

Testování uživatelů v Knihovně Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně

*Poskytujeme kvalitní služby? Rozumí nám naši uživatelé? Od-
vádíme dobrou práci?*

*Jedny z mála otázek, které mohou vést k výzkumu v kni-
hovně, k testování či průzkumu „knihovnického trhu“.*

Úvod

Knihovna není žádný podnikatelský subjekt, což ovšem ne-
znamená, že ji komerční chování a veškeré marketingové
a managerské trendy mohou minout. Knihovny tohle vše po-
třebují. Zpětná vazba od uživatelů je žádoucí a je-li nějakým
způsobem měřitelná a vyhodnotitelná, tím lépe, ať už je vý-
sledek jakýkoliv. Používání moderních metod by mělo přinést
úsporu času, kvalitní výsledek a následnou inovaci.

Dobrou zpětnou vazbu nabízí v současné době sociální síte
(nejčastěji facebook), kde mohou mít i akademické knihovny
lepší interakci se svými většinovými uživateli, vysokoškolskými
studenty. Informační kanál, kde lze zaujmout neformální
komunikací s dostatečnou informační hodnotou. Ale facebook
není všechno, i když nám v mnohém může pomoci získat
uživatele. To je náš cíl – získat, informačně jej vzdělat,
aby mohl samostatně pracovat v prostředí knihovny.

Získat uživatele znamená mít pro něj službu, která je pro něj
užitečná. Nebo je to tak, že v knihovně je prostě světlo, teplo,
internet a dá se tam toho napsat víc, než když člověk sedí
nad seminární prací doma?

Výzkumem v knihovnách, zkoumáním služeb knihovny
a zkoumáním uživatelů, jejich návyků či představ se aktuálně
zabývá část knihovnické komunity v České republice. Nemálo
z nás se snaží v problematice zorientovat a aktivně s výzku-
mem pracovat. Výsledek má sloužit jako dobrý podklad pro
komunikaci se zřizovatelem. Pokud je třeba něco změnit, po-
může ke zefektivnění služeb či zlepšení celkové práce s uží-
vateli. Nemalým důvodem je potřeba větších finančních
prostředků, které je však třeba nějak odůvodnit.

Čtyři roky nazpět

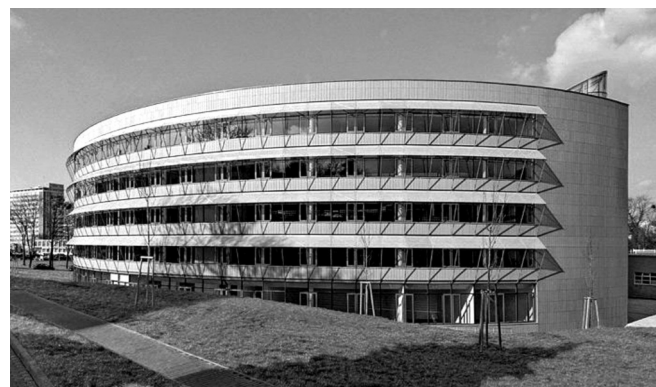
Knihovna Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně byla v létě 2008 pře-
stěhována do nového objektu s novými prostorami, které
náhle poskytly zázemí přes 525 studijních míst, z toho 242
plně vybavených počítači, 3 podlaží pro studenty a veřejnost.
Četné exkurze do našich prostor nasvědčují tomu, že mnoho
knihoven takové možnosti nemá, na svou šanci čekají nebo
se alespoň motivují k dalšímu úsilí, když vidí, že to někde lze.
Velká a nová knihovna je vidět, má na čem stavět, a je při-
nejmenším vhodné, aby se snažila vybudovat si „značku“. Kni-
hovny bez takovýchto možností se musí snažit mnohem více.

Poměry, ze kterých knihovna vyšla, byly o mnoho skromnější.
Srovnání v myslích knihovníků zde tedy je. Doba ovšem po-
kročila a v roce 2012 je již pouze malé procento studentů,
které by uspokojilo srovnání možností tehdy a dnes. Mým
cílem je sdělit, že inovace mohou také velmi rychle zastarat
a je třeba být napřed. Nelze 5 let těžit pouze z nového pro-
storu a říct si, to uživatelům stačí.

Knihovna UTB si nikdy v předcházejících letech žádný průz-
kum ohledně služeb neudělala. Zpětná vazba nebyla nikterak

požadovaná a vlastně ani nebyl nikdo, kto by se o tuto pro-
blematiku zajímal. Nové prostory předznamenaly tvůrčí at-
mosféru, která v knihovně od roku 2008 vznikla.

Ne zcela adekvátní zpětnou vazbou je pro knihovnu každo-
ročně opakovaný průzkum jedné z fakult univerzity – Hodno-
cení kvality studijního prostředí. Dotazník vždy obsahuje
dotazy ohledně knihovnických služeb a do knihovny se do-
stává až po vyplnění s žádostí o reakci na nedostatky. Dotaz-
ník se zaměřuje na spokojenost či nespokojenost. Otázky
jsou směřované na konkrétní služby: otevírací dobu, dostup-
nost informačních zdrojů či xerografické možnosti. Opako-
vané z dotazníků vzešlo, že by si studenti přáli delší otevírací
dobu a více exemplářů jednotlivých titulů. Domnívám se, že
s podobnými výsledky se potýká řada knihoven, a to nejen na
univerzitách. Naše zkušenosti tedy nejsou žádné, inspirujeme
se kolegy z branže a chceme být dobří a lepší pro naše uží-
vatele a nás samotné.



Obr. 1 Prostory knihovny v nové budově, foto: Ivan Němec

Test uživatelů

Při neoficiálních diskuzích a poradách oddělení služeb po-
malu během dvou let vyvstala myšlenka vytvořit vlastní vý-
zkum. Notně tomu přispěl také projekt Kabinetu
informačních studií a knihovnictví Masarykovy univerzity
v Brně zaměřený na výzkumy v knihovnách (viz <http://vyzkumy.knihovna.cz/>).

Služby a samotná struktura se změnila, ale je to tak dobré,
jak si myslíme? Během další diskuze jsme se rozhodli orien-
tovat se na uživatelské potřeby a vůbec schopnost využívat
knihovnických služeb, na samotný počátek procesu, tedy na
uživatele, který do knihovny přichází poprvé. Druhotně pak
došlo i k testování samotných knihovníků, jak přistupují k ta-
kovému uživateli a jak s ním pracují.

Konkrétnější podobu získal tento malý projekt na Barcampu
v únoru 2012 po setkání s Lukášem Marvanem a Martinem
Koptou z oddělení testování společnosti Seznam.cz. Velká
část testování se zaměřila na práci s OPACem, kde jsme pra-
covali s předpokladem, že naše rozhraní je více „librarian
friendly“ než „user friendly“. Zajímala nás také celková orien-
tace takového nováčka v knihovně.

Našimi testovači se stali studenti posledního ročníku jedné ze zlínských středních škol. Oslovovali jsme vedení školy zhruba 2 měsíce dopředu s požadavkem na 5 studentů, kteří by do knihovny přišli vždy v časovém odstupu 1,5 hodiny a zúčastnili se testování našich služeb. Všichni účastníci testování byly uchazeči o studium na naší vysoké škole.

Rozhodli jsme se nasimulovat proces, kdy student prvního ročníku vysoké školy obdrží zadání k seminární práci, včetně 3 konkrétních titulů doporučené literatury a neurčeného zdroje z odborné databáze. Úkolem bylo získat všechny tituly. Jelikož jsou vstupy a registrace v knihovně podmíněny studentskou kartou, obdrželi testování kartu a k ní i příslušné identifikační údaje a heslo do systému.

Tituly byly vybrané pečlivě a vždy zde byl jeden titul pro absenční půjčení, titul nacházející se v prezenční studovně a také titul, který zde vůbec nebyl. Smyslem bylo, aby si jej uživatel objednal jinde. U úkolu nalezení zdroje z databáze bylo od začátku zřejmé, že bude třeba většího návodu. Testovaný měl projít celkově i procesem vypůjčení si knihy na svou kartu. Zde pro nás bylo určujícím prvkem, zda si vybere obsluhu nebo vyzkouší Selfcheck.

Podařilo se nám dodržet časové rozhraní a držet se zadání. Nelze jednoznačně říci, že by byli lepší dívky nebo chlapci. Ti, kteří měli již zkušenost s knihovnou jakéhokoli typu, se ptali ihned na katalog a zkoušeli vyhledávat. Studenti, kteří byli v takovém prostředí poprvé, se zkoušeli zorientovat přímo u regálů s knihami, ale bez znalosti třídícího systému byli více méně ztraceni. Všichni využili minimálně jednou pomoc knihovníků u výpůjčního pultu. Ukázalo se, že vyjadřování testovaných se ne zcela shoduje s terminologií, kterou využívají knihovníci, a tak může velmi lehce dojít k nedorozumění.

O testování našich uživatelů již byly napsány dva příspěvky, další podrobnosti o průběhu se tedy dočtete v časopisu Ikaros – Jak si otestovat (nejen) svého uživatele [1]. Za přečtení stojí také článek Mgr. Olgy Biernátové: Uživatelské testování knihovny [2], přednesený PhDr. Ondřejem Fabiánem, ředitelem Knihovny UTB, na konferenci Inforum 2012.



Obr. 2 Instruování testované středoškolačky

Čemu věnovat pozornost

Důvěra vedení knihovny ve vaše konání je jeden z prvků, bez kterých nelze cokoliv dělat. Včas a pravdivě. Také čím méně finančních prostředků či jejich angažovanosti ve fázi přípravy vyžadujete, tím lépe. Pracujte samostatně, stavějte na předchozích úspěšných projektech či pracovních úkolech. Neočekávejte, že bude vedení sdílet vaše nadšení pro něco, co ještě nikdo nikdy nedělal. Buďte motivovaní a přesvědčení vy a snažte se to přenést na kolegy, se kterými potřebujete spo-

lupracovat. V případě, že vám budou docházet síly, jejich nadšení vám pomůže.

Pečlivě zvažte, jestli je opravdu realizovatelné to, co si představujete, zvláště pokud něco děláte poprvé. Lépe očekávat méně než více a pokaždé byste udělali něco jinak. I negativní výsledek je výsledek. Počítejte s ním, jakkoliv jste přesvědčeni, že děláte všechno správně a jak nejlíp dovedete.

Zbavte se studu, mějte před sebou svůj cíl. Mladší kolegové jsou mnohdy živelní a bezprostřední. Využijte této vlastnosti v kontaktu s uživateli, kdy se sami chováte konzervativněji a rezervovaně, otevřete se. Od otevření se je už jen krůček k vytvoření si odstupu, či získání nadhledu. Vaši uživatele nejsou v žádném případě jako vy. U zkušených kolegů naopak oceníte jejich trpělivost.

Zpracování výsledků je dlouhodobá záležitost, zaměřte se na výstupy a na to, co jste schopni změnit, včetně časového horizontu. Prezentujte výsledky vedení knihovny a sdělte, jak s nimi hodláte dál pracovat, co od vedení očekáváte, koho a na jak dlouho chcete do projektu zapojit. Přizvěte ke spolupráci širší okruh kolegů. Máte výsledek prokázaný nějakým testem a chcete na jeho základě realizovat změnu. Komunikujte s kolegy, kteří vám mohou pomoci, zapojte je, ukažte konečný výstup, který to přinese.

Postupujte po krocích a nechtějte vše hned, stanovte si prioritní změny a ty, kterých chcete dosáhnout v delším časovém horizontu. Jakýkoliv výstup, který se podaří realizovat, zpropagujte a nezapomeňte získat po čase zpětnou vazbu, zda byl tento krok dobrý.



Obr. 3 Vyplatí se zeptat u výpůjčního pultu

Cesta za lepším rozhraním knihovnických služeb

V rámci putovní konference *Cesta za lepším rozhraním knihovnických služeb*, která se uskutečnila v květnu letošního roku v prostředí univerzitních knihoven na Moravě a v Čechách (viz <http://designsluzeb.knihovna.cz/>) přednesl již zmíněný Martin Kopta příspěvek k testování, které v Knihovně UTB proběhlo: „Myslím si, že při výběru informačních systémů pro knihovnu byl opomenut rozdíl mezi potřebami expertního a příležitostného uživatele. I příležitostní uživatelé jsou vystaveni rozhodování mimo vlastní oblast znalostí a jsou nuceni k použití rozhraní a komplexní nabídkou nastavení. Použitelnosti nepomáhá ani rozložení funkčních prvků na obrazovce, ani odborný jazyk pro otextování návěstí.“ [3]

Kopta se zaměřil na OPAC a jeho srozumitelnost uživatelům. Směřování k jednomu vyhledávacímu poli typu google je zde patrné, formou zjednodušení jdou i systémy typu VuFind, Primo atd. Kopta zde také vyjádřil podnětné dotazy, které směřují ke zjednodušení webového rozhraní katalogu a přiblížení jeho obsahu uživatelům. Nechceme přece, aby byl katalog labyrintem. Dotazy vycházejí z praktické zkušenosti v naší knihovně a my sami na ně nyní hledáme odpovědi a snažíme se je uvést do praxe.

1. *Co můžeme udělat pro to, aby se návštěvníci knihovny nemuseli nejdříve rozhodovat, jestli hledají knihu, článek z časopisu nebo text v databázi?*
2. *Bylo by možné zmenšit počet nastavení v rozhraní hledání až na jediné textové pole a tlačítko hledat?*
3. *Jak usnadnit ve výsledcích hledání filtrování nalezených záznamů?*
4. *Čím lze zvýšit užitečnost výsledků hledání v elektronických databázích v knihovně?*
5. *Jak návštěvníkům knihovny zjednodušit dohledání exempláře ve volném výběru?*
6. *Jak návštěvníkovi knihovny zpřístupnit cestu ke knize, kterou v katalogu nenašel? [3]*

Realizované změny

Testování proběhlo v dubnu 2012, nejbližším obdobím pro možné změny bylo pro nás období červenec, srpen, kdy je provoz knihovny omezen. Úpravy prodělal formulář přihlašovací obrazovka do počítačů v knihovně, označení počítačů určených pro katalog a plochy počítačů. Hodně jsme zapracovali na změně našeho webového katalogu, a to v několika místech. Nejzákladnější zde shrnu jen bodově, rozsah těchto prací by vydal na další článek

- 1) Odstranění přebytečných a nesrozumitelných textů a nápověd
- 2) Nahrazení knihovnické terminologie běžnými výrazy
- 3) Integrace dalších zdrojů do katalogu
- 4) Praktičtější prolinkování na další zdroje knihovny

Postupovali jsme podle výsledků testování, kdy se ukázalo, že katalog je pro uživatele směsí informací, ze které nejsou schopni vybrat funkční možnosti vyhledávání. Základní vyhledávání jsme po diskuzi co nejvíce zjednodušili a funkce, které jsme omezili, jsme přesměrovali do pokročilého vyhledávání. Zjednodušili jsme také základní nabídku služeb v záhlaví stránky a pokusili se zestručnit všechny texty na jednoduché instrukce. Žádná z těchto úprav nevyžadovala nadstandardní programování, maximálně vytváření jednoduchých Java Scriptů a znalosti vnitřní struktury systému Aleph.

Abychom ještě více posílili informovanost našich uživatelů, vytvořili jsme do FAQ nové návody pro jednotlivé činnosti knihovny. Tyto návody nejsou jen součástí katalogu, jejich tištěná podoba je k dispozici v prostorách knihovny podle svého charakteru (návody na tisk u tiskárny, návody na rezervaci u PC s katalogy apod.). Uloženy jsou také na portálu Informační výchovy IVA a dostupné jsou i přímo z ploch uživatelských počítačů. Uživatel tak má možnost získat návod, postup, radu i bez kontaktu s knihovníkem. Ten má pak více času se věnovat problematictější dotazům, či efektivněji obsloužit narůstající počet uživatelů. Novou podobu katalogu a systémů návodu distribuujeme od začátku zimního semestru – září 2012.

Celkově se na testování podíleli 2 pracovníci knihovny a 2 pracovníci ze Seznam.cz. Na následných změnách se aktivně podíleli 3 pracovníci knihovny: PR pracovníce na návodech a integraci do informační výchovy, systémový správce Aleph na veškerých úpravách katalogu a 1 koordinátorka jednotlivých procesů. Podoba katalogu byla diskutována se všemi pracovníky knihovny. Úpravy katalogu a tvorba návodu zabraly 3 letní měsíce mimo jiné činnosti.

Vyhodnocení těchto změn a jejich přínos chystáme opět v nejbližším volném období, tedy po ukončení letního semestru (červenec 2013), neradi bychom, aby toto testování bylo ojedinelé. S uživateli je třeba pracovat a rychlým rozhlédnutím u výpůjčního pultu sice lze získat nějaký přehled, ale nikdy ne tak detailní jako při cíleném výzkumu či testování.

Zdroje

- 1 SOVADINOVÁ, Irena. Jak si otestovat (nejen) svého uživatele. *Ikaros* [online]. 2012, roč. 16, č. 8 [cit. 09.11.2012]. Dostupný na WWW: <<http://www.ikaros.cz/node/7604>>. URN-NBN:cz-ik7604. ISSN 1212-5075.
- 2 BIERNÁTOVÁ, Olga. Uživatelské testování knihovny. In: *INFORUM 2012: 18. ročník konference o profesionálních informačních zdrojích, Praha 22.-24. května 2012* [online]. Praha: Albertina icome Praha, 2012 [cit. 2012-07-25]. ISSN 1801-2213. Dostupné z: <http://www.inforum.cz/pdf/2012/biernatova-olga-1.pdf>.
- 3 KOPTA, Martin. Cesta uživatele online rozhraním. In: *Cesta za lepším rozhraním knihovnických služeb*. Brno : Centrum PARTSIP : Partnerská síť informačních profesionálů, 2012, s. 13-15.

Foto: Knižnica UTB v Zlíne

Irena Sovadinová

sovadinova@knihovna.utb.cz