkcjonowania placówki. O spełnieniu większości kryteriów przejrzystości można jednak mówić w odniesieniu do wszystkich witryn bibliotecznych, przy czym zauważyć należy, że najwyższe oceny przyznane zostały bibliotekom WSB, WSHE oraz WSIiP. Chcąc zapewnić użytkownikowi sprawne poruszanie się po zasobach, zastosowano w ich ramach podział treści na kilka działów i poddziałów, a kolejne poziomy uporządkowano od zagadnień ogólnych do bardziej szczegółowych. Zagwarantowano tu również możliwość powrotu do strony głównej z każdego miejsca w serwisie oraz czytelny układ menu. Ten ostatni warunek nie został spełniony jedynie na stronie biblioteki WSG, gdzie mimo niezbyt skomplikowanej struktury witryny pojawiały się trudności z dotarciem do poszukiwanej informacji. Było to bezpośrednio związane z wielokrotnymi zmianami układu menu, które powodowały pogorszenie przejrzystości witryny, a tym samym utrudniały percepcję zawartych w niej informacji.

2. Komunikatywność

Dostosowanie języka komunikatu do potrzeb i poziomu odbiorców jest jednym z wymagań stawianych współczesnym stronom WWW. Używanie odpowiednich nazw i terminów znanych użytkownikowi końcowemu, poprawność gramatyczna, ortograficzna i stylistyczna czy właściwe kodowanie znaków to cechy decydujące o komunikatywności danego serwisu[20].

W badanych serwisach bibliotecznych nie stwierdzono większych nadużyć i uchybień w tym zakresie. Dzięki właściwemu rozmieszczeniu marginesów, akapitów oraz odstępów prezentowane na stronach treści były czytelne i prawidłowo skomponowane. Wątpliwości nie budziła także ich poprawność językowa, choć zdarzały się pewne błędy typograficzne, takie jak tzw. literówki, nadużywanie znaków interpunkcyjnych, niekonsekwencje w stosowaniu wielkich liter w nazwach własnych instytucji, pozostawianie na końcu wersu osamotnionego jednoliterowego słowa (tzw. wiszący spójnik lub zawieszka). Tego typu pomyłki nie miały jednak wpływu na jakość prezentowanych informacji. Jeśli chodzi o terminy obcojęzyczne, to najczęściej były to pojęcia powszechnie używane, jak *FAQ*, *home*, *interfejs*, *CD*, *DVD*, *VHS*, *public relations*. Żadna z bibliotek nie nadużywała na swoich stronach żargonu bibliotecznego; występujące tam zwroty fachowe, takie jak np. *wydawnictwa ciągłe*, *OPAC*, *UKD*, *rejestr*, *wolumin*, *księgozbiór podręczny*, *prenumerata*, były łatwe do rozszyfrowania dla większości potencjalnych odbiorców. Co godne odnotowania, na żadnej z badanych stron WWW nie pojawiły się problemy z kodowaniem polskich znaków.

3. Spójność i konsekwencja

Kolejną cechą funkcjonalności jest spójność, inaczej – wizualna jedność. Tworząc witrynę należy zadbać, by poszczególne strony i podstrony miały identyczną strukturę, szatę graficzną, kolorystykę, taki sam format czcionek oraz jednorodne wyróżnienia odsyłaczy. Należy także zwrócić uwagę na estetykę i profesjonalizm zamieszczanych elementów graficznych, tak by wraz z treściami wpływały one na jednolity, a zarazem wyważony wygląd witryny[21].

W analizowanych serwisach WWW nie zauważono większych błędów, jeśli chodzi o kompozycję stron i spójność graficzną. Użytkownik serwisów bibliotek

---

[20] Ibidem.

[21] Ibidem, s. 104 i 159.

WSG i WSHE bez problemu mógł zorientować się, w jakim miejscu się znajduje. Służyły temu jednakowa kolorystyka, logo i nazwa biblioteki umieszczone na każdej podstronie. Nieco inaczej graficznie prezentowały się strony pozostałych szkół wyższych. Zostały one wkomponowane w strukturę stron WWW uczelni macierzystych i opatrzone ich logo. Przeglądanie ich zawartości nie sprawiało jednak żadnego problemu: w witrynach bibliotek KPSW oraz TSW poruszanie się po stronie ułatwiały czytelnie rozmieszczone informacje (należało je tylko przewinąć w interesujące miejsce), natomiast na stronach bibliotek WSB oraz WSIiP elementem pomocniczym był hierarchicznie uporządkowany system działów.

Choć większość omawianych serwisów cechował ujednolicony wygląd nagłówków i wyróżnień w tekście, to najbardziej czytelną formę komunikatów zastosowano w witrynach bibliotek WSB, WSHE oraz WSIiP. Odpowiednia kolorystyka tła oraz zróżnicowanie wielkości i kolorów czcionki sprawiło, że użytkownikowi łatwo było się zorientować, na jakim poziomie w strukturze strony się znajduje. Najmniej korzystnie pod względem edytorskim wypadła strona biblioteki WSG. Stosowanie odmiennych elementów strukturalnych i graficznych na poszczególnych podstronach, brak ujednoliconego formatu czcionki czy niewłaściwe formatowanie tekstu to podstawowe elementy, które utrudniały pracę z tym serwisem.

Oceniając materiał ilustracyjny zamieszczony na stronach WWW warto odnotować, że tematycznie korespondował on z treściami zawartymi w serwisach. Dwie biblioteki – WSB i WSG – w specjalnie tworzonych w tym celu galeriach zaprezentowały użytkownikom fotografie pomieszczeń biblioteki, jej pracowników, czytelników i księgozbiorów, okładek nowości wydawniczych i wydawnictw własnych. Biblioteka WSM zdjęcia swoich wnętrz umieściła w galerii ogólnej uczelni, a biblioteka WSHE udostępniła je na swojej stronie głównej; w obydwu tematyka zdjęć nie odbiegała od prezentowanych przez inne biblioteki. Najliczniejszą (28 ilustracji), a jednocześnie najlepszej jakości galerię w swoim serwisie zamieściła biblioteka WSG.

4. Prewencyjność

Cechą serwisu WWW, która przejawia się w zapobieganiu możliwości popełniania błędu przez użytkownika oraz łatwym sposobie jego naprawienia, jeśli się pojawi, jest prewencyjność. W tym aspekcie szczególnego znaczenia nabiera odpowiednie rozmieszczenie informacji i pogrupowanie ich w taki sposób, aby użytkownik nie miał problemów ani z dotarciem do nich, ani z ich właściwym odczytaniem[22].

W badanych serwisach pewnym problemem było niezbyt precyzyjne nazwanie poszczególnych działów. Doskonałym przykładem może być witryna internetowa biblioteki WSIiP, gdzie w menu umieszczono dwie podobnie określone kategorie – *Informacje* i *Informator*. W pierwszej z nich zaprezentowane zostały szczegółowe dane o bibliotece i jej księgozbiorze, w drugiej natomiast – te same informacje, uzupełnione o godziny otwarcia biblioteki, jej regulamin czy skrócony schemat klasyfikacji dziesiętnej, według której uporządkowany został księgozbiór. Takie rozmieszczenie treści z punktu widzenia funkcjonalności serwisu wydaje się nieuzasadnione, ponieważ powodować może dezorientację użytkownika. Najwłaściwszym rozwiązaniem w tym wypadku byłoby więc połączenie obydwu działów w jeden większy lub zróżnicowanie zawartych w nich treści wraz z odpowiednią zmianą nazw działów.

---

[22] Ibidem, s. 105 i 159.

Problem wprowadzającego w błąd nazewnictwa działów dotyczył również innych bibliotek. Pod tym względem za wzorcowe uznać można jedynie serwisy bibliotek WSB i WSG, w których nazwy działów i odnośników odzwierciedlały ich zawartość treściową. Ponadto jedynie w tych serwisach dział *Aktualności* umieszczony został na pierwszym miejscu w menu, a jego zawartość była na bieżąco aktualizowana, z zachowaniem chronologicznego porządku edytowanych informacji. Pozostałe biblioteki albo w ogóle nie informowały użytkowników o wydarzeniach bieżących (biblioteki WSIiP, TSW, KPSW), albo traktowały takie informacje jako mniej istotne i umieszczały je na końcu menu (biblioteka WSHE). Zdarzało się także, że pod hasłem *Aktualności* publikowane były informacje nieadekwatne do nazwy działu (biblioteka WSM). Tego typu niekonsekwencje należały jednak do rzadkości.

Nieco innych problemów dostarczyły serwisy oferujące na swych łamach dostęp do katalogów *online*. Niestety, większość z nich nie stworzyła możliwości przeszukiwania zasobów z poziomu strony domowej. Najczęściej obecność katalogu w serwisie sygnalizowało umieszczenie odpowiedniego odsyłacza w menu (biblioteki WSB i WSHE) lub przycisku nawigacyjnego znajdującego się w widocznym miejscu serwisu (biblioteka WSG). Najszybszy dostęp do katalogu *online* zapewniał serwis biblioteki WSG: wybór odpowiedniego odnośnika z belki nawigacyjnej sprawiał, że użytkownik automatycznie przenoszony był na stronę formularza zapytań, który otwierał się w dowolnym momencie przeglądania serwisu, a dzięki konsekwentnemu zastosowaniu rozwiązań graficznych swoim wyglądem nie odbiegał od pozostałych stron serwisu.

5. Narzędzia nawigacji

Odpowiednia struktura witryny bibliotecznej wymaga zastosowania właściwych elementów nawigacyjnych, takich jak przyciski, logotypy, łącza tekstowe i graficzne, które ułatwiają poruszanie się po zasobach serwisu. Ma to szczególne znaczenie zwłaszcza w odniesieniu do rozbudowanych stron WWW, których przeglądanie nie byłoby możliwe bez wprowadzenia takich rozwiązań[23]. By jednak elementy te mogły spełniać właściwie swoje zadanie, konieczne jest, by występowały na każdej podstronie i zawsze w tym samym miejscu.

W odniesieniu do narzędzia, jakim jest menu, warto zauważyć, że wszystkie badane serwisy WWW wyposażone zostały w tzw. hierarchiczne menu boczne, umieszczone w pierwszej lewej kolumnie strony. Układ taki sprawił, że menu to było zawsze dostępne, a przy otwieraniu poszczególnych podstron znajdowało się zawsze w tym samym miejscu, co pozwalało przemieszczać się z jednej części serwisu do innej i eliminować konieczność każdorazowego powrotu na stronę główną. Dwie biblioteki (WSB i WSM) zastosowały dodatkowo formę menu rozwijanego poziomo, nawiązując tym rozwiązaniem do opcji oferowanych przez system Windows, znanych większości użytkowników.

Najmniej wygodne typy menu udostępnione zostały na stronach bibliotek WSIiP i WSG. Brak graficznego wyeksponowania miejsc serwisu, które użytkownik aktualnie przeglądał, zdecydowanie obniżał przydatność tych narzędzi nawigacji. W pierwszym z wymienionych serwisów orientację dodatkowo utrudniał duży rozmiar strony, która nie mieściła się na ekranie monitora i wymagała ciągłego przewijania. Niedostosowanie strony WWW do wielkości ekranu było jednak rysem charakterystycznym także dla witryn pozostałych bibliotek.

---

[23] Ibidem, s. 159.

Jeśli chodzi o zapewnienie swobody poruszania się po stronie WWW przez odpowiednio nazwane i wyeksponowane odsyłacze do wewnętrznych i zewnętrznych zasobów serwisu, to wymagania te spełniła jedynie strona biblioteki WSB. Pozostałe serwisy wykazywały pewne niedociągnięcia w tym zakresie. Główny problem stanowiły tu hiperłącza otwierające się w tym samym oknie, w którym je umieszczono, co nierzadko skutkowało brakiem możliwości powrotu do uprzednio przeglądanej strony (biblioteki WSG, WSM, WSHE). Inną niedogodnością były niewłaściwie nazwane (np. *biblioteka wirtualna Opoki* zamiast *Czytelnia Opoki*[24] w witrynie biblioteki WSM) lub martwe odnośniki (np. *do góry* i *biblioteki polskie* na stronie biblioteki WSHE czy *baza bibliotek w serwisie SBP* na stronie biblioteki WSM).

Mimo że w opinii użytkowników niezwykle przydatnym narzędziem nawigacji są mapy strony, jedynie biblioteka WSB zamieściła ją na swojej stronie WWW, prezentując w ten sposób odsyłacze do poszczególnych działów i podstron.

Ponadto żadna z bibliotek nie umożliwiła użytkownikom przeszukiwania własnych zasobów za pomocą indeksu albo wewnętrznej wyszukiwarki. Prawdopodobnie o braku tych ostatnich rozwiązań zdecydowały stosunkowe niewielkie rozmiary serwisów i możliwość dotarcia do wszystkich ich zasobów przez interfejs pozwalający na przeglądanie.

6. Aktualność

Częstotliwość aktualizacji wpływa na wiarygodność witryny i determinuje stosunek użytkowników do niej. Umieszczanie jednoznacznych dat powstania stron, zasobów i dokumentów, podobnie jak usuwanie martwych odsyłaczy i wyraźnie zdezaktualizowanych informacji, powinno należeć do obowiązków każdego redaktora serwisu[25].

Niestety, mimo dużego znaczenia tego elementu witryny, w żadnym z badanych bibliotecznych serwisów WWW nie podano dziennej daty jego powstania lub aktualizacji. Figurowały tu jedynie daty roczne wraz z nazwą uczelni, która odpowiadała za utrzymanie i aktualizację całego serwisu. Zgodnie z danymi zawartymi na stronach, w roku 2008 aktualizowane były serwisy internetowe KPSW, WSHE i TSW. Z roku 2007 pochodziły informacje zamieszczone w witrynie WSIiP, a z lat 2003–2006 zaprezentowane na stronach pozostałych szkół wyższych. Warto pamiętać, że daty aktualizacji podawane w stopce redakcyjnej poszczególnych witryn oznaczały daty aktualizacji całych serwisów uczelni, nie zaś stron bibliotecznych – tych bowiem nie zawierała żadna z analizowanych. Dokładne daty dzienne pojawiły się jedynie w dziale *Aktualności* na stronie biblioteki WSHE. Zdziwienie budził brak jakichkolwiek dat aktualizacji w przypadku zwłaszcza tych placówek, które na swoich stronach WWW informowały o bieżących i planowanych wydarzeniach (biblioteki WSB i WSG). Być może powodem tej swoistej niekonsekwencji było centralne administrowanie serwisem uczelnianym, w ramach którego funkcjonowały strony bibliotek. Niestety, podobnie jak martwe odnośniki i przestarzałe wiadomości, których obecność na analizowanych stronach już stwierdzono, również brak odrębnych dat edycji bieżących komunikatów obniżał wiarygodność niektórych serwisów.

---

[24] W czytelni portalu *Opoka* udostępniane są jedynie pliki tekstowe. Dostęp do innych typów materiałów oferują biblioteki audio i wideo.

[25] R. Sapa, *Benchmarking w doskonaleniu serwisów*, s. 109 i 160.

7. Sumaryczne zestawienie ocen przyznanych za cechy funkcjonalne

Tabela 3. Ocena punktowa*

Cecha	Biblioteczna strona WWW								
	KPSW	WSG	WSIiP	WSM	TSW	WSB	WSHE	średnia ocen	natężenie cechy
Przejrzystość	3	1	3	2	2	3	3	2,4	81%
Komunikatywność	3	3	3	2	3	3	3	2,8	95,2%
Spójność i konsekwencja	2	1	3	2	1	3	3	2,1	71,4%
Prewencyjność	0	3	1	1	0	3	2	1,4	47,6%
Narzędzia nawigacji	0	2	2	2	0	3	2	1,5	52,4%
Aktualność	3	2	2	0	3	1	3	2,0	66,6%
Średnia ocen	1,8	2,0	2,3	1,5	1,5	2,6	2,6	–	–

* Kolorem szarym oznaczone zostały strony o bardziej rozbudowanej strukturze.
Źródło: opracowanie własne.

Tabela 4. Oceny najniższe i najwyższe

Serwis	Liczba ocen najwyższych	% wszystkich ocen	Liczba ocen najniższych	% wszystkich ocen
WSB	5	11,9%	–	–
WSHE	4	9,5%	–	–
KPSW	3	7,1%	2	4,7%
WSIiP	3	7,1%	–	–
WSG	2	4,7%	–	–
TSW	1	2,3%	2	4,7%
WSM	–	–	1	2,3%

Łączna liczba wszystkich ocen przyznanych w ramach cech funkcjonalnych wyniosła 42.
Źródło: opracowanie własne.

Analizując wyniki badań łatwo zauważyć (zob. tab. 3 i 4), że najlepsze rezultaty w zakresie funkcjonalności stron WWW osiągnęły witryny bibliotek Wyższej Szkoły Bankowej w Toruniu i Wyższej Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej we Włocławku. Podobnie jak w przypadku cech treściowych, także w odniesieniu do większości cech funkcjonalnych serwisom tych bibliotek przyznano najwyższe oceny. W żadnej kategorii – analogicznie do badania zawartości – nie otrzymały one noty najniższej. Pozostałe witryny prezentowały zbliżony poziom funkcjonalności, choć z pewnością najgorzej pod tym względem wypadły instytucje, których serwisy internetowe nie charakteryzowały się rozbudowaną strukturą wewnętrzną (biblioteki Toruńskiej Szkoły Wyższej i Kujawsko-Pomorskiej Szkoły Wyższej).

Jeśli chodzi o wagę poszczególnych cech, większość bibliotecznych stron WWW cechował zbliżony poziom przejrzystości i komunikatywności, a także spójności i konsekwencji oraz aktualności. Najniżej ze wszystkich kategorii oceniona

została prewencyjność badanych stron. W dużej mierze spowodowane było to brakiem konsekwencji twórców stron WWW w rozmieszczaniu materiału informacyjnego i jego nieadekwatnością do przyjętej w serwisie struktury.

Podsumowanie

Posiadanie własnej witryny internetowej nie jest dziś już wyłącznie domeną prywatnych firm i wielkich korporacji. Eliminacja problemu fizycznego oddalenia odbiorcy informacji od jej źródła oraz szybkość przekazu sprawiają, że coraz więcej bibliotek decyduje się na swoją obecność w środowisku sieciowym. Umieszczenie własnej witryny bibliotecznej na serwerze to jednak nie to samo, co umiejętne zarządzanie jej treścią i optymalizowanie jej działania.

Jak dowodzą wyniki przeprowadzonej analizy, serwisy internetowe bibliotek cechować może duża różnorodność pod względem zawartości i struktury prezentowanych informacji. Wśród objętych badaniem są zarówno takie, które pretendują do miana rzetelnych źródeł informacji, ale także takie, co do których informacyjności i funkcjonalności można mieć poważne zastrzeżenia. Mimo że nie istnieje jeden, powszechnie przyjęty model „strony internetowej", wydaje się, że przynajmniej od bibliotek uczelnianych, do zadań których należy tworzenie i organizowanie warsztatu pracy naukowej i dydaktycznej uczelni, należałoby oczekiwać wypracowania odpowiednich standardów. Jest to szczególnie istotne dziś, w sytuacji kiedy posiadanie przez bibliotekę strony WWW jest przez użytkowników oczekiwane i wymagane. Niestety, wśród analizowanych witryn bibliotecznych trudno wskazać serwisy informacyjne z prawdziwego zdarzenia. O ile w miarę pozytywnie ocenić można funkcjonalność witryn, o tyle niekorzystnie wypada analiza ich zawartości treściowej. Biorąc pod uwagę fakt, że badane witryny zaliczyć należy do stron o niezbyt rozbudowanej strukturze, taki poziom informacyjności stron jest zjawiskiem dość niepokojącym.

Spośród bibliotecznych serwisów WWW niepaństwowych szkół wyższych województwa kujawsko-pomorskiego na miano liderów zasłużyły strony bibliotek Wyższej Szkoły Bankowej w Toruniu i Wyższej Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej we Włocławku, które osiągnęły najwyższe noty w obydwu obszarach analizowanych cech. Choć i te serwisy mają pewne słabości, to bez wątpienia mogą one konkurować z pozostałymi pod względem informacyjności, rzetelności opracowania, przyjazności czy wreszcie wielkości oferowanych zasobów. Jeśli chodzi o pozostałe badane serwisy, ich największym mankamentem wydaje się brak konsekwencji w realizowaniu własnej wizji oraz niedostosowanie struktury i treści do potrzeb informacyjnych potencjalnego użytkownika serwisu, niekoniecznie będącego przecież studentem danej szkoły wyższej.

Być może przyczyn takiego stanu rzeczy należy upatrywać w braku kadry bibliotecznej, która mogłaby poświęcić odpowiednio dużo czasu na tworzenie profesjonalnej strony bibliotecznej, lub też w braku odpowiednich umiejętności. Prawdopodobnie u podstaw takiej sytuacji leży także niedostateczne rozpoznanie potrzeb informacyjnych i stanu satysfakcji użytkowników bibliotek, wreszcie – stereotypowe, lecz nadal występujące – umniejszanie ich roli w strukturze uczelni. Potwierdzeniem prawdziwości tych przesłanek może być nie tylko niewielka liczba bibliotecznych stron WWW niepublicznych szkół wyższych zakwalifikowanych do badań (na piętnaście szkół wyższych działających w województwie kujawsko-pomorskim zaledwie połowa posiada własne strony WWW, z czego tylko pięć w po-

staci rozbudowanej), ale i – co gorsze – całkowite pomijanie informacji o bibliotece na stronach niektórych poważnych uczelni w regionie. W tej sytuacji warto szczególnie dobitnie promować zasadę „uczenia się od najlepszych". Korzystanie ze sprawdzonych rozwiązań i dobrych praktyk wdrożonych w innych placówkach to przecież żaden wstyd. Czy nie w tym celu właśnie stworzona została metoda benchmarkingu?

Aneks: Wykaz adresów bibliotecznych stron WWW poddanych analizie (stan na 10 marca 2008 r.)

1. Biblioteka Kujawsko-Pomorskiej Szkoły Wyższej w Bydgoszczy, http://kpsw.edu.pl/index.php?m=11.
2. Biblioteka Toruńskiej Szkoły Wyższej, http://www.tsw.edu.pl/index.php?strona=89.
3. Biblioteka Wyższej Szkoły Bankowej w Toruniu, http://www.wsb.torun.pl/wwwTorun/biblioteka Torun_news.xml.
4. Biblioteka Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy, http://www.biblioteka.wsg.byd.pl/biblioteka_ glowna.html.
5. Biblioteka Wyższej Szkoły Humanistyczno-Ekonomicznej we Włocławku, http://www.wshe.pl/ jednostki-miedzywydzialowe/biblioteka-glowna.
6. Biblioteka Wyższej Szkoły Informatyki i Przedsiębiorczości w Bydgoszczy, http://wsip.edu.pl/ biblioteka,informacje.html.
7. Biblioteka Wyższej Szkoły Menedżerskiej w Świeciu, http://www.zsm-swiecie.pl/wsm/index.php? option=com_content&task=view&id=44&Itemid=56.

Summary

Comparative analysis of the quality of WWW library services in private colleges and universities in Kuyavia-Pomerania Province

The development of technology and in particular easy access to information technology have made the task of making one's own webpage comparatively simple. It does not require great knowledge or much money. However, as it has become easy to publish materials electronically, the Internet abounds in imprecise, misleading, untrue or falsified information. The escalating phenomenon in the recent years as well as the awareness of the fact that the condition of education and the knowledge of society depend on the quality of information acquired have given rise to the discussion about the quality, attributes and evaluation methods of electronic information. The activities have entailed a series of researches, which cover also libraries' WWW services.

Depending on the fact by whom, for whom and at what level the analysis was made, different methods and criteria were used to examine the quality of the Internet libraries. One of the research methods was benchmarking (also known as the comparative analysis), which involves multifaceted observation of the information in reference to its form and content, measuring the services offered and identifying the best practices.

The benchmarking evaluation of the quality of library websites has become the subject of this analysis. The research has been conducted in the Internet websites of private colleges and universities in Kuyavia-Pomerania Province. Apart from discussing the methodology of benchmarking, the article characterizes the catalogue of the evaluation criteria for content and functionality of services. It includes the analysis of each attribute in reference with the websites examined from the point of view of their potential user. Individual data have served to define the intensity of various features and to make the conclusions about the Internet information offer of private colleges and universities in Kuyavia-Pomerania Province.

Zusammenfassung

Eine vergleichende Qualitätsanalyse von WWW-Diensten der Bibliotheken nichtstaatlicher Hochschulen in der Woiwodschaft Kujawien und Pommern

Durch den technologischen Fortschritt und insbesondere den allgemeinen Zugang zu den Werkzeugen der Informatik ist die Gestaltung einer eigenen Website eine verhältnismäßig einfache Aufgabe geworden, die weder allzu viel Wissen noch hohe finanzielle Aufwendungen erfordert. Die Leichtigkeit der elektronischen Veröffentlichung führte jedoch dazu, dass im Internet neben wertvollen Beständen auch unerwünschte, ungenaue, irreführende, scheinbar richtige oder absichtlich falsche Informationen aufzutauchen begannen. Dieses gerade in den letzten Jahren eskalierende Phänomen und auch das Bewusstsein, dass von der Qualität der zur Verfügung gestellten oder gewonnenen Information der Bildungs- und Wissensstand der Gesellschaft abhängt, rief zahlreiche Diskussionen über die Kondition der elektronischen Information, ihre Attribute und Bewertungsmethoden hervor. Diese Aktivitäten führten zu einer Reihe von Untersuchungen, die auch die WWW-Dienste der Bibliotheken umfassten.

Je nachdem von wem, für wen und auf welchem Niveau die Analyse durchgeführt wurde, wurden vielfältige Methoden und Kriterien zur Qualitätsbewertung der Internetseiten von Bibliotheken angewandt. Eine der Untersuchungsmethoden war das Benchmarking (es wird auch Vergleichsanalyse genannt), das darauf beruht, die Informationen unter vielen Aspekten im Hinblick auf Form und Inhalt zu betrachten, Messungen der angebotenen Dienste vorzunehmen und die besten Praktiken zu identifizieren.

Die Benchmarking-Qualitätsbewertung der bibliothekseigenen Websites war auch Gegenstand der vorliegenden Abhandlung. Die Untersuchungen umfassten die Websites der nichtstaatlichen Hochschulen in der Woiwodschaft Kujawien und Pommern. Neben einer Besprechung der Methodologie des Benchmarkings wurde im Artikel eine Charakterisierung des Kataloges der Bewertungskriterien für Inhalte und Funktionalität der Dienste vorgenommen sowie eine Analyse jedes einzelnen Merkmales in Bezug auf die untersuchten Websites aus dem Blickwinkel eines potenziellen Benutzers. Die individuellen Daten dienten sowohl zur Bestimmung des Intensitätsgrades der einzelnen Merkmale als auch zur Formulierung von summarischen Ergebnissen zum Thema des Informations- und Dienstleistungsangebotes von Bibliotheken der nichtstaatlichen Hochschulen in der Region Kujawien und Pommern im Internet.