

MAGDALENA WÓJCIK  
Uniwersytet Jagielloński  
Instytut Studiów Informacyjnych  
e-mail: magda.wojcik@uj.edu.pl  
ORCID 0000-0001-5059-858X

## WYKORZYSTANIE TECHNIKI TWORZENIA PERSON W PROJEKTOWANIU USŁUG BIBLIOTECZNYCH – WSTĘP DO ZAGADNIENIA



Dr hab. Magdalena Wójcik, profesor UJ, dyrektor Instytutu Studiów Informacyjnych Uniwersytetu Jagiellońskiego. Jej zainteresowania badawcze obejmują problematykę wykorzystania najnowszych technologii informacyjno-komunikacyjnych w usługach instytucji książki. Najważniejsze publikacje to: *Rozszerzona rzeczywistość w usługach informacyjnych bibliotek* (Kraków, 2018), *Web 2.0 w działalności usługowej instytucji książki* (Kraków, 2013), *Internet of Things – potential for libraries*, „Library Hi Tech” 2016, vol. 34, issue 2, pp. 404-420, *Holograms in libraries – the potential for education, promotion and services*, „Library Hi Tech” 2018, vol. 36, issue 1, pp. 18-28, *Wearable computing in libraries – applications that meet the needs of users and librarians*, *Library Hi Tech*, vol. 37, issue 4, pp. 735-751, *Augmented Reality in Education, Scope of Use and Potential*. In: *Encyclopedia of Education and Information Technologies*. Cham: Springer, 2020.

**SŁOWA KLUCZOWE:** Biblioteki. Ekonomia doświadczeń. Usługi biblioteczne. Projektowanie usług. Projektowanie UX

**ABSTRAKT: Teza/cel artykułu** – W literaturze przedmiotu pojawiają się, choć wciąż rzadko, teksty dotyczące wykorzystania techniki person w projektowaniu stron WWW czy aplikacji mobilnych bibliotek, brakuje jednak spojrzenia na wy-

korzystanie person i innych technik zaczerpniętych z podejścia User Experience Design (UXD) do projektowania szeroko pojmowanych usług bibliotecznych – nie tylko elektronicznych. **Metoda** – Wykorzystano metodę analizy i krytyki piśmiennictwa. Dokonano systematycznego wyszukiwania w bazach Scopus, Web of Science oraz popularnej wyszukiwarce zasobów naukowych Google Scholar. Poszukiwano publikacji wydanych w latach 2011-2021 w języku polskim lub angielskim. **Wyniki** – Przeprowadzona analiza stanu badań pokazała, że problematyka wykorzystania technik projektowania UX w kontekście usług bibliotecznych jest podejmowana rzadko i w ograniczonym zakresie, szczególnie w piśmiennictwie polskim. **Wnioski** – Techniki projektowania UX mają w dużej mierze charakter uniwersalny i mogą być stosowane tak w kontekście tworzenia i doskonalenia usług elektronicznych, jak i tradycyjnych. Pomimo niewielkiej obecności tej problematyki w literaturze bibliotekoznawczej technika tworzenia person może być z powodzeniem stosowana w działalności bibliotek.

## WSTĘP

Dla wielu instytucji, zarówno komercyjnych, jak i publicznych, kluczem do zdobywania i utrzymania klientów staje się budowanie pozytywnych doświadczeń związanych z procesem usługowym lub handlowym. Zgodnie z założeniami tzw. ekonomii doświadczeń, to właśnie zapadające w pamięć, ciekawe i celowo zaprojektowane przeżycia stanowią istotne narzędzie budowania przewagi konkurencyjnej (Pine & Gilmore, 2019). Doświadczenie klienta powinno być przy tym budowane całościowo zarówno w odniesieniu do oferty świadczonej tradycyjnie, jak i w środowisku elektronicznym (Wójcik, 2016). W tym kontekście szczególnego znaczenia nabiera proces projektowania produktów i usług w sposób, który sprzyja budowaniu pozytywnych doświadczeń klientów. Takie podejście projektowe, stawiające w centrum procesu przeżycia klienta, określane jest najczęściej terminem *User Experience Design* – UXD (Marcus & Wang ed., 2019). Co ciekawe, termin UXD jest najczęściej używany w literaturze przedmiotu w kontekście projektowania zasobów sieciowych – stron WWW i aplikacji mobilnych, rzadziej odnosi się do projektowania doświadczenia klienta poza środowiskiem sieciowym. W tym artykule przyjęto założenie, że techniki projektowe, charakterystyczne dla procesów UXD, jak choćby sortowanie kart, modele zadań, makietowanie, mapy doświadczeń czy będące przedmiotem tego artykułu persony, można z powodzeniem stosować do projektowania usług bibliotecznych, także tych świadczonych tradycyjnie.

## CEL I METODA

Celem artykułu jest zaprezentowanie możliwości wykorzystania tzw. person oraz innych technik zaczerpniętych z podejścia UXD do projekto-

wania szeroko pojmowanych usług bibliotecznych – nie tylko zasobów elektronicznych.

Wykorzystano metodę analizy i krytyki piśmiennictwa. Dokonano systematycznego wyszukiwania w bazach Scopus i Web of Science oraz popularnej wyszukiwarce zasobów naukowych Google Scholar. Poszukiwano publikacji związanych z wykorzystaniem podejścia UX w kontekście działań bibliotecznych wydanych w latach 2011-2021 w języku polskim lub angielskim. Zastosowano kwerendy UX + „library OR libraries OR biblioteka OR biblioteki” lub ich warianty charakterystyczne dla danego narzędzia wyszukiwawczego. W miarę możliwości starano się zawężyć wyniki do tych zawierających argumenty wyszukiwawcze w tytule, abstrakcie lub słowach kluczowych. Wyniki wyszukiwania przedstawiono w tabeli 1.

Tabela 1. Analiza stanu badań

Źródło	Kwerenda	Liczba wyników	Komentarz
Scopus	Persona AND library OR libraries (zawężenie wyników do dziedziny Social Science i języka angielskiego)	48	Stosunkowo niewielka liczba rezultatów, w większości relewantnych
Web of Science	Persona AND library OR libraries (zawężenie wyników do dyscypliny LIS i języka angielskiego)	6	Niewielka liczba wyników, ale rezultaty relewantne
Google Scholar	UX AND „library OR libraries OR biblioteka OR biblioteki”	44 000	Duża liczba wyników, w większości relewantnych w mniejszym lub większym stopniu (ze względu na dużą liczbę wyników analizę przeprowadzono w odniesieniu do pierwszych 10 stron wyników wyszukiwania)
Google Scholar	allintitle: UX AND „library OR libraries OR biblioteka OR biblioteki”	77	Relewantne wyniki z nielicznymi wyjątkami
Google Scholar	persona AND „library OR libraries OR biblioteka OR biblioteki”	124 000	Duża liczba wyników, jednak wiele nirelewantnych (ze względu na dużą liczbę wyników analizę przeprowadzono w odniesieniu do pierwszych 10 stron wyników wyszukiwania)

Google Scholar	allintitle: persona AND „library OR libraries OR biblioteka OR biblioteki”	10 (8 po odrzuceniu cytatów)	Relevantne wyniki, choć tylko 2 teksty to artykuły naukowe, pozostałe wyniki to przykłady person reprezentujących typowych użytkowników bibliotek akademickich w zachodnim kręgu kulturowym.
----------------	--	------------------------------	--

Źródło: oprac. własne, 2022.

Bazując na przeprowadzonej analizie literatury przedmiotu stwierdzono, że w piśmiennictwie naukowym pojawiają się, choć wciąż stosunkowo rzadko na tle innych tematów, teksty dotyczące wykorzystania techniki UX w projektowaniu stron WWW czy aplikacji mobilnych bibliotek. Przykładem mogą być prace, takie jak: *Usability testing as a method to refine a health sciences library website* (Denton, Moody & Bennett, 2016), *Metoda etnograficzna i UX usability testing w badaniach użytkowników bibliotek. Badania jakościowe kontra kult statystyki* (Wolańska, 2019) czy *Working together: Using student-driven UX projects to improve library websites* (Dease, Villaespesa & MacDonald, 2021).

Brakuje także spojrzenia na wykorzystanie person i innych technik zaczerpniętych z podejścia UXD do projektowania szeroko pojmowanych usług bibliotecznych – nie tylko elektronicznych. Do nielicznych prac prezentujących szerszą perspektywę myślenia o projektowaniu UX należą, m.in.: *Applying human-centred design to the library experience* (Heath, 2016), *User experience in libraries: applying ethnography and human-centred design* (Priestner & Borg, 2016), *Library User Experience, czyli o budowaniu doświadczenia użytkownika w bibliotece* (Wójcik, 2018), *A New Way to Do Old Work: Exploring User Experience to Improve Library Service* (Alvankar et al., 2020) czy *Usłyszeć niewypowiedziane. Dostrzec niewidoczne. Techniki UX (User experience) w badaniach użytkowników bibliotek. Szanse i perspektywy* (Wolańska, 2020). Warto podkreślić, że wymienione prace, choć bardzo interesujące, mają przede wszystkim charakter koncepcyjny – mają inspirować bibliotekarzy do myślenia o usługach bibliotecznych w kategorii doświadczenia użytkownika, nie pokazują jednak zwykle szczegółowo sposobów wdrażania konkretnych technik projektowych UX w planowaniu i doskonaleniu działań bibliotek.

W oparciu o zdiagnozowaną lukę w literaturze sformułowano cel tego artykułu, a mianowicie scharakteryzowanie możliwości wykorzystania sposobów działania właściwych dla podejścia projektowego User Experience w projektowaniu szeroko pojmowanych usług bibliotecznych na przykładzie techniki tzw. person. Jest to temat rzadko poruszany w piśmiennictwie naukowym. Odnaleziono jedynie kilka relevantnych tek-

stów dotyczących tego zagadnienia, takich jak: *Personas: stepping into the shoes of the library user* (Brigham, 2013), *Library user persona template* (Skinner & Crane, 2015), *Western Libraries Graduate Student User Persona* (Neil Burtson) (Marrall, Burmeister & Dillon, 2016), *Wykorzystanie metody person w projektowaniu usług bibliotek szkół wyższych* (Opas, 2016), *Using persona descriptions to inform library space design* (Zaugg, 2017) czy *User personas as a shared lens for library UX* (Sundt & Davis, 2017). Jest to luka w literaturze przedmiotu, która powinna zostać wypełniona ze względu na duży potencjał dla praktycznych działań bibliotek.

## UXD – CHARAKTERYSTYKA KONCEPCJI

UXD to najogólniej podejście do projektowania produktów i usług nastawione na budowanie u użytkowników pozytywnych doświadczeń związanych z korzystaniem z wykreowanego produktu. W praktyce, podejście UX jest najczęściej wykorzystywane w projektowaniu serwisów internetowych i aplikacji mobilnych, ale może być także stosowane w szerszym kontekście do projektowania doświadczenia klienta także w odniesieniu do fizycznych produktów czy usług świadczonych tradycyjnie (Allanwood & Beare, 2019). Projektowanie UX łączy elementy nauk humanistycznych, społecznych, ścisłych, a nawet medycznych uwzględniając całościowo elementy wpływające na interakcje człowieka z jego otoczeniem – fizycznym, elektronicznym oraz, coraz częściej, także mieszanym. Według A. Davida Benyona podejście UX łączy wiedzę o potrzebach, celach, oczekiwaniach i obawach ludzi ze znajomością kontekstów i sposobów rozwiązywania problemów, z jakimi się mierzą, a także z wiedzą o narzędziach (w tym technologicznych) i rozwiązaniach projektowych umożliwiającym efektywne i przyjemne działanie zgodne ze zdefiniowanymi potrzebami i celami (Benyon, 2019). Proces projektowy UXD odbywa się w oparciu o zdefiniowane techniki działania charakterystyczne dla tego sposobu myślenia. Do najpopularniejszych można zaliczyć: sortowanie kart, tworzenie modeli zadań i map doświadczeń, makietowanie czy wreszcie – będące przedmiotem zainteresowania w tym artykule – projektowanie tzw. person.

## KLUCZOWE TECHNIKI PRACY UXD

Sortowanie kart to jedna z popularnych technik procesu projektowego UX, mająca na celu prawidłowy podział zagadnień między kategorie obecne w danym systemie. Użytkownicy biorący udział w procesie łączą w grupy, według własnego uznania, karty symbolizujące pewne obszary tematyczne lub funkcje systemu, co ułatwia projektowanie czytelnej ar-

chitektury informacji (de Quincey & Mitchell, 2021). Użytkownicy mogą sami tworzyć kategorie nadrzędne lub przyporządkowywać karty do już istniejących etykiet. Technika nie jest nowa i ma współcześnie wiele wariantów uwzględniających potrzeby różnych grup docelowych, w tym np. dzieci czy osób z niepełnosprawnością ruchową lub sensoryczną. W kontekście pracy bibliotecznej tego rodzaju rozwiązania są stosowane przede wszystkim w procesie projektowania stron WWW. Jak podkreśla Agnieszka Wolańska, sortowanie kart nie służy tworzeniu gotowych rozwiązań, ale zrozumieniu sposobu myślenia użytkowników (Wolańska, 2020).

Tworzenie modeli zadań, kolejna z technik UX, polega na dokonaniu szczegółowego opisu podejścia użytkownika do rozwiązania konkretnego zadania (np. założenie konta w serwisie, dodanie produktu do koszyka, zarezerwowanie produktu) oraz wszystkich czynności (decyzji) wykonywanych przez niego w drodze do realizacji celu. Efektem procesu modelowania jest tzw. diagram zadań pokazujący w formie graficznej decyzje i działania użytkownika od momentu rozpoczęcia realizacji zadania do jego ukończenia lub porzucenia (Bernhaupt et al., 2020). Jest to technika użyteczna dla uporządkowania architektury informacji serwisu, a także dla poznania typowych sposobów realizacji zadań przez użytkowników. Technika tworzenia modeli zadań jest stosowana w kontekście bibliotecznym przede wszystkim do optymalizowania funkcjonalności katalogów bibliotecznych, tak by poprzez prawidłowy projekt ułatwić użytkownikom wykonywanie typowych czynności – wyszukanie publikacji i jej zarezerwowanie bądź uzyskanie dostępu do pełnego tekstu online.

Budowanie map doświadczeń, analogicznie do tworzenia modeli zadań, polega na graficznym przedstawieniu relacji między potrzebami klientów a sposobami ich zaspokojenia oferowanymi przez dany serwis czy usługę. Jak wskazuje nazwa tej techniki, mapa ma przedstawiać elementy interakcji człowiek-system/produkt/usługa, które mogą wpływać na tworzenie całościowego wrażenia klienta. Mapa doświadczeń, w odróżnieniu od modeli zadań, ma zatem charakter bardziej kompleksowy uwzględniający nie tylko konkretne sposoby poruszania się użytkownika po serwisie, ale także pozostałe konteksty budujące jego całościowe doświadczenie (Szabo, 2017).

Jedną z najbardziej rozpoznawalnych technik pracy projektowej UX jest makietowanie, a więc tworzenie prototypów projektowanych rozwiązań, najczęściej celem ich przetestowania i doskonalenia. Prototyp składa się z reprezentacji minimalnej liczby ekranów niezbędnej, aby pokazać istotę działania systemu, jego wartość dla użytkowników oraz – w przypadku produktów komercyjnych – prepozycję modelu biznesowego (Levy, 2017). Współcześnie prototypy tworzone są najczęściej za pomocą specjalnych programów do makietowania np. Axure czy Figma, ale możliwa jest

również praca na prototypach papierowych, co jest stosowane często na etapie diagnozowania potrzeb grupy docelowej. Prototypowanie stanowi istotny element procesu projektowego umożliwiający testowanie i doskonalenie prezentowanych rozwiązań.

Warto zaznaczyć, że obszar badań UX, nieustannie się powiększa podobnie, jak i sfera działalności praktycznej z nim związana. Powoduje to modyfikowanie już istniejących technik projektowych, jak również tworzenie nowych sposobów działania i podejść do projektowania UX. W tym artykule omówiono w skrócie jedynie wybrane techniki celem nakreślenia szerszego kontekstu dla głównego przedmiotu rozważań, a mianowicie zastosowania techniki tworzenia person w kontekście projektowania usług bibliotecznych.

## PERSONA JAKO TECHNIKA UX

Popularną techniką projektową służącą rozpoznaniu potrzeb, preferencji i oczekiwań klientów z grupy docelowej jest tworzenie tzw. person, a więc najogólniej profili typowych użytkowników (Brigham, 2013). Karta persony (zob. Zał. 1 – przykładowa karta persony) obejmuje opis charakterystycznych cech, zainteresowań i potrzeb fikcyjnej osoby, reprezentującej konkretną grupę użytkowników (Marrall, Burmeister & Dillon, 2016). Ważne, by stworzone persony (najczęściej więcej niż jedna) oddawały spektrum użytkowników typowych dla projektowanego produktu lub usługi. Podstawą utworzenia persony jest zatem zebranie rzetelnych danych o grupie lub grupach docelowych, np. poprzez badanie potrzeb klientów w toku ankiety, przeprowadzenie wywiadów czy grup fokusowych lub analizę dokumentów dotyczących cech demograficznych, zainteresowań, preferencji i potrzeb typowych grup użytkowników (Sundt & Davis, 2017). Persony pozwalają wyjść w procesie projektowym poza dane statystyczne i nadać im konkretny, łatwy do analizy kształt karty reprezentującej konkretnego przedstawiciela/-kę danej grupy użytkowników (Skinner & Crane, 2015). Co ważne, persony są przydatne nie tylko na etapie projektowania nowych produktów czy usług, ale także na etapie ewaluacji już istniejących rozwiązań jako punkt odniesienia w dyskusji.

## PERSONY W PROJEKTOWANIU BIBLIOTECZNYCH USŁUG ELEKTRONICZNYCH

W piśmiennictwie pojawiają się niekiedy komentarze dotyczące użyteczności i walorów wizualnych stron internetowych bibliotek, najczęściej w kontekście wskazywania ich mankamentów. Zdaniem Nicolasa Dease'a, Eleny Villaespesy i Craiga M. MacDonalda przekrojowo niska

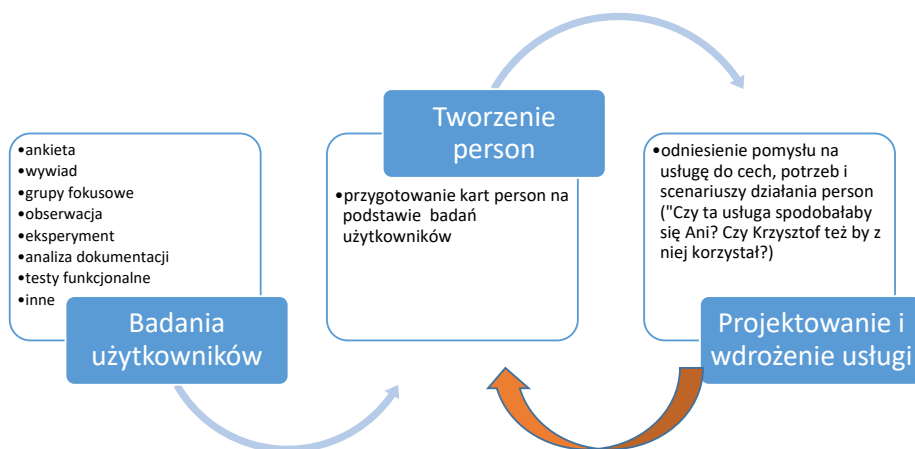
jakość stron bibliotecznych wynika z braku wypracowanych procedur projektowania i oceny zasobów elektronicznych zgodnie z zasadami UXD (2020). Jest to oczywiście duże uogólnienie, niemniej jednak prowokujące do rozważań na temat stopnia użyteczności i przyjazności bibliotecznych zasobów elektronicznych. Pozytywny wydaje się w tym kontekście fakt, że coraz więcej bibliotek próbuje wdrażać elementy UX, w tym wybrane techniki projektowe.

W literaturze przedmiotu można znaleźć przykłady potwierdzające użyteczność techniki person dla projektowania bibliotecznych zasobów elektronicznych, w tym szczególnie stron internetowych, aplikacji mobilnych, e-katalogów czy baz danych. Przykładem może być wykorzystanie person w projektowaniu usług bibliotek akademickich, takich jak: Biblioteka Högskolan i Biblioteka Miejska w Borås w Szwecji, biblioteki wydziałowe Uniwersytetu Kolorado w Boulder, Biblioteki Uniwersytetu Cornella w Ithace czy Biblioteki Uniwersytetu Macquarie w Sydney (Opas, 2016). Technikę person wykorzystano także z sukcesem w bibliotece Western Washington University, gdzie powstała grupa robocza złożona z bibliotekarzy, zajmująca się opracowaniem person typowych dla użytkowników tej biblioteki (Marrall, Burmeister & Dillon, 2016). Bibliotekarze z Utah State University Libraries również wykorzystali technikę person do wieloaspektowej analizy oferowanych usług i projektowania nowych rozwiązań, zwracając uwagę na intuicyjny charakter procesu tworzenia person i łatwość ich wykorzystania w codziennej pracy bibliotekarzy, szczególnie w porównaniu z innymi, bardziej skomplikowanymi podejściami projektowymi (Sundt & Davis, 2017). Przytoczone przykłady pokazują, że technika person jest już z sukcesem wdrażana w niektórych bibliotekach pozwalając na lepsze zrozumienie potrzeb użytkowników i otwierając nowe perspektywy w projektowaniu dla nich usług.

## PERSONY W PROJEKTOWANIU BIBLIOTECZNYCH USŁUG STACJONARNYCH

Problematyka wykorzystania techniki person, podobnie jak innych sposobów działania zaczerpniętych z nurtu UX, do projektowania stacjonarnych usług bibliotecznych pojawia się w piśmiennictwie rzadko i raczej przy okazji omawiania innych tematów, np. związanych z projektowaniem przestrzeni bibliotecznych (Zaugg, 2017). Nieliczne prace prezentujące szerszą perspektywę myślenia o projektowaniu UX dotyczą przede wszystkim wykorzystania metod etnograficznych w badaniu sposobów odbioru produktów i usług przez użytkowników (Priestner & Borg, 2016). Teksty dotyczące budowania szeroko pojmowanego doświadczenia użytkownika w bibliotece mają przeważnie charakter koncepcyjny,

trudno jednak znaleźć w piśmiennictwie opisy faktycznych wdrożeń tej koncepcji w bibliotekach. Być może takie projekty są realizowane w niektórych placówkach w odniesieniu do usług świadczonych stacjonarnie, jednak ta praktyka nie jest opisywana w literaturze przedmiotu. Wykorzystywanie techniki person niemal wyłącznie do projektowania zasobów cyfrowych wydaje się być niewykorzystaną okazją. Persony ze względu na swój uniwersalny charakter są techniką, która z powodzeniem może i powinna być wykorzystywana także w projektowaniu usług świadczonych stacjonarnie, tak na etapie projektowania nowych usług, jak i na etapie ewaluacji już istniejącej oferty (zob. Rys 1).



Rys. 1. Schemat wykorzystania techniki persony w projektowaniu usług bibliotecznych  
Źródło: oprac. własne, 2022.

## PERSONY W PROJEKTOWANIU CAŁOŚCIOWEGO DOŚWIADCZENIA UŻYTKOWNIKA W BIBLIOTECE

Koncepcja LUX – *Library user experience*, wywodzi się tak z koncepcji projektowania UX, jak i z szerszego kontekstu tzw. ekonomii doświadczeń. Zakłada ona dążenie do tworzenia całościowego, pozytywnego doświadczenia użytkownika związanego z korzystaniem z zasobów i usług biblioteki, co ważne – tak elektronicznych, jak i tradycyjnych (Wójcik, 2018). Na konieczność budowania współczesnych usług bibliotecznych w spójny sposób, łączący przestrzeń wirtualną i fizyczną, zwraca uwagę Leo Appleton, upatrując w takim podejściu klucza do budowania trwałych i pozytywnych doświadczeń użytkowników w relacji z bibliotekami (2016). Potrzebę integrowania doświadczeń użytkowników w odniesieniu do elektronicznych i stacjonarnych usług bibliotecznych podkreślają także Aaron Schmidt i Amanda Etches (2014) wskazując 19 kluczowych elemen-

tów wpływających na ogólne wrażenia użytkownika. Wśród nich autorzy wskazują zarówno na komponenty związane ze sferą elektroniczną – prawidłowo zaprojektowaną, funkcjonalną stronę internetową czy sposób odpowiadania na maile użytkowników, jak i na sposób organizacji usług świadczonych stacjonarnie czy pozornie mało znaczące elementy, takie jak: sposób organizacji parkingu przed biblioteką czy wygląd pomieszczeń. Przytoczone przykłady zaczerpnięte z piśmiennictwa pokazują, że użytkownicy oceniają swoje relacje z biblioteką całościowo uwzględniając zarówno sposób organizacji usług na miejscu, w budynku biblioteki, jak i w jej przestrzeni wirtualnej reprezentowanej przez stronę WWW, aplikację mobilną czy prezentację w mediach społecznościowych. Generuje to konieczność projektowania usług bibliotecznych w sposób holistyczny i spójny, który sprzyja budowaniu całościowego, pozytywnego doświadczenia użytkownika. W tym kontekście ważne wydaje się podkreślenie, że stosowanie podejścia nakierowanego na użytkownika i zasad projektowania UX musi się odnosić w równym stopniu do tworzenia i oceny usług elektronicznych, jak i stacjonarnych. Technika person może się w tym kontekście okazać użytecznym narzędziem integrującym spojrzenie na użytkownika i jego potrzeby, zarówno te realizowane w przestrzeni fizycznej biblioteki, jak i poza nią (Sundt & Davis, 2017).

## WNIOSKI

Zdaniem A. Wolańskiej: „w Polsce, poza nielicznymi wyjątkami, techniki UX nie są stosowane, choć temat UX zaczyna pojawiać się w referatach i artykułach” (Wolańska, 2020, s. 60). Warto w tym kontekście podkreślić, że techniki projektowania UX mają w dużej mierze charakter uniwersalny i mogą być z powodzeniem stosowane tak w kontekście tworzenia i doskonalenia bibliotecznych usług elektronicznych, jak i tradycyjnych. Technika person, będąca przedmiotem rozważań w tym artykule, może znaleźć szerokie zastosowanie w bibliotekach różnego typu, szczególnie takich, które – jak biblioteki publiczne czy akademickie – obsługują różne grupy użytkowników, często o bardzo zróżnicowanych potrzebach i oczekiwaniach. Wykorzystanie technik zaczerpniętych z procesu projektowanego UX może pomóc w lepszym zrozumieniu użytkowników i stworzyć warunki do skuteczniejszego projektowania ich interakcji z biblioteką, tak w wymiarze fizycznym, jak i wirtualnym.

## BIBLIOGRAFIA

Allanwood, Gavin; Peter Beare (2019). *User Experience Design: A Practical Introduction*. London: Bloomsbury Publishing.

- Alvankar, E., et al. (2020). A New Way to Do Old Work: Exploring User Experience to Improve Library Service. *Librarianship and Information Organization Studies*, vol. 31, Issue 2, pp. 52-64.
- Appleton, Leo (2016). User experience (UX) in libraries: let's get physical (and digital). *Insights*, vol. 29, Issue 3, pp. 224-227.
- Benyon, David (2019). *Designing user experience*. Harlow: Pearson.
- Bernhaupt, Regina, et al. (2020). A Generic Visualization Approach Supporting Task-Based Evaluation of Usability and User Experience. In: *International Conference on Human-Centred Software Engineering*. Cham: Springer, pp. 24-44.
- Brigham, Tara J. (2013). Personas: stepping into the shoes of the library user. *Medical reference services quarterly*, vol. 32, Issue 4, pp. 443-450.
- de Quincey, Ed; Mitchell, James (2021). Card sorting for user experience design. *Interacting with Computers*, vol. 33, Issue 4, pp. 442-457.
- Dease, Nicholas; Villaespesa, Elena; MacDonald, Craig M.(2021). Working together: Using student-driven UX projects to improve library websites. *College & Undergraduate Libraries*, vol. 27, Issue 2(4), pp. 397-419.
- Denton, Andrea H.; Moody, David A.; Bennett, Jason C. (2016). Usability testing as a method to refine a health sciences library website. *Medical reference services quarterly*, vol. 35, issue 1, pp. 1-15.
- Heath, P. J. (2016). Applying human-centred design to the library experience. In: *User Experience in Libraries*. New York; London: Routledge, pp. 49-67.
- Levy, Jaime (2017). *Strategia UX. Jak tworzyć innowacyjne produkty cyfrowe, które spotkają się z uznaniem rynku*. Gliwice: Helion.
- Marcus, Aaron; Wang, Wentao eds. (2019). Design, User Experience, and Usability. Practice and Case Studies. *8th International Conference, DUXU 2019, Held as Part of the 21st HCI International Conference, HCII 2019, Orlando, FL, USA, July 26-31, 2019, Proceedings, Part IV*. vol. 11586. Cham: Springer.
- Marrall, Rebecca M.; Burmeister, Nora K.; Dillon, Jon (2016). Western Libraries Graduate Student User Persona (Neil Burtson) [dostęp: 12.12.2022]. Dostępny w WWW: cedar.wvu.edu
- Pine II, B. Joseph; Gilmore, James H. (2019). *The experience economy, with a new preface by the authors: Competing for customer time, attention, and money*. La Vergne: Harvard Business Press.
- Priestner, Andy; Borg, Matt eds (2016). *User experience in libraries: applying ethnography and human-centred design*. Abington: Routledge.
- Opas, Jakub (2016). Wykorzystanie metody person w projektowaniu usług bibliotek szkół wyższych. *Zagadnienia Informatyki Naukowej-Studia Informacyjne*, T. 54, Nr 2 (108), s. 119-138.
- Schmidt, Aaron; Etches, Amanda (2014). *Useful, Usable, Desirable: Library user experience*. Chicago: ALA.
- Skinner, Mikkel; Crane, Bret (2015). Library user persona template [dostęp: 10.12.2022]. Dostępny w WWW: digitalcommons.usu.edu
- Sundt, Alex; Davis, Erin (2017). User personas as a shared lens for library UX. *Weave: Journal of Library User Experience*, vol. 1, issue 6, pp. 1-33.
- Szabo, Peter W. (2017). *User experience mapping*. Birmingham: Packt Publishing Ltd.

- Tomaszczyk, Jacek; Matysek, Anna (2020). IA, UX, UID, IxD–analiza terminów i pojęć. *Zagadnienia Informatyki i Nauk Informacyjnych-Studia Informacyjne*, T. 58, nr 1 (115), s. 121-143.
- Wolańska, Agnieszka (2019). Metoda etnograficzna i UX usability testing w badaniach użytkowników bibliotek. *Badania jakościowe kontra kult statystyki. Annales Universitatis Paedagogicae Cracoviensis | Studia ad Bibliothecarum Scientiam Pertinentia*, T. 16, s. 220-235.
- Wolańska, Agnieszka (2020). Usłyszeć niewypowiedziane. Dostrzec niewidoczne. Techniki UX (User experience) w badaniach użytkowników bibliotek. Szanse i perspektywy. *Przegląd Biblioteczny*, R. 88, z. 1, s. 50-64.
- Wójcik, Magdalena (2016). Ekonomia doświadczeń a usługi informacyjne. *Bibliotheca Nostra*, nr 2 (44), s. 101-111.
- Wójcik, Magdalena (2018). Library User Experience, czyli o budowaniu doświadczenia użytkownika w bibliotece. *Przegląd Biblioteczny*, R. 86, z. 3, s. 392-402.
- Zaugg, Holt (2017). Using persona descriptions to inform library space design. In: *The Future of Library Space*. Bingley: Emerald Group Publishing Limited, pp. 335-358.

Artykuł w wersji poprawionej wpłynął do Redakcji 4 maja 2023 r.

Załącznik 1 – Przykładowa karta osoby użytkownika biblioteki akademickiej

<p><b>Dr Anna Miedzińska – 34 lata, badaczka</b></p> <div data-bbox="154 1015 423 1215" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p><b>Zdjęcie Użytkownika</b> Do pobrania z banku twarzy lub baz dla webmasterów</p> </div> <p><b>Podstawowe informacje:</b> doktor nauk humanistycznych, zatrudniona na stanowisku badawczo-dydaktycznym, mężatka, matka dwójki małych dzieci</p>	<p><b>Cechy:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– żyje w pośpiechu, ma wiele obowiązków zawodowych i prywatnych</li> <li>– preferuje tradycyjne źródła informacji, lubi korzystać z biblioteki i usług świadczonych stacjonarnie, ale nie zawsze ma na to czas</li> </ul> <p><b>Potrzeby:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– zbieranie materiałów do prowadzenia własnych badań</li> <li>– przygotowanie do prowadzenia nowych zajęć dydaktycznych ze studentami</li> </ul> <p><b>Trudności:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– brak czasu na pogłębione poszukiwania źródeł i wizyty w bibliotece</li> <li>– ograniczone umiejętności wyszukiwania w źródłach elektronicznych przy jednoczesnym braku czasu na wizyty w bibliotece</li> </ul>
--	--

<p><b>Cele:</b></p> <p>– zdobycie kompetencji pozwalających na bardziej efektywne korzystanie ze źródeł elektronicznych, szczególnie baz danych, by móc zdobywać materiały do prowadzenia badań i zajęć dydaktycznych szybciej</p>	<p><b>Scenariusze działań:</b></p> <p>– Anna chce opublikować artykuł w czasopiśmie o wysokim IF. Musi skutecznie wyszukać artykuły (głównie w języku angielskim) oraz książki relewantne dla podejmowanego przez nią tematu</p> <p>– Anna rozpoczyna niedługo prowadzenie nowego przedmiotu. Zakres przedmiotu wykracza nieco poza obszar jej typowych zainteresowań. Musi znaleźć materiały umożliwiające jej przygotowanie 30h zajęć konwersatoryjnych.</p>
--	--

Źródło: oprac. własne, 2022.

MAGDALENA WÓJCIK

Jagiellonian University, Institute of Information Studies

e-mail: magda.wojcik@uj.edu.pl

ORCID 0000-0001-5059-858X

## USING PERSONA TECHNIQUE IN DESIGNING LIBRARY SERVICES – AN INTRODUCTION

**KEYWORDS:** Libraries. Experience economy. Library services. Service design. UX design

**ABSTRACT:** **Thesis/Objective** – The literature of the field includes some scarce texts on the use of persona technique in designing library websites or mobile applications, however no one discusses the use of personas and other UXD techniques in designing library services – traditional as well as electronic ones. **Research method** – The author used the critical analysis of the literature, systematically searching Scopus and Web of Science databases and browsing searching results from Google Scholar for texts published in Polish or English in the years 2011-2021. **Results** – The analysis shows that the application of UX design techniques in the development of library services is discussed rarely and to a limited extent, in particular as regards Polish literature of the field. **Conclusions** – UX design techniques are fairly universal and may be used in the context of designing and enhancing both traditional and electronic services. Despite the scarce presence of this issue in the literature of the field the persona technique can be successfully used in the library everyday activity.