

Paweł Gajdek

### Analiza jakości i użyteczności informacji wybranych zasobów WWW małopolskich bibliotek

Dynamiczny rozwój sieci Internet sprawił, że we współczesnych bibliotekach mamy do czynienia z procesem przepływu informacji realizowanym na szeroką skalę przy wykorzystaniu nowoczesnej technologii<sup>1</sup>. Coraz liczniejsza grupa bibliotek uczestniczy w tworzeniu i zarządzaniu dokumentami elektronicznymi – przede wszystkim stronami internetowymi, określanymi również jako WWW<sup>2</sup>, które są wizytówką instytucji bibliotecznych i coraz bardziej popularną formą komunikacji z czytelnikiem<sup>3</sup>.

Pomimo że rozwój witryn internetowych wykazuje dynamiczną tendencję wzrostową, nadal brakuje literatury, która precyzyjnie oceniałaby i analizowała tworzone serwisy WWW bibliotek polskich pod kątem jakości prezentowanej w nich informacji, użyteczności serwisów oraz poprawności ich technologicznej budowy. Dlatego też przedmiotem niniejszego artykułu jest analiza zawartości wybranych losowo stron internetowych stworzonych i zarządzanych przez biblioteki województwa małopolskiego. Serwisy WWW ze względu na swój wirtualny charakter oceniano w krótkich odstępach czasu w celu wykluczenia nieprawidłowości wyników<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> M. Ochmański, *Wszechobecna książka we wszędobylskim Internecie*, „EBIB. Elektroniczny Biuletyn Informacyjny dla Bibliotekarzy” [online] 1999, nr 2 [dostęp 27 listopada 2004]. Dostępny w Internecie: <http://ebib.oss.wroc.pl/arc/e002-06.html>; M. Rogoż, *Komputer w bibliotece szkolnej jako narzędzie informacji i edukacji multimedialnej*, „EBIB. Elektroniczny Biuletyn Informacyjny dla Bibliotekarzy” [on-line] 1999, nr 4 [dostęp 7 listopad 2004]. Dostępny w Internecie: <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib04/mrogoz.html>. lub [ebib.oss.wroc.pl/arc/e004-07.html](http://ebib.oss.wroc.pl/arc/e004-07.html).

<sup>2</sup> Od ang. *World Wide Web* [w:] A.J. Kennedy, K. Żywczak, *Internet*, Kraków 2001, s. 647; P. Rygałło, *Internet bez tajemnic*, Warszawa 1997, s. 7; K. Pikoń, *ABC Internetu*, Gliwice 1997, s. 22; B. Falk, *Internet*, Gliwice 1997, s. 60; W. Buchanan, *Internet. (Wiedzieć więcej)*, Warszawa 1999, s. 86.

<sup>3</sup> A. Gawroński, *Wpięci do sieci*, „Bibliotekarz” 1998, nr 11, s. 3.

<sup>4</sup> Ujęto stan w okresie styczeń – kwiecień 2005 roku.

Ponieważ nieustannie wprowadzane są nowe standardy wykonywania serwisów internetowych, coraz lepiej dostosowane do wymagań czytelników, dlatego za podstawowe zagadnienie badawcze uznano dążenie do odpowiedzi na pytanie, czy witryny obecne w sieci dobrze spełniają powierzoną im rolę i wzorowo służą użytkownikom bibliotek. W pracy niniejszej dążono do zebrania, oceny i analizy wybranej losowo grupy dokumentów elektronicznych według stworzonych na potrzeby badań kryteriów poznawczych<sup>5</sup>.

Podstawę źródłową stanowiły bazy danych Biblioteki Narodowej<sup>6</sup>, baza bibliotek polskich EBIB'u<sup>7</sup>, najpopularniejsze wyszukiwarki-domeny<sup>8</sup>, wybrane na podstawie danych pochodzących z badań gemiusTraffic, prowadzonych przez firmę GEMIUS<sup>9</sup>.

Ze względu na dużą liczbę obecnych stron internetowych w skali całej Polski, do badań wylosowano 68 serwisów bibliotecznych z województwa małopolskiego. Wszystkie serwisy, które udostępniły adres swojej poczty elektronicznej, zostały poddane dodatkowemu testowi, który sprawdzał, czy występuje poprawna i szybka komunikacja z czytelnikami zadającymi pytania drogą elektroniczną.

Praca składa się z trzech części. W pierwszej, posługując się metodą historyczną, przy wykorzystaniu obszernej literatury przedmiotu dokonano syntezy problematyki rozwoju sieci internetowej od chwili jej powstania do współczesności, w kontekście jej zastosowań w placówkach bibliotecznych. Druga poświęcona została problematyce stron bibliotecznych i ich zastosowaniu we współczesnym kontakcie z czytelnikiem. Wykorzystano tutaj metodę historyczną (analizy dokumentów) i porównawczą. W ostatniej części przygotowano kryteria badawcze i na ich podstawie przeprowadzono szczegółową analizę małopolskich witryn bibliotecznych w celu wyjaśnienia problemów badawczych. Szczegółowo przeanalizowano otrzymane dane z wykorzystaniem technik statystycznych. Dla potwierdzenia obiektywności badań sfotografowano każdą rozpatrywaną w niniejszej pracy witrynę.

<sup>5</sup> W pracy posłużono się listą 39 szczegółowych zapytań zebranych w 4 kategorie badawcze (wymienione przez autora w dalszej części tekstu), które badały między innymi jakość informacji, aktualność, poprawność, a także użyteczność prezentowanych zasobów i estetykę wykonania serwisów.

<sup>6</sup> Bazy dostępne w Internecie, [dostęp 5 listopad 2004]: <http://mak.bn.org.pl/wykaz.htm>.

<sup>7</sup> Baza dostępna w Internecie, [dostęp 5 listopad 2004]: <http://ebib.oss.wroc.pl/linki/searchnew.php>.

<sup>8</sup> W badaniu posłużono się serwisami: Google, Onet.pl, Wp.pl.

<sup>9</sup> Firma badawcza Gemius SA jest liderem w dziedzinie badań Internetu w Polsce. Więcej w Internecie, [dostęp 18.01.2005]: <http://www.gemius.pl>.

## 1. Geneza Internetu i jego postęp w dziedzinie informacyjnej: narodziny i historia komputera w bibliotece

Komputer wkroczył do bibliotek w połowie lat 60. XX wieku, kiedy to Biblioteka Kongresu w Waszyngtonie rozpoczęła wytwarzanie i dystrybucję rekordów bibliograficznych w postaci maszynowej<sup>10</sup>. Początkowo automatyzacja postrzegana była jako sposób i możliwość odciążenia bibliotekarzy od żmudnych, często powtarzanych czynności manualnych – przede wszystkim sporządzania kart katalogowych. Następnym etapem, mającym na celu wyeliminowanie czasochłonnych działań, takich jak wydruk, czy włączanie kart do katalogu, było stworzenie zautomatyzowanych katalogów, przekształconych później w tzw. OPAC<sup>11</sup>. Z czasem były one udoskonalane m.in. poprzez większą dokładność opisu, szybkość wyszukiwania oraz zróżnicowanie formatów wyświetlania<sup>12</sup>.

Przełomem w sposobie wykorzystania technologii komputerowych w bibliotekarstwie stało się zainicjowanie przez OCLC projektu wspólnego katalogowania. Umożliwiło to stowarzyszonym bibliotekom szybsze uzupełnianie własnych katalogów online<sup>13</sup>, poprzez mechaniczne kopiowanie rekordów już występujących w bazie i włączanie ich do zbiorów po dodaniu lokalnych elementów opisu. Stopniowo też komputery w bibliotekach zaczęto wykorzystywać do automatyzacji innych czynności bibliotecznych, tworząc kompleksowe, zintegrowane systemy biblioteczne<sup>14</sup>. Następnym etapem było ułatwienie wzajemnego wykorzystania katalogów różnych bibliotek, znajdujących się w sieci, nie tylko przez bibliotekarzy, ale także przez użytkowników.

Narzędziem, które w połowie lat 80. na szeroką skalę umożliwiło dostęp do katalogów innych bibliotek oraz innych źródeł informacji na całym świecie, stał się Internet<sup>15</sup>. Stosunkowo najwcześniej korzyści płynące z Internetu dostrzegły biblioteki akademickie<sup>16</sup>. Pierwsze publiczne katalogi biblioteczne pojawiły się w Internecie w 1985 roku, wymieniając przykładowo katalog MELVYL na Uniwersytecie Kalifornijskim. W celu poszerzenia kręgu użytkowników dla serwisów informacyjnych typu online, opracowywano bardziej przyjazne interfejsy, umożliwiające korzystanie

<sup>10</sup> E. Chmielewska-Gorczyca, *Biblioteka wirtualna – wizja czy rzeczywistość*, „Przegląd Biblioteczny” 1996, nr 2/3, s. 117.

<sup>11</sup> Od ang. Online Public Access Catalog.

<sup>12</sup> W pracach tych korzystano z doświadczeń komercyjnych serwisów informacyjnych typu DIALOG, czy BRS. E. Chmielewska-Gorczyca, *Biblioteka wirtualna...*, s. 118.

<sup>13</sup> Od ang. online: tłumaczenie autora: „na lini”. Zwrot ten określa stan, w którym użytkownik w czasie rzeczywistym korzysta z Internetu. Wtedy mówimy, że jest online. Zob. P. Rygałło, *Internet bez tajemnic...*, s. 213.

<sup>14</sup> E. Chmielewska-Gorczyca, *Biblioteka wirtualna...*, s. 118.

<sup>15</sup> M. Ochmański, *Wszelobocna książka...*

<sup>16</sup> Z.P. Korona, A. Sadoch, M. Stacholec, *Internet – narzędzie informacji naukowej*. 1997 z. 17, s. 5.

z nich osobom, które nie musiały dysponować bogatą wiedzą techniczną, aby sprawnie poruszać się po udostępnianych zasobach.

Automatyzacja przebiegała w Polsce dużo wolniej niż w innych krajach Europy. Zakres działań był ograniczony przez bariery techniczne i ekonomiczne. W polskim bibliotekarstwie proces ten, jak pisze Władysław Kolasa, „nie jest jednak, jak mogłoby się wydawać, owocem ostatniej dekady, choć rzeczywiście dopiero w ostatnich latach nastąpił w tej dziedzinie istotny postęp”<sup>17</sup>. Rozwój automatyzacji poprzedziły doświadczenia światowych bibliotek i instytutów informacji oraz nieśmiałe próby polskiego bibliotekarstwa podejmowane już od połowy lat 60<sup>18</sup>. Zastosowanie komputera do prac bibliotecznych<sup>19</sup> stało się możliwe w latach 80., ale realne warunki na komputeryzację przyniósł okres po 1989 roku i pierwsze lata bieżącej dekady. Polska musiała nadgonić i nadrobić wieloletnie straty i zaniedbania w tej dziedzinie<sup>20</sup>.

## 2. Strona WWW w bibliotece - nowoczesne narzędzie informacji współczesnego bibliotekarza

Jeszcze kilkanaście lat temu nikt nie spodziewał się, że powstanie narzędzie, które tak bardzo zbliży użytkownika do wrót własnej biblioteki. A jednak stało się tak za sprawą World Wide Web, systemu informacyjnego, którego koncepcja została opracowana w 1989 roku przez Tima Berners-Lee i Roberta Caillau<sup>21</sup>. WWW umożliwia dostęp do dokumentów rozproszonych w sieci Internet, a więc pozwala na dotarcie użytkownikowi do informacji niezależnie od jej lokalizacji. Ciągłe wzbogacanie zasoby tego systemu liczą obecnie miliardy dokumentów, a o jego dynamicznym rozwoju najlepiej świadczą liczby: w czerwcu 1993 roku było w Internecie 130 serwerów WWW, zaś dwa lata później już 23 500<sup>22</sup>. Liczba hostów<sup>23</sup> w 2003 roku

<sup>17</sup> W. Kolasa, *Kartka z dziejów komputeryzacji bibliotek polskich (rola Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich)*, „Bibliotekarz” 2000, nr 3, s. 8.

<sup>18</sup> R. Cybulski, *Problem automatyzacji bibliotek*, „Rocznik Biblioteki Narodowej” 1980, nr 16, s. 19–45.

<sup>19</sup> Opracowano przyjazne dla użytkownika systemy obsługi baz danych i pakiety zintegrowane (m.in. dBASE, czy bibliograficzny ISIS) zob. W. Kolasa, *Kartka z dziejów...*, s. 8; J. Maj, M. Nahotko, W. Szczęch, *Zastosowanie komputera w bibliotece, Poradnik*, Warszawa 1996, s. 44–56.

<sup>20</sup> J. Maj, M. Nahotko, W. Szczęch, *Zastosowanie komputera w bibliotece...*, s. 9.

<sup>21</sup> Z. Dobrowolski, J. Franke, *W labiryncie Internetu. Poradnik dla bibliotekarzy*, Warszawa 2000, s. 34; U. Puskiewicz, *Metody tworzenia interaktywnych i dynamicznych stron WWW*, „EBIB Elektroniczny Biuletyn Informacyjny dla Bibliotekarzy” [online] 1999, nr 2 [dostęp 27 listopada 2004]. Dostępny w Internecie: <http://ebib.oss.wroc.pl/arc/e007-04.html>; M. Czajkowski, *Wielka encyklopedia Internetu i nowych technologii*. Kraków 2000, s. 68–69.

<sup>22</sup> B. Falk, *Internet...*, s. 66.

<sup>23</sup> Hostem określamy komputer podłączony do Internetu lub sieci lokalnej, który pełni funkcję nadrzędną wobec innych komputerów, udostępniając im pliki i programy. Coraz częściej określa się go mianem serwera. Zob. P. Rygałło, *Internet bez tajemnic...*, s. 210; A.J. Kennedy, K. Żywczak, *Internet...*, s. 638.

osiągnęła poziom 180 milionów<sup>24</sup>. W Polsce populacja użytkowników sieci wzrosła z 2 milionów w roku 2000 do 6,4 miliona w 2001 roku. WWW jest drugą z największych usług internetowych sieci<sup>25</sup>.

Stworzenie strony WWW biblioteki zdaje się znakomicie spełniać i rozszerzać rolę, jaką instytucje te pełnią już od setek lat. Ich podstawowym założeniem jest bowiem zbliżenie się do czytelnika, wyjście mu naprzeciw i udostępnianie dokumentów, będących dorobkiem całej ludzkości<sup>26</sup>. Witryna WWW biblioteki jest jej wizytówką, sposobem na szybkie informowanie o zasobach i działalności danej placówki<sup>27</sup>. Może pełnić funkcję informacyjno-wyszukiwawczą, porównywalną z księgozbiorem publicznym czytelnika<sup>28</sup>. Dobry serwis może stworzyć trwałą więź między czytelnikiem a biblioteką. Ważne są działania public relations w bibliotece, których celem jest kreowanie pozytywnego wizerunku danej placówki przez jej stronę WWW, informowanie, bieżącą aktualizację i dynamiczne relacje z czytelnikami<sup>29</sup>.

Za ciekawy należy uznać fakt, że to właśnie biblioteki jako pierwsze znalazły się w Internecie przed całą wirtualną rzeczywistością rozrywkową, handlową, bankową itp.<sup>30</sup> Strony WWW i globalna sieć oparta na hipertekstowych połączeniach sprawia, że dotarcie do dokumentów w najodleglejszych rejonach przestaje być problemem i znacznie poprawia jakość i standardy funkcjonowania bibliotek.

Czy zatem WWW bibliotek polskich stoją na wysokim poziomie, a prezentowana informacja jest kompletna i użyteczna? Aby odpowiedzieć na te i inne pytania, dotyczące istniejących stron WWW polskich bibliotek, postanowiono przyjrzeć się wylosowanym serwisom internetowym bibliotek województwa małopolskiego.

<sup>24</sup> H. Dryzek, *Internauta w bibliotece*, „EBIB Elektroniczny Biuletyn Informacyjny dla Bibliotekarzy” [online] 2003, nr 7 [dostęp 27 listopada 2004]. Dostępny w Internecie: <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/47/dryzek.php>.

<sup>25</sup> U. Puskiewicz, *Metody tworzenia interaktywnych i dynamicznych stron WWW*, „EBIB Elektroniczny Biuletyn Informacyjny dla Bibliotekarzy” [online] 1999 nr 2 [dostęp 27 listopada 2004]. Dostępny w Internecie: <http://ebib.oss.wroc.pl/arc/e007-04.html>; M. Dudziak-Kowalska, *Internetowe strony WWW bibliotek jako element public relations*, „EBIB Elektroniczny Biuletyn Informacyjny dla Bibliotekarzy” [online] 2004, nr 5 [dostęp 27 listopada 2004]. Dostępny w Internecie: <http://ebib.oss.wroc.pl/2004/56/kowalska.php>.

<sup>26</sup> S. Skórka, *Strona WWW – nowe narzędzie informacji*, „EBIB Elektroniczny Biuletyn Informacyjny dla Bibliotekarzy” [online] 1999 nr 2 [dostęp 27 listopada 2004]. Dostępny w Internecie: <http://ebib.oss.wroc.pl/arc/e002-06.html>.

<sup>27</sup> E. Głowacka, *Funkcja informacyjna internetowych stron WWW bibliotek na przykładzie polskich bibliotek uniwersyteckich*, „Przegląd Biblioteczny” 2000, z. 4, s. 292.

<sup>28</sup> S. Skórka, *Strona WWW...*

<sup>29</sup> M. Dudziak-Kowalska, *Internetowe strony WWW...*

<sup>30</sup> H. Dryzek, *Internauta w bibliotece...*

### 3. Zarys metod i kryteriów oceniania stron internetowych bibliotek

Aby dokładniej zbadać biblioteczne serwisy postawiono kilka głównych problemów badawczych – grup zagadnieniowych:

- Czy na stronie jest prawidłowo i wyczerpująco przedstawiona identyfikacja placówki?
- Czy zaprezentowane informacje są aktualizowane?
- Jaka jest użyteczność serwisu<sup>31</sup> i jakie przydatne informacje zawiera?
- Czy serwis jest zbudowany poprawnie technicznie i estetycznie?

Zauważono, że zbadanie stron pod względem jakości zaprezentowanej informacji i budowy techniczno-estetycznej serwisu jest bardzo trudnym zadaniem. Problemem jest różnorodność stron i subiektywizm ocen, z jakimi mogą się spotkać oceniane platformy. W praktyce projekty ocenia się według wielu różnych kryteriów, stosując formy wywiadów, ankiet, metodę obserwacji oraz jakościowo-heurystyczną, a także procedury zautomatyzowane<sup>32</sup>.

Przed przystąpieniem do badania stworzono ankietę, zawierającą 39 pytań. Przyjęto, że za każde pozytywnie rozpatrzone pytanie biblioteka otrzymywała 1 punkt. Wyjątek stanowiły pytania, których punktację rozszerzono w związku z dodatkowymi kryteriami zapytań.

Grupę zagadnieniową **IDENTYFIKACJA PLACÓWKI** badano jako pierwszy element. Wynika to z faktu, że użytkownik, po otwarciu strony w Internecie, w pierwszym momencie chce się zorientować, jakie zasoby otwiera, kto jest odpowiedzialny za przedstawione informacje i czy istnieje możliwość kontaktu z placówką. Poszczególne elementy są pierwszymi danymi, na które natrafia się w kontakcie z portalem.

Grupa **AKTUALIZACJA** została przedstawiona jako druga, ponieważ przyjęto, że po pierwszym kontakcie użytkownika ze stroną biblioteki, chce on dowiedzieć się, czy przedstawione informacje są aktualne i wiarygodne<sup>33</sup>.

Grupa **UŻYTECZNOŚĆ** i **JAKOŚĆ INFORMACJI** została przedstawiona jako trzecia, ponieważ związana jest z docelowym działaniem czytelnika na stronie biblioteki. Założono, że po uzyskaniu podstawowej informacji o oglądanej stronie, jej aktualizacji, czytelnik przechodzi do punktu trzeciego, jakim jest gruntowna penetracja serwisu.

Grupa zagadnieniowa **BUDOWA SERWISU I NAWIGACJA W JEGO OBRĘBIE** została przedstawiona jako czwarta część składowa testu stron. W grupie tej

<sup>31</sup> A. Pepol, *Ocena bibliotecznych stron WWW*, „EBIB Elektroniczny Biuletyn Informacyjny dla Bibliotekarzy” [online] 1999, nr 7 [dostęp 12 styczeń 2005]. Dostępny w Internecie: <http://ebib.oss.wroc.pl/arc/e007-03.html>.

<sup>32</sup> B. Bednarek-Michalska, *Oceń jakość informacji elektronicznej w Internecie*, [dostęp 15 styczeń 2005]: <http://biblioteka.oeizk.waw.pl/konf4.html>.

<sup>33</sup> E. Głowacka, *Funkcja informacyjna internetowych stron WWW bibliotek na przykładzie polskich bibliotek uniwersyteckich*, „Przegląd Biblioteczny” 2000, z. 4, s. 295.

postanowiono zbadać, jak od strony technicznej skonstruowano witrynę: sposób prezentacji informacji, poprawność techniczno-estetyczną oraz jasność i przejrzystość zawartych w niej elementów.

Za wszystkie pozytywne odpowiedzi w teście witryna biblioteki mogła uzyskać maksymalnie 45 punktów.

#### **4. Podsumowanie badań małopolskich bibliotek**

##### **Identyfikacja placówki**

Z przeprowadzonych badań wynika, że prawie wszystkie zbadane biblioteki informują swoich użytkowników o nazwie instytucji, której stroną odwiedzają. Ponad 75% rozszerza informację teleadresową i publikuje na swoich stronach dokładny adres pocztowy placówki. Większość zbadanych serwisów przedstawia odwiedzającym godziny otwarcia bibliotek, uzupełniając tę informację numerem jej telefonu. Około 3/4 z rozpatrywanych witryn proponowało swym czytelnikom korzystanie z poczty elektronicznej.

Dzięki przeprowadzonemu dodatkowemu badaniu, mającemu na celu obliczenie efektywności i prędkości obsługi poczty elektronicznej, wykazano, że spośród 68 rozpatrywanych bibliotek tylko 21 obsługuje na bieżąco korespondencję elektroniczną. Wyniki badań wykazały, że 6 placówek odpowiedziało w wymaganym terminie do 48 godzin, natomiast aż 15 udzieliło poprawnej odpowiedzi na zadane pytanie w ciągu zaledwie jednej doby.

Ponad 30% placówek zamieszcza informacje przedstawiające dokładniej badaną instytucję, ale tylko nieliczne zawierają szczegółowy schemat swojej struktury. Bardzo utrudniony jest również kontakt z redaktorami lub wykonawcami meliorowanych stron – prezentuje je tylko co piąta instytucja.

Z badania problematyki identyfikacji placówki można wysnuć wniosek, że większość ankietowanych wortalu dobrze spełnia stawiane wymogi. Niestety zbadane placówki bardzo rzadko informują o osobach, które są odpowiedzialne za stworzenie stron.

##### **Aktualizacja serwisu**

Po zbadaniu aktualności treści stwierdzono, że informacja o aktualizacji serwisów należy do rzadkości. Niespełna 1/3 wortalu informuje, kiedy ostatnio modyfikowała zasoby swoich witryn. Tak niski wskaźnik można tłumaczyć obecnością działów o nazwie „aktualności”, jakie prowadzi blisko 30 bibliotek. Dość niski wskaźnik występowania obejmuje również zakres chronologiczny istnienia witryn. W przypadku ponad połowy ankietowanych stron nie można stwierdzić, jak długo istnieją one w sieci.

Brak informacji o aktualizacjach świadczy o tym, że najprawdopodobniej większość zbadanych portali nie jest zarządzanych na bieżąco, co dalej pociąga za sobą wnioski, że opublikowane dane w niektórych przypadkach są nieaktualne.

### **Użyteczność serwisu i jakość informacji**

Badanie użyteczności serwisu i zaprezentowanej jakości informacji potwierdza, że obecne w sieci biblioteki bardzo różnorodnie podchodzą do podjętych w badaniu problemów. Ponad 1/5 znalezionych portali zbudowana jest w więcej niż jednej wersji językowej. Podobna liczba bibliotek publikuje dodatkowe informacje ułatwiające dotarcie do placówki w terenie i opis drogi. Znaczna większość bibliotek publikuje dane dotyczące profili gromadzenia oraz wielkości posiadanych zbiorów. Portale są również zaopatrzone w opisy katalogów, jednak liczba ta nie przekracza połowy z nich. Blisko połowa wortalu udostępnia swoje zbiory online. Niestety wśród odwiedzonych serwisów niemalże nie stwierdzono procesów digitalizacji.

Prawie 50% zbadanych stron zawiera regulaminy korzystania ze zbiorów, zaś blisko 1/3 informuje o działalności, jaką prowadzi. Ponad połowa placówek udostępnia linki do innych miejsc w sieci. Odwiedzane portale niemalże nie stosują rozwiązania najczęściej zadawanych pytań FAQ i wyniki badań potwierdzają, że usługa ta nie jest popularna wśród bibliotecznych stron. Znacznie lepiej prezentują się przejęte z zagranicznych portali standardy wyświetlania tzw. „helpów” na stronach. Pomoce prezentuje blisko 2/3 zbadanych stron. Niestety brakuje dodatkowych ułatwień, jakimi są gotowe formularze pocztowe. Zawiera je w swoich zasobach co dziesiąta biblioteka.

Badania wykazały, że użyteczność i jakość prezentowanej informacji stoi na bardzo zróżnicowanym poziomie. Biblioteki wykorzystują utarte w sieci standardy i rozwiązania w sposób liczny i prawidłowy, jednak wciąż nieśmiało podchodzą do wszelkich nowinek technicznych i rozwiązań, które ułatwiłyby użytkownikom meliorację odwiedzanych stron.

### **Budowa serwisu i nawigacja w jego obrębie**

Ujęte w badaniu strony WWW małopolskich bibliotek w blisko połowie przypadków posiadają krótkie i łatwe do zapamiętania adresy URL. Zdecydowana większość prezentowanych serwisów jest wyszukiwana i zindeksowana w najpopularniejszych wyszukiwarkach w Internecie. Bardzo rzadkim zjawiskiem jest wewnętrzny silnik wyszukiwawczy. Pocieszeniem pozostaje to, że ponad 2/3 znalezionych serwisów posiada w swoich zasobach przydatne w przeglądaniu zasobów „menu”. Tyko kilka zbadanych placówek wzbogaca swoją stronę o „mapę stron”. Mimo braku tego istotnego elementu poruszanie się po serwisach ułatwia ich zuniformizowanie oraz zrównoważenie elementów graficznych i tekstu, a także proporcjonalne, odpowiednie zastosowanie dodatków graficznych. Współgranie tych elementów sprawia, że ankietowane wortalu odbiera się jako poprawne estetycznie i dłuższa melioracja nie wydaje się męcząca. Dodatkowym ułatwieniem jest fakt, że prezentowane



działy są zaopatrzone w nagłówki, dzięki czemu użytkownik jest w stanie w prawie 2/3 przypadków zorientować się, w jakim jest obecnie miejscu odwiedzanych zasobów. Stwierdzono, że blisko 2/5 placówek prezentuje elementy „copyright”, zaś 1/5 umieszcza statystyki odwiedzin. Niestety, tylko nieliczne portale proponują dodatkowe formy kontaktu z czytelnikiem.

Wyniki badań wykazują, że w większości przypadków strony są wykonane poprawnie technicznie. Poszczególne portale posiadają prawidłowo wprowadzone słowa kluczowe do ich kodu strony, przez co jest ona odnajdywana w największych silnikach wyszukiwawczych dostępnych w sieci. Strony są zbudowane w przyjazny dla użytkownika sposób, brakuje w nich jednak takich elementów jak „mapa stron” czy „wyszukiwarka”, które mogłyby w istotny sposób podnieść standard nawigacji.

## Zakończenie

Internet i jego dynamiczny rozwój przyniósł za sobą szereg zmian w obecnych czasach. Liczne placówki biblioteczne na całym świecie uczestniczyły w przemianach od narodzin usług sieciowych i samej sieci, nieraz będąc źródłem pomysłów i przyczynkiem do doskonalenia operacji wykonywanych w wirtualnym świecie.

Biblioteki z początku niechętnie, później z większym zaufaniem zaczęły dostrzegać korzyści wynikające z włączenia się w infrastrukturę globalnej sieci internetowej. Rozwój wymiany informacji i wdrażanie nowoczesnych usług następował dość równomiernie od początków istnienia, natomiast zdecydowany wzrost zainteresowania tym medium można przypisać ostatniej dekadzie.

Placówki zaczęły korzystać z sieci na wiele sposobów, z czego najchętniej widzianą i rozwiniętą usługą była powszechna poczta elektroniczna. Rozwój nowoczesnych technologii prezentacji informacji sprawił, że biblioteki zaczęły otwierać wirtualne witryny swoich placówek – strony WWW, dążąc tym samym do udostępniania swoich zasobów poprzez elektroniczne środki wymiany informacji i bazy danych, a wiele serwisów stało się dodatkowym, profesjonalnym elementem działalności współczesnych bibliotek. Placówki dzięki stronom internetowym stały się łatwiej dostępne, prezentowane na ich łamach informacje trafiały do szerszego grona użytkowników, którzy chętnie korzystali z nowego medium końca XX wieku, jakim stał się Internet.

Internet i świat stron stworzonych przez biblioteki jest ogromnie zróżnicowany. Na czoło wysuwają się te serwisy, których wykonanie i poziom prezentowanych informacji jest bardzo wysoki, co w naszych realiach skutecznie dystansuje konkurencję. Niestety, jak w codziennym życiu, tak i tutaj wiele zależy od ekonomii i zarządzania serwisem, zaś jego złożoność powodowana jest bądź wielkością placówki, bądź środkami finansowymi, jakie placówki mogą przeznaczyć na łącze internetowe i budowę witryn.

Wśród zbadanych stron z obszaru województwa małopolskiego znaleziono zarówno serwisy wykonane poprawnie, będące wzorową wizytówką placówek, jak i takie, których zasoby są źle przemyślane, ubogie i zniechęcają potencjalnego odbiorcę do podejmowania ponownych prób melioracji wortali bądź nawet bezpośredniego kontaktu z daną instytucją.

Obserwowana jest próba określenia pewnych kategorii informacji, które według wielu redaktorów stron powinny się znaleźć na witrynie każdej biblioteki. Zastanawiający pozostaje fakt, że nie wszyscy dążą do kompletności prezentowanych informacji, a zróżnicowanie przebadanych serwisów świadczy o ogromnej rozpiętości zaawansowania technologiczno-informatycznego poszczególnych bibliotek. Mimo wielu trudności finansowych, sprzętowych, można założyć, że każda witryna biblioteczna obecna w Internecie jest już dużym sukcesem, biorąc pod uwagę chociażby różnicę w zaawansowaniu technologicznym naszego kraju i krajów zachodniej Europy.

Warto pamiętać, że strona internetowa od początku swoich narodzin pozostaje w bibliotece żywym elementem, który musi być nieustannie rozwijany, aktualizowany i doskonalony. Witryna internetowa powinna – tak jak każda biblioteka – tętnić życiem odwiedzających ją czytelników, poszukujących wiedzy i informacji.

## **Analysis of the quality and usefulness of information from selected WWW resources of Małopolska libraries**

### **Abstract**

This article presents an analysis of the quality and usefulness of information from randomly selected websites of the Małopolska libraries. On the basis of a wide choice of the subject literature, a synthesis of the problems concerning the development of the internet in the historical context and the use of internet in libraries was conducted. The beginnings of automatization in libraries abroad and its development in Poland were described. The questions of usefulness of library websites and their role as a modern tool of information in contacts with contemporary readers were discussed more elaborately. A detailed analysis of the websites of Małopolska libraries was conducted, with the use of research questions prepared especially for this article. The analysed subjects included the identification of an institution, and updating, usefulness and quality of information. The structure and navigation of the analysed websites were described, together with the efficiency test and speed test of the e-mail services in contacts with the clients. Statistical techniques were used to create an in-depth analysis of the research results and to supply the collected data with commentaries.