

Reseberättelse från UXLibs9

Sarah Gylje, KTH Biblioteket

Juni 2025



Stort tack till Svensk biblioteksförning för resestipendiet som gjorde mitt deltagande och min presentation på UXLibs9-konferensen i Liverpool möjlig.

UXLibs – User Experience (UX) in Libraries

Det var redan andra gången jag deltog i en UXLibs-konferens. Första gången var 2022, då jag tillsammans med några kollegor från Stockholms stadsbibliotek reste till konferensen som då hölls i Newcastle. Den här gången hade jag äran att själv hålla en presentation om mina erfarenheter av UX på olika bibliotekstyper.

Namnet UXLibs är en förkortning för "UX in Libraries" och är inte bara namnet på den årliga konferensen, utan också ett internationellt nätverk av biblioteksmedarbetare som utforskar metoder inom UX research och design, och utvecklar bibliotekstjänster med användarfokus. Konferensen riktar sig till biblioteksmedarbetare vid både folkbibliotek och akademiska bibliotek världen över. Jämfört med många andra konferenser är denna mycket interaktiv, då den inkluderar workshoppar och en teamutmaning som är ett praktiskt sätt att använda UX-metoderna samtidigt som deltagarna lär känna varandra. Konferensens motto för 2025 var "Trust the Process".

UX research and design

Andy Priestner – UX tränare, konsult och huvudorganisatör för UXLibs – definierade i sin keynote "*Magical Mystery Tour: the 4 stages of UX Process*" bland annat nyckelbegrepp som User Experience, UX Research och UX Design. Genom olika UX-metoder – till exempel beteendekartläggning, kognitiv kartläggning, användarledda biblioteksvisningar eller intervjuer – undersöker vi i UX research användarnas behov. Utifrån den insamlade användardatan utvecklas prototyper i UX-designprocessen. Priestner guidade oss genom UX-processens fyra steg: research, dataanalys, idéutveckling och prototypskapande. För UX-nybörjare var detta en inspirerande introduktion, och för UX-experter en möjlighet att få en gemensam terminologi samt många tips och tricks.

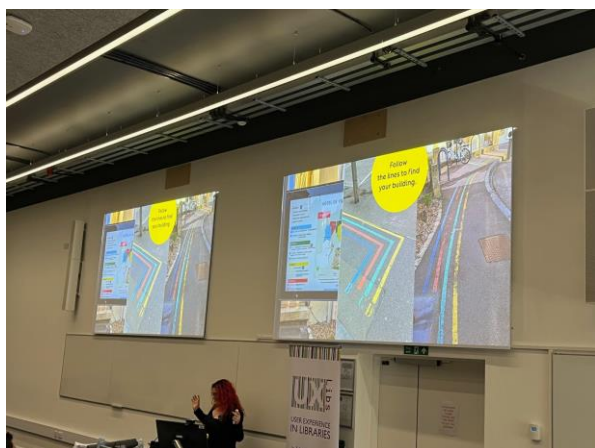


Andy Priestner

Keynotes och plenarföreläsningar

Under tre dagar fick vi lyssna till keynotes av Venessa Bennett och Stéphanie Walter, samt plenarföreläsningar av Joel McGeorge och Debbie Morris & Kate Kluttz. Konferensen var inne på sitt nionde år, men ändå lyckas kommittén fortfarande hitta intressanta föreläsare.

Min personliga höjdpunkt var **Stéphanie Walters** föreläsning med titeln *"Libraries for Everyone: Overcoming Hidden Barriers"*. Hon pratade om spektrumet av funktionsvariationer och den fysiska tillgängligheten på bibliotek samt de dolda barriärerna, såsom sensoriska, sociala och emotionala hinder. Med hjälp av exempel från olika bibliotek visade hon på problem med tillgängligheten i både det digitala och det fysiska rummet. Bibliotek behöver flexibla lösningar med många valmöjligheter för användarna. UX-metoder för att skapa mer tillgängliga bibliotek är till exempel user journey maps, där vi följer en användare med funktionsvariation igenom användningen av en produkt eller tjänst, samt designworkshoppar tillsammans med användare. Även observationer av beteenden är otroligt värdefulla för att vidareutveckla biblioteken. Användare med funktionsvariationer bör, enligt Walter, inkluderas i alla delar av UX research – något hon kallade "inclusive research". Hennes tips var följande: ge tydliga instruktioner och stöd för att ta bort barriärer, fråga endast nödvändiga personliga frågor, värdera deltagarnas medverkan högt, ha ett begränsat tidsomfång med flera pauser, undvik generaliseringar kring funktionsvariationer och reagera empatiskt. Ämnet är mycket relevant för mitt arbete – framför allt i arbetsgruppen med talböcker – och bekräftar tidigare UX-undersökningar med den målgruppen. Men även oavsett innehållet var Stéphanie Walter en gedigen föreläsare, med en tilltalande och pedagogisk power-point-presentation.



Stéphanie Walter

Vanessa Bennett presenterade i sin keynote *"Building Trust to Drive the Full UX Process"* hur vi kan bygga strategiska relationer och bemästra informella kommunikationskanaler för att driva UX-projekt framåt. Hon diskuterade hur en god relation till intressenter och en förståelse för deras behov påverkar ett projekts framgång. Kommunikationen är – som i de flesta sammanhang – nyckeln till att navigera i en organisatorisk struktur. Jag noterade nyckelmeningen "Know your stakeholders as well as your users." Det är något jag inte har tänkt på tidigare. Som UX:are är det viktigt att synliggöra UX processen och dela insikter, vilket i sin tur leder till större inflytande. Bennett rekommenderade dessutom ett agilt arbetssätt inom UX, för att skapa snabba feedback loops. På så sätt blir ledningen en naturlig del av både UX-research och designprocessen. Ett konkret tips var att börja med små förändringar för att bygga förtroende.

Joel McGeorge pratade i sin plenarföreläsning *"Everything's on Fire but That's Probably Fine"* om sin väg in i UX-arbetet. På ett universitetsbibliotek etablerade han en användarcentrerad kultur i en student-HUB, bland annat genom att dela in lokalen i olika zoner för olika behov. Även andra projekt påverkades av UX-fokuset. McGeorges hade inte så tydliga lärdomar att förmedla, men var framför allt inspirerande och energisk.

Deborah Morris och Kate Kluttz höll tillsammans en föreläsning med den underbara titeln *"I didn't know the library had any books: from UX to space flex"*. Morris genomförde så kallade walk-and-talk-intervjuer med studenter, både med och utan funktionsnedsättningar, för att förstå deras rutiner efter pandemin. Det visade sig att vissa studenter känner sig bekväma i biblioteket, medan andra upplever det som stressande. En del tycker att biblioteket är för distraherande, medan andra ser

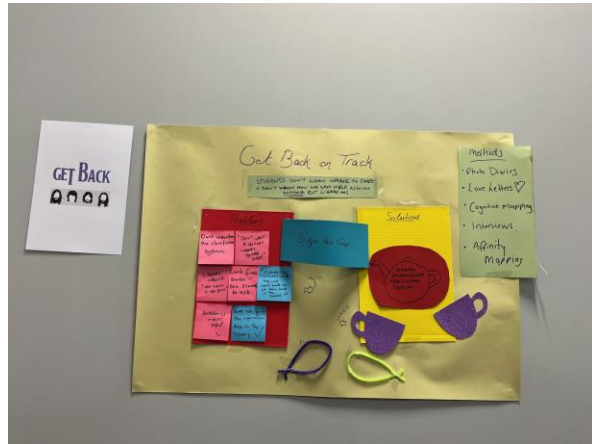
biblioteksatmosfären som motiverande för sina studier. De flesta besökare vistas endast i ett enda område på biblioteket. Utifrån användardata identifierade Kluttz många problemområden i biblioteket, men de hade bara begränsade finansiella resurser. UX-projektet lyckades dock renovera en studiezon utifrån användarnas behov och förvandlade IT-zonen, som behövde flyttas, till en återhämtningszon. Det var faktiskt en lättnad att inse att många universitetsbibliotek runt om i världen står inför liknande budgetutmaningar. Det finns också likheter i studenterna önskemål och samt i de idéer och prototyper som projektet resulterade i.

Team-utmaning – Trust the Process

Jag måste erkänna att jag inte var särskilt sugen på att delta i en team challenge. Senast jag var med, 2022, kändes det kaotiskt och gruppen var för stor. Men som tur var tog UXLibs till sig av kritiken från flera konferensdeltagare och skapade den här gången mindre grupper. I två dagar arbetade vi tillsammans med utmaningen att förbättra supportsystemet på ett fiktivt bibliotek. Vi utvärderade bland annat fotostudier, kärleksbrev, intervjuer och affinity maps. Vår prototyp bestod av informella te- och kaffemöten med studentambassadörer som jobbar för biblioteket, för att skapa en brygga mellan biblioteket och studenter som ofta inte vågar ta kontakt med personalen. I utmaningen gick vi inte bara igenom hela UX-processen utan lärde också känna varandra på ett mer personligt plan. Slutligen presenterade alla grupper sina prototyper i en posterutställning.



Affinity mapping med teamet; prototyp från teamchallenge



Presentationen av konferensdeltagarna

Vi behövde i förväg bestämma vilka konferensdeltagarpresentationer vi ville lyssna på. På så sätt fick jag möjligheten att höra fyra presentationer á 20 minuter – och höll en egen. Jag lyssnade på **Rienk Withaar och Stein Brugman**, som i sin presentation *"Implementing UX in your library: lessons learned from four different institutions"* pratade om UX på olika universitet i Nederländerna. **Soledad Lago** delade med sig av insikter kring design thinking-metoden i både det fysiska och digitala biblioteket i föreläsningen *"User-centred design in academic libraries: an inclusive and transformative approach"*. Som tysk medborgare var jag särskilt intresserad av **Sina Menzels och Nicole Clasens** presentation *"Is it really the library rules? Student's reasons for using non-library spaces on campus for working: a joint UX study of eleven German libraries"*. I deras undersökning ställdes frågan varför studenter ibland väljer andra platser på campus framför biblioteket. Tolv utvalda universitetscampus i Tyskland deltog i UX-undersökningen. Resultaten hjälper biblioteken bland annat att utveckla biblioteksrummet. **Armanda Kraft** pratade i sin föreläsning *"That's lot of Post-its: asynchronous collaboration in the Double Diamond model"* om hur hon organiserar ett UX-team i sin roll som UX-coordinator.

Min presentation

Huvudanledningen till min resa till UXLibs9 var min egen presentation med titeln *"Renovation with UX: New study spaces in public and academic libraries"*. Det var inte första gången jag pratade på en konferens, men jag var ändå väldigt nervös och behövde kvällen innan till att förbereda mig. Därför kunde jag inte delta i den stora galan. Jag jämförde ett renoveringsprojekt på Kista bibliotek, som tillhör Stockholm stadsbibliotek (folkbibliotek), med ett renoveringsprojekt på KTH Biblioteket (akademiskt bibliotek). I Kista hade vi många ordningsstörningar kopplade till våra studierum och

behövde en ny lösning, medan renoveringsprojektet på KTH Biblioteket hängde samman med KTH:s 200-års jubileum. UX-arbetet i Kista skedde i ett team med två kollegor, medan jag var helt själv på KTH. I Kista utvecklade vi en ny planlösning och visualiserade prototypen professionellt, men på grund av en begränsad budget kunde den inte implementeras. På KTH Biblioteket utvecklade jag istället flera små prototyper, som visserligen inte heller implementerades exakt som jag föreslog, men som kanske inspirerade till andra lösningar. Renoveringen pågår fortfarande, och UX-perspektivet finns med tack vare min roll i referensgruppen för renoveringsprojektet. Vid slutet av presentationen delade jag mina lärdomar och fick en intressant diskussion med publiken.



Sarah Gylje

Liverpool

Jag hade även lite tid att promenera genom Liverpool. Efter ett besök i en filial av bokhandeln Waterstones – där jag som alltid inte kunde bestämma mig för en bok – hamnade jag framför den ikoniska Beatlesstatyn vid Pier Head. De fyra musikerna har inte bara präglat staden, utan också musikurvalet för UXLibs9! I efterhand önskar jag att jag hade bokat en extra dag för att hinna med en sightseeingtur i Liverpool. Jag hade gärna besökt minst ett museum eller gjort ett studiebesök på universitetsbiblioteket. Men nu har jag något att se fram emot när jag kommer tillbaka.



Beatlesstatyn; utsikt från hamnen i Liverpool



Konferensen i sin helhet

Jag tar med mig mycket från konferensen. Föreläsningarna höll genomgående väldigt hög nivå, och jag fick definitivt nya insikter i UX-arbetet och hur det kan förankras och organiseras inom en verksamhet. Jag är också väldigt tacksam för alla samtal jag hade under de tre dagarna. UXLibs ger

mig verkligen möjlighet att bygga ett internationellt nätverk. Det är en tröst att UX-arbetet ibland kan kännas ensamt och samtidigt intressant att se hur de flesta universitetsbibliotek står inför liknande utmaningar som vi gör. En annan viktig sak jag tar med mig är hur man organiserar en konferens som verkligen är tillgänglig för alla. Ofta var det små detaljer som hade stor betydelse för deltagarnas välmående – till exempel pronomen på namnskylden, mikrofonplikt, och en stor förståelse för att det sociala programmet av konferensen inte passar alla. När vi på KTH Biblioteket kommer att arrangera "Nätverksträffen för Forskningsbibliotekens Pedagogiska Roll" i november, hoppas jag att jag kommer ihåg det.

Flygresan till UXLibs9 klimatkompenserades i enlighet med Svensk biblioteksförningens resepolicy.



Internationella deltagare från UXLibs9

Stockholm, 25 juni 2025