

Marcin Grzelak

Badanie jakości informacji i komunikacji internetowej bibliotek pedagogicznych



Analiza i opracowanie merytoryczne
Wydział Innowacji i Rozwoju
Zespół Edukacji Czytelniczej i Medialnej
Marcin Grzelak

Redakcja i korekta
Elżbieta Gorazińska

Projekt okładki
Barbara Jechalska

Opracowanie graficzne,
redakcja techniczna i skład
Wojciech Romerowicz

ISBN 978-83-66047-64-8

© Ośrodek Rozwoju Edukacji
Warszawa 2019
Wydanie I

Ośrodek Rozwoju Edukacji
Aleje Ujazdowskie 28
00-478 Warszawa
www.ore.edu.pl

Spis treści

Wstęp	4
1. Audyt stron internetowych bibliotek pedagogicznych	5
1.1. Cel badania	5
1.2. Założenia metodologiczne	7
2. Wyniki analizy stron internetowych bibliotek pedagogicznych	10
2.1. Kryterium techniczne	10
2.2. Kryterium merytoryczne	14
3. Dostępność stron internetowych bibliotek pedagogicznych	22
3.1. Rekomendacje i wskazówki dotyczące stosowania zaleceń WCAG 2.0	22
3.2. Nawigacja na stronie internetowej	23
3.3. Zrozumiałość tekstu	24
3.4. Stan dostosowania witryn www do wytycznych WCAG 2.0 na poziomie AA	26
Zakończenie	27
Bibliografia	28
Aneks	
Zbadaj własny serwis metodą przeglądu poznawczego	29

Wstęp

Raport na temat stanu jakości informacji internetowej i komunikacji z bibliotekami pedagogicznymi został opracowany w Wydziale Innowacji i Rozwoju Ośrodka Rozwoju Edukacji w Warszawie. W badaniu szczegółowej analizie poddano witryny www bibliotek pedagogicznych oraz przeprowadzono ogólną analizę wykorzystywania przez książki nauczycielskie mediów społecznościowych, ze szczególnym uwzględnieniem serwisów YouTube oraz Facebook.

Wyniki badania pozwalają przyjąć, że lektura raportu pomoże bibliotekom pedagogicznym w podnoszeniu użyteczności ich witryn, zapewni komfort korzystania z nich potencjalnym zainteresowanym oraz wpłynie na podniesienie prestiżu placówki.

Jednocześnie należy podkreślić, że podejmowanie działań w celu standaryzowania stron internetowych bibliotek pedagogicznych wpisuje się w nurt edukacji włączającej, rozumianej jako zapewnienie wszystkim uczniom wysokiej jakości kształcenia poprzez między innymi dostosowanie dostępnych warunków nauki w celu rozwijania potencjału każdego ucznia jako pełnoprawnego uczestnika procesu kształcenia¹.

Raport sporządzono w czerwcu 2019 r. w Warszawie.

¹ Por. Soriano V., (2014), *Pięć kluczowych przesłań dla edukacji włączającej. Od teorii do praktyki*, Odense, Dania: Europejska Agencja ds. Specjalnych Potrzeb i Edukacji Włączającej.

1. Audyt stron internetowych bibliotek pedagogicznych

1.1. Cel badania

W dzisiejszym świecie wraz z dokonującym się postępem technologicznym ewoluuje rola bibliotek, zmienia się także pozycja nauczycieli bibliotekarzy, których Jarosław Kordziński określił mianem brokerów informacji albo wiedzy. Potrzeby i spostrzeżenia czytelników wskazują, że w następstwie nowatorskich zmian zachodzących w technologii cyfrowej biblioteki powinny przyjmować rolę profesjonalnych pośredników pomiędzy zasobami informacyjnymi a wszystkimi poszukującymi interesujących danych (zgodnych oczywiście z profilem działalności bibliotek pedagogicznych).

Pośrednictwo to polegać by miało na:

- *rozpoznawaniu potrzeb informacyjnych klientów;*
- *pozyskiwaniu z różnych źródeł i wstępnej selekcji niezbędnych informacji;*
- *przetwarzaniu (analiza, synteza, tworzenie źródeł pochodnych – zgodnie z potrzebami odbiorcy);*
- *dostarczaniu odpowiednio opracowanej i zweryfikowanej informacji do odbiorcy².*

Jednym z narzędzi nowoczesnego pracownika współczesnej biblioteki pedagogicznej powinny być powszechnie już dzisiaj używane media elektroniczne, takie jak strony internetowe oraz serwisy społecznościowe. Ogólnodostępne dane, dotyczące struktury demograficznej osób zainteresowanych zasobami księżnic nauczycielskich, wskazują, że w Polsce najliczniejszą grupę wśród nich stanowią użytkownicy w wieku od 25 do 44 lat (37,92%) oraz od 20 do 24 lat (30,56%)³. Wynika z tego, że aż ok. 68% wszystkich odbiorców usług bibliotek pedagogicznych to czytelnicy, dla których komunikacja z wykorzystaniem internetu stanowi naturalną codzienność⁴.

Najlepszą – najłatwiej dostępną dla klientów biblioteki – wizytówką placówki jest jej witryna internetowa. Sposób, w jaki użytkownicy postrzegają stronę www, bezpośrednio przekłada się na wizerunek tej instytucji. Strona powinna być zatem użyteczna, czyli wygodna, funkcjonalna i estetyczna, a istotnym aspektem jej działania musi być dostępność.

Po piętnastu latach (red. World Wide Web Consortium – organizacja zajmująca się opracowywaniem standardów stron www, istniejąca od 1994 roku), *a więc 25 lat od opracowania*

² Por. Kordziński J., (2013), *Aktywność bibliotek pedagogicznych*, „Trendy – Internetowe czasopismo edukacyjne”, nr 3/2013, s. 82, dostęp: 13.06.2019 r.

³ Zawałekiewicz A., (2017), *Podsumowanie wyników ogólnopolskiego badania satysfakcji użytkowników bibliotek pedagogicznych*, „Biuletyn Nauczycieli Bibliotekarzy. Badania 2016–2017”, https://bnb.oeiizk.waw.pl/6-2017/9_zawalkiewicz.pdf, dostęp: 13.06.2019 r.

⁴ Por. Centrum Badania Opinii Społecznej (CBOS), *Korzystanie z Internetu. Komunikat z badań nr 49/2017*, Warszawa, kwiecień 2017, http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2017/K_049_17.PDF, dostęp: 13.06.2019 r.

*standardów www, można ocenić, iż priorytetem nie jest już samo istnienie w sieci – na pierwszy plan wysuwa się jakość informacji, której konsumentem jest użytkownik, klient (...)*⁵.

Witryna internetowa stanowi wobec tego ważny element składający się na postrzeganie profesjonalizmu placówki i jej oferty oraz wskazuje walory wyróżniające ją na tle innych podobnych instytucji.

Strona www powinna być miejscem, w którym każdy zainteresowany bez problemów odnajdzie poszukiwane przez siebie informacje. Aby witryna mogła dobrze spełniać swoją podstawową – czyli informacyjną – funkcję, wszystkie jej elementy muszą tworzyć spójny i czytelny system komunikacji na poziomie biblioteka – klient.

Istotnym czynnikiem, decydującym o spełnianiu tego warunku i w związku z tym powodzeniu strony internetowej, jest grafika stanowiąca oprawę wizualną całości projektu. Pierwsze dobre wrażenie możliwe jest tylko raz. Z tego powodu projekt graficzny powinien współgrać z funkcjonalnością strony, co ułatwia interakcję i poprawia zapamiętywanie. Należy zatem pamiętać, jak bardzo identyfikacja wizualna wiąże się z rozpoznawalnością marki.

Oprócz stron internetowych do istotnych kanałów komunikacji i promocji w internecie należą portale społecznościowe, składające się na olbrzymi rynek reprezentowany przez marki takie jak Facebook, YouTube czy Twitter.

W dzisiejszej dobie, kiedy internet stał się miejscem spędzania przez młodych użytkowników wolnego czasu, powszechne jest poszukiwanie ciekawych form rozrywki i informacji oraz dzielenie się nimi⁶.

W Polsce w 2017 roku 39% obywateli deklarowało korzystanie z portali społecznościowych, a w przypadku Facebooka aż 70% z nich wykazywało codzienną aktywność na tej platformie⁷.

Trend ten wymusza na bibliotekach, które chcą uchodzić za instytucje nowoczesne, wykorzystywanie portali społecznościowych jako instrumentu promocji usług, przede wszystkim jednak stanowi narzędzie komunikacyjne oraz forum tworzenia społeczności związanej z biblioteką.

Niniejszy raport ma na celu przedstawienie faktycznego stanu jakości komunikacji internetowej z bibliotekami oraz zwrócenie uwagi na wartość ich prezentacji wizerunkowej

⁵ Skórka S., (2006), *Użytkownicy systemów hipertekstowych. Strategie poszukiwania informacji w edukacyjnym serwisie internetowym*, Kraków: Wydawnictwo Naukowe Akademii Pedagogicznej, s. 9.

⁶ Por. Shih C., (2012), *Era Facebooka. Wykorzystaj sieci społecznościowe do promocji, sprzedaży i komunikacji z Twoimi klientami*, Gliwice: Helion, s. 31.

⁷ *Ilu użytkowników na świecie korzysta z mediów społecznościowych?* <https://socialpress.pl/2017/02/ilu-uzytkownikow-na-swiecie-korzysta-z-mediow-spoecznosciowych>, dostęp: 13.06.2019 r.

w internecie. Celem opracowania jest również przybliżenie kwestii dostępności witryn www w związku z rozprzestrzeniającym się zjawiskiem cyfrowego wykluczenia.

1.2. Założenia metodologiczne

Na podstawie przyjętych założeń w raporcie przedstawiono analizę stron internetowych bibliotek pedagogicznych, przygotowaną w oparciu o zebrane ogólne informacje dotyczące wykorzystywania przez biblioteki mediów elektronicznych.

Dane adresowe stron www, użyte do audytu zawartości witryn, zostały zaczerpnięte z bazy Systemu Informacji Oświatowej (SIO); (nie uwzględniały placówek z województwa zachodniopomorskiego)⁸.

Na potrzeby analizy opracowano kryteria oceny stron www, z uwzględnieniem zarówno potrzeb użytkowników, jak i specyfiki bibliotek pedagogicznych.

Lista kryteriów była zgodna z zaleceniami World Wide Web Consortium oraz WCAG 2.0. Na tej podstawie powstał klucz, według którego przeprowadzono analizę witryn internetowych placówek bibliotecznych.

Zgodnie z danymi Systemu Informacji Oświatowej w audycie uwzględniono 251 bibliotek z 15 województw. Na liczbę tę składały się 43 biblioteki funkcjonujące jako samodzielne instytucje (w SIO opisane jako dane własne), 37 bibliotek wchodzących w skład jednostek złożonych, np. będących częścią zespołów placówek oświatowych, oraz 171 placówek oznaczonych jako filie.

Analiza witryn internetowych bibliotek pedagogicznych została przeprowadzona za pomocą tak zwanego przeglądu poznawczego oraz metodą analizy heurystycznej.

Zastosowanie metody przeglądu poznawczego polegało na przejściu przez określone zadania, które użytkownik chciał wykonać w obrębie serwisu (np. zdobycie informacji na temat lokalizacji biblioteki i godzin jej pracy, skorzystanie z katalogu online biblioteki, zapoznanie się z ofertą wspomagania kształcenia i doskonalenia nauczycieli). Osoba oceniająca i realizująca te zadania określała intuicyjność obsługi strony oraz możliwości realizacji wyznaczonego celu.

Metoda analizy heurystycznej obejmowała badanie na podstawie ogólnie przyjętych zasad projektowania stron internetowych. Dodatkowo ocenie została poddana estetyka stron www, jako jeden z istotnych elementów tworzenia wizerunku placówki.

⁸ Dane identyfikacyjne szkół i placówek według SIO, 30 września 2018 r.

Dla ułatwienia procesu audytu opracowano skalę ocen poszczególnych elementów strony internetowej, na którą składały się aspekt techniczny i aspekt merytoryczny.

Aspekt techniczny

Wyszukiwanie i pozycjonowanie strony internetowej:

- Możliwość wyszukania strony za pomocą wyszukiwarki Google oraz odpowiednie jej pozycjonowanie. 0–2 pkt

Funkcjonalność:

- Działanie strony pod przeglądarkami Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome. 0–3 pkt

Wygląd graficzny:

- Estetyka strony, czytelność, harmonia kolorystyczna, jakość grafik i animacji oraz stosowność ich użycia, krój pisma. 0–4 pkt

Struktura i nawigacja:

- Przejrzystość i logiczność struktury informacji na stronie www. 0–4 pkt
- Działanie oraz łatwość nawigacji na stronie www. 0–2 pkt

Dostępność (opisana w osobnym rozdziale):

- Zapewnienie funkcjonalności ułatwiających dostęp do zasobów strony www możliwie jak największej liczbie użytkowników.

Aspekt merytoryczny

Zawartość:

- Ogólne informacje o bibliotece, jej historii, misji, zbiorach, pracownikach. 0–3 pkt
- Pełne dane teleadresowe, w tym mapa dojazdu oraz odnośniki do prowadzonych profili w mediach społecznościowych. 0–4 pkt
- Regulaminy, statuty, wzory dokumentów do pobrania itp. 0–2 pkt
- Aktualności. 0–2 pkt
- Dostęp do katalogów online. 0–1 pkt
- Informacje dotyczące oferty placówek⁹. 0–4 pkt
- Dodatkowe informacje, ponadstandardowe działy (np. działalność wydawnicza, działalność promocyjna regionu). 0–2 pkt

⁹ Wynikającej z zadań określonych w *Rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej z dnia 28 lutego 2013 r. w sprawie szczegółowych zasad działania publicznych bibliotek pedagogicznych, w szczególności dotyczącej wspomagania kształcenia i doskonalenia nauczycieli oraz wspierania szkół i placówek.*

Serwisy społecznościowe:

- Prowadzenie profilu na Facebooku oraz częstotliwość jego aktualizacji.
- Prowadzenie kanału na YouTube oraz częstotliwość jego aktualizacji.
- Odnutowanie wykorzystywania innych mediów społecznościowych oraz form komunikacji.

W ocenie nie brano pod uwagę katalogów, jako zewnętrznych systemów, na których strukturę i wykonanie placówki biblioteczne nie mają wpływu. Odnutowano jednak fakt posiadania lub brak katalogów udostępnionych online.

2. Wyniki analizy stron internetowych bibliotek pedagogicznych

Spośród bibliotek pedagogicznych biorących udział w badaniu **66 nie posiadało strony internetowej**, strona nie działała lub była ukończona w stopniu uniemożliwiającym przeprowadzenie oceny.

Do kategorii tej zaliczono również część stron internetowych należących do placówek będących filiami. Portale te stanowiły fizycznie element witryny placówki zwierzchniej, a informacje ich dotyczące były bardzo ubogie i ograniczały się do aktualności oraz danych kontaktowych poszczególnych filii.

Przeprowadzona analiza wykazała jednocześnie trudności w ustaleniu, które elementy zawarte na tych portalach należy z całą pewnością traktować jako wspólne zarówno dla placówki zwierzchniej, jak i filii.

Pozostałe 185 bibliotek posiadało strony internetowe, które zostały poddane analizie. Niestety, w dużej części witryny te nie spełniały ogólnie przyjętych standardów.

Poniższa część raportu zawiera uogólnione wyniki analizy z podziałem na kategorie, w jakich witryny internetowe były oceniane.

2.1. Kryterium techniczne

Wyszukiwanie i pozycjonowanie

Pierwszą czynnością, niezbędną podczas poszukiwania strony internetowej biblioteki przez osobę zainteresowaną, jest wyszukanie strony w przeglądarce internetowej. Na potrzeby przeprowadzonej analizy wykorzystano wyszukiwarkę Google.

Wyniki badania wskazały, że 174 strony bibliotek pedagogicznych pozycjonowane były w przeglądarkach, zajmując jedno z trzech pierwszych miejsc na liście efektów wyszukiwania. W 9 przypadkach stwierdzono pozycjonowanie na czwartym lub dalszym miejscu, przy czym trzeba zaznaczyć, że wyszukiwanie dotyczyło filii lub bibliotek wchodzących w skład zespołu placówek.

W omawianych przypadkach pierwsze trzy pozycje wyszukiwania zajmowały odnośniki do informacji o danej filii, opublikowane na stronie placówki zwierzchniej, lub też do strony głównej zespołu placówek, w skład której wchodziła wyszukiwana biblioteka pedagogiczna.

Biorąc pod uwagę mechanizm działania wyszukiwarki Google, takie sytuacje należy traktować jako dopuszczalne.

W 2 przypadkach nie odnotowano rezultatu wyszukiwania. Placówki te miały status filii, a wśród wyników znajdował się odnośnik do strony placówki zwierzchniej, jednak inaczej niż w sytuacjach omawianych powyżej nie prowadził on do żadnych wzmianek na temat wyszukiwanych placówek.

Takie przypadki należy ocenić negatywnie, gdyż użytkownik nie musi posiadać wiedzy na temat struktury organizacyjnej danego zespołu bibliotek, a więc wynik wyszukiwania może potraktować jako całkowicie błędny, a w konsekwencji zaprzestać dalszego wyszukiwania.

Funkcjonalność

Strona internetowa bez przeszkód powinna być wyświetlana za pomocą dowolnej przeglądarki. W trakcie analizy z wykorzystaniem przeglądarek Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome tylko w 1 przypadku wykryto problem związany z błędnym wyświetlaniem się części elementów strony. Problem ten ujawniał się podczas korzystania z jednej z wyszukiwarek. Pozostałe 184 strony internetowe bibliotek pedagogicznych obsługiwane były bez problemów.

Wygląd graficzny

Estetyka strony internetowej to czytelność, harmonia kolorystyczna, jakość grafik i animacji oraz stosowność ich użycia, prawidłowo dobrany krój pisma, czyli font (red.: komputerowy zestaw czcionek o określonych wspólnych cechach).

W zakresie estetyki witryny internetowej, zwanej inaczej layoutem (red.: element konstrukcji graficznej, w którym ustala się wygląd, czyli kolorystykę, elementy dekoracyjne, krój czcionki i rozmieszczenie elementów treści na stronie), jedna z przeanalizowanych stron www otrzymała najniższą możliwą ocenę.

Strona ta była zaprojektowana i wykonana archaicznie, charakteryzowała się całkowitym zaburzeniem harmonii kolorystycznej, brakiem czytelności i konsekwencji w stosowaniu zarówno kroju, jak i kolorystyki czcionki. Ponadto zawierała reklamy o charakterze komercyjnym.

15 witryn www bibliotek pedagogicznych posiadało bardzo prostą i mało atrakcyjną szatę graficzną, w większości sprawiającą wrażenie niedokończonej, w zakresie projektu pozostającą na granicy archaiczności.

Częstym problemem omawianych witryn był brak czytelności spowodowany nadmiernym wykorzystaniem elementów graficznych złej jakości, niespójność i brak konsekwencji w stosowaniu kroju pisma.

Odnotowano przypadki nie działających elementów graficznych oraz reklam pojawiających się w sąsiedztwie pól tekstowych, a tym samym zaburzających ich odbiór.

84 oceniane witryny internetowe zostały zakwalifikowane do grupy stron spełniających normy w stopniu zaledwie dostatecznym, przy czym należy podkreślić, że w znacznej części były one dalekie od obowiązujących wzorców. Strony zachowywały spójność i pewien poziom estetyki, lecz był on bardzo przeciętny na tle witryn, które możemy znaleźć w internecie. Strony te często charakteryzowało przestarzałe rozwiązanie graficzne, przy jednoczesnym zachowaniu konsekwencji w wykorzystywaniu jego elementów graficznych, w tym kroju pisma. Nowsze rozwiązania graficzne najczęściej cechowała bardzo prosta i mało atrakcyjna kolorystyka.

W ocenianych witrynach nierzadko dostrzegano wykorzystywanie różnorodnych elementów i efektów graficznych w celu uatrakcyjnienia strony, które w rezultacie nie pasowały do siebie, zaburzając kompozycję, a w konsekwencji odbiór witryny.

Odnotowano również jednostkowe występowanie różnorodnych błędów, takich jak nieprawidłowe wyświetlanie się grafik lub ich widoczny brak, przesunięcia ramek, brak podświetlania elementów nawigacji itp.

Warstwa wizualna 46 witryn www bibliotek pedagogicznych została oceniona pozytywnie. Strony te prezentowały się dobrze lub bardzo dobrze. Posiadały stosunkowo nowoczesny projekt graficzny i wykazywały prawidłowe zastosowanie jego elementów, zachowywały też spójność kolorystyczną. Nie odnotowano żadnych niedziałających lub błędnie działających elementów graficznych.

39 witryn www bibliotek pedagogicznych uzyskało najwyższą ocenę w kategorii estetyki. Strony te zostały zaprojektowane nowocześnie, w przemyślany sposób, z zachowaniem wysokiego poziomu estetyki i harmonii we wszystkich kluczowych aspektach składających się na wizualny odbiór witryny.

Struktura i nawigacja

Jednym z elementów procesu audytu stron internetowych było przeprowadzenie tzw. przeglądu poznawczego. Test ten pozwalał ocenić przejrzystość i logiczność struktury informacji zawartych na stronie www oraz łatwość nawigacji.

Analiza przejrzystości oraz logiczności struktury wykazała, że 3 ocenianym stronom należało przyznać najniższą ocenę w tej kategorii. Błędy w przyjętym projekcie architektury stron oraz jego wykonaniu spowodowały, że poszukiwanie informacji zostało maksymalnie utrudnione i po uruchomieniu strony użytkownik był zniechęcany do dalszego korzystania z niej.

37 stron www uzyskało ocenę dopuszczającą. W tej grupie znalazły się witryny posiadające logiczną strukturę danych, lecz z różnych powodów dotarcie do potrzebnych informacji było bardzo utrudnione. Sytuację tę najczęściej powodowała nadmierna liczba podstron,

co zmuszało użytkownika do ciągłego klikania w kolejne podstrony lub linki w celu umiejscowienia lub dotarcia do poszukiwanej informacji.

Część z przeanalizowanych stron posiadała rozbudowaną strukturę i jej organizacja była bardzo niespójna. Kategorie, które powinny być zgrupowane, stanowiły często chaotycznie rozdzielone odnośniki do kolejnych podstron, np. oddzielne do danych kontaktowych, godzin pracy placówki i lokalizacji na mapie.

W odróżnieniu od powyższych na drugim biegunie znalazły się strony www, które posiadały bardzo ubogą strukturę, niekiedy niedostarczającą w ogóle informacji, a mogących uchodzić za bardzo istotne z punktu widzenia użytkownika sieci.

72 witryny internetowe bibliotek pedagogicznych w omawianej kategorii oceniono dostatecznie. Strony te wyróżniały się lepszą architekturą informacji, lecz ich projektanci nie ustrzegli się mankamentów. Częstym przypadkiem obniżającym komfort korzystania z tych witryn było przesadne operowanie linkami do kolejnych stron czy źródeł danych, np. plików pdf.

Informacje zawarte pod tego typu odnośnikami powinny stanowić treść podstrony, a nie nieuzasadniony logicznie i organizacyjnie etap docierania do poszukiwanej treści.

Ocenę dobrą w omawianej kategorii otrzymało 37 placówek. Ich strony charakteryzowała logiczna i przejrzysta struktura, jednakże część elementów zawierało pole do optymalizacji.

Z kolei najwyższą ocenę przyznano 36 stronom. Korzystanie z nich nie stanowiło żadnego problemu – strony były przejrzyste, a struktura informacji logiczna.

Działanie nawigacji stanowiło drugi istotny aspekt oceniania witryn www, wpływający na jakość korzystania z nich.

Witryny internetowe 57 placówek otrzymały dopuszczającą ocenę w tej kategorii.

Wśród dominujących problemów odnotowano brak opcji „szukaj”, niedziałające linki lub podstrony, zbyt rozbudowane i niekiedy dublujące się panele nawigacyjne.

Występowały również nieklikalne logotypy placówek, odnotowano brak wystraczających oznaczeń wizualnych dla kategorii wybranej w danym momencie przez użytkownika.

Kolejny problem stanowiły długie i nieczytelne bloki tekstu oraz sposób jego prezentacji, wymagający nieustannego korzystania z paska przewijania.

Częstym przypadkiem było przenoszenie użytkownika do dokumentu lub serwisu, którego użytkowanie odbywało się poza serwisem biblioteki. Jednocześnie zamknięciu ulegała strona internetowa, co uniemożliwiało szybki powrót do niej i dalszą nawigację. Strony te posiadały najczęściej więcej niż jeden problem utrudniający wykonywanie czynności.

93 witryny internetowe bibliotek pedagogicznych otrzymały ocenę dostateczną. Głównym mankamentem tych stron było przesadne nasycenie linkami prowadzącymi do kolejnych podstron lub też dokumentów do pobrania. Brak sprawnego sposobu nawigacji zakłócał pozytywny odbiór stron, mimo przemyślanej mapy i merytorycznych informacji zawartych na stronie.

Wśród występujących problemów odnotowano również przypadki, gdy ikony sugerujące możliwość kliknięcia w rzeczywistości nie oferowały takiej funkcjonalności.

Strony, które uzyskały tę ocenę, obarczone były różnorodnymi pojedynczymi defektami związanymi z nawigacją, które w stopniu lekkim lub średnim utrudniały poruszanie się po witrynie www.

Najwyższą ocenę w tej kategorii otrzymały 34 strony www. Działanie nawigacji w ich ob-
rębie nie sprawiało żadnych problemów, było intuicyjne i prawidłowo opisane.

2.2. Kryterium merytoryczne

Zawartość stron www

Ogólne informacje o bibliotece, jej historii, misji, zbiorach, pracownikach

Spośród wszystkich dopuszczonych do badania stron internetowych 67 posiadało rozbudowane, często wyczerpująco przygotowane informacje o historii placówki, posiadanych przez nią zbiorach, realizowanej misji czy jej pracownikach.

Informacje te wzbogacone były zazwyczaj galerią zdjęć przedstawiającą aktualny stan placówki oraz wydarzenia odbywające się na jej terenie. Niekiedy zamieszczano również fotografie archiwalne.

W 51 przypadkach odnotowano opublikowanie powyższych informacji, lecz nie były one tak rozwinięte jak w placówkach ocenianych najwyżej. Na niektórych stronach brakowało pojedynczych elementów analizowanych w tej kategorii.

43 biblioteki pedagogiczne zamieściły na swoich stronach bardzo ubogie i często niekompletne informacje, a aż w 24 przypadkach dane ogólne nie pojawiały się lub ich jakość nie pozwalała na ocenę.

Pełne dane teleadresowe, w tym mapa dojazdu, oraz odnośniki do prowadzonych mediów społecznościowych

Do najczęściej poszukiwanych informacji na stronie internetowej należą dane związane z lokalizacją placówki, godzinami pracy, mapą dojazdu oraz odnośniki do portali społecznościowych.

Pełne dane teleadresowe na swoich stronach zamieściło 91 bibliotek pedagogicznych, a w wielu przypadkach były one dodatkowo poszerzone o kontakt do poszczególnych wydziałów lub pracowników placówki.

Strony internetowe pozostałych bibliotek nie posiadały kompletnych danych. Najczęstszym mankamentem było niezamieszczenie mapy wskazującej lokalizację biblioteki oraz brak odsyłaczy do stron na portalach społecznościowych.

W 62 przypadkach brakowało tylko jednego elementu, w 30 zabrakło dwóch informacji, dwukrotnie odnotowano opublikowanie tylko podstawowych danych w postaci adresu biblioteki.

W wielu przebadanych placówkach występował problem polegający na rozproszeniu danych teleadresowych w strukturze architektonicznej strony, co znacząco utrudniało dotarcie do wszystkich danych kontaktowych. Użytkownik, nie znajdując pełnych informacji w zakładce „kontakt”, mógł uznać, że dodatkowych informacji już nie odnajdzie, mimo że były one umieszczone w innym miejscu na stronie.

Regulaminy, statuty, wzory dokumentów do pobrania itp.

84 placówki biblioteczne zawarły na swoich stronach internetowych wyczerpujące informacje dotyczące regulaminów, statutu, przetwarzania danych osobowych, a niekiedy gotowe wzory dokumentów do pobrania.

W 67 przypadkach odnotowano, że dane związane z regulaminami, dostępne na stronach www, nie były wyczerpujące, czyli nie dawały użytkownikowi pełnej wiedzy na temat zasad korzystania z zasobów placówki.

Aż 34 strony internetowe nie zawierały informacji o regulaminach i procedurach obowiązujących w bibliotece.

Aktualności

45 przeanalizowanych stron internetowych należących do bibliotek pedagogicznych regularnie prowadziło działy aktualności. W większości przypadków forma zamieszczania informacji była poprawna i czytelna.

Co istotne, aktualności prezentowane na tych stronach posiadały daty opublikowania wiadomości. Pozwalało to na zidentyfikowanie częstotliwości przeprowadzania aktualizacji oraz stwierdzenie faktycznej wartości informacji, mając na uwadze jej świeżość.

W 127 przypadkach witryny www posiadały panel aktualności, lecz odnotowano występowanie problemów takich jak:

- brak dat publikacji wiadomości;
- brak regularnej aktualizacji (wiadomość mająca kilka miesięcy nie może być traktowana jako aktualna);
- nadmierne przepełnienie treścią publikowanych komunikatów.

13 stron internetowych nie posiadało działu aktualności lub dział ten nie był aktualizowany od lat.

Jako przykład dobrej praktyki warto wskazać rozwiązanie zastosowane na stronie jednej z bibliotek, będącej częścią jednostki złożonej, która dzieliła swoją stronę z pozostałymi instytucjami. Strona ta posiadała wspólny dział aktualności, umożliwiono jednak włączenie filtrów, które ułatwiały szybkie i intuicyjne dotarcie do aktualności związanych z interesującą użytkownika instytucją.

Dostęp do katalogów online

Pośród badanych stron internetowych w 170 przypadkach odnotowano udostępnienie użytkownikom katalogów online.

Same katalogi nie podlegały audytowi z uwagi na to, że są to systemy zewnętrzne, na których strukturę i wykonanie placówki biblioteczne nie mają wpływu.

15 bibliotek pedagogicznych na swoich stronach www nie oferowało dostępu do katalogów online lub przekierowanie do katalogu nie działało.

Tylko w przypadku filii jednej z placówek strony zawierały wyraźną informację, że filie te nie posiadają takiej funkcjonalności.

Informacje dotyczące oferty placówki

Biblioteki pedagogiczne zobligowane są do wypełniania tradycyjnych dla tej profesji zadań, polegających na gromadzeniu, opracowaniu, ochronie, przechowywaniu i udostępnianiu użytkownikom materiałów bibliotecznych.

Ponadto biblioteki mają świadczyć wielokierunkowe usługi związane ze wspomaganie kształcenia i doskonalenia pracowników systemu oświaty, a także pracy szkół i instytucji. Istotną rolę odgrywa również informacyjna i bibliograficzna działalność bibliotek pedagogicznych.

Należy zaznaczyć, że strony internetowe placówek bibliotecznych stanowią idealną przestrzeń do prezentacji i promocji przygotowanej oferty edukacyjnej.

W 32 przypadkach zaprezentowana na stronie www oferta placówki, dotycząca wspomaganie, szkolenia, informowania itd., uzyskała ocenę najwyższą.

W większości oferty te zawierały rozbudowany opis proponowanych aktywności, uwzględniający czynniki takie jak m.in.:

- miejsce, termin i czas realizacji;
- forma i koszt realizacji;
- cel realizacji;
- informacje o kadrze dydaktycznej, organizatorach (w tym dane kontaktowe);
- cel realizacji oraz opis treści.

Analizowane oferty wyróżniały się pod względem prezentacji na tle propozycji innych placówek. Podział na poszczególne zagadnienia ułatwiał odnalezienie interesujących użytkownika treści. Sama treść ofert stanowiła element strony internetowej i nie zmuszała użytkownika do pobierania plików lub zmiany serwisu.

34 strony internetowe bibliotek pedagogicznych otrzymały ocenę nieznacznie niższą. W przypadku tych placówek treści prezentowane na stronach www nie były rozbudowane w takim stopniu jak te, które oceniono najwyżej. W placówkach tych odnotowano częste utrudnienia w dostępie do poszukiwanych treści. Niedogodności polegały na zamieszczaniu szczegółowych danych w oddzielnych plikach wymagających pobrania i otworzenia za pomocą kompatybilnego programu.

W 52 przypadkach prezentowane oferty wykazywały różnego rodzaju braki. Opisy ofert były lakoniczne i nie zawierały informacji kluczowych dla użytkownika. Forma ich prezentacji polegała zazwyczaj na zamieszczeniu plików wymagających pobrania i otworzenia za pomocą kompatybilnego programu.

Należy odnotować również pojawianie się utrudnień już na poziomie umiejscowienia działów w architekturze strony. Brak odpowiedniego wyróżnienia, podziału tematycznego, a często też rozplanowania umiejscowienia w serwisie w znacznym stopniu utrudniały dotarcie do poszukiwanych danych.

Oferty edukacyjne przedstawione na 49 stronach www uzyskały ocenę najniższą. Zawarte w nich informacje były bardzo powierzchowne i często odnosiły się tylko do ogólnych wytycznych cytowanych z aktów prawnych, zamiast do konkretnych propozycji placówek. Odnotowano liczne przypadki występowania błędów technicznych oraz mankamentów

związanych z przygotowaniem treści oferty w sposób nieczytelny, chaotyczny (błędy typograficzne), co uniemożliwiało zapoznanie się z nią.

W 18 przypadkach nie odnotowano umieszczenia na stronie omawianych informacji.

Dodatkowe informacje, ponadstandardowe działy

Przeprowadzona analiza stron www bibliotek pedagogicznych wskazała, że 45 z nich udostępniało swoim użytkownikom ponadstandardową rozbudowaną zawartość strony.

W 72 przypadkach witryny posiadały dodatkowe działy i informacje, lecz było ich znacznie mniej w stosunku do zawartości stron ocenionych najwyżej.

Pozostałe 64 witryny nie oferowały swoim użytkownikom żadnej ponadstandardowej zawartości.

Do najciekawszych propozycji należały:

- aplikacje na urządzenia mobilne;
- prowadzenie działalności wydawniczej;
- redakcja i publikacja własnych czasopism i folderów o tematyce bibliotecznej;
- publikacja książek i opracowań, których autorami byli pracownicy instytucji;
- tworzenie i upowszechnianie informacji o stałych wystawach na terenie bibliotek;
- „kącik medialny” zawierający informacje dotyczące wzmianek o bibliotece w prasie i telewizji;
- różnorodne projekty związane z promocją regionu.

Serwisy społecznościowe

Facebook

Przeprowadzona analiza wykorzystywania przez biblioteki pedagogiczne portalu społecznościowego Facebook potwierdza rosnące znaczenie tego medium.

Z 251 książnic nauczycielskich aż 162 posiadały własny profil na Facebooku. W 89 przypadkach nie odnotowano aktywności w obrębie tego medium.

Jako ciekawą i istotną obserwację należy wskazać, że wśród placówek prowadzących własny profil na Facebooku silna jest reprezentacja bibliotek, które nie posiadają strony internetowej, strona nie działa lub stopień jej ukończenia nie pozwala na przeprowadzenie oceny.

Wśród placówek posiadających konto na Facebooku w 90 przypadkach odnotowano regularne przeprowadzanie aktualizacji. Nowe wpisy pojawiały się minimum przez trzy z pięciu dni roboczych każdego tygodnia w kwietniu i maju 2019 roku. Często w ciągu jednego dnia dokonywano więcej niż jednego wpisu.

57 profili bibliotek pedagogicznych obecnych na Facebooku przeprowadzało aktualizacje nieregularnie – nowe wpisy publikowano rzadziej niż minimum przez trzy z pięciu dni roboczych każdego tygodnia w kwietniu i maju 2019 roku.

Częstą praktyką zaobserwowaną w tej grupie było publikowanie kilku wpisów w ciągu jednego dnia. Po takiej aktualizacji następowała około tygodniowa przerwa, podczas której nie odnotowywano aktywności na profilu placówki.

W 15 przypadkach należało stwierdzić, że konto biblioteki pedagogicznej nie było aktualizowane przez kilka tygodni, a w niektórych placówkach nawet lat.

W 2 przypadkach profil placówki nie został utworzony jako strona, lecz wykorzystywał formę profilu prywatnego. Takie rozwiązanie znacznie ograniczało dostępne dla biblioteki funkcjonalności, a jednocześnie utrudniało śledzenie aktywności placówki przez użytkowników.

Należy odnotować, że placówki, które aktualizowały swoje profile, regularnie mogły pochwalić się prawie dwukrotnie wyższą średnią polubień profilu, niż placówki dokonujące aktualizacji nieregularnie.

Biblioteki pedagogiczne wykorzystywały swój profil na Facebooku w celu:

- zamieszczenia wyczerpujących informacji dotyczących lokalizacji biblioteki (np. logo, dane teleadresowe, godziny otwarcia, mapa dojazdu itp.);
- galerii zdjęć obrazującej wydarzenia z życia placówki;
- informacji o aktualnej działalności biblioteki;
- ogłoszeń ważnych dla czytelników;
- relacji z wydarzeń odbywających się na terenie biblioteki lub w regionie, dzielenia się newsami.

Ponadto publikowano recenzje lub informacje dotyczące polecanych książek. Trzeba jednak odnotować, że nie był to dominujący typ przekazu, a w wielu przypadkach posty dotyczące tej tematyki stanowiły wyraźną mniejszość w stosunku do licznych wpisów na tematy wspomniane powyżej.

YouTube

Badanie wykorzystywania portalu YouTube przez biblioteki pedagogiczne dało jasny obraz wskazujący na niską popularność tego serwisu wśród placówek bibliotecznych. Tylko 29 księżnic nauczycielskich posiadało swój oficjalny kanał na YouTubie. W 222 przypadkach nie odnotowano takiej aktywności.

Częstotliwość aktualizacji i zamieszczania nowych materiałów świadczyła, że placówki traktują ten rodzaj komunikacji z użytkownikiem jako swoiste archiwum materiałów wideo. Placówki, które najczęściej aktualizowały swoje kanały, dodawały nowe filmy średnio

co 3–4 miesiące. W zdecydowanej większości przypadków czas ten był znacznie dłuższy i wynosił nawet około roku. Następstwem tak rzadkich aktualizacji była niewielka liczba materiałów dostępnych na kanałach YouTube prowadzonych przez biblioteki pedagogiczne.

Do materiałów publikowanych przez biblioteki pedagogiczne na kanałach YouTube należą:

- różnorodne formy relacji z konkursów (zarówno nagrania prezentujące przebieg konkursów, jak i statyczne galerie prac konkursowych);
- relacje z wydarzeń kulturalnych odbywających się w bibliotece oraz regionie;
- relacje z konferencji;
- filmy promujące biblioteki pedagogiczne i ich zbiory;
- filmy promujące czytelnictwo.

Inne media społecznościowe oraz kanały komunikacji

Wśród innych mediów społecznościowych odnotowano nieliczne przypadki wykorzystywania takich serwisów jak Twitter, Pinterest, Instagram. W pojedynczych sytuacjach na stronie internetowej biblioteki zamieszczono informację o koncercie na nk.pl (dawniej Nasza-Klasa) lub dane komunikatora Gadu-Gadu. Część bibliotek pedagogicznych prowadziło bloga.

Wnioski

Wykorzystywanie portali społecznościowych przez biblioteki pedagogiczne ma wiele zalet. Bardzo istotną cechą tego typu narzędzi jest ich bezpłatność zarówno dla bibliotek, jak i użytkowników. Nie obciążają one budżetu placówek kosztami utrzymania (w odróżnieniu od stron internetowych)¹⁰, ponadto wymagają do obsługi dużo mniejszego zaangażowania i wiedzy specjalistycznej niż witryny www.

Fakt ten znajduje potwierdzenie w wynikach przeprowadzonego badania, wskazujących, że liczna jest grupa placówek nieposiadających własnej strony internetowej, a jednocześnie prowadzących stronę na Facebooku.

Literatura fachowa opisująca potencjał tego rodzaju mediów wskazuje liczne możliwości wykorzystania poszczególnych portali społecznościowych, np. Twittera jako swego mikrobloga, jak i poszczególnych narzędzi marketingowych, np. na Facebooku: marketingu szeptanego, hipertargetowania, udostępniania profilu jako przestrzeni reklamowej itp.¹¹.

Komunikacja za pomocą komentarzy aktywizuje użytkowników oraz sprzyja tworzeniu i budowaniu długofalowych relacji między nimi. Przeprowadzona analiza wskazuje na wykorzystywanie tego typu narzędzi przez część książnic nauczycielskich, lecz nie można określić obecnego stanu jako standardu ogólnopolskiego.

¹⁰ Hak K., (2013), *Promocja we współczesnej bibliotece*, „Poradnik Bibliotekarza”, nr 7-8/2013, s. 9–10.

¹¹ Shih C., op. cit., s. 140.

W niewielkim stopniu biblioteki pedagogiczne wykorzystują YouTube jako narzędzie umożliwiające dzielenie się bardziej zaawansowanymi formami komunikacji, np. nagraniami wideo. Mogą one przyjmować najróżniejsze formy, począwszy od relacji z wydarzeń, poprzez nagrania promujące usługi, na podcastach tematycznych kończąc.

Ta forma komunikacji wymaga jednak zarówno wiedzy fachowej, np. umiejętności montażu, jak i pewnych inwestycji w sprzęt potrzebny do tworzenia nagrań cechujących się wysoką jakością wykonania, ewentualnie – zlecenia tego typu zadań firmom zewnętrznym.

Analizując dotychczasowy stopień wykorzystywania przez biblioteki pedagogiczne możliwości, jakie dają portale społecznościowe, należy stwierdzić, że jeszcze ciągle istnieje rozległa przestrzeń do podejmowania nowych, innowacyjnych działań w tym obszarze.

3. Dostępność stron internetowych bibliotek pedagogicznych

3.1. Rekomendacje i wskazówki dotyczące stosowania zaleceń WCAG 2.0

Od roku 2012, wraz z wejściem w życie *Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności*¹², podmioty realizujące zadania publiczne zostały zobowiązane do dostosowania swoich witryn internetowych do potrzeb osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym.

Serwisy www wyżej wskazanych podmiotów powinny zostać przystosowane do użytkowania zgodnie z wytycznymi WCAG 2.0 na poziomie AA (poziom rozszerzony). Jednocześnie każda większa modernizacja serwisu powinna zostać przeprowadzona już zgodnie z nowymi wytycznymi¹³.

W niniejszym raporcie przedstawiono wyniki ogólnego rozpoznania stanu dostosowania witryn www bibliotek pedagogicznych do wytycznych WCAG 2.0 na poziomie AA.

Jednocześnie opracowano wskazówki umożliwiające zbadanie własnego serwisu biblioteki pod kątem wprowadzenia potrzebnych dostosowań.

Szczegółowe dane dotyczące tematyki dostosowywania stron www do wytycznych WCAG 2.0 są [do pobrania ze stron Fundacji Widzialni – WCAG 2.0 Podręcznik Dobrych Praktyk](#).

W publikacji tej znajdują się informacje na temat sposobu korzystania z internetu przez osoby niewidome, niedowidzące, głuche, starsze, które w codziennym życiu są narażone na tzw. wykluczenie cyfrowe.

Podręcznik zawiera także praktyczne porady i rozwiązania kierowane do twórców stron www, administratorów i redaktorów, umożliwiające budowanie witryn zgodnie z międzynarodowym standardem WCAG.

Poniżej zostały zaprezentowane wskazówki opracowane na podstawie wspomnianej publikacji oraz wynikające z doświadczeń pracowników Ośrodka Rozwoju Edukacji w zakresie stosowania wytycznych WCAG 2.0.

¹² Obwieszczenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 9 listopada 2017 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych, Dz.U. 2017, poz. 2247.

¹³ Marcinkowski A., Marcinkowski P., (2013), *WCAG 2.0. Podręcznik dobrych praktyk*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, s. 19.

Obowiązujące rekomendacje obejmują cztery grupy zagadnień: percepcję, funkcjonalność, zrozumiałość, rzetelność.

Percepcja – informacje oraz komponenty interfejsu użytkownika muszą być przedstawione w sposób dostępny dla użytkowników.

Funkcjonalność – komponenty interfejsu użytkownika oraz nawigacja muszą być funkcjonalne (powinny pozwalać na interakcję).

Zrozumiałość – treść oraz obsługa interfejsu użytkownika musi być zrozumiała.

Rzetelność – treść musi być wystarczająco rzetelna, aby mogła być poprawnie interpretowana przez wielu różnych klientów użytkownika, włączając technologie asystujące¹⁴.

Aby serwis internetowy mógł kompleksowo spełniać wszystkie stawiane przed nim wymagania, niezbędne jest zaangażowanie oraz wyposażenie w wiedzę wszystkich pracowników tworzących stronę, a więc redaktorów, programistów/administratorów, grafików, osób decyzyjnych w kwestiach serwisu. Każda z tych osób ma realny wpływ na poszczególne elementy serwisu.

Jednocześnie należy zaznaczyć, że jeden niedostosowany obszar może uniemożliwić korzystanie ze strony, np. brak wprowadzenia przez programistę odpowiednich modyfikacji do kodu strony może całkowicie zablokować możliwość odczytania tekstu przygotowanego przez redaktora zgodnie z zasadami dostępności.

3.2. Nawigacja na stronie internetowej

Sprawność nawigacji na stronie internetowej warunkują dwa główne czynniki. Pierwszym z nich jest jej percepcja, za którą odpowiada layout (konstrukcja graficzna strony). Drugi obszar to struktura strony oraz prawidłowe wykonanie elementów nawigacyjnych – linków.

Projektując grafikę strony internetowej, trzeba pamiętać o odpowiednim dobraniu kolorystyki i elementów ozdobnych. Jaskrawe i pstrokate animowane elementy graficzne w znaczący sposób utrudniają korzystanie z niej.

Należy zdawać sobie sprawę, że użytkownicy z dysfunkcją wzroku mogą nie rozpoznawać barw, a dla osób cierpiących na padaczkę fotogenną zbyt agresywne tła stanowią zagrożenie zdrowia. WCAG 2.0 wymaga kontrastu tła do tekstu na poziomie minimum 4,5:1.

¹⁴ Marcinkowski A., Marcinkowski P., op. cit., s. 16.

Przydatnym narzędziem służącym do kontrolowania kontrastu między wybranymi elementami może być program umożliwiający sprawdzenie kontrastu pomiędzy dwoma przykładowymi elementami serwisu. Bezpłatnym tego typu oprogramowaniem jest [Colour Contrast Analyser](#).

Jednym z najprostszych rozwiązań umożliwiających wykorzystanie odpowiedniego dostosowania graficznego jest zamieszczenie na stronie funkcjonalności pozwalającej na zmianę kontrastu serwisu lub przejście do wersji o podwyższonym kontraście.

Struktura strony powinna zapewniać możliwość przemieszczania się po jej zasobach w jak najbardziej płaskiej strukturze. Im mniej kliknięć w głąb całego serwisu, tym strona jest bardziej dostępna (obowiązuje zasada maksymalnie trzech kliknięć).

Nawigacja powinna być przejrzysta, logiczna oraz pozostawać w niezmienionej formie niezależnie od punktu serwisu, w którym znajduje się użytkownik. Istotne jest, aby poprzez zmianę koloru menu informowało użytkownika o wybranym za pomocą myszki lub klawiatury aktywnym elemencie.

Innymi ważnymi środkami nawigowania na stronie www są linki oraz odnośniki. Wszystkie tego typu elementy powinny posiadać oryginalne oraz zrozumiałe nazwy. Treści linku muszą wskazywać wprost jego funkcję. Należy unikać linków opisanych jako:

- „więcej”,
- „>”,
- „kliknij tutaj”.

Linki nie powinny również otwierać się w nowym oknie lub zakładce przeglądarki bez wcześniejszego ostrzeżenia.

Nawigacja w serwisie powinna być dostępna z poziomu klawiatury dla osób korzystających ze specjalistycznego oprogramowania (programy czytające). Aby to umożliwić, niezbędne jest pełne dostosowanie serwisu w kwestiach dostępności.

3.3. Zrozumiałość tekstu

Jednym z kluczowych obszarów związanych z dostępnością jest zrozumiałość tekstu. Teksty zamieszczane w serwisie powinny być pisane językiem prostym, w miarę możliwości zrozumiałym dla każdego.

Zaleca się unikanie zdań złożonych. Skróty literowe powinny być rozwinięte przy pierwszym wystąpieniu na każdej stronie.

Tekst powinien być czytelny, a więc podzielony na logiczne, niezbyt długie akapity. W miarę możliwości należy stosować nagłówki.

Przyjęło się, że nagłówek oznaczony „h1” opisuje tytuł serwisu, za pomocą „h2” określamy jego główne sekcje, „h3” wykorzystujemy do oznaczenia tytułów artykułów, a „h4” do kolejnych, mniej ważnych treści.

Nie należy justować tekstu, zaleca się używanie fontów (komputerowy zestaw czcionek) bezszeryfowych, takich jak Arial, Calibri, Verdana, Tahoma (pismo o kroju pozbawionym ozdobników w postaci szeryfów). Warto zapewnić w serwisie funkcjonalność pozwalającą na zmiany wielkości fontu.

Należy unikać nadmiernego stosowania wyróżnień w tekście, jak pogrubienie i kursywa, ozdobników, czy też intensywnej kolorystyki. Zaleca się wykorzystywanie list oraz wypunktowań.

Narzędziami przydatnymi w sprawdzaniu klarowności tekstu mogą być [aplikacje badające cechy stylistyczne](#), np. [Logios](#).

Strony internetowe to nie tylko tekst. Dzisiejszy użytkownik oczekuje wykorzystywania grafik, materiałów wideo, plików audio.

Zgodnie z zaleceniami wszystkie elementy graficzne, takie jak zdjęcia, grafiki, infografiki, powinny być opisane za pomocą zwięzłego tekstu alternatywnego (alt) informującego, co przedstawia grafika, a jeżeli stanowi ona odnośnik – wskazującego, dokąd on prowadzi. Grafiki czysto dekoracyjne nie powinny posiadać tekstu alternatywnego.

Wszystkie pliki dźwiękowe powinny być wyposażone w pełną transkrypcję tekstową, a więc zawierającą również informacje pozawerbalne, jak np. kto mówi podczas wykładu.

Publikowane na stronie pliki wideo należy uzupełniać napisami dla osób niesłyszących lub niedosłyszących. Napisy te powinny zawierać również istotne treści niewerbalne.

W przypadku korzystania ze strony www przez osoby niewidome zaleca się zapewnienie im audiodeskrypcji, czyli werbalnego opisu treści wizualnych.

W razie niemożności dostosowania materiału wideo do wymagań zaleca się udostępnienie wersji alternatywnej dla filmu, np. specjalnie przygotowanej wersji audio lub pliku tekstowego zawierającego audiodeskrypcję.

3.4. Stan dostosowania witryn www do wytycznych WCAG 2.0 na poziomie AA

Na podstawie wyników przeprowadzonej analizy stron internetowych bibliotek pedagogicznych, które dostępne są w rozdziale 2. niniejszego opracowania, a także mając na uwadze wytyczne WCAG 2.0, należy stwierdzić, że zdecydowana większość badanych witryn nie spełnia wymagań związanych z dostępnością na więcej niż jednym polu.

Funkcjonowanie witryn www bibliotek pedagogicznych – we wszystkich aspektach zawierających się w szeroko rozumianym obszarze strony technicznej – wskazuje na występowanie różnorodnych problemów. W większości są to nieznaczne usterki, np. nieklikalne logo placówki, ale powodujące trudności w użytkowaniu serwisu.

Odnotowano również występowanie poważnych problemów, które znacznie utrudniały dotarcie do interesujących użytkownika danych, czego przykładem było nadmierne eksponowanie i uwydatnianie treści o stosunkowo niskiej randze ważności.

Część z badanych stron zawierała błędy krytyczne, których występowanie uniemożliwiało dokonywanie ważnych i strategicznych czynności na stronie internetowej. Przykładem takich sytuacji były niedziałające linki, podstrony i elementy menu, a także występowanie reklam zasłaniających użytkowe obszary strony.

W trakcie przeprowadzonych analiz odnotowano, że tylko 31 witryn www posiadało zaimplementowane funkcjonalności umożliwiające osobom z różnymi dysfunkcjami korzystanie ze strony. Pozostałe 154 strony nie zawierały tego typu udogodnień.

Funkcjonalności, o których mowa, dotyczyły w zdecydowanej części możliwości regulowania wielkości fontu, zmiany kontrastu strony oraz pokreślenia lub/i zaznaczenia linków.

Rzadziej występowała opcja pozwalająca na nawigację za pomocą klawiatury lub ukrywająca animacje, które zawierała strona.

W jednym przypadku strona internetowa biblioteki posiadała opcję uruchomienia alternatywnej wersji, w pełni dostosowanej do możliwości osób słabowidzących. Strona w takiej odsłonie wyróżniała się całkowitym uproszczeniem pod względem graficznym, zachowaniem wysokich kontrastów, nawigacją dostępną za pomocą skrótów klawiaturowych oraz wbudowanym programem czytającym.

Autorzy opracowania zachęcają do zapoznania się ze szczegółowymi wytycznymi dotyczącymi dostosowania stron internetowych do standardów WCAG oraz przeprowadzenia szczegółowej analizy własnych serwisów pod tym kątem.

Zakończenie

Tworzenie i zarządzanie stroną internetową oraz wykorzystywanie w codziennej pracy mediów społecznościowych jest bardzo rozległym zagadnieniem. Niniejszy raport tylko ogólnie opisuje skalę stosowania mediów elektronicznych przez biblioteki pedagogiczne, a także jedynie nakreśla obraz poszczególnych jego obszarów. Szczegółowa analiza tego zagadnienia wymaga dalszego opracowania we współpracy z bibliotekami.

Autor raportu ma nadzieję, że opracowanie będzie stanowiło cenną wskazówkę dla placówek bibliotecznych, w jaki sposób mogą podnieść użyteczność swojej witryny www, tak aby stanowiła ona nie tylko profesjonalną wizytówkę biblioteki, ale również cenne źródło wiedzy i informacji dostępne dla wszystkich użytkowników.

Bibliografia

1. Centrum Badania Opinii Społecznej, *Korzystanie z Internetu. Komunikat z badań nr 49/2017*, Warszawa, http://www.cbos.pl/SPISKOM.POL/2017/K_049_17.PDF, dostęp: 22.01.2018 r.
2. Hak K., (2013), *Promocja we współczesnej bibliotece*, „Poradnik Bibliotekarza”, nr 7–8/2013, s. 9–10.
3. <http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20170002247>
4. *Ilu użytkowników na świecie korzysta z mediów społecznościowych?*, <https://socialpress.pl/2017/02/ilu-uzytkownikow-na-swiecie-korzysta-z-mediow-spoeczno-sciowych>, dostęp: 13.06.2019 r.
5. Kordziński J., (2013), *Aktywność bibliotek pedagogicznych*, „Trendy – Internetowe czasopismo edukacyjne”, nr 3/2013, s.82, https://issuu.com/ore.edu.pl/docs/trendy_nr_3_2013, dostęp: 13.06.2019 r.
6. Marcinkowski A., Marcinkowski P., (2013), *WCAG 2.0. Podręcznik dobrych praktyk*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, s. 19.
7. Shih C., (2012), *Era Facebooka. Wykorzystaj sieci społecznościowe do promocji, sprzedaży i komunikacji z Twoimi klientami*, Gliwice: Helion, s.31.
8. Skórka S., (2006), *Użytkownicy systemów hipertekstowych. Strategie poszukiwania informacji w edukacyjnym serwisie internetowym*, Kraków: Wydawnictwo Naukowe Akademii Pedagogicznej, s. 9.
9. Soriano V., (2014), *Pięć kluczowych przesłań dla edukacji włączającej. Od teorii do praktyki*, Odense, Dania: Europejska Agencja ds. Specjalnych Potrzeb i Edukacji Włączającej.
10. System Informacji Oświatowej, *Dane identyfikacyjne szkół i placówek*, 30 września 2018 r.
11. Zawalkiewicz A., (2017), *Podsumowanie wyników ogólnopolskiego badania satysfakcji użytkowników bibliotek pedagogicznych*, „Biuletyn Nauczycieli Bibliotekarzy. Badania 2016–2017”, https://bnb.oeiizk.waw.pl/6-2017/9_zawalkiewicz.pdf, dostęp: 13.06.2019 r.

Aneks

Zbadaj własny serwis metodą przeglądu poznawczego

Aby umożliwić pracownikom bibliotek pedagogicznych samodzielny audyt stron internetowych ich placówek, autorzy materiału przygotowali pytania dotyczące zawartości witryn. Samodzielna analiza strony oraz odpowiedź na przygotowane pytania może pomóc nauczycielom bibliotekarzom w ustandaryzowaniu i zoptymalizowaniu działania witryny www.

Przed wszystkim należy zastanowić się, w jakim celu użytkownicy najczęściej odwiedzają daną stronę internetową. Korzystając z konkluzji zawartych w raporcie *Badanie jakości informacji i komunikacji internetowej bibliotek pedagogicznych* oraz opierając się na własnych doświadczeniach, należy przejść przez serwis biblioteki tak, jakby to użytkownik chciał osiągnąć wyznaczone cele.

Następnie trzeba zastanowić się, czy wystąpiły jakieś trudności lub czy pojawiły się elementy, co do których nie ma pewności, że zostaną odpowiednio wykorzystane przez użytkowników.

Warto poprosić 2–3 osoby niekorzystające z danego serwisu o wykonanie tych samych zadań oraz zapytać je, czego szukałyby na stronie internetowej placówki takiej jak ta biblioteka.

Należy zwrócić szczególną uwagę, czy podczas korzystania ze strony www pojawiają się wątpliwości i problemy w trakcie wykonywania zadań, czy też intuicyjnie odnajduje się poszukiwane dane.

Lista kontrolna:

- **Czy strona główna nie jest za długa?**
(zbyt długa strona znacząco utrudnia nawigację);
- **Czy strona główna prezentuje tylko podstawowe treści oraz pobudza do dalszego eksplorowania serwisu?**
(strona główna powinna prezentować tylko najważniejsze informacje i zachęcać do kontynuowania jej przeglądania);
- **Czy strona główna prezentuje atrakcyjne, zachęcające treści, takie jak aktualności, fotoreportaże z imprez, recenzje książek itp.?**
(na stronie głównej należy prezentować przede wszystkim treści poszukiwane przez użytkowników);
- **Czy logo serwisu stanowi jednocześnie odnośnik do strony głównej?**
(logo serwisu powinno stanowić zarazem logo biblioteki, kliknięcie w nie powinno przenosić użytkownika do strony głównej);

- **Czy w obrębie strony głównej (np. stopce) znajduje się skrócony adres placówki i godziny jej otwarcia?**
(jest to wygodne dla użytkownika rozwiązanie, pozwalające na uzyskanie danych kontaktowych bez zagłębiania się w strukturę strony);
- **Czy na stronie głównej występują elementy utrudniające korzystanie z niej?**
(bezwzględnie należy unikać animowanych elementów w odniesieniu do logo i nagłówek, elementów graficznych umieszczonych w celu udekorowania strony głównej, reklam. Jeżeli na stronie muszą pojawiać się reklamy, powinny być umieszczone blisko skraju strony);
- **Czy tekst w obrębie strony przedstawiany jest w małych blokach tekstowych, z zastosowaniem odpowiedniego rozmiaru fontu?**
(najważniejsze moduły tekstu powinny znajdować się na środku strony i być od siebie wyraźnie oddzielone; informacje – podane w małych blokach; dłuższe teksty – podzielone na akapity, ponieważ znacznie łatwiej je czytać. Tekst na stronie powinien być czytelny, nie należy używać kursywy, pogrubienia ani pisać go wersalikami <majuskułą>, czyli wielkimi literami);
- **Czy poszczególne sekcje tekstu są oznaczone/podzielone nagłówkami opisującymi treść?**
(każda oddzielna sekcja tekstu powinna być opisana przez stosowny nagłówek. Nagłówki powinny ułatwiać użytkownikowi precyzyjne orientowanie się w lokalizacji interesujących go informacji w całym bloku tekstowym);
- **Czy tekst w obrębie serwisu jest spójnie formatowany?**
(istnieje wiele zasad poprawnego formatowania tekstu używanego w obrębie całej strony internetowej. Zasady te są powszechnie dostępne w internecie lub literaturze specjalistycznej);
- **Czy treści w obrębie strony prezentowane są w zwięzły sposób?**
(teksty prezentowane na stronie powinny być w miarę możliwości krótkie, bez nasylenia słowami specjalistycznymi, niezrozumiałymi dla użytkowników. Im dłuższy jest tekst, tym mniejsza jest szansa, że zostanie on przeczytany);
- **Czy nawigacja główna jest spójna?**
(czy jest taka sama na stronie głównej, jak i podstronach? Menu głównego intuicyjnie szukamy na górze strony, menu bocznego – po lewej stronie serwisu, wyszukiwarki – po prawej stronie, nad lub pod menu głównym);
- **Czy nawigacja pokazuje aktualne położenie użytkownika w serwisie?**
(osoba korzystająca ze strony zawsze powinna mieć możliwość szybkiej orientacji, w którym miejscu serwisu się znajduje. Pomaga w tym podświetlanie przycisków nawigacji, czy też w przypadku, gdy strona posiada wiele podstron – ścieżka nawigacyjna);
- **Czy szczegółowe informacje kontaktowe znajdują się na wydzielonej, odpowiednio opisanej podstronie?**
(informacje kontaktowe powinny być schludne, przejrzyste, zawierać pełne dane teleadresowe, godziny pracy oraz mapę dojazdu do placówki – to podstawa!);

- **Czy wszystkie podstrony otwierają się w tym samym oknie/karcie?**

(obowiązującym standardem jest domyślne otwieranie się wszystkich podstron w tym samym oknie/karcie, w którym przeglądamy stronę. Jeżeli podstrony otwierają się jako nowe okna – co odnosi się również do galerii zdjęć – korzystanie z witryny staje się bardzo niewygodne);

Uwaga! Zasada ta nie dotyczy pobieranych załączników, np. plików pdf.

- **Czy nawigacja na stronie jest przyjazna użytkownikom?**

(nawigacja powinna być podzielona na główną i pomocniczą. Menu musi cechować prawidłowa kolejność i hierarchia zgodna z wagą działu oraz przyjętymi standardami, np. aktualności powinny być umieszczone jako pierwsze, kontakt – na końcu. Informacje należy grupować tematycznie na główne i dodatkowe);

- **Czy łatwo docieramy do poszukiwanych przez nas treści?**

(obowiązuje zasada trzech kliknięć – do każdej sekcji i funkcji na stronie użytkownik powinien docierać maksymalnie w trzech krokach).



Aleje Ujazdowskie 28
00-478 Warszawa
tel. 22 345 37 00, fax 22 345 37 70
email: sekretariat@ore.edu.pl

www.ore.edu.pl