

A New Way to Do Old Work: Exploring User Experience to Improve Library Service

E. Alvankar¹ | F. Fahimnia² | N. Neshat³ | N. Naghshine⁴



Purpose: To explore the concept of UX in the context of libraries.

Methodology: To find literature about UX in libraries, we searched in online databases; along with we used cite tracking to enrich the results.

Findings: Findings illustrated that how UX studies with focus on qualitative approach meet user needs and provide better interaction with library space, services and website.

Conclusion: User experience is an emerging trend with similar philosophy of libraries mission statement. It will likely continue to grow as a recognized specialty within the librarianship profession. Librarians can learn UX methods to devise more innovative ways for meeting the user needs in all library system.

Received: 17, Nov. 2019

Accepted: 7, Jan. 2020

DOI: 10.30484/NASTINFO.2020.1932.1739

Keywords:

User experience, Usability, New approaches in information science, UX librarian, Library space, Library website, User interface

1. PhD Candidate, Knowledge & Information Science, Tehran University (Corresponding author), ealvankar@gmail.com
2. Associate Professor, Knowledge & Information Science, Tehran University, fahimnia@ut.ac.ir
3. Associate Professor, National Library and Archives of Iran, narges_neshat@yahoo.com
4. Associate Professor, Knowledge & Information Science, Tehran University, nnaghsh@ut.ac.ir

رویکردی نو به خدمتی کهن: استفاده از تجربه کاربر در بهبود خدمات کتابخانه‌ای

الهام‌السادات الوانکار^۱ | فاطمه فهیم‌نیا^۲

نرگس نشاط^۳ | نادر نقشینه^۴

دریافت: ۹۷/۰۸/۲۶ پذیرش: ۹۸/۱۰/۱۷

۱. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران (نویسنده مسئول)
ealvankar@gmail.com
۲. دانشیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران
fahimnia@ut.ac.ir
۳. دانشیار سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران
narges_neshat@yahoo.com
۴. دانشیار علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران
nnaghsh@ut.ac.ir

هدف: شناسایی معنا و زمینه‌های کاربردی مفهوم تجربه کاربر در بافت کتابخانه. **روش‌شناسی:** داده‌ها با جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی و ردگیری استنادات، منابع معتبر، و مرتبط با تجربه کاربر در بافت کتابخانه گردآوری شد. **یافته‌ها:** مطالعات تجربه کاربر نشان می‌دهد چطور با تمرکز بر رویکرد پژوهش کیفی می‌توان نیازهای کاربران را تأمین کرد و امکان تعامل بهتر برای کاربران با فضای خدمات و وبگاه کتابخانه فراهم آورد. **نتیجه‌گیری:** تجربه کاربر به‌عنوان تخصصی نوظهور در حرفه کتابداری با منشأ فلسفی همخوان با رسالت کتابخانه‌ها در حال رشد و گسترش است. با شناخت این رویکرد کتابداران می‌توانند راه‌های نو برای ارائه خدمات بهتر در همه اجزای سامانه کتابخانه مطابق با نیاز کاربران بیابند.

کلیدواژه‌ها

تجربه کاربر، کاربردپذیری، رویکردهای نوین علم اطلاعات، کتابدار تجربه کاربر، فضای کتابخانه، وبگاه کتابخانه، رابط کاربری

مقدمه

«تجربه کاربر^۱» مفهومی است که با گسترش روزافزون استفاده مردم از فناوری پدیدار شده است و بر کسب لذت، رضایتمندی، و راحتی استفاده از انواع محصولات، خدمات، و نظام‌ها تأکید دارد. شکل‌گیری این مفهوم با افزایش رقابت بین شرکت‌های رایانه‌ای و فناوری برای جذب و جلب مشتری با این تفکر آغاز شد که «کاربردپذیری» محصول برای مشتری کافی نیست، بلکه در فرایند تصمیم‌گیری برای خرید، اثر، و احساسی که محصول یا خدمت بر کاربر دارد، موجب می‌شود او محصولی را انتخاب کند (Norman, Miller & Henderson 1995). برداشت فرد از سودمندی، کاربری آسان، و کارایی سامانه در محدوده تجربه او قرار می‌گیرد. تجربه کاربر همان خاطره‌ای است که با استفاده از محصول، سامانه، یا خدمت در ذهن کاربر نقش می‌بندد. از آنجاکه تجربه کاربر درباره ادراک‌های فرد و اندیشه او درباره سامانه‌ای است که از آن استفاده می‌کند، این تجربه ماهیتاً ذهنی، نظری، و درونی (سوپرکتیو) است. از این رو، تجربه کاربر مفهومی پویا و متغیر و متأثر از تغییر شرایط استفاده و گسترش زمینه‌های کاربرد است.

استاندارد بین‌المللی ارگونومی‌های تعامل انسان و رایانه (بخش ۲۱۰ از استاندارد ISO-9241)^۲ تجربه کاربر را «برداشت‌های فرد و واکنش یا انتظار او در استفاده از محصول، سامانه، یا خدمت» تعریف کرده است. این تجربه همه احساسات، باورها، اولویت‌ها، برداشت‌ها، واکنش‌های جسمی و روانی، رفتارها، و دستاوردهای کاربران را پیش، در هنگام، و پس از استفاده دربرمی‌گیرد. از این رو، سه عامل سامانه، کاربر، و بافت یا زمینه استفاده بر تجربه کاربر تأثیر می‌گذارد.

در طراحی تجربه کاربر حالت‌های مختلف فعالیت‌های کاربران سامانه‌های اطلاعاتی یا اپلیکیشن‌ها در قالب سناریوهای مختلف در نظر گرفته و بهترین راهکار برای بهبود آن پیشنهاد می‌شود. در همه این راهکارها کاربر مرکز^۳ است؛ به این معنی که به احساسات، عادات، و ویژگی‌های او نیز توجه می‌شود.

اجزای تجربه کاربر شامل طراحی تعاملی، کاربردپذیری^۴، معماری اطلاعات، کاربرپژوهی، و راهبرد برای محتواست (Murdoch & Hearne, 2014؛ Schmidt, 2012؛ Etches &). تجربه کاربر به اصطلاحاتی همچون طراحی رابط کاربر، رفتار اطلاعاتی، برندینگ، و طراحی مربوط است. مفهوم تجربه کاربر از رشته‌های روان‌شناسی، علوم شناختی، علوم رایانه، طراحی، مدیریت، و بازاریابی بهره گرفته است. از این رو،

1. UX: user experience
2. *Ergonomics of human system interaction-Part 210: Human-centered design for interactive systems (formerly known as 13407)*. ISO FDIS 9241-210
3. User Centered Design
4. Usability

مفهومی فازی، میان‌رشته‌ای، و تاحدی پیچیده است. توجه در صنعت و دانشگاه به آن روزافزون است. اصطلاح تجربه کاربر را دونالد نورمن^۱ در اواسط دهه ۱۹۹۰ در علوم رایانه ابداع کرد. روح این مفهوم از دیرباز دغدغه کتابخانه‌ها بوده است. در دهه ۱۹۸۰، چرخش از دیدگاه/پارادایم سامانه‌محور^۲ به کاربر‌محور^۳ (Case, 2007) رویکردهای نوینی در باب توجه به کاربران پدید آورد. یکی از صاحب‌نظران در مطالعات معنابخشی^۴ خود به نیازها، انگاره‌ها، و رضایت کاربران بالفعل و بالقوه سامانه‌های اطلاعاتی و ارتباطی پرداخت (Dervin, 1992). تجربه کاربر را شاید بتوان چرخش پارادایم دیگری دانست. این ادعا را براساس چرخش رویکردهای روش‌شناختی، کل‌گرایا و عملگرا در نظریه‌ها و پژوهش‌های این رشته می‌توان تبیین کرد. حوزه اول تغییر در روش‌شناسی است؛ به این صورت که اغلب پژوهش‌های پیشین بر روش‌های تک‌بعدی و کمی تأکید داشتند و نظرات کاربر را فراتر از آن چه به‌عنوان پرسشنامه در قالب معیار ارائه می‌شد، نادیده می‌گرفتند. علاوه بر این، به‌سبب کمی بودن سنجش، امکان سنجش دقیق کیفیت و مشخص کردن این وجود نداشت که چرا و چطور شیوه استفاده کاربران از کتابخانه با آنچه کتابداران انتظار دارند متفاوت است. حال آنکه پژوهش‌های تجربه کاربر علاوه بر داده‌های کمی (مانند داده‌های تحلیلی گوگل) بر روش‌های کیفی تأکید دارند (Priestner & Borg, 2016)؛ زیرا جنبه‌های اجتماعی تجربه کاربر بر استفاده از سامانه‌ها، وبگاه‌ها، و خدمات تأثیر می‌گذارد. به‌علاوه، شناسایی جنبه‌های نهفته ذهن کاربر با پژوهش کیفی ممکن است. رویکرد کل‌گرا حوزه دوم پژوهش‌های تجربه کاربری است. این رویکرد چندجانبه برگرفته از رشته‌های مختلف است و از آن در طراحی و تصمیم‌گیری‌های مربوط به محتوا استفاده می‌کنند (Chapman, 2016). در کتابخانه‌ها نیز لازم است تجربه کاربر تمام جنبه‌های طراحی خدمت را دربرگیرد (Fu, 2019).

حوزه سوم، رویکرد عملی است. این رویکرد سبب شده است در سطوح مدیریتی نیز داده‌های حاصل از تجربه کاربر به کار تصمیم‌سازی بیاید. در گذشته، کتابخانه‌ها با اینکه اهمیت کاربر را دریافته بودند، زمان و منابع کافی برای انجام پژوهش درباره او نداشتند و بدون داده‌های کافی تصمیم‌هایی می‌گرفتند که به نیازهای واقعی کاربر ربط نداشت (Chapman, 2016). اکنون در برخی کتابخانه‌ها به‌ویژه در امریکای شمالی پست سازمانی با عنوان «کتابدار تجربه کاربر» ایجاد شده است.

1. Donald Norman
2. System oriented approach
3. User oriented approach
4. Sense making

پژوهش حاضر می‌کوشد به این پرسش پاسخ دهد که پژوهش‌های تجربه کاربر در کتابخانه‌ها در چه زمینه‌ها و چگونه موجب تغییر و بهبود خدمات شده است؟

به این منظور، ما کلیدواژه‌های «تجربه کاربر» و «کتابخانه» را به زبان فارسی و انگلیسی در پایگاه‌های الکترونیکی جستجو کردیم و با ردگیری استنادات منابع مرتبط را شناسایی و بازیابی کردیم. یافته‌های ما نشان داد مطالعه تجربه کاربر در کتابخانه‌ها در سه عرصه صورت گرفته است: فضای فیزیکی، وبگاه، و خدمات.

• فضای فیزیکی

در گذشته پژوهش‌ها درباره فضای فیزیکی، فضا را با استانداردها، و دسته دوم کاربر و نیاز او را با استفاده از پرسشنامه مقایسه می‌کردند. در هر دو دسته، نظر کاربران درباره استانداردها و وضعیت موجود کتابخانه پرسیده می‌شد. از این رو، امکان گرفتن ایده‌های کاربران برای بهبود شرایط وجود نداشت و نیازهای بیرون از محدوده استانداردها و پرسش‌ها نادیده گرفته می‌شد. اما رویکرد تجربه کاربر به طراحی و بازطراحی فضای کتابخانه توجه دارد و به تأثیر فضای کتابخانه بر تعاملات کاربر و استفاده او از خدمات و امکانات و منابع می‌پردازد. کتابدار تجربه کاربر بهبود تعاملات فیزیکی کاربر با کتابخانه بر مبنای دیدگاه و نیاز کاربران را دنبال می‌کند. در زمینه طراحی فضای فیزیکی تاکنون کارهایی مانند بازسازی اتاق‌های مطالعه کتابخانه، بازطراحی بخش مرجع و تبدیل آن به فضای یادگیری مشارکتی، طراحی فضای جدید پژوهش برای عموم، بازسازی یک طبقه کتابخانه، و حتی طراحی مکان جدید برای کتابخانه با عنوان «مرکز یادگیری عمومی» صورت گرفته است (MacDonald, 2015).

یکی دیگر از مشکلات کاربران در هنگام ورود به کتابخانه، پیچیدگی مسیر و مشکل راهیابی و سردرگمی است. در مطالعات تجربه کاربر از روش‌های نمونه‌پژوهی¹ و قوم‌نگاری برای حل این مشکلات استفاده شده است (Mathews & Walton, 2009). برای مثال، در یک مطالعه میزان فضای اشغال‌شده را بررسی کردند تا فضاهایی را که بیشترین و کمترین محبوبیت را دارند تعیین کنند و بتوانند فضاهای کمترخوشایند را خوشایند کنند (Gullikson & Meyer, 2016). در مطالعه دیگر تلاش شد با علائم راهنما به مسیریابی کمک شود؛ در این مطالعه اجرای پژوهش تجربه

1. Case study

کاربر به طراحی علائم راهنمایی و نشانه‌های تصویری برای خوشامدگویی، راهنمایی، تعلیم، و حتی خوشحال کردن کاربر منجر شد تا به کاربر هنگام مسیریابی در دنیای پیچیده اطلاعات در کتابخانه‌ها کمک کند (Luca & Narayan, 2016).

در مطالعات تجربه کاربر، اغلب از روش قوم‌نگاری استفاده می‌شود که در آن داده‌ها با مشاهده و مصاحبه گردآوری می‌شود. این از دو جهت مفید است: اول اینکه کاربر را درک کنیم و دوم اینکه به بهتر شدن تجربه کاربران هنگام استفاده از کتابخانه کمک کنیم. درباره بررسی تجربه کاربر با روش قوم‌نگاری در فضای فیزیکی کتابخانه عموماً از شیوه‌های زیر بهره می‌گیرند (Appleton, 2016):

- مشاهده مسیرهای حرکت کاربران در فضای کتابخانه،
- مشاهده فعالیت‌هایی که در فضاهای مختلف انجام می‌دهند،
- راه رفتن همراه کاربران برای مشاهده و بررسی اینکه چگونه از کتابخانه استفاده می‌کنند،
- بحث به شیوه گروه کانونی با کاربران درباره چیزهایی که برایشان مفید است و مفید نیست،
- تمرینات روزانه و تأملی^۱ درباره تجربیات کاربران؛
- مشاهده گزینه‌های جایگزین کتابخانه یا فضاهای خدمت‌محور؛
- داستان‌سرایی مستقیم؛
- مصاحبه‌های غیرساختاریافته؛
- مطالعه عکس‌ها؛
- نگاهت‌شناختی^۲.

روش‌های گردآوری اطلاعات کیفی مانند مشاهده، انواع مصاحبه‌ها، گروه‌های کانونی، دفترچه خاطرات، و مطالعات قوم‌نگارانه متمرکز بر همراهی و هم‌نشینی با کاربر است. متداول‌ترین و مؤثرترین روش‌های پیشنهادی در تجربه کاربر در فضای فیزیکی کتابخانه هستند.

• وبگاه کتابخانه

تا این زمان ارزیابی رابط کاربر وبگاه کتابخانه‌ها از دیدگاه کاربران نیز اغلب به روش کمی و برای مقایسه با استانداردهای ساختاری و محتوایی انجام شده است. پژوهش‌های تجربه کاربر هم‌نظرند که آنچه در رابط‌های نسل جدید مهم است

1. Reflective
2. Cognitive Mapping

جستجو و تأمین دسترسی به منابع است (Sadeh, 2007; Murdoch & Hearne, 2014; Schmidt & Etches, 2012). جز یافت و دسترسی مستقیم، افزودن برخی ویژگی‌ها برای پیدا کردن منابع و تخصیص برچسب‌های قابل درک نیز برای کاربران مفید است. مثال‌های آن دادن پیشنهاد جایگزین جستجو به کاربر، مانند عبارت «منظور شما این بود؟» است. مثال دیگر برقرار کردن پیوند از یک نتیجه به نتیجه دیگر، یا نتایج مرتبط است؛ همچنین دادن پیشنهاد جستجو به کاربر (برگرفته از تحلیل سیستم از نتایج جستجو)؛ و نیز دادن این امکان به او که بتواند اطلاعاتی را برای خود (مثل برچسب‌گذاری روی رکوردها برای تسهیل دسترسی در دفعات بعدی) یا برای جامعه (نقد و برچسب‌گذاری منابع جهت بهتر شدن تجربه جستجوی بقیه کاربران) به سامانه بیفزاید (Sadeh, 2007). کاربران رابط‌های آشنا را که یادگیریشان آسان است ترجیح می‌دهند. امروزه، بسیاری خدمات اطلاعات علمی مثل پابمد^۱ و جی‌استور^۲ رابط جستجوی مشابه با گوگل دارند. بسیاری اپک‌های کتابخانه‌ها نیز رویکرد مشابهی برگزیده‌اند. کاربران می‌خواهند به سرعت به نتیجه برسند و به جستجوی مفصل‌تر نیاز نداشته باشند؛ مثلاً انتظار دارند سامانه املائی کلمات را برایشان اصلاح کند، یا شکل‌های مختلف واژه -مثل جمع و مفرد- را بتوانند در آنها جستجو کنند. کاربران ترجیح می‌دهند کتاب‌ها و مقاله‌های الکترونیکی، وبگاه‌ها، تصویرها، ویدئوها، و محتوای کنفرانس‌ها را یک‌جا جستجو کنند. ایشان خدمتی را ترجیح می‌دهند که مانند ابزار رومیزی گوگل^۳ بتوان به سهولت و در همه اوقات از آن استفاده کرد. سهولت، لذت‌بخشی، و دوستانه بودن تعامل چیزهای دیگری است که کاربران از کتابخانه انتظار دارند (Sadeh, 2007).

در بازطراحی وبگاه‌ها سه تغییر در آنها داده‌اند: (۱) ساده، مختصر، و واضح کردن با حذف محتوا و پیوندهای غیرضروری؛ (۲) خلاصه کردن و تغییر جای جعبه جستجو: جستجوی اکتشافی با حذف متن، پیوندها، و تصویرهای پرشمار که آنها را احاطه کرده بود؛ (۳) طراحی پاسخگو^۴. کاربر می‌خواهد با تلفن همراه خود به وبگاه کتابخانه وارد شود. این منظور با طراحی پاسخگو به دست می‌آید (Murdoch & Hearne, 2014; Gross & Sheridan, 2011).

تجربه کاربر در وبگاه با «معماری اطلاعات»، «راهربرد محتوا»، و «طراحی» نیز مرتبط است. معماری اطلاعات را هنر و علم سازماندهی و برچسب‌دهی در وبگاه‌ها، شبکه‌های داخلی، جوامع برخط، و نرم‌افزار به منظور حمایت از یافت‌پذیری^۵ و کاربردپذیری^۶ تعریف کرده‌اند. منظور از یافت‌پذیری یافتن یا راهیابی است؛ ولی

1. PubMed
2. JSTOR
3. Google desktop
4. Responsive
5. Findability
6. Usability

منظور از کاربردپذیری این است که کاربران هنگام استفاده از وبگاه به اهدافشان دست یابند و از مسیریابی^۱ خود رضایت داشته باشند. در کاربردپذیری راحتی کاربر و کارایی مهم است. یافت‌پذیری پیش از کاربردپذیری اهمیت دارد؛ زیرا تا چیزی یافت نشود معلوم نمی‌شود قابل استفاده است. یافت‌پذیری به معنی توانایی شناسایی وبگاه مناسب و هدایت‌شدن به صفحات سایت برای کشف و بازیابی منابع اطلاعاتی است (Rosenfeld, Morville, & Arango, 2015). یکی از روش‌های ارزیابی معماری اطلاعات، مرتب‌سازی کارت‌ها^۲ است. برای بهبود یافت‌پذیری وبگاه یک کتابخانه از این روش و آزمون کاربردپذیری مشتمل بر اجرای ۴ آزمون وظیفه‌مدار به‌علاوه تحلیل لاگ و رصد رفتارهای واقعی کاربران استفاده کرده است (Shieh, 2012).

«راهبرد محتوا»: نقش مهمی در بهینه‌سازی معماری اطلاعات دارد، هرگاه راهبرد درستی به‌کار گرفته شود، نوع محتوا و چگونگی سازماندهی آن نزدیک‌تر به نیاز کاربر می‌شود.^۳ در تعریف هالورسون (۱۳۹۴)، راهبرد محتوا راهنمای برنامه برای تولید، ارائه، و نظارت بر محتواست. محتوا متنی است که به‌طور زنده در صفحات وب کتابخانه وجود دارد و منظور از راهبرد، فرایند ثابت برای ایجاد، روزآمدسازی، و پاک‌سازی آن محتواست. پژوهشگری با اقتباس از مدلی در پژوهش دیگر (Halvorson, 2010) راهبرد محتوای وب را برای بهترشدن وضعیت تجربه کاربر وب‌گاه کتابخانه‌های دانشگاه آریزونا پیشنهاد کرده است. وی نشان داد چگونه راهبرد محتوای وب موجب می‌شود تمامی محتوای صفحات، مفید، کاربردپذیر، و یافت‌پذیر باشد. مدل وی سه فاز دارد. در فاز اول، فهرستی از تمام صفحات وب تهیه و ارزیابی می‌شود تا نمونه‌های مشکل‌دار، کم‌کیفیت، تکراری، و صفحه‌های آزمایشی حذف شود. در فاز دوم، با تحلیل وضعیت موجود و تعریف اهداف وبگاه زیربنای راهبردی برای تصمیم‌های آینده ساخته می‌شود. در فاز آخر که راهبرد نام دارد نقش و مسئولیت‌های افراد تعیین می‌شود و جریان کار شکل می‌گیرد (Blackiston, 2012). به این ترتیب، فرایند راهبرد محتوا به بهترشدن تجربه کاربر و حتی به ایجاد محتوای کاربر‌محور کمک می‌کند (Marsh, 2013). درباره اهداف کار و اهداف محتوایی بصیرت به‌دست می‌آید. با ساختن شخصیت‌واره (کاربرنما)^۴ درک از مخاطب افزایش می‌یابد.

«طراحی»: موضوع طراحی و زیبایی در تجربه کاربر با کاربردپذیری مرتبط است. طراحی اگر کاربردپذیر نباشد، امتیازی جز قشنگی نخواهد داشت (Norman, 2002). به‌همین منظور، پژوهشگری طراحی و زیبایی را با کاربرد پیوند می‌زند و از

1. Navigation
2. Card sorting
3. <https://designmodo.com/ux-content>
4. persona

اصول طراحی تجربه کاربر برای نمایش منابع الکترونیک در صفحه وب استفاده می‌کند تا ارتباط کاربران با منابع بهتر برقرار شود. از این رو، چندین اصل و راهکار برای نمایش منابع الکترونیک پیشنهاد می‌کند. یکی تعریف مسیر با سلسله‌مراتب بصری است؛ زیرا آدمی انتظار دارد الگو پیش‌رو داشته باشند (Chapman, 2016). با استفاده از این راهکار طراحی و محتوا ساده می‌شود و الگو می‌یابد. برخی اصول طراحی تجربه کاربر شامل «تقطیع»^۱، «برجسته‌کردن»^۲، «ساده‌سازی»^۳، و «کم‌کردن انتخاب‌ها»^۴ است.

اصل «تقطیع» می‌گوید اشیایی که به هم نزدیک‌اند از چیزهایی که از هم دورند، مرتبط‌تر دانسته می‌شوند. با رعایت این اصل (شکل ۱) می‌توان نمونه‌های مشابه را نزدیک به هم گذاشت و برعکس، با فاصله‌دادن میان آنها جدا بودنشان را نشان داد.

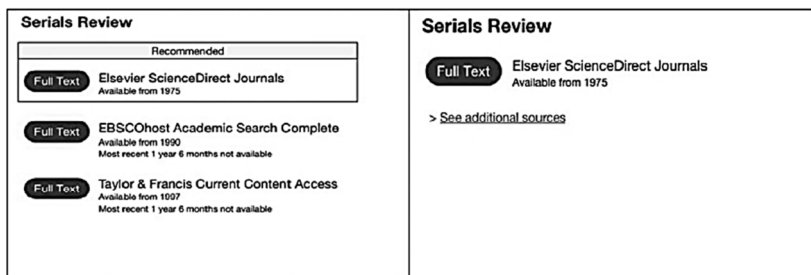
<p>Serials Review Full text available via Elsevier ScienceDirect Journals Available from 1975 Full text available via EBSCOhost Academic Search Complete Available from 1990 Most recent 1 year 6 months not available Full text available via Taylor & Francis Current Content Access Available from 1997 Most recent 1 year 6 months not available</p>	<p>Serials Review Full text available via Elsevier ScienceDirect Journals Available from 1975 Full text available via EBSCOhost Academic Search Complete Available from 1990 Most recent 1 year 6 months not available Full text available via Taylor & Francis Current Content Access Available from 1997 Most recent 1 year 6 months not available</p>
--	--

شکل ۱. تغییر نمایش منابع الکترونیک بعد از رعایت اصل «تقطیع»

نظریه «ساده‌سازی» می‌گوید سه ویژگی موجب می‌شود بار شناختی در مغز انسان افزایش یابد و تصمیم‌گیری برای وی مشکل شود. اولین چیزی که موجب افزایش بار شناختی در مغز می‌شود «میزان اندیشیدن» برای تصمیم‌گرفتن است. دومین عامل «نبود اطمینان» و «نبود قطعیت» است که تصمیم‌گیری را برای انسان مشکل می‌کند. سومین ویژگی «تعدد گزینه‌ها» است؛ بدین معنا که هر چه تعداد گزینه‌ها بیشتر باشد، تصمیم‌گیری سخت‌تر می‌شود. قانون «قانون هیکس»^۵ می‌گوید وجود گزینه‌های اضافی، نیاز به زمان را برای انتخاب افزایش می‌دهد (Lidwell & Holden, 2003). با رعایت این ملاحظات در یک کتابخانه نمایش منابع الکترونیک تغییر یافت. شکل ۲ نشان می‌دهد در آن کتابخانه پرستفاده‌ترین منابع با وضوح ارائه شد. با ساده‌سازی محتوا تجربه کاربر در وب‌گاه بهبود یافت و فهرست‌های طولی و گزینه‌های متعدد رایج به کاربر پیشنهاد نشد. بسیاری کاربران نیازها و اولویت‌های

1. Chunking
2. Highlighting and prominence
3. Choice simplification
4. Choice reduction
5. Hicks Law
6. Hicks Law

زیاد ندارند. قانون هیکس به ما می‌گوید برای نمایش منابع الکترونیک می‌توان تعداد گزینه‌ها را با برجسته کردن یکی دو تا محدود، یا گزینه‌های نالازم را پنهان کرد؛ و در عین حال با برقرار کردن پیوند آن‌ها را برای کاربر دسترس‌پذیر ساخت.



شکل ۲. آخرین تغییر نمایش منابع الکترونیک بعد از رعایت اصول طراحی تجربه کاربری

• خدمات

پیش از این، اغلب پژوهش‌ها به‌جای در نظر گرفتن نیازها و انتظارات کاربران و طراحی خدمات کتابخانه متناسب با نظرات آنها تنها رضایت کاربران از خدمات موجود را بررسی کرده‌اند و از بررسی دلایل رضایت یا نارضایتی آنها بازمانده‌اند. یکی از ابعاد مهم تجربه کاربر در کتابخانه ترویج نوعی فرهنگ سازمانی است. با تشویق کتابخانه‌ها به رویکرد «تفکر طراحی» و اینکه کتابخانه‌ها به خدماتی فراتر از دسترسی به اطلاعات فکر کنند، دیدگاه تجربه‌محور در کتابخانه گسترش یافته است (Bell, 2008). این ایده با مفهوم «تجربه کتابخانه» عنوان شد و پیش رفت و گفته شد «تجربه» است که در خاطر می‌ماند و منتقل می‌شود (Forrest, 2009).

مفهوم اصلی در خدمت‌رسانی «بازخورد» است که ریشه در نظریه شانن در ارتباطات دارد. این مفهوم مبنای پیمایش‌های ارزیابانه مثل لیب‌کوال نیز هست. بخشی از خدمات کتابداران تجربه کاربر به‌کارگیری طیف وسیعی از روش‌های پژوهش رسمی و غیررسمی برای دریافت بازخورد از کاربران است. روش‌های کیفی مانند گروه کانونی، مصاحبه، و مشاهده متداول‌ترین روش‌های رسمی‌اند که ایشان به‌کار می‌گیرند. از روش مصاحبه گروه کانونی برای پرده‌برداری از نظرات و ملاحظات هیئت علمی یک دانشگاه درباره خدمات کتابخانه استفاده شده است. از روش مشاهده نیز برای تحلیل تعاملات شخصی کارمندان کتابخانه در پشت میز امانت و برای دانستن اینکه اعضای هیئت علمی چگونه پژوهش می‌کنند، استفاده شده است (MacDonald, 2015).

از روش‌های غیررسمی، کمپین «به ما بگوئید» است که به موازات کمپین «از ما پرسید» اجرا می‌شود، بدین صورت که کاربران را تشویق می‌کنند «به ما بگوئید چگونه کار می‌کنیم و چگونه می‌توانیم بهتر کار کنیم». نمونه دیگر، استفاده از نمودار برگه‌ای^۱ است که در آن کتابدار سؤال‌هایی را روی نمودارهای برگه‌ای می‌نویسد و در جای‌جای کتابخانه نصب می‌کند و مازیکی در کنار آن می‌گذارد تا کاربر بتواند سریع و راحت نظرش را بنویسد. از این روش‌های غیررسمی داده‌هایی به‌دست‌آمده که به اذعان مجریان شاید هیچگاه با روش‌های رسمی و پرسیدن سؤال از کاربر به‌دست نمی‌آمد (MacDonald, 2015).

نتیجه‌گیری

تجربه کاربر در کتابخانه ابعاد گسترده‌ای را پوشش می‌دهد که در این مقاله ذیل سه دسته «خدمات»، «فضا» و «وبگاه» بررسی شد. هدف از مطالعات تجربه کاربر در کتابخانه رسیدن به امکانات مطلوب در هر سه دسته پیش‌گفته است، ضمن اینکه سامانه‌ها و خدمات در بافت کتابخانه با یکدیگر وابسته و مرتبطاند (MacDonald, 2015). به هر صورت کتابخانه‌ها و سازمان‌های مادر آن‌ها می‌توانند اجرای پژوهش تجربه کاربر را بخشی از فرایند کار خود قرار دهند و یا با استفاده از یافته‌های بدست‌آمده از مطالعات موجود به بازطراحی وبگاه، فضا، و خدمات‌شان بپردازند یا حتی پست سازمانی جدید با عنوان مرکز یادگیری جمعی یا مرکز ارائه خدمات اجتماعی و غیره ایجاد کنند. همچنین اگر ظرفیت جذب نیروهای جدید با عنوان کتابدار تجربه کاربر وجود ندارد، کتابخانه‌ها می‌توانند از اصول و روش‌های تجربه کاربر استفاده کنند تا دریابند چگونه بخشی از ظرفیت‌های موجود را به موضوع‌هایی مانند رضایتمندی، لذت‌بخشی، دریافت بازخورد از کاربر و خلق ارزش‌های جدید اختصاص دهند.

هیچین می‌توان مسائل خاص هر کتابخانه نظیر تأثیر تجربه کاربری بر مجموعه‌سازی یا شناسایی ویژگی‌های مورد انتظار کاربران از وبگاه یا اپلیکیشن کتابخانه را با این رویکرد پژوهید. داده‌هایی که از این پژوهش‌ها به‌دست می‌آید علاوه بر بهبود خدمات و سامانه‌ها، ایده‌های نو برای طراحی اپلیکیشن یا شکل‌گیری کسب‌وکارهای جدید منطبق با نیازها و انتظارات کاربران به‌دست می‌دهد. این می‌تواند برای کارآفرینان و طراحان کسب‌وکار نیز مفید باشد.

1. Flip Chart

مآخذ

- دروین، برندا؛ افشار، ابراهیم (۱۳۸۳). از نگاه استفاده‌کننده: معرفی روش‌شناسی کیفی - کمی معنابخشی. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۷ (۱)، ۸۱-۱۰۲.
- هالورسون، کریستینا؛ راخ، ملیسا (۱۳۹۴). راهبرد محتوا برای وب. نسیم قیاسی و آرش آذرنگ (مترجمان). تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- Appleton, L., (2016). User experience (UX) in libraries: let's get physical (and digital). *Insights*. 29 (3), 224-227
- Bell, S. J. (2008). Design Thinking. *American Libraries* 39 (1/2), 44-49.
- Bell, S. J. (2014). Staying true to the core: Designing the future academic library experience. *Portal: Libraries and the Academy*, 14(3), 369-382.
- Blakiston, Rebecca (2013). Developing a Content Strategy for an Academic Library Website. *Journal of Electronic Resources Librarianship* 25(3), 175-191.
- Bryant, J. E., G. Matthews, & G. Walton (2009). Academic Libraries and Social and Learning Space: A Case Study of Loughborough University Library, UK. *Journal of Librarianship and Information Science*. 41 (1), 7-18.
- Buddy Pennington, Suzanne Chapman, Amy Fry, Amy Deschenes & Courtney Greene McDonald (2016) Strategies to Improve the User Experience, *Serials Review*, 42(1), 47-58.
- Case, D. O. (2007). *Looking for information: A survey of research on information seeking, needs, and behavior*, Elsevier Ltd.
- Forrest, C. (2009). Academic libraries as learning spaces: Library effectiveness and the user experience. *Georgia Library Quarterly* 46 (3), 7-10.
- Fu, Y; (2019) Exploring user experience on mobile library service by cognitive mapping. In: (Proceedings) *CHIIR '19 Proceedings of the 2019 Conference on Human Information Interaction and Retrieval*. (397-400). ACM: New York, NY, USA.
- Garett, J. (2010). *The Elements of user experience: user-centered design for the web and beyond, 2nd edition*. Berkeley, CA: New Riders.
- Gross J., Sheridan L. (2011). Webscale discovery: the user experience, *New library world*, 112 (5,6), 236-247.
- Gullikson, Shelley and Kristin Meyer (2016), Collecting Space Use Data to Improve the UX of Library Space. *Weave Journal of User Experience*, 1(5). Retrieved 12 June 2020, from <http://dx.doi.org/10.3998/weave.12535642.0001.502>
- Halvorson, K. (2010). *Content strategy for the web*. Berkeley, CA: New Riders.
- Julien, J. (2012, March 6). Cognition & the intrinsic user experience. *UX Magazine*. Retrieved 12 June 2020, from <http://uxmag.com/articles/cognition-the-intrinsic-userexperience>
- Lidwell, W., & Holden, K. (2003). *Universal principles of design*. Gloucester, MA: Rockport.
- Luca, Edward and Bhuvan Narayan (2016). Signage by Design: A Design-Thinking Approach to Library User Experience, *Weave Journal of User Experience*, 1 (5). Retrieved 12 June 2020, from <http://dx.doi.org/10.3998/weave.12535642.0001.501>

- Murdoch & Hearne (2014). *Journey into the user experience: creating a library website that's not for librarians*. VALA 2014 Proceedings. VALA conference.
- Márquez, J., & Downey, A. (2015). Service design: An introduction to a holistic assessment methodology of library services. *Weave: Journal of Library User Experience*, 1(2).
- MacDonald, CM (2015) User experience librarians: user advocates, user researchers, usability evaluators, or all of the above? Proceedings of the 78th ASIS&T Annual Meeting Information Science with Impact: Research in and for the Community. Retrieved 12 June 2020, from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/pr2.2015.145052010055>
- Marsh, Hilary (2013). "Content strategy for library websites" workshop for LACONI (Library Administrators Conference of Northern Illinois) Retrieved 12 June 2020, from <http://www.hilarymarsh.com/content-strategy-libraries>
- Mathews, B. (2007). Shifting My Focus – the user experience. The Ubiquitous Librarian. Retrieved 12 June 2020, from http://theubiquitouslibrarian.typepad.com/the_ubiquitous_librarian/2007/09/shifting-my-foc.html
- Norman, D. A. (1988) *The Design of Everyday Things*. New York: Basic Books.
- Norman, D., Miller, J., & Henderson, A. (1995). What you see, some of what's in the future, and how we go about doing it: HI at apple computer. In Proceedings of the ACM conference on human factors in computing systems (CHI 1995), Denver, Colorado, USA.
- Priestner, A and Borg, M (2016). Uncovering complexity and detail: the *UX proposition* In: Priestner, A and Borg, M. *User Experience in Libraries: Applying Ethnography and Human-Centred Design*. London: Routledge
- Ramsden, B (2016). Using Ethnographic Methods to Study Library Use In: Priestner, A and Borg, M. *User Experience in Libraries: Applying Ethnography and Human-Centred Design*. London: Routledge.
- Rosenfeld, L., Peter Morville and Jorge Arango. (2015). *Information Architecture: For the Web and Beyond* (4th. ed.). O'Reilly Media, Inc.
- Sadeh, Tamar (2008) "User experience in the library: a case study", *New Library World*, 109 (1/2), 7-24.
- Schmidt, Aaron and Amanda Etches (2014). *User experience (UX) design for libraries*, ALA publication, Chicago.
- Shieh, Jiann-Cherng (2012). From website log to findability, *The Electronic Library*, 30 (5) 707-720.
- Walton, G. (2015). What User Experience (UX) Means for Academic Libraries. *New Review of Academic Librarianship*, 21(1): 1-3.

استناد به این مقاله:

- الوانكار، الهام السادات؛ فهيم نيا، فاطمه؛ نشاط، نرگس؛ و نقشينه، نادر (۱۳۹۹).
رويكردی نو به خدمتی كهن: استفاده از تجربه كاربر در بهبود خدمات كتابخانه‌ای.
مطالعات ملی كتابداری و سازماندهی اطلاعات، ۳۱ (۲)، ۵۲-۶۴.