

Prosjekt- og utviklingsmidler for 2015

Library-UX (Ref #83fbd6e2)

Søknadssum: **1 137 000**

Varighet: **Ettårig**

Kategori: **Innsatsområder**

- Tjenesteutvikling

Opplysninger om søker

Organisasjonsnavn / nr

Universitetsbiblioteket i Oslo / 985947783

Postboks 1085 Blindern

0317 Oslo

www.ub.uio.no

Institusjonens leder

Bente R. Andreassen

Ansvarlig kontaktperson (søker)

Håvard Kolle Riis

90152636 / h.k.riis@ub.uio.no

Mål for prosjektet

Library-UX: Tjenesteutvikling med fokus på brukeropplevelse i biblioteket

Universitetsbiblioteket i Oslo og andre bibliotek videreutvikler kontinuerlig våre tilbud og tjenester. Ved UB Oslo har vi sett etter en metode hvor teknologi, lekenhet, brukermedvirkning, eksperthjelp og støtte til gode lederavgjørelser, evaluering og videreutvikling, henger godt sammen. Vi skaffer oss nå erfaringer og kompetanse innen bruk av ulike metoder innen brukeropplevelse (UX).

Mål for prosjektet

- Det overordnede målet for prosjektet er å gi noen svar på hvordan man skal drive tjenesteutvikling med fokus på brukeropplevelse (UX) i biblioteket.
- For å svare på dette, vil prosjektet utvikle UX-metodikk og UX-verktøy for tjenesteutvikling i bibliotek, som kan benyttes av hele biblioteksektoren.
- Videre vil prosjektet teste metodikk og verktøy på komplekse case/problemstillinger knyttet til tjenesteutvikling i bibliotek.
- Til slutt har prosjektet som mål å bidra til at hele biblioteksektoren kan benytte seg av disse verktøy og metodikk for tjenesteutvikling, ved å tilby kurs og trening, samt utvikle læremidler (manualer, kompendier, lærebok, etc.).

Målene for prosjektet er ambisiøse. Vi mener de likevel er realiserbare, da de bygger på allerede eksisterende aktivitet og kompetanse ved UB Oslo, som beskrevet i søknaden. Videre mener vi at resultatene vil være et viktig tilskudd til ikke bare tjenesteutvikling, men også til utviklingen av selve biblioteket fremover. Utfordringene er ulike for UH- og folkebibliotek, men begge står overfor betydelige

Prosjekt- og utviklingsmidler for 2015

utfordringer i årene fremover: Ny teknologi, nye brukervaner, nye krav osv., kan være en trussel for bibliotekene. Men klarer vi å utvikle gode og innovative tjenester, kan disse faktorene potensielt være det som befester bibliotekenes posisjon som en viktig ressurs for forskning, undervisning, og samfunnet som helhet.

Prosjektbeskrivelse

Bakgrunn

Tjenesteutvikling er design av nye tjenester, eller redesign av eksisterende tjenester. Bibliotekene leverer mange tjenester, men det er ikke sikkert brukeren kjenner godt nok til dem. Skyldes det at tjenestene ikke er godt nok markedsført, at tjenestene er dårlige, ikke fungerer etter hensikten, eller at tjenestene oppfattes annerledes av brukerne enn biblioteket hadde tenkt? Tjenesten "Bestill en bibliotekar" for eksempel, blir av noen oppfattet som en alvorlig konsultasjon, mens biblioteket ser det som et lavterskeltilbud og en måte å organisere enkelthenvendelser på.

Men hvordan kan vi forsikre oss om at nye eller eksisterende tjenester blir utviklet på riktige premisser? Tjenestene skal være tilpasset brukernes behov, samtidig som man utnytter muligheter innen ny teknologi, noe som potensielt kan revolusjonere hvordan biblioteket brukes.

Erfaringen fra prosjektet Brukerdrevet innovasjon(1), som fikk støtte fra Prosjektutviklingsmidler fra Nasjonalbiblioteket i 2012, var at når brukerne selv får styre innovasjonsprosesser, blir resultatet ikke særlig innovativt, siden brukerne i liten grad klarer å forestille seg alle muligheter. Rett og slett fordi de ikke har den nødvendige kompetansen om bibliotek. Erfaring og resultater fra «Ph.d.-kandidater og forskningsprosessen. Bibliotekets bidrag»(2) tilsier på den andre siden at når biblioteket selv utvikler tjenester, kan fort det motsatte skje, at vi blir for teknologifokuserte og ikke makter å ta inn over oss brukernes reelle og ikke alltid rasjonelle behov og vaner.

En utprøvd metodikk som har gitt svært gode resultater er Design Thinking [1], hvor et sentralt poeng er at det ikke er brukerne selv som skal utvikle tjenester. Ekspertene fra ulike felt kommer sammen for å analysere og evt. innovere. Kompetanse, empati med brukerne, gjennomførbarhet, levedyktighet er stikkord. I prosessen legges det vekt på måling av brukerens velvilje til produktet eller tjeneste, teknologisk gjennomførbarhet og økonomisk levedyktighet. For å innfri disse kravene brukes blant annet rask prototyp utvikling og «abductiv» resonering [2]. Empati erverves ved å ha en god forståelse for brukerens behov, som en kan få ved etnografiske undersøkelser. Undersøkelser gjort i tilknytning til brukerdrevet innovasjon og Phd-kandidaters informasjonsbehov har vært verdifulle, og andre undersøkelser som kan gi viktig informasjon er gjennomført og under planlegging. Resultater fra rask prototyp utvikling er viktig, da en på et tidlig stadium av prosjektet kan sortere ut ideer som ikke tilfredsstillende kravene.

Viktige erfaringer

Prosjektet bygger på særskilte erfaringer, viktige partnerskap, et faglig internt nettverk og nødvendig IT-kompetanse. Disse er våre fortrinn og en forutsetning for å kunne levere i henhold til søknaden.

1. Prosjektet Brukerdrevet innovasjon

Prosjektet ble etablert høsten 2011, og har sitt utgangspunkt i et samarbeid med

Prosjekt- og utviklingsmidler for 2015

Institutt for informatikk ved UiO i å gi biblioteksrelaterte oppgaver i kurset Interaksjonsdesign (INF2260/4060)(3). I 2012 fikk UB Oslo midler fra NBs prosjekt- og utviklingsmidler til dette prosjektet, primært rettet mot å dokumentere metodikk for brukerdrevet innovasjon. Som et resultat av prosjektet har det blitt publisert flere vitenskapelige artikler [3,4,5]. Konkrete leveranser fra prosjektet er en App utviklet for Realfagsbiblioteket for hyllenavigasjon(4), en prototype av en rombookingstjeneste med sosial integrasjon(5) samt en prototype av et verktøy for å synliggjøre e-bøker, som benytter seg av trådløs bevegelsesteknologi(6).

Som et resultat av prosjektet og aktiviteten har UB Oslo bygget opp betydelig kompetanse på UX designprosesser og brukerbehov.

2. Samarbeid og tilknytning til fagmiljø ved 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 [6], senioringeniør ved UB Oslo, som nå tar Phd 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 Oslo høsten 2014.

Førsteamanuensis Alma Culén ved Designgruppa ved IFI er faglig ansvarlig for prosjektet sammen med Andrea Gasparini. Begge forsker og underviser innen interaksjonsdesign.

Samarbeidet sikrer at leveransene fra prosjektet har et faglig fundament.

3. UX-hub

Høsten 2014 ble det etablert en UX-hub ved UB Oslo. UX-hub`en bygger på erfaringene fra prosjektet brukerdrevet innovasjon og er pt. bemannet med totalt ett årsverk fordelt på 5 personer. Oppgaven til UX-hub er å være et nav i tjenesteutviklingen ved UB Oslo samt et viktig verktøy for ledelsen for kunne prioritere aktiviteter og prosjekter.

Pt. er UX-huben i oppbyggingsfase, og det primære fokus vil være på å tilegne seg kunnskap og erfaring om UX, samt å bidra inn i kurset INF2260/4060. Ved tilslag på midler det søkes om, vil ressurser og aktivitet i UX-hub rettes inn mot leveransene i prosjektet som beskrevet senere i søknaden.

4. Scriptoteket

Ved Universitetsbiblioteket i Oslo har interesserte og programmeringskyndige ansatte laget en møteplass og et nettverk for deling av ideer og skript knyttet til effektivisering av rutiner basert på tekniske installasjoner og funksjoner vi jobber med til daglig. Nettverket heter Scriptoteket og er nærmere beskrevet i vedlegget "Fullstendig søknad".

Prosjektbeskrivelse

Det eksisterer mange metoder og verktøy i dag for å kjøre tjenesteutviklings- eller innovasjonsprosesser, men svært få eller ingen er tilpasset biblioteket, og i enda mindre grad til norske forhold.

Når det gjelder UX, kreves det spesialkompetanse for å kunne benytte riktig metodikk og tilpasse denne til lokale forhold. Stanford University har utviklet et rammeverk(7), eller verktøykasse, for bruk i design- og utviklingsprosesser, som gir en svært god beskrivelse av de ulike metodene man kan benytte. Men selv om

Prosjekt- og utviklingsmidler for 2015

et slikt teoretisk rammeverk er et svært nyttig utgangspunkt for trente UX-designere, vil det for uerfarne være vanskelig å vite hvordan man skal velge mellom de ulike metodikkene, planlegge, gjennomføre, og ikke minst følge opp en tenkt design- og utviklingsprosess uten inngående kunnskap om feltet.

Prosjektet har altså som mål å utvikle noen konkrete metodikker og verktøy, som kan benyttes av alle bibliotek, både i UH- og folkebiblioteksektoren i UX designprosesser. Siden ingen verktøy kan benyttes uten kompetanse og kunnskap om feltet, vil prosjektet blant annet utvikle en «UX bootcamp», som har som formål å trene og lære opp deltagere i både metodikk og verktøy. Målgruppen for en slik «bootcamp» er bibliotekarere eller andre ansatte i bibliotek, samt studenter på bibliotekarutdanningen.

Som tidligere beskrevet, har UB Oslo allerede et godt fundament for å lykkes med prosjektet. Dog er vi avhengig av eksterne ressurser for å kunne utvikle generiske verktøy og for å kunne tilby kurs, samlinger eller andre former for kunnskapsoverføring («UX bootcamp», «UX-konferanse», læremidler, etc.) til sektoren. Aktiviteten rundt UX ved UB Oslo vil ikke stoppe opp hvis ikke prosjektet får de midlene prosjektet søker om, men vil i langt mindre grad kunne dele erfaring, kompetanse og verktøy med resten av bibliotek-Norge.

Leveranser i prosjektet

- Prosjektet skal utvikle UX-designkort for bibliotek

Designkort brukes primært til å visualisere brukerreiser. Eksempler på brukerreiser er bestilling av flybilletter, kjøp av ny telefon, sykehusbesøk, å låne en bok på biblioteket, som noen eksempler. Hensikten ved å lage brukerreiser, er å kartlegge hvilke grenseflater (touch points) brukeren har mot flyselskapet, telefonprodusenten, sykehuset og biblioteket, i dette tilfellet. Ved å visualisere og synliggjøre de (i de fleste tilfeller) mange ulike grenseflatene brukerne har mot de ulike tjenesteleverandørene, kan man få et tydelig bilde av hvordan brukeren forholder seg til våre tjenester. Dette vil gi noen klare indikasjoner på hvilke grenseflater som er kritiske, hvilke grenseflater er utenfor tjenesteleverandørens kontroll, hvilke grenseflater bør man redesigne etc. Og ikke minst, bør man ved hjelp av, for eksempel ny teknologi, totalt endre brukereisen, slik at man enten skaper nye brukerreiser, utelukker eksterne faktorer, forenkler brukereisen, eller forbedrer enkelte grenseflater.

Det eksisterer allerede mange ulike varianter av slike designkort, men ingen er spesialtilpasset til biblioteket, især norske forhold. Prosjektet vil derfor utvikle designkort som er tilpasset norske bibliotekforhold, som kan benyttes av både UH- samt folkebibliotek. Designkortene vil bli testet og validert mot flere case som beskrevet i vedlegget "Fullstendig søknad".

- Prosjektet skal utvikle et visualiseringsverktøy for designprosesser i bibliotek

Verktøyet skal støtte og fasilitere dialog og diskusjon, samt gi en visuell oppsummering av ideer og konsepter i designprosessen. Det eksisterer allerede i dag en prototype av et slikt verktøy [7], men som ikke er tilpasset bibliotek. Prosjektet vil derfor tilpasse og videreutvikle prototypen slik at den er tilpasset UX designprosesser i bibliotek.

- Prosjektet skal utvikle et konsept og rammeverk for en «UX bootcamp» samt gjennomføre en eller flere samlinger

En «UX bootcamp» er ment som et hurtigkurs i bruk av UX-metodikk for tjenesteutvikling. Estimert varighet er 3-4 dager med intensiv opplæring. En slik «UX bootcamp» vil gi nødvendig starthjelp til andre aktører som ønsker å benytte

Prosjekt- og utviklingsmidler for 2015

seg av verktøy og metodikk.

- Prosjektet skal utvikle konsept, rammeverk og læremidler for en «UX designprosess» i bibliotek

Dette vil til dels bygge på de verktøy og metoder som utvikles i prosjektet, men vil også bruke andre generiske verktøy, som brukbarhetstester, fokusgrupper etc. En delleranse av et slikt rammeverk kan for eksempel være et flytskjema for valg av metodikk i gitte situasjoner, kompendier/artikkelsamlinger, lærebok, etc.

- Prosjektet skal arrangere en workshop/konferanse om UX-design som metodikk for tjenesteutvikling for biblioteksektoren

Et eksempel på en mulig modell for en slik konferanse, er konferansen User Experience in Libraries(8).

Referanser:

[1] T. Brown, *Change by design: how design thinking transforms organizations and inspires innovation*. New York: Harper Business, 2009.

[2] J. Kolko, "Abductive Thinking and Sensemaking: The Drivers of Design Synthesis," *Des. Issues*, vol. 26, no. 1, pp. 15–28, Dec. 2009.

[3] A. Culén and A. A. Gasparini, "Find a Book! Unpacking Customer Journeys at Academic Library," in *ACHI 2014, The Seventh International Conference on Advances in Computer-Human Interactions*, 2014, p. 7.

[4] A. L. Culén and A. A. Gasparini, "Student Driven Innovation: Designing University Library Services," presented at the *CENTRIC 2013, The Sixth International Conference on Advances in Human oriented and Personalized Mechanisms, Technologies, and Services*, 2013, pp. 12–17.

[5] Culén, Alma; Gasparini, Andrea. *HCI and Design Thinking: Innovation and User Experience in the Academic Library*. Weave, *Journal of Library User Experience Professionals*. 2014. Under review.

[6] A.A. Gasparini, "Touch, learn, play - what children do with an iPad in the classroom", Master Thesis UiO, 2011. <http://urn.nb.no/URN:NBN:no-30763>

[7] L. Almsbakken and H. Kjersem, «Visualizing answers to support discussions in group-learning environments», Master Thesis UiO, 2014. http://www.mn.uio.no/ifi/personer/vit/almira/almsbakken_kjersem-master.pdf

Fotnoter:

(1) <http://www.ub.uio.no/om/prosjekter/brukerdrevet-innovasjon/index.html>

(2) <http://www.ub.uio.no/om/forskning-prosjekter-publikasjoner/skrifter-ub/sammendrag-07.html>

(3) <http://www.uio.no/studier/emner/matnat/ifi/INF2260/>

(4) <http://www.ub.uio.no/om/prosjekter/brukerdrevet-innovasjon/utviklingsprosjekter/BookWorms%20app/>

(5) <http://www.ub.uio.no/om/prosjekter/brukerdrevet-innovasjon/utviklingsprosjekter/Minesweeper/>

(6) https://www.youtube.com/watch?v=OP_-zJlcJRY

(7) <http://dschool.stanford.edu/wp-content/uploads/2011/03/BootcampBootleg2010v2SLIM.pdf>

(8) <http://www.uxlib.org/>

Prosjekt- og utviklingsmidler for 2015

Start- og sluttdato for prosjektet

Prosjektvarighet	Fra dato	Til dato
Ettårig	01-03-2015	28-02-2016

Aktivitetsplan for prosjektet

Beskrivelse	Fra dato	Til dato
Oppstart av prosjektet	01-03-2015	01-03-2015
Utvikling av UX designkort	01-03-2015	30-06-2015
Testing og validering av UX-designkort	01-07-2015	30-10-2015
Utvikling av visualiseringsverktøy for UX designprosesser	01-03-2015	31-07-2015
Testing og validering av visualiseringsverktøy	01-08-2015	31-10-2015
Utvikling og validering av konsept for «UX bootcamp»	01-03-2015	30-09-2015
Gjennomføring av «UX bootcamp»	31-10-2015	31-01-2016
Utvikling av rammeverk og konsept for «UX designprosess	01-03-2015	31-01-2016
Sluttrapport	28-02-2016	28-02-2016
Arrangere nasjonal UX-konferanse	15-02-2016	15-02-2016

Andre opplysninger

Samarbeidspartnere

Organisasjon/institusjon	Formell avtale	Rolle
Institutt for informatikk, Universitetet i Oslo Postboks 1080 Blindern 0316 Oslo	nei	Alma Leora Culén er førsteamanuensis ved IFI og forsker og underviser innen interaksjonsdesign. Hun vil sammen med Phd-student Andrea Gasparini ha det faglige ansvaret for prosjektet.

Prosjekt- og utviklingsmidler for 2015

Budsjett

Søknadsbeløp fra Nasjonalbiblioteket 1 137 000

Utgifter

Beskrivelse	Denne periode	Totalt for prosjektet
Prosjektledelse/koordinator 50%	491 000	491 000
Programvareutvikler 50%	491 000	491 000
Prosjektmedarbeidere 70%	761 000	761 000
Gjennomføring av UX bootcamp	50 000	50 000
Kompetanseheving, reiser og kurs for deltagere i prosjektet	55 000	55 000
Nasjonal UX-konferanse	50 000	50 000
Totale utgifter	1 898 000	1 898 000

Inntekter

Beskrivelse	Denne periode	Totalt for prosjektet
Tilskudd fra Nasjonalbiblioteket	1 137 000	1 137 000
Egeninnsats Universitetsbiblioteket i Oslo og Institutt for informatikk	761 000	761 000
Totale inntekter	1 898 000	1 898 000

Vedleggsoversikt

Beskrivelse

Fullstendig søknad