

Małgorzata Bańkowska

Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa
im. Prezydenta Stanisława Wojciechowskiego w Kaliszu
e-mail: m.bankowska@bu.pwsz.kalisz.pl

**[Paweł Marzec, *Oceny eksperckie w badaniu użyteczności bibliotecznych serwisów internetowych*.
Toruń: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu
Mikołaja Kopernika, 2019. 197 ss.**

DOI: <http://dx.doi.org/10.18778/0860-7435.28.07>

Serwisy internetowe stanowią ważny element budowania wizerunku biblioteki bez względu na jej typ i rodzaj użytkownika. Dobrze zaprojektowana, funkcjonalna i atrakcyjna strona WWW świadczy o profesjonalizmie instytucji oraz dbałości o dobre relacje z otoczeniem. W 2019 roku ukazała się oczekiwana przez środowisko bibliotekoznawców i informatologów książka autorstwa dra Pawła Marza z Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu, podejmująca problematykę bibliotecznych serwisów internetowych. Napisana z perspektywy bibliotekoznawcy zorientowanego na zagadnienia informatyczne stanowi ważne źródło wiedzy zarówno na temat technologii informacyjnych, jak i praktycznych wymogów stawianych „multizadaniowym platformom” funkcjonującym w bibliotekach (s.10). Wartość pracy podkreśla fakt, iż w polskiej literaturze przedmiotu, jak sam Autor zaznacza we *Wstępie*, znajdujemy niewiele publikacji książkowych poświęconych tym zagadnieniom, z których ostatnia wydana została w 2005 roku (Sapa, 2005).

Całość opracowania podzielono na cztery rozdziały poświęcone w przeglądowi metod i narzędzi badawczych wykorzystywanych w analizach funkcjonalności interfejsów systemów informacyjnych (zgodności z potrzebami odbiorcy). Za punkt odniesienia dla prezentacji metod badania użyteczności

systemów bibliotecznych P. Marzec przyjął behawioralną koncepcję HCI (*Human-Computer Interaction*), odnoszącą się do pracy z systemami interaktywnymi i typowych dla niej ludzkich zachowań.

Wprowadzając w problematykę serwisów bibliotecznych (*Wstęp*, s. 9–23) Autor wskazał na determinanty oddziałujące na rozwój technologii informacyjno-komunikacyjnych (wzrost oczekiwań użytkowników) oraz przedstawił typologię metod stosowanych w badaniach systemów informatycznych. Obok ocen eksperckich badacz przywołał oceny prowadzone z udziałem użytkowników oraz badania eksperymentalne jako istotne dla doskonalenia procesów projektowania zorientowanego na użytkownika (*User Centered Design*). Odwołał się także do pojęcia „użyteczności serwisów informacyjnych”, definiowanego zgodnie z normą ISO (PN-EN ISO 9241-11:2002) jako „zdolność oprogramowania do zapewnienia łatwości nauki, zrozumienia i satysfakcji użytkownika” (s. 14).

Rozdział pierwszy (*Pojęcie użyteczności w kontekście wytwarzania oprogramowania*, s. 25–42) zawiera, obok wyjaśnień terminologicznych, prezentację metod oceny użyteczności, w tym gwiazdowego modelu cyklu życia (autorstwa D. Hix, H. Rex Hartsona) oraz oceny heurystycznej (eksperckiej) J. Nielsena i R. Molicha. Autor koncentruje się na heurystykach, które odnoszą się do ocen związanych z dostosowaniem do potrzeb użytkowników i zastosowania funkcjonalności zapewniających swobodę wyszukiwania. Celem zasadniczym analiz prowadzonych przy ich wykorzystaniu jest ustalenie stopnia zgodności systemu z wymaganiami projektowymi i potrzebami użytkowników oraz uzyskanie odpowiedzi na pytania: czy użytkownik osiągnie zamierzony efekt?, czy zauważy ważne elementy interfejsu i powiąże je z akcjami, które powinien wykonać? i czy otrzyma informację zwrotną o stanie realizacji zapytania?

Rozdział drugi (*Listy kontrolne*, s. 43–98) dotyczy problematyki standaryzacji informacji na stronach internetowych i zawiera przegląd podstawowej literatury w zakresie projektowania interfejsów użytkownika. Wśród omówionych standardów na uwagę zasługują rozwiązania proponowane przez W3C, które, jak pisze P. Marzec, „stanowią podstawę technologii sieciowych i wyznaczają kierunki ich rozwoju” (s. 50). Autor szeroko omawia grupę norm ISO 9241 wraz z wytycznymi odnoszącymi się do projektowania, nawigacji i wyszukiwania oraz prezentacji zawartości stron. Zwieńczenie rozdziału stanowi omówienie metodyki listy kontrolnej jako podstawowej metody oceny eksperckiej wraz z przykładami jej zastosowania w badaniach serwisów informacyjnych bibliotek na świecie (Australia, Indie, Nowa Zelandia, USA) i w Polsce. Na uwagę zasługują wnioski odnoszące się do cech treściowych stron internetowych bibliotek akademickich zrzeszonych w Association of Research Libraries. Jak pokazują analizy, do najczęściej zamieszczanych na stronach bibliotek należą informacje o godzinach otwarcia, lokalizacji budynków

i nowościach biblioteki oraz wyszukiwarki katalogowe i baz danych, a także komunikatory internetowe typu: „Zapytaj bibliotekarza” (por. Jackson, 2012).

Trzon opracowania stanowi rozdział trzeci (*Ocena heurystyczna*, s. 99–131). Omówiono tu poszczególne etapy badań eksperckich, których celem jest ewaluacja prototypu lub modernizacja wdrożonego systemu. Etapy te obejmują:

1. ustalenie zakresu badań (faza przygotowawcza)
2. wybór ekspertów
3. wybór heurystyk (wytycznych)
4. przygotowanie środowiska badań
5. ewaluację i de briefing
6. określenie znaczenia (uporczywości) błędów
7. sporządzenie raportu badawczego.

Omawiając poszczególne elementy procesu badawczego Autor odwołuje się do kanonu heurystyk Molicha-Nielsena i wskazuje na ich wykorzystanie przy kompleksowej ocenie użyteczności serwisów internetowych. Do elementów poddawanych analizie należą: widoczność stanu systemu, dostosowanie do świata rzeczywistego, kontrola użytkownika a swoboda, spójność i standardy, ostrzeganie przed błędami, rozpoznawanie (zrozumiały interfejs), elastyczność i wydajność, estetyka i oszczędność, pomoc użytkownikom, dokumentacja. Podobnie jak w rozdziale drugim, i tu omówiono przykłady zastosowania oceny heurystycznej w badaniach serwisów internetowych bibliotek, katalogów OPAC oraz innych systemów interaktywnych działających w bibliotekach.

Ostatni rozdział (*Wędrownka poznawcza*, s. 132–195) poświęcono w całości metodzie opierającej się na „analizie funkcji interfejsów za pośrednictwem symulacji typowych zachowań użytkowników oraz ich ocenie na podstawie specjalnej listy pytań” (s. 133). Istotnym walorem tej części jest prezentacja badań przeprowadzonych przez Autora w 2009 roku w Bibliotece Uniwersyteckiej w Toruniu. W ramach badań, zrealizowanych przy udziale doktorantów i pracowników Instytutu Informacji Naukowej i Bibliologii UMK, analizie poddano wybrane strony serwisu biblioteki oraz interfejs katalogu. Ocena, dokonana na podstawie listy zadań, dotyczyła: zamówienia książek w katalogu, poszukiwania informacji o wolnym dostępie oraz wyszukania informacji o godzinach otwarcia. Wyniki pokazały, że najczęściej błędów przy tworzeniu stron internetowych dotyczy organizacji informacji oraz systemu nawigacji i etykietowania.

We wnioskach końcowych (*Zakończenie*, s. 160–165) Autor w rzeczowy sposób omawia znaczenie ocen eksperckich w analizie funkcjonalności stron WWW oraz przedstawia zasady doboru bibliotecznych ekspertów. Za „naturalnych kandydatów” uznaje bibliotekarzy systemowych, ze względu na ich wiedzę i doświadczenie w tworzeniu środowiska cyfrowego. Eksperti mogą

się także rekrutować spośród bibliotekarzy działów udostępniania oraz pracowników informatorium. Jedynym elementem dyskwalifikującym jest „zaangażowanie w tworzenie lub obsługę badanego serwisu” (s. 161). Ponadto przeprowadzenie badań eksperckich nie wymaga zastosowania dedykowanego oprogramowania, czy specjalistycznych narzędzi do rejestracji wyników analizy. W tym celu można wykorzystać dostępne edytory tekstu, arkusze kalkulacyjne oraz printscreeny.

Całość opracowania uzupełnia bogata bibliografia (s. 166–177) z przewagą amerykańskiej literatury tematu, w tym norm i wytycznych dotyczących stron internetowych dostępnych w Internecie. Ważnym dopełnieniem są także załączniki zawierające: formularz listy kontrolnej z normy ISO 9241-151:2008, kwestionariusz oceny serwisów WWW bibliotek akademickich autorstwa Remigiusza Sapy oraz wytyczne dostępności stron internetowych WCAG 2.0.

Reasumując, należy podkreślić że książka stanowi ważny wkład do polskiej literatury naukowej z zakresu rozwiązań informatycznych, stosowanych w bibliotekach i wypełnia lukę dotyczącą metodologii badań bibliotecznych witryn internetowych. Napisana prostym, zrozumiałym językiem, z zastosowaniem zasad wykładu akademickiego (choć Autor nie uniknął nadmiernych powtórzeń), pełnić może funkcję podręcznika dla studiujących kierunku związane z bibliotekoznawstwem i informacją naukową oraz dla osób zajmujących się problematyką serwisów bibliotecznych – zarówno bibliotekarzy, jak i informatyków. Praca stanowi także cenne źródło dla osób podejmujących badania z tego zakresu, ze względu na całościową analizę metodologii badań eksperckich.

Mimo istotnych walorów, z punktu widzenia praktyków zajmujących się serwisami bibliotecznymi, ważnym byłoby szersze uwzględnienie najnowszej literatury przedmiotu i wnikliwe omówienie rezultatów autorskich badań oraz ich uzupełnienie o najnowsze analizy. Stanowiłoby to cenną ekspercką ilustrację omówionych zagadnień.

Być może, w przyszłości problematyka ta zostanie ponownie podjęta i rozszerzona o nowe trendy w zakresie tworzenia stron internetowych bibliotek. Pozostaje zatem mieć nadzieję na kolejne publikacje Autora na temat bibliotecznych serwisów informacyjnych.

Bibliografia

- Jackson, Rebecca (2013). *Mobile Academic Libraries. A Snapshot. Reference & User Services Quarterly*, 52, 3, 176–177.
- Sapa, Remigiusz (2005). *Benchmarking w doskonaleniu serwisów WWW bibliotek akademickich*. Kraków : Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.