

## Abstrakt w języku polskim

Projektowanie z uwzględnieniem potrzeb informacyjnych i umiejętności głównych grup użytkowników to standard we współczesnym opracowywaniu materiałów cyfrowych, w szczególności stron internetowych i aplikacji mobilnych. Ta tendencja jest szczególnie widoczna w segmencie komercyjnym (głównie e-commerce), czyli w środowisku, w którym optymalizacja procesów jest wymierna (np. poprzez porównywanie wyników sprzedaży).

Analogicznie do środowiska komercyjnego architektura informacji stron internetowych polskich bibliotek uniwersyteckich powinna być projektowana tak, aby umożliwić tym instytucjom realizację oczekiwanych społecznie funkcji. Wstępny rekonesans dokonany w 2017 roku pozwolił stwierdzić, że strony, o których mowa, nie są precyzyjnie dostosowane do potrzeb użytkowników. Refleksja ta była punktem wyjścia do podjęcia pracy o charakterze badawczym, której wyniki potwierdziły wcześniejsze spostrzeżenia. Wynik pozytywny zachęcił autora do zaprojektowania uniwersalnej makiety architektury informacji tego typu stron. Propozycja została zamieszczona w pracy, uzupełniając tym samym teorię w praktycznym wymiarze.

Dodatkowym argumentem przemawiającym za podjęciem badań nad wskazanym tematem był wynik analizy literatury przedmiotu, w trakcie której stwierdzono, że dotychczas powstało niewiele prac badawczych z wykorzystywaniem narzędzi cyfrowych, tj. Google Analytics, poświęconych stronom internetowym bibliotek uniwersyteckich.

Badania, których efekty zaprezentowano i omówiono w rozprawie, przeprowadzono od 1 stycznia 2018 do 1 stycznia 2021 roku. Objęto nim strony internetowe następujących instytucji:

1. Biblioteka Uniwersytecka w Warszawie (BUW),
2. Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu (BUWr),
3. Biblioteka Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego (BUKSW),
4. Biblioteka Uniwersytetu Łódzkiego (BUŁ),
5. Biblioteka Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu (BUMK),
6. Biblioteka Uniwersytetu Opolskiego (BUO),
7. Biblioteka Uniwersytetu Szczecińskiego (BUS),
8. Biblioteka Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego (BUWM).

Były to biblioteki, które wyraziły zgodę na wzięcie udziału w badaniach. Prośbę taką, skierowano do wszystkich (18) bibliotek uniwersyteckich w Polsce, ale akces udziału złożyło osiem wymienionych instytucji.

Przedmiotem badań uczyniono zachowania użytkowników stron internetowych bibliotek polskich uniwersytetów, co było możliwe do odnotowania dzięki zainstalowaniu na badanych witrynach narzędzia Google Analytics. Zebrano dane cyfrowe, zostawione przez 2676066 użytkowników, którzy dokonali łącznie 8053094 sesji oraz 17085433 odsłony.

W pracy przyjrzano się wielu zagadnieniom związanym z wyznaczonym przedmiotem badań i ostatecznie sformułowano następujące, szczegółowe pytania badawcze:

1. Czym są: architektura informacji, user experience, user interface?
2. Jakie funkcje powinny spełniać strony internetowe bibliotek uniwersyteckich?
3. Jaki jest stan piśmiennictwa dotyczący badań nad stronami internetowymi bibliotek uniwersyteckich?
4. Na których z badanych stron internetowych polskich bibliotek uniwersyteckich występuje szum informacyjny?
5. Jaki jest stan techniczny badanych stron polskich bibliotek uniwersyteckich?
6. Z jakich zasobów najczęściej korzystają użytkownicy stron internetowych polskich bibliotek uniwersyteckich?
7. Ile sesji i odsłon średnio przypada na jednego użytkownika stron internetowych polskich bibliotek uniwersyteckich?
8. W jakich okresach korzystanie ze stron przez użytkowników stron internetowych polskich bibliotek uniwersyteckich jest bardziej wzmożone?
9. Z jakich urządzeń elektronicznych korzystają użytkownicy stron internetowych polskich bibliotek uniwersyteckich przy eksploracji stron?
10. W jakich aspektach zachowania użytkowników stron poszczególnych bibliotek są podobne, a w jakich różne?
11. Jakie najważniejsze ustalenia przedstawione we wcześniejszych rozdziałach pracy należy wykorzystać do zaprojektowania architektury informacji wzorcowej strony internetowej biblioteki uniwersyteckiej?
12. Jak powinna wyglądać wzorcowa strona internetowa biblioteki uniwersyteckiej?

Udzielając odpowiedzi na stawiane pytania wykorzystano następujące metody i strategie badawcze: bibliograficzną, growing pearl, analizy i krytyki piśmiennictwa, heurystyczną, dedukcyjną, techniczną, dedukcyjną, statystyczną i porównawczą.

W pracy opisano zagadnienia, wyjaśniając podstawowe terminy związane z tematem, takie jak: *architektura informacji*, *user experience (UX)*, czy *user interface (UI)*. Przedstawiono również główne grupy użytkowników badanych stron oraz sprecyzowano funkcje, które powinny realizować: naukowo-edukacyjną, informacyjną, promocyjną. Zwrócono uwagę na fakt, iż strony internetowe nie muszą wypełniać wszystkich funkcji przypisanych bibliotekom, ale raczej koncentrować się na kilku wybranych, zgodnych z oczekiwaniami odbiorców. Ponadto zauważono, że rola stron od początku ich pojawienia się w przestrzeni cyfrowej ewaluowała i obecnie ich administratorzy powinni modyfikować ich treści i wygląd, uwzględniając nowe potrzeby czytelników.

W pracy dokonano analizy i oceny autorskiej technicznego stanu wybranych do badań stron, odnosząc się głównie do jakości ich funkcjonowania (pomiarom podlegał np. czas wczytywania się strony) i ich dostosowania do wykorzystywania poprzez urządzenia mobilne. Zastosowano też autorski model pomiaru występowania na nich szumu informacyjnego.

W głównej części wyводу przedstawiono i poddano analizie wyniki pomiarów, dokonanych przy wykorzystaniu narzędzia Google Analytics. Między innymi szukano odpowiedzi na pytania jak (w jakim celu) użytkownicy je wykorzystują. Zbierano proste dane statystyczne o charakterze ilościowym, ale też prowadzono zaawansowane analizy behawioralne (np. z jakich części stron użytkownicy korzystają). Stwierdzono, że wizytujący w 61,46% korzystali z dostępu do katalogów, a w 16,20% – materiałów szkoleniowych. Obliczono, że 77,66% wszystkich sesji użytkowników było związane z dotarciem do treści naukowo-edukacyjnych; 17,76% - dotyczyło informacji o bibliotece, natomiast 4,58% z nich - pozostałych treści.

Przeprowadzone badania pozwoliły na ustalenie priorytetowych funkcji stron internetowych bibliotek uniwersyteckich oraz docelowych grup odbiorców i ich potrzeb. Wykorzystując wnioski z badań, „przekuwając” teorię na praktykę, przedstawiono uniwersalną makietę architektury informacji biblioteki uniwersyteckiej.

Podjęte badania i udzielone odpowiedzi na sformułowane pytania przy wykorzystaniu metod naukowych oraz realizacja celów: poznawczego i praktyczno-wdrożeniowego stanowią wkład w rozwój dyscypliny nauki o komunikacji społecznej i mediach. Badania zostały przeprowadzone po raz pierwszy i mogą przyczynić się do nowego spojrzenia na problematykę projektowania efektywnej komunikacji biblioteki ze swoimi użytkownikami poprzez strony internetowe.