24. Informační kampaň pro uživatele

V souvislosti se změnou knihovního softwaru nesmíte zapomenout na informační kampaň pro uživatele. Je nutné počítat s tím, že většina uživatelů nemá ráda, když dojde ke změně funkcí, které byli zvyklí využívat. Proto je důležité v informační kampani vyzdvihnout výhody, které změna softwaru uživatelům přinese (např. možnost zasílání e-mailových výpisů, možnost výpůjčky e-knih, nové discovery rozhraní apod.). Výhodou je, pokud před změnou softwaru proběhl průzkum potřeb uživatelů, ve kterém uživatelé požadovali funkce, které nový software přináší.

Informační kampaň pro uživatele by měla začít ještě předtím, než proběhne samotná změna softwaru, např. s předstihem jednoho až dvou měsíců. Pokud jde o větší změnu, je možné začít na ni uživatele připravovat postupně, např. s využitím různých kreativních marketingových metod (kromě letáků nebo informací na webu a sociálních sítí např. také pomocí videí, bannerů, transparentů, interaktivních her aj.).

V případě, že se funkce online katalogu od původního online katalogu, je vhodné pamatovat také na školení uživatelů. Forma školení závisí na typu knihovny a skladbě jejích uživatelů. Někteří uživatelé žádné školení ani nápovědu nepoužívají, a pokud je software v rozumné míře intuitivní, jsou schopni jej bez potíží využívat. Školení formou přednášky nebo workshopu mohou uvítat spíše starší lidé, jiní využijí webinář nebo dají přednost různým formám nápovědy (na webu katalogu, ve formě krátkých vytištěných letáků, formou videa apod.).

Na rozdíl od informační kampaně je školení jako takové vhodné naplánovat spíše na období brzy po změně softwaru (nikoliv před ní). Informační videa nebo různé návody mohou být samozřejmě dostupné i před změnou softwaru.



Zeptejte se dodavatele nebo provozovatele softwaru, zda nemá k dispozici informace nebo návody pro uživatele.

From:
https://prirucky.ipk.nkp.cz/ - **Metodické příručky pro knihovny**

Permanent link:
https://prirucky.ipk.nkp.cz/aks/informacni_kampan_pro_uzivatele

Last update: **2019/10/06 08:22**