

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

DARIJA LORBEK

**ANALIZA UPORABNOSTI SPLETNEGA MESTA
OSREDNJE DRUŽBOSLOVNE KNJIŽNICE JOŽETA GORIČARJA**

Diplomsko delo

Ljubljana 2008

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

DARIJA LORBEK

Mentorica: doc. dr. Katja Lozar Manfreda

Somentor: mag. Janez Jug

**ANALIZA UPORABNOSTI SPLETNEGA MESTA
OSREDNJE DRUŽBOSLOVNE KNJIŽNICE JOŽETA GORIČARJA**

Diplomsko delo

Ljubljana 2008

Zahvala

Pri ustvarjanju diplomskega dela se za strokovno pomoč zahvaljujem mentorici doc. dr. Katji Lozar Manfreda in somentorju mag. Janezu Jugu; hvala tudi vodji Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja Mirjam Kotar in Nataši Godec za intervju in nasvete pri oblikovanju spletne ankete.

Predvsem pa se zahvaljujem svoji družini, za razumevanje in spodbudo.

Hvala tudi Josipu, Tanji, Mateji, Petri in Eleni.

ANALIZA UPORABNOSTI SPLETNEGA MESTA OSREDNJE DRUŽBOSLOVNE KNJIŽNICE JOŽETA GORIČARJA

Nepogrešljiv del vsake znanstvene institucije je njena predstavitev na spletnem mestu ali spletni strani, ki je uporabnikom prijazna in vsebinsko bogata. Če želi knjižnica iti v korak s časom današnje informacijske družbe, mora oblikovati uporabno spletno mesto. Na osnovi ugotovitev spletne ankete, strokovnega pregleda spletnega mesta in intervjuja z vodjo knjižnice analiziram uporabnost spletnega mesta Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja. Uporabnost spletnega mesta definiram skozi pet dimenzij. Te dimenzije so: (1) terminologija, uporabljena na spletnem mestu, (2) struktura spletnega mesta, (3) njegova zunanja podoba, (4) iskanje informacij na spletnem mestu in (5) potreba po pomoči in navodilih na spletnem mestu. Ugotovila sem, da na oceno uporabnosti spletnega mesta vplivajo le izkušnje anketirancev z uporabo spletnega mesta. Poleg uporabnosti spletnega mesta preučujem pogostost uporabe določenih rubrik oziroma storitev na spletnem mestu in zadovoljstvo s temi rubrikami oz. storitvami. Ugotavljam, da sta pogostost uporabe in zadovoljstvo pozitivno povezani spremenljivki. Pogosteje anketiranci uporabljajo določene rubrike oziroma storitve spletnega mesta, bolj so z njimi zadovoljni. Na osnovi lastne empirične raziskave podajam nekatere predloge za izboljšanje spletnega mesta in smernice za nadaljnje preučevanje spletnega mesta ODKJG v namen, da bo le-to še bolj uporabno in s tem tudi bolj koristno za uporabnike.

***Ključne besede:** digitalna knjižnica, spletno mesto knjižnice, uporabnost, analiza uporabnosti.*

USABILITY EVALUATION OF JOŽE GORIČAR CENTRAL SOCIAL SCIENCES LIBRARY WEB SITE

Rich and user-centred Web site presentation has become an indispensable part of every science institution. Library that wants to keep going with today's information society has to develop a well organized and regularly maintained web site that enables greater recognition among other information providers. In this thesis an usability evaluation of Jože Goričar Central Social Sciences Library web site is made, based on findings from a web survey, an expert review and an interview with the manager of library. I define usability through five dimensions: (1) terminology used on the web site, (2) structure of the web site, (3) its design, (4) information inquiry possibilities, and (5) a need for help and instructions on how to use the web site. Results show that only experience with the use of the library web site affect the estimation of usability. In addition to this usability evaluation I also analysed the use of specific services of the library web site and the satisfaction with these services. There is a positive correlation between these two indicators. More frequently one uses a service more satisfied he/she is with it. I also included some suggestions on how to improve the web site and some directives for further research work on library web site in order to become more usable and useful for its users.

***Key words:** digital library, library web site, usability, usability testing.*

KAZALO

1. UVOD	8
2. SPLETNA MESTA KNJIŽNIC IN NJIHOV POMEN	10
2.1 Definicije osnovnih pojmov	11
2.2 Razvoj spletnih mest knjižnic	17
3. UPORABNOST SPLETNEGA MESTA	19
3.1 Različni pomeni uporabnosti spletnega mesta	19
3.2 Uporabnost in oblikovanje spletnih mest	22
3.2.1 Cilji spletnih mest knjižnic	22
3.2.2 Kriteriji oblikovanja uporabnega spletnega mesta knjižnice	23
3.3 Dimenzije uporabnosti	29
4. METODE EVALVACIJSKIH ŠTUDIJ SPLETNIH MEST	32
KNJIŽNIC	32
4.1 Zbiranje mnenj uporabnikov	35
4.1.1 Opazovanje	35
4.1.2 Fokusne skupine	35
4.1.3 Poglobljeni intervju	36
4.1.4 Anketa	37
4.2 Hevristični pristop	38
4.2.1 Strokovni pregled	39
4.2.2 Kognitivni sprehod skozi spletno mesto	39
4.2.3 Vodeni seznam	40
4.2.4 Analiza konkurence	40
4.3 Laboratorijski eksperimenti	40
4.3.1 Formalni test uporabnosti	41
4.3.2 Razvrščanje kart	42
4.3.3 Slepo izbiranje	43
4.4 Tehnična analiza	43
4.4.1 Analiza dnevniških datotek	43
4.4.2 Programska analiza	44

4.4.3 Slikanje zaslona.....	45
4.5 Alternativne metode	45
4.5.1 Samotestiranje	45
4.5.2 Skrivnostni obiskovalec	46
4.5.3 Analiza izrabe prostora.....	46
4.5.4 Semiotična analiza.....	47
4.5.5 Merjenje dejavnika vpliva.....	47
4.5.6 Testiranje prototipa	48
5. ANALIZA UPORABNOSTI SPLETNEGA MESTA ODKJG	49
5.1 Osrednja družboslovna knjižnica Jožeta Goričarja	49
5.2 Namen empirične raziskave	50
5.3 Domneve	50
5.4 Metodologija evalvacijske študije spletnega mesta ODKJG	51
5.4.1 Hevristični pristop	51
5.4.2 Spletna anketa	52
5.5 Ocena spletnega mesta ODKJG s hevrističnim pristopom	53
5.5.1 Zunanja podoba	53
5.5.2 Predstavitev spletnega mesta knjižnice	54
5.5.3 Dostop do virov informacij	54
5.5.4 Navodila in pomoč pri uporabi spletnega mesta	56
5.5.5 Terminologija.....	57
5.5.6 Preprečevanje in odprava napak.....	58
5.5.7 Tehnologija.....	59
5.5.8 Ostali kriteriji	60
5.6 Analiza spletne ankete.....	61
5.6.1 Opis in struktura vzorca	62
5.6.2 Opis uporabljenih spremenljivk	62
5.6.3 Dimenzije uporabnosti	64
5.6.4 Ostale spremenljivke	69
5.6.5 Vplivi na oceno uporabnost spletnega mesta ODKJG	76
5.7 Razprava.....	82
6. ZAKLJUČEK.....	88

LITERATURA IN VIRI.....	91
PRILOGE	96
PRILOGA A.....	96
PRILOGA B.....	97
PRILOGA C.....	101
PRILOGA D.....	102
PRILOGA E.....	102

1. UVOD

Z razvojem informacijsko-komunikacijskih tehnologij (v nadaljevanju IKT) so podatkovni viri organizacij postali dostopni preko spleta in svoje podatkovne zbirke v elektronski obliki posredujejo mnogo večji množici uporabnikov kot kadarkoli prej. Z vedno večjim dostopom do informacij preko spleta se spreminja struktura uporabnikov takšnih organizacij, zato morajo ponudniki informacij dobro preučiti komunikacijske navade, raven informacijske pismenosti in specifične potrebe svojih uporabnikov. Ponudniki podatkov morajo nuditi kar se da kakovostno spletno mesto. Pri tem je ključno vprašanje, ali spletno mesto izpolnjuje zadane cilje in prinaša koristi za svoje uporabnike.

V diplomskem delu bom analizirala spletno mesto ene takih organizacij, ki javno ponuja svoje podatkovne vire, in sicer Osrednjo družboslovno knjižnico Jožeta Goričarja (ODKJG v nadaljevanju), ki deluje v okviru Fakultete za družbene vede Univerze v Ljubljani. Knjižnica ODKJG, ki je nastala z združitvijo Knjižnice Inštituta za sociologijo Univerze v Ljubljani (t.i. Sociološke knjižnice) ter Knjižnice in dokumentacije FSPN (Jug 1999: 249), deluje že od leta 1985. V začetku leta 1994 so bile informacije o ODKJG na prvem spletnem mestu FDV. Datum začetka delovanja spletnega mesta knjižnice na strežniku odk.fdv.uni-lj.si je bil 13. 5. 1995, drugo spletno mesto deluje od 17. 3. 2005. Spletno mesto knjižnice se neprestano dopolnjuje in nadgrajuje, da bi izboljšalo svojo uporabnost, in je komunikacijsko orodje za dostop do elektronskih informacijskih virov.

Cilj diplomskega dela je ugotoviti prednosti in pomanjkljivosti spletnega mesta ODKJG skozi prizmo uporabnosti. Zanimali me bodo pogostost uporabe posameznih rubrik in storitve, ki jih spletno mesto ponuja, zadovoljstvo uporabnikov s temi rubrikami in storitvami ter uporabnost spletnega mesta. Na pobudo mentorice in vodstva knjižnice ODKJG sem sprejela obravnavano temo diplomskega dela zato, ker sem sama štiri leta obiskovala knjižnico in uporabljala njeno spletno mesto, zato se mi zdi zanimivo, da sem lahko spletno mesto obravnavala ne samo kot uporabnica, temveč tudi kot poznavalka spletnih mest knjižnic. Pomembni razlog moje odločitve je tudi praktični vidik teme in upam, da bodo ugotovitve raziskave v diplomskem delu pripomogle k spremembam spletnega mesta, da bo enostavnejše za uporabo.

Vsebino diplomskega dela sem razdelila na šest poglavij. V začetnih poglavjih se ukvarjam s teoretičnimi izhodišči in pomenom digitalne knjižnice in spletnih mest knjižnic za potrebe današnjega izobraževanja. Za lažje razumevanje sem v drugem poglavju definirala ključne izraze, ki se pojavljajo in predstavila razvoj digitalnih knjižnic v svetu in pri nas. Celotno tretje poglavje se ukvarja z uporabnostjo spletnega mesta, kjer preko razlage različnih pomenov uporabnosti, ciljev spletnih mest in kriterijev za oblikovanje uporabnih spletnih mest definiram pet dimenzij uporabnosti spletnega mesta knjižnice, ki jih kasneje vključim v empirični del diplomskega dela. V četrtem poglavju so predstavljene metode preverjanja uporabnosti spletnega mesta. Empirični del diplomske naloge se začne s petim poglavjem. Poleg opisa cilja empirične raziskave, delovnih domnev in izbrane metodologije predstavim rezultate in ugotovitve analize strokovnega pregleda spletnega mesta ODKJG, dopolnjenega z ugotovitvami intervjuja z vodjo knjižnice mag. Mirjam Kotar in Natašo Godec, ki je v knjižnici zaposlena. V nadaljevanju sledijo še rezultati in ugotovitve spletne ankete. Ključne ugotovitve metod opišem v poglavju razprava, s katerim zaključim peto poglavje in s tem empirični del diplomskega dela. Celotno diplomsko delo končam v šestem poglavju oziroma zaključku. Na koncu diplomskega dela sem navedla še seznam literature in priloge.

2. SPLETNA MESTA KNJIŽNIC IN NJIHOV POMEN

Uporaba novih komunikacijskih in interakcijskih možnosti, ki jih ponuja internet za razpoznavnost podjetja, ustanove, društva ali organizacije, je skorajda nujna. Tudi knjižnice so ena vrsta organizacij, ki preko spletnega mesta ne le omogočajo enostavnejšo uporabo in opozarjajo na svoj obstoj, temveč prispevajo k svoji konkurenčnosti v primerjavi z drugimi podobnimi ali istorodnimi organizacijami.

Vloga izobraževanja raste in s tem tudi potreba ljudi, da obvladajo veščine iskanja informacij. Pri tem so jim lahko v veliko pomoč knjižničarji, lahko pa uporabljajo tudi spletno mesto knjižnice, ki ga je potrebno oblikovati tako, da omogoča kar se da enostavno uporabo. Danes so informacijska pismenost, usvojitev osnovnih veščin raziskovanja in zavedanje o številnih knjižničnih virih nujni za uspeh pri iskanju zelenih informacij, nenehne izboljšave v digitalni tehnologiji pa omogočajo obiskovalcem spletnih mest knjižnic boljše in hitreje pridobljene rezultate. »EkspONENTNA RAST osebnih računalnikov in interneta bo približala digitalno knjižnico vsakemu študentu. Pravzaprav bo njena uporaba postala obvezni del študija« (Lesnik in drugi 2001: 122). Fakulteta za družbene vede Univerze v Ljubljani v sodelovanju z Osrednjo družboslovno knjižnico Jožeta Goričarja (v nadaljevanju ODKJG) skrbi za informacijsko opismenjevanje študentov, ki imajo možnost udeležbe na tečajih o iskanju gradiva v klasični knjižnici ODKJG in preko spletnega mesta te knjižnice. S tem knjižnica in fakulteta študentom nakazujeta, da je iskanje informacijskih virov preko digitalne knjižnice nujni del študija.

Raziskave avtorjev Detlor in Lewisa (2006) ter Kuchija (2006) ugotavljajo, da uporabniki literaturo raje iščejo s spletnimi iskalniki, kot so Google, Google Scholar in Alta Vista, kot pa v digitalnih knjižnicah. Zato so spletna mesta knjižnic potrebovala posodobitev, t.j. vpeljavajo novih tehnoloških rešitev, ki bodo privlačile uporabnike in zadovoljile njihove potrebe po informacijah. Svetovni splet ni in nikakor ne more biti razumljen kot digitalna knjižnica, saj informacijskim virom na spletu manjka nekaj pomembnih značilnosti knjižnice, kot so organiziranost, stabilnost in institucionalnost. Spletno mesto knjižnic tako ni razumljeno kot konkurenca spletnim iskalnikom temveč kot glavni uveljavljeni ponudnik informacij, ki jih obiskovalci knjižnice potrebujejo. Zato lahko rečemo, da je osrednje poslanstvo spletnih mest knjižnic poslanstvo komunikacije med informacijami in njihovimi uporabniki, pri čemer se zaupanje uporabnikov v knjižnici povečuje prav preko knjižničnega spletnega mesta (Kuchi

2006: 149). Seveda pa take funkcije nima vsako spletno mesto knjižnice. Glavno komunikacijsko vlogo lahko pridobi na račun skrbne priprave in vzdrževanja spletnega mesta, analize njenih uporabnikov in njihovih potreb.

2.1 Definicije osnovnih pojmov

V tem poglavju bom razložila glavne terminološke izraze, s katerimi se srečujem v diplomskem delu, predvsem strokovne izraze s področja informatike in bibliotekarstva. Poznavanje njihovega pomena je nujno za razumevanje analize uporabnosti spletnega mesta knjižnice. Pri tem bom predvsem ločila pojma *spletno mesto knjižnice* in *digitalna knjižnica*.

Spletno mesto knjižnice

Spletna stran (angl. *web page*) je dokument, zapisan v (X)HTML obliki, ki se nahaja na spletu (npr. iskalniki za rezultate iskanj večinoma izpišejo seznam spletnih strani). Vsaka spletna stran ima URL naslov, ki definira njeno lokacijo na spletu in pripada spletnemu mestu. O spletnem mestu (angl. *web site, website*) govorimo, kadar naslavljamo zaključeno množico pomensko povezanih spletnih strani. Sinonim za spletno mesto je spletišče. Domača stran (angl. *home page*) je glavna stran nekega spletnega mesta in služi kot začetna točka vstopa na spletno mesto ter vsebuje povezave do ostalih spletnih strani na tem spletnem mestu.

Ko govorimo o predstavitvi knjižnice na svetovnem spletu, govorimo o spletnem mestu knjižnice, ki je sestavljeno iz več spletnih strani, povezanih v zaključeno pomensko celoto. Spletna mesta knjižnic imajo dve osnovni funkciji:

- ponujajo informacije o delovanju knjižnic (lokacija, urnik delovnega časa, kontakti itd.),
- so komunikacijsko orodje za dostop do knjižničnih storitev v elektronski obliki, t.j. do digitalne knjižnice.

O spletnem mestu knjižnice ODKJG pišem na koncu tega poglavja, še prej pa opišem pomen digitalne knjižnice in njenih prednostih in pomanjkljivosti

Digitalna knjižnica

Pri pisanju diplomskega dela sem naletela na dokaj perečo težavo poimenovanja knjižnice, ki je na svetovnem spletu. Tuja strokovna literatura v veliki meri uporablja izraz *digital library* oziroma digitalna knjižnica. Profesor Saračević (School of Communication and Library Science, New York), se sprašuje, kaj je digitalna knjižnica in kako jo definirati.

Kar na začetku naj povemo, da na to vprašanje ni enostavnega, kratkega in jasnega odgovora. Tukaj niso mikavne samo definicije, temveč so še veliko bolj mikavne različne predstave o tem, kaj vse je vpleteno v digitalne knjižnice in kakšni so potemtakem problemi, ki se jih lotevamo. /.../.

Jasne predstave o tem, kaj je digitalna knjižnica, zaenkrat še ni. Različne skupnosti razpravljajo o digitalnih knjižnicah z različnih vidikov, predstav, z različnimi modeli in pristopi. /.../. Ime za to novo vrsto knjižnic še ni določeno. Nekateri ji rečejo 'elektronska knjižnica', drugi 'virtualna knjižnica', tretji pa metaforično govorijo o njej kot o 'knjižnici brez sten', vendar bo verjetno zmagala 'digitalna knjižnica' (DL, Dlib)

(Saračević 2008).

Težave pri poimenovanju in razumevanju pomena knjižnic preko spleta opisujejo tudi Lesnik in soavtorji (2001) ter Cleveland (1998), ki so prav tako uporabili izraz digitalna knjižnica (Lesnik in drugi 2001: 3). Srečujejo se z dvema težavama:

- terminološka neenotnost samega izraza (sinonimno lahko uporabljamo naslednje izraze: virtualna, elektronska, hibridna, »gateway« knjižnica, knjižnica brez sten ter knjižnica prihodnosti) in
- različne opredelitve oziroma definicije koncepta digitalne knjižnice.

Poudariti želim, da moj namen ni ugotoviti terminološko ustreznost izraza knjižnice, do katere lahko dostopamo preko spleta, temveč opisati spletno mesto knjižnice ODKJG, ki je predmet mojega preučevanja. ODKJG bi pravzaprav lahko imenovali **hibridna knjižnica**, saj vsebuje tako papirno kot tudi elektronsko gradivo (Lesnik in drugi 2001: 4). Prav tako bi tej knjižnici lahko rekli **spletna** ali »**online**« **knjižnica**. Katerikoli izraz uporabimo, najbrž ne bo napačen. V strokovni literaturi se srečujemo s številnimi definicijami digitalne knjižnice, ki so odvisne tudi od področja delovanja. Za posamezne informacijske službe predstavlja digitalna knjižnica veliko bazo podatkov. Za ljudi, ki se ukvarjajo z internetom, je digitalna knjižnica sam

svetovni splet. Lynch in Horton (1999) to opredelitev označita kot problematično, ker zbirka multimedijskih virov na svetovnem spletu ni bila osnovana za organizirano hranjenje in izposojanje dokumentov, kot to poznamo pri klasičnih knjižnicah, in zato je izraz *knjižnica* v tem primeru neustrezen. Za bibliotekarsko stroko je digitalna knjižnica napredna oblika avtomatizacije knjižnice, saj so cilji in nameni digitalne knjižnice isti kot cilji klasične knjižnice, to so zbiranje, obdelava, hranjenje in izposoja knjižničnega gradiva.

Digitalne knjižnice so v zadnjih letih vzbudile veliko pozornosti pri računalniških strokovnjakih, programerjih in projektantih (Lesnik in drugi 2001), ki se ukvarjajo pretežno z njihovim tehnoloških vidikom. Strokovnjaki s področja bibliotekarstva pa pogrešajo zlasti odgovore na številna organizacijska vprašanja, ki pojasnjujejo razmerje med organizacijo klasične knjižnice in digitalne knjižnice v smislu, ali in kako se digitalna knjižnica oddaljuje od klasične knjižnice. Travica (1999: 174) je opisal nekatere **organizacijske modele digitalnih knjižnic** (pravi jim virtualne knjižnice), ki pa so ideal in se v praksi najverjetneje ne pojavljajo v svoji čisti obliki, ampak gre za hibridne oblike naštetih modelov.

1. Podsistemski model: digitalna knjižnica nastopi kot nov podsistem obstoječe klasične knjižnice in je tako razumljena kot del celotne knjižnične organizacije. Model se osredotoča na tehnologijo računalniškega omrežja, ki omogoča dostop do gradiva različnih knjižnic.

2. Notranje-organizacijski model: digitalna knjižnica je osnovana kot notranje-organizacijska enota, v kateri gre za izmenjavo bibliografskih informacij, gradiva itd. Digitalna knjižnica je v okviru tega modela v celoti grajena in vzdrževana s pomočjo računalniškega omrežja. Primer takšnega modela je majhna knjižnica z omejeno knjižnično zbirko, ki pa vendarle nudi visoko kakovostne usluge s pomočjo omrežne povezave z drugimi knjižnicami.

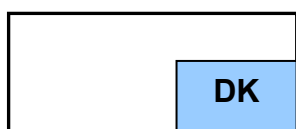
3. Sistemski model: digitalna knjižnica nastopa kot popolnoma nova organizacijska oblika, ki ima boljši dostop in dostavo gradiva in nudi močnejšo podporo uporabnikom. Zanj je značilno dinamično vključevanje različnih organizacij v virtualno organizacijo, ki se pojavljajo kot ena sama organizacija, fizična oddaljenost med deli organizacije, ki so povezani preko elektronskih povezav, in možnost ponudbe običajnih knjižničnih storitev. Model poudarja knjižnico kot omrežno organizacijo.

4. Neposredovalni model: digitalna knjižnica je del kroga, ki zajema avtorja, založnika, trgovskega posrednika, knjigarno, knjižnico, komercialnega informatorja in uporabnika. V krogu je vsak akter zadolžen za svoj del naloge (npr. založniki in posredniki so zadolženi za

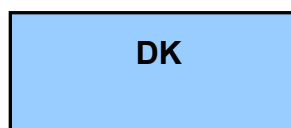
dobavo publikacij, knjižnica je posrednik med založnikom in uporabnikom itd.). Kakor se spreminjajo odnosi in nastajajo novi odnosi med akterji knjižnice, tako se spreminja model digitalne knjižnice. Založnik dobavi knjigo neposredno uporabniku, pri čemer preskoči druge faze pretoka. Ta novi odnos izključi knjižnico iz njene ustaljene vloge, saj posredovalci informacij postanejo knjigarna, založnik ali celo avtor sam.

Slika 2.1.1: Štirje organizacijski modeli digitalnih knjižnic

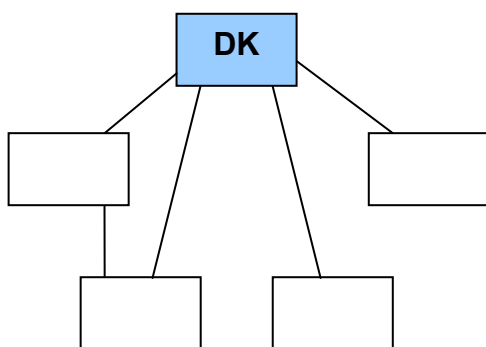
Podsistemski model



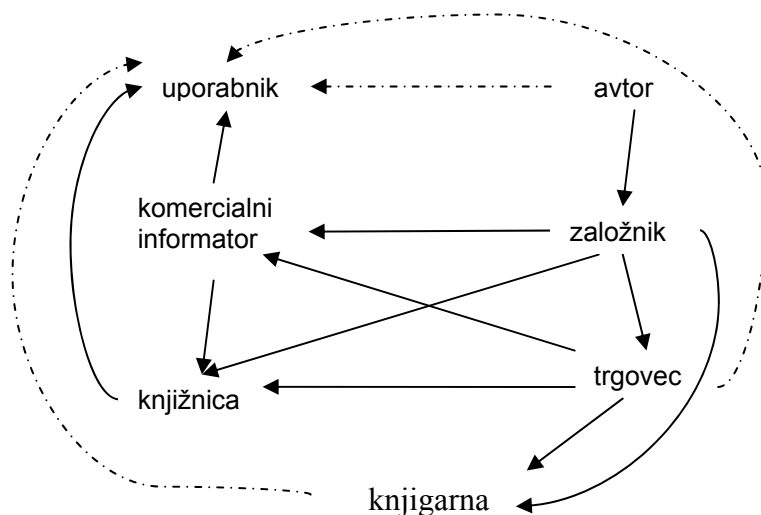
Sistemski model



Notranje-organizacijski model



Neposredovalni model



Vir: prirejeno po Travica 1999.

Podsistemski model je nova organizacija že obstoječe knjižnice, medtem ko notranje-organizacijski model zahteva večje organizacijske spremembe knjižnice. Še večje spremembe nastopijo pri sistemskem modelu, v katerega se vključujejo druge organizacije, in neposredovalnem modelu, v katerem knjižnica posreduje povezavo do neposrednih ponudnikov informacij.

Primeri digitalne knjižnice v Sloveniji sta Digitalna knjižnica Univerze v Ljubljani (DiKUL) in knjižnični informacijski sistem COBISS.SI – Kooperativni online bibliografski sistem in

servisi, ki se imenuje tudi Virtualna knjižnica Slovenije. Poleg omenjenih lahko kot primer navedem tudi digitalno knjižnico ODKJG, kjer so sezname dostopnih informacijskih virov (baze podatkov, splošnih digitalnih knjižnic Netlibrary in DiKUL, elektronskih slovarjev in knjig itd).

Digitalna knjižnica ima mnoge prednosti (Marcum 2004) pred klasično knjižnico, ki pripomorejo, da se uporabniki odločajo za njeno uporabo. Vendar pa ima tudi pomanjkljivosti, zaradi katerih se uporabniki (zlasti tisti, ki jim uporaba IKT ni blizu) zatekajo k uporabi zgolj klasične knjižnice (odhod v zgradbo, v kateri se knjižnica nahaja). Seveda preko digitalnih knjižnic ni mogoče dostopati do virov, ki niso v elektronski obliki, in v tem primeru mora uporabnik vsekakor obiskati klasično knjižnico. Če pa se osredotočimo le na dostop do elektronskih virov (članki, knjige v elektronski obliki), do katerih lahko dostopamo preko digitalne knjižnice, lahko v primerjavi s klasično povzamem prednosti in slabosti digitalne knjižnice. Prednosti digitalne knjižnice v primerjavi s klasično so med drugim, časovna in prostorska neomejenost dostopa, dokumenti digitalne knjižnice so na voljo vedno in brez številčnih omejitev, iskanje dokumentov je hitrejše in učinkovitejše, in le-ti niso podvrženi klasični kraji ali uničenju. Po drugi strani, pa naletimo na nekatere slabosti digitalne knjižnice, kot so na primer, slaba zaščita avtorskih pravic, neustrezno znanje uporabnikov, omejena količina dokumentov, bojazen pred računalniškimi virusi, ni stika z ljudmi in klasično knjigo, preobremenjenost strežnika ter druge ovire tehnične narave.

Spletno mesto knjižnice ODKJG

Pomembno je povedati, da se v tem diplomskem delu ne ukvarjam izključno z *digitalno knjižnico*, ki je le ena od storitev spletnega mesta ODKJG, temveč s celotnim spletnim mestom knjižnice ODKJG. Pri tem spletno mesto knjižnice razumem kot nadgradnjo klasične knjižnice z zaposlenimi knjižničarji in javnim dostopom do virov informacij. Za **spletno mesto hibridne knjižnice ODKJG** je torej značilno naslednje:

- osebje hibridne knjižnice ureja in vzdržuje **elektronske kataloge** vsega knjižničnega gradiva v fizični in elektronski obliki,
- osebje hibridne knjižnice zbira, strukturira in hrani knjižnično gradivo v elektronski obliki v t. i. **besedilnih bazah**,
- uporabnikom spletnega mesta knjižnice je omogočen **oddaljen dostop preko spletnega mesta knjižnice do knjižničnih katalogov in do besedilnih baz**, ki so last

knjižnice, ter do zunanjih svetovnih knjižničnih, komercialno informacijskih in znanstvenih katalogov in besedilnih baz,

- uporabnikom spletnega mesta knjižnice so **omogočeni vsi procesi in storitve** kot v knjižnici v fizični obliki (izposoja in podaljšanje gradiva, naročanje gradiva itd.).

Zgornja definicija vsebuje nekatere izraze, ki jih je potrebno še dodatno definirati. Med njimi je izraz **katalog**, ki je urejen popis knjižnega gradiva in je osnovni instrument iskanja informacij za uporabnika knjižnice. Katalog vsebuje osnovne elemente za identifikacijo publikacije, vključujoč signaturo, ki označuje njeno mesto v bibliotekarskem fondu. Vpis v katalog knjižnice poteka s katalogizacijo, ki je zbir opravil v zvezi z obdelavo publikacij (popisovanje vseh relevantnih podatkov o posamezni publikaciji, na osnovi katerih bo publikacija identificirana in predstavljena v katalogu knjižnice) na osnovi vnaprej natančno določenih pravil. Katalog posreduje informacije, kot so, ali ima knjižnica določeno publikacijo, katere publikacije posameznega avtorja ima, ali razpolaga s publikacijami na določeno temo in druge informacije.

Besedilna baza (angl. *text database*) je sistem, ki vsebuje zbirko besedil in tekstovnih dokumentov, kot so knjige, časopisni članki, zbirka besedil iz revij (Zobel in drugi 1992: 352). Zbirke imajo lahko poleg elektronske oblike tudi tiskano (kar ni pravilo), nekatere med njimi so pravzaprav iz tiskane oblike prevedene v elektronsko. Primer besedilnih baz v Sloveniji so Dela FDV in Družboslovna besedila, ki se nahajajo na spletnem mestu ODKJG. Gre za zbirko besedil (formata PDF), do katerih dostopamo iz lokalne baze ODKJG in vzajemne baze COBIB ter iskalnika po celotnem spletnem mestu ODKJG. Bistvo besedilnih baz je olajšan dostop do besedil, ki poteka na osnovi klasifikacije besedil po različnih terminih, kot so avtor, naslov, ključne besede, tematika, leto izdaje itd. Tuje besedilne baze (primer: Academic Search Premier) so dostopne institucijam in posameznikom, ki preko licence dostopajo do tekstovnih besedil.

2.2 Razvoj spletnih mest knjižnic

Razvoj spletnih mest knjižnic je potekal vzporedno z razvojem samih digitalnih knjižnic. Začetki digitalnih knjižnic in njihovih spletnih mest segajo v leto 1991, ko je pod uporabo digitalne knjižnice bila mišljena uporaba javno dostopnega kataloga, zgoščenk in iskanje po podatkovnih zbirkah s točno določenimi izrazi. Guentherjeva (Guenther 2000: 82) opisuje tri-fazni model razvoja spletnega mesta knjižnice. Osebe knjižnice spozna pomembnost prisotnosti digitalne knjižnice in spletnega mesta knjižnice v prvi fazi razvoja, ki ga Guentherjeva poimenuje »*Razkritje*«. Za večino knjižnic je ta faza potekala v letu 1995–1997. Bob Travica (1999) fazo razkritja postavlja v leto 1994, ko je prvo pobudo za razvoj digitalne knjižnice dala vlada ZDA. Le-ta je finančno podprla projekt Digital Library Initiative, ki ga je tvorilo šest manjših projektov, v katere se je vključilo pet univerz. Omenjeni projekt je raziskoval tehnična orodja za oblikovanje in vzdrževanje digitalne knjižnice (Travica 1999). V fazi »*Raziskovanja*«, ki je potekala nekje od 1996. do 1998. leta, gre za eksperimentalno raziskovalno delo, v katerem se samouki knjižničarji učijo s pomočjo priročnikov s področja računalništva in svetovnega spleta. V tej fazi se tudi določi odgovorna oseba za oblikovanje spletnega mesta. Vsebinski del in organizacijo spletnega mesta urejajo knjižničarji, medtem ko za standarde oblikovanja spletnega mesta poskrbijo računalniški strokovnjaki. Obe skupini strokovnjakov morajo med seboj sodelovati, da bi dosegli cilj (Guenther 2000: 83). Knjižničarji preučujejo celoten življenjski cikel podatkov: od vnosa, datiranja, uporabe, zbirajo informacije in znanja s področja spletnega bibliotekarstva in se srečujejo s prvimi tehnološkimi in organizacijskimi težavami, zato potrebujejo ob sebi strokovnjake za oblikovanje spletnega mesta. V zadnji fazi »*Inkubacije*« gre za formacijo in širjenje spletnega mesta. Spletno mesto je potrebno prilagoditi strateškim ciljem in namenu knjižnice, ima oblikovni standard, konsistentno zunanjo podobo in kvaliteto (Guenther 2000: 83). Knjižnice (Ryan 2003: 208) so zadolžene poskrbeti za celoten proces oblikovanja spletnega mesta pri tem pa upoštevati cilje in naloge, ki jih knjižnica kot institucija želi doseči, kot tudi v proces vključevati vrednotenje spletnega mesta. Glavne naloge oblikovanja spletnega mesta so načrtovanje, struktura, vzdrževanje in posodabljanje, v zadnjih letih pa skorajda nič od naštetega ne poteka brez **analize uporabnosti** spletnega mesta.

V Sloveniji skorajda ni knjižnice, ki ne bi imela oblikovanega svojega spletnega mesta. S pomočjo digitalnih knjižnic se lahko bogate izkušnje klasičnega knjižničarstva prepletajo z možnostmi, ki jih ponuja svetovni splet kot osrednji svetovni medij. Preko COBISS-a lahko

dostopamo do abecedno urejenega seznama vseh domačih strani slovenskih knjižnic. Te so osnovnošolske, srednješolske (spletno mesto knjižnice II. gimnazije Maribor) ali visokošolske (spletno mesto knjižnice Fakultete za elektrotehniko in Fakultete za računalništvo in informatiko). Nekatera spletna mesta so del raziskovalnih inštitutov (Inštitut za kovinske materiale in tehnologije, Inštitut za varovanje zdravja Slovenije). Pri pregledu seznama spletnih mest knjižnic in inštitutov kaj hitro ugotovimo, da ne gre pri vseh povezavah za dostop do digitalne knjižnice, ampak samo do informacij o delovnem času knjižnice, ali pa gre samo za predstavitveno spletno stran organizacije (knjižnice oz. inštituta). Spletna mesta splošnih knjižnic vsebujejo povezavo do pregleda knjižničnega gradiva preko vzajemne baze COBISS-a, opazen je razvoj od klasične v hibridno knjižnico. Spletna mesta visokošolskih knjižnic poleg povezave do vzajemne baze COBISS, vsebujejo zbirke lastnih besedil (magistrska dela, seminarske naloge, izpiski s predavanj in vaj ipd.) ter oddaljen dostop do tujih informacijskih virov. Nekatera spletna mesta visokošolskih (na primer Knjižnica fakultete za zdravstvene vede) nimajo lastne elektronske besedilne baze, ampak samo pregled gradiva preko kataloga COBISS. Vsa spletna mesta knjižnic pa vsebujejo informacije splošnega značaja (delovni čas knjižnice, informacije o kontaktih ipd.), mnoge nudijo dostop do spletnih knjig, slovarjev in priročnikov in kot sem že omenila, do zunanjih elektronskih virov.

3. UPORABNOST SPLETNEGA MESTA

3.1 Različni pomeni uporabnosti spletnega mesta

V literaturi naletimo na bolj ali manj ohlapne definicije uporabnosti. Uporabnost je beseda z mnogimi pomeni, odvisno od področja preučevanja (Manzari in Trinidad-Christensen 2006: 163), in pomeni, da ljudje, ki uporabljajo neki produkt, le-tega lahko uporabijo hitro in učinkovito z namenom doseči svoj cilj ali opraviti določeno nalogo (Dumas in Reddish v Manzari in Trinidad-Christensen 2006: 164). Organizacija ISO¹ opredeli uporabnost kot stopnjo, do katere lahko v danih okoliščinah tipični uporabnik z zadovoljstvom uporablja proizvod za učinkovito in uspešno doseganje točno vnaprej določenih ciljev (Battleson in drugi 2001: 189). V okviru obravnave računalniških sistemov se uporabnost navezuje na študijo odnosa med človekom in računalnikom ter na njuno interakcijo. Če našete definicije prenesemo na spletno tehnologijo, pomeni, da je uporabnost stopnja, s katero merimo podporo za opravljanje poizvedbe na svetovnem spletu, kjer so vmesne stopnje poizvedbe razumljive, lahko učljive, se vtisnejo v spomin in vodijo k malemu številu napak.

Z uporabnostjo spletnih mest se podrobno ukvarja Jakob Nielsen, ki ga je revija New York Times leta 1998 proglasila za guruja uporabnosti spletnih mest. Napisal je knjigo *Usability Engineering* (1993), ki velja za najbolj obsežno razpravo o interakciji med človekom in računalnikom, o vzdrževanju in obliki spletnega mesta ter o konceptih preverjanja, če so potrebe uporabnikov zadovoljene (Battleson in drugi 2001: 189).

Nielsen (1993: 23) v ospredje postavlja vprašanje izraza uporabniku prijazno (ang. *user friendly*) spletno mesto, ki je bil uveljavljen v zgodnjih letih preučevanja uporabnosti spletnih mest. Meni, da računalnik in spletno mesto nimata prijazne vloge, saj se med njima in uporabnikom ne pleče osebni odnos. Zato so kasneje izraz zamenjali z angleškimi izrazi, kot so HCI (*human-computer interaction*; v slovenščini, interakcija človek-računalnik) in UCD (*user-centred design*; oblikovanje, osredotočeno na uporabnika). Nielsen je prvi našete izraze nadomestil z izrazom *usability* oz. *uporabnost*. Uporabnost je določil z dvema komponentama:

¹ ISO (International Standard Organization) je mednarodna organizacija za standardizacijo, ki vpeljuje standarde na vseh področjih, razen na področju elektrotehnike in elektronike. Opredelitev uporabnosti po ISO Norm 9421 – part 11, 1994.

1. komponenta **koristnosti** (angl. *utility*), ki pravi, da sistem ni koristen, če ne naredi ničesar smiselnega in če ne reši osnovnega problema, in
2. komponenta **uporabnosti** (angl. *usability*), ki se nanaša na vprašanje, kako dobro in uspešno uporabniki koristijo spletno mesto. Slednjo komponento nadalje deli še na pet lastnosti uporabnosti (glej Sliko 3.1.1), ki naj bi jih imelo vsako spletno mesto. Bolj je posamezna lastnost značilna za neko spletno mesto, višjo stopnjo uporabnosti dosega.

V Sloveniji se z uporabnostjo spletnih mest ukvarja Kragelj (2003, 2003a), ki se zgleduje po Nielsenu in opozarja na težave prevoda angleškega izraza »*usability*« in posledično na pojav slovenske besede »uporabnost« v treh različnih kontekstih. Po Kraglju se termin »*uporabnost*« spletnega mesta pojavlja v treh pomenskih različicah (Kragelj 2003, 2003a):

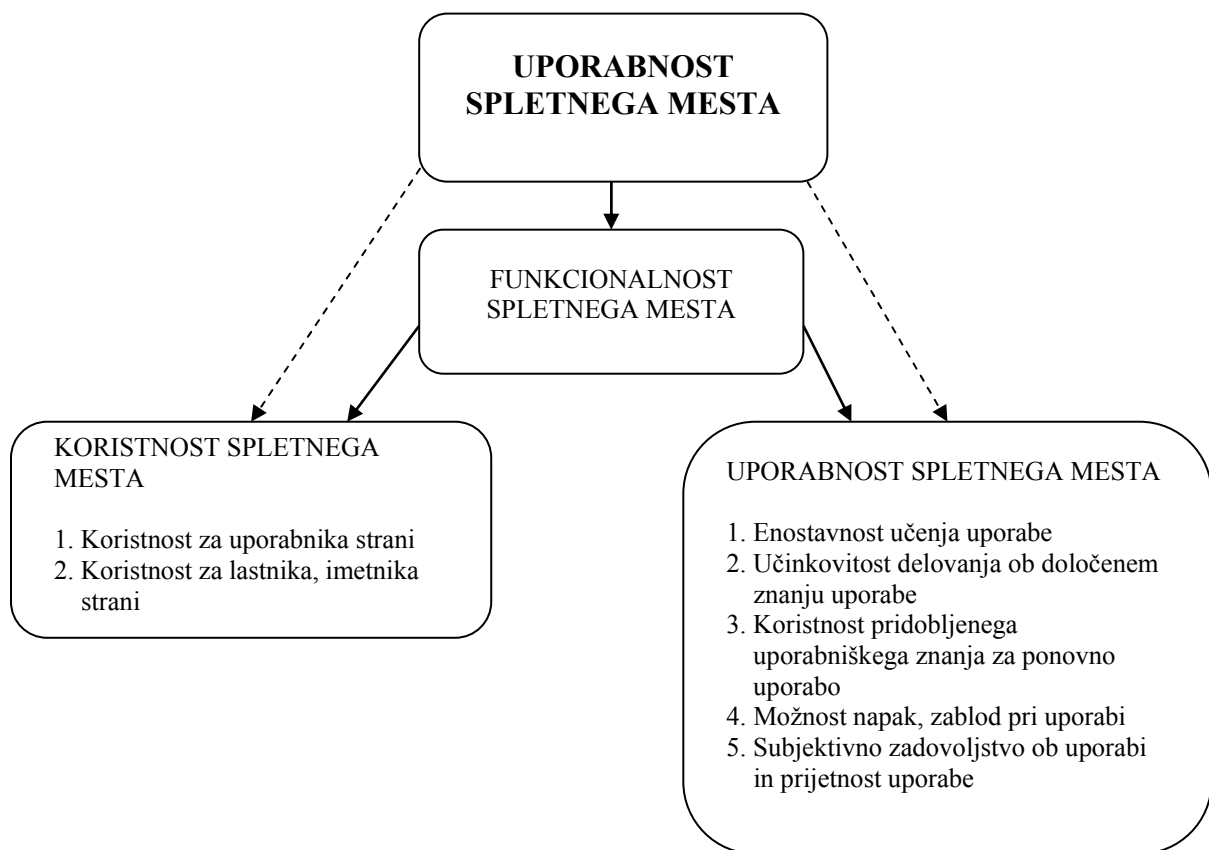
1. Uporabnost v smislu funkcionalnosti spletnega mesta (ang. *usefulness*): Uporabnost v smislu funkcionalnosti je lastnost spletnega mesta, da izpolni vse potrebe, zahteve in želje uporabnikov, lastnikov ter drugih vlagateljev. Ključno vprašanje tega pomena uporabnosti je, ali spletno mesto omogoča doseganje načrtovanih ciljev za vse vpletene strani.

2. Uporabnost v smislu koristnosti spletnega mesta (ang. *utility*): Uporabnost v smislu koristnosti je lastnost spletnega mesta, da omogoča opravljanje določenih funkcij. Lastnost je tehnične narave, saj vključuje sposobnost delovanja spletnega mesta, njeno učinkovitost oziroma zmogljivost. Ključno vprašanje je, kaj nam spletno mesto omogoča in za kaj je uporabno.

3. Uporabnost v smislu same uporabnosti spletnega mesta (ang. *usability*): Uporabnost v pravem pomenu je lastnost spletnega mesta, ki nam pove, kako dobro, hitro in uspešno lahko njeni uporabniki uporabljajo njene funkcije, ali z drugo besedo, kako enostavno je spletno mesto za uporabnike.

Uporabnost v pravem pomenu, skupaj s koristnostjo spletnega mesta, omogočata funkcionalnost. Uspešnost spletnega mesta pa merimo kot stopnjo dosežene funkcionalnosti (Kragelj 2003: 638).

Slika 3.1.1: Odnosi med različnimi pomeni uporabnosti spletnega mesta



Vir: Kragelj 2003: 637.

Zgoraj so opisane pomenske različice uporabnosti, medtem ko je teorija uporabnosti informacijsko-komunikacijskih tehnologij šibka (Zhang in Von Dran 2000), zato tudi manj predstavljena v strokovnih člankih o uporabnosti spletnih mest. Pomanjkanje konsenza o teoriji uporabnosti ovira raziskovalčevo dejavnost.

Veliko empiričnih študij o interaktivni računalniški uporabi nima teoretične osnove. Podatki so sicer zbrani, vendar z njimi ne moremo potrditi ali ovreči osnovnega modela ali teorije. Takšen model ali teorija bi bila uporabna, namesto tega pa ostaja veliko alternativ, ki jih preverjamo po metodi poskusov in napak. Močna teorija ali model bi zmanjšala število možnosti, ki jih moramo testirati (Zhang in Von Dran 2000: 1254).

Zhang in Von Dran (2000) se pri evalvaciji spletnih strani opirata na Herzbergovo teorijo o zadovoljstvu na delovnem mestu, ki jo uporabita pri oblikovanju teorije o zadovoljstvu s

spletnim mestom, ki je ena od petih lastnosti uporabnosti po Nielsenu oziroma ena od pomenskih različic uporabnosti v pravem pomenu (Kragelj 2003, 2003a) (glej Sliko 3.1.1). Zlasti jima je všeč ideja dvojne strukture teorije, to je razlikovanje med zadovoljstvom in nezadovoljstvom kot dvema različnima dimenzijama in ne le ene dimenzije z dvema vrednostima. Kar v praksi pomeni, če posameznik ni zadovoljen s spletnim mestom, to ne pomeni, da je nezadovoljen, in obratno. Po mnenju Zhanga in Von Dranove (2000) tako v osnovne pogoje, ki so nujni, da posameznik **NI nezadovoljen** s spletnim mestom, sodijo tisti kriteriji, ki omogočajo, da je spletno mesto uporabno in koristno. Primer takšnega kriterija so nedelujoče oziroma delujoče povezave. Samoumevno je, da povezava na neko drugo spletno stran deluje, sicer povzroči nezadovoljstvo s spletnim mestom. Motivacijski kriteriji pa vodijo v **zadovoljstvo** s spletnim mestom. Primer takšnega kriterija je uporaba zvoka in posnetka na spletnih mestih namesto teksta, tam kjer je to primerno (na primer: avdio posnetek uporabe nekega izdelka namesto navodil v tekstovni obliki). Odsotnost motivacijskega kriterija sicer ne bo povzročila nezadovoljstva s spletnim mestom, bo pa uporabnika pustila nevtralnega, kar zmanjša možnost vrnitve uporabnika na spletno mesto (Zhang in Von Dran 2000).

3.2 Uporabnost in oblikovanje spletnih mest

Pojem »*uporabnost*« spletnega mesta je tesno povezan z oblikovanjem spletnih mest. Oblika spletnega mesta je namreč sredstvo za doseg uporabnosti spletnega mesta. V tem poglavju bom povzela kriterije oblikovanja spletnih mest, kot jih je mogoče zaslediti v literaturi. Pri tem sem se osredotočila na tista pravila, ki govorijo o spletnih mestih knjižnic. Seveda se nekatera pravila nanašajo na oblikovanje katerihkoli spletnih mest. Pred kriteriji oblikovanja spletnih mest predstavim cilje spletnih mest knjižnic.

3.2.1 Cilji spletnih mest knjižnic

Upoštevajoč načela interakcije človek-računalnik (HCI) Battleson in drugi (2001) navajajo naslednje cilje spletnih mest knjižnic, katerim se podreja njihova oblika. Spletno mesto mora:

- **zagotoviti podporo oziroma pomoč pri izvrševanju naloge**

Spletno mesto mora omogočati pomoč uporabnikom, da dosežejo cilj poizvedbe. Ta del vloge, ki jo nosi vsaka spletna stran v spletnem mestu knjižnice, vključuje védenje o tem, kdo so uporabniki spletnega mesta knjižnice, kaj želijo z njegovo uporabo doseči in kakšne oblike pomoči pri tem potrebujejo, da bi cilj dosegli učinkovito in kar se da hitro. Oblikovalci

morajo pred osnovanjem spletnega mesta identificirati primarno skupino uporabnikov in odgovoriti na vprašanja *kdo, kaj, kako*.

- **povečati uporabnost iskanja**

Spletno mesto knjižnice naj bo čim bolj enostavno in učinkovito za uporabo s čim manjšim številom napak. Če se napake kljub temu pojavijo, mora biti prisoten sistem njihovega odpravljanja.

- **ustvariti estetsko prijetno zunanjo podobo**

Pri oblikovanju zunanje podobe gre za t.i. podobo, ki je usmerjena na uporabnika (angl. *user-centred design*). Zunanja podoba naj bo po okusu uporabnikov in ne oblikovalcev strani.

Bolj kot spletno mesto knjižnice zadošča zgornjim zahtevam, bolj je enostavno in učinkovito za uporabo (192). Na začetku digitalne poti so spletna mesta knjižnic slabo izpolnjevala našteje cilje. Kar nekaj let je moralo miniti, preden so se knjižničarji zavedli, da mora spletno mesto knjižnice delovati po načelu privlačnosti in uporabnosti, da bi se njeni uporabniki pri iskanju informacij ponovno zatekli na spletno mesto knjižnice (Guenther 2001: 85).

3.2.2 Kriteriji oblikovanja uporabnega spletnega mesta knjižnice

V nadaljevanju poglavja opisujem najpogosteje omenjene kriterije oblikovanja spletnega mesta knjižnice, ki sem jih zasledila v prebrani strokovni literaturi.

1. Namen spletnega mesta naj bo dobro viden

Nielsen (1993) poudarja, da je največja napaka, ki jo knjižničarji naredijo pri oblikovanju spletnega mesta ta, da ne razložijo njegovega namena oziroma cilja. Informacije o namenu morajo biti dobro vidne. Vsak obiskovalec spletnega mesta knjižnice mora na podlagi domače strani knjižnice spoznati, komu je spletno mesto namenjeno, za kaj naj ga uporablja in kaj na njem lahko najde. Spletno mesto ne sme biti postavljeno za oblikovalca, ampak za povprečnega uporabnika. Vse, kar se knjižničarjem zdi samoumevno, navadnim uporabnikom morda ni. Zato je pomembno, da oblikovanje spletnega mesta knjižnice poteka sistematično, upoštevajoč napotke in pravila strokovnjakov s tega področja. Kuchi (2006: 150) v svoji raziskavi ugotavlja, da 75% ARL knjižnic ima razlago o namenu knjižnice na svojem spletnem mestu.

2. Dostop do virov informacij

Naslednji kriterij uporabnosti je prisotnost naslednjih informacij in funkcij, ki naj bi bile prisotne na spletnem mestu knjižnice (Manzari in Trinidad-Christensen 2006):

- splošni pregled knjižnice in njenih virov (ponavadi je to ločeni del na levi strani v obliki kazala),
- informacije splošne narave: kontakti, delovni čas, osebje ipd.,
- dostop do notranjih in zunanjih katalogov in besedilnih baz člankov, knjig, revij itd.,
- seznam tiskanih in elektronskih revij, na katere je knjižnica naročena; razvrščeno po naslovu, avtorju, temi – s povezavo do spletnega dostopa,
- povezave do drugih spletnih mest, ki so relevantne za knjižnico in pridobivanje informacij,
- povezave na spletna mesta drugih knjižnic ter njihovih knjižničnih katalogov in navodil za oddaljen dostop do besedilnih baz.

3. Tehnologija

Postavitev spletnega mesta mora biti namenjena za hitro, pregledno in preprosto iskanje informacij, s čimer omogočamo učinkovito sprehajanje po vsebini spletnih strani. Počasnemu nalaganju strani se izognemo tako, da na stran ne dajemo odvečnih animacij in grafik, ki so zelo moteče (Nielsen 1993). Poleg navedenega tehničnega kriterija bi tukaj omenila tudi število klikov oziroma neposrednih povezav, ki so potrebni, da pridemo do poglavitnih knjižničnih storitev (Detlor in Lewis 2006). Neposredna povezava je tista, ki vodi od domače spletne strani do ciljne strani, pri čemer nas ciljna stran pripelje do želene informacije. Med domačo stranjo in glavnimi funkcijami spletne strani, kot so dostop do spletnih informacijskih virov, delovni čas knjižnice, spletna pomoč, navodila za uporabo spletnega mesta in podobno, naj bi bila neposredna povezava, kar pomeni, da sta potrebna največ dva ukaza (klika, pritiska na miško), da pridemo do omenjenih ciljnih strani. Detlor in Lewis (2006: 253) označujeta kot problematično, če od domače strani do iskalnika po spletnem mestu potrebujemo več kot dva klika.

4. Uporabniški nadzor in svoboda

Uporabniki velikokrat napačno uporabljajo funkcije in storitve, ki jih ponuja spletno mesto knjižnic, zato potrebujejo jasen in viden izhod iz neželenega stanja, ne da bi pri tem morali skozi dolg dialog pojasnil (Manzari in Trinidad-Christensen 2006). Potrebni sta možnost

»prekliči« in »naredi ponovno«. Vendar je to odvisno od programa in ne od spletnega mesta, razen v primeru ko ima spletno mesto lastni gumbek, ki je v vsebini strani in ne v orodni vrstici programa za krmiljenje po svetovnem spletu. Poimenovanje krmilnih gumbov mora biti na vseh straneh enako. S tem damo uporabnikom nadzor nad uporabo spletnega mesta (svobodno premikanje naprej in nazaj po spletnih straneh).

5. Preprečevanje in odprava napak

Da bi se uporabniki resnično lahko posvetili izključno iskanju informacij, mora spletno mesto biti oblikovano tako, da naletijo na čim manj napak. Če se napake le pojavijo, je nujno ustrezno obvestilo o napaki. Razlaga o napaki naj vsebuje informacijo, zakaj je do napake prišlo in kako se napakam izogniti. Idealno bi bilo, da do napak sploh ne pride, vendar v vsakem računalniškem in komunikacijskem sistemu do njih prihaja. Pomembno je, da so obvestila o napakah jasna, jedrnata, enostavna, uporablja naj se preprost nekodiran jezik, ki natančno definira napako in predlaga konstruktivno rešitev (Detlor in Lewis 2006: 253).

6. Konsistentnost in standardi

Spletno mesto mora vsebovati standardni jezik. Uporabniki se ne smejo ukvarjati s tem, ali različne besede, položaji in funkcije pomenijo isto stvar ali ne. Npr. beseda »naslednja stran«, s katero se premaknemo na naslednjo stran, na primer nekega seznama, se naslednjič ne sme pojaviti kot beseda »naprej«. Vsi dokumenti naj bodo v istem formatu (Manzari in Trinidad-Christensen 2006: 165).

7. Prepoznavanje je lažje kot priklic iz spomina

Ker je na posamezni spletni strani nekega spletnega mesta več povezav, morajo biti te dobro vidne in imensko prepoznavne (Manzari in Trinidad-Christensen 2006, Nielsen 1993). Poleg tega mora uporabnika trenutno odprta spletna stran opomniti, kje na prejšnji spletni strani je ostal. Za lažje razumevanje bom ta kriterij pojasnila na primeru spletnega mesta ODKJG, kjer najdemo povezave do zbirk in katalogov. Uporabnik pri pregledu številnih zbirk na noben način ne more prepoznati, na kateri katalog zbirk je že kliknil, saj se katalog po kliku nanj ne obarva. To pa pomeni, da mora uporabnik priklicati iz spomina, katere kataloge je že obiskal in katerih še ni.

8. Fleksibilnost in učinkovitost uporabe

Zelo priporočljivo je, da ima spletno mesto bližnjice za izkušene uporabnike. Ko uporabniki enkrat obvladajo uporabo spletnega mesta, jim bližnjice omogočajo še hitrejšo uporabo, s čimer se učinkovitost spletnega mesta zanje povečuje (Nielsen 1993).

9. Estetična in minimalistična zunanja podoba

Oblika je prva kategorija, ki jo uporabnik zazna, ko obiše spletno mesto (Skrut 2003). Obliko tukaj razumemo v ožjem pomenu besede, saj zajema le vidni del spletnega mesta in jo imenujemo tudi zunanja podoba. Zunanja podoba spletnega mesta je zelo pomembna, saj na uporabnika naredi prvi vtis (King 1998). Prvi vtis o zunanji podobi je pozitiven, če uporabniku da občutek urejenosti in sistematičnosti. Uporabna zunanja podoba je preprosta in brez odvečnih elementov, je harmonija barv, slik in vsebine. Zato moramo biti pri oblikovanju spletnega mesta pozorni na številne elemente, kot so barva ozadja, velikost in tip pisave, preglednost postavitve vsebine in količino informacij, ki je zajeta na spletni strani. Če katera od spletnih strani vsebuje veliko informacij, v katerih se uporabnik izgubi, lahko takšna zunanja podoba deluje odbijajoče, saj mu nenamensko sporoča, da se bo v bazi podatkov težko znašel. Odvečne informacije pri uporabnikih povzročajo zmedo (Nielsen 1993).

10. Navodila za uporabo spletnega mesta

Navodila za uporabo so ključni dejavnik, saj vplivajo na uporabnost katerekoli naloge, ki se je lotimo. Zato naj bodo dostopna na domači strani spletnega mesta, vse ostale spletne strani pa naj imajo povezavo na navodila. Watson (2004) je namreč ugotovil, da zaradi odsotnosti navodil ali pomanjkljivih navodil za uporabo spletnega mesta knjižnice uporabniki raje uporabljajo vire, pridobljene preko spletnih iskalcev, kakor knjižnične vire. Zato predlaga, naj knjižnično osebje redno uvaja tečaje za uporabo spletnega mesta knjižnice (Krueger in drugi 2004 :285), zlasti naj bodo tečaji namenjeni posameznikom, ki se prvič srečujejo z uporabo spletnega mesta.

11. Prisotnost pomoči pri uporabi storitev spletnega mesta

Watson (2001) poleg pomembnosti navodil navaja pomembnost pomoči pri uporabi spletnega mesta, le-ta naj bo dostopna v čim več možnih oblikah. Pogostost poseganja (Dee in Allen 2006) po pomoči je postala med rednimi uporabniki spletnega mesta knjižnice zelo razširjena in otežen dostop te storitve je lahko vzrok ovirane poizvedbe. Naloga snovalca spletnega mesta knjižnice je, da storitev naredi vidno, privlačno in uporabno. Uporabnik pričakuje

enako stopnjo pomoči na spletnem mestu, kot bi jo dobil, če bi dejansko šel v knjižnico in vprašal osebo za pomoč (Trump in Tuttle v Dee in Allen 2006: 71). Oblika pomoči, ki je najbolj pogosta, je pomoč po telefonu ali elektronski pošti, manj pogost pa je neposreden pogovor preko računalnika. Osnovna oblika pomoči (Detlor in Lewis 2006: 252), ki bi jo moralo nuditi vsako spletno mesto knjižnice, je uporaba Java Skript programa, ki v obliki linearnega teksta razloži pomen določene besede ali povezave, ko se z miško postavimo nanjo. Najbolj napredna oblika pomoči pa je takojšnja pomoč preko interaktivnega spletnega pogovora (angl. *real time chat based virtual help*), ki pa je težje izvedljiva, saj zahteva zaposlitev enega ali več ljudi, ki so na voljo uporabnikom in odgovarjajo na njihova vprašanja. Dee in Allen (2006) v svoji raziskavi 132 akademskih knjižnic medicinskih šol v ZDA ugotavljata, da uporaba neposrednih pogovorov za pomoč narašča počasi. Nekatere knjižnice te storitve ne ponujajo zaradi različnih razlogov (pomanjkanje osebja, ki bi odgovarjalo na vprašanja; ni interesa za poskus te storitve, ni primerne programa za interaktivno komunikacijo).

Poleg oblike pomoči je zelo pomembna vidnost pomoči. Na primer, informacija o pomoči preko elektronske pošte je včasih težko vidna, uporabniki je ne najdejo, temveč slučajno naletijo nanjo. Najprimerneje je, da je pomoč na domači strani knjižnice, pri čemer mora povezava biti vidna tudi na vseh naslednjih straneh. Zaželen je preprost jezik, kot so izrazi »Pomoč pri iskanju članka«, »Pomoč pri iskanju zaloge knjige« (Dee in Allen 2006: 71), vendar pa to sodi v poglavje terminologije oz. izrazoslovja.

12. Terminologija in usklajenost spletnega mesta z zunanjim svetom

Jezik na spletnem mestu naj vsebuje izraze, ki so uporabnikom blizu, so razumljivi, jasni in nedvoumni. Informacije pa naj bodo razporejene v logičnem zaporedju (Detlor in Lewis 2006: 254). Jezik mora biti nedvoumen in preprost, saj večina študij priča o tem, da so uporabniki najbolj frustrirani zaradi prevelike količine informacij in knjižničnega izrazoslovja (Benjes in Brown 2002: 43), za katerega ne poznajo pomena. Kot primer bi navedla izraze, kot so *referenca, naklada, monografija, bibliografija*.... Kot vzrok za težave z izrazoslovjem avtorji Benjes in Brown (2002) ter Detlor in Lewis (2006) navajajo pomanjkanje socialnega konteksta v virtualnem svetu spletnega mesta. V fizičnem svetu neznane izraze postavljamo v vizualni in socialni kontekst in s tem dobimo namig, kaj bi lahko pomenili. Na spletni strani pa se lahko zanesemo le na tekst in grafiko. Najučinkovitejša metoda, da se izognemo zmedi v izrazoslovju je uporaba ciljnih besed (angl. *target words*). Namesto izrazov, kot so »baza podatkov«, »e-zbirke« uporabimo izraze »najdi knjigo«, »najdi članek« (Poll 2007: 5).

Z izrazoslovjem, uporabljenim na spletnih mestih knjižnic, se ukvarja John Kupersmith (2008), ki na svoji spletni strani z naslovom *Library terms that users understand* daje navodila knjižničarjem, kako naj poimenujejo ključne rubrike in storitve knjižnice, da bodo čim bolj razumljivi. Njegova spletna stran navaja analize uporabnosti. Poročila 47 testov pričajo, da je izrazoslovje eden pomembnejših faktorjev, ki vpliva na uporabnost spletnega mesta. Kupersmith (2008) našteva izraze ki so napačno razumljeni ali povzročajo zmedo:

- Baza podatkov (*Database*)
- Knjižnični katalog (*Library Catalog*)
- E- revije (*E- journals*)
- Periodični, serijski (*Periodical, Serial*)
- Reference
- Indeks
- Kratice, kot so COBISS, COBIB, DiKUL ipd.
- Viri (*Resource*)
- Kategorije kot so družbene vede, humanistične vede, kulturologija, komunikologija

Posamezne strokovne bibliotekarske izraze, ki se jim ne moremo izogniti, moramo razložiti (Poll 2007), zato Detlor in Lewis (2006) kot kriterij vključujeta pomen abecednega indeksa. Gre za strokovni slovarček, v katerem so izrazi razporejeni po abecednem redu. S klikom na posamezni izraz se nam odpre razlaga te besede, lokacija, kje se beseda na spletnem mestu nahaja, in povezavo do nje.

13. Drugi kriteriji

Mnoge raziskave avtorjev Balas (2003), Detlor in Lewis (2006), Mundle in drugi (2006) so kot ključne elemente, ki prispevajo k uporabnosti spletnega mesta, omenile iskalnik po spletnem mestu. Vsako spletno mesto naj bi imelo iskalnik (angl. *search box*), ki bi omogočal iskanje informacij po spletnih straneh spletnega mesta in ta naj bi bil na vidnem mestu. Pomemben kriterij uporabnega spletnega mesta je njegova enostavna struktura. Uporabnik naj bi se v vsakem trenutku zavedal, na kateri strani in kje znotraj strukture spletnega mesta se nahaja. V ta namen je priporočeno na domačo stran umestiti zemljevid spletnega mesta (angl. *sitemap*). »Gre za dokument, ki je vizualna predstavitev strukture spletnega mesta in hrbtenica projekta (oblikovanja spletnega mesta) za nadaljnje delo pri projektu« (Mervar in Čosić 2005: 7). Zemljevid prikazuje razmerje med stranmi in podstranmi na spletnem mestu in je podlaga za postavitev navigacijskega sistema in poimenovanja povezav.

Kot dobrodošlo Detlor in Lewis (2006) vključujeta storitev rezervacije, ne samo knjig, temveč tudi učne kabine, vpogled v nove knjige, videokasete, zgoščenke in druge učne pripomočke – vse preko spletnega mesta knjižnice.

Vsi opisani kriteriji oblikovanja spletnih mest so povzeti v Tabeli 3.2.1, kjer so našteje raziskave, ki preučujejo posamezne kriterije.

Tabela 3.2.1: Kriteriji oblikovanja spletnih mest

Kriterij analize spletnega mesta	Raziskava, ki ga preučuje
Dobro viden namen spletne strani	Nielsen (1993), Kuchi (2006)
Dostop do virov informacij	Manzari in Trinidad-Christensen (2006); Nielsen (1994)
Tehnologija	Detlor in Lewis (2006); Nielsen (1993); Skrt (2003); Poll (2007)
Uporabniški nadzor in svoboda	Manzari in Trinidad-Christensen (2006); Nielsen (1993)
Preprečevanje in odprava napak	Nielsen (1993); Detlor in Lewis (2006)
Konsistentnost in standardi	Manzari in Trinidad-Christensen (2006); Nielsen (1993)
Prepoznavnost storitev, funkcij	Manzari in Trinidad-Christensen (2006); Nielsen (1993)
Fleksibilnost in učinkovitost uporabe	Nielsen (1993)
Estetična in minimalistična zunanja podoba	King (1998); Nielsen (1993); Skrt (2003);
Navodila za uporabo spletnega mesta	Krueger in drugi (2004); Nielsen (1993)
Prisotnost pomoči pri uporabi storitev na spletnem mestu	Dee in Allen (2006) Detlor in Lewis (2006); Watson (2001); Nielsen (1993)
Izrazoslovje	Benjes in Brown (2002); Detlor in Lewis (2006) Kupersmith (2008); Poll (2007)
Drugi kriteriji	Balas (2003; 2005); Detlor in Lewis (2006); Mundle in drugi (2006); Mervar in Čosić (2005)

3.3 Dimenzije uporabnosti

Avtorji, ki govorijo o kriterijih oblikovanja spletnih mest (knjižnic), kot sem jih opisala v prejšnjem poglavju, so te kriterije definirali z namenom, da bi z njimi povečali uporabnost spletnih mest. Vendar pa pri tem ni jasne povezave med kriteriji oblikovanja in zagotavljanjem različnih komponent uporabnosti po Nielsenu (1993) oziroma pomenskih različicah uporabnosti po Kraglju (2003, 2003a). Pravzaprav se raziskave, ki ocenjujejo uporabnost spletnih mest, omejujejo na uvedbo različnih metod ocenjevanja uporabnosti, zanemarjajo pa razvoj trdne teoretične osnove (Zhang in Von Dran 2000). Povezava med Zhang in Von Dranovo (2000) teorijo o zadovoljstvu s spletnim mestom (glej poglavje 3) in kriteriji uporabnosti spletnega mesta je šibka, saj se teorija nanaša le na subjektivno zadovoljstvo uporabnikov s spletnim mestom, kar pa ne predstavlja celotnega koncepta

uporabnosti spletnega mesta. Zato bom v nadaljevanju poskusila sama vzpostaviti to povezavo, na osnovi katere bom kasneje tudi oblikovala domneve v empiričnem delu diplomskega dela.

Če je uporabnost spletnega mesta recimo sestavljena iz dveh komponent (Nielsen 1993) oziroma treh pomenskih različic (Kragelj 2003, 2003a), lahko opazimo, da sta prvi dve komponenti dokaj splošno zastavljene.

1. Funkcionalnost spletnega mesta (doseganje načrtovanih ciljev) je najširše zastavljena komponenta, kar se vidi iz slike o odnosih med tremi pomenskimi različicami uporabnosti (Slika 3.1.1). Funkcionalnost spletnega mesta dosežemo preko komponente koristnosti in uporabnosti v pravem pomenu besede. Zadovoljitev teh dveh komponent pomeni, da je spletno mesto uporabno in izpolni potrebe, zahteve in želje uporabnikov, lastnikov ter drugih vlagateljev spletnega mesta.

2. Koristnost spletnega mesta (omogočanje opravljanja določenih funkcij) je dosežena, če ima spletno mesto naslednje značilnosti:

- namen spletnega mesta je dobro viden,
- omogoča številne funkcije, ki nadomeščajo in nadgrajujejo funkcije in storitve klasične knjižnice (npr. splošni pregled in informacije splošne narave, dostop do katalogov in besedilnih baz, seznam serijskih publikacij, povezave na druga relevantna spletna mesta itd.),
- deluje na osnovi ustreznih tehnoloških rešitev za doseganje pravilnega delovanja ter zadostne zmogljivosti pri uporabi (hitrost internetne povezave, hitrost nalaganja strani, primerna programska oprema itd.).

3. Uporabnost spletnega mesta v pravem pomenu (omogočanje enostavnega učenja uporabe, učinkovitost uporabe, zapomnljivost, čim manjša pogostost in resnost napak ter čim večje subjektivno zadovoljstvo) je dosežena, če ima spletno mesto določene značilnosti, ki jih lahko združimo v pet dimenzij. Te dimenzije pa so:

- **terminologija**

Izrazoslovje na spletnem mestu je ustrezno, kar pomeni, da je uporabnikom razumljivo, nedvoumno, jezik je konsistenten in standardiziran. To pomeni, da uporabniki poznajo pomen izrazov, ki so uporabljeni na spletnem mestu, zato nimajo težav s prepoznavanjem povezav in posledično z iskanjem informacij (v nasprotnem primeru se pojavi težnja po besednjaku manj znanih izrazov).

- **struktura**

Struktura spletnega mesta je logična in posameznik se v vsakem trenutku zaveda, kje znotraj spletnega mesta se nahaja. S tem ima uporabnik nadzor nad uporabo spletnih strani, kar povečuje uporabnost.

- **zunanja podoba spletnega mesta**

Podoba spletnega mesta je minimalistična (brez nepotrebnih elementov) ter estetska. Uporabniki so zadovoljni z zunanjo podobo spletnega mesta, kar vključuje količino informacij, slike, barvo ozadja in obliko pisave.

- **iskanje informacij**

Spletno mesto vsebuje ustrezne tehnološke rešitve za hitro, pregledno in preprosto iskanje informacij (iskalnik). Pri tem iskanje informacij temelji na prepoznavanju že izvršenih nalog, klikov na povezave in podobno in ne na priklicu iz spomina.

- **pomoč in navodila**

Spletno mesto vsebuje navodila in pomoč pri uporabi.

4. METODE EVALVACIJSKIH ŠTUDIJ SPLETNIH MEST

KNJIŽNIC

Življenjski cikel spletnega mesta lahko delimo na štiri faze (Friedlein 2001): pred-izdelava, izdelava, evalvacija in vzdrževanje. V predizdelavi spremljamo definiranje komunikacijske strategije, v kateri opredelimo cilje in načrte, ki vodijo do njih. Pri izdelavi posameznih elementov spletnega mesta moramo ves čas vedeti, komu in čemu je spletno mesto namenjeno, pri čemer mora izdelava vsakega elementa ustrezati in se prilagajati ciljem, ki smo jih zastavili v fazi predizdelave. Ko so načrti izdelave usklajeni z zastavljenimi cilji, sledi evalvacija oz. vrednotenje spletnega mesta. Na osnovi evalvacije je spletno mesto lažje vzdrževati, kar pomeni, da vsebino posodabljam, prilagajamo in izboljšujemo na osnovi evalvacijskih ugotovitev. Najprimernejši pristop k vrednotenju spletnega mesta je evalvacijska študija (Nielsen 1993, Kragelj 2002).

Besedo »*evalvacija*« lahko razlagamo (Kragelj 2002: 12) kot ocenitev ali vrednotenje nečesa², v tem primeru ocenitev spletnega mesta knjižnice. V okviru družboslovnih znanosti je evalvacija definirana kot »*sistematična uporaba postopkov, metodologij in pristopov družboslovnega raziskovanja z namenom ocenjevanja ideje, načrta, izvedbe, rezultatov in učinkov javnih družbenih programov* (spletno mesto knjižnice kot družbeni program)« (Rossi in drugi 1999: 4). Nadalje se evalvacijska raziskava ne ustavi le pri ocenjevanju, temveč ponuja izboljšave spletnega mesta, kar prispeva k pragmatičnosti evalvacijske študije. Evalvacijo spletnega mesta knjižnice torej lahko definiramo kot sistematično uporabo postopkov, metodologij in pristopov, da bi ocenili idejo, načrt, izvedbo, rezultate in učinke spletnega mesta knjižnice ter podali ideje za njegovo izboljšanje (Friedlein 2001: 55). Evalvacija spletnega mesta je proces testiranja in ocenjevanja vseh vidikov spletne predstavitve (vsebina, grafična podoba, tehnične lastnosti, navigacijski sistem itd.), s ciljem ugotoviti, ali spletno mesto knjižnice služi svojemu namenu, ali je dosežen cilj knjižničarjev in ali so uporabniki spletnega mesta z njim zadovoljni. Rezultat take analize je relevantna ocena kakovosti spletnega mesta kot tudi posredovanje smernic za njegov prihodnji razvoj. Evalvacijo, analizo oz. merjenje uporabnosti poimenujemo tudi »*testiranje uporabnosti*« (angl. *usability testing*), pri čemer tega ne smemo zamenjevati s formalno obliko testa

² »Evalvacija« SSKJ (1996). Ljubljana: DZS.

uporabnosti, kjer gre za eno od metod preverjanja uporabnosti s pomočjo laboratorijskega eksperimenta. V prvem primeru gre za skupek metod evalvacije spletnega mesta knjižnice, v drugem primeru pa za niz nalog, ki se nanašajo na uporabo določenega spletnega mesta in jih uporabniki rešujejo (gre za niz nalog, ki, na primer, preučujejo, ali zna uporabnik najti določen članek, ali zna poiskati informacije o delovnem času, ali razume določen knjižničarski izraz). Zato bom v nadaljevanju za splošen in celokupen sistem metod in postopkov uporabljala izraz *»testiranje uporabnosti«*, za opisano metodo testiranja uporabnosti pa *»test uporabnosti«*. Za testiranje uporabnosti tako lahko izberemo eno od različnih metod, kot so fokusna skupina, anketa, test uporabnosti ali katerokoli drugo metodo.

V tem poglavju bom predstavila metode evalvacije spletnih mest knjižnic, kot se uporabljajo v obstoječih raziskavah. Pri branju relevantne literature sem največkrat naletela na članke, katerih avtorji so analizirali uporabnost spletnih mest knjižnic, ki so del ARL projekta. ARL - Association for Research Libraries (ARL v nadaljevanju) je neprofitna organizacija (Mundle in drugi 2006: 174), ki jo sestavljajo vodilne znanstvene knjižnice iz Severne Amerike (ZDA in Kanada). V svetu knjižnic in informacijskih ved so članice ARL vodilne na področju raziskovanja in širjenja najboljših praks dostopa do informacij in sledijo svetovnim trendom. Zaposleni znotraj ARL sestavljajo strokovno študijsko skupino na področju raziskovanja uporabnosti spletnih mest knjižnic, njihove dosežke pa uvajajo tudi druge ustanove (Mundle in drugi 2006: 174). Poleg tega pa ARL's Scholar Portal Project prispeva k zavedanju o pomembnosti vloge spletnega mesta knjižnice v akademskem svetu. V nadaljevanju navajam predvsem raziskave, ki so nastale v okviru tega omenjenega projekta. S preučevanjem uporabnosti, kriteriji oblikovanja uporabnih spletnih mest knjižnic in metodologijo, ki so jo uporabili pri svojem raziskovanju so se ukvarjali Battleson in drugi (2001), Dee in Allen (2006), Detlor in Lewis (2006), Kuchi (2006), Krueger in drugi (2004), Kupersmith (2008), Manzari in Trinidad-Christensen (2006), Mundle in drugi (2006), Ryan (2003), Wang in Gao (2004).

Metode, s katerimi preverjamo uporabnost spletnega mesta, lahko razdelimo v 5 skupin (Battleson in drugi 2001, Kragelj 2002):

- 1) Povpraševanje, poizvedba** je zbiranje mnenj uporabnikov o določenih informacijah glede spletnega mesta (kaj menijo o spletnem mestu, kaj jih moti, česa ne marajo, kaj jim je všeč ipd.). Za povpraševanje oziroma poizvedbo lahko uporabimo

naslednje metode: poglobljeni intervju, anketo, fokusne skupine. Torej takšne metode, ki predpostavljajo »pogovor« z uporabniki spletne strani.

- 2) **Hevristična evalvacija** uporabnosti spletnega mesta opravijo sami oblikovalci mesta in strokovnjaki, ki se morajo vživeti v vlogo uporabnika – na spletnem mestu opravljajo vnaprej dane naloge. Ta kategorija testiranja uporabnosti ne vključuje dejanskih uporabnikov, zato je manj učinkovita metoda, saj ne prepozna vseh napak.
- 3) **Laboratorijski eksperimenti** temeljijo na opazovanju uporabnikov, medtem ko uporabljajo spletno mesto ali njegov prototip, pri čemer morajo rešiti določene vnaprej pripravljene naloge. Gre za skupino metod, ki zbere specifične informacije o obliki spletnega mesta in njenih prednostih in slabostih. Med te metode sodijo test uporabnosti, razvrščanje kart in slepo izbiranje.
- 4) **Tehnična analiza**, kjer postopek poizvedbe ne vključuje uporabnikov spletnega mesta. Gre za metode, pri kateri programska oprema naredi analizo tehničnih, avtomatsko merljivih lastnosti spletnega mesta. V skupino tehnične analize sodijo analiza dnevniških datotek, programska analiza in metoda slikanja zaslona.
- 5) **Alternativne metode oziroma hibridi** so skupina metod, v katere sodijo kombinacije uporabe osnovnih metod, ki jih zaradi specifičnosti ne moremo uvrstiti v nobeno od predhodnih skupin.

Zbiranje podatkov s pomočjo naštetih metod lahko v primeru analize spletnih mest knjižnic poteka s pomočjo svetovnega spleta ali brez njega. Vsekakor je prednost uporabe svetovnega spleta pogosto v enostavnejšem in avtomatiziranem zbiranju in upravljanju s podatki ter racionalnosti potrebnih sredstev za izvedbo raziskave. Vendar se pri tem pojavljajo tudi številne težave, odvisno pač od izbrane metode in postopkov; težje recimo dosežemo reprezentativnost vzorca, ker pogosto ne poznamo oziroma nimamo seznama vseh uporabnikov spletnega mesta, zato je dobro, če kombiniramo uporabo več metod. V nadaljevanju bom opisala posamezne metode in pri vsaki metodi tudi razpravljala o tem, ali je za zbiranje podatkov mogoče uporabiti tudi svetovni splet.

4.1 Zbiranje mnenj uporabnikov

V prvo skupino metod sodijo tradicionalne družboslovne metode, v katero so aktivno vključeni uporabniki spletnega mesta. Te metode so opazovanje, anketa, poglobljeni intervju in fokusna skupina. Pri tem lahko za zbiranje podatkov uporabljamo svetovni splet, lahko pa poteka tudi telefonsko, pisno ali na terenu. Za ocenjevanje spletnih mest na splošno velja, da je način izvedbe preko interneta zelo primeren (Kragelj 2002: 26).

4.1.1 Opazovanje (*angl. observation*)

Opazovanje daje neposredne in nedvoumne podatke o obnašanju, prav tako pa metodo opazovanja uporabljamo, ko želimo meriti subjektivne izkušnje posameznikov, kot so čustva in vedenje (Neuman 2006, Singleton in Straits 2005). Metodo štejemo kot najenostavnejši način spoznavanja okoliščin, v katerih deluje neko spletno mesto.

Pri tej metodi opazujemo nekaj tipičnih in rednih uporabnikov (s katerimi se dogovorimo za večkratni obisk spletnega mesta), kako, zakaj in za kakšne namene uporabljajo spletna mesta, kakšen je njihov odnos do celote in do njegovih posameznih delov. Opazovalec mora biti pozoren na to, kaj uporabnik pove in na kakšen način to pove, oziroma kakšen podton uporabi (Neuman 2006). Z uporabnikom lahko vzpostavimo dialog in tako ugotovimo njegove izkušnje, mnenja, motivacije in okoliščine uporabe spletnega mesta. Vendar je to že kombinacija obeh metod, in sicer opazovanja, ki ga dopolnimo z metodo intervjuja. Pozitivna stran kombinacije omenjenih metod je, da pridobimo informacije za globlje razumevanje vedenja uporabnikov na spletnem mestu, odkrivamo neizpolnjene potrebe, kaj uporabnike moti, kaj jim je všeč ipd. Negativna stran pa je, da metoda ni primerna za natančnejše meritve, zbrani podatki so namreč subjektivni, saj se težje izognemo odgovorom, za katere uporabniki menijo, da so želeni (Kragelj 2002). Metodo opazovanja uporabljamo v začetni fazi evalvacije spletnega mesta, ko iščemo izhodišča za natančnejše ocenjevanje v naslednjih fazah evalvacije (anketa, laboratorijski testi).

4.1.2 Fokusne skupine (*angl. focus groups*)

Fokusna skupina je skupina posameznikov, znotraj katere raziskovalec odpre razpravo na preučevano temo (Singleton in Straits 2005). Je bolj formalizirana metoda, ki temelji na polstrukturiranem vprašalniku, s katerim moderator spodbuja razpravo med uporabniki (6-12 uporabnikov) o izkušnjah s spletnim mestom. Prednost metode je, da pridobimo informacije o

zadovoljstvu uporabnikov, njihovih pričakovanjih in novih idejah v zvezi s spletnim mestom. Pomanjkljivosti so, da lahko v eni razpravi obravnavamo eno ali največ dve temi, odgovore in mnenja težje uredimo v sistematično obliko, vedenja uporabnikov pa se prav razplamtijo šele po koncu razprave, ko velikokrat pride do učinka polarizacije mnenj (Neuman 2006).

Spletne fokusne skupine imajo prednost pred »offline« fokusnimi skupinami zaradi manjših stroškov logističnih priprav. Pri »online« oz. spletnih fokusnih skupinah ni časovnih in krajevnih omejitev (Lobe 2006). Razprava lahko po dogovoru z udeleženci poteka tudi v poznih večernih urah, kar je pri »offline« fokusni skupini težje, saj tudi težje zagotovimo prostor za srečanje. V spletni fokusni skupini anketirancem ni potrebno zapustiti doma, pisarne ali mesta, kar omogoča, da v raziskavi sodelujejo ljudje, ki sicer ne bi sodelovali. Mnenja, pridobljena preko sinhronne komunikacije (neposredne komunikacije) so spontana in hitro zbrana. Pri asinhroni komunikaciji (forumi, elektronska pošta) dobimo po eni strani kakovostnejše odgovore, saj imajo uporabniki več časa za njihovo oblikovanje, po drugi strani pa več časa za premislek lahko pomeni pojav zelenih odgovorov. Na splošno je prednost fokusnih skupin preko svetovnega spleta ta, da lahko uporabniki med razpravo sproti preverjajo spletno mesto, o katerem teče beseda. Prav tako težje izgubimo kontrolo nad skupino, ko se razprava razvname. Udeleženci »offline« fokusne skupine govorijo vseprek, kar pa se na spletu ne more zgoditi. Pri spletni fokusni skupini je potrebno samo to, da pazljiveje beremo odgovore (Lobe 2006: 275). Tukaj se pojavi vprašanje dejanske pozornosti, ki jo udeleženci posvetijo temi pri spletni fokusni skupini (ali udeleženci med potekom pogovora gledajo televizijo ali opravljajo neko drugo delo na spletu oziroma na računalniku in se zato le občasno vključujejo v pogovor). Obstajajo še težave daljšega premora med pisanjem, volje udeležencev, in ne moremo videti, ali so udeleženci zaradi česa užaljeni. Vse to so informacije, ki jih ne moremo neposredno izvedeti. Težava spletne fokusne skupine je, kako motivirati udeležence, da v pogovoru sodelujejo do konca (Lobe 2006).

4.1.3 Poglobljeni intervju (*angl. in-depth interview, intensive interview*)

Potem ko se raziskovalec spozna z znanstvenim problemom, lahko v svoje raziskovanje vpelje formalne intervjuje, s pomočjo katerih preveri že dobljene informacije, o temi dobi poglobljeno mnenje in s tem zaokroži celotno sliko o raziskovalnem problemu (Singleton in Straits 2005: 320). Ločimo strukturirani intervju, pri katerem so vprašanja vnaprej določena, in nestrukturiran intervju, kjer vprašanja prilagajamo prejšnjim odgovorom. Pri slednji gre za časovno daljšo metodo, ki jo je potrebno večkrat ponoviti.

Poglobljeni intervju o uporabnosti spletnega mesta temelji na neposrednem dialogu med posameznikom in uporabnikom spletnega mesta. Intervjuja običajno ne uporabljamo za splošno ocenitev izkušenj uporabnikov s spletnim mestom, temveč nam služi bolj kot metoda za dodatna pojasnila. Pri poglobljenem intervjuju nas namreč zanimajo podrobnosti določenega fenomena ali problema, ki smo ga zaznali na osnovi drugih metod (Neuman 2006). Uporabnik z razlago svojih motivov, pojasnil in vzrokov prispeva k natančnejši oceni spletnega mesta, s čimer pridobimo na globini ocene spletnega mesta. Intervju pa ne prispeva k širini ocene, saj na osnovi te metode ne moremo priti do posplošitev, ker zaradi stroškovnih in časovnih omejitev poglobljenih intervjujev ne moremo opraviti na zadosti velikem in reprezentativnem vzorcu (Neuman 2006, Singleton in Straits 2005). Posebna prednost poglobljenega intervjuja je, da odkriva povezavo med uporabnikovo oceno in njegovim zadovoljstvom s spletnim mestom ter posameznikovimi vrednotami. Vsak uporabnik ima recimo oblikovano mnenje, kaj pomeni estetska zunanja podoba, in na osnovi te vrednote ocenjuje spletno mesto, katerega uporabnost analiziramo.

4.1.4 Anketa (*angl. survey*)

Najbolj formalna oblika zbiranja podatkov je anketa. Anketa temelji na standardiziranem vprašalniku, na katerega odgovarja večje število uporabnikov spletnega mesta. Statistična analiza tako zbranih podatkov omogoča razlago in širši vpogled v mnenja uporabnikov ter tako povečuje kakovost ocene spletnega mesta. Posebnost te metode je, da se lahko posebej posvetimo analizi kritičnih dogodkov, kjer analiziramo ekstremno pozitivne in negativne odgovore in jih primerjamo z demografskimi ali kakimi drugimi značilnostmi anketirancev. Lahko recimo analiziramo, kaj bi lahko vplivalo na izrazito negativne odgovore posameznikov, ko gre za merjenje zadovoljstva s spletnim mestom neke organizacije. Prednost ankete je vsekakor možnost zbiranja podatkov s strani velikega števila uporabnikov v relativno kratkem času. Rezultate lahko interpretiramo in posplošimo, seveda, če je vzorec dovolj reprezentativen.

Anketo lahko izvajamo na terenu, preko telefona, po pošti ali preko spleta. Zbiranje podatkov preko spleta (Lozar Manfreda in drugi 2000) poteka že od konca osemdesetih let, ko so za anketiranje uporabljali elektronsko pošto in kasneje svetovni splet. Takšne računalniško podprte samoankete se izvajajo brez prisotnosti anketarja, vprašalnik temelji na HTML

formatu, anketiranci ga izpolnjujejo s pomočjo pregledovalnika za svetovni splet, odgovorov pa ni potrebno vnašati v računalniško bazo ročno, temveč to opravi program.

Fokusna skupina, poglobljeni intervju in anketni vprašalnik so metode, za katere veljajo mnoge prednosti (in nekaj slabosti), če jih izvajamo preko spleta (Mann in Stewart 2000). O prednostih in slabostih raziskovalnih metod piše Bojana Lobe (Lobe 2006) v svojem doktorskem delu o spletanju kvalitativnih in kvantitativnih metodah v okolju novih IKT, ki so na kratko predstavljene v Tabeli 4.1.1.

Tabela 4.1.1: Prednosti in slabosti kvalitativnih raziskav, izvedenih preko interneta

Prednosti	Slabosti
Širok dostop do uporabnikov (premagovanje časovnih in prostorskih ovir, fleksibilnost časa izvedbe in dostopnost geografsko razpršene ciljne skupine)	Potreba po visoki stopnji računalniškega znanja (računalniška pismenost udeležencev in strokovnost moderatorja, hitrost tipkanja itd)
Racionalnost (prihranek časa in sredstev, ne potrebujemo posebnega prostora za izvedbo)	Rekrutacija udeležencev (manjša zanesljivost udeležbe, nemogoče predvideti število udeležencev)
Bogatejši podatki in večja količina informacij (majhen nadzor moderatorja in ostalih v skupini ter anonimnost udeleženca pripelje do globljih, nezadržanih odgovorov, celo ekstremnih mnenj).	Problematično zagotavljanje (kakovostnega) sodelovanja v diskusiji (težave z vodenjem skupine, nadzor nad razpravo, skopost odgovorov, zmanjševanje dinamike razprave)
Enostavnejša analiza zbranih podatkov (lažja in hitrejša organizacija podatkov, njihova analiza in izdelava poročila)	Tehnične težave (omejitve in težave zaradi strojne in programske opreme)
	Omejenost neverbalne komunikacije oz. pomanjkanje družbenega konteksta
	Nepoznavanje udeležencev (anonimnost je lahko stvar zlorabe)

Vir: povzeto po Lobe (2006), Lozar Manfreda in drugi (2000).

4.2 Hevristični pristop

Hevristika je nauk o metodah spoznanja in pridobivanja novih znanj. V primeru ocenjevanja spletnih mest je hevristični pristop skupni naziv za skupino metod, ki temeljijo na preiskovanju različnih vidikov spletnega mesta s strani ocenjevalcev, pri čemer je ocenjevalec lahko strokovnjak za razvoj spletnih mest, uporabnik spletnega mesta ali tretja oseba (Nielsen 1993). Pri tej metodi skupina strokovnjakov s pomočjo principov uporabnosti ocenjuje obliko spletnih mest ter označi oblikovne probleme. Pri hevristični evalvaciji velja, da že 4 do 5 uporabnikov odkrije 80% težav z uporabnostjo spletnega mesta (Manzari in Trinidad-Christensen 2006: 166).

Ločimo štiri metode (Kragelj 2002) hevrističnega pristopa: strokovni pregled, ki ga opravi strokovnjak s področja oblikovanja spletnih mest; kognitivni sprehod skozi spletno mesto, voden seznam in analiza konkurence.

4.2.1 Strokovni pregled (*angl. expert review*)

Strokovni pregled spletnega mesta ali njegovega dela lahko opravi le eden ali tudi več strokovnjakov, ki presodijo o ustreznosti le-tega glede na uveljavljena načela in standarde, ki bi jim spletno mesto oziroma stran morala ustrezati. Vsak strokovnjak za odkrite napake poda rešitve. Seveda je pomembno, da je strokovnjak domač v stroki, katere spletno mesto ocenjuje (Kragelj 2002). Če nas torej zanima spletno mesto knjižnice, je nujno, da strokovnjak pozna sistem in standarde ter načela oblikovanja spletnih mest knjižnic.

Prednost metode je, da se lahko k njej zatečemo, kadar želimo oceniti tiste vidike spletnega mesta, ki jih ne moremo oceniti na noben drug način. Primer je ocena ustreznosti spletnega mesta določenim standardom (npr. standardom bibliotekarstva). Slabost metode pa je nezmožnost odkrivanja nepredvidenih napak, povezanih z uporabnikovimi potrebami.

4.2.2 Kognitivni sprehod skozi spletno mesto (*angl. cognitive walkthrough*)

Metoda kognitivnega sprehoda skozi spletno mesto ocenjuje enostavnost uporabe spletnega mesta oziroma enostavnost učenja uporabe spletnega mesta kot ene od petih lastnosti uporabnosti v ožjem smislu, ki so opisane v poglavju 3. Pri tem ocenjujemo, ali uporabnika njegova dejanja na osnovi lastnega kognitivnega razmisleka vodijo preko uspešno rešenih nalog do zelenega cilja. Če analizo opravi strokovnjak, potem ob napakah predlaga ustrezno rešitev. Če analizo opravljajo tipični uporabniki spletnega mesta (pred začetkom analize je potrebno definirati primarno skupino), pa dobimo bolj zanesljive informacije o problemih pri uporabi spletnega mesta (Kragelj 2002). Zaželeno je, da se metoda izvaja v začetnih fazah oblikovanja spletnega mesta ali njenega prototipa (Rieman in drugi 1995), saj s tem na začetku odkrijemo pomembne napake in pomanjkljivosti spletnega mesta.

Prednost metode je, da ocenjuje enostavnost interakcije s spletnim mestom ob njegovi uporabi, saj z njo ugotavljamo, ali vizualna podoba podpira funkcionalnost spletnega mesta.

4.2.3 Vodeni seznam (*angl. guideline checklist*)

Vodeni seznam je metoda avtomatiziranega iskanja napak, ki motijo pravilno delovanje računalniškega programa, vendar lahko to metodo uporabimo tudi za oceno vsebine spletnega mesta. Metoda (Kragelj 2002) temelji na vnaprej pripravljenih modelih z navodili, principi in kriteriji za podroben pregled spletnega mesta, s katerimi ocenimo najrazličnejše vidike in lastnosti le-tega. Modeli imajo obliko seznama elementov, ki jih je potrebno preveriti, od tod tudi ime za to metodo. Na osnovi vodenega seznama strokovno (ali nestrokovno) osebje ocenjuje spletno mesto. Ta metoda je najbolj racionalna med hevrističnimi pristopi, saj jo lahko izvede tudi nestrokovna oseba, kar zmanjša stroške raziskave.

4.2.4 Analiza konkurence (*angl. strategic analysis*)

Analiza konkurence pravzaprav ni ena od metod, temveč je to skupek hevrističnih metod, ki jih ne uporabimo za analizo na lastnem, temveč na konkurenčnih spletnih mestih znotraj istega sektorja (npr. na konkurenčnih spletnih mestih drugih knjižnic). Analiza konkurence nam omogoča izdelavo indeksa ocen spletnih mest WAI (*angl. web assesment index*), na osnovi katerega primerjamo ocene med posameznimi spletnimi mesti in nato ocenimo uspešnost lastnega (Kragelj 2002).

Prednost metode je, da jo lahko uporabimo, kadar želimo izboljšati svoje spletno mesto, vendar nimamo lastnih idej in tako izkoristimo ideje konkurenčnih spletnih mest. Na osnovi tega lahko določimo prednosti in slabosti lastnega spletnega mesta in spoznamo smernice globalnih trendov znotraj področja, s katerim se ukvarjamo. Slabost pa je vsekakor povezana s pridobitvijo novih idej. Na primer ne vemo, ali je novost, ki smo jo uvedli na podlagi konkurenčnih spletnih mest, sploh dobrodošla med uporabniki lastnega spletnega mesta.

4.3 Laboratorijski eksperimenti

Laboratorijski eksperimenti (Kragelj 2002) omogočajo raziskovanje miselnih struktur uporabnikov spletnega mesta, iz katerih izhajajo njihove navade in vzorci vedenja ob uporabi. Metode laboratorijskih eksperimentov zahtevajo veliko časa, analiza rezultatov je težavna, vendar pa predstavljajo eno uporabnejših metod za ocenjevanje uporabnosti spletnega mesta.

Značilnost laboratorijskih eksperimentov je, da potekajo v nadzorovanih okoliščinah, v katerih uporabniki rešujejo naloge v zvezi s spletnim mestom. V središču je uporabnik, zato

morajo naloge biti povezane s pričakovanji uporabnikov do spletnega mesta in ne pričakovanji izdelovalca spletnega mesta. Izdelovalec mora identificirati pričakovanja uporabnikov v zvezi s spletnim mestom, ta pa se velikokrat ne ustavijo samo na pridobitvi želene informacije, temveč si uporabnik poleg tega želi, da bi pri iskanju naredil čim manj napak, našel več kot samo iskano informacijo, ob vsem pa doživel prijetno izkušnjo. Laboratorijski eksperimenti poleg ocene uporabnosti merijo še oceno uresničenih pričakovanj.

V laboratorijskih eksperimentih se najpogosteje izvaja formalna oblika testa uporabnosti (, pogosto pa tudi metode, kot so razvrščanje kart ali slepo izbiranje.

4.3.1 Formalni test uporabnosti (*angl. formal usability testing*)

Pri prebiranju literature sem velikokrat naletela na prepričanje, da je formalna oblika testa uporabnosti³ najprimernejša metoda ugotavljanja uporabnosti spletnega mesta (Balas 2005, Battleson in drugi 2001, Nielsen 1993) in povečuje njegovo učinkovitost. Formalni test uporabnosti pa je najbolje kombinirati še s katero drugo metodo.

Formalni test uporabnosti je sestavljen iz skupine nalog⁴, ki jih mora uporabnik uspešno rešiti, da doseže želeni cilj (Battleson in drugi 2001, Krueger in drugi 2004). V strokovni literaturi o uporabnosti spletnih mest knjižnic (Battleson in drugi 2001, Manzuari in Trinidad-Christensen 2006, Nielsen 1993) obstaja konsenz o tem, da je metoda testa uporabnosti iterativna (ponavljajoča se), kar pomeni, da se test izvaja na že oblikovanem spletnem mestu. Na osnovi ugotovitev pa v spletno mesto vnašamo izboljšave. Takšna metoda omogoča vključevanje potreb posameznika, vsako novo pridobitev oziroma spremembo pa lahko

³ Dumas in Redish (Battleson in drugi 2001) govorita o petih lastnostih formalne oblike testa uporabnosti. Te lastnosti so:

- cilj testa je izboljšati uporabnost spletnega mesta,
- testiranci so dejanski uporabniki,
- testiranci rešujejo dejanske/resnične naloge,
- snemamo in opazujemo obnašanje testiranca in njegove opombe/komentarje,
- dobljene podatke analiziramo z namenom prepoznati napake in probleme spletnih mest in predlagati rešitve.

⁴ Primeri nalog, s katerimi so merili uporabnost spletnega mesta, so naslednji:

- *Poišči naslov članka XYZ, ki je del zbirke domače knjižnice;*
- *Poišči najprimernejši vir v strokovni reviji na temo XYZ;*
- *Najdi primerno začetno točko za raziskovanje teme XYZ, ne da bi vnaprej poznal vir informacij, avtorje ali naslove (gre za ugotavljanje veščine uporabe ključnih besed)*

(Battleson 2001: 190).

kasneje znova testiramo (Manzari in Trinidad-Christensen 2006: 163). Primer takšne raziskave (Battleson in drugi. 2001: 190) je test uporabnosti na univerzi v Washingtonu⁵, kjer so testiranci uporabljali tri prototipe spletnega mesta knjižnice. Na univerzi v Buffalu (Battleson in drugi 2001: 190) so celo zaposlili posebno strokovno ekipo, ki oblikuje test uporabnosti, rezultate testov pa redno implementirajo v spletno mesto knjižnice. Podoben test omenjajo Krueger in drugi (2004). Rezultate testa uporabnosti so primerjali z demografskimi značilnostmi študentov (spol, letnik, status študenta, program študija).

Prednost formalnega testa uporabnosti je, da že malo število testiranih uporabnikov (5) odkrije 75 odstotkov vseh uporabniških težav, vendar samo v primeru homogene ciljne skupine (Nielsen 1993). Slabost metode je, da je težko najti ustrezno strokovno osebo za vodenje testiranja, saj mora ta oseba biti strokovnjak za uporabnost in hkrati tudi za področje vsebine, ki ga spletno mesto pokriva. Metoda zahteva veliko časa in sredstev, uporabnikovo vedenje ni reprezentativno in tudi okoliščine niso enake vsakdanjim.

4.3.2 Razvrščanje kart (*angl. Card sorting*)

Pomemben vidik spletne uporabnosti je način organizacije vsebine ali z drugo besedo informacijska arhitektura spletnega mesta. Spletno mesto je sestavljeno iz številnih dokumentov in če so dokumenti povezani v neki logični sistem, je spletno mesto preglednejše in razumljivejše. Za povezanost dokumentov ali za posamezne dokumente imamo sistem poimenovanj, ki močno vpliva na uporabnost spletnega mesta (Rosenfeld in Morville 1998). Nestrokovna, nesmiselna in neustrezna poimenovanja zmanjšujejo uporabnikovo zaupanje do storitev na spletnem mestu knjižnice, kot vemo pa nezaupanje vpliva na uporabnost spletnega mesta (Rosenfeld in Morville 1998). Ustreznost poimenovanja arhitekturnih elementov spletnih mest lahko preverjamo z metodo razvrščanja kart. Gre za metodo kategorizacije (Kragelj 2002: 39), kjer uporabniki razvrščajo različne vsebinske koncepte v njim sorodne skupine, nato pa vsako skupino (zaključeno vsebinsko celoto) smiselno poimenujejo. Ta metoda nam da vpogled v razumevanje vsebinskih delov spletnega mesta, navigacije kot tudi terminologije. Kot primer bi navedla razumevanje terminologije: ali uporabniki pravilno razumejo besedo politologija ali besedo sociološke razprave. Lahko bi se, na primer, zgodilo,

⁵ S formalnim testom uporabnosti je sočasno potekala metoda glasnega razmišljanja (*angl. think aloud method*). Testiranci so pri reševanju nalog (glej opombo) naglas pojasnjevali, kako razumejo posamezno nalogo, kako bodo prišli do rešitve, kje in zakaj naletijo na težavo, kaj jih moti itd. Po končanem testu, so s pomočjo metode priklica iz spomina odgovarjali na vprašanja raziskovalcev. Opisati so morali pot rešitve naloge od začetka do cilja naloge, povezave, ki so jih uporabili, zakaj so uporabili prav te povezave in kaj se jim je vtisnilo v spomin. (Battleson in drugi 2001: 190).

da bi uporabniki kartico, na kateri je izraz *sociološke razprave*, napačno uvrstili v vedo *socialno delo*.

Prednost metode je, da z njo ugotavljamo enostavnost in razumljivost spletnega mesta, slabost pa se kaže v njeni zahtevni in zamudni izvedbi.

4.3.3 Slepo izbiranje (*angl. blind voting*)

To je metoda, pri kateri eno ali več spletnih strani knjižnice spremenimo tako, da je za uporabnika nerazumljiva. Tekst, slike in grafiko zameglimo, popačimo. Posameznik nato ugiba o posameznih elementih določene spletne strani znotraj spletnega mesta knjižnice, in sicer na slepo in po lastnih pričakovanjih uporablja določene funkcije in nam s tem avtomatično posreduje informacijo, kje naj se funkcije spletne strani nahajajo (Kragelj 2002).

4.4 Tehnična analiza

Tehnične analize so tiste metode, ki jih opravimo s programsko opremo računalnika in omogočajo zgolj analizo tehničnih, avtomatsko merljivih lastnosti spletnega mesta. Tehnični analizi pravimo s tujko »*computer to computer*« merjenje, saj metoda ne vključuje uporabnika spletnega mesta (Kragelj 2002). Z metodo zbiramo in analiziramo podatke s spletnega mesta ali strežnika, na katerem se fizično nahaja, in tako dobimo informacije o tehničnem delovanju spletnega mesta, nekaterih lastnostih interakcije uporabnikov z njo, posredno pa tudi probleme, ki jih imajo uporabniki. Bauer in Scharl (2000) sta šla še dlje s poskusi avtomatizacije zbiranja podatkov za celostno oceno uporabnosti spletnega mesta, tako da sta s tehnično analizo merila tudi vsebino, navigacijo, vizualno podobo itd. Obstaja več vrst tehnične analize: analiza dnevniških datotek z namenom merjenja obiskanosti spletnega mesta oziroma strani, programska analiza, slikanje zaslona itd.

4.4.1 Analiza dnevniških datotek (*angl. Log analysis*)

Med tehničnimi analizami je vsekakor najenostavnejša in najcenejša metoda merjenja obiskanosti analiza dnevniških datotek – log datotek⁶. Dnevniške datoteke se avtomatsko dokumentirajo na strežniku spletnega mesta v obliki elektronske sledi, ki jo uporabniki

⁶»Log je tekstovni zapis o zahtevkih (vsak element spletne strani predstavlja svoj zahtevek) na strežnik, v katerem se zapisujejo podatki o odjemalcu, v času komunikacije med brskalnikom in strežnikom spletne strani« (Kragelj 2002: 42). Odjemalec je osebni računalnik oziroma spletni brskalnik, s katerim se dostopa do interneta, in ne posamezni uporabnik spletne strani (Kragelj 2002: 42).

puščajo za sabo (Bertot in McClure 1997). Dnevniške datoteke lahko analiziramo v realnem času (spremljanje v živo) ali po določenem času (Kragelj 2002). Bertot in McClure (1997) naštevata ugotovitve, ki jih lahko dobimo na podlagi analize štirih tipov⁷ dnevniških datotek:

- kolikšen je promet na spletnem mestu,
- kakšno programsko in strojno opremo imajo njeni obiskovalci,
- kaj se je dogajalo med obiskom in kako je obisk potekal,
- s katere spletne strani je obiskovalec prišel,
- na katerem mestu je bil obisk končan,
- kakšne tehnične težave so nastopile med obiskom

Pomanjkljivost analize dnevniških datotek je, da nam sicer omogoča zelo enostavno statistično analizo in daje zanesljive rezultate, vendar pa nam ne pomaga pri vsebinski interpretaciji rezultatov. Zakaj pride do nekega pojava (npr. poveča se število obiskov), ne moremo izvedeti na podlagi analize dnevniških datotek, zato moramo to metodo vselej uporabiti v kombinaciji z drugimi. Pri uporabi metode je velika pomanjkljivost tudi ta, da je identifikacija uporabnikov omejena (Bertot in McClure 1997).

4.4.2 Programska analiza (*angl. HTML validation*)

Programska analiza (Ziff Davis Media Inc 2003) je skrajna oblika tehnične analize, ko gre za uporabo programske opreme. V računalniški program se namreč vnese samo naslov ali seznam naslovov spletnih strani znotraj analiziranega spletnega mesta, nato pa program samostojno poišče te naslove in opravi njihovo analizo. Program (CSE HTML Validatior Pro, ParaSoft Corp, Dreamweaver MX 6.1., Microsoft Front Page 2002, Macromedia's HomeSite5) lahko analizira tehnične karakteristike, kot so na primer čas nalaganja strani, velikost strani, število slik, grafov, animacij na strani, datum zadnje spremembe na spletni strani, nedelujoče povezave na strani, celo zunanje povezave itd. Poleg tega lahko analizira hipertekstualnost oziroma prepletenost raziskovanega spletnega mesta z drugimi stranmi v svetovnem spletu. Prednost vseh vrst programske analize je njihova popolna avtomatizacija, ki prinaša vrsto zelo zanimivih ocen v zelo kratkem času in z relativno nizkimi sredstvi, ki so

⁷ Tipi dnevniških datotek: 1. »Access log«: posreduje največ informacij o obiskanosti in uporabi spletnega mesta (datum, čas obiska, izvedene akcije uporabnika, domena računalnika), iz česar sklepamo o prometu na spletnem mestu in vzorcih uporabe. 2. »Agent log«: posreduje podatke o strojni in programski opremi računalnika uporabnika spletnega mesta. 3. »Error log«: posreduje informacije o tehničnih težavah (neuresničeni zahtevki), kar nakazuje možne napake na spletnem mestu (npr. manjkajoče datoteke, nedelujoče povezave, prekinjeno nalaganje strani, ...). 4. »Referrer log«: posreduje informacijo, s katerega mesta v svetovnem spletu prihaja uporabnik (Bertot in McClure 1997).

potrebna za izvedbo. Programski paketi za tovrstne analize so praviloma brezplačni (W3c Markup Validation, Xenu's Link Sleuth 1.2d.) in se jih da dobiti na svetovnem spletu.

4.4.3 Slikanje zaslona (*angl. screen snapshots*)

Metoda slikanja zaslona temelji na zapisovanju vizualne podobe spletne strani v določenem trenutku spremembe na spletni strani. Ta metoda (Kragelj 2002) nam da podatke o ločljivosti zaslona, barvni skali in velikosti pisav. Metodo uporabljamo, ko nas zanima konsistentnost in kompatibilnost oblikovne podobe spletnega mesta. Na svetovnem spletu je veliko takih brezplačnih poskusnih programov.

4.5 Alternativne metode

Metode, ki so tako specifične, da jih ni bilo moč uvrstiti v nobeno od predhodnih skupin so samotestiranje, metoda skrivnostnega obiskovalca, analiza izrabe prostora, semiotična analiza, merjenje dejavnika vpliva in testiranje prototipa.

4.5.1 Samotestiranje (*angl. self-reporting logs, journaled sessions*)

Samotestiranje je kombinacija testiranja uporabnosti in tehnične analize. Poteka tako, da ciljnim uporabnikom po elektronski pošti pošljemo navodila za rešitev nalog, ki merijo uporabnost spletnega mesta (Kragelj 2002). Samotestiranci naloge rešijo doma, nazaj pa pošljejo poročilo o svojih izkušnjah. Nalogam lahko dodamo računalniški program, ki snema zaslon ob izvajanju nalog. Fogg in drugi (2000) so s pomočjo te metode izvedli obsežno študijo o verodostojnosti spletnih mest. Na osnovi 1400 poročil, ki so jih dobili od samotestirancev, so ugotovili, kateri dejavniki vplivajo na mnenje ljudi, da določeno spletno mesto označijo kot verodostojno⁸.

Prednost te metode je, da jo lahko uporabimo, kadar moramo v kratkem času in cenovno ugodno dobiti veliko število testnih uporabnikov (tj. v primeru heterogene skupine uporabnikov). Druga prednost je uporaba na daljavo. Slabost metode je, da poteka v nenadzorovanih okoliščinah (Kragelj 2002). Metoda samotestiranja se sicer ne razlikuje

⁸ Verodostojno spletno mesto je tisto, ki je enostavno za uporabo in je redno posodobljeno. Verodostojnost spletnega mesta se zmanjšuje, če ima spletno mesto napake, tehnične težave ali moteče oglasne reklame (Fogg in drugi 2000).

veliko od formalnega testa uporabnosti, razen v tem, da pri metodi samotestiranja raziskovalec ni prisoten in samotestiranci sami izberejo, kaj bodo napisali v poročilo o izkušnjah. Tako raziskovalci ugotovijo, kaj je testirancem pomembno pri obisku spletnega mesta.

4.5.2 Skrivnostni obiskovalec (*angl. mystery shopping*)

Skrivnostni obiskovalec je pravzaprav ocenjevalec spletnega mesta, izbran iz ciljne skupine uporabnikov spletnega mesta. Ocenjevalec igra vlogo tipičnega uporabnika storitev na spletnem mestu in ocenjuje odzivnost ponudnika oziroma moderatorja spletnega mesta. Izhodiščni kriterij za oceno odzivnosti je razmerje med reakcijskim časom in kakovostjo odziva. Na primer, če preko spletnega mesta knjižnice pošljemo neko vprašanje po elektronski pošti, bo na našo oceno vplivala kakovost odgovora glede na čas, porabljen za odgovor.

Prednost metode je, da na prikrit način ugotovimo, kako se ponudniki spletnega mesta resnično vedejo do uporabnikov. Ta oblika metode je bolj redka za ugotavljanje uporabnosti spletnih mest knjižnic, saj se na elektronsko pošto knjižnice vežejo zgolj vprašanja pomoči pri splošnih informacijah in literature (Kragelj 2002). Veliko bolj se metoda uporablja v tržnem raziskovanju. Slabost metode je, da lahko na spletnem mestu knjižnice ocenjujemo samo odzivnost ponudnikov spletnega mesta, ko uporabniki preko elektronske pošte prosijo za pomoč (Kragelj 2002).

4.5.3 Analiza izrabe prostora (*angl. page layout analysis*)

Metoda analize izrabe prostora je kombinacija hevrističnega pristopa in tehnične analize. Gre za ocenjevanje oblikovne podobe spletnega mesta: ali je razmerje med posameznimi deli spletne strani v pravem razmerju, kako je s preglednostjo strani in ali je izraba prostora učinkovita. Metoda poteka tako, da posamezno spletno stran razdelimo na sestavne dele, t.i. prostorske sklope, ki bodo sestavljali oceno (npr: ozadje, navigacija, grafika). Izračunamo odstotek izrabe posameznega sklopa spletne strani in odstotek, ki ga neki sklop zavzema v drugem sklopu spletne strani. Kriteriji ocene izrabe prostora se razlikujejo od namenskosti spletnega mesta, v splošnem pa velja, da mora biti vsaj toliko ozadja (belega prostora), kot je vsebine, da je spletna stran še pregledna (Kragelj 2002).

Slabost metode je, da je ocena v določeni meri odvisna od tega, kako smo razdelili spletno stran v sklope, zato je potrebno premisliti, kakšna bi bila smiselna razdelitev strani na

posamezne sklope: ali bomo sklope razdeljevali po tematiki, ki jo najdemo na spletni strani, ali po navigacijskih značilnostih strani ali pa le po principu spodnji in zgornji ali levi in desni del strani. Primerljivost rezultatov je velikokrat nemogoča (Kragelj 2002).

4.5.4 Semiotična analiza (*angl. semiotic analysis*)

Namen semiotične analize je ugotoviti, ali uporabniki spletnega mesta knjižnice razumejo znake in sporočila na način, kot je to hotel oblikovalec spletnega mesta. Semiotična analiza je kombinacija metod fokusne skupine, poglobljenega intervjuja in ankete, s pomočjo katerih določimo nepričakovane interpretacije sporočil in drugih znakov, tako da so slabosti in prednosti te metode povezane s slabostmi in prednostmi drugih omenjenih metod (Purcell 1999).

4.5.5 Merjenje dejavnika vpliva (*angl. measuring impact factor*)

Merjenje dejavnika vpliva izhaja s področja bibliotekarstva, kjer so razvili klasifikacijo znanstvenih revij po njihovem ugledu v akademskem prostoru. Dejavnik vpliva temelji na indeksiranju citatov, izračunava pa ga posebna institucija ISI (*angl. The Institute of Scientific Information*) (Ingwersen 1998: 236). Večkrat je neka znanstvena revija citirana, višji dejavnik vpliva in ugleda ima. Na osnovi tega so raziskovalci razvili analizo merjenja dejavnika vpliva spletnih strani, kjer je vpliv določene spletne strani odvisen od razmerja vseh spletnih strani v svetovnem spletu, ki imajo povezavo ali se sklicujejo na preučevano spletno stran v neki časovni enoti. Dejavnik vpliva lahko zapišemo v obliki naslednje enačbe:

$$F(t) = \frac{\sum \text{In. strani s povezavo v } X \text{ ob } (t) + \sum \text{Eks. strani s povezavo v } X \text{ ob } (t)}{\sum \text{vseh strani znotraj } X \text{ ob } (t)} \\ \text{(z povezavami in brez njih)}$$

$F(t)$ je dejavnik vpliva v določenem časovnem obdobju za spletno stran X , ki je predmet preučevanja.

Zgornjo enačbo lahko razložimo tudi na primeru spletnega mesta knjižnice. Torej, dejavnik vpliva bo večji, če bo večje število vseh internih in eksternih spletnih strani, ki imajo povezavo na preučevano spletno stran knjižnice. Interne strani so strani znotraj spletnega mesta knjižnice in eksterne strani so ostale strani v svetovnem spletu. Poleg ocene dejavnika vpliva metoda kaže tudi oceno privlačnosti in interesa za naše spletno mesto v določenem

času na svetovnem spletu, število notranjih oziroma internih strani pa na logično strukturo spletnega mesta.

Prednost metode je pestrost ugotovitev o spletnem mestu: informacije o logični strukturi in organizaciji spletnega mesta, informacije o aktualnosti in privlačnosti spletnega mesta. Slabost pa je nestabilnost ocene dejavnika vpliva, saj se število spletnih strani, na katerih temelji dejavnik vpliva, hitro spreminja (Ingwersen 1998).

4.5.6 Testiranje prototipa (*angl. Prototyping, Scenarios*)

Pri tej metodi testiramo uporabnost spletnega mesta, vendar testiranje ne poteka na že postavljenem spletnem mestu, temveč njegovem prototipu. Lahko oblikujemo več prototipov spletnega mesta in preverjamo, kateri od njih bo najbolje ocenjen. Lahko pa analiziramo uporabnost samo določenih delov prototipa spletnega mesta.

Prednost metode je, da ne porabimo veliko časa za oblikovanje slabega spletnega mesta, saj lahko zelo zgodaj testiramo določene dele prototipa, zato se tudi zmanjšajo stroški izdelave končne verzije spletnega mesta (Kragelj 2002).

V empiričnem delu raziskave sem uporabila dve metodi. S spletno anketo sem dobila vpogled v odnos anketirancev do uporabnosti spletnega mesta knjižnice. Anketiranci niso strokovnjaki s področja oblikovanja uporabnega spletnega mesta, zato sem uporabila tudi metodo hevrističnega pristopa, s katero sem kot »strokovnjakinja za uporabnost« naredila pregled spletnega mesta knjižnice. Ob hevrističnem pregledu spletnega mesta so se mi zastavila vprašanja, odgovore nanje pa sem dobila v intervjuju s strokovnim osebjem knjižnice. Več o metodologiji empiričnega dela raziskave v poglavju 5.

5. ANALIZA UPORABNOSTI SPLETNEGA MESTA ODKJG

5.1 Osrednja družboslovna knjižnica Jožeta Goričarja

Osrednja družboslovna knjižnica Jožeta Goričarja (ODKJG) je organizacijska enota Fakultete za družbene vede na ljubljanski univerzi. Njena zgodovina sega petnajst let nazaj, ko je 1. januarja nastala z združitvijo Knjižnice Inštituta za sociologijo Univerze v Ljubljani (t.i. Sociološka knjižnica) ter Knjižnice in dokumentacije FSPN (Jug 1999: 245).

Knjižnica se nahaja v novih prostorih prizidka FDV, kjer je začela delovati 26. oktobra 1999 in je že takrat kot osrednja knjižnica za družbene vede v prostem pristopu hranila »znanstvene revije in druge periodične publikacije od letnika 1994 dalje, 9.000 monografij, več kot 1.600 učbenikov od študijskega leta 1998/99 dalje, okrog 1.000 enot diplomskih nalog ter vse magisterije in doktorate na FDV. Uporabnikom je na razpolago 70 čitalniških mest, 8 študijskih celic in 30 osebnih računalnikov« (Jug 1999: 246). Danes so zmogljivosti knjižnice seveda še večje. Dobrih 60 odstotkov enot knjižničnega gradiva zavzemajo družbene vede, 26 odstotkov humanistične vede, ostalih 14 odstotkov pa druge stroke, kot so na primer matematika, zgodovina, računalništvo (Jug 1999).

Spletno stran ODKJG je pogosto uporabljena s strani zaposlenih na FDV. To je pokazala raziskava o zadovoljstvu in uporabi spletnega mesta FDV, izvedena leta 2005. Študija (Kramberger in drugi 2005) se nanaša na celotno spletno mesto te fakultete, spletno mesto ODKJG pa predstavlja en del spletnega mesta FDV. Rezultati ankete, ki jo je v celoti izpolnilo 64 zaposlenih na FDV, so med drugim pokazali, da je hibridna knjižnica ODKJG na drugem mestu najbolj uporabljenih rubrik⁹ spletnega mesta FDV. Zelo pomemben podatek, ki ga je študija odkrila, je, da so zaposleni med vsemi rubrikami spletnega mesta FDV najbolj zadovoljni prav s spletnim mestom knjižnice.

Spletno mesto ODKJG je tudi predmet analize mojega diplomskega dela, pri čemer se ne bom osredotočila le na uporabo spletnega mesta zaposlenih na FDV, kot zgoraj omenjena raziskava, pač pa na vse uporabnike tega spletnega mesta.

⁹ Nekaj več kot 32 odstotkov zaposlenih spletno knjižnico uporablja vsaj enkrat na teden, slabih 50 odstotkov pa nekajkrat na mesec. Le 19 odstotkov zaposlenih uporablja knjižnico manj kot enkrat na mesec ali nikoli.

5.2 Namen empirične raziskave

Namen pričujočega diplomskega dela je predstaviti spletno mesto ODKJG in ugotoviti njene pomanjkljivosti ter prednosti v smislu uporabnosti spletnega mesta. Zanimajo me uporaba posameznih rubrik in storitev, ki jih spletno mesto ponuja, zadovoljstvo s temi rubrikami in storitvami ter uporabnost spletnega mesta. Zanima me, ali spletno mesto ODKJG služi svojemu namenu. Analizo spremljajo statistične in vsebinske interpretacije.

5.3 Domneve

V diplomskem delu je središče preučevanja uporabnost in obiskanost spletnega mesta ODKJG ter zadovoljstvo uporabnikov z njim oziroma posameznimi rubrikami in storitvami spletnega mesta.

H1: Študenti FDV in zaposleni na FDV imajo boljše izkušnje s spletnim mestom ODKJG, kakor ostali uporabniki spletnega mesta.

H2: Uporabniki se pri oblikovanju lastnih besedil (seminarske naloge, diplomske naloge, znanstveni članki) in iskanju strokovnih informacij v druge namene pogosteje zatečejo k tujim spletnim iskalnikom (Google, Google Scholar, Yahoo) kot k iskanju informacij preko COBISS-a.

H3: Med najpogosteje uporabljenimi načini iskanja gradiva na spletnem mestu ODKJG je rubrika Del FDV (diplomska, magistrska dela).

H4: Rubrike o informacijah splošnega značaja (informacije o zaposlenih, delovnem času ipd.) so redko obiskane. Rubrike, ki vsebujejo besedilne zbirke in vire, so pogosto obiskane.

H5: Zadovoljstvo s posameznimi rubrikami oziroma storitvami in uporaba teh istih rubrik ter storitev so pozitivno povezane spremenljivke .

H6: Različne dimenzije uporabnosti spletnega mesta so odvisne od udeležbe anketirancev na tečaju ali predavanju o iskanju gradiva, ki ga organizira ODKJG. Anketiranci, ki so bili na tečaju ali predavanju, bolj pozitivno ocenjujejo uporabnost spletnega mesta.

H7: Različne dimenzije uporabnosti spletnega mesta so odvisne od izkušenj anketirancev z uporabo spletnega mesta ODKJG. Bolj je posameznik izkušen z uporabo spletnega mesta, bolj se mu le-to zdi uporabno.

H8: Na različne dimenzije uporabnosti vplivajo neodvisne spremenljivke - način študija in letnik študija. Redni študenti bolj pozitivno ocenjujejo uporabnost spletnega mesta od tistih, ki obiskujejo izredni študij. Študenti višjih letnikov bolj pozitivno ocenjujejo uporabnost kakor študenti nižjih letnikov.

5.4 Metodologija evalvacijske študije spletnega mesta ODKJG

V svojem diplomskem delu sem uporabila več metod, s čimer sem želela dobiti kar se da celovito sliko o teoretičnem problemu. Uporabila sem metodo hevrističnega pristopa in spletne ankete. Odgovore na določena specifična vprašanja sem dobila z intervjujem mag. Mirjam Kotar, vodjo knjižnice, z gospo Natašo Godec in mag. Janezom Jugom.

Poudarila bi, da se pri tovrstnih raziskavah ni dobro naslanjati le na eno metodo, saj nam ne omogoča dovolj zadostne razlage, s katero bi lahko prišli do objektivnih zaključkov. Tako recimo, hevristični pristop nikakor ne bi bil zadosten, saj ne odgovarja na vprašanje, »zakaj« so določene stvari takšne, kot so, kje so možne izboljšave itd., pa tudi lastnega mnenja ne morem posplošiti na ostale uporabnike. Zato se strokovnemu pregledu pridružujejo tudi ugotovitve intervjuja s strokovnjaki na področju oblikovanja spletnega mesta ODKJG. Na koncu sledi še spletna anketa, s katero ugotavljam, kako na spletno mesto gledajo njegovi uporabniki. Ugotovitve obeh omenjenih metod bom na koncu povzela v poglavju Razprava.

5.4.1 Hevristični pristop

Spletno mesto ODKJG sem ocenila s hevrističnim pristopom (Nielsen 1993) tako, da sem kot »uporabnica spletnega mesta« in kot »strokovnjakinja za uporabnost spletnega mesta« preučila različne vidike spletnega mesta. Pri tem sem uporabila nekakšno kombinacijo treh metod: strokovni pregled, kognitivni sprehod ter vodeni seznam. Pripravila sem seznam kriterijev, po katerih sem ocenila uporabnost spletnega mesta. Kot »strokovnjakinja« in »uporabnica« sem pregledala vse spletne strani spletnega mesta ODKJG in pri tem:

- presojala o ustreznosti spletnega mesta glede na uveljavljena načela in standarde uporabnosti (glej poglavje 3) – strokovni pregled;

- ocenjevala enostavnost uporabe spletnega mesta oziroma enostavnost učenja uporabe spletnega mesta – kognitivni sprehod; ter
- ocenila vsebino in organizacijo vsebin s pomočjo vnaprej pripravljenega seznama elementov, ki sem ga pripravila na osnovi teorije v poglavju 3 – vodeni seznam.

Po strokovnem pregledu spletnega mesta ODKJG sem opravila intervju z mag. Mirjam Kotar, vodjo knjižnice, z Natašo Godec, prav tako zaposleno v knjižnici, in z drugimi zaposlenimi. Opozorila bi, da intervju v tem diplomskem delu ne štejem kot eno od samostojnih metod, temveč samo kot dodatni vir o ugotovitvah metode strokovnega pregleda in pri sestavi anketnega vprašalnika. Pri intervjuju sem se tako kot pri strokovnem pregledu naslanjala na izbrane kriterije uporabnosti spletnega mesta, zato sem ugotovitve pogovora združila z ugotovitvami strokovnega pregleda.

5.4.2 Spletna anketa

Preden sem sestavila dokončno verzijo spletne ankete, sem s pilotsko raziskavo ugotavljala, kako posamezniki pojmujejo uporabnost in dimenzije uporabnosti. Namen pilotske raziskave je bilo s pomočjo Likertove lestvice oblikovati indeks uporabnosti, oziroma indeks dimenzij uporabnosti. Glavni anketni vprašalnik je potekal preko spleta in je poleg vprašanj o uporabnosti zajemal vprašanja o obiskanosti rubrik in storitev na spletnem mestu, zadovoljstvu z rubrikami in storitvami itd. Več o izvedbi in obliki anketnega vprašalniku v poglavju 5.

5.5 Ocena spletnega mesta ODKJG s hevrističnim pristopom

Strokovni pregled spletnega mesta Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja je potekal v novembru 2007, do spletnega mesta pa sem dostopala preko domače strani spletnega mesta ODKJG (glej Prilogo A).

5.5.1 Zunanja podoba

Najprej opazimo zunanjo podobo spletnega mesta knjižnice. Barvno ozadje spletnega mesta ODKJG sestavljajo tri barve in sicer: škrlatno rdeča, ki je barva levega roba (podenote spletnega mesta), pretežni del strani pa je obarvan v kombinaciji nežne roza in marelične barve. Navedene barve v psihologiji barv (Psihologija barv in njihova uporaba na spletnih straneh) namigujejo na ambicioznost in potrpljenje (kombinacije oranžne barve); moč in poslovno obvezo (rdeča barva) ter mehko in pozitiven odnos (ko gre za tone roza barve). Navedeni psihološki učinki so dani le kot zanimivost analize zunanje podobe spletnega mesta. Opisani učinki, ki naj bi jih imele te tri barve, so znanstveno nedokazljivi oziroma delujejo na vsakega človeka nekoliko drugače.

Na opisanih barvah je pisava v čitljivi beli in temnejši rdeči barvi, kar zagotavlja neovirano branje.

Pomembna stvar, ki nas tukaj zanima, je količina in razpored informacij. Vrh strani je rezerviran za naslov, ki pove, kje se nahajamo (naslov: *Osrednja družboslovna knjižnica Jožeta Goričarja*). V približno enaki višini je poleg naslova na levi strani informacija, da je knjižnica organizacijski del Fakultete za družbene vede in Univerze v Ljubljani. Pregled spletnega mesta je mogoč tudi v angleškem jeziku, kar je zelo dobrodošlo, zlasti ker je FDV del projekta izmenjave študentov Socrates Erasmus. Tako lahko spletno mesto knjižnice obiskujejo tudi tuji študenti. Osrednji del domače spletne strani je dokaj minimalističen, ki poleg povezav na obvestila predstavlja prikaz dveh naključno izbranih fotografij knjižnice. Pod obvestili pa lahko najdemo še podatek o zadnji spremembi na spletnem mestu, elektronski naslov urednika ter statistiko spletnega strežnika ODKJG.

Ključno vlogo domače spletne strani predstavlja njena leva podenota, ki deluje kot kazalo vsebin na spletnem mestu, zato bom ta del v nadaljevanju imenovala kar kazalo, posamezne povezave v kazalu pa rubrike.

V kazalu se nahajajo povezave do internega knjižničnega kataloga (sistem COBISS.SI, pri čemer je v katalog vključena le lokalna baza podatkov) ter drugih katalogov, povezava do digitalne knjižnice, storitev in bibliografije. V kazalu so še povezave do splošnih informacij o knjižnici, novosti, pogosta vprašanja, vezana na klasično in spletno knjižnico, pa tudi koristne povezave, vezane na dostop do različnih informacij, ter spletni iskalnik.

Domača in vse na njo vezane spletne strani so na prvi pogled dokaj pregledne in čitljive. Uporabniku nudijo občutek sistematične urejenosti in dobre organizacije. Barvno ozadje je nevsiljivo in se sklada z barvo pisave. Spletne strani nimajo grafike, ki bi lahko delovala moteče, količina informacij pa je od strani do strani različna, vendar na nobeni strani ne presega meje, za katero bi rekli, da je stran nasičena z informacijami.

5.5.2 Predstavitev spletnega mesta knjižnice

Domača stran spletnega mesta sicer nosi naslov *Osrednja družboslovna knjižnica*, vendar na tej strani ni opisa, ki bi pojasnil, komu je spletno mesto namenjeno in za kaj ga lahko uporabimo. V kazalu sicer najdemo rubriko »*Vse o nas*«, vendar je tam objavljena predvsem predstavitev klasične knjižnice (lokacija knjižnice, odpiralni čas, kapaciteta publikacij, dejavnosti knjižnice, tehnična opremljenost, postavitve knjig, monografij, revij itd.), ne pa tudi predstavitev spletnega mesta knjižnice. Zato bi bilo smiselno dodati poglavje o spletnem mestu knjižnice in odgovoriti na tri ključna vprašanja: *Kaj je spletno mesto knjižnice, komu je namenjeno in za kaj se spletno mesto uporablja oziroma kaj na spletnem mestu lahko najdemo.*

5.5.3 Dostop do virov informacij

Dostop do virov informacij je, kot sem poudarila v teoretičnem delu naloge, glavno poslanstvo knjižnice, vsaj z vidika uporabnikov. Spletno mesto ODKJG vsebuje dostop do pomembnih virov informacij. Izhodiščna točka pri tem je kazalo, ki se nahaja na levi strani domače strani. V nadaljevanju bom opisala vsebine, do katerih je mogoče dostopati preko kazala, torej katere informacije so dostopne. Najprej bom opisala tiste povezave, ki vodijo do informacij in dostopa do knjižničnega gradiva (tako v fizični kot v elektronski obliki).

Povezava »Katalog ODKJG« je notranji vir ODKJG, medtem ko povezava »Katalogi« vodi do ostalih katalogov. Ponovno se tu nahaja dostop do lokalne baze COBISS.SI, vendar tudi do celotne *Virtualne knjižnice Slovenije*. V zbirko ostalih katalogov je knjižnica vključila tudi povezavo do *dodiplomskih učbenikov* fakultete FDV in *katalogov tujih knjižnic* (npr. *Evropska nacionalna knjižnica, Library of Congress in druge*). Tukaj je moteča prisotnost vsebine *Moja knjižnica*, saj ne gre za katalog, temveč za podatke o izposoji posameznega uporabnika, ki se s svojo številko izkaznice in v knjižnici dodeljenim geslom prijavi na »*Mojo knjižnico*«, v kateri ima vpogled v podatke o lastni izposoji, roku vrnitve gradiva in podobno.

Povezava »*digitalna knjižnica*« deluje na dva načina. Ko uporabnik klikne na besedilo »*digitalna knjižnica*« v kazalu, se hkrati odpre podstran z določeno vsebino in tri podpovezave v kazalu. Na podstrani je omogočen dostop do številnih zunanjih elektronskih virov (e-viri). Ti so sortirani po abecednem redu in ponudnikih, nekaj pa je vodstvo knjižnice uvrstilo v svoj izbor e-virov. V lastnem izboru e-virov so na voljo tudi diplomska, specialistična in magistrska dela Fakultete za družbene vede, ter družboslovna besedila, čigar avtorji so predavatelji in strokovni delavci na tej fakulteti. Na tej podstrani najdemo še možnost oddaljenega dostopa do naštetih e-virov, portala elektronskih revij ljubljanske univerze in povezava na *NetLibrary* ljubljanske univerze. Podpovezave v kazalu pa nudijo dostop do ponudnikov elektronskih knjig, e-priročnikov in e-slovarjev ter zbirk podatkov.¹⁰ Poleg navedenih virov informacij spletno mesto ODKJG vsebuje povezave do informacij, povezanih s področjem družboslovja¹¹.

V drugi skupini informacij, ki jih spletno mesto knjižnice ima, so informacije o storitvah knjižnice (povezava »*Storitve*« v kazalu) ter splošne informacije o knjižnici (povezava »*Vse o nas*«, ki vsebuje informacije o zaposlenih in njihove elektronske naslove, odpiralni čas, cenik, knjižnični red in pravila ODKJG, zgodovino knjižnice in foto galerijo). V kazalu so predvsem poudarjene storitve, kot so izdelava bibliografij raziskovalcev (povezava »*Bibliografije*«) ter izobraževanje uporabnikov (povezava »*Izobraževanje*«). Kazalo vsebuje tudi povezavo do

¹⁰ V zbirki podatkov zasledimo naslednje zbirke: *Arhiv družboslovnih podatkov, Center za raziskovanje javnega mnenja, Banka statističnih podatkov, Statistični letopis RS, Statistični urad RS, Hrvatski Centar za politološka istraživanja, ter ostale tuje zbirke (Human Rights Library, World Marketing Data and Statistics, ...)*.

¹¹ V rubriki »*koristno*«, ki se tudi nahaja v kazalu, imamo za družboslovce relevantne povezave do *E država, Poslovne informacije, Pravo, Evropska Unija, Svet in Ostalo (posamezni tiskani dnevniki, spletni brskalniki itd)*.

novosti (*»Novosti«*), pogosto postavljenih vprašanj (*»Pogosta vprašanja«*) ter iskalnika po spletnem mestu (*»Iskanje po spletišču«*).

Na osnovi naštetega lahko zaključim, da ima spletno mesto ODKJG bogat dostop do virov informacij, ki pa so le deloma pregledno razporejene v posamezne rubrike. Vprašanje, ki se tukaj postavlja je, ali bi bilo našete zbirke virov - poleg abecednega reda in ponudnika - smiselno razporediti še po dodatnem kriteriju, in sicer po programu študijev, ki obstajajo na FDV. Elektronske vire bi lahko razdelili glede na strokovna področja: *sociologija, psihologija, komunikologija, politologija, novinarstvo, metodologija, statistika itd.* Vsekakor bi taka razdelitev prišla prav glavnim uporabnikom – študentom in zaposlenim na FDV. Kako bi se znašli zunanji uporabniki, ki jim je na primer izraz komunikologija tuj, pa je vprašanje.

5.5.4 Navodila in pomoč pri uporabi spletnega mesta

Spletno mesto knjižnice ODKJG ne nudi posebnih navodil oziroma pomoči za uporabo samega spletnega mesta knjižnice, razen tiste, ki je določena s pravilnikom knjižnice, da se lahko za pomoč vedno obrnemo na knjižničarja. To pa je mogoče le, kadar se nahajamo v prostorih knjižnice. Ko pa gre za uporabo spletnega mesta z oddaljenim dostopom, poleg navedenih elektronskih naslovov osebja v knjižnici, na katera lahko pošljemo vprašanje, spletno mesto knjižnice druge oblike pomoči ne nudi. Smiselno bi bilo, da bi urednik spletnih strani knjižnice z ustrežno programsko rešitvijo podal razlage nekaterih manj znanih strokovnih izrazov. Npr., ko bi se uporabnik z miško postavil na določen izraz, recimo *referenca* ali *periodična publikacija*, bi se v majhnem okvirčku pojavila razlaga termina.

Čeprav na spletnem mestu ODKJG ni posebnih navodil o uporabi samega spletnega mesta, pa obstajajo različne informacije o oblikah pomoči (in ne sama pomoč) za uporabo klasične knjižnice in digitalne knjižnice, ki je dostopna preko spletnega mesta. Mislim predvsem na pomoč pri iskanju knjižnega gradiva, saj so pod rubriko *»Izobraževanje«* ponujeni naslednji tečajji:

1. *Iskanje gradiva po katalogu ODKJG (COBISS/OPAC)*, ki uporabnike uči, kako poiskati gradivo v notranjem knjižničnem katalogu in postopek izposoje knjige. Postopek izposoje knjige pri tem vključuje iskanje knjig na policah, tako da se uporabniki naučijo tudi nekaj o lokaciji postavitve knjig.

2. *Tečaj iskanja člankov v domačih in tujih besedilnih zbirkah* obravnava, kako najti članke za določeno temo in kako delujejo elektronske zbirke virov.

3. Poleg teh dveh tečajev knjižnično osebje nudi tudi *Tečaj po vaši meri*, ki je namenjen zlasti študentom in nudi pomoč pri iskanju gradiva za določeno strokovno področje, in hitre *individualne inštrukcije oziroma svetovanje*.

Opisani tečaji so za člane ODKJG brezplačni, nanje se prijavimo s prijavnico.

Pri kliku na povezavo »*Izobraževanje*« v kazalu se odprejo tudi podpovezave, preko katerih knjižnica nudi vodeni ogled za prvo spoznavanje knjižnice, na katerem osebje knjižnice predstavi splošne informacije o knjižnici (zgodovina, oddelki, knjižnični red, storitve knjižnice...); predavanja in seminarje s področja uporabe informacijskih virov in spletne knjižnice ter *Spletni vodič*. Le-ta je sestavljen iz štirih delov, ki odgovarjajo na najpogostejša in najnujnejša vprašanja, vezana na uporabo spletnega mesta knjižnice in sicer: *Kako poiskati gradivo v ODKJG*, *Kako poiskati članek iz zbornika*, *Kako poiskati članek iz revije* ter *Kako poiskati diplomsko nalogo*. Odgovore na omenjena vprašanja dobimo ob predstavitvi v obliki prosojnic, ki nas korak za korakom vodi do cilja. Takšna oblika pomoči je zelo pripravna, na predstavitev so vidne dejanske spletne strani knjižnice in povezave, preko katerih pridemo do cilja poizvedbe.

Za pomoč uporabnikom knjižnice pa je v kazalu na voljo tudi rubrika najpogostejših vprašanj (povezava »*Pogosta vprašanja*«).

Osebje knjižnice dobro skrbi za pomoč uporabnikom (tako klasične knjižnice kot tudi spletnega mesta knjižnice, še posebej pri usvajanju veščin iskanja gradiva. Navodila za uporabo so predstavljena jasno in jedrnato s spletnim vodičem v obliki prosojnic in raznih tečajev, kar omogoča uporabnikom, da sami izberejo sebi primeren način informacijskega opismenjevanja. Spletno mesto bi lahko na domačo stran postavilo povezavo Splošna navodila za uporabo spletnega mesta.

5.5.5 Terminologija

Knjižnično izrazoslovje je specifično in ne nujno poznano vsem uporabnikom. Npr. v kazalu spletnega mesta se pojavi beseda »*bibliografija*«, ki je uporabniki morda ne razumejo. Izkaže se, da spletno mesto ne razlaga pomena te besede, kar daje uporabnikom občutek, da bi morali

poznati pomen besede. Knjižnica bi ob tem morala upoštevati pravilo, da, kar se zaposlenim v knjižnici zdi samoumevno, uporabnikom spletnega mesta knjižnice morda ni. Na spletnem mestu bi bilo torej smiselno umestiti posebno rubriko, ki bi razložila pomen besed, s katerimi se uporabnik srečuje pri uporabi spletnega mesta knjižnice. Ti izrazi so npr. katalog, vzajemni katalog, baza, vzajemna baza, e-viri, zbirka podatkov, referenca itd. Pri problematiki izrazoslovja je prav tako potrebno pojasniti razlike med določenimi izrazi. Npr. postavlja se vprašanje, zakaj so viri včasih poimenovani *katalog virov*, drugič *e-viri* ter kakšna je razlika (če razlika sploh obstaja) med omenjenima izrazoma. Prav tako bi bil koristen tudi A-Ž indeks, ki bi vseboval abecedno kazalo vseh potencialno nerazumljivih izrazov, ki sodijo v bibliotekarsko stroko, ter pojasnilo rubrik in storitev na spletnem mestu knjižnice.

5.5.6 Preprečevanje in odprava napak

Spletno mesto knjižnice deluje drugače, če ga uporabljamo z računalnikov v prostorih knjižnice ali če dostopamo do njega z računalnikov zunaj knjižnice. Če spletno mesto uporabljamo na računalnikih, ki so namenjeni le iskanju virov v OPAC sistemu (v prostorih knjižnice), se pojavlja ena »napaka«. Pravzaprav ne gre za napako spletnega mesta, v intervjuju poudarja vodja knjižnice mag. Mirjam Kotar, temveč za nastavitev, ki je tehnične narave. Ti računalniki so javni in namenjeni zgolj iskanju virov preko sistema OPAC, zato tudi imajo drugačen režim uporabe. Na njih je zapiranje oken tehnično onemogočeno, kar pa ni napaka spletnega mesta, temveč nastavitev, s katero knjižnica preprečuje uporabo računalnika v druge namene kot za iskanje literature. Kljub temu da je knjižnica s tem želela obvarovati tiste, ki dejansko želijo iskati literaturo preko računalnika, je to zelo moteče, saj je zapiranje programskih oken pri rednih uporabnikih računalnika avtomatizirano in nezavedno. Ko želi uporabnik programsko okno zapreti, se mu pojavi obvestilo v angleškem jeziku, ki ne pojasnjuje, zakaj je do tega prišlo in kako se je najbolje tej napaki izogniti. Zadevo bi omilili na tak način, da se ob nezmožnosti zapiranja pojavnega okna pojavi obvestilo, v katerem bi bila razlaga v slovenskem jeziku. Obvestilo bi vsebovalo razlago o tem, da je računalnik namenjen zgolj iskanju gradiva preko OPAC in je zato tehnično nastavljen tako, da se pojavna okna ne dajo zapreti.

Napak pri delovanju spletnega mesta ODKJG nisem zasledila.

5.5.7 Tehnologija

Ko govorim o tehnologiji, uporabljeni za spletno mesto ODKJG, me zlasti zanima čas nalaganja posameznih spletnih strani. V ta namen sem izmerila čas nalaganja domače strani in strani, ki vodijo do zbirke katalogov, in sicer na računalniku doma in na računalnikih v knjižnici. Ker pa je nalaganje strani najbolj odvisno od internetne povezave (ISDN, DSL, modemska povezava, kabelski internet) in od vsebine spletne strani (velikost slik in grafičnih animacij), so meritve manj koristne. In sicer, vse rubrike oziroma storitve v glavnem kazalu se odprejo v manj kot sekundi, medtem ko se besedilne zbirke pod rubriko *Digitalna knjižnica* odprejo v eni do dveh sekundah. Poudarila bi, da se Power Point predstavitve navodil za uporabo spletnega mesta knjižnice nalagajo dlje časa (7 sekund), kar lahko pri uporabniku povzroči, da prekine z nalaganjem strani. Zato bi bilo bolje, če bi omejili število slik na omenjenih predstavitev ali da bi bile predstavitve pripravljene v drugačni obliki. Predstavitve o uporabi spletnega mesta knjižnice, ki jih knjižničarji uporabijo za predavanja na tečajih, ne morejo biti popolnoma enake predstavitev, objavljenim na spletu, sicer pa je nalaganje domače in ostalih strani hitro, saj niso obremenjene z dodatnimi slikami in irelevantno vsebino.

Poleg hitrosti nalaganja strani sem preučevala tudi neposredne povezave za dostop do ključnih vsebin spletnega mesta knjižnice. Do takšnih vsebin naj bi vodil en ali največ dva klika oziroma povezavi. Ker je glavno poslanstvo knjižnice nuditi dostop do gradiva, sem preučila število potrebnih klikov do zbirke katalogov. Število klikov pa merim od domače strani knjižnice, ki se odpre ob naslovu <http://www.odk.fdv.uni-lj.si/>. Število povezav do posameznih storitev knjižnice prikazuje naslednja tabela.

Tabela 5.5.1: Število potrebnih povezav/klikov do ciljne storitve

Storitev knjižnice	Število povezav
Knjižni katalog ODKJG	1
Virtualna knjižnica Slovenije	2
Zbirke e-virov	3
Dela FDV	2
Delovni čas	2
Navodila (predstavitve v spletnem vodiču)	3

Za dostop do pomembnejših in najpogostejših iskanih storitve je torej potrebno malo število povezav, kar ustreza kriterijem dobre uporabnosti spletnega mesta knjižnice.

5.5.8 Ostali kriteriji

Konsistentnost. Spletno mesto je oblikovano konsistentno. Npr. po vseh straneh spletnega mesta se premikamo s pomočjo tipk naprej in nazaj v orodnih vrsticah, hkrati pa strani ne vsebujejo posebnih tipk »nazaj« in »naprej«. Prav tako je spletno mesto konsistentno, ko gre za format dokumentov, ki jih uporabnik lahko naloži na svoj računalnik – vsi dokumenti so v PDF formatu. Iz razporeditve vsebin pa ni vidna hierarhija spletnega mesta. Zato bi bilo dobro v spletno mesto na prvo stran vključiti zemljevid spletnega mesta (angl. *sitemap*).

Bližnjice. Izkušeni uporabniki imajo možnost uporabe bližnjic, ki se nahajajo nad kazalom. Med bližnjice so uvrščene naslednje rubrike: *Vzajemni katalog*, *Moja knjižnica*, *Delovni čas*, *Cenik*, ter *Kako iskati gradivo*. Za vključitev teh rubrik med *Bližnjice* se je vodstvo knjižnice odločilo po lastni presoji.

Prepoznavanje. Kriterij prepoznavanja na spletnem mestu ni zadovoljivo upoštevan. Na osnovi teorije (Nielsen 1993) vemo, da je prepoznavanje določenih povezav lažje kot priklic iz spomina. Prepoznavanje pa je na spletnem mestu ODKJG problematično, kar lahko ponazorim z naslednjim primerom. Na strani *Digitalna knjižnica* imamo pregled vseh elektronsko dostopnih besedilnih zbirk, v katerih lahko iščemo želena besedila. Ko kliknemo na posamezno zbirko in se po poizvedbi vrnemo na stran seznama, program ne označi, katero zbirko smo že obiskali. Uporabniki torej nimajo možnosti prepoznavanja elektronskih zbirk (virov), ki so jih že obiskali, temveč morajo le-te priklicati iz spomina.

5.6 Analiza spletne ankete

Pred glavnim anketnim vprašalnikom sem izvedla pilotsko raziskavo. Pilotski vprašalnik na papirju je novembra 2007 izpolnilo 45 študentov FDV. Študenti so bili izbrani naključno in sicer v prostorih ODKJG in na predavanjih. V pilotski anketi so bile različne trditve (indikatorji), ki naj bi merile pet dimenzij uporabnosti (odnos do terminologije, strukture, pomoči in navodil, zunanje podobe in iskanja informacij na spletnem mestu). Na podlagi podatkov, pridobljenih s pilotsko raziskavo, sem s pomočjo faktorске analize izločila trditve, ki so slabo opisovale posamezno dimenzijo uporabnosti. Ostale trditve sem uporabila v glavnem anketnem vprašalniku. Tako sem dobila pet skupin trditev, ki merijo pet dimenzij uporabnosti.

Glavni anketni vprašalnik je obsegal dva sklopa vprašanj. Prvi sklop (oblikovalo ga je osebje knjižnice za potrebe lastne analize) se je nanašal na knjižnico. V okviru diplomskega dela sem se osredotočila na podatke iz drugega sklopa vprašanj (vprašalnik Drugi sklop je v Prilogi B), ki se je nanašal na spletno mesto knjižnice in je zajemal sedem skupin vprašanj. Ta del ankete je vključeval vprašanja o izkušnjah z računalnikom, svetovnim spletom in spletnim mestom ODKJG, vprašanja, ki so se nanašala na pogostost uporabe posameznih rubrik oziroma storitev na spletnem mestu, vprašanja o zadovoljstvu s temi istimi rubrikami in storitvami na spletnem mestu, odnos do petih dimenzij uporabnosti spletnega mesta ter demografska vprašanja. Vprašanja v anketnem vprašalniku so bila zaprtega tipa, kar pomeni, da so anketiranci izbirali med že navedenimi odgovori.

Anketa se je izvajala preko spleta, s pomočjo osebnega računalnika, v prostorih knjižnice ODKJG. Spletno anketiranje je trajalo 25 dni, od 3. 12. 2007 do 28. 12. 2007. Sodelovanje v anketi je bilo prostovoljno in anonimno. Anketo so izpolnjevali naključni obiskovalci knjižnice, kar omejuje reprezentativnost vzorca, saj v vprašalnik nismo zajeli tistih, ki sicer ne obiskujejo klasične knjižnice ODKJG, obiskujejo pa spletno mesto knjižnice. Anketa je bila srednje dolga, obsegala je šest strani (pomanjkljivost daljših anket je, da nekateri anketiranci anketnega vprašalnika ne izpolnijo do konca).

5.6.1 Opis in struktura vzorca

Na anketni vprašalnik je v času od 3. 12. 2007 do 28. 12. 2007 odgovarjalo 184 anketirancev, 3 anketnega vprašalnika niso izpolnili, 3 pa so ga izpolnili le deloma. Teh šest neveljavnih enot sem izločila iz analize. V analizo je bilo tako zajetih 177 enot (N= 177).

Med anketiranci je največ študentov FDV (92 %), 6,3 % je študentov z drugih fakultet, 1,1 % anketirancev je zaposlenih drugje in 0,6 % jih je zaposlenih na FDV. Visoka zastopanost študentov FDV v anketi je razumljiva, saj je ODKJG njen sestavni del in glavni vir strokovnih družboslovnih virov. Med anketiranci je 75% žensk in 25% moških. Glede na to da v anketi daleč pred drugimi prevladujejo študenti FDV, je takšna spolna struktura vzorca razumljiva. Po podatkih referata za dodiplomski študij Fakultete za družbene vede je na FDV v študijskem letu 2007/2008 72% žensk in 28% moških. Med anketiranimi študenti vzorec sestavlja največ študentov tretjega letnika (29,8%), tem sledijo študenti četrtega letnika (21,6%) ter študenti drugega (17%) in prvega letnika (14%). Dobrih 90% vseh anketiranih študentov je rednih študentov, 10% je izrednih študentov. Po podatkih referata za dodiplomski študij Fakultete za družbene vede so na FDV odstotki glede na način študija nekoliko drugačni, 72% je rednih in 28% izrednih študentov. Višji delež izrednih študentov gre na račun podiplomskih študentov. Na dodiplomskem študiju je delež rednih študentov višji (80%). Struktura vzorca je glede na strukturo študentov FDV pričakovana. Strukturna sestava vzorca v slikah je v Prilogi E.

5.6.2 Opis uporabljenih spremenljivk

V tem poglavju bom predstavila spremenljivke, ki sem jih uporabila v statistični analizi. Zlasti se bom posvetila opisu spremenljivk uporabnosti, za katere sem izvedla tudi faktorsko analizo. Dimenzije uporabnosti so: odnos do terminologije, uporabljene na spletnem mestu (*Terminologija*), odnos do strukture spletnega mesta (*Struktura*), odnos do zunanje podobe spletnega mesta (*Zunanja podoba*), odnos do iskanja informacij na spletnem mestu (*Iskanje informacij*), odnos do uporabe pomoči in navodil na spletnem mestu (*Navodila in pomoč*). Pojasnila bom tudi neodvisne spremenljivke, ki sem jih vključila v analizo uporabnosti spletnega mesta.

Dimenzije uporabnosti

Preden sem lahko oblikovala dimenzije uporabnosti, sem preverila, ali posamezne trditve res merijo posamezno dimenzijo. Zato sem izvedla faktorsko analizo po metodi glavnih osi (PAF-principal axis factoring). Faktorska analiza dela povezave med spremenljivkami (trditvami) tako, da poskuša najti novo množico spremenljivk - faktorjev, ki predstavljajo to, kar je skupnega opazovanim spremenljivkam. Z drugimi besedami, preverjamo, ali spremenljivke res merijo posamezno dimenzijo - faktor. Na osnovi predhodne analize (na rezultatih pilotske ankete) sem vnaprej določila pet faktorjev in z metodo glavnih osi dobila zanje bolj ali manj visoke komunalitete (najvišja je 0,843, najnižja pa je 0,012). Odstotek skupne pojasnjene variance je 43,9. S tem sem potrdila teoretično definicijo petih dimenzij uporabnosti. Kasneje se je tudi izkazalo, da je imela ena od merjenih spremenljivk (spremenljivka I₄, glej Prilogo C) nizke uteži pri vseh faktorjih, zato sem jo izločila iz nadaljnje analize.

Za potrebe nadaljnje analize (analize vplivov na posamezne dimenzije uporabnosti z metodo linearne regresije) sem iz vsakega zbira trditve, ki opisujejo posamezno dimenzijo, oblikovala novo spremenljivko s pomočjo Likertove lestvice (povprečje odgovorov na trditve posamezne dimenzije). To sem naredila tako, da sem seštela vrednosti vseh trditve določene dimenzije uporabnosti (kot je pokazala faktorska analiza) ter tako dobljeno vsoto delila s številom trditve v tej dimenziji. Ker so nekatere trditve vsebinsko obrnjene, sem pred tem postopkom spremenila vrednosti – kode odgovorov tako, da višja vrednost vedno izraža večjo uporabnost oziroma večjo dimenzijo uporabnosti. Na trditve so anketiranci odgovarjali z ordinalno mersko lestvico možnih odgovorov: »sploh se ne strinjam«, »ne strinjam se«, »niti se ne strinjam, niti se strinjam«, »strinjam se« in »popolnoma se strinjam«, ki sem jim pripisala številske vrednosti – kode od 1 do 5 pri pozitivno obrnjenih trditvah oz. od 5 do 1 pri negativno obrnjenih trditvah (v nadaljnjih tabelah označene z *).

Neodvisne spremenljivke

V analizo sem vključila tudi odgovore na vprašanje, ali so v času študija/zaposlitve anketiranci bili deležni vsaj enega tečaja ali predavanja o iskanju gradiva, ki ga je organizirala ODKJG. Gre za nominalno spremenljivko, na katero je bilo možno odgovoriti z da ali ne. Poleg udeležbe na tečaju sem v analizo vključila še način študij, ki je prav tako nominalna spremenljivka z dvema možnima odgovoroma (redni/izredni študij), in letnik študija. Na vprašanje o letniku študija (ordinalna spremenljivka) so bili možni naslednji odgovori: 1 - prvi

letnik, 2 - drugi letnik, 3 - tretji letnik, 4 - četrti letnik, 5 - peti letnik, 6 - šesti letnik, 7 - absolventski staž, 8 - študent brez statusa, 9 - podiplomski študij, 10 - drugo.

Ostale spremenljivke, uporabljene v empiričnem delu raziskave so razvidne iz anketnega vprašalnika, Priloga B.

5.6.3 Dimenzije uporabnosti

1. Terminologija

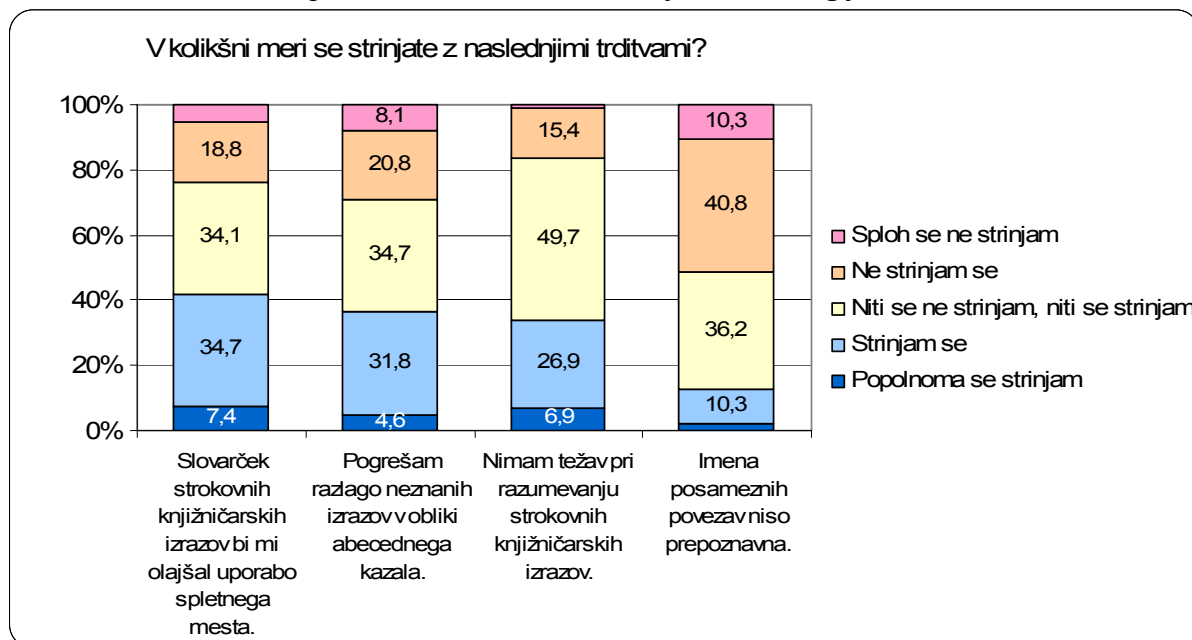
Za dimenzijo *terminologija* na spletnem mestu sem uporabila 4 trditve. Med njimi so tri trditve, ki so vsebinsko obrnjene (T_1 , T_2 in T_3) in jih je potrebno rekodirati.

Tabela 5.6.1: Trditve dimenzije terminologija

TERMINOLOGIJA	T_1 : Slovarček strokovnih knjižničarskih izrazov bi mi olajšal uporabo spletnega mesta.*
	T_2 : Pogrešam razlago neznanih izrazov v obliki abecednega kazala.*
	T_3 : Imena večine povezav niso prepoznavna.*
	T_4 : Nimam težav pri razumevanju strokovnih knjižničarskih izrazov.

* Trditve, pri katerih je bilo potrebno odgovore rekodirati, preden sem te spremenljivke uporabila za izračun povprečij in v regresijski analizi.

Slika 5.6.1: Frekvenčne porazdelitve trditev dimenzije terminologija



Povprečje trditev terminologije je 3,11. Standardni odklon povprečja je 0,627

Povprečje trditev dimenzije terminologija je 3,11, kar pomeni, da anketiranci nimajo izrazito negativnega ali izrazito pozitivnega odnosa do terminologije, uporabljene na spletnem mestu. Velik del anketirancev se s trditvami niti ne strinja, niti strinja (glej Sliko 5.6.1). Kljub temu

se pojavlja velik delež anketirancev, ki pogrešajo razlago neznanih izrazov v obliki abecednega kazala (36,4%) in bi jim slovarček strokovnih izrazov olajšal uporabo spletnega mesta (42,1%).

2. Struktura spletnega mesta

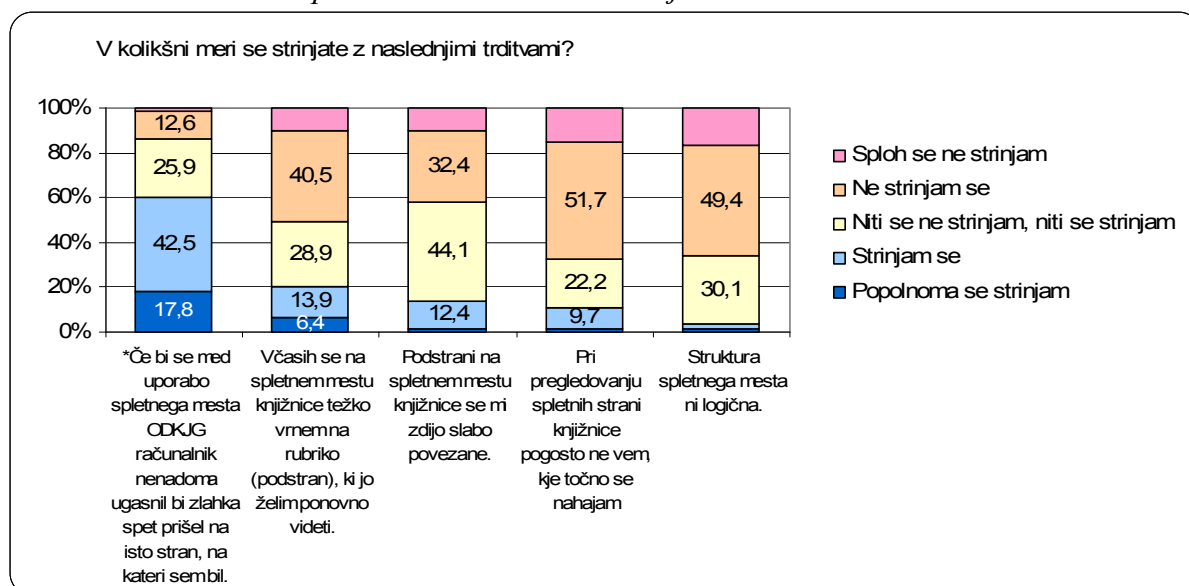
Dimenzijo *struktura* opisuje pet trditev, med katerimi so štiri vsebinsko obrnjene (S_1 , S_2 , S_3 in S_4) in jih je potrebno rekodirati.

Tabela 5.6.2: Trditve dimenzije struktura

STRUKTURA	S_1 : Pri pregledovanju spletnih strani knjižnice, pogosto ne vem, kje točno se nahajam.*
	S_2 : Struktura spletnega mesta ni logična.*
	S_3 : Včasih se na spletnem mestu težko vrnem na rubriko (podstran), ki jo želim ponovno videti.*
	S_4 : Podstrani na spletnem mestu se mi zdijo slabo povezane.*
	S_5 : Če bi se med uporabo spletnega mesta ODKJG računalnik nenadoma ugasnil oz. bi izgubil povezavo, bi ob ponovnem obisku spletnega mesta zlahka prišel na isto stran, na kateri sem bil.

* Trditve, pri katerih je bilo potrebno odgovore rekodirati, preden sem te spremenljivke uporabila za izračun povprečij in v regresijski analizi.

Slika 5.6.2: Frekvenčne porazdelitve trditev dimenzije struktura



*trditve je skrajšana, zaradi prostorske omejenosti v grafu. Za celotno trditev glej S_5 v Tabeli 5.6.2

Povprečje trditev strukture je 3,57. Standardni odklon povprečja je 0,625

Odnos do strukture spletnega mesta je pozitiven, saj je povprečje odgovorov trditev te dimenzije 3,57. Anketirancem je struktura spletnega mesta logična in pri pregledovanju spletnih strani ponavadi vedo, kje znotraj strukture spletnega mesta se nahajajo. Prav tako nimajo večjih težav s ponovnim iskanjem spletnih strani, ki so jo enkrat prej že obiskali.

3. Zunanja podoba spletnega mesta

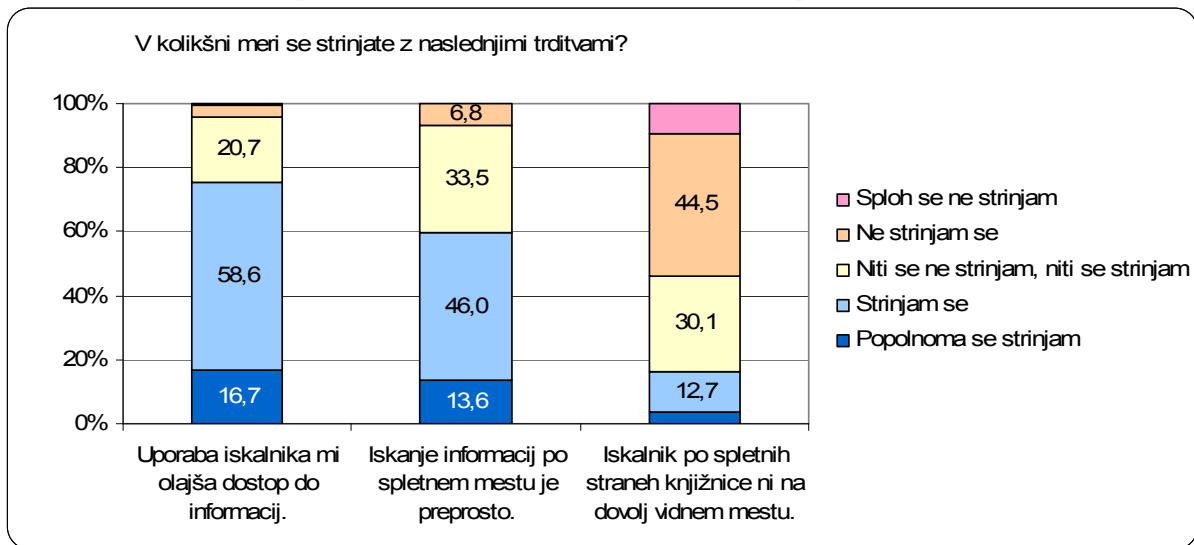
Dimenzijo *zunanja podoba*, opišem s tremi trditvami, med katerimi je ena trditev vsebinsko obrnjena (Z_1) in jo je potrebno rekodirati.

Tabela 5.6.3: Trditve dimenzije zunanja podoba

ZUNANJA PODOBA	Z_1 : Na prvi pogled je na spletnem mestu veliko nepotrebnih informacij.*
	Z_2 : Všeč mi je, da so na spletnem mestu poleg besedila tudi slike.
	Z_3 : Všeč mi je zunanja podoba spletnega mesta.

* Trditve, pri katerih je bilo potrebno odgovore rekodirati, preden sem te spremenljivke uporabila za izračun povprečij in v regresijski analizi.

Slika 5.6.3 Frekvenčne porazdelitve trditev dimenzije zunanja podoba



Povprečje trditev zunanje podobe je 3,59. Standardni odklon povprečja je 0,515

Povprečje odgovorov o zunanji podobi je 3,59, kar pomeni, da anketiranci zunanjo podobo spletnega mesta ocenjujejo pozitivno in jim je všeč.

4. Iskanje informacij na spletnem mestu

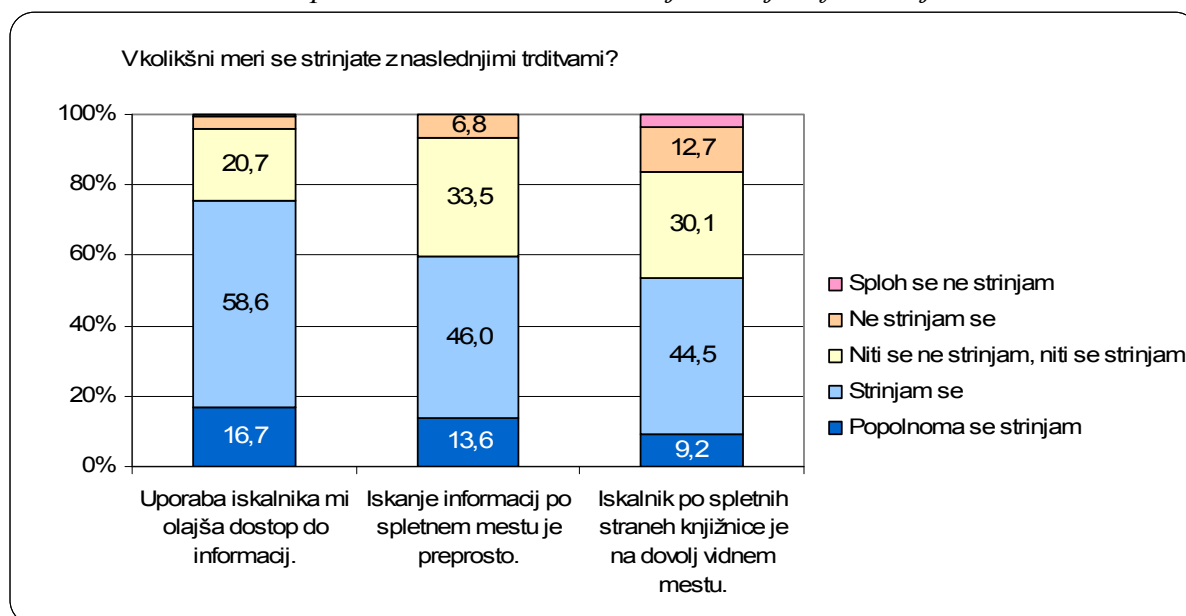
Za dimenzijo *iskanje informacij* po spletnem mestu sem v vprašalniku uporabila štiri trditve. Ker se je izkazalo, da je ena trditev slaba in zato neveljavna (trditev I₄), je nisem vključila v nadaljnjo analizo. Trditve I₂ je vsebinsko obrnjena in jo je potrebno rekodirati.

Tabela 5.6.4: Trditve dimenzije iskanje informacij

ISKANJE INFORMACIJ	I ₁ : Uporaba iskalnika mi olajša dostop do informacij.
	I ₂ : Iskalnik na spletnem mestu ni na dovolj vidnem mestu.*
	I ₃ : Iskanje informacij po spletnem mestu je preprosto.
	I ₄ : Pri seznamu zbirk e virov na spletnem mestu knjižnice (npr. Ingenta, SpringerLink itd.) je razvidno, katero zbirko sem že obiskal.

* Trditve, pri katerih je bilo potrebno odgovore rekodirati, preden sem te spremenljivke uporabila za izračun povprečij in v regresijski analizi.

Slika 5.6.4: Frekvenčne porazdelitve trditve dimenzije iskanje informacij



Povprečje trditve iskanja informacij je 3,66. Standardni odklon povprečja je 0,561

Povprečje odgovorov trditve dimenzije iskanja informacij je 3,66, tako da lahko rečemo, da imajo anketiranci v povprečju pozitiven odnos do iskanja informacij na spletnem mestu in tudi pozitiven odnos do iskalnika, ki ga spletno mesto ima.

5. Pomoči in navodila na spletnem mestu

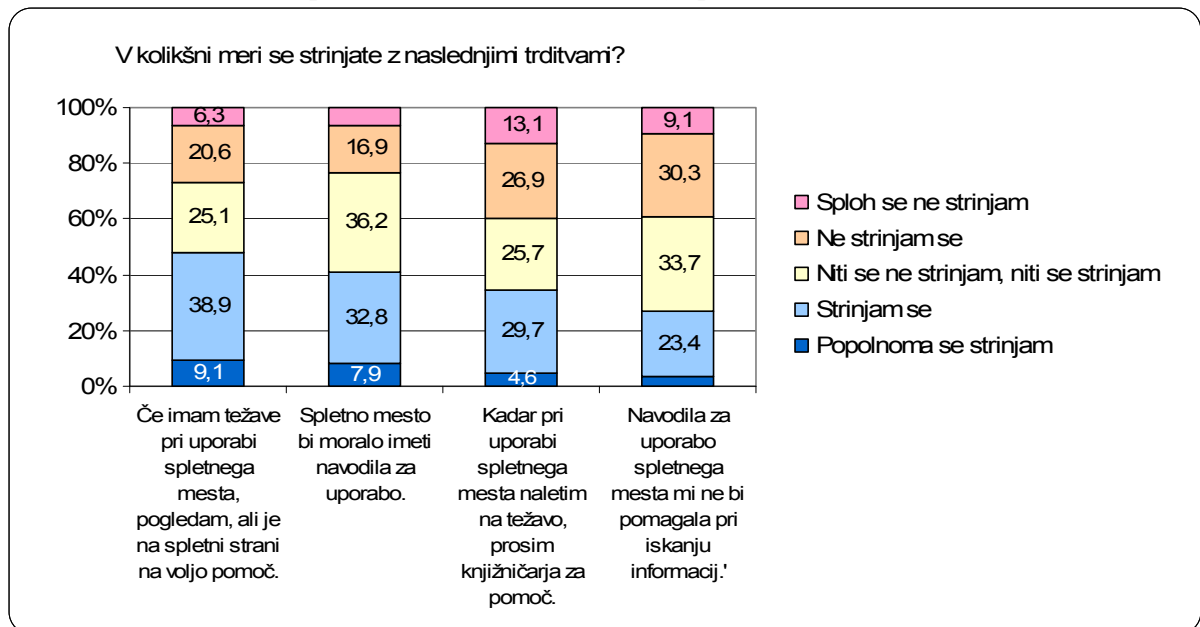
Za dimenzijo *pomoč in navodila* sem uporabila štiri trditve, ena trditev je vsebinsko obrnjena (P₂) in jo je potrebno rekodirati.

Tabela 5.6.5: Trditve dimenzije pomoč in navodila

POMOČ IN NAVODILA	P ₁ : Spletno mesto bi moralo imeti navodila za uporabo.
	P ₂ : Navodila za uporabo spletnega mesta mi ne bi pomagala pri iskanju informacij.*
	P ₃ : Če imam težave pri uporabi spletnega mesta, pogledam, ali je na spletni strani na voljo pomoč.
	P ₄ : Kadar pri uporabi spletnega mesta naletim na težavo, prosim knjižničarja za pomoč.

* Trditve, pri katerih je bilo potrebno odgovore rekodirati, preden sem te spremenljivke uporabila za izračun povprečij in v regresijski analizi.

Slika 5.6.5: Frekvenčne porazdelitve trditev dimenzije pomoč in navodila

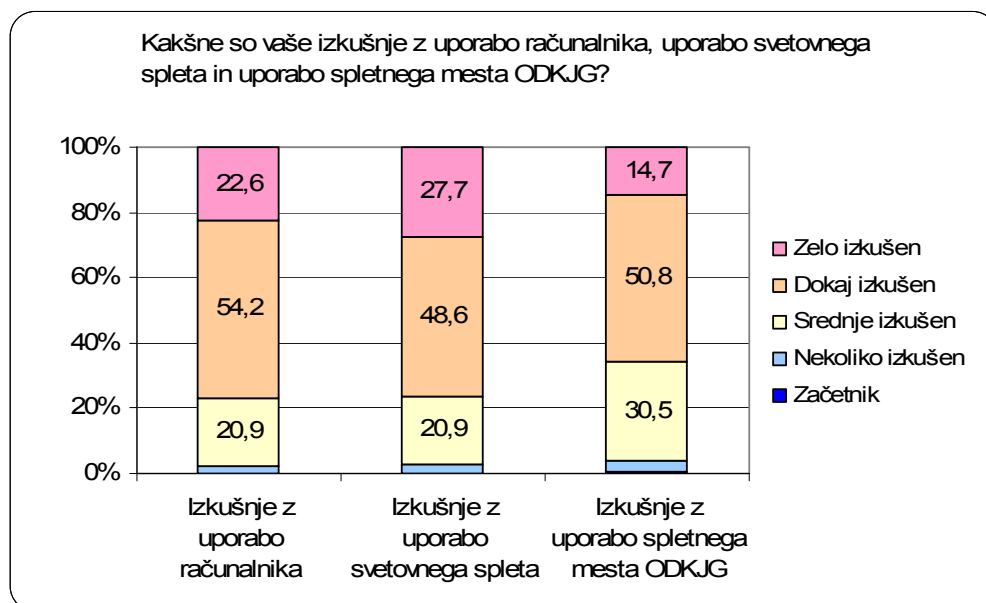


Povprečje trditev pomoči in navodil je 3,11. Standardni odklon povprečja je 0,543

Povprečje indikatorjev dimenzije *Pomoč in navodila* je 3,11. To pomeni, da anketiranci v povprečju nevtravno ocenjujejo prisotnost pomoči in navodil, ki bi morale biti na spletnem mestu. Kljub temu pa je velik del anketirancev (48%) odgovorilo, da pri težavah z uporabo spletnega mesta iščejo pomoč, medtem ko kar 40% anketirancev pri težavah na spletnem mestu za pomoč ne bi prosilo knjižničarja.

5.6.4 Ostale spremenljivke

Slika 5.6.6: Izkušnje anketirancev z uporabo računalnika, svetovnega spleta in spletnega mesta ODKJG



Na Sliki 5.6.6 je prikazana frekvenčna porazdelitev izkušenj anketirancev z uporabo računalnika, svetovnega spleta in uporabo spletnega mesta ODKJG. Prevladujejo anketiranci, ki so dokaj in zelo izkušeni z uporabo omenjenih sistemov. Med anketiranci v vzorcu je malo predstavnikov drugih statusnih skupin (študenti drugih fakultet, zaposleni na FDV, zaposleni drugje), zato prve domneve, ki napeljuje na povezanost med statusom anketiranca in izkušnjami, ni moč preveriti.

Slika 5.6.7: Viri iskanja strokovnih informacij preko svetovnega spleta

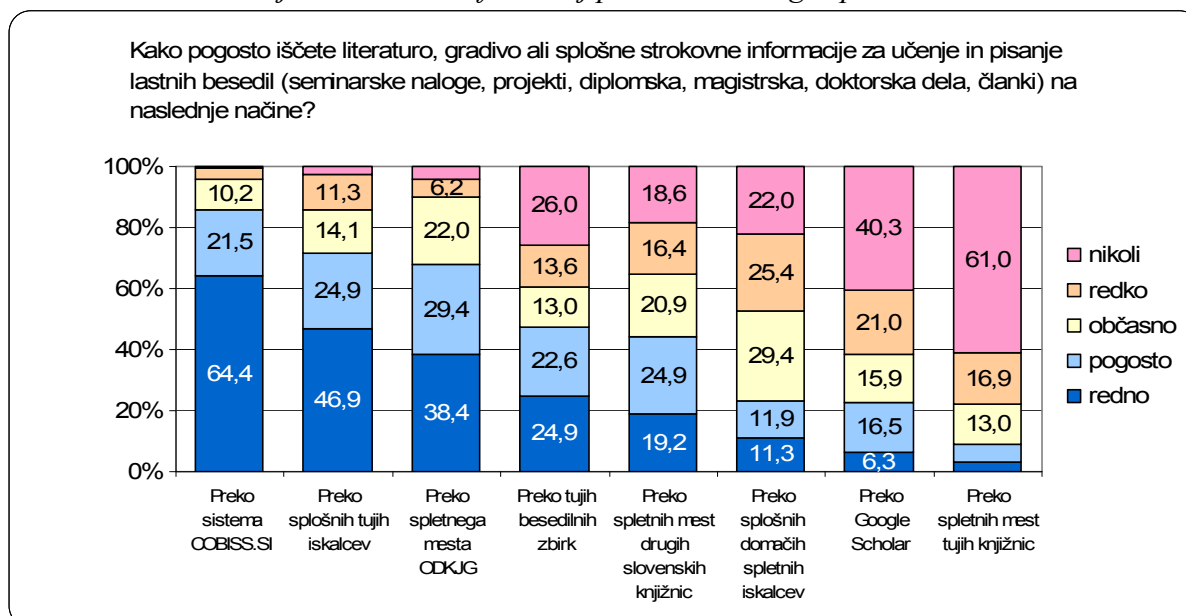


Tabela 5.6.6: Povprečje odgovorov o virih iskanja strokovnih informacij preko svetovnega spleta (na lestvici 1 – nikoli, 2 – redko, 3 – občasno, 4 – pogosto, 5 – redno)

Viri iskanja strokovnih informacij preko svetovnega spleta:	Povprečje	Standardni odklon
Preko sistema COBISS.SI	4,5	0,85
Preko splošnih tujih iskalcev (Google, Altavista, Yahoo, ...)	4,0	1,16
Preko spletnega mesta ODKJG	3,9	1,14
Preko spletnih mest drugih slovenskih knjižnic	3,1	1,37
Preko tujih besedilnih zbirk (Sage Journal Online, Proquest, itd.)	3,1	1,54
Preko splošnih domačih spletnih iskalcev (Najdi.si, Matkurj itd.)	2,6	1,26
Preko Google Scholar	2,3	1,31
Preko spletnih mest tujih knjižnic	1,7	1,10

Iz Slike 5.6.7 in Tabele 5.6.6 (povprečje odgovorov) je razvidno, da anketiranci za potrebe učenja in pisanja lastnih besedil (seminarska, diplomska dela, magistrska dela, članki) najpogosteje strokovne informacije iščejo preko sistema *COBISS.SI*. Kar 64,4% anketirancev je navedlo, da ta vir uporablja redno. Poleg COBISS-a, 46,9% anketirancev redno uporabljajo *Splošne tuje iskalce (Google, Yahoo, Altavista, ...)* in 38,4% anketirancev strokovne informacije redno išče preko spletnega mesta ODKJG.

Zanimiv je podatek, da 61% anketirancev za iskanje strokovnih informacij nikoli ne uporablja spletna mesta tujih knjižnic ter da 40,3% anketirancev nikoli ne uporablja iskalnika *Google Scholar* oz. *Google Učenjak*. Zdi se, da *Google Scholar* anketirancem ni znan. Iskanje strokovnih informacij preko *Domačih spletnih iskalcev, kot so Matkurja* in *Najdi.si* ni tako pogosto. Slaba tretjina anketiranih je navedla, da pri iskanju strokovnih informacij, učenju in pisanju lastnih besedil domače spletne iskalce uporablja le občasno. Pomembno je poudariti, da dokaj veliko anketirancev strokovne informacije išče preko *Tujih besedilnih zbirk (Sage Journal Online, ProQuest, ...)*. 47,5% jih je navedlo, da redno ali pogosto uporabljajo ta vir, kar je posledica tega, da so anketiranci v večini študenti FDV, ki jih profesorji skozi vsa štiri leta študija opozarjajo na pomembnost tujih strokovnih člankov, ki so dostopni preko svetovnega spleta.

Izkaže se, da anketiranci za učenje in pisanje lastnih besedil (seminarska, diplomska dela, magistrska dela, članki), **ko strokovne informacije iščejo preko svetovnega spleta**, pogosteje uporabljajo *COBISS* kakor splošne spletne iskalce. Zato domnevo H2, ki trdi obratno, zavrnem.

Slika 5.6.8: Iskanje strokovnih informacij preko spletnega mesta ODKJG

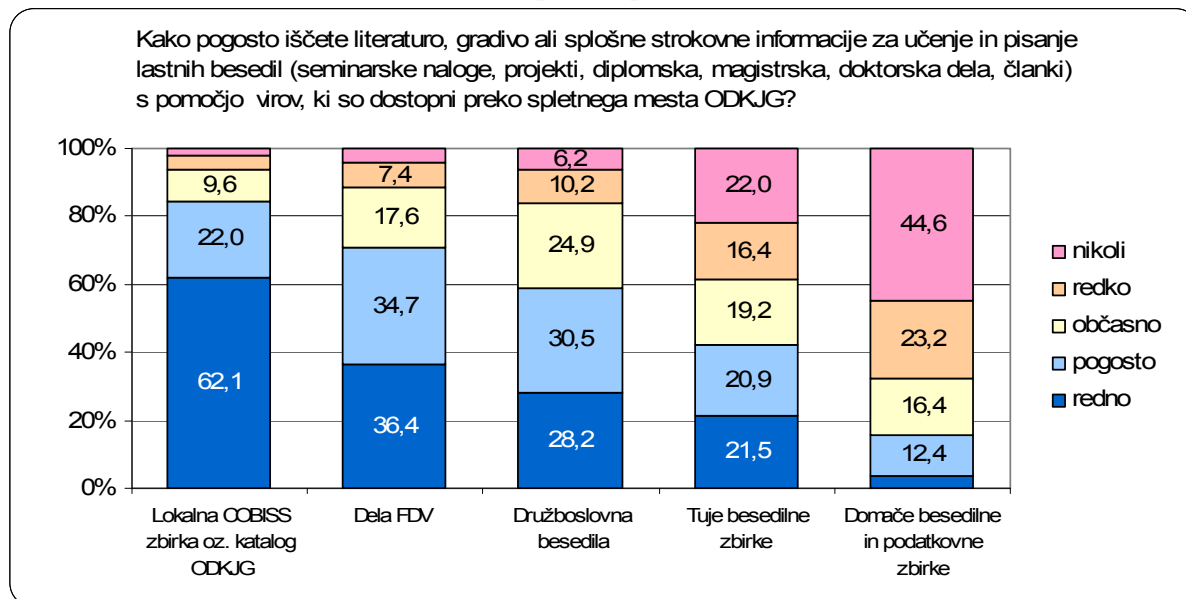


Tabela 5.6.7: Povprečje odgovorov o virih iskanja strokovnih informacij preko spletnega mesta ODKJG (na lestvici 1 – nikoli, 2 – redko, 3 – občasno, 4 – pogosto, 5 – redno)

Viri iskanja strokovnih informacij preko spletnega mesta ODKJG	Povprečje	Standardni odklon
Lokalna COBISS zbirka oz. katalog ODKJG	4,4	1,00
Dela FDV (diplomska, magistrska dela)	3,9	1,10
Družboslovna besedila (članki iz Teorija in praksa, Družboslovne razprave itd.)	3,6	1,19
Tuje besedilne zbirke (Sage Journal Online, Academic Search Premier, Netlibrary, e-knjige itd.)	3,0	1,47
Domače besedilne in podatkovne zbirke (GVIN, IUS Info, ...)	2,1	1,21

Slika 5.6.8 prikazuje pogostost uporabe različnih virov strokovnih informacij, ki jih ponuja spletno mesto ODKJG. Trditve, da je najpogosteje uporabljen način **iskanja gradiva na spletnem mestu ODKJG** rubrika *Dela FDV* ne morem sprejeti (domneva H3). Med najpogosteje uporabljeno rubriko anketiranci znova navajajo *lokalno COBISS zbirko oziroma katalog knjižnice ODKJG* (84,1% anketirancev je izjavilo, da katalog knjižnice uporabljajo redno ali pogosto). Tej rubriki sledijo *Dela FDV (diplomska in magistrska dela)* in nato *Družboslovna besedila (članki iz revij Teorija in praksa, Družboslovne razprave itd.* Anketiranci redko ali nikoli ne uporabljajo *Domače besedilne in podatkovne zbirke, kot so GVIN, IUS, Info*, zato sklepam, da so te zbirke anketirancem dokaj neznane. Nekoliko boljše stojijo *Tuje besedilne zbirke (Sage Journal Online, Proquest itd.)*, ki jih redno ali pogosto uporablja okoli 42,4% anketirancev.

Najbrž je vzrok takšnemu razporedu dejstvo, da so anketiranci pri iskanju gradiva še vedno bolj navajeni na vire, ki so v knjižni obliki, kakor tiste v elektronski obliki. Prav tako v elektronski obliki najdemo bolj ali manj strokovne članke v tujem jeziku in diplomska dela, ki se nanašajo na specifični teoretični problem, medtem ko za študij anketiranci bolj potrebujejo splošne učbenike in knjige, ki si jih lahko izposodijo v klasični knjižnici in jih po potrebi odnesejo domov.

Slika 5.6.9: Pogostost uporabe rubrik oz. storitev na spletnem mestu ODKJG

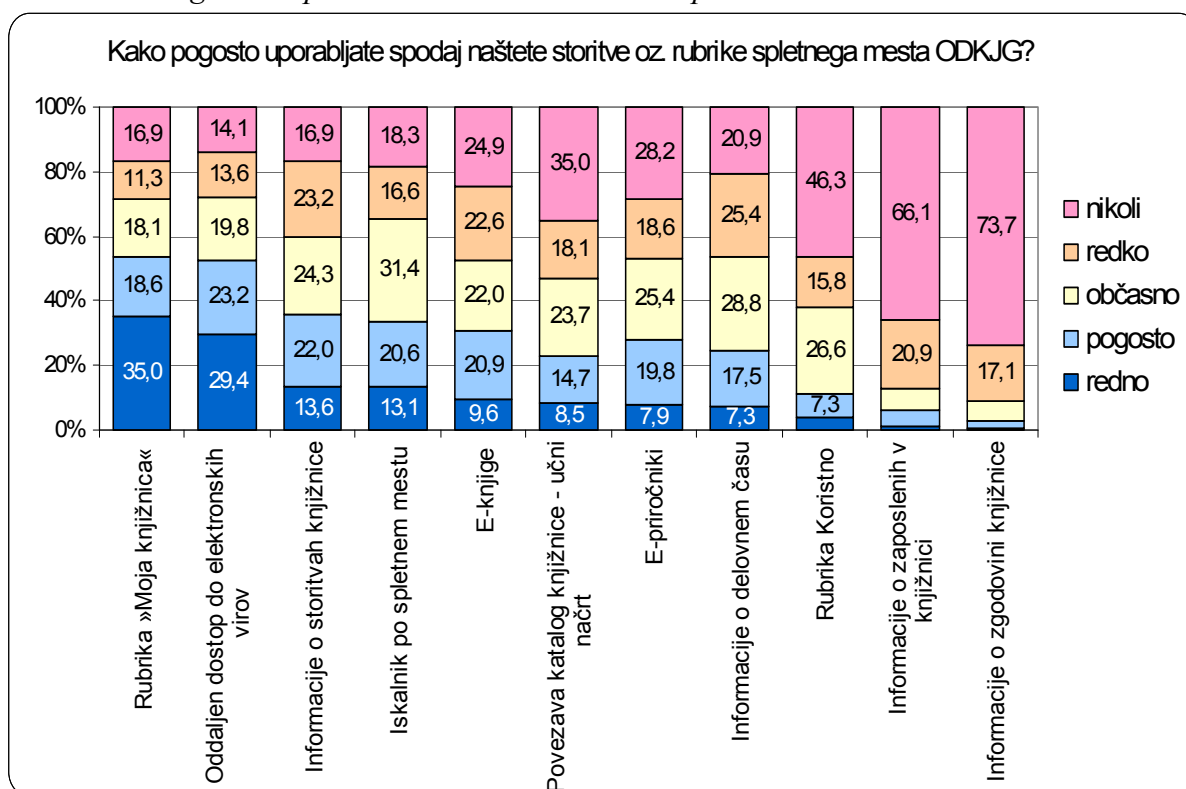


Tabela 5.6.8: Povprečje odgovorov o uporabi rubrik oz. storitev na spletnem mestu ODKJG (na lestvici 1 – nikoli, 2 – redko, 3 – občasno, 4 – pogosto, 5 – redno)

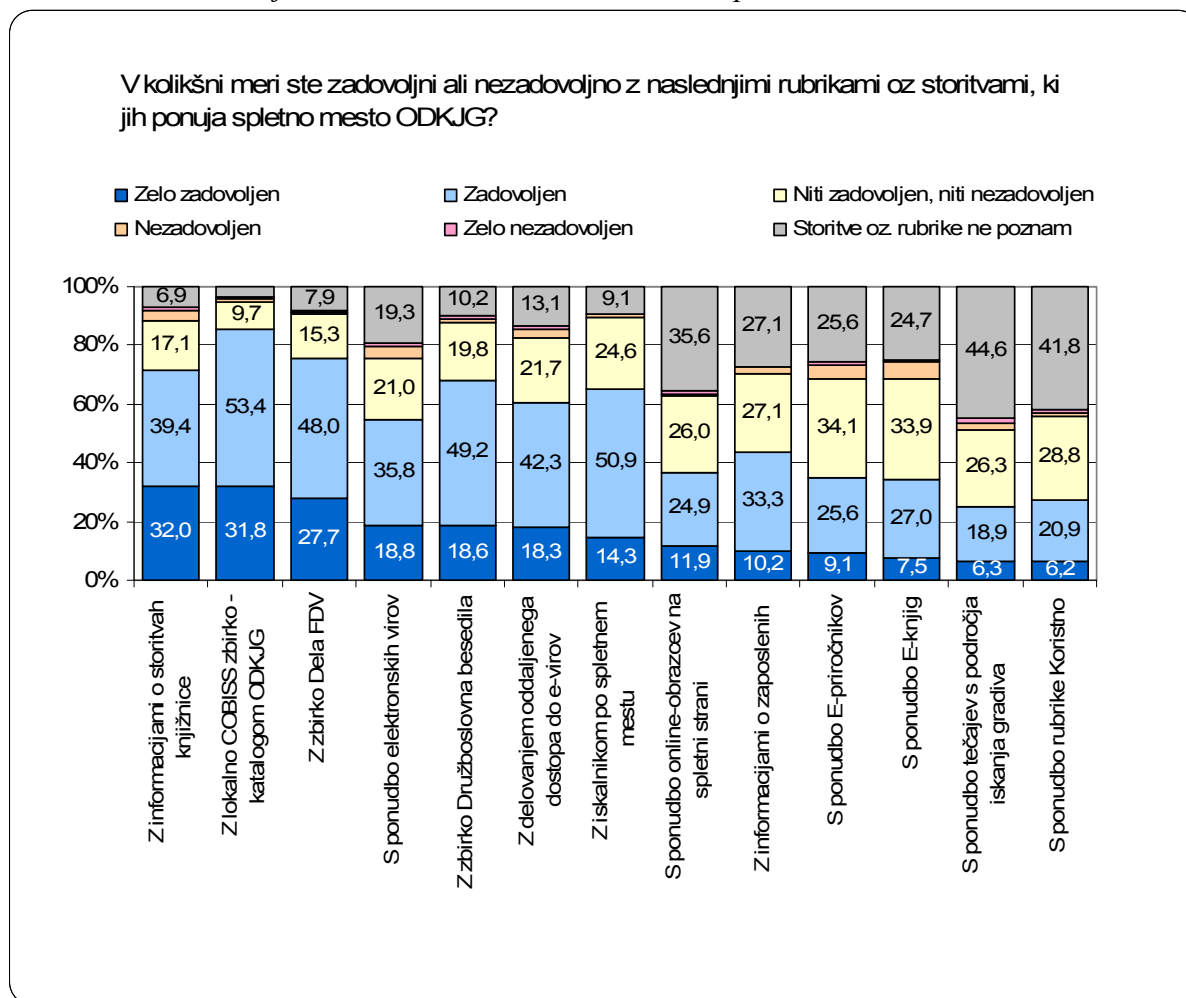
Uporaba rubrik oz. storitev preko spletnega mesta ODKJG	Povprečje	Standardni odklon
Rubriko »Moja knjižnica«	3,4	1,50
Oddaljen dostop do elektronskih virov	3,4	1,40
Iskalnik po spletnem mestu	2,9	1,30
Informacije o storitvah knjižnice (izposoja knjige, izguba knjige, podaljšanje izposoje, ...)	2,9	1,29
E-knjige	2,7	1,32
Informacije o delovnem času	2,6	1,20
E-priročniki	2,6	1,30
Povezavo katalog knjižnice - učni načrt	2,4	1,33
Rubriko Koristno (e-uprava, Evropska unija, poslovne info., ostalo ...)	2,1	1,17
Informacije o zaposlenih v knjižnici	1,5	0,91
Informacije o zgodovini knjižnice	1,4	0,75

Med najpogosteje uporabljenimi rubrikami sta rubriki *Moja knjižnica* in *Oddaljen dostop do elektronskih virov*). 53,6% vseh anketiranih je navedla, da rubriko *Moja knjižnica* in *Oddaljen dostop do elektronskih virov* obiskuje redno ali pogosto. Primarni cilj spletnega mesta knjižnice je omogočiti dostop do strokovnih informacijskih virov, zato visoki odstotki redne in pogoste uporabe teh rubrik ne presenečajo. Najmanj obiskani sta rubriki *Informacije o zgodovini knjižnice*, kar je sicer razumljivo, glede na to, da gre za dodatno zanimivost o knjižnici, ter *Informacije o zaposlenih*. Upoštevajoč, da so anketiranci v glavnem študenti, dodatnih informacij o zaposlenih ne potrebujejo (te so najbrž bolj zanimive za zaposlene drugih knjižnic, založniških hiš in podobnih institucij). Tudi povezavo *Katalog knjižnice – učni načrt* anketiranci redkeje uporabljajo, saj je 53% anketiranih odgovorilo, da to storitev uporablja redko ali nikoli. Dobrih 35% anketirancev je odgovorilo, da pogosto ali redno uporablja *Informacije o storitvah knjižnice*, kar vključuje informacije o izposoji, izgubi knjige, podaljšanju izposoje ipd. Vzrok za visok odstotek obiskanosti te rubrike je, da uporabniki pogosto potrebujejo informacije, ki so vezane na normalni potek izkoriščanja knjižničnega gradiva. Na to je vezan tudi, kot že omenjen, visok odstotek redne obiskanosti rubrike *Moja knjižnica*. Medtem ko preko splošnih *Informacij o storitvah knjižnice* uporabniki izvedo splošna pravila in prakse, recimo izposoje knjige, preko rubrike *Moja knjižnica* lahko beležijo rok izposoje knjige. Obe vrsti informacij sta dobrodošli za nemoten proces delovanja knjižnice in olajšata uporabniku uporabo knjižnice kot take.

Na pogostost uporabe posameznih rubrik in storitev spletnega mesta se navezuje tudi zadovoljstvo s temi rubrikami in storitvami.

Iz Slike 5.6.10, ki kaže zadovoljstvo s posameznimi rubrikami in storitvami, ki jih ponuja spletno mesto, je razvidno, da so anketiranci bolj ali manj zadovoljni s skoraj vsemi rubrikami oziroma storitvami. Anketiranci najpogosteje uporabljajo *lokalno COBISS zbirko oz. katalog ODKJG*, zato je odgovor, da so s to rubriko zelo zadovoljni, ne preseneča. Dobrih 86,2% vseh anketirancev je odgovorilo, da so s to rubriko zelo zadovoljni ali zadovoljni. Rubrike, ki na lestvici zadovoljstva visoko kotirajo (več kot 65% anketirancev je z rubrikami zelo zadovoljnih ali zadovoljnih) so še *Informacije o storitvah knjižnice*, *Dela FDV*, *Zbirka družboslovnih besedil* in *Iskalnik po spletišču*.

Slika 5.6.10: Zadovoljstvo z rubrikami oz. storitvami na spletnem mestu ODKJG



Bolj kot zadovoljstvo, me zanimajo rubrike in storitve, s katerimi uporabniki niso zadovoljni, in rubrike, ki jih ne poznajo. Anketiranci ne izražajo nezadovoljstva z nobeno od rubrik ali storitev (odstotki nezadovoljstva so povsod nizki). Med ponujenimi možnostmi malenkost večje nezadovoljstvo nastopi pri rubrikah *Ponudba E- knjig* in *E-priročniki*. Razlago je možno iskati v domnevi, da so pričakovanja glede ponudbe *E-knjig* in *E-priročnikov* previsoka. Anketiranci pri tej storitvi morda pričakujejo že dokončne naslove določenih elektronskih knjig, ki jih potrebujejo pri rednem študiju (knjige, ki so osnovna literatura pri predmetu, učbeniki). Te rubrike so tudi redkeje obiskane.

Zelo zanimiva je ugotovitev, da veliko anketirancev ne pozna storitve *Tečajev za iskanje gradiva*, ki ga organizira ODKJG. V pogovoru z vodjo knjižnice mag. Mirjam Kotar sem izvedela, da se vodstvo knjižnice zavzema, da bi izobraževanje o knjižnici in iskanju gradiva preko spletnega mesta postalo redni del vseh študijskih programov na FDV in bi se izvajalo v obliki rednega predavanja. Le-to bi olajšalo delo zaposlenim v knjižnici in iskanje gradiva

študentom. Študenti bi pred prvim prihodom v knjižnico ali na spletno mesto knjižnice imeli predznanje o iskanju gradiva in uporabi spletnega mesta. Poleg ponudbe tečajev veliko anketirancev ne pozna rubrike *Koristno* (e-uprava, Evropska unija, poslovne info, ...) in *Online obrazcev* (predlogi, vprašajte ODKJG, prijavnice na tečaje ...).

Med pogostostjo uporabe rubrik oziroma storitev na spletnem mestu in zadovoljstvom s temi rubrikami oziroma storitvami obstaja statistično značilna pozitivna povezava. Zadovoljstvo se povečuje s pogostostjo obiskovanja rubrike oziroma storitve. Povezava je prikazana v Tabeli 5.6.9. Tako sem potrdila domnevo H5.

Tabela 5.6.9: Povezanost med pogostostjo uporabe rubrik/storitev in zadovoljstvom z istimi rubrikami in storitvami

Pearsonovi koeficienti korelacije		ZADOVOLJSTVO Z / S :									
		Lokalno COBISS zbirko	Zbirko Dela FDV	Družbosl. besedili	Ponudbo elektr. virov	Info. o zaposlenih	Delovanjem odd. dostopa do elektronskih virov	Ponudbo E- knjig	Ponudbo E-priroč.	Info. o storitvah knjižnice	Rubriko Koristno
POGOSTOST UPORABE STORITEV ALI RUBRIKE	Lokalna COBISS zbirka (katalog ODKJG)	0,276**									
	Dela FDV		0,273**								
	Družbosl.be sedila			0,321**							
	Elektron. viri				0,567**						
	Info. o zaposlenih v knjižnici					0,158					
	Odd. dostop do elektronskih virov						0,374**				
	E-knjige							0,384**			
	E-priročniki								0,461**		
	Info. o storitvah knjižnice									0,309**	
	Rubrika Koristno										0,314**

** Spremenljivki sta povezani ob stopnji značilnosti α 1%.

V Tabeli 5.6.9 so prikazani Pearsonovi koeficienti korelacije. Vpisala sem samo vsebinsko smiselne pare spremenljivk. Tako me na primer zanima, kakšna je povezava med pogostostjo uporabe *E-priročnikov* in zadovoljstvo s *Ponudbo E- priročnikov*. Povezanost med pari spremenljivk so dokaj dobre in pozitivni koeficienti korelacije so dokaj visoki, razen v primeru *Informacije o zaposlenih*. Zelo močna povezanost obstaja med pogostostjo uporabe

elektronskih virov in zadovoljstvom z elektronskimi viri (Sage Journal Online, Proquest, itd.), med katerima je koeficient korelacije kar 0,57.

5.6.5 Vplivi na oceno uporabnost spletnega mesta ODKJG

V tretjem poglavju sem vzpostavila povezavo med komponentama uporabnosti po Nielsonu (1993) oziroma pomenskimi različicami uporabnosti po Kraglju (2003, 2003a) in kriteriji oblikovanja uporabnih spletnih mest. Uporabnost tvori pet dimenzij. Teh pet dimenzij pa opisuje pet skupin trditev, ki sem jih dobila s pomočjo faktorске analize (glej peto poglavje in Prilogo C). S spletno anketo sem merila odnos anketirancev do teh petih dimenzij uporabnosti in analizirala odvisnost dimenzij od izbranih neodvisnih spremenljivk. Pri tem sem pet dimenzij uporabnosti merila s petimi spremenljivkami, ki sem jih pripravila s pomočjo Likertove lestvice, kot sem opisala v petem poglavju. Izbrane neodvisne spremenljivke pa so izkušnje anketirancev z uporabo spletnega mesta ODKJG (1 – začetnik, 2 – nekoliko izkušen, 3 – srednje izkušen, 4 – dokaj izkušen, 5 – zelo izkušen), prisotnost anketirancev na tečaju ali predavanju o iskanju gradiva, ki ga je organizirala ODKJG (1 – Da, 0 – Ne), letnik študenta anketiranca (1 – prvi letnik, 2 – drugi letnik, 3 – letnik, 4 – letnik, 5 – študent absolvent; zastopanost anketirancev, ki so obkročili druge odgovore, je zelo nizka ali takih odgovor sploh ni, zato so izključeni iz linearne regresijske analize) in način študija (1 - redni in 0 - izredni študenti).

V nadaljevanju podajam rezultate linearnih regresijskih analiz, s katerimi sem analizirala kontroliran vpliv izbranih neodvisnih spremenljivk na posamezne dimenzije uporabnosti.

1. Odnos do terminologije uporabljene na spletnem mestu

Z dimenzijo *Terminologija* sem merila odnos anketirancev do strokovnih izrazov, uporabljenih na spletnem mestu, in ali je v ta namen potreben slovarček strokovnih bibliotekarskih izrazov.

Tabela 5.6.10: Regresijski koeficienti za regresijski model za dimenzijo *Terminologija* kot odvisno spremenljivko

	Nestandardizirani koeficienti		Standardizirani koeficienti	t	Statistična značilnost
	B	Standardna napaka	Beta		
Konstanta	2,133	,293		7,278	,000
Izkušnje z uporabo spletnega mesta ODKJG	,250	,064	,304	3,932	,000
Udeležba na tečaju ali predavanju o iskanju gradiva	-,078	,097	-,062	-,801	,424
Način študija	-,148	,165	-,070	-,898	,371
Letnik študija	,061	,038	,122	1,587	,115

Popravljen $R^2 = 0,094$, Standardna napaka ocene: 0,580

Z izbranimi neodvisnimi spremenljivkami le omejeno pojasnujemo variabilnost odgovorov v oceni dimenzije *Terminologija*, saj je delež pojasnjene variance le 9,4%. Na oceno dimenzije *Terminologija* dejansko vpliva le izkustvo anketirancev z uporabo spletnega mesta ODKJG (statistična značilnost tega regresijskega koeficienta je manjša od 0,05%): tisti, ki so bolj izkušeni z uporabo spletnega mesta ODKJG, spletno mesto ocenjujejo kot bolj uporabno, kar se tiče terminologije, uporabljene na spletnem mestu. Ob 11,5 % stopnji značilnosti je statistično značilen tudi vpliv letnika študija. Študenti višjih letnikov spletno mesto ocenjujejo kot bolj uporabno, glede terminologije na spletnem mestu.

2. Odnos do strukture spletnega mesta

Dimenzija *Struktura* meri odnos uporabnikov do tega, v kolikšni meri je uporabnikom struktura spletnega mesta logična, ali so povezave med podstranmi smiselne oziroma ali se znajdejo v spletnem mestu knjižnice kot celoti.

Tabela 5.6.11: Regresijski koeficienti za regresijski model za dimenzijo *Struktura* kot odvisno spremenljivko

	Nestandardizirani koeficienti		Standardizirani koeficienti	t	Statistična značilnost
	B	Standardna napaka	Beta		
Konstanta	2,948	,312		9,452	,000
Izkušnje z uporabo spletnega mesta ODKJG	,193	,069	,230	2,803	,006
Udeležba na tečaju ali predavanjih o iskanju gradiva	-,011	,105	-,009	-,108	,914
Način študija	-,113	,175	-,053	-,647	,519
Letnik študija	-,002	,042	-,004	-,047	,962

Popravljen $R^2 = 0,028$, Standardna napaka ocene: 0,614

Z izbranimi neodvisnimi spremenljivkami slabo pojasnjujemo variabilnost odgovorov v oceni dimenzije *Struktura*, saj je delež pojasnjene variance le 2,8%. Na oceno dimenzije *Struktura* vpliva le izkušnje anketirancev z uporabo spletnega mesta ODKJG (statistična značilnost tega regresijskega koeficienta je 0,6%). Tisti, ki so bolj izkušeni z uporabo spletnega mesta ODKJG, spletno mesto ocenjujejo kot bolj uporabno, ko gre za strukturo spletnega mesta.

3. Odnos do zunanje podobe spletnega mesta

Zunanja podoba je dimenzija, ki meri, ali je uporabnikom podoba spletnega mesta všeč, kakšno mnenje imajo glede slik in količine informacij na spletnih straneh.

Tabela 5.6.12: Regresijski koeficienti za regresijski model za dimenzijo *Zunanja podoba* kot odvisno spremenljivko

	Nestandardizirani koeficienti		Standardizirani koeficienti	t	Statistična značilnost
	B	Standardna napaka	Beta		
Konstanta	3,294	,257		12,826	,000
Izkušnje z uporabo spletnega mesta ODKJG	,151	,056	,216	2,705	,008
Udeležba na tečaju ali predavanjih o iskanju gradiva	-,035	,085	-,033	-,417	,677
Nacin študija	-,040	,150	-,022	-,271	,787
Letnik študija	-,073	,033	-,173	-2,187	,030

Popravljen $R^2 = 0,043$, Standardna napaka ocene: 0,510

Z izbranimi neodvisnimi spremenljivkami slabo pojasnujemo variabilnost odgovorov v oceni dimenzije *Zunanja podoba*, saj je delež pojasnjene variance le 4,3%. Na oceno dimenzije *Zunanja podoba* vpliva le izkustvo anketirancev z uporabo spletnega mesta ODKJG (statistična značilnost tega regresijskega koeficienta je manjša od 0,05%): tisti, ki so bolj izkušeni z uporabo spletnega mesta ODKJG, spletno mesto ocenjujejo kot bolj uporabno, kar se tiče zunanje podobe. Ob 3,0 % stopnji značilnosti je statistično značilen tudi vpliv letnika študija. Študenti višjih letnikov spletno mesto ocenjujejo kot bolj uporabno, kar se tiče terminologije na spletnem mestu.

4. Odnos do iskanja informacij na spletnem mestu

Z dimenzijo *Iskanje informacij* merim odnos uporabnikov do iskanja informacij na spletnem mestu in odnos do iskalnika na spletišču.

Tabela 5.6.13: Regresijski koeficienti za regresijski model za dimenzijo *Iskanje informacij* kot odvisno spremenljivko

	Nestandardizirani koeficienti		Standardizirani koeficienti	t	Statistična značilnost
	B	Standardna napaka	Beta		
Konstanta	2,932	,278		10,544	,000
Izkušnje z uporabo spletnega mesta ODKJG	,227	,061	,295	3,753	,000
Udeležba na tečaju ali predavanju o iskanju gradiva	,032	,093	,028	,349	,728
Način študija	-,170	,157	-,084	-1,076	,284
Letnik študija	,007	,037	,014	,185	,853

Popravljen $R^2 = 0,071$, Standardna napaka ocene: 0,555

Z izbranimi neodvisnimi spremenljivkami le omejeno pojasnujemo variabilnost odgovorov v oceni dimenzije *Iskanje informacij*, saj je delež pojasnjene variance 7,1%. Na oceno dimenzije terminologija vpliva le izkustvo anketirancev z uporabo spletnega mesta ODKJG (statistična značilnost tega regresijskega koeficienta je manjša od 0,05%). Tisti, ki so bolj izkušeni z uporabo spletnega mesta ODKJG, spletno mesto ocenjujejo kot bolj uporabno v okviru iskanja informacij.

5. Odnos do potrebe po pomoči in navodilih na spletnem mestu

Z dimenzijo *Pomoč in navodila* merim odnos uporabnikov do potrebe po pomoči in navodilih za uporabo spletnega mesta.

Tabela 5.6.14: Regresijski koeficienti za regresijski model za dimenzijo *Pomoč in navodila* kot odvisno spremenljivko

	Nestandardizirani koeficienti		Standardizirani koeficienti	t	Statistična značilnost
	B	Standardna napaka	Beta		
Konstanta	3,669	,266		13,817	,000
Izkušnje z uporabo spletnega mesta ODKJG	-,081	,058	-,113	-1,396	,165
Udeležba na tečaju ali predavanju o iskanju gradiva	-,026	,088	-,024	-,298	,766
Način študija	-,167	,151	-,090	-1,109	,269
Letnik študija	-,034	,035	-,079	-,987	,325

Popravljen $R^2 = 0,006$ Standardna napaka ocene: 0,531

Z izbranimi spremenljivkami ne moremo pojasniti variabilnosti odgovorov v oceni dimenzije *Pomoč in navodila*. Na to dimenzijo vplivajo druge spremenljivke, ki jih nisem zajela v analizo.

Ugotovila sem, da na dimenzije uporabnosti ne vplivata način in letnik študija, ko gre za uporabnike študente, razen v primeru odnosa do terminologije in zunanje podobe spletnega mesta, pri čemer je so rezultati pokazali vpliv letnika študija, ki pa ni statistično značilen. Prav tako na uporabnost ne vpliva udeležba anketirancev na tečaju oz. predavanju o iskanju gradiva, ki ga organizira ODKJG. Te ugotovitve me presenečajo, saj sem glede na ugotovitve avtorjev Dee in Allen (2006), Krueger in drugi (2004) in Watson (2001) vpliv teh spremenljivk na uporabnost pričakovala. Zakaj na odnos anketirancev do uporabnosti ne vpliva njihova udeležba na tečaju ali predavanjih o iskanju gradiva, je mogoče pojasniti na dva načina. Med tečajem oziroma predavanji in uporabo spletnega mesta je preteklo preveč časa, da bi anketiranci pridobljeno znanje lahko uporabili v praksi in tako to znanje utrdili. Ali pa so se anketiranci na predavanjih oziroma tečaju osredotočali bolj na iskanje gradiva v klasični knjižnici in druge informacije o knjižnici, ki niso toliko vezane na samo uporabo spletnega mesta.

Na odnos do uporabnosti spletnega mesta vplivajo samo izkušnje anketirancev s spletnim mestom ODKJG. Kar na nek način razlaga vzrok, zakaj na uporabnost ne vpliva letnik študenta anketiranca. Študent iz prvega letnika ima lahko več izkušenj z uporabo spletnega mesta ODKJG kakor študent v četrtem letniku. Da bi se torej povečal pozitiven odnos anketirancev do uporabnosti spletnega mesta, jih je treba spodbujati, da spletno mesto uporabljajo kar se da pogosto in se ga tako naučijo uporabljati.

5.7 Razprava

V tem poglavju bom strnila ugotovitve obeh metod raziskovanja (ankete, hevrističnega pristopa podkrepljenega z intervjujem z vodjo knjižnice) ter preverila pravilnost domnev iz petega poglavja. Med ugotovitvami bom sproti opozorila na določene pomanjkljivosti spletnega mesta in vključevala predloge za izboljšanje le-tega .

Večino anketirancev spletne ankete predstavljajo študenti Fakultete za družbene vede, zato je težko ugotoviti, ali se odnos do uporabnosti in izkušnje s spletnim mestom ODKJG med statusnimi skupinami (študenti FDV, študenti drugih fakultet, zaposleni na FDV, zaposlen v akademski instituciji izven FDV, zaposleni drugje) anketiranih razlikujejo. Domneve H1 tako ne morem preveriti. Ne glede na status anketiranca pa je splošna slika, ki jo izraža analiza ta, da je spletno mesto ODKJG dobro zasnovano in uporabno ter da so anketiranci s storitvami in rubrikami, ki jih ponuja, zadovoljni.

Anketirancem je zunanja podoba spletnega mesta všeč in zagovarjajo stališče, da naj bodo poleg besedila na spletnem mestu tudi slike in naj spletno mesto ne vsebuje nepotrebnih informacij. Poleg slik in kazala rubrik bi bilo dobro, če bi na domači strani spletnega mesta dodali rubriko o namenu spletnega mesta knjižnice. Rubrika bi vključevala pojasnilo o tem, kaj je spletno mesto knjižnice (nadgradnja klasične knjižnice), komu je namenjeno, za kaj se spletno mesto uporablja in kaj lahko na spletnem mestu najdemo. Vodja knjižnice mag. Mirjam Kotar je v intervjuju navedla, da je cilj zaposlenih v knjižnici spletno mesto prilagoditi trem različnim ciljnim skupinam uporabnikov – študentom, predavateljem in ostalim uporabnikom. Rubrika o namenu spletnega mesta knjižnice bi v tem pomenu morala vsebovati tudi razlago, v čem se modeli spletnega mesta ODKJG, prilagojeni tem trem tipom uporabnikov, med seboj razlikujejo.

Dostop do različnih virov informacij kot eno izmed glavnih poslanstev spletnega mesta knjižnice je dobro razvit. Katalog virov prikazuje razvoj, novosti na nekem področju - katalog virov je dinamična in stalno obnavljajoča se dejavnost. Zato je evalvacija kataloga oziroma dostop do besedilnih zbirk pomembna, saj z njo ugotavljamo, ali so potrebne spremembe in posodobitve v tej rubriki (Mundle 2006 :174). Spletno mesto ponuja številne vire strokovnih informacij, med katerimi anketiranci najpogosteje uporabljajo *lokalno COBISS zbirko oziroma katalog ODKJG*. Na drugem mestu so *Dela FDV* (diplomska in magistrska dela) in nato *Družboslovna besedila* (članki iz revij Teorija in Praksa, Družboslovne razprave itd.). Visoko stopnjo uporabe imajo tudi tuje besedilne zbirke, medtem ko anketiranci najbrž slabo poznajo domače besedilne in podatkovne zbirke, saj je pogostost uporabe le-teh zelo nizka. Domneve H3, ki trdi, da uporabniki najpogosteje uporabljajo *Dela FDV*, torej ne morem potrditi. Razlog, zakaj uporabniki bolj uporabljajo *lokalno COBISS zbirko* je ta, da so še iz srednje šole navajeni iskanja literature v COBISS lokalnih bazah različnih knjižnic ter da študenti obiskujejo spletno mesto knjižnice skozi celo študijsko leto, ko iščejo učbenike in knjige, ki predstavljajo osnovno literaturo pri določenem predmetu. Predvidevam, da *Dela FDV* in ostale vire strokovnih informacij (zlasti tuje besedilne zbirke kot so Sage Journal Online) uporabljajo zlasti pri pisanju diplomskih in seminarskih nalog. Poleg tega, lahko vzrok iščemo tudi v tem, da so *Dela FDV* zelo omejena zbirka, *COBISS* pa bistveno širša in vsebuje tudi *Dela FDV*.

Prav tako ne morem potrditi domneve H2. Anketiranci strokovne informacije na svetovnem spletu raje iščejo preko *COBISS-a* kakor preko *splošnih spletnih iskalcev*. Ker svetovni splet ne predstavlja formalne baze informacij strokovne narave in je na njem veliko nepreverljivih podatkov, anketiranci strokovne informacije iščejo preko virov, ki imajo podpisano licenčno pogodbo s ponudniki strokovnih znanstvenih besedil. Svetovni splet predstavlja le pomožno orodje in nikakor ne primarni vir iskanja informacij strokovne narave.

Domneva H8 pravi, da na uporabnost spletnega mesta vplivajo demografske spremenljivke, kot sta letnik študija in način študija. Vendar se je izkazalo, da letnik študija študentov anketirancev šibko vpliva **samo** na oceno terminologije uporabljene na spletnem mestu in zunanje podobe spletnega mesta. Sicer pa letnik študija in način študija ne vplivata na uporabnost spletnega mesta, zato domneve H8 ne morem sprejeti. Po tem sodeč naj bi študenti vseh letnikov imeli do uporabnosti spletnega mesta ODKJG enak odnos, kar me preseneča. Raziskava, ki so jo izvedli Krueger in drugi (2004), je namreč pokazala, da so

najhitreje in najučinkoviteje znali uporabljati spletno mesto knjižnice študenti četrtega letnika; to so študenti, ki so od samega začetka na isti fakulteti in uporabljajo isto knjižnico (prepisani študenti so rajši uporabljali spletne iskalce). Vendar pa ugotovitve naše raziskave ne moremo posplošiti na populacijo, saj nimamo reprezentativnega vzorca. Bolj razumljiva je ugotovitev, da na spletno mesto ne vpliva način študija, saj imajo tako redni kot izredni študenti enake študijske obveznosti.

Struktura spletnega mesta je uporabnikom logična in le-ti vedo, kje znotraj spletnega mesta se nahajajo. S hevrističnim pristopom pa sem naletela na neke moteče povezave. Pri povezavi »Katalogi«, ki ponujajo dostop do različnih virov informacij, bi opozorila na nekoliko motečo prisotnost rubrike *Moja knjižnica*. Takšna umestitev lahko uporabnika zmede, saj pri rubriki *Moja knjižnica* ne gre za katalog virov v klasičnem smislu iskanja gradiva, ampak za podatke o lastni izposoji, roku vrnitve knjig in podobno. Zato bi bilo dobro razmisliti o premestitvi te rubrike na neko drugo mesto znotraj spletnega mesta knjižnice. Vprašljiva je tudi dvakratna uporaba imena *digitalna knjižnica*, ki enkrat nastopi v glavnem kazalu kot samostojna rubrika, nato pa še kot povezava znotraj te rubrike (povezava *Digitalna knjižnica UL (DiKUL)* znotraj rubrike *Digitalna knjižnica*). V glavnem kazalu bi tako lahko to rubriko poimenovali *Digitalna knjižnica ODKJG*, saj uporabnik na prvi pogled ne more uvideti razlike med izrazoma. Vendar je tudi tako poimenovanje težavno, saj sta *Digitalna knjižnica ODKJG* in *Digitalna knjižnica UL* dve različni stvari. Torej je potrebno poiskati neko tretjo rešitev. Za boljše dojetje strukture spletnega mesta bi bilo koristno dodati zemljevid spletnega mesta (angl. *sitemap*).

Kljub temu da je dostop do virov informacij dobro razvit, pa bi viri lahko bili bolj pregledno razporejeni v posamezne rubrike. Na vprašanje, ali je smiselno zbirke elektronskih virov razporediti po programu študijev, ki obstajajo na Fakulteti za družbene vede, je v intervjuju odgovorila vodja knjižnice Mirjam Kotar. Z opisanim problemom se je vodstvo knjižnice ukvarjalo že na začetku postavitve spletnega mesta, vendar je ugotovilo, da je razvrščanje virov po programu težko izvedljivo. Namreč, nobene od zbirk ne moremo pripisati samo enemu študijskemu programu, kaj šele specifičnemu predmetu. Viri vsebujejo članke interdisciplinarne vsebine in opisujejo več tematik, zato je takšno razvrščanje virov nemogoče.

Med najpogostejše rubrike in storitve na spletnem mestu ODKJG sta poleg besedilnih zbirk (*Lokalna baza COBISS oz. katalog ODKJG, Dela FDV in Družboslovna besedila*) še rubriki *Moja knjižnica* in *Oddaljen dostop do elektronskih virov*. Rubrike, ki posredujejo informacije splošnega značaja (*Informacije o zaposlenih, Zgodovina knjižnice, ...*), so najslabše obiskane. S tem potrjujem domnevo H4. Zanimiv je podatek, da velik delež anketiranih ne pozna storitve *Tečajeve za iskanje gradiva*, ki ga organizira ODKJG, rubrike *Koristno* in *Online obrazcev*.

Tudi domnevo H5 lahko potrdim, saj se izkaže, da je uporaba določenih rubrik oziroma storitev na spletnem mestu pozitivno povezana z zadovoljstvom z istimi rubrikami oziroma storitvami. Bolj pogosto anketiranec uporablja določeno rubriko, bolj je z njo zadovoljen. Anketiranci kažejo visoko stopnjo zadovoljstva z vsemi rubrikami in storitvami na spletnem mestu.

Spletno mesto vsebuje navodila za iskanje literature v obliki Power Point predstavitve (ki pa naj zaradi večje hitrosti nalaganja ne vsebujejo slik), tečaje o iskanju gradiva, odgovori na najpogostejša vprašanja, vezana na uporabo spletnega mesta. Osebe knjižnice dobro skrbi za pomoč uporabnikom tako klasične kot tudi spletne knjižnice, uporabniki pa preko različnih metod pomoči in navodil lahko sami izberejo sebi primeren način informacijskega opismenjevanja. Anketiranci izražajo željo po prisotnosti splošnih navodil, namreč, ko pa pri uporabi spletnega mesta naletijo na težavo, neradi za pomoč prosijo knjižničarja, kar še bolj potrjuje potrebo po oblikovanju splošnih navodil za uporabo spletnega mesta. Zato bi takšna navodila bilo dobro umestiti na domačo stran spletnega mesta.

S strokovnim pregledom spletnega mesta nisem naletela na napake. Bi se pa tukaj ustavila pri problemu tehnične nastavitve računalnikov v knjižnici, ki so namenjeni zgolj za iskanje virov preko sistema OPAC. Kljub temu da je knjižnica s tehnično omejitvijo zapiranja programskih oken hotela preprečiti uporabo teh računalnikov v druge namene, pa je ta nastavitev zelo moteča. Kajti zapiranje oken je pri rednih uporabnikih računalnika avtomatizirano. Glede na to da se težave, po besedah vodje knjižnice, zaenkrat ne da rešiti nikakor drugače, bi zadevo lahko omilili s pojasnilom o vzroku nastavitve v slovenskem jeziku.

Terminologija na spletnem mestu je strokovna bibliotekarska in zato nekaterim anketirancem nerazumljiva. Veliko anketirancev je izrazilo željo po slovarčku strokovnih bibliotekarskih izrazov v obliki abecednega kazala. Zato bi bilo koristno na domačo stran spletnega mesta ODKJG umestiti slovarček, ki bi vseboval abecedni indeks potencialno nerazumljivih izrazov. Po besedah Mirjam Kotar, vodstvo knjižnice naleti na precej perečo težavo, ko gre za terminologijo, uporabljeno na spletnem mestu. »Kako po eni strani poimenovati zadeve, da bodo uporabnikom prijazne, ob enem pa še vedno poimenovati to, kar dejansko v knjižničarskem smislu pomenijo,« se sprašuje vodja knjižnice, Mirjam Kotar. Recimo, da za iskanje virov poimenujemo »*Najdi knjigo*«. Izraz je sicer uporabnikom blizu, vendar pa izraz knjiga ne zajema vseh monografskih publikacij ali ostalega gradiva, pojasnjuje Kotarjeva. Na razumevanje terminologije vplivajo predvsem izkušnje z uporabo spletnega mesta ODKJG, ki jih imajo anketiranci. Kot rečeno, izkušnje z uporabo spletnega mesta ne vplivajo samo na dimenzijo terminologije, temveč tudi na odnos do strukture spletnega mesta in odnos do iskanja informacij preko spletnega mesta (ne vplivajo pa izkušnje z uporabo spletnega mesta ODKJG na potrebo po navodilih in pomoči), zato hipotezo H7 delno sprejemem.

Zanimiva je ugotovitev, da na oceno uporabnosti spletnega mesta ne vpliva udeležba anketirancev na predavanju ali tečaju o iskanju gradiva, ki ga organizira ODKJG. Bodisi ker od časa tečaja do prve uporabe spletnega mesta mine preveč časa, bodisi ker se udeleženci predavanja oziroma tečaja osredotočajo na iskanje gradiva v klasični knjižnici.

Med predloge za izboljšavo spletnega mesta ODKJG bi vključila možnost, da se v seznamu zbirk v rubriki Digitalna knjižnica barvno označi zbirka, ki smo jo že obiskali. Tako bi uporabnikom omogočili takojšnje prepoznavanje že obiskanih zbirk.

Na osnovi analize spletnega mesta ODKJG s hevrističnim pristopom in ankete ugotavljam, da je le-to dobro oblikovano in organizirano. Pri tem je potrebno poudariti omejitev obeh metod. Pri strokovnem pregledu spletnega mesta nisem bila pozorna na kriterije, ki jih nisem uvrstila na seznam preverjanja, pri anketi pa ne moremo ugotovitve raziskave posplošiti na populacijo, saj nimamo reprezentativnega vzorca. V vzorec so zajeti samo uporabniki klasične knjižnice (k anketi smo povabili obiskovalce knjižnice ODKJG) in tako v analizo nismo zajeli tistih, ki sicer ne hodijo v klasično knjižnico ODKJG, uporabljajo pa njeno spletno mesto. Lahko se zgodi, da uporabniki spletnega mesta, ki jih v analizo nismo zajeli, drugače ocenjujejo spletno mesto, kakor tisti, ki poleg uporabe spletnega mesta, hodijo tudi v klasično

knjižnico. Pri spletni anketi prav tako ne moremo dobiti jasne slike o uporabnosti spletnega mesta. Če uporabimo teorijo Zhanga in Von Dranove (2000), lahko rečemo, da spletno mesto knjižnice upošteva večino kriterijev uporabnosti in s tem poskrbi, da so anketiranci zadovoljni s spletnim mestom. Vendar je zadovoljstvo samo ena od lastnosti uporabnosti (Nielsen 1993). Prav tako zadovoljstvo in pozitiven odnos anketirancev do uporabnosti ne pomenijo nujno dejanske uporabnosti spletnega mesta, saj uporabniki nimajo strokovnega znanja o oblikovanju spletnega mesta in kriterijih za zadovoljitev le- teh. Uporabnost spletnega mesta, merjena preko ocene uporabnikov, je odvisna od izkušenj z uporabo spletnega mesta. Z drugimi besedami, naučeni postopki in delovanje v nekem sistemu ne pomeni nujno dobro uporabnost tega sistema.

6. ZAKLJUČEK

Namen diplomskega dela je bil ugotoviti, ali spletno mesto knjižnice izpolnjuje določene cilje, ali služi svojemu namenu in katere kriterije oziroma principe uporablja pri doseganju ciljev.

S pomočjo analize, izvedene z dvema metodama (strokovni pregled spletnega mesta knjižnice, dopolnjen z ugotovitvami iz intervjuja z vodjo knjižnice in spletna anketa) sem preverjala domneve. Na osnovi primerjave prebrane literature z ugotovitvami študije sem prišla do sklepa, da je spletno mesto ODKJG kakovostno oblikovano in da vodstvo knjižnice pri oblikovanju upošteva večino principov uporabnosti spletnega mesta. Pri tem upošteva potrebe svojih uporabnikov, v prihodnosti pa bo z uvedbo treh različic spletnega mesta, prilagojenih specifičnim skupinam uporabnikov, kot je povedala vodja knjižnice Mirjam Kotar, svojo učinkovitost še povečala. Za spletno mesto ODKJG velja tipičen razvoj spletnega mesta, pri čemer se vodstvo knjižnice zaveda, da faza inkubacije spletnega mesta kot zadnja faza razvoja ni cilj, temveč proces nenehne izboljšave. Izboljšave spletnega mesta pa lahko uvajamo samo na podlagi raziskav, branja strokovne literature o teoretičnem problemu in evalvacije uporabnosti. Ena od takih evalvacij je to diplomsko delo, ki poleg obravnave sestavnih delov pojma uporabnosti, na osnovi ključnih ugotovitev daje konstruktivno kritiko in predloge za izboljšanje uporabnosti spletnega mesta. Na tem mestu bi strnila dopolnitve in izboljšave spletnega mesta knjižnice.

Zaželeno bi bilo, da domača spletna stran vsebuje rubriko o predstavitvi spletnega mesta, v katerem bi pojasnili namen spletnega mesta in odgovorili na vprašanja: *Kaj je spletno mesto knjižnice, komu je namenjeno in za kaj se spletno mesto uporablja oziroma, kaj na spletnem mestu lahko najdemo.* Na domačo stran spletnega mesta bi bilo dobro vključiti neka splošna navodila za uporabo celotnega spletnega mesta in ne samo navodila za iskanje literature. Iz navodil za iskanje literature, ki so v obliki Power Point predstavitve bi lahko izbrisali nepotrebne slike, saj te upočasnjuje nalaganje strani in povečujejo uporabnikovo nestrpnost. Prav tako bi na domačo stran umestili slovarček potencialno nerazumljivih izrazov ter zemljevid spletnega mesta, s katerim bi uporabniki imeli vpogled v njegovo strukturo (to bi jim olajšalo krmiljenje po spletnem mestu). Rubriko »*Moja knjižnica*«, ki se trenutno nahaja pod povezavo »*Katalogi*«, bi umestili drugam, saj ta rubrika ne predstavlja katalog virov, ampak informacije o stanju knjižnične izposoje posameznika. Na računalnikih v knjižnici, ki

so namenjeni iskanju literature, bi bilo potrebno spremeniti tehnično nastavitvev, ki trenutno ne omogoča zapiranje pojavnih oken. Ali pa dodati razlago zakaj se pojavno okno ne more zapreti. V seznamu zbirk virov v rubriki »*Digitalna knjižnica*« bi lahko uvedli tehnično programsko nastavitvev, ki bi zbirke, katere smo že obiskali, obarvala. S tem bi uporabniki takoj videli, katere zbirke so že obiskali in katerih še niso.

Z vpeljavo vedno novih rešitev za izboljšanje uporabnosti bo vodstvo knjižnice še intenzivneje doseglo osnovne cilje spletnega mesta: zadovoljilo bo potrebe v smislu zagotavljanja podpore oziroma pomoči uporabnikov pri uporabi spletnega mesta, povečalo svojo učinkovitost ter prepoznavnost in konkurenčnost v okolju ponudnikov strokovnih informacij.

V procesu nastajanja diplomskega dela sem opazila, da ima strokovna literatura na področju uporabnosti spletnih mest knjižnic izrazito vrzel; raziskave so omejene predvsem na empirične študije, uvajanje novih metodologij in evalvacije številnih vidikov spletnih mest, pri tem pa je zanemarjen razvoj trde teoretične osnove uporabnosti. Teorija uporabnosti novih informacijsko-komunikacijskih kanalov je na šibkih temeljih, zato je uvedba konsenza o teoriji uporabnosti nujno potrebna.

Ker spletno mesto knjižnice z razvojem informacijsko-komunikacijskih tehnologij pridobiva na svoji pomembnosti, so bodoče raziskave o uporabnosti spletnega mesta nujne. Kot prvo med analizami bi predlagala formalni test uporabnosti v kombinaciji z metodo glasnega razmišljanja, ki je po mnenju Nielsena (1993) in raziskovalcev kot so Balas (2003), Battleson in drugi (2001), Donaldson (2000), Krueger in drugi (2004), Manzari in Trinidad Christensen (2006), Ryan (2003) ter številnih drugih, najprimernejša metoda za ugotavljanje uporabnosti spletnega mesta. Prav tako bi bilo dobro primerjati uporabo spletnega mesta knjižnice ODKJG z uporabo spletnih mest drugih knjižnic. Pri tem bi lahko opazovali razlike v uporabi tujih besedilnih zbirk na spletnem mestu knjižnic med študenti naravoslovnih in tehničnih ved na eni in študenti družboslovnih ved na drugi strani. Krueger in drugi (2004) so dokazali, da so študenti poslovnih in družboslovnih ved imeli več znanja o dostopu do knjižničnih virov v primerjavi s tistimi, ki študirajo naravoslovje. V okviru spremljave potrebe uporabnikov spletnega mesta ODKJG naj se redno izvajajo mnenjske ankete, intervjuji ali fokusne skupine. Prav tako ne bi bila odvečna analiza konkurenčnih spletnih mest knjižnic v tujini in pri nas.

Pri tem mislim zlasti knjižnice, ki so vključene v ARL projekt in so nosilke trendov na področju izboljšanja učinkovitosti spletnega mesta.

LITERATURA IN VIRI

- Balas, Janet L. (2003): Online treasures: how to make your library's web site your patron's favourite. *Computers in Libraries* 23(1), 55–57.
- Balas, Janet L. (2005): Does your library's web site pass the usability test? Online treasures. *Computers in Libraries* 25(9), 36–39.
- Bauer, Christian in Arno Scharl (2000): Quantitative evaluation of web site content and structure. *Internet Research: Electronic Networking Application and Policy* 10(1), 31–43.
- Battleson, Brenda, Austin Booth in Jane Weintrop (2001): Usability testing of an academic library web site: A case study. *The Journal of Academic Librarianship* 27(3), 188–198.
- Benjes, Candice in Janis F. Brown (2002): Test, revise, retest: usability testing and library web sites. *Internet References Services Quarterly* 5(4), 37–54.
- Bertot, John Calo in Charles R. McClure. (1997): Web usage statistics: measurement issues and analytical techniques. *Government Information Quarterly* 14(4), 373–396.
- Brvar, Irena V. in Janez Štebe (2005): Spremljanje uporabnikov. Statistični dnevi 2005, Statistično društvo Slovenije. Dostopno na http://www.stat.si/radenci/program_2005/C1-Vipavc,Stebe.pdf (15. april 2007).
- Cleveland, Gary (1998): Digital libraries: definitions, issues and challenges. Dostopno na <http://www.ifla.org/udt/op/udtop8/udtop8.htm> (21. september 2007).
- Clifford, Lynch (2003): Digital library opportunities. *The Journal of Academic Librarianship* 29(5), 286–289.
- Dee, Cheryl in Maryellen Allen (2006): A survey of the usability of digital reference services on academic health science library web sites. *The Journal of Academic Librarianship* 32(1), 69–78.
- Detlor, Bryan in Vivian Lewis (2006): Academic library web sites: Current practice and future directions. *The Journal of Academic Librarianship* 32(3), 251–258.
- Donaldson, Kelly A. (2000): Library research succes: designing an online tutorial to teach information literacy skills to first-year students. *The Internet and Higher Education* 2(4), 237–251.

- Friedlein, Ashley (2001): *Web project management. Delivering successful commercial web sites*. San Francisco, CA: Morgan Kaufmann publishers. Dostopno na <http://books.google.com/books?id=Pwr3DgkWGoEC&dq=Friedlein+Ashley> (29. avgust 2007).
- Fogg, BJ, Jonathan Marshall, Alex Osipovic, Chris Varma, Othman Laraki, Nicholas Fang, Jyoti Paul, John Shon, Preeti Swani in Marissa Treinen (2000): Elements that affect web credibility: early results from a self-report study. V *Conference on human factors in computing systems*, 287–288. New York: Association for computing machinery.
- Guenther, Kim (2000): Marketing and communicating web development efforts in-house. *Online* 24(4), 81–83
- Gapen, Kay D. (1993): The virtual library: knowledge, society and the librarian. *The virtual library: vision and realities*, 1–14.
- Greenstein, Daniel I. in Suzanne E. Thorin (2002): *The digital library, a biography. Digital library federation*, Washington DC. Dostopno na http://books.google.com/books?id=nUXW_J1PVkC&printsec=frontcover&hl=sl&source=gbs_summary_r#PPP3,M1 (12. januar 2008).
- Ingwersen, Peter (1998): The calculation of web impact factors. *Journal of documentation* 54(2), 236–243.
- Jug, Janez (1999): 15 let Osrednje družboslovne knjižnice Jožeta Goričarja. *Družboslovne razprave* 15(30/31), 245–252.
- Jokanović, Vladimir (1984): *Bibliotekarski leksikon*. Beograd: Nolit.
- Jug, Janez in Nataša Godec (2006): *Uporaba informacijskih virov*. Predavanje pri predmetu Nove tehnologije v družboslovnem raziskovanju, FDV. Dostopno na http://www.odk.fdv.uni-lj.si/Izobrazevanje/Predavanja_seminarji/Uporabavirov2.pps (18. avgust 2007).
- King L., David (1998): Library home page design: A comparison of page layout for front-ends to ARL library web sites. *College & Research Libraries* 59(5), 458–465. Dostopno na <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crljournal/backissues1998b/september98/king.pdf> (20. februar 2008).
- Kragelj, Boris (2002): *Evalvacija spletnih predstavitev*. Diplomsko delo. Ljubljana: FDV.

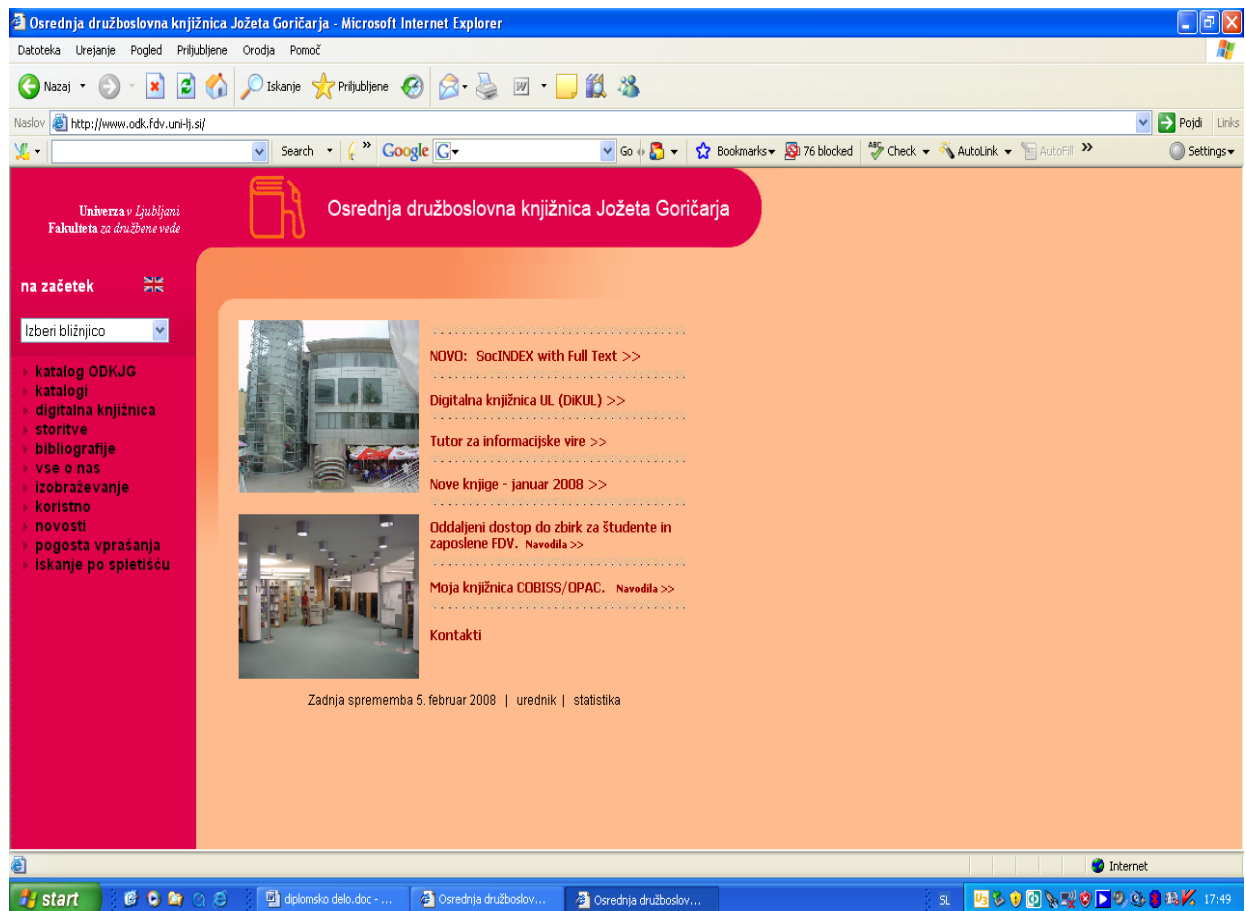
- Kragelj, Boris (2003): Kaj pomeni »uporabnost« spletna strani? V Novaković Aleksander (ur.): *Slovenska informatika za tretje tisočletje: v družbi najrazvitejših: zbornik posvetovanja*, 635–640. Ljubljana: Slovensko društvo informatika.
- Kragelj, Boris (2003a). Rekonstrukcija uspešnosti spletnega nastopa, vloga »uporabnosti« pri kakovosti spletne strani. V Damjan Janez (ur.): *Preživeti in uspeti v Evropski Uniji, zbornik prispevkov*, 171–177. Ljubljana: Časnik Finance.
- Kramberger, Anton, Tanja Oblak, Gregor Petrič, Andrej Škerlep, Mateja Bergant, Janez Jug, Gašper Koren, Matej Kovačič, Boris Kragelj, Jure Pavlič, Tomaž Pirc (2005): Zasnova prenovljenega spletnega mesta FDV, *Študije FDV* 2(2). Ljubljani: FDV.
- Krueger, Janice, Ron L. Ray in Lorrie Knight (2004): Applying web usability techniques to assess student awareness of library web resources. *The Journal of Academic Librarianship* 30(4), 285–293.
- Kuchi, Triveni (2006): Communicating mission: An analysis of academic library web sites. *The Journal of Academic Librarianship* 32(2), 148–154.
- Kupersmith, John (2008): Library terms that users understand. Dostopno na <http://www.jkup.net/terms.html#summary> (20. februar 2008).
- Lesnik, Blaž, Brina Jerič, Tanja Curhalek in Martina Kerec (2001): Digitalna knjižnica in slovenski visokošolski prostor. *Knjižnica, revija za področje bibliotekarstva in informacijske znanosti* 45(1-2), 121–135. Dostopno na <http://revija-knjiznica.zbds-zveza.si/Izvodi/K0112/lesnik.pdf> (18. februar 2008).
- Lynch, Patrick J. in Sarah Horton (1993): *Web style guide: basic design principles for creating web sites*. London: Yale University Press.
- Lobe, Bojana (2006): *Flexibility of FOMM (flexible online mixed methods design with a feed-back loop)*. Magistrsko delo. Ljubljana: FDV.
- Lozar Manfreda, Katja, Vasja Vehovar in Zenel Batagelj (2000): Veljavnost interneta kot anketnega orodja. *Teorija in praksa* 37(6), 1035–1051.
- Mann, Chris in Fiona Stewart (2000): *Internet communication and qualitative research: a handbook for researching online*. London: Sage Publication Inc. Dostopno na <http://books.google.com/books?id=HkuLBLAGp6UC&hl=sl> (20. februar 2008).

- Manzari, Laura in Jeremiah Trinidad-Christensen (2006): User-centered design of a web site for library and information science students: heuristic evaluation and usability testing. *Information technology and libraries* 25(3), 163–169.
- Marcum, Deanna B. (2004): Yes, let's get our library online. *Liberal Eduaction* 90 (1), 64–67.
- Mervar, Duška in Vuk Čosić (2005): *Pisanje.com*. Ljubljana: GV Izobraževanje, Siol.
- Mundle, Kavita, Harvey Huie in Nirmala S. Bangalore (2006): ARL library catalog department web sites, an evaluative story. *Library Resources and technical services* 50(3), 173–184.
- Neuman, Lawrence W. (2006): *Social research methods: qualitative and quantitative approaches*. Boston: Pearson Education Inc.
- Nielsen, Jakob (1993): *Usability Engineering*. Morgan Kaufman.
Dostopno na <http://books.google.com/books?id=o1IqPH0a2fYC&printsec=frontcover&dq=Nielsen+Jakob:+What+is+Usability%3F#PPA1,M1> (18. avgust 2007).
- Poll, Roswitha (2007): Evaluating the library website: statistics and quality measures. World library and information congress: 73rd IFLA general conference and council. Dostopno na <http://www.ifla.org/IV/ifla73/papers/074-Poll-en.pdf> (15. april 2007).
- Psihologija barv in njihova uporaba na spletnih straneh. Dostopno na http://www.studiostyle.si/nasveti-oblikovanje/barvna_psihologija.html (29. avgust 2007).
- Purcell, Darren (1999): The Slovenian state on the internet. Ljubljana: Open society institute.
Dostopno na: <http://pdc.ceu.hu/archive/00001518/> (20. februar 2008).
- Rieman, John, Marita Franzke in David Redmiles (1995): Usability evaluation with the cognitive walkthrough. V *Conference on human factors in computing systems*, Denver, Colorado: Association for computing machinery.
- Rossi, Peter H., Howard E. Freeman in Mark W. Lipsey (1999): *Evaluation—a systematic approach*. New Delhi: Sage Publication.
- Rosenfeld, Luis in Peter Morville (1998): *Information architecture for the world wide web*. Sebastopol: O'Reilly.

- Ryan, Susan M. (2003): Library web site administration: a strategic planning model for the smaller academic library. *The Journal of Academic Librarianship* 29(4), 207–218.
- Saračević, Tefko (2008): *Digitalne knjižnice: Različni pogledi in izzivi*.
Dostopno na:
http://home.izum.si/cobiss/cobiss_obvestila/1999_3/html/clanek_01.html
(20. februar 2008).
- Schwartz, Candy (2000): Digital libraries: an overview. *Journal of Academic Librarianship* 26(6), 385–393.
- Seljak, Marta (2005): *Stanje in problemi avtomatizacije knjižnic v Sloveniji*.
Dostopno na: http://home.izum.si/COBISS/OZ/2005_4/html/clanek_13.html
(18. avgust 2007).
- Singleton, Royce in Bruce C. Straits (2005): *Approaches to social research*. New York: Oxford University Press.
- Skrt Radoš (2003): 7 sestavin dobre spletne strani. *I&T, tehnologije za poslovno rabo* 3(2), 61–63.
- Travica, Bob (1999): Organizational aspects of the virtual library: A survey of academic libraries. *Library & Information Science Research* 21 (2), 173–203.
- Wang, Jianrong in Vera Gao (2004): Technical services on the net: where are we now? A comparative study of sixty web sites of academic libraries. *Journal of Academic Librarianship* 30(3), 218–221.
- Watson, Lemuel W. (2001): How do students' perceptions of their library usage influence their educational outcomes. *College Student Journal* 35(1).
Dostopno na http://findarticles.com/p/articles/mi_m0FCR/is_3_35/ai_80744649
(29. avgust 2007).
- Ziff Davis Media Inc. (2003): Validate! *PC Magazine* 22(8), 118–119.
- Zobel, Justin, Alistair Moffat in Ron Sacks-Davis (1992): An efficient indexing technique fo full text databases. V *Proceedings of the 18th International Conference on Very Large Data Bases*, 352–362.
Dostopno na <http://www.vldb.org/conf/1992/P353.PDF> (22. februar 2008).
- Zhang, Ping in Gisela M. von Dran (2000): Satisfiers and dissatisfiers: a two factor model for website design and evaluation. *Journal of the American Society for Information Science* 51(14), 1253–1268.

PRILOGE

PRILOGA A: Domača stran spletnega mesta ODKJG



URL naslov: <http://www.odk.fdv.uni-lj.si/>

PRILOGA B: Spletna anketa (drugi sklop vprašanj)

Spoštovani uporabniki, zaključili ste s prvim delom vprašalnika. Ker spletno mesto ODKJG igra pomembno vlogo pri delovanju knjižnice, vas prosimo, da odgovorite še na naslednji sklop vprašanj. Le-ta se nanašajo izključno na spletno mesto knjižnice.

1. Zanima nas, kakšne so vaše izkušnje z uporabo računalnika in svetovnega spleta:

		Začetnik	Nekoliko izkušen	Srednje izkušen	Dokaj izkušen	Zelo izkušen
9a	Kako bi ocenili svoje izkušnje z uporabo računalnika?	1	2	3	4	5
9b	Kako bi ocenili svoje izkušnje z uporabo svetovnega spleta?	1	2	3	4	5
9c	Kako bi ocenili svoje izkušnje z uporabo spletnega mesta ODKJG?	1	2	3	4	5

2. Prosimo, da označite kako pogosto iščete literaturo, gradiva ali splošne strokovne informacije za učenje in pisanje lastnih besedil (seminarske naloge, projekti, diplomska, magistrska, doktorska dela, članki) na naslednje načine:

		nikoli	redko	občasno	pogosto	redno
10a	Preko splošnih tujih spletnih iskalcev (npr. Google, Yahoo, Altavista...)	1	2	3	4	5
10b	Preko splošnih domačih spletnih iskalcev (npr. Najdi.si, Matkurja,...)	1	2	3	4	5
10c	Preko Google Scholar	1	2	3	4	5
10d	Preko sistema COBISS.SI	1	2	3	4	5
10e	Preko tujih besedilnih zbirk (Sage Journals Online, Proquest, itd ...)	1	2	3	4	5
10f	Preko spletnega mesta ODKJG	1	2	3	4	5
10g	Preko spletnih mest drugih slovenskih knjižnic	1	2	3	4	5
10h	Preko spletnih mest tujih knjižnic	1	2	3	4	5

3. V nadaljevanju nas zanima, kako pogosto iščete literaturo, gradiva ali splošne strokovne informacije za učenje in pisanje lastnih besedil (seminarske naloge, projekti, diplomska, magistrska, doktorska dela, članki) s pomočjo naslednjih virov, ki so dostopni preko spletnega mesta ODKJG:

		nikoli	redko	občasno	pogosto	redno
11a	Lokalna COBISS zbirka oz. katalog ODKJG	1	2	3	4	5
11b	Dela FDV (diplomska, magistrska dela)	1	2	3	4	5
11c	Družboslovna besedila (članki iz revije Teorija in praksa, Družboslovne razprave, itd.)	1	2	3	4	5
11d	Tuje besedilne zbirke (Sage Journal Online, Academic Search Premier, Netlibrary, e-knjige ...)	1	2	3	4	5
11e	Domače besedilne zbirke (GVIN, IUS Info, ...)	1	2	3	4	5

4. Prosimo, če označite, kako pogosto obiskujete oziroma uporabljate spodaj našete storitve oz. rubrike spletnega mesta ODKJG.

		nikoli	redko	občasno	pogosto	redno
12a	Informacije o zaposlenih v knjižnici	1	2	3	4	5
12b	Oddaljen dostop do elektronskih zbirk (virov)	1	2	3	4	5
12c	Rubriko »Moja knjižnica«	1	2	3	4	5
12d	Informacije o delovnem času	1	2	3	4	5
12e	Iskalnik po spletnem mestu	1	2	3	4	5
12f	E- priročniki	1	2	3	4	5
12g	E- knjige	1	2	3	4	5
12h	Rubriko Koristno (e-uprava, Evropska unija, poslovne info., ostalo ...)	1	2	3	4	5
12i	Informacije o zgodovini knjižnice	1	2	3	4	5
12j	Z informacijami o storitvah knjižnice (izposoja knjige, izguba knjige, podaljšanje izposoje, ...)	1	2	3	4	5
12k	Povezavo katalog knjižnice – učni načrt	1	2	3	4	5

5. Prosimo, če nam zaupate, v kolikšni meri ste zadovoljni ali nezadovoljni z naslednjimi storitvami in rubrikami, ki ji ponuja spletno mesto ODKJG:

		Zelo nezadovoljen	Nezadovoljen	Niti nezadovoljen, niti zadovoljen	Zadovoljen	Zelo zadovoljen	Storitve oz. rubrike ne poznam
13a	Z informacijami o zaposlenih (telefon, email)	1	2	3	4	5	99
13b	Z iskalnikom po spletnem mestu	1	2	3	4	5	99
13c	Lokalna COBISS zbirka - katalog ODKJG	1	2	3	4	5	99
13d	Z zbirko Dela FDV (diplomska, magistrska dela)	1	2	3	4	5	99
13e	Z zbirko Družboslovna besedila (članki iz revije Teorija in praksa, Družboslovne razprave, itd.)	1	2	3	4	5	99
13f	S ponudbo elektronskih virov (Sage Journal, ...)	1	2	3	4	5	99
13g	Z delovanjem oddaljenega dostopa do elektronskih zbirk (virov)	1	2	3	4	5	99
13h	S ponudbo E-priročnikov	1	2	3	4	5	99
13i	S ponudbo E- knjig	1	2	3	4	5	99
13j	Z informacijami o storitvah knjižnice (izposoja knjige, izguba knjige, podaljšanje izposoje, ...)	1	2	3	4	5	99
13k	S ponudbo tečajev s področja iskanja gradiva	1	2	3	4	5	99
13l	S ponudbo rubrike Koristno (e-uprava, Evropska unija, poslovne info, ostalo ...)	1	2	3	4	5	99

13m	S ponudbo online-obrazcev na spletni strani (prijavnice, predlogi za naročanje, »Vprašajte ODKJG«...)	1	2	3	4	5	99
-----	---	---	---	---	---	---	----

6. Sedaj bi vas prosili da se posvetite še zadnjemu delu spletnega vprašalnika. Zanima nas vaše mnenje o uporabnosti spletnega mesta ODKJG. Prosimo, označite, koliko se strinjate z naslednjimi trditvami.

		Sploh se ne strinjam	Ne strinjam se	Niti se ne strinjam, niti se strinjam	Strinjam se	Popolnoma se strinjam
14a	Spletno mesto bi moralo imeti navodila za uporabo.	1	2	3	4	5
14b	Na prvi pogled je na spletnem mestu veliko nepotrebnih informacij.	1	2	3	4	5
14c	Pri pregledovanju spletnih strani knjižnice pogosto ne vem, kje točno se nahajam.	1	2	3	4	5
14d	Všeč mi je, da so na spletnem mestu poleg besedila tudi slike.	1	2	3	4	5
14e	Struktura spletnega mesta ni logična.	1	2	3	4	5
14f	Slovarček strokovnih knjižničarskih izrazov bi mi olajšal uporabo spletnega mesta.	1	2	3	4	5
14g	Navodila za uporabo spletnega mesta mi ne bi pomagala pri iskanju informacij.	1	2	3	4	5
14h	Če imam težave pri uporabi spletnega mesta, pogledam, ali je na spletni strani na voljo pomoč.	1	2	3	4	5
14i	Imena posameznih povezav niso prepoznavna.	1	2	3	4	5
14j	Če bi se med uporabo spletnega mesta ODKJG računalnik nenadoma ugasnil oz. bi izgubil povezavo, bi ob ponovnem obisku spletnega mesta zlahka prišel na isto stran, na kateri sem bil.	1	2	3	4	5
14k	Iskanje informacij po spletnem mestu je preprosto.	1	2	3	4	5
14l	Všeč mi je zunanja podoba spletnega mesta.	1	2	3	4	5
14m	Uporaba iskalnika mi olajša dostop do informacij.	1	2	3	4	5
14n	Včasih se na spletnem mestu knjižnice težko vrnem na rubriko (podstran), ki jo želim ponovno videti.	1	2	3	4	5
14o	Iskalnik po spletnih straneh knjižnice ni na dovolj vidnem mestu.	1	2	3	4	5
14p	Pogrešam razlago neznanih izrazov v obliki abecednega kazala.	1	2	3	4	5
14r	Podstrani na spletnem mestu knjižnice se mi zdijo slabo povezane.	1	2	3	4	5
14s	Kadar pri uporabi spletnega mesta naletim na težavo, prosim knjižničarja za pomoč.	1	2	3	4	5
14t	Pri seznamu zbirk e-virov na spletnem mestu knjižnice (npr.	1	2	3	4	5

	Ingenta, SpringerLink itd.) je razvidno, katero zbirko sem že obiskal.					
14u	Nimam težav pri razumevanju strokovnih knjižničarskih izrazov.	1	2	3	4	5

V času študija/ zaposlitve sem bil deležen vsaj enega predavanja ali tečaja o iskanju gradiva, ki ga je organizirala ODKJG.

Da
Ne

Za konec nam prosim zaupajte vaše demografske podatke

Prosimo, obkrožite vaš spol:

1 moški 2 ženski

Prosimo, navedite letnico rojstva:

Prosimo, nevedite vaš status

1. Študent FDV
2. Študent druge fakultete
3. Zaposlen na FDV
4. Zaposlen v akademski instituciji izven FDV
5. Zaposlen drugje
6. Drugo

(Filter#študenti)

Prosimo, označite letnik študija:

1. 1. letnik
2. 2. letnik
3. 3. letnik
4. 4. letnik
5. 5. letnik
6. 6. letnik
7. absolvent
8. študent brez statusa
9. podiplomski študij
10. drugo

Način študija: 1 redni 2 izredni

Za sodelovanje se vam še enkrat zahvaljujemo.

PRILOGA C: Matrika faktorskih uteži po metodi glavnih osi (PAF- Principal Axis Factoring)

	Strukturne uteži				
	Struktura	Zunanja podoba	Terminologija	Navodila in pomoč	Iskanje informacij
Slovarček strokovnih knjižničarskih izrazov bi mi olajšal uporabo spletnega mesta.	-0,247	-0,117	0,683	-0,022	0,136
Pogrešam razlago neznanih izrazov v obliki abecednega kazala.	-0,409	-0,211	0,598	-0,219	0,126
Imam težave pri razumevanju strokovnih knjižničarskih izrazov.	-0,111	0,184	-0,492	-0,120	-0,419
Imena posameznih povezav niso prepoznavna.	-0,197	-0,263	-0,685	0,003	0,151
Pri pregledovanju spletnih strani knjižnice ponavadi vem, kje točno se nahajam.	0,700	0,344	-0,112	-0,123	-0,147
Struktura spletnega mesta je logična.	0,729	0,450	-0,109	-0,077	-0,199
Na spletnem mestu knjižnice se ponavadi zlahka vrnem na rubriko (podstran), ki jo želim ponovno videti.	0,438	0,210	-0,208	0,358	-0,260
Podstrani na spletnem mestu knjižnice se mi zdijo dobro povezane.	0,722	0,305	-0,131	0,335	-0,067
Če bi se med uporabo spletnega mesta ODKJG računalnik nenadoma ugasnil oz. bi izgubil povezavo, bi ob ponovnem obisku spletnega mesta zlahka prišel na isto stran, na kateri sem bil.	0,597	0,583	0,050	0,228	0,214
Na prvi pogled na spletnem mestu ni veliko nepotrebnih informacij.	0,221	0,277	0,023	-0,217	-0,096
Všeč mi je, da so na spletnem mestu poleg besedila tudi slike.	0,042	0,376	0,298	-0,111	0,059
Všeč mi je zunanja podoba spletnega mesta.	0,344	0,707	0,153	-0,044	0,188
Uporaba iskalnika mi olajša dostop do informacij.	0,221	-0,058	0,264	0,053	0,323
Pri seznamu zbirk e-virov na spletnem mestu knjižnice (npr. Ingenta, SpringerLink itd.) je razvidno, katero zbirko sem že obiskal.	0,027	0,183	0,185	-0,096	0,095
Iskanje informacij po spletnem mestu je preprosto.	0,315	0,246	-0,058	0,031	0,843
Iskalnik po spletnih straneh knjižnice je na dovolj vidnem mestu.	0,235	0,304	-0,211	0,395	0,528
Spletno mesto bi moralo imeti navodila za uporabo.	-0,145	-0,160	0,078	0,107	0,108
Navodila za uporabo spletnega mesta bi mi pomagala pri iskanju informacij.	-0,250	-0,074	0,087	0,407	0,049
Če imam težave pri uporabi spletnega mesta, pogledam, ali je na spletni strani na voljo pomoč.	-0,117	0,123	0,225	0,252	0,171
Kadar pri uporabi spletnega mesta naletim na težavo, prosim knjižničarja za pomoč.	-0,012	0,107	0,043	0,245	0,064
Extraction Method: Principal Axis Factoring. Rotation Method: Oblimin with Kaiser Normalization.					

Rotacija je skonvergirala v 20 iteracijah.

Najvišja utež pri posamezni trditvi je poudarjena, tako da se vidi, katere trditve opisujejo posamezni faktor. Vrednosti trditve tukaj še niso rekodirane.

PRILOGA D: Izračun dimenzij uporabnosti (izdelava Likertove lestvice)

Izpis syntax datoteke SPSS programa:

```
COMPUTE terminologija = (T1+T2+T3+T4)/4 .  
EXECUTE .
```

```
COMPUTE struktura = (S1+S2+S3+S4+S5)/5 .  
EXECUTE .
```

```
COMPUTE zunanja_podoba = (Z1+Z2+Z3)/3 .  
EXECUTE .
```

```
COMPUTE iskanje_informacij = (I1+I2+I3)/3 .  
EXECUTE .
```

```
COMPUTE pomoc_navodila = (P1+P2+P3+P4)/4 .  
EXECUTE .
```

PRILOGA E: Struktura vzorca spletne ankete v slikah

