

Univerzita Karlova v Praze
Filozofická fakulta
Ústav informačních studií a knihovnictví

Studijní program: Informační studia a knihovnictví

Studijní obor: Informační studia a knihovnictví

Diplomová práce

Bc. Eva Šebestová

**Analýza a srovnání uživatelského rozhraní webových stránek oborových
knihoven na FF UK a návrhy na jejich inovaci**

**Analysis and comparison of user interface of the websites
of special libraries at the Faculty of Arts of Charles University
in Prague and proposals for its innovation**

Praha 2012

Vedoucí práce: doc. PhDr. Richard Papík, Ph.D.

Vedoucí diplomové práce:

doc. PhDr. Richard Papík, Ph.D.

Oponent diplomové práce:

Datum obhajoby:

Hodnocení:

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, 2. 7. 2012

.....
podpis studenta

Identifikační záznam

ŠEBESTOVÁ, Eva. Analýza a srovnání uživatelského rozhraní webových stránek oborových knihoven na FF UK a návrhy na jejich inovaci [*Analysis and comparison of user interface of the websites of special libraries at the Faculty of Arts of Charles University in Prague and proposals for its innovation*]. Praha, 2012. 117 s., 17 s. příl. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí diplomové práce doc. PhDr. Richard Papík, Ph.D.

Abstrakt

Diplomová práce se věnuje analýze a vyhodnocení stávajícího uživatelského rozhraní oborových knihoven na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze. Teoretická část práce obecně charakterizuje disciplínu Human Computer Interaction a pojmy týkající se uživatelského rozhraní, použitelnosti, přístupnosti a informační architektury. Dále zde představuje organizaci, funkci a služby Knihovny Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze včetně oborových knihoven. Praktická část práce prostřednictvím uživatelského výzkumu sleduje a vyhodnocuje současný stav webů oborových knihoven. Cílem tohoto výzkumu je zjistit, jaká je spokojenost uživatelů s využíváním webů těchto knihoven. Výzkum také zaznamenává představy uživatelů o ideálním webu. Dále se zabývá použitelností, přístupností, navigací, obsahem, designem a informační architekturou zkoumaných webů. Na základě vyhodnocených výsledků z výzkumu je vytvořen návrh na nové uživatelské rozhraní oborových knihoven.

Klíčová slova

Human Computer Interaction, oborová knihovna, uživatelské rozhraní, použitelnost webu, přístupnost webu, informační architektura, web, webdesign, uživatelský výzkum, návrh webu

Abstract

The diploma thesis focuses on the analysis and assessment of the existing user interface of the departmental libraries of Faculty of Arts, Charles University in Prague. The theoretical part generally characterizes the discipline of Human Computer Interaction. Furthermore, it characterizes concepts such as user interface, web usability and web accessibility and information architecture. Besides, it introduces the organisation, functions and services of the Central Library of the Faculty of Arts, including departmental libraries. The practical part explores and assesses current condition of the websites of the departmental libraries. The aim of this research is to determine users' satisfaction based on their experience with these library websites. Moreover, the research monitors the users' idea of an ideal website. A further concern is the usability, accessibility, content, design and information architecture of the websites researched. In accordance with the results of the research, a schema of a new human interface for the departmental libraries is designed.

Keywords

Human Computer Interaction, departmental library, user interface, web usability, web accessibility, information architecture, website, web design, user research, designing for the web

OBSAH

ÚVOD	12
1 Úvod do problematiky Human Computer Interaction	14
1.1 Definice a charakteristika HCI	14
1.2 Vysvětlení základní terminologie	15
1.2.1 Koncový uživatel a jeho role v HCI	15
1.2.2 Uživatelské rozhraní	15
1.2.3 Informační architektura	17
1.2.4 Použitelnost webu	18
1.2.5 Přístupnost webu	18
1.3 Uživatelský výzkum - metodika	20
1.3.1 Metody sběru dat	20
1.3.2 Postup empirického výzkumu	22
2 Knihovna Filozofické Fakulty Univerzity Karlovy v Praze	24
2.1 Představení Knihovny FF UK	24
2.2 Status Knihovny FF UK	24
2.3 Organizační struktura Knihovny FF UK	26
2.3.1 Organizační schéma Knihovny FF UK	26
2.3.2 Základní složky Knihovny FF UK	27
2.3.3 Přičleněné složky	28
3 Informační zdroje a služby Knihovny FF UK	29
3.1 Uživatelé Knihovny FF UK	29
3.2 Informační zdroje a oborové zaměření Knihovny	30
3.3 Služby Knihovny FF UK	32
3.4 Rozvoj a řešené projekty Knihovny FF UK	33
4 Charakteristika a srovnání současného stavu webového rozhraní oborových knihoven	35
4.1 Úvodní analýza současného stavu webů oborových knihoven	35
4.1.1 Hodnotící kritéria použitá v tabulce	35
4.1.2 Souhrnná tabulka úvodní analýzy	36
4.2 Zhodnocení současného stavu webů oborových knihoven	39
4.2.1 Navigace	39
4.2.2 Design	40

4.2.3	Informovanost	40
4.2.4	Struktura webu	40
5	Uživatelský výzkum současné webové prezentace oborových knihoven.....	41
5.1	Cíle uživatelského výzkumu	41
5.2	Hypotézy	41
5.3	Zvolení metody sběru dat	42
5.4	Nábor respondentů	43
5.5	Předvýzkum.....	44
6	Vyhodnocení výsledků uživatelského výzkumu	46
6.1	Průběh výzkumu a popis vzorku	46
6.2	Analýza sběru dat	47
6.2.1	Charakteristika respondentů.....	47
6.2.2	Využívání služeb v oborových knihovnách na FF UK	52
6.2.3	Využívání webových stránek oborových knihoven na FF UK	53
6.2.4	Navigace webových stránek oborových knihoven na FF UK.....	56
6.2.5	Design webových stránek oborových knihoven na FF UK	58
6.2.6	Informovanost webových stránek oborových knihoven na FF UK	61
6.2.7	Struktura webových stránek oborových knihoven na FF UK.....	63
6.2.8	Návrhy na inovaci stávajících webů oborových knihoven na FF UK .	65
6.2.9	Možnost vyjádření komentářů a reakcí v dotazníku	71
6.3	Potvrzení hypotéz a závěr k výzkumu.....	72
7	Návrh na inovaci uživatelského rozhraní.....	75
7.1	Úvod a základní informace.....	75
7.2	Nedostatky webů oborových knihoven na FF UK	76
7.3	Metodika navrhování webu	78
7.4	Návrh integrovaného uživatelského rozhraní.....	80
7.4.1	Konkrétní řešení	81
7.4.2	Návrh konceptu	83
	ZÁVĚR	89
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	91
	SEZNAM OBOROVÝCH KNIHOVEN.....	96
	SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ V TEXTU	99
	SEZNAM PŘÍLOH.....	100

SEZNAM ZKRATEK

ACM SIGCHI	The Association for Computing Machinery Special Interest Group on Computer Human Interaction
AV ČR	Akademie věd České republiky
AVP	Automatizovaný výpůjční protokol
CeSIS	Centrum studijních a informačních služeb
ČR	Česká republika
FAQ	Frequently Asked Questions
FF UK	Filozofická fakulta Univerzity Karlovy
HCI	Human Computer Interaction
IAI	Information Architecture Institute
KMC	Koordinační a metodické centrum UK
KFF	Knihovna Filozofické fakulty UK
MVS	Meziknihovní výpůjční služba
MMVS	Mezinárodní meziknihovní výpůjční služba
LVT	Laboratoř výpočetní techniky UK
PDF	Portable Document Format
PEZ	Portál elektronických zdrojů
RETROKON	Retrospektivní konverze katalogů českých knihoven
SVI	Středisko vědeckých informací
UK	Univerzita Karlova
VISK	Veřejné informační služby knihoven
VOŠ	Vyšší odborná škola
VŠ	Vysoká škola
ÚISK	Ústav informačních studií a knihovnictví
W3C	The World Wide Web Consortium
ZS	základní součásti FF UK

PŘEDMLUVA

Předkládaná diplomová práce se zabývá analýzou a vyhodnocením současného uživatelského rozhraní oborových knihoven na Filozofické fakultě Karlovy Univerzity. Na základě vyhodnocených výsledků z uživatelského výzkumu jsem vytvořila návrh na nové uživatelské rozhraní těchto knihoven.

K volbě tématu mě inspiroval stávající stav webů oborových knihoven, který neodpovídá současným trendům a nárokům jak z pohledu uživatelů tak odborných pracovníků knihovny. Z toho vychází i můj přirozený zájem o inovaci těchto webů. Zároveň jsem byla ovlivněna vlastními zkušenostmi a současnou situací při působení ve dvou oborových knihovnách na Filozofické fakultě – v Knihovně pomocných věd historických a archivního studia a Historickém kabinetě. Jako stipendistka jsem se zde podílela na poskytování informačních a bibliografických služeb a na správě knižních fondů.

Při vykonávání činností ve zmiňovaných knihovnách jsem měla možnost sledovat další webové stránky oborových knihoven fakulty. Na tomto základě jsem zpozorovala, že se většina webových prezentací knihoven vyznačuje nejednotností v navigaci, designu, obsahu a struktuře. Zajímalo mě též, zda by uživatelé knihoven uvítali inovaci či zlepšení stavu ve využívání těchto webů.

Na základě tohoto zájmu a osobních zkušeností jsem provedla dotazníkový průzkum, jehož výsledky jsou vyhodnoceny a zaznamenány v diplomové práci. Praktickými výstupy tohoto šetření jsou odborná doporučení a podněty k diskusi, jež jsou v závěru práce.

Vlastní text této práce je rozdělen do 7 kapitol, které jsou pro lepší přehlednost rozčleněny do podkapitol. Podkapitoly se podle tematiky dále dělí do dvou anebo do tří úrovní. Vlastním tematickým kapitolám předchází úvod, který představuje ideje diplomové práce.

První kapitola podává obecný výklad a terminologii v disciplíně zvané Human Computer Interaction (HCI) včetně uživatelského rozhraní, použitelnosti, přístupnosti a informační architekturu. Součástí je i úvod do metodiky do uživatelského výzkumu.

Druhá kapitola představuje funkci, organizační strukturu a poslání Knihovny Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze a jejích oborových knihoven. Veškeré informace v této kapitole byly čerpány přímo ze zdrojů webu Filozofické fakulty v sekci „Knihovna“ na hlavním panelu.

Třetí kapitola se zabývá informačními zdroji a službami poskytovaných oborovými knihovnami.

Čtvrtá kapitola charakterizuje a srovnává současný stav webových stránek oborových knihoven. Zde je vypracovaná úvodní analýza ve formě tabulky, která vyhodnocuje stávající stav webů těchto knihoven. Zadání uživatelského výzkumu vychází ze shromážděných dat a poznatků předkládaných právě v této kapitole.

Pátá kapitola rozvíjí čtvrtou kapitolu vytyčením cíle a hypotéz uživatelského výzkumu. Dále rozebírá zvolenou metodu sběru dat – dotazníkové šetření. Nesmíme opomenout, že také popisuje provedený předvýzkum, jehož úkolem bylo ověření funkčnosti a srozumitelnosti otázek v dotazníku, popř. jejich úprava.

Šestá kapitola popisuje, nejen průběh dotazníkového průzkumu, ale přináší i vyhodnocení sesbíraných dat, které následně interpretuje. Pro snadnou orientaci ve výsledcích obsahuje kapitola číslo šest množství přehledných grafů a tabulek.

Sedmá kapitola se zabývá řešením návrhu na optimalizované uživatelské rozhraní pro oborové knihovny, který je vypracován na základě grafického schématu. Chtěla bych zde zdůraznit, že se v diplomové práci zaměřuji výhradně na princip webdesignu, nikoliv na technologii tvorby webu z hlediska programování. Závěr shrnuje poznatky, výsledky a průběh zpracovávání této práce.

Tato práce kromě vlastního textu obsahuje Seznam zkratk, Seznam použité literatury, Seznam oborových knihoven, Seznam obrázků, tabulek a grafů v textu a Seznam příloh s 6 přílohami. Použitá literatura je abecedně seřazena a citována v souladu s novou českou verzí normy ČSN ISO 690 platné od 1. 4. 2011, která byla převzata od nově vydané mezinárodní normy ISO 690 platnou od roku 2010.

Bibliografické odkazy v textu jsou uváděny podle Harvardského systému, tj. podle jména a data vydání, popř. i strany. Seznam oborových knihoven je také zpracován ve formě bibliografických citací, avšak bez použití Harvardského systému. Názvy oborových knihoven jsou sestaveny podle organizačního schématu Knihovny FF UK, které je popsáno v 2. kapitole.

Ráda bych poděkovala vedoucímu práce doc. PhDr. Richardu Papíkovi, Ph.D. a také konzultantce Mgr. Lence Němečkové, kteří mi poskytli mnoho cenných rad a připomínek při psaní diplomové práce.

Dále děkuji ředitelce Knihovny Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze Bc. Šárce Frantové za podnětné informace. Poskytla mě mnoho cenných a praktických rad zejména z oblasti oborových knihoven a jejich webů.

Další poděkování patří všem knihovníkům a respondentům, kteří spolupracovali jak na předvýzkumu, tak i na uživatelském výzkumu a mým blízkým, kteří mi dodávali osobní podporu během celého zpracovávání diplomové práce.

ÚVOD

V současné době je trendem navrhovat intuitivní webové stránky neboli uživatelská rozhraní, které mají za úkol prezentovat různé firmy, organizace, instituce a korporace. Při jejich tvorbě se klade důraz na jejich použitelnost, jednoduchost, kvalitu a uspořádání. Zároveň nelze opomenout fakt, který spočívá ve spokojenosti uživatelů s používáním webů.

Aby tyto nároky a parametry mohly být alespoň ve větší míře splněny, k tomuto účelu slouží nepřeberné množství literatury od mnoha odborníků na webdesign, pravidla, doporučení nebo normy apod., jež umožňují vytvářet návrhy webových stránek. Dosud však nebyla potvrzena existence dokonalého uživatelského rozhraní, které by dosáhlo veškerých funkcí. Cesta k takovému webu je velmi náročný a téměř nekonečný proces inovací. Stále se o této problematice vedou diskuse nejen odborníků, expertů, ale i uživatelů.

Filozofická fakulta Univerzity Karlovy zahrnuje množství oborů. Společně s obory vznikaly i jednotlivé specializované knihovny, které se přesněji nazývají oborové knihovny. Jednotlivé vědní obory se neustále vyvíjejí a mění. Proto i Knihovna Filozofické Fakulty Univerzity Karlovy v Praze, která zastřešuje a řídí oborové knihovny, prochází vývojem tak, aby její funkce odpovídaly potřebám studentů, akademických pracovníků a dalším uživatelů.

Mým cílem je nejen popsat a analyzovat, jakým způsobem se tento proces projevuje v uživatelském rozhraní webových stránek těchto knihoven, ale i nabídnout příspěvek do diskuse k jeho možnému dalšímu vývoji a podobě. Nutno poznamenat, že jednotlivé weby oborových knihoven včetně organizace Knihovny Filozofické Fakulty Univerzity Karlovy v Praze jsou živými organismy, které se vyvíjejí a mění průběžně. Pro potřeby této práce vycházím ze stavu ke dni 1. 11. 2011.

Jak již bylo řečeno, weby jsou důležitou prezentací organizací, firem nebo institucí – tyto korporace by měly být jimi co nejlépe představovány. A proto se domnívám, že oborové knihovny na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy by v tomto ohledu měly dostat šanci na inovaci webů. Tato fakulta je velkou organizací, ve které knihovny nesmí a nemohou být odsouvány na vedlejší kolej, neboť slouží k prohlubování znalostí a ke studiu.

Tato situace, která vypovídá o nynějším stavu knihoven, mě přesvědčila k rozhodnutí zpracovat diplomovou práci, která se zabývá webovými prezentacemi u oborových knihoven.

Hlavním cílem této práce je analýza a vyhodnocení současného uživatelského rozhraní oborových knihoven na Filozofické fakultě Karlovy Univerzity. Na základě vyhodnocených výsledků z uživatelského výzkumu je sestaven návrh na nové uživatelské rozhraní v podobě grafického schématu.

Jádro práce zahrnuje 2 části – teoretickou a praktickou. Teoretická část je zahrnuta v prvních 3 kapitolách. Zabývá se např. terminologií, která se vyskytuje v oblasti Human Computer Interaction a uvádí metodiku uživatelského výzkumu, dále obecně představuje oborové knihovny FF UK. Druhá část je praktické povahy, v ní jsou zpracovány další 4 kapitoly. Zachycuje stávající stav webů sledovaných knihoven a vyhodnocuje je. Prostřednictvím dotazníkového šetření zjišťuje spokojenost uživatelů s užíváním rozhraní a jejich představy týkající se vylepšování webů. Výsledky výzkumu jsem zpracovala pomocí grafů a tabulek, které se nachází v textu i v příloze.

1 Úvod do problematiky Human Computer Interaction

1.1 Definice a charakteristika HCI

Human Computer Interaction (HCI) je novodobou a také širokou disciplínou, která vznikla teprve s příchodem počítačů v 70. až 80. letech 20. století. Vznik a následně vliv počítačů společně s Internetem podnítl rozvoj HCI, který přetrvává dodnes.

Definice pojmu HCI je však nejednotná, mnoho odborníků zabývajících se tímto oborem si vytvořilo vlastní terminologii. V této práci představuji dvě vybrané definice podle Thomase Hewetta a Martiny Součkové, protože je považuji za nejdůležitější.

Thomas Hewett ve svém článku *ACM SIGCHI Curricula for Human-Computer Interaction*, který se nachází na webu americké organizace **ACM SIGCHI**¹, vymezuje HCI „jako obor zabývající se designem, hodnocením a implementací interaktivních počítačových systémů, určených k používání člověkem, a studiem hlavních souvisejících fenoménů“ (Hewett, 1992).

Součková (2003) ve své práci potvrzuje, že HCI je společensko-technologická věda, která zkoumá problematiku interakce a komunikace mezi člověkem (jednotlivcem či skupinami) a počítačem (počítačovými systémy). HCI zkoumá lidské vnímání a poznávání a schopnost využívat počítač.

HCI se zaměřuje na to, aby uživatel prostřednictvím uživatelského rozhraní snadno vyhledal informace a dobře se v nich orientoval. Nadále HCI navrhuje informační systémy, vytváří nové informační technologie a zohledňuje design. Zároveň se snaží, aby byly dodržovány ergonomické zásady při práci s počítačem.

Papík (2001) potvrzuje, že HCI je průnikovým oborem. Podle Faulknera (1998) se tento obor váže k jiným oborům či oblastem, k nimž lze zařadit například informační vědu, počítačovou vědu, ergonomii, umění, design, psychologii, lingvistiku, sociologii, filozofii, antropologii, fyziologii, umělou inteligenci nebo inženýrské obory.

¹ ACM SIGCHI (The Association for Computing Machinery Special Interest Group on Computer Human Interaction, viz též <http://www.sigchi.org/>) je mezinárodní organizací, která sdružuje experty, profesionály, akademiky a studenty zabývající se oborem HCI.

1.2 Vysvětlení základní terminologie

Tato podkapitola obsahuje **základní užívanou terminologii** vztahující se k oblasti HCI. Cílem této diplomové práce není vykládat či rozebírat do širokých souvislostí zde uvedené definice, přestože obor HCI je interdisciplinární.

Pojmy a aspekty, které zde objasňuji, jsou určeny pro potřeby této práce. Pro případné zájemce o tuto problematiku se nabízí celá řada odborných publikací.

1.2.1 Koncový uživatel a jeho role v HCI

Koncový uživatel (end user) nebo také i **uživatel** (user) je člověk, který komunikuje s informačním systémem a na základě vyhledávání získává (nebo se snaží získat) takové informace, aby co nejlépe uspokojily jeho informační potřeby. Na tomto základě k uchopení vztahů mezi uživatelem a informací nastiňují dvě definice – **informační chování** a **informační potřeba**. Tyto dvě složky spolu úzce souvisí.

Wilson (2000) vysvětluje, že **informační chování** (information behavior) je chování člověka vztahující se k informačním zdrojům a kanálům informací. Může to být aktivní (př. komunikace tváří v tvář) a pasivní hledání informací (př. sledování reklam v TV bez záměru získání informací).

„Informační potřebou (information need) lze vyjádřit stav, ve kterém jedinec zjišťuje, že jeho/její vlastní znalost je nedostačující pro splnění cíle, který má“ (Příbramská, 2008, s. 3).

HCI se zaměřuje na koncového uživatele s cílem navrhovat pro něj intuitivní informační systémy snadné k používání. *„Uživatel je v podstatě centrálním a určujícím činitelem celého informačního systému. Bez respektování potřeb konkrétních uživatelů systém pracuje do jisté míry naprázdno a z hledisek ekonomických neefektivně“* (Königová, 1984, s. 41-56).

1.2.2 Uživatelské rozhraní

Uživatelské rozhraní (user interface) je významným podoborem, kterým se zabývá HCI. Tento pojem lze charakterizovat jako kanál, který slouží ke komunikaci mezi uživatelem a počítačem při procesu vyhledávání informací.

Loukotová (2009) potvrzuje, že komunikace probíhající ve vztahu člověk – počítač přes rozhraní jakožto prostředník má interaktivní vlastnost. V tomto případě se může jednat o informace zobrazené na obrazovce neboli software (např. nápověda,

grafika, program atd.) a hardware (např. monitor, klávesnice, procesor atd.). Tato diplomová práce se však zaměřuje na uživatelská rozhraní v podobě informačních systémů nebo přesněji – na **uživatelská rozhraní webových stránek**.

Podle Červenkové a Hořavy (2009) se uživatelská rozhraní nachází též v běžném životě. Kromě počítačů či informačního systému to může být manipulace mobilních telefonů, domácích spotřebičů nebo automobilů.

Při vytváření a inovaci uživatelských rozhraní se zohledňují (nebo měly by se zohlednit) potřeby, přání, cíle a zkušenosti uživatelů. Podle Shneidermana (2002) by systémy měly být vytvářeny v souladu s potřebami uživatelů.

V současné době dochází k neustálému vývoji **uživatelsky přívětivých rozhraní** neboli **user-friendly interface**. „*Aby koncový uživatel mohl se systémem komunikovat přes přátelsky orientované uživatelské rozhraní (user-friendly interface), je nutná ze strany tvůrců, „architektů” a projektantů informačního systému znalost oboru interakce člověk-počítač (Human Computer Interaction) v souvislosti s návrhem a vytvářením informačních systémů*“ (Papík, 2001, s. 81-90).

V tomto případě lze také říci, že projektanti a tvůrci rozhraní nebo informačních systémů též nechávají prostor uživateli, který hraje určitou roli při navrhování nových rozhraní a informačních systémů. Úspěšné a kvalitní uživatelské rozhraní je odrazem uplatnění uživatelských nápadů a kreativity.

Uživatelské rozhraní by mělo zahrnout **vlastnosti**, které umožní uživateli efektivně pracovat s informačním systémem. Nejen odborníci na HCI, ale uživatelé přistupují k těmto charakteristikám nebo funkcím s vlastními představami, názory a očekáváním.

Tuto problematiku je obtížně sjednotit, a proto jsem na základě prostudované literatury vytyčila, jakých vlastností by mělo uživatelské rozhraní dosáhnout:

- **snadnost (jednoduchost) užívání** – uživatel by neměl mít potíže s používáním uživatelského rozhraní, měl by se ho snadno naučit používat
- **přizpůsobivost** – systém by měl být určen pro širokou škálu uživatelů nebo alespoň pro určitou skupinu uživatelů, aby systému rozuměli
- **orientace (navigace)** – schopnost uživatele se vyznat v celém systému
- **odezva** – plynulá a rychlá komunikace se systémem, jde o interakci mezi uživatelem a počítačem
- **design** – grafika a vzhled systému ovlivňují práci uživatele se systémem

- **standardizace** – při vytváření uživatelského rozhraní se musí brát v potaz zásady, normy a typy operačního systému, aby mohl fungovat
- **nízká chybovost a ochrana** – snaha o minimum „zhroucení“ systému a napadení viry v systému
- **nápověda** – uživatel by měl mít možnost získat pomoc v případě nesrozumitelnosti systému

1.2.3 Informační architektura

Informační architektura (information architecture) je vědní obor, který zasahuje do mnoha disciplín. Tento obor lze definovat různými způsoby. Například Americká profesionální organizace s názvem **Information Architecture Institute**² objasňuje termín jako umění a vědu, která se zabývá organizací a použitelností webových stránek.

Dalším příkladem může být čtyřbodová definice pojmu informační architektura od Louise Rosenfelda a Petera Morvillea:

- kombinace organizačního, navigačního a popisovaného schématu informačního systému;
- strukturální design informačního prostoru s cílem ulehčit vykonávání úloh a umožnit intuitivní přístup k obsahu;
- umění a věda strukturování a klasifikování webových sídel a intranetu tak, aby lidi dokázali najít a řadit informace;
- vznikající disciplína a společenská praxe s cílem zavést principy designu a architektury do digitálního světa (Rosenfeld; Morville, 2002, s. 4).

Úkolem informačního architekta je uspořádání, strukturování, organizování a popisování informací na webové stránce. Informační architekt buduje a vyvíjí podle informačních potřeb uživatelů webové stránky včetně jejich uživatelského rozhraní. Aby mohl odvádět kvalitní práci, musí využívat poznatky z mnoha oborů jako například knihovnictví a informační věda, management, design nebo HCI.

² IAI (Information Architecture Institute, viz též <http://iaoinstitute.org/>) je organizace, která se zaměřuje na výzkum, vývoj a podporu informační architektury.

1.2.4 Použitelnost webu

Použitelnost webu (usability) je podle Špačkové (2001) důležitým prvkem, který vyjadřuje **vlastnost** webových stránek (nebo webového rozhraní) pro jejich vytváření.

Může to být kvalita, srozumitelnost, přívětivost, přehlednost nebo design webu. „*Použitelnost je kvalitativní atribut, který určuje, jak snadno se používá uživatelské rozhraní*“ (Nielsen, 2003). Nielsen (2003) dále prohlašuje, že použitelnost obsahuje prvky, které tvoří její celkovou charakteristiku. K nimž náleží:

- **naučitelnost** – znamená rychlé obeznámení s ovládáním webové stránky ze strany uživatele
- **efektivnost** – zvládnutí úkolů a funkcí během využívání webového rozhraní
- **zapamatovatelnost** – schopnost se rychle orientovat v uspořádání a struktuře v málo navštěvovaných webech
- **chybovost** – jaké chyby dělají uživatelé při využívání webových stránkách
- **spokojenost** – jak je uživatel spokojen s celkovou organizací a prací na webu

Použitelnost se snaží o co nejjednodušší, nejpřehlednější a nejsrozumitelnější podání informací na webové stránce pro uživatele. K tomuto je zapotřebí příjemná **navigace**, kvalitní **obsah**, vhodný **design** a správné **uspořádání do struktury**. K těmto parametrům existuje široká škála doporučení a pravidel.

Kuniavsky (2003) ve své práci potvrzuje, že při vytváření a navrhování webových sídel se uplatňuje **testování použitelnosti** (viz podkapitola č. 1.3.1). Provádí se získáváním zpětné reakce uživatelů na daný web, odborníci na použitelnost dostávají od uživatelů náměty pozorováním a dotazováním. Tato metoda je velmi náročná z hlediska času a prostoru, ale díky ní lze získat poměrně přesné výsledky.

1.2.5 Přístupnost webu

Přístupnost webu (accessibility) znamená snižování nebo i odstraňování překážek při používání webových stránek. Tim Berners-Lee (2012), ředitel organizace **The World Wide Web Consortium**³ (W3C), prohlašuje, že každý

³ W3C (The World Wide Web Consortium, viz též <http://www.w3.org/>) je mezinárodní společenství, které vytváří standardy pro vývoj a rozvoj webu.

uživatel bez ohledu na zdravotní postižení, jazyk, kulturu, vyznání, orientaci, národnost či hardware má mít přístup k webu. Aby byl web přístupný pro každého, tvůrci webových stránek nesmí opomínat pravidla a zásady při tvorbě webu pro všechny kategorie uživatelů.

Již výše zmíněná organizace W3C vypracovala standardy přístupnosti. Podporuje přístupnost webu včetně designu, uspořádání a etiky pro zdravotně postižené, pro seniory, pro osoby žijící v rozvojových zemích apod.

Stone (2005) zde potvrzuje, že uživatelské rozhraní by mělo být navrženo tak, aby bylo přístupné pro širokou škálu lidí, především pro uživatele s psychickou poruchou, dále se zrakovým a sluchovým postižením. Těmto osobám by měly být umožněny nástroje podpory nebo podpůrné technologie na využívání uživatelského rozhraní.

Důležitá poznámka: přístupností webových stránek se také z technického hlediska vyjadřuje funkčnost webu, která umožňuje všem uživatelům s ním pracovat.

Zde v této podkapitole je pro představu přidáno několik zásad, které doporučuje autor David Špinar (2011) na své webové stránce <http://pristupnost.nawebu.cz/>:

- **obsah webových stránek je dostupný a čitelný** – tvorba textu, typ písma, obrázky, apod.
- **práci s webovou jednotkou řídí uživatel** – práce s webovou stránkou
- **informace jsou srozumitelné a přehledné** – jazyk a obsah textu, smysl webu, kontakt na správce webu atd.
- **ovládání webu je jasné a pochopitelné** – navigace, odkazy, rámy a mapa webu (u rozsáhlejších webových stránek)
- **odkazy jsou zřetelné a návodné** – vyjádření cíle odkazů
- **kód je technicky způsobilý a strukturovaný** – specifikace jazyka HTML či XHTML, vzhled webu a zdrojový kód stránky (Špinar, 2011a).

Závěrem této podkapitoly, přístupnost webu by měla být zahrnuta do navrhování kvalitního webu. Tímto způsobem je možné nabízet pro uživatele efektivní a fungující webové stránky.

1.3 Metodika uživatelského výzkumu

V této podkapitole představuji metodiku uživatelského výzkumu, kterou popisují v základním rozsahu. Informace a zdroje o metodice uživatelského výzkumu jsou čerpány z prací odborníků, kteří se zabývají touto problematikou (např. Miroslav Disman, Alois Surynek, Růžena Komárková nebo Mike Kuniavsky).

Uživatelský výzkum (user research) slouží k získávání informací a údajů, na jejichž základě probíhá analýza, inovace, design a vývoj veškerých produktů – webu, webových aplikací, informačních systémů či softwaru.

Informace získané z uživatelského výzkumu se předávají programátorům, designérům či tvůrcům webů, kteří mohou s vyhodnocenými údaji pracovat na vylepšování stávajícího stavu webových sídel firem, organizací apod.

Na trhu existuje celá řada firem zabývajících se uživatelským výzkumem v této oblasti. Jsou to například firmy **ExperienceU**⁴ nebo **Dobry web**⁵. Díky službám takových firem mohou webové stránky nabízet uživatelům kvalitnější přístup, snadnější orientaci a příjemnější ovládání. Aby takové stránky byly co nejúspěšnější, je důležitá spolupráce uživatele a projektanta při vytváření webů.

Cílem této diplomové práce je uživatelský výzkum zaměřující se na webové stránky oborových knihoven FF UK. V této diplomové práci se tedy zaměřím na zkoumání chování, očekávání, zkušeností a požadavků uživatelů webových stránek.

1.3.1 Metody sběru dat

Tato podkapitola popisuje nejdůležitější informace, klady a zápory vybraných **metod sběru dat**. Pojem „metody sběru dat“ lze také nazvat **metody uživatelského výzkumu**. Vybrané metody sběru dat zde uvádím z tohoto důvodu, že se na základě zhodnocení jejich kladných a záporných stránek rozhodnu pro metodu, kterou použiji k vlastnímu výzkumu této diplomové práce.

Jednou ze základních výzkumných metod jsou **rozhovory**. Jedná se o formu komunikace mezi dvěma osobami. Setkává se zde tazatel s respondentem. Z rozhovoru lze získat hlubší kvalitativní data a podstatný (nebo výhodný) je též kontakt s respondentem, který nám dovolí podle potřeby vysvětlit otázku, nebo

⁴ viz <http://www.experienceu.com/>

⁵ viz <http://www.dobryweb.cz/>

se doptat na některé detaily. Dalším kladem je i jistota sběru dat a možnost od dotazované osoby získat souvislosti, problémy a hlubší informace na danou otázku. Nevýhody spočívají v časové náročnosti metody. Stejně tak i v absenci anonymity respondenta. Rozhovor je finančně nákladnou metodou sběru dat. Rizikem je i ovlivnění respondenta přítomností tazatele.

Focus groups je skupinový rozhovor, u kterého je skupina osob vedena tazatelem. Tazatel vede diskusi s účastníky na konkrétní předem stanovené téma. Mezi výhody této metody lze zařadit efektivnost a rychlejší zisk zkoumaných dat. Je však náročná na výběr skupiny i tazatele. Skupinové rozhovory bývají organizačně náročné. Odpovědi mohou být ovlivňovány názory ostatních respondentů. A tak může docházet ke zkreslování výsledků.

Dotazníky jsou odpovídáním na psané otázky. Dotazníky bývají zadávány buď na vytištěném formuláři, nebo formou elektronického formuláře. Lze říci, že to je levná a časově i finančně málo nákladná varianta. Respondenti nejsou ovlivňováni tazatelem, mají větší čas si promyslet odpověď. Výhodou je také získání velkého počtu výsledků od lidí, kteří mohou být prostorově vzdáleni. Nevýhodou může být nízká návratnost, zkreslené výsledky, nemožnost vysvětlit otázku a absence zpětné vazby na formulaci otázek.

Metodu **pozorování** definuje Surynek (2001) jako způsob sběru dat, u kterého se pozoruje skutečná realita. Uživatelé jsou sledováni v jejich přirozeném prostředí. Při pozorování se pozorovatelé snaží zachytit skutečnost, kterou zaznamenávají různými způsoby. Využívají se např. záznamové archy, fotografování nebo nahrávání. K výhodě patří získání výsledků přímo ze vzniklé situace a projevů reakcí uživatelů. Nevýhodou je vysoká náročnost na pořizování prostorů, pomůcek a na pozorovatele. Stejně jako na vyhodnocování záznamů.

Ve světě uživatelských rozhraní rozšířenou výzkumnou metodou je tzv. **testování použitelnosti**. Tato metoda rozvíjí metodu pozorování. Respondenti jsou v praxi vyzváni k plnění určitých úkolů, na jejichž základě se pak k danému problému vytváří navrhované řešení. Testování použitelnosti bývá z důvodů získání co nejpřesnějších výsledků prováděno většinou v laboratořích.

Jako výhodu můžeme vidět efektivnost provedení této metody, ověřování platnosti výsledků na základě opakovaných pokusů a věrohodnost. Nevýhoda se nalézá v náročnosti na přípravu, organizaci průzkumu a vyhodnocování výsledků. O testování použitelnosti se též zmiňuji v podkapitole č. 1.2.4.

Každá metoda má své **výhody** a **nevýhody**, kombinací dvou nebo více metod v rámci jednoho výzkumu eliminujeme nedostatky každé z nich a získáme tak lepší výsledky. V praxi se velmi často využívá kombinace různých výzkumných metod. Základem bývají zpravidla dotazníky nebo ankety doplněné o některou z pozorovacích metod. Nelze opomenout ani využití rozhovorů.

1.3.2 Postup empirického výzkumu

Aby se výzkum mohl provádět, je nutné si stanovit konkrétní postupy. Takový průběh nám usnadní celkovou organizaci průběhu výzkumu, rozvržení úkolů a návrh celkového řešení pro cíl výzkumu.

Před uskutečněním vlastního výzkumu je potřebné si uvědomit, jakou povahu bude výzkum zastávat – zdali kvalitativní nebo kvantitativní. Na tomto základě se volí konkrétní metoda sběru dat.

Výzkum se dělí na dvě skupiny podle **metod sběru a vyhodnocování dat**. Surynek (2001) prohlašuje, že je lze používat jako dvě etapy empirického výzkumu. První skupinou je **kvalitativní výzkum**. Zaměřuje se na charakteristiku, strukturu, vztahy, souvislosti nebo faktory zkoumaného jevu. Dále zkoumá jevy v jejich přirozeném prostředí a zachycuje jejich reakce. Tento výzkum dokáže vytěžit velké množství informací. Je určen pro malý počet dotazovaných a vyžaduje velké množství času. Výsledky není možné v tomto případě příliš zobecňovat.

Druhou skupinou je **kvantitativní výzkum**, jehož hlavním rysem je měření zkoumaných jevů. Využívá se zde statistika a matematika pro vyhodnocování co nejpřesnějších výsledků výzkumu. Pracuje s numerickými daty. Získává poměrně velké množství informací bez jakýchkoliv souvislostí. Může obsáhnout velké množství respondentů a výsledky tak lze zobecňovat na celou populaci.

Konkrétní postup empirického výzkumu zahrnuje tyto kroky:

- **Teoretická příprava** probíhá na začátku celého výzkumu. V rámci teoretické přípravy se uskutečňuje sběr informací o dané problematice, definují se cíle výzkumu a formulují se hypotézy.

- **Pilotní výzkum** je podle Dismana (2008) předběžný výzkum oblasti našeho zájmu. Testuje se, zda lze plánovaný výzkum provést. Zda můžeme zvolenými metodami (dotazník, anketa, pozorování, rozhovor) získat takové informace, jaké jsme si vytyčili. Velmi často dochází na základě pilotního výzkumu k upřesnění hypotéz, výzkumných metod, vzorku populace apod. Právě proto se technika pilotního výzkumu velmi často liší od techniky (technik) užívaných u skutečného výzkumu.
- **Stanovení výzkumné metody a formulace otázek** je pro každý výzkum nezbytné. V této fázi se určuje, jaká výzkumná metoda bude relevantní k uživatelskému výzkumu. V případě dotazníku, nebo ankety je též nutné formulovat otázky, které prostřednictvím vybrané výzkumné metody pomohou dosáhnout cílů výzkumu.
- **Předvýzkum** ověřuje, zda je zvolená výzkumná metoda vhodná k realizaci výzkumu. Disman (2008) doporučuje, aby se prováděl na malém vzorku respondentů (jedná se o větší vzorek než u pilotní studie). V případě dotazníkového průzkumu dochází k otestování srozumitelnosti a jednoznačnosti jednotlivých otázek. V případě pozorování k upřesnění hodnocených kritérií apod.
- **Definice a nábor respondentů** je etapa výzkumu, kdy se vymezuje cílová skupina s ohledem na počet respondentů, jejich charakteristik, místo, kde se výzkum provádí atd. Nábor respondentů probíhá tak, aby konečný vybraný vzorek byl reprezentativní. To znamená, aby v ideálním případě reprezentoval složení celé populace potenciálních uživatelů.
- **Sběr dat** je jádrem celého výzkumu. Od respondentů se pomocí vybrané výzkumné metody získávají data a informace.
- **Analýza a vyhodnocení dat** je velmi důležitá část výzkumu nutná pro dosažení jeho cíle. Právě zde se na základě zpracovaných dat potvrzují či vyvrací stanovené hypotézy. Popř. interpretují se data určené pro výzkum. Tvoří se návrhy či inovace pro zlepšování stávajícího stavu.
- **Závěr a závěrečná zpráva** hodnotí a popisuje průběh a výsledky výzkumu.

2 Knihovna Filozofické Fakulty Univerzity Karlovy v Praze

2.1 Představení Knihovny FF UK

Knihovna Filozofické Fakulty Univerzity Karlovy v Praze poskytuje knihovnické a informační služby členům akademického prostředí Univerzity Karlovy (UK), odborné veřejnosti a dalším zájemcům. Sídlí v areálu hlavní budovy Filozofické fakulty Univerzity Karlovy (FF UK). Nachází se na adrese Nám. Jana Palacha 2, na Praze 1. Je též prezentována na webové stránce <http://knihovna.ff.cuni.cz/>.

V praxi se setkáváme s různými názvy zmíněné knihovny. Oficiálními, zkrácenými i obecnými. Nejčastěji se vyskytují tato pojmenování: „**Knihovna FF UK**“, „**KFF**“ i „**Knihovna**“. V diplomové práci budu používat zkratku „**Knihovna FF UK**“, protože ji považuji za nejvýstižnější a postačující pro účely této práce.

Činnost a fond Knihovny FF UK pomáhají rozvoji vědy a mezioborové spolupráci. Tato organizace má širokou síť spolupracujících organizací, jak uvnitř tak i mimo Univerzitu Karlovu. Jedná se zejména o: různé univerzitní instituce, ústavy akademií věd, muzea, národní knihovny, ministerstva nebo regionální orgány místní a regionální správy.

Tato vysokoškolská knihovna procházela dlouhým historickým vývojem. Dnešní podoba této organizace je dána vývojem a proměnami dílčích oborových knihoven. Přesto, že se v této práci nezabývám historií a proměnami této instituce (nýbrž uživatelským rozhraním webových stránek oborových knihoven), jsem si vědoma její významnosti a jedinečnosti.

Pro zájemce o historii Knihovny jsou k dispozici rozličné zdroje a prameny, které se této problematice věnují podrobně.

2.2 Status Knihovny FF UK

Knihovna FF UK se zaměřuje na shromažďování informačních zdrojů nejen v tištěné, ale i v elektronické podobě v souladu s jejími obory. Jedná se v první řadě o obory filologie, historii, společenské a humanitní vědy. Knihovní fond tímto způsobem podporuje rozvoj studijní, pedagogické a vědecko-výzkumné činnosti fakulty.

Jednotlivé výše zmíněné činnosti této knihovny, stejně jako její cíle, funkce, poslání, strukturu a organizaci upravuje **Status Knihovny FF UK**. Aktuální status nabyl platnosti dne 1. 11. 2011. Je volně přístupný na webových stránkách knihovny.

Jedná se o základní dokument této instituce. Obsahuje preambuli a čtyři základní oddíly – základní ustanovení, poslání a činnost, organizaci a správu a závěrečné ustanovení. Není cílem této práce představit podrobně celý Status Knihovny FF UK, a proto vybírám jen takové součásti Statusu, které se dle mého názoru přímo dotýkají problematiky této práce.

Status Knihovny FF UK (2011d) prohlašuje, že Knihovna FF UK je specializovanou knihovnou, poskytuje veřejné knihovnické a informační služby. Též je integrální součástí systému knihoven UK a národního a mezinárodního systému knihoven.

Za významnou součást statusu považuji i popis **organizační struktury** (viz kapitola č. 2.3). Podobně významné je dle mého názoru i vymezení činnosti a koordinaci jednotlivých částí Knihovny FF UK. „*Činnost knihovny se řídí platnými právními předpisy, vnitřními předpisy UK a FF UK*“ (Univerzita Karlova, Knihovna, 2011d).

Knihovna FF UK a všechny její složky spadají pod FF UK, jež je jejím zřizovatelem. Řídí ji ředitel, kterého jmenuje děkan FF UK na tříleté období.

„*Knihovna získává, shromažďuje, spravuje a zpřístupňuje dokumenty a další informační zdroje (typicky knihy, časopisy, vysokoškolské kvalifikační práce, odborné informační databáze, atd.) za účelem zprostředkování jejich obsahu uživatelům Knihovny a vytváří některé specializované databáze*“ (Univerzita Karlova, Knihovna, 2011d).

Ve Statusu Knihovny FF UK (2011d) lze nalézt odstavec i o tom, že členové akademické obce FF UK, studenti a další zájemci mohou využívat knihovní a informační fondy společně se službami, které spolupracují s dalšími oborovými informačními institucemi.

2.3 Organizační struktura Knihovny FF UK

2.3.1 Organizační schéma Knihovny FF UK

Než se budu zabývat organizačním schématem, nejprve v této podkapitole krátce nastíním, jak vypadá aktuální organizační struktura této knihovny.

Organizační struktura Knihovny FF UK (2011c) se skládá ze soustavy určitého počtu dílčích knihoven. Tyto dílčí knihovny jsou zahrnuty do dvou hlavních složek, které se organizačně dělí na **základní** a **příčleněné složky**. Tyto složky mezi sebou spolupracují.

Pro rychlou orientaci předkládám jednoduchý přehled organizační struktury Knihovny FF UK (Univerzita Karlova, Knihovna, 2011c):

a) základní složky Knihovny FF UK:

- Středisko vědeckých informací (SVI)
- vybrané dílčí oborové knihovny

b) příčleněné složky Knihovny FF UK:

- dílčí oborové knihovny základních součástí FF UK (ZS)

Organizační schéma Knihovny FF UK (2011b) je grafickým znázorněním aktuální organizační struktury knihovny. Tak, jak jej upravuje Status knihovny platný od 1. 11. 2011. Toto schéma přehledně demonstruje v roce 2011 nově zavedené vztahy a podřízenosti. Pro představu je zde v textu vložen obrázek organizačního schématu, který se nachází na straně č. 27.

Aktuální členění soustavy této knihovny není dle slov a přání vedení knihovny konečným stavem, ale jen dílčím stádiem na cestě neustálého kontinuálního vývoje. Proces proměny organizační struktury je ovlivněn finančními i personálními možnostmi Knihovny FF UK.

Nové organizační schéma zahrnuje současné názvy dílčích knihoven. Poslední změnou názvu dílčí oborové knihovny (před zpracováním této diplomové práce je změna názvu bývalého **Centra studijních a informačních služeb (CeSIS)** na současný název **Knihovna Jana Palacha**. Tato změna je platná od 11. 10. 2011. Nově přejmenovaná knihovna zachovala stejné místo, služby a činnost pro uživatele. Chtěla bych poznamenat, že v diplomové práci budu tento nový název zmíněné knihovny používat.

Některé oborové knihovny (týká se to menších knihoven) se v současné době snaží své knihovní fondy přesouvat do větších oborových knihoven. Tímto dochází k postupnému slučování jednotlivých oborových knihoven do větších celků. Příkladem může být přesun fondů (průběžně v roce 2010) z Knihovny pro slovanskou filologii, Knihovny rusistiky, Knihovny obecné lingvistiky, Knihovny filmové vědy či Knihovny divadelní vědy do Knihovny Jana Palacha.



Obrázek č. 1 Organizační schéma Knihovny FF UK [Univerzita Karlova, Knihovna, 2011b]

2.3.2 Základní složky Knihovny FF UK

Jak již bylo v předchozí podkapitole uvedeno, do základních složek Knihovny FF UK patří **Středisko vědeckých informací (SVI)** a **vybrané dílčí oborové knihovny**.

Podle Statusu Knihovny FF UK (2011d) jsou **SVI** a **vybrané dílčí oborové knihovny** podřízeny Knihovně FF UK.

Středisko vědeckých informací (SVI) disponuje několika funkcemi a metodicky řídí vybrané dílčí oborové knihovny FF UK. Výchet jeho funkcí přebírám z oficiální webové stránky. SVI zajišťuje:

- majetko-právní evidenci knihovních fondů a informačních zdrojů FF UK
- jmennou a věcnou katalogizaci
- správu automatizovaného knihovního systému Aleph
- správu seriálů
- správu elektronických informačních zdrojů
- sběr dat publikační činnosti FF UK (Univerzita Karlova, Knihovna, 2011e).

K vybraným dílčím oborovým knihovnám se řadí 4 oborové knihovny a to: **Historický kabinet, Knihovna anglistiky a amerikanistiky, Knihovna Jana Palacha a Knihovna Šporkova paláce.**

2.3.3 Přičleněné složky

V přičleněných složkách Knihovny FF UK se nachází **22 dílčích oborových knihoven základních součástí FF UK**. Názvy těchto knihoven nebudu zde rozepisovat, neboť jsou vyjmenovány v grafickém znázornění organizačního schématu v podkapitole č. 2.3.1.

Status Knihovny FF UK (2011d) vyhláší, že tyto dílčí oborové knihovny jsou podřízeny vedoucím základních součástí a metodicky řízeny Knihovnou FF UK.

Oborové knihovny, zvláště ty, které patřily v minulosti k těm nejmenším, vytvářejí postupně s knihovnamy tematicky příbuzné větší celky. Jedná se o neustálý dynamický proces. Oborové knihovny základních součástí obsahují ve svých fondech specifitější a odbornější publikace dle určených oborů. Tak jako základní složky zastávají obdobné činnosti a funkce – zajišťování akvizice a správy oborových knihoven, kromě výpůjčních služeb i jiných služeb, vzdělávacích akcí a seminářů pro uživatele.

Ve čtvrté kapitole budu provádět podrobnou analýzu stavu oborových knihoven. Budu zde zjišťovat, jaké je jejich oborové zaměření, fondy, uživatelé, služby či webové rozhraní.

3 Informační zdroje a služby Knihovny FF UK

3.1 Uživatelé Knihovny FF UK

Tuto knihovnu navštěvuje široká škála uživatelů. Pro tuto skutečnost přikládám vytvořenou **kategorii uživatelů**, kterou jsem převzala z oficiální webové stránky Knihovny FF UK (viz <http://knihovna.ff.cuni.cz/>):

a) interní uživatelé:

- studenti bakalářského a magisterského studia FF UK, stážisté (dále **studenti fakulty**)
- studenti interního postgraduálního studia FF UK (dále **doktorandi fakulty**)
- pracovníci FF UK (dále **zaměstnanci fakulty**)
- studenti a zaměstnanci UK (dále **uživatelé UK**)

b) externí uživatelé

- veřejnost (dále veřejnost laická)
- odborná veřejnost (studenti FF UK, kteří přerušili studium; uživatelé z VOŠ; VŠ; univerzity; AV ČR; krajské knihovny; Národní knihovna ČR; jiné soukromé; veřejné nebo státní tuzemské i zahraniční vzdělávací a výzkumné instituce; studenti celoživotního vzdělávání a studenti rigorózního studia – dále **veřejnost odborná**)
- kolektivní uživatelé (pro potřeby MVS – Meziknihovní výpůjční služby) (Univerzita Karlova, Knihovna, 2011a).

Výroční zpráva Knihovny Filozofické fakulty UK za rok 2010 (2010f) informuje, že bylo v roce 2010 v knihovně FF UK registrováno celkem 17 722 uživatelů.

Registrace do knihoven FF UK probíhá tak, že si uživatel nejdříve zřídí **ID průkaz Univerzity Karlovy** (vydávají se podle kategorie uživatelů) ve Výdejních centrech průkazů UK (existuje pět výdejních míst). Poté vyplní přihlášku k registraci čtenáře s odsouhlasením podmínek Výpůjčního řádu FF UK. Nakonec se zdarma zaregistruje v některé z knihoven FF UK. Tímto získá své čtenářské konto (či uživatelský účet), přes které může v online katalogu prodlužovat, objednávat nebo rezervovat dokumenty dle svého zájmu.

3.2 Informační zdroje a oborové zaměření Knihovny

Tato podkapitola se zaměřuje na informační zdroje, které se nachází ve složkách Knihovny FF UK. Také na nejvýznamnější obory, kterými se věnuje tato vysokoškolská knihovna.

K **informačním zdrojům** všech knihoven FF UK jsem podle vlastního průzkumu a na základě informací z webových stránek FF UK zahrnula:

- **tištěné zdroje** – knihy, časopisy, sborníky, učebnice, skripta, vysokoškolské kvalifikační práce apod.
- **online katalogy** – Centrální katalog UK⁶ (dle oborů a fakult)
- **vyhledávače**
- **databáze** – Portál elektronických zdrojů (PEZ)⁷ – oborové databáze, licencované bibliografické a plnotextové databáze (zde v tomto případě se jedná o portál celé univerzity, nikoli jen FF UK)
- **závěrečné kvalifikační práce** – Digitální repozitář UK⁸
- **elektronické časopisy**
- **elektronické knihy**
- **studijní materiály** – Elektra, Moodle Univerzity Karlovy v Praze, Ingram

Tištěné zdroje mohou být prezenční i absenční. Knihy se zde získávají prostřednictvím nákupu, výměny i darů. Oborové knihovny a Knihovna Jana Palacha si mezi též sebou vyměňují zdroje. Kromě nákupu se zde pomocí výměny získává řada nejen tuzemských, ale i zahraničních titulů časopisů v tištěné podobě.

Uživatel se k těmto zdrojům může dostat vyhledáváním například v **Centrálním katalogu UK**. Tímto způsobem může nalézt informace o tom, v jaké fakultě FF UK nebo v jaké oborové knihovně se hledaný informační zdroj nachází. Též obecné informace o zdroji či jeho dostupnost.

Nutno poznamenat, že se uživatel v oborových knihovnách FF stále může běžně setkat také s **lístkovými katalogy**. Tato skutečnost platí při vyhledávání tištěných zdrojů.

⁶ viz <http://ckis.cuni.cz>

⁷ viz <http://pez.cuni.cz>

⁸ viz <http://repozitar.cuni.cz>

K **online katalogům** patří již v tomto odstavci výše zmíněný **Centrální katalog UK**, který shromažďuje katalogy jednotlivých fakult, vysokoškolských ústavů a dalších pracovišť spojených s UK. Využívá knihovní systém **Aleph 500**.

Vyhledávače jsou také nástroji, pomocí nichž lze vyhledávat informační zdroje. Jako příklad uvádím vyhledávač **Metalib**⁹. Je to paralelní vyhledávač, který slouží k jednotnému prohledávání všech databází UK, včetně katalogů knihoven UK. Integruje lokální a vzdálené zdroje v účastnických knihovnách. Pomocí jednoho dotazu uživatel může vyhledávat ve více zdrojích současně. Online katalog UK a vyhledávač Metalib jsou dostupné prostřednictvím webových stránek jednotlivých fakult UK i kateder a ústavů.

Knihovna FF UK nakupuje a nabízí uživatelům přístup k velkému množství elektronických informačních zdrojů. Jsou to především **licencované bibliografické a plnotextové databáze**. V tomto případě se jedná o oborové a multioborové databáze, jež obsahují kolekce monografických, periodických, analytických a multimediálních dokumentů. K těmto zdrojům se registrovaní uživatelé mohou dostat přes **Portál elektronických zdrojů Univerzity Karlovy (PEZ)**.

PEZ poskytuje **licencované a volně přístupné zdroje**. Licencované zdroje v tomto případě znamená, že UK uzavřela licenční smlouvu s dodavatelem a využívat je mohou pouze studenti a zaměstnanci UK. Díky tomu mohou uživatelé využívat dostupných databází na celé UK bez úplaty. Volně přístupné zdroje nejsou vázány na žádnou licenční smlouvu.

Též i **závěrečné kvalifikační práce** lze vyhledávat prezenčně v knihovnách UK nebo pomocí **Digitálního univerzitního repozitáře Univerzity Karlovy**, který je provozovaný v systému **DigiTool**. Tento repozitář poskytuje dlouhodobou archivaci, správu a zpřístupňování těchto prací v různých formátech (viz kapitola 3.4).

Knihovna FF UK na základě předplatného poskytuje přístup k **elektronickým časopisům** přes jednotný přístup k časopisům: *Portál elektronických časopisů UK*, *Elektronická knihovna časopisů* a již zmíněný *Centrální katalog UK*. Všechny tyto databáze se nalézají přes rozhraní PEZ.

⁹ viz <http://metalib.cuni.cz/>

Pro uživatele existuje možnost vyhledávat další zajímavé zdroje a to elektronické knihy (**e-knihy**). Lze je hledat také přes rozhraní PEZ, kde se uvádí jejich seznam kolekcí v databázích. FF UK získává e-knihy prostřednictvím nákupu. Posledními zdroji jsou **studijní materiály** určené studentům a jejich vyučujícím.

Co se týče **oborového zaměření** celé soustavy Knihovny FF UK, k hlavním oblastem zájmu, který se přizpůsobuje podle oborů FF UK, patří filologie, historie a společenské humanitní vědy. Dále pro jednoduchý přehled podrobněji uvádím oblasti a obory, které jsou zastoupeny v oborových knihovnách: dějiny umění, divadelní věda, filmová věda, filosofie, religionistika, germanistika, archeologie, psychologie, sociologie, pedagogika, andragogika, kulturologie, lingvistika, politologie, logika, anglistika, bohemistika, románská studia, etnologie a další. Nechybí také okruh z knihovnictví a informačních studií.

3.3 Služby Knihovny FF UK

V Knihovně FF UK bylo v roce 2010 zaměstnáno celkem **49 pracovníků**, z toho 18 pracovalo v Knihovně Jana Palacha a 31 v oborových knihovnách. Z toho celkového počtu 25 má střední vzdělání a 24 vysokoškolské (z toho 22 s knihovnickým vzděláním). Ředitelkou Knihovny FF UK je Bc. Šárka Frantová.

Tato knihovna včetně všech jejích složek nabízí svým uživatelům řadu služeb. Mezi klasické služby patří **výpůjční služby** prezenčního i absenčního typu. Nejen výpůjčky, ale také další knihovnické operace jako prodlužování či rezervaci titulů lze realizovat prostřednictvím **automatizovaného výpůjčního protokolu** (AVP) v knihovním systému Aleph. Činnosti v AVP je možné provádět přes uživatelský účet po přihlášení v online katalogu UK.

Nesmíme opomenout, že ne všechny oborové knihovny mají vytvořený vlastní online katalog svých fondů. Tímto se budu blíže zabývat v další části diplomové práce, u níž tato problematika tvoří část její řešené tematiky.

K další službě se přičítá **půjčování čteček e-knih a tabletů**, které si mohou půjčovat pouze studenti prezenčního studia, interní doktorandi a zaměstnanci FF UK. FF UK zakoupila **3 speciální biblioboxy HERBIE**, které slouží pro samoobslužné vrácení vypůjčených dokumentů (i mimo otevírací dobu knihovny).

Zájemci mohou využívat **meziknihovních výpůjčních služeb** (MVS) umožňující zaměstnancům i studentům FF UK získat dokumenty z jiných knihoven na území České republiky. Služba **mezinárodní meziknihovní výpůjční služba** (MMVS) pomáhá získat dokumenty ze zahraničí.

FF UK nabízí možnost **reprografických služeb**, a to prostřednictvím samoobslužných multifunkčních kopírek. Umožňují uživatelům tisknout, kopírovat a skenovat. K tomuto účelu je nutné mít průkaz UK (slouží jako elektronická peněženka za platby).

V knihovnách na FF UK jsou k dispozici **počítače s přístupem na Internet** (zde lze pracovat s elektronickými informačními zdroji a využít tisk). V prostorách na FF UK se poskytuje připojení k Internetu pomocí zabezpečené **WiFi sítě eduroam**. Samozřejmě, toto vyžaduje registraci a instalaci parametrů připojení.

Poslední službou je **týmová studovna** nabízející prostor ke studiu, k prezentaci, ke společným projektům apod. Nachází se v Knihovně Jana Palacha a v případě zájmu se dopředu rezervuje.

3.4 Rozvoj a řešené projekty Knihovny FF UK

Během roku 2010 se podařilo Knihovně FF UK posunout ve svém rozvoji a v řešení projektů. Uvádím zde několik vyřešených projektů přejatých z **Výroční zprávy Knihovny Filozofické fakulty UK za rok 2010** (2011f).

V oborových knihovnách FF UK proběhla (a stále dosud probíhá) celá řada **vzdělávacích akcí**, které seznamovaly uživatele ve vyhledávání a využívání elektronických informačních zdrojů. 12 oborových knihoven připravilo zejména pro studenty 1. ročníků výukový kurz o svých fondech a službách. Knihovna psychologických a sociokulturních věd a Knihovna Jana Palacha nezůstaly pozadu a vytvořily pro pedagogy a studenty celkem 165 akcí a odborných seminářů na využívání elektronických informačních zdrojů a na informace o fondu a službách.

Dále byl realizován projekt s názvem **Retrokatalogizace živého fondu knihoven FF UK**. Proběhl v rámci dotačního programu VISK5 RETROKON Ministerstva kultury. Na tomto projektu se podílelo mnoho studentů z Ústavu informačních služeb a knihovnictví (ÚISK) a jiných oborů, kteří zpracovali 4.620 bibliografických záznamů pocházející z oborových knihoven. Souborný katalog ČR převzal vytvořené záznamy do své databáze.

Knihovna Jana Palacha prošla během roku 2010 **dokončením nových prostor**, čímž se tímto uspořádala nová struktura stavby. Poté bylo zde přestěhováno přes 200 tisíc knihovních jednotek z šesti oborových knihoven do volných výběrů této knihovny.

Knihovna FF UK spustila **retrodigitalizaci vysokoškolských kvalifikačních prací**. Tyto práce se postupně shromažďují, digitalizují se a ukládají se do Digitálního repozitáře UK.

Od roku 2010 se také odevzdávají již vysokoškolské kvalifikační práce **v elektronické formě do Studijního informačního systému FF UK**, pak do Digitálního repozitáře UK. Tuto činnost ustanovil děkan FF UK vydáním **Opatření děkana č. 21/2010 Pravidla pro evidenci, odevzdávání a zveřejňování závěrečných prací** (Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, 2010j). Uživatel si může vyhledat bibliografické záznamy společně s plnými texty všech prací (viz kapitola 3.2).

4 Charakteristika a srovnání současného stavu webového rozhraní oborových knihoven

4.1 Úvodní analýza současného stavu webů oborových knihoven

K oborovým knihovnám na FF UK se řadí jak **vybrané dílčí oborové knihovny**, tak i **dílčí oborové knihovny základních součástí**. Tyto zmíněné knihovny se nachází na katedrách nebo na ústavech FF UK. Mnohé, jak již bylo v minulých kapitolách uvedeno, se v současné době slučují do větších celků.

Cílem této kapitoly (a také i celé diplomové práce) je zhodnotit současný stav webových stránek těchto obou skupin oborových knihoven představených v organizačním schématu – týká se to oborového zaměření knihoven, popisu kvality webového rozhraní, propagací služeb, informací o knihovnách na webových stránkách apod.

Chtěla bych se ještě na chvíli zastavit u pojmenování dvou skupin oborových knihoven. Tyto dvě skupiny knihoven jsem pro lepší a jednodušší popis v diplomové práci zahrнула pod zkrácený název „**oborové knihovny**“.

Abych mohla zrealizovat vlastní uživatelský výzkum, nejdříve jsem zde v textu vypracovala **úvodní analýzu ve formě souhrnné tabulky** v základním rozsahu (viz podkapitola č. 4.1.2). Tato analýza zobrazuje současný stav webů, které procházely vlastním hodnocením pomocí **hodnotících kritérií** (viz podkapitola č. 4.1.1) včetně charakteristiky, kladů a záporů webových stránek oborových knihoven.

V přílohové části této práce se nachází další tabulka zachycující podrobnější informace (viz Příloha A Tabulka úvodní analýzy). V této části je vložena z důvodu jejího velkého rozsahu. Výslednou charakteristiku současného stavu webů knihoven popisuje podkapitola č. 4.2. Údaje z vypracované analýzy budou v následující kapitole použity k provedení uživatelského výzkumu v praxi.

4.1.1 Hodnotící kritéria použitá v tabulce

V návaznosti na teorii k uživatelskému rozhraní, informační architektuře, přístupnosti a použitelnosti webu jsem stanovila **hodnotící kritéria** k posuzování a vyhodnocování webů oborových knihoven. Jedná se přesněji o některé zásady, pravidla či definice.

Zde v této podkapitole objasním, na co se přímo tato kritéria zaměřují. Pro zběžný průzkum jsem pro oborové knihovny vytvořila celkem 6 kritérií, která jsou použita v tabulce:

1) Oborové zaměření – každá knihovna se vyznačuje svým oborovým zaměřením ve svém fondu. Poznámka: Toto kritérium lze nalézt pouze v tabulce v Příloze, nikoliv v souhrnné tabulce. Důvodem je jeho irelevantnost pro hodnocení pozitivních a negativních vlastností webů v další části kapitoly.

2) Typ webového rozhraní – pro každou knihovnu je uvedeno, jakým způsobem jsou webové stránky vytvářeny. Při průzkumu vyplynulo, že existují tři typy (či způsoby) webového rozhraní: **fakultní (integrované)**, **podle katedry/ústavu** nebo **vlastní rozhraní**.

3) Navigace – tím se rozumí ovládání webu uživatelem. Může to být i rolování, výskyt menu, odkazů, hlavního panelu na webové stránce apod.

4) Design – zde se sleduje kvalita písma, barva pozadí, grafické uspořádání, přítomnost loga či prvku, který by vystihl oborové zaměření knihovny apod.

5) Informovanost – jedná se o nejpřesnější a nejsrozumitelnější podání informací na webu, o celkový obsah webu. Dále pak o propagaci služeb knihovny (popis služeb – otevírací doba, výpůjční, reprografické služby, katalog, odkazy na elektronické zdroje atd.)

6) Struktura webu – se zaměřuje, jak vypadá její informační architektura. Dále též jakým způsobem je webová stránka uspořádána, organizována či sestavena.

4.1.2 Souhrnná tabulka úvodní analýzy

Výsledky hodnotících kritérií úvodní analýzy jsou zformulovány v tabulce č. 1 pomocí **jednoduchých symbolů** a **hesel**, které slouží k přehlednému podání informací.

První kritérium **Typ webového rozhraní** je vyjádřeno jedním heslem ze tří možností výběru: „**fakultní**“, „**podle katedry**“ nebo „**vlastní**“.

Údaje v tabulce u kritérií **Navigace** a **Design** se označují jednoduchými znaky pro kladné hodnoty „+“ nebo pro záporné hodnoty „-“ v závislosti na kvalitě, vzhledu anebo použitelnosti.

Další kritérium **Informovanost** určuje, do jaké míry knihovna prezentuje své služby či zda vůbec o nich informuje. Těž stanovuje, jak je podán celkový obsah textu na webu. Pro tuto položku je zvolena jedna ze tří úrovní a to heslem na základě posouzení webu oborové knihovny:

- „**nízká**“ – zahrnuje pouze základní informace (otevírací doba, kontakt nebo název knihovny).
- „**střední**“ – informace jsou obsaženy ve větším měřítku či obecně, kromě základních informací zahrnuje i popis knihovny, služeb knihovny, odkazy na databáze či katalogy.
- „**vysoká**“ – celková prezentace knihovny je na vysoké úrovni (obohaceno o návody na vyhledávání zdrojů, informace o uložení fondů, metody citování apod.).

Posledním kritériem je **Struktura webu**, které též nabízí výběr ze znaků pro kladné hodnoty „+“ nebo pro záporné hodnoty „-“. Do kladné hodnoty se započítává kvalitně strukturovaný web. Záporná hodnota znamená matoucí web bez struktury či příliš informací na jedné stránce („namačkaný“ text) nebo nerozdělený text podle tématiky.

Na závěr této podkapitoly bych chtěla poznamenat jednu důležitou informaci, která se týká tabulky nacházející se v Příloze: určitá část webů je (v sloupci „Struktura webu“) ohodnocena popiskem „jednoduchá struktura“. Tento zjištěný nedostatek nutně neznamena nedostatečnou kvalitu webu, ale představuje prostor pro vylepšení struktury webu.

Weby oborových knihoven	Hodnotící kritéria				
	Typ webového rozhraní	Navigace	Design	Informovanost	Struktura webu
Historický kabinet	fakultní	+	-	vysoká	+
Knihovna anglistiky a amerikanistiky	podle katedry	-	+	vysoká	+
Knihovna Jana Palacha	fakultní	+	-	vysoká	-
Knihovna Šporkova paláce	fakultní	-	-	vysoká	-
Knihovna Celetná	vlastní	+	-	vysoká	-
Knihovna Českého egyptologického ústavu UK	podle katedry	-	-	střední	-
Knihovna filosofie a religionistiky	podle katedry	+	-	vysoká	+
Knihovna finštiny	podle katedry	-	-	střední	-
Knihovna Fonetického ústavu	podle katedry	-	-	střední	-
Knihovna hungaristiky	podle katedry	nelze hodnotit	nelze hodnotit	nelze hodnotit	nelze hodnotit
Knihovna Katedry estetiky	podle katedry	-	-	nízká	-
Knihovna Katedry logiky	fakultní	-	-	střední	-
Knihovna Katedry pomocných věd historických a archivního studia	fakultní	-	-	střední	+
Knihovna Ústavu jižní a centrální Asie:					
Knihovna Indologického semináře	podle katedry	-	-	nízká	-
Knihovna Semináře mongolistiky	podle katedry	-	-	střední	+
Knihovna romistiky	podle katedry	-	+	nízká	-
Knihovna románských studií	fakultní	+	-	vysoká	+
Knihovna Ústavu Blízkého východu a Afriky	podle katedry	-	-	střední	+
Knihovna Ústavu Dálného východu	podle katedry	-	-	střední	-
Knihovna Ústavu etnologie	podle katedry	-	nelze hodnotit	střední	nelze hodnotit
Knihovna Ústavu germánských studií:					
Knihovna germanistiky	podle katedry	+	+	vysoká	+
Knihovna skandinavistiky	vlastní	-	+	střední	+
Knihovna nederlandistiky	podle katedry	+	+	střední	+
Knihovna Ústavu hudební vědy	podle katedry	-	+	střední	+
Knihovna Ústavu pro dějiny umění	podle katedry	-	-	střední	-
Knihovna Ústavu pro klasickou archeologii	podle katedry	-	-	nízká	+
Knihovna Ústavu pro pravěk a ranou dobu dějinnou	podle katedry	+	+	vysoká	+
Knihovna Ústavu řeckých a latinských studií	podle katedry	-	-	vysoká	-
Knihovna Ústavu srovnávací jazykovědy	podle katedry	-	-	nízká	+
Mediatéka Jazykového centra FF UK	podle katedry	+	-	střední	-

Tabulka č. 1 Souhrnná tabulka úvodní analýzy

4.2 Zhodnocení současného stavu webů oborových knihoven

Úvodní analýza současného stavu webových stránek oborových knihoven na FF UK byla provedena v rozmezí dne 3. – 8. ledna 2012. Zhodnocení stávajícího stavu vychází z výsledků hodnotících kritérií. Zde budu obecně popisovat charakteristiku, pozitiva a nedostatky webů.

Podle organizačního schématu celkový počet oborových knihoven v analýze činí **26 knihoven**, z toho 4 vybrané dílčí oborové knihovny (viz žluté buňky v Souhrnné tabulce) a 22 dílčích oborových knihoven základních součástí (viz modré buňky v Souhrnné tabulce).

Ale nesmíme také opomenout na **výjimku u 2 oborových knihoven** – jedná se o *Knihovnu Ústavu jižní a centrální Asie* a *Knihovnu Ústavu germánských studií* (viz světle šedé buňky v Souhrnné tabulce). Při analýze bylo zjištěno, že každá z těchto uváděných knihoven má tři oborová zaměření (nebo oddělení), které mají navíc vlastní knihovny, resp. webová rozhraní.

Rozhodla jsem se, že místo těchto dvou knihoven zahrnu do hodnocení 6 jejich webových rozhraní, které tyto dva ústavy prezentují. **Z důvodu přesnějších výsledků analýzy jsem vyhodnotila a zpracovala celkem 30 webových rozhraní.**

Dále z analýzy vyplývá, že 6 oborových knihoven je vytvořeno ve **fakultním** čili v **integrovaném rozhraní**. Dalších 21 knihoven včetně výjimek mají uživatelské rozhraní **podle katedry** a 3 knihovny (opět včetně výjimek) **vlastní** rozhraní.

Zároveň v tomto textu doplňuji, že *Knihovna hungaristiky* nebyla zhodnocena z důvodu nefunkčního webu. Kromě navigace a informovanosti nebyl vyhodnocen ani design a ani struktura webu *Knihovny Ústavu etnologie*. Jako důvod v tomto případě uvádím, že odkaz na web *Knihovny Ústavu etnologie* vede k otevření PDF souboru a tudíž nemůže pojímat vlastnosti a strukturu klasické webové stránky.

4.2.1 Navigace

Nejčastějším nedostatkem (cca v 70 %) u webů oborových knihoven je **nepraktičnost** v navigaci. Veškerý obsah informací (týká se to otevírací doby, kontaktu, nabízených služeb knihovny, odkazy na databáze aj.) bývá „**nahuštěn**“ **do jedné stránky**. Při dlouhém rolování stránky se zhoršuje vnímání informací. Zde chybí **menu s odkazy**, které by přesně rozdělvalo informace do logických částí (odkazů) a uživatel by mohl tímto způsobem celý web knihovny snadněji ovládat.

Dalším problémem jsou **nevhodně navržené odkazy** či **navigace** z katedry (ústavu) do sekcí „Knihovna“. Zde může docházet k ztížené orientaci nalézt knihovnu, která je uživatelským zájmem. Toto nelze říci u všech webů, některé mají velmi vhodně navrženou navigaci. Některé oborové knihovny postrádají také **hlavní panel**, některé ho mají zařazený.

4.2.2 Design

V analýze bylo dále zjištěno, že cca 76 % webů značně pokulhává z hlediska designu. Nejčastěji se jednalo o **písmo v malé velikosti**, **chudší vzhled grafiky** a **nevhodné pozadí webu**. Webová stránka knihovny by podle mého názoru měla co nejlépe graficky prezentovat knihovnu či její zaměření. Tato analýza poukazuje na to, že mnohým knihovnám **chybí logo** nebo **grafický prvek** (například v hlavním panelu), který by vystihoval obor a zaměření knihovny.

4.2.3 Informovanost

Informovanost a propagace knihovny je podle analýzy různorodá. V něm se ukázalo se, že 17 % knihoven poukazuje na **slabou prezentaci** (pouze otevírací doba a kontakt) a 48 % knihoven nabízí **větší množství informací** (oborový záběr, fond, služby apod.). Zbývajících 35 % knihoven má **kvalitně zpracovanou propagaci** (metody citování literatury, informace o vyhledávání v databázích, o knihovně samotné, výpůjční řád, podrobnější uvedení o službách atd.).

I když informovanost zde na webech bývá vcelku na dobré úrovni, cca 50 % oborových knihoven **neuvádí informace** o knihovně samotné, o svém fondu a zaměření. Dalším faktem je, že bude nutno sjednotit v některých případech názvy oborových knihoven, které jsou místy poněkud roztříštěné. Odkazy na knihovny a samotné weby knihoven tomu totiž neodpovídají.

4.2.4 Struktura webu

Poslední částí, na kterou se analýza zaměřuje, je struktura webu. Podle průzkumu cca 48 % oborových knihoven spravuje své weby s **uspořádanou strukturou**. Některé webové stránky knihoven díky slabé informovanosti, chudé grafice nebo prezentaci postrádaly kvalitnější strukturu – díky jednodušším webům se nemohla uplatnit jejich propracovanější informační architektura.

5 Uživatelský výzkum současné webové prezentace oborových knihoven

5.1 Cíle uživatelského výzkumu

Prvním cílem uživatelského výzkumu je zjistit, jak jsou v současné době spokojeni uživatelé z řad studentů, vyučujících nebo zaměstnanců FF UK s používáním webových stránek oborových knihoven na FF UK.

Tento výzkum blíže sleduje schopnost uživatelů vyhledávat informace na webových prezentacích oborových knihoven. Zaměřuje se též, zda webové stránky odpovídají představám uživatelů, popř. přibližuje jejich představy o ideálním webu. Dále se zabývá použitelností, přístupností, navigací, obsahem, designem a informační architekturou zkoumaných webů.

Druhým cílem výzkumu je získání výsledků, které budou sloužit k návrhům na inovaci uživatelského rozhraní webů oborových knihoven. Týká se to přesněji problematiky zavádění (ideálního) jednotného uživatelského rozhraní, resp. (ideálního) integrovaného uživatelského rozhraní, o kterém se podrobněji zmiňuji v sedmé kapitole.

Jako opěrný bod k realizaci celého uživatelského výzkumu byla na základě úvodní analýzy vypracována souhrnná tabulka s výsledky (viz 4. kapitola).

5.2 Hypotézy

Pro zpracování výsledků uživatelského výzkumu jsem si vytyčila hypotézy, které budou podle získaných odpovědí z průzkumu potvrzeny nebo vyvráceny. Při jejich vytyčení jsem také vycházela z výsledků úvodní analýzy v předchozí kapitole. Potvrzené a vyvrácené hypotézy budou sloužit jako vodítko pro navrhování inovací webů oborových knihoven.

K prověřovaným hypotézám náleží:

- **Hypotéza č. 1:** Méně než 50 % uživatelů častěji navštěvuje webové stránky oborových knihoven.
- **Hypotéza č. 2:** Více než 50 % uživatelů se potýká s nepraktičností navigace na webu.
- **Hypotéza č. 3:** Více než 50 % uživatelů by ocenilo vylepšení grafického vzhledu.

- **Hypotéza č. 4:** Více než 50 % uživatelů by uvítalo vytvoření loga (nebo grafického prvku), které by vystihovalo oborové zaměření knihovny.
- **Hypotéza č. 5:** Informovanost na webech oborových knihoven je celkově na průměrné úrovni.
- **Hypotéza č. 6:** Více než 50% uživatelů potřebuje při vyhledávání informací kvalitnější a uspořádanější podání informací na webu.
- **Hypotéza č. 7:** Více než 50 % webů oborových knihoven má neuspořádanou informační architekturu.

5.3 Zvolení metody sběru dat

Před realizací vlastního výzkumu jsem se rozhodla pro jednu z nabízených metod sběru dat (viz podkapitola č. 1.3.1) a to pro **dotazník**. Tuto metodu sběru dat jsem si vybrala, protože ji považuji za nejadekvátnější a nejpoužitelnější pro splnění cíle této diplomové práce. Má též pomoci splnit stanovené cíle uživatelského výzkumu.

Dotazník obsahoval celkem 14 otázek a lze ho nalézt v Příloze B. Snažila jsem se o jednoduchou formulaci otázek, snadný způsob odpovídání na otázky a o zajímavost tématu. Respondenti pracovali s otevřenými, uzavřenými a škálovými otázkami.

Otevřené otázky umožňovaly dotazovaným vyjádřit *vlastní odpovědi* do prázdného textového pole. Na **uzavřené otázky** respondenti odpovídali několika způsoby (vybírali *ano/ne*, dále volili *jednu nebo více odpovědí z nabízených možností*).

Pro **škálové otázky** jsem vytvořila hodnocení na způsob známkování jako ve škole: *1 (výborně) až po 5 (nedostatečně)*. Další hodnocení na výběru odpovědi z dané škály: *Ano / Spíše ano / Spíše ne / Ne / Není pro mě důležité*.

Posledním způsobem odpovědi u otázky č. 13 bylo hodnocení na principu *seřazení podle důležitosti* nebo také *i podle preference* (vkládání hodnot do tabulky: 1 – nejvíce důležité, 4 – nejméně důležité).

Dotazník se dělil na **dvě části**. První část se zabývala vztahem dotazovaných k FF UK, využíváním služeb v oborových knihovnách, návštěvností a vyhledáváním na webových stránkách. Druhá část se zaměřovala na navigaci, design, informovanost a strukturu (informační architekturu) webu těchto knihoven.

Do dotazníkového šetření jsem nezařadila otázky o pohlaví, věku a ročníku studia respondentů, protože jsem je ve výsledcích průzkumu nepovažovala za důležité.

Dotazník byl vytvořen pomocí **elektronického formuláře** na bezplatné službě **Dokumenty Google**, která nabízí schopnost shromažďování a zpracování výsledků přímo na známém webovém serveru Google¹⁰ (s možností ukládání do tabulkového editoru Microsoft Excel). Před nadefinováním formuláře byla nutná registrace účtu v **Google**¹¹.

Než jsem se definitivně rozhodla pro dotazník nabízený v Googlu, vyzkoušela jsem také tvorbu online dotazníku na webu <http://www.vyplnto.cz/> s využitím bezplatné varianty. Tímto způsobem jsem porovnála oba elektronické formuláře a podle svých potřeb jsem si zvolila formulář v Googlu. Bylo zjištěno, že mi vyhovuje z hlediska jednoduchosti a jasnosti v sestavování otázek. Podle mého názoru je celkový vzhled tohoto dotazníku přehledný pro uživatele.

Též jsem využila možnost **tištěných formulářů** zpracovaných v textovém editoru Microsoft Word pro doladění počtu respondentů v jednotlivých oborových knihovnách. Tyto formuláře jsem podle potřeby dodala oborovým knihovnám (přesněji knihovníkům) s prosbou o předložení tištěného dotazníku uživatelům. Tato kombinace zadání elektronických i tištěných dotazníků mi pomohla získat velký počet respondentů a tímto následně zajistit sběr dat pro uživatelský výzkum.

5.4 Nábor respondentů

Jako cílová skupina respondentů byli vymezeni **uživatelé oborových knihoven**, které spadají do organizačního schématu FF UK. Oborové knihovny na FF UK navštěvuje široká škála uživatelů, jak interních, tak i externích (viz podkapitola č. 3.1).

Uživatelského výzkumu se mohli zúčastnit **studenti** (bakalářského, magisterského i doktorského studia), dále **doktorandi, kteří jsou zároveň vyučujícími na své katedře/ústavu, vyučující, další zaměstnanci** (např. sekretářky, externí zaměstnanci) a **externí uživatelé** (spadá sem laická veřejnost, odborná veřejnost apod.).

¹⁰ viz <http://www.google.cz/>

¹¹ viz <https://accounts.google.com>

5.5 Předvýzkum

Před samotným výzkumem byl proveden **předvýzkum**, který ověřil, zda je vybraná výzkumná metoda vhodná k uskutečnění výzkumu. V tomto případě byla na malém vzorku respondentů otestována celková **funkce a zobrazování elektronického dotazníku v praxi** (na webových stránkách). Zde se hlavně monitorovala srozumitelnost a efektivnost jednotlivých otázek.

Na základě předvýzkumu jsem obdržela zpětnou vazbu od respondentů především z řad studentů a vyučujících doktorandů na *Ústavu informačních studií a knihovnictví (ÚISK)*. Výjimku tvořily odpovědi jedné studentky z oboru *Čeština v komunikaci neslyšících*. Všichni tito dotazovaní byli nejdříve osloveni e-mailem nebo přes sociální síť Facebook s prosbou o vyplnění elektronického dotazníku. Předvýzkum probíhal ve dnech od 27. 1. do 2. 2. 2012 a zúčastnilo se ho celkem 10 osob.

V dotazníku byly zjištěny nedostatky, na základě kterých bylo potřeba **doladit a upřesnit některé otázky** pro lepší zpracování odpovědí z chystaného výzkumu. Dva studenti mi sdělili, že dotazník je srozumitelný a jednoduchý. Dále jsem od dvou doktorandek získala velmi cenné připomínky a komentáře ohledně formulace otázek a možných jejich odpovědí. Z hlediska anonymity neuvádím jména respondentů.

Předvýzkum ukázal některé **zajímavé výsledky** po ukončení jeho průběhu. Zároveň bych chtěla upozornit, že se jedná o výsledné odpovědi z původně zformulovaných otázek, nikoliv z nově upravených otázek. I takto lze z těchto předběžných výsledků vyvozovat první interpretace a náhledy na odpovědi. Též lze pozorovat první tendence k potvrzení, či vyvrácení prvotních předpokladů týkajících se kvality navigace, designu, informovanosti a struktury webu.

Dva studenti uvedli, že nenavštěvují žádnou oborovou knihovnu z nabízeného seznamu oborových knihoven. Tímto způsobem byl dotazník pro tyto osoby ukončen, kdežto celkem 8 respondentů v podstatě tvořilo vzorek předvýzkumu.

Bez ohledu na obor 63 % dotazovaných **navštěvuje Knihovnu Jana Palacha**. Cca 50% respondentů **častěji navštěvuje webové stránky** knihoven.

Na způsobu známkování jako ve škole 50 % dotazovaných ohodnotilo **navigaci** za „2“, což je celkem překvapivý fakt. Hypotézu č. 2. lze z velké míry vyloučit.

Na otázku týkající se **designu** bylo zjištěno, že 57 % respondentů víceméně souhlasí se zlepšením grafického vzhledu webů oborových knihoven. Dále 60 % dotazovaných odpovědělo „**Ano**“ pro vytvoření návrhu loga nebo grafického prvku, který by vystihoval zaměření oborové knihovny.

Celkem 43 % respondentů ohodnotilo **informovanost**, přesněji **spokojenost s poskytovanými informacemi na webu**, známkou „**3**“. Na otázku ohledně vylepšení a obohacení informací na webu by 43 % dotazovaných uvítalo kvalitnější podání informací na webu.

Na závěr předvýzkumu, **strukturu webu** 43 % dotazovaných přiřadilo známku „**3**“, je podle nich celkově průměrná.

Z toho hodnocení vyplývá, že více než polovinu hypotéz lze potvrdit, zatímco některé hypotézy potvrzeny nebyly. Ovšem předvýzkum byl proveden na příliš malém vzorku respondentů, který není reprezentativní a tyto závěry nelze zobecnit na celou populaci.

6 Vyhodnocení výsledků uživatelského výzkumu

6.1 Průběh výzkumu a popis vzorku

Uživatelský výzkum probíhal v termínu 6. 2. – 24. 2. 2012 ve **třech etapách** v závislosti na určité vzniklé situaci se získáváním a doplňováním počtu respondentů z oborových knihoven.

Jako reprezentativní vzorek byl vytyčen **minimální počet 5 respondentů** od každé oborové knihovny. Pro tuto skutečnost jsem se rozhodla z hlediska velkého množství oborových knihoven – úkolem této práce je vyhodnocení celkem 30 webových rozhraní. U Knihovny Jana Palacha jsem očekávala velké množství vyplněných dotazníků (alespoň 20), což se to později v praxi potvrdilo.

Tento vzorek pro plánovaný uživatelský výzkum se týkal **uživatelů oborových knihoven** na FF UK – spadají sem studenti, vyučující, zaměstnanci apod. Výčet cílové skupiny uživatelů je popsán v podkapitole 5.4.

První etapou bylo spuštění elektronického dotazníku ve dnech 6. 2. – 12. 2. 2012. **Odkaz na elektronický dotazník** byl zaslán na e-mailové adresy jednotlivých kateder a ústavů na FF UK s prosbou o postoupení uživatelům oborových knihoven. Po týdně byla u 60 % oborových knihoven zjištěna nízká návratnost elektronického dotazníku, mnohde chyběly odpovědi od těchto knihoven, které nesplnily minimální počet 5 vrácených dotazníků od respondentů.

Na tomto základě následovala **druhá etapa**, která spočívala v **doplnění počtu chybějících odpovědí pomocí tištěných formulářů**. Elektronický dotazník jsem ponechala ještě další týden aktivní až do dne 19. 2. 2011 souběžně s postupným rozesláním tištěných dotazníků osobně do jednotlivých oborových knihoven podle jejich otevírací doby. Tyto oborové knihovny se nachází v prostorách hlavní budovy FF UK na Nám. Jana Palacha 2 a v prostorách budovy FF UK v Celetné 20, Praha 1.

Tištěné dotazníky byly ponechány knihovníkům s prosbou předání formulářů uživatelům v oborových knihovnách. Nadějí byla osobní komunikace, která by lépe přesvědčila respondenty s prosbou vyplnit tištěné formuláře. Již tento způsob se osvědčil v praxi – cca po týdně byly tyto formuláře sesbírány z oborových knihoven. Osobním přístupem jsem takto získala chybějící počty odpovědí a tímto způsobem byl uživatelský výzkum ukončen.

Ve **třetí etapě** následovalo vyhodnocování a zpracovávání uživatelského výzkumu. Výsledky tohoto výzkumu se nalézají v následující podkapitole a prezentuji je pomocí grafů a tabulek. Jednotlivé odpovědi respondentů jsem zpracovala v editoru Microsoft Excel.

Na závěr této podkapitoly bych chtěla sdělit důležitou informaci týkající se vyhodnocování tohoto výzkumu. Jedná se o **Knihovnu hungaristiky**, u které se **nepodařilo získat odpovídající počet respondentů**. Navíc při roznášení tištěných dotazníků bylo zjištěno, že kromě nefunkčních webových stránek pravděpodobně ani fyzicky neexistuje v prostorách FF UK. Z tohoto důvodu nebyla zařazena do následujících výsledků – **konečný počet oborových knihoven činí 29**.

6.2 Analýza sběru dat

6.2.1 Charakteristika respondentů

Tato úvodní podkapitola analýzy získaných dat se věnuje prvním třem otázkám v dotazníkovém šetření, které sledují charakteristiku respondentů týkající se **vztahu k FF UK**, studovaného **oboru**, popř. **působení na oboru** (katedře nebo ústavu) a **docházky do oborových knihoven**.

Pro snazší zjištění počtu respondentů zúčastněných v uživatelském výzkumu posloužila nejdříve tato otázka:

- **Kterou z těchto nabízených oborových knihoven FF UK navštěvujete podle Vaší aktuální potřeby?** Počítá se jakákoliv aktivita docházky do Vámi vybrané knihovny. Může to být např. jednou za semestr, jednou za měsíc, jednou za 14 dní nebo 2x v týdnu apod.

Zde v této otázce měli dotazovaní **dvě možnosti odpovědí**: buď si *vybírali z nabízeného seznamu pouze jednu oborovou knihovnu*, kterou navštěvují podle aktuální potřeby, nebo odpovídali „*žádnou knihovnu nenavštěvují*“. Pro ty, kteří uvedli odpověď „*žádnou knihovnu nenavštěvují*“, následovalo ukončení dotazníku.

Respondenti pomocí této hlavní otázky vstupovali do dalších otázek (týkalo se to 7. až 14. otázky) v dotazníku jenom v tom případě, když si **vybrali ze seznamu jednu oborovou knihovnu**. Na základě zvolené knihovny pak odpovídali na otázky týkající se využívání jejího webu a služeb, dále otázek **použitelnosti webu, navigace, designu, obsahu a struktury webu jedné vybrané oborové knihovny**.

Celkový přehled počtu dotazovaných společně s výčtem všech oborových knihoven řazených podle organizačního schématu je zobrazen v **Tabulce č. 2 zde v textu**. Výzkumu se zúčastnilo celkem **250 respondentů** (viz žluté pole v Tabulce č. 2) bez ohledu na to, zda navštěvují či nenavštěvují nějakou oborovou knihovnu.

Z odpovědi „žádnou knihovnu nenavštěvují“ jsem usoudila, že ne každý uživatel využívá nějakou oborovou knihovnu přímo na FF UK. Může využívat i jiných knihoven mimo FF UK. I takoví respondenti se našli ve výzkumu, bylo jich **celkem 16** (viz růžové pole v Tabulce č. 2).

Dále **234 dotazovaných uživatelů** chodí do určité oborové knihovny, kterou si následně vybírali ze seznamu. V Tabulce č. 2 jsou tito dotazovaní společně s navštěvovanými oborovými knihovnami vyznačeni ve všech bílých buňkách. Podotýkám, že s tímto počtem, to znamená 234 respondentů, budu pracovat ve vyhodnocování uživatelského výzkumu. Zbýlých 16 osob se již nebude do výzkumu započítávat.

Nejvíce respondentů je zastoupeno v Knihovně Jana Palacha, je jich celkem 42. Pouze u tištěných dotazníků se vyskytla zajímavost – někteří respondenti (cca 30 osob) kromě vybrané oborové knihovny dokonce zakroužkovali Knihovnu Jana Palacha. Z toho vyplývá, že se nejvíce využívá služeb této knihovny na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy.

Překvapivým faktem je také i vysoký počet respondentů u dvou oborových knihoven. *Knihovnu anglistiky a amerikanistiky* si vybralo 24 osob a stejný počet osob se nachází též v kolonce Tabulky č. 2 *Knihovna Ústavu germánských studií (oddělení skandinavistiky)*.

Celkem 15 oborových knihoven má minimálně 5 respondentů, dalších 9 oborových knihoven 6 respondentů, 1 oborová knihovna je zájemem 7 dotazovaných a 1 oborovou knihovnu si vybralo dokonce i 8 dotazovaných. V minulé podkapitole se uvádí, že jako reprezentativní vzorek byl vymezen minimální počet 5 respondentů od každé oborové knihovny, což se podařilo splnit. Výjimku tvoří pouze Knihovna hungaristiky, o níž se podrobněji píše v podkapitole č. 6.1.

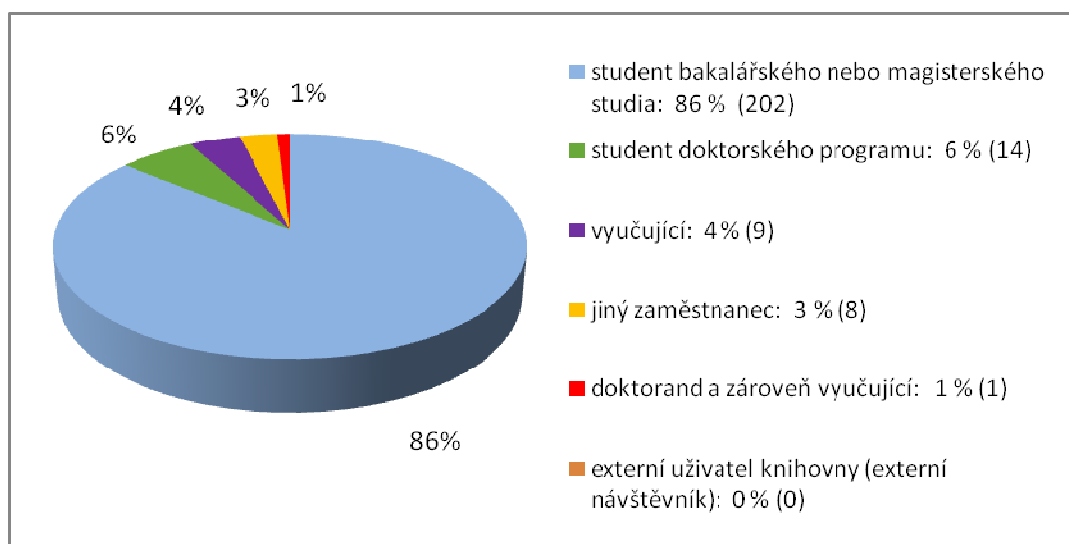
Weby oborových knihoven	Počet respondentů
Historický kabinet	8
Knihovna anglistiky a amerikanistiky	24
Knihovna Jana Palacha	42
Knihovna Šporkova paláce	6
Knihovna Celetná	6
Knihovna Českého egyptologického ústavu UK	5
Knihovna filosofie a religionistiky	6
Knihovna finštiny	5
Knihovna Fonetického ústavu	5
Knihovna hungaristiky	0
Knihovna Katedry estetiky	6
Knihovna Katedry logiky	5
Knihovna Katedry pomocných věd historických a archivního studia	5
Knihovna Ústavu jižní a centrální Asie – Knihovna Indologického semináře	6
Knihovna Ústavu jižní a centrální Asie – Knihovna Semináře mongolistiky	5
Knihovna Ústavu jižní a centrální Asie – Knihovna romistiky	5
Knihovna románských studií	6
Knihovna Ústavu Blízkého východu a Afriky	5
Knihovna Ústavu Dálného východu	6
Knihovna Ústavu etnologie	5
Knihovna Ústavu germánských studií – germanistika	24
Knihovna Ústavu germánských studií – skandinavistika	5
Knihovna Ústavu germánských studií – nederlandistika	6
Knihovna Ústavu hudební vědy	5
Knihovna Ústavu pro dějiny umění	7
Knihovna Ústavu pro klasickou archeologii	5
Knihovna Ústavu pro pravěk a ranou dobu dějinnou	5
Knihovna Ústavu řeckých a latinských studií	5
Knihovna Ústavu srovnávací jazykovědy	5
Mediatéka Jazykového centra FF UK	6
žádnou knihovnu nenavštěvuji	16
Celkový počet respondentů z celkového výzkumu	250

Tabulka č. 2 Počet respondentů uživatelského výzkumu

Jak již bylo dříve zmíněno, pro uživatelský výzkum byla vymezena cílová skupina, kterou tvoří **uživatelé oborových knihoven FF UK**. Respondenti jakožto uživatelé v dotazníkovém šetření si vybírali jednu odpověď z nabízených šesti rolí z této cílové skupiny. K tomuto účelu byla vytvořena otázka:

- **Jaký je Váš vztah k FF UK?**

Výzkumu se zúčastnilo 86 % respondentů z řad **studentů bakalářského nebo magisterského studia**, dále 6 % z řad **studentů doktorského programu**, 1 % z řad **doktorandů, kteří jsou zároveň vyučujícími na své katedře/ústavu**, 3 % z řad **jiných zaměstnanců na FF UK** a zbylých 4 % tvoří **vyučující** (viz Graf č. 1). Ani jeden **externí uživatel knihovny** se nezúčastnil výzkumu, tato skupina zde nemá žádné zastoupení.



Graf č. 1 Složení respondentů z hlediska vztahu k FF UK

Podle Grafu č. 1 lze vidět, že na dotazník odpovídalo nejvíce **studentů bakalářského nebo magisterského studia**. Je možné tvrdit, že tyto osoby potřebují ke svému studiu informační zdroje, proto je jejich největší zastoupení v celém výzkumu. Domnívám se také, že mají zájem o vyjádření k současné podobě webu oborových knihoven, jejichž služeb využívají. Oborové knihovny slouží především studujícím podle jejich oborů.

Poznámka pro všechny grafy v této diplomové práci: Pro bližší představu, vedle výsledků převedených na procenta uvádím do závorek též i **původní počet odpovědí respondentů** v dotazníkovém šetření.

Dále respondenti vlastními slovy odpovídali do prázdného pole, jaký obor (nebo obory) studují anebo na jakém oboru působí. Další otázka zněla takto:

- **Na kterém oboru, popř. součásti FF UK, působíte?**

Přehled oborů dotazovaných (ať už jimi studovaných nebo jako působiště) se nalézá ve zpracované tabulce v **Příloze C**. Tato tabulka byla z důvodu velkého rozsahu a nepřiliš velké významnosti zde v textu zařazena do přílohové části této diplomové práce, nicméně její výsledky jsou pro tuto práci zajímavé.

Při sběru dat bylo zjištěno, že respondenti uváděli buď pouze katedru (ústav) nebo přímo obor (obory). Někteří dokonce i studijní programy. Další dotazování konkretizovali i dvouoborové nebo kombinované studium. Pro lepší vnímání jsem obory zahrnula společně ke studijním programům (viz sloupec „Obory, popř. studijní programy“ v Příloze C) a poté tyto zahrnuté informace zařadila ke katedrám (ústavům).

Výzkum odhalil nejpočetnější skupinu respondentů (**47 osob**) z *Ústavu germánských studií*, pak to byl dále *Ústav anglického jazyka a didaktiky* (**32 osob**), a *Ústav jižní a centrální Asie* (**20 osob**). Podotýkám, že složení respondentů z jednotlivých oborových knihoven FF UK (viz Tabulka č. 2 zde v podkapitole) víceméně odpovídá studiu na oborech či na působení na katedře / ústavu (viz Příloha C).

Při vyhodnocování se ale objevil fakt, že studenti (cca v 30 % případů) z oborů na FF UK, které disponují vlastními oborovými knihovnami, nevyužívají přímo tytéž knihovny, i když daný obor studují. Můžeme to vidět na příkladu tří konkrétních studentů:

U prvního studenta bychom předpokládali, že při studiu oboru „*japonská studia*“ využívá přímo **Knihovnu Ústavu Dálného východu** na to určenou. Tentýž student ale využívá **Knihovnu Jana Palacha**.

Dalším příkladem je student, který studuje obor „*dějiny umění*“ a navštěvuje **Knihovnu Jana Palacha**, i když by se dalo logicky předpokládat, že dá přednost **Knihovně Ústavu pro dějiny umění**. Zájemem třetího studenta v našem příkladě je obor „arabistika“ – využívá služeb Knihovny Ústavu srovnávací jazykovědy (Obor „arabistika“ se studuje na Ústavu Blízkého východu a Afriky, který má oborovou knihovnu).

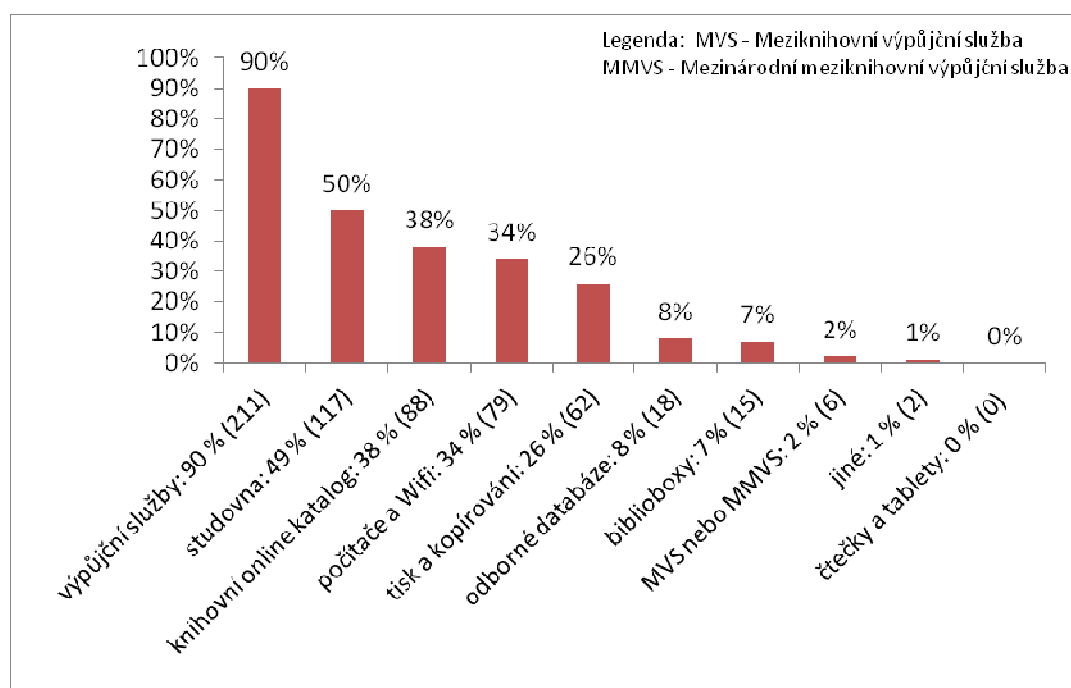
Je možné tvrdit, že těmto třem studentům více vyhovuje fond a služby jiné oborové knihovny. Z toho vyplývá, že oborové knihovny ne vždy poskytují pouze fond daného oboru, ale slouží jako mezioborové a mezi sebou se prolínají.

6.2.2 Využívání služeb v oborových knihovnách na FF UK

Čtvrtý dotaz v dotazníku sledoval využívání služeb v oborové knihovně na FF UK, kterou si dotazovaní zvolili. Respondenti měli možnost si vybrat i více odpovědí prostřednictvím tohoto dotazu:

- **Jaké služby ve vybrané oborové knihovně nejvíce využíváte?**

Na základě odpovědí jsem zjistila, jakou mají informační potřebu uživatelé oborových knihoven a jaké informace by jim tyto knihovny měly zprostředkovávat. Příložený Graf č. 2 zde v textu pojímá odpovědi od respondentů, kteří navštěvují jakoukoliv oborovou knihovnu dle svého výběru.



Graf č. 2 Využívání služeb v oborových knihovnách obecně

Na prvním místě se logicky umístily **výpůjční služby** – v 90 % případech. V tomto ohledu by se také dalo říci, že průměrně 90 % respondentů z každé oborové knihovny využívá tyto služby. Neboť výpůjční služby patří k primárním službám knihovny, ať už je malá či velká.

Druhou nejvíce využívanou službou u respondentů je **studovna**. Tu si zvolilo 50 % uživatelů. Dalšími vybranými položkami jsou **knihovní online katalog** (38 %) a **počítače a Wifi** (34 %), které patří také k rozšířeným službám oborových knihoven.

Překvapivým faktem je nízké procento (8 %) využívání **odborných databází**. Domnívám se, že tyto služby nejsou tak často využívány uživateli z důvodu malé nebo nedostatečné informovanosti, jak elektronické zdroje správně používat. Nabízí se také další varianta, proč nejsou databáze příliš využívány v oborových knihovnách – respondenti k těmto elektronickým zdrojům mohou mít přístup i odjinud. Například z domova, kde nejsou databáze vázané na knihovnu.

Dokonce se objevilo několik hlasů ze strany dotazovaných (cca u 10 osob), kterým vyhledávání v odborných databázích působí problémy – uváděli složitost a obtížnost využívání vyhledávacích nástrojů. Touto skutečností tito dotazovaní poukazovali na absenci informací o využívání a vyhledávání v odborných databázích na webech některých oborových knihoven.

Biblioboxy a Meziknihovní výpůjční služby (MVS), popř. **Mezinárodní meziknihovní výpůjční služby (MMVS)** podle výzkumu nepatří k často využívaným službám, nicméně se přesto využívají.

Položkou „**jiné**“ 2 respondenti zde v této otázce sdělili, že využívají i další méně obvyklé služby v oborových knihovnách. Do dotazníku uvedli: „*svazování materiálů s pomocí speciální děrovačky*“ a „*zvýhodněný nákup knih, informační služby (novinky, akce, atd.)*“.

I když **čtečky a tablety** jsou současným trendem, nejsou v drtivé míře uživateli využívány. Myslím si, že jejich rozšiřování a jejich následné využívání bude v budoucnu zcela běžným jevem.

6.2.3 Využívání webových stránek oborových knihoven na FF UK

Další podkapitola týkající se uživatelského výzkumu se věnuje výsledkům ze dvou otázek dotazníkového šetření, které se zabývají používáním webů a vyhledáváním informací na nich ohledně knihovních služeb.

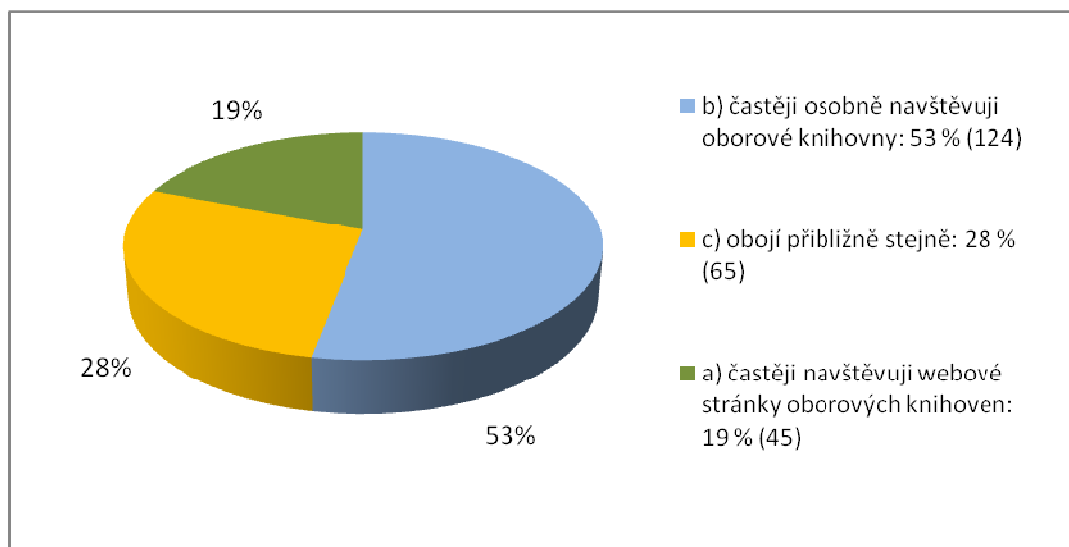
První otázka sleduje poměr a četnost uživatelské návštěvnosti na webech oborových knihoven s fyzickou návštěvností oborových knihoven.

- **Používáte častěji webové stránky vybrané oborové knihovny nebo častěji do této knihovny chodíte osobně?**

Graf č. 3 zde v textu znázorňuje celkový přehled odpovědí všech respondentů, kteří navštěvují vybranou oborovou knihovnu. Na jejich základě jsem zjistila, že 53 % uživatelů **dává přednost osobním návštěvám oborových knihoven**, a pouze 19 % dotazovaných **častěji navštěvuje weby těchto knihoven**. Kromě toho ještě existují i ti, kteří navštěvují **jak fyzicky oborové knihovny, tak i zároveň jejich webové stránky** – tento fakt platí pro 28 % respondentů.

V návaznosti na možnost připojení vlastní připomínky do části **Komentáře** v dotazníku se vyskytly od některých respondentů (cca 15 osob) postřehy, že podle nich strohé množství informací (pouze název knihovny, otevírací doba a kontakt) na webech některých oborových knihoven není vadou a že to řeší s kvalitními informačními službami knihovníků při osobních návštěvách.

Jsem toho názoru, že tento fakt by mohl odpovídat nedostatečné informovanosti na některých webech oborových knihoven, proto respondenti využívají informačních služeb. Též informační služby poskytují přesné a přímé informace.



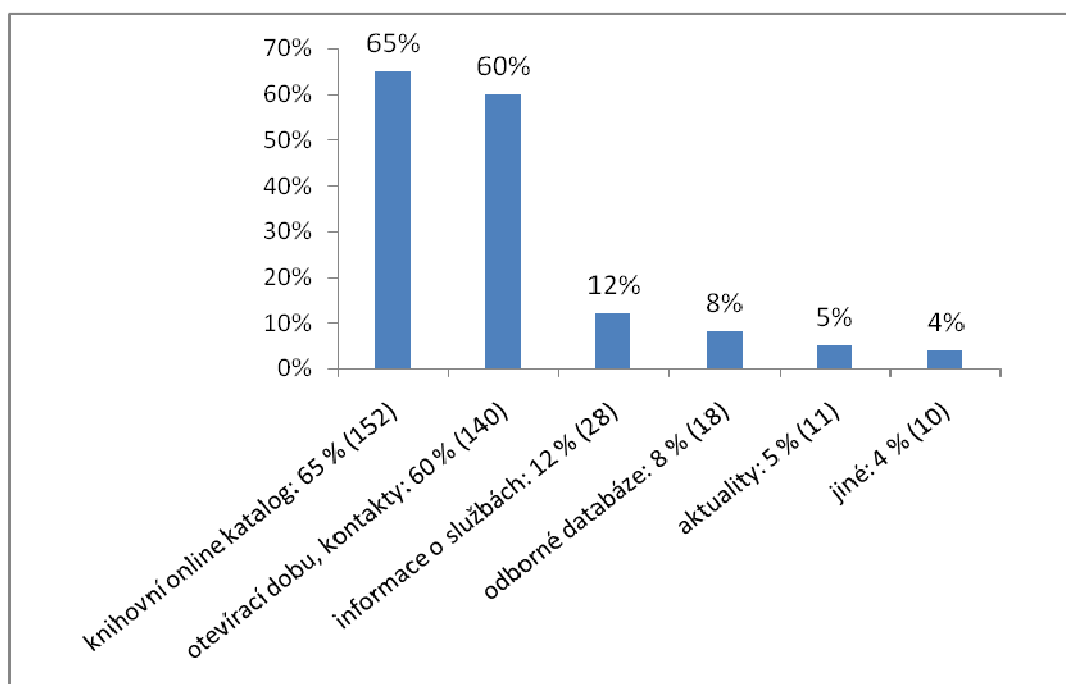
Graf č. 3 Využívání webů vs. fyzické návštěvy oborových knihoven

Druhá otázka zde zjišťuje, co je nejčastějším předmětem zájmu uživatelů při vyhledávání na webu oborových knihovnách. Opět se to týká všech oborových knihoven najednou. Respondenti odpovídali na tuto otázku, jejíž výsledky se nachází zde v textu v Grafu č. 4:

- **Co na webové stránce vybrané oborové knihovny nejčastěji hledáte?**

V uživatelském výzkumu bylo zaznamenáno, že dotazovaní nejvíce hledají **knihovní online katalog** (v 65 %), což jsem očekávala. Dále jsem předpokládala, že mezi nejčastěji hledané informace na webech se na předních místech umístí **otevírací doba** či **kontakty**, na kterou odpovědělo 60 % respondentů. Tato skutečnost se také potvrdila. Tři následující položky – **informace o službách**, **odborné databáze** a **aktuality** skončily na poměrně nízkých hodnotách. Mezi nimi a prvními dvěma položkami (viz odstavec výše) je značný rozdíl a to o 48 %.

Je možné, že tento zjištěný jev souvisí s ne příliš velkou dostupností a dostatečným rozsahem informací (ať to už jsou aktuality, nebo informace o používání odborných databází apod.) na webu oborových knihoven. A proto mohou být z důvodu jejich absence opomíjeny při vyhledávání.



Graf č. 4 Hledané informace na webech oborových knihoven

Na zbývající a poslední položku v této otázce „jiné“ zareagovalo celkem 7 dotazovaných, výčet jejich odpovědí uvádím v Tabulce č. 3. Z výsledku těchto odpovědí lze vyvodit, že některé weby oborových knihoven mohou být hůře použitelné a méně kvalitně zpracované.

Může to také být i nízkou informovaností webů o službách těchto knihoven. Nebo možným nezájmem respondentů navštěvovat weby, kteří se spokojí s osobní návštěvou oborové knihovny. Je také škoda, že tito respondenti neuvedli nebo nepřiblížili důvod, proč weby zmíněných knihoven nenavštěvují.

Odpovědi respondentů na položku "i) Jiné" v 6. otázce:	Oborová knihovna:
"Stránky oborové knihovny téměř nepoužívám."	Knihovna Jana Palacha
"Nic. Ani nevím, že oborové knihovny mají své weby. Otvírací dobu si pamatuji, popř. je napsaná na dveřích, nevím, k čemu by mi web oné knihovny byl."	Knihovna Ústavu řeckých a latinských studií
"Nechodím na ni."	Knihovna Ústavu řeckých a latinských studií
"Vzhledem k tomu, že tam skoro nic není, tak nic."	Knihovna Ústavu řeckých a latinských studií
"Webové stránky knihovny nenavštěvuji."	Knihovna Ústavu germánských studií
"Nenavštěvuji, pouze centrální databázi."	Knihovna Ústavu germánských studií
"Nic."	Knihovna Ústavu srovnávací jazykovědy

Tabulka č. 3 Reakce na položku „Jiné“ v otázce ohledně hledání informací na webech

Na konci této podkapitoly bych chtěla uvést jednu zajímavost: Určitý počet uživatelů (cca 8 osob) mimo tento dotaz uváděl spokojenost s **vzdělávacími akcemi** pořádaných v oborových knihovnách (semináře, kurzy apod.), které je seznamují s vyhledáváním a využíváním elektronických informačních zdrojů včetně knihovního online katalogu. Na tomto základě tito uživatelé vítají již zmíněné vzdělávací akce, které jsou podle nich užitečné.

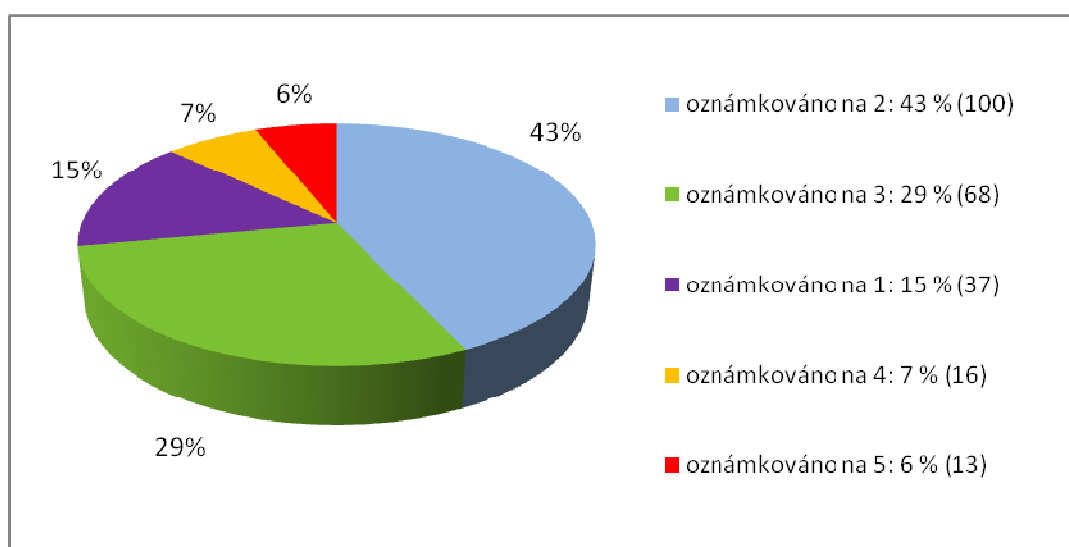
6.2.4 Navigace webových stránek oborových knihoven na FF UK

Tato důležitá část uživatelského výzkumu se zaměřuje na navigaci webů oborových knihoven. Sleduje, jak uživatelé ovládají web, jak se s ním orientují, zdali se na nich nachází menu, odkazy či hlavní panel. Abych mohla zjistit, jaká je celková navigace webových stránek těchto institucí, do výzkumu jsem zařadila dotaz:

- **Jaká je podle Vás navigace na webu vybrané oborové knihovny?**

Je podle Vás rolování stránky, popř. výskyt menu, odkazů či hlavního panelu dobře navržené?

Respondenti hodnotili navigaci na **způsobu známkování jako ve škole: 1 (výborně) až po 5 (nedostatečně)**. Pro potřeby vyhodnocování jsem získaná data na tuto tematiku **zpracovala v procentech** – to znamená, kolik procent dotazovaných oznámkovalo navigaci pomocí škály vytvořené z jednotlivých známek (hodnot) od 1 až po 5. Výsledky lze nalézt v Grafu č. 5 zahrnující všechny oborové knihovny obecně.



Graf č. 5 Navigace webů oborových knihoven

Před uživatelským výzkumem jsem předpokládala nespokojenost s navigací uživatelských rozhraní oborových knihoven, tento výzkum to však víceméně vyvrátil. **Největší procento (43 %)** je zastoupeno u dotazovaných, kteří zvolili známku „2“. Tímto překvapivým zjištěním lze říci, že jsou uživatelé celkově spokojeni s navigací webových stránek.

Dalších 29 % dotazovaných oznámkovalo hodnotou „3“, což je také poměrně velké zastoupení ve výzkumu. Z této hodnoty je možné tvrdit, že navigace webů oborových knihoven může být vcelku uspokojivá u dotazovaných, ale potřebuje i tak vylepšit a zdokonalit tak, aby sloužila uživatelům oborových knihoven ještě lépe než v současné době.

Zbývající výsledky ze známek „1“, „4“ a „5“ nejsou natolik významné, aby nějakým způsobem ovlivňovaly celkově výsledky z dotazu zaměřujícího se na navigaci.

6.2.5 Design webových stránek oborových knihoven na FF UK

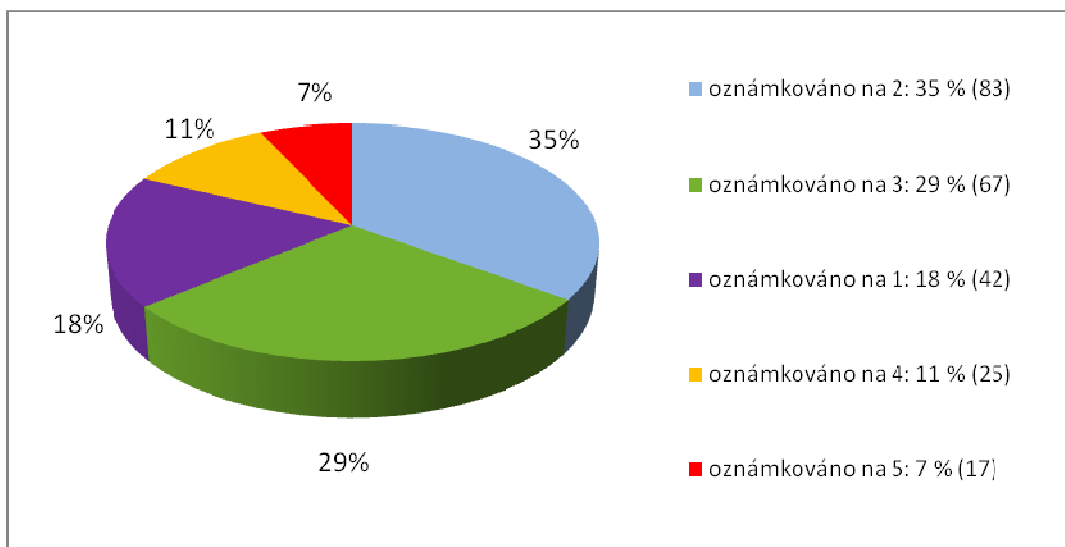
Design tvoří součást webu, pomocí níž se webové stránky prezentují. Ve výzkumu jsem také pomocí dvou otázek zjišťovala spokojenost s designem webů a návrhy na zavedení loga na webech oborových knihoven.

První otázka zde zkoumala názory respondentů na současný stav designu:

- **Vyhovuje Vám stávající vzhled webu vybrané oborové knihovny?**
Například: celkový grafický dojem, design, velikost písma, kvalita písma, barva pozadí apod.

Tak jako v předcházejícím dotazu ohledně spokojenosti s navigací (viz podkapitola č. 6.2.4), respondenti reagovali na kvalitu designu webů oborových knihoven výběrem známky z hodnotící škály v rozsahu od 1 až do 5. Výsledky byly zpracovány na stejném principu jako v předcházející podkapitole viz výše.

Graf č. 6 zde v textu prezentuje celkovou spokojenost s designem všech oborových knihoven obecně. V něm můžeme vidět, že uživatelé mají na design velmi obdobný názor – výsledky týkající se designu jsou podobné jako u navigace.



Graf č. 6 Design webů oborových knihoven

Výzkum odhalil opět překvapivé zjištění, až 35 % uživatelů oznámkovalo design na „2“, z toho lze vyvozovat víceméně spokojenost s vzhledem webů oborových knihoven. Průměrnou známku a to „3“ si vybralo 29 % dotazovaných. Na třetím místě v hodnocení designu se umístila známka „1“ zvolená 18 % respondentů, tuto skutečnost nelze úplně vynechat, neboť toto číslo zabírá v podstatě nemalou část z celého Grafu č. 6.

I když design byl z větší míry ohodnocen uspokojivými známkami, domnívám se, že by zde mohlo být také užitečné navrhnout inovace na vylepšení vzhledu těchto webů.

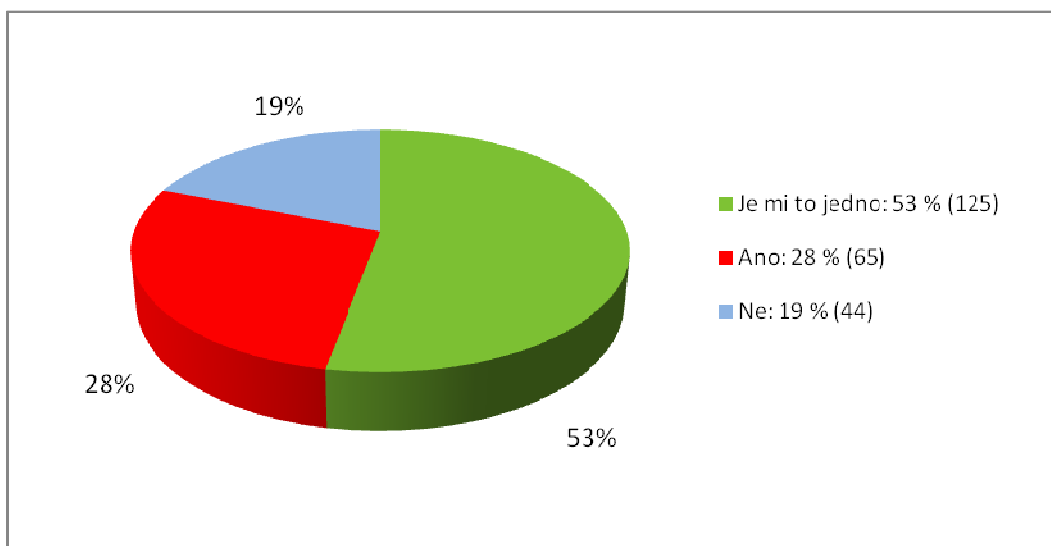
Druhá otázka zjišťovala, zda by uživatelé odsouhlasili nebo zamítli vytvoření návrhu loga na webových stránkách oborových knihoven, a zněla takto:

- **Myslíte si, že by bylo potřebné vytvořit na webu oborové knihovny nějaké logo nebo grafický prvek, který by vystihoval zaměření této knihovny?**

Kladné, záporné a neutrální odpovědi dotazovaných na tuto otázku zachycuje zde v textu přiložený Graf č. 7. Respondenti si mohli vybrat jednu ze tří možností odpovědí: „**Ano**“, „**Ne**“ nebo „**Je mi to jedno**“.

Bylo zjištěno, že více než polovina dotazovaných (53 %) si vybrala neutrální odpověď „**Je mi to jedno**“. Touto nově zjištěnou skutečností soudím, že návrhu loga či grafického prvku uživatelé oborových knihoven nepřikládají až tak velký důraz nebo nevěnují tomu příliš velkou pozornost.

Nesmíme opomenout i docela velké procento (28 %) uživatelů, které volbou „**Ano**“ schvaluje vytvoření návrhu loga – o návrzích loga bude více do hloubky pojednáno v sedmé kapitole této práce.



Graf č. 7 Reakce uživatelů na návrh loga pro weby oborových knihoven

Vyskytly se samozřejmě i negativní reakce u uživatelů, kteří v 19 % případů stvrdili odpovědí „Ne“. V této části podkapitoly se na chvíli zastavím, neboť u této odpovědi navazuje důležitá podotázka v dotazníku: „**Pokud jste odpověděl/a na otázku č. 9 "NE", napište, prosím PROČ**“. Tímto způsobem respondenti uváděli vlastní důvody do prázdného pole ve formuláři, proč s vytvořením loga nesouhlasí.

Z této podotázky jsem získala vysvětlující postřehy a připomínky sdělené v dotaznících, které jsem sjednotila do bodového výčtu (viz níže) z často opakovaných informací nebo z těch, které jsem shledala zajímavými. Původní informace zformulované respondenty do vět jsem vložila do Tabulky D. Tato již zmíněná tabulka se nachází v přílohové části diplomové práce z důvodu jejího velkého rozsahu.

Časté a zajímavé reakce dotazovaných na odpověď „Ne“ v podotázce č. 9 ohledně návrhu zavedení loga pro oborové knihovny:

- stačí univerzální logo Filozofické fakulty pro každou oborovou knihovnu
- měla by být snaha o udržení jednotného stylu fakultního webu
- postačuje již logo katedry/ústavu, které prezentuje oborové zaměření jak katedry/ústavy, tak i oborové knihovny
- zaměření oborové knihovny lze vyčíst již ze samotného názvu knihovny, tímto způsobem lze dostatečně prezentovat oborovou knihovnu
- webové stránky knihovny jsou součástí katedry/ústavu, které již logo mají, a tudíž je není nutné vyčleňovat
- logo je rušivým elementem, který zbytečně zatěžuje webové stránky
- důležitý je obsah webu a funkce oborové knihovny, nikoliv logo
- některé oborové knihovny jsou tak malé, že nepotřebují logo
- logo nemá žádný význam, a bylo shledáno zbytečným
- stávající design webu vyhovuje

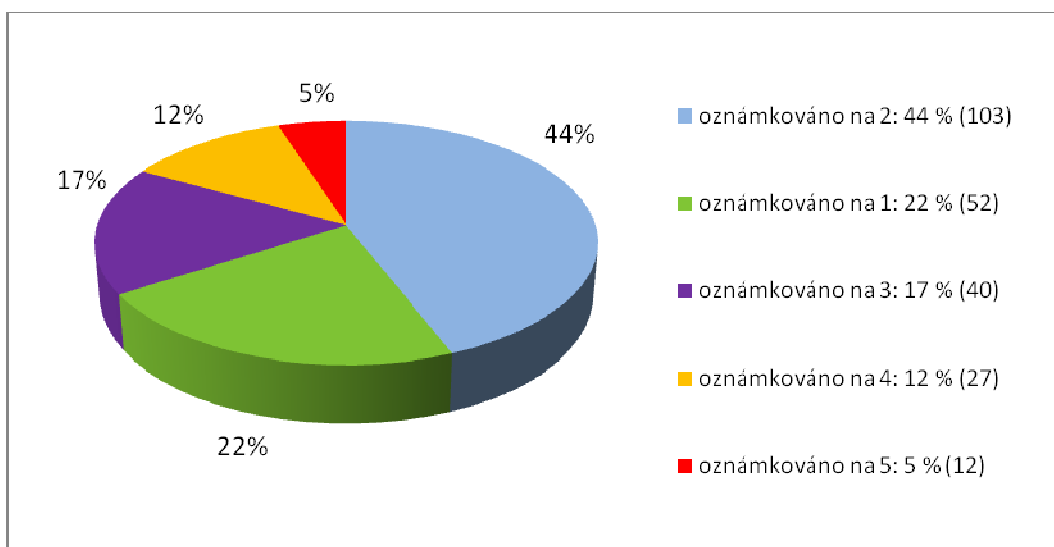
6.2.6 Informovanost webových stránek oborových knihoven na FF UK

Zde v této podkapitole se nachází výsledky z též významné části uživatelského výzkumu – jedná se o informovanost webů oborových knihoven. Informovaností v tomto případě rozumíme také i obsah webu, jakým způsobem webová stránka podává informace uživatelům.

Ke zjištění skutečného stavu a spokojenosti s informovaností (obsahem) jsem respondentům položila dotaz:

- **Poskytuje web vybrané oborové knihovny všechny informace, které potřebujete? Jste spokojení s informacemi na webu?**

Stejně jako navigace a design v předešlých podkapitolách, otázka ohledně obsahu měla totožný způsob vyplňování pro dotazované uživatele (včetně zpracování jejích výsledků) – opět pomocí výběru známky z hodnotící škály v rozsahu od 1 až do 5. Graf č. 8 zahrnuje celkové odpovědi respondentů.



Graf č. 8 Informovanost webů oborových knihoven

Oproti výsledkům z navigace a designu (viz Grafy č. 5 a 6) informovanost (viz Graf č. 8) vykazuje ještě překvapivější výsledky zkoumání. Na prvních dvou místech se umístily známky „2“ (44 %) a „1“ (22 %).

V této objevené skutečnosti se naskýtá otázka, zdali informace v nynější podobě na webech oborových knihoven respondentům opravdu postačují. Jak již bylo v podkapitole č. 6.2.3. uvedeno, někteří respondenti využívají informační služby přímo u knihovníků anebo vzdělávací akce, je možné, že nepotřebují větší množství informací na webech a že jsou s nimi spokojeni.

Vedle obecné otázky, která se zabývá spokojeností s informacemi na webu oborových knihoven, jsem vytvořila **ještě jeden užší doplňující dotaz** s prázdným textovým polem k zapisování vlastních odpovědí. Ten zjišťoval nedostatky, mezery anebo chyby v obsahovém podání informací na webu oborových knihoven. Zachycoval také kritiku vyjadřovanou uživateli ohledně obsahu celkově, případné jejich návrhy na vylepšení stávajícího stavu atd.

- **Chybí Vám na stránkách knihovny (po obsahové stránce) něco významného? Co nemůžete nalézt?** Náměty, připomínky, návrhy apod.

Celkem 58 dotazovaných z celkového počtu 234 zúčastněných ve výzkumu k tomuto dotazu připojilo rozličné odpovědi a poznámky. Do textu jsem z velkého množství dat z uživatelského výzkumu protřídila a vybrala často opakované a také i zajímavé informace. Shrnula jsem je do seznamu (viz níže).

Původní výpovědi respondentů jsou zpracovány v Tabulce E v Příloze. Nutno poznamenat, že názory dotazovaných budou použity k návrhu uživatelského rozhraní webů oborových knihoven.

Do textu byl vložen seznam, který obsahuje vybrané (a zajímavé) postřehy a názory respondentů ohledně chybějících informací na webech oborových knihoven.

Uživatelé v dotazníkovém průzkumu vyjádřili, že jim chybí tyto informace:

- anotace knih
- novinky – aktuální informace o nových přírůstcích publikací, o fondu knihovny, popř. o knihovně samotné
- on-line obhájené diplomové práce
- kontakt na zaměstnance knihovny (e-mail, telefon), příp. informace o nich
- přímý odkaz na Centrální katalog UK a Portál elektronických zdrojů na webu oborové knihovny, aby měli uživatelé snadný přístup bez proklikávání na mnoha stránkách webu FF UK
- přímý odkaz na katalog oborové knihovny s jednoduchým a rozšířeným vyhledáváním (dle možnosti a velikosti fondu oborové knihovny)
- jednoduchý seznam knih, kterými knihovna disponuje
- aktualizace webových stránek – kdy byla webová stránka změněna
- aktualizace otevírací doby knihoven

- přímé odkazy na zahraniční knihovny
- retrokatalogizace lístkového katalogu (v mnoha knihovnách jsou dosud lístkové katalogy, jejich převod do databáze by usnadnil vyhledávání zdrojů)
- podrobnější informace (návody, rady apod.), jak vyhledávat v Centrálním katalogu UK a v elektronických zdrojích

Určité množství dotazovaných (25 osob) vyjádřilo do dotazníku větu „**Nic mi nechybí**“ nebo „**Nic mě nenapadá**“. Tyto reakce jsem nezařadila ani do předkládané Tabulky E v přílohové části, neboť by na základě opakujících se stejných sdělení zabíraly nadbytečně mnoho místa v diplomové práci.

Další respondenti, přesněji 151 osob, nereagovali vůbec na dotaz, políčko k vyplňování nechali prázdné. Z toho usuzuji, že těmto uživatelům nic na webu oborové knihovny nejspíše nechybí.

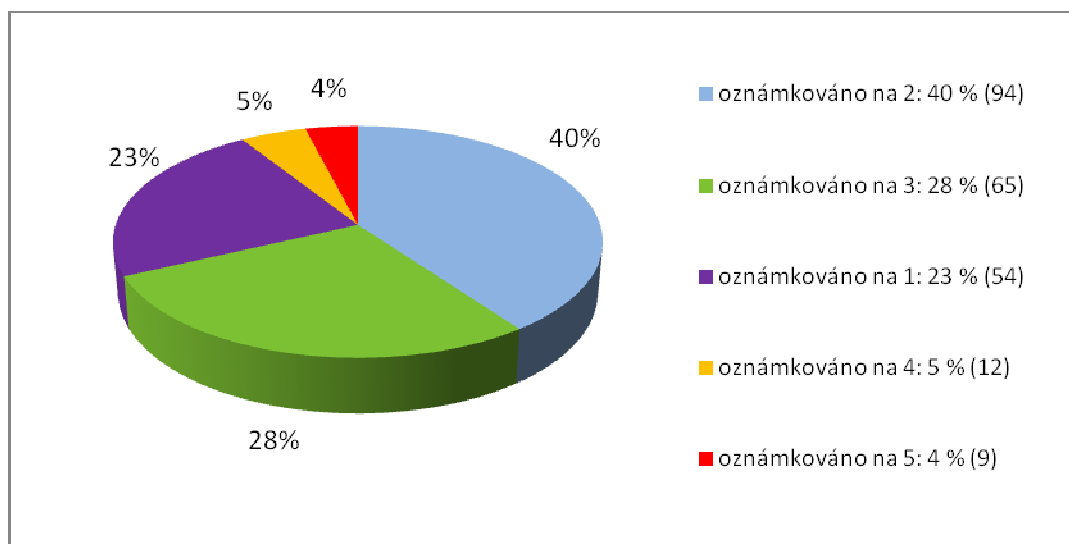
6.2.7 Struktura webových stránek oborových knihoven na FF UK

Další opěrný bod ke zjišťování současného stavu webů oborových knihoven spočívá v uspořádání, neboli struktuře, webu. V uživatelském výzkumu měli respondenti možnost vyslovit svůj názor na její funkci a přehlednost. K dané problematice směřovala otázka:

- **Na jaké úrovni je podle Vás struktura (organizace) webu oborové knihovny přehledná (srozumitelná)?**

Otázka zde byla tou poslední v dotazníkovém šetření, na kterou se odpovídalo pomocí hodnotící škály (na způsob známkování jako ve škole) v rozsahu od 1 až 5 – respondenti v tomto případě hodnotili kvalitu struktury webu. Graf č. 9 znázorňuje výsledky odpovědí z výzkumu.

Tato otázka nabídla opět překvapivé výsledky. Ukázalo se v ní, že 40 % respondentů nejčastěji hlasovalo pro známku „2“, což tvoří již jednu třetinu z celkového vzorku. Pak 28 % dotazovaných se rozhodlo pro známku „3“ a dalších 23 % pro známku „1“, tuto skutečnost lze považovat za celkově uspokojivou.



Graf č. 9 Struktura webů oborových knihoven

Ve výzkumu se u předešlého dotazu týkajícího se vyjádření nedostatků a závad v obsahu na webech oborových knihoven (viz druhý dotaz v podkapitole č. 6.2.6) objevilo několik poznámek, které nepochybně souvisí se strukturou webu. Považuji je za relevantní ohledně struktury webu. Tyto vybrané poznámky jsem vyjmula z celkových odpovědí respondentů a zapracovala je zde do této podkapitoly.

Respondenti se v průzkumu také vyjádřili pro návrhy:

- přetvoření na samostatný web oborové knihovny plnící vlastní funkce tak, aby takový web nebyl jen součástí katedry/ústavu
- vytvoření dílčích stránek webu logicky navazujících podle kategorií (fondy, kontaktní informace, katalog, přírůstky apod.)
- vytvoření jednoduchých, srozumitelných rubrik a odkazů
- zajištění přehledného a logického navázání webových stránek

Na základě těchto návrhů a postřehů je zřejmé, že i když respondenti ve většině případů hlasovali pro známky z prvních míst, weby potřebují projít určitými úpravami a sjednocováním, aby se eliminovala roztržitost a nejasnost některých webů oborových knihoven.

6.2.8 Návrhy na inovaci stávajících webů oborových knihoven na FF UK

Tato podkapitola se zaměřuje dvě poslední otázky z celého dotazníkového průzkumu. Zde se jedná o návrhy, podněty a názory uživatelů na přeměnu a vylepšení celkového stavu webů oborových knihoven, které použijí k vlastnímu návrhu na inovaci uživatelského rozhraní oborových knihoven (viz 7. kapitola).

Předposlední dotaz ve výzkumu se od ostatních odlišoval způsobem vyplňování. Pomocí speciálně upravené tabulky na vkládání údajů v dotazníku (viz otázka č. 13 v Příloze B) totiž zjišťoval, která ze **čtyř nabízených vlastností webu** je podle respondentů nejdůležitější a která nejméně. Přesněji, tento úkol spočívá v určování preferencí čtyř vlastností webu oborových knihoven – zde se to týká **navigace, designu, informovanosti a struktury webu**.

- **Která z nabízených vlastností webu je podle Vás nejdůležitější a která naopak nejméně?** Seřaďte podle důležitosti tyto čtyři vlastnosti (1 – nejvíce důležité, 4 – nejméně). Např. preferujete na prvním místě strukturu, v tabulce u slova „navigace“ zakřížkujte políčko ve sloupci s číslem 1.

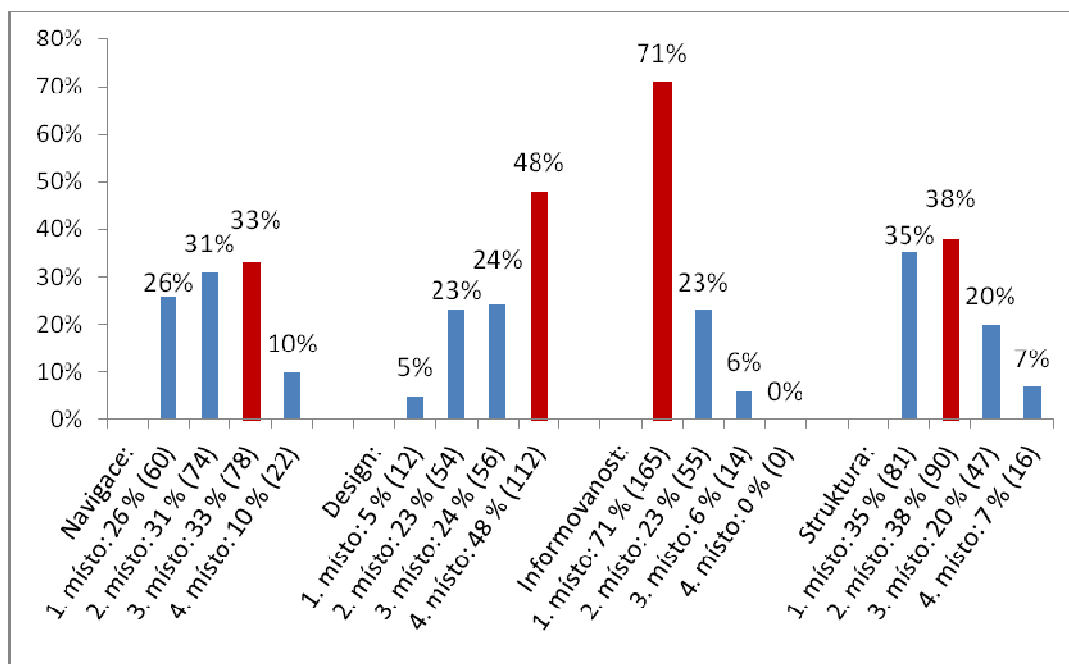
Poznámka pro termín „informovanost“: Termín „**informovanost**“ je zaměněn na pojem „**obsah**“ pro snadnější pochopení respondentům při vyplňování dotazníku (viz otázka č. 13 v Příloze B).

Dotazování podle stupnice důležitosti (od čísla 1 – nejvíce důležité, až do čísla 4 – nejméně důležité) sestavovali do 4 míst již předtím zmíněné 4 vlastnosti, nebo také i kritéria, kterých by kvalitní web měl podle jejich názoru dosáhnout.

Výsledky interpretuji v příloženém Grafu č. 10. Každá z těchto 4 vlastností webu se jednotlivě podle preference respondentů umístila od prvního místa až po čtvrté místo. Sloupce v tomto grafu, které vykazují nejvyšší procentuální výsledky z jednotlivých 4 vlastností webu, jsou označeny červenou barvou.

Hlavním zájmem výzkumu jsou právě výsledné 4 červené sloupce charakterizující umístění navigace, designu, informovanosti a struktury webu. Pro lepší pochopení popíši podrobněji výsledky těchto 4 jednotlivých vlastností.

Nejdříve začnu s **navigací** – tuto položku by na **3. místě** preferovalo 33 % dotazovaných. **Design** je považován respondenty za nejméně důležitý – až 48 % respondentů ho zařadilo na **4. místo**. **Informovanost** dopadla nejlépe ze všech, 71 % uživatelů ji nejvíce upřednostňuje ze všech vlastností, tímto získala **1. místo**. **Struktura webu** je preferována na **2. místě** 38 % respondentů.



Graf č. 10 Vyjádření preference respondentů na vlastnosti webu

Pro celkový souhrn a přehled jsem krátce sepsala 4 vlastnosti webu podle konečné posloupnosti: Na 1. místě se umístila **informovanost**, na 2. místě **struktura webu**, na 3. místě **navigace** a na 4. místě **design**. V tomto případě lze prohlašovat, že uživatelé na webu vyžadují zejména kvalitní podání informací, naopak design webu nepovažují za tolik důležitý.

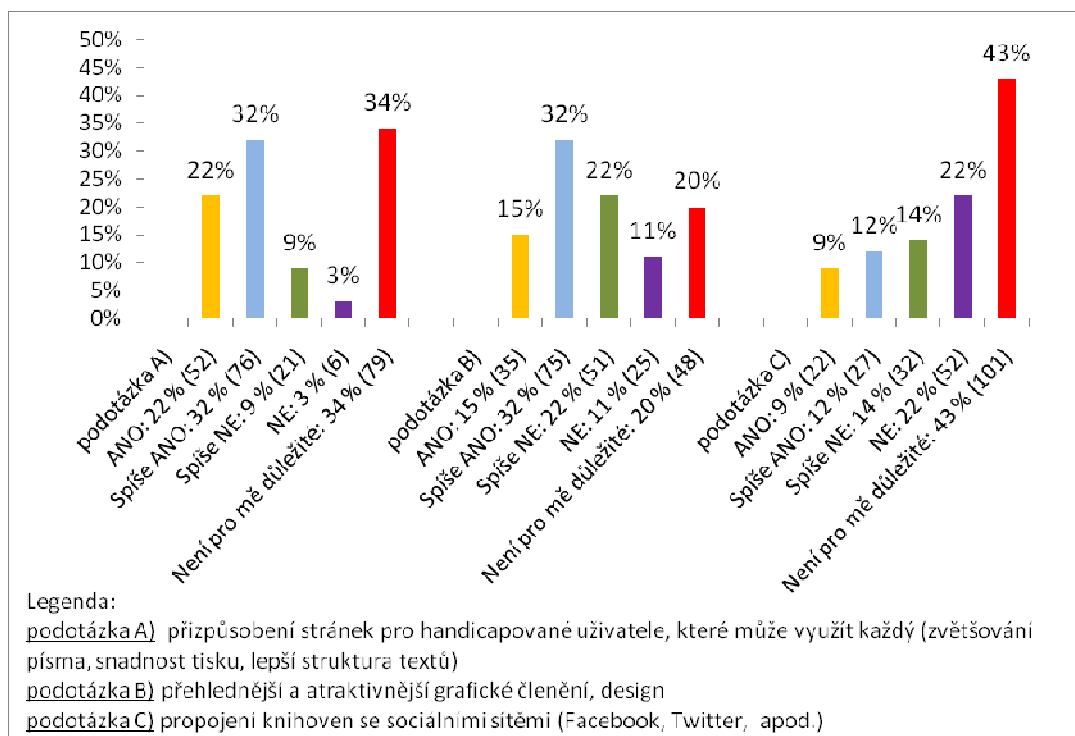
Poslední dotaz umožňuje uživatelům vyjádřit vlastní názory, v kterých oblastech by bylo vhodné vylepšit webové stránky oborových knihoven. Dotaz zde obsahoval 9 tematicky rozčleněných podotázek od A až po I (viz Příloha B).

Respondenti na každou podotázku vyjma podotázky I odpovídali výběrem jedné odpovědi ze škály: *Ano / Spíše ano / Spíše ne / Ne / Není pro mě důležité*. Otázka celkově vypadala takto:

- **Co je na webu vybrané oborové knihovny potřeba zlepšit z grafického, funkčního a obsahového hlediska?** Každou podotázku od A až po H ohodnoťte jedinou odpovědí z výběru: ANO / Spíše ANO / Spíše NE / NE / *Není pro mě důležité*, popř. dodatečně doplňte odpověď do podotázky I

Výsledky z této otázky jsou z důvodu velké obsažnosti postupně rozděleny na 3 Grafy č. 11, 12 a 13. Pro lepší orientaci a vyhodnocování v těchto 3 dílčích grafech uvádím seznam zformulovaných podotázek (viz Legenda).

Poznamenávám, že výsledky z podotázky I nejsou zpracovány v grafu z hlediska jejího odlišného vyplňování. V ní dotazovaní na základě vlastního uvážení mohli odpovídat pomocí svých slov. Jejich výroky, nápady nebo připomínkami se budu zabývat až později v této podkapitole.



Graf č. 11 Část 1 - Návrhy na zlepšení stavu webů oborových knihoven

První podotázka A v Grafu č. 11 se zaměřovala na **přístupnost webu**. Zde jsem zjišťovala, zda si dotazovaní myslí, že je nutné weby oborových knihoven přizpůsobovat pro handicapované uživatele. Tento graf ukázal docela překvapivou informaci – až 34 % uživatelů zastává neutrální postoj, odpovědělo tedy „**Není pro mě důležité**“. Pak dalších 32 % respondentů si vybralo odpověď „**Spíše ano**“.

Celkový výsledek z podotázky A však nasvědčuje k tomu, že pouze malé procento uživatelů reagovalo záporně a výsledné reakce z této podotázky lze obecně pokládat za tendenci k inovacím webů oborových knihoven.

Z druhé podotázky B (viz Graf č. 11) jsem získávala informace, zda dotazovaní souhlasí s **vylepšením celkového vzhledu a grafického dojmu** webů oborových knihoven. Největší zastoupení se nachází u 32 % respondentů, kteří se přiklonili k odpovědi „**Spíše ano**“.

Další odpovědi dotazovaných „**Ano**“, „**Spíše ne**“ a „**Není pro mě důležité**“ se pohybují víceméně kolem 20 %. Z toho celkově usuzuji, že podněty respondentů tíhnou spíše k inovacím webům oborových knihoven, nebo alespoň u těch, u kterých je nutné vylepšit stávající stav.

Podotázka C (viz též Graf č. 11) navrhuje možnost **propojení knihoven se sociálními sítěmi** například s Facebookem¹² nebo s Twitterem¹³. Pro tento návrh se neutrálně vyjádřilo 43 % uživatelů, zvolili si odpověď „**Není pro mě důležité**“. Zajímavým zjištěním je odpověď „**Ano**“, která získala ze všech odpovědí nejmenší počet respondentů a to pouhých 9 %.

Na celkový výsledek z podotázky C při náhledu na přímo úměrně klesající sloupce zprava doleva v Grafu č. 11 lze vidět, že zájem uživatelů o zavedení této možnosti není příliš veliký.

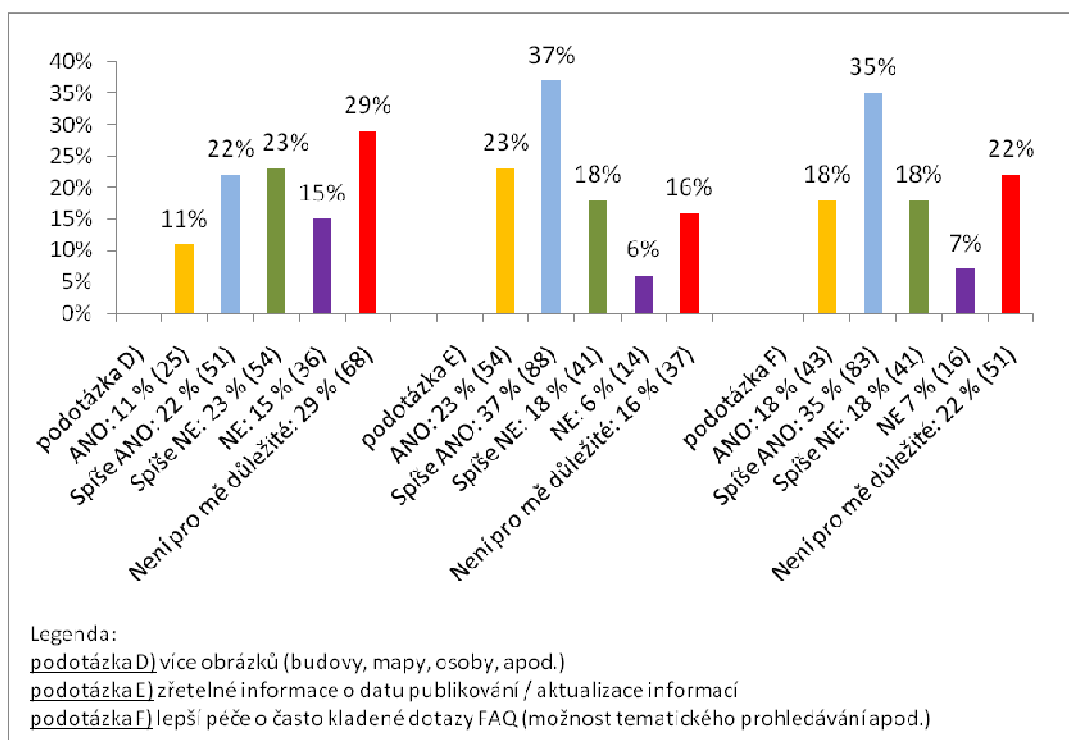
Další podotázka D sledovala, zdali by uživatelé na webových stránkách oborových knihoven uvítali **obohacení obrázků, map nebo fotografií**. Výsledky jsou zaznamenány v Grafu č. 12 a jsou podobné jako u předcházející podotázky. Nejméně kladných hlasů, přesněji u odpovědi „**Ano**“, se vyskytuje pouze u 11 % respondentů. U této podotázky lze s větší měrou prohlásit, že tento návrh příliš nezaujal respondenty.

Za povšimnutí stojí následující čtyři podotázky, které měly nejméně odpovědí „**Ne**“ a nejvíce odpovědí „**Spíše ano**“. V tomto případě lze vyčíst určitou tendenci respondentů, kteří jsou toho názoru, aby se inovovaly weby.

¹² viz <https://www.facebook.com/>

¹³ viz <https://twitter.com/>

Nejdříve začnu u podotázky E zabývající se vylepšením, popř. zavedením **aktualizace webových stránek**. Graf č. 12 ukázal, že 23 % („Ano“) dotazovaných by zavedlo pravidelnou aktualizaci webu, dalších 37 % („Spíše ano“) by se k ní spíše přiklonilo. Ostatní odpovědi zůstaly na poměrně malých hodnotách – z těchto dat lze vyvozovat, že navrhovaná myšlenka by se uplatnila při úpravách webů oborových knihoven.

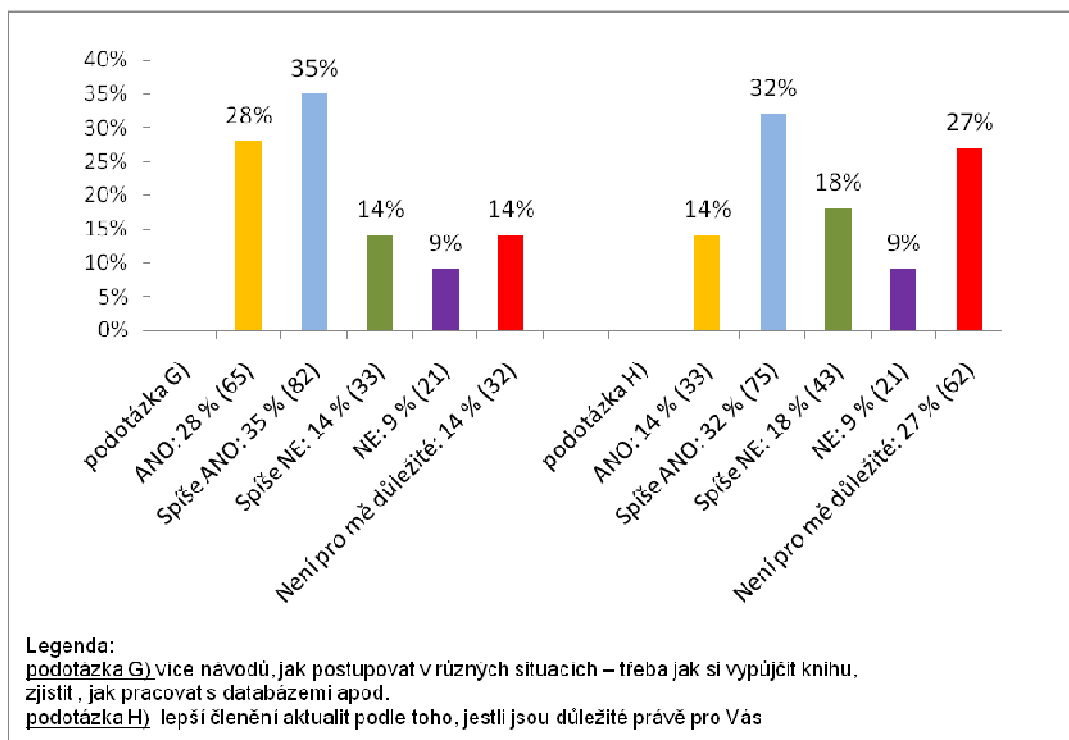


Graf č. 12 Část 2 - Návrhy na zlepšení stavu webů oborových knihoven

Z podotázky F, která **navrhuje zlepšit funkci FAQ** (Frequently Asked Questions), vplynuly podobné odpovědi, jako u podotázky E. Tuto skutečnost nabízí k nahlédnutí také Graf č. 12. Myslím si, že není nutné odpovědi z této podotázky nijak zvlášť komentovat nebo opět je podrobně rozebírat, neboť pro ně aplikuji stejný závěr jako u podotázky E (viz předchozí odstavec).

Respondenti pomocí podotázky G odpovídali, zda jim postačuje nynější **kvalita informací na webu ohledně půjčování knih nebo vyhledávání v databázích** nebo by naopak uvítali vylepšení kvality v těchto oblastech. Výzkum odhalil (viz Graf č. 13), že uživatelé nejsou proti návrhu na vylepšení kvality informací, naopak by ho podpořili – 28 % respondentů odpovědělo „Ano“ a 35 % dotazovaných „Spíše ano“ s 35 %.

Domnívám se, že by bylo vhodné zařadit do návrhů i **aktuality oborových knihoven**, se kterými by uživatel mohl pracovat a dle svého uvážení třídit, popřípadě je vyhledávat. Na tomto základě jsem pro respondenty vytvořila podotázku H, jejíž výsledky jsou uvedeny v Grafu č. 13. Kromě největšího počtu odpovědí u „**Spíše ano**“ (32 %) existuje vysoké číslo i u odpovědi „**Není pro mě důležité**“ (27 %). Z výsledků lze také potvrdit, že by se tento návrh mohl víceméně zařadit k ostatním návrhům pro inovování oborových knihoven.



Graf č. 13 Část 3 - Návrhy na zlepšení stavu webů oborových knihoven

Jak již bylo dříve v úvodu této podkapitoly zmíněno, v poslední podotázce I měli respondenti možnost odpovídat pomocí vlastních slov, jaké by **další či jiné návrhy zavedli k webům oborových knihoven**. Jaké prvky nebo jaké informace webům například schází. Co by jim bylo užitečné dodat, aby mohly plnit co nejlépe svoji funkci.

Do podotázky I svými nápady přispělo celkem cca 30 respondentů, zajímavé a často opakované reakce jsem protřídila do Tabulky F v Příloze. Zde do textu jsem vybrala nejzajímavější a nejrelevantnější postřehy.

Návrhy uživatelů na vylepšení stavu webů oborových knihoven:

- vytvořit (či předělat stávající) nový web knihovny (navigace, vzhled, obsah a struktura)
- vytvořit samostatný web oborové knihovny, tak aby nebyl součástí webu katedry/ústavu
- vytvořit seznam nových přírůstků
- usnadnit jednodušší vyhledávání – omezit diakritiku takovým způsobem, aby se název knihy uváděl v jazyce, ve kterém se konkrétní exemplář nachází
- na webu oborové knihovny zpřístupnit odkazy na Centrální katalog UK a do odborných databází
- vylepšit navigaci – vytvořit záložky a podzáložky na hlavní stránce, vytvořit alespoň nějaké odkazy na sekcích webu
- zavést možnost automatických oprav při vyhledávání v katalogu
- vytvořit na webu položku často kladených dotazů – FAQ (Frequently Asked Questions)
- dodat aktualizovanou otevírací dobu oborové knihovny (u některých webů tato informace chybí)

Závěrem bych obecně mohla říci, že uživatelé, kteří reagovali na tyto zmiňované podotázky A – I, ve větším případě souhlasí s změnou a s vylepšováním webů oborových knihoven na FF UK.

6.2.9 Možnost vyjádření komentářů a reakcí v dotazníku

V této podkapitole bych chtěla dodat, že respondenti měli možnost na závěru dotazníku (viz Příloha B) sdělit komentáře, náměty, připomínky nebo námitky k dotazníku nebo k webům oborových knihoven. Někteří uživatelé toho skutečně využili. Jejich sdělení se nachází zde v tomto textu.

Z důvodu jejich velkého rozsahu jsem opět vybrala ty **nejzajímavější a nejčastější komentáře uživatelů:**

- není nutné vytvářet webové stránky pro všechny jednotlivé oborové knihovny – v tomto případě by stačilo jednotné vyhledávání přes knihovnický systém Aleph v Centrálním katalogu, který by sjednocoval fondy z těchto knihoven

- měly by být aktualizované informace týkající se otevírací doby, novinek ohledně přírůstků a akvizice
- záložka (odkaz) oborové knihovny na webu katedry/ústavu plně postačuje, není nutné vytvářet pro každou knihovnu vlastní web, protože některé oborové knihovny jsou malé (např. Knihovna finštiny, Knihovna Ústavu germánských studií)
- jednoduchost některých webů není považována za vadu, tyto knihovny nemohou z důvodu jednoduchosti kromě otevírací doby, kontaktu a odkazu na Centrální katalog UK nabízet více informací
- užitečné by bylo vylepšení stávajícího webu oborových knihoven, např. Knihovny Celetné, Knihovny Ústavu řeckých a latinských studií a Knihovny Jana Palacha
- oborové knihovny by se mohly propojit se sociální sítí Facebook, kde by byly publikovány aktuality
- informace na webu mohou být nedostačující pro osoby, které do určitých oborových knihoven nechodí, ale při osobní návštěvě knihovníci ochotně poskytují veškeré informace – tato skutečnost postačuje při získávání informací (např. Knihovna Ústavu pro dějiny umění nebo Knihovna Ústavu germánských studií)

6.3 *Potvrzení hypotéz a závěr k výzkumu*

Cílem závěrečné části uživatelského výzkumu je potvrzení nebo vyvrácení hypotéz. Zde jsem si na základě vyhodnocených výsledků, které vyplynuly z uživatelského výzkumu, ověřila platnost vytyčených hypotéz z podkapitoly č. 5.2.

Zjistila jsem, že většina hypotéz byla překvapivě vyvrácena – uživatelé v dotazníkovém průzkumu ve větších případech udávali spokojenost s weby oborových knihoven, ať už s navigací, designem, informovaností nebo se strukturou webu.

Je možné, že uživatelé skutečně jsou s weby spokojeni, některé webové stránky jsou poměrně i kvalitní. Za vyvrácení hypotéz také může stát i neznalost problematiky uživatelů ohledně webdesignu, oboru HCI apod. Domnívám se, že roli sehrála také jejich neochota a slabší spolupráce s vyplňováním dotazníků.

- **Hypotéza č. 1:** *Méně než 50 % uživatelů častěji navštěvuje webové stránky oborových knihoven.*

Tato hypotéza byla potvrzena. Dokázaly to výsledky v uživatelském výzkumu, které se nachází v Grafu č. 3 (viz podkapitola č. 6.2.3). Jen 19 % dotazovaných častěji navštěvuje weby oborových knihoven.

- **Hypotéza č. 2:** *Více než 50 % uživatelů se potýká s nepraktičností navigace na webu.*

Z výsledků z Grafu č. 5 (viz podkapitola č. 6.2.4) lze prohlásit, že tato předkládaná hypotéza byla vyvrácena. Většina uživatelů hlasovala, že se navigace pohybuje na průměrné úrovni – 43 % respondentů ji oznámkovalo „2“. Dalších 29 % ji ohodnotilo známkou „3“.

- **Hypotéza č. 3:** *Více než 50 % uživatelů by ocenilo vylepšení grafického vzhledu.*

Tato hypotéza se nepotvrdila. Jak lze vidět ve výsledcích v Grafu č. 6 (viz podkapitola č. 6.2.5), někteří respondenti (35 % u známky „2“ nebo „29 %“ u známky „3“) vyjádřili spokojenost s designem webů oborových knihoven. Zatímco menší procento uživatelů by přijalo případné návrhy týkající se vylepšení grafického vzhledu, jak popisuje podkapitola č. 6.2.8 (např. podotázka B).

- **Hypotéza č. 4:** *Více než 50 % uživatelů by uvítalo vytvoření loga (nebo grafického prvku), které by vystihovalo oborové zaměření knihovny.*

Další hypotéza byla také vyvrácena – více než polovina dotazovaných (53 %) odpověděla „**Je mi to jedno**“, což lze najít v Grafu č. 7 v podkapitole č. 6.2.5. Jak jsem již v této zmiňované podkapitole uvedla, myslím si, že uživatelé oborových knihoven nepovažují návrh loga či grafického prvku až tak za důležitý jev, spíše dávají přednost jiným vlastnostem webu jako například informovanost nebo navigace, jak dokládají například výsledky z Grafu č. 10 (viz podkapitola č. 6.2.8).

- **Hypotéza č. 5:** *Informovanost na webech oborových knihoven je celkově na průměrné úrovni.*

Jak bylo na základě výsledků z uživatelského výzkumu doloženo, tuto hypotézu nelze ani vyvrátit, ani potvrdit. Někteří uživatelé jsou s informovaností webů spokojeni, zatímco jiní by ji neváhali zkvalitnit.

V Grafu č. 8 se vyskytují povětšinou kladné reakce – 44 % respondentů oznámkovalo informovanost hodnotou „2“ a 22 % dokonce známkou „1“. Zatímco odpovědi nacházející v Tabulce E (viz Příloha) nebo v druhé části textu podkapitoly č. 6.2.6 nasvědčují k tomu, že by se měla kvalita obsahu a informací zlepšit.

- **Hypotéza č. 6:** *Více než 50% uživatelů potřebuje při vyhledávání informací kvalitnější a uspořádanější podání informací na webu.*

Toto tvrzení je nutné z velké míry vyvrátit, objevilo se velké procento uživatelů, kteří pokládají informace na webech oborových knihoven vcelku za kvalitní (viz předchozí Hypotéza č. 5). Nesmíme ale opomenout určité procento dotazovaných (20 %), které by naopak uvítalo vylepšení podání informací, jak opět dokazují výsledky z Tabulky E v Příloze.

- **Hypotéza č. 7:** *Více než 50 % webů oborových knihoven má neuspořádanou informační architekturu.*

Poslední hypotéza byla vyvrácena. Uživatelé si nemyslí, že weby oborových knihoven jsou nekvalitně zpracované, naopak je hodnotili pěknými známkami, jak lze vidět v Grafu č. 9 (viz podkapitola č. 6.2.7).

Ráda bych něco sdělila k vyvráceným hypotézám: I když výsledky z větší míry nesplnily moje očekávání, myslím si, že weby oborových knihoven si i tak zaslouží inovaci a vylepšování. A proto pro ně vytvořím návrhy, které, doufám, budou sloužit k větší spokojenosti všech uživatelů, knihovníků a také laické veřejnosti.

7 Návrh na inovaci uživatelského rozhraní

7.1 Úvod a základní informace

Cílem této celé závěrečné kapitoly je **řešení a návrh na inovaci uživatelského rozhraní oborových knihoven na FF UK**. Tomuto cíli avšak předchází **vytipování nedostatků** na webech těchto knihoven. Dále zde budou **shrnuty požadavky** včetně uživatelských potřeb respondentů, kteří sdělili vlastní názory a představy ohledně návrhů webových stránek. Na základě provedeného uživatelského výzkumu, o kterém pojednává 6. kapitola v diplomové práci, byly zjištěny tyto nedostatky a požadavky.

Při zpracovávání **úvodní analýzy** webů oborových knihoven (viz podkapitola č. 4.1.1) vyplynulo, že existují tři typy webového (uživatelského) rozhraní: **fakultní (integrované)** u 6 knihoven, **podle katedry/ústavu** u 21 knihoven anebo **vlastní rozhraní** u 3 knihoven.

Dále, v podkapitole č. 7.3 bude vymezena **metodika navrhování webu**, kterou ve své publikaci *User interface design and evaluation* zpracovala autorka a expertka na HCI Debbie Stone. O její metodiku a způsob navrhování webu se budu opírat při inovaci webů těchto knihoven.

Poté bylo nutné zvážit, zda při inovaci webů oborových knihoven zvolit **integrované rozhraní** nebo **individuální rozhraní**. Integrovaným rozhraním se rozumí sjednocování webů oborových knihoven takovým způsobem, aby všechny zastávaly stejnou formu a aby poskytovaly stejné funkce. Individuální rozhraní znamená, že by se vytvořily jednotlivé návrhy webů pro oborové knihovny. Samozřejmě, obě navrhovaná rozhraní by byla vytvořena v souladu s technickými parametry určenými správci na FF UK.

Než zde začnu vytipovávat nedostatky webových stránek v podkapitole č. 7.2, nejprve bych chtěla zde do textu sdělit, že jsem absolvovala **rozhovor** s paní ředitelkou Knihovny FF UK Bc. Šárkou Frantovou. Zde jsem od ní získala zpětnou vazbu, zda Knihovna FF UK má v plánu vytvářet **integrované uživatelské rozhraní** (nebo také integrované webové stránky) pro všechny oborové knihovny. Též jsem zjišťovala, zda se bude **navrhovat nové uživatelské rozhraní**, resp. webové stránky oborových knihoven.

Od vedení Knihovny FF UK mi bylo řečeno, že integrace webů oborových knihoven kateder a ústavů není povinná. Na katedrách a ústavech záleží, zda podle vlastní potřeby nechá zavést integrované uživatelské rozhraní pro oborové knihovny. Knihovna FF UK nenutí tyto knihovny, aby předělávaly své weby do integrovaného uživatelského rozhraní, pouze jim nabízí možnost využití šablon a aplikací pro úpravu webu. Pokud některá z oborových knihoven se rozhodne pro integraci svého webu, šablony a aplikace si může převzít od **Laboratoře výpočetní techniky (LVT)**¹⁴.

Celkově vzato, podle slov paní ředitelky Bc. Šárky Frantové nelze tvrdit, že by bylo trendem na FF UK zavádět integrované rozhraní v oborových knihovnách. Dále Knihovna FF UK nechystá v blízké budoucnosti celoplošně vytvářet a navrhovat nová uživatelská rozhraní pro oborové knihovny.

Rozhodla jsem se, že vytvořím **integrované uživatelské rozhraní** pro oborové knihovny. Důvodem byla myšlenka sjednocení webů do jednotného rozhraní, prostřednictvím kterého by se zjednodušilo ovládání a usnadnilo používání těchto webů pro všechny uživatele. Tímto by se zamezila roztržitost webových stránek.

Naopak volba individuálního rozhraní by znamenala tvorbu jednotlivých webových rozhraní s různými vlastnostmi pro každou oborovou knihovnu – tato úloha by byla velmi náročná a ani by ji nebylo možné rozsahově pojmout do diplomové práce.

7.2 Nedostatky webů oborových knihoven na FF UK

Jak již bylo v úvodu této kapitoly řečeno, na základě uživatelského výzkumu jsem zde v textu vytipovala a shrnula **nedostatky webů** oborových knihoven. Nechybí zde také **požadavky a uživatelské potřeby** respondentů ohledně používání těchto webů.

Celkový souhrn těchto závad a připomínek bude použit jako předloha k řešení návrhu (viz podkapitola č. 7.4) k integrovanému uživatelskému rozhraní oborových knihoven.

¹⁴ viz <http://www.ff.cuni.cz/FF-5104.html>

Vytipované a zjištěné nedostatky webů oborových knihoven na FF UK:

1. Uživatelské rozhraní obecně

- nejednotné a roztržitěné weby oborových knihoven
- existují až 3 typy uživatelského rozhraní (viz podkapitola č. 7.1)

2. Navigace

- absence rolovací nabídky s tlačítky na odkazy (menu), popř. sekcí na webu (služby, kontakt, užitečné odkazy apod.)
- chybějící odkazy na důležité stránky – například Centrální katalog, Portál elektronických zdrojů nebo Moodle Univerzity Karlovy v Praze
- možnost odkazů na zahraniční knihovny

3. Design

- nevhodně navržená velikost, barva a typ písma
- barva a někdy i grafika pozadí na webu též nevyhovující
- nepřítomnost loga, které by vystihovalo oborové zaměření knihovny
- absence doplňujících fotografií (popř. knihovníků), obrázků nebo map o knihovně

4. Informovanost

- chybějící informace o službách, které oborová knihovna poskytuje
- požadavek na dodání podrobnějších a snadno pochopitelných informací ohledně rad a návodů, jak vyhledávat v katalogu a v informačních zdrojích
- nedostačující propagace knihovny – informace o fondu a o knihovně samotné
- nedostatečná aktualizace otevírací doby
- nouze o kontakt – telefon nebo e-mail na knihovnu, popř. na knihovníky
- doporučen seznam nových přírůstků knih včetně jejich anotace
- chybí anotace knih
- web postrádá také novinky, aktuality či zprávy od knihovny
- nepřítomnost obhájených závěrečných prací v elektronické formě (např. bakalářské, diplomové nebo doktorské)

5. Struktura webu

- nevhodně navržená informační architektura – požadavek na vytvoření dílčích sekcí webu logicky navazující podle kategorií (např. služby, kontakt, katalogy, novinky atd.)
- možnost přetvoření na samostatný web oborové knihovny tak, aby web plnil vlastní funkci a nebyl součástí katedry/ústavu
- absence přehledných, jednoduchých a srozumitelných sekcí

6. Další podněty a požadavky na návrhy

- požadavek respondentů na kvalitní podání informací, naopak design webu podle nich nemusí být na tak vynikající úrovni
- neexistence aktualizace webových stránek – resp. kdy byl web změněn
- podnět k zajištění retrokatalogizace lístkového seznamu
- absence propojení knihoven se sociálními sítěmi
- bylo by užitečné zajistit přístupnost webu – možnost přizpůsobení webu pro handicapované uživatele (např. zvětšení písma, usnadnění tisku nebo lepší struktura textu)
- funkce FAQ je nedokonalá nebo chybí tematické prohledávání aktualit
- požadavek na automatické opravy a omezení diakritiky při vyhledávání v katalogu nebo v databázích

7.3 Metodika navrhování webu

V současné době lze nalézt nepřehledné množství literatury, která se věnuje projektování a metodice návrhu webových stránek. Kromě toho existuje i celá řada pravidel, jakým způsobem by se měl web vytvářet. Ráda bych opět připomněla, že tato podkapitola nastiňuje doporučenou metodiku navrhování webu od Debbie Stone, na jejímž základě budu vytvářet návrhy pro weby oborových knihoven.

Stone (2005) prohlašuje, že veškeré organizace neustále vyvíjejí svá webová sídla. Kvalitní návrh je základem jejich úspěchu, uživatelé by měli být spokojeni s používáním webového rozhraní. Zároveň tato expertka upozorňuje, že nelze vytvořit dokonalou verzi uživatelského rozhraní, která by splnila všechny parametry a požadavky na 100 %.

Jak již bylo dříve v diplomové práci uvedeno, pro návrh optimálního webového rozhraní pro oborové knihovny vycházím z publikace *User interface design and evaluation*, ve které jsou stanoveny **zásady projektování webu a navrhování webu**:

1. zásady projektování webu – zahrnují požadované vlastnosti kvalitního webu:

- kvalitní obsah
- častá aktualizace
- minimální doba načítání webu
- jednoduchost v používání
- relevantnost k uživatelským potřebám
- jedinečnost webu

2. navrhování webových stránek – doporučené prvky při navrhování webu:

- hypertext
- vhodná organizace a přehlednost webových stránek
- vhodná navigace – jedná se o výskyt záložek, menu a navigačních pomůcek (např. mapa webu, seznam odkazů vlevo, navigační lišty, navigační tlačítka a navazující odkazy „viz také“)
- grafika textu – přiměřená barva tlačítek, barva textu, volba vhodného fontu písma, odlišení textů apod.
- použitelnost webu
- přístupnost webu

3. požadavky na návrh hlavní stránky (homepage)

- tato stránka by měla být schopna sdělovat uživatelům, kde (na jakém) webu se uživatelé nachází. Co jim web nabízí, pro které skupiny osob je určen atd.
- měla by zahrnout celý název organizace včetně loga organizace (většinou nalevo v rohu nahoře), dále alespoň stručnou informaci o organizaci
- neměla by chybět možnost použití navigačních pomůcek, souhrn posledních novinek, přepínač/překladač webu do jiného jazyka, popř. vyhledávač
- design a vzhled tvoří také důležitou součást webu – měl by zaujmout uživatele

4. požadavky na návrh webových (vnitřních) stránek

- v podstatě podobné nároky jako u hlavní stránky, nicméně obsahují více textu s informacemi
- uživatel by měl být schopen se v nich vyznat – vyžaduje se v nich přítomnost odkazu na přesměrování na hlavní stránku, tímto se usnadní orientace na webu

5. jak psát obsah textu na webových stránkách – pro zkvalitnění textu se doporučuje:

- udržení informací na minimum, eliminace redundantních informací, vystižení podstaty tematiky
- použití správné gramatiky či slovosledu, vypouštění nevhodných a urážlivých informací
- vyčlenění/číslování částí textu do smysluplných odstavců pro lepší vnímání obsahu, omezení nahuštěného textu do sebe
- zefektivnění prohlížení a vnímání textu pro uživatele (i pro zdravotně postižené)
- zvýraznění a zdůraznění důležitých témat – např. „klikněte zde“, „viz další články“, modře zbarvený text (slovo) odkazující na další informace
- rozdělení dlouhých bloků textů do samostatných oddílů pro usnadnění čtení (Stone, 2005).

7.4 Návrh integrovaného uživatelského rozhraní

Tato poslední podkapitola popisuje **konkrétní řešení** pro návrh nového vzhledu integrovaného rozhraní pro weby oborových knihoven na FF UK. Při řešení návrhu vycházím jak z nedostatků webů včetně připomínek uživatelů, tak i z metodiky navrhování webu, kterou zapracovávám do inovací webu. Navíc metodika prokázala svoji užitečnost a uplatnění – při řešení mi pomohla upřesnit a doladit můj návrh pro nové rozhraní.

Nesmím opomenout také osvědčenou publikaci *Webdesign: Nenutíte uživatele přemýšlet* od autora Steva Kruga, kterou jsem použila až při navrhování webu. Tento autor zde prezentoval návrh navigace webu, který posloužil jako inspirace a návod při vylepšení navigace nového rozhraní.

Dále zde jsou vložena **2 grafická znázornění** týkající se opět návrhu integrovaného rozhraní. Úkolem těchto vypracovaných schémat je přiblížit představu o navrhované informační architektuře webu a rozvržení prostoru webové stránky.

7.4.1 Konkrétní řešení

Očíslované body v odstavcích od 1 až do 6, které odkazují na jednotlivé položky nedostatků a připomínek v podkapitole č. 7.2, navazují na konkrétní řešení návrhu webu.

Zároveň bych chtěla dodat, že můj návrh na inovaci tohoto rozhraní nelze považovat jako za předpis, kterého by se oborové knihovny měly striktně držet, nýbrž jako doporučení a tipy k vylepšení jeho funkcí a vzhledu. Tímto bych pouze chtěla vyjádřit svůj vlastní názor, že weby oborových knihoven (alespoň některé) potřebují inovaci, aby mohly co nejlépe sloužit uživatelům.

1. Uživatelské rozhraní obecně

- sjednocení nejednotných a roztržitých webů oborových knihoven do jediného a integrovaného rozhraní – zachovala by se použitelnost webu
- objasnění důvodu sjednocení je již uvedeno v úvodní podkapitole č. 7.1
- zajištění jedinečnosti a jednoduchosti v používání webu
- doplnění aktualizace webových stránek – resp. kdy byl web změněn
- každá oborová knihovna zastává odlišnou funkci a charakteristiku – při navrhování nového rozhraní je potřebné přihlídnout k tomu, aby každá oborová knihovna ve svém integrovaném rozhraní měla možnost prezentovat podle vlastních potřeb – např. podle svého oboru nebo zaměření, ale s podmínkou, že by dodržela jednotnou úpravu, tzn. zásady a strukturu nově vytvořeného rozhraní

2. Navigace

- vytvoření základních sekcí na webu vytvořených na principu záložek (služby, kontakt, užitečné odkazy apod.)
- založení podsekcí na principu rolovacího menu po najetí kurzoru myši
- zajištění navigačních odkazů, resp. ukazatelů, které mají za úkol informovat uživatele, ve které části webu se nachází včetně přesměrování na hlavní stránku oborové knihovny
- podle velikosti oborové knihovny možnost zavedení mapy webu

- doplnění odkazů na důležité stránky – například Centrální katalog, Portál elektronických zdrojů nebo Moodle Univerzity Karlovy v Praze
- podle potřeby také doplnění odkazů na zahraniční knihovny

3. Design

- změna velikosti a výběr vhodného typu písma – doporučená velikost písma by byla 11-12 pt pro základní text, dále z bezpatkových písmen bych doporučovala Arial, Tahoma nebo Verdana atd., z patkových např. Times New Roman
- volba maximálně 2 typů písma
- zvolení adekvátní barvy písma – nejlépe černá z důvodu čitelnosti. Jiná barva by byla možná, ale pouze s tím, že by ladila se vzhledem webu.
- vytvoření vhodné grafiky na pozadí webu, nebo ještě lépe, vybrat pouze barvu na pozadí webu, tak aby se nepřekrývala s textem
- zavedení loga, které by vystihovalo oborové zaměření knihovny
- možné doplnění též fotografií (popř. knihovníků), obrázků nebo map o knihovně

4. Informovanost

- doplnění informací o službách, které oborová knihovna poskytuje
- přidání podrobnějších a snadno pochopitelných informací ohledně rad a návodů, jak vyhledávat v katalogu a informačních zdrojích
- vylepšení propagace knihovny – informace o fondu a o knihovně samotné
- zavedení aktualizace otevírací doby
- uvedení kontaktu na oborovou knihovnu – adresa, telefony, e-maily včetně na knihovníky
- doporučení o přidání seznamu nových přírůstků knih včetně jejich anotace
- případné zajištění anotace všech zdrojů – alespoň v Centrálním katalogu
- k nepřítomnosti on-line obhájených závěrečných prací (např. bakalářské, diplomové) bych doporučila společně s odkazem uvést na webu informaci, že tyto zdroje jsou k nalezení v Digitálním repozitáři UK
- obohacení webu o novinky, aktuality či zprávy od knihovny
- při psaní kvalitního obsahu včetně textu na webu doporučuji vycházet z metodiky, která je uvedena v bodě č. 5 v podkapitole č. 7.3

5. Struktura webu

- vylepšení informační architektury u některých webů by spočívalo ve vytvoření dílčích sekcí webu, které by logicky navazovaly podle sekcí či kategorií (např. služby, kontakt, katalogy, novinky atd.)
- snaha o udržení struktury na hlavní stránce podle metodiky (viz bod č. 3 v podkapitole č. 7.3)
- vytvoření samostatného webu oborové knihovny tak, aby web plnil vlastní funkci a nebyl součástí katedry/ústavu (zavedení odkazu, který by uživatele přesměroval na katedru/ústav)
- vhodné použití nadpisů a odstavců
- zavedení přehledných, jednoduchých a srozumitelných sekcí
- oborové knihovny s jednodušší strukturou webu by nebyly povinny pojímat úplně všechny prvky webu – např. výčet služeb, určité informace atd.

6. Další podněty a požadavky na návrhy

- zajištění retrokatalogizace lístkového seznamu – i když její realizace by byla užitečná, nebylo by ji možné obsáhnout z hlediska velké náročnosti
- propojení knihoven se sociálními sítěmi – např. Facebook pro publikování aktualit
- zaměření na přístupnost webu – přizpůsobení webu pro handicapované uživatele (např. zvětšení písma, usnadnění tisku nebo lepší struktura textu)
- zajištění funkce FAQ, popř. tematického prohledávání aktualit
- zavedení automatických oprav a omezení diakritiky při vyhledávání ve vyhledávači, v katalogu a v databázích

7.4.2 Návrh konceptu

Na základě konkrétního řešení v předcházející podkapitole jsem vytvořila vlastní **návrh konceptu**. Debbie Stone ve své publikaci uvádí výklad tohoto pojmu:

„Návrh konceptu znamená proces, který představuje základní strukturu nového uživatelského rozhraní. Zahrnuje vztah mezi různými částmi uživatelského rozhraní a základními rozhodnutími o tom, jak jednotlivé části budou společně fungovat. Výstupem návrhu konceptu je schéma návrhu“ (Stone, 2005, s. 608).

Pro vytvoření tohoto konceptu v této práci jsem se rozhodla z důvodu, že nabízí jednoduché grafické znázornění, pomocí kterého lze vyjádřit stručný přehled návrhu webu s popisky prvků a jejich vzájemných vztahů. Výstup vlastního náčrtu je zpracován v podobě **2 schémat**.

První schéma na Obrázku č. 2 zachycuje **rozvržení prostoru stránky**, které v následujícím textu vysvětluje vztahy prvků, sekcí a podsekcí v prostoru webu. Druhé schéma na Obrázku č. 3. se zaměřuje na **hierarchickou mapu webu**. V podstatě by se mohlo jednat o klasickou mapu webu.

Nyní popíši a analyzuji jednotlivé prvky v návrhu webu, které se týkají inovace integrovaného rozhraní. V Obrázku č. 2 jsou tyto prvky z důvodu lepší orientace očíslovány čísly 1 až 10.

Prvek webu č. 1 – design: Navržený prostor zahrnuje převážně grafickou úpravu. Je určen pro implementaci **loga**, které si oborová knihovna na základě svého zaměření či oboru navrhne pro svoji prezentaci. Mimo jiné zde je zobrazen také viditelný a přesný **název** oborové knihovny. Dále bych navrhla zavést v pravém rohu nahoře **přepínač s českou, anglickou a německou vlajkou**, který převede web do angličtiny, němčiny a podle potřeby i zpět do češtiny.

Prvek webu č. 2 – navigace: Tato vymezená zóna slouží především k navigaci a orientaci na webu. Do tohoto prostoru jsem zařadila celkem **7 žlutých tlačítek** (tzn. 4 větší a 3 menší) a **8 základních sekcí webu vytvořených na principu záložek**.

O vyhledávači s našeptávačem (viz prvek č. 5) a o dalších tlačítkách označených čísly 6, 7 a 9 bude pojednáno zvlášť zde v textu z důvodu jejich odlišných funkcí než je navigace.

První 4 větší tlačítka slouží jako odkazy, které směřují na důležité instituce: „**FF UK**“ (Filozofická fakulta Univerzity Karlovy), „**Katedra/Ústav**“ (katedra/ústav, do které oborová knihovna spadá), „**Univerzita Karlova**“ a „**Knihovna FF UK**“ (mateřská instituce všech oborových knihoven na FF UK). Tyto odkazy slouží k rychlému přesměrování.

Zbývající 3 menší tlačítka též mají za úkol navigovat na předem určené webové stránky. Jedná se o tlačítko „**Hlavní stránka**“, které odkazuje na domácí stránku knihovny.

Další tlačítko „**Facebook knihovny**“ propojuje knihovnu s Facebookem. Poslední tlačítko s odkazem „**Kontakty**“ vede k informacím ohledně adresy místa, telefonu a e-mailu oborové knihovny. Zde by byly podle potřeby přidány i fotografie knihovníků s jejich e-maily.

Při navrhování rozhraní jsem se rozhodla pro vytvoření **8 základních sekcí na webu vytvořených na principu záložek** týkající se nabízených služeb oborové knihovny. Podle mého názoru jsou záložky pro uživatele dobře čitelné a snadno se s nimi pracuje. Tyto sekce jsou tematicky rozvrženy do podsekcí. Kliknutím na zvolenou sekci se záložka „posune“ dopředu a uživatel získá přehled, ve kterém prostoru webu se nachází.

Podsekce vybraných záložek by byly navrženy na principu **rolovacího menu po najetí kurzoru myši**. Přehled organizace sekcí a podsekcí seznamuje **Obrázek č. 3**, který popisuje vztahy záložek. Každá knihovna by si při navrhování zařadila pouze takové záložky-slужby, které ve skutečnosti poskytuje, nemusí je tedy mít zahrnuty všechny.

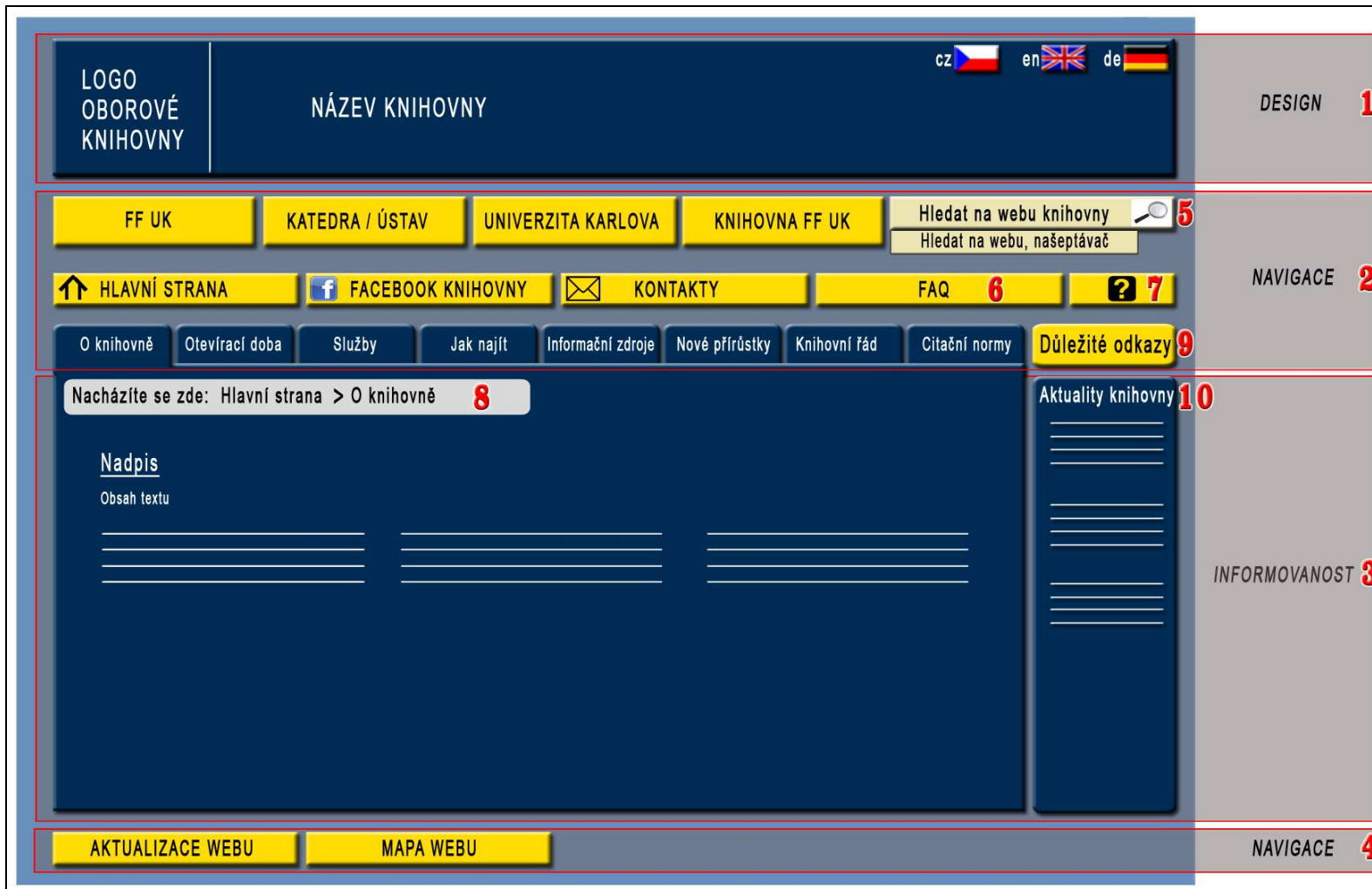
Prvek webu č. 3 – informovanost: Zóna, která slouží k prezentaci veškerých informací v podobě ucelených textů s nadpisy. Je jádrem webu oborové knihovny. Prvek č. 5 a 10 bude opět zvlášť objasněn v jiném odstavci z hlediska odlišné funkce.

Prvek webu č. 4 – navigace: Navržené 2 žluté odkazy „**Aktualizace webu**“ a „**Mapa webu**“ (viz úplně dole na webu) mají svůj účel – první by měl často informovat o posledních úpravách webu a druhý slouží k informaci o sestavě a organizaci webu.

Prvek webu č. 5 – vyhledávač včetně našeptávače: Dále je zde navržen prostor na **vyhledávání s podporou našeptávače**, který umožňuje vybírat již existující slova při zadávání klíčových slov do vyhledávače. Uživatel by měl možnost vyhledávat jednotlivá klíčová slova dvojím způsobem – buď na webu oborové knihovny, nebo na webu celkově pomocí rolovacího přepínače.

Prvek webu č. 6 – FAQ: Zde by uživatelé měli možnost využívat položku často kladených dotazů a jejich tematického prohledávání.

Prvek webu č. 7 – nápověda: Tato položka s grafickým symbolem otazníku nabízí uživatelům informace o aplikaci a používání webu oborové knihovny.



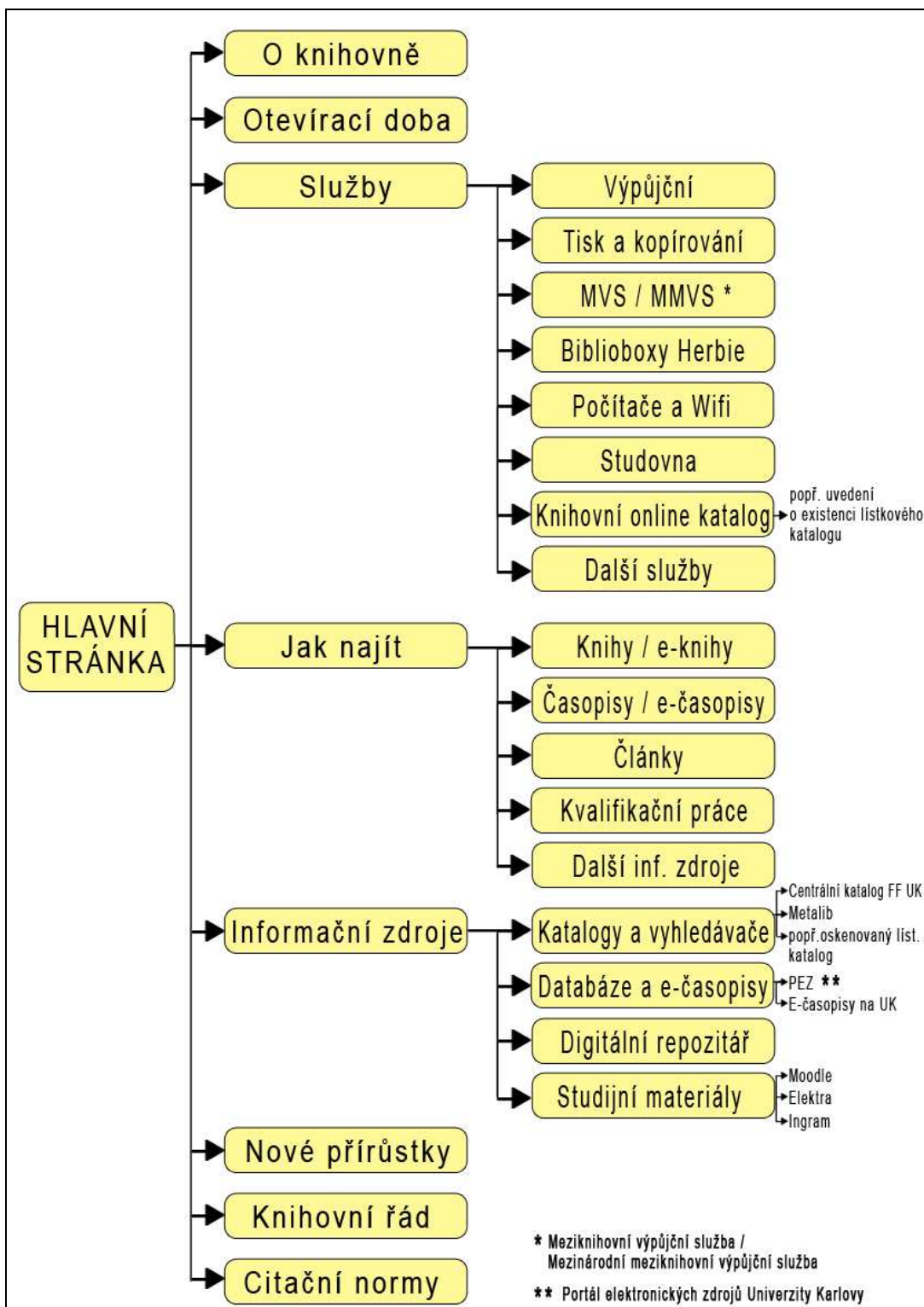
Obrázek č. 2 Rozvržení prostoru stránky

Prvek webu č. 8 – Ukazatel „Nacházíte se zde“: Tento prvek by měl sloužit k lepší orientaci uživatelů – jednotlivým klikáním na záložky sekcí uživatel získá představu o hierarchii webu, kde se právě nachází.

Prvek webu č. 9 – „Důležité odkazy“: Tento předposlední prostor s názvem „**Důležité odkazy**“ obsahuje užitečné odkazy, které podle potřeby přesměrují uživatele na Centrální katalog UK či na rozličné databáze FF UK (např. Portál elektronických zdrojů).

Prvek webu č. 10 – „Aktuality knihovny“: Poslední součást webu „**Aktuality knihovny**“ se zaměřuje na zjišťování aktualit oborové knihovny. Pro ně byla zvlášť vyčleněna pravá strana webu z hlediska lepší viditelnosti na nově zobrazené aktuality.

Jak již bylo výše uvedeno, příložený Obrázek č. 3 na následující straně zobrazuje vztahy sekcí a podsekcí webu. Zde se jedná o návrh, jak by mohly tyto prvky na sebe navazovat. Poznámka: Jak již bylo dříve uvedeno, u sekce „**Služby**“ by si knihovny vybraly jen ty podsekce služeb, které opravdu poskytují.



Obrázek č. 3 Hierarchická mapa webu

ZÁVĚR

Svět informací, vědy a poznání se neustále vyvíjí. Univerzitní pracoviště nejen, že reagují na výzvy, které nám současnost přináší, ale zároveň výzvy a proměny jednotlivých vědních oborů sami vytvářejí. Informační střediska a akademické knihovny jsou velmi cenným odborným zázemím, které musí neustále reflektovat tyto změny a procesy.

Důkazem, že se to na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy daří, jsou proměny struktury a názvů jednotlivých oborových knihoven, jež se vyskytly v průběhu zpracovávání diplomové práce. Jedná se o změnu organizační struktury Knihovny Filozofické Fakulty Univerzity Karlovy v Praze. Centrum studijních a informačních služeb (CeSIS) se přejmenovalo na Knihovnu Jana Palacha. Bývalé Koordinační a metodické centrum (KMC) se změnilo na Středisko vědeckých informací (SVI).

Na základě nasbíraných dat zde docházím k závěru, že současná podoba webových rozhraní jednotlivých oborových knihoven reflektuje jen částečně proměny jednotlivých vědních oborů a Filozofické Fakulty Univerzity Karlovy v Praze jako celku. Respondenti ohodnotili jednotlivá webová rozhraní mírně optimisticky, přesto očekávají další proměny a inovace, jež by graficky i funkčně sjednotily dílčí weby v uživatelském rozhraní.

Jednou z možností relativní spokojenosti uživatelů s nynějším stavem a současného očekávání zkvalitnění webových služeb je skutečnost, že jen malá část z nich má zkušenosti s těmi nejmodernějšími a nejkvalitnějšími podobami webových rozhraní knihoven, zejména v zahraničí.

Další možností je skutečnost, že i na složité vyhledávání a orientaci v některých situacích si uživatel, jež konkrétní informaci potřebuje, zvykne. Dalším případem může být, že si uživatelé opatřují informace jinde než na příslušném webu oborové knihovny z důvodu, že ten jim žádané informace, či služby neposkytuje. Takový web, dá se říci jako by neexistoval. Tato tvrzení se opírají o výsledky analýz, jež předkládám v předcházejících kapitolách.

Každý z uživatelů má od webu jiné požadavky. Přesto lze vysledovat určitá zobecnění, na která zde v této práci poukazuji – týká se to podkapitoly č. 6.2.8. Před sbíráním dat jsem nepředpokládala, že mezi jednotlivými kritérii webu budou výrazné rozdíly. Neočekávala jsem, že požadavky na kvalitní grafické provedení

budou až na posledním místě. Je otázkou, zda je pro uživatele design webu málo důležitý, či zda případné nedostatky na informační a navigační úrovni zastiňují malou spokojenost s designem.

Pro pracovníky připravující a spravující uživatelská rozhraní webů knihoven je jistě nesnadné sladit požadavky uživatelů, své i finanční možnosti zřizovatele knihovny tak, aby došlo k vytvoření hodnotného díla, jež by graficky i ideově zastarávalo co nejpomaleji. Přesto si myslím, že takové možnosti jsou. Jednou z přehledných a dle mého názoru v podmínkách Knihovny Filozofické Fakulty Univerzity Karlovy uplatnitelných metodik je metodika navrhování webu od Debbie Stone. Právě tu jsem použila pro vytvoření svého návrhu.

Byla bych ráda, kdyby tato práce posloužila jako podklad pro odbornou diskusi a případnou inspiraci pro inovaci webu, jak na úrovni dílčích webových stránek, tak i pro možnou spolupráci v oblasti jejich sjednocení a provázanosti.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- ASSOCIATION FOR COMPUTING MACHINERY, 2000. *ACM SIGCHI: the Association for Computing Machinery: Special Interest Group on Computer Human Interaction* [online]. The Association for Computing Machinery, ©2000-2012 [cit. 2011-11-03]. Dostupné z: <http://www.sigchi.org/>.
- BENDOVIÁ, Vladimíra, Pavel Frčka a Eva Šebestová, 2011. *Analýza webu Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze: informace pro studenty. Závěrečná zpráva*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví, Úvod do HCI a uživatelského výzkumu.
- BERNERS-LEE, Tim, 2011. Accessibility. In: *World Wide Web Consortium: W3C* [online]. World Wide Web Consortium [cit. 2011-11-15]. Dostupné z: <http://www.w3.org/standards/webdesign/accessibility>.
- ČERVENKOVÁ, Alena a Michal HOŘAVA, 2009. *Uživatelsky přívětivá rozhraní*. Vyd. 1. Praha: Horava & Associates. ISBN 978-80-254-5295-0.
- ČESKO. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2009. Zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb včetně uživatelských výzkumů. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí: Sociální služby* [online]. Praha [cit. 2011-12-06]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/6487/Zjistovani_potreb.pdf.
- DISMAN, Miroslav, 2008. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 5. dotisk 3. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-0139-7.
- DOBRÝ WEB, 2011. *Dobrý web: pomůžeme vám k úspěchu v online světě* [online]. Praha, [2011] [cit. 2012-01-15]. Dostupné z: <http://www.dobryweb.cz/>.
- EX LIBRIS, 2009. *Centrální katalog Univerzity Karlovy v Praze* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze [cit. 2012-01-20]. Dostupné z: <http://repozitar.cuni.cz>.
- EXPERIENCEU, 2011. *ExperienceU* [online]. Praha, [2011] [cit. 2012-01-15]. Dostupné z: <http://www.experienceu.com/>.
- FACEBOOK, 2012. *Facebook* [online]. Cambridge, Massachusetts, ©2012 [cit. 2012-04-10]. Dostupné z <https://www.facebook.com/>.
- FAULKNER, Christine, 1998. *The Essence of Human-Computer Interaction*. 1st ed. London: Prentice Hall. ISBN 0-13-751975-3.
- HEWETT, Thomas et al, 1992. ACM SIGCHI Curricula for Human-Computer Interaction. In: *SIGCHI: HCI Bibliography: Human-Computer Interaction Resources* [online]. 2012-01-18. ©1992,1996 [cit. 2012-02-07]. Dostupné z: <http://old.sigchi.org/cdg/cdg2.html>.

- INFORMATION ARCHITECTURE INSTITUTE, 2007. *The Information Architecture Institute* [online]. Beverly, MA: Information Architecture Institute, ©2007-2011 [cit. 2012-02-10]. Dostupné z: <http://iainstitute.org/>.
- INFORMATION ARCHITECTURE INSTITUTE, 2007. *What is information architecture?* [online]. Beverly, MA: Information Architecture Institute, last mod. 20-Mar-2007 [cit. 2012-02-10]. Dostupné z: http://iainstitute.org/documents/learn/What_is_IA.pdf.
- KÖNIGOVÁ, Marie, 1984. *Teorie systémů vědeckých, technických a ekonomických informací*. 1. vyd. Praha: ÚVTEL.
- KRUG, Steve, 2006. *Webdesign: Nenuťte uživatele přemýšlet!* 2. aktual. vyd. Brno: Computer Press, a. s. ISBN 80-251-1291-8.
- KUNIAVSKY, Mike, 2003. *Observing the user experience: a practitioner's guide to user research*. San Francisco: Morgan Kaufmann Publishers. ISBN 1-55860-923-7
- LOUKOTOVÁ, Klára, 2009. Úvod do problematiky uživatelských rozhraní. In: ČERVENKOVÁ, Alena a Michal HOŘAVA. *Uživatelsky přívětivá rozhraní*. Vyd. 1. Praha: Horava & Associates, s. 15-22. ISBN 978-80-254-5295-0.
- NĚMEČKOVÁ, Lenka, 2011. Uživatelský výzkum. In: *Moodle Univerzity Karlovy v Praze: Úvod do HCI a uživatelského výzkumu* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 14. 11. 2011 [cit. 2011-12-05]. Dostupné z: <http://dl1.cuni.cz>.
- NĚMEČKOVÁ, Lenka, 2011a. Výběr respondentů, reprezentativní vzorek. In: *Moodle Univerzity Karlovy v Praze: Výzkumné metody* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 22. 11. 2011 [cit. 2011-12-05]. Dostupné z: <http://dl1.cuni.cz>.
- NIELSEN, Jakob, 2003. Usability 101: Introduction to Usability. In: *Useit.com* [online]. Fremont, CA: Useit.com [cit. 2011-11-09]. ISSN 1548-5552. Dostupné z: <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html>.
- PAPÍK, Richard, 2001. Vyhledávání informací II.: uživatelské rozhraní a vlivy oboru "human-computer interaction". *Národní knihovna: knihovnická revue*. Roč. 12, č. 2, s. 81–90. Dostupné také z: <http://knihovna.nkp.cz/NKKR0102/0102081.html>.
- PŘÍBRAMSKÁ, Ivana, 2008. Úvod do informačního chování. In: *Elektronické studijní texty* [online]. Praha: Ústav informačních studií a knihovnictví [cit. 2011-10-09]. Dostupné z: <http://texty.jinonice.cuni.cz/>.
- PUNCH, Keith P, 2008. *Základy kvantitativního šetření*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-381-9.

- ROSENFELD, Louis a Peter MORVILLE, 2002. *Information architecture for the World Wide Web*. 2nd edition. Sebastopol : O'Reilly. ISBN 0-596-00035-9.
- SHNEIDERMAN, Ben, 2002. *Leonardo's Laptop: human needs and the new computing technologies*. Cambridge (Mas.): The MIT Press. ISBN 0262194767.
- SOUČKOVÁ, Martina, 2003. *Aspekty vztahu člověk-počítač s důrazem na uživatelské rozhraní*. Praha. iv, 89 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí diplomové práce Richard Papík.
- STONE, Debbie et al, 2005. *User interface design and evaluation*. San Francisco, CA: Morgan Kaufmann. ISBN 0-12-088436-4.
- SURYNEK, A., R. KOMÁRKOVÁ a E. KAŠPAROVÁ, 2001. *Základy sociologického výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Management Press. ISBN 80-7261-038-4.
- ŠPAČKOVÁ, Júlia, 2011. Informačná ekológia použiteľnosti. In: *Information Ecology and Libraries [Informačná ekológia a knižnice]: proceedings of the International Conference... [zborník z medzinárodnej konferencie...]: Bratislava, University Library in Bratislava, 10-12 Oct. 2011 [Bratislava, Univerzitná knižnica v Bratislave, 10. 10. - 12. 10. 2011]*. Bratislava: Univerzita Komenského, s. 221-227. ISBN 978-80-223-3087-9.
- ŠPINAR, David, 2001. *Přístupnost webu* [online]. S.l.: s.n., [2011] [cit. 2011-12-06]. Dostupné z: <http://pristupnost.nawebu.cz/>.
- ŠPINAR, David, 2011a. Pravidla tvorby přístupného webu. In: ŠPINAR, David. *Přístupnost webu* [online]. S.l.: s.n., [2011] [cit. 2011-12-06]. Dostupné z: <http://pristupnost.nawebu.cz/texty/pravidla-standardy.php>.
- UNIVERZITA KARLOVA, 2007. *Metalib: Knihovní služby informačního systému Univerzity Karlovy* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, ©2007-2012 [cit. 2012-01-20]. Dostupné z: <http://metalib.cuni.cz/>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Filozofická fakulta. Knihovna, 2011. *Knihovna FF UK* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy [cit. 2011-11-27]. Dostupné z: <http://knihovna.ff.cuni.cz/>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Filozofická fakulta. Knihovna, 2011a. *Kategorie uživatelů* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze [cit. 2011-11-21]. Dostupné z: <http://knihovna.ff.cuni.cz/?q=node/172#uzivatele>.

- UNIVERZITA KARLOVA. Filozofická fakulta. Knihovna, 2011b. *Organizační schéma Knihovny Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze [cit. 2011-11-06]. Dostupné z: <http://knihovna.ff.cuni.cz/?q=system/files/schema.jpg>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Filozofická fakulta. Knihovna, 2011c. *Organizační struktura KFF* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze [cit. 2011-11-08]. Dostupné z: <http://knihovna.ff.cuni.cz/?q=node/184>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Filozofická fakulta. Knihovna, 2011d. *Statut Knihovny Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze [cit. 2011-11-06]. Dostupné z: http://knihovna.ff.cuni.cz/?q=system/files/2011-11-01_statut_KnihovnyFFUK_fin.pdf.
- UNIVERZITA KARLOVA. Filozofická fakulta. Knihovna, 2011e. *Středisko vědeckých informací* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze [cit. 2011-11-08]. Dostupné z: <http://knihovna.ff.cuni.cz/?q=node/159#cinnost>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Filozofická fakulta. Knihovna, 2010f. *Výroční zpráva Knihovny Filozofické fakulty UK za rok 2010* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze [cit. 2011-11-06]. Dostupné z: <http://knihovna.ff.cuni.cz/?q=node/184>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Filozofická fakulta. Knihovna, 2010g. *Informace o službách knihoven FF UK* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze [cit. 2011-11-30]. Dostupné z: <http://knihovna.ff.cuni.cz/?q=node/184>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Filozofická fakulta. Knihovna, 2010h. *Knihovní fondy FF UK* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze [cit. 2011-11-25]. Dostupné z: <http://knihovna.ff.cuni.cz/?q=node/185>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Filozofická fakulta. Knihovna, 2010i. *Seznam knihoven FF UK* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze [cit. 2011-12-01]. Dostupné z: <http://knihovna.ff.cuni.cz/?q=node/185>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Filozofická fakulta, 2010j. *Opatření děkana č. 21/2010 Pravidla pro evidenci, odevzdávání a zveřejňování závěrečných prací* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze [cit. 2011-12-01]. Dostupné z: <http://www.ff.cuni.cz/FF-8569.html>.
- UNIVERZITA KARLOVA, Filozofická fakulta, 2008. *Laboratoř výpočetní techniky* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze [cit. 2012-04-16]. Dostupné z: <http://www.ff.cuni.cz/FF-5104.html>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav výpočetní techniky, 2007. *Digitální univerzitní repozitář* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze [cit. 2012-01-20]. Dostupné z: <http://repozitar.cuni.cz>.

- UNIVERZITA KARLOVA. Ústřední knihovna. Ústav výpočetní techniky, 2011. *Portál elektronických zdrojů Univerzity Karlovy* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, poslední mod. 10. 8. 2011 [cit. 2012-01-20]. Dostupné z: <http://pez.cuni.cz/>.
- WILSON, Thomas D., 2000. Human Information Behavior. *Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline* [online]. Vol. 3, no. 2, s. 49 – 55 [cit. 2011-11-01]. Dostupné z: <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>.
- WORLD WIDE WEB CONSORTIUM, 2012. *W3C: World Wide Web Consortium* [online]. World Wide Web Consortium [cit. 2012-01-15]. Dostupné z: <http://www.w3.org/>.
- TWITTER, 2012. *Twitter* [online]. Twitter, Inc., ©2012 [cit. 2012-04-10]. Dostupné z <https://twitter.com/>.

SEZNAM OBOROVÝCH KNIHOVEN

- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav světových dějin. *Historický kabinet* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, ©2011 [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://usd.ff.cuni.cz/?q=node/18>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav anglického jazyka a didaktiky. *Knihovna anglistiky a amerikanistiky* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, ©2008 [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://uajd.ff.cuni.cz/knihovna>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Filozofická fakulta. *Knihovna Jana Palacha* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, ©2008, poslední aktualizace 16. 02. 2012 [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://www.ff.cuni.cz/FF-8252.html>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Filozofická fakulta. *Knihovna Šporkova paláce* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, ©2008, poslední aktualizace: 17. 02. 2012 [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://www.ff.cuni.cz/FF-8275.html>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Filozofická fakulta. *Knihovna Celetná* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, [2012] [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://www.knihovna.psychologie.ff.cuni.cz/>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Český egyptologický ústav. *Knihovna Českého egyptologického ústavu UK* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, 2. 2. 2012 [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://egyptologie.ff.cuni.cz/?req=doc:knihovna&lang=cs&>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav filosofie a religionistiky. *Knihovna filosofie a religionistiky* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, [2012] [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://ufar.ff.cuni.cz/8/knihovna>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav lingvistiky a ugrofinistiky. *Knihovna finštiny* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, Poslední aktualizace: 14. 11 2011 [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://ulug.ff.cuni.cz/knihovna.php>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Fonetický ústav. *Knihovna Fonetického ústavu* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, stránka byla naposledy změněna 7. 03. 2011. [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: http://fu.ff.cuni.cz/knihy_hledej.php.
- UNIVERZITA KARLOVA. Katedra estetiky. *Knihovna Katedry estetiky* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, ©2006, změna 2011-10-17. [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://estetika.ff.cuni.cz/index.php?s=kontakt>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Katedra logiky. *Knihovna Katedry logiky* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, ©2011 [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://logika.ff.cuni.cz/?q=knihovna>.

- UNIVERZITA KARLOVA. Katedra pomocných věd historických a archivního studia. *Knihovna Katedry pomocných věd historických a archivního studia* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, ©2011 [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://kpvhas.ff.cuni.cz/?q=node/18>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav jižní a centrální Asie. *Knihovna Indologického semináře* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, ©2011 [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://iu.ff.cuni.cz/?page=knihovna>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav jižní a centrální Asie. *Knihovna Semináře mongolistiky* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, ©2011 [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://mongolistika.ff.cuni.cz/?page=knihovna>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav jižní a centrální Asie. *Knihovna romistiky* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, 2011 [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: http://www.romistika.eu/?c_id=392.
- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav románských studií. *Knihovna románských studií* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, ©2011 [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://urs.ff.cuni.cz/?q=node/18>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav Blízkého východu a Afriky. *Knihovna Ústavu blízkého východu a Afriky* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, ©2012 [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://ubva.ff.cuni.cz/knihovna.htm>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav Dálného východu. *Knihovna Ústavu Dálného východu* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, datum poslední aktualizace: 06. 01. 2012 [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://udlv.ff.cuni.cz/cz/Knihovna/knihovna.htm>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav etnologie. *Knihovna Ústavu etnologie* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, [2012] [cit. 2012-02-17]. Dostupné z <http://etnologie.ff.cuni.cz/doc/KNIHOVNA-UE-FF-UK-PRAHA.pdf>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav germánských studií. *Knihovna Ústavu germánských studií: Knihovna germanistiky* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, ©2011 [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://german.ff.cuni.cz/?q=node/18>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav germánských studií. *Knihovna Ústavu germánských studií: Knihovna skandinavistiky* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, ©2011 [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://nordic.ff.cuni.cz/knihovny.html>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav germánských studií. *Knihovna Ústavu germánských studií: Knihovna nederlandistiky* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, [2012] [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://german.ff.cuni.cz/?q=node/166>.

- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav hudební vědy. *Knihovna Ústavu hudební vědy* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, [2012] [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://musicology.ff.cuni.cz/knihovna.htm>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav pro dějiny umění. *Knihovna Ústavu pro dějiny umění* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, [2012] [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://udu.ff.cuni.cz/>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav pro klasickou archeologii. *Knihovna Ústavu pro klasickou archeologii* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, [2012] [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://ukar.ff.cuni.cz/CZ/knihovna.html>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav pro pravěk a ranou dobu dějinnou. *Knihovna Ústavu pro pravěk a ranou dobu dějinnou* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, [2012] [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://uprav.ff.cuni.cz/>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav řeckých a latinských studií. *Knihovna Ústavu řeckých a latinských studií* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, [2012] [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://urls.ff.cuni.cz/bibliotheca/infobibliotheca.htm>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Ústav srovnávací jazykovědy. *Knihovna Ústavu srovnávací jazykovědy* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, [2012] [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://usj.ff.cuni.cz/knihovna/>.
- UNIVERZITA KARLOVA. Jazykové centrum. *Mediatéka Jazykového centra FF UK* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, [2012] [cit. 2012-02-17]. Dostupné z: <http://jc.ff.cuni.cz/mmp/mmp.htm>.

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ V TEXTU

Seznam obrázků:

Obrázek č. 1 Organizační schéma Knihovny FF UK	27
Obrázek č. 2 Rozvržení prostoru stránky	86
Obrázek č. 3 Hierarchická mapa webu	88

Seznam tabulek:

Tabulka č. 1 Souhrnná tabulka úvodní analýzy	38
Tabulka č. 2 Počet respondentů uživatelského výzkumu.....	49
Tabulka č. 3 Reakce na položku „Jiné“ v otázce ohledně hledání informací na webech.....	56

Seznam grafů:

Graf č. 1 Složení respondentů z hlediska vztahu k FF UK	50
Graf č. 2 Využívání služeb v oborových knihovnách obecně.....	52
Graf č. 3 Využívání webů vs. fyzické návštěvy oborových knihoven.....	54
Graf č. 4 Hledané informace na webech oborových knihoven	55
Graf č. 5 Navigace webů oborových knihoven	57
Graf č. 6 Design webů oborových knihoven.....	58
Graf č. 7 Reakce uživatelů na návrh loga pro weby oborových knihoven	59
Graf č. 8 Informovanost webů oborových knihoven	61
Graf č. 9 Struktura webů oborových knihoven	64
Graf č. 10 Vyjádření preference respondentů na vlastnosti webu	66
Graf č. 11 Část 1 - Návrhy na zlepšení stavu webů oborových knihoven	67
Graf č. 12 Část 2 - Návrhy na zlepšení stavu webů oborových knihoven	69
Graf č. 13 Část 3 - Návrhy na zlepšení stavu webů oborových knihoven	70

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A Tabulka úvodní analýzy.....	101
Příloha B Dotazník.....	105
Příloha C Tabulka – studium oborů (popř. působení na oborech).....	110
Příloha D Tabulka – Záporné reakce respondentů na návrh zavedení loga v oborových knihovnách.....	111
Příloha E Tabulka – Postřehy respondentů ohledně chybějících informací na webech oborových knihoven.....	113
Příloha F Návrhy na vylepšení stavu webů oborových knihoven.....	116