

## I2D – Information, données & documents (Švýcarsko)

**JOVIGNOT, Lara. MEMO, à Fribourg en Suisse: une institution culturelle bilingue singulière, issue d'une fusion entre trois structures [MEMO ve švýcarském Fribourgu: jedinečná bilingvní kulturní instituce vzniklá spojením tří organizací]. I2D – Information, données & documents. 2021, č. 2, s. 68–74. DOI: 10.3917/i2d.212.0068. Dostupné z: <https://shs.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2021-2-page-68?lang=fr>.**

Švýcarský Fribourg je hlavním městem stejnojmenného, oficiálně dvojjazyčného kantonu. Samo město oficiálně dvojjazyčné není, i když 18 % z necelých 40 000 obyvatel je německy mluvících. Dlouhodobě citlivé téma se promítá i do fungování kulturních institucí. Více než čtyřicet let vedle sebe bez jakékoli spolupráce na jednom patře téže budovy sídlily veřejná frankofonní Městská knihovna a germanofonní Deutsche Bibliothek. V suterénu univerzitního kampusu byla dobrovolníky provozována Ludotéka – půjčovna her a místo pro společné hraní a trávení volného času jednotlivců i rodin. Tyto tři instituce fungovaly nezávisle na sobě, každá měla svoji dynamiku, cíle a zdroje financování.

V roce 2014 vedení města představilo novou kulturní politiku regionu. Zdůraznilo v ní význam kulturních zařízení pro sblížení obyvatel, kteří ne všichni mluví stejným jazykem. Konkrétním výstupem se stala myšlenka spojení tří výše zmíněných půjčoven do nové kulturní instituce. V roce 2018 se poprvé sešla pracovní skupina a stanovila akviziční rozpočet. Nakonec v květnu roku 2021 byl v srdci města otevřen **nový prostor pro hraní a setkávání nazvaný MEMO** – toto jednoduché slovo je vlastní oběma jazykům a připomíná texty a hry (<https://www.ville-fribourg.ch/memo>). Instituce míří zejména na mladou veřejnost a úzce spolupracuje se školami. Jelikož je to jediná kulturní instituce ve městě, její role je klíčová.

Pozitivní změnou oproti dřívějšímu fungování je přechod pod správu města přinášející stabilizaci rozpočtu, lepší viditelnost a podporu pořádaných akcí a celkově větší uznání činnosti instituce. Jednou z největších nevýhod projektu byla neexistence podobného modelu ve Švýcarsku. Dříve proběhly fúze knihoven i herních prostor, ale nikdy dvojjazyčných. Občas bylo nutné riskovat, a hlavně přesvědčovat odpovědné strany o smyslu a budoucím úspěchu projektu. Původní instituce měly přijít o nezávislost a tyto obavy bylo třeba brát v úvahu. Nakonec zvítězilo heslo „sami jdeme rychle, spolu dojdeme dál“.

Autorka příspěvku, vedoucí projektu, zdůrazňuje, že spolupracovníci jsou povzbuzováni k tvořivosti, testování a zkoušení nového. Lídr skupiny je ten, na koho se mohou ostatní spolehnout. Každý člen týmu má absolutní zodpovědnost. Rozhodnutí jsou činěna na základě zhodnocení názorů odborníků a těch, kterých se budou prostředně týkat. Celý přístup nazývá **rozděleným vedením (gouvernance distribuée)**. Každá osoba je považována za dobrou, hodnou důvěry a motivovanou. Všichni mají silné i slabé stránky, celý tým spolupracuje a pomáhá si pro zdárný průběh projektu. Autorka uvádí, že se s tímto druhem metodologie, jež je založena na rozdělování odpovědnosti,

seznámila na školení organizace Bibliosuisse, a jako zásadní jmenuje dílo *Reinventing organizations* od Fréderica Lalouxe.

Klasická pyramidální struktura se pro 16 členů nové organizace nezdála vhodná. Organigram je nyní plochý. Pouze jeden člen je označen jako vedoucí, jelikož organizace je součástí veřejné správy. Všichni ostatní jsou kolegové, včetně bývalých vedoucích původních institucí. Činnosti jsou rozděleny do tří „kruhů“: sbírky, služby veřejnosti a kulturní akce, přičemž každý z nich je koordinován určeným pracovníkem a ideálně se v něm nachází alespoň jedna osoba frankofonní, jedna germanofonní a jedna z ludotéky. Pro každý kruh byly navrženy role se souvisejícími odpovědnostmi. Všichni členové týmu se pak měli k jednotlivým rolím vyjádřit – jaké profesní předpoklady a osobní motivaci by pro danou roli měli. Po zhodnocení, diskuzi a souhlasu byly pracovníkům role přiděleny.

Při přijímání nových zaměstnanců se přihlíží k tomu, zda rozumí druhému jazyku pro komunikaci s kolegy a čtenáři. Zatímco německy mluvící obyvatelé města dnes francouzštinu již běžně znají, pro francouzštináře bývá němčina výzvou. Společnými silami a vzájemnou otevřeností k odlišnostem se daří překonávat drobné i významnější kulturní rozdíly obou jazykových skupin. Hlavní úkolem do budoucna je pokračovat v projektu a zároveň si nepřestávat klást otázku: „Jak dalece je třeba bilingvismus podporovat?“

**BIEDERMANN, Barbara. Entre savoir et non-savoir: la Kunstbibliothek de la Fondation Sitterwerk en Suisse et son classement „dynamique“, au service des usagers et de leur créativité [Mezi věděním a ne-věděním: Knihovna umění nadace Sitterwerk ve Švýcarsku a její „dynamické“ třídění podporující uživatele v jejich kreativitě]. *I2D – Information, données & documents*. 2021, č. 2, s. 76–81. DOI: 10.3917/i2d.212.0076. Dostupné z: <https://shs.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2021-2-page-76?lang=fr>.**

Umělecká knihovna s archivem materiálů nadace Sitterwerk ve švýcarském městě St. Gallen (<https://www.sitterwerk.ch/en>) byla založena v roce 2006, má přibližně 30 000 svazků o sochařství, architektuře, fotografii, technologii odlévání, vědě o materiálech a restaurování (katalog je dostupný na <https://www.sitterwerk-katalog.ch/>). Od počátku byly sbírky objektů a knih zamýšleny tak, aby bylo možné použít alternativní třídění a inovativní formy organizace práce. Ústředním bodem byl vždy osobní přístup každého uživatele ke knihovně a archivu materiálů za použití nehierarchických systémů třídění. Instituce chce být vnímána spíše jako centrum kompetencí pro otázky týkající se materiálů, umění a produkce. Sdílení a vytváření znalostí je vázáno na užívání knihovny a archivu materiálů na jedné straně a na spolupráci s blízkou Kunstgiesserei (odlévárnou uměleckých děl) na straně druhé. Z tohoto důvodu je v knihovně užíván unikátní systém klasifikace: robot s čtecí anténou, který každou noc skenuje police s knihami, zaznamenává jejich pozici a mapuje ji do online katalogu. Takto probíhá dynamické třídění v knihovně i na pracovním stole.

Toto originální třídění vychází ze zvyku sběratele knih a spoluzakladatele nadace **Daniela Rohnera**, který vždy bojkotoval klasické třídící systémy knihoven. Když v roce 2006 knihovnu zařizoval, často knihy na policích seskupoval do nečekaných kombinací. Díky tomuto přístupu se může struktura třídění stále měnit a přizpůsobovat uživatelům: kdokoli, kdo v knihovně pracuje na nějakém tématu, může seskupit knihy, které potřebuje, a nakonec je společně uložit do police. Takto spolu zůstanou knihy a vzorky používané pro

právě vytvářená díla. Tradičně užívané signatury na hřbetech knih mohou být nahrazeny identifikátory RFID nalepenými uvnitř dokumentů. Uživatelé mají možnost v knihovně utvářet své vlastní soubory, které budou k dispozici i ostatním.

Na pracovní stůl (Werkbank) uživatelé pokládají knihy a materiály potřebné k projektu (dynamické třídění). Je umožněno i třídění digitální – stůl je vybaven deseti anténami RFID snímajícími knihy a vzorky s identifikátory RFID, které se na něm nacházejí, a zaznamenává je do digitálního rozhraní. Takto je možné elektronicky uchovat soubory dokumentů, které k sobě tematicky patří nebo patřily v průběhu daného projektu: knihy, materiály, osobní fotografie, poznámky apod. Jsou přidány k předchozím výzkumům a pro ostatní uživatele mohou být zajímavou inspirací. Výsledek takto k sobě přiřazených znalostí může být převeden do elektronické formy a vytištěn ve formě brožury (Bibliozine).

Oba systémy, dynamické třídění i pracovní stůl, úplně rozbíjejí konvenční hierarchickou organizaci dokumentů. Přístup k informacím je založen na náhodných a nečekaných objevech. Každý uživatel vytváří během svých výzkumů nové znalosti, každý jeho projekt představuje nový přístup ke sbírkám, který si nenechává pro sebe. Výzkumy a nové objevy jsou z velké části možné díky neznalosti či dokonce ignoranci konvenčních metod.

Ale jak je vlastně možné objevit něco nového, když nevíme, co by to mělo být? Jak a kde začít? Skutečnost ne-vědění je jedna z charakteristik nadace Sitterwerk. Nejistý výsledek již vedl k mnoha inovativním, překvapivým a nekonvenčním řešením. Principem dynamického třídění v knihovně je prázdnota, otevřenost, zvědavost a potenciál; nacházení něčeho, co jsme ve skutečnosti nehledali, vytváří nové perspektivy a přístupy. Začalo to v roce 2006 při pořízení čtečky RFID a vedlo ke vzniku pracovního stolu a Bibliozinu.

(Pozn. red.: Podrobnější informace s rozsáhlejším obrazovým doprovodem jsou na <https://www.sitterwerk.ch/>, <https://www.koozarch.com/essays/sitterwerk-foundation-radical-approach-to-archival-organisation>.)

**BURGI, Pierre Yves a MAKHLOUF SHABOU, Basma. Le projet Data Life-Cycle Management (DLCM) en Suisse: une gestion des données de la recherche pensée pour ses utilisateurs [Projekt Management životního cyklu dat ve Švýcarsku: správa výzkumných dat navržená s ohledem na uživatele]. I2D – Information, données & documents. 2021, č. 2, s. 87–95. DOI: 10.3917/i2d.212.0087. Dostupné z: <https://shs.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2021-2-page-87?lang=fr>.**

Projekt *Data Life-Cycle Management* (DLCM) byl oficiálně zahájen v srpnu 2015 v rámci národního programu Vědecké informace, který měl do Švýcarska uvést základy otevřené vědy. Hlavním cílem projektu (<https://www.dlcm.ch>) je poskytnout zejména vědcům služby, které budou nejvíce potřebovat po celou dobu životního cyklu jimi zpracovávaných dat. Pro určení těchto potřeb byly kromě studia literatury zorganizovány osobní rozhovory. Výsledkem bylo zjištění, že vědci nejvíce užívají data a služby při prvotním přístupu k informacím, dalším vzdělávání včetně osobního poradenství, aktivním zpracování dat, jejich skladování a dlouhodobém uchovávání a publikování podle mezinárodních norem. Projekt byl uskutečněn ve dvou fázích.

Během první fáze mezi lety 2015 až 2018 byly vytvořeny předstudie a koncepce prototypů pro aktivní správu dat a jejich aktivaci. Ke spolupráci byli přizváni informační specialisté, informatici a pracovníci výzkumných center švýcarských vysokých škol.

Během konzultací s vědeckými pracovníky opakovaně zaznívala otázka, co by se mohlo a mělo stát s výzkumnými daty po skončení projektu a/nebo po publikování výsledků v odborném časopise. Často byla zmiňována citace v další literatuře nebo nové metody hodnocení dat jako data papers. Tato první fáze, orientovaná na výzkumníky, přispěla ke vzniku rejstříku dat použitelného všemi vědci v každé instituci. Mezi základní služby DLCM bylo zařazeno: formulář pro Data Management Plan s doprovodnými konzultacemi od pracovníků knihoven; podpůrný nástroj k vytyčení politiky správy výzkumných dat na úrovni instituce; srovnávací tabulka různých způsobů aktivní správy dat; seznam expertů pro různé aspekty správy výzkumných dat; informace o vzdělávání týkající se výzkumných dat v magisterském programu Vysoké školy správní (Haute école de gestion) v Ženevě; koncept konzultační služby pro vědecké a informační pracovníky; možnosti každoročního vzdělávání v několika jazycích v různých švýcarských kantonech; možnost dlouhodobého uchovávání dat.

Ve druhé fázi, v letech 2019–2020, byla uskutečněna asi desítka pilotních projektů týkajících se základních služeb a doplňkových funkcí pro výzkumníky. Po roční aplikaci řešení DLCM na vysokých školách ženevského kantonu mohly být zformulovány tři kategorie žádaných funkcionalit: ty, které zajišťují a kontrolují kvalitu; ty, které přinášejí přidanou hodnotu doplňkovou kontextualizaci (vlastní způsoby archivace, použití nástrojů pro vizualizaci a analýzu); ty, které umožňují zabezpečení i viditelnost dat a další použití výsledků ve vědě.

Dlouhodobé uchovávání dat založené na modulární architektuře je charakteristické napojením na několik systémů uchovávání dat, perzistentním mechanismem identifikátoru založeném na DOI, bezpečnostními opatřeními, správou licencí, možností vytvořit dočasné embargo, automatickým přidáváním metadat ve formátu PREMIS, indexací a sběrem dat za použití protokolu OAI-PMH a vícejazyčnou podporou.

Hlavní konkurenční výhoda technologie vyvinuté v projektu DLCM spočívá v její modulární a distribuované architektuře a v přesné shodě s referenčním modelem OAIS podle normy ISO 14721. Ke třem standardním entitám této normy (SIP, AIP, DIP) byl přidán modul, který umožňuje velkou flexibilitu ve správě dat. Výzkumníci mohou manipulovat se sadami dat před jejich konečným odesláním. Předdefinované role umožňují určit různé skupiny uživatelů, a tak například spoluautoři mají možnost data editovat a zároveň omezit zobrazení specifické skupině uživatelů (např. návštěvníkům). Díky rolím je také možné nastavit kontrolu kvality. Další specifickou charakteristikou architektury DLCM jsou organizační jednotky. Umožňují organizaci skupin dat uvnitř jednotek, jejichž granularita může být stanovena na úrovni projektu, laboratoře, oddělení nebo instituce. Všechny funkcionality (uložení, stahování, rešerše atd.) jsou přístupné z jakéhokoliv prostředí, ze kterého je možné aktivovat webové služby.

Jako doplňkové služby jsou nabízeny školení, konzultace a prezenční i online vzdělávání v oblasti správy výzkumných dat. Během dvou let prošlo více než sto osob, převážně vědeckých pracovníků, rozličnými formami školení. Konala se ve francouzštině, angličtině nebo němčině v různých švýcarských regionech fyzicky i online. Konzultační služby jsou k dispozici všem vědeckým pracovníkům v zemi. Služba je nabízena v angličtině a ve třech oficiálních jazycích země. Během jednotlivých etap projektu byla vytvořena síť expertů a znalostí.

**REGAMEY, Liliane. La numérisation à la Bibliothèque nationale suisse: la presse à l'honneur [Digitalizace ve Švýcarské národní knihovně: tisk v centru pozornosti].** *I2D – Information, données & documents*. 2021, č. 2, s. 96–102. DOI: 10.3917/i2d.212.0096. Dostupné z: <https://shs.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2021-2-page-96?lang=fr>.

Švýcarská národní knihovna (<https://www.nb.admin.ch/snl/fr/home.html>) byla založena roku 1895 s cílem shromažďovat a katalogizovat publikace, které vyšly ve Švýcarsku a o Švýcarsku od roku 1848, uchovávat je, zpřístupňovat veřejnosti a informovat o nich. Ve srovnání s jinými národními knihovnami a velkými švýcarskými knihovnami je poměrně novou institucí. Ve sbírkách najdeme jen málo dokumentů vzniklých dříve než v 19. století, knihovna je však vlastníkem ve Švýcarsku **unikátní sbírky novin**. Shromažďuje všechny tituly, které v zemi vyšly.

K zajištění snadného přístupu i ochrany před poškozením bylo rozhodnuto o převedení novin do online formy. Od počátku projektu v roce 2009 byla zdůrazňována nutnost respektovat platné zákony země a spolupracovat s dalšími institucemi (knihovny kulturního dědictví, vydavatelé). Pro tento účel vznikl model smlouvy, která upravuje povinnosti jednotlivých partnerů ohledně autorských práv, práv osobnostních (zejména práva být zapomenut), řízení a financování projektu.

Ohlasy u laické i odborné veřejnosti byly velmi pozitivní, ale zaznívala lítost, že není možné provádět rešerše v několika sbírkách novin současně. Instituce, které měly zájem digitalizovat své sbírky novin, vyslovily přání sjednotit prostředky k vytvoření centrální infrastruktury pro prezentaci švýcarského tisku. Národní knihovna začala na tomto projektu nejdříve pracovat s Mediátékou ve Valais, pak s Románskou sítí knihoven západního Švýcarska (RERO). Brzy se začaly připojovat instituce z různých kantonů. V roce 2017 se spolupracující instituce dohodly, že pro zdokonalení vyhledávání budou jednotlivé stránky novin analyzovány a popsány na úrovni segmentů (jednotlivých článků, inzerátů, fotografií atd.), uživatelé budou moci opravovat špatně přepsané texty za pomoci automatického rozpoznávání znaků a budou mít širší možnosti vyhledávání a použití výsledků. K popisu budou používána metadata podle mezinárodních standardů (METS/ALTO). Vznikla tak sdílená platforma PSEL (*Presse suisse en ligne*), od roku 2018 s využitím nového softwaru (Veridian) slibujícím ještě pertinentnější výsledky vyhledávání (nyní platforma <https://www.e-newspaperarchives.ch>, v době tvorby abstraktu obsahovala platforma 187 novinových titulů s 91 miliony článků na 12 milionech stránkách.)

V roce 2020 se Národní knihovna rozhodla, že všechny nově digitalizované soubory budou určeny k dlouhodobé archivaci. Nové pojetí má dopad na celý průběh digitalizačních prací, je třeba zajistit dostatečnou kvalitu fotografií a metadat, aby mohly být integrovány a spravovány v budoucím archivačním systému. Z tohoto důvodu byla přijata norma ISO 19264-1 pro hromadnou digitalizaci novin.

Pro budoucí rozvoj byly definovány postupy pro vkládání archivů současných titulů vzniklých již v digitální formě, byla započata spolupráce s dalšími kantonálními knihovnami atd.

**DAVID, Jérôme a SUCIU, Radu. Une bibliothèque numérique de la littérature mondiale à forte valeur ajoutée: le Bodmer Lab [Digitální knihovna světové literatury s velkou přidanou hodnotou: Bodmer Lab]. *I2D – Information, données & documents*. 2021, č. 2, s. 111–116. DOI: 10.3917/i2d.212.0111. Dostupné z: <https://shs.cairn.info/revue=-2id-information-donnees-et-documents2021-2--page111-?lang-fr>.**

**Bodmer Lab** je výzkumný projekt vzniklý v roce 2014 na základě spolupráce mezi Filozofickou fakultou Univerzity v Ženevě a Nadací Martina Bodmera (švýcarský bibliofil, vědec a sběratel). Za pomoci nových technologií zpřístupňuje „knihovnu světové literatury“, kterou tvoří několik desítek tisíc knih a vzácných rukopisů, které Bodmer za svého života (1899–1971) shromáždil. Projekt je spravován týmem, v němž jsou zastoupeni specialisté z oborů konzervování, informačních studií, restaurování, informatiky, univerzitního výzkumu a designu médií.

Nejdříve bylo třeba přijít na způsob, jak představit tuto sbírku online. A tak vznikly „konstelace“. Bodmerova knihovna (*Bodmeriana*) obsahuje alžbětinskou literaturu, ilustrované renesanční cestopisy, staré papýry, francouzské rukopisy atd., což zaručuje jejich jednotnou a přesnou digitalizaci. Pracovníci museli vzít v úvahu různorodost historických období, textových žánrů a médií, protože *Bodmeriana* je do značné míry sbírkou sbírek. K digitalizaci se rozhodli přistoupit netradičně: vymysleli seskupení, která zohledňují fondy ve sbírce již existující a která podle nich zároveň nápadně ilustrují Bodmerův záměr. Každý dokument, zařazený do určité konstelace, je v ní spojen s dalšími položkami v určité části Bodmerovy sbírky. Specialista je pak schopen nastudovat a popsat jejich zvláštnosti a historický význam. Někdy také určuje povahu metadat, která budou odpovídat potřebám nejnáročnějších uživatelů.

Dokumenty pro digitalizaci jsou vybrány ze skladu v obci Cologny (kde bývají některé dokumenty zpřístupňovány místním muzeem), odkud se postupně dostávají na servery Univerzity v Ženevě, aby byly nakonec konzultovatelné online prostřednictvím platformy Bodmer Lab (<https://bodmerlab.unige.ch/fr>). Specialisté pro každou oblast (anglická literatura, antická řecká literatura atd.) nejdříve vyberou prostřednictvím katalogu *Bodmeriany* dokumenty, které si podle nich zaslouží převod do digitalizované podoby (restaurátoři pak rozhodnou, zda tento převod, s ohledem na svůj fyzický stav, mohou podstoupit).

Tvůrci platformy Bodmer Lab předpokládali, že bude navštěvována především vědci a výzkumníky z celého světa. Najdou zde díla až dosud na internetu nedohledatelná nebo i neznámá, opatřená metadaty podle nejpřísnějších vědeckých norem. Nezapomnělo se ale ani na vyučující a širokou veřejnost. Pro ně jsou připravena tzv. tematická okna. Tvůrci chtějí provozovat platformu dostatečně atraktivní, aby byla pro návštěvníka radost se v ní „ze zvědavosti ztratit, a přesto z toho těžit“. Obsahuje detailní poznámky k historickým událostem, videa či informace o možnostech dalšího vzdělávání, přednáškách pro veřejnost nebo programech pro školy. Přáním je, aby tato digitální knihovna dávala dílům, která obsahuje, nový život v podobě možných budoucích výzkumných projektů a pedagogického nebo uměleckého využití. Tím, že je trvale uložena na serveru Univerzity v Ženevě, platforma Bodmer Lab odpovídá na vizionářskou výzvu kulturního historika Roberta Darntona ohledně všem přístupné digitální knihovny.



**PINEAU, Karl a FABRE, Aurelia. Évaluer la captologie et le design persuasif des services numériques: Approche empirique de mesure de la persuasion et proposition d'une matrice d'évaluation [Hodnocení captologie a přesvědčovacího designu digitálních služeb: empirický přístup k měření přesvědčování a návrh hodnoticí matice]. *I2D – Information, données & documents*. 2021, č. 2, s. 151–173. DOI: 10.3917/i2d.212.0151. Dostupné z: <https://shs.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2021-2-page-151?lang=fr>.**

Na konci 90. let přišel americký vědec Brian J. Fogg s termínem *captologie*, akronymem pro *Computer As Persuasive Technology*. Zajímal se o způsob, jakým mohou digitální rozhraní podněcovat uživatele. Jeho výzkumy se nacházejí na křižovatce několika disciplín: informační technologie, komunikační vědy, kognitivní a sociální psychologie. V příspěvku jsou nejprve citována mnohá další díla, která se teorií captologie zabývají – nahlíží na ni z jiných úhlů, rozvíjejí ji nebo i kritizují. Je totiž obtížné získat jasnou a přesnou představu o roli captologie.

**Captologii** nelze měřit podle času, jaký uživatel stráví při sledování dané služby – tedy neplatí tvrzení, že čím více času zde uživatel stráví, tím více jeho pozornosti si služba získává. Některou službu totiž používá z profesních důvodů nebo proto, že ho obsah jednoduše zajímá. Nezapadají sem ani online nákupy. Na základě sociologických studií však bylo potvrzeno, že do této problematiky se počítají funkce nekonečného scrollování a notifikací, tematické řazení zpráv místo chronologického (vyvolává dojem nedávnosti) či slovník podněcující k akci. Zmiňme i běžnou captologickou praxi zvanou *dark patterns*, což by se dalo přeložit jako podvodná rozhraní nebo systémy. Příkladem může být tlačítko, o kterém si uživatel myslí, že povede k efektu X, ale ve skutečnosti vede k efektu Y.

Po studiu dříve provedených výzkumů sestavili autoři příspěvku tabulku elementů, jež lze zařadit do oblasti captologie. Jelikož ne všechny jsou pro uživatele stejně problematické, byla vytvořena hodnoticí stupnice na základě tří kritérií: svoboda uživatele, jeho čas a vnímání. Konkrétně: je uživatel plně svobodný ve výběru služby nebo produktu? Souhlasil například se zasíláním notifikací týkajících se jádra služeb? Kritérium času je užito pro zhodnocení funkcionalit, jež mají za cíl prodloužit uživatelův čas u dané služby. Sem například řadíme nekonečné scrollování. Posledním kritériem je vnímání uživatele. Rozumí tomu, co mu je službou nabízeno, a dostává to, co čekal? Používá služba například estetiku videohry? Tento element cílí na několik služeb Google Maps a jeho program Local Guides.

Na základě ohodnocujících kritérií bylo možné službám přiřadit body v rozmezí 0–100, přičemž 0 znamená, že na daný element není podle použitého kritéria nahlíženo problematicky, 100 bodů vypovídá o velmi problematickém elementu. Pokud se element opakuje, body jsou násobeny. Po sečtení všech bodů získáme celkové ohodnocení služby, které pro koncového uživatele zařadíme do škály A–G (nejlepší hodnocení A se vejde do 250 bodů; nejhorší G získalo více než 2000 bodů).

Hodnoticí tabulka byla ozkoušena na čtyřech ve Francii velmi rozšířených službách: Facebook, jelikož jeho zacházení s osobními daty a používání přesvědčujícího slovníku je velmi kontroverzní; zpravodajský Le Monde, který je provozován z příjmů od předplatitelů i z reklamy; hudební služba Spotify ve verzi pro počítače nabízející více obsahu a plnou placenou i limitovanou bezplatnou verzi; nakonec systém pro prodej vlakových

jízdenek Trainline. Analýza byla provedena v létě 2020 a autoři očekávali, že Facebook dosáhne velmi špatného ohodnocení, Le Monde a Spotify středně dobrého a Trainline spíše dobrého.

Nejdříve byla analyzována sociální síť Facebook. Základní hypotéza byla potvrzena už jen přítomností velkého množství elementů. Těmi nejhlavnějšími jsou: nepřetržitě podněcování pozornosti nejrůznějšími notifikacemi, které uživatele tlačí, aby se k službě přihlásil. Dalším elementem je napětí, které nastává, jakmile uživatel vidí, že někdo píše zprávu. Nutí ho to u služby vytrvat a čekat na odpověď. Na vstupní obrazovce je rovněž používáno velké množství lajků v podobě emotikonů. Autoři se domnívají, že uživatelé jsou tímto způsobem povzbuzováni k (nesvobodnému) vytváření příspěvků, které u ostatních emoční lajky vyvolají. Automatické přehrávání videí také udržuje uživatelskou pozornost. Facebook získal 2100 bodů a nejhorší ohodnocení G.

Při modelovém vyhledávání a nákupu jízdenek na platformě Trainline bylo shledáno velmi málo captologických mechanismů a jediné *dark pattern*. Šlo o čtvereček, jež má uživatel zaškrtnout, pokud si nepřeje dostávat reklamní nabídky. Musí být proto pozorný a nelogicky provést krok navíc. Platforma dosáhla celkového skóre 180 bodů a nejlepšího hodnocení A.

Služby Spotify a Le Monde získaly střední ohodnocení (konkrétně C a B). Spotify nasbíral body za „reklamu“ mezi skladbami, kdy je uživatel tlačěn k předplacení služby, aby se reklamy zbavil. Současně se zde nacházejí všudypřítomná doporučení a při pořizování předplatného nejsou ceny zobrazeny lineárně. Služba je financovaná z příjmů z reklamy i předplatného. Na platformě Le Monde je možné najít doporučující sdělení typu „Předplatitelé čtou také“, „Nejčtenější“ nebo „Doporučujeme“. Stejně jako Spotify využívá příjmů z reklamy i předplatného a je zde navíc možné najít nabídku služby externí společnosti, která se vizuálně podobá hostitelské službě.

Jako nadstavba byla provedena analýza čtyř doplňkových služeb: bezplatná a podle provozovatelů bezpečná e-mailová služba Proton Mail dosáhla 350 bodů (kategorie B), navigační software Waze získal 730 bodů (kategorie C), YouTube byl ohodnocen 1530 body (kategorie F) a ubytovací platforma AirBnB nasbírala 720 bodů (kategorie C).

První výsledky byly povzbuzující, počáteční hypotéza potvrzena. V analýze služeb je však třeba pokračovat a pracovat na zdokonalování a vyvažování hodnotících kritérií. Bylo by také vhodné vzít v potaz ne nutně stejná hodnocení různých rozhraní téže služby (smartphone, počítač). Za největší slabinu autoři považují empirický charakter hodnocení elementů a řazení skóre. V těchto ohledech je třeba pokračovat v hledání optimálnějšího řešení.

V článku byla představena originální matice pro hodnocení captologických elementů. Aby mohla z výsledků těžit široká veřejnost, autoři by je rádi zpřístupnili s použitím pluginu, který by zobrazil skóre služby ihned po jejím načtení. Jednalo by se o jednoduchý a účinný způsob informování uživatelů o problému captologie, jenž by mohl provozovatele digitálních služeb podněcovat k poctivému chování.

Zpracovala: PhDr. Veronika Tichá

Redakčně připravila: PhDr. Anna Machová

**TICHÁ, Veronika. Novinky zahraniční knihovnické literatury. *Knihovna: knihovnická revue*. 2024, roč. 35, č. 2, s. 125 – 132. ISSN 1801-3252**