

ТЕНДЕНЦИИ ДИЗАЙНА И ЮЗАБИЛИТИ РОССИЙСКИХ БИБЛИОТЕЧНЫХ САЙТОВ

TRENDS OF DESIGN AND UZABILITY OF RUSSIAN LIBRARIES' SITES

Шевченко Людмила Борисовна, старший научный сотрудник, кандидат педагогических наук, Государственная публичная научно-техническая библиотека Сибирского отделения РАН, shevchenkol@spsl.nsc.ru

Shevchenko Ludmila B., candidate of pedagogical sciences, senior researcher, State Public Scientific-Technological Library of the Siberian Branch of the Russian Academy of Sciences, shevchenkol@spsl.nsc.ru

Аннотация. В докладе рассматриваются итоги исследования, проведенного в ГПНТБ СО РАН по анализу веб-дизайна и удобству использования веб-сайтов российских библиотек. Исследование проводилось на основе анализа 125 сайтов российских библиотек с помощью контрольного списка оценки сайтов. В результате исследования получен профиль типичного веб-сайта академической, вузовской и публичной библиотеки с точки зрения дизайна, содержания, обслуживания и общего удобства использования.

Abstract. The report examines the results of a study conducted at the SPSTL SB RAS on the analysis of web design and the usability of the websites of Russian libraries. The study was based on the analysis of 125 Russian library sites using a checklist of site evaluation. The study yielded a profile of a typical academic, university and public library website in terms of design, content, service, and general usability.

Исследования, посвященные анализу веб-сайтов библиотек, проводятся и за рубежом, и в России достаточно давно. Основное внимание в них уделялось структуре библиотечных сайтов и их наполнению [4, 5, 7, 8]. Разработчики сайтов часто думают об эффективном веб-дизайне в эстетическом плане, но удобство использования и функциональность дизайна интерфейса и информационной архитектуры сайта тоже очень значимы.

Несмотря на то, что в некоторых исследованиях рассматривались библиотечные веб-сайты в поисках общих элементов дизайна и контента, но изучению удобства использования библиотечных веб-сайтов уделялось не много внимания.

Удобство использования очень важно для веб-сайтов. Сайт должен быть простым в использовании при каждом обращении к нему. Веб-

пользователи должны иметь возможность сразу выяснить, как использовать интерфейс. Если требуются какие-то специальные знания, интерфейс запутан, информацию нелегко найти, то пользователь может уйти на другой веб-сайт.

В докладе рассматриваются следующие вопросы, касающиеся дизайна домашних страниц библиотек, функций и контента веб-сайтов библиотек, предлагаемых веб-сервисов, управления веб-сайтами и удобства использования.

Всего в исследовании было проанализировано 125 сайтов библиотек.

Юзабилити оценивалось для сайтов библиотек вузов, путем подсчета степени результативности, эффективности и удовлетворенности на основании оценки фокус-группы.

Исследовались веб-сайты библиотек следующих категорий:

- Федеральные библиотеки (16 сайтов);
- Республиканские центральные универсальные библиотеки (16 сайтов);
- Центральные универсальные библиотеки краев, областей, автономных округов, Москвы и Санкт-Петербурга (61 сайтов);
- Библиотеки системы Российской академии наук (10 сайтов);
- Библиотеки высших учебных заведений (первые 25 сайтов в рейтинге РАЭК-Аналитика 2018 г.)

Результаты показывают, что большинство веб-сайтов имеют четыре общих элемента дизайна: *основная навигация*, которая расположена горизонтально и в верхней части страницы; *имя и логотип библиотеки*, расположенные в верхнем левом углу сайта; *окно поиска по сайту* – в правом верхнем углу страницы и *информация о контактах*, которая находится в нижней части страницы – футере (если она есть на главной странице). К сожалению, почти треть библиотечных сайтов не имеют контактной информации на главной странице, это не очень удобно для пользователей, так как чаще всего именно на ней ищут контакты. Эти результаты соотносимы с аналогичными зарубежными результатами. Эти данные соответствуют рекомендациям специалистов по веб-дизайну. Они считают, что такие элементы дизайна, как название и логотип организации в верхнем левом углу и окно для поиска нужной информации в правом верхнем углу помогают сориентировать пользователя в том, на какой сайт он попал и как он найти нужную информацию [4].

Что касается эстетического дизайна, почти все библиотечные веб-сайты используют удобный для чтения, контрастный шрифт и имеют баланс между текстом и графикой. Однако, некоторые веб-сайты используют совсем

мало графики и изображений, что делает сайт скучным и не очень презентабельным.

Результаты анализа показали, что, к сожалению, только 40% сайтов библиотек используют адаптивный дизайн и их сайты адаптированы под мобильные устройства. Учитывая, что в настоящее время практически половина пользователей заходят на сайты с помощью различных мобильных устройств, библиотекам необходимо обратить внимание на адаптацию своего сайта.

Поддержка пользователей с особыми потребностями обнаружена у 65% сайтов, в более раннем исследовании российских библиотек таких сайтов было намного меньше. Но тот факт, что 35% сайтов не поддерживают пользователей с особыми потребностями, указывает на то, что библиотеки необходимо более ответственно подходить к выполнению требований к обеспечению доступности информации для пользователей с ограниченными возможностями.

Проанализированы возможности и функции веб-сайтов библиотек. Выявлено, что навигация хорошо организована практически на всех сайтах, но навигационные ссылки в виде «хлебных крошек» не очень хорошо представлены на библиотечных сайтах: на сайтах федеральных библиотек и библиотек системы РАН – меньше 50%, немного больше у сайтов республиканских, областных и вузовских библиотек. Стоит отметить, что использование таких элементов навигации существенно улучшает удобство использования сайта, так как они показывают путь до главной страницы от текущего местоположения пользователя, а также облегчают обратный переход на более высокие уровни иерархии сайта. Это подтверждают и сами пользователи, говоря о том, что им необходима навигационная панель, информирующая о том, где они находятся в данный момент [2].

Анализ разделов сайтов показал, что библиотеки в основном используют стандартные обозначения для разделов, что удобно для пользователей, потому как они уже известны им, и они понимают, что можно найти в этих разделах. Эта тенденция соответствует рекомендациям веб-дизайнеров [3]. Но в некоторых библиотеках все же используются не очень удачные обозначения разделов, например, ср смешанным употреблением частей речи в обозначениях.

Использование тегов заголовков было достаточно высоким, но текстовые эквиваленты для нетекстовых элементов сайта используют меньше половины библиотек, хотя их использование упрощает работу с сайтом не только не только пользователям с ограниченными возможностями здоровья, но и пользователям с ограниченными техническими возможностями, а также пожилым людям.

Переход на главную страницу сайта с каждой страницы в среднем есть у 73%. Отсутствие ссылки на главную страницу сайта с нижестоящих

страниц не очень удобно для пользователей. Чаще всего пользователи попадают на сайт из поисковых систем, и просматривают ту страницу, на которую их привела ссылка. Однако очень часто у них возникает желание перейти на главную, чтобы получить полное представление о сайте. Но если нет ссылки на главную, то они всегда смогут это сделать. Причем необязательно добавлять раздел «Главная» в меню, достаточно сделать кликабельным логотип.

Еще одним недостатком является то, что почти треть сайтов областных и вузовских библиотек имеют две или более неактивных ссылок. В некоторых случаях ссылки приводили к сообщениям об ошибках. В других случаях некоторые ссылки приводили к пустым страницам. Это может стать большим неудобством для пользователей, которые не смогут получить доступ к желаемой информации и уйдут искать ресурсы и информацию в другом месте.

Анализ контента сайтов позволил выявить общие тенденции в содержании библиотечных веб-сайтов. Результаты исследования показали, что большинство библиотек предоставляли контактную информацию, информацию о режиме работы, доступ к каталогу, различным базам данных и удаленным подписным ресурсам. Отметим, что, хотя на сайтах российских библиотек контактная информация была представлена, иногда ее было достаточно трудно обнаружить, а у нескольких библиотек так и не была обнаружена. Некоторые библиотеки размещали ссылки на свои информационные ресурсы не в навигационном меню, а на главной странице, но из-за обилия информации на главной, ссылки на ресурсы оказывались достаточно низко, и ее было трудно увидеть.

Информация о возможности записи в библиотеку и продлении книг была отдельно выделена на 80% сайтов, это удобно для пользователей, им не приходится долго искать данную информацию в правилах пользования библиотекой или обращаться с вопросами к библиотечному персоналу. Другие, также достаточно часто встречающиеся на веб-сайтах материалы, включали информацию о местоположении библиотеки, календарь мероприятий, ссылки на каталоги других библиотек и навигаторы. Контент, который не так широко представлен, включал оповещения об использовании пользовательских данных (хотя в настоящее время это является обязательным для сайтов, использующих персональные данные), мультимедийные коллекции, онлайн руководства и подкасты, исследовательские репозитории. Следует отметить, что библиотечные сайты всегда отличались своим уникальным контентом, и он полно представлен на них.

Анализ основных веб-сервисов, представленные на сайтах, показал, что большинство веб-сайтов библиотек предлагают своим пользователям ссылки

на свои ресурсы и услуги. Аккаунты в соцсетях имеют 80,8% библиотек. Виртуальную справочную службу имеют 74,4% библиотек, а виртуальные услуги на сайте предлагают почти 70%. Личный кабинет имеется на половине просмотренных сайтов, в основном в электронном каталоге. Но возможность оставлять комментарии на сайте, продлять книги онлайн и получать e-mail оповещения есть только у примерно 35% пользователей библиотечных сайтов, хотя это востребованные услуги, как показывает практика. Он-лайн помощник и раздел FAQ есть только у четверти просмотренных сайтов, хотя списки с часто задаваемыми вопросам очень полезны для пользователей. Возможность оплатить библиотечные услуги на сайте библиотеки есть только на 6,4% изученных веб-сайтах – библиотекам стоит активнее внедрять эту возможность, она существенно повысит удобство пользования библиотекой.

Онлайн-опрос библиотек различного типа позволил ответить на вопрос, кем управляется и ведется сайт библиотеки, а также установить, что тестирование на удобство использования веб-сайтов не было важным приоритетом для большинства библиотек.

Большинство библиотечных сайтов управляется и ведется несколькими специалистами из разных отделов, в основном библиотекарями (40,98%). Следующая по величине группа – ИТ специалисты (24,59%). С одной стороны – это хорошо, что наполнение и ведение сайта осуществляется специалистами из разных отделов, и программистами, но и людьми, информированными во всех сферах библиотечной деятельности, а с другой – это может быть проблемой, так как понимание того, как интерпретировать, использовать и внедрять изменения в веб-сайт на основе пользовательского тестирования, требует навыков, которыми библиотекари, которые не выполняют эти задачи на постоянной основе, могут не обладать и, конечно, не иметь времени [1, 5].

Несмотря на то, что больше половины библиотек сообщили, что они не проводили юзабилити-тестирование, проведенная оценка удобства использования выбранных сайтов вузовских библиотек показала, что в основном юзабилити исследованных сайтов было высоким. Почти все оцененные веб-сайты были с высокой результативностью, эффективностью и удовлетворенностью. Но данный факт не отменяет рекомендаций для библиотек, что трудно достичь высокого уровня юзабилити без тесного сотрудничества пользователями сайта.

В результате исследования получен профиль типичного веб-сайта академической и публичной библиотеки с точки зрения дизайна, содержания, обслуживания и общего удобства использования. Показано, что значительная часть базового контента и функций, обычно запрашиваемых пользователями, доступна. Однако с точки зрения удобства использования существуют возможности для улучшения. Понимание и работа с пользователями для

обеспечения того, чтобы веб-сайт был должным образом спроектирован и усовершенствован, требует значительного времени и усилий и является собой повсеместный, непрерывный процесс.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Chow, A. S. et al. (2014) The Website Design and Usability of US Academic and Public Libraries *Reference & User Services Quarterly*, vol. 53, no. 3, pp. 253–65
2. Drivas I.C., Sakas D.P., Reklitis P. (2019) Improving Website Usability and Traffic Based on Users Perceptions and Suggestions—A User-Centered Digital Marketing Approach. In: Sakas D., Nasiopoulos D. (eds) *Strategic Innovative Marketing. IC-SIM 2017*, pp 255-266. Springer Proceedings in Business and Economics. Springer, Cham
3. Rosenfeld L., Morville P., Arango J. (2015) *Information Architecture: For the Web and Beyond*, 4th edition. O'Reilly.
4. Алешин, Л.И., Ордынская М.А. Информационная открытость библиотечных сайтов: опыт ОУНБ. – М.: Литера, 2013. – 272 с.
5. Кулева, О. В. Формирование информационной структуры сайта библиотеки как эффективного инструмента взаимодействия и веб-среде : автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. пед. наук: 05.25.03 / Гос. публ. науч.-техн. б-ка СО РАН. - Новосибирск, 2007. - 22 с.
6. Нильсен Я., Лоранжер Х. Web-дизайн: удобство использования Web-сайтов. – М., 2007. – 368 с.
7. Соколинский, Е. К. Разговоры с сайтом // Национальная библиотека. – 2016. –№ 2. – С. 70–73.
8. Ткачева, Е. В. Создание и наполнение сайта научной библиотеки (на примере библиотеки Главного ботанического сада им. Н. В. Цицина РАН) // Науч. и техн. б-ки. – 2017. – № 1. – С. 88–95.
9. Шевченко, Л. Б. Тенденции развития библиотечных сайтов: обзор публикаций // Труды ГПНТБ СО РАН. - Новосибирск, 2018. - Вып. 13: Библиотеки в контексте социально-экономических и культурных трансформаций : материалы всерос. науч.-практ. конф. (Кемерово, 25–29 сент. 2017 г.), т. 2. - С. 224-236. – DOI [10.20913/2618-7575-2018-2-224-236](https://doi.org/10.20913/2618-7575-2018-2-224-236)