
Cesta službou – registrace nových čtenářů

Moravské zemské knihovny

*Josef Kocurek, Veronika Moravčíková, Olga Senčáková, Lukáš Strouhal,
Hana Tulinská*

Masarykova univerzita, Filozofická fakulta,

Kabinet informačních studií a knihovnictví

Abstrakt

Článek představuje cestu službou procesem registrace nových uživatelů do Moravské zemské knihovny. Pro její vytvoření byl proveden výzkum procesu registrace. V rámci výzkumu byly využity tři různé kvalitativní metody – polostrukturované rozhovory, stínování uživatelů a uživatelské testování formuláře. V článku je popsána samotná cesta službou uživatele, nedostatky, které byly v procesu objeveny, a místa, která přispívají ke spokojenosti uživatele. V závěru jsou poskytnuta stručná doporučení pro provedení změn.

Klíčová slova

Cesta službou, Design zaměřený na člověka, Moravská zemská knihovna, registrace uživatelů

Abstract

This article presents customer journey map in the process of the new users' registration in the Moravian Library. For its making, a research of the registration process has been conducted. The research applies three different qualitative methods – semi-structured interview, shadowing and user testing of form. The article describes the customer journey map itself, deficiencies discovered in the process, and points which contribute to the user's satisfaction. The conclusion provides recommendations for introducing changes.

Keywords

Customer journey map, Human-Centered design, Moravian Library, User registration

Úvod

Cílem našeho výzkumu bylo zjistit, jak probíhá registrace nových čtenářů v Moravské zemské knihovně (MZK). Jako stěžejní nástroj pro popis procesu jsme zvolili designovou metodu Cestu službou, která umožňuje jak schématické znázornění procesu, tak i podrobný popis jednotlivých kontaktních míst.

Registrace uživatele je elementární podmínkou využívání služeb knihovny a bývá prvním seznámením uživatele s knihovnou. Je v zájmu knihovny uživatelům tento krok usnadnit a zpříjemnit. Zároveň je důležité celý proces zefektivnit tak, aby nedocházelo ke zbytečné zátěži knihovníků, kteří s uživateli řeší problémy při registraci.

Proces registrace se skládá ze dvou hlavních kroků: nejprve se uživatel musí předregistrovat online, poté dokončit registraci osobně v knihovně. Někteří uživatelé však již při prvním kontaktu s knihovnou naráží na překážky, které jim zneprůjemňují uživatelský zážitek, a mohou ovlivnit jejich celkový vztah ke knihovně a budoucímu využívání jejich služeb. Základním předpokladem k provedení změn je identifikování těchto problémových míst, což bylo účelem našeho výzkumu.

Výzkum jsme realizovali v Moravské zemské knihovně v období od listopadu do prosince 2016.

V jeho první fázi byly provedeny rozhovory s knihovníky, které poskytly vhled do průběhu registrace. Ve druhé fázi byly provedeny polostrukturované rozhovory s nově se registrujícími uživateli, uživatelské testování formuláře předregistrace a stínování uživatelů při fyzické registraci v knihovně. Poslední fáze byla zaměřena na tvorbu cesty službou a identifikaci a popis problémových míst. Na základě výsledků výzkumu byly zformulovány stručné návrhy ke zlepšení.

Metody

Při návrhu výzkumu a volbě metod byl naším východiskem design zaměřený na člověka – HCD (human-centered design), který ke zkoumání přistupuje s předpokladem, že člověk, v našem případě uživatel, je tím nejspolehlivějším, nejpřesnějším a nejcennějším zdrojem informací o daném fenoménu či problému. Pohled a potřeby uživatele jsou kladeny na první místo při návrhu efektivního systému nebo služby a důležitým vodítkem pro zlepšování použitelnosti a přístupnosti, které přispívají k vyšší spokojenosti při užívání.¹

HCD se používá zejména při hledání problémů a řešení s cílem zavést přínosné inovace, jejichž implementaci provází získávání zpětné vazby od uživatelů.

Celý proces designu zaměřeného na člověka je rozdělený do 3 fází: naslouchání, tvorba, a realizace. Náš výzkum byl soustředěn na první fázi, ve které se snaží pozorovat a pochopit uživatele a najít tak problémy, které je potřeba při inovování služby vyřešit.

Zvolili jsme výhradně kvalitativní metody, s jejichž pomocí jsme popsali proces registrace uživatelů MZK.

Záměrem zkoumání bylo vytvořit pomocí metody Cesta službou vizuální mapu míst, kterými budoucí čtenář prochází, když podstupuje proces registrace v MZK. Abychom mohli jednotlivá kontaktní místa vizualizovat a popsat, použili jsme další výzkumné metody – rozhovory, stínování a testování.

¹ ISO 9241-210:2010. *Ergonomics of human-system interaction -- Part 210: Human-centred design for interactive systems*. 2010, 32 s. Dostupné také z: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-1:v1:en>

Polostrukturované rozhovory

V první fázi výzkumu jsme provedli polostrukturované rozhovory s knihovníky MZK, kteří mají na starost registrace čtenářů v knihovně, poskytují informace zájemcům o registraci nebo jim vypomáhají. Pomocí těchto rozhovorů jsme byli schopni identifikovat některá kontaktní místa a také se rozkryly první problémy související s registrací. V neposlední řadě nám tyto úvodní rozhovory pomohly k základnímu vhledu do chodu služby.

Oproti plánu jsme v této fázi nerealizovali rozhovory s druhou skupinou respondentů, kterou měli být samotní čtenáři MZK, kteří již absolvovali registraci.

Jednotlivé rozhovory s knihovníky jsme se souhlasem nahráli na diktafon a následně přepsali formou selektivního protokolu. Tento přístup je reduktivní, ovšem časově méně náročný. Výzkumník vybere jen části rozhovoru, které jsou relevantní k výzkumným otázkám.²

Rozhovory jsme zpracovali metodou otevřeného (induktivního) kódování, která nám umožnila v textu identifikovat úryvky, které souvisejí s procesem registrace, a sledovat jevy, které spolu souvisí nebo se opakují.

Stínování

Další kvalitativní metodou, která tvořila významnou část našeho výzkumu, bylo stínování procesu registrace budoucích čtenářů MZK. Metoda nám umožnila sledovat především chování a interakce respondentů s jednotlivými kontaktními místy ve fyzickém prostoru.³ Zjišťovali jsme, jak se v prostoru orientují, kolik času u jednotlivých míst stráví a kde mají případně problémy. Oproti plánu však při stínování respondenti nekomentovali, jak postupují a který další krok provedou. Při přípravách jsme to na tak malém prostoru a části služby přehodnotili jako zbytečné a spíše rušivé vzhledem k nutné přítomnosti s nahrávacím zařízením.

Stínovali jsme dvě skupiny respondentů. První skupina měla za úkol provést celou registraci v knihovně. Druhá skupina měla již vyplněný a odeslaný předregistrační formulář (z uživatelského testování s námi) a v knihovně pouze registraci finalizovala. Toto rozdělení jsme zvolili, abychom byli schopni komplexně popsat proces registrace.

Analýzou jednotlivých průchodů jsme identifikovali kontaktní místa, která jsou popsána z pohledu uživatele v následující části článku.

² MAYRING, Philipp. *Qualitative content analysis: theoretical foundation, basic procedures and software solution* [online].

³ MCDONALD, Seonaidh. *Studying actions in context: a qualitative shadowing method for organizational research*.

Uživatelské testování

Stínování uživatelů jsme doplnili o uživatelské testování předregistračního formuláře. Cílem testování bylo zjistit, která místa ve formuláři dělají respondentům problém a potřebovala by případně zlepšit nebo změnit. Během testování jsme respondentům zadali za úkol registrovat se v MZK a sledovali jsme jejich postup webovými stránkami knihovny a vlastním formulářem.

Součástí testování byla metoda myšlení nahlas (think aloud), kdy se respondent snažil nahlas vyjadřovat svoje pocity, postupy a záměry.⁴

Celé testování bylo nahráváno pomocí snímání obrazovky a diktafonu.

Jednotlivé výroky a činnosti byly zaznamenány v kontextu konkrétní akce (vyplňovaného pole) a následně v těchto souvislostech kódovány pomocí klíčových slov.

Cesta službou

V poslední fázi výzkumu jsme zpracovali získaná data pomocí metody Cesta službou. Na základě analýzy výstupů z rozhovorů, stínování i testování jsme identifikovali klíčová kontaktní místa, na kterých probíhá interakce registrujícího se uživatele s knihovním prostředím a dalšími lidmi.

Spojením jednotlivých kontaktních míst v kontextu časovém a místním spolu s pozorovanými jevy při konkrétních interakcích (formou komentářů, poznámek nebo fotografií) vznikla vizualizace celého registračního procesu, cesta službou. Ta pomůže odhalit silné a slabé stránky registračního postupu a umožní výsledky výzkumu v přehledné podobě prezentovat zadavateli, Moravské zemské knihovně.⁵

Omezení výzkumu

Zvolené metody výzkumu s sebou nesly určité limity a omezení. Kvalitativní výzkum disponuje nízkým počtem respondentů, což umožňuje hluboký vhled do problematiky, ale není možné zobecnění výsledků a jejich aplikaci na širší populaci.

Další omezení přinesl samotný proces. Abychom si vystačili s pouze jedním setkáním s každým respondentem, simulovali jsme proces potvrzení předregistrace e-mailem. Potvrzovací e-mail

⁴ NØRGAARD, Mie a Kasper HØRNBAEK. *What do usability evaluators do in practice?: an explorative study of think-aloud testing.*

⁵ TASSI, Roberta. *Customer Journey Map. Service Design Tools.*

obvykle chodí do čtyřadvaceti hodin, což by pro nás bylo velice nepraktické, proto jsme jeho uniformní text předkládali jen jako screenshot tohoto e-mailu na testovacích počítačích. Tím se

mohl zkreslit pocit časové náročnosti celého procesu a nemohli jsme klást otázky, které se vztahují k době čekání na potvrzení.

Ke zkreslení mohlo také dojít ovlivněním motivace k registraci z naší strany – účastí ve výzkumu získal respondentem roční registraci v hodnotě 100 Kč zdarma.

Výběr vzorku

Dle dohody se zadavatelem výzkumu MZK tvořili základní soubor studenti vysokých škol, kteří jsou největší uživatelskou skupinou služeb knihovny. Vzorek byl tvořen účelovým výběrem, na základě dobrovolnosti. Původní záměr byl získat 2 skupiny, jejichž výběr se bude lišit. Z níže uvedených důvodů byla plně realizována pouze první z nich.

První skupina: tvořena 10–20 studenty Masarykovy univerzity, kteří jsou vzhledem k časovým možnostem výzkumu nejdostupnější zástupci základního souboru. Podmínkou je první registrace v MZK. Tito studenti byli osloveni na sociálních sítích a e-mailem s možností přihlásit se k participaci a nabídkou odměny v podobě bezplatné roční registrace v MZK.

Druhá skupina: měla být tvořena 10 studenty kterékoliv vysoké školy, kteří se v MZK registrovali nanejvýš v posledních 2 měsících. Tito studenti byli osloveni e-mailem na základě údajů z databáze MZK, s možností přihlásit se k participaci a nabídkou odměny v podobě bezplatné roční registrace v MZK, nebo vrácení nedávno proběhlé platby roční registrace. Zjistili jsme však, že tato skupina nepřináší výzkumu něco rozdílného oproti ostatním skupinám, proto jsme ji zmenšili na 4 respondenty.

Počet respondentů

Celkově se výzkumu zúčastnilo 26 respondentů.

- 10 respondentů – uživatelského testování a stínování.
- 10 respondentů – stínování.
- 4 respondenti – rozhovor po vlastní registraci.
- 2 respondentky (knihovnice) – rozhovor.

Dva respondenti nebyli do výzkumu zařazeni. Respondent č. 10 se již v knihovně dříve registroval, nesplňoval tedy podmínky výzkumu, které byly určeny jen pro nově registrované uživatele. Respondent č. 21 retrospektivně zhodnotil proces jako zdařilý, ovšem neposkytl podrobnější informace k dílčím částem služby.

Označení respondenta	Metoda	Poznámka
R1	Testování, Stínování	
R2	Testování, Stínování	
R3	Testování, Stínování	
R4	Stínování	
R5	Testování, Stínování	
R6	Stínování	
R7	Testování, Stínování	
R8	Stínování	
R9	Testování, Stínování	
R10	Stínování	nezařazeno
R11	Stínování	
R12	Stínování	
R13	Testování, Stínování	
R14	Stínování	
R15	Testování, Stínování	
R16	Testování, Stínování	
R17	Stínování	
R18	Testování, Stínování	
R19	Stínování	
R20	Stínování	
R21	rozhovor po registraci	nezařazeno
R22	rozhovor po registraci	
R23	rozhovor po registraci	
R24	rozhovor po registraci	
K1	knihovnice	
K2	knihovnice	

Tabulka č. 1 – Seznam respondentů

Výsledky

Pomocí již zmíněných metod jsme vytvořili cestu službou, na které představíme podrobný popis procesu registrace nových čtenářů MZK. Cesta službou slouží výhradně k vizualizaci procesu, proto v této kapitole cestu službou popíšeme a doplníme ji popisem jednotlivých kontaktních míst.

Persóna a scénáře

Při navrhování persóny jsme vycházeli ze vzorku našich respondentů. Jelikož výzkum probíhal již v průběhu semestru, předpokládáme, že se zmiňovaná persóna bude lišit od uživatelů, kteří se do knihovny registrují na začátku semestru. Zvolenou persónou je studentka Fakulty sociální studií na Masarykově univerzitě. Studuje již poslední semestr svého oboru a do knihovny se chce zaregistrovat především proto, že shání další materiály ke své bakalářské práci. Doposud ji stačily zdroje z univerzitní knihovny, ovšem s narůstající náročností studia, a i se specifikací závěrečné práce potřebuje další odborné zdroje, které se nenacházejí v tištěné verzi v její fakultní knihovně.

Pro názornější představení různých průchodů procesem registrace jsme zvolili tři odlišné scénáře, které znázorňují postup v odlišných situacích. Scénáře nezohledňují průchody službou, které byly neúspěšné. Místa, kde uživatel může z procesu vystoupit, zdůrazníme níže, v části popisující kontaktní místa.

Scénář č. 1

Nejdříve si knihy vyhledává v katalogu MZK. Poté, co zjistí, že se zde nacházejí, dohledává si na webu více informací o knihovně a kliká na tlačítko registrovat. Po vyplnění formuláře vyrazí do knihovny. V knihovně se ještě příliš nevyzná, proto se dotazuje na informačním pultu, zdali se může registrovat. Informační pracovnice ji odkazuje k registračnímu pultu, kde dokončuje registraci.

Scénář č. 2

Do knihovny ji přivádí studijní schůzka, po které se rozhodne, že se konečně zaregistruje. V knihovně se nevyzná, doptává se tedy na informačním pultu, jak má postupovat. Informační pracovnice ji odkáže s potřebnými informacemi k registračnímu počítači a následně k registračnímu pultu, kde také dokončuje celou registraci.

Scénář č. 3

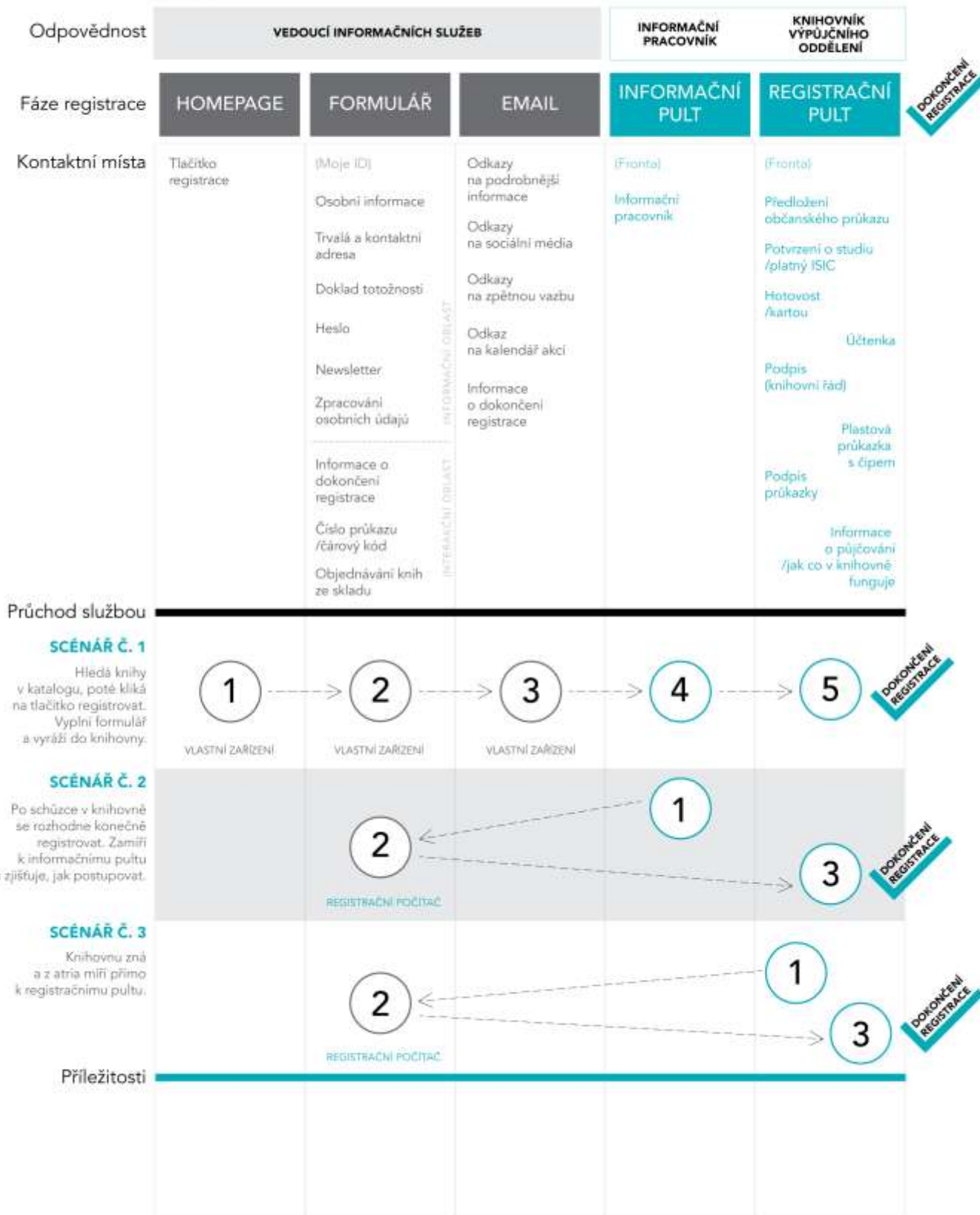
V knihovně byla již několikrát se spolužáky, ví tedy, jak to zde přibližně funguje. Po vstupu do knihovny míří přímo k registračnímu pultu. Zde ji odkazují k registračním počítačům a následně u registračního pultu dokončuje celý proces registrace.

CESTA SLUŽBOU REGISTRACE V MZK



Persona: Jitka, 22 let, studentka FSS

Do knihovny se chce registrovat už dlouho, ale až nyní jí k tomu okolnosti přinutily. Potřebuje totiž více zdrojů k své bakalářské práci.



Obrázek č. 1 – Cesta službou

Fáze

Cestu službou jsme rozdělili do dvou oddílů podle prostředí (offline/online) a zároveň jsme přistoupili k dělení na pět fází v procesu registrace. Tyto fáze představují kanály, které umožňují zprostředkovat jednotlivá kontaktní místa.

Homepage

Stránky MZK jsou důležitým kanálem pro všechny uživatele. Ať již stávající, kteří si přes ně vypůjčují a vyhledávají knihy, nebo i pro ty potenciální, kteří zde hledají základní informace o fungování knihovny. V procesu registrace je zde proto klíčové tlačítko registrovat, které se nachází v pravém horním rohu. Pro budoucí uživatele se jedná o první interakční krok se samotnou registrací.



Obrázek č. 2 – Tlačítko registrace⁶

Formulář

Formulář, která je nazván jako „Předregistrace nových čtenářů“, je nezbytnou součástí celého procesu registrace. Ať se rozhodne budoucí uživatel MZK zaregistrovat do knihovny doma nebo přímo v knihovně, tento formulář bude muset vždy vyplnit.

Funkce formuláře je dvojitá. Hotová předregistrace novému čtenáři umožňuje objednávat si knihy ze skladu, ještě před fyzickým dokončením celého procesu registrace v knihovně. Druhou funkcí formuláře je usnadnění procesu registrace, a to jak pro uživatele, tak pro knihovníky.

Formulář jako takový lze rozdělit na dvě oblasti: 1) interakční oblast; 2) informační oblast. Interakční oblast (1) vyžaduje po uživateli vyplnění jeho osobních, kontaktních a přihlašovacích údajů. V informační oblasti (2), která se zobrazí po vyplnění 1. oblasti, se uživatel dozví, jak a kdy dokončit registraci a jak si objednat knihy ze skladu.

⁶ Domovská stránka. Dostupné z: <https://www.mzk.cz/>. Snímek obrazovky.

Předregistrace nových čtenářů

Přihlásit přes mojeID 

[Proč mojeID?](#) | [Nový účet mojeID](#)

Osobní informace

Pohlaví:
Pohlaví

Jméno: *
např. Jan

Příjmení: *
např. Novák

Tituly:
např. MBA., PhD.

Telefon:

Emailová adresa:
např. adresa@domena.cz; Vyplňte, žádáte-li doplňkové služby (jako např. emailové upozornění)

Vzdělání/zaměstnání:

Obor:

Trvalá adresa

Ulice č. popisné: *
např. Neznámkova 12

Město: *

Poštovní směřovací číslo: *
např. 618 00

Kontaktní adresa

Ulice č. popisné:
např. Dočasná 34a

Město:
např. Brno

Poštovní směřovací číslo:

Doklad totožnosti

Druh průkazu totožnosti:
Průkaz, kterým se hodláte prokázat službě při dokončování registrace

Číslo dokladu:

Datum narození: *

Údaje pro identifikaci

Heslo: *

Potvrzení hesla: *

BEZ DIAKRITIKY, POUZE MALÁ PÍSMENA A ČÍSLA! Velká písmena budou převedena na malá!

Zaslání novinek z knihovny

Mám zájem o pravidelně zaslání informací o novinkách a plánovaných akcích Moravské zemské knihovny v Brně prostřednictvím mailu.

Zpracování osobních údajů

Souhlasím se shromažďováním, zpracováním a uchováváním osobních údajů a sdělení informací, podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších doplňků a změn) a souhlasím jako nositel rodného čísla ve smyslu § 13p, odst. 1 písm. c) zákona č. 133/2000Sb. o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých dalších zákonů, s využitím tohoto rodného čísla (piné znění).

Obrázek č. 3 – Formulář – interakční oblast⁷

/ Domů

Registrace byla dokončena

Byli jste úspěšně zaregistrováni do MZK.
Dokončení registrace proveďte do 14 dnů v půjčovně MZK.

Vaše přihlašovací údaje (jestliže jste mimo budovu MZK, zapište si je pečlivě):

Číslo průkazu / Čárový kód : 930824PMAO

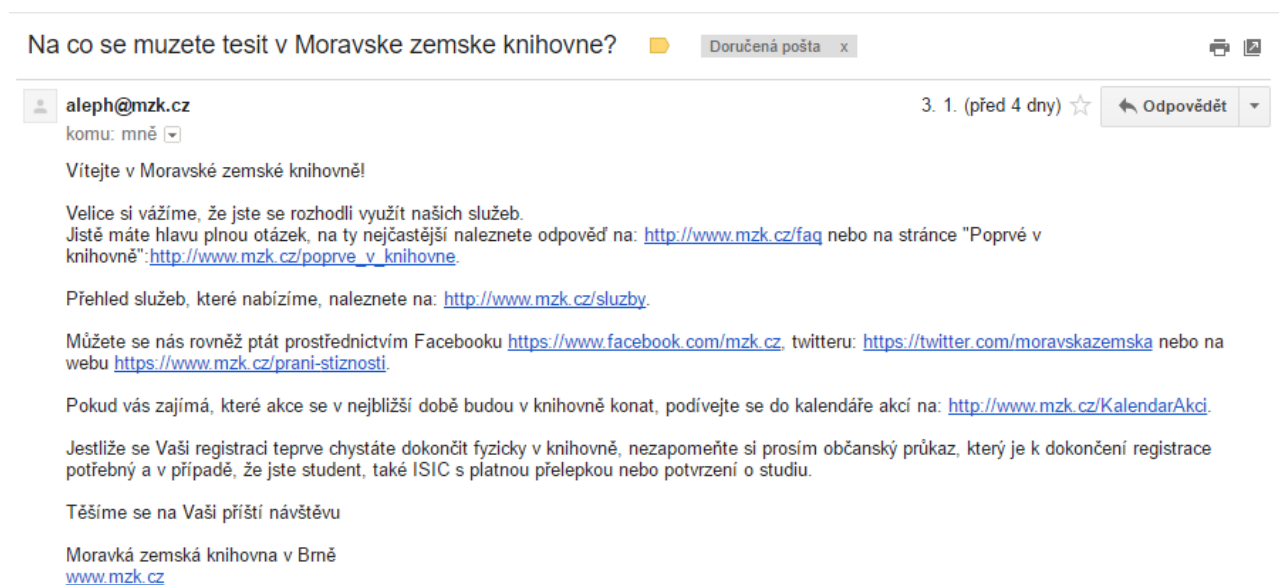
Klikněte na tlačítko přihlásit a do políčka "Číslo průkazu" zadejte toto číslo - poté již můžete objednávat knihy v našem [katalogu](#).

Obráz

ek č. 4 – Formulář – informační oblast⁸

E-mail

Po dokončení předregistrace uživatel obdrží informační e-mail. Obsahuje hypertextové odkazy na podrobnější informace o knihovně a jejich službách. Dále se zde nachází kontakt na sociální sítě, kalendář akcí a v závěru další podrobnosti týkající se registrace. E-mail uživatelům přijde následující den po vyplnění formuláře v 5:29 ráno.



Obrázek č. 5 – Email⁹

⁷ Předregistrace nových čtenářů. Dostupné z: <https://www.mzk.cz/predregistrace>. Snímek obrazovky.

⁸ Registrace byla dokončena. Dostupné z: https://www.mzk.cz/registration_mzk_submit?status=ok&login=350219UPFD&openid_valid=. Snímek obrazovky.

⁹ Potvrzení registrace. Email z adresy aleph@mzk.cz. Snímek obrazovky.

Vrátnice

Pro úplnost je nutné dodat, že do cesty službou jsme nezahrnuli vrátnici, kterou obsluhuje vrátný, jehož role při registračním procesu je odkázat čtenáře na informační pult. Tento bod jsme do mapy nezahrnuli, **neboť** oproti ostatním místům je marginální, přesto je pro knihovnu přínosné, že vrátný je schopný čtenáře odkázat na místo, kde dostanou požadovanou informaci.

Informační ukazatele

Součástí průchodu službou uživatele jsou také vizuální ukazatele v knihovně. Tyto prvky jsme nezahrnuli do cesty službou. Jedná se ovšem o nápisy, směrovky a cedule, které uživatele navádějí v procesu registrace.

Informační pult

V kontextu procesu registrace je informační pult místem, kde se budoucí uživatel může dotázat na možnosti registrace do knihovny. Pro uživatele není nezbytné projít tímto bodem, ovšem v případě vznesení dotazu je informační pracovník navede s potřebnými informacemi buď k registračním počítačům (pokud nemají hotovou předregistraci), nebo přímo k registračnímu pultu. V případě větších komplikací s registrací je informační pracovník schopen uživateli poskytnout detailní informace a případně asistovat s vyplněním formuláře.

Registrační pult

Posledním místem pro dokončení registrace je registrační pult. Zde dochází k ověření totožnosti, studia, zaplacení a podepsání knihovního řádu. Následně uživatel obdrží průkazku, čímž dokončí celou registraci. Zároveň knihovník čtenáři poskytne základní informace o knihovně a možnostech půjčování knih. V případě, že nemají uživatelé hotovou předregistraci, jsou odkázáni na registrační počítače a k registračnímu pultu se následně vrátí.

Odpovědnost

Ke každé fázi procesu registrace se váže personální odpovědnost. U prvních třech fází (homepage, formulář, e-mail) má primární odpovědnost vedoucí informačních služeb. Zároveň o podobě formuláře rozhoduje vedoucí PR oddělení a vedoucí IT oddělení. Informační pult primárně

obsluhuje knihovní nebo informační pracovník. Za registračním pultem se pak nachází knihovník výpůjčního oddělení.

Kontaktní místa

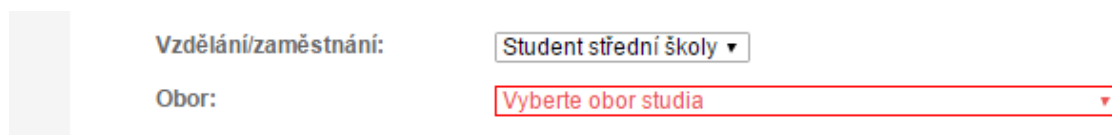
Homepage

Tlačítko „Registrovat“ je umístěno v pravém horním rohu na hlavní stránce. Vyhledání a stisknutí tlačítka pro respondenty nebyl problém. Respondentka č. 1 však upozornila, že pro ni tlačítko: „Bylo to divně viditelné, jakože tě to úplně netrkne“.

Formulář – interakční oblast

Respondenti hodnotili průchod formulářem velmi kladně. Až na malé nedostatky považovali formulář za nenáročný, a to jak časově, tak i obsahově.

První oblast formuláře obsahuje dotazy na osobní informace. Nejvýš položená kolonka pohlaví je nepovinná, i tak se zde schází položka „jiné“. Následují položky jméno, příjmení, titul, telefon a e-mail nečinily respondentům žádný problém a vyplňovali je dle osobního uvážení. V případě vyplnění vzdělání/zaměstnání na status „Student SŠ“ nebo „Student VŠ“, v této části chybí informace o nutnosti vlastnění a přinesení dokladu (ISIC, potvrzení o studiu), který studium dokazuje. Následující kolonka obor je povinná, ovšem není zaznačená hvězdičkou. Zároveň je v rolovacím menu předepsáno „Vyberte obor studia“, ovšem v případě výběru vysokoškolského studia se zde nachází výčet fakult, což neodpovídá označení „Obor“.



Vzdělání/zaměstnání: Student střední školy ▾

Obor: Vyberte obor studia ▾

Obrázek č. 6 – Obor studia¹⁰

Pro lepší pochopení chyby uživatele je hlášení zvýrazněno jednak ve formuláři červenou barvou, tak-i v záhlaví formuláře textem. V případě oboru se ovšem text zobrazuje pouze v anglickém jazyce. Jiná chybová hlášení jsou ovšem v jazyce českém.



Field is required for students.

¹⁰ Předregistrace nových čtenářů. Dostupné z: <https://www.mzk.cz/predregistrace>. Snímek obrazovky.

Obrázek č. 7 – Chybové hlášení¹¹

¹¹ Tamtéž

Vyplnění trvalé a kontaktní adresy nečinilo respondentům problémy, odlišeni bylo některými pozitivně hodnoceno. V případě registrace v knihovně na registračním počítači (který je určen pouze pro vyplnění formuláře) se nelze připojit na internet. U kontaktní adresy tak respondenti nemohli vyhledat poštovní směrovací číslo svého přechodného bydliště.

V sekci doklad totožnosti si uživatel může vybrat, zdali se bude prokazovat občanských průkazem, pasem, nebo jiným dokladem. Zároveň pole pro číslo dokladu je nepovinné. Drobnou chybou je u data narození rolovací menu, jehož pořadí je vzestupně od roku 1917. Pro většinu respondentů se nejednalo o překážku, ovšem toto pořadí tvoří časovou bariéru a ubírá na přehlednosti. Zároveň není zcela jasné, proč se toto pole nachází právě v úseku pro doklad totožnosti, a nikoliv v úseku osobní informace.

Nejčastějším problémem respondentů bylo zadání hesla dle požadavků formuláře v části nazvané „Údaje pro identifikaci“. Je nutné zadat pouze malá písmena bez diakritiky v kombinaci s čísly. Tato kombinace znaků v hesle je pro uživatele nekomfortní a porušuje zásady bezpečnosti. Podobně na tento bod upozorňuje respondentka č. 1: „A proč nemůžou mít heslo, kde jsou velký písmena, háčky, diakritika. To je bezpečný heslo.“

V poslední části formuláře se nachází checkbox s Newsletterem („Zasílání novinek z knihovny“), který je v pozici souhlasím. Jedná se o marketingový tah, který ovšem zneužívá nepozornosti uživatelů při vyplňování formuláře. Respondenti zdůraznili, že se v takovém případě obávají nevyžádaných zpráv (respondentka č. 4): „Předem zaškrtnutý novinky z knihovny, nemělo by to tam být.“

Zpracování osobních údajů je povinným checkboxem, který zaručuje bezpečnost osobních údajů uživatelům. Někteří uživatelé ovšem tento bod zcela přehlédli, např. respondentka č. 18: „Nezaškrtnla jsem souhlas se zpracováním osobních údajů, to jsem si vůbec nevšimla. A musím teda znovu vyplnit heslo.“

Odeslání formuláře se provádí skrze tlačítko zaregistrovat, které se nachází zcela na konci.

Formulář – informační oblast

Po vyplnění a odeslání předregistračního formuláře je uživatel přesměrován na stránku, která jej informuje o dokončení registrace. Text této stránky ovšem nekoresponduje s předchozí oblastí formuláře. První oblast formuláře se nazývá: „Předregistrace nových čtenářů“, ovšem po dokončení formuláře uživatel jako první vidí větu: „Registrace byla dokončena“. Nekonzistentní text je pro uživatele zbytečně matoucí. Současně i následující dvě věty nedávají z hlediska rozdělení procesu

registrace a jazykového významu smysl: „Byli jste úspěšně zaregistrováni do MZK. Dokončení registrace proveďte do 14 dnů v půjčovně MZK.”

Dále se v této oblasti nachází číslo průkazu / čárový kód, který primárně slouží pro okamžité přihlášení do systému a objednání knih. Při stínování si jej uživatelé vždy zapisovali na papír nebo do mobilu, ačkoliv se nacházeli v knihovně. Pro dokončení registrace však toto číslo nepotřebovali. Informace o této sadě čísel byly pro řadu respondentů nesrozumitelné a následně si nebyli jistí, kterým číslem se mají po registraci přihlašovat do katalogu, viz respondentka č. 4: „Co mne také překvapilo, bylo, že číslo uživatele / čárové číslo – kód – z první registrace na PC byl nakonec jiný, než mám teď na kartičce, jako i pro přihlášení do systému.”

Uživatelé se zde také setkají s informací o objednávání knih ze skladu. Text v této části byl pro některé uživatele nesrozumitelný a domnívali se, že pro dokončení registrace se musejí hned přihlásit do systému. Podrobně toto znejistění popisuje respondentka č. 18: „Oni tady psali, že se musím přihlásit a mám tam dát to číslo toho a bude to kompletní, jakoby ta registrace. Jestli jsem to tak pochopila. Nebo pak už budu asi moct objednávat. A myslím si, že když budu teď přihlášená, tak si to můžu změnit... nebo ne? Tak bych si to mohla třeba změnit, abych si nemusela pamatovat to číslo, bych si tam dala něco jiného – jako uživatelské jméno?”

Informační ukazatele

V atriu knihovny se nachází informační tabule s rozpisem poschodí a služeb poskytovaných na jednotlivých patrech. Nechybí zde šipka s nápisem odkazující k registraci. Dalším vizuálním bodem je označení dveří – zde se v kontextu registrace nachází nálepka MojeID a seznam platebních karet. Při vstupu do přízemí může uživateli napomoci šipka odkazující na registrační pult. Během stínování tuto šipku zaznamenalo jen několik respondentů. Posledním ukazatelem je velký nápis „Registrace a výpůjčky”, který označuje registrační pult.

E-mail

E-mail po registraci přijde do schránky uživatele až následující den ráno (v 5:29). Uživatel tak nedostane bezprostřední informaci o dokončení předregistrace a o dalším postupu. Respondent č.16 se vyjadřuje k absenci e-mailu takto: „Všechny normální registrace to mají tak, že mi to přijde okamžitě e-mailem a já kliknu na to, že ověřím ten e-mail a pak už se můžu přihlásit. Takhle to mají asi úplně všichni na světě.”

Samotný e-mail obsahuje množství odkazů, a to jak na podrobnější informace o knihovně a jejich službách, tak i na sociální média, zpětnou vazbu a kalendář akcí. Informace o dokončení registrace

se v e-mailu nachází až na konci, což ubírá e-mailu sdělovací hodnotu v kontextu registrace. Zároveň až zde se uživatel dozví, že potřebuje k registraci ISIC nebo potvrzení o studiu, což pro některé uživatele může znamenat dočasné přerušení procesu registrace. Velkým nedostatkem je

absence čísla průkazu / čárového kódu jako údaje k přihlašování do katalogu MZK. Respondenti převážně ocenili, že jim e-mail poskytne rozcestník informací, které se chtějí o knihovně dozvědět. Někteří ovšem e-mail ani nečetli, nebo četli jen jeho část (respondent č. 16): „Podstatné informace k registraci bych čekal na začátku e-mailu nebo tučně, celé to číst neplánuji.”

Informační pult

Klíčovým kontaktním bodem u informačního pultu je informační pracovník / knihovník. Respondenti hodnotili velmi kladně přístup a množství informací, které na tomto místě získali. Zároveň jsme během našeho zkoumání mohli pozorovat, že informační pracovník je schopný velmi rychle odbavit uživatele knihovny, tudíž vznikající fronty nebyly velkou překážkou pro respondenty.

Registrační pult

Respondenti velmi zdůrazňovali profesionalitu a vstřícnost personálu u registračního pultu. V případě potřeby obdrželi dostatek informací, viz respondentka č. 5: „Kdykoliv mi může kdokoliv poradit, což je fajn a vím to. Nebo si to najdu na Internetu.” Samotné odbavení u pultu respondenti hodnotili jako velmi rychlé. Případné fronty jsou knihovníci schopni minimalizovat navýšením kapacit za registračním pultem.

V případě, kdy se uživatel jde registrovat přímo k registračnímu pultu, a ještě nemá vyplněný předregistrační formulář, je odkázán na registrační počítače. Předpokladem k dokončení registrace je předložení osobních a studijních dokladů. Pomocí občanského průkazu knihovník/ce kontroluje údaje zadané ve formuláři, aby nedocházelo ke zbytečným problémům. Někteří respondenti však vnímali kontrolu občanského průkazu jako zbytečnou a nerozuměli jejímu významu.

Během našeho výzkumu došlo k neobvyklé situaci, respondent nebyl při první návštěvě registračního pultu informován o nutnosti mít u sebe ISIC nebo potvrzení o studiu. Tuto informaci nezískal ani z formuláře. Až při návratu na registrační pult zjistil, že k dokončení registrace potřebuje tyto doklady, čímž přerušil proces registrace.

Na registračním pultu lze uhradit poplatek kartou nebo v hotovosti, což respondenti hodnotili velmi kladně. Studenti si také mohou vybrat, na jak dlouho si zaplatí členství v knihovně (100 Kč/rok nebo 50 Kč/půl roku). Po zaplacení obdrží účtenku (doklad o zaplacení). V dalším

kroku uživatel musí podepsat evidenční kartu, ve které souhlasí s poplatky a knihovním řádem. Poté obdrží nepřenosnou plastovou průkazku s čipem, kterou taktéž musí u pultu podepsat. Tímto krokem je registrace oficiálně dokončena. Knihovník výpůjčního oddělení v závěru registrace poskytne čtenáři informace o knihovně, o průkazce, o výpůjčkách a dalších službách.

Tyto informace se dle našeho šetření ovšem liší v závislosti na knihovníkovi/knihovnici. Současně v některých případech respondenti obdrželi informační brožurku o knihovně a jejich službách. Tato brožurka ovšem nebyla poskytována všem.

Doporučení pro MZK

Z pozorování, jakým způsobem jednotliví respondenti prochází celým procesem registrace, a z rozhovorů realizovaných před i po některých fázích cesty službou, vyplývá několik míst, kde by mohla Moravská zemská knihovna upravit dílčí kroky registrace pro její plynulejší průchod a srozumitelnější orientaci budoucích čtenářů.

Obecně je důležité zmínit, že participanti výzkumu proces celkově hodnotí pozitivně. V hodnocení efektivnosti, rychlosti i přívětivosti prostředí nebo knihovníků se vyjadřují kladně. Drtivá většina zúčastněných si před samotnou registrací nedohledávala informace k jejímu průběhu, dopředu se nepřipravovala, přesto byli participanti schopni registraci dokončit bez zásadních zádrhelů. Takový výsledek je samozřejmě mírně zkreslen limity výzkumu (vybraný vzorek, podání informace o poplatcích a potřebě studentského potvrzení předem, samotné uvědomění si participace na výzkumu), přesto se dá celkově proces registrace hodnotit jako funkční.

K jednotlivým fázím cesty službou můžeme na základě sesbíraných dat přidat některé poznámky a doporučení vycházející z těch stanovisek respondentů, která měla spíše negativní sentiment nebo vyjadřovala nepochopení:

Homepage

- Zvýraznit na domovské stránce tlačítko "Registrovat", barevně, fontem nebo velikostí.

Formulář

- U volby pohlaví přidat položku „jiné“.

- Při vyplňování údajů o studiu a jeho oboru upravit terminologii tak, aby odpovídala nabízeným možnostem (výběr fakult), zároveň tento výběr označit jako povinný.
- Již v této fázi registrace informovat uživatele, kteří vyplní, že studují, o nutnosti obstarat si doklad o studiu.
- Zvážit možnost využití internetového prohlížeče i na registračních počítačích pro možné dohledání potřebných informací k vyplnění online.
- Upravit rolovací menu výběru roku narození tak, aby bylo možné rychleji najít relevantnější letopočty (řadit nahoru mladší ročníky).
- Upravit formální nároky na výběr hesla, zejména povolit zakázané znaky jako jsou velká písmena nebo znaky s diakritikou. Zároveň zvážit možnost přidat do formuláře jednoduchý generátor hesel, které splňují požadovanou formu.
- Nastavit výchozí pole pro souhlas se zasíláním newsletterů jako neoznačené, zároveň zvýraznit nutnost souhlasu se zpracováním osobních údajů.
- Upravit terminologii formuláře tak, aby bylo zřejmé, že celý proces u něj nekončí, typicky upravit tlačítko pro odeslání ze „zaregistrovat” na „dokončit předregistraci” nebo podobné označení.
- Přidat formuláři schopnost rozpoznat, z jaké IP adresy byl odeslán, a rozlišit tak uživatele vyplňující jej doma od těch, kteří vyplňují v knihovně. To umožní personalizovat následnou informaci po dokončení předregistrace a navést tak uživatele na další krok relevantními informacemi. Těm v knihovně není třeba dočasného kódu (ověřují se dokladem totožnosti), těm doma zdůraznit co si nezapomenout při návštěvě knihovny například.
- Zvážit, jak nutná jsou všechna pole formuláře, zdali by nebylo možné jej zjednodušit odstraněním některých dotazů.
- U informační oblasti formuláře (po dokončení) také upravit terminologii, aby mylně nebudila dojem, že je proces dokončen, zároveň upravit zobrazované informace (k čemu je dobrý dočasný kód a jestli bude třeba u registrace; že není nutné se nikam přihlašovat, ale přijít k registračnímu pultu).

E-mail

- Zajistit, aby informační e-mail s dalším postupem přišel uživateli co nejdříve po dokončení registrace, nikoliv až druhý den.
- Nastavit neodesílání tohoto emailu uživatelů, kteří vyplňují formulář v knihovně.
- V textu e-mailu prioritizovat (zvýraznit a posunout na začátek) informace o dokončení registrace.
- Přidat informaci o přihlašování do systému MZK, ideálně nastavit proces takovým způsobem, aby bylo možné konkrétnímu uživateli poslat číslo průkazky, kterou následně obdrží.

Informační pult

- Zvýraznit fyzický odkaz na registrační pult, který je na informačním pultu. Prozatím je tam malá a přehlédnutelná šipka, což část přichozích správně neodkáže a prochází tak registrací za pomoci knihovníka z informačního pultu.

Registrační pult

- Registrační pult vnímali respondenti jako funkční a efektivní, jediná výtka směřovala k ověřování údajů už jednou zadaných do formuláře (údaje z dokladu totožnosti), ale to je pravděpodobně nutná součást procesu.
- Knihovníci se každého uživatele ptají, na jak dlouho bude registraci chtít, zvážit možnost přidání tohoto dotazu do předregistračního formuláře.
- Sjednotit podávané informace po dokončení registrace, někteří respondenti získali stručnější informace k využívání knihovny než jiní. Zároveň jen část pozorovaných respondentů dostala na registračním pultu tištěné materiály, které popisují knihovní služby.

Většina zpětné vazby participujících studentů, kde sami vidí prostor pro zlepšení, se týká interakce s formulářem a informací, které dostávají po jeho vyplnění. Dalším krokem na straně knihovny tak může být diskuze v rámci organizace nad výsledky výzkumu s pomocí vizualizované cesty službou a nad doporučenými kroky dílčích změn registračního procesu. Pokud dojde ke změnám, bylo by jistě zajímavé realizovat druhou iteraci výzkumu a porovnat, jak změny ovlivnily spokojenost na straně uživatele i na straně zaměstnanců knihovny.

Diskuze a závěr

Vybrané metody (uživatelské testování, stínování, polostrukturovaný rozhovor) poskytly dostatečný základ pro realizaci metody cesty službou. Sesbíraná data umožnila především popsat celkový proces registrace a pojmenovat kladné a záporné stránky u jednotlivých kontaktních míst.

Pro potřeby hlubšího porozumění chování uživatelů doporučujeme použít i další metody, například eye tracking, behaviorální mapování nebo výzkumné deníky. Výzkum procesu registrace je možné uchopit i v širším kontextu, tedy nezaměřit se pouze na uživatele, ale také na procesy, které

probíhají uvnitř instituce. V tomto případě lze použít například metodu service blueprint (v českém prostředí známá také jako bi-zón).

Výběr vzorku limitoval výzkum pouze na uživatele, kteří službu nejčastěji užívají, tedy studenty. V případném opakování doporučujeme zapojit více skupin uživatelů. Zároveň omezené množství respondentů nemohlo v tomto výzkumu nabídnout vyčerpávající popis procesu. Přes tato omezení šetření poskytlo dostatečné množství dat pro vytvoření relevantní cesty službou a je tak základem pro další úpravu registrace.

Postup uvedený v této práci lze aplikovat i na další paměťové instituce, ale také na komerční služby, které s procesem registrace uživatelů operují. Současně lze pracovat pouze s částí výzkumu podle toho, zdali je potřeba zkoumat část registrace na webu nebo přímo v prostředí knihovny.

Zdroje

ISO 9241-210:2010. Ergonomics of human-system interaction -- Part 210: Human-centred design for interactive systems. 2010, 32 s. Dostupné také z: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-210:ed-1:v1:en>

MAYRING, Philipp. Qualitative content analysis: theoretical foundation, basic procedures and software solution [online]. Klagenfurt, 2014 [cit. 2016-10-26]. Dostupné z: http://www.psychopen.eu/fileadmin/user_upload/books/mayring/ssoar-2014-mayring-Qualitative_content_analysis_theoretical_foundation.pdf

MCDONALD, Seonaidh. Studying actions in context: a qualitative shadowing method for organizational research. Qualitative research [online]. 5(4), 455-473. [cit. 2016-10-25]. Dostupné z: <https://openair.rgu.ac.uk/bitstream/handle/10059/45/studying%20actions%20in%20context.pdf?sequence=1>

NØRGAARD, Mie a Kasper HORNBÆK. What do usability evaluators do in practice?: an explorative study of think-aloud testing. In: Proceedings of the 6th conference on Designing Interactive systems. 2006, s. 209-218. Dostupné také z: http://www.diku.dk/hjemmesider/ansatte/kash/papers/dis2006_noergaard.pdf

TASSI, Roberta. Customer Journey Map. Service Design Tools [online]. 2009 [cit. 2015- 01-05]. Dostupné z: <http://www.servicedesigntools.org/tools/8>

Seznam obrázků a zdroje

Obrázek č. 1 – Cesta službou
Vizualizace autorů práce.

Obrázek č. 2 – Tlačítko registrace
Domovská stránka. Moravská zemská knihovna [online]. 2017 [cit. 2017-05-08] Snímek obrazovky.
Dostupné z: <https://www.mzk.cz/>

Obrázek č. 3 – Formulář – interakční oblast
Předregistrace nových čtenářů. In: Moravská zemská knihovna [online]. 2017 [cit. 2017-05-08]
Snímek obrazovky. Dostupné z: <https://www.mzk.cz/predregistrace>

Obrázek č. 4 – Formulář – informační oblast
Registrace byla dokončena. In: Moravská zemská knihovna [online]. 2017 [cit. 2017-05-08]
Snímek obrazovky. Dostupné z:
https://www.mzk.cz/registration_mzk_submit?status=ok&login=350219UPFD&openid_valid=

Obrázek č. 5 – Email
Potvrzení registrace. Email z adresy aleph@mzk.cz. Snímek obrazovky.

Obrázek č. 6 – Obor studia
Předregistrace nových čtenářů. In: Moravská zemská knihovna [online]. 2017 [cit. 2017-05-08]
Snímek obrazovky. Dostupné z: <https://www.mzk.cz/predregistrace>

Obrázek č. 7 – Chybové hlášení
Předregistrace nových čtenářů. In: Moravská zemská knihovna [online]. 2017 [cit. 2017-05-08]
Snímek obrazovky. Dostupné z: <https://www.mzk.cz/predregistrace>