

Biblioteksbladet

SVENSK BIBLIOTEKSFÖRENINGSTIDNING UTGIVEN SEDAN 1916

nr 03/2018

[s4] En biblioteksvision för hela världen

[s34] Malmös forskare ställer ut i biblioteket

[s36] *Fail camp*: Varför prata om sina misstag?

PORT-
RÄTT

UX-GURUN:
**ANNELI
FRIBERG**



Bygg för fler
SPRÅK

[s11] Vi som bor i Sverige kommer från 201 länder. Hur långt räcker biblioteken?

PORTRÄTT

Anneli Friberg,
Linköpings
Universitet

Hon skuggar publiken

Vilket bibliotek möter dina besökare? Hittar de vad de söker? Ett sätt att få svar är att testa biblioteket på användarna. Anneli Friberg på Linköpings universitet är en av dem som jobbat längst med UX i biblioteket.

En liten svart högtalare sprakar till på bordet. Ett tiotal personer sitter i ett konferensrum högst upp på Linköpings universitetsbibliotek och gör sig redo för användbarhetstestet som strax drar igång.

– Du har åtta uppgifter att lösa och kommer på så sätt att hjälpa oss att testa funktionaliteten på bibliotekets nya webbplats. Du får gärna tänka högt och berätta hur du löser uppgiften, det är viktigt att du är så ärlig du bara kan, säger bibliotekarien Anneli Friberg i högtalaren.

Hon sitter i ett annat rum tillsammans med en student. De ska testa bibliotekets sidor på universitetets webbplats.

Observatörerna får inte vara på plats i det rum där testet genomförs. De ska inte störa. Men på väggen i konferensrummet sitter en tv-skärm där de kan se hur studenten klickar sig runt på webbplatsen.

Studenten får i uppgift att hitta bibliotekets startsida med utgångspunkt från universitetets startsida, visa hur han kan låna om böcker, kolla öppettider, leta fram ämnesguider och hitta information om upphovsrätt och plagiering.

Observatörerna skriver för fullt på sina papper medan det drygt femton minuter

TEXT STINA LOMAN
FOTO HUGO LEIJON

långa testet pågår. När testdeltagaren löst alla uppgifter ger han tips på hur biblioteket borde tänka när de bygger upp sin webbstruktur.

En stund senare skjuts dörren upp och Anneli Friberg kommer in i rummet. Hon hugger en bit av kanellängden som står på bordet och sedan drar en intensiv diskussion igång.

I teamet finns bland annat bibliotekarier och webbutvecklare. Olika förbättringsförslag bollas fram och tillbaka.

Det vi just bevittnat är ett användbarhetstest, som är en av flera UX-metoder, (där UX står för User Experience), som Anneli Friberg jobbar med.

– UX-metoder använder vi för att ta reda på hur användarna upplever och använder våra olika tjänster och system. Det handlar

om att försöka komma åt användarnas behov, beteende och drivkrafter och att utifrån dessa insikter skapa tjänster som ger värde för användarna, säger Anneli Friberg.

HON LEDER Linköpings universitetsbiblioteks UX-arbete och har allt oftare blivit anlitad som föreläsare och workshopledare på andra bibliotek på senaste tiden. Bibliotek från hela

”Det handlar om att försöka komma åt användarnas behov, beteende och drivkrafter och att utifrån dessa insikter skapa tjänster.”





”Bland det finaste någon sagt till mig i jobbet är att UX fungerar som genus- och jämställdhetsfrågor, när du väl börjat tänka på dem så är det svårt att blunda för fakta. Det handlar om ett mindset.”

”Upplevelsen av biblioteket påverkas av hela användarresan. Det gäller att förstå hur alla dessa delar hänger ihop.”



Kort om några UX-metoder

Intervju och observation

Det här är grunden i nästan alla metoder. Det finns olika sätt att intervjua och observera, det viktiga är att verkligen vilja och våga ta reda på användarens behov och drivkrafter.

Användbarhetstestning

Be användaren tänka högt medan hen löser en uppgift, exempelvis ”hitta information om...”, genom att använda det system eller den webbplats du vill testa. Observera hur användaren klickar.

Användarresa/Upplevelsekarta

Genom att rita upp de steg som användaren tar för att lösa en uppgift, får vi en bild av hur situationen ser ut utifrån användarens perspektiv. Det här visualiserar hur olika delar hänger ihop och vad som funkar bra/mindre bra.

Gerillatestning

Ta med dig det du vill testa till en plats med många användare, till exempel ett bibliotek. Be om snabb feedback.

Love letter/Break-up letter

Be användaren skriva ett brev till en plats, tjänst eller service.

Graffiti wall/Wall of reflection

Ställ ut en whiteboard eller ett blädderblock på biblioteket och be om synpunkter. Det kan vara allmänna synpunkter eller svar på en specifik fråga, exempelvis: ”Hur använder du den här ytan?”

Work like a patron

En enkel metod där man använder bibliotekets lokaler och tjänster på samma premisser som användarna.

Touchstone tour

Be användaren visa runt på biblioteket och berätta hur hen använder det. Denna metod ger värdefulla insikter om varför vissa platser/tjänster väljs eller väljs bort.

Fotografering

Var uppmärksam på vad du ser när du rör dig i biblioteksrummet. Används föremål i rummet som det är tänkt? Om inte, är det ett uttryck för ett specifikt behov?

landet, och även från Danmark, har hört av sig för att lära sig mer om olika UX-metoder och om hur Linköpings universitetsbibliotek arbetar med att förbättra användarupplevelsen.

– UX har verkligen slagit igenom på biblioteken och många pratar om det, säger Anneli Friberg.

UX handlar alltså om användarens upplevelse av biblioteket. Det kan vara en fysisk upplevelse som börjar så fort användaren kliver in i biblioteket. Hur ser det ut? Vilket bemötande ges? Hur lätt är det att orientera sig i rummet? Det kan också vara en upplevelse av hur det digitala mötet med biblioteket är, hur lätt är det att hitta på hemsidan, var reserverar jag en bok?

Alla delar där användaren interagerar med biblioteket kallas touchpoints på UX-språk, eller kontaktytor. När man använder sig av en UX-metod kan man se vad det finns för kontaktytor och hur dessa hänger ihop. De kontaktytor som är dåliga och inte fungerar

”Möter användare tio painpoints så kvittar det hur trevliga vi är när de kommer fram till oss i disken.”

kallas för *painpoints*, eller frustrationer.

– Möter användare tio painpoints så kvittar det hur trevliga vi är när de kommer fram till oss i disken. Vi måste titta på hela användarresan och vilka steg användarna måste ta sig igenom för

att tillfredsställa ett behov. Alla dessa delar påverkar vad de tycker om biblioteket, säger Anneli Friberg.

HON KOM till Linköpings universitetsbibliotek 2011, då som chef på Campus Norrköpings bibliotek. Två år senare fick hon en ny roll som funktionsansvarig för användarmötet på biblioteket.

Ungefär vid den tiden drog universitetet i gång ett projekt med en ny externwebb. Varje institution, även biblioteket, uppmanades

att gå igenom sin befintliga webbplats och se vilka delar de ville ha med in i nya webben. På biblioteket drog man då i gång ett webbstrategiprojekt.

Anneli Friberg var en av tre som ingick i projektet och hon blev ansvarig för användaranalysen.

– Det var då jag började testa olika UX-metoder. Jag gjorde bland annat djupintervjuer med studenter och forskare som resulterade i ett antal personer, alltså typanvändare.

VID DEN HÄR tiden var det ovanligt att man pratade om UX på biblioteken. Men Anneli Friberg fick mycket inspiration av kollegan Kristin Olofsson, som jobbar på Chalmers bibliotek. Kristin Olofsson var tidig med att göra en koppling mellan bibliotek och UX och höll 2013 en konferens på temat.

Men i övrigt fick Anneli Friberg lära sig mycket själv. Hon plöjde bloggar och artiklar och testade sig fram. Men snart insåg hon att

arbetet var alldeles för omfattande för att syssla med på egen hand.

– UX handlar om att etablera ett nytt förhållningsätt i organisationen, i den bästa av världar är användarnas perspektiv med när man drar igång nya projekt, men så är inte alltid fallet. Jag insåg att det här inte är en persons verk, utan utmaningen är att etablera synsättet hos så många som möjligt i organisationen.

I DAG FINNS två olika UX-team på biblioteket. Dels ett som har fokus på att utveckla och förbättra det fysiska rummet, och dels ett som jobbar med de digitala gränssnitten, det var det teamet vi fick möta i början av texten. Teamen träffas regelbundet.

Vad är fördelen med att göra det regelbundet?

– Vi jobbar med små förbättringar hela tiden i stället för att göra en jättestor förändring. Det går åt mindre resurser än om vi skulle lägga mycket kraft och tid på en mer omfattande undersökning.

UX-testerna av biblioteket har lett fram till konkreta resultat. Bland annat undviker biblioteket nu att ha med branschspecifika ord på hemsidan, ord som kan vara självklara för personalen men mindre självklara för studenter och forskare, exempelvis ordet ”samling”.

Ett annat resultat är arbetet med whiteboards. I vart och ett av universitetets tre bibliotek har man placerat ut en whiteboard-tavla mitt i rummet. Högst upp på tavlan står det ”Tyck till om biblioteket eller ställ en fråga”. Under har studenter skrivit olika saker, någon har skrivit: ”Fler ställen att



”Det handlar om användarens perspektiv. Vi måste våga och vilja fånga upp det.”

Anneli Friberg

- **Ålder:** 46 år.
- **Familj:** Man, två döttrar och en katt.
- **Yrke:** Bibliotekarie och avdelningschef vid Linköpings universitetsbibliotek.
- **Fritid:** Älskar film och serier, läser också mycket ledarskaps- och skönlitteratur. Fotbollsmamma.
- **Bakgrund:** Magister i biblioteks- och informationsvetenskap och kandidatexamen i engelska. Har haft flera chefsbefattningar tidigare både på universitetet och på folkbibliotek. 2013–2017 ansvarig för UX/användarupplevelsen på Linköpings universitetsbibliotek. Sedan 2018 avdelningschef för publiceringens infrastruktur.

”För mig ger UX-metoder en indikation om att vi är på rätt väg. De hjälper oss att undvika att fastna i våra egna antaganden om hur våra tjänster och lokaler fungerar”.



jobba i grupp, oftast fullt.” Bibliotekspersonalen har sedan svarat: ”Under våren kommer vi att se lite olika testmiljöer (studieplatser) på biblioteket. Eventuellt ökar antalet grupparbetsplatser något då.”

Studenterna har också hälsat att de tycker det är kallt i lokalerna, att det behövs fler papperskorgar och påpekat att vissa lampor inte fungerar, och personalen har svarat och åtgärdat det som är möjligt att ändra.

ANNELI FRIBERG menar att studenterna varit positiva till att de blivit inkluderade i bibliotekets förbättringsarbete.

Det finns inget självändamål med bibliotek. Om vi inte kan skapa ett värde för våra användare så måste vi fundera på om vi ska finnas. För mig är arbetet med UX starkt kopplat till både strategi och kvalitetsarbete, säger Anneli Friberg.

Men sedan är det ju det där med att hitta användare som kan vara med i UX-tester, något som kan vara lättare sagt än gjort. Anneli Friberg har löst saken på olika sätt. Ibland har testdeltagare fångats upp i samband med bibliotekets undervisning och andra gånger ger hon sig ut på campus.

– Jag gör ibland gerillatester, det är lite quick and dirty som Kristin Olofsson på Chalmers brukar säga. Jag går till en plats där det finns många användare och ber dem att exempelvis titta på två olika prototyper. De jämför de olika alternativen och jag får snabb respons på vad de tycker.

Flera bibliotek har inspirerats av Linköpings universitetsbiblioteks arbete. Anneli Friberg berättar att hon själv får mycket stöd och inspiration från ett informellt UX-nätverk med bibliotekarier från andra universitetsbibliotek.

– Vi träffas regelbundet och testar metoder på varandra och varandras kollegor, det är väldigt värdefullt. ■

ANNONS

**Hittar du inte boken du letar efter?
Hos oss finns 3 miljoner lästa böcker.**

bokborsen.se



Polyglutt

Polyglutt är en digital språkutvecklande bilderbokstjänst.

Det unika med Polyglutt är:

- Alla böcker är inlästa på svenska
- Många böcker är snart inlästa på upp till 15 språk utöver svenska, bland annat två av våra minoritetsspråk
- Alla böcker är noga utvalda av litteraturpedagogen Agneta Edwards
- En pedagogisk lärarhandledning ingår med tips på hur förskolan kan arbeta med boksamtal
- För att säkra användandet ingår en kostnadsfri utbildning vid övergripande satsningar

Testa gratis
i 30 dagar



Inläsningstjänst

www.polyglutt.se

