

Lidia Derfert-Wolf
Stowarzyszenie EBIB
lidka@utp.edu.pl
Agnieszka Wolańska
Biblioteka Centrum Studiów Niemieckich i Europejskich im. Willy'ego Brandta
Uniwersytet Wrocławski
agnieszka.wolanska@uwr.edu.pl

Jego oczekiwania. Jego życzenia. Jego pragnienia. Jego świat. Felieton o użytkownikach

Użytkownik biblioteki – my, bibliotekarze stawiamy go zawsze na pierwszym miejscu. Chcemy spełniać jego oczekiwania i dostarczać tego, czego potrzebuje. Niezależnie od tego, czy jest to udostępniona tradycyjnie książka lub czasopismo, czy też elektronicznie – porcja wyspecjalizowanych danych badawczych. Co rusz docierają do nas informacje o poszerzaniu usług bibliotecznych o tak zadziwiające obiekty wypożyczeń, jak np. żyźwy¹ czy też usługi... nauki robienia sushi². Wydaje się, że rzeczywistość dostarcza nieskończenie wiele koncepcji na to, czym mogą być biblioteki, a te prześcigają się w pomysłach na to, jak można przyciągnąć do siebie użytkowników. Jednocześnie daje się zauważyć pewien dysonans między mnogością usług a naszą wiedzą o tym, czego tak naprawdę użytkownik od nas oczekuje. Pewnym miernikiem satysfakcji użytkownika może być liczba odwiedzin w bibliotece. Tylko... czy te odwiedziny są dla niego dobrym czy złym doświadczeniem? A może ktoś po prostu wszedł do biblioteki przez przypadek, stając się równie przypadkowo biblioteczną „daną statystyczną”?

Wciąż zbyt mało biblioteki poświęcają na badanie użytkownika i jego doświadczeń. Za mało wiemy, zbyt rzadko pytamy, a i użytkownik nie ma gdzie wyrazić swej opinii. Potrzeba badania doświadczeń użytkownika stopniowo jednak przebija się do świadomości bibliotekarzy. Będziemy mogli się o tym przekonać, czytając niniejszy numer „Biuletynu EBIB”, poświęcony właśnie temu zagadnieniu.

Grażyna Łaciak, Monika Szuman i Mariusz Wijas przedstawili – poparte badaniami – doświadczenia użytkowników Biblioteki Głównej AGH w Krakowie. Zagadnienie projektowania person, czyli metody w marketingu polegającej na tworzeniu szczegółowej charakterystyki użytkowników, odbiorców produktu czy usługi, zaprezentowane zostało w artykule Rashmi Sinha, w przekładzie Agnieszki Miranowskiej. Metoda ta jest na razie mało znana w polskim bibliotekarstwie, warto jednak się z nią zapoznać, bo jest coraz częściej stosowana w bibliotekach na świecie. Kolejny sposób pozyskiwania wiedzy o doświadczeniach użytkowników bibliotek, metodę secret client i jej wykorzystanie do oceny jakości bibliotek, omawia Marcin Karwowski. Jak się okazuje, jeszcze przed otwarciem nowej placówki można z sukcesem przeprowadzić badania doświadczeń potencjalnych odbiorców. O tym traktuje tekst Natalii Gromow opisujący projekt Biblioteki z Pasją, który powstał przy użyciu

¹ W Bibliotece Miejskiej w Helsinkach wypożyczymy także rakietki tenisowe czy słuchawki. Źródło: Helsinki's most beautiful libraries [online]. [Dostęp 3.11.2018]. Dostępny w: <https://www.myhelsinki.fi/en/see-and-do/sights/helsinki%E2%80%99s-most-beautiful-libraries>.

² Tak jest w Bibliotece Publicznej w Toronto. Źródło: Canada's Crazy Library [online] 5.10.2018. [Dostęp 3.11.2018]. Dostępny w: <https://www.youtube.com/watch?v=rzURcoGyegc>.

stosowania metody service design. Warto uwagi nie tylko ze względu na nowatorskie podejście do projektowania biblioteki, ale przede wszystkim z tego powodu, że użytkownicy zostali potraktowani po partnersku, co w efekcie przyczyniło się do osiągnięcia sukcesu.

User experience (UX), czyli doświadczenie użytkownika, to pojęcie pojawiające się w kilku tekstach tego numeru. W europejskich i amerykańskich bibliotekach stosowanie metod UX pochodzących z pogranicza etnologii, antropologii i socjologii staje się chlebem powszednim. Warto zatem dowiedzieć się, na czym polegają i jak interesujące dają efekty. Artykuł Emilii Brzozowskiej-Szczeciny wyjaśnia krok po kroku, „z czym to się je” i pokazuje, w jaki sposób łączyć badania jakościowe z ilościowymi, czerpiąc ze sprawdzonych praktyk. Elementy UX są też obecne w tekście Pauliny Milewskiej pod znamienym tytułem „Co myślą użytkownicy bibliotek?...”. Korzystając z prostych technik UX, Centrum Informacyjno-Biblioteczne (CIB) Uniwersytetu Medycznego w Łodzi pozyskało bardzo cenną porcję wiedzy o swoich użytkownikach. Warto czerpać z tego doświadczenia i śledzić dalsze działania CIB w tym zakresie.

Temat przewodni numeru jest obecny również w relacjach z konferencji. W sprawozdaniu Lidii Derfert-Wolf z XXXVI Konferencji Problemowej Bibliotek Medycznych występuje on w opisie sesji „Otwarcie na użytkowników: ankieta satysfakcji (AFBN) jako narzędzie i źródło danych do analizy”. Agnieszka Wolańska z kolei przedstawia relację z konferencji i warsztatów „UXLibs IV” poświęconych w całości zagadnieniom UX.

Życzymy wielu inspiracji w trakcie lektury!