

Agnieszka Wolańska
Biblioteka Centrum Studiów Niemieckich i Europejskich im. Willy'ego Brandta
Uniwersytet Wrocławski
agnieszka.wolanska@uwr.edu.pl

UXLibs IV Sheffield 6–7 czerwca 2018 r., czyli wszystko, co chcielibyśmy wiedzieć o użytkowniku, ale boimy się zapytać

W dniach 6–7 czerwca 2018 r. miałam przyjemność uczestniczyć w czwartej edycji Konferencji UXLibs, która odbyła się w Sheffield Hallam University. Wzięłam w nim udział dzięki otrzymaniu sponsorowanego miejsca, za co mogę w tym miejscu bardzo podziękować komitetowi organizacyjnemu.

Cykliczne wydarzenie jest rezultatem starań Andy Priestnera (specjalisty i szkoleniowca UX¹, wcześniej pracującego w brytyjskich bibliotekach), Matta Borga (bibliotekarza pracującego dla firmy ExLibris, specjalisty od kompetencji informacyjnych) oraz Bryony Ramsden (bibliotekarki dziedzinowej na Uniwersytecie w Huddersfield i doktorantki w zakresie badań zachowań informacyjnych użytkowników). Czwarta edycja konferencji zgromadziła 197 uczestników z 19 krajów (z przewagą Wysp Brytyjskich i Ameryki Północnej oraz dużej reprezentacji ze Skandynawii). Byli to nie tylko bibliotekarze, ale również pracownicy uczelni, jednostek samorządowych czy też przedstawiciele firm związanych z bibliotekami (nie tylko sponsorujący konferencję). Każdy z uczestników miał do wyboru jedną ścieżkę tematyczną w ramach dwóch sesji oraz dwa warsztaty. Wybrane przeze mnie tematy prelekcji dotyczyły technik i procesów UX oraz projektowania przestrzeni w oparciu o UX. Warsztaty natomiast obejmowały problematykę rozwiązywania problemów użytkowników oraz analizę wyników badań UX. Wybór był trudny, ponieważ prawie każde z wystąpień i warsztatów poruszało niebanalne i frapujące kwestie.

Na stronie konferencyjnej znalazł się *Kodeks postępowania*, czyli zbiór zasad, których przestrzeganie było oczekiwane od uczestników. Znalazły się tam m.in. zapisy dotyczące otwartości, aktywnego współdziałania z innymi oraz odpowiedzialności za to, aby żaden z uczestników nie czuł się pominięty lub pozostawiony samemu sobie. Ważne było również podkreślenie, że bez względu na płeć, rasę czy religię każdy będzie traktowany z równym szacunkiem, a krytyka dotycząca pozamerytorycznych kwestii nie będzie akceptowana. Ten kodeks był dla mnie czymś nowym (choć jakże trafionym!), a najważniejsze, że zdecydowanie poprawił moje samopoczucie jako nowicjusza tej konferencji.

Warsztaty wprowadzające

Konferencję poprzedzały warsztaty skierowane głównie do nowych uczestników. W pierwszej części można było zapoznać się z definicją *user experience* (UX) wraz z prezentowanymi przykładami. Szerokie ujęcie tematu z odniesieniami do pozabibliotecznej rzeczywi-

¹ UX – doświadczenie użytkownika, ang. *user experience* (przyp. red.).

stości (przykład spektakularnej porażki firmy Coca-Cola²) i wskazanie najważniejszych punktów (motto *Nie jesteśmy naszymi użytkownikami* powinno zawisnąć w każdej bibliotece!) stanowiło doskonale prelude do części warsztatowej, a także samej konferencji. Istotne było także zestawienie dwóch kategorii badawczych w odniesieniu do użytkownika: dotyczącej jego postaw, opinii i przekonań (czyli tego, co twierdzi, że robi) oraz behawioralnej (pokazującej reakcje i zachowania, często nieuświadomione – tego, co naprawdę robi). Podkreślono również, że te podejścia powinny się wzajemnie uzupełniać i tworzyć „holistyczną” całość.

Pierwszoplanowe kwestie, jakie się w związku z tym pojawiły, to ocena zachowań użytkownika (wskazanie, że żadne z nich nie jest złe, każde ma przyczynę i z tego powinniśmy właśnie jako bibliotekarze czerpać wiedzę) oraz zmiana myślenia o użytkowniku (z koncentrowania się na tym, jak powinien korzystać z biblioteki na obserwację na to, JAK naprawdę korzysta i wyciąganie z tego wniosków). Wskazano również słabe punkty ankiet i grup fokusowych, które jako metody badawcze są często stosowane przez biblioteki.

Bryony Ramsden w bardzo przystępny sposób nakreśliła obraz etnografii jako zbioru metod, których stosowanie dostarcza szczegółowych danych jakościowych. Zaprezentowano spektrum technik i metod (te terminy występują w tym przypadku zamiennie) etnografii wraz z przykładami ich zastosowania w bibliotekach zgodnie z czterema stopniami procesu projektowania UX: odkryj (problem) – zdefiniuj (potrzeby i generuj pomysły) – rozwiń (stwórz prototyp rozwiązania) – dostarcz (zaprezentuj rozwiązanie i badaj, czy się sprawdza) [discover – define – develop – deliver]. Wybrane metody (np. foto-pamiętniki), angażujące samych badanych, pozwalają na nasze spojrzenie na nich z innej, szerszej perspektywy i dostrzeżenie wielu niewidocznych dotychczas detali. Jednocześnie podkreślono, że trzeba utrzymać równowagę między metodami badającymi to, co wyraża badany, a metodami badającymi jego zachowania. Powód jest prozaiczny: dość często „ludzie co innego mówią, a co innego robią”. Wymienione metody to m.in. obserwacja, mapowanie behawioralne, sortowanie kart, mapowanie kognitywne, sonda projektowa, wywiad częściowo ustrukturyzowany i inne.

W ramach warsztatu uczestnicy zostali poproszeni o przeprowadzenie między sobą wywiadów według szczegółowych zaleceń, w ramach których trzeba było zwrócić uwagę na reakcje przeprowadzającego wywiad czy mowę ciała. Następnie dzielili się ze wszystkimi swoimi spostrzeżeniami dotyczącymi tego ćwiczenia.

Kolejnym zadaniem było indywidualne tworzenie map kognitywnych przedstawiających samych uczestników, usługi biblioteczne i powody przebywania w bibliotece. Przewidziana była także praca grupowa nad mapą podróży użytkownika. Warsztat kończył się tworzeniem map powiązań (*affinity mapping*) związanych z mocnymi i słabymi stronami biblioteki, jej ról oraz strony internetowej.

² Firma wypuściła na rynek napój New Coke, który miał być konkurencyjny wobec Pepsi, a który miał zastąpić Coca-Colę. Mimo ogromnych nakładów na marketing konsumenci zaczęli domagać się wręcz powrotu znanego napoju w znanej im dotychczas postaci i o tym samym smaku. O tym niepowodzeniu marketingowym można poczytać np. na tej stronie: <http://www.smartage.pl/new-coke/>.

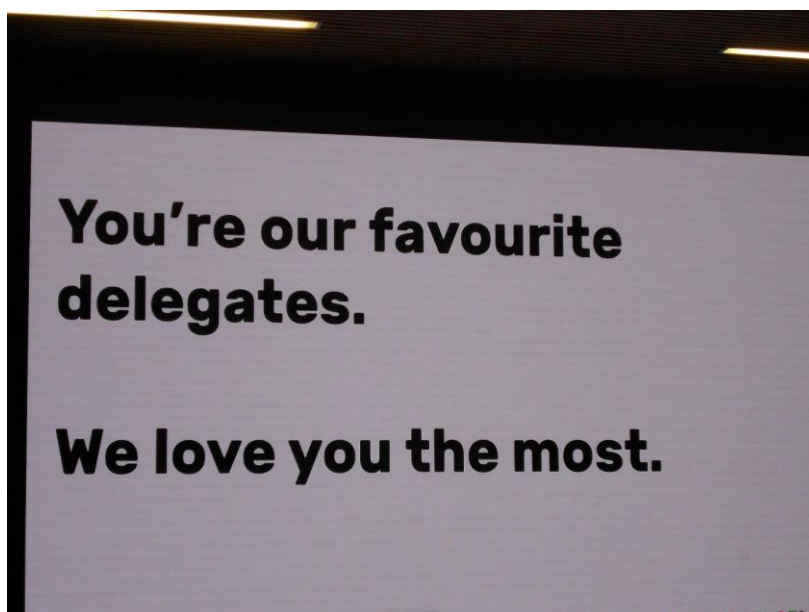


Fot. 1. Sortowanie kart podczas warsztatów
Fot. A. Wolańska.

Zgodnie z zasadą, że dorośli uczą się przez refleksję, całą zdobytą podczas warsztatów wiedzę uważam za niezwykle użyteczną przy ewentualnym planowaniu podobnych działań w bibliotekach różnych typów. Część praktyczna była również dobrym wprowadzeniem onieśmiałonych uczestników do samej konferencji. Ciąg dalszy „przełamywania lodów” miał miejsce w pubie Bessamer w centrum Sheffield, gdzie w luźnej, nieformalnej atmosferze bibliotekarze mieli możliwość rozszerzać międzynarodowe kontakty przy piwie angielskiego piwa.

Konferencja

Pierwszy dzień obrad, który zaczął się dość wcześnie jak na konferencyjne standardy, bo o godzinie 8.30, powitał nas przy stole recepcyjnym, gdzie każdy uczestnik zaznaczał na mapie miejsce, skąd przyjechał, tworząc interesującą kompozycję. Otrzymaliśmy spersonalizowane identyfikatory z indywidualnymi harmonogramami zajęć. Oprócz tego na każdej plakietce znajdował się nick danej osoby z Twittera (w ten sposób każdy mógł dodawać swoje relacje z hasztagiem #uxlibs, poznawać innych uczestników, dzieląc się swoimi wrażeniami) oraz tytuł... filmu z lat 80. (na moim Top Gun). Zagadka tego ostatniego została rozwiązana ostatniego dnia podczas Team Challenge (o tym później).



Fot. 2. Powitanie uczestników
Fot. A. Wolańska.

Uczestnicy zostali powitani przez organizatorów i wysłuchali wykładu keynote speakera Christiana Lauersena (dyrektora Biblioteki Uniwersytetu w Roskilde), dotyczącego współczesnej roli bibliotek w burzeniu barier związanych z wykluczeniami społecznymi ze względu na rasę, religię, kolor skóry czy płeć. Prelegent dotknął bardzo istotnych problemów, ilustrując je ciekawymi przykładami (obecność skateboardzistów w bibliotece) i porównując różnorodność do zaproszenia na imprezę, a włączenie do bycia poproszonym do tańca. W swojej wypowiedzi wypunktował także główne przeszkody na drodze do integracji i wspomnianego „zaproszenia”: strach przed nieznanym, nasze własne (często nieuświadomione) uprzedzenia, a także brak różnorodności wśród kadry bibliotekarskiej (w jaki sposób można integrować, kiedy większość kadry stanowią biali ludzie z klasy średniej?). Jednocześnie podkreślił odpowiedzialność bibliotek w procesie integracji i fakt, że wartości, takie jak różnorodność czy sprawiedliwość społeczna, znajdują się w „bibliotecznym DNA”. Wszystkie te kwestie są mocno związane z UX.

Warsztaty

Pierwszy z wybranych przeze mnie warsztatów był prowadzony przez Evę Jirjahlke z Citizens Advice. Miał na celu znalezienie rozwiązania problemów, na które natknęli się użytkownicy, o różnych potrzebach (np. student, który nie jest pewien, jaką kategorię użytkownika powinien wybrać w formularzu przy zapisie online do biblioteki czy studentka, która nie może odebrać karty bibliotecznej, ponieważ w godziny otwarcia biblioteki pokrywają się z czasem jej pracy). Celem warsztatu była praca grupowa i dokonanie wspólnie analizy potrzeb i celów użytkownika, zdefiniowanie przeszkód/problemu oraz zaproponowanie rozwiązania, które problem usuwa.



Fot. 3. Warsztaty prowadzone przez Evę Jirjahlke
Fot. A. Priestner.

Warsztat Bryony Ramsden *Dated by Data?* w ciekawy sposób uzupełniał temat, ponieważ prowadząca zaprezentowała metody kodowania (automatycznie lub manualnie) wyników badań użytkownika i zaproponowała ćwiczenie polegające na próbie dokonania tego na materiale zawierającym wywiad z użytkownikiem. Pod względem merytorycznym można określić ćwiczenia praktyczne jako bardzo użyteczne.

Referaty delegatów

W tej części moją uwagę i zainteresowanie przykuła prezentacja Biblioteki Danish Technical University w Kopenhadze (miałam okazję odwiedzić ją osobiście pięć lat temu). Peter Hald i Melissa Nordholdt zaprezentowali badania, jakie przeprowadziła ich biblioteka przy użyciu specjalnego rodzaju kamer śledzących poruszanie się osób przychodzących do biblioteki. Takie urządzenia są stosowane np. w biurach czy powierzchniach handlowych w celu poprawy optymalizacji przestrzeni. Przy zachowaniu zupełnej anonimowości dają możliwość dość szczegółowego poglądu na zachowanie użytkownika. Biblioteka dodała inne elementy, takie jak obserwacja szczegółowa i eksperyment. Wyniki tych badań są analizowane i z pewnością warto śledzić, w jaki sposób wpłyną na nowe rozwiązania przestrzenne.

Sesja plenarna

Podczas sesji plenarnej zaprezentowano trzy zamówione wykłady. Sara Leren, strateg ds. UX z agencji Inuse, zwróciła uwagę na tzw. ekstremalnych użytkowników (czyli tych, którzy nie kwalifikują się do przeciętnych w danej grupie) i podała interesujące sposoby na badanie ich potrzeb. Kit Heyam i Janine Bradbury wygłosili referaty związane z wykluczeniem w bibliotece osób transgenderowych oraz Afroamerykanów. Był to kolejny akcent dotyczący włączenia i odpowiedzialności społecznej oraz zadania sobie pytania: czy biblioteka jest miejscem, w którym każdy czuje się dobrze i bezpiecznie?

UXLabs

Oprócz części wykładowej i warsztatowej we foyer konferencyjnym wybrane biblioteki prezentowały swoje działania dotyczące UX. Podczas dłuższej przerwy w obradach kilkanaście bibliotek przygotowało swoje stanowiska, na których sami bibliotekarze dzielili się doświadczeniem z przeprowadzania działań praktycznych, prezentowali materiały, jakie zostały w ich wyniku wytworzone, a każdy z uczestników mógł porozmawiać na ten temat. Ta aktywność cieszyła się dużą frekwencją, a prezentowane materiały wzbudziły duże zainteresowanie i przychylność konferencyjnej publiczności.



Fot. 4. UXLabs w toku
Fot. A. Wolańska.

Team Challenge

UXLibsIV to nie tylko interesujące referaty i warsztaty, ale również Team Challenge, czyli wyzwanie dla zespołu. Pięć grup, w ramach których wyłoniono wcześniej zespoły o dobrym przez organizatorów składzie (w każdym zespole znajdowały się osoby, które już miały do czynienia z UX w swoich bibliotekach oraz nowicjusze), otrzymywały „pakiet zadaniowy” z tekstem zadania, technikami i harmonogramem jego wykonania (3,5 godziny z przerwą na lunch). Zagadka tytułów na identyfikatorach została ujawniona. Każdy z zespołów nazwany był tytułem filmu. Były więc zespoły o takich nazwach, jak „Terminator“, „Kosmiczne jaja“, „Gremliny“, „Pogromcy duchów“ i inne czy wreszcie „Top Gun“, w którego składzie miałam przyjemność się znaleźć. Zakończeniem zadania była prezentacja działań grupy przed pozostałymi zespołami.

Praca była bardzo ciekawa ze względu na to, że grupa była międzynarodowa (Anglia, Francja, Irlandia, Indie, Katar, Polska) i poprzez tę różnorodność kreatywna. Każda z nas (zespół składał się wyłącznie z kobiet) podzieliła się swoimi przemyśleniami i doświadczeniami i tym, jak rozumiemy UX i co to dla nas znaczy w praktyce. Przygotowałyśmy

m.in. mapy powiązań oraz 10-minutową prezentację na temat naszej pracy i jej wyników, która została następnie przedstawiona pozostałym grupom.



Fot. 5. Team Challenge
Fot. A. Wolańska.

Podsumowanie

Konferencja UXLibsIV to cykliczne wydarzenie, które mogę zarekomendować każdemu polskiemu bibliotekarzowi. Tematy, jakie zostały podczas konferencji poruszone, otwierają, według mnie, drogę do dyskusji na temat roli bibliotek we współczesnym świecie. Dyskusji, która nie dotyczyła odległych wizji usług bibliotecznych czy też przyszłości technologii, ale raczej była spojrzeniem przez szkło powiększające na to, co jest nam, bibliotekarzom, najbliższe: na naszego użytkownika. Uświadomienie sobie odpowiedzialności, jaką ponosimy za to, jakie odczucia wobec naszych instytucji mają odwiedzający nas ludzie, jest bardzo ważne dla funkcjonowania bibliotek. Nie jestem jednak pewna, czy polskie biblioteki są gotowe na taką lekcję tolerancji i włączenia, jakie były prezentowane przez zaproszonych gości. Obawiam się braku zrozumienia przedstawionych spojrzeń na kwestie, takie jak uprzedzenia rasowe, społeczne czy wreszcie transgenderowe, w kraju, któremu daleko jest do multikulturowości. Być może jednak właśnie dlatego należałoby zadbać, aby polscy bibliotekarze brali udział w konferencjach, na których o tym się mówi i gdzie podkreśla się rolę bibliotek w takich procesach. Hasło „Nie powinniśmy oceniać użytkowników, ale powinniśmy się od nich uczyć” to słowa, które zapamiętałam z obrad. Powinny zabrzmieć jak sygnał ostrzegawczy w głowie każdego bibliotekarza, zanim dokona oceny „potrzeb” użytkownika według swoich własnych wyobrażeń.

Zdecydowanym atutem konferencji była część praktyczna sprzyjająca nie tylko wymianie zastosowań UX między uczestnikami, ale także dyskusji nad prawdziwymi przeszkodami w korzystaniu z biblioteki i próbami znalezienia metod i środków ich usunięcia. To, że mogliśmy uczyć się od siebie poprzez działania w grupie i znajdować punkty styeczne w naszej bibliotekarskiej pracy jest nie do przecenienia.

Fakt, podkreślany podczas konferencji, że każda wiedza o użytkowniku jest nauką, a nie grą „wygrany-przegraną” daje dużo do myślenia. Podczas konferencji każdy uczestnik mógł podzielić się także swoimi niepowodzeniami dotyczącymi działań związanych z UX. Tablica umieszczona we foyer zatytułowana *FUX Wall* (Failure UX Wall) przez wszystkie dni konferencji wypełniała się karteczkami z opisami większych lub mniejszych porażek. Było to zaskakujące (czy możliwe, aby w Polsce bibliotekarze dzielili się taką wiedzą publicznie?), ale i szalenie inspirujące. Ten jakże prosty przekaz to, według mnie, ni mniej, ni więcej, jak informacja o tym, że źródło wiedzy o użytkowniku można znaleźć tam, gdzie najmniej się go spodziewamy, nawet w spektakularnym fiasku.

Jeśli mogłabym napisać kilka słów krytyki na temat konferencji, to byłby to jedynie żal, że nie można było być jednocześnie na kilku sesjach i warsztatach. Będzie to być może jeszcze do nadrobienia. W 2019 r. czeka nas jubileuszowa V edycja konferencji, która odbędzie się w Bibliotece Royal Holloway University of London, na którą wszystkich polskich bibliotekarzy zapraszam, bo naprawdę warto.