

# Analiza przydatności stron internetowych nadleśnictw dla turystyki

Artur Rutkiewicz

ARTYKUŁY / ARTICLE

**Streszczenie.** Celem niniejszej pracy jest ocena przydatności informacji umieszczonych na Internetowych stronach nadleśnictw dla turystów i organizatorów turystyki w Polsce. Przeanalizowano 85 stron WWW z wszystkich regionalnych dyrekcji Lasów Państwowych. Do oceny jakości i użyteczności stron WWW zastosowano metodykę oceny serwisów według Metody WAES tj. Wielokryterialnego Systemu Oceny Serwisów Internetowych (Website Attribute Evaluation System). Kryteria ocen dobrano według założonych profili użytkowników. Potwierdzono potencjalną przydatność stron nadleśnictw dla poszukujących informacji na temat turystyki w lasach. Jednocześnie zarówno ogólna ocena jak też w większości analizowanych kategorii nie może w pełni zadawać internautom. Przeprowadzone analizy wskazują, iż konieczne są modyfikacje i uzupełnienia informacji oraz metod ich prezentowania. Wśród rdLP najwyższą ocenę we wszystkich kategoriach uzyskała Regionalna Dyrekcja LP w Gdańsku.

**Słowa kluczowe:** turystyka w lasach, użyteczność

**Abstract. An analysis of the suitability the usefulness websites of the forest districts for tourism.** The purpose of this paper is an evaluation of the quality and usefulness for tourism of informations given by the forest districts on websites. 85 websites of the forest districts, representing all the regional directions of the state forests, were selected. The searches were carried out using the WA-WES method (Website Attribute Evaluation System). A great diversity of the useful informations for tourism was found. The highest assessment was taken for educational offer of the forest districts as well as the information quality and esthetic impression. The most common error were: insufficient amount of information on tourist ways as well as on the possibilities of using the tourist and recreative infrastructure. The highest assessment was obtained for the websites of forest districts of the Gdańsk Regional Direction.

**Keywords:** forest tourism, web usability

## Wstęp

W większości krajów świata Internet stanowi obecnie jedno z głównych źródeł pozyskiwania informacji o kierunkach wyjazdów turystycznych (Nicholas 2001). Dobrze zorganizowany i bogaty w treści internetowy serwis może w istotny sposób przyczynić się do podjęcia przez turystę decyzji o wyborze celu podróży. Taki serwis na rynku krajowym może stanowić istotne źródło informacji na temat atrakcji i oferty turystyki leśnej. Internauci, którzy wiedzą gdzie szukać informacji i jak później je wykorzystać, są z reguły lepiej przygotowani i wyposażeni do własnych podróży, nawet tych najbardziej wymagających. Internet odgrywa coraz większą rolę w zdobywaniu informacji i świadomym konsumowaniu produktów turystycznych. Na stronach internetowych można już nie tylko znaleźć inspiracje i pomysły na fantastyczny wyjazd

oraz tanio kupić bilet, ale też coraz częściej ta metoda planowania spędzania wolnego czasu postrzegana jest jako bardziej wiarygodna niż informacje dostarczane przez biura podróży czy przewoźników (D.I. 2008). TNS OBOP (2008) informuje, że 63% Polaków korzysta z Internetu przy planowaniu podróży. Już prawie co trzeci internauta zainteresowany turystyką dokonuje zakupu usług i produktów turystycznych w Sieci (Raport „Turystyka internautów” opracowanego przez Megapanel PBI/Gemius S.A.2007). Być może kupujących byłoby jeszcze więcej, gdyby nie przeszkody takie jak brak istotnych informacji na stronie internetowej – wynika z raportu firmy Google. Z tego właśnie powodu firma Google monitoruje zachowania osób, które w Internecie poszukują informacji o atrakcjach, wycieczkach, noclegach itp. Wynika z nich, że prawie 29% ankietowanych internautów dokonało zakupu usług turystycznych przez Internet. Czynności najczęściej wykonywane przez turystów w sieci to: poszukiwanie miejsc turystycznych (deklarowane przez 86% badanych), czytanie opinii na temat usług (78%), porównywanie cen produktów turystycznych (71%) i poszukiwanie informacji na temat usług (67%). Badanie wskazało także, że zwiększa się zakres produktów turystycznych poszukiwanych w Internecie. Najwyższe wzrosty odnotowały z jednej strony znane atrakcje turystyczne, z drugiej produkty poniekąd niszowe, jak agroturystyka i tym podobne. (Kwaśniewski 2008).

## **Materiały i metody**

Analizując jakość serwisu informacyjnego (information quality service), najczęściej mamy na myśli zarówno jakość udostępnianej informacji (danych), jak i jakość usług związanych z przekazywaniem tych danych dla zainteresowanego odbiorcy (Nicholas 2001, Cohen 2004, Sapa 2001). Wszystkie nadleśnictwa w Polsce prowadzą własne serwisy internetowe i według społecznych oczekiwań w każdym z nich powinny widnieć informacje przeznaczone dla społeczeństwa. Jedną z najważniejszych grup jej odbiorców są turyści.

Celem niniejszej pracy jest ocena obecności oraz przydatności informacji umieszczanych na internetowych stronach nadleśnictw dla turystów i organizatorów turystyki (podmiotów działających na rynku usług turystycznych). Przy tym założono, iż strony te mogą stanowić ważne i bogate źródło takich informacji zarówno przy przygotowywaniu się do podróży jak też podczas jej trwania lub pobytu w regionie.

Do analizy wybrano zestaw stron internetowych nadleśnictw reprezentujących wszystkie regionalne dyrekcje Lasów Państwowych (rdLP). Przy wyborze preferowano strony nadleśnictw położonych na obszarach o dużej atrakcyjności turystycznej i wzmożonym ruchu turystycznym np. w zasięgu dużych aglomeracji. W sumie analizowano 85 takich stron.

Do oceny jakości i użyteczności stron WWW zastosowano metodę jakościowo-heurystyczną polegającą na ocenie wybranej grupy cech formalnych i treściowych. Metodyka oceny serwisów Metoda WAES Wielokryterialny System Oceny Serwisów Internetowych (Website Attribute Evaluation System) umożliwiła ocenę stron www według ściśle zdefiniowanych, prostych kryteriów. Pierwotna wersja WAES została opracowana przez Cyberspace Policy Research Group z inicjatywy Uniwersytetu w Arizonie przy współdziałaniu innych uniwersytetów (z USA, Dani i Holandii) (Bednarek-Michalska 2002). Ocena metodą WAES prowadzona jest metodą binarną. Określa się, czy dana cecha jest obecna czy nie. Daje to obiektywną ocenę analizowanych serwisów, lecz również działanie takie ogranicza możliwość głębszej oceny stron. Dlatego wymagane jest budowanie poszerzonego zestawu kryteriów odzwierciedlających ocenę misji i charakteru serwisu. Przy budowie zestawu cech wybranych do przeanalizowania przyjęto trzy profile użytkowników: (turysta indywidualny; rodzina na wakacjach; biuro podróży).

Na stronach nadleśnictw poszukiwano oraz oceniono przydatność następujących informacji:

(1) informacja na temat położenia i zasięgu wraz z mapą, (2) poziom, na jakim pojawiają się informacje nt. turystyki (tzw. ścieżka dotarcia), (3) informacje o szlakach turystycznych, (4) przewodniki z opisem tras i atrakcji turystycznych, (5) informacja o ofercie edukacyjnej, (6) informacja o infrastrukturze turystycznej i rekreacyjnej, (7) aktualności związane z wydarzeniami lub zaproszenia, (8) możliwość przekierowania na stronę „Leśnego Przewodnika Turystycznego” lub portalu „Czas w Las”

Stronę jakości technicznej oceniano na podstawie kolejnego zestawu kryteriów. Główne kryteria oceny według Clausen (1999) zastosowane przy użyciu metody jakościowo-heurystycznej dają odpowiedź czy sposób formułowania, rozmieszczenia oraz metod udostępnienia odpowiada założonym oczekiwaniom użytkownika. Dlatego oceniono sześć bloków:

1. Struktura i wygląd stron (organizacja treści, racjonalne użycie grafiki).
2. Jakość informacji (instytucja sprawcza, aktualizacja, poprawność, ilość informacji).
3. Linki i nawigacja (adnotacje, ilość odsyłaczy, łatwość wertowania).
4. Wrażenie estetyczne (kolory, czcionki, format).
5. Pomoc dla użytkownika
6. Oryginalność i przyjazność serwisu. Dodatkowo zwrócono uwagę na przypadki obecności na portalu społecznościowym FACEBOOK.

Każda z poszukiwanych kategorii oceniana była odrębnie. Do oceny jakości i użyteczności treści zamieszczanych na stronach zastosowano metodę punktową ze skalą od „0” (brak treści) do maksymalnej „10”. Przeglądów i ocen dokonano od czerwca do końca sierpnia 2011 roku.

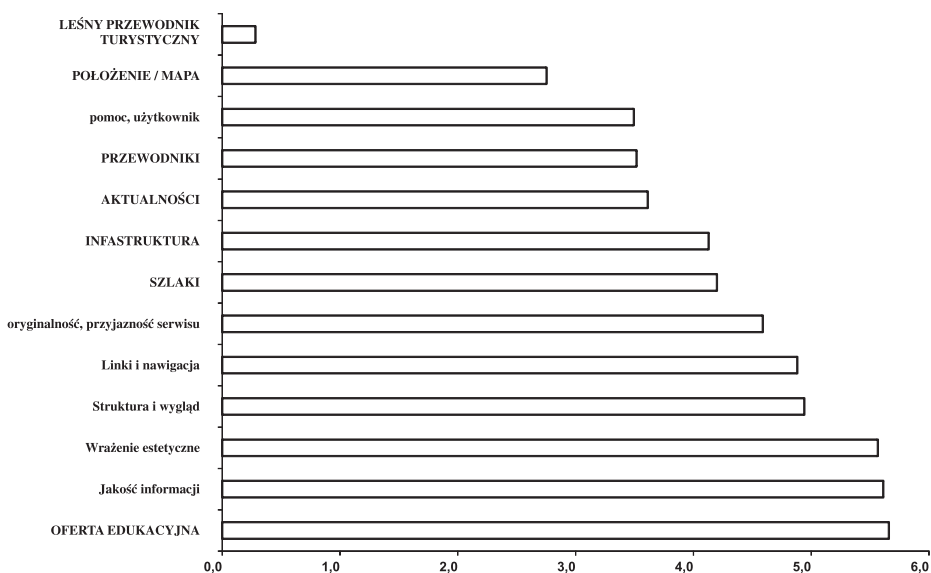
## Wyniki

Na analizowanych stronach hasło „turystyka” było obecne w kilku odmianach. Najczęściej jako „Edukacja i turystyka”, rzadziej jako: „Turystyka edukacyjna” lub „Ochrona przyrody i turystyka”.

W hierarchicznej strukturze stron informacje zawarte są maksymalnie na 3 poziomach. Jednak niejednokrotnie zdarza się że dotarcie do działu zawierającego przydatne informacje na temat turystyki nie jest możliwe z poziomu strony głównej. Treści związane z turystyką najczęściej były umieszczane na drugim lub trzecim poziomie (podstronach). W nielicznych przypadkach do czwartego i piątego poziomu.

Analizowane strony prezentują różny poziom formalny i merytoryczny. Ocena według kryteriów formalnych (przejrzystość informacji) wypada stosunkowo dobrze. Pięć kryteriów z tego zespołu ma średnie ocen w grupie najlepiej ocenionych. Zbliżone do najlepszych oceny na poziomie (5, 6) osiągają jakość informacji i wrażenia estetyczne. Średnie ocen dla wszystkich analizowanych kategorii prezentuje rysunek poniżej (ryc. 1).

Niestety tylko trzy z analizowanych kategorii uzyskały średnie wyniki dla kraju powyżej 5.0 punktów (połowy z możliwych do uzyskania). Świadczy to o dużym zróżnicowaniu informacji zamieszczanych na stronach WWW nadleśnictw oraz o znaczącym wpływie na średnią licznych najslabiej ocenianych stron. Najslabiej ocenianym elementem była możliwość przekierowania ze strony głównej nadleśnictwo na specjalistyczne portale gromadzące i prezentujące szczegółowe dane na temat turystyki i rekreacji na terenach leśnych zarządzanych przez administrację Lasów Państwowych. Są to na dzisiaj „Leśny Przewodnik Turystyczny” i „Czas w Las”. Niezbyt zadawalające oceny uzyskała kategoria informacji o położeniu i zasięgu działania nadleśnictw (jedynie 2,8 na 10 możliwych do zdobycia) W przypadku turystów przede wszystkim dobra mapa jest materiałem do zaakceptowania. Realnie można też implementować na stronie mechanizm Google Maps z wieloma dostępnymi i szeroko wykorzystywanymi zastosowaniami. Słabe wyniki kolejnej z kategorii: system pomocy dla użytkownika często był wynikiem „płytkości” serwisu, w którym wszystkich informacji jest tak



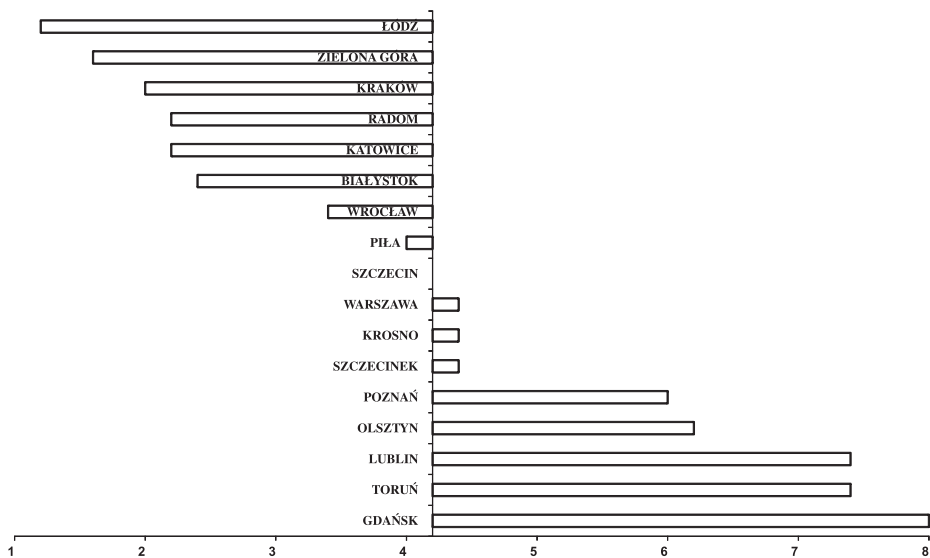
**Ryc. 1.** Średnia ocen dla analizowanych kategorii  
*Fig. 1. The average assessment for the categories analyzed*

niewiele, że mieszczą się maksymalnie na trzech poziomach serwisu. W takiej sytuacji w zasadzie wyszukiwarka lub mapa strony nie są wcale konieczne. Nie wszystkie z analizowanych nadleśnictw prowadzą dział aktualności, a jeszcze skromniej reprezentowane są te, gdzie są podawane informacje przydatne dla turysty.

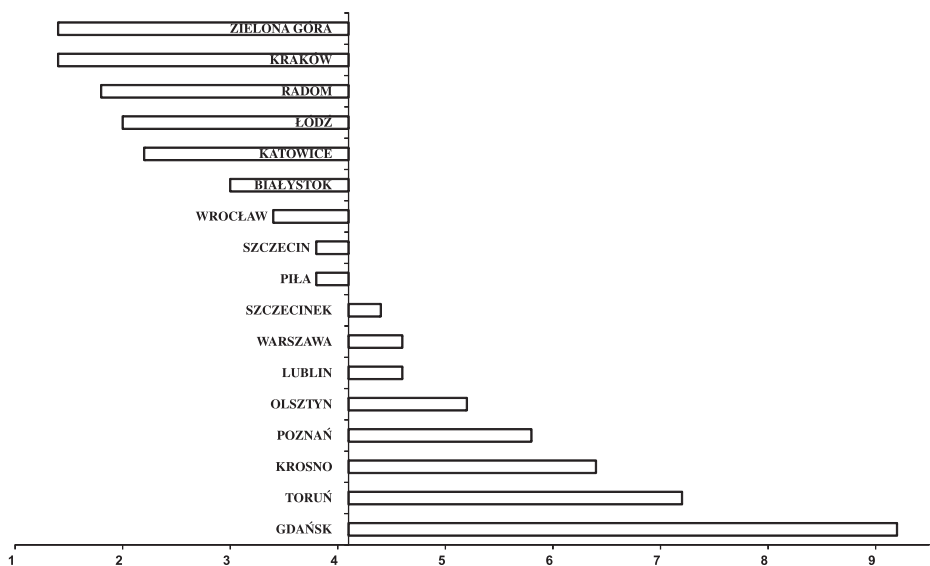
Wydawać by się mogło, iż koronną kategorią, wprost od lat związaną z rozumieniem turystyki w lesie powinna być „infrastruktura turystyczna i rekreacyjna”. Niestety po raz kolejny średnia ocenę w skali kraju nie jest zbyt imponująca (jedynie nieco ponad 4 punkty). Częstym niedoinformowaniem użytkownika w tym zakresie jest niepełność podanej informacji: wiadomo że jest, tylko nie wiadomo gdzie. W ramach tego powszechnie nie jest prezentowana oferta obiektów noclegowych, lub jeżeli jest, to brak szczegółów możliwości zapytania lub rezerwacji. Jednak zdarzają się tu pozytywne wyjątki z odrębnymi stronami ośrodków szkoleniowo-wypoczynkowe. Ocenę dwóch kolejnych kategorii: „Szlaki” i „Przewodniki” można połączyć. Ich oceny średnie to odpowiednio: 4,2 i 3,5 punkty a więc stosunkowo nisko. Sąsiadują tu obok relatywnie „słabych” zasobów informacji, przykłady godne polecenia. Wśród nich należy wyróżnić kilka nadleśnictw: Wisła (oceny 10;10), Rytel (oceny 9;10), Zwierzyniec (oceny 9;10).

W skali kraju najlepiej w ocenach wypadła oferta edukacyjna nadleśnictw (średnia 5,7). Wy różniły się w tej kategorii nadleśnictwa: Augustów i Białowieża; Wejherowo, Elbląg, Kartuzy; Sieraków; Dukla; Spychowo; Chojnów. Wszystkie z nich uzyskały maksymalną ocenę.

Ze względu na blokową strukturę budowy stron dla poszczególnych rdLP szczegółowej analizie poddano recenzowane informacje w tym układzie. Wśród ocenianych kategorii jako najważniejsze dla turysty wybrano informacje i sposób opisów szlaków turystycznych, podobnie całość infrastruktury zagospodarowania turystycznego i rekreacyjnego oraz obecność szczegółowych przewodników turystycznych wzbogacanych materiałami kartograficznymi. W pierwszej z tych kategorii (ryc. 2) najwyżej oceniono RDLP w Gdańsku (8,0). Najwyżej powyżej średniej wypadają rdLP: Toruń i Lublin (7,4) oraz Olsztyn (6,2) i Poznań (6,0).



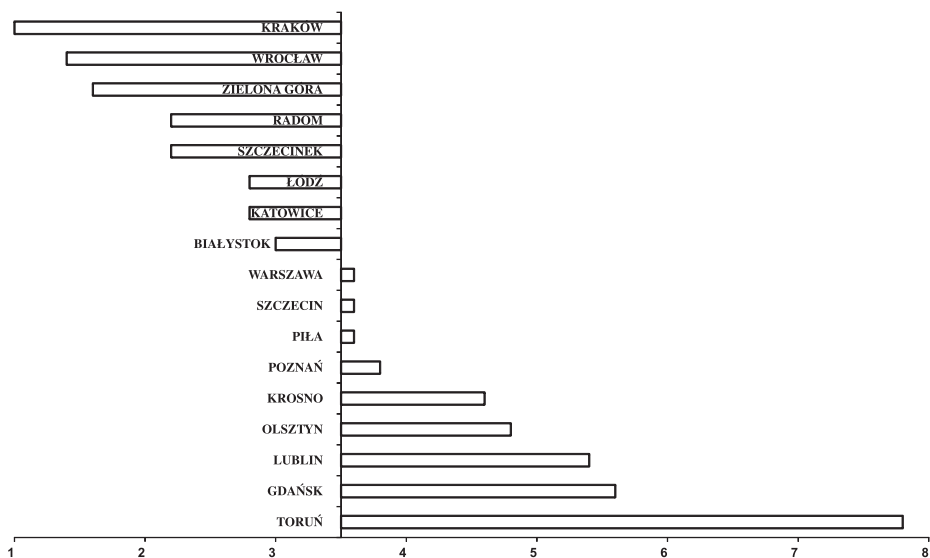
**Ryc. 2.** Ranking ocen rdLP w kategorii „szlaki turystyczne” (skala ocen w odniesieniu do średniej krajowej)  
*Fig. 2.* Ranking of the assessments of Regional Directorate of the State Forest (RDSF) for the category „hiking trails” (scale of assessments in relation to the national average)



**Ryc. 3.** Ranking ocen rdLP w kategorii „infrastruktura” (skala ocen w odniesieniu do średniej krajowej 4,1 punktu)  
*Fig. 3.* Ranking of the assessments of RDSF in the category „tourist infrastructure” (scale of assessments in relation to the national average 4,1)

W przypadku infrastruktury (ryc. 3), jako liderzy (znacząco powyżej średniej krajowej 4,1 punktów) pojawiają się znów trzy wyżej wspomniane regiony oraz RDLP Krosno (6,4). Najlepsze według rankingu nadleśnictw są w skali kraju: Wejherowo, Elbląg i Kartuzy (z RDLP Gdańsk), Babki (RDLP Poznań), Bytów (RDLP Szczecinek). Wyraźna jest również grupa ocen najniższych gdzie znów widoczne są te same rdLP.

W ocenie najlepszych przewodników turystycznych (ryc. 4) wynik najwyższy uzyskuje RDLP Toruń. W kraju liderami w tym zakresie są nadleśnictwa: Wisła (RDLP Katowice), Ryteł (RDLP Toruń) i Zwierzyniec (RDLP Lublin).



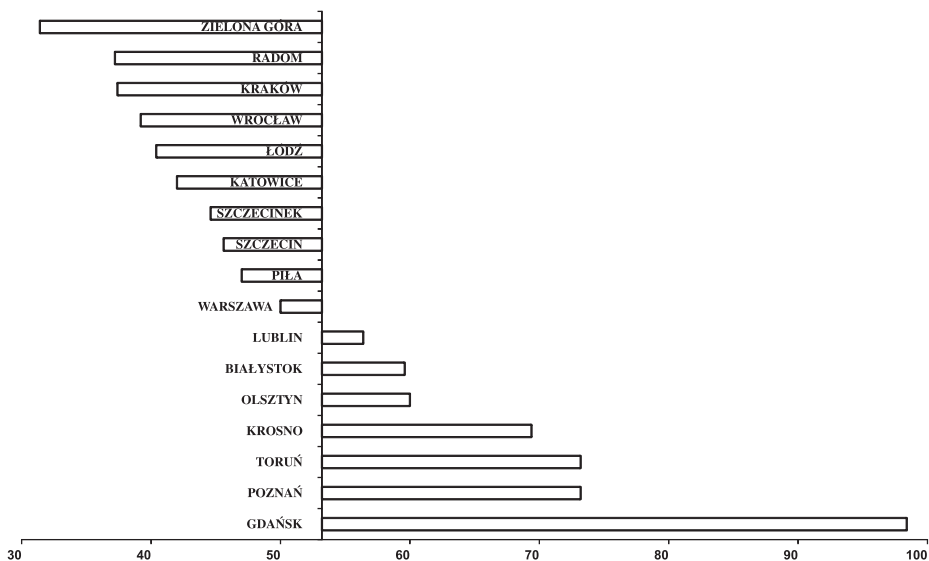
**Ryc. 4.** Ranking ocen rdLP w kategorii „przewodniki” (skala ocen w odniesieniu do średniej krajowej 3,5 punktu)

*Fig. 4. Ranking of the assessments of RDFS in the category „tourist guide” (scale of assessments in relation to the national average 3,5)*

Ranking końcowy, podsumowujący wszystkie analizowane kategorie, skontrowany został z uwzględnieniem średniej z wszystkich ocen dla trzynastu ocenionych kategorii. Tak więc maksymalna ocena teoretycznie mogła wynosić 130 punktów dla rdLP. Uzyskana średnia ocen dla całego kraju wynosi 53,2 punktu. Niekwestionowanym liderem rankingu (ryc. 5) jest RDLP Gdańsk (98,4), gdzie większość ocen wynosiła powyżej 8 punktów. Tylko cztery rdLP uzyskały wynik zawarty powyżej połowy możliwych do uzyskania punktów. Wobec czego tylko te cztery rdLP (Gdańsk, Poznań, Toruń, Krosno) można zaliczyć do dobrze ocenionych. Grupę najslabiej ocenionych, gdzie w niektórych przypadkach oceny kategorii wynosiły 0, 1 lub 2 punkty, tworzą Zielona Góra, Radom, Kraków, Wrocław, Łódź i Katowice.

## Podsumowanie

Treściami najczęściej prezentowanymi pod hasłem turystyka są działy: ochrona przyrody; edukacja przyrodniczo-leśna. Bardzo rzadko analizowane strony podają informacje na temat regionów gdzie są położone (oceniane jako kryterium „Rys regionalizmu”). Wśród kryteriów



**Ryc. 5.** Ranking ocen rdLP we wszystkich kategoriach (skala ocen w odniesieniu do średniej krajowej 53,2 punktu)

*Fig. 5. Ranking of the assessments of RDSL in all the categories (scale of assessments in relation to the national average 53,2)*

niewiele słabsze wyniki uzyskiwała cecha związana z ogólną dostępnością informacji. Profil graficzny na większości analizowanych stron ma ściśle przestrzeganą szatę graficzną. W wyraźny sposób różnią się między sobą szablony projektów graficznych i układu informacji między stronami nadleśnictw reprezentujących poszczególne rdLP. Często spotykano brak dodatkowych możliwości bezpośredniego kontaktu np. formularza kontaktu, pomocy czy księgi gości. Podobnie ogólnie nie budzi zastrzeżeń jakość techniczna zdjęć. Rzadkością jest jednak umieszczanie ich galerii z możliwością powiększeń i różnych typów przeglądu. Wśród kryteriów merytorycznych (wiarygodność informacji) najlepiej wypadły oceny informacji o instytucji oraz aktualność wszystkich podawanych danych. Zasoby treści są bardzo zróżnicowane. W dużym zakresie nie nadają się do samodzielnego, bezpośredniego wykorzystania przez turystę. W tym zakresie tylko na nielicznych stronach istnieją możliwości filtrowania i wyszukiwania przydatnych lokalizacji i informacji na mapach. W większości przypadków takiej możliwości w ogóle nie ma. Brak też w większości przypadków „mapy strony” (dodatkowego alternatywnego tekstowego menu na stronie, przydatnego w przypadkach gdy webmaster utrudnił dostęp do poszukiwanych podstron, starając się jak najbardziej „upiększyć” lub „uprościć” witrynę). W skali kraju zarówno dla ocenianych kategorii jak uzyskiwanych średnich dla rdLP wyniki nie są zadawalające. Bardzo często obok stron spełniających dużą część wymogów obecne są także, gdzie tematyka turystyki jest marginalna i niejako do wypełnienia wyznaczonego szablonu układu informacji na stronie, narzuconego odgórnie przez rdLP.

Lider rankingów RDLP w Gdańsku w widoczny sposób odstaje od pozostałych. Jest to wynikiem w dużej mierze odejścia od „wypełniania zalecanego schematu” na rzecz własnej inicjatywy w zakresie ilości, jak też jakości oraz sposobów prezentowanych informacji. Na pochwałę zasługują w tym względzie nadleśnictwa Elbląg i Łęborg. Ciekawym wyjściem poza

przyjęte ramy są przypadki obecności nadleśnictw na portalu Facebook aż w trzech przypadkach są to przedstawiciele RDLP Białystok. Do aktywnych na Facebooku należą nadleśnictwa: Augustów, Giżycko, Elk. Podczas analizy zawartości niejako przy okazji sprawdzono jak wyszukiwarki reagują na próby wyszukania informacji na temat turystyki na terenach leśnych administrowanych przez Lasy Państwowe. Niestety na skutek braku odpowiedniego lub jakiegokolwiek pozycjonowania stron wyniki wyszukiwania z reguły nie mogą satysfakcjonować zainteresowanego internauty. Podsumowując można sformułować następujące wnioski wynikające z wyników przeprowadzonych analiz:

1. Potwierdza się początkowe założenie, iż strony nadleśnictw mogą stanowić ważne i bogate źródło informacji oczekiwanych i poszukiwanych zarówno przy przygotowywaniu się do podróży jak też podczas jej trwania lub pobytu w regionie. Potwierdzają to przykłady najlepiej opracowanych serwisów.
2. Ogólna ocena ilości, przydatności i sposobu prezentowania informacji, mimo licznych pozytywnych przykładów, nie jest najlepsza. Licznie występujące braki w większości źle ocenionych serwisów uniemożliwiają wypełniania przez nie roli oczekiwanej przez poszukujących informacji internautów.
3. Bardzo widoczny jest regionalizm serwisów, wynikający z korporacyjnego podejścia do zarządzania informacją z narzuconym do wypełnienia sztywnym schematem układu i zakresu podawanych informacji. Na tym tle, ważąc zasoby informacji przydatnych dla turystyki należy stwierdzić, że w większości są one niewystarczające.
4. Rysuje się wyraźna potrzeba weryfikacji i optymalizacji stron nadleśnictw zarówno pod względem prezentowanych treści jak też nowoczesnych i przyjaznych użytkownikom technologii ich prezentowania.
5. W obecnej formie większość przeanalizowanych serwisów ma bardziej formę prezentacyjno-informacyjną, niż zachęcającą i promującą, mimo iż liczne walory i atrakcje turystyczne mogą na to wskazywać.

## Literatura

- Bednarek-Michalska B. 2002. *Ocena jakości bibliotekarskich serwisów informacyjnych udostępnianych w Internecie*. Bibliotekarz Podlaski 4: 37-50.
- Clausen H. 1999. *Evaluation of library Web sites. The Danish case*. „The Electronic Library” 17, 2: 83-87.
- Cohen J. 2004. *Serwisy WWW, Projektowanie, tworzenie i zarządzanie*. Wydawnictwo Helion, Gliwice.
- D. I. 2008. *Czego szuka turysta-internauta?* Dziennik Internautów, dokument online: [www.di.com.pl/news](http://www.di.com.pl/news), (data dostępu 31.05.2008). (W) Konfraternia Turystyczna SBP R. 6, 22 (174): 8.
- Megapanel PBI/Gemius SA 2007. *Raportu Turystyka internautów*. (Źródło: [www.Tur-Info.pl](http://www.Tur-Info.pl)).
- Kwaśniewski A. 2008. *Turysta XXI wieku (Google Polska)*. Źródło: Konfraternia Turystyczna SBP R. 6, 22 (174): 8-9.
- Nicholas D. 2001. *Ocena potrzeb informacyjnych w dobie Internetu: idee, metody, środki*. – Warszawa: Wydawnictwo. Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich.
- Sapa R. 2001. *Ocena jakości serwisów WWW // (W): Maria Kocójowa: Społeczeństwo informacyjne jakość edukacji i pracy bibliotek*. Kraków: Wydawnictwo. Uniwersytetu Jagiellońskiego: 65-73.

**Artur Rutkiewicz**

Zakład Entomologii Leśnej, Ekologii i Ekoturystyki  
KOLiE, Wydział Leśny SGGW  
ar@wl.sggw.pl