

# Krzysztof Hankiewicz

---

## Zgodność informacji i interfejsu w wielojęzycznych serwisach internetowych jako atrybut nowoczesnej edukacji

---

Ekonomiczne Problemy Usług nr 105, 623-630

---

2013

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

*KRZYSZTOF HANKIEWICZ*

Politechnika Poznańska

## ZGODNOŚĆ INFORMACJI I INTERFEJSU W WIELOJĘZYCZNYCH SERWISACH INTERNETOWYCH JAKO ATRYBUT NOWOCZESNEJ EDUKACJI

### **Wprowadzenie**

Przeglądając witryny internetowe polskich uczelni, widzimy odnośniki do innych wersji językowych i wyobrażamy sobie, że osoby z innych krajów mają dostęp do tych samych informacji i treści co my. Jednak, gdy z ciekawości klikniemy taki link z flagą albo z symbolem kraju lub języka, w wielu wypadkach ze zdziwieniem zauważymy, że zarówno zawartość, jak i forma są inne od wersji, którą znamy.

Ze względu na to, że liczba obcokrajowców rozpoczynających studia w Polsce zaczyna rosnąć, problem dostępu do jednakowych informacji i treści dla wszystkich studentów wydaje się szczególnie istotny. Rosnąca liczba studentów z zagranicy przestaje się już wyłącznie wiązać z ogólnym wzrostem liczby wszystkich studentów na polskich uczelniach, ale przy niżu demograficznym sprawia, że rośnie ich udział procentowy. Ten fakt powinien ostatecznie przekonać do zwrócenia uwagi na lepsze przygotowanie dla nich informacji i treści w serwisach WWW.

### **1. Znaczenie serwisów uczelnianych dla studentów**

Uczelniane witryny internetowe stanowią platformę komunikacyjną pomiędzy studentami a szkołą oraz pełnią funkcję informacyjną. W przypadku poszukiwania

kandydatów na studia pełnią one również funkcje marketingowe. Forma i treści serwisów uczelnianych mają wpływ na poziom jakości obsługi kandydatów i studentów<sup>1</sup>.

Różnice między wersjami językowymi można częściowo zrozumieć w przypadku, gdy zamieszczone tam treści mają uzupełnić wiedzę o Polsce, regionie i ośrodku akademickim oraz specyfice studiowania w Polsce w zakresie, który jest oczywisty dla czytelników polskojęzycznych. Z drugiej zaś strony brak pewnych informacji czy też inne ich przedstawienie może dziwić. Wydaje się, że na przykład plan zajęć jest potrzebny wszystkim studentom, a zamieszczenie planu w języku obcym, do którego prowadzą linki opisane w języku polskim, też nie rozwiązuje problemu. Dodatkowo organizacja roku akademickiego może być przydatna nie tylko studentom, ale i kandydatom. Program tych samych studiów bez względu na użyty język powinien być przedstawiony w zbliżonej formie, a koła naukowe nie muszą dzielić studentów na „naszych” i „obcych”, co można wnioskować z różnych ofert przedstawionych w różnych wersjach językowych.

Na wymienione wyżej różnice nakłada się problem aktualizacji serwisów uczelnianych. W przypadku serwisów w językach obcych aktualizacja jest jeszcze bardziej odwlekana. We wcześniejszych badaniach stwierdzono, że niektóre dane na stronach uczelni pochodziły z poprzednich lat akademickich<sup>2</sup>. Zdarza się też, że kompletnie modernizuje się serwis pod względem interfejsu i treści, a wersje obcojęzyczne pozostawia się bez zmian.

Na uczelniach zarządzanie procesem dydaktycznym odbywa się na poziomie wydziału, co wynika z ich autonomii w tym zakresie. Z tego powodu z reguły każdy wydział ma odrębną witrynę WWW lub przynajmniej część wydzieloną z głównego serwisu uczelni. Integracja stron wydziałowych z głównym serwisem częściej występuje w przypadku mniejszych uczelni. Zawartość i układ oddzielnych witryn wydziałowych są często ustalane na szczeblu tych wydziałów. Skutkiem tego witryny te różnią się między sobą zarówno interfejsem, jak i funkcjonalnością. Z tych powodów, aby zweryfikować, czy studenci mają dostęp do informacji niezbędnych z punktu widzenia procesu kształcenia, należy zwrócić uwagę na te właśnie witryny.

---

<sup>1</sup> K. Hankiewicz, W. Prussak: *Quality In Use Analysis of Polish Technical Universities Websites*, w: *User Interface in Contemporary Ergonomics*, red. K. Hankiewicz, Politechnika Poznańska, Poznań 2009, s. 49-66.

<sup>2</sup> K. Hankiewicz, W. Prussak: *Badanie ewolucji stopnia wykorzystania uczelnianych stron internetowych do obsługi studenta*. w: *Drogi dochodzenia do społeczeństwa informacyjnego. Stan obecny, perspektywy rozwoju i ograniczenia*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 651, Ekonomiczne Problemy Usług nr 68, WNUS, Szczecin 2011, s. 213-221.

## 2. Zdefiniowanie próby badawczej oraz przedmiotu i zakresu badań

Do badań wybrano uczelnie poznańskie, co jest swego rodzaju kontynuacją wcześniejszych badań<sup>3</sup> i daje możliwość ich uzupełnienia oraz obserwacji tendencji rozwojowych. Ponieważ wcześniej zauważono, że głównie uczelnie publiczne otwierają się na studentów zagranicznych, a w przypadku uczelni prywatnych dotyczy to mniejszości z nich, w obecnych badaniach skupiono się na analizie uczelni publicznych, do których należą też największe uczelnie Poznania.

Ponieważ wśród obcojęzycznych wersji serwisów uczelnianych dominuje język angielski, a inne wersje językowe występują sporadycznie, dlatego do badań zakwalifikowano tylko wersje angielskojęzyczne. Ze względu na to, że do tej pory nie badano witryn wydziałowych, a tylko strony główne uczelni, obecne badania mają charakter przeglądowy i umożliwią dokładne zaplanowanie dalszych badań szczegółowych.

W obecnych badaniach sprawdzeniu podlegało posiadanie wersji angielskojęzycznej strony wydziałowej, zawartość wersji angielskiej z uwzględnieniem harmonogramu roku akademickiego, planów zajęć, dyżurów pracowników i wzorów dokumentów (w tym dyplomowych) oraz zgodność interfejsu wersji polskiej i angielskiej.

Można zatem stwierdzić, że przedmiotem badań było wykorzystanie możliwości wydziałowych stron internetowych do wspomagania obsługi studentów. Badania zawężono do elementów stron, które dotyczyły procesu studiowania obcokrajowców nieznających języka polskiego i komunikujących się w języku angielskim. Ponieważ założono, że treści w języku polskim są całkowicie niezrozumiałe dla tej grupy studentów, zweryfikowano również przypadki mieszania się treści witryn w dwóch różnych językach. Zgodność interfejsu oceniano przez porównanie parami wersji językowych w ramach każdego wydziału.

Na tej podstawie wybrano grupę 8 poznańskich uczelni publicznych, uwzględniając ich wszystkie wydziały. Zestawienie wybranych uczelni wraz z liczbą wydziałów przedstawiono w tabeli 1.

---

<sup>3</sup> *Ibidem.*

Tabela 1

## Wybrane uczelnie

Nazwa uczelni	WWW (strona główna)	Liczba wydziałów
Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu	<a href="http://www.amu.edu.pl">www.amu.edu.pl</a>	15
Politechnika Poznańska	<a href="http://www.put.poznan.pl">www.put.poznan.pl</a>	10
Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu	<a href="http://www.ue.poznan.pl">www.ue.poznan.pl</a>	5
Uniwersytet Medyczny im. Karola Marcinkowskiego w Poznaniu	<a href="http://umd.edu.pl">umd.edu.pl</a>	4
Uniwersytet Artystyczny w Poznaniu	<a href="http://uap.edu.pl">uap.edu.pl</a>	7
Uniwersytet Przyrodniczy w Poznaniu	<a href="http://puls.edu.pl">puls.edu.pl</a>	8
Akademia Wychowania Fizycznego im. Eugeniusza Piaseckiego w Poznaniu	<a href="http://www.awf.poznan.pl">www.awf.poznan.pl</a>	3
Akademia Muzyczna im. Ignacego Jana Paderewskiego w Poznaniu	<a href="http://www.amuz.edu.pl">www.amuz.edu.pl</a>	5

Źródło: opracowanie własne.

### 3. Uzyskane wyniki

Badania przeprowadzono w listopadzie i grudniu 2012 roku. Termin dobrano tak, aby zweryfikować informacje umieszczone ze zwłoką w witrynach wydziałowych na rok akademicki 2012/2013.

Podsumowanie uzyskanych wyników przedstawiono w tabeli 2. Wartości procentowe uzyskano, odnosząc każdorazowo wyniki do liczby wydziałów na danej uczelni. Tabela zawiera wartości procentowe określające, jaki procent wydziałów danej uczelni spełnia podane kryterium. Jednak ze względu na zróżnicowany charakter serwisów bardziej istotna wydaje się ocena jakościowa niż ilościowa. Dodatkowo w przypadku serwisów zintegrowanych możemy uzyskiwać tylko skrajne wartości (0% albo 100%). Oceniając znaczenie uzyskanych wyników zawartości mieszanej językowo, każdorazowo należy ją odnieść do liczby wydziałów posiadających angielską wersję witryny. Gdy na przykład wartości procentowe są równe, oznacza to, że wszystkie strony w języku angielskim mają mieszaną zawartość. Podobna sytuacja występuje w przypadku zgodności interfejsu stron w języku polskim i angielskim. Porównanie mogło nastąpić tylko w przypadku odnalezienia drugiej wersji językowej.

Tabela 2

Stopień wykorzystania potencjału witryn wydziałowych do obsługi cudzoziemców

Nazwa uczelni	Udział wydziałów z wersją w j. ang. (%)	Obsługa spraw studentów w j. ang. (%)	Zawartość mieszana językowo (%)	Zgodność interfejsu w j. pol. i j. ang. (%)
Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu	33	7	33	33
Politechnika Poznańska	40	0	30	40
Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu	100	20	100	100
Uniwersytet Medyczny im. Karola Marcinkowskiego w Poznaniu	100	25	0	75
Uniwersytet Artystyczny w Poznaniu	100	0	0	100
Uniwersytet Przyrodniczy w Poznaniu	38	0	25	38
Akademia Wychowania Fizycznego im. Eugeniusza Piaseckiego w Poznaniu	100	0	100	100
Akademia Muzyczna im. Ignacego Jana Paderewskiego w Poznaniu	100	0	100	100

Źródło: opracowanie własne.

Serwisy Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza, Politechniki Poznańskiej i Uniwersytetu Przyrodniczego zachowały układ dzielący informacje na podstawowe – w głównym serwisie – i szczegółowe na stronach wydziałowych, o niezależnym interfejsie i zestawie treści, a także różnej jakości. Są to duże renomowane uczelnie, w dużej części dostępne dla zagranicznych studentów. Tym bardziej szokują braki w zawartości stron wydziałowych. W wielu wypadkach nie stworzono żadnej informacji angielskojęzycznej o wydziale. Bywa też tak (na przykład na Wydziale Informatyki Politechniki Poznańskiej), że nie ma wersji angielskojęzycznej strony, a link do planu w języku angielskim znajduje się pomiędzy innymi linkami strony w języku polskim. Wydział Architektury Politechniki Poznańskiej posłużył się natomiast tłumaczem Google (online) do uzyskania wersji angielskojęzycznej, co oczywiście daje rezultat wątpliwej jakości. Na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza tylko Wydział Anglistyki publikuje plan zajęć studentów w serwisie angielskojęzycznym.

Uniwersytet Ekonomiczny zastosował zintegrowaną strukturę serwisu łączącą wszystkie wydziały. Od całego układu odstaje specjalny serwis dla specjalności International Business, przedstawiony jako jedyny realizujący program w języku angielskim. Dla specjalności tej dostępny jest nawet plan zajęć na oddzielnej podstronie serwisu

uczelnianego. Należy też dodać, że w każdym miejscu wybór linków do wersji angielskiej prowadzi do strony głównej.

Z nietypowym przypadkiem mamy do czynienia w serwisie Uniwersytetu Medycznego w Poznaniu. Serwis ten podzielony jest na wersję polską, angielską i dla angielskojęzycznych programów studiów. Wynika to ze specyfiki uczelni, gdzie zajęcia angielskojęzyczne oparte są na innym programie studiów. Ta ostatnia wersja serwisu ma też całkowicie odmienny interfejs i strukturę.

Akademia Wychowania Fizycznego, tak jak Uniwersytet Ekonomiczny, postawiła na zintegrowany serwis wydziałowy. Wyjątek stanowi tu Wydział Zamiejscowy w Gorzowie. Dodatkowo plany zajęć dla dwóch wydziałów dostępne są w wydzielonej części z odmiennym interfejsem. W części tej nie ma linków do wersji angielskiej. Dodatkowo serwis zachowuje się odmiennie w zależności od języka przeglądarki. Używając przeglądarki angielskojęzycznej, uzyskujemy zawartość mieszaną – w dwóch językach – już na stronie głównej. Gdy używamy polskojęzycznej przeglądarki, mieszana zawartość pojawia się dopiero przy otwieraniu linków wersji angielskiej. Można przypuszczać, że ta ostatnia sytuacja jest po prostu wynikiem braku odpowiedników angielskich zamieszczanych treści.

Również Uniwersytet Artystyczny stosuje jedynie główny serwis do obsługi uczelni. W tym wypadku link do wersji angielskiej prowadzi zawsze do tej samej strony. Poza ogólną informacją o możliwości studiowania w języku angielskim nie ma tam szczegółowych, bieżących informacji dla studentów.

Podobnie wygląda serwis Akademii Muzycznej. Stworzono tu wprawdzie analogiczny do polskiego serwis angielski, ale również nie zawiera on bieżących informacji dla studentów.

## Podsumowanie

Choć ocena została oparta wyłącznie na uczelnianych serwisach, to jednak uwagi studentów z różnych krajów studiujących w Poznaniu są inspirujące i pomogły w ustaleniu procedury i zakresu badań.

Reasumując uzyskane rezultaty, dostrzeżono, że większość witryn wydziałowych nastawiona jest na studentów polskojęzycznych, nie pełniąc nawet roli wizytówki wydziału dla obcokrajowców. Rolę takiej wizytówki ceduje się zwykle na strony główne uczelni. Odbywa się to zwykle przez automatyczne przekierowanie na angielskojęzyczną stronę główną uczelni po kliknięciu linku sugerującego język angielski albo przez całkowitą rezygnację z umieszczenia takich linków.

Wyniki badań wskazują też, że uczelnie raczej nie doskonalały funkcjonalności swoich stron internetowych, a stan rzeczywisty trudno uznać za zadowalający. Wydziały posiadające wersje angielskojęzyczne swojej witryny są w mniejszości, tylko nieliczne prezentują informacje niezbędne studentom w języku angielskim. Ponadto



rzadko można spotkać treści stron całkowicie w języku angielskim. Zwykle jest to treść mieszana, dwujęzyczna.

Można nawet zaryzykować stwierdzenie, że proces dydaktyczny w wielu wypadkach mógłby się załamać, gdyby nie pomoc polskich studentów studiujących razem z obcokrajowcami.

Lepiej wygląda zgodność interfejsu pomiędzy stronami w języku angielskim i w języku polskim. Można przypuszczać, że jest to zasługa stosowania systemu zarządzania treścią wymuszającego taką sytuację.

Jeśli nie wykorzystuje się w pełni potencjału, jaki niosą uczelniane serwisy WWW, to negatywnie wpływa to na wizerunek szkoły, przyczynia się do ograniczania liczby potencjalnych studentów i przegrywania w konkurencji z krajami, w których poziom tych serwisów jest wyższy.

## Literatura

1. Hankiewicz K., Prussak W.: *Badanie ewolucji stopnia wykorzystania uczelnianych stron internetowych do obsługi studenta*, w: *Drogi dochodzenia do społeczeństwa informacyjnego. Stan obecny, perspektywy rozwoju i ograniczenia*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 651, Ekonomiczne Problemy Usług nr 68, WNUS, Szczecin 2011.
2. Hankiewicz K., Prussak W.: *Assessment of Higher Education Schools' Websites In Poznan*, w: *Application of Information Technologies In Management*, red. J. Kalkowska, Politechnika Poznańska, Poznań 2010.
3. Hankiewicz K., Prussak W.: *Quality In Use Analysis of Polish Technical Universities Websites*, w: *User Interface in Contemporary Ergonomics*, red. K. Hankiewicz, Politechnika Poznańska, Poznań 2009.
4. Kaczmarek-Śliwińska M.: *Witryna internetowa uczelni jako instrument Internet Public Relations*, w: *Prace naukowe. Systemy wspomagania organizacji SWO 2005*, Akademia Ekonomiczna w Katowicach, Katowice 2005.
5. Kwaśniewski T., Prussak W.: *Wykorzystanie możliwości stron internetowych do logistycznej obsługi klienta*, w: *Logistyka i zarządzanie produkcją – narzędzia, techniki, metody, modele, systemy*, red. M. Fertsch, K. Grzybowska, A. Stachowiak, Politechnika Poznańska, Poznań 2008.



**INFORMATION AND INTERFACE COHESION IN MULTILINGUAL WEBSITES AS A ATTRIBUTE OF THE MODERN EDUCATION****Summary**

The aim of the paper is to test, how selected universities take advantage of website possibility for foreign students service. The paper presents results of Poznan universities faculty websites inspection. The obtained results show that universities take advantage of the website potential only partly. Many of checked websites do not even have the English version and only a few presents' schedules and other current information necessary for students in English.

*Translated by Krzysztof Hankiewicz*