

Zpráva ze zahraniční cesty – UXLibs V

- # **Místo konání:** Royal Holloway, University of London (UK)
- # **Datum konání:** 17.–19. 6. 2019
- # **Stránky pořadatelů:** <http://uxlib.org>
- # **Zveřejněné slajdy** (postupně doplňované):
<http://uxlib.org/2019/07/01/uxlibsv-presentations>

Představení konference

Dvoudenní konference **UXLibs** se zaměřuje na oblast UX v knihovnách a klade důraz na marginalizované skupiny uživatelů. Letošní téma *From Research to Design* poukazovalo na potřebu pokročit od sbírání dat o uživatelích ke skutečnému zlepšení nabízených služeb (produktů, akcí nebo prostor).

Nejvíce zúčastněných bylo z Velké Británie (ve které se konalo všech pět dosavadních ročníků) a skandinávských zemí. Pořadatelé se snaží podporovat sdílení zkušeností, a to vytvářením příležitostí pro neformální povídání (pub kvíz, společná jídla, gala večere), zařazením řízených diskuzí na předem stanovená témata (tzv. *good practice forums*) nebo tzv. týmovou výzvou.

Týmové výzvě je věnováno odpoledne druhého konferenčního den a každý rok je trochu jiná. Letos jsme v předem rozdělených týmech pracovali na fiktivním problému (v našem případě šlo o zajištění občerstvení v knihovně) podle předem stanoveného scénáře a za použití metod, které byly na konferenci představeny.

Konferenční materiály obsahovaly slovníček vysvětlující základní a často opakované pojmy související s UX, ze kterého zde několik pojmů parafrázuji:

design služeb	vytváření produktů nebo služeb v reakci na zjištění UX výzkumu, díky čemuž výsledný produkt nebo služba skutečně naplní potřeby uživatelů
UX	<i>user experience</i> , uživatelská zkušenost, v prostředí knihoven používáno i pro prostory a služby, nejen webové stránky a digitální platformy
UX výzkum	zkoumání zkušenosti (potřeb a chování) uživatelů produktu nebo služby, s cílem vyřešit problémy a vytvořit nové nebo lepší služby
UX design	přenos dat z UX výzkumu do nápadů a prototypů nebo pilotních verzí služeb a produktů pro testování, iteraci a vývoj spolu s uživateli, dříve než investujeme čas a peníze do jejich spuštění

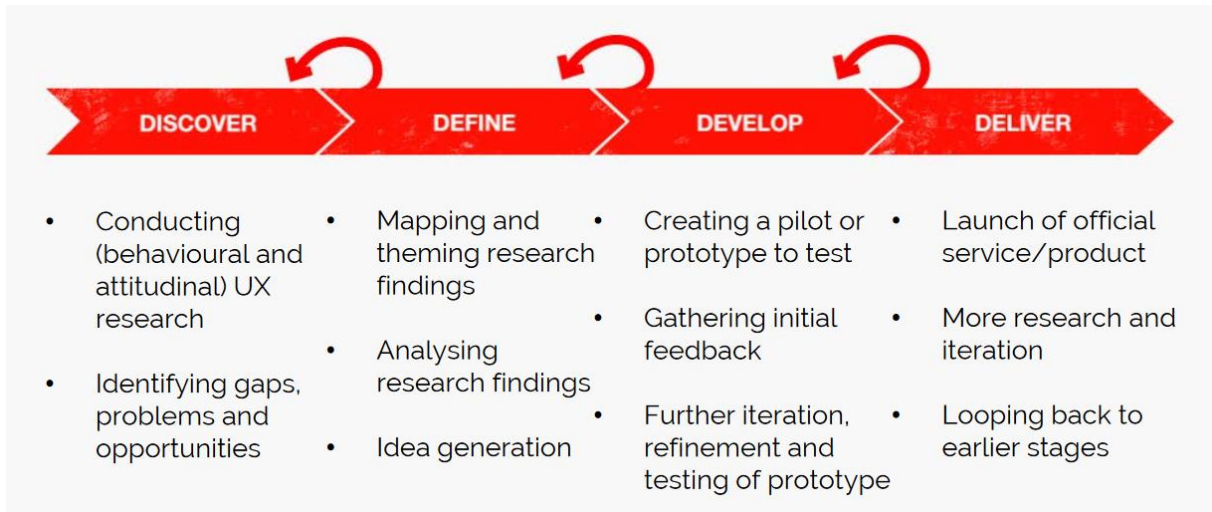


Opening address (Andy Priestner)

Slajdy: <http://uxlib.org/wp-content/uploads/2019/07/UXLibV-Opening-Address.pdf>

Úvodní přednáška jednoho z pořadatelů (působí jako UX konzultant) se týkala překážek, které brání nejen knihovníkům postoupit od výzkumu k designu.

Proces UX výzkumu a designu



8 institucionálních překážek UX designu

1. *Vidíme získaná výzkumná data jako výsledek:* stále zjišťujeme, ověřujeme, ale nejednáme
2. *Neumíme přicházet s nápady:* soustředíme se na praktické dopady a zavrhuje nápady, které působí šíleně, ale mohou vést k něčemu realizovatelnému; spokojíme se s prvním proveditelným a „bezpečným“ nápadem; spoléháme na skupinový brainstorming, ale individuální přemýšlení a následné sdílení funguje lépe
3. *Snažíme se o dokonalost:* očekáváme, že vše bude dokonalé na první pokus
4. *Jsmo příliš opatrní:* bojíme se ukázat uživatelům nedokonalou, teprve vyvíjenou službu
5. *Neumíme se přizpůsobovat a pracovat agilně:* vše dlouho probíráme, promýšlíme a necháváme schvalovat
6. *Narážíme na politické překážky:* UX výzkum a design často provozuje několik málo jednotlivců a není jasná jejich role a priorita UX v organizaci
7. *Ignorujeme základní služby:* nevěnujeme se méně atraktivním věcem (čistě záchody, prostor pro jídlo a pití, fungující sešíváčky) na úkor velkých inovací
8. *Bojíme se selhání*

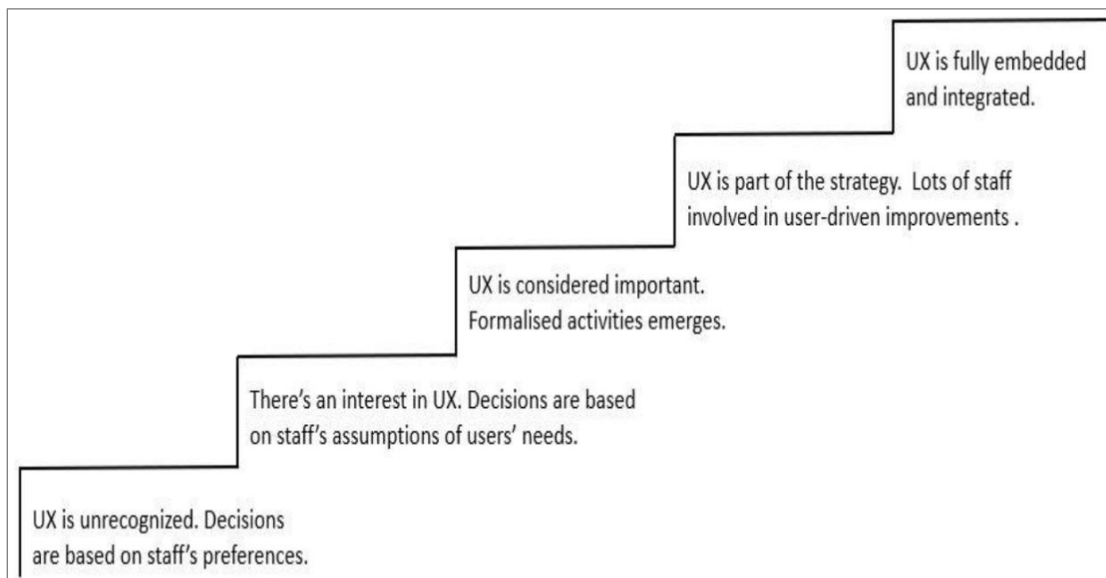
Leadership is key: my UX journey (Anneli Friberg)

Slajdy: <http://uxlib.org/wp-content/uploads/2019/07/Anneli-Friberg-UXLibs-Keynote.pdf>

Anneli Friberg je vedoucí oddělení publikační infrastruktury v knihovně univerzity v Linköpingu (Švédsko). Jako zásadní uvedla posun vnímání od pohledu na uživatele (díváme se na ně) k pohledu uživatelů (díváme se s nimi). Dále se věnovala především přijetí UX v organizaci a jak mu pomoci (z pozice vedoucího pracovníka).

Pomáhá používat pojmy v rodném jazyce namísto angličtiny, vybudovat si externí podpůrnou síť kontaktů (existuje skandinávská UX skupina, jejíž členky a členové si napříč státy volají, navštěvují se a sdílí zkušenosti) a interní tým lidí s různými schopnostmi a z různých oddělení.

Proces přijetí UX v organizaci



Working in difficult environments – lessons from the world of civic design (Suzanne Chapman)

Slajdy: https://docs.google.com/presentation/d/1V9rKpvv9qABkbp_dn4PAcKa81zRCBeNSGh-qWWt6iQ

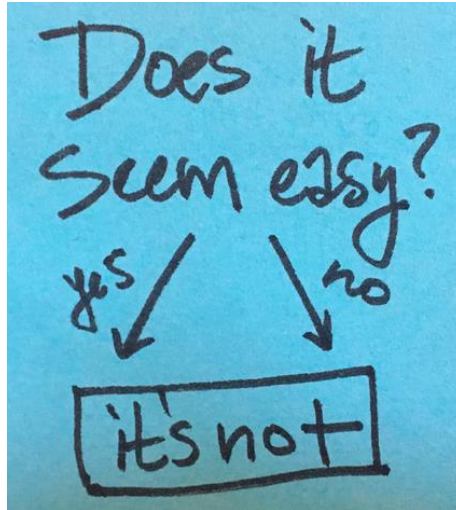
Suzanne Chapman byla součástí *US Digital Service* a nyní pracuje v *Center for Civic Design*, kde se snaží vylepšit uživatelskou zkušenost amerických voličů.

Doporučuje sepsat si v týmu designové **hodnoty, principy** (manifest, chceme-li), které nám pomohou při rozhodování o prioritách a také dalších volbách, na které při designovém procesu narazíme. Aby sepsané principy skutečně byly užitečné, je důležité, aby vznikaly s přispěním všech členů týmu, aby jim všichni stejně rozuměli a přijali je za vlastní. Sdílela principy, které sepsal její tým.

Šest designových principů

1. *Most good for the most people*: nemůžeme vyřešit všechny problémy, soustředíme se na ty, které jsou buď zásadní, nebo ovlivňují velkou skupinu osob
2. *Delivery is the strategy*: spíše než diskutovat a zakládat pracovní skupiny je dobré jednat a ukazovat příklady
3. *Work lean, iterate quickly*: nebát se selhání, ale vždy se poučit z vlastních chyb; nelze očekávat, že vše bude hned nejlepší, ale můžeme se snažit, aby to bylo alespoň lepší

4. *Design to make things better*: příliš se nesoustředit na samotný výzkum; nezapomínat na celé skupiny uživatelů
5. *Design with users not for them*: rozhodovat se na základě potřeb uživatelů, ne podle dostupných technologií a našich domněnek
6. *Hire and empower great people*: nechat lidi dělat jejich práci (pokud mám UX tým, který nemá žádnou rozhodovací pravomoc a šanci cokoliv změnit, brzy vyhoří)



Vybrané příspěvky

Neurodiversity, universal design and secrets of the library (Penny Andrews)

Stránka pro studující na autistickém spektru: <http://www.autism-uni.org>

Penny Andrews se věnuje studujícím na autistickém spektru. **Neurodiverzita** jako politické a kulturní hnutí říká, že v případě ADHD nebo autistického spektra nejde o poruchy, pouze jiný (normální a přirozený) způsob fungování lidského mozku.

Osoby na spektru se v knihovnách setkávají s množstvím problematických situací: nedokáží vždy porozumět nepsaným pravidlům; není pro ně příjemné prosit někoho, aby jim uvolnil místo (třeba když zbytečně zabírá polovinu stolu) a obecně mají problém říkat, co potřebují. Ze strany zaměstnanců knihoven je důležité otevřeně a jednoznačně sdělovat všechny podstatné informace a bavit se s uživateli v jim přirozeném prostředí.

Zmínila také univerzální design, jehož principem je navrhování služeb pro širokou skupinu uživatelů. Pokud do navrhování zapojíme neuroatypické osoby a jejich potřeby, je pravděpodobné, že výsledná služba nebo produkt se bude dobře používat všem.

UXVR – The potential of virtual reality to UX research (Victor Alfson)

Victor Alfson představil výzkum s využitím virtuální reality, který realizoval v pobočce **městské knihovny ve Stockholmu**. Účastníci výzkumu (ve věku 6–76 let) ve VR prostředí navrhovali ideální knihovnu (zadání znělo „vytvořte knihovnu, která by pro vás byla nejlepší“). Viděli kolem sebe zmenšený 3D model reálné pobočky a mohli do něj cokoliv domalovat – bez finančních a jakýchkoliv jiných omezení. Svě jednání nahlas popisovali a zdůvodňovali. Cílem bylo zjistit, jaká očekávání od knihovny mají a co by jim mohla nabídnout. Jeden z respondentů například navrhoval, aby v pobočce byl teleport, čímž poukázal na špatnou dopravní dostupnost z místa jeho bydliště.

Jednou z nečekaných výhod při využití VR brýlí bylo, že se respondenti cítili uvolněně a více se rozpovídali. Výzkum je bavil (stejně jako výzkumníka) a zároveň představoval možnost vyzkoušet si pro mnoho z nich novou a zajímavou technologii.

Peers of the realm: embracing students as UX researchers at King's College Libraries (Maria O'Hara)

Příspěvek popisoval zapojení studujících do UX výzkumu v knihovně. Cílem bylo zvýšit kompetence studujících, potažmo jejich uplatnění na trhu práce, díky praktické zkušenosti s UX výzkumem. Do programu se přihlásilo 12 studujících, ale v době prezentování příspěvku jej dokončili pouze dva.

Autorka popisovala nejčastější problémy, na které při zpracovávání projektů narazili a shrnula obecná doporučení. Studenští výzkumníci neměli konkrétní zadání a protože dostatečně neznali prostředí knihovny, bylo pro ně obtížné vybrat si oblast výzkumu. Tento problém by vyřešilo jasné zadání s dobře formulovanou výzkumnou otázkou, která by byla přiměřená stanovenému časovému rámci. Dále autorka příspěvku doporučovala průběžné individuální konzultace mezi výzkumníky a zástupcem knihovny a také to, aby si výzkumníci vytvořili časovou osu, které budou nuceni se držet.

Výzva k zapojení do výzkumu

Shelley Gullikson vyzvala UX knihovnickou komunitu, aby se zapojila do jednoho z jejích výzkumů. První se věnuje *Love and Break-up Letters* v knihovnách. Jde o UX metodu, při které uživatelé píšou knihovně dopisy a Shelley Gullikson prosí o dopisy uživatelů (samozřejmě v angličtině). Ve svém druhém výzkumu se věnuje UX práci v knihovnách a hledá respondenty pro hodinové rozhovory. Více informací na jejím blogu: <https://shelleygullikson.wordpress.com/2019/06/27/research-projects-call-for-help>

Workshopy

Před zahájením konference proběhl celodenní workshop pro seznámení s UX metodami a procesem (kterého jsem se nezúčastnila, protože nebyl v ceně konference a byl určen především začátečníkům). První konferenční den pak proběhly kratší workshopy (50 minut), účastníci měli možnost vybrat si dva z nabízených šesti.

Interviewing techniques (Danielle Cooper)

Workshop sliboval tipy pro začínající i zkušené výzkumníky. Rozhovory jsou základem mnoha dalších výzkumných metod a pro tazatele mohou být stresující. Po úvodním představení sondovacích technik (*probing techniques*) si účastníci ve skupinách po třech postupně vyzkoušeli roli tazatele, respondenta a pozorovatele v polo-strukturovaném rozhovoru pomocí připravené osnovy (o neutrálním tématu stravování), aby si v závěru workshopu mohli vyměnit rady a tipy.

Sondovací techniky (*probing techniques*)

- Práce s tichem: dáváme respondentovi prostor promyslet si odpověď, můžeme v duchu napočítat do deseti
- Soustředění se na neverbální část komunikace: přístupný postoj, vstřícná gesta
- Opakování odpovědi respondenta: „K snídani si obvykle dám jedno jablko.“ / „Jedno jablko?“
- Souhlasné, neutrální komentáře: s respondentem nediskutujeme, chceme znát jeho názor, ne mu sdělit svůj
- Opakování otázky
- Shrnutí odpovědi: „Takže říkáte, že...“
- Vyzvání k rozvedení odpovědi: „Řekněte mi více o...“

Empathy (Ingela Wahlgren)

Handout: <http://uxlib.org/wp-content/uploads/2019/07/Handout-SCARF-model-IW-workshop-UXlibs-V.pdf>

Lektorka pracovala se **SCARF modelem** (David Rock) využívaným ve vedení týmů a motivaci zaměstnanců. Model popisuje pět sociálních domén (*social domains*), které lze vhodným vedením podpořit (odměňovat), nebo se v souvislosti s nimi naopak mohou zaměstnanci cítit ohrožení. Účastníci workshopu ve skupinách sdíleli vlastní zkušenosti a pokoušeli se je přiřadit k příslušné doméně.

1. **Status** – pocit vlastní důležitosti v očích ostatních. Souvisí s postavením ve skupině, získávanou zpětnou vazbou a uznáním nebo přehlížením schopností.
2. **Certainty** – očekávání budoucího vývoje. Souvisí se schopností přizpůsobit se změnám a s naplňováním očekávání.
3. **Autonomy** – pocit kontroly nad událostmi. Souvisí s naší schopností ovlivňovat okolnosti (pracovní prostředí, čas trávený prací, nastavení procesů).
4. **Relatedness** – jak bezpečně se cítíme mezi ostatními. Souvisí s pocitem sounáležitosti ke skupině.
5. **Fairness** – jak spravedlivá se nám jeví naše situace ve srovnání s ostatními. Souvisí s dostatečným prostorem k vyjádření názoru, množstvím přidělné práce nebo velikostí kanceláře.

Prohlídka knihovny

Do programu byla zařazena také dobrovolná prohlídka místní nově vybudované (2017) knihovny. Při jejím návrhu se soustředili na vytvoření míst pro různé typy studijních potřeb, proto v budově najdeme: skupinové studovny s možností připojení vlastních zařízení k obrazovkám, prostory s mobilním nábytkem, tiché studovny s různými typy individuálních studijních míst, studovny pro doktorandy, několik druhů pohodlných křesílek i místa pro práci ve stoje. V přízemí je studujícím k dispozici kavárna a také galerie s obměňovanými výstavami.






Library mezzanine floor


Study space

Library floor 2


Books 827 to 999
 Oversize books 827 to 999
 Group study rooms 2-1 to 2-3
 Research postgraduate room
 Resource hub
 Access to mezzanine floor
 Study terrace
 Toilets 

Library floor 1


Books and music scores 000 to 826
 Oversize books 000 to 826
 Journals
 Training rooms A & B

Assistive technology suite
 Laptop loans
 Resource hubs
 Toilets 

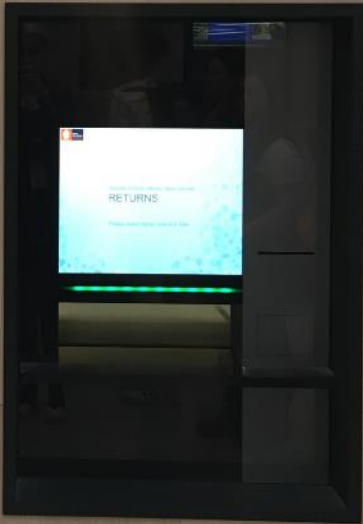
Ground floor

Library
 Library helpdesk
 High use collection
 DVDs and CDs
 Resource hub
 Laptop loans
 Group study rooms 0-1 to 0-6
 IT support helpdesk
 Library returns
 Student Services Centre
 Careers & Employability
 Event Space
 Exhibition Space
 Shop
 Café
 Toilets 

Lower ground

Archives service
 Library staff office
 Toilets 

Library returns



Zpracovala: Pavla Martinková (Masarykova univerzita, Ústřední knihovna Filozofické fakulty),
12. 7. 2019 | Děkuji AKVŠ za příspěvek, bez kterého by se cesta nemohla uskutečnit.

