

# Použitelnost mobilních webových sídel knihoven

Mgr. Světlana Hrabínová, PhD.

*Použitelnost webových sídel je oblastí, která se stává stále více potřebnou, nezbytnou, ale také zajímavou. V současnosti již nestačí řešit základní kvalitativní atributy webových sídel, jako je jejich nalezitelnost, přístupnost, důvěryhodnost nebo již zmíněná použitelnost, pouze ve vztahu k uživateli pracujícím s běžným počítačem, ale také ve vztahu k uživatelům používajících různá mobilní zařízení (např. mobilní telefony či tablety). Vytváření kvalitních a uživatelsky přívětivých webových sídel, která spolu s hodnotným obsahem vyvolávají v uživateli příjemné pocity a spokojenost, považujeme v dnešní době, kdy se přístup k informacím stal opravdovou nutností, za naprosto zásadní.*

*V následujícím článku, ve kterém značně čerpáme z naší dizertační práce „Použitelnost mobilních webových sídel knihoven“ (Hrabínová, 2018), představujeme především výsledky její výzkumné části, tj. aktuální stav vybraných webových sídel českých a slovenských knihoven, z hlediska jejich optimalizace pro mobilní zařízení a uvádíme doporučení pro tvorbu použitelných a mobilně optimalizovaných rozhraní webových sídel v prostředí knihoven. Doporučení vznikla na základě zjištěných údajů a poznatků z realizovaného uživatelského testování použitelnosti. Knihovny mohou tato doporučení aplikovat na svá stávající webová sídla, nebo je využít během procesu přípravy nových webových prezentací. V rámci příspěvku zmiňujeme několik publikačních výstupů, které vznikaly během studia a přípravy dizertační práce.*

## Úvod do problematiky

Knihovnu lze tradičně definovat jako „kulturní, informační a vzdělávací instituci, která shromažďuje, zpracovává a uchovává organizovanou sbírku dokumentů a poskytuje knihovnické a informační služby uživatelům“ (Sodomková, 2003). Knihovny jako instituce tak prostřednictvím svých webových sídel mohou zveřejňovat informace o své činnosti (např. kontakt, otevírací doba, základní dokumenty jako knihovní řad, kalendář akcí atd.), ale zároveň poskytovat přístup k obsáhlé sbírce informací a znalostí, kterou zpracovávají, a nabízet své služby a informovat o nich (např. vyhledávání v katalogu, správa čtenářského konta, vzdálený přístup do databází, referenční služby, knižní novinky atd.).

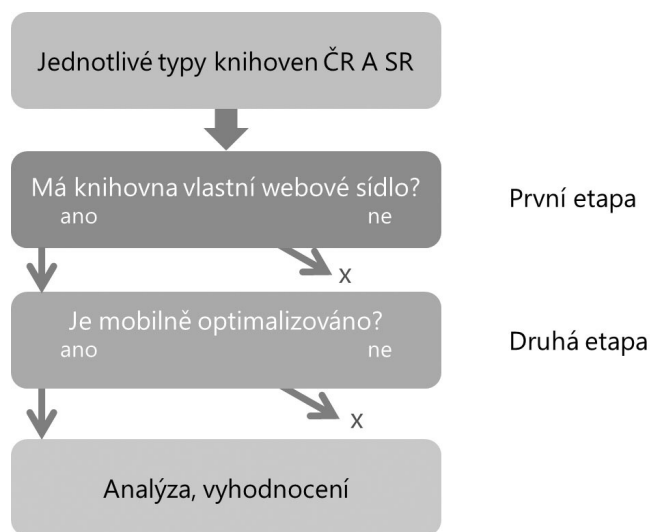
Knihovny jsou ze své podstaty kulturní instituce, které ale vždy stály na počátku zavádění nových technologií do běžného života (je všeobecně známo, že jako jedny z prvních institucí měly právě knihovny počítače a přístup k internetu). Nízké rozpočty nebo problémy s financováním by ovšem neměly znamenat nedostatek inovací, který se projevuje např. v oblasti marketingu knihoven či zastaralých webových sídel. Pro knihovny může poskytování mobilních služeb spolu s tradičními hodnotami znamenat potřebnou cestu k inovaci, tj. zachovat si své trvalé hodnoty, které přetrvávají po staletí, ale zároveň „jít s dobou“. Kvalitní, použitelná a mobilně optimalizovaná webová sídla mohou sloužit jako vstupní brány k obsáhlému množství informací a znalostí, které knihovny mohou svým uživatelům poskytnout.

Klíčovým pojmem příspěvku je **použitelnost** (angl. „usability“), která je kvalitativním atributem webových sídel a hodnotí, jak snadné je používat určité uživatelské rozhraní. Jedná se ale také o odbornou disciplínu, která je pomocí různých metod schopná vysvětlit chování konkrétních uživatelů na webovém sídle a na základě zjištěných údajů nabídnout způsoby pro zlepšení daných webových rozhraní. Soňa Makulová (2005) uvádí, že použitelnost určuje, „jak snadno se uživatel na webovém sídle orientuje, jak rychle pochopí jeho uspořádání a ovládání a jaký zážitek si z něj odnese. Dobře použitelná webová sídla jsou přehledná, srozumitelná a lehce ovladatelná.“ Řešení problematiky použitelnosti v prostředí webových sídel lze považovat za rozvinuté. Použitelnost je ovšem nutné chápat také ve vztahu k mobilním technologiím a prostředkům. Základní principy tvorby použitelných a uživatelsky přívětivých webových prezentací jsou stejné jak pro desktopová, tak mobilní zařízení. Je ovšem nezbytné vnímat jistá omezení a limitující faktory mobilních technologií, které se během návrhu mobilně optimalizovaného obsahu projevují. Problematice použitelnosti a testování použitelnosti na mobilních zařízeních jsme se podrobně věnovali v příspěvku „Testování použitelnosti webových sídel na mobilních zařízeních“ (Hrabínová, 2016).

## Aktuální stav webových sídel knihoven z hlediska jejich mobilní optimalizace

Prostřednictvím realizované pilotní studie s vlastní metodikou výběru knihoven byl zjištěn aktuální stav vybraných webových sídel českých a slovenských knihoven z hlediska jejich optimalizace pro mobilní zařízení, tedy kolik národních a veřejných knihoven v České republice a Slovensku provozuje mobilně optimalizovanou webovou prezentaci. Pilotní studie také odpověděla na otázku, která z existujících metod technického přizpůsobení webových sídel mobilním zařízením (responzivní webdesign, samostatná mobilní verze, metoda RESS<sup>1</sup>) v současnosti převládá.

Pilotní studie proběhla v dubnu a květnu 2015 a její výsledky byly publikovány ve sborníku konference INFO-RUM (Hrabínová, 2015). V průběhu dubna 2015 byl vytvořen seznam webových sídel národních, krajských, pověřených (označení používané v České republice) či regionálních (označení používané na Slovensku) a městských knihoven z České republiky a Slovenska. **Celkově se jednalo o 702 knihoven.** Následná analýza webových sídel probíhala ve dvou etapách (viz obrázek 1).



Obrázek 1 Metodika pro výběr webových sídel knihoven (kritéria)

Smyslem první etapy bylo vyřadit ze seznamu ty knihovny, které neprovozují vlastní webové sídlo a svou prezentaci mají umístěnou na webovém sídle města nebo např. kulturního střediska a mají tak omezené možnosti v tvorbě vlastní mobilní strategie. Navazující druhá etapa testovala webová sídla knihoven z cílové populace z hlediska jejich optimalizace pro mobilní zařízení, tj. zda je využita některá z metod mobilní optimalizace.

Provedením první etapy v roce 2015 jsme získali **462 českých a slovenských knihoven** s vlastním webovým sídlem, přičemž tato webová sídla představují cílovou populaci. Výsledky druhé etapy odhalily, že **pouze necelých 25 % webových sídel českých i slovenských knihoven bylo v roce 2015 mobilně optimalizovaných**, což potvrdilo náš předpoklad, že mobilní optimalizace nebyla u webových sídel knihoven zcela běžnou praxí.

Pro získání ucelenějšího přehledu o aktuální situaci zkoumaných webových sídel byla v září 2017 druhá etapa zopakována, tj. bylo provedeno kontrolní testování webových sídel knihoven z cílové populace (během tohoto kroku bylo zjištěno, že osm knihoven již neprovozují vlastní webové sídlo, tudíž byly tyto knihovny z cílové populace vyřazeny). Prostřednictvím kontrolního testování se ukázalo, že počet knihoven, které projevují zájem o přizpůsobení svých webových prezentací mobilním zařízením, vzrůstá. **V září 2017 bylo optimalizováno 41 % testovaných webových sídel.** Pro lepší přehled výsledků první a druhé etapy pilotáže byla vytvořena tabulka (viz Tabulka 1), která zobrazuje výsledky z let 2015 a 2017.

### Analýza situace v České republice

V roce 2015 byla metoda responzivního webdesignu využita u 34 % českých knihoven s mobilně optimalizovaným webovým sídlem. Jednalo se o nejpoužívanější metodu mobilní optimalizace u větších knihoven (krajské

<sup>1</sup> Jednotlivé metody mobilní optimalizace podrobně popisujeme v našem publikovaném příspěvku, viz Hrabínová a Kovářová 2016.

	Rok 2015		Rok 2017	
	Cílová populace webových sídel	Webová sídla s mobilní optimalizací	Cílová populace webových sídel	Webová sídla s mobilní optimalizací
<b>Česká republika</b>	395	99	387	161
<b>Slovensko</b>	67	16	67	26
<b>Celkem</b>	<b>462</b>	<b>115</b>	<b>454</b>	<b>187</b>

Tabulka 1 Výsledky první a druhé etapy v ČR a SR v letech 2015 a 2017

a pověřené). Téměř 44 % knihoven provozovalo samostatné mobilní verze svých webových sídel. Zmíněná metoda převládala především u městských knihoven, což je zapříčiněno skutečností, že velká část těchto knihoven provozuje v současnosti své webové sídlo pomocí služby Webnode.cz (resp. pomocí projektu Webovky.knihovna.cz), jež mobilní optimalizaci a automatickou tvorbu mobilní verze nabízí. Metoda RESS je v případě českých knihoven nejméně častá (využívalo ji pouze dvacet procent knihoven poskytujících mobilně optimalizované webové sídlo). Knihovny, které tuto metodu používají, většinou využívají službu Estranky.cz.

Z kontrolního testování provedeného v září 2017 vyplynulo, že počet knihoven využívajících některou z metod mobilní optimalizace webových sídel, narůstá. **V roce 2015 se jednalo o 25 % webových sídel** (tj. 99 webových sídel z celkového počtu 395), **v roce 2017 to bylo již 41 %** (tj. 161 webových sídel z celkového počtu 387). Zároveň je patrné, že výrazně vzrostl počet knihoven využívajících responzivní webdesign, který se stal nejčastější metodou mobilní optimalizace (60 % knihoven s mobilně optimalizovaným webovým sídlem) jak u větších knihoven, tak knihoven městských. Samostatná mobilní verze je provozována u 29 % knihoven, metoda RESS u 11 %. Testování odhalilo, že některé knihovny změnilly metodu mobilní optimalizace, popř. svou webovou prezentaci přesunuly pod kulturní středisko či jiný nadřazený subjekt (celkově se jednalo o osm městských knihoven, které byly z cílové populace vyřazeny).

	Rok 2015	Rok 2017
<b>Responzivní webdesign</b>	34	96
<b>Samostatná mobilní verze</b>	44	46
<b>Metoda RESS</b>	20	18
<b>Kombinace (responzivní webdesign + samostatná mobilní verze)</b>	1	1
<b>Celkový počet mobilně optimalizovaných webových sídel v ČR</b>	99 knihoven	161 knihoven

Tabulka 2 Výsledky analýzy českých knihoven v letech 2015 a 2017

## Analýza situace na Slovensku

U slovenských knihoven je situace obdobná. V **roce 2015** provozovalo mobilně optimalizované webové sídlo **24 % knihoven** (tj. 16 knihoven z celkového počtu 67), přičemž nejpoužívanější metodou u krajských, regionálních i městských knihoven byl responzivní webdesign. Samostatné mobilní verze u městských knihoven byly

vytvořeny pomocí služby Webnode.sk. Ani v jednom případě nebyla využita metoda RESS. Také na Slovensku počet webových sídel přizpůsobených pro mobilní zařízení v roce 2017 vzrostl, a to na **39 %** (tj. 26 webových sídel z celkového počtu 67).

	Rok 2015	Rok 2017
<b>Responzivní webdesign</b>	12	21
<b>Samostatná mobilní verze</b>	4	5
<b>Celkový počet mobilně optimalizovaných webových sídel v SR</b>	16 knihoven	26 knihoven

Tabulka 3 Výsledky analýzy slovenských knihoven v letech 2015 a 2017

### Výsledky a vyhodnocení pilotní studie

Jak ukazuje následující tabulka (viz Tabulka 2), nejpoužívanější metodou v českém i slovenském prostředí v roce 2015 byla **samostatná mobilní verze** (48 knihoven). Z výsledků je rovněž patrné, že využívání samostatné mobilní verze i responzivního webdesignu (druhá nejčastější metoda) bylo velmi vyrovnané.

V roce 2017 už byly rozdíly v používání jednotlivých metod zřetelnější. Nejčastější metodou mobilní optimalizace v obou sledovaných prostředích se stal **responzivní webdesign** (117 knihoven, tj. 62,6 %), naopak počet knihoven využívajících samostatnou mobilní verzi se výrazně nezvýšil.

Celkově lze tedy konstatovat, že **nejpoužívanější metodou mobilní optimalizace u českých a slovenských knihoven je responzivní webdesign**.

	Rok 2015		Rok 2017	
	Celkový počet	V %	Celkový počet	V %
<b>Responzivní webdesign</b>	46	40,0 %	117	62,6 %
<b>Samostatná mobilní verze</b>	48	41,7 %	51	27,3 %
<b>Metoda RESS</b>	20	17,4 %	18	9,6 %
<b>Kombinace (responzivní webdesign + samostatná mobilní verze)</b>	1	0,9 %	1	0,5 %
<b>Celkový počet mobilně optimalizovaných webových sídel</b>	115 knihoven		187 knihoven	

Tabulka 4 Celkový počet webových sídel v letech 2015 a 2017 podle zvolené metody mobilní optimalizace

### Doporučení pro zvýšení použitelnosti mobilních webových sídel knihoven

Výsledky pilotní studie sloužily jako důležitý podklad pro tvorbu návrhů a doporučení pro zlepšení problémových oblastí. Ačkoliv se zvyšuje zájem knihoven o mobilní optimalizaci i počet mobilně optimalizovaných webových sídel knihoven, na základě realizované pilotáže se domníváme, že obsahová i technická kvalita u velké části webových sídel není na vysoké úrovni a projevuje se zde řada nedostatků v základních pravidlech přístupnosti či použitelnosti.

Na základě výše uvedeného byl realizován výzkum a ze získaných výsledků a zjištění byl zformulován souhrn doporučení pro zvýšení použitelnosti mobilních webových sídel knihoven. Vlastní výzkum byl realizován formou **uživatelského testování** mobilně optimalizovaných webových sídel knihoven přímo na mobilních zařízeních uživatelů **doplněného o metodu hlasitého myšlení**. Uživatelé pomocí svých vlastních mobilních zařízení plnili připravené úlohy a během těchto činností bylo sledováno jejich chování. V rámci výzkumu byly využity dva přístupy: **řízený experiment**, kde byli uživatelé zaznamenáváni na dokumentovou a běžnou kameru, který byl doplněn o metodu hlasitého myšlení, a **dotazníkový výzkum** bez dozoru a pořizování kamerových záznamů. Účastníci řízeného experimentu byli po ukončení testování navíc požádáni, aby se podívali na webové sídlo také na monitoru počítače a pokusili se na něm zorientovat a vykonat některé úlohy. Testovací úlohy se zaměřovaly na nalezení těch **nejdůležitějších informací**, které by mohly být zajímavé a potřebné pro každého uživatele knihovny (otevírací doba, výpůjční lhůty, novinky, finanční pokuty či přístup ke katalogu). Samotné testování probíhalo na třech předem vybraných webových sídlech, přičemž každé z webových sídel reprezentovalo jednu metodu mobilní optimalizace.

Doporučení jsou zformulovaná do tří oblastí: pro tvůrce webových sídel a jejich správce, pro knihovnický personál (zaměstnanci a ředitelé knihoven) a doporučení pro testování s mobilními zařízeními.

### Doporučení pro tvorbu mobilně optimalizovaných webových sídel knihoven z hlediska použitelnosti

Na tomto místě chceme zmínit doporučení, která vyplynula v rámci jednotlivých testování a poznámek uživatelů, pro zlepšení použitelnosti webových sídel knihoven na mobilních zařízeních. Klíčovým zjištěním ze všech posuzovaných webových sídel bylo, že respondenti na nich oceňovali především **přehlednost, srozumitelnost, přehledné uspořádání jednotlivých bloků, jednoduchost, viditelnou a jasně danou navigaci bez zbytečných úrovní a přístup k důležitým součástem webového sídla**.

Podstatné je nepromyšleně neosekávat funkce a obsah, ale **stanovení si jasných priorit** v obsahu a jeho vhodné zobrazení na mobilních zařízeních. Všechny důležité informace a funkce, které by uživatelé mohli potřebovat nebo je považují za nezbytné, by měli mít rychle k dispozici. Jedná se o otevírací dobu, vyhledávací pole nebo přístup do katalogu a čtenářského konta, kontakt, novinky či akce. Nejdůležitější a nejaktuálnější informace by se měly nacházet **přímo na domovské stránce**.

**Otevírací doba** by měla být lehce dostupná přímo z domovské stránky a uživatelé by neměli přemýšlet, kde ji hledat. Pro lepší přehlednost je možné zvýraznit konkrétní den, rozhodně by ale měla být zobrazena nebo rychle přístupná také kompletní otevírací doba. V případě **aktuálních novinek či jejich archivu a akcí** je vhodné, aby byly **členěny do kategorií**. Uživatel si tak může pomocí filtru vybrat oblast, která ho zajímá (např. Akce pro děti, Akce pro seniory nebo Nové služby, Změny otevírací doby atd.) a obsahovaly krátký popis. **Kontaktní údaje** by měly být zobrazeny **přehledně** a pokud možno na jednom místě. Kontakty by měly být jednoduše **dohledatelné** (nejlépe přímo z hlavní navigace webového sídla). Rovněž je vhodné umístit ke konkrétním službám kontakt na odpovědnou osobu (nebo alespoň bližší kontaktní informaci). Cesta ke katalogu by měla být **jasná a bez překážek**.

Konkrétním problémem u webových sídel knihoven může být **použitá terminologie**, která se často projevuje v navigaci (např. členění služeb do kategorií jako základní či doplňkové), ale také v obsahu stránek (např. zpozdlné v případě pokuty za pozdní návrat vypůjčených knih). Tvůrci webových sídel knihoven by měli mít na mysli **běžného uživatele**, který může mít problémy s orientací v jednotlivých kategoriích služeb, a připravit webová sídla pro jeho potřeby. Odborné názvy lze nahradit běžnějšími výrazy (místo výrazu zpozdlné je možné použít např. poplatek za překročení výpůjční lhůty). Na terminologii navazuje **použitá názvosloví**, které v některých případech nebylo přesné a na uživatele působilo matoucím dojmem. Je tedy důležité dbát na přesné označení jednotlivých částí webového sídla (např. Novinky a aktuality, Ceník služeb a poplatků).

**Základní dokumenty** knihovny jako je knihovní řád či výše uvedený ceník služeb a poplatků by měly být na webovém sídle **umístěny v HTML (textové) podobě**, nikoliv pouze jako textový dokument v PDF, který si musí uživatelé stáhnout do svého zařízení. Přístup k těmto informacím by měl být umožněn z více částí webového sídla (např. stránka s ceníkem služeb a poplatků obsahuje odkaz na knihovní řád, stránka o výpůjčních službách nebo prodlužování obsahuje odkaz na ceník služeb a poplatků).

Samozřejmostí kvalitních webových sídel by měl být **kvalitní obsah**: vhodná skladba textů a jejich délka, strukturování obsahu pomocí nadpisů a odstavců, typografie (přiměřená velikost písma, dobře čitelné písmo) a zvýraznění důležitých „záchytných bodů“ v textu (tučné písmo, odrážkové seznamy). Všechny **nedůležité informace mohou být skryty** (např. informativní texty nebo konkrétní částky u upomínek) např. do rozbalovacích položek, musí být ovšem jasné, jak se k těmto položkám dostat, kam lze kliknout a co lze zobrazit. Je důležité mít na mysli, že **není nutné veškerý volný prostor zaplnit** textem či grafikou. Dostatek volného místa zlepšuje přehlednost.

Uživatelé oceňují **grafické prvky** webových sídel jako ikony, ilustrační obrázky (které ale nebrání v rychlém načtení požadované stránky) či obálky knih v katalogu knihovny. S tím souvisí také požadavek na **dobry kontrast a barevnost** zobrazovaných informací.

Doporučujeme vytvářet takové webové sídlo knihovny, které bude **vyvážené**: bude vytvořeno na základě uživatelských požadavků, bude optimalizované pro použití na mobilním zařízení a spolu s potřebnou kvalitou nabídne svému uživateli také uspokojující rychlost načítání webového obsahu. Správným cílem není vytvářet dokonalá webová sídla, ale taková, jejichž cílem bude **neustálý pokrok a zlepšování**. Pokrok a zlepšení lze sledovat prostřednictvím vhodně nastavených metrik, např. vyšší návštěvnost, lepší kvalita, vyšší spokojenost uživatelů, lepší rychlost načítání atd. K získání těchto a podobných údajů mohou pomoci nástroje webové analytiky (Google Analytics a další).

Při samotném návrhu a tvorbě webového sídla je nutné nezapomínat na cílová zařízení, pro která je webové sídlo navrhováno. Mobilní zařízení neposkytují takový výkon a výbavu jako běžné počítače a trpí jistými omezeními a limity (menší displej, nutnost ovládat webové sídlo prstem nebo stylusem atd.). Na tato omezení je nutné myslet a **navrhovat obsah pro mobilní zařízení**, což může mít pozitivní vliv na přístupnost i použitelnost webového sídla v celém jeho kontextu. Webové sídlo, které neklade svým uživatelům zbytečné překážky, představuje pro uživatele příjemný zdroj informací (ke kterým se jednoduše dostane) a přináší lepší uživatelský prožitek.

Závěrečné doporučení se týká mobilní optimalizace. Ta by **neměla být provedena za každou cenu**. Z realizace pilotní studie je patrné, že počet webových sídel optimalizovaných pro mobilní zařízení narůstá, jejich kvalita se nezlepšuje, spíše naopak. **Kvalita by měla být vždy prioritní**. Účastníci uživatelského testování použitelnosti webových sídel na mobilních zařízeních potvrdili ještě jednu důležitou skutečnost týkající se mobilní optimalizace. Ve svých odpovědích uvedli, že pro ně **není důležité, která metoda byla pro mobilní optimalizaci využita**, nýbrž výsledná práce s webovým sídlem na mobilním zařízení, tj. zda se s ním příjemně pracuje a zda na webovém sídle naleznou všechny potřebné informace.

### Doporučení pro personál knihovny

Webová sídla knihoven, jak jsme již zmínili, vnímáme jako vstupní brány k velkému množství informačního bohatství. Respondenti ve svých odpovědích potvrdili, že využívají pro přístup ke službám a zdrojům knihoven svá mobilní zařízení, a rovněž uvedli, že je pro ně důležitá mobilní optimalizace. Následující doporučení jsou tedy určena především vedoucím zaměstnancům knihoven a také těm, kteří mají o problematiku použitelných a mobilně optimalizovaných služeb knihoven zájem.

Podstatná pro **správné fungování** webového sídla je **volba jeho strategie**, a to od samotného začátku. Práce na webovém sídle nekončí po jeho úspěšném spuštění a je nutné ho neustále zlepšovat a optimalizovat ho. Ke správnému rozhodování mohou pomoci data získaná prostřednictvím webové analytiky (nástroje jako Google Analytics jsou schopné měřit např. počet návštěv z mobilních zařízení, což může být velmi přínosná prvotní informace), nástrojů pro kontrolu validace kódu a přístupnosti webového sídla či uživatelské testování.

Neuvážená a neobjektivní rozhodnutí v oblasti tvorby a návrhu webových sídel přirovnává Jan Řezáč (2014) k tzv. Dunning-Krugerovu efektu. Výsledky studie velmi jednoduše říkají, že „lidé neví, že neví, že neví“. Lidé vzhledem k vlastní neznalosti problematiky dělají neuvážená a neobjektivní rozhodnutí, dochází k mylným závěrům a nejsou si tuto skutečnost schopni uvědomit. Tento proces pak má za následek chyby. Rozhodnout se tedy nepromyšleně pro tvorbu mobilní verze webového sídla jen proto, že „všichni už ji mají“ nebo proto, že je to „in“, může mít ve výsledku negativní dopad na celé webové sídlo. Je naprosto nezbytné se v dané problematice **neustále vzdělávat** a získávat potřebné znalosti a „know-how“.

V případě knihoven se lze často setkat se situací, že se nechají nalákat firmami na drahé „řešení na míru“, protože jim firmy slíbí přístupné webové stránky, což mají knihovny jako veřejné instituce ze zákona stanovené. Za podobná řešení pak knihovny zaplatí velké částky ze svých rozpočtů, ale častokrát zapomenou, že webové sídlo je nutné udržovat a aktualizovat i v budoucnu a každá taková úprava či změna se jim může značně prodražit. Na druhé straně pak stojí personál knihovny, který není proškolený a neví, jak s webovým sídlem zacházet, jak ho spravovat a hledá si vlastní cestu.

Z rozhovorů s několika zaměstnanci knihoven během semináře „Web knihovny jako nástroj k propagaci služeb a informací“, který pořádala na podzim roku 2017 Národní technická knihovna, je patrné, že postrádají především **potřebné „know-how“** a školení v této oblasti, ačkoliv zájem vzdělávat se v této oblasti mají. Pro zaměstnance knihoven je každoročně pořádáno velké množství vzdělávacích akcí, naprostá většina z nich se věnuje tradičním knihovnickým činnostem jako katalogizace. Kvalitních kurzů či školení na téma marketing v knihovnách, webdesign či mobilní optimalizace je opravdu málo. Jak ale uvádí sami zaměstnanci, podobná školení jsou velmi důležitá.

Vedení knihoven by si při zadávání výběrových řízení na tvorbu webových sídel mělo uvědomit, že **drahé webové sídlo nemusí být dobré** a **dobré webové sídlo nemusí být drahé**. Místo drahých řešení „na míru“ lze využít také **open source řešení**. Redakční systém Wordpress podporuje širokou škálu pluginů a rozšíření, které umožní přizpůsobit webové sídlo na míru konkrétním představám. Pro tento redakční systém existuje velké množství předpřipravených šablon vzhledu, které jsou „mobile friendly“ a zároveň jsou kvalitní také z hlediska přístupnosti. Prostřednictvím open source řešení tak lze vytvořit kvalitní a přístupné webové sídlo.

V českém prostředí se každoročně pořádá soutěž Biblioweb hodnotící webové prezentace knihoven. Tento projekt může být pro knihovny jak zdrojem určité motivace, inspirace (podívat se, která webová sídla se umístila na předních příčkách), kontaktů (zjistit, kdo webová sídla tvořil a připravoval), ale také zpětné vazby od hodnotící poroty v případě účasti v soutěži (co je potřeba zlepšit, v čem jsou zásadní nedostatky, na co se zaměřit).

### Doporučení pro testování s mobilními zařízeními

Jedním ze základních doporučení vyplývajících z předkládané práce je **nutnost testování na reálných mobilních zařízeních**. Dostupné simulátory a emulátory jsou schopné otestovat webové sídlo z hlediska jeho výkonu nebo zobrazení na různých zařízeních, neposkytnou ovšem podrobné a tolik potřebné informace o kvalitě zobrazení webového sídla ani o práci s ním. Takové informace lze získat pouze pomocí reálných mobilních zařízení a reálných uživatelů, což se potvrdilo i v rámci výzkumu. Zařízení i uživatelé napomohou k otestování webových sídel na mobilních zařízeních a vylepšení jeho kvality.

**Realizace testování** použitelnosti webových sídel **na mobilních zařízeních nevyžaduje**, oproti klasickým uživatelským testům na běžném počítači, **speciální nároky** na dovednosti facilitátora ani samotného uživatele. Stále se jedná o testování použitelnosti prostřednictvím reálných uživatelů. Je nutné si připravit pouze adekvátní vybavení (jedná se především o kvalitní webkameru nebo dokumentovou kameru, speciální držák na kameru nebo stojan). U testování je vhodné, aby si uživatelé přinesli **vlastní zařízení**, na které jsou již zvyklí, což mezi případným problémům s ovládním či neznalostí mobilního zařízení.

### Závěr

Prostřednictvím pilotní studie, kde jsme vytvořili vlastní metodiku pro výběr knihoven, se podařilo zodpovědět jednu výzkumnou otázku a dvě na ni navazující hypotézy. V současnosti provozuje mobilně optimalizované webové sídlo přibližně 41 % z pozorovaných knihoven v českém i slovenském prostředí. V pilotní studii z roku 2015 i kontrolním testování z roku 2017 se ukázalo, že zájem knihoven o mobilní optimalizaci webových prezentací roste a zvyšuje se také počet mobilně optimalizovaných webových sídel. Na základě realizované pilotáže, a také samotného výzkumu, se ovšem domníváme, že obsahová i technická kvalita u velké části webových sídel není na vysoké úrovni a projevuje se zde řada nedostatků a chyb.

Předložená doporučení by měla napomoci vytvářet použitelná a optimalizovaná rozhraní webových sídel knihoven pro použití na mobilním zařízení. Doporučení jsou zformulována pro rozdílná použití a je možné je využít při přípravě webových sídel, resp. jejich úpravě. Domníváme se, že tato doporučení mohou využít také jiné kulturní instituce podobného charakteru (muzea, informační a kulturní centra, galerie atd.).

### Seznam použité literatury

HRABINOVÁ, Světlana, 2015. Webová sídla knihoven a jejich optimalizace pro mobilní zařízení. In: *INFORUM 2015: 21. ročník konference o profesionálních informačních zdrojích, Praha 26.–27. května 2015* [online]. Praha: Albertina icome Praha [cit. 2015-05-28]. ISSN 1801-2213. Dostupné z: <http://www.inforum.cz/sbornik/2015/7>

HRABINOVÁ, Světlana, 2016. Testování použitelnosti webových sídel na mobilních zařízeních. In: *Knižničná a informační věda 26 = Library and information science 26*. Bratislava: Univerzita Komenského, s. 143-157. ISBN 978-80-223-4252-0. Dostupné také z:

[http://fphil.uniba.sk/fileadmin/fif/katedry\\_pracoviska/kkiv/Rozne/Zbornik\\_Kniznicna\\_a\\_informacna\\_veda\\_26\\_zbornikkkivxxvi\\_01.pdf](http://fphil.uniba.sk/fileadmin/fif/katedry_pracoviska/kkiv/Rozne/Zbornik_Kniznicna_a_informacna_veda_26_zbornikkkivxxvi_01.pdf)

HRABINOVÁ, Světlana, 2018. *Použitelnost mobilních webových sídel knihoven*. Bratislava, 122 s. Dizertační práce. Univerzita Komenského v Bratislave. Filozofická fakulta, Katedra knižničnej a informačnej vedy. Školitel prof. PhDr. Jaroslav Šušol, PhD.

HRABINOVÁ, Světlana a Martina KOVÁŘOVÁ, 2016. Národní knihovny a poskytování mobilních služeb: srovnávací studie. *Knihovna plus* [online]. Roč. 12, č. 1 [cit. 2016-04-14]. ISSN 1801-5948. Dostupné z: <http://knihovnaplus.nkp.cz/aktualni-cislo/informace-a-konference/narodni-knihovny-a-poskytovani-mobilnich-sluzeb-s-rovnacivaciv-studie>

MAKULOVÁ, Soňa, 2005. Hodnotenie webových stránok. *Ikaros* [online]. Roč. 9, č. 11 [cit. 2015-04-25]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://www.ikaros.cz/hodnotenie-webovych-stranok>

ŘEZÁČ, Jan, 2014. Web ostrý jako břitva: návrh fungujícího webu pro webdesignery a zadavatele projektů. Jihlava: Baroque Partners, 211 s. ISBN 978-80-87923-01-6.

SODOMKOVÁ, Jana, 2003-. Knihovna. In: *KTD: Česká terminologická databáze knihovnictví a informační vědy (TDKIV)* [online]. Praha: Národní knihovna ČR [cit. 2015-05-28]. Dostupné z: [http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc\\_number=000001990&local\\_base=KTD](http://aleph.nkp.cz/F/?func=direct&doc_number=000001990&local_base=KTD)

**Mgr. Světlana Hrabinová, PhD.**

*Text je výberom obsahu dizertačnej práce obhájenej na Katedre knižničnej a informačnej vedy, Filozofickej fakulty Univerzity Komenského v Bratislave.* ■

**Rok obhájenia:** 2018

**Názov dizertačnej práce:** Použitelnost mobilních webových sídel knihoven

**Školitel':** prof. PhDr. Jaroslav Šušol, PhD.