

Úspešný knižničný web podľa Bibliowebu



Cieľom príspevku je oboznámiť čitateľov s hodnotením webových sídiel knižníc v rámci súťaže Biblioweb 2019, súťaže o najlepší knižničný web v Českej republike a súčasne poskytnúť podrobnejší prehľad jednotlivých kritérií, ktoré z pohľadu výsledkov súťaže určujú víťazné webové sídla. Sú to knižnice

s funkčnou koncepciou webu, webové stránky sú zamerané predovšetkým na kvalitu obsahu, vhodne aplikovanú informačnú architektúru, komunikáciu s používateľmi (vrátane získavania spätnej väzby), prístupnosť a použiteľnosť.

Ohliadnutie sa za 20. ročníkom Bibliowebu

V tomto roku Zväz knihovníkov a informačných pracovníkov ČR (SKIP) zorganizoval pod záštitou Asociácie krajov České republiky už jubilejný 20. ročník Bibliowebu, súťaže o najlepšie webové sídlo knižnice. Svoje webové prezentácie do súťaže prihlásilo 41 verejných knižníc.

Platia pravidlá, že v prípade, keď sa do súťaže prihlási knižnica, ktorá má priamy vzťah k niektorému členovi odbornej poroty Bibliowebu (napr. zamestnanec), nie je ním/ňou hodnotená a započíta sa jej priemerný počet bodov v jednotlivých kategóriách od ostatných členov poroty.

Víťazná knižnica z minulého ročníka súťaže sa môže prihlásiť do ďalšieho ročníka Bibliowebu, musí však špecifikovať, čo sa na ich stránkach za minulý rok významne pomenilo, aby web bolo možné posudzovať ako nový.

Pri hodnotení sa porota súťaže Bibliowebu sústredila na osem hlavných kategórií:

- **kvalita obsahu webu** (kontrola existencie a dostupnosti základných kontaktných informácií, dostupnosť cenníka služieb, otváracie hodiny, aktuálne informácie z činnosti knižnice, existencia online katalógu)
- **aktuálnosť webu** (prítomnosť indikátorov zmien, propagácia aktuálnych akcií, kontrola platnosti interných a externých odkazov na stránkach)
- **dizajn webu** (grafické spracovanie, navigácia, dostupnosť ponuky, jednotnosť navigačných prvkov atď.)
- **komunikácia stránok s používateľom** (dostupnosť kontaktných údajov, jazykové verzie webu, online služby, kontaktné formuláre, informačné maily, sociálne siete, podpora RSS a pod.)
- **použiteľnosť webu** (podpora responzívneho dizajnu, zrozumiteľné a jednoznačné odkazy, prítomnosť kľúčových informácií priamo na webe, jednotný vzhľad hypertextových odkazov a ďalšie)
- **sympatie poroty** (celkový dojem z webovej prezentácie, netradičné realizácie webových služieb)
- **kvalita písomnej koncepcie webu**
- **prístupnosť webu pre znevýhodnených používateľov.**

Kritériá v rámci kategórií

Prvou kategóriou, t. j. **kvalita obsahu webu**, na ktorú sa hodnotenie v rámci Bibliowebu zameriava, je obsah webového sídla. Webové sídlo knižnice by totiž aj cez všetky technologické pokroky a zmeny malo byť najmä informačné médium.

Používateľov zaujíma, aké novinky sú pre čitateľov k dispozícii (akcie organizované knižnicou, dostupné papierové či elektronické knihy), aké služby sú pre nich k dispozícii, akým spôsobom sa môžu stať čitateľmi knižnice (napr. predvytvorenie čitateľského konta z domova, ktoré je dokončené pri osobnej návšteve knižnice), koľko ich to bude stať, ako sa do knižnice dostanú. Preto sa kritéria kategórie obsahu zameriavajú na existenciu on-line katalógu, kontakty a adresu knižnice, cenníka, ponuku noviniek na úvodnej webovej stránke, archiváciu starých správ, oznámení či zrozumiteľné vysvetlenie chybových hlások (napr. textový popis chyby "404" v prípade chyby zadanej URL adresy) a pod.

*Pomerne častým nešvárom, s ktorým sa v súťaži Biblioweb stretávame v prípade hodnotenej kategórie **aktuálnosť webu**, sú nefunkčné URL odkazy (interné aj externé). Tie používateľom neraz spôsobujú frustráciu pri práci s webovými sídlami. Pritom kontrola (ne)funkčnosti je pomerne jednoduchá - pomocou zdarma dostupných online (napr. W3C Link Checker¹) alebo offline nástrojov (napr. Xenu's Link Sleuth² pre Windows platformy alebo Integrity³ pre Mac platformy).*

Ďalšou veľmi užitočnou a obľúbenou pomôckou pre používateľov pri práci s informačným obsahom na webe, ktorá je sledovaná v rámci Bibliowebu, je tzv. indikátor posledných úprav na webe (napr. v prípade cenníka služieb alebo knižničného poriadku).

¹ <https://www.w3.org/2007/OWL/draft/tr-checks/checklinks-13-owl2-dr-linear.html>

² <https://xenu-link-sleuth.en.softonic.com>

³ <https://peacockmedia.software/mac/integrity/free.html>

Naopak, najmenej problémové pre hodnotenie z tejto kategórie sa zdá byť kritérium poskytovania aktuálnych informácií, kedy knižnice nepropagujú napr. akcie, ktoré sa už uskutočnili.

Kategória **dizajn webu** nie je ani tak zameraná na čisto grafickú stránku spracovania webu, ako na architektúru webu a efektivitu práce s webovými stránkami.

Úvodná stránka by mala obsahovať prehľadné odkazy na základné funkcie knižnice (online katalóg, kontakty, sumár služieb, cenník).

Pre lepšiu orientáciu na webe by mal web prehľadnou formou podať informáciu o tom, kde sa používateľ nachádza v štruktúre webu (pomocou tzv. omrvinkovej navigácie⁴, ktorá vykonáva podobnú funkciu ako mapa webu), pričom táto navigačná štruktúra by mala byť jednotná naprieč celým webom.

Ďalšie prvky, ktoré zefektívňujú prácu s webom sú vyhľadávanie (k dispozícii už na úvodnej stránke), mapa stránok, prípadne u rozsiahlejších webov navigačné menu v pätičke webu⁵.

Používateľskú prívetivosť by však nemali narušovať príliš výrazné obrázky s nadbytočnými prvkami v podobe animácií, hudby na pozadí, reklamných bannerov a pod.).

Kategória **komunikácia stránok s používateľom** sa zameriava na možnosti skontaktovania sa s knižnicou a na spätnú väzbu od používateľov.

Dôležité sú tu základné informácie o knižnici – úplná adresa (aj na mape), otváracie hodiny, telefónne kontakty, kontaktný formulár alebo priame e-maily na jednotlivých pracovníkov knižnice, možnosť odoberania noviniek e-mailom alebo prostredníctvom RSS, komunikácia cez sociálne siete atď.

Hodnotiť **použitelnosť webu** je o niečo náročnejšie než u ostatných kategórií. Použitelný web by mal byť intuitívny, používateľ sa v ňom rýchlo a ľahko orientuje a dokáže si naplniť svoje informačné potreby. Vie, kde má začať, na čo kliknúť, má skrátka dobrý pocit pri práci s webom a rád sa naň vracia. Preto sme sa v porote Bibliowebu zamerali na tie najdôležitejšie kritéria, ktoré zvyšujú používateľskú prívetivosť webových sídiel.

Ako prvé hodnotíme URL adresu. Pri zadávaní URL adresy knižničného webu do prehliadača, funguje URL nielen s „www“ (napr. www.ulib.sk), ale aj v skrátenom formáte (napr. ulib.sk).

Navštívené odkazy sú farebne odlišené od nenavštívených. Čo spočiatku existencie webov (webové stránky v HTML) bola samozrejmosťou sa dnes s novými spôsobmi tvorby webov vytráca. *Nájsť webové sídlo knižnice, ktoré by tento bod splňovalo je veľmi zriedkavé.* Pritom je to užitočná pomôcka najmä u hojne prelinkovaných webových stránok (napr. prehľad odkazov na partnerské knižnice).

Domovská stránka z hľadiska použiteľnosti zohráva významnú úlohu, preto kontrolujeme, či obsahuje iba „relevantné“ informácie (napr. fotografie, tzv. rolátory (z angl. Carousel) či iné grafické prvky nezaberajú viac ako polovicu úvodnej webovej stránky). Dôležitý obsah má v zobrazení prednosť, preto má byť lepšie viditeľný a dostupný. To sa týka aj tzv. kritickej cesty (napr. k online katalógu), ideálne na jedno kliknutie z úvodnej stránky.

Stránky nie sú preplnené obsahom, web je tak prehľadný a dobre sa v ňom orientuje.

Vyhľadávanie na webe by malo byť k dispozícii naprieč celým webom, teda nielen na úvodnej stránke.

Odkaz z loga knižnice by mal odkazovať na úvodnú webovú stránku. Výnimku však tvorí logo na úvodnej stránke, ktoré by nemalo opätovne odkazovať na úvodnú stránku.

Kľúčové informácie typu cenník, knižničný poriadok, otváracie hodiny, kontakty a i.) by mali byť k dispozícii vo „webovej“ textovej podobe, nie formou PDF súboru, naskenovaného obrazového formátu a pod.

Webové sídlo je responzívne, prispôsobuje sa rôznym veľkostiam a nevyžaduje horizontálne „skrolovanie“.

Sympatie poroty predstavuje kategóriu, v rámci ktorej jednotliví porotcovia subjektívne vyhodnocujú web knižnice napríklad z hľadiska grafického spracovania, komunikácie s používateľmi, aktuálnosť informácií, inovatívnych nápadov (napr. na detský web) a pod.

U **kvality písomnej koncepcie webu** ide predovšetkým o písomné spracovanie poslania webu (vízia), kto je cieľovou skupinou (prípadne koncovým používateľom), aké ciele má daný web naplňať a aké funkcie poskytuje.

Je vhodné popísať aj akým spôsobom knižnica komunikuje so svojimi používateľmi/čitateľmi a ako získava ich spätnú väzbu. A v neposlednom rade by knižnice mali mať jasnú predstavu o budúcnosti svojho webu (aké zmeny sa chystajú predovšetkým v krátkodobom a strednodobom horizonte).

Cieľom koncepcie by teda malo byť povedomie o silných a slabých stránkach knižnice, zlepšovaní zdieľania informácií a komunikácie s používateľmi, keďže pre nich je web knižnic primárne určený. Knižnice by však nemali spisovať koncepciu svojho webového sídla v pár vetách len pre účely Bibliowebu. Bez kvalitnej koncepcie webu totiž nie je možné vytvoriť kvalitný web vyhovujúci potrebám používateľov.

V rámci tejto kategórie bolo možné získať takmer bez problémov rovnaké množstvo bodov ako v prípade kategórie aktuálnosti webu, napriek tomu plný počet dosiahne každoročne len veľmi málo knižníc.

⁴ Z anglického výrazu "breadcrumbs navigation".

⁵ Z anglického výrazu "footer menu" alebo "fat footer menu".

Prístupnosť stránok pre zrakovo znevýhodnených používateľov je v rámci súťaže Biblioweb vyhodnocovaná podľa heuristického testu pravidiel prístupnosti. Ten bol zostavený z českých pravidiel prístupnosti a Doporučení WCAG 2.0 a zahŕňa tieto kľúčové požiadavky na prístupnosť: vyhovujúce štruktúrovanie obsahu, dostatočný farebný kontrast a čitateľnosť, prístupnosť z klávesnice a definovanie zmysluplných textových popisov pre grafické prvky a prístupnosť dokumentov. Podrobnejšie k hodnoteniu prístupnosti webu v rámci súťaže Biblioweb je možné sa dočítať na blogu (<https://poslepu.cz>) jedného z porotcov⁶.

Výsledky Bibliowebu 2019

Absolútnym víťazom súťaže sa stala Mestská knižnica Ústí nad Orlicí (<https://www.knihovna-uo.cz/>), ktorá bola súčasne aj víťazom kategórie knižníc v obciach od 10 001 do 20 000 obyvateľov.

Víťazom kategórie knižníc v obciach do 10 tisíc obyvateľov a špecializovaných knižníc sa stalo webové sídlo knižnice Jabok (<https://knihovna.jabok.cz>). Táto knižnica získala aj ocenenie za najlepší bezbariérový web – Blind Friendly Web.

V kategórii knižníc v obciach nad 20 001 tisíc obyvateľov si víťazstvo odniesla Mestská knižnica Valašské Meziříčí (<https://www.mekvalmez.cz/>).

Tohtoročný jubilejný 20. ročník potvrdil zaujímavý fenomén posledných ročníkov súťaže Biblioweb, kedy aj menšie knižnice sú schopné víťaziť alebo aspoň byť rovnocenným súperom veľkých knižníc. Dobrý prístupný a použiteľný knižničný web teda nie je len o financiách a dokážu ho vytvoriť aj knižnice s oveľa nižším rozpočtom. Dnes už bežným štandardom na weboch knižníc sú nie len online katalógy (aj vyšších generácií), ale aj sociálne siete (najčastejšie Facebook), vystavenie cenníka či zdieľanie kontaktov. Aj responzivnosť webu získava na dôležitosti, knižnice si uvedomujú narastajúci počet používateľov využívajúcich mobilné technológie.

Je teda potešujúce, že kvalita webových prezentácií neustále stúpa, čím sa naplňuje jeden z hlavných cieľov súťaže Biblioweb.

Mgr. Andrea Miranda, Ph.D.

mirandaa@psp.cz ■

Parlamentná knižnica ČR

⁶ Blogový príspevok je dostupný na adrese: <https://poslepu.cz/prakticke-postrehy-z-testovani-pristupnosti-webu-v-soutezi-biblioweb/>.