

Karen Harbo
Biblioteka ASB, Biznes i Nauki Społeczne, Uniwersytet Aarhus
Thomas Vibjerg Hansen
Biblioteka Uniwersytetu Aalborg

Poznawanie potrzeb użytkownika — eksperymentalna droga do wprowadzenia w bibliotece innowacji nakierowanych na użytkownika

Streszczenie: „Spotkanie z użytkownikiem” to komitet programowy Duńskiej Elektronicznej Biblioteki Naukowej. Jesteśmy grupą rozwojową działającą na szczeblu krajowym. Naszą rolę postrzegamy jako wspieranie w bibliotekach uniwersyteckich kultury innowacji skupiającej się na potrzebach użytkownika. We współpracy z firmą konsultingową komitet [przyp. od red. programowy Duńskiej Elektronicznej Biblioteki Naukowej] zorganizował w 2010 r. wędrowne warsztaty odbywające się w czterech miastach. Warsztaty opierały się na metodach stosowanych w badaniach antropologicznych i dotyczyły praktycznych sposobów, których bibliotekarze mogą użyć, by poznać potrzeby swoich czytelników. Warsztaty wędrowne były częścią większego projektu „Odkrywcza wyprawa do krainy użytkownika duńskiej biblioteki” (duń. Brugerkaravanen, ang. A journey of discovery in Danish library user land), który obejmował również organizację ogólnokrajowego dnia tematycznego, powstanie blogu i publikację przewodnika metodycznego.

Nieprzerwanie istnieje potrzeba, by biblioteki uniwersyteckie poprawiały jakość świadczonych usług. Jednym ze sposobów na osiągnięcie tego celu jest poznanie potrzeb użytkownika. Z jednej strony mamy biblioteki, które oferują dostęp do wielu informacji, organizują kursy z kompetencji informacyjnych i starają się być częścią środowiska edukacyjnego. Z drugiej strony biblioteki nie zawsze są świadome potrzeb swoich czytelników. Jeśli chcą zmienić tę sytuację, muszą wprowadzać innowacyjne usługi, funkcjonalności i kursy, skupiając się nie na bibliotece, a na użytkowniku (tzw. user logic). Dzięki temu biblioteka ma szansę dostosować się do tego, co jest ważne dla jej czytelników, zamiast podążać za tym, co tradycyjnie wydaje się ważne dla biblioteki. Określenie tych potrzeb wymaga stosowania odpowiednich metod badawczych. Szukając najkrótszej drogi od teorii do praktyki, zwróciliśmy się w stronę metod, których mogliby używać bibliotekarze i bibliotekoznawcy.

Niniejszy artykuł opisuje, jak 110 bibliotekarzy i bibliotekoznawców nauczyło się takich metod w cztery dni, działając w czterech miastach podczas warsztatów zorganizowanych w formie wycieczki z przewodnikiem po krainie użytkowników biblioteki. Celem tego artykułu jest zainspirowanie innych bibliotek do tworzenia narzędzi niezbędnych do poznania czytelników i poszerzenie świadomości o ich potrzebach. Artykuł zawiera opis wspomnianych powyżej metod oraz doświadczeń z warsztatów, prezentację pomysłów i konkretnych narzędzi, dyskusję nad koncepcją skupiania się na użytkowniku w świadczeniu usług bibliotecznych i wreszcie — siedem zasad wprowadzania innowacji w bibliotece, krótką listę badań przeprowadzonych przez bibliotekarzy i omówienie dalszych perspektyw.

Słowa kluczowe: innowacje zorientowane na użytkowników, badania potrzeb użytkowników, innowacje w bibliotece, metody badań antropologicznych, user logic, Brugerkaravanen

Wprowadzenie do „Spotkania z użytkownikiem”

Duńska Elektroniczna Biblioteka Naukowa (Danmarks Elektroniske Fag- og Forskningsbibliotek, DEFF) to organizacja współfinansowana przez trzy duńskie ministerstwa: Ministerstwo Nauki, Technologii i Innowacji, Ministerstwo Edukacji i Ministerstwo Kultury. Na poziomie krajowym DEFF współpracuje z instytucjami podlegającymi tym ministerstwom, przede wszystkim z bibliotekami, instytucjami akademickimi i szkołami średnimi. Na poziomie międzynarodowym DEFF współpracuje z

partnerami zarówno z krajów nordyckich, jak i z innych krajów europejskich. Komitet wykonawczy DEFF odpowiada za strategię i bieżące działania biblioteki.

Cztery grupy zajmują się najważniejszą dla DEFF kwestią, czyli inicjowaniem projektów (za zgodą komitetu wykonawczego) oraz koordynowaniem projektów między grupami na licencjach DEFF. Między 2008 a 2011 rokiem jedna z tych grup, „Spotkanie z użytkownikiem”, pracowała na poziomie krajowym jako grupa rozwojowa. Jej trzy główne cele to:

1. Wspieranie w bibliotekach uniwersyteckich kultury innowacji skupiającej się na potrzebach użytkowników.
2. Zapoczątkowanie projektów związanych z informacją i tworzeniem wiedzy, edukacją i komunikacją w środowisku wirtualnym i fizycznym biblioteki.
3. Wspieranie długotrwałych efektów projektu.

Innowacje w bibliotekach

Istnieje nieustająca potrzeba wprowadzania ulepszeń w usługach bibliotek akademickich, chociażby ze względu na znaczne środki finansowe przeznaczane na ten cel i konieczność zapewnienia odpowiedniego ich wykorzystania. Biblioteki muszą podjąć strategiczne działania, by upewnić się, że oferowane usługi są potrzebne. Jednym ze sposobów na osiągnięcie tego celu jest poznanie potrzeb użytkowników. Z jednej strony mamy biblioteki, które oferują dostęp do wielu informacji, organizują kursy zwiększające kompetencje informacyjne i starają się być częścią środowiska edukacyjnego. Z drugiej strony nie zawsze mamy pewność, czego potrzebują nasi studenci, dydaktycy i naukowcy. Kwestie istotne dla biblioteki nie zawsze są równie ważne dla jej użytkowników. Zawsze istnieje ryzyko, że zmiany, postrzegane przez biblioteki jako odpowiedź na potrzeby użytkowników, są w rzeczywistości odpowiedzią na niezadane pytania.

W dodatku użytkownicy mogą niezauważalnie zmieniać się, co biblioteki powinny brać pod uwagę. Przykładowo dzisiejsi studenci mogą wciąż potrzebować pomocy przy korzystaniu z ogromnych zasobów cyfrowych biblioteki, ale trzeba pamiętać, że są także zaawansowanymi użytkownikami najnowszych technologii informacyjnych, z którymi z reguły konserwatywne biblioteki mogą dopiero zaczynać eksperymenty.

Oferowanie usług, których nikt nie potrzebuje, to kosztowny biznes. Jednym z głównych założeń komitetu programowego DEFF „Spotkanie z użytkownikiem” było postawienie wyzwania bibliotekom i bibliotekarzom poprzez zachęcanie do zmian, które skoncentrowałyby działania biblioteki na użytkowniku. Drugi cel zakładał, że nowe spojrzenie i nabyta podczas projektu wiedza zostaną wykorzystane w bibliotekach uczestników projektu.

Perspektywa użytkownika (user logic) a usługi biblioteczne

Czy konkretna usługa jest dla użytkownika naturalna i uzasadniona, czy tylko wydaje się taka bibliotece? Warto zadać sobie to proste pytanie, gdy zmieniamy usługi oferowane przez bibliotekę. Następnym pytaniem jest, czy usługa powinna spełniać oba te warunki, jeden z nich czy żaden.

Biblioteki wspierają naukowców i studentów w badaniach i edukacji, nasza praca polega na tym, by materiały i usługi biblioteczne, z których korzystają, przynosiły im pożytek. Innymi słowy, chodzi tu o kluczowe usługi biblioteczne. Pojawia się pytanie, czy powinny się one opierać na tym, jak biblioteka postrzega wykorzystanie zasobów, czy na spojrzeniu użytkownika. Mówimy tu o perspektywie biblioteki (*library logic*) oraz przeciwnej — perspektywie użytkownika (*user logic*). Skoncentrujmy się na tej ostatniej!

Z perspektywy użytkownika ważne jest to: czy nasze usługi są użyteczne z punktu widzenia użytkowników czy biblioteki? Czy usługi są dla użytkowników logiczne? Czy odzwierciedlają to, jak pracują czytelnicy?

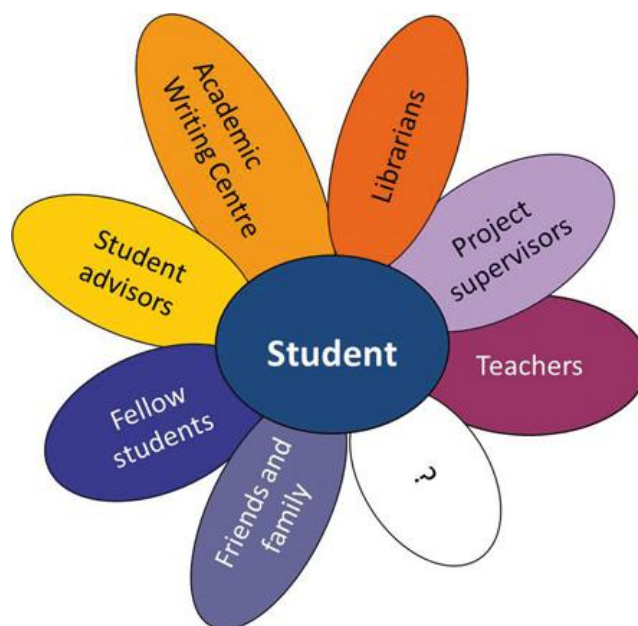
Koncepcja „user logic” związana jest z pracą prof. emerytowanego Carola C. Kuhlthau na temat perspektywy użytkownika wobec wyszukiwania informacji oraz zmiany paradygmatu usług zorientowanych na źródła i bibliografię na usługi nakierowane na procesy wyszukiwania¹. Krótko mówiąc, Kuhlthau rozróżnia wyszukiwanie źródeł (źródłowo zorientowany paradygmat lub perspektywa biblioteki) i wyszukiwanie znaczeń (paradygmat zorientowany na proces, perspektywa użytkownika). Czasem obie te perspektywy pasują do siebie, czasem nie. Musimy o tym pamiętać podczas wprowadzania innowacji w naszych bibliotekach i usługach. Musimy także pamiętać o tym, że kluczowy jest tu kontekst: rodzaj instytucji edukacyjnej, studenci i ich wykształcenie, naukowcy czy tematy ich badań, kultura edukacyjna i tradycja, kultura społeczna itp.

Działanie z perspektywy użytkownika oznacza, że to właśnie on jest w centrum naszego zainteresowania, nie biblioteka. Nie skupiamy się na prezentowaniu zbiorów biblioteki, ale pomagamy użytkownikom w wyszukiwaniu informacji i uczeniu się z holistycznego punktu widzenia. Zbiory biblioteki stanowią jedynie część usług, jakie oferuje biblioteka (schematy 1 i 2).



Schem. 1. Perspektywa z biblioteką w centrum

¹ KUHALTHAU, C.C. *Seeking meaning — a process approach to library and information services*. Libraries Unlimited, 2004.



Schem. 2. Perspektywa z użytkownikiem w centrum.

Klasyczny katalog biblioteczny oparty na systemie klasyfikacji (np. UKD, KDD) jest typowym symbolem odzwierciedlającym perspektywę biblioteki. Wymusza on na studentach i naukowcach korzystanie z biblioteki w określony sposób. Różne biblioteki stosują różne systemy klasyfikacji zbiorów, mimo że obsługują takich samych studentów.

Koncepcja perspektywy użytkownika przeciwstawia się perspektywie biblioteki. Nie jest to jedynie dobrze zdefiniowany koncept, a raczej idea, którą powinniśmy kierować się podczas wprowadzania innowacji w usługach bibliotecznych. Zadajmy sobie pytanie, czy chcemy, by nasze innowacyjne usługi, wsparcie, dostępność, nauczanie, doradztwo itp. były nakierowane na bibliotekę czy jej użytkownika. Trudno jest zdefiniować jednoznacznie, czym są oba te podejścia, jakkolwiek schemat 3 obrazuje niektóre symbole perspektywy biblioteki.



Schem. 3.

Oto kilka przykładów pytań testowych zadanych z punktu widzenia użytkownika:

- Czy podczas kontaktów z użytkownikami skupiamy się na procesie wyszukiwania przez nich informacji, czy na zasobach biblioteki?
- Czy biblioteka realizuje potrzeby użytkowników, np. poprzez zapewnienie przestrzeni do pracy, wyposażenia, dostępu do materiałów czy pomocy w procesie wyszukiwania zasobów?

- Czy rozumiemy, jak pracują lub uczą się nasi użytkownicy?
- Czy użytkownicy muszą wiedzieć od początku wszystko o usługach oferowanych przez bibliotekę, czy mogą liczyć na pomoc w trakcie studiów?
- Czy lokalizacja usług jest logiczna z punktu widzenia użytkowników? Czy usługi biblioteczne powinny być dostępne w bibliotece, gdzie czytelnicy pracują, czy może ich miejsce jest na stronie internetowej biblioteki lub gdzie indziej w Internecie?

Metody, techniki i narzędzia przedstawione w projekcie „Odkrywcza wyprawa do krainy użytkownika duńskiej biblioteki” pomagają bibliotekarzom znaleźć odpowiedzi na te pytania.

Projekt „Odkrywcza wyprawa do krainy użytkownika duńskiej biblioteki”

W 2010 r. komitet programowy „Spotkanie z użytkownikiem”, współpracując ściśle z założoną w Aarhus firmą konsultingową Changepivot (John Lassen i Rebekka Høy Biegel), zdecydował o rozpoczęciu dużego, eksperymentalnego projektu rozwojowego obejmującego cały kraj — „Odkrywcza wyprawa do krainy użytkownika duńskiej biblioteki”. Wyprawę nazwano po duńsku *Brugerkaravanen* (co oznacza „karawana wyruszająca do użytkowników bibliotek”). *Brugerkaravanen* składała się ze 110 pracowników bibliotek akademickich różnych instytucji edukacyjnych i poziomów kształcenia. Szesnastoma autobusami odwiedzili oni 32 miejsca w Kopenhadze, Aarhus, Odense i Aalborg, w miastach, w których użytkownicy bibliotek prowadzą swoje życie zawodowe i osobiste (il. 1).



Il. 1.

We wszystkich miastach zaaranżowano spotkania między uczestnikami projektu a różnymi użytkownikami. Projekt skupiał się na czterech kategoriach użytkowników:

- magistrantach, którzy kończyli wyższą edukację, pracując i wspinając się po szczeblach kariery,
- studentach pielęgniarstwa,
- studentach z wymiany międzynarodowej,
- naukowcach z dziedziny sztuki i nauk humanistycznych.

Firma konsultingowa Changepivot, która zorganizowała wyjazdy do czterech największych miast Danii, zaaranżowała także spotkania z tymi grupami użytkowników. Do każdego miasta uczestnicy projektu podróżowali minibusami w grupach ośmioosobowych do „wyznaczonego miejsca” (*base camp*). Były to całodniowe wyprawy. Na wstępie uczestnikom pokazywano siedem zasad wprowadzania innowacji. Następnie przedstawiano im metody jakościowe i techniki badań stosowane w etnografii i antropologii — był to zestaw narzędzi mających pomóc w zbadaniu potrzeb użytkowników bibliotek. Prezentacje miały mieć wymiar teoretyczny, ale również zapewnić informacje praktyczne związane z programem dnia, który obejmował spotkanie z jedną z wyżej wymienionych kategorii użytkowników.

Projekt zmusił bibliotekarzy do opuszczenia bezpiecznych bibliotek i wyjścia do miejsc, w których czytelnicy mieszkają, pracują, uczą się, piją kawę, słuchają muzyki, spotykają się z przyjaciółmi i innymi studentami. Podczas tych spotkań uczestnicy projektu wspierani byli przez przewodników wyprawy (pracowników firmy konsultingowej). Pomagali oni stosować nowopoznane metody badań antropologicznych, np. różnorodne formy wywiadów i obserwacji. Dzięki temu bibliotekarze zbierali wartościowe dane o użytkownikach. Starali się przy tym zapomnieć o bibliotekach i tradycyjnym spojrzeniu z ich perspektywy i skupić się na poznanych osobach, niekoniecznie jako czytelnikach, ale jako zwyczajnych ludziach wiodących zwyczajne życie. Pod koniec dnia zebrane dane były analizowane, kategoryzowane i prezentowane w wyznaczonym miejscu — wszystko to pod czujnym okiem przewodników wyprawy.

Po zakończeniu czterech indywidualnych wyjazdów do Kopenhagi, Aarhus, Odense i Aalborg, w Aarhus odbyła się konferencja zamykająca projekt. Jej celem było wyciągnięcie wniosków z tego doświadczenia, które były prezentowane w formie pytań roboczych sformułowanych przez uczestników projektu na koniec każdej wyprawy. Wielu pracowników bibliotek brało udział w obu wydarzeniach, ale konferencja zamykająca przyciągnęła również nowych zainteresowanych. Konferencja spowodowała, że projekt przesunął się na nowy poziom, zapowiedziano publikację, która będzie dokumentowała metody i narzędzia stosowane w trakcie jego realizacji. Powstały również strona internetowa i blog, na których uczestnicy projektu mogą się dzielić zdobytą wiedzą.

1. Jedna z uczestniczek wyprawy do Aarhus opowiedziała o swoich doświadczeniach

Zapisałam się na wyprawę w 2010 r. do Aarhus (Journey of discovery in Danish library user land in Aarhus). Powiedziano mi, że mam być w holu dworca głównego o 9.00 rano. Przyniosłam ze sobą jasnozieloną walizeczkę, którą przysłano mi z projektu — była ona wypełniona intrygującymi materiałami o seminarium, które rozbudziły moją ciekawość. Na dworcu spotkałam innych uczestników projektu. Nietrudno było ich rozpoznać — mieli takie same jasnozielone walizeczki (il. 2).



Il. 2.

O 9.00 powitali nas przedstawiciele projektu. Przed dworcem czekał na nas rząd minibusów wyświetlających jasne napisy z nazwą projektu. W grupach ośmioosobowych zabrano nas do pobliskiej bazy wyznaczonej na ten dzień wyprawy.

W bazie (base camp) wypiliśmy kawę i zostaliśmy powitani przez menedżerów projektu, którzy zapoznali nas z programem dnia (il. 3). Na początku przedstawiono nam zasady wprowadzania innowacji i metody jakościowe oraz techniki — różne rodzaje wywiadów i obserwacji — zainspirowane naukami etnograficznymi i antropologicznymi. Następnie podzielono nas na ośmioosobowe grupy i przedstawiono liderów zespołów, którzy mieli pomóc w zadaniu praktycznym — wyprawie do krainy użytkownika biblioteki (il. 3).



Il. 3.

Moja grupa miała spotkać się z użytkownikami jednej z czterech kategorii, konkretnie magistrantami. Mieliśmy prowadzić badania w ich miejscach pracy i w domach. Studenci studiów magisterskich to osoby ambitne, które kontynuują edukację, by rozwijać swoją karierę zawo-

dową. Często mają rodziny, a ich dni wypełniają obowiązki. Jak biblioteka ma stworzyć usługi użyteczne dla tej kategorii studentów?

Pierwszą poznaną osobą był doradca finansowy, który oprowadził nas po swoim biurze. W tym przypadku mieliśmy używać metody obserwacji w miejscu pracy, przyglądać się i notować uwagi o wyglądzie i atmosferze biura oraz — jeśli nam pozwolono — robić zdjęcia. Następnie przeprowadziliśmy podstawowy wywiad oparty na pytaniach otwartych i czystej ciekawości, mieliśmy też możliwość zadania pytań precyzujących.

W drugim podejściu mieliśmy odwiedzić dom konsultanta medialnego, innego studenta studiów magisterskich. Nie było to jednak możliwe, ponieważ przez większość tygodnia pracował w Kopenhadze. W zamian został poproszony o dostarczenie nam albumu ze zdjęciami ze swojego codziennego życia i opisanie każdego zdjęcia. Po obejrzeniu albumu przeprowadziliśmy z nim wywiad telefoniczny.

Po powrocie do bazy musieliśmy skategoryzować dane zebrane podczas obserwacji i wywiadów (wywołane zdjęcia, nagrania wideo, notatki z obserwacji, notatki i transkrypcje z wywiadów, zebrane przemyślenia) pod wspólnymi hasłami ogólnymi. Dowiedzieliśmy się, że jest to kluczowa faza. Równie kluczowe było dokładne przygotowanie danych, które prowadziło do końcowej fazy procesu — analizy. Najlepiej, by obie fazy były tak otwarte i rozwinięte, jak to tylko jest możliwe, a wnioski nie były wyciągane zbyt pochopnie.

Gdy prezentowaliśmy nasze wyniki, doszliśmy w grupie do sformułowania trzech pytań istotnych przy tworzeniu usług dla tej kategorii użytkowników:

1. Jak możemy poprawić złe samopoczucie studentów studiów magisterskich?
2. Jak biblioteka może wspierać utalentowane pracujące osoby, by wspiwały się po szczeblach kariery?
3. Jak biblioteki mogą pracować z informacjami i usługami, by zaspokoić potrzeby magistrantów?

Pytania te odzwierciedlają nasze przemyślenia powstałe po spotkaniu z magistrantami i dostrzeżeniu ich jako zwyczajnych ludzi wiodących zwyczajne życie, a nie tylko jako użytkowników biblioteki.

Odkrywcza wyprawa do krainy użytkownika duńskiej biblioteki” wyposażała mnie w zestaw konkretnych narzędzi, z których mogę wybierać, gdy chcę dowiedzieć się więcej o potrzebach użytkowników mojej biblioteki. Te metody i techniki można stosować zarówno w większych, jak i mniejszych bibliotekach(il. 4).



2. Inne narzędzia nakierowane na użytkownika

Pięć pozostałych grup z wyprawy do Aarhus badało użytkowników reprezentujących trzy inne kategorie. Uczestnicy wyprawy mieli możliwość skorzystania z innych narzędzi przedstawionych w projekcie.

Obserwacje:

- Album ze zdjęciami (opisany powyżej).
- Obserwacje w miejscu pracy (opisane powyżej).
- Metoda głośnego myślenia — użytkownicy biblioteki proszeni są o myślenie na głos podczas rozwiązywania zadań.

Wywiady:

- Wywiad podstawowy (opisany powyżej).
- Koło wartości — przeprowadzony wywiad ma pomóc w narysowaniu wykresu obrazującego, do jakiego stopnia spełniane są potrzeby użytkowników w konkretnych obszarach.
- Wywiad w miejscu ważnym dla użytkownika — bibliotekarze spotykają się z użytkownikami w ich domach.
- Krótki spontaniczny wywiad z użytkownikami.

Odmiany wywiadów i obserwacji:

- Znaczenie otoczenia — znaków, pudełek, umeblowania, drzwi itp. Może również dotyczyć oświetlenia pomieszczenia, jego akustyki, wystroju i wielu innych.
- Znaczenie języka — wyłapywanie metafor jest użytecznym sposobem na poprawienie umiejętności słuchania. W jaki sposób i jakie metafory stosuje osoba, z którą przeprowadzamy wywiad? Język mówi bardzo wiele o podejściu badanej osoby do świata².

Siedem zasad wprowadzania innowacji w bibliotece

Wiele badań użytkowników prowadzonych jest za pomocą metod ilościowych i specjalnie zaprojektowanych ankiet, które dostarczają danych porównawczych do analizy. Takie testy wymagają jednak dużej liczby danych, by były reprezentatywne. Metody jakościowe również wymagają wnikliwego przygotowania, ale można ich używać do zbadania mniejszej grupy użytkowników, ponieważ ich celem nie jest formułowanie wniosków ogólnych, tylko wniosków dotyczących konkretnej badanej grupy.

Metody używane w tym projekcie były właśnie metodami jakościowymi. Czerpiąc inspirację z nauk etnograficznych i antropologicznych, stworzono zestaw odpowiednich metod — narzędzi nakierowanych na użytkownika, które mogą być z powodzeniem używane w małych środowiskach bibliotecznych — co było jednym z głównych celów projektu.

² HARBO, K., BIEGEL, R. *A field trip to library user land*. Deff — Denmark's Electronic Research Library and Change pilot, 2010, s. 22.

Współpraca z Change pilot dała nam zaplecze metodologiczne dla stworzenia otwartego podejścia do obserwacji antropologicznej i aktywnego słuchania. Aby zapewnić jego praktyczne wykorzystanie w codziennej pracy biblioteki, Change pilot sformułował siedem zasad, których przestrzeganie jest niezbędne podczas wprowadzania innowacji dotyczących użytkowników³.

Krótki opis zasad:

1. Użytkownicy niczego nie inicjują.

Wolimy używać terminu „innowacja skupiająca się na użytkowniku” niż „innowacja wywołana przez użytkownika”. Dla większości osób zdefiniowanie własnych potrzeb stanowi trudność, dlatego staramy się odkryć potrzeby użytkowników poprzez poznanie ich marzeń i sposobu życia.

2. Zrzucić klapki z oczu.

Rozległa wiedza o bibliotece może stanowić największą przeszkodę w spojrzeniu na sytuację z nowej perspektywy. Musimy zrzucić klapki z oczu i włożyć nowe okulary, by dostrzec rzeczy w nowym świetle.

3. Skupić się na pytaniach.

Kiedy pracujemy nad rozwojem człowieka, jedną z potencjalnych pułapek jest to, że zaczynamy szukać rozwiązań w momencie, w którym dostrzegamy wyzwanie. Ważne jest, by skupić się na udoskonalaniu, definiowaniu i poszukiwaniu nowych pytań, by upewnić się, że sformułowaliśmy pytania istotne z punktu widzenia użytkownika.

4. Spotkać zwyczajnych ludzi.

Wprowadzanie innowacyjnych rozwiązań wymaga spotkania i poznania zwyczajnych ludzi, aby dowiedzieć się, co tak naprawdę jest dla nich ważne.

5. Poznać kontekst.

Zanim użytkownik skorzysta z zasobów biblioteki, podejmuje decyzję o udaniu się do niej, natomiast wartości wyniesione z tej wizyty przejawiają się w jego dalszym życiu codziennym. Dlatego musimy skupić się na całym kontekście otaczającym wizytę w bibliotece, włączając w to wydarzenia przed i po wizycie.

6. Poprawić jakość życia ludzi.

Rozwijamy się i wprowadzamy innowacje, by poprawić jakość życia ludzi. I to wszystko!

7. Nie idź do zoo, idź do dżungli.

Innowacje skupiające się na człowieku zmuszają nas do poznania użytkowników biblioteki w ich własnym środowisku, nie w naszym.

Co to oznacza dla pracy bibliotekarza? Takie podejście stymuluje bibliotekarzy, którzy chcą kontrolować sytuację i znaleźć odpowiedzi na dręczące ich pytania, do czuj-

³ Tamże, s. 8.

nej obserwacji i otworzenia się na potrzeby użytkowników. Powyższe siedem zasad odpowiada na pytania, jak i dlaczego stosować takie podejście. Jak — zasady 2, 3, 4, 5 i 7. Dlaczego — zasady 1 i 6.

Może się zdarzyć, że korzystając z tej metody, bibliotekarz będzie odczuwał presję metodologiczną. W takim przypadku trzeba zadać sobie pytanie, jakie działania są naprawdę możliwe w naszych warunkach pracy. Każde nowe doświadczenie jest wartościowe i rozwija bibliotekarza używającego metod antropologicznych. Powyższe siedem zasad można dostosować do swoich warunków pracy. Osiągnięcie celu — innowacji stawiającej w centrum człowieka — powinno być możliwe zarówno dla pojedynczego bibliotekarza w małej bibliotece, jak i w sytuacji, gdy mamy do czynienia z zespołem bibliotekarzy w dużej bibliotece uniwersyteckiej.

Równocześnie stosowanie siedmiu zasad pozwala utrzymać „bibliotekarza antropologicznego” na właściwym torze skoncentrowanym na człowieku. Jeśli „użytkownicy niczego nie inicjują”, to oznacza, że bibliotekarze nie tylko muszą ich pytać o to, „czego potrzebują?”, ale także obserwować ich i pytać, „co jest dla nich ważne?” w odniesieniu do ich zadań związanych ze studiowaniem czy ogólnych potrzeb edukacyjnych.

Bibliotekarzowi czy jakimkolwiek innemu specjalście bardzo trudno jest zrzucić klapki z oczu, jednak cierpliwość i wytrwałość pozwalają ujrzeć różne sprawy w nowym świetle. Duża część naszej pracy zawodowej oparta jest na rutynie i ogólnej wiedzy bibliotecznej. Postawienie się w roli studenta czy naukowca pozwala nam zobaczyć świat przez inne okulary. W praktyce oznacza to, że bibliotekarze powinni odważyć się być swego rodzaju „antropologami” — wyjść z biblioteki do naukowców czy grupy studentów, dowiedzieć się czegoś o ich pracy czy przygotowaniach do wykładów albo spędzić ze studentami przerwę obiadową.

Trudno jest również „skupić się na pytaniach”, ponieważ bibliotekarz ma potrzebę kontrolowania sytuacji i szybkiego udzielania odpowiedzi. Zwykle to użytkownik zadaje pytanie, a bibliotekarz odpowiada. Odwrócenie ról może być trudne. Spotkania ze zwykłymi ludźmi nie powinny być wyzwaniem dla bibliotekarzy pracujących w usługach. Ważnym jest, by postrzegać ich jak ludzi, a nie użytkowników biblioteki. „Podnoszenie jakości życia ludzi” można uznać za cel biblioteki uniwersyteckiej — ma ona nie tylko polepszyć warunki badań i zdobywania wiedzy, lecz także poprawić jakość życia studentów i naukowców.

„Nie idź do zoo, idź do dżungli” oznacza spotkanie użytkownika na jego terenie — w pracy, na uczelni, podczas przerwy na kawę czy lunch. Ogólnie rzecz biorąc, wszystko to oznacza bardziej proaktywną, zorientowaną na proces postawę bibliotekarza, który staje się obserwatorem i antropologiem gotowym poszukiwać rozwiązań, a jego celem staje się poprawienie jakości życia użytkowników biblioteki. Cała koncepcja „wyprawy do krainy użytkownika” to krok w stronę wyposażenia bibliotekarzy w kompetencje niezbędne do realizowania tego celu.

Należy jednak pamiętać, że idea ta może być wykorzystywana na małą i wielką skalę, a podejście pragmatyczne jest niezbędne.

Wnioski, długotrwałe efekty i dalsze perspektywy

Projekt DEFF „Odkrywcza wyprawa do krainy użytkownika duńskiej biblioteki” ukazał konkretne podejście i metody, które w przyszłości umożliwią duńskim bibliotekarzom dostrzeżenie czytelników w nowym świetle. Postrzeganie użytkownika biblioteki jako osoby posiadającej kompleksowe potrzeby znacznie różni się od tradycyjnego podejścia. Ta kompleksowość jest ważnym i znaczącym elementem. Spojrzenie z perspektywy użytkownika na jego życie może przyczynić się do wprowadzenia poważnym zmian w usługach oferowanych przez biblioteki.

Równie ważna jest świadomość, że nasza interpretacja zachowań użytkownika może się różnić od jego interpretacji. W związku z tym idea innowacji wywołanych przez użytkownika zastępowana jest ideą innowacji skoncentrowanych na użytkowniku, co pozwala na włączenie do procesu analizy, badań przeprowadzonych przez bibliotekarzy w terenie. Wprowadzając rozmaite narzędzia zaprezentowane w projekcie, biblioteki mają realną szansę rozpocząć transformację mentalności bibliotekarzy, kierując ją na użytkownika.

Projekt pokazał nam, bibliotekarzom, zupełnie nowe metody poznania czytelników. Uświadomiliśmy sobie, że w ich życiu (reprezentującym *user logic*) biblioteka wcale nie znaczy tak wiele, jak nam się wydaje. Dzięki temu bibliotekarze uczestniczący w wyprawach spojrzeli na świat użytkowników bibliotek z nowej perspektywy. Metody jakościowe i techniki, z którymi zapoznali ich przewodnicy wyprawy, okazały się bardzo użyteczne i łatwe do wprowadzenia w bibliotekach.

1. Zainspirowane projektem przykłady nowych sposobów na poznanie użytkowników bibliotek:

- Obserwacja zachowań stałych użytkowników korzystających z aplikacji internetowej, informującej, gdzie mogą znaleźć daną książkę — miała na celu sprawdzenie, czy aplikacja działa właściwie w konkretnym kontekście. Sęk w tym, że mówić — to jedno, a robić — to drugie, dlatego w tym przypadku lepszym wyborem od wywiadu była obserwacja.
- Mała eksploracja na temat, co użytkownicy rozumieją pod pojęciami „społeczność” czy „motywacja” w odniesieniu do pytania „jak wygląda dobrze spędzony dzień poświęcony na naukę?” — pytanie to zadano studentom z Wydziału Nauk Społecznych za pomocą narzędzi projektowych „A field trip to library user land” — specjalnie skoncentrowano się na „kole wartości”.
- Inne krótkie badanie dotyczyło powodów przyczyn oporu niektórych użytkowników przed poproszeniem bibliotekarza o pomoc lub zaczynania rozmowy od „przepraszam, że przeszkadzam”. Bibliotekarze obawiali się, że wyglądają na zbyt zajętych, nieprzyjaznych czy niedostępnych. Obserwowali użytkowników biblioteki i w ciągu jednego dnia prowadzili wywiady z osobami, które zaczynały rozmowę od „przepraszam, że przeszkadzam.” Przeprowadzono siedem krótkich wywiadów.
- Zespół bibliotekarzy chciał zbadać postrzeganie usług bibliotecznych poprzez obserwację interakcji między bibliotekarzami a użytkownikami i przeprowadzić wywiady w 1) ośrodku basenowym, 2) centrum handlowym, 3) kawiarni, 4) dużym

sklepie, 5) McDonald's, 6) Ikea — pytając „jak powinny wyglądać usługi oferowane przez bibliotekę?”.

- Obserwacje połączone z ankietami wysłanymi do 180 studentów miały na celu sprawdzenie, czy według użytkowników biblioteka powinna zachować zbiory informacyjne, czy zastąpić je raczej czasopismami o sztuce, literaturze i muzyce.

2. Dalsze perspektywy

Czy działalność biblioteki powinna być zawsze oparta na innowacji nakierowanej na użytkownika? Naszym zdaniem tak, biorąc pod uwagę, że usługi biblioteki mają służyć właśnie użytkownikom. Przykładami są tu katalogi biblioteczne, system klasyfikacji, wystrój biblioteki, aranżowanie miejsc spotkań, pomoc w zdobywaniu informacji. Powinniśmy również zadać sobie pytanie — w jakich sytuacjach lepiej jest wprowadzać innowacje oparte na perspektywie biblioteki. Czasem konieczne jest takie podejście, np. w przypadku obsługi konkretnej bazy danych.

W zależności od sytuacji, oba te podejścia mogą się przyczynić do poprawy jakości usług bibliotecznych. Każdy bibliotekarz powinien umieć wprowadzać takie innowacje w swojej bibliotece. Wyzwaniem dla nas było poszerzenie kultury innowacji skoncentrowanej na osobie czytelnika i propagowanie różnorodności form dostępnych zmian. Uważamy, że lepiej jest skupić się na tym, by działanie przyniosło rezultaty, niż by było ściśle oparte na metodach naukowych. Wierzimy, że miarą sukcesu będzie zwiększenie elastyczności bibliotek i bibliotekarzy dostosowujących się do potrzeb swoich użytkowników.

Być może rola biblioteki, jako dostawcy informacji, zmniejsza się wraz z rosnącym dostępem do niej dzięki np. Google czy Wikipedii. Z drugiej strony rośnie zapotrzebowanie na pomoc w wyszukiwaniu wartościowych informacji, które ze względu na ich ogromne ilości wymagają umiejętności wyszukiwania, analizowania i zarządzania (tzw. alfabetyzm informacyjny). Doradztwo tego typu wymaga rozumienia kontekstu, jaki otacza użytkownika. Bibliotekarz konsultant powinien wiedzieć więcej o trybie życia użytkownika, tyle samo, ile wie o efektywnym prowadzeniu biblioteki.

Jednym ze sposobów na poznanie potrzeb użytkowników jest stosowanie metod i technik zaprezentowanych w projekcie „Odkrywca wyprawa do krainy użytkownika duńskiej biblioteki”. Zalecamy przeniesienie akcentu z perspektywy biblioteki (*library logic*) na perspektywę użytkownika (*user logic*) i omówienie takiej zmiany myślenia w środowisku biblioteki, akademickim czy informacji naukowej.

Warsztatowa forma projektu „Odkrywca wyprawa do krainy użytkownika duńskiej biblioteki”, zawarte w jego programie konkretne narzędzia oraz strona internetowa służąca wymianie doświadczeń i dyskusji dają nam zaplecze techniczne. Teraz naszą rolą jest z tego korzystać.

Bibliografia:

1. KUHLTHAU, C.C. *Seeking meaning — a process approach to library and information services*. Libraries Unlimited, 2004.
2. HARBO, K., BIEGEL, R. *A field trip to library user land*. Deff — Denmark's Electronic Research Library and Change pilot, 2010.

3. *Deff* — *Denmark's Electronic Research Library* [on-line]. [Dostęp 20.01.2013]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.deff.dk>.
4. *Change pilot* [on-line]. [Dostęp 20.01.2013]. Dostępny w World Wide Web: <http://www.change pilot.dk>.

Tłumaczenie: Małgorzata Boryczka

Nota redakcyjna: Oryginalny tekst: Harbo, K., & Hansen, T. Getting to know library users' needs — experimental ways to user-centred library innovation. *LIBER Quarterly* 2012, 21(3/4), p. 367–385. Retrieved from <http://liber.library.uu.nl/index.php/lq/article/view/8031/8392>.

Tłumaczenie i przedruk artykułu w „Biuletynie EBIB” wykonane za zgodą autora i wydawcy. Tłumaczenie dofinansowane ze środków MNiSW.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 3.0 License](http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/).

Harbo, K., Hansen, T. V. Poznawanie potrzeb użytkownika — eksperymentalna droga do wprowadzenia w bibliotece innowacji nakierowanych na użytkownika. W: *Biuletyn EBIB* [online] 2013, nr 1 (137), *Trendy, zmiany w bibliotekach* [Dostęp: 20.02.2013] Dostępny w World Wide Web: http://www.nowyebib.info/images/stories/numery/137/137_harbo.pdf. ISSN 1507-7187.