

Masarykova univerzita v Brně

Filozofická fakulta

Ústav české literatury a knihovnictví

Kabinet informační studií a knihovnictví



BAKALÁŘSKÉ STUDIUM

NÁVRH VÝZKUMU

Metodologie a statistika výzkumu

Autor: Borková Renata, Děchtěrenková Ilona

UČO: 333636, 212713

Typ studia: kombinované

Ročník: druhý, 4. semestr

Počet znaků: 15.426

Jihlava

24. května 2010

OBSAH:

1. Úvod	str. 2
2. Teoretická východiska výzkumu	str. 2-3
3. Přehled literatury	str. 3
4. Výzkumné otázky	str. 3
5. Vymezení základních pojmů	str. 3-4
6. Operacionalizace	str. 4-5
7. Výzkumný vzorek	str. 5-6
8. Návrh metody sběru dat	str. 6-8
9. Předpokládaný přínos výzkumu	str. 8

1. ÚVOD

Pro splnění úkolu „Projekt výzkumu“ do předmětu „Metodologie a statistika výzkumu“ jsme si vybraly téma „**Analýza obsahu knihovních webových stránek.**“

Toto téma je dle našeho názoru velmi aktuální, neboť se jedná o oblast, která se neustále dynamicky rozvíjí a lze předpokládat, že tomu tak bude i do budoucna.

Webové stránky slouží především k prezentaci, propagování a informování o činnosti a službách jejich provozovatele. Na webu se prostřednictvím webových stránek prezentuje velké množství firem, organizací, institucí či fyzických osob. Ten kdo chce v tomto prostředí uspět, musí nutně zaujmout návštěvníka nejen profesionalitou a kvalitou svých webových stránek, ale i kvalitou informací a služeb, které je možné jejich prostřednictvím poskytovat.

Webovými stránkami se prezentují i knihovny, které své fondy a poskytované služby propagují a zpřístupňují široké veřejnosti. Proto by takové stránky měly na první pohled uživatele zaujmout svojí grafikou, přehledným uspořádáním, rozsahem služeb a možnostmi získání potřebných informací, které budou dostupné nejen pro běžného uživatele, ale i pro uživatele se zdravotním hendikepem (Listina základních práv a svobod, zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, zákon č. 257/2001 Sb., knihovní zákon). Je velmi důležité, aby při jejich tvorbě úzce spolupracovali weboví architekti s knihovníky, kteří do nich vnesou své praktické zkušenosti a zapracují do nich i nové informační trendy a požadavky uživatelů.

2. TEORETICKÁ VÝCHODISKA VÝZKUMU

Jak již bylo řečeno, rozvoj informačních technologií postupuje rychlým tempem dopředu. Nové technologie umožňují přizpůsobit webové stránky knihoven zvyšujícím se nárokům uživatelů. V tomto duchu lze zkvalitnit a rozšířit i související poskytované služby.

Změny, ke kterým v této oblasti dochází, jsou inspirovány zajímavým a v mnoha směrech i poučným a populárním tématem (nejen pro knihovny), a to teorií a možnostmi, které souvisejí s pojmem Web 2.0. V dostupných článcích, které byly na toto téma publikovány u nás i v zahraničí, nejsou k dispozici přesné definice tohoto pojmu, ale jsou zde uvedeny koncepty a metody úspěšných internetových stránek konkrétních institucí a firem pro možnou inspiraci. Z výše uvedeného vyplývá, že pojem Web 2.0 je především charakterizován jako posun od centralizovaného zpracování či služeb k decentralizaci, využíváním různých užitečných nástrojů (např. využití tagů, RSS kanálů, blogů a wiki), dále je charakterizován „volností“ z hlediska tvorby a šíření informací. Jedná se tedy především o propojenost, otevřenost a prostupnost v prostředí internetu. Základním principem všeho tohoto snažení je soustředění se na koncové uživatele, nikoli tedy na technologie, jak tomu bylo doposud.

Efektivní využívání webu zajišťuje jeho uživatelská použitelnost a přístupnost hendikepovaným občanům.

Správná a snadná použitelnost stránek zajišťuje, že se na nich návštěvník lehce zorientuje a je doveden tam, kam potřebuje a kde najde požadované informace.

Na přístupnost webu můžeme nahlížet z několika hledisek. To je důvod, proč ho nelze jednoznačně a přesně definovat. Obecně lze říci, že přístupná webová stránka je taková, která je použitelná pro

každého uživatele bez ohledu na jeho postižení, znalosti a schopnosti, lépe se používá i běžným uživatelům a neklade jim žádné překážky.

Na základě těchto skutečností jsme vydefinovaly základní výzkumný problém:

„Kvalita a význam webových stránek pro uživatele v trendu web 2.0 se zaměřením na přístupnost a použitelnost.“

3. PŘEHLED LITERATURY

- 1) Výzkum nárůstu a úrovně webových stránek českých a moravských veřejných knihoven, který po dobu deseti let prováděl pro čtenáře stejnojmenného periodika Aleš Brožek.
- 2) Články Radka Pavlíčka „12 požadavků na přístupnost, které pomohou a moc nestojí“ a „7 aspektů, které mají vliv na přístupnost“, které obsahují pravidla a kritéria pro tvorbu webových stránek pro zrakově postižené.
- 3) Publikace „Použitelnost domovských stránek“ od Jakoba Nielsena a Marie Tahir. V této publikaci najdeme cenné rady a návod, jakým způsobem vytvářet webové stránky, jakých chyb se vyvarovat. Zároveň jsou zde uvedeny konkrétní příklady různých webových stránek s hodnocením a komentářem.
- 4) Článek Lenky Antošové „Knihovny na webu“, ve kterém se autorka zabývá konkrétním obsahem domovských stránek knihoven.
- 5) Publikace od Jiřího Reichla „Kapitoly metodologie sociálních výzkumů“.
- 6) Článek „Testování webu na uživateli“ na stránkách firmy Optimics, která se zabývá SEO servisem. Poskytuje návod a popis testování.

4. VÝZKUMNÉ OTÁZKY

- 1) **Poskytují webové stránky knihoven potřebné informace uživatelům?**
- 2) **Využívají knihovny aplikace Webu 2.0 na svých stránkách?**
- 3) **Splňují weby knihoven požadavky přístupnosti pro hendikepované uživatele?**

5. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Knihovna – knihovnou se rozumí (§ 2 a. zákona č. 257/2001 Sb., knihovního zákona) zařízení, v němž jsou způsobem zaručujícím rovný přístup všem bez rozdílu poskytovány veřejné knihovnické a informační služby vymezené tímto zákonem, a které je zapsáno v evidenci knihoven.

Veřejné knihovnické a informační služby (§ 4 odst. 1 a 3 zákona č. 257/2001 Sb., knihovního zákona) spočívají ve zpřístupňování knihovních dokumentů z knihovního fondu knihovny nebo prostřednictvím meziknihovních služeb z knihovního fondu jiné knihovny, poskytování ústních bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší, zprostředkování informací z vnějších informačních zdrojů, zejména informací ze státní správy a samosprávy, umožnění přístupu k

vnějším informačním zdrojům, ke kterým má knihovna bezplatný přístup, pomocí telekomunikačního zařízení.

Provozovatel knihovny může poskytovat další služby spočívající zejména v umožnění přístupu k placeným vnějším informačním zdrojům pomocí telekomunikačního zařízení, kulturní, výchovné a vzdělávací činnosti, vydávání tematických publikací, poskytování reprografických služeb, poskytování písemných bibliografických, referenčních a faktografických informací a rešerší.

Hendikepovaní uživatelé – mezi tyto uživatele patří lidé se zrakovým postižením – nevidomí, slabozrací, barvoslepi, lidé se sluchovým postižením – s hluchotou, lidé s tělesným postižením – neschopni např. používat myš, lidé s kognitivními poruchami – s neschopností soustředění a učení nebo lidé s kombinovaným postižením. Do této skupiny uživatelů je potřeba také začlenit seniory a lidi, kteří nejsou postiženi trvale, ale jen dočasně např. po úraze.

Použitelnost - webové stránky mají být uživatelsky přívětivé a intuitivní.

Přístupnost - hlavním cílem přístupnosti je, aby i těžce postižení uživatelé webu byli schopni ho efektivně používat.

Web 2.0 - obecné pojmenování pro různé prvky, služby, technologie apod., které kladou důraz na komunitu a její vzájemnou interakci, umožňují uživatelům komunikovat navzájem a sdílet společně informace, hudbu, obrázky a videa. (zkrácená definice podle TDKIV)

Obsah stránek - cílem stránek knihovny je informovat uživatele o aktuálním dění v knihovně, o jejich službách a činnostech, o otevírací době a kontaktech a poskytovat přístup ke katalogu a vyhledávání. Tyto informace by měly být jejich nedílnou součástí.

6. OPERACIONALIZACE

Úroveň webových stránek lze zjistit jejich obsahovou analýzou, analýzou použitelnosti a přístupnosti, analýzou optimalizace pro vyhledávače a ověřením technické správnosti webu.

Z hlediska zaměření knihovnických webů se budeme v našem výzkumu soustředit pouze na poskytované informace a služby, na přístupnost a použitelnost stránek.

Jako proměnné jsme zvolily:

obsah stránek, použitelnost, přístupnost, dostupnost aplikací Web 2.0, přístup do katalogu.

Operační definice:

Obsah:

- aktuálnost a výstižnost poskytovaných informací
- jednoduchý, srozumitelný a strukturovaný text
- kontakty, otevírací doba knihovny, provozní řád, poskytované služby, ceník služeb a jeho umístění

Použitelnost:

- navigace
- správně strukturované menu
- vyhledávání
- funkční odkazy

Přístupnost:

- kontrast, velikost písma, označení odkazů, správné označení nadpisů a seznamů v HTML kódu, prohlášení přístupnosti
- popisky netextových prvků, upozornění na nová okna, označení jiného typu dokumentu
- horké klávesy, správné tabulky

Katalog: dostupný online – ano /ne

Web 2.0 : využití tagů, RSS kanálů, blogů a wiki

7. VÝZKUMNÝ VZOREK

Kategorie zkoumaných knihovních webů (univerzitní, krajské, základní knihovny), stejně jako jednotlivé knihovny (prvky), v rámci těchto kategorií, budou vybrány **úsudkem, účelově**. Jedná se o nepravděpodobnostní, záměrný výběrový předpis, který se používá „pro nevelké výběry (nepřesahující desítky jednotek)“. „Výzkumník znalý kontextů problematiky vybere prvky sám“.¹

U kategorie **webů krajských knihoven** půjde zároveň o výběr „**úplný (cenzovní)**“², neboť se jedná o vzorek pouhých 13 knihoven (kategorie obsahuje 13 prvků).

Analýza bude provedena na vzorku 73 veřejných a 10 univerzitních knihoven (specializovaných). Vzorek veřejných knihoven bude dále rozdělen podle typu knihovny na základní a krajské. Základní knihovny pak podle toho, kolik obyvatel je v příslušné obci přihlášeno k trvalému pobytu.

Univerzitní knihovny – 10 knihoven – jsou určeny pro specifický okruh návštěvníků, především studenty a pracovníky vysokých škol. Tyto knihovny jsou zaměřeny na specializované studijní obory a odbornou problematiku. Konkrétní univerzitní knihovny, jejichž webové stránky se stanou předmětem výzkumu, budou vybrány z aktuálního seznamu vysokých škol, který je veden na webových stránkách Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy České republiky <http://www.msmt.cz/vzdelavani/prehled-vysokych-skol>.

Krajské knihovny – 13 knihoven – tyto knihovny se nachází v jednotlivých krajích České republiky (<http://www.knihovny.cz/kde-je-moje-knihovna/adresare>). Jejich zřizovatelem je příslušný kraj (§ 3

¹ REICHEL, Jiří. Kapitoly metodologie sociálních výzkumů str. 83

² REICHEL, Jiří. Kapitoly metodologie sociálních výzkumů str. 77

odst. 1 b) knihovního zákona a zákon č. 129/2000 Sb., o krajích). Financovány jsou z krajských rozpočtů. Knihovny jsou určeny veřejnosti, především konkrétního kraje.

Základní knihovny (veřejné) - 60 knihoven - jedná se o knihovny, jejichž zřizovatelem je obec, v jejíž působnosti se nacházejí (§ 3 odst. 1 b) a odst. 2 knihovního zákona a zákon č. 128/2000 Sb., o obcích). Jsou to převážně příspěvkové organizace obce. Uvedené knihovny jsou určeny především veřejnosti příslušné obce a spádových oblastí.

Vzhledem k tomu, že se tyto knihovny nacházejí v obcích s různým počtem obyvatel a hospodaří s nesterjně vysokým rozpočtem, což je faktor, který může ovlivnit kvalitu a množství poskytovaných služeb a informací uváděných na jejich webových stránkách, byla tato skupina ještě dále rozdělena na:

- 1) Základní knihovny do 10 tisíc obyvatel – 15 knihoven
- 2) Základní knihovny od 10 tisíc do 20 tisíc obyvatel - 15 knihoven
- 3) Základní knihovny od 20 tisíc do 30 tisíc obyvatel - 15 knihoven
- 4) Základní knihovny od 30 tisíc a víc obyvatel – 15 knihoven

8. NÁVRH METODY SBĚRU DAT

Jako metodu výzkumu použijeme **obsahovou analýzu**. Jde o metodu práce s dokumentem, která neanalyzuje pouze obsah textu, ale spočívá v hledání určitých znaků, prvků a vztahů v něm a také ve srovnávání dokumentů.³ V našem případě jsou typem dokumentu webové stránky. Obsahová analýza bývá považována za kvantitativní postup, ale Reichl (s. 127) ji bere jako metodu kvalitativně – kvantitativní.

Při tvorbě webu lze využít informace a návody od odborníků, které jsou součástí tzv. **optimalizace webu (SEO)** a profesionálně se jím zabývá mnoho firem, které nabízí buď kompletní SEO servis nebo jen vybrané činnosti.

Na testování přístupnosti existují různé online nástroje – **toolbary** a **validátory**, pomocí kterých je možné otestovat například, jak webovou stránku uvidí barvoslepý uživatel nebo uživatel, který nerozpoznává některou z barev, zda jsou správně označené odkazy a popsané netextové prvky a jestli je uživatel upozorněn např. na otvírání nových oken. To je důležité zejména pro nevidomé, kteří používají hlasovou čtečku. K testování použijeme např. aplikace **Cynthia Says** nebo **Wave 3.0**, které analyzují konkrétní stránky a vytvoří seznam zjištěných nedostatků. Tyto nedostatky je třeba následně odstranit. Stránky jednotlivých knihoven budeme hodnotit podle množství výskytu a závažnosti těchto nedostatků.

Pro posouzení použitelnosti a obsahu webu navrhujeme **uživatelské testování**. Testování webu na uživateli je metoda, která pomáhá odhalit nejvýraznější problémy návštěvníků stránek. Některým problémům se lze vyhnout již při navrhování stránek dodržováním pravidel pro jejich vytváření. Ta jsou založena na různých výzkumech a dřívějších testováních. Každý web je ale specifický a nelze předem odhadnout potencionální těžkosti.

³ REICHEL, Jiří. Kapitoly metodologie sociálních výzkumů str. 127

Uživatelské testování probíhá na skupině 5 – 8 lidí, kteří by měli odpovídat cílové skupině stránek. Na základě charakteru webu se předem připraví seznam úkolů, které budou uživatelé provádět. Každý uživatel provádí testování zvlášť. Jsou mu zadávány úkoly, při kterých je pozorován, jak si počíná. Kládou se mu i doplňující dotazy a vše se nahrává na kameru. Po vyhodnocení se vypracuje seznam zjištění, podle nichž se navrhnou opatření k vylepšení stránek nebo jejich celé přetvoření.

Podle uvedených kritérií a v návaznosti na publikaci „Použitelnost domovských stránek“ od Jakoba Nielsen a Marie Tahir budou posouzeny webové stránky vybraných knihoven a ohodnoceny pomocí níže uvedené bodové stupnice. Výsledky hodnocení budou uspořádány do **výsledné tabulky**.

VÝSLEDNÁ TABULKA											
Kritérium		Knihovny spec.		Knihovny krajské			Knihovny základní do 10 000 obyvatel			Knihovny zákl. do 20 000 obyvatel	
		Knihovna A	Knihovna B	Knihovna C	Knihovna D	Knihovna E	Knihovna F	Knihovna G	Knihovna H	Knihovna J	Knihovna K atd.
1.	Informace o knihovně										
2.	Vstup do on-line katalogu										
3.	Dostupnost nástrojů Web 2.0										
4.	Přístupnost webových stránek uživatelům s handicapem										
5.	Uživatelská použitelnost stránek										
Celkem získané body											

Pro hodnocení stanovených srovnávacích kritérií byla stanovena pětimístná bodová stupnice.

Za **výborné** budou považovány např. webové stránky, které disponují příslušnými nástroji, obsahují požadované informace, které jsou přehledně, srozumitelně uspořádány, jejich vyhledávání je intuitivní a snadno dostupné.

Za **velmi špatné** budou naopak považovány webové stránky, které výše uvedené nástroje, informace a služby neposkytují.

HODNOCENÍ	POČET BODŮ
VÝBORNÉ	5
SPÍŠE DOBRÉ	4
PRŮMĚRNÉ	3
SPÍŠE ŠPATNÉ	2
VELMI ŠPATNÉ	1

K doplnění by mohl být proveden výzkum mezi samotnými uživateli webových stránek za pomoci dotazníkové metody. Dotazník s vybraným okruhem otázek by byl k dispozici on-line na webových stránkách zkoumaných knihoven. Tím by bylo zjištěno využívání stránek uživateli knihovny a byla by zajištěna objektivní zpětná vazba k prováděnému výzkumu.

9. PŘEDPOKLÁDANÝ PŘÍNOS VÝZKUMU

Cílem tohoto výzkumu je zjistit, strukturu informací a služeb, které může uživatel webových stránek získat on-line, aniž by musel knihovnu navštívit. Při výzkumu nás rovněž bude zajímat, v jakém rozsahu jsou implementovány současné informační trendy do těchto stránek, tj. nástroje web 2.0. a jak jsou využívány samotnými uživateli, tj. jakým způsobem se sami uživatelé podílí na tvorbě webových stránek.

V neposlední řadě bude jistě zajímavé zjištění, jakým způsobem knihovny zlepšují své služby ve vztahu k handicapovaným občanům, co jsou jim v současné době schopny nabídnout a jak jsou těmto občanům přizpůsobeny webové stránky.

Věříme, že tento výzkum ukáže knihovnám, v jakých oblastech vylepšit své webové stránky, jaké služby zavést a jaké změny požadují sami uživatelé.

Použité zdroje

- 1) BROŽEK, Aleš. Stav domácích webových stránek veřejných knihoven na konci roku 2008. *Čtenář: měsíčník pro knihovny* [online]. 2009, roč. 61, č. 3. Dostupný na World Wide Web: <<http://ctenar.svkkk.cz/clanky/2009-roc-61/03-2009/stav-domacich-webovych-stranek-verejnych-knihoven-na-konci-roku-2008-56-355.htm>>
- 2) JONÁK, Zdeněk. Knihovny a Internet. *Ikaros* [online]. 1998, roč. 2, č. 9. [cit. 1998-11-02]. Dostupný na World Wide Web: <<http://www.ikaros.cz/node/462>>. URN-NBN:cz-ik462. ISSN 1212-5075.
- 3) NIELSEN, Jakob – TAHIR, Marie. P. *Použitelnost domovských stránek*. Překlad Pavel Vaida. 1. vydání. Brno: Zoner Press, 2004. IBSN 80-86815-18-8.
- 4) PAVLÍČEK, Radek. *Poslepu: 12 požadavků na přístupnost, které pomohou a moc nestojí*. [online] 11.9.2009 [cit. 22.11.2009]. Dostupné z WWW: <<http://poslepu.blogspot.com/2009/11/12-pozadavku-na-pristupnost-ktere-hodne.html>>
- 5) PAVLÍČEK, Radek. 7 aspektů, které mají vliv na přístupnost. *Zdroják : (zdrojak.root.cz), tvorba webových stránek a aplikací* [online]. 2009, roč. 11 [cit. 2009-11-22]. Dostupný z WWW: <<http://zdrojak.root.cz/clanky/7-aspektu-ktere-maji-vliv-na-pristupnost>>. ISSN 1803-5620.
- 6) *Optimics.cz* [online]. 2010 [cit. 2010-05-08]. Testování webu na uživateli. Dostupné z WWW: <http://www.optimics.cz/sluzby/testovani-webu-na-uzivateli#utm_source=Google&utm_medium=cpc&utm_campaign=Google_vyhledavani>.
- 7) REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. vydání 1. Praha : Grada Publishing, 2009. 192 s. IBSN 978-80-247-3006-6.