



POČIATKY REDIZAJNU WEBOVÉHO SÍDLA SLOVENSKEJ NÁRODNEJ KNIŽNICE

MGR. ZUZANA STRUHÁRIKOVÁ, PHD.

Slovak National Library (SNL) is one of the most important educational and cultural institutions in Slovakia with a national as well as international outreach. Therefore, the effectiveness of its digital services is crucial in terms of its relevance and credibility for users. As a result, the SNL management proceeded to reevaluation of the current state of its website which does not meet the requirements for its usability. The aim of the paper is to describe the process of user research to prevent problems that users encounter when interacting with the website. In addition to presenting the preparatory phases and research methodology, the author summarizes the most important findings and recommendations which she proposes to apply and then verify their effectiveness via continuous research. That is to say, constant review of the website's usability cannot be carried out in isolation and without contact with real users.

Keywords: usability, user experience, user research, information presentation, information organization, user interface, Slovak National Library

 zuzana.struharikova@snk.sk

 Slovenská národná knižnica

 www.snk.sk

„Knihovníci nie sú používateľmi knižnice. Základným pravidlom používateľsky orientovaného dizajnu a mantrou, ktorú by sme si mali neustále opakovať, je: „Používateľ nie je ako ja.“

Reidsma

TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ

Vznik prvých technológií sa vo všeobecnosti považuje za dôsledok aktuálnych potrieb profesionálov z rôznych vedných oblastí, ktorí boli ich primárnymi a prakticky jedinými relevantnými používateľmi. Z tohto hľadiska, prirodzene, nedávalo zmysel zohľadňovať laického používateľa a prispôbovať možnosti interakcie s konkrétnou technológiou jeho mentálnemu modelu. Napriek realizácii niekoľkých prieskumov zameraných na informačné potreby je nevyhnutné zdôrazniť, že výskumníci brali do úvahy primárne odbornú verejnosť (Fisher – Julien, 2009). Išlo pritom o prirodzený vývoj súvisiaci s nedostupnosťou technológií v živote bežného človeka, pre ktorého ich využívanie v tom čase nemalo prakticky žiadny význam. Tento systémovo orientovaný prístup sa však neskôr premietol aj do koncipovania webových rozhraní určených širšej verejnosti.

Opakujúce sa problémy pri interakcii používateľov s týmito rozhraniami v osemdesiatych rokoch 20. storočia viedli k upriameniu pozornosti na možnosti ich riešenia, ako aj na samotnú problematiku použiteľnosti (Soegaard, 2012). Nielsen (2012) definuje použiteľnosť ako „kvalitatívny atribút určujúci, do akej miery sú používateľské rozhrania ľahko použiteľné“, pričom identifikuje päť komponentov kvality:

- ♦ **Naučiteľnosť** – Je používateľ schopný realizovať základné úkony pri prvom kontakte s webovou stránkou?
- ♦ **Efektivita** – Ako dlho používateľ realizuje jednotlivé úkony súvisiace s webovou stránkou?
- ♦ **Zapamätateľnosť** – Je používateľ schopný interagovať s webovou stránkou, ak sa na ňu po čase vráti?
- ♦ **Chybovosť** – Aká je miera chybovosti používateľa pri používaní webovej stránky? O aké chyby ide? Ako rýchlo sa s nimi dokáže vysporiadať?
- ♦ **Uspokojenie** – Do akej miery je interakcia s webovou stránkou uspokojujúca?

Jednotlivé komponenty určujú povahu **používateľskej skúsenosti** (z angl. *user experience*, skratka UX),

teda či ju možno hodnotiť ako pozitívnu alebo ako negatívnu. Používateľská skúsenosť sa postupne stala všeobecne akceptovaným konceptom, ktorého význam sa odráža v čoraz väčšom množstve (nielen) digitálnych produktov a služieb. Tvorcovia webových rozhraní tak čoraz častejšie reflektujú na potreby bežných používateľov, respektíve na potreby firiem a inštitúcií, pre ktoré sa pozitívna skúsenosť používateľov s ich produktom a značkou stala kľúčovou.

Na druhej strane stoja inštitúcie, ktorým obmedzené časové, personálne či finančné zdroje bránia pri zavádzaní požiadaviek zo strany používateľov do praxe. Medzi takéto inštitúcie dodnes patria aj knižnice, ktorých webové sídla v mnohých prípadoch nespĺňajú ani bežné štandardy použiteľnosti a prístupnosti, nehovoriac o absencii akýchkoľvek prieskumov s reálnymi používateľmi. Pre Polgera (2011) predstavuje webové sídlo knižnice jej virtuálny verejný obraz, ktorý by mal umožňovať rýchle a jednoduché nájdenie relevantnej informácie, ktorá je aktuálna, bezplatná a prezentovaná zrozumiteľným spôsobom. Efektívnu komunikáciu medzi používateľom a knižnicou považuje za nevyhnutnú vzhľadom na poslanie knižnice, ktorým by v prvom rade malo byť poskytovanie služieb verejnosti. Kaspereková (2011) o použiteľnosti webového sídla knižnice dokonca hovorí ako o jednom zo základných predpokladov jej dôveryhodnosti. Napriek nedostatočnej pozornosti venovanej používateľskej skúsenosti v kontexte knižníc sa doneďava realizovalo viacero výskumov zameraných najmä na princípy organizácie a prezentácie informácií na ich webových sídlach.

Jedným z nich je aj výskum Beckerovej a Yannottovej (2013), ktorého cieľom bolo zjednodušiť navigáciu na stránke Univerzitetnej knižnice Hunter College a prispôbiť využívanú terminológiu laickému používateľovi. Z výskumu vyplynuli výrazné rozdiely v navrhovanej terminológii medzi zamestnancami knižnice na jednej a študentmi na druhej strane. Druhá zmienená skupina používateľov sa tak pri vyhľadávaní informácií stretávala s mnohými problémami. Okrem toho sa ukázalo, že študenti preferujú vyhľadávanie prostredníctvom vyhľadáváčov s využitím kľúčových slov, čo z hľadiska rozdielov vo využívaní terminológii môže oveľa častejšie viesť k neúspešnému vyhľadávaniu či k všeobecnému nezaujmu o využívanie služieb knižnice.

Murdoch a Hearneová (2014) sa prostredníctvom nástroja Google Analytics rozhodli identifikovať

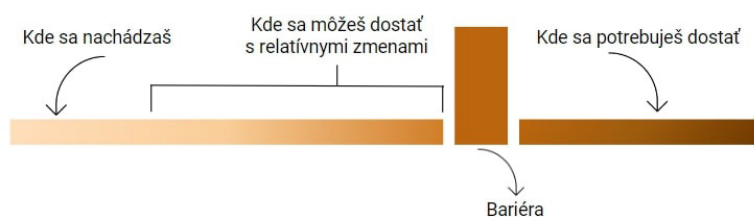
hlavné problémy webového sídla knižnice Technickej univerzity v Aucklande. Išlo pritom o odozvu na narastajúci záujem vedenia knižnice o používateľsky orientovaný prístup. Výskum odhalil nielen všeobecnú preferenciu vyhľadávania prostredníctvom kľúčových slov a vyhľadávacieho poľa, ale aj náhodné kliknutia a častý návrat na predchádzajúce stránky, ktorý naznačoval určitú mieru dezorientácie.

Najnovším zo zmienených výskumov je používateľské testovanie so študentmi Mount Saint Vincent University v Kanade, ktoré takisto potvrdilo výrazné rozdiely medzi mentálnym modelom laických používateľov a pracovníkmi knižnice dohliadajúcimi na obsah jej webového sídla. Ukázalo sa, že viacerí študenti nerozumejú ani základným termínom ako „dokument“, „katalóg“ či „databáza“ (Gillis, 2017). Gillis (2017) v tejto súvislosti hovorí o problematickom procese prispôsobovania terminológie bežným používateľom vzhľadom na subjektívne znalosti, skúsenosti, emocionálne nastavenie, sociálne a kultúrne pozadie každého jednotlivca. Okrem toho je podľa nášho názoru nevyhnutné zohľadňovať aj zaužívanú terminológiu knihovničského prostredia, ktorú v mnohých prípadoch nie je možné zásadným spôsobom obmieňať.

Napriek tomu sa v minulosti viacerí odborníci vyhradili voči neadekvátnemu využívaniu knihovničkej terminológie a žargónu, ktoré – okrem iného – môžu viesť aj k demotivácii používateľa či dokonca k vyhýbaniu sa knižniciam ako takým. Schneiderová sa ako jedna z prvých vyhradila voči akémukoľvek využívaniu žargónu v inštitúciách poskytujúcich služby širokej verejnosti, pričom zdôraznila významnú úlohu používateľských prieskumov (Schneider, 2010, cit. podľa Polger, 2011). Okrem nej sa však v minulosti objavili aj ďalší zástancovia používateľských prieskumov a kvalitatívnych výskumných metód či zástancovia spolupráce knižníc s dizajnérmami a marketingovými špecialistami pri vytváraní čistého a jednoduchého dizajnu webových sídiel (Hohmann, 2001, cit. podľa Polger, 2011). V danom období išlo predovšetkým o odozvu na obsahovo saturované stránky s množstvom reklám a interaktívnych prvkov.

Z uvedeného vyplýva, že prevažná časť používateľsky orientovaných prieskumov v kontexte knižníc sa zameriava na navigáciu a na jednotlivé kategórie, respektíve na využívanú terminológiu a na jej zosúladenie s mentálnym modelom laického používateľa. Je však dôležité poznamenať, že prakticky všetci

autori poukazujú na nevyhnutnosť pravidelných používateľských prieskumov, a to už v počiatočných fázach navrhovania webového rozhrania. Cieľom je zabezpečiť čo najlepšiu používateľskú skúsenosť skôr než dôjde k jeho implementácii, čím sa do značnej miery znižujú finančné náklady spojené s opakovaným procesom redizajnu. Mnohí pritom vyzdvihujú iteratívnu povahu prieskumov vyplývajúcu z ich kontinuity a potreby priebežného riešenia novovzniknutých problémov. Murdoch a Hearnová (2014) tento prístup obhajujú aj sponchybnosťou čiastkových (relatívnych) zmien, rezultujúcich z len povrchového prieskumu, ktorých pozitívny vplyv je spravidla dočasný, ale nepostačuje na prekonanie pomyselných bariéry (Obr. 1). Dôležité je podľa nich prekonať pomyselnú bariéru, ktorá predstavuje hranicu medzi riešeniami vychádzajúcimi z domnienok profesionálov a relevantnými riešeniami.



Obr. 1 Výsledok relatívnych zmien. Zdroj: Hart, 2010, cit. podľa Murdoch – Hearne, 2014

REDIZAJN WEBOVÉHO SÍDLA SLOVENSKEJ NÁRODNEJ KNIŽNICE

Všeobecná dostupnosť digitálnych technológií a zvyšujúce sa nároky na použiteľnosť webových rozhraní spôsobili, že knižnice sa do značnej miery stávajú závislými od efektívnej prezentácie svojej činnosti a služieb v digitálnom prostredí. Napriek významnému postaveniu Slovenskej národnej knižnice (SNK) na Slovensku i v zahraničí je nevyhnutné poukázať na viditeľnú zastaranosť jej webového sídla, ktoré sa od súčasných štandardov líši z formálneho, obsahového aj funkčného hľadiska. Ukázalo sa, že bežný používateľ dodnes nebol faktorom formujúcim jeho súčasnú podobu – tá vychádzala primárne z interných rozhodnutí, vznikajúcich v akejsi izolácii.

Z dôvodu technologického pokroku a pretrvávajúcich problémov, s ktorými sa používatelia na jednotlivých zamestnancov knižnice obracali, pristúpilo vedenie knižnice ku kompletnému redizajnu webového sídla so zámerom jeho potenciálneho rozšírenia aj na ďalšie subdomény spadajúce pod SNK. Všeobecnou výzvou bolo priblížiť činnosť a služby knižnice čo najširšiemu okruhu používateľov, bez ohľadu na ich technologické či odborné znalosti. S cieľom zabezpečiť pozitívnu používateľskú skúsenosť tak postupne začali prebiehať prípravy na realizáciu prvých používateľsky orientovaných prieskumov, ktoré by umožnili identifikovať problematické aspekty jednotlivých stránok a boli by východiskom pre hľadanie vhodných riešení.

CIELE PRIESKUMU

V rámci prieskumu sme sa zamerali na hlavné webové sídlo (dostupné na www.snk.sk) a na jeho špecifiká z hľadiska organizácie a prezentácie informácií s cieľom:

- overiť zrozumiteľnosť odborných termínov na jednotlivých stránkach,
- overiť prehľadnosť a intuitívnosť navigácie,
- navrhnúť možnosti prispôsobenia prezentácie a organizácie informácií potrebám rôznych skupín používateľov.

V prvom rade sme sa chceli zamerať na obsahové špecifiká webového sídla, ktoré sme subjektívne vnímali ako najkritickejšie. Zistenie a následnú nápravu potenciálnych nedostatkov sme navyše považovali za základ pre následné riešenie jeho formálnych a funkčných aspektov. Samotnému prieskumu s používateľmi predchádzala analýza východiskovej situácie na internej aj externej úrovni.

VÝCHODISKOVÁ SITUÁCIA

Prvým krokom analýzy východiskovej situácie bol interný UX audit pôvodnej navigácie a identifikácia nedostatkov, o ktorých sme predpokladali, že by mohli mať negatívny vplyv na interakciu používateľov s webovým sídlom. UX audit možno charakterizovať ako identifikáciu z hľadiska používateľa problematických aspektov digitálneho produktu, teda aj webu alebo aplikácie (Naji, [bez dátumu]). Rovnako ako finančné audity aj UX audit využíva empirické metódy na zmapovanie aktuálnej situácie a ponúka heuristické

odporúčania na vylepšenia, v tomto prípade zamerané na používateľa. Z analýzy vyplynulo viacero zistení, na ktoré sme sa rozhodli zamerať v rámci plánovaného prieskumu s používateľmi.

Ukázalo sa, že informácie dostupné na webovom sídle sú organizované do nadmerného množstva kategórií druhej (v niektorých prípadoch aj tretej) úrovne, čo nielen znižuje pravdepodobnosť nájdenia relevantnej informácie, no zároveň ide z hľadiska času o značne neefektívne riešenie. V tomto smere sme považovali za nevyhnutné overiť, do akej miery sú jednotlivé skupiny používateľov schopné orientovať sa v takomto systéme organizácie informácií. Z analýzy tiež vyplynulo, že pomenovanie niektorých kategórií je nezrozumiteľné a nejednoznačné. Z tohto dôvodu bolo dôležité overiť nielen to, či používatelia rozumejú aj menej zaužívaným termínom, ale tiež to, či sú schopní jednoznačne určiť, v ktorej kategórii sa informácia nachádza.

Logickosť umiestnenia informácie pritom nie je kľúčová výlučne z dôvodu potreby jednoznačnej identifikácie relevantnej kategórie, ale rovnako aj z hľadiska poradia a dôležitosti kategórie v danom súbore kategórií. Analýza totiž potvrdila predpoklad, že poradie kategórií tej istej úrovne neodráža vždy mieru ich relevantnosti. Nielenže sa tak na prvých pozíciách vyskytovali kategórie, ktoré s kategóriou, do ktorej boli zaradené, súviseli skôr okrajovo, ale zohľadňovaná nebola ani ich relevantnosť vo vzťahu k samotnému používateľovi. Vzhľadom na mnohé výskumy, ktoré potvrdzujú, že väčšina používateľov trávi na webovom sídle len niekoľko málo minút, je nevyhnutné, aby boli schopní dostať sa k relevantnej informácii bez neprimeraných časových či kognitívnych nárokov.

V rámci oboznamovania sa s východiskovou situáciou sme sa tiež rozhodli realizovať niekoľko rozhovorov s vybranými zamestnancami SNK s cieľom zmapovať problémy a otázky, s ktorými sa na nich používatelia obracajú najčastejšie. Predpokladali sme, že získané informácie by nám mohli pomôcť pri ďalšom koncipovaní a smerovaní prieskumu. Z rozhovorov vyplynulo, že jednotlivé problémy používateľov s webovým sídlom súvisia predovšetkým s (a) celkovou neprehľadnosťou a princípmi organizácie informácií, s (b) nedostatočnou vizuálnou hierarchiou informácií a s (c) nedostatočným rozlišovaním medzi informáciami týkajúcimi sa jednotlivých pracovísk SNK. Čiastočne sa tak potvrdili zistenia interného UX auditu v oblasti organizácie informácií a problémov,

O nás

- » Slovenská národná knižnica
- » Kontakty
- » Riadenie
- » Výročné správy
- » Zverejňovanie
- » Verejné obstarávanie
- » Prenájom a výpožičky
- » Slobodný prístup k informáciám

Boj proti korupcii

- » Etický kódex zamestnanca SNK
- » Príkaz o boji proti korupcii
- » Oznamovanie protispoločenskej činnosti
- » Vybavovanie sťažností a petičné právo

Kariéra v SNK

- » Personálna politika
- » Aktuálne pracovné pozície

Médiá

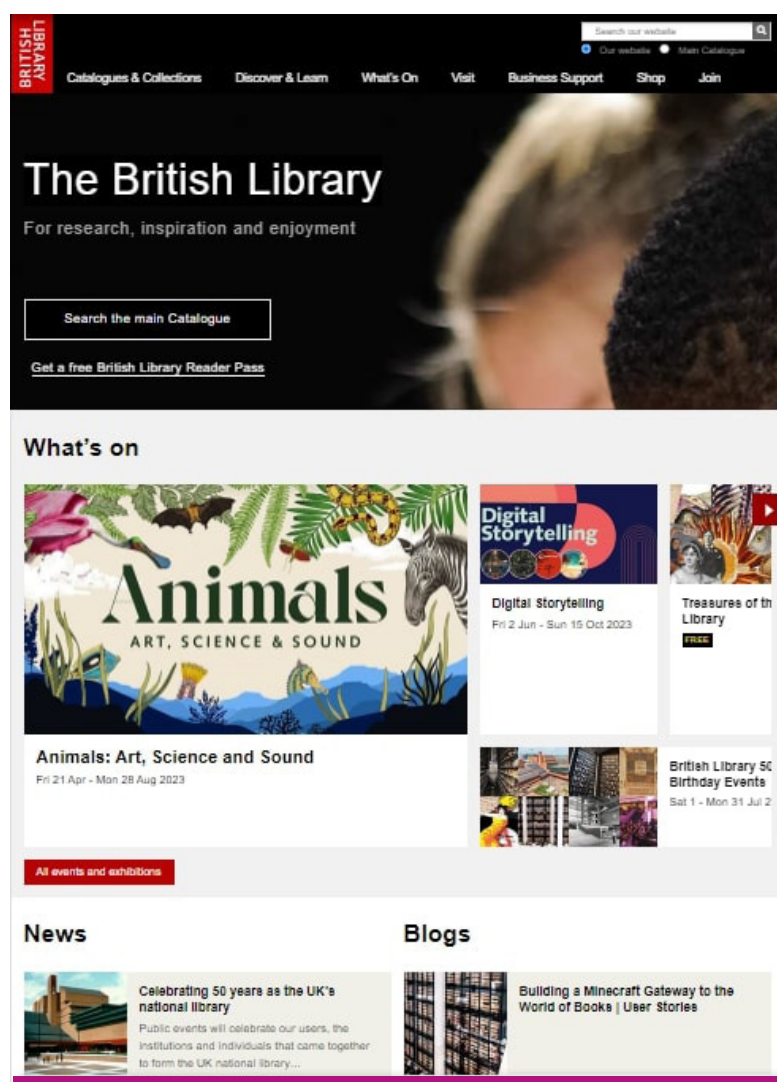
- » Tlačové správy
- » Napísali, povedali o nás
- » Videogaléria
- » Kontakt
- » Logá SNK
- » DIKDA na stiahnutie

Obr. 2 Pôvodná navigácia na webovom sídle SNK. Zdroj: www.snk.sk

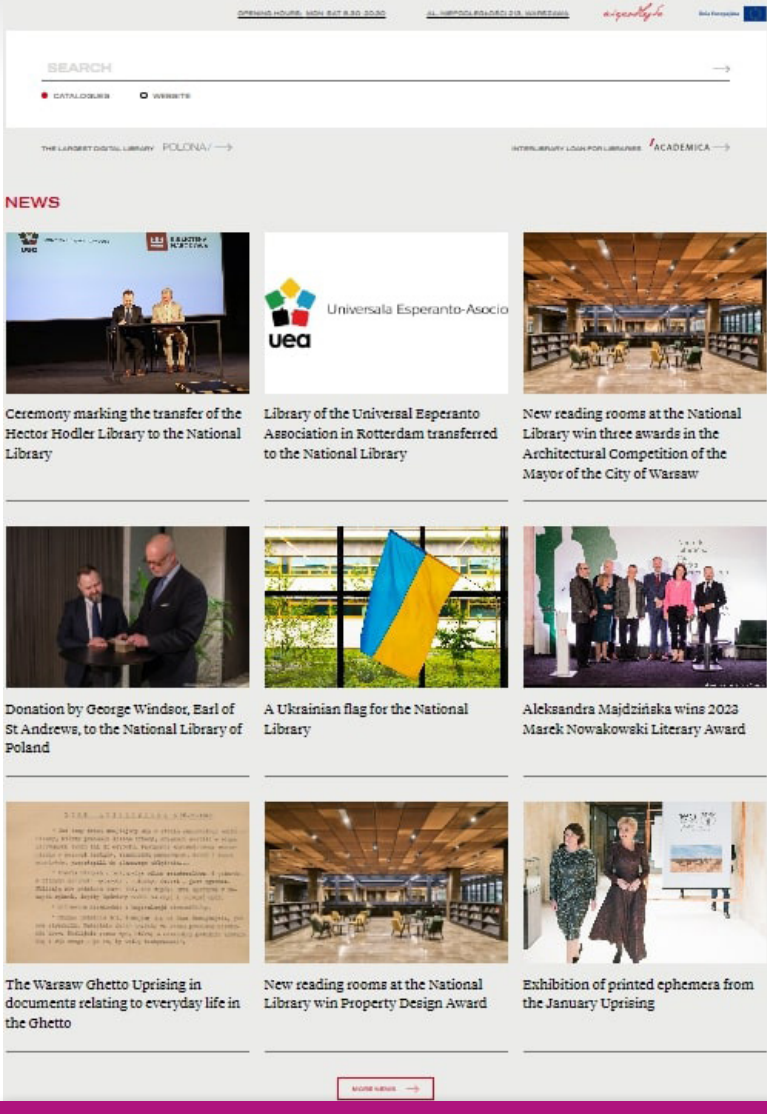
ktoré vyplývajú z jej súčasnej podoby. Zamestnanci zmienili aj nedostatky súvisiace so spôsobom prezentácie informácií na jednotlivých stránkach webového sídla. Z tohto dôvodu sme sa v rámci používateľského prieskumu rozhodli zamerať aj na tento aspekt skúmanej problematiky.

S cieľom ponúknuť možné riešenia, zohľadňujúce používateľskú skúsenosť, bola v úvodnej fáze výskumu zrealizovaná aj kompetitívna analýza, respektíve analýza konkurencie, ako napríklad na stránkach knižníc British Library alebo Národnej knižnice Poľska (Obr. 3 a Obr. 4). Ide prakticky o komparáciu stránky, ktorá je predmetom skúmania s ďalšími stránkami rovnakého alebo podobného zamerania, ktoré vo vzťahu k analyzovanej stránke možno považovať za konkurenčné. Komparácia pritom môže mať holistický charakter, keď sa stránka hodnotí na základe všeobecných metrik použiteľnosti, alebo môže ísť o fragmentované porovnanie funkcií, obsahu a prvkov dizajnu naprieč vybranými stránkami (Schade, 2013).

Predmetom nášho prieskumu bolo zistiť, akým spôsobom sú informácie organizované a prezentované na webových sídlach iných knižníc – národných i verejných, domácich i zahraničných. Zameriavali sme sa pritom predovšetkým na celkovú prehľadnosť, umiestnenie a zrozumiteľnosť poskytovaných informácií. Na základe analýzy sme identifikovali viaceré trendy, ktorých nasledovanie by mohlo prispieť



Obr. 3 Stránka British Library. Zdroj: www.bl.uk



Obr. 4 Stránka Národnej knižnice Poľska. Zdroj: www.bn.org.pl

k zlepšeniu používateľskej skúsenosti pri interakcii s webovým sídlom SNK. Ide predovšetkým o:

- upúšťanie od striktno knižníckej terminológie,
- menšie množstvo kategórií a hierarchických úrovní,
- umiestnenie kategórie 3. úrovne mimo navigačnej lišty,
- rozlišovanie medzi obsahom určeným laickej a odbornej verejnosti,
- inšpirovanie sa prvkami stránok komerčného charakteru.

Z uvedených zistení vyplýva, že knižnice si postupne začínajú uvedomovať význam používateľskej skúsenosti a ich snahou je reflektovať na technologický pokrok a aktuálne trendy v oblasti navrhovania webových rozhraní. Napriek tomu je nevyhnutné poukázať na pretrvávajúce nedostatky, ktoré možno s najväčšou pravdepodobnosťou pripisovať nepostačujúcim finančným, časovým a personálnym kapacitám. Okrem toho možno hovoriť aj o nízkej miere

inštitucionálneho povedomia o problematike používateľskej skúsenosti, ktorá môže brániť navýšeniu uvedených kapacít.

METODOLOGICKÉ VYMEDZENIE

Na základe stanovených cieľov sme sa rozhodli aplikovať dve kvalitatívne výskumné metódy – card sorting a používateľské testovanie. Obe metódy pritom boli doplnené o metódu hlasného myslenia, v ktorej respondenti verbalizovali svoje myšlienkové procesy, pocity a názory.

Card sorting možno charakterizovať ako metódu triedenia kariet označených kľúčovými slovami, slovnými spojeniami či názvami do významovo podobných skupín. Sherwinová (2018) metódu card sorting spája s možnosťou odhaliť štruktúru doménových znalostí používateľov s cieľom vytvoriť informačnú architektúru webového sídla takým spôsobom, ktorý zodpovedá ich očakávaniam. Prostredníctvom tejto metódy sme skúmali, do akej miery používatelia rozumejú významu prezentovaných informácií a akým spôsobom by ich rozdelili do jednotlivých obsahových celkov. V tomto prípade išlo o hybridnú formu card sortingu, pričom respondenti manipulovali s vopred vyplnenými kartičkami a triedili ich do ľubovoľných skupín na základe ich subjektívne vnímanej podobnosti.

V druhej časti prieskumu sme sa prostredníctvom **používateľského testovania** zamerali na navigáciu a na celkovú orientáciu respondentov v procese získavania relevantných informácií. Používateľské testovanie spočíva v interakcii (potenciálneho) používateľa s testovaným produktom takým spôsobom, ktorý z hľadiska účelu daného produktu možno považovať za bežný (Dumas – Redish, 1999, cit. podľa Fleury a Chaniaud, 2023). Počas používateľského testovania výskumník sleduje správanie respondenta a mieru úspešnosti jeho interakcie, na základe čoho následne identifikuje konkrétne problémy použiteľnosti. Vzhľadom na identifikáciu štyroch typov používateľov (laici, bádatelia, knihovníci, vydavatelia) sme formulovali štyri typy úloh, respektíve hypotetických informačných potrieb, ktoré respondenti mali riešiť prostredníctvom kategórií v hlavnej navigačnej lište.

Prieskumu sa zúčastnilo 23 respondentov (9 mužov a 14 žien) pochádzajúcich z rôznych častí (prevažne) Slovenskej republiky, ktorí z hľadiska svojich záujmov a potrieb spadajú do rôznych používateľských skupín (laici, bádatelia, knihovníci, vydavatelia).

VÝSLEDKY

Na základe výsledkov card sortingu sme identifikovali tri hlavné problémy súvisiace predovšetkým so zrozumiteľnosťou a celkovou prehľadnosťou webového sídla.

Ukázalo sa, že respondenti nerozumejú knihovníckym termínom, ktoré nie sú všeobecne zaužívané, bez ohľadu na to, či boli uvádzané v celej alebo skrátenej forme. Išlo napríklad o slovné spojenie „reprografické služby“, ale aj o skratky vzťahujúce sa napríklad k elektronickým informačným zdrojom (EIZ) či k medziknižničnej a medzinárodnej medziknižničnej výpožičnej službe (MVS, MMVS).

„A to sa zdalo niekomu lepšie ako kopírovacie služby? ... To by som teda netrafila ani za milión rokov.“

„Rozhodne nie pod takýmto [ukázala na kartičku EIZ]. Možno múdri ľudia na to prídu, ale aby to bolo zrozumiteľné. ... Keď pôjdem druhýkrát, už budem vedieť, že to je to, ale keď to otváram [prvýkrát]...“

V tomto smere sa pravdepodobne najzásadnejším spôsobom prejavili rozdiely medzi preferenciami a očakávaniami zamestnancov knižnice a používateľmi pohybujúcimi sa mimo prostredia SNK. Určitá miera neporozumenia sa však objavila aj u niektorých respondentov z prostredia menších verejných knižníc, ktoré neposkytujú niektoré zo služieb SNK. Domnievame sa, že uvedené rozdiely môžu negatívne ovplyvňovať úspešnosť informačného prieskumu aj v prípade vyhľadávania prostredníctvom kľúčových

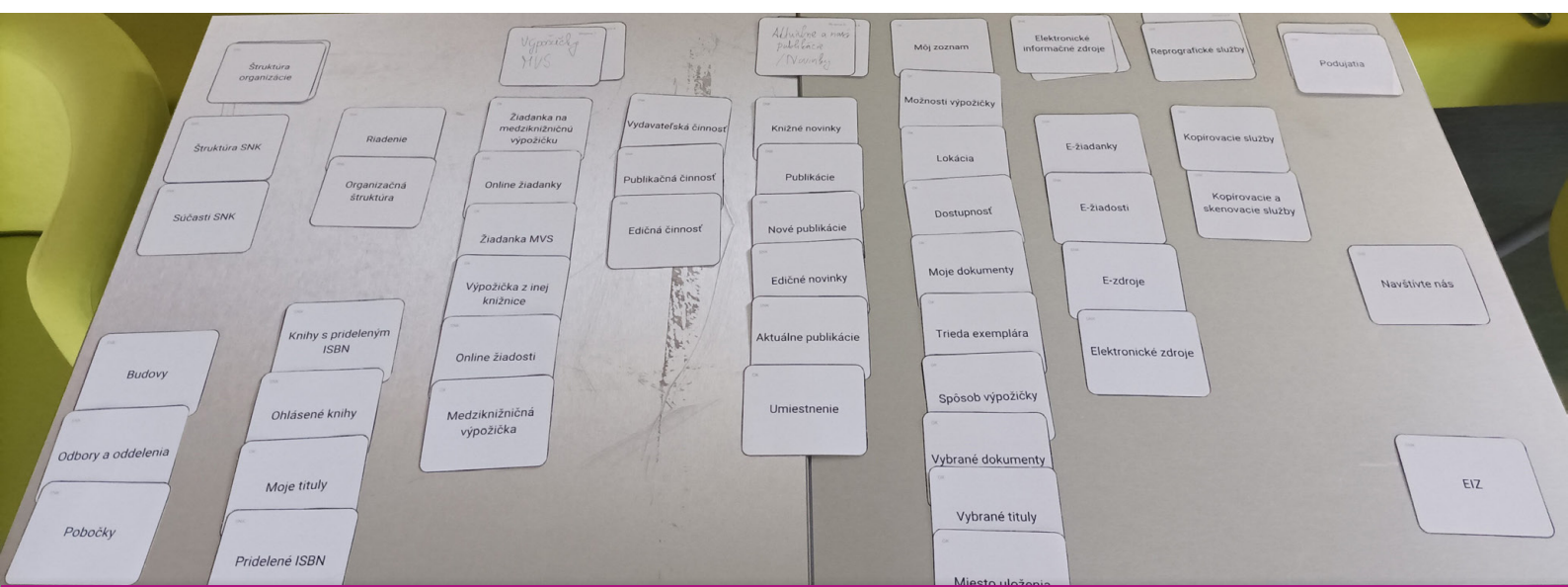
vých slov, ktoré nie sú v adekvátnej miere prepojené s ich odbornými synonymami využívanými na webovom sídle.

Prieskum taktiež umožnil identifikovať viaceré problémy, ktoré sú s najväčšou pravdepodobnosťou dôsledkom absencie používateľsky orientovaného prístupu. Respondenti pristupovali kriticky nielen k nejednoznačnému pomenovaniu kategórií prvej úrovne, ale mali tiež problém zorientovať sa v kategóriách druhej úrovne, disponujúcej množstvom podkategórií:

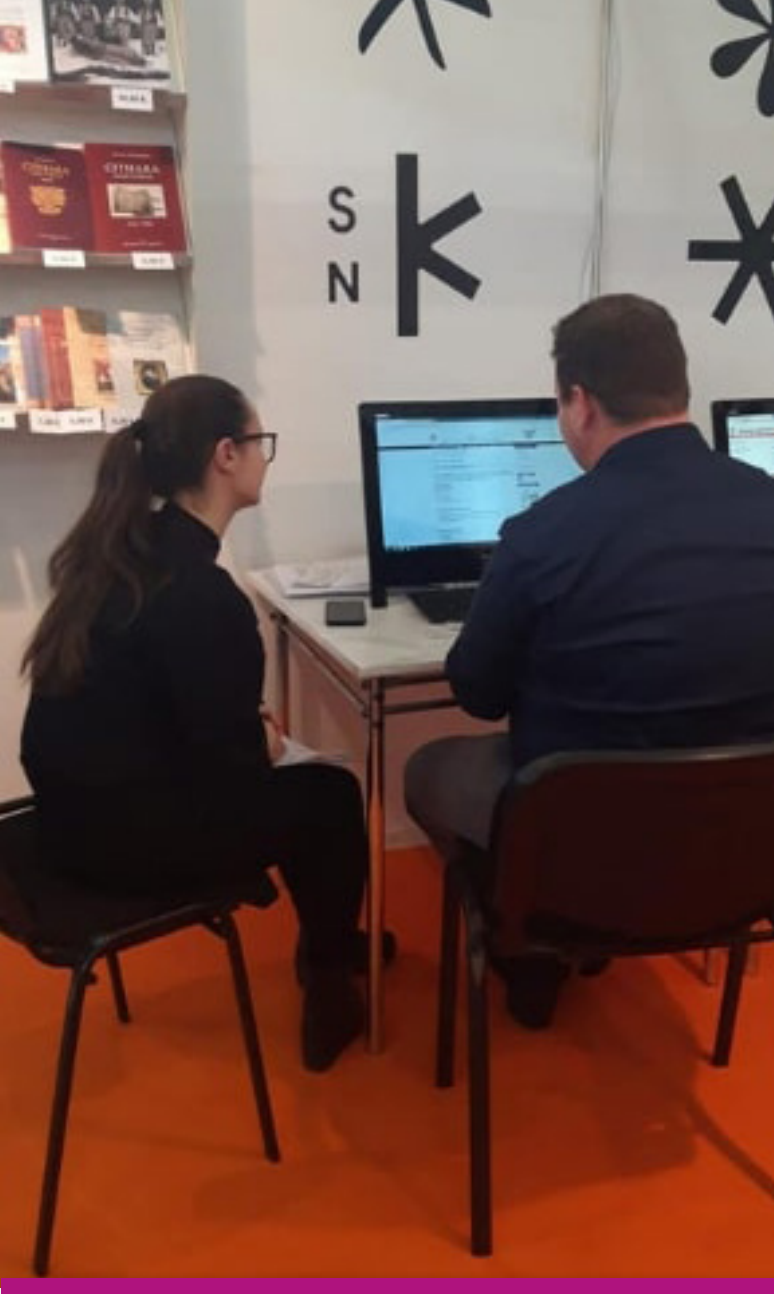
„To mi vadí, lebo ja keď si niečo rozkliknem, tak prehľadné je, keď tam máš maximálne štyri tie ďalšie podkategoriky a nie dvadsaťpäť. Môžete mať na stránke všetko, ale musíte to mať nejako rozdelené.“

Uvedomujeme si, že charakter inštitúcie, akou je SNK, neumožňuje zásadnejším spôsobom redukovat množstvo a rozmanitosť obsahu na jej webovom sídle – aj vzhľadom na prítomnosť viacerých dokumentov, ktoré zákon nariaďuje uverejňovať. Na druhej strane považujeme za nevyhnutné zefektívniť spôsob organizácie jednotlivých obsahových celkov takým spôsobom, aby používateľ bol schopný zorientovať sa na tej-ktorej stránke v čo najkratšom čase. Je totiž zrejme, že nároky na rýchly a jednoduchý prístup k informáciám sú v súčasnosti oveľa vyššie než v minulosti. S neustálym rozvojom digitálnych technológií navyše neustále narastajú.

Nejednoznačné pomenovanie a vzájomná zameniteľnosť kategórií sa potvrdili aj pri realizácii používateľského testovania.



Obr. 5 Card sorting realizovaný v SNK. Zdroj: Slovenská národná knižnica (SNK)



Obr. 6 Používateľské testovanie realizované pre SNK

„Z týchto [kategórií] to môže byť všade. Človek nemá pocit, že je to niekde konkrétne. Čakal by som to hoci-kde, ale nemôžem to nájsť nikde.“

Zásadné nedostatky sa však v tomto prípade týkali predovšetkým spôsobu prezentácie informácií, a to tak z hľadiska nadmerného využívania odbornej terminológie, ako aj z hľadiska množstva a nedostatočnej vizuálnej hierarchie textu, ktoré zamedzovali rýchlej identifikácii relevantnej informácie.

„... používatelia vôbec netušia, čo je to katalóg SNK, čo je to DIKDA katalóg... Čiže tam by to bolo treba nejako zrozumiteľne napísať, že čo vlastne v tom katalógu [je].“

„Zanikne to tam, splýva to. Človek by si musel všetko toto prejsť, až by na to narazil. Dal by som to výraznejšie, na nejaké viditeľnejšie miesto.“

„Strašne je to tu ,zahrabané'. Jednoducho človek nemôže vedieť, že musí ísť na tento odkaz a potom na ten – proste to je neprehľadné, lebo musel som sa sem preklikať až neviem odkiaľ. ... Strašne to je komplikovaná cesta.“

Uvedené nedostatky, umocnené množstvom kliknutí a krokov nevyhnutných na získanie relevantnej informácie, považujeme za kľúčový indikátor nízkej miery používateľskej prívetivosti webového sídla. Výsledky prieskumu naznačujú, že problematike použiteľnosti sa v kontexte digitálnych služieb SNK dodnes nevenovala dostatočná pozornosť. Súčasná podoba webového sídla teda s najväčšou pravdepodobnosťou vychádza výlučne z preferencií samotných zamestnancov a vedenia knižnice, čoho dôsledkom sú viaceré problémy vyskytujúce sa u laických používateľov, ale aj u respondentov s odborným zázemím. Z tohto dôvodu je opäť nevyhnutné poznamenať, že domnienky zainteresovaných jednotlivcov nemôžu plnohodnotne nahradiť prieskumy s reálnymi používateľmi založené na sledovaní ich interakcie s webovým sídlom.

Prezentácia informácií

- Prehodnotiť využívanie skratiek, ktoré nie sú všeobecne známe
- Prispôsobiť termíny laickému používateľovi
- Zjednotiť termíny naprieč celým webovým sídlom
- Pomenovať jednotlivé kategórie tak, aby boli jednoznačne identifikovateľné
- Zviditeľniť informácie o poskytovaných službách a pripravovaných podujatiach
- Zabezpečiť, aby klikateľné prvky odkazovali na inú než aktuálne zobrazenú stránku
- Zabezpečiť, aby neklikateľné prvky nenavodzovali dojem, že sú klikateľné
- Zredukovať množstvo kategórií a informácií v závislosti od ich relevantnosti

Obr. 7 Odporúčania vzťahujúce sa k prezentácii informácií

Organizácia informácií

- Zjednotiť vybrané kategórie a zredukovať množstvo kategórií 2. úrovne
- Vytvoriť samostatnú kategóriu vzťahujúcu sa k registrácii čitateľa
- V rámci obsahu rozlišovať medzi jednotlivými pracoviskami
- Doplniť a zviditeľniť kontakty na vybraných pracovníkov jednotlivých oddelení
- Doplniť a pravidelne aktualizovať informácie o otváracích hodinách (aj mimoriadnych)
- Doplniť a pravidelne aktualizovať informácie o aktuálnej dostupnosti služieb
- Doplniť ku každej poskytovanej službe osobitný cenník

Obr. 8 Odporúčania vzťahujúce sa k organizácii informácií

Všeobecné odporúčania

- Prehodnotiť a zjednodušiť princíp manipulácie s navigačnou lištou
- Hypertextovo prepojiť zoznam kapitol s jednotlivými kapitolami v PDF dokumentoch
- Zabezpečiť automatické vypíňanie opakujúcich sa údajov v online formulároch
- Zabezpečiť konzistentnosť obsahu a princípov usporiadania jednotlivých prvkov
- Prispôsobiť obsah a formu webového sídla aktuálnym štandardom a trendom

Obr. 9 Všeobecné odporúčania

Na základe výsledkov prieskumu sme formulovali viacero odporúčaní súvisiacich s konkrétnou oblasťou. Prirodzene sa tak sformovali tri skupiny odporúčaní: (a) vzťahujúce sa k spôsobom prezentácie informácií, (b) týkajúce sa princípov organizácie informácií a (c) všeobecné odporúčania súvisiace predovšetkým so zefektívnením interakcie s webovým sídlom. Jednotlivé odporúčania predstavujú základ pre navrhnutie riešení, ktorých vhodnosť je však pred samotnou implementáciou nevyhnutné overiť prostredníctvom nadväzujúcich prieskumov. Sme totiž toho názoru, že zapojením reprezentatívnej vzorky respondentov možno odhaliť ďalšie slabé stránky webového sídla, ktoré v prvých fázach prieskumu neboli natoľko evidentné.

ĎALŠIE KROKY

Výsledky prieskumu potvrdili nevyhnutnosť zmien, ktorých implementácia predstavuje prvý krok k používateľsky orientovanému dizajnu. Získané dáta sú tak základom pre zmenu prístupu k navrhovaniu webových rozhraní v kontexte knižníc, ktorého význam

je dlhodobo prehliadaný nielen na regionálnej, ale aj národnej úrovni.

Z tohto dôvodu sme sa bezprostredne po zbere dát rozhodli nadviazať na uvedené zistenia a vytvoriť tri verzie navigácie, ktoré by umožnili predchádzať problémom pri orientácii používateľa v množstve dostupných informácií. Jednotlivé verzie sa od seba mierne líšili, avšak našim zámerom bolo diskutovať o ich silných stránkach s prípadným následným potenciálom ich zjednotenia. Každá z verzií bola prezentovaná vedeniu knižnice s cieľom získať konštruktívnu spätnú väzbu, ktorá by prispela k ich zjednoteniu. Na základe záverov spoločnej diskusie sme vytvorili jednotnú verziu navigácie, ktorú možno považovať za kompromis medzi výsledkami prieskumu a odporúčaniami vedenia a zamestnancov knižnice.

Okrem samotnej navigácie kontinuálne pracujeme aj na obsahu jednotlivých stránok webového sídla a na jeho grafickom riešení, ktoré bude vychádzať z dizajnu manuálu SNK a zároveň bude zohľadňovať aktuálne trendy a štandardy vrátane zásad použiteľnosti.

V konečnom dôsledku si uvedomujeme, že akýkoľvek pilotný prieskum sa bez kontinuálneho overovania funkčnosti navrhovaných riešení a kontaktu s reálnymi používateľmi míňa svojmu účelu. Po zapracovaní a schválení jednotlivých zmien je dôležité, aby sa takýto používateľský prieskum v pravidelných časových intervaloch opakoval. Pretrvávajúcou výzvou sú však časové, personálne, no najmä finančné náklady spojené s prieskumom, ktorý je v knižničnom prostredí dodnes skôr výnimkou. Napriek tomu ide o výzvy, ktorým je do budúca nielen žiaduce, ale aj nevyhnutné čeliť – v opačnom prípade sa knižnice od používateľov budú čoraz viac vzdalovať.

ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV

- BECKER, Danielle A. – YANNOTTA, Lauren. 2013. Modeling a Library Website Redesign Process: Developing a User-Centered Website Through Usability Testing. In *Information Technology and Libraries*. Michigan : Core 2013, 32 (1), p. 6 – 22. ISSN 2163-5226. [cit. 2023-06-23]. Dostupné na internete: <https://ejournals.bc.edu/index.php/ital/article/download/2311/pdf/>.
- FISHER, Karen E. – JULIEN, Heidi. 2009. Information behavior. In *Annual Review of Information Science and Technology*. Silver Spring : Association for Information Science and Technology 2009, 43 (1), p. 1 – 73. ISSN 1550-8382. [cit. 2020-04-20]. Dostupné na internete: <https://asistdl.onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/aris.2009.1440430114>.
- FLEURY, Sylvain – CHANIAUD, Noémie. 2023. Multi-user centered design: acceptance, user experience, user research and user testing. In *Theoretical Issues in Ergonomics Science*. Milton Park : Taylor & Francis 2023. ISSN 1464-536X. [cit. 2023-07-25]. Dostupné na internete: <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/1463922X.2023.2166623?-needAccess=true&role=button>.

- GILLIS, Roger. 2017. Watch your language: word choice in library website usability. In *Partnership: The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research* 2017, 12 (1), p. 1 – 27. ISSN 1911-9593. [cit. 2023-06-27]. Dostupné na internete: https://www.researchgate.net/publication/320374163_Watch_Your_Language_Word_Choice_in_Library_Website_Usability.
- KASPEREK, Sheila et al. 2011. A use of space: The unintended messages of academic library web sites. In *Journal of Web Librarianship*. Londýn : Taylor & Francis Group 2011, 5 (3), p. 220 – 248. ISSN 1932-2909.
- MURDOCH, Craig – HEARNE, Shari. 2014. Journey into the user experience: creating a library website that's not for librarians. In *VALA2014 Proceedings*. Melbourne : VALA Libraries Technology and the Future 2014, p. 1 – 16.
- NAJI, Cassandra. [bez dátumu]. The UX Audit: A Beginner's Guide. In *Usability Geek*. [bez dátumu]. [cit. 2023-07-14]. Dostupné na internete: <https://usabilitygeek.com/ux-audit-beginners-guide/>.
- NIELSEN, Jakob. 2012. Usability 101: Introduction to Usability. In *Nielsen Norman Group*. Fremont: Nielsen Norman Group 2012. [cit. 2023-07-26]. Dostupné na internete: <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>.
- POLGER, Mark A. 2011. Student Preferences in Library Website Vocabulary. In *Library Philosophy and Practice*. Nebraska: University of Nebraska-Lincoln 2011. ISSN 1522-0222. [cit. 2023-06-27]. Dostupné na internete: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/618/>.
- REIDSMA, Matthew. 2012. *Bad library websites are a symptom*. 2012. [cit. 2023-06-27]. Dostupné na internete: <https://matthew.reidsrow.com/articles/15>.
- SHERWIN, Katie. 2018. Card Sorting: Uncover Users' Mental Models for Better Information Architecture. In *Nielsen Norman Group*. Fremont: Nielsen Norman Group 2018. [cit. 2023-07-25]. Dostupné na internete: <https://www.nngroup.com/articles/card-sorting-definition/>.
- SCHADE, Amy. 2013. Competitive Usability Evaluations: Learning from Your Competition. In *Nielsen Norman Group*. Fremont: Nielsen Norman Group 2013. [cit. 2023-07-14]. Dostupné na internete: <https://www.nngroup.com/articles/competitive-usability-evaluations/>.
- SOEGAARD, Mads. 2012. The History Of Usability: From Simplicity To Complexity. In *Smashing Magazine*. Freiburg: Smashing Media 2012. [cit. 2023-07-26]. Dostupné na internete: <https://www.smashingmagazine.com/2012/05/the-history-of-usability-from-simplicity-to-complexity/>.