



УДК 02:004.774

**О.В. Безсмертна**

Харківський національний медичний університет

Наукова бібліотека

## **ЕФЕКТИВНІ ВЕБ-САЙТИ БІБЛІОТЕК: ПРІОРИТЕТ НА ЗРУЧНОСТІ ДЛЯ КОРИСТУВАЧІВ**

*Розглянуто основні настанови бібліотечного сайту для реалізації ефективної електронної комунікації між бібліотекою та користувачами.*

*Рассмотрены основные установки библиотечного сайта для реализации эффективной электронной коммуникации между библиотекой и пользователями.*

*Basic guidelines of library website for the implementation of efficient electronic communication between library and users are described.*

*Ключові слова: бібліотечний сайт, дизайн сайтів, юзабіліті, веб-присутність.*

*Ключевые слова: библиотечный сайт, дизайн сайтов, юзабилити, веб-присутствие.*

*Keywords: library website, site design, usability, web-presence.*

Основним параметром, що визначає успішність сайту є юзабіліті і практичність, візуальний дизайн при цьому відходить на другий план. При розробці структури веб-сайту бібліотеки, навігації та засобів подачі інформації в центрі уваги мають бути потреби користувачів, їх інтереси та поведінка. Для ефективної комунікації з читачами користування сайтом має викликати мінімум труднощів і бути максимально зручним.

Не варто забувати, яку саме інформацію надає сайт бібліотеки. Якщо домашня сторінка сайту заплутує, то користувачі будуть сприймати бібліотеку складною та незрозумілою, такою, що не вирішує проблем. Надмірно переповнений посиланнями і віджетами веб-сайт породжує багато

---

інформаційного шуму, який заважає знайти релевантну інформацію. Застарілий сайт наводить користувачів на думки, що бібліотека також відстає від часу, як і в питаннях веб-дизайну [3].

Основні настанови ефективного бібліотечного сайту:

- ***Просування і реклама***

Домашня сторінка – це місце, де бібліотека надає своїм користувачам інформацію про події та новини, пропонує різноманітні ресурси і сервіси. Для залучення уваги використовуються різні комбінації банерів, фото, відео та інші методи. Має велике значення розміщення матеріалу: користувачі можуть побачити не всю інформацію, розташовану на домашній сторінці. Бічні панелі та нижні колонтитули часто пропускаються і не потрапляють до уваги, тому слід розмістити найважливішу інформацію у верхній частині, що дозволить користувачам при перегляданні сторінки зверху вниз швидше знаходити її.

В одній із концепцій юзабіліті йдеться, що на елементи, розташовані вище згину (нижня лінія, що проходить на рівні нижньої межі вікна браузера), доводиться більше кліків та уваги користувачів [1].

Інформація на сайті має бути викладена в дуже простій формі. «Не змушуйте мене думати», – до такого висновку прийшов автор однойменного бестселера Стів Круг. Якщо користувачі не можуть визначити, про що йде мова і що малося на увазі протягом декількох секунд, вони, скоріш за все, покинуть сайт якомога швидше, не задовольнивши своїх інформаційних потреб [2].

- ***Простота***

При спілкуванні з недосвідченими користувачами щодо комп'ютерних технологій та Інтернету, як правило, не використовуються складні фрази і професійні терміни. Такий же принцип слід застосовувати і при розробці веб-сайту. Бібліотеки розраховані на користувачів з різним рівнем комп'ютерної грамотності (досвідчені й недосвідчені), у яких різні потреби в послугах і

---

ресурсах. Бібліотекам варто спілкуватися з читачами таким чином, щоб це було найбільш ефективно саме для користувачів, необхідно спростити процес сприйняття пропонованої інформації. Формулювання, зображення і стиль слід налаштовувати відповідним чином.

#### • **Навігація**

Ефективність веб-сайту бібліотеки безпосередньо залежить від його навігації, яка має бути максимально простою. Відповідно до результатів дослідження Джорджа Міллера, короткочасна пам'ять може одночасно містити від 5 до 9 сутностей. Цей факт часто використовується при обґрунтуванні необхідності скоротити кількість елементів в навігаційному меню до 7 ( $\pm 2$ ) [1].

Юзабіліті-тестування методом карткового сортування серед співробітників і користувачів бібліотеки допоможе розробити найбільш оптимальну навігацію сайту. Метод карткового сортування – це класифікаційний метод, при якому користувачі розподіляють різні елементи веб-сайту по декількох категоріях. Для проведення карткового сортування створюється список параметрів, які передбачається піддати класифікації, після чого кожен із зазначених параметрів виписується на окремій картці. Картки демонструються користувачам, яких інструктують згрупувати найбільш логічним, на їхню думку, чином, і обов'язково дати назви цих груп. Пряме карткове сортування дозволяє виявити те, як користувач категоризує поняття, які підуть в основу назв розділів навігації.

#### • **Візуальні підказки**

Веб-сайт, надмірно заповнений текстом, важкий для сприйняття. Для звернення уваги користувачів використовуються візуальні підказки, які допомагають їм знайти релевантну інформацію. Приклад використання візуальних підказок можна побачити на сайті Бібліотеки Університету Північної Кароліни (<http://www.lib.ncsu.edu/>).

---

- **Фотографії**

Ілюстрації сприяють зменшенню непорядку на сайті, демонструють відмінні риси конкретної бібліотеки, передають атмосферу, створюють загальне добре враження користувачів від перебування на веб-сайті. Наприклад, сайт Бібліотеки Вашингтонського університету активно використовує фотографії (<http://www.lib.washington.edu/services/facilities>).

- **Пошук**

У ситуації, коли користувач не може знайти необхідну інформацію, він звертається до пошуку. Тому пошуковий рядок має бути доступний для користування на всіх сторінках сайту.

- **Мобільна веб-присутність**

Поширеність мобільних технологій в сучасному суспільстві породила значне збільшення користувачів з мобільними пристроями. Бібліотеці необхідно проектувати адаптований веб-сайт для цих пристроїв.

- **Зворотній зв'язок**

Веб-сайт не може функціонувати в повній мірі, якщо він не підтримує двосторонню комунікацію з користувачем. В ідеалі потрібно не тільки надати користувачам форму, а присвятити розділ на сайті для сервісу зворотного зв'язку з користувачами та архіву офіційних відповідей від бібліотеки. Даний сервіс продемонструє користувачам, що бібліотека активно співпрацює зі своїми читачами, прислухається до їхніх порад і вживає заходів, використовуючи для цього всі можливості. Цей спосіб підвищує ефективність комунікації з користувачами, і в той же час підвищує престиж бібліотеки в суспільстві.

- **Надмірність інформації**

Різні способи навігації по сайту знижують ймовірність помилок користувачів, допоможуть їм у пошуку необхідної інформації. Те, що є

---

очевидним для бібліотекарів, може ввести в оману читачів. Одна з найбільших перешкод при використанні бібліотечних ресурсів і сервісів – професійна бібліотечна термінологія, незнайома читачам. Наприклад, очевидний для професіоналів термін «міжбібліотечний абонемент» може бути зовсім незрозумілим для користувачів. При пошуку релевантної інформації на сайті читачі можуть помилятися і переходити по хибних посиланнях. Тому повнота і надмірність інформації про незрозумілі для читачів ресурси та сервіси на сайті бібліотеки є необхідною. Для вибору назв рубрик на сайті допоможе юзабіліті-тестування серед читачів.

Наприклад, на сайті бібліотеки Вашингтонського університету (<http://www.lib.washington.edu>) до посилання на розділи з'являється підказка-анотація з поясненням.

- **Аналітика**

Процес проектування веб-сайту не закінчується після створення і розміщення нового сайту в мережі Інтернет. Після цього йде постійний пошук проблем і помилок. Веб-дизайн вимагає нескінченного вдосконалення, тому що технології розвиваються і вимоги до сайтів змінюються постійно. Інструменти веб-аналітики (наприклад, Google Analytics, Яндекс Метрика) дають можливість постійного моніторингу показників сайту, їх аналізу та виявлення проблем.

- **Допомога**

Веб-сайт бібліотеки дає новий спосіб комунікації читачів з бібліотекарями за допомогою електронної пошти, чату. Сервіси типу «Запитай бібліотекаря», «Віртуальна довідка» і т.п. для швидкого доступу важливо розмістити на головній сторінці. Такий сервіс потрібно зробити якомога простішим і зрозумілішим для користувачів, що скоротить кількість незадоволених відвідувачів, зменшить кількість відмов в статистиці сайту і підвищить його

---

відвідуваність. Наприклад, подібні сервіси є на сайтах Харківської державної наукової бібліотеки ім. В. Г. Короленка (<http://korolenko.kharkov.com/virtualnadovidka.html>), Бібліотеки Університету Теннессі у Ноксвіллі ([http://libanswers.utk.edu/?\\_ga=1.223429211.1305882269.1475657727](http://libanswers.utk.edu/?_ga=1.223429211.1305882269.1475657727)) та багатьох інших.

Дотримання перерахованих вище порад дозволить бібліотеці створити високовідвідуваний ефективний веб-сайт для користувачів, а також підвищить імідж бібліотеки серед читачів, дозволить налагодити продуктивну комунікацію, задовольняючи потреби користувачів незалежно від часу і місця їх перебування.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Юзабилити: Правила, психология, термины [Electronic resource]. – Mode of access: <http://designformasters.info/posts/usability-rules-psychology-terms>. – Title from the screen.
2. Krug S. Don't Make Me Think! A common sense approach to web usability / S. Krug. – 2nd edition. – Berkeley : New Riders, 2006. – 201 p.
3. Mathews B. Web Design Matters: Ten essentials for any library site [Electronic resource] / B. Mathews // Library Journal. – 2009 February 15. – Mode of access: <http://lj.libraryjournal.com/2009/02/technology/web-design-matters-ten-essentials-for-any-library-site>. – Title from the screen.