

# UX i praktiken

Erfarenheter från Linköpings universitetsbibliotek

Karin Dahl Petersson

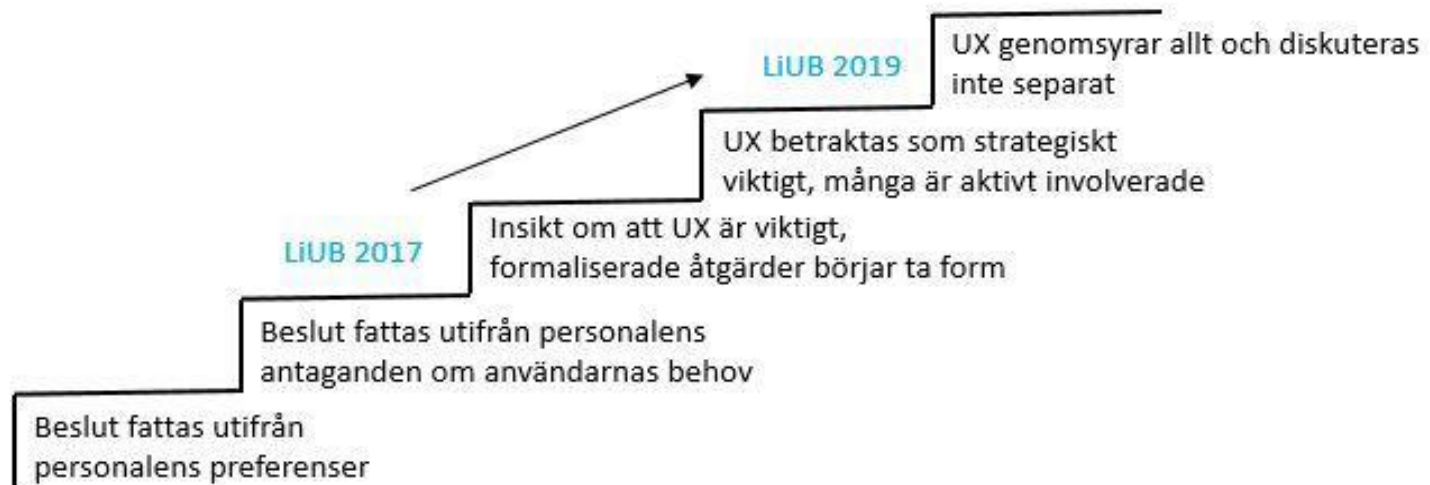
# UX på LiUB

- Webbstrategiprojekt 2014 – användaranalys
- UX – temaområde 2015
- Syfte = att förbättra och utveckla verksamheten med hjälp av användarcentrerade metoder

## UX-arbetet är en del av bibliotekets kvalitets- och utvecklingsarbete som ska bidra till...

- att höja kvaliteten i de tjänster/den service vi erbjuder
- att ge oss stöd och legitimitet i våra beslut/vägval
- att identifiera vad som funkar/inte funkar i verksamheten
- att säkerställa att vi lägger våra resurser på rätt saker

# UX-mognad



# Bibliotekets två UX-team



Användbarhetsteamet med fokus på de digitala gränssnitten

- Håkan A
- Anna Karin M
- Anders F
- Eva S
- Anneli F

Metodstödsteamet med fokus på de fysiska gränssnitten

- Karin DP
- Katarina E
- Ran J
- Katarina J
- Anneli F

# Användarcentrerade metoder på LiUB

- Love letter/break-up letter
- Work like a patron (WLAP)
- Touchstone tours
- Wall of reflections/Graffiti wall
- Fotografering
- Retrospective process interview
- Upplevelsekartor/användarresor
- Personas/proto-personas
- Användbarhetstestning/gerillatestning

# Work like a patron

En etnografisk metod i praktiken

# Work like a patron (WLAP)

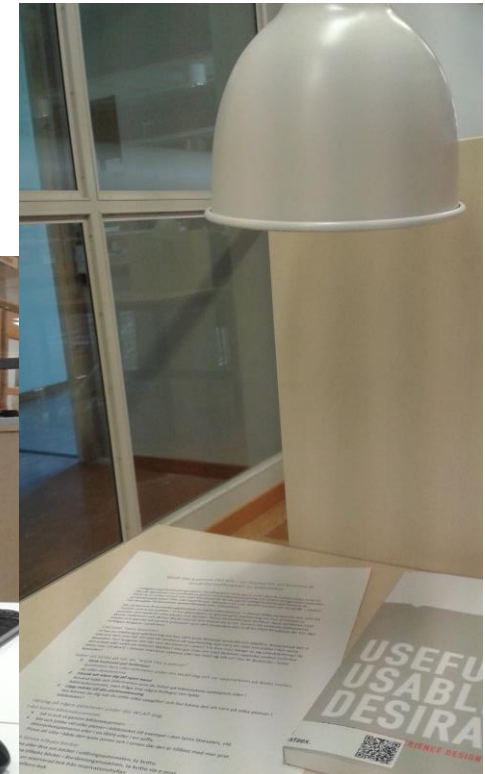
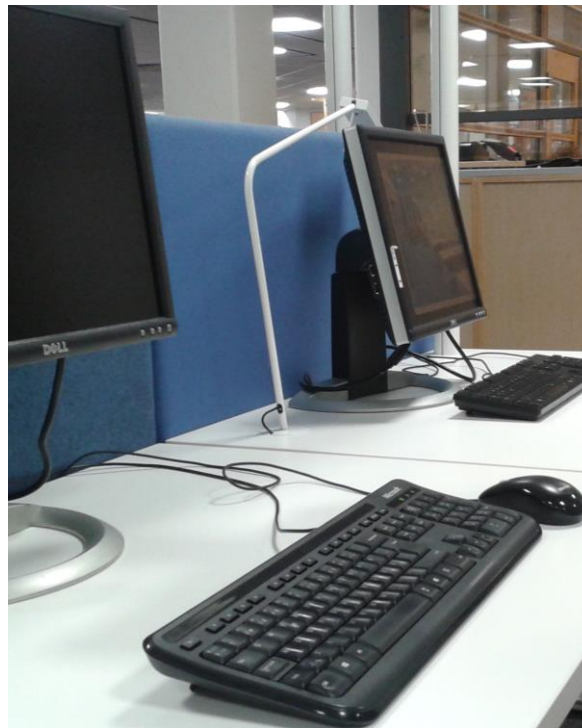
- Etnografisk metod
- Använder biblioteket på samma premisser som våra användare
- Perspektivskifte
- Ökad förståelse för hur det fungerar i praktiken





# WLAP på LiUB

- All personal
- Ramverk
- Komplettera med fotografering

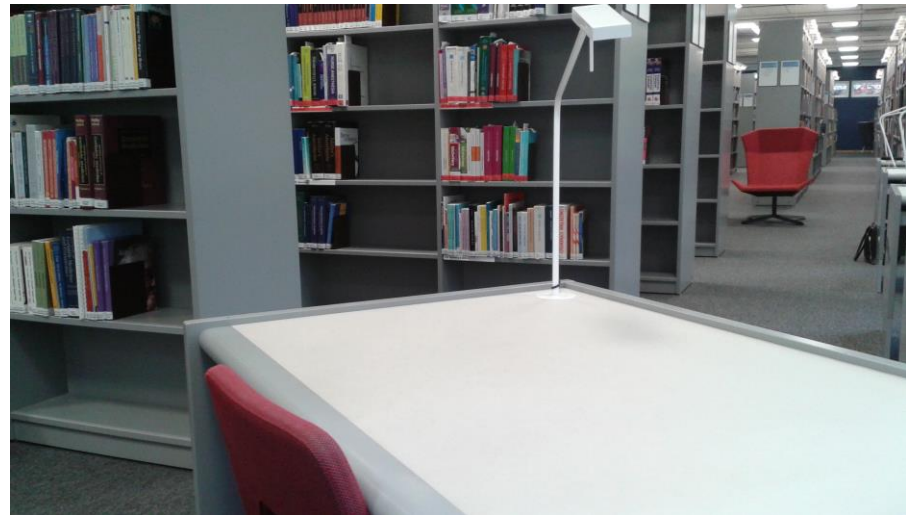


# Förslag på WLAP-aktiviteter

- Gå in och ut genom biblioteksentrén
- Låna eller låna om böcker i utlåningsautomaten
- Sitt och jobba vid olika platser i biblioteket
- Använd de publika datorerna
- Skriv ut på de publika skrivarna
- Använd en databas som du aldrig har använt förut
- Ställ en fråga i bibliotekets chatt

# Saker att tänka på

- Tänk på helheten
- Försök att klara dig på egen hand
- Lägg märke till din sinnesstämning



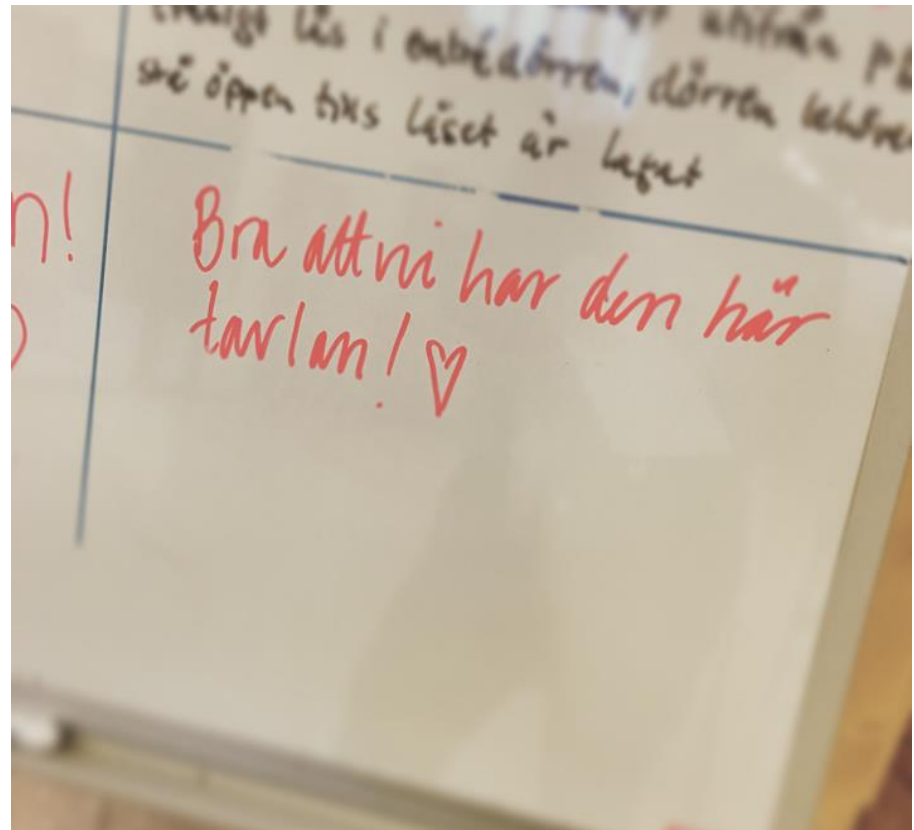
# Återkoppling

- Notera ”den största” eller ”den viktigaste” insikten
- Kort sammanställning av upplevelsen

# Wall of reflections och "Veckans utmaning"

# Wall of reflections

- Tycka till
- Frågor
- Personalen svarar direkt på tavlorna



# Veckans utmaning

- Särskild uppgift under en begränsad tid
- UX-inriktning



# UX i praktiken

- Hjälper oss att lära känna våra användare bättre
- Vi minskar risken att fastna i våra egna antaganden
- Metoderna är ett viktigt redskap i vårt utvecklings-, förbättrings- och kvalitetsarbete



Karin Dahl Petersson  
karin.dahl.petersson@liu.se

[www.liu.se](http://www.liu.se)