

Emilia Brzozowska-Szczecina
emilia.brzozowska@gmail.com

Bibliotekarze – UXperci, czyli badania user experience w bibliotekach akademickich w Wielkiej Brytanii

Streszczenie: Badania UX (User experience) – badania doświadczeń użytkownika; zdobywają coraz większą popularność w bibliotekach w Wielkiej Brytanii. Poniższy artykuł przedstawia definicję UX, próbuje uzasadnić powody popularności badań UX oraz przedstawia krótki przegląd badań przeprowadzonych w bibliotekach wybranych uczelni wyższych na Wyspach.

Słowa kluczowe: UX, user experience, badania jakościowe, doświadczenia użytkownika, potrzeby użytkownika, użytkownicy bibliotek, biblioteki akademickie, biblioteki uniwersyteckie, Wielka Brytania

Wprowadzenie: z etnografii do bibliotek, czyli czym jest UX?

Badania UX skupiają się wokół odkrywania potrzeb i zachowań użytkowników. Takie badania przeprowadzane są za pomocą różnych metod, zarówno jakościowych, jak i ilościowych. Wiele z nich ciągle jest jeszcze mało znanych w sektorze bibliotek. Należą do nich, m.in. obserwacje (mogą być połączone np. z nanoszeniem ścieżek użytkowników na kopię planu piętra biblioteki), *cognitive mapping* (użytkownik rysuje mapę biblioteki), prowadzenie dziennika, *touchstone tour* (wycieczka, w której użytkownik oprowadza bibliotekarzy po bibliotece), sonda kulturowa (może być zbiorem kilku metod), wywiad¹ i wiele innych.

UX jest pojęciem popularnym w projektowaniu i testowaniu usług, serwisów i stron internetowych, ale jego korzenie wywodzą się z etnografii, socjologii i antropologii kulturowej. Za pomocą niektórych z wcześniej wymienionych metod bada się np. grupy społeczne. Metody te są uniwersalne i mogą pomóc znaleźć odpowiedź na wiele pytań badawczych. Do rozpropagowania metod UX w bibliotekach przyczyniło się w szczególności dwoje amerykańskich naukowców: antropolożka Donna Lanclos i etnograf Andy Asher. Donna Lanclos badała m.in. doświadczenia studentów w wieku ok. 30 lat, jak korzystają oni z bibliotek oraz jak godzą obowiązki i życie rodzinne ze studiami na stanowym Uniwersytecie w Charlotte w Karolinie Północnej². Andy Asher przeprowadził natomiast projektowi ERIAL, w którym uczestniczyło kilka uniwersytetów w stanie Illinois. Uczestnicy projektu ERIAL skupili się na badaniu bibliotek akademickich w kontekście kultury studenckiej³.

¹ PRIESTNER, A. *What is UX research?* [online]. [Dostęp 9.10.2018]. Dostępny w: <http://uxlib.org/home/>.

² LANCLOS, D., WINTERLING, R. Making space in the library for Student-Parents. W: Regalado, M., Smale M. A. (red.). *Academic Libraries for Commuter Students: Research-Based Strategies*. 2018, s. 33–51. ISBN 9780838917015.

³ ERIAL. *Project details* [online]. [Dostęp 09.10.2018]. Dostępny w: <http://www.erialproject.org/project-details/>.

UXLibs

Ze względu na nieskomplikowane metody badawcze, ciekawe rezultaty (o których więcej w następnych sekcjach tego artykułu) UX zaczęło szybko zdobywać popularność w bibliotekach. Badanie doświadczeń użytkownika szczególnie popularne stało się w Stanach Zjednoczonych, krajach skandynawskich i Wielkiej Brytanii. Do popularności UX na Wyspach znacząco przyczynili się bibliotekarze z Uniwersytetu w Cambridge, w którym w 2015 r. odbyła się pierwsza międzynarodowa konferencja UXLibs („UX w bibliotekach”). Od tamtej pory rokrocznie przybywa na nią około dwustu specjalistów z dziedziny bibliotekarstwa i informacji naukowej z całego świata. Andy Priestner, przewodniczący komitetu UXLibs, jeszcze w 2015 r. był kierownikiem Judge Business School (Biblioteki Wydziału Biznesu) na Uniwersytecie w Cambridge. Wkrótce jednak postanowił zostać freelancerem i od kilku lat podróżuje po całym świecie, prowadząc szkolenia na temat UX dla bibliotekarzy. UXLibs to nie tylko konferencje, ale również przyjazna społeczność, która dzieli się wiedzą i doświadczeniami na temat badań doświadczeń użytkowników bibliotek⁴.

Narodowa Ankieta Studentów

Społeczność UXLibs jest otwarta dla bibliotekarzy ze wszystkich sektorów, ale patrząc na afiliacje uczestników konferencji i autorów referatów⁵, można zauważyć, że jednak zdecydowana większość pracuje w bibliotekach uczelnianych. Jednym z głównych powodów jest być może fakt, że biblioteki publiczne borykają się obecnie z poważnymi problemami finansowymi⁶, a biblioteki szkolne w Wielkiej Brytanii walczą o przetrwanie (trwa walka o wymogi prawne, który nakazywałyby utworzenie i utrzymanie bibliotek szkolnych)⁷.

Innym powodem popularności UX jest również *Narodowa ankieta studentów*, czyli NSS (National Students Survey). NSS przeprowadzana jest co roku na 357 uczelniach i skierowana jest głównie do studentów ostatnich lat studiów licencjackich. W 2018 r. w NSS wzięły udział trzy miliony respondentów⁸. Kwestionariusz ankiety składa się z ośmiu sekcji, w których studenci mogą anonimowo ocenić uniwersytet, na którym studiują, i wypowiedzieć się na temat poziomu i jakości nauczania, wsparcia oferowanego przez serwisy danej uczelni, jej organizacji, społeczności, dostępnych materiałów dydaktycznych, a także bibliotek⁹. Wyniki ankiety publikowane są na stronie internetowej¹⁰, przeznaczonej dla kandydatów na studia. Dane z NSS mają zatem wpływ na to, ile aplikacji wpłynie na daną uczelnię. W Wielkiej Brytanii studia dziennie na uczelniach publicznych są płatne, a liczba

⁴ PRIESTNER, A., dz. cyt. [Dostęp 9.10.2018]. Dostępny w: <http://uxlib.org/home/>.

⁵ PRIESTNER, A. *Books* [online]. [Dostęp 9.10.2018]. Dostępny w: <http://uxlib.org/uxlibs-the-books/>.

⁶ FLOOD, A. Save your local! Should volunteers help keep you public libraries open? *The Guardian* [online]. 8.08.2017. [Dostęp 9.10.2018]. Dostępny w: <https://www.theguardian.com/books/2017/aug/08/public-libraries-at-the-crossroads-should-volunteers-be-keeping-them-open>.

⁷ ALLEN-KINROSS, P. New campaign would make school libraries a statutory requirement. *Schools week* [online]. 27.04.2018. [Dostęp 09.10.2018]. Dostępny w: <https://schoolsweek.co.uk/new-campaign-would-make-school-libraries-a-statutory-requirement/>.

⁸ IPSOS MORI, OFFICE FOR STUDENTS. *About the NSS* [online]. [Dostęp 9.10.2018]. Dostępny w: <https://www.thestudentsurvey.com/about.php>.

⁹ IPSOS MORI, OFFICE FOR STUDENTS. *National Student Survey 2017 – Core Questionnaire* [online]. [Dostęp 09.10.2018]. Dostępny w: https://www.thestudentsurvey.com/content/NSS2017_Core_Questionnaire.pdf.

¹⁰ OFFICE FOR STUDENTS. Unistats [online]. [Dostęp 09.10.2018]. Dostępny w: <https://unistats.ac.uk/>.

kandydatów odgrywa kluczowe znaczenie w kwestiach finansowych. Biblioteka pełni tu bardzo ważną rolę, dlatego tym istotniejsze jest badanie doświadczeń jej użytkowników, które pomaga nam zidentyfikować to, co funkcjonuje dobrze i to, co należy zmienić.

Dlaczego wybieramy badania UX?

Przeprowadzanie ankiet może pomóc nam zdobyć dane ilościowe na temat biblioteki, ale często nie uzyskamy w ten sposób pełnego obrazu na temat tego, jak widzą bibliotekę nasi użytkownicy. Studenci w trakcie studiów muszą wypełnić ogromną liczbę ankiet, co skłania do zastanowienia się nad jakością podawanych odpowiedzi¹¹. Badania UX często przynoszą bardzo ciekawe rezultaty. W przeciwieństwie do ankiet nie ma tu pytań, które mogłyby zasugerować odpowiedź czy w ogóle temat wypowiedzi. Użytkownicy są proszeni o prowadzenie dziennika, narysowanie mapy biblioteki (*cognitive mapping*) lub o oprowadzenie bibliotekarzy po bibliotece. Ważne jest, żeby przede wszystkim słuchać – w przypadku wywiadu obowiązuje zasada 80/20 – 80% to wypowiedź użytkownika, 20% – to bibliotekarz zadający pytania. Wiele istotnych informacji na temat biblioteki można pozyskać z wypowiedzi użytkownika w sposób pośredni. Przykładowo studenci, którzy oprowadzają nas po bibliotece, pokażą nam ulubione miejsca nauki, sprzęt, z którego korzystają. Jeżeli będziemy aktywnie słuchać, mogą podpowiedzieć nam sporo na temat ich potrzeb i oczekiwań, o których moglibyśmy nigdy się nie dowiedzieć z ankiety, bo po prostu nie pomyślelibyśmy o zadaniu pytania na taki temat. Donna Lanclos zapisała np. w swoim artykule wypowiedzi studentów, którzy wyznali, że borykają się ze znalezieniem opieki do dziecka i nie chcą zakłócać spokoju innym studentów¹². Trudno byłoby otrzymać taką informację w wyniku kwestionariusza ankiety.

Niektóre przykłady pracy UXpertów w bibliotekach

Bibliotekarze na uniwersytecie Royal Holloway są często określane żartobliwie przez kolegów jako „UXperci” (eksperci od UX). W Wielkiej Brytanii jest coraz więcej takich specjalistów, którzy chętnie dzielą się swoimi doświadczeniami i rezultatami badań, co bardzo pomaga osobom stawiającym w tym zakresie pierwsze kroki.

Przykładem są tu bibliotekarze z Uniwersytetu Cambridge, gdzie przeprowadzono wiele ciekawych projektów badawczych. Jednym z nich jest *Snapshot* (co można przetłumaczyć *migawka* lub *fotka*). *Snapshot* oparto na metodzie zwanej *cultural probe* (*sonda kulturowa*). Koordynatorami projektu byli Andy Priestner i David Marshall – zaprosili oni do udziału w tym dwutygodniowym projekcie dziesięć osób, które pracowały na uniwersytecie jako post-doc, czyli tuż po ukończeniu doktoratu. Każdy z uczestników otrzymał zestaw składający się m.in. z dziennika (w którym A. Priestner i D. Marshall odręcznie wpisali pytania datowane na wybrane dni projektu, co pomogło zmotywować zajętych pracą naukową post-doców do napisania odpowiedzi), kopert z zadaniami fotograficznymi na wybrane dni (*Zrób zdjęcie przedstawiające m.in. coś, co pomaga Ci przetrwać dzień, czym jest dla Ciebie*

¹¹ ACADEMICS ANONYMOUS. Students surveys are a waste of everyone's time. *The Guardian* [online]. 1.07.2016. [Dostęp 9.10.2018]. Dostępny w: <https://www.theguardian.com/higher-education-network/2016/jul/01/student-surveys-are-a-waste-of-everyones-time>.

¹² LANCLOS, D., WINTERLING, R., dz. cyt., s. 40.

sukces, czym jest dla Ciebie porażka, Twoje ulubione miejsce nauki i kilka innych), kopertę i papier do napisania listu miłosnego lub jego przeciwieństwa – listu kończącego „związek” (uczestnicy piszą „list miłosny” do usługi bibliotecznej, np. zwracania książek albo wybranej bazy, części kolekcji lub przestrzeni do nauki w bibliotece albo – przeciwnie – list, w którym zrywają związek z „adresatem”). Rezultaty z projektu *Snapshot* pomogły w zaprojektowaniu nowych usług bibliotecznych na Uniwersytecie w Cambridge oraz wpłynęły pozytywnie na wizerunek w bibliotece w środowisku post-doc na tej uczelni¹³.

Pionierami badań UX Wielkiej Brytanii są też bibliotekarze z Uniwersytetu w Yorku. Ned Potter, który pracuje w bibliotece tego uniwersytetu jako bibliotekarz dziedziny, jest również specjalistą w dziedzinie UX i marketingu w bibliotekach. Potter często opisuje przeprowadzone badania na swoim blogu, gdzie w prosty i przystępny sposób przedstawia opisane powyżej metody¹⁴. Bibliotekarze z Yorku propagują również zatrudnianie studentów na praktyki w bibliotece do pracy przy projektach badawczych skupionych wokół UX. Ich udział przynosi wiele korzyści – praktykanci zdobywają ciekawe doświadczenie i często też łatwiej jest im nawiązać kontakt z użytkownikami bibliotek – innymi studentami – w celach badawczych. Bibliotekarze natomiast mają dzięki temu okazję do spojrzenia na niektóre zagadnienia z nowej perspektywy¹⁵.

Kilka projektów badawczych przeprowadzono również w bibliotece uniwersytetu Royal Holloway. Projekty te były koordynowane przez Debbie Phillips, Helen Rimmer, Ann Waitman, Leanne Workman oraz autorkę tego artykułu. Jednym z głównych powodów rozpoczęcia badań UX było otwarcie nowej biblioteki we wrześniu 2017 r. Zdanie studentów i społeczności akademickiej miało kluczowe znaczenie w projektowaniu nowego budynku¹⁶. Chcieliśmy upewnić się też, że po otwarciu budynek spełnia ich oczekiwania. Obserwacje, touchstone tours i cognitive mapping pomogły nam uzyskać bardziej precyzyjny obraz tego, czego potrzebują nasi studenci. Zetknęliśmy się z ciekawymi wypowiedziami studentów z syndromem Aspergera podczas badań touchstone tours UX w maju 2018 r. Studenci, którzy oprowadzali bibliotekarzy, opowiadali, jak wygląda ich rutynowa wizyta w bibliotece, byli bardzo wdzięczni za komputery ze specjalnym oprogramowaniem i specjalnie wydzielone miejsce nauki w bibliotece. Korzystali jednak z nich rzadko, bo czuli się niekomfortowo, siedząc w wydzielonej przestrzeni, bali się też, że będą oceniani przez innych czytelników za korzystanie z wydzielonej przestrzeni. Ponadto wspomniane komputery ze specjalnym oprogramowaniem zostały umieszczone w strefie cichej nauki – studenci, którzy rozmawiali z nami na temat tej strefy, powiedzieli, że bardzo trudno jest im się uczyć w ciszy¹⁷. Dlatego właśnie zamiast uczyć się w wydzielonej przestrzeni, wolą strefę nauki grupowej, gdzie hałas w tle (szum rozmów) pomaga im się skupić w nauce. Wypowiedzi te

¹³ PRIESTNER, A., MARSHALL, D. *Snapshot: A cultural probe study exploring the research and information behaviour of postdocs and PhD students at the University of Cambridge* [online]. [Dostęp 9.10.2018].

Dostępny w: <https://futurelib.files.wordpress.com/2016/09/the-snapshot-project.pdf>.

¹⁴ POTTER, N. *#Uxlibs 4: ethnography you can try at home* [online]. [Dostęp 9.10.2018]. Dostępny w:

<https://www.ned-potter.com/blog/uxlibs-4-ethnography-you-can-try-at-home>.

¹⁵ POTTER, N. *Planning and delivering an intern led library UX project* [online]. [Dostęp 9.10.2018].

Dostępny w: <https://www.ned-potter.com/blog/planning-and-delivering-an-intern-led-library-ux-project>.

¹⁶ RIMMER, H., BROOKE, M. *As you like it: translating student feedback into the design of the new library building* [online]. [Dostęp 9.10.2018]. Dostępny w: <https://www.m25lib.ac.uk/2018/05/02/presentations-from-2018-annual-conference/>.

zostały przekazane do oddziału Customer Services (Obsługa Użytkownika) w bibliotece, gdzie obecnie kierownicy planują przeniesienie części komputerów z wydzielonej cichej strefy do strefy nauki grupowej lub zainstalowanie nowych urządzeń.

Konkluzja...

Czy o wymienionych wyżej problemach moglibyśmy dowiedzieć się również z ankiet? Być może, ale musielibyśmy dobrze zastanowić się nad tym, jakie pytania należałoby zadać i do jakich grup taka przykładowa ankieta byłaby skierowana. Badania UX mogą objąć wiele różnych zagadnień dotyczących biblioteki, pomóc nam zobaczyć nasze miejsce pracy z perspektywy użytkowników, którzy przychodzą tu w innym celu niż my, z oczekiwaniami i potrzebami innymi niż nasze. Badania UX pomagają nam dowiedzieć się o kwestiach i problemach, które być może nigdy nie przyszłyby nam do głowy, a co za tym idzie – nigdy też nie przyszłoby nam do głowy o nie zapytać, a mogą okazać się dla naszych użytkowników bardzo ważne.

Bibliografia:

1. ACADEMICS ANONYMOUS. Students surveys are a waste of everyone's time. *The Guardian* [online]. 1.07.2016. [Dostęp 9.10.2018]. ISSN 1756-3224. Dostępny w: <https://www.theguardian.com/higher-education-network/2016/jul/01/student-surveys-are-a-waste-of-everyones-time>.
2. ALLEN-KINROSS, P. New campaign would make school libraries a statutory requirement. *Schools week* [online]. 27.04.2018. [Dostęp 9.10.2018]. Dostępny w: <https://schoolsweek.co.uk/new-campaign-would-make-school-libraries-a-statutory-requirement/>.
3. FLOOD, A. Save your local! Should volunteers help keep you public libraries open? *The Guardian* [online]. 8.08.2017. [Dostęp 9.10.2018]. ISSN 1756-3224. Dostępny w: <https://www.theguardian.com/books/2017/aug/08/public-libraries-at-the-crossroads-should-volunteers-be-keeping-them-open>.
4. ERIAL. *Project details* [online]. [Dostęp 9.10.2018]. Dostępny w: <http://www.erialproject.org/project-details/>.
5. IPSOS MORI, OFFICE FOR STUDENTS. *About the NSS* [online]. [Dostęp 9.10.2018]. Dostępny w: <https://www.thestudentsurvey.com/about.php>.
6. LANCIOS, D., WINTERLING, R. Making space in the library for Student-Parents. W: Regalado, M., Smale M.A. (red.). *Academic Libraries for Commuter Students: Research-Based Strategies* 2018, s. 33-51. ISBN 9780838917015.
7. OFFICE FOR STUDENTS. Unistats [online]. [Dostęp 9.10.2018]. Dostępny w: <https://unistats.ac.uk/>.
8. POTTER, N. #Uxlibs 4: ethnography you can try at home. [online]. [Dostęp 9.10.2018]. Dostępny w: <https://www.ned-potter.com/blog/uxlibs-4-ethnography-you-can-try-at-home>.
9. PRIESTNER, A. *What is UX research?* [online]. [Dostęp 9.10.2018]. Dostępny w: <http://uxlib.org/home/>.
10. PRIESTNER, A., MARSHALL, D. *Snapshot: A cultural probe study exploring the research and information behaviour of postdocs and PhD students at the University of Cambridge* [online]. [Dostęp 9.10.2018]. Dostępny w: <https://futurelib.files.wordpress.com/2016/09/the-snapshot-project.pdf>.
11. RIMMER, H., BROOKE, M. *As you like it: translating student feedback into the design of the new library building* [online]. [Dostęp 9.10.2018]. Dostępny w: <https://www.m25lib.ac.uk/2018/05/02/presentations-from-2018-annual-conference/>.

BRZozowska-SZCZecińska, E. Bibliotekarze – UXperci, czyli badania user experience w bibliotekach akademickich w Wielkiej Brytanii. *Biuletyn EBIB* [online] 2018, nr 5 (182), Użytkownik biblioteki i jego doświadczenia. [Dostęp 25.11.2018]. ISSN 1507-7187. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/660>.