

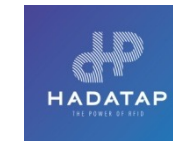
# Bibliotekarz UX: nowa specjalizacja w zawodzie?

Bożena Jaskowska  
Uniwersytet Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie

**mOL**



**libron**  
ELIBRON sp. z o.o.



**BIBLIO**  
ebookpoint

**EBSCO**

**audiobook.pl**

IBUK LIBRA **PWN**

**EE**  
Central and Eastern European Online Library  
www.ceeol.com

- *Uwielbiam każde zrealizowane zadanie, które eliminuje istniejące wcześniej komplikacje. Poprawienie literówki, przejście z trzech przycisków na dwa, pilotowanie nowego projektu, napisanie bardziej przejrzystego oznakowania, poświęcenie czasu na słuchanie i pytanie.*

Courtney Greene McDonald

- *Lubię to, że jestem blisko ludzi i ich potrzeb. Uważam, że empatyczna rozmowa i pytanie o perspektywę naszych użytkowników jest niezwykłym przywilejem i ważnym zadaniem.*
- *Lubię też różnorodność tematów, którymi mogę się dzięki temu zajmować. Mam szansę poznawać różne aspekty pracy w bibliotece, ciągle się doksztalać oraz dowiadywać nowych rzeczy.*

Zofia Kajczuk

# Agenda

- Czym jest user experience (UX)
- UX w bibliotece
- Dojrzałość UX w bibliotekach
- Zadania UX bibliotekarza
- Kompetencje UX bibliotekarza
- Wyzwania i dlaczego warto je podjąć

# Czym jest user experience?

- Całość postrzegania i reakcji osoby, które są wynikiem korzystania lub przewidywanego korzystania z produktu, usługi czy systemu (ISO 9241-210:2010)
- Praktyka projektowa polegająca na tworzeniu i rozwijaniu produktów oraz usług wyraźnie zorientowanych na użytkownika
- UX tłumaczą trzy cechy produktu / usługi:
  - użyteczność
  - atrakcyjność
  - dostarczanie pozytywnych emocji

# UX w bibliotekach

- Idea UX pojawia się w bibliotekach wcześniej niż mówi o tym literatura
- Pierwsza dekada XXI w. – tematyka usability, UCD, design thinking
- 2009 r. Charles Forrest „Academic libraries as learning spaces: library effectiveness and the user experience”  
– **CELEBRATE THE EXPERIENCE!**

# „Library Journal” 2010

## New Column Launch: The User Experience

by [Aaron Schmidt](#)

Jan 15, 2010 | Filed in [Design](#)



# UX w bibliotekach

- 2012 r. - poradnik „User Experience (UX) Design for Libraries” autorstwa A. Schmidt i E. Etches.
- 2013 r. - tematyczna sesja „User Experience” podczas konferencji „Computer in Libraries” (Waszyngton, organizator: Infotoday)
- Od 2015 r. - coroczny kongres pod oryginalnym tytułem „User Experience in Libraries”, obecnie jako UXLIBS (Cambridge University)
- Od 2015 r. - coroczna konferencja „Designing for Libraries” pod obecną nazwą „Designing for Digital” (Texas)

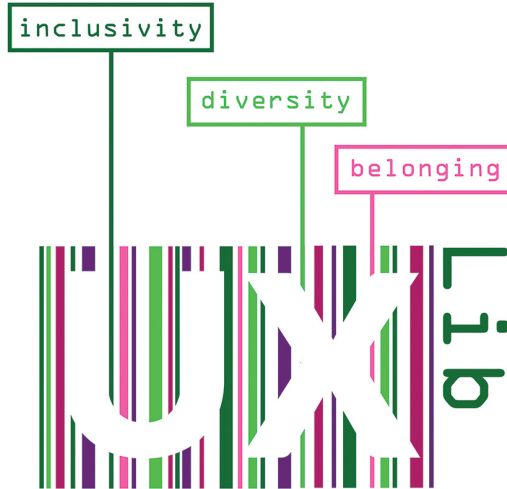


# Konferencje UXLIBS

## USER EXPERIENCE IN LIBRARIES

YEARBOOK 2018

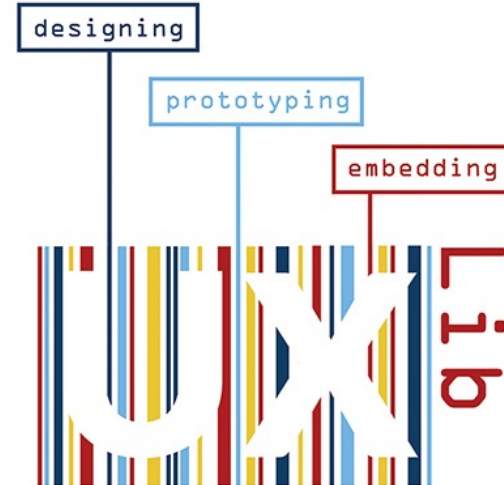
edited by Andy Priestner



## USER EXPERIENCE IN LIBRARIES

YEARBOOK 2019

edited by Andy Priestner



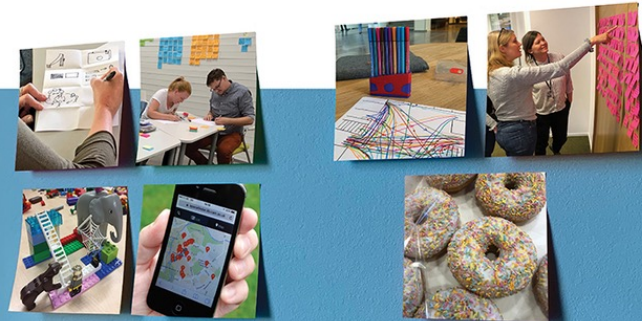
## Priestner A. (2021)

# „A handbook of UX research and design in libraries”

- Praktyczny podręcznik dla pracowników różnych typów bibliotek
- Wykorzystanie w bibliotekach podejścia UX stawiającego użytkownika w centrum wszystkich przedsięwzięć badawczych i projektowych
- Praktyka oparta na metodyce podwójnego diamentu
- Case studies z bibliotek akademickich i publicznych na całym świecie
- Problemy, wyzwania w podejściu UX w bibliotekach
- Zestaw narzędzi dla wszystkich zainteresowanych wdrożeniem podejścia UX w bibliotece

## A HANDBOOK OF USER EXPERIENCE RESEARCH & DESIGN IN LIBRARIES

Andy Priestner



*‘a monumental and significant work’*  
Christian Lauersen

*‘full of ideas, examples, and inspiration’*  
Rebecca Blakiston

# *Weave: Journal of Library User Experience*

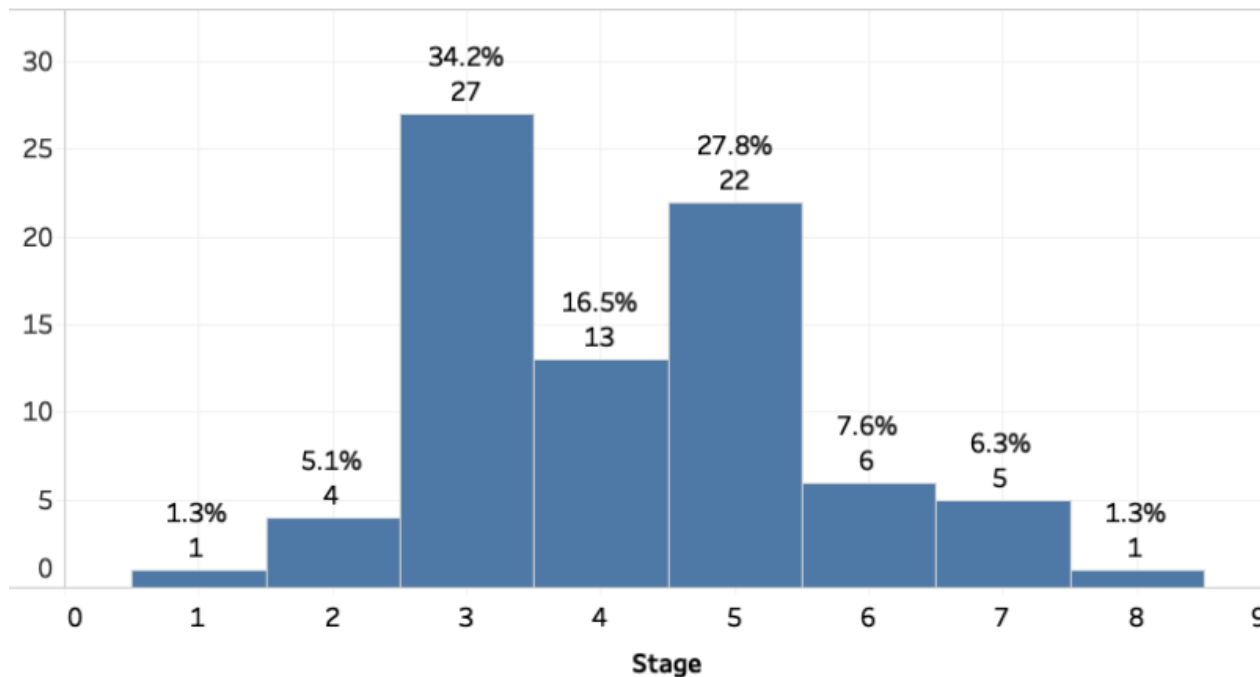


# Dojrzałość UX w bibliotekach

- Obecność specjalistów UX w bibliotece
- Stosowanie metod badań UX
- Wsparcie kadry zarządzającej (zasoby, strategia, autorytet)
- Kultura organizacyjna UX
- Współpraca całego zespołu zorientowana na UX

## 8-stopniowa skala dojrzałości UX w bibliotekach

- 1-2 oznacza niechęć do zagadnień UX, brak zasobów i specjalistów,
- 7-8 to znak, że UX wpisane jest w codzienność działania, są specjaliści, badania i kultura UX



Young, S. W. H., Chao, Z., & Chandler, A. (2020). User experience methods and maturity in academic libraries. *Information Technology and Libraries*, 39 (1), 1–31.

## UX ADOPTION IN LIBRARIES: institutional character & the opportunity for UX adoption

Culture of Tradition

Culture of Innovation



Infrastructure Immobility

Infrastructure Agility



Fear of Failure

Acceptance of Failure



Library Staff Focus

Library User Focus



UNSUCCESSFUL

SUCCESSFUL

UX ADOPTION

Andy Priestner, May 2017

Priestner Andy (2017). *A new model of UX adoption*

<https://libreaction.wordpress.com/2017/06/12/a-new-model-of-ux-adoption/>

# Bibliotekarz UX

- Od kiedy?
- Samodzielne stanowisko czy kilkuosobowy zespół UX?
- Jak usadowione w strukturze organizacyjnej biblioteki?
- Jaka nazwa? Czy występuje termin UX?
- Jakie zadania i obowiązki?
- Czy każda biblioteka go potrzebuje?
- Wyzwania, bariery, szanse, możliwości

# Pierwszy na świecie (?) UX librarian

## The Ubiquitous Librarian (Brian Mathews)

In the pursuit of user-sensitive librarianship

[Home](#) [Archives](#) [Profile](#) [Subscribe](#)

[« CeLIBration 2007 – recap \(Diddy ain't got nothin' on us\) | Main | Incentive-based Answers »](#)

September 02, 2007

### → Shifting My Focus – the user experience

As of yesterday I have a new title: User Experience Librarian. This seems to be a natural evolution for me with an emphasis on assessment and communications in the widest terms imaginable.

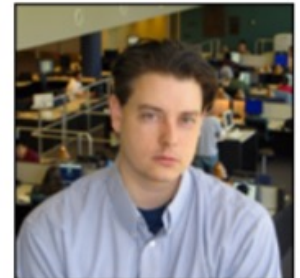
Essentially, my job now is to study users and to make recommendations to library admin and department heads. I'll also work with others to develop targeted communication strategies and to do a little brand-work. The biggest challenge will be getting all departments/units to trust me—you say the word *assessment* and people freak out.

That being said, we'll be looking for a new librarian soon to fill my former position. Atlanta is nice, seriously it is. GT is a top five engineering school, and a top 10 public university. The Library has a third building "in the works," is a member of ARL, and recently received ACRL's Excellence Award. We're well suited for ambitious entrepreneurial types because we're given a lot of freedom to experiment. We also have competitive Athletics programs. Something to think about.



Search

Search



About

Updates



*Moim zadaniem jest patrzeć na wszystko z szerszej perspektywy w celu poprawy doświadczenia naszych użytkowników*

*Największym wyzwaniem będzie przekonanie wszystkich działów do zaufania mi – wystarczy powiedzieć słowo „ocena” i ludzie wariują*

Brian Mathew, 2007

# Job *of a* Lifetime

Erin Dorney

## The user experience librarian

As human beings we consistently seek better experiences. We travel ten more miles to reach a grocery store where we can browse wide aisles in peace. We search for the laundromat with the most comfortable seating, the best-stocked vending machine. We pay more for better customer service and are still surprised when a company makes an extra gesture to keep us satisfied. What is life, if not the search for a day more fulfilling than the last?

So what type of experience are academic library users searching for? As college and university libraries across the nation continue their search for a readjusted mission and future outlook, the user experience is something that can weigh heavily on both real and perceived value. As the User Experience Librarian at Georgia Tech, Brian Mathews has spent the last two

found his niche. What appealed to me about librarianship was that it allowed me to work and contribute to an academic purpose, he says, citing his initial love for journalism as the impetus for his interest in research and data.

After the completion of a library-wide strategic plan, the need for a dedicated point-person for assessment and communications at the

Georgia Tech Library became clear. With a personal interest in user-experience philosophy, design-thinking, and empathic design (emotional aspects of user-product relationships), Mathews transitioned from the Information Services Department to this newly created position reporting directly to the associate director for public and administrative services. Supervising one full time staff member and one student assistant, Mathews describes



Brian Mathews, user experience librarian at Georgia Tech.

2009

- *Wśród ostatnich projektów, które prowadziłem, znalazły się m. in. takie działania jak: analiza wykorzystania laptopów przez studentów, wystawa mebli czy projektowanie identyfikacji wizualnej biblioteki oraz sprawdzanie, czy studenci są gotowi do egzaminów. W mojej pracy każdy tydzień jest inny, to jest moje paliwo i uwielbiam to*
- *CEL: poprzez intensywną interakcję z użytkownikami i poprzez badania → zaprojektowanie lepszej biblioteki*
  - *nie tylko w internecie, ale również w przestrzeni realnej*

# Kim jest bibliotekarz UX?

Badania Craiga M. MacDonalda (2015 i 2017)

- Badania przeprowadzone techniką ustrukturyzowanego wywiadu wśród dobranych celowo 16 bibliotekarzy definiujących się z UX (poszukiwania przez odpowiednie frazy w Google, a także LinkedIn, Twitter, stosowane hasztagi), którzy w zrównoważony sposób reprezentowali różne typy i wielkości bibliotek amerykańskich

# Pytania do bibliotekarzy UX

- Co to jest bibliotekarstwo UX?
- Jak bibliotekarz UX wykonuje swoją pracę?
- Kto zostaje bibliotekarzem User Experience?
- W jaki sposób bibliotekarze UX uczą się UX?
- Co sprawiło, że w bibliotece powstała specjalizacja UX?
- Jakie korzyści odniosła biblioteka dzięki utworzeniu stanowiska UX?
- Jakie są największe wyzwania dla bibliotekarza UX?
- Czy i jak dobrze bibliotekarz UX jest rozumiany w całej bibliotece?

# *Co to jest bibliotekarstwo UX?*

- Myślenie zorientowane na użytkownika
- Działanie ściśle osadzone na badaniach (ilościowych i jakościowych)
- Obejmuje środowisko internetowe i realną przestrzeń biblioteki
- W większym stopniu dotyczy testowania użyteczności niż projektowania produktów / usług

# *Jak pracuje bibliotekarz UX?*

- Specjalizacja UX jest powiązana z "tradycyjnymi" obowiązkami bibliotecznymi
- Specjalizacja UX umieszczona jest na różnych szczeblach hierarchii organizacyjnej
  - *there's no natural home in the library for UX yet*
- Bibliotekarz UX pełni rolę wewnętrznego konsultanta z niewielką siłą sprawczą

# *Jakie są zadania bibliotekarza UX?*

- Badania użytkowników
- Testy użyteczności produktów cyfrowych
- Ocena przestrzeni bibliotecznej
- Ocena jakości usług



# *Kto zostaje bibliotekarzem UX?*

- Trudno jednoznacznie odpowiedzieć na to pytanie – respondenci byli pierwszymi pracownikami zajmującymi to stanowisko w bibliotece
- Ważne jest edukacyjne przygotowanie bibliotekarza UX
- Liczy się wcześniejsze doświadczenie pracy w bibliotece
- Jest wiele ścieżek prowadzących do zawodu bibliotekarza UX

# *Co sprawiło, że biblioteka stworzyła stanowisko bibliotekarza UX?*

- Oddolna inicjatywa pracowników biblioteki
- Zmiany organizacyjne (łączenie działów i stanowisk)
- Odgórna decyzja kadry zarządzającej
- Strategiczne zmiany w działalności biblioteki

# *Jakie korzyści ma biblioteka?*

- Zwiększona empatia i reagowanie na potrzeby użytkowników
- Lepsze zrozumienie potrzeb użytkowników (podejmowanie decyzji w oparciu o dane z badań)
- Poprawa wizerunku
- Uchwycenie "the big picture view"
- Specjalista od UX w szerszej perspektywie patrzy na procesy i usługi biblioteczne
- Poprawa witryny internetowej
  
- Usprawnienie workflow
- Wyższe oceny podczas akredytacji

# *Jakie wyzwania stoją przed bibliotekarzem UX?*

- Kultura organizacyjna
- Brak zasobów (czasowych, finansowych, ludzkich)
- Skalowanie i określanie zakresu pracy UX bibliotekarza (łączenie pracy UX z innymi obowiązkami)
- Zdobywanie zaufania i wsparcia od współpracowników
- Brak wystarczającego szkolenia i merytorycznego przygotowania w zakresie UX
- Problemy technologiczne

# Bibliotekarz UX – zadania (1)

- projektowanie i prowadzenie badań z użytkownikami z zastosowaniem metod i technik typowych dla podejścia UX
- testowanie użyteczności cyfrowych usług bibliotecznych
- modelowanie i raportowanie wyników badań kadrze zarządzającej oraz całemu zespołowi bibliotecznemu, a także innym podmiotom zewnętrznym w celu wprowadzenia zmian

# Bibliotekarz UX – zadania (2)

- identyfikacja i koordynacja działań związanych z oceną jakości usług bibliotecznych
- projektowanie serwisu internetowego biblioteki i innych cyfrowych usług bibliotecznych
- analiza przestrzeni bibliotecznej pod kątem przyjazności dla użytkowników i projektowanie oznaczeń nawigacyjnych way findingu (tj. odnajdywania drogi)

# Bibliotekarz UX – zadania (3)

- postulowanie zmian wynikających z uzyskanych danych badawczych; uczestnictwo w zespole wprowadzającym zmianę
- działania ukierunkowane na zapewnienie dostępności cyfrowej usług bibliotecznych
- bycie „advokatem” użytkowników w kontaktach z biblioteką
- współpraca z innymi agendami bibliotecznymi, działem IT, marketingiem itp. przy wyraźnym wsparciu kadry zarządzającej

# Bibliotekarz UX - kompetencje

- Wiedza UX
- Wiedza i doświadczenie bibliotekarskie
- Znajomość technologii
- Kompetencje miękkie
  - otwartość i dociekliwość badawcza
  - umiejętność analitycznego i syntetycznego myślenia
  - empatia
  - charyzma i przebojowość
  - kreatywność
  - spostrzegawczość
  - samodzielność
  - wysokie zdolności interpersonalne i komunikacyjne



# Bibliotekarz UX - wyzwania

- Kultura organizacyjna
- Zdobywanie zaufania i wsparcia od współpracowników
- Skalowanie zakresu obowiązków
- Niewystarczające zasoby
- Brak sprawstwa
- Niewielka społeczność bibliotekarzy UX
- Doksztalcanie się, rozwijanie

- *Czerpię wiele osobistej przyjemności z odkrywania niezliczonych sposobów myślenia i rozwiązywania problemów - w większości przypadków są to sposoby, których nigdy nawet nie brałam pod uwagę*
- *Rozmowa i obserwacja czyjegoś procesu pozwala mi całkowicie zagłębić się w naturę ludzkiego poznania i kreatywności, dając mi jednocześnie silny zastrzyk empatii i pokory*

Kelly Dagan

- Dla mnie użytkownikami są też pracownicy, dlatego staram się dostrzegać i uwzględniać również ich potrzeby, które czasem są rozbieżne z potrzebami czytelników. Znalezienie dobrego rozwiązania nie zawsze jest wtedy łatwe, ale samo zauważenie tych różnic jest już istotnym elementem procesu projektowego*

Zofia Kajczuk

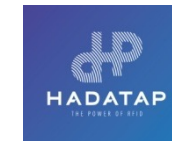
*Celebrate the experience!*

# Dziękuję za uwagę

Bożena Jaskowska

[bozena.jaskowska@up.krakow.pl](mailto:bozena.jaskowska@up.krakow.pl)

**mol**



**EBSCO**



IBUK LIBRA  PWN

