

UXLibs is not like most library conferences.

You will **not** be sat here like potatoes for the next 2 days.

There are practical activities, you will be encouraged to share and you will need to use your brains!



To Think like a UX designer

Med REVY-redaktøren til "UXLibsV" i London. 2 konferencedage med UX in Libraries i London.

Af Jan Erik Hansen, chefredaktør, jaha@kb.dk

Torden og lynild, lød det på Kaptajn Haddock-manér i højtaleren på Norwegian-flyet, da vi landede i Kastrup i efterdønningerne af et større skybrud over det østlige Sjælland og Skåne. Med en 1 times forsinkelse.

Vi havde slæbt regnen med os over Nordsøen fra den vestlige udkant af London. Men vi fik også samlet en del fagligt tankegods til kufferten.

Dette års UXLibs, den femte i rækken, foregik på Royal Holloway, et større

victoriansk slot og nu om dage også campus under University of London, der ligger et pænt stykke vest for det vi almindeligvis anser som London. Det var regionaltog mod Reading, helt uden for de normale takstzoner, og så en kortere spadsertur igennem et sommerfrisk engelsk countryside.

UXLibs eller UX in Libraries har fra begyndelsen haft sit omdrejningspunkt omkring de 2 englændere, Andy Priestner og Matt Borg, og deres bog *User Experience in Libraries* (2016). Den har været en slags grundsten i de årlige konferencer, som over årene er blevet mere og mere internationale.

Vi var en pæn delegation af danskere – blandt repræsentanter fra i alt 19 lande.

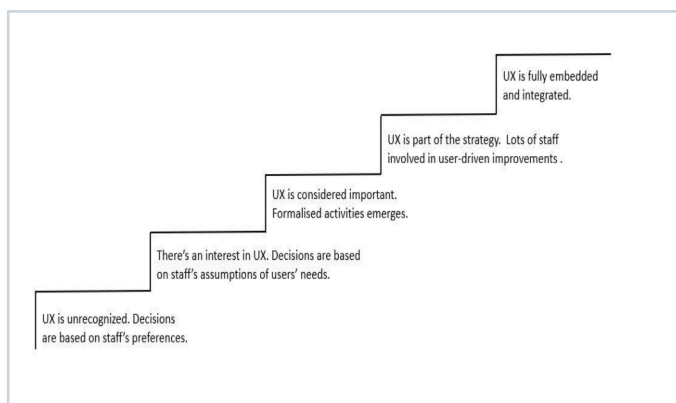
Jeg deltog i en tidligere udgave af konferencen for 2 år siden. Dengang med

en noget blandet oplevelse, de 2 dage kunne reelt være kogt ned til en halv dag. Rent indholdsmæssigt. I London fungerede hele konference-konceptet langt bedre. Der var indlagt forskellige workshops og oplæg, som konference-deltagerne selv bød ind med på forhånd. Det blev en slags peer-to-peer præsentationer, der virkede godt.

Det underliggende hovedtema er stadig, hvordan får man UX-tankegangen indlejret i sine respektive organisationer. Det er stadig langt fra nogen selvfølge, selvom der arbejdes meget behjertet mange steder.

Keynote-taler, Anneli Friberg fra Linköping Universitet, indledte konferencen med at fortælle om sin implementeringsmodel i 5 trin. Jeg tror, at jeg første gang fik den præsenteret for 3-4 år siden. Det har været en bevægelse på mit eget bibliotek. Men det handler om at gå fra step 2-3 til step 3-4. Det handler om at UX anses som vigtig i organisationen, men aldrig helt implementeres i selve processerne. Ofte fordi både tid og ressourcer er en modspiller.

Baby-steps er baby-steps, UX design kan virke ganske u håndgribeligt, der er forskel på brugerperspektivet og brugerens perspektiv (user perspective vs. user's perspective). Det er forskellen på at sætte sig i brugerens sted, rent fysisk, gøre det hun/han gør, eller sætte sig ind i brugerens psykologiske adfærdsmekanismer, hvorfor gør hun/han det, og hvor brugbart er det egentlig, når det kommer til stykket.



Think like a UX designer -> Test like a user -> BE AWARE that you are not the user!

Hårdt skåret. Men det er den udvikling som hele UX-kundskaben undergår. Fra den rene observation over i en egentlig brugerforståelse og egentlig adfærdsforskning.

UX design er *rejsen* og grænsefladen, servicen, systemet eller rummet er *destinationen*.

Den værdsættende, indre UX-rejse

At indsamle data og blive klogere på brugeradfærd er en ting, den næste udfordring er om omsætte den viden til praksis på biblioteket. Det var udgangspunkt for amerikanske Kristin Meyer, User Experience Librarian fra Grand State Valley, Michigan. Første workshop på mit program.

Hun præsenterede en brugbar trin-for-trin model fra et problem til en løsning, som rakte ud mod medarbejderinddragelse, velvidende at vi har en tendens til at glemme kolleger i processen. I idéudviklingen med fokus på "drømmescenariet" i UX-processen, men fold drømmen ud og hold den ideelle

løsning for øje. Men vær bevidst om at det endelige produkt sagtens kan ende et andet sted. Workshoppen bar titlen "Appreciative Inquiry", den værdsættende undersøgelse. Den køber alle gerne ind på.

Det springende punkt ligger altid i formidlingen. Hvordan sælger vi et budskab? *Reports are boring and you know it.* Daniel Pshock fra Houston University præsenterede dette indlysende budskab i en næste workshop.

Ingen gider læse rapporter, men vi skal altid skrive dem.

Den hurtige – og ikke altid enkle – løsning er at anvende de kommunikationsredskaber der er i "øjnehøjde" med dine kolleger. Ledere kan lide rapporter, kolleger kan ikke. Blog, nyhedsbreve, real-life præsentationer vil sandsynligvis gøre mere for et budskab end nogen rapport. Pointen er at være bevidst om det i kommunikationen – og afsætte tiden til det. Tidsfaktoren var det igen, ja! Copy that!

Og så er der hele kulturen, på biblioteket, i institutionen. Den helt almindelige dagligdag og villigheden til forandringer.

Culture eats design process for breakfast, proklamerede Carl Barrow fra Hull University Library, der apropos formidling af budskabet, omdelte en lille udprintet flyer med et resumé af sit oplæg, til alle tilstedeværende til workshoppen.

There were a multitude of reasons that could impact on embedding UX but I started to think, maybe it's because in Hull, we don't prototype.

Processen fra indsamling af data til idéudvikling til endelig løsning manglede et element: en prototype-fase.

En test før den endelige test. Som hos Kristin Meyer var det medarbejderinddragelse. En UX-undersøgelse havde vist, at bibliotekets printere stod uhenigtsmæssigt. Brugere var klare i spytet, printerne skulle flyttet til et andet lokale. Men de lokale medarbejdere på biblioteket forstod ikke. For dem stod de ganske belejligt, de havde altid stået samme sted, og derfor var der en vis modstand mod at flytte printerne. En "prototype-fase", der havde inddraget medarbejdertest havde gjort processen simplere og forandringen mindre problematisk.

Eksemplet er banalt – men ganske relevant. UX design er ikke bare en snorlige vej fra "eksperten" til brugeren.

UX i 3D

Helt praktisk og konkret blev det, da Victor Alfson fra Stockholms Folkebiblioteker fortalte om deres arbejds eksperiment med virtual reality og UX. De konstruerede en 3D-model af biblioteket, uden møblement og indretning.

Brugerne fik derefter mulighed for at slå sig løs i modellen via Googles Tilt Brush-program. Med en klar opgave for øje. Indret biblioteket så det gør dig glad.

Det blev i en slags Learning-by-doing – både for UX-teamet og i sidste ende brugerne også. En kombination af guerilla-interviews, kognitiv mapping og en touchstone-tur – der samtidig pirrede de mere kreative sider hos brugerne, der hurtigt forstod at lappe den nye teknologi i sig.

Det store spørgsmål fra salen, hvad kræver det af teknisk viden for medarbejderne? Som udgangspunkt, ingen, svarede Alfsson. Ud over selvfølgelig en indkøbt VR-computer.

Processen i Stockholm er stadig on-going – det bliver igen et nøgleord. UX er en proces, en måde både at handle og tænke på, lige så meget som en proces mod et færdigt resultat.

Take-off til den hjemlige praksis var fra Gatwick et par timer senere. En faglig kuffert tungere.



UXlib.dk opfandt sig selv på pubben The Happy Man i landsbyen Egham en let travetur fra selve campus. Det er en egen symbolik i pubnavnet.



Faktaboks

UX står for User Experience og omfatter alle aspekter af et system, f.eks. hjemmesider, apps, produkter, tjenester, som de bliver oplevet af en bruger.

Det er ikke kun en enkelt grænseflade, UI på et bibliotekssystem eller lignende. Det handler om at forbedre og styrke brugernes samlede oplevelse, når de interagerer med en organisations eller virksomheds produkter - og sådan set også det fysiske rum. Hvilket er særlig relevant for biblioteker i forhold til studiemiljøer, læsesale, skiltning osv.

Det handler – kort sagt – om at udvikle positive, forudsigelige og brugervenlige oplevelser. Hele vejen rundt.