

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

**Andy Priestner (red.). *User experience in libraries : yearbook 2017*.
Cambridge : UX in Libraries, 2017. ISBN: 978-1981635573**

Słowa kluczowe: User Experience, UX, zachowania informacyjne, badania jakościowe

Książka *User experience in libraries : yearbook 2017* jest drugą z kolei publikacją¹ będącą owocem projektu UXLib (User Experience in Libraries, <http://uxlib.org/>). Jej redaktor – Andy Priestner – to jeden z współtwórców przedsięwzięcia. Treść, podobnie jak poprzedniej książki, stanowi zapis III Konferencji UXLibs, która tym razem odbyła się w Glasgow 6–7 czerwca 2017 r., gromadząc 180 uczestników z 19 krajów.

Lepiej się mylić, niż tkwić w niepewności, czyli User Experience (UX) w bibliotekach

O ile poprzednia publikacja z konferencji UXLibs dostarczyła dużej porcji wiedzy, zarówno teoretycznej (głównie na temat metod i technik etnograficznych), jak i praktycznej, o tyle wydawnictwo z 2017 r. koncentruje się głównie na tym drugim aspekcie, popartym w większości studiami przypadku. Wydawać by się mogło, że jest to zabieg często spotykany i dość szablonowy: każdy z autorów prezentuje własne doświadczenia. Jednak tym razem jest inaczej.

Wyjątkowość tej publikacji nie polega jedynie na przedstawieniu interesujących przykładów praktyk UX stosowanych w bibliotece, ale też na tym, że dostarcza wręcz podręcznikowej wiedzy dla wszystkich, którzy chcieliby na poważnie zająć się badaniem potrzeb użytkowników, a nawet kadry pracowniczej w bibliotece (Carl Barrow, *UX at your desk!*), stosując bardzo proste techniki. W tym tkwi siła tej książki. Ukazanie szerokiego wyboru technik, które stosowane w połączeniu ze sobą mogą dostarczyć wiedzę na pierwszy rzut oka niedostępną.

Mapowanie kognitywne (mapy myśli), foto-pamiętnik czy też wręcz banalne „listy miłosne/pożegnalne” to sposoby proste, niewymagające ani specjalnych umiejętności bibliotekarza, ani wyposażenia biblioteki. Jedyna trudność, jaka potencjalnie może zaistnieć, to duża liczba wyników do analizy i wprowadzenie w konsekwencji stosownych zmian, o czym pisze Shelley Gullikson w tekście *Space use data: success, failure, and defining impact*.

¹ PRIESTNER, A., BORG, M. (red.). *User Experience in Libraries. Applying Ethnography and Human-Centered Design*. New York: Routledge, 2016.

We wstępie publikacji Andy Priestner słusznie zauważa, że mimo iż UX w bibliotekach zaczyna zdobywać coraz większą popularność i uznanie, a w niektórych staje się wręcz normą (Szwecja, Stany Zjednoczone), jest w tej dziedzinie bardzo wiele do zrobienia nie tylko w kwestii stosowania, ale także zrozumienia, czym tak naprawdę jest UX.

Próba uporządkowania wiedzy dotyczącej sposobów podejścia do tego zagadnienia jest zaprezentowanie modeli instytucjonalnych UX autorstwa Tomera Sharona oraz Coral Sheldon Hess, które doskonale punktują różne poziomy zaangażowania instytucji w UX. Priestner prezentuje także biblioteczny model swojego autorstwa, który spotkał się podczas konferencji z dużym uznaniem ze strony uczestników. Zwraca także uwagę na ważny element dotyczący UX: unikanie „z góry znanych” rezultatów oraz pogodzenie się z niepewnością wyników, co jest wpisane w filozofię UX.

Z pewnością interesujący jest tekst Matthewa Reidsmy *Ethical UX* stawiający ważne pytania dotyczące wartości etycznych w bibliotece, zarówno podczas procesu związanego z UX, jak i na polu prezentowanych przez nią wartości i idei. Podkreśla, jak ważne jest ograniczanie myślenia o użytkowniku przez pryzmat liczb w kolumnach i wykresach, a skupienie się na nim samym, jego nieprzewidywalności i nieszablonowości. Jako przykład podaje algorytmy podpowiedzi w wyszukiwarkach, które odzwierciedlają według autora tendencyjność myślenia występującą analogicznie w społeczeństwie.

Publikacja nie unika również kłopotliwych kwestii, takich jak bariery ze strony samych bibliotekarzy zarzekających się często, że ich usługi są „użytkownikocentryczne”, choć tak naprawdę opierających się na ich własnych założeniach. Bardzo odważnie podejmuje także problem utrudnień w realizacji projektów związanych z barierami organizacyjnymi na uczelni (chciałoby się ujrzeć podobne nakreślenie tej kwestii w polskich bibliotekach) oraz lęk przed niepowodzeniem projektu.

Niewątpliwym atutem tej publikacji jest... szczerłość. Autorzy nie unikają otwartego przyznawania się do trudności, a nawet porażek. Wartość, jaką niesie ta postawa, to fakt, że starają się przy tym diagnozować i analizować ich przyczyny i wysnuwać wnioski. Czasem nawet konieczne jest wykonanie kilku kroków wstecz, aby jeszcze raz przyjrzeć się materiałowi badawczemu (Lauren Ray i Madeline Mundt, *Shifting focus: UX to foster interdisciplinary scholarly community*).

Trzeba podkreślić, że książka prezentuje wielowymiarowe podejście do użytkowników bibliotecznych, zresztą zgodnie z zasadą, że „nie ma jednego, przeciętnego użytkownika” (Siobhan Morris, *Impact in the Institute: conducting UX research in the Institute of Historical Research Library*). Mamy tu z jednej strony zachowania informacyjne w pracy z multiwyszukiwarką (Amy Kimura i Heather Dalal, *Unmasking the authentic user experience. How video evidence can make the case for improving virtual space*), które, nawiasem mówiąc, niejednego bibliotekarza mogłyby wprowadzić w przygnębienie, a z drugiej kwestie własności treści tworzonych przez użytkowników w mediach społecznościowych (Andy Priestner, *UxLibs, politics and the simple repeatable message*) i tożsamością użytkownika biblioteki (ciekawym przykładem w tekście Lorny Dodd *User eXperience... our experience at Maynooth University library*).

Nie można pominąć polskiego akcentu tej publikacji. Tekst Rafała Rukata, z wykształcenia etnografa, pt. *Public library user – between personal development and sense of community*, traktujący o użytkownikach Gminnej Biblioteki Publicznej w Białym Dunajcu, wyróżnia się pozytywnie na tle pozostałych rozdziałów dotyczących głównie bibliotek naukowych przedstawieniem perspektywy niewielkiej społeczności lokalnej.

Ważną część książki stanowi relacja z części warsztatowej konferencji: rozdziały Team Challenge i UXWorkshops.

Uczestnicy UXLibs padli ofiarami niewinnego eksperymentu. Jednym z zadań w ramach Team Challenge była praca w kiluosobowych grupach dotycząca opracowania rozwiązania realnych problemów, jakie napotkała Biblioteka Uniwersytetu Lanarkshire. Grupy miały do dyspozycji materiały, takie jak plan budynku, strona internetowa, film o bibliotece i inne informacje ogólnodostępne uczestnikom w sieci. Wśród prezentowanych propozycji rozwiązań drogą głosowania wybrano zwycięski zespół. Zaskoczeniem okazało się odkrycie, że Biblioteka w Lanarkshire jest jedynie owocem wyobraźni kilku uczestników UXLibs. Wszystkie jej atrybuty zostały przez nich starannie spreparowane (aby zwiększyć wiarygodność, na stole przy rejestracji znalazły się nawet identyfikatory uczestników z tej biblioteki, którzy mimo wywoływania ich do odpowiedzi, nie stawili się). Nie zmienia to faktu, że warsztaty były bardzo produktywne i pełne wspaniałych pomysłów, a wygrana grupa otrzymała zestaw gadżetów z... nieistniejącej biblioteki.

Warsztaty to kolejne zadania praktyczne wykonywane przez uczestników, przy użyciu opisywanych we wcześniejszych tekstach technik. Bibliotekarze tworzyli mapy mentalne, używali metody „zwiedzający i rezydenci” (M. Borg, *How do you library?*) i projektowali wspólnie stronę internetową prawdziwej biblioteki (V. Fowler, *Co-design*). Na uwagę zasługuje tekst Szwedek Anneli Friberg i Anny Kågedal (*Experience mapping*) dotyczący zadania, którego efektem była mapa doświadczeń uczestników. Zadanie zostało ocenione przez uczestników także przy pomocy techniki listów miłosnych/pożegnalnych.

Książka jest i jednocześnie nie jest odkryciem. Czy nowością jest dla nas fakt, że aby dowiedzieć się, jak użytkownik czuje się w bibliotece, trzeba go o to po prostu zapytać? Czy jednak wiemy, jak to zrobić? I tu tkwi najmocniejszy punkt tej książki. Dostarcza nam swoiste know-how komunikacji z użytkownikiem, na każdym kroku eksponując jego niepowtarzalność. Pozostaje nam jedynie czerpać z tej wiedzy.