



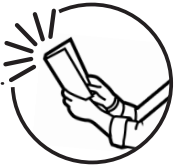
دیزاین خدمات کتابخانه

این کتاب ترجمه‌ای است از:

Library Service Design

Joe J. Marquez and Annie Downey

ROWMAN & LITTLEFIELD, 2016



دیزاین خدمات کتابخانه

جو جی. مارکز و آنی داوونی

ترجمه سجاد محمدیان و فاطمه علی اکبریان

دیزاین خدمات کتابخانه

جو جی. مارکز و آنی داوونی

ترجمه سجاد محمدیان و فاطمه علی اکبریان

ویرایش محمد افتخاری

لیتوگرافی، چاپ و صحافی واژه پرداز اندیشه

چاپ اول ۱۴۰۳

نشر مشکی. تهران

www.meshkipublication.com

info@meshkipublication.com

@meshkipublication

همه حقوق برای ناشر محفوظ است. تکثیر یا تولید همه یا بخشی از کتاب به هر صورت (انتشار الکترونیکی، چاپ، فتوکپی، تصویر، صوت) بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع است.



دیزاین مشکی / ۳۰

سرشناسه: مارکز، جو جی.، ۱۹۷۰-م.

- Marquez, Joe J., 1970

عنوان و نام پدیدآور: دیزاین خدمات کتابخانه/جو جی. مارکز، آنی داوونی:

ترجمه سجاد محمدیان، فاطمه علی اکبریان؛ ویرایش محمد افتخاری.

مشخصات نشر: تهران: نشر مشکی، ۱۴۰۳.

مشخصات ظاهری: ۲۰۰ص.؛ مصور.؛ ۲۱/۵×۱۴/۵ س.م. | فروست: دیزاین مشکی: ۳۰.

شابک: ۹-۲۶-۶۶۶۹-۶۲۲-۹۷۸ | وضعیت فهرست نویسی: فیبا

یادداشت: عنوان اصلی: *Library service design: a LITA guide to holistic assessment, insight, and improvement*, 2016.

موضوع: کتابخانه‌ها و مراجعان

Public services (Libraries)

کتابخانه‌ها و مراجعان - ارزشیابی

Public services (Libraries) - Evaluation

کتابخانه‌ها - برنامه‌ریزی

Library planning

شناسه افزوده: داوونی، آنی، ۱۹۷۴-م. | شناسه افزوده: Downey, Annie, 1974 -

شناسه افزوده: محمدیان، سجاد، ۱۳۶۶-، مترجم | شناسه افزوده: علی اکبریان، فاطمه، ۱۳۶۵-، مترجم

رده‌بندی کنگره: Z۷۱۱

رده‌بندی دیویی: ۲۵/۵

شماره کتابشناسی ملی: ۹۵۹۲۷۴۶

اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیبا

فهرست

۹ | پیش‌گفتار |

۱۵ || فصل اول ||

| دیزاین خدمات در کتابخانه‌ها، یا کتابخانه به مثابه سیستم |

۳۳ || فصل دوم ||

| دیزاین خدمات چیست؟ |

۶۱ || فصل سوم ||

| دیزاین خدمات در عمل |

۹۵ || فصل چهارم ||

| ابزارها و تکنیک‌ها |

| پیش‌گفتار |

| هدف |

این کتاب همهٔ مطالب دیزاین خدمات کتابخانه‌ها را پوشش می‌دهد و هدف آن معرفی و آموزش روش‌شناسی و ابزارهای دیزاین خدمات به خوانندگان است. ایدهٔ تألیف این کتاب هنگام درخواست از گروه تجربهٔ کاربری کتابخانه^۱ ما برای دیزاین دوبارهٔ وبسایت کتابخانه شکل گرفت. این امر به سرعت گسترش یافت و بررسی نقاط تماس فیزیکی و در نهایت درک نحوهٔ استفاده از فضا در سراسر کتابخانه را شامل شد. آن هنگام ما به یک روش‌شناسی دیزاین نیاز داشتیم که فراسوی هر نقطهٔ تماس را ببیند. ما «دیزاین خدمات^۲» را هنگام جست‌وجوی روشی برای ارزیابی گُل‌نگر^۳ کتابخانه یافتیم. پس از آنکه متوجه شدیم این روش در محیط ما چه میزان خوب عمل می‌کند و چقدر برای ارزیابی و اصلاح خدمات کتابخانه مفید است به این نتیجه رسیدیم که باید آن را به اشتراک بگذاریم.

کتابخانه‌ها تاکنون روشی قابل اعتماد و گُل‌نگر برای ارزیابی خدمات و منابع نداشته‌اند. شما اگر در هر همایشی شرکت کنید با انبوهی از روش‌ها و نحوه کار آن‌ها برای محیط‌های خاص مواجه خواهید شد. در سال‌های اخیر شاهد معرفی مطالعات کاربردی^۴، روش‌های انسان‌شناسی و تمرکز بر روش‌های کیفی برای درک بهتر کاربران بوده‌ایم. عباراتی مانند قوم‌نگاری^۵ و تجربهٔ کاربری^۶ وارد دایرهٔ

۱۶۱ || فصل پنجم ||

| تطبیق دیزاین خدمات با کتابخانه شما |

۱۸۱ || فصل ششم ||

| اشتیاق برای آینده |

۱۹۵ | منابع |

۱۹۹ | دربارهٔ نویسندگان |

واژگان کتابداران شده است. در حال حاضر بخش‌های مجزایی در همایش‌ها به کاربردپذیری وب‌سایت و رابط فهرستی^۲ کتابخانه‌ها اختصاص داده می‌شود. اما تجربه کاربر چیزی فراتر از تعامل صرف با یک رابط است. اگر مانند ما به این موضوع باور دارید دیزاین خدمات کتابخانه برای شما مناسب است.

این کتاب، مانند کتاب آشپزی، شامل مجموعه‌ای از دستورالعمل‌ها و تجویز چگونگی انجام پروژه تحقیقاتی دیزاین خدمات نیست. برای دیزاین خدمات، چه خوب و چه بد، روش مشخصی وجود ندارد. محتوای کتاب را در چند بخش به گونه‌ای سازماندهی کرده‌ایم که می‌توان پشت سر هم یا در صورت نیاز به صورت جداگانه خواند. مطالب را با هم ترکیب و مطابق نیازتان از آن‌ها استفاده کنید. ابزارها و فرایندها را با سایر روش‌ها ترکیب کنید. تمام تلاش خود را به کار گیرید و آنچه که برای کتابخانه و تیم شما مفید است انجام دهید.

| مخاطبان |

این کتاب توسط کتابداران برای کتابداران و کارکنان کتابخانه نوشته شده است تا آن‌ها در نگرش به خدمات کتابخانه تجدید نظر کنند. در زمان نگارش این کتاب، دیزاین خدمات و روش‌های مربوط به تفکر دیزاین در بخش خصوصی ناشناخته نیست اما در میان کتابداران و در ادبیات و رسانه‌های کتابخانه‌ها به زمان بیشتری [برای شناخته شدن] نیاز دارد. کتابخانه‌ها ذاتاً خدمات محور هستند، بنابراین چه راهی بهتر از روش‌شناسی دیزاین مبتنی بر شواهد برای بازنگری در خدمات آن‌ها.

| ساختار کتاب |

این کتاب از سه بخش مجزا تشکیل شده است. بخش اول (فصل اول و دوم) مقدمه‌ای بر درک دیزاین خدمات است و به این می‌پردازد که دیزاین خدمات

چیست و چه خدماتی را شامل می‌شود. این بخش زمینه را برای درک اینکه چرا ما به روش‌شناسی «دیگری» نیاز داریم فراهم می‌کند. بخش دوم (فصل سوم و چهارم) توضیح می‌دهد که دیزاین خدمات چگونه عمل می‌کند. در این بخش مراحل دیزاین خدمات و همچنین ابزارها شرح داده شده است. و در بخش آخر (فصل پنجم و ششم) مالکیت دیزاین خدمات و تطبیق آن با کتابخانه مورد نظر و آنچه می‌توان هنگام استفاده از روش دیزاین خدمات انتظار داشت، آورده شده است.

| جزئیات کتاب |

اصولاً دیزاین خدمات یعنی به سیستم‌ها فکر کنید و ببینید اجزای مختلف کتابخانه چگونه به هم پیوند خورده‌اند. در فصل اول توضیح می‌دهیم چگونه ایجاد تغییر در یک جزء بر جزئی دیگر تأثیر می‌گذارد. هرچند بعید است بخشی از کتابخانه را تصور کرد که منفرد و کاملاً مستقل از سایر بخش‌ها فعالیت کند اما، هنگام ارزیابی خدمات، اغلب بخش‌های مختلف را جدا از هم بررسی می‌کنیم. زمان تغییر این عادت فرا رسیده است. در فصل اول نحوه تجربه کاربران از کتابخانه را نیز مورد بحث قرار می‌دهیم. تلاش برای درک اینکه کاربران چگونه فکر می‌کنند و چه احساسی دارند اولین گام در کشف نحوه ارائه خدمات بهتر است.

منظور از دیزاین خدمات کتابخانه فقط یک روش‌شناسی نیست بلکه دیزاین خدمات یک چهارچوب ذهنی^۱ است. در فصل دوم نگاهی به چارچوب ذهنی دیزاین خدمات می‌اندازیم که به کتابداران کمک می‌کند در مورد نحوه ارائه خدمات متفاوت فکر کنند. هنگام دیزاین خدمات، همه چیز در کتابخانه، با خدمات ارتباط دارد و به همین دلیل باید مدیریت، ارزیابی و اندازه‌گیری شوند و بعضی مواقع، برای سازگاری با کاربران فعلی کتابخانه، دوباره دیزاین شوند. ارزیابی و بازنگری خدمات برای کاربران انجام نمی‌شود بلکه با آن‌ها انجام می‌شود. این همان چیزی است که

دیزاین خدمات را از سایر روش‌ها جدا می‌کند. دیزاین خدمات روشی است که در چند مرحله انجام می‌شود. در فصل سوم جزئیاتی را در مورد اینکه این مراحل چیست و ابزارهایی را که برای هر مرحله بهتر کار می‌کنند ارائه می‌دهیم. همه پروژه‌ها از ابزارهای یکسانی استفاده نمی‌کنند اما موارد دلخواه خود را در فصل چهارم برجسته می‌کنیم. ابزارهایی که مناسب تحقیق شما هستند و برای کتابخانه و تیم شما به کار می‌آیند را باهم ترکیب کنید و با نیازهای خود مطابقت دهید. در نهایت، شما تشخیص خواهید داد چه چیزی برای پروژه کتابخانه شما بهترین کارکرد را دارد.

در سرتاسر کتاب نمونه‌هایی از تجربه خودمان از دیزاین خدمات برای کتابخانه کالج رید را ارائه می‌دهیم. این نمونه‌ها منطبق با کتابخانه ماست و با کتابخانه شما متفاوت است، بنابراین توصیه می‌کنیم اطلاعات ارائه شده در اینجا را با فرهنگ و زمینه کتابخانه خود تطبیق دهید (به فصل پنجم مراجعه کنید). بخش مهمی از تطبیق دیزاین خدمات برای کتابخانه شما ایجاد یک تیم تحقیقاتی است که بخش‌ها و اهالی کتابخانه‌تان را بازنمایی کند. نحوه ایجاد تیم‌های داخلی و خارجی را بررسی می‌کنیم. همچنین در مورد اهمیت فرایندی و شفاف بودن بحث می‌کنیم تا همکاران شما بفهمند شما چه کار می‌کنید و چه کاری انجام نمی‌دهید. فصل ششم درباره نگاه به آینده است. بسیاری اوقات، یک مطلب جدید مهم را کشف می‌کنیم و آن را در کتابخانه خود اجرا می‌کنیم اما بعد از اجرا متوجه می‌شویم با تکمیل پروژه همه چیز تمام می‌شود و استمراری ندارد. در فصل پایانی ایده‌هایی برای تبدیل دیزاین خدمات به بخشی از فرهنگ کتابخانه و ارزیابی مستمر کارهایی که انجام می‌دهیم، مانند تعویض تونر در چاپگرها یا بررسی کتاب‌ها در میز گردش، ارائه شده‌اند. در نهایت معتقدیم دیزاین خدمات باید به عنوان یک روش ارزیابی در کتابخانه‌ها مورد استفاده قرار گیرد.

| نحوه استفاده از کتاب |

دیزاین خدمات کتابخانه دستنامه انجام دیزاین خدمات در کتابخانه شماست و برای کمک به درک و انجام این روش پیچیده، چندوجهی و در عین حال آسان دیزاین شده است. کتاب نگاه شما به کتابخانه و کاربران آن را تغییر داده و بینش بهتری نسبت به ارزیابی کل کتابخانه ارائه می‌دهد. این کتاب برای راهنمایی شما هم یک چهارچوب ذهنی و هم مجموعه‌ای از ابزارها را برای دیزاین خدمات فراهم می‌کند. ممکن است بخش ابزارها را بخوانید و فقط از ابزار نقشه سفر مشتری استفاده کنید. اگر صرف استفاده از یک ابزار به شما کمک کند بیشتر با سیستم کتابخانه، کاربران و خدمات خود آشنا شوید فوق‌العاده است. شاید به این نتیجه برسید که نقشه سفر مشتری نه تنها ابزاری قدرتمند برای مشاهده کتابخانه به عنوان یک کل است بلکه شما را ترغیب می‌کند یک یا چند جنبه از سفر مشتری را به طور عمیق بررسی کنید. می‌توانید ابزارها را برای دیدن تصویر بزرگ‌تر ترکیب کنید. البته می‌توان از آن‌ها به صورت جداگانه نیز استفاده کرد. یکی از نقاط قوت دیزاین خدمات، قابلیت مقیاس‌پذیری آن است. می‌توانید روی بخش کوچک‌تری از کتابخانه خود تمرکز کنید اما نتایج، تأثیر کل کتابخانه را بر آن بخش کوچک‌تر نیز نشان می‌دهد. درک نحوه استفاده از منابع و تأثیر هر تغییر بر کل سیستم کتابخانه مهم است.

از شما می‌خواهیم هنگام مطالعه کتاب با ذهنی باز به این روش‌شناسی بپردازید. ایده‌ها ممکن است چهارچوب ذهنی شما را در مورد فرایندهای مختلف کتابخانه به چالش بکشد. به خود جرئت دهید و از خود بپرسید: «چرا کارها را به این شکل انجام می‌دهیم؟» اگر پاسخ این است که «ما همواره این کار را این‌طور انجام داده‌ایم» این کتاب برای شما مناسب است. ممکن است از زمان تأسیس کتابخانه شما خدمت یا فرایند خاصی روزآمد نشده باشد. شاید زمان آن رسیده که

|| فصل اول ||

| دیزاین خدمات در کتابخانه‌ها، یا کتابخانه به مثابه سیستم |

بیش از پنجاه سال قبل هنری دریفوس^۱، دیزاینر صنعتی مشهور، نوشت:

هنگام دیزاین مدام باید به خاطر داشته باشیم آنچه که روی آن کار می‌کنیم در آینده سوار آن خواهیم شد، روی آن خواهیم نشست، به آن نگاه خواهیم کرد، درباره‌اش حرف خواهیم زد، به راه خواهیم انداخت، به کار خواهیم بست و یا به هر نحوی توسط فرد یا جمعی استفاده خواهد شد. اگر مواجهه افراد با آن محصول دیزاین شده با اصطکاک همراه شود دیزاینر شکست خورده است. اما اگر تعامل با محصول، حس امنیت، میزان راحتی و رضایت از خرید و کارایی را بیشتر کند — یا به عبارت ساده، مشتری‌ها خوشحال‌تر شوند — در این صورت دیزاینر موفق بوده است.

دریفوس در کار خود تبحر داشت و به عنوان یک دیزاینر بر عنصر انسان و لزوم دیزاین برای مردم تمرکز می‌کرد. آثار او طیف وسیعی از دیزاین تلفن، ترموستات، ساعت‌های زنگ‌دار، تا تراکتور، قطار و حتی لوازم تحریر را شامل می‌شود. وی یک منبع بین‌المللی با بیش از بیست هزار نماد را ساخت که نمادهای استاندارد

کتابخانه خود را با کاربر امروزی تطبیق دهید، نه با کاربرانی که اولین کسانی بودند که از خدمات آن استفاده کردند. دیزاین خدمات راه جدیدی را برای نگاه کردن به کتابخانه «آنچنان که هست»، «نه آنچنان که فکر می‌کنیم باید باشد» باز می‌کند.

| سخن آخر |

ما دیزاین خدمات را اختراع نکردیم. هدف ما این بود که این روش پذیرفته شده را استفاده و به کتابخانه‌ها معرفی کنیم. در حال حاضر، متون حوزه کتابخانه فقط شامل تعداد انگشت‌شماری مقاله در مورد دیزاین خدمات است (که این کتاب یکی از آن‌هاست). بنابراین تصمیم گرفتیم این کتاب را به این موضوع اختصاص دهیم. اگر می‌خواهید درباره دیزاین خدمات بیشتر بخوانید لطفاً از منابع موجود در انتهای کتاب استفاده کنید. این منابع نه تنها از مطالب مختلف کتاب پشتیبانی می‌کند بلکه فهرستی خواندنی برای کتابدارانی ارائه می‌دهد که علاقه‌مند به دیزاین خدمات در کتابخانه‌های خود هستند. با توجه به اینکه کار ما (کتابداری) بخشی از صنعت خدمات است منطقی است که کتابخانه‌ها و کتابداران با روشی آشنا شوند که به خدمات از دیدگاه کاربر نگاه می‌کند. امیدواریم با این موضوع موافق باشید.

1. Library User Experience (LUX) / 2. service design / 3. Holistic / 4. Usability Studies / 5. Ethnography / 6. User experience / 7. Catalog interfaces / 8. Mindset

هستند و امروزه نیز مورد استفاده دیزاینرهای صنعتی در سراسر جهان قرار می‌گیرند. دیزاین‌های نوآورانه دریفوس در اوج سادگی و کاربرپسندی هنوز بر زندگی و کار ما تأثیرگذارند. درس‌هایی که او به دیزاینرها آموخت اکنون نیز به اندازه پنجاه سال پیش مرتبط و تأثیرگذار است و به همان اندازه نیز به کاری که کتابخانه‌ها برای مفید بودن، مرتبط بودن و معنادار بودن خدمات خود برای کاربران انجام می‌دهند مرتبط است. کتابداری، به عنوان یک حرفه خدماتی کاربرمحور، درس‌های زیادی را می‌تواند از دریفوس بیاموزد. وظیفه ما به عنوان ارائه‌دهندگان خدمات باید حذف نقاط اصطکاکی باشد که بین کاربران و سیستم‌ها، خدمات و افراد خدمت‌گیر کتابخانه پدید می‌آید. این کتاب درباره هنری دریفوس یا آثار او نیست ولی درس‌هایی که او آموزش داده الهام‌بخش کار ما در پژوهش، دیزاین و حفظ خدمات اصلی و نوآورانه در کتابخانه است.

دیزاین خدمات منحصر به فرد است چرا که به هر کاری که ما در کتابخانه انجام می‌دهیم و ارائه می‌کنیم به عنوان خدمت نگاه می‌کند. دیزاین خدمات نه تنها تخصیص فضا و منابع و یکپارچگی آن‌ها را در بوم‌شناسی کتابخانه مد نظر قرار می‌دهد بلکه به چگونگی استفاده آن‌ها توسط کاربران نیز توجه دارد. از آنجا که کتابخانه‌ها و اشیای موجود در آن‌ها به طور مداوم و پیوسته مورد استفاده افراد قرار می‌گیرند ما کتابداران باید مطمئن شویم همواره نقاط اصطکاک را شناسایی و برطرف کرده و راهی برای خرسندی کاربران پیدا می‌کنیم. ایجاد خدمات کاربرمحور در کتابخانه موضوع جدیدی نیست. با این حال، در دهه گذشته، ما شاهد تغییر بنیادین در تقاضای کاربران از انتظار عملکرد بهتر به تجربه رضایت بخش‌تر بوده‌ایم. با چرخش اقتصاد از تولیدمحوری به سمت خدمت‌محوری (و تجربه)، اطمینان از رضایت کاربران درباره محصولات و خدماتی که با آن‌ها تعامل دارند ضروری‌تر شده است. دیزاین خدمات می‌تواند با ارائه ابزارها و مسیرهایی برای درک

خواسته‌ها، انتظارات و نیاز کاربران از کتابخانه به ما کمک کند تا بتوانیم خدمات خود را به شکل مناسبی ارزیابی کنیم.

دیزاین خدمات از این جهت منحصر به فرد است که یک رویکرد کل‌نگر، کاربرمحور و سیستم‌مبناست که با مشارکت کاربران واقعی، در سرتاسر فرایند دیزاین، اجرا و ارزیابی خدمات شکل می‌گیرد. دیزاین خدمات یک روش قدرتمند و مفید برای کتابداران است زیرا مبتنی بر تفکر سیستمی است و می‌طلبد، در زمان دیزاین خدمات، کل بوم‌شناسی کتابخانه را در نظر داشته باشیم. دیزاین خدمات همچنین نیازمند این است که ما اشیاء و محصولات معمول را که به کاربران ارائه می‌کنیم به عنوان خدمات در نظر بگیریم و این موضوع ناخواسته به میزها، چراغ‌ها، پرزها، مجموعه‌ها، کامپیوترها و سایر اجسام معنای بیشتری می‌دهد. این دیدگاه، نسبت به شیوه استفاده از منابع، بینش بهتری درباره تجربه کاربران^۳ از کتابخانه ما را فراهم خواهد کرد. در نهایت، دیزاین خدمات به کارکنان کتابخانه کمک می‌کند بخش‌های منزوی را از بین ببرند که نه تنها کیفیت خدمات مورد استفاده کاربران را مخدوش می‌کند بلکه به روحیه کارکنان آسیب زده و مدیران را از داشتن کارکنان شاد، منسجم و راضی محروم می‌کند.

این کتاب یک دید کلی و دستورالعملی درباره نحوه شروع استفاده از دیزاین خدمات در کتابخانه شماست. در این فصل، دیزاین خدمات را به عنوان یک روش قدرتمند و با ارزش برای ایجاد، پایش و ارزیابی خدمات کتابخانه‌ای بررسی می‌کنیم.

| کتابخانه یک سیستم است |

کتابخانه‌ها از اجزای به هم پیوسته تشکیل شده‌اند (شکل ۱-۱) تا به کاربران برای برآورده ساختن نیازهای اطلاعاتی خود کمک کنند. کتابخانه‌ها، مانند همه سیستم‌ها، از مجموعه‌ای از اجزای تشکیل شده‌اند که به شکل منسجمی سازماندهی

شده‌اند تا به هدف مشخصی دست یابند. اما برخی از ما کارکنان کتابخانه‌ها، معمولاً هنگام انجام کار، به کلیت سیستم کتابخانه فکر نمی‌کنیم. از آنجا که کتابخانه‌ها، با هدف ایجاد بخش‌های قابل مدیریت، براساس وظایف و کارکردها بخش‌بندی شده‌اند این موضوع اغلب منجر به این تلقی می‌شود که ما در بخش‌های مجزا کار می‌کنیم و حس ارتباط با یک کل بزرگ‌تر را حذف می‌کند.



شکل ۱-۱. کتابخانه به عنوان یک سیستم با اجزای به هم پیوسته

کاربران نیز خبر ندارند کتابخانه یک سیستم است، چرا که آن‌ها کتابخانه را به عنوان یک ساختمان و محلی با کتاب‌ها، میزها و کتابداران یا شبکه‌ای آنلاین از پایگاه‌های داده، کتاب‌های الکترونیکی و سایر منابع الکترونیکی تجربه می‌کنند. آن‌ها کتابخانه را یک کلیت واحد می‌بینند و تجربه می‌کنند. اغلب کاربران متوجه نمی‌شوند کتابخانه به بخش‌های کوچک‌تری که پیرامون وظایف کارکنان شکل گرفته‌اند تقسیم می‌شود. این بخش‌ها طبق وظایف یا کارهای خود نام‌گذاری و در نمودار سازمانی به شکل مستطیل‌های کوچک دیده می‌شوند. اغلب این بخش‌ها به واحدهای منزوی کتابخانه بدل می‌شوند. کارکنان در یک بخش فقط روی وظایف خود تمرکز کرده و به سایر بخش‌ها توجه نمی‌کنند، مگر این‌که نیاز کاربران

آن‌ها را وادار به مراجعه به بخش دیگری کند. این نحوه کار در بسیاری از سازمان‌ها رایج است. هر نفر صرفاً وظایف محول‌شده مشخصی دارد و آن‌ها را انجام می‌دهد. متأسفانه (یا خوشبختانه) کاربران نسبتاً از وظایف کاری کارکنان آگاه نیستند و اصلاً آن‌ها را نمی‌بینند. ولی نکته منفی این است که اغلب کاربران نتیجه این تقسیم‌بندی بخش‌ها را تجربه می‌کنند حتی اگر متوجه تأثیر آن روی خود نشوند.

برای جلوگیری از تأثیر منفی تقسیم‌بندی وظایف بر کاربران باید کتابخانه را همچون سیستمی با اجزای مرتبط و روابط میان اجزا در نظر بگیریم. از این منظر واضح است که کارکرد یا هدف بخش‌های متفاوت که با هم کار می‌کنند تجربه کلی کاربر را می‌سازند. برای مثال، صرفاً در کار ساده جست‌وجو کردن و یافتن یک کتاب، کاربر کلیت کتابخانه را تجربه می‌کند – اجزایی که با یکدیگر یک تجربه را خلق می‌کنند. کاربران از فهرستی استفاده می‌کنند که فهرست‌نویسان تهیه و نگهداری کرده‌اند و در وب‌سایتی قرار گرفته که توسط کارکنان خدمات عمومی ایجاد شده است. کاربران با کتابدار مراجع درباره نحوه پیدا کردن کتاب صحبت می‌کنند، در میان قفسه‌های کتاب‌های منظم‌چیده شده پرسه می‌زنند و کتاب را از کارمند میز گردش کتاب (امانت) می‌گیرند. کاربر، هنگام تکمیل این فرایند، کلیت کتابخانه را تجربه می‌کند و از کار بسیاری از افراد برای پیدا کردن و خارج کردن کتاب استفاده می‌کند. کاربران خطوط نامرئی تقسیم‌کننده کتابخانه به وظایف و کارکردها را نمی‌بینند.

در نظر گرفتن کتابخانه به عنوان یک سیستم، دید کلی از تجربه را برای ما فراهم کرده و هدف و ماهیت اصلی کتابخانه را به ما یادآوری می‌کند. نه آنچه که کتابخانه به خاطر اهداف مدیریتی به آن تبدیل شده است. خدمات در خلأ ارائه نمی‌شوند بلکه ارتباط نزدیکی با سایر خدمات کتابخانه دارند. نگاه به کتابخانه از دیدگاه سیستمی بر تجربه کلی کاربر تأکید می‌کند، نه روی تکمیل جداگانه کارها. برای کارکنان تقسیم‌بندی وظایف شاید اولین کاری است که باید انجام شود ولی از