

W poszukiwaniu dobrych praktyk – analiza użyteczności uczelnianych serwisów Internetowej Rekrutacji Kandydatów

Arkadiusz Pulikowski

ORCID: 0000-0003-1807-8642

Instytut Nauk o Kulturze

Wydział Humanistyczny

Uniwersytet Śląski w Katowicach

Abstrakt

Cel/teza: Celem podjętych badań jest identyfikacja dobrych praktyk w zakresie użyteczności serwisów Internetowej Rekrutacji Kandydatów (IRK), wykorzystywanych w polskich uczelniach, i przygotowanie na tej podstawie zaleceń projektowych pod kątem zwiększenia satysfakcji użytkowników – kandydatów na studia.

Koncepcja/metody badań: Analizą objęto ogólnodostępne elementy interfejsu stron IRK, w szczególności stronę startową oraz strony dedykowane poszczególnym rekrutacjom. Porównywano każdą z tych stron w serwisach wybranych uczelni, w celu wychwycenia dobrych praktyk. W badaniach zastosowano benchmarking dobrych praktyk oraz ocenę ekspercką.

Wyniki/wnioski: Analiza pozwoliła wyróżnić szereg dobrych praktyk dotyczących warstwy językowej, wizualnej i strukturalnej serwisów IRK. Dotyczą one przede wszystkim klarowności komunikatów, spójności nawigacji oraz redukcji elementów rozprasających, co łącznie sprzyja przejrzystości procesu rekrutacyjnego i wzmacnia identyfikację uczelni. Część ustaleń wymaga jeszcze weryfikacji w badaniach z udziałem użytkowników.

Oryginalność/wartość poznawcza: Badanie ukazuje potencjał zastosowania benchmarkingu dobrych praktyk w doskonaleniu serwisów internetowych opartych na wspólnym oprogramowaniu bazowym. Sformułowane rekomendacje mogą być wykorzystane zarówno przez Międzyuniwersyteckie Centrum Informatyzacji (MUCI) do rozwoju systemu centralnego, jak i przez poszczególne uczelnie w doskonaleniu własnych wdrożeń.

Słowa kluczowe

Benchmarking dobrych praktyk. Internetowa Rekrutacja Kandydatów. IRK. Użyteczność.

Tekst wpłynął do Redakcji 16 września 2025 r.

1. Wprowadzenie

Internetowa Rekrutacja Kandydatów (IRK) to serwis dla kandydatów na studia, stworzony i utrzymywany przez Międzyuniwersyteckie Centrum Informatyzacji (MUCI, www.muci.edu.pl). MUCI to konsorcjum polskich szkół wyższych, powołane do życia na Konferencji Rektorów Uniwersytetów Polskich 10 listopada 2001 roku w celu rozwijania systemów informatycznych wspierających zarządzanie uczelnią (*Twórcy*, b.d.). Głównym projektem konsorcjum jest USOS – Uniwersytecki System Obsługi Studiów. IRK jest częścią tego projektu. Szkoły wyższe, które opłacają składki w projekcie USOS, mogą bez dodatkowych opłat korzystać z tego oprogramowania. Aktualnie z modułu tego korzystają 82 uczelnie (*Wdrożenia na polskich uczelniach...*, b.d.), z czego większość – 89% (73) to jednostki publiczne. Na tle wszystkich polskich uczelni publicznych, których liczba w roku akademickim 2024/2025 wynosiła 135 (*Wszystko Co Najważniejsze*, 2024), stanowi to ponad połowę – 54%.

Serwis Internetowej Rekrutacji Kandydatów umożliwia prezentację w internecie katalogu oferowanych kierunków i programów studiów. Ponadto pozwala na zdalną organizację kwestii formalnych na wczesnym etapie rekrutacji, co jest szczególnym ułatwieniem dla kandydatów mieszkających z dala od siedziby uczelni. System współpracuje z Krajowym Rejestrem Matur, z którego pobiera informacje o wynikach matur kandydatów na studia. Z kolei dane osób przyjętych na studia przenoszone są z IRK bezpośrednio do systemu USOS (*Inne projekty*, b.d.).

Platformy rekrutacyjne poszczególnych szkół wyższych korzystających z oprogramowania dostarczanego przez MUCI mają zbliżony wygląd i funkcjonalności, w szczególności strukturę menu i wyszukiwarkę kierunków. Stanowi to niewątpliwie ułatwienie dla kandydatów na studia, gdyż odwiedzając serwisy różnych szkół wyższych mogą przeglądać je w podobny sposób. Strony poszczególnych uczelni różnią się jednak między sobą w szczegółach implementacji i sposobach ujęcia dodatkowych informacji na temat rekrutacji. Różnice te mają wpływ na użyteczność odwiedzanych przez kandydatów stron, a co za tym idzie – na satysfakcję z ich przeglądania.

Przedmiotem artykułu jest analiza porównawcza serwisów Internetowej Rekrutacji Kandydatów wybranych szkół wyższych z perspektywy kandydatów na studia, pod kątem identyfikacji dobrych praktyk, które mogą zostać wykorzystane do poprawy użyteczności zarówno bazowego oprogramowania dostarczanego przez MUCI, jak i wdrożeń realizowanych przez poszczególne uczelnie. Użyteczność rozumiana jest tutaj jako miara wydajności, efektywności i satysfakcji użytkownika w osiąganiu zamierzonych celów podczas korzystania z systemu (ISO, 2018).

W literaturze naukowej stosunkowo rzadko analizuje się użyteczność serwisów rekrutacyjnych uczelni; dominują opracowania dotyczące witryn akademickich w ogóle. Do nielicznych wyjątków należą badania stron rekrutacyjnych oraz

formularzy aplikacyjnych, które wskazują na problemy nawigacyjne i komunikacyjne (Huang and Bilal, 2019; Stark, 2017), a także badanie porównawcze metod oceny użyteczności, podkreślające zalety podejścia mieszanego (Liu and Jiang, 2025).

2. Cel i metoda badań

Celem przeprowadzonych badań było przygotowanie zaleceń projektowych pod kątem zwiększenia satysfakcji użytkowników serwisów IRK – kandydatów na studia. Do realizacji tak wyznaczonego celu wybrano metodę porównawczą, która bardzo dobrze sprawdza się w tego typu analizach. Pozwala ona na zidentyfikowanie obszarów wymagających poprawy i wskazanie najlepszych praktyk wykorzystywanych przez różne podmioty. W ramach metody porównawczej zastosowano technikę benchmarkingu dobrych praktyk, polegającą na analizie różnych rozwiązań przyjętych w badanych instytucjach i wyodrębnieniu praktyk mogących pełnić funkcję rekomendacji o charakterze ogólnym.

W literaturze zarządzania benchmarking dobrych praktyk (ang. *best practice benchmarking*) definiowany jest jako proces identyfikacji, analizy i adaptacji rozwiązań uznanych za szczególnie efektywne w określonym obszarze (Jetmarová, 2011, s. 78). W odróżnieniu od benchmarkingu wydajności (*performance benchmarking*), którego celem jest wskazanie liderów osiągających najlepsze wyniki w wymiarze ekonomicznym, benchmarking dobrych praktyk koncentruje się na jakościowych aspektach analizowanych procesów i rozwiązań projektowych, umożliwiając transfer skutecznych wzorców między organizacjami (Alderman and Murray, 2025, s. 26; APQC, 2025).

Benchmarking w ujęciu klasycznym ukierunkowany jest na doskonalenie pojedynczej organizacji poprzez porównanie jej działań z liderami i adaptację sprawdzonych rozwiązań w celu zwiększania efektywności danej instytucji. Benchmarking dobrych praktyk może być stosowany zarówno w tym wymiarze – jako narzędzie wspierające rozwój konkretnej organizacji, jak i w ujęciu sektorowym, gdzie analiza wielu instytucji pozwala na wyłonienie wzorców i wypracowanie rekomendacji o charakterze uniwersalnym. W tym ujęciu benchmarking nie ogranicza się do wspierania jednej organizacji, lecz pełni funkcję metodologiczną, umożliwiającą sformułowanie zaleceń, które mogą być zastosowane przez wszystkie zainteresowane organizacje (np. Buzdygan and Pietrukowicz, 2022; Pulikowski, 2018, s. 184–196; Sapa, 2005).

Z uwagi na to, że badanie było zorientowane na poszukiwanie dobrych praktyk mających potencjał do szerszego zastosowania, a nie na wskazanie liderów, nie została przyjęta z góry zamknięta lista elementów podlegających ocenie. Dzięki temu analiza pozostawała otwarta na rozwiązania, które ujawniały się w trakcie prowadzonych porównań. Procesowi identyfikacji dobrych praktyk towarzyszyła

ocena ekspercka, której celem było w szczególności wypracowanie zaleceń optymalizacyjnych nieobecnych w badanych serwisach. Ocena ekspercka została przeprowadzona w odniesieniu do uznanych zasad projektowania interfejsów, inspirowanych klasycznymi heurystykami użyteczności Nielsena (1995).

3. Procedura badawcza

W badaniach benchmarkingowych analiza wszystkich dostępnych obiektów nie zawsze jest możliwa ani praktyczna, ponieważ wraz ze wzrostem liczby instytucji rośnie złożoność i czasochłonność porównań. W przypadku serwisów IRK, oprócz liczebności obiektów (82), istotne znaczenie dla podjętych badań miało także duże podobieństwo zestawianych systemów wynikające z wykorzystania tego samego oprogramowania bazowego udostępnianego przez MUCI. Z tego względu, oprócz typowych reprezentantów, do badań wybierano serwisy wyróżniające się oryginalnymi, funkcjonalnymi rozwiązaniami. W głównej mierze były to platformy dużych uczelni, o bogatej i zróżnicowanej ofercie kierunków studiów. Ostatecznie do porównań wytypowano systemy rekrutacyjne następujących 15 instytucji:

- Akademia Wychowania Fizycznego w Katowicach (AWF),
- Politechnika Koszalińska (PK),
- Politechnika Śląska (PŚI),
- Politechnika Warszawska (PW),
- Politechnika Wrocławska (PW_r),
- Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach (UEKat),
- Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie (UEKr),
- Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu (UEP),
- Uniwersytet Jagielloński (UJ),
- Uniwersytet Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie (UKSW),
- Uniwersytet Łódzki (UŁ),
- Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie (UMCS),
- Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu (UMK),
- Uniwersytet Śląski w Katowicach (UŚ),
- Uniwersytet Warszawski (UW).

Badanie przeprowadzono w pierwszej połowie września 2025 roku. Objęło ono ogólnodostępne (niewymagające logowania) strony IRK w wersji desktopowej. Ze względu na wysoką responsywność interfejsu opracowanego przez MUCI nie było konieczności odrębnej analizy rozwiązań mobilnych, choć w kilku miejscach w artykule zaprezentowano ekrany mobilne w celu wskazania specyficznych problemów mogących się pojawiać podczas korzystania z nich, a także w ujęciu czysto ilustracyjnym. Badaniem objęto następujące elementy: stronę startową oraz strony dedykowane poszczególnym rekrutacjom. Każdą z tych stron porównywano

w serwisach IRK wybranych uczelni w celu wychwycenia dobrych praktyk. Analizę użyteczności badanych stron dopełniała ocena ekspercka.

4. Analiza użyteczności uczelnianych serwisów IRK

4.1. Tytuł strony na karcie przeglądarki

Tytuł strony, wyświetlany na karcie przeglądarki internetowej, wspiera użytkownika w szybkim identyfikowaniu odwiedzanych witryn oraz ułatwia poruszanie się między wieloma otwartymi stronami.

Domyślny tytuł strony startowej IRK to „Internetowa Rekrutacja Kandydatów”. Jego treść nie mieści się na długości karty. Tytuł poprzedzony jest domyślną ikoną „R”. Taki niezindywidualizowany wygląd karty przeważa (10 z 15 badanych serwisów). Na rysunku 1 pokazano kilka wybranych sposobów wyświetlania informacji na karcie przeglądarki. Pierwsze dwie karty są nierozróżnialne dla użytkownika, kolejne dwie wyróżniają się dzięki logo uczelni, a ostatnia oprócz logo zawiera skrót nazwy uniwersytetu.



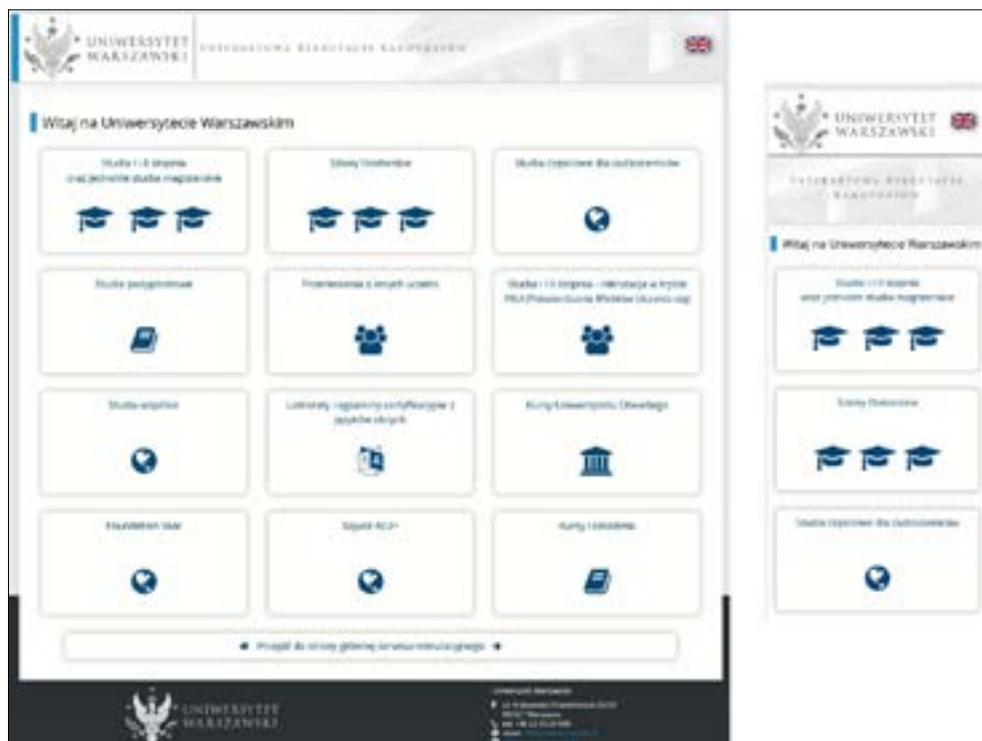
Rysunek 1. Przykładowe karty stron rekrutacji w przeglądarce FireFox

Źródło: opracowanie własne

Jak widać, można podmienić domyślną ikonę, zastępując ją logo instytucji, tak jak to zrobiono na stronach IRK Politechniki Wrocławskiej, Uniwersytetu Warszawskiego i UMCS. Warto rozważyć także zastąpienie aktualnego tytułu strony startowej sformułowaniem „Rekrutacja” ze skrótem nazwy uczelni, na wzór rozwiązania stosowanego przez UMCS. Taki tytuł mieści się w karcie, jest prostszy i zawiera słowa, które potencjalnie są wprowadzane przez kandydatów w wyszukiwarce Google. Trzeba mieć bowiem na uwadze, że tytuł strony, zapisany w metaznaczniku <title> w kodzie HTML, wpływa na jej indeksowanie w wyszukiwarkach, a tym samym na widoczność platformy rekrutacyjnej w internecie.

4.2. Strona startowa

Strona startowa IRK składa się z trzech elementów: nagłówka strony, wykazu dostępnych rekrutacji oraz stopki. Rysunek 2 przedstawia stronę startową serwisu rekrutacyjnego Uniwersytetu Warszawskiego w wersji desktopowej i ekran mobilny dla porównania. Poszczególne elementy zostaną poddane analizie w kolejnych sekcjach.



Rysunek 2. Strona startowa IRK Uniwersytetu Warszawskiego

Źródło: opracowanie własne na podstawie: <https://irk.uw.edu.pl>

4.2.1. Nagłówek strony startowej

Nagłówek strony startowej platform rekrutacyjnych standardowo zawiera logo uczelni, nazwę serwisu, grafikę tła oraz ikonę brytyjskiej flagi symbolizującą możliwość zmiany języka strony na angielski. Choć nagłówki poszczególnych szkół wyższych są do siebie podobne, różnią się jednak w szczegółach. Modyfikacje dotyczą przede wszystkim dwóch elementów: nazwy serwisu oraz grafiki umieszczonej w tle. Nazwy występują w kilku wariantach:

- INTERNETOWA REKRUTACJA KANDYDATÓW (UEKat, UEKr, UW, UKSW),
- INTERNETOWA REJESTRACJA KANDYDATÓW (UŚ),
- SYSTEM INTERNETOWEJ REKRUTACJI KANDYDATÓW (PW, UJ),
- REKRUTACJA (PŚL, UEP, UŁ, UMK),
- REKRUTACJA z rokiem: 2025/2026 (PK),
- REKRUTACJA z nazwą/skrótem uczelni (PW, UMCS).

Domyślnym krojem pisma używanym dla nazwy, obecnym w większości serwisów, jest Trajan Pro Regular o rozmiarze 15 px i odstępzie między znakami 4 px.

To elegancki krój, jednak o stosunkowo niskim kontraście, dlatego niektóre instytucje zdecydowały się zmodyfikować domyślne ustawienia. W IRK Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie rozmiar fontu zwiększono o 5 px – z 15 px do 20 px, natomiast na stronach Uniwersytetu Łódzkiego i Politechniki Warszawskiej wykorzystano inny, obecny na tej stronie krój – Open Sans w wariantcie pogrubionym. Trajan Pro obsługuje tylko wersaliki, dlatego wszystkie nazwy serwisów są pisane dużymi literami. Dodatkowo, font ten ma wbudowaną obsługę kapitalików, dzięki czemu nazwa zapisana w kodzie strony jako „Rekrutacja” wyświetli się jako „REKRUTACJA”, przy czym pierwsza litera będzie miała właściwy rozmiar, a pozostałe będą nieco mniejsze. Taki tytuł serwisu będzie wizualnie mniejszy od tego zapisanego w kodzie strony w całości wielkimi literami, choć oba będą miały ustalony ten sam rozmiar, np. 15 px. Różnicę tę widać dobrze na rysunku 3 (górny i środkowy nagłówek strony – UW i UEKat).



Rysunek 3. Nagłówki stron startowych IRK UW i UEKat

Źródło: opracowanie własne na podstawie: <https://irk.uw.edu.pl> i <https://irk2.ue.katowice.pl>

Pierwsze dwa przykłady nagłówków z rysunku 3 pokazują, że niezależnie od zastosowanego rozmiaru fontu, tytuł jest mało wyrazisty. Jest to problem większości serwisów rekrutacyjnych. Zasadniczą przyczyną jest tu kolor fontu, który nie jest czarny, tylko szary, co przekłada się na obniżenie kontrastu.

Administratorzy stron uczelnianych mogą w łatwy sposób modyfikować ustawienia stylu wyświetlanych elementów. Przykład takich zmian ilustruje trzeci z nagłówków, umieszczony u dołu rysunku 3. Zachowano w nim subtelny efekt kapitalików, powiększono rozmiar fontu do 18 px, zmniejszono odstęp między literami do 3 px, zmieniono kolor na czarny oraz dodano półprzezroczysty (0.2), minimalnie rozmyty cień (1 px). Ta ostatnia modyfikacja, zapisana w arkuszu stylów jako `text-shadow: 0px 0px 1px rgba(0, 0, 0, 0.2)`, stanowi konieczną alternatywę dla pogrubienia, które w przypadku fontu zoptymalizowanego pod kątem niskiej wagi pisma (Trajan Pro Regular) zaburza proporcje kroju.

Czytelność nazwy serwisu w nagłówku strony zależy nie tylko od atrybutów tekstu, ale także od tła na jakim się znajduje. Nie bez powodu wiele szkół wyższych

w nagłówku umieściło w tle półprzezroczystą, zredukowaną tonalnie grafikę (UW, UEKat, UEKr, PWr; zob. Rysunek 3), a część całkiem zrezygnowała z wypełniania tła (AWF, PW, UJ, UŁ, UMCS). W przypadku stron z wyrazistym tłem, na urządzeniach mobilnych, może dojść do nałożenia się tekstu na grafikę, co prowadzi do znacznego spadku kontrastu. Sytuację taką pokazano na rysunku 4 (pierwsza grafika od lewej). Nazwa stała się tutaj prawie nieczytelna. Zastosowanie opisanych wcześniej metod zwiększania kontrastu tekstu poprawia jego czytelność (środkowa grafika), ale dopiero użycie przezroczystości dla rysunku tła pozwoliło uzyskać satysfakcjonujący efekt (grafika po prawej). Problem dotyczy nie tylko IRK UŚ, ale także PK, PŚI, UEP, UMK, UKSW i wielu innych szkół wyższych nieobjętych tym badaniem.



Rysunek 4. Wpływ grafiki tła na kontrast tekstu nagłówka strony

Źródło: opracowanie własne na podstawie: <https://irk.us.edu.pl>

Nieliczne uczelnie na stronie startowej wykorzystują rozbudowaną postać nagłówka, domyślnie stosowanego na podstronach serwisu (zob. 4.1). Przykład takiego podejścia – na stronie rekrutacji UKSW – pokazano na rysunku 5.



Rysunek 5. Nagłówki stron głównych IRK UKSW i UEP

Źródło: opracowanie własne na podstawie: <https://irk.uksw.edu.pl> i <https://e-rekrutacja.ue.poznan.pl>

Rozwiązanie to ma zarówno zalety, jak i wady. Wśród zalet można wymienić obecność ikon ułatwiających dostęp (zmiana rozmiaru fontu i kontrastu) oraz możliwość logowania dla użytkowników posiadających już konto w systemie. Wadą jest rozpraszanie uwagi kandydatów, którzy po raz pierwszy wchodzą na stronę i mogą czuć się przytłoczeni nadmiarowymi informacjami, w szczególności obecnością

menu. Zasadniczą funkcją strony startowej jest dokonanie wyboru rekrutacji, stąd bezpieczniejszy jest w tym wypadku minimalizm informacyjny. Takie podejście reprezentuje większość szkół wyższych w swoich serwisach rekrutacyjnych. Możliwe jest jednak rozwiązanie pośrednie, które zastosował Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu (Rysunek 5). Spośród dodatkowych funkcjonalności zachowano wyłącznie ułatwienia dostępu, umożliwiające osobom z problemami wzrokowymi komfortowe korzystanie także ze strony startowej.

4.2.2. Wybór rekrutacji

Kluczową częścią strony startowej IRK jest wykaz rekrutacji. Jest on często poprzedzony powitaniem skierowanym do kandydatów na studia (zob. Rysunek 2). Na stronie UW powitanie dotyczy całej uczelni. Tego typu powitania można spotkać także na innych stronach IRK (np. UŚ, UEKr, AWF), ale pojawiają się też inne rozwiązania:

- powitanie w systemie rekrutacji, np.:
 - Witaj w systemie rekrutacyjnym Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu
 - Uniwersytet Łódzki wita w Internetowej Rekrutacji Kandydatów!
 - Witamy na stronie rekrutacji Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu
 - Witamy w systemie Internetowej Rekrutacji Kandydatów (PW),
- brak jakiegokolwiek powitania, od razu wyświetlane są rodzaje rekrutacji do wyboru (np. UMCS, PWr, UJ, PK),
- IRK UKSW – zamiast powitania zawiera polecenie: „Wybierz rekrutację”.

Powitanie w systemie rekrutacyjnym pełni funkcję otwarcia interakcji, co w pragmatyce językowej wiąże się ze strategiami grzecznościowymi sprzyjającymi redukcji dystansu (Brown and Levinson, 1987, s. 101–129). Wyzwała ono pozytywne emocje i ułatwia kandydatowi wejście w kontakt z systemem. Brak powitania, a tym bardziej jego zastąpienie suchym poleceniem wyboru rekrutacji, obniża komfort korzystania, ponieważ system posługuje się wtedy językiem nakazowym zamiast naturalnego dla użytkownika języka powitania. To rozwiązanie narusza klasyczną heurystykę Nielsena, mówiącą o zgodności systemu z rzeczywistym językiem użytkownika (Nielsen, 1995).

Poniżej powitania na stronie startowej znajdują się kafelki reprezentujące różne rodzaje rekrutacji. Jest to standardowy sposób prezentacji stosowany we wszystkich serwisach IRK. Kafelki ułożone są w sposób umożliwiający ich dynamiczne dopasowanie do dostępnej przestrzeni – w zależności od szerokości okna przeglądarki zmienia się liczba elementów w jednym wierszu. Każdy kafelek zawiera nazwę rekrutacji i towarzyszący mu element graficzny.

Nazewnictwo głównych rodzajów rekrutacji w serwisach różnych szkół wyższych jest zbliżone dzięki zastosowaniu jednolitej nomenklatury. Ta spójność znacząco ułatwia kandydatom korzystanie z wielu platform. Jediną istotną różnicą w zakresie

nazewnictwa jest rozdzielenie w niektórych IRK rekrutacji na studia I i II stopnia (UEKat, UEKr, PWr, PŚl, UMK). Oba rozwiązania mają zalety i wady, ale żadne z nich nie jest istotnie korzystniejsze od drugiego.

Elementy graficzne towarzyszące nazwom rekrutacji można podzielić na dwa główne typy. Pierwszy z nich stanowią standardowe ikony, nawiązujące do typu kształcenia realizowanego w danej rekrutacji – biret absolwenta, książka, kula ziemiska. Biorąc pod uwagę, że z tych samych ikon korzysta duża część serwisów (AWF, UEKat, UŁ, UMK, UŚ, UW), można przyjąć, że jest to rozwiązanie domyślnie, zintegrowane z podstawowym szablonem systemu IRK rozwijanym przez MUCI. Drugi typ reprezentują ilustracje graficzne, które wiele uczelni (PW, PK, UEKr, UEP, UMCS) wprowadziło zamiast ikon szablonowych. Zastosowanie tych ilustracji znacząco zmienia odbiór wizualny strony, nadając jej bardziej zindywidualizowany charakter. Rysunek 6 zestawia oba typy elementów graficznych.



Rysunek 6. Porównanie kafelków z ikonami i ilustracjami graficznymi

Źródło: opracowanie własne na podstawie: <https://irk.uw.edu.pl>, <https://irk.uj.edu.pl>, <https://irk.polsl.pl>

4.2.3. Stopka

Stopki w serwisach IRK mają ujednoliczoną, narzuconą przez szablon strukturę i bardzo podobny zakres treści. Zawierają podstawowe informacje kontaktowe (adres pocztowy, telefon, adres strony głównej) oraz odnośniki techniczne, takie jak mapa strony, deklaracja dostępności czy formularz kontaktowy. Tego rodzaju dane mają charakter informacyjno-formalny i pełnią funkcję uzupełniającą wobec głównych treści serwisu. Z uwagi na ich schematyczność stopki nie będą przedmiotem głębszej analizy. Wygląd przykładowej stopki pokazano na rysunku 7.



Rysunek 7. Stopka w IRK Politechniki Wrocławskiej

Źródło: <https://irk.usos.pwr.edu.pl>

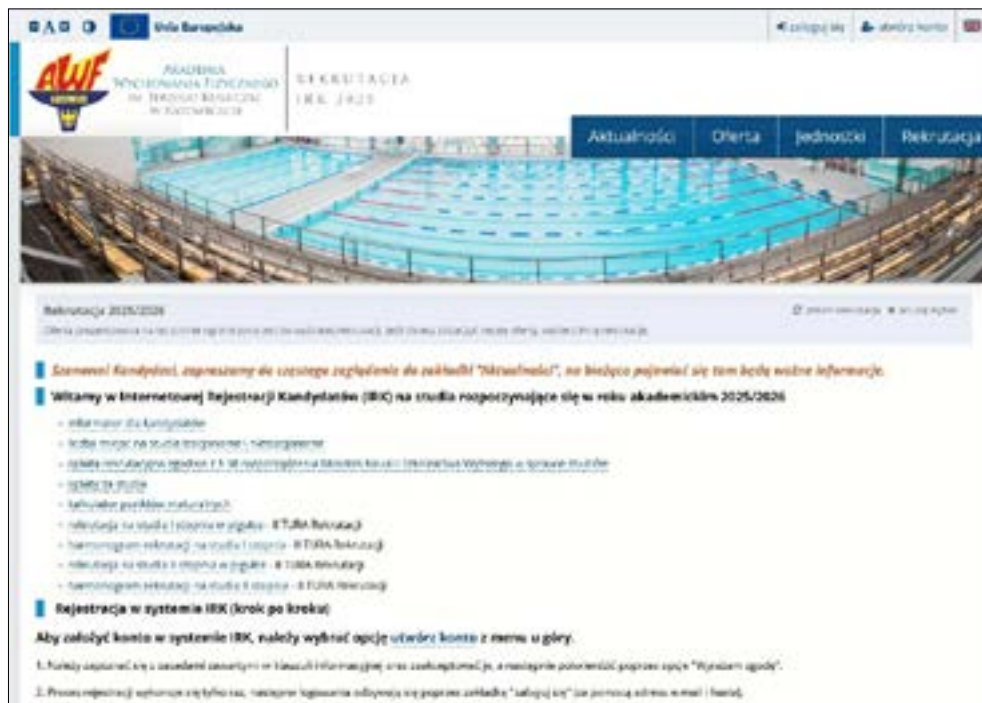
4.3. Strony wybranej rekrutacji

Po dokonaniu wyboru rekrutacji otwiera się wydzielony moduł dedykowany tylko dla tego konkretnego rodzaju rekrutacji. W jego skład wchodzi cztery strony zawarte w menu – Aktualności, Oferta, Jednostki, Rekrutacja oraz opcjonalnie – dodatkowa strona początkowa, która wczytuje się jako pierwsza. Rysunek 8 przedstawia widok strony początkowej, pojawiającej się po wybraniu rekrutacji na studia I i II stopnia oraz jednolite studia magisterskie w serwisie IRK AWF. Niektóre uczelnie (PK, UMK) rezygnują z tworzenia odrębnych stron początkowych i po wyborze rekrutacji przekierowują kandydatów bezpośrednio do zawartości menu Oferta. Rozwiązanie to może wynikać z chęci uniknięcia powielania treści zawartych w osobno udostępnianych informatorach. Tego typu podejście należy jednak do wyjątków. Większość badanych szkół wyższych korzysta z możliwości udzielenia wsparcia kandydatom.

Nagłówek na podstronach wybranej rekrutacji różni się nieco od nagłówka obecnego na stronie startowej. Jest on poszerzony na dole o menu, u góry zaś o dodatkowy wąski pasek narzędziowy zawierający ułatwienia dostępu (rozmiar fontu, kontrast), informację o finansowaniu projektu z funduszy europejskich, opcje logowania oraz brytyjską flagę, która w nagłówku strony startowej znajdowała się niżej, wewnątrz nagłówka. Rozszerzona postać nagłówka występuje w serwisach IRK wszystkich szkół wyższych.

Poniżej rozszerzonego nagłówka, na wielu stronach początkowych, znajduje się miejsce na grafikę, pełniącą najczęściej funkcję banneru promocyjnego. W przypadku strony AWF z rysunku 8 jest to pływalnia, ale może to być także piękny, zabytkowy budynek uczelni (UEKr, UKSW) czy po prostu atrakcyjna wizualnie grafika lub zdjęcie (PŚl, PK, PW, UJ, UW). Niektóre instytucje mimo posiadania strony początkowej dla wybranej rekrutacji (UŁ, PW) zrezygnowały z umieszczenia

na niej tej dodatkowej grafiki. Rozwiązanie to można również uznać za korzystne, zwłaszcza w sytuacji braku odpowiedniej koncepcji zagospodarowania tej przestrzeni. Warto zauważyć, że baner ten nie pojawia się na stronach otwieranych z poziomu menu.



Rysunek 8. Strona początkowa rekrutacji na studia I i II stopnia oraz na jednolite studia magisterskie w AWF

Źródło: <https://www.rekrutacja.awf.katowice.pl/pl/home/REKRUTACJA-2025>

Pasek kontekstowy umieszczony poniżej nagłówka i bannera graficznego zawiera nazwę aktualnie przeglądanej rekrutacji oraz umożliwia jej zmianę za pomocą przycisków nawigacyjnych umieszczonych po prawej stronie. Funkcja przycisku „zmień rekrutację” jest jednoznaczna, natomiast działanie przycisku „anuluj wybór” należy uznać za problematyczne. Jego użycie prowadzi do wyświetlenia pustej strony z odsyłaczem do wyboru rekrutacji, co w praktyce powiela funkcję pierwszego przycisku, generując jednak dodatkowy krok. Z perspektywy użyteczności korzystne byłoby zrezygnowanie z przycisku „anuluj wybór”.

Najważniejszym elementem paska kontekstowego jest nazwa aktualnie przeglądanej rekrutacji. Ze względu na jej potencjalną długość umieszczenie jej w tytule strony mogłoby być problematyczne. Jest to jednak informacja istotna, dlatego trudno uzasadnić obniżenie kontrastu poprzez zastosowanie fontu w odcieniu

szałości. Zmiana koloru na czerní wyraźnie poprawia czytelność i wyrazistość, co zilustrowano na rysunku 9.



Rysunek 9. Porównanie kontrastu treści paska kontekstowego

Źródło: opracowanie własne na podstawie: <https://irk.uw.edu.pl/pl/home/PELNE2025>

Pasek kontekstowy wybranej rekrutacji jest wyświetlany nie tylko na stronie początkowej, ale także na wszystkich stronach wybieranych z menu. Jego postać jest taka sama we wszystkich analizowanych serwisach.

Treści zamieszczane na stronach początkowych rekrutacji różnią się znacznie między uczelniami. Umieszczane są tam różnorodne informacje, często zaczerpnięte z innych serwisów skierowanych do kandydatów, a także procedury i wskazówki dotyczące zakładania konta w systemie IRK oraz materiały multimedialne, w tym filmy instruktażowe.

4.4. Elementy menu

Kluczowe treści dotyczące poszczególnych rekrutacji są dostępne z poziomu menu, gdzie we wszystkich IRK znajdują się te same elementy: Aktualności, Oferta, Jednostki i Rekrutacja.

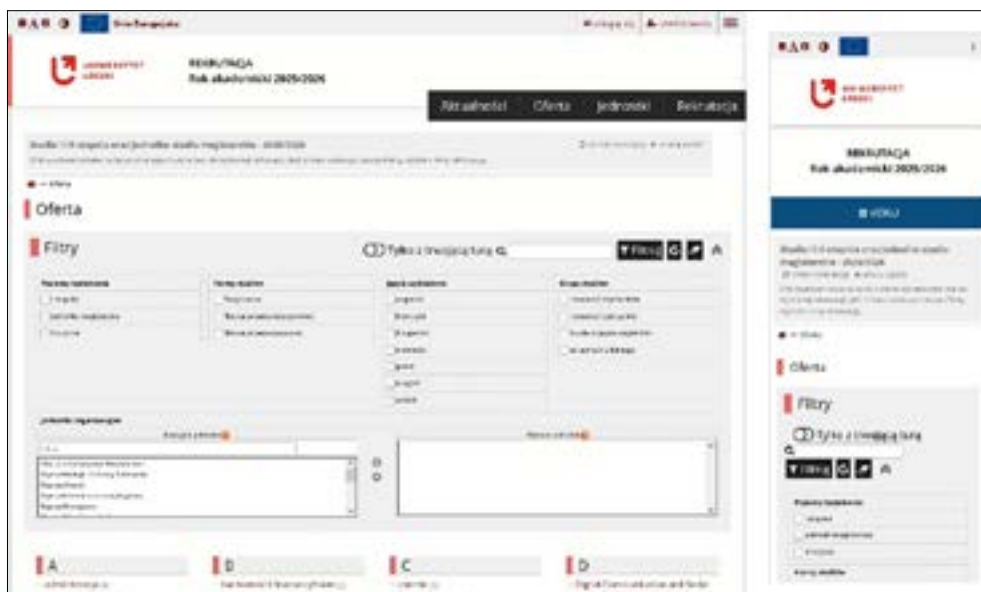
Aktualności mają postać wykazu odsyłaczy do różnego typu komunikatów związanych z przeglądaniem rekrutacją. W większości uczelni (PK, PŚI, PWr, UEKat, UEKr, UEP, UŁ, UMCS, UW) taka lista gromadzi w ciągu kilku miesięcy trwania rekrutacji od kilku do kilkunastu pozycji. Sporadycznie może to być kilkadziesiąt pozycji (AWF, UJ i UMK), a czasem lista jest po prostu pusta (UŚ, UKSW). Typowy przykład pokazano na rysunku 10.



Rysunek 10. Przykład wykazu aktualności ze strony IRK UEKat

Źródło: https://irk2.ue.katowice.pl/pl/news/25_26_KS/

Menu Oferta, obok Rekrutacji, jest kluczowym elementem. Po jego wybraniu, na stronie prezentowana jest alfabetyczna lista oferowanych przez uczelnię kierunków studiów. Wykaz jest przejrzysty i łatwy w odbiorze. Jedyny problem ze stroną Oferty stanowi zbyt duży obszar zajmowany przez filtry. Są one domyślnie rozwinięte, co ma uzasadnienie, gdyż w przeciwnym razie dla wielu użytkowników mogłyby przestać być widoczne. Warto jednak rozważyć domyślne zwinienie filtrów, gdyż obecnie wizualnie dominują one nad treścią i przesuwają listę kierunków poza główne pole widzenia. Szczególnie problematyczne jest to w wersji mobilnej, gdzie bloki filtrów zajmują całą przestrzeń roboczą ekranu, a właściwa lista kierunków pojawia się dopiero po przewinięciu znacznej części strony. Rysunek 11 dobrze pokazuje, w jakim stopniu rozbudowane filtry przesłaniają istotne dla kandydatów treści.



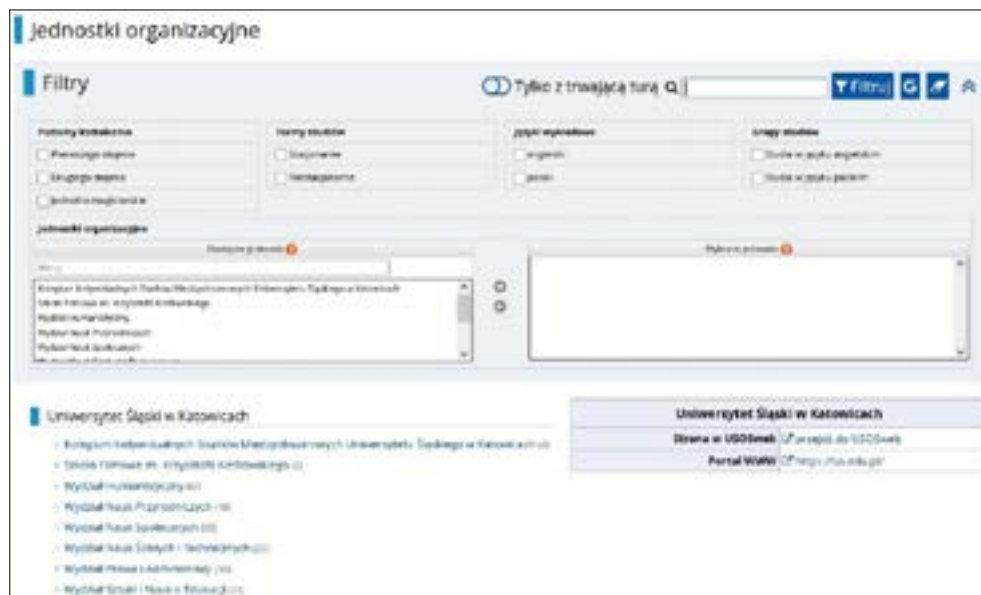
Rysunek 11. Problem dominacji filtrów oferty nad treścią na przykładzie IRK UŁ

Źródło: opracowanie własne na podstawie: <https://rekrutacja.uni.lodz.pl/pl/offer/WYZSZE2025>

Problem filtrów można rozwiązać domyślnie je zwijając lub częściowo redukując ich liczbę, co ograniczyłoby zajmowaną przez nie przestrzeń. Wybór optymalnego wariantu wymagałby jednak przeprowadzenia odrębnych badań z użytkownikami.

Trzecim elementem menu są Jednostki. Mając w pamięci obecność jednostek organizacyjnych w filtrowaniu oferty, nasuwa się pytanie o zasadność ich wyodrębniania w osobnym module. Tym bardziej, że liczba jednostek, nawet w dużych uczelniach, nie jest duża, a kandydat na studia wchodzi na stronę IRK najczęściej po to, by zapoznać się z aktualną ofertą kierunków. Skoro podczas przeglądania oferty istnieje możliwość filtrowania według jednostek, trudno jest wskazać

powód, dla którego użytkownik miałby dodatkowo korzystać z osobnego menu pełniącego tę samą funkcję. Niezrozumiałość tego rozwiązania pogłębia fakt, że także w module Jednostki zastosowano te same rozbudowane filtry, wśród których ponownie pojawia się kryterium jednostki organizacyjnej. W efekcie użytkownik może zawęzić wyniki do wybranego wydziału, uzyskując listę złożoną z pojedynczej pozycji. Takie powielanie funkcjonalności wydaje się nieuzasadnione z punktu widzenia użyteczności systemu.



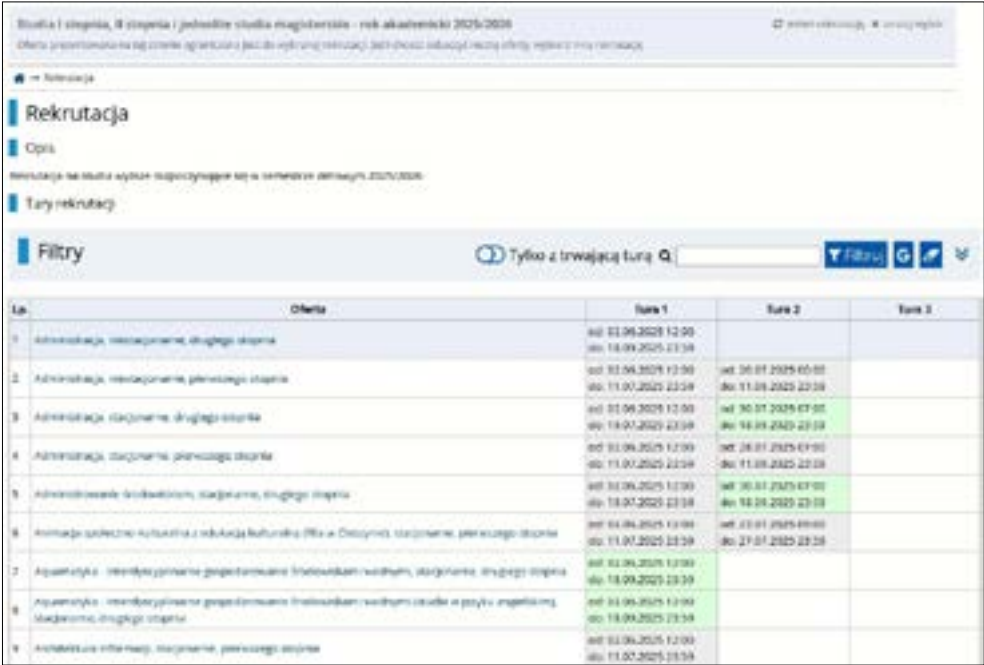
Rysunek 12. Menu Jednostki na stronie IRK UŚ

Źródło: <https://irk.us.edu.pl/pl/offer/SW-2025-Z/units/>

Biorąc pod uwagę, że wszystkie elementy menu odnoszą się do wybranego typu rekrutacji, niezrozumiały pozostaje wybór nazwy ostatniego elementu – Rekrutacja. Kandydat może zorientować się co do jego zawartości dopiero po kliknięciu. Bardziej adekwatne byłoby nazwanie tego menu: Tury rekrutacji lub – jeszcze lepiej – Terminarz rekrutacji. Dłuższa nazwa nie stanowiłaby problemu, gdyby zrezygnować z menu Jednostki. Tury rekrutacji pojawiają się, co ciekawe, jako podtytuł strony (zob. Rysunek 13).

Analogicznie jak w przypadku menu Oferty oraz Jednostek organizacyjnych, po wczytaniu strony Rekrutacji, nawet na dużym monitorze przestrzeń zdominowana jest przez filtry prawie do samego dołu ekranu. Na rysunku 13 pokazano układ treści strony, gdy filtry są zwinięte. Można byłoby odzyskać jeszcze więcej przestrzeni, gdyby wyłączyć niepotrzebny opis i zastąpić Rekrutację oraz Tury rekrutacji jedną nazwą. Jeżeli filtry miałyby pozostać domyślnie zwinięte, wskazane byłoby

dodanie bardziej dostępnego mechanizmu ich rozwijania niż ikona umieszczona na skraju pola widzenia użytkownika, na końcu wiersza z filtrami. Najprostszym rozwiązaniem byłoby uczynienie etykiety Filtry elementem klikalnym, pełniącym rolę przełącznika.



Rysunek 13. Menu Rekrutacja na stronie IRK UŚ

Źródło: <https://irk.us.edu.pl/pl/offer/SW-2025-Z/registration/>

5. Podsumowanie

Przeprowadzona analiza porównawcza serwisów Internetowej Rekrutacji Kandydatów pozwoliła na identyfikację szeregu dobrych praktyk dotyczących warstwy językowej, wizualnej i strukturalnej serwisów IRK. Wśród nich na uwagę zasługuje indywidualizacja karty przeglądarki (favicon, tytuł), minimalizm informacyjny w nagłówku oraz stosowanie powitania o neutralnym, przyjaznym tonie. Korzystne jest także odchodzenie od ikon szablonowych na rzecz prostych, indywidualizowanych rozwiązań graficznych, co wspiera orientację użytkownika i wzmacnia identyfikację uczelni.

Na stronach rekrutacyjnych dobre efekty przyniesie rezygnacja z rozbudowanych banerów, uproszczenie paska kontekstowego i wyraźniejsze oznaczanie statusu

rekrutacji. Rekomendowane są także mechanizmy porządkujące sekcję aktualności, ograniczenie dominacji filtrów w module Oferta oraz unikanie powielania funkcjonalności w module Jednostki. Z kolei w module Rekrutacja warto utrzymać przejrzystą strukturę i spójność nazewnictwa względem innych części serwisu.

Uzyskane wyniki częściowo potwierdzają obserwacje znane z wcześniejszych badań stron rekrutacyjnych i aplikacyjnych formularzy – zarówno dotyczące problemów językowych, jak i nadmiernej złożoności struktury (Huang and Bilal, 2019; Stark, 2017). W odróżnieniu od tych prac, niniejsza analiza koncentruje się jednak na module IRK, osadzonym w ekosystemie USOS, co umożliwia formułowanie rekomendacji uwzględniających specyfikę polskich uczelni. Analiza dobrych praktyk w tym szczególnym kontekście pozwala lepiej zrozumieć uwarunkowania projektowe i organizacyjne.

Sformułowane rekomendacje stanowią implikacje praktyczne i mogą zostać wykorzystane zarówno przez MUCI w dalszym rozwoju oprogramowania IRK, jak i przez poszczególne uczelnie w doskonaleniu własnych wdrożeń. Kolejnym krokiem powinny być badania z udziałem użytkowników, które pozwolą empirycznie zweryfikować postulowane rozwiązania i wskazać optymalne kierunki dalszego rozwoju.

Bibliografia

- Alderman, L., Murray, S. (2025). Benchmarking: Seeking best practice. *New Directions for Evaluation*, (177), 25–32. doi: 10.1002/ev.20634
- APQC. (2025). What are the four types of benchmarking? <https://www.apqc.org/resources/blog/what-are-four-types-benchmarking>
- Brown, P., Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge University Press.
- Buzdygan, D., Pietrukowicz, M. (2022). Prezentacja zasobów cyfrowych w serwisach internetowych polskich uczelni publicznych – podobieństwa i różnice. W: *Biblioteki naukowe: doświadczenia przeszłości – wyzwania jutra*, t. 4 (ss. 151–166). Oficyna Wydawnicza Politechniki Białostockiej. <https://pb.edu.pl/oficyna-wydawnicza/wp-content/uploads/sites/4/2022/07/Biblioteki-naukowe-doswiadczenia-przeszlosci-wyzwania-jutra-4.pdf>
- Huang, L.-M., Bilal, D. (2019). Usability of university recruitment web pages from international doctoral students' perspectives. In: A. Marcus & W. Wang (eds.), *Design, user experience, and usability. Practice and case studies*, 11586 (ss. 505–521). Springer. doi: 10.1007/978-3-030-23535-2_37
- Inne projekty. (b.d.). [10.09.2025]. <https://www.usos.edu.pl/inne-projekty>
- ISO. (2018). *ISO 9241-11 Ergonomics of human-system interaction – Part 11: Usability: Definitions and concepts*.
- Jetmarová, B. C. (2011). Comparison of best practice benchmarking models. *Problems of Management in the 21st Century*, 2(2), 76–84. https://www.scientiasocialis.lt/pmc/files/pdf/Jetmarova_Vol.2.pdf

- Liu, J., Jiang, S. (2025). Comparative analysis of usability evaluation methods for university website: Implications for student recruitment. In: M. Schrepp (ed.), *Design, user experience, and usability*, 15798 (ss. 187–203). Springer. doi: 10.1007/978-3-031-93233-5_14
- Nielsen, J. (1995). *10 usability heuristics for user interface design*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics>
- Pulikowski, A. (2018). *Modelowanie procesu wyszukiwania informacji naukowej: strategie i interakcje*. Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Sapa, R. (2005). *Benchmarking w doskonaleniu serwisów WWW bibliotek akademickich*. Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.
- Stark, T. (2017). *A statistical analysis examining the usability of community college online admissions applications*. ERIC. <https://eric.ed.gov/?id=ED582242>
- Twórcy. (b.d.). [10.09.2025]. <https://www.usos.edu.pl/tworcy>
- Wdrożenia na polskich uczelniach oprogramowania dystrybuowanego przez MUCI (wraz z odnośnikami). (b.d.). [10.09.2025]. <https://www.usos.edu.pl/wdrozenia>
- Wszystko Co Najważniejsze. (2024). *W Polsce jest aż 345 uczelni wyższych. Jaki jest ich poziom?* <https://wszystkoconajwazniejsze.pl/pepites/w-polsce-jest-az-345-uczelni-wyzszych-jaki-jest-ich-poziom>
-

In search of best practices – Usability analysis of University Online Admission Systems

Abstract

Purpose/Thesis: The aim of the study is to identify good practices in the usability of the Online Admission Systems (OAS) used at Polish universities and, on this basis, to develop recommendations aimed at increasing user satisfaction, particularly among prospective students.

Approach/Methods: The analysis covered the key components of OAS services: the homepage and the pages dedicated to individual recruitment processes. Each of these pages was compared across selected university OAS to capture examples of good practices. The study employed best-practice benchmarking and expert evaluation.

Results and conclusions: The analysis identified several best practices across the linguistic, visual, and structural layers of OAS services. These primarily relate to the clarity of messages, the consistency of navigation, and the reduction of distracting elements, which together enhance the transparency of the recruitment process and strengthen institutional identity. Some of the findings still require verification in user studies.

Originality/Value: The study highlights the potential of applying good-practice benchmarking to improve web services built on a shared software platform. The formulated recommendations may be applied both by MUCI in developing the central system and by individual universities in refining their own implementations.

Keywords

Best practices benchmarking. University Online Admission Systems. Usability.

ARKADIUSZ PULIKOWSKI, profesor uczelni w Instytucie Nauk o Kulturze na Wydziale Humanistycznym Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Zainteresowania badawcze: wyszukiwanie informacji, zachowania informacyjne, infometria, digitalizacja informacji. Wybrane publikacje: *Modelowanie procesu wyszukiwania informacji naukowej. Strategie i interakcje* (Katowice, 2018), *Searching for LIS scholarly publications: a comparison of search results from Google, Google Scholar, EDS, and LISA* (*Journal of Academic Librarianship*, 2021, współaut. A. Matysek), *The Relation Between the Structure of Abstracts in LIS and Anthropology Journals and Their Rank* (*Zagadnienia Informacji Naukowej*, 2020).

Kontakt

arkadiusz.pulikowski@us.edu.pl
Uniwersytet Śląski w Katowicach
Wydział Humanistyczny
Instytut Nauk o Kulturze
ul. Bankowa 11, 40-007 Katowice



**Utwór dostępny jest na licencji
CC BY-NC-ND 4.0.**

Creative Commons
Uznanie autorstwa
Użycie niekomercyjne
Bez utworów zależnych
4.0 Międzynarodowe

**The article is made available under
the CC BY-NC-ND 4.0 licence.**

Creative Commons
Attribution
Non Commercial
No Derivatives
4.0 International