

Nasjonalbiblioteket  
Postboks 2674 Solli  
0203 Oslo

Dato: 15. september 2017

## Rapport: Library-UX II – “User Experience as a service ecosystem”

### Sammendrag og anbefalinger

Det overordnede målet for prosjektet “User Experience as a service ecosystem” var å lage en skandinavisk UX-gruppe hvor vi skulle bruke vår etablerte tilnærming til UX for å utvikle:

1. *UX som en tjeneste*: Tilby verktøy og metoder som en ekstern tjeneste til akademiske biblioteker i Norge og Skandinavia
2. *UX som samfunn*: Bygge et UX-nettverk av skandinaviske biblioteker for å diskutere og videreutvikle læring og erfaringer ved hjelp av en kombinasjon av online og offline seminarer.
3. *UX som støttesystem*: Utvikling av en støttekanal for skandinaviske bibliotek, arbeider med UX prosesser for strukturering av støttetjenester etter UX workshopene (og i prosjekter)

Gjennom prosjektperioden har fem ansatte ved Universitetsbiblioteket (UB), UiO, (Birgit Hvoslef Dahl, Marianne Samuel, Dina Norborg, Håvard Kolle Riis og Andrea Gasparini) jobbet med interaksjonsdesignere og forskere ved Institutt for Informatikk i Oslo (Sumit Pandey) og i India for å lage det nye konseptet (frilux.no) som skulle støtte våre 3 målsetninger. Navngivningen, visuell identitet og strategi ble fellesutviklet med konstruktive tilbakemeldinger fra UB-ansatte, som bidro til å avklare og definere visjonen mer konkret. Som et resultat var denne prosessen virkelig tverrfaglig og som sådan ville ikke vært mulig uten det aktive samarbeidet mellom alle involverte i hver iterasjon av prosessen.

Samarbeidet har vært lærerikt og inspirerende for mange ansatte ved UB. Det har gitt muligheten til å få en førstehåndsforståelse av hvordan designere tenker og jobber. Etter å ha gått gjennom designprosessen og observere den førstehånds, er UB-ansatte også involvert i å bruke metoder og tilnærminger i eget arbeid samtidig som de har kunnet lede egne workshops og også hjelpe andre grupper og prosjekter på UB å komme i gang med metodene.

Gjennom mange Skype-møter i prosjektperioden har utviklingen bestått av å både lage konseptet og det visuelle uttrykket knyttet til det. I tillegg har alle i prosjektgruppa kommet med tilbakemeldinger gjennom



hele utviklingsperioden fra start og frem til det ferdige verktøysettet. Utviklingen bunnet ut i en stor lanseringskonferanse med workshop i juni 2017.

I tillegg til dette har prosjektet hatt aktivitet i Sverige og Finland og bygd opp et nettverk av bibliotekansatte med interesse for UX (se liste over aktiviteter lenger nede). Denne aktivitet har gitt relevante innspill til utviklingen av frilux.no ved at både svenske og finske samarbeidspartnere kunne komme med innspill til den jobben vi gjorde. I tillegg fikk deltakerne eierskap på frilux.no og til UX-verktøysettet som Sumit Pandey har videreutviklet som del av prosjektet.

Frilux.no har vist seg å være en innovativ og relevant plattform. Etter at vi reklamerte for den har også andre land (Italia, Romania, Polen og Finland) spurt om vi kan samarbeide i et felles europeisk prosjekt.

### **Hovedfunnene og anbefalinger oppsummert:**

- Frilux-lanseringen var en suksess og det er planlagt en årlig gjentakelse.
- Det nye nettstedet frilux.no fungerer som plattform for deling av kunnskap og møteplass for UX-interesserte i Skandinavia.
- Det nye verktøysettet er allerede tatt i bruk utenfor UB. Både i Norge og andre skandinaviske land.
- En kulturell endring har etablert seg i Universitetsbiblioteket og har videreutviklet seg:
  - UB har fått en ansatt som skal være ansvarlig for UX og tjenstedesign i biblioteket
  - Alle prosjekter ved UB må gå gjennom en UX-prosess
  - Alle UBs erfaringer med bruk av UX i prosjekter deles via frilux.no-plattformen
- Ved å bruke den nye plattformen frilux.no, samt kompetansen vi har opparbeidet, vil UB bruke UX mot nye arenaer. Eksempler kan være Maker Space-arenaer, DIY, FabLab. Denne tilnærming vil være spesielt relevant med tanke på hvordan UX og frilux.no kan brukes til å lage nye tjenester i Livsvitenskapsbygget ved UiO.

## **Bakgrunn**

Prosjektet fikk i 2016 300.000,- i støtte fra Nasjonalbiblioteket i prosjekt- og utviklingsmidler. Økonomisk rapport ligger vedlagt i appendiks 4. Prosjektet bygger på tidligere arbeid ved UB. Prosjektet Library-UX-I fikk i 2015 støtte av NB, i tillegg bygger vårt arbeid med UX også på prosjektet Brukerdrevet innovasjon, samt samarbeidet med Institutt for informatikk, UiO.

### **Prosjektet Library-UX-I**

Det overordnede målet for Library-UX-I prosjektet var å gi noen svar på hvordan man skal drive tjenesteutvikling med fokus på brukeropplevelse (UX) i biblioteket. For å svare på dette, ville prosjektet Library-UX-I utvikle UX-metodikk og UX-verktøy for tjenesteutvikling i bibliotek, som kan benyttes av hele biblioteksektoren. Videre ville prosjektet teste metodikk og verktøy på komplekse case/problemstillinger

knyttet til tjenesteutvikling i bibliotek. Til slutt hadde prosjektet Library-UX-I som mål å bidra til at hele biblioteksektoren kan benytte seg av dette verktøyet og metodikk for tjenesteutvikling, ved å tilby kurs og trening, samt utvikle læremidler (manualer, kompendier, lærebok, etc.).

### **Prosjektet brukerdrevet innovasjon**

Prosjektet ble etablert høsten 2011, og har sitt utgangspunkt i et samarbeid med Institutt for informatikk ved UiO i å gi bibliotekrelaterte oppgaver i kurset Interaksjonsdesign (INF2260/4060). I 2012 fikk UB midler fra NBs prosjekt- og utviklingsmidler til dette prosjektet, primært rettet mot å dokumentere metodikk for brukerdrevet innovasjon.

### **Samarbeid med Institutt for informatikk UiO (IFI)**

Samarbeidet startet høsten 2010 med utgangspunkt i Apples lansering av iPad, hvor biblioteket forsto at dette ville påvirke våre tjenester. Det ble derfor gjennomført et testprosjekt der et kurs ved UiO brukte iPad som pensumverktøy. Prosjektet dannet blant annet grunnlaget for MSc-oppgaven til Andrea Gasparini, senioringeniør ved UB, som nå tar Ph.D. ved Designgruppa ved IFI under veiledning av førsteamanuensis Alma Culén. Samarbeidet har etter det utviklet seg via Brukerdrevet innovasjon til etablering av en UX-HUB ved UB høsten 2014 og høsten 2015.

### **Aktiviteter i prosjektet**

- Presentasjon av UX-verktøy og UX-metodikk, UiO IT-konferanse, 21.-22. april 2016  
«Bruk av Tjenstedesign og Brukeropplevelse (UX) ved UB»
- Föredrag om innovation och designtänkande på bibliotek. Lindköping (SVE) 2016-05-27.  
Från användardriven innovation till designtänkande: öppenhet för förändringar på akademiska bibliotek med hjälp av designmetoder och fokus på användarupplevelser (UX).
- UXlib II – presentasjon og poster (se vedlegg 1) 2016 23-24 juni 2016 Manchester  
Vi benyttet anledningen for å presentere våre funn og tilnærming.
- UX-workshop - LIBER 26. juni – 1. juli 2016  
“Approaches to user experiences (UX) in Scandinavian Academic Libraries” (se appendix 2).  
Vi samlet bibliotekarere fra hele Norden og Facebook gruppen UX-libraries ble opprettet.
- Guest lecture – ITU Copenhagen (DK) 28. September 2016

Openness to service design methods in the academic library: Commitment to- and sustainability of strategic values. Forelesning gitt i forbindelse med kurset "Service design og brukerinndragelse for it-ledere".

- NORDICHI workshop - Goteborg 23-27. October 2016  
"Mind the change! Public Sector as an Arena for User Experience Design". Tema for workshopen var å sette fokus på behovene ikke-designere har når de skal lære og ta i bruk UX metoder i bibliotekene. Vi samlet designere, forskere og bibliotekarer fra hele Skandinavia.
- UX-workshop for UBs ledelse 6. desember 2016  
Workshop adresserte hvordan UB skulle tilpasse seg kutt i bevilgningene samtidig som det ønskes bruke-rettet tjenester.
- BIBSYS presentasjon 14-15 mars. 2017  
«Bedre nettsider med UX» ved UBO's nettredektør Dina Norborg.
- Workshop for samlingsseksjonen på Juridisk bibliotek UBO 8. juni 2017  
Workshop for å lære UX-metoder til bruk i arbeidet med samlingsutvikling og bokvalg
- Workshop på A-hus biblioteket 9. Juni 2017  
Workshop adresserte hvordan det lokale biblioteket skulle revitaliseres og bli mere relevant ved hjelp av design metoder.
- Frilux-presentation ved Virak-konferansen 12-13. juni 2017  
Presentasjon av konseptet Frilux.
- Frilux-konferanse 14. juni 2017  
Lansering av Frilux. Både som arena for deling, men også for læring. Det var venteliste for konferansen. Cirka 30 deltakere fra Norge, Finland og Sverige. Se vedlegg.
- Besøk fra Høgskolen i Innlandet 9. august 2017.  
Presentasjon av UX arbeidet ved UB.

## Kommende aktivitet

- Presentasjon på Chalmers universitetsbibliotek konferansen «Creativity at work» (september 2017) (<http://www.lib.chalmers.se/chals2017>)
- Presentasjon på NB's Haakon Nyhuus-seminar (november 2017)
- Presentasjon på BIBSYS konferansen (mars 2018)

Vennlig hilsen

Sumit Pandey  
Andrea Gasparini  
Håvard Kolle Riis

## Appendix 1 - Publikasjoner

Mind the Change!: Public Sector as an Arena for User Experience Design. I: Proceedings of the 9th Nordic Conference on Human-Computer Interaction, NordiCHI '16. Association for Computing Machinery (ACM) 2016 ISBN 978-1-4503-4763-1.

## Appendix 2

Workshopsbeskrivelse for LIBER konferansen.

10.00 - 16.30 UX Workshop: Approaches to user experiences (UX) in Scandinavian Academic Libraries

### Approaches to user experiences (UX) in Scandinavian Academic Libraries

National Library of Finland Library Network Services Office (Leipätehdas, Kaikukatu 4), Room V520 Kaneli, Floor 5

Andrea Gasparini, University of Oslo Library and Department of Informatics

Heli Kautonen, National Library of Finland and Aalto University

In recent years, a number of academic libraries have worked actively to get users back to the physical library space by providing customised services that have been developed using various user-focused methodologies. At the same time, academic libraries are utilising user-centred design methods to improve and develop their digital services. Libraries are reinventing themselves by taking up a new role as a central arena on campus, not only by supporting researchers and students in their academic work but also by facilitating co-operation in various ways. This requires new strategic approaches, as well as knowledge about users and their emerging needs. Recent studies indicate that user experience (UX) is a relevant competence for library service developers. These studies point to the impact of UX strategies, including at leadership level, and promote UX as a competitive advantage for libraries.

The aim of this workshop is to share knowledge of user experience design methods and outcomes with other academic librarians working on the development of new library services. Perspectives covered include: user experience and usability, design for better UX, 'Design Thinking', and value (return of investment) of user-centred design. The workshop will be participatory since we wish to demonstrate successful methods to one another. As an introduction to the topic, invited representatives from five or six Scandinavian academic libraries will present their experience and give case examples of UX in their libraries. Workshop participants will then have a chance to test some UX design methods and tools in practice, and discuss relevant questions or UX design challenges with their peers during the group work session. Workshop organisers and case presenters will lead the work of each group. Registered participants may also propose questions and discussion topics beforehand through an online questionnaire, which will be used to assess participants' prior knowledge of UX design.

The workshop will enable participants to -

- learn how different user experience (UX) design methods and tools have been used in other academic libraries (in Scandinavia)
- test some UX design methods and tools and discuss UX challenges with peers
- share their own experiences of designing UX
- network with librarians who are interested in UX and other aspects of user-centric design.