

## Testování použitelnosti oborové brány KIV

### Domů

- Vydáno: Roč. 13, č. 2 (2009)
- Autoři: [Bartůňková, Eva](#), [Ledínský, Martin](#)
- Klíčová slova: [elektronické zdroje](#), [informační věda](#), [knihovnictví](#)
- Rubriky: [Informační zdroje, služby, aplikace](#)

### English title:

Usability testing of the KIV (the Czech subject gateway for librarianship and information science subject area)

### Abstract:

The article summarizes information concerning a usability testing of the KIV (the Czech subject gateway for librarianship and information science subject area). The main purpose of testing ca two years after the KIV had been launched was to identify points and maximize the potential of the gateway. The testing group consisted of eight unexperienced users of the KIV (but no novices in searching in general). The applied method, results and solutions are described.

## Důvody testování

Oborová brána KIV, spravovaná Knihovnickým institutem Národní knihovny ČR a Ústavem výpočetní techniky Univerzity Karlovy v Praze, slouží odborné veřejnosti od konce roku 2006.

Bránu jsme před jejím zveřejněním testovali. Přesto jsme se loni rozhodli testování zopakovat, a to z následujících důvodů:

- Před zahájením provozu jsme se zaměřili na eliminaci hrubých chyb. Při druhém testování nás zajímal uživatelský komfort.
- Některé funkce, např. registraci uživatelů, bylo možné otestovat až po zveřejnění brány KIV; původní nastavení bylo navíc změněno.
- V rámci rozvoje oborové brány KIV jsme zavedli i některá původně nezamýšlená řešení, např. využití fulltextového prohledávání zdrojů pomocí Google nebo zařazování zdrojů, které nelze prohledat plnohodnotně.
- Dostáváme velmi málo připomínek. Z některých dotazů však lze vyčíst, že tazatel nerozumí nápovědě, není mu srozumitelná ikona nebo se neorientuje na obrazovkách.
- Zajímaly nás požadavky nejmladší generace uživatelů. Máme zkušenosti, že studenti již tolik neinklinují ke knihovnické důkladnosti. Jak se zdá, oceňují spíš snadnou cestu a tedy jednoduchý, intuitivně ovladatelný nástroj.

Oborová brána je sofistikovaný nástroj, jehož plné zvládnutí žádá určité znalosti a zkušenosti. Nelze ji totálně zjednodušit. Cílem testování bylo získat poznatky, které pomohou maximalizovat možnosti intuitivní práce v bráně v jejích základních funkcích, tj.:

- aby uživatel dokázal jednoduše vyhledat záznam;
- aby stejně jednoduše zjistil dostupnost dokumentu;
- aby použití nápovědy všude, kde se bez ní uživatel neobejde, bylo co nejsnazší.

## Účastníci

Skupinu testujících tvořilo osm účastníků. Pro náš cíl bylo důležité, aby výsledky nekorigovala zkušenost účastníků. Nemohli jsme tedy sestavit zcela reprezentativní vzorek celé cílové skupiny uživatelů, zvláště v situaci, kdy KIV je již delší dobu využívána. Obrátili jsme se na uživatele, kteří se s KIV dosud neseznámili, tedy studenty prvního ročníku VOŠIS a tři praktiky (v poměru 5:3).

Při výběru testujících jsme vyšli z toho, že KIV je určena především domácím uživatelům. Tomu odpovídá také vztah anglické verze k českému originálu. V budoucnu bude zajímavé zopakovat testování se zahraničními stážisty, abychom poznali potenciál brány k zahraniční spolupráci. Při současném testování nebylo vhodné přidat další téma.

Účastníci se na testování nepřipravovali jinak než přečtením nápovědy.

## Postup testování

Zvolili jsme metodu testování použitelnosti, při němž jsme pozorovali účastníky plnící zadané úkoly.

Testování na konci října 2008, v počítačové učebně Ústavu výpočetní techniky v areálu Univerzity Karlovy v Celené ulici v Praze. Scénář testování byl ovlivněn možnostmi prostoru. Účastníci nastupovali k testování ve dvojicích, čas pro jednu dvojici byl vyměřen cca 60-90 minut. Pracovali samostatně podle písemného zadání, každý u svého počítače. S dvojicí pozorovatelů seděli oba testující v jedné místnosti. Nepoužili jsme sledování webovou kamerou a nezdá se, že by přítomnost pozorovatelů rušila, patrně pro školní zkušenost účastníků. Chápali samozřejmě, že nejsou zkoušenými, nýbrž zkoušejícími a přistupovali k tomu s viditelnou chutí. Práci uživatelů na obrazovce snímal freewareový nástroj CamStudio. Protože systém pořizoval i zvukový záznam, požádali jsme testující o komentář. Pomocí CamStudio tedy vznikl obrazový a zvukový záznam ve formátu AVI obrazovky počítače – každý pohyb a klepnutí myši, každé napsané slovo, každý zkroušený povzdech nebo veselý komentář.

Účastníci dostali dva úkoly. V literatuře uváděným požadavkem neradit testujícím jsme se řídili vždy jen do okamžiku, kdy testující skutečně fatálně uvízl. To už byla pro náš účel dostačující informace, takže jsme testujícímu napověděli (rozhovor v dané situaci mnohé ozřejmil i nám).

Úkoly provedly uživatelé hlavními funkcemi brány včetně vytipovaných problémových míst. Zadávali jsme dva hlavní úkoly. Pokud zbyl čas, navedli jsme testujícího k rychlému vyzkoušení některé pokročilejší funkce, to už jen informativně a nesystematicky, přesto se zajímavými výsledky.

Na začátku testování se každý účastník zaregistroval do KIV. Nejprve testující hledal v určených databázích záznamy na téma „Katalogizace elektronických zdrojů“. Vybral z nich ty v češtině, angličtině, francouzštině nebo němčině vydané v roce 2000 či později. Žádali jsme, aby testující vybral záznamy, u kterých je dostupný plný text. Z ostatních měl zjistit knihy a časopisy dostupné v Knihovně knihovnické literatury NK ČR a zapsat si jejich signatury. U zbylých záznamů měl testující ověřit dostupnost v některé pražské knihovně.

Tento úkol zjišťoval orientaci ve Vyhledávači KIV a pochopení služeb SFX. Vyžadoval opuštění Snadného hledání, ve kterém nelze samostatně vybírat databáze, a využití Profi hledání. Zadání jsme formulovali jazykem přirozeného myšlení, např. jsme žádali o zjištění dostupnosti knihy v knihovně, nikoliv např. o zavození SFX služeb.

Téma druhé rešerše zůstalo stejné, ale hledalo se v zahraniční databázi LISA. U vybraných záznamů jsme se zajímali o to, zda článek lze získat v Knihovně knihovnické literatury NK ČR. Záznamy, které tuto podmínku splnily, testující uložil do e-schránky, vrátil se do Profi hledání k zobrazeným záznamům, nakonec uložil dotaz. Uložený dotaz si prohlédl v Mém prostoru a vytvořil z něj avízo.

V tomto případě jsme zkoušeli, jak si účastníci poradí s jazykem dotazování. Ale především nás zajímalo, jak obtížná je orientace v Mém prostoru vyhledávače MetaLib v rámci brány KIV a nakolik v ní pomůže nápověda.

V dalších dnech nám účastníci poslali souhrny svých dojmů a připomínek. Krátce po vyhodnocení testů jsme se s testujícími znovu sešli a probrali s nimi své návrhy úprav. Na toto setkání již testující přišli vybaveni většími znalostmi brány KIV, někteří dokonce věnovali čas hledání dalších chyb.

## Výsledky

Uvedeme jen to nejpodstatnější.

Testující se shodli na tom, že k **nápovědám** sahají až jako k poslední možnosti. Jinak se snaží správný postup vyčíst přímo z obrazovky. Pro KIV to znamená upravit na základě výsledků testování obrazovky, především graficky, aby z nich uživatel skutečně vyčetl co nejvíc. Nápovědy je třeba přepracovat, aby byly stručně, přehledně a přitom vystihovaly problémová místa. Úkol bude snazší, když problémových míst bude ubývat.

Ve střednědobém horizontu bychom rádi vytvořili animované nápovědy, podobně jako je má JIB - Jednotná informační brána.

V extrémních případech se zdá být mimo uživatelské zorné pole i nápověda použitá v portletech v levé části obrazovky. Příkladem je seznam ikon v levém portletu Vyhledavače, který nám připadá přehledný a řeklo by se, že je umístěn na příhodném místě.

K určitým změnám dochází v **registraci uživatele**, kterou přesuneme na úvodní stránku. Testující navrhovali použít srozumitelnější ikonu pro označení registrace. Bohužel se nepodařilo shodnout na jediné obecně srozumitelné ikoně (klíček, lidská hlavička, postavička nebo současný zámek). To je příklad situace, kdy se nedá vyjít uživatelům vstříc.

S registrací souvisí závažnější problém. Registrovaný uživatel „vypadává“ při otevření jiných oken v bráně, např. okna SFX, takže se musí stále znovu hlásit klepnutím na ikonu registrace. Nejen, že to obtěžuje, ale když uživatel odhlášení přehledne, pak ukládá další záznamy a dotazy zbytečně. Problém vznikl ve snaze umožnit plynulý přechod registrovaných uživatelů mezi branami – tedy aby uživatelé mohli přihlášení pracovat v několika oknech prohlížeče zároveň ve více branách – např. zároveň JIB a KIV. Proto jsme se pro nezbytný komfort při práci v každé jednotlivé bráně rozhodli změnit způsob přihlašování. Nově bude fungovat tak, že pro práci v další bráně bude potřeba se nejprve odhlásit z brány, ve které uživatel pracuje. Tato změna se projeví v druhé polovině ledna 2009.

Chystáme se graficky upravit lišty na obrazovce **Vyhledávače KIV**, aby byly na první pohled patrné hierarchické vztahy mezi nabídkami akcí. Profi hledání přesuneme na liště blíž ke Snadnému hledání, aby si uživatelé hned všimli obou možností. Zjistili jsme, že účastníky testování mátló dělení Snadného a Profi hledání na Jednoduché a Pokročilé, tím spíš, že vnímali „snadné“ a „jednoduché“ nebo „profesionální“ a „pokročilé“ jako synonyma. Domníváme se, že typický uživatel KIV tolik nepotřebuje vyčlenit hledání bez výběru pole do samostatné varianty (tj. Jednoduché). Proto tuto volbu odebereme. Ve Snadném i Profi hledání zůstane jen nynější Pokročilé hledání jako jediná možnost, která již nyní vyhledávání bez výběru pole také zahrnuje.

Grafická úprava lišt a ikon by měla zlepšit i **orientaci v Mém prostoru**, včetně přechodů mezi Profi hledáním a Mým prostorem. Bude vhodné zvýraznit hlášení o úspěšném uložení záznamu či dotazu. Také ikonu košíku si uživatelé spojovali spíš s jejím komerčním významem (např. přímé objednání knihy) a neodvodili si z ní nabídku bezplatného uložení záznamu.

**Služby SFX** se testujícím jeví jako velmi pokročilá a proto komplikovaná funkce. Zde jsou nápovědy zvláště důležité. Pasáž o službách SFX bude třeba „zlidštit“ a vysvětlení pro pokročilé řešit odkazem k odborným dokumentům. V současné době již máme novou obrazovku nabídky SFX služeb, která získala na přehlednosti.

Ne všechny informace získané testováním dokážeme využít ihned. Řešení některých problémů jsou složitější, případně i mimo naše současné možnosti. Za všechny uvedeme nejzajímavější případ. Testující s naprostou samozřejmostí očekávali, že mohou dotaz posílaný do databáze LISA zadat v bráně česky. Dá se věřit tomu, že jde o generační posun (uživatelé předpokládali, že brána jejich dotaz automaticky přeloží), zkušeného uživatele by to patrně nenapadlo, ale naznačilo to budoucí trend a problém by se mohl stát námětem k projektu.

Tento článek vychází v únorovém čísle Ikara. V této době byste v oborové bráně [KIV](#) většinu plánovaných změn už měli najít.

#### **Literatura:**

- MALÝ, Ivo. *Použitelnost (webových) aplikací* [online]. [cit. 2007-03-14]. Dostupné na URL: <[http://webing.felk.cvut.cz/output/pub/usability\\_web\\_app.pdf](http://webing.felk.cvut.cz/output/pub/usability_web_app.pdf)>.
- BRANTLEY, Steve; ARMSTRONG, Annie; LEWIS, Krystal M. Usability Testing of a Customizable Library Web Portal. *College and Research Libraries*. 2006, vol. 67, no. 2, s. 146-162.
- *GUIDE to Planning and Conducting Usability Tests* [online]. [cit. 2007-03-14]. Dostupné na URL: <<http://www.lib.washington.edu/usability/guidelines/usability-guidelines.html>>.

[Bartůňková, Eva](#); [Ledínský, Martin](#). Testování použitelnosti oborové brány KIV. *Ikaros* [online]. 2009, roč. 13, č. 2 [cit. 03.03.2011]. Dostupný na World Wide Web: <<http://www.ikaros.cz/node/5234>>. URN-NBN:cz-ik5234. ISSN 1212-5075.