

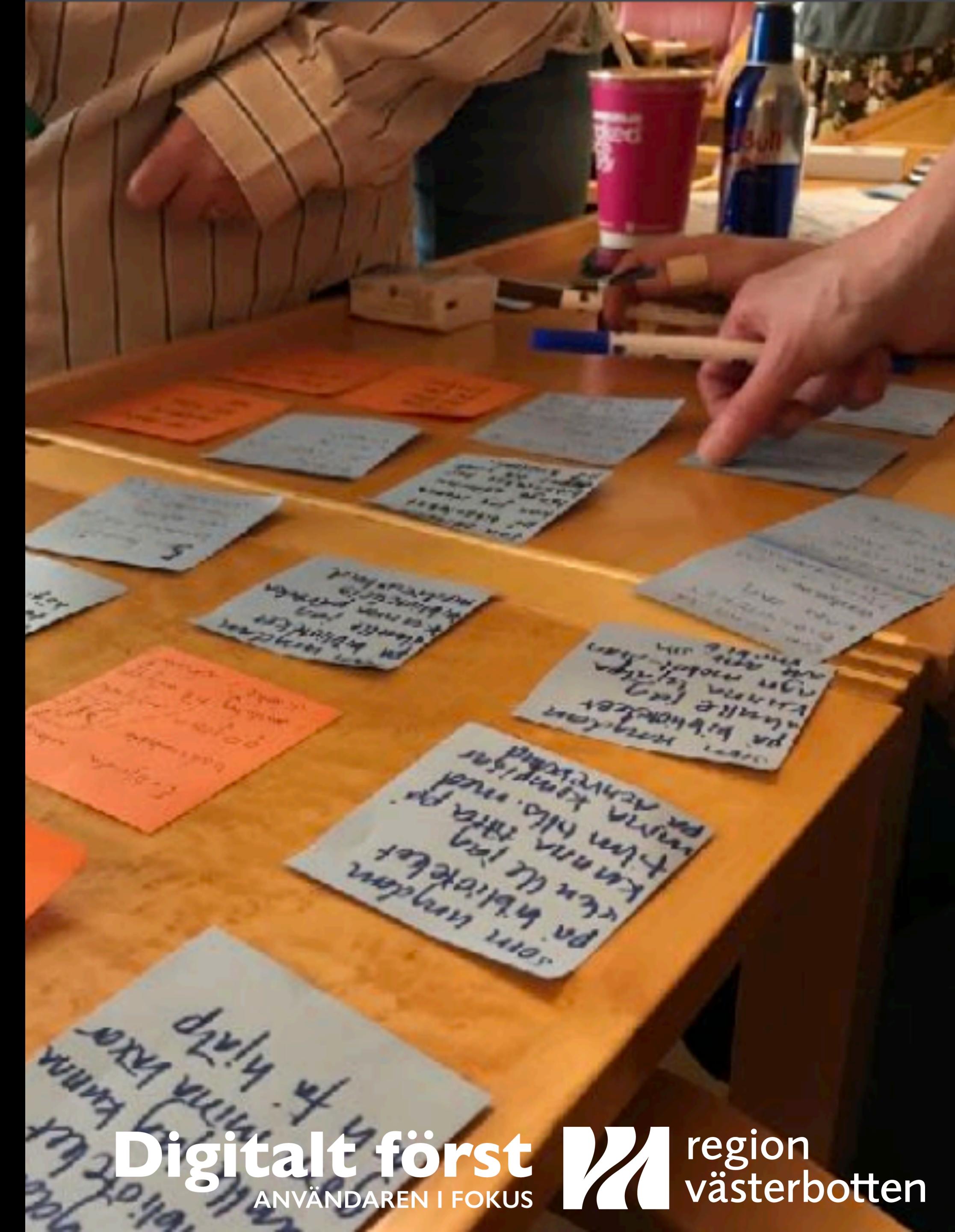


# TJÄNSTEDESIGN OCH INNOVATIONSSPRINTAR

JOHAN SUNDLÖF  
BIBLIOTEKSUTVECKLARE  
REGIONBIBLIOTEK VÄSTERBOTTEN

# MEDARBETARSPÅRET DIGITALT FÖRST MED ANVÄNDAREN I FOKUS VÄSTERBOTTEN 2019

TJÄNSTEDESIGNWORKSHOPS MED HELLO FUTURE



Digitalt först  
ANVÄNDAREN I FOKUS

region  
västerbotten

**"TJÄNSTEDESIGN ÄR DET ARBETSSÄTT SOM VUXIT FRAM FÖR ATT BYGGA OCH VIDAREUTVECKLA TJÄNSTER SOM GER BÄSTA MÖJLIGA ANVÄNDARUPPLEVELSE. TJÄNSTER HAR SÄKLART SÅLTS I HUNDRÅTALS ÅR, MEN FÄLTET TJÄNSTEDESIGN SOM DET SER UT IDAG BÖRJADE VÄXA FRAM PÅ ALLVAR UNDER 90-TALETS SENARE DEL I TAKT MED ATT DIGITALISERINGEN ACCELERERADE. METODERNA OCH PROCESSERNOM TJÄNSTEDESIGN OMFATTAR ÄR ANPASSADE FÖR ATT TACKLA DEN SPECIELLA KOMBINATION AV UTMANINGAR OCH MÖJLIGHETER SOM DET DIGITALISERADE SAMHÄLLET SKAPAT."**

HELLO FUTURE

# **Syfte: Att skapa en gemensam kunskapsbas kring digital transformation och tjänstedesign samt att få testa på utvalda metoddalar.**

## **Inbjudan till dagen**

I en tid av virvelvindsliknande teknisk utveckling fokuserar många på fel sak: tekniken i sig. Nyckeln är istället att förstå och anpassa sig till de beteendeförändringar tekniken leder till.

Med hjälp av tjänstedesign kan vi komma vidare – vi lär oss tänka och arbeta på nya sätt för att möta både medarbetares och användares nya förväntningar på och behov av biblioteken.

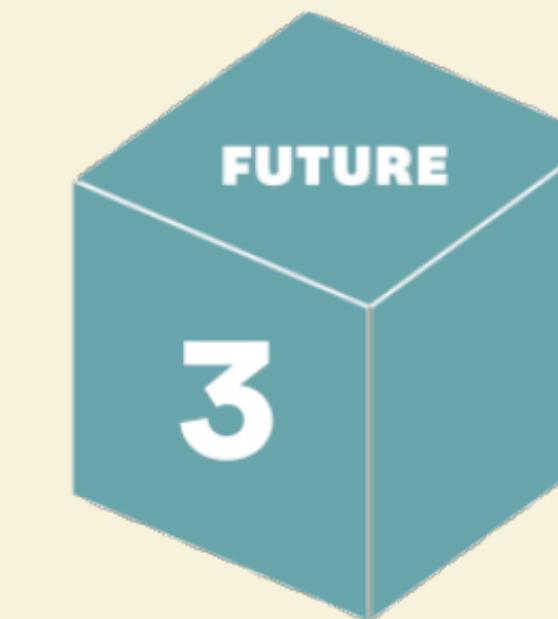
Fokus under eftermiddagens workshop låg på skapa en gemensam kunskapsbas inom digitalisering och tjänstedesign, samt på öka kunskapen inom tjänstedesignmetodik genom att prova på utvalda övningar med utgångspunkt i DigComp 2.1

# 3 box model

Genom att balansera dessa tre boxar kan ledningen skapa strategisk klarhet och lösa spänningen som uppstår när man försöker skapa innovation samtidigt som man driver en högpresterande organisation.

## Glöm det som varit

Släpp värderingar och arbetssätt som inte leder mot den önskade framtiden



## Skapa framtiden

- Hitta nya lösningar
- Jobba utforskande
- Bevaka viktiga områden

## Hantera nutiden

- Optimera nuvarande verksamhet
- Effektivisera



Källa: The Three-Box Solution by Vijay Govindarajan

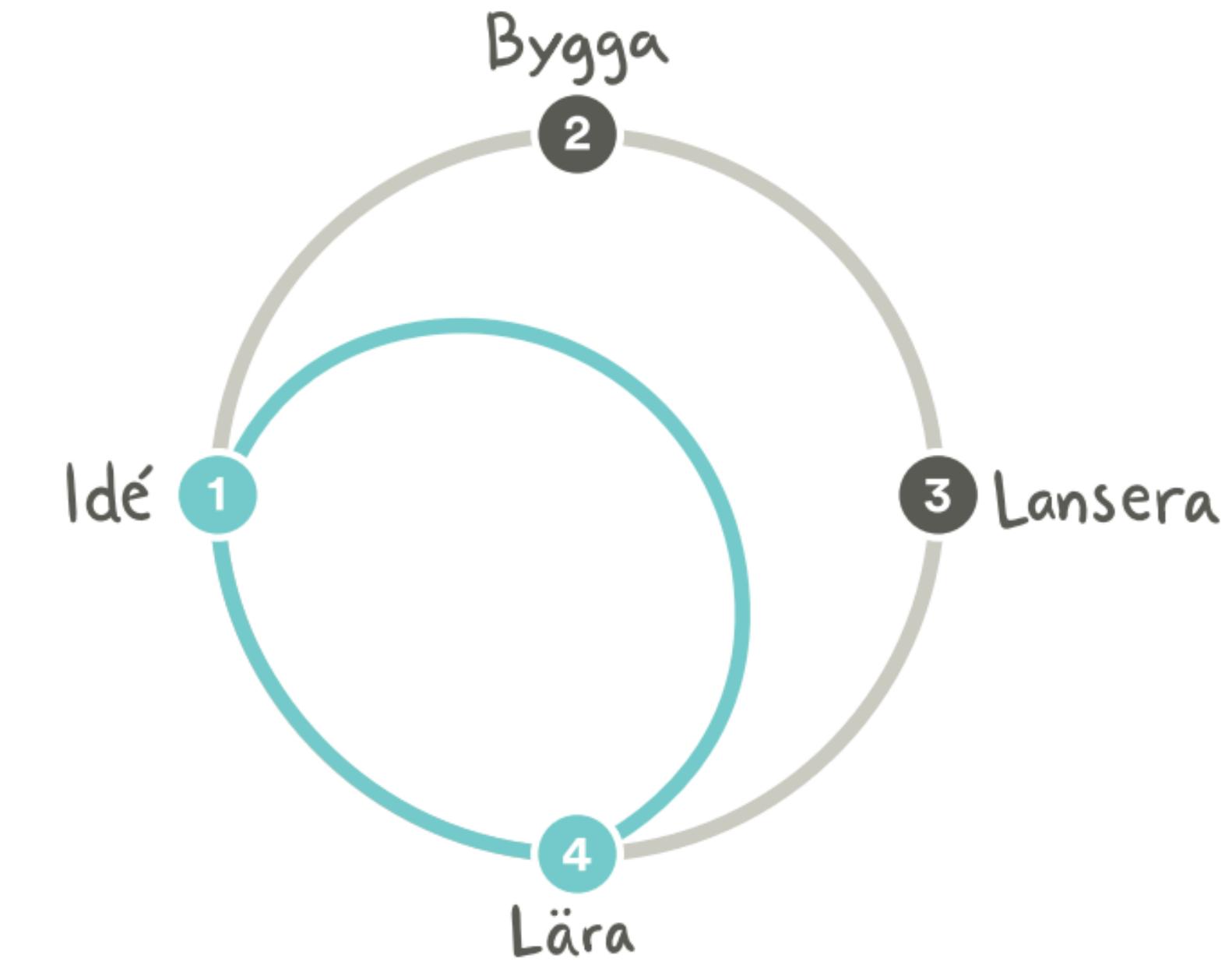
# Hur kan man ta idéerna vidare?

Ett sätt att ta någon av idéerna vidare är genom en innovationssprint. En innovationssprint är en femdagarsprocess som är till för att på kort tid ta fram nya ideér som sedan testas med riktiga användare. Metoden bygger vidare på en process som kallas för Design Sprint, och som från början utvecklades av Google.

Hello Future började jobba med sprintar för snart två år sedan sedan dess har sprintarna blivit centrala i hur vi hjälper organisationer att skruva upp takten i sina transformationsprocesser och vi har finjusterat metodiken för att passa en svensk kontext.

**En sprint med oss är perfekt om du...**

- snabbt vill komma framåt med en ny tjänst eller produkt.
- vill lära dig eller dina medarbetare nya roliga och effektiva sätt att arbeta som främjar er innovationskraft även efter sprinten är över.
- vill komma igång med er digitala transformation.



**2 SPÅR  
2 INNOVATIONSSPRINTAR**

**PERSONER MED (KOGNITIV) FUNKTIONSNEDSÄTTNING**

# Del III Workshop

# **2 SPÅR 2 INNOVATIONSSPRINTAR**

**PERSONER MED (KOGNITIV) FUNKTIONSNEDSÄTTNING**

**BIBLIOTEKENS (EGNA) DIGITALA TJÄNSTER (MÅLGRUPP:  
PERSONER MED ANNAT MODERSMÅL ÄN SVENSKA)**

# **Del III Workshop**

# BIBLIOTEKENS EGNA DIGITALA TJÄNSTER

ARBETSGRUPP MED PERSONAL FRÅN BIBLIOTEKEN I  
SKELLEFTEÅ (OMSTÄLLNING)

MÅLGRUPP: PERSONER MED ANNAT MODERSMÅL ÄN SVENSKA



## Innovationssprint

Regionbibliotek Västerbotten (Skellefteå)

Här hittar du instruktioner och information till varje moment i Innovationssprinten. Efter varje workshop kommer du även hitta resultatet på den här sidan.

Kika på filmen som kortfattat beskriver syftet med att göra en Innovationssprint (2:25 min)



# En helt digital innovationssprint

På grund av vårens omständigheter bestämde vi oss för ett upplägg som skedde 100% på distans och med en större frihet för deltagarna att göra uppgifter när det passade dem.

## **Gemensamma workshops (1-2,5 h)**

Vid fyra tillfällen samlades hela teamet för att genomföra gruppuppgifter som resulterade i ett fördjupat arbete mellan tillfällena.

## **Självständigt arbete (1-2,5 h)**

Deltagarna fick uppgifter att lösa på egen hand med tydliga deadlines för när resultatet skulle lämnas in.

## **Förinspelade instruktioner och användartester**

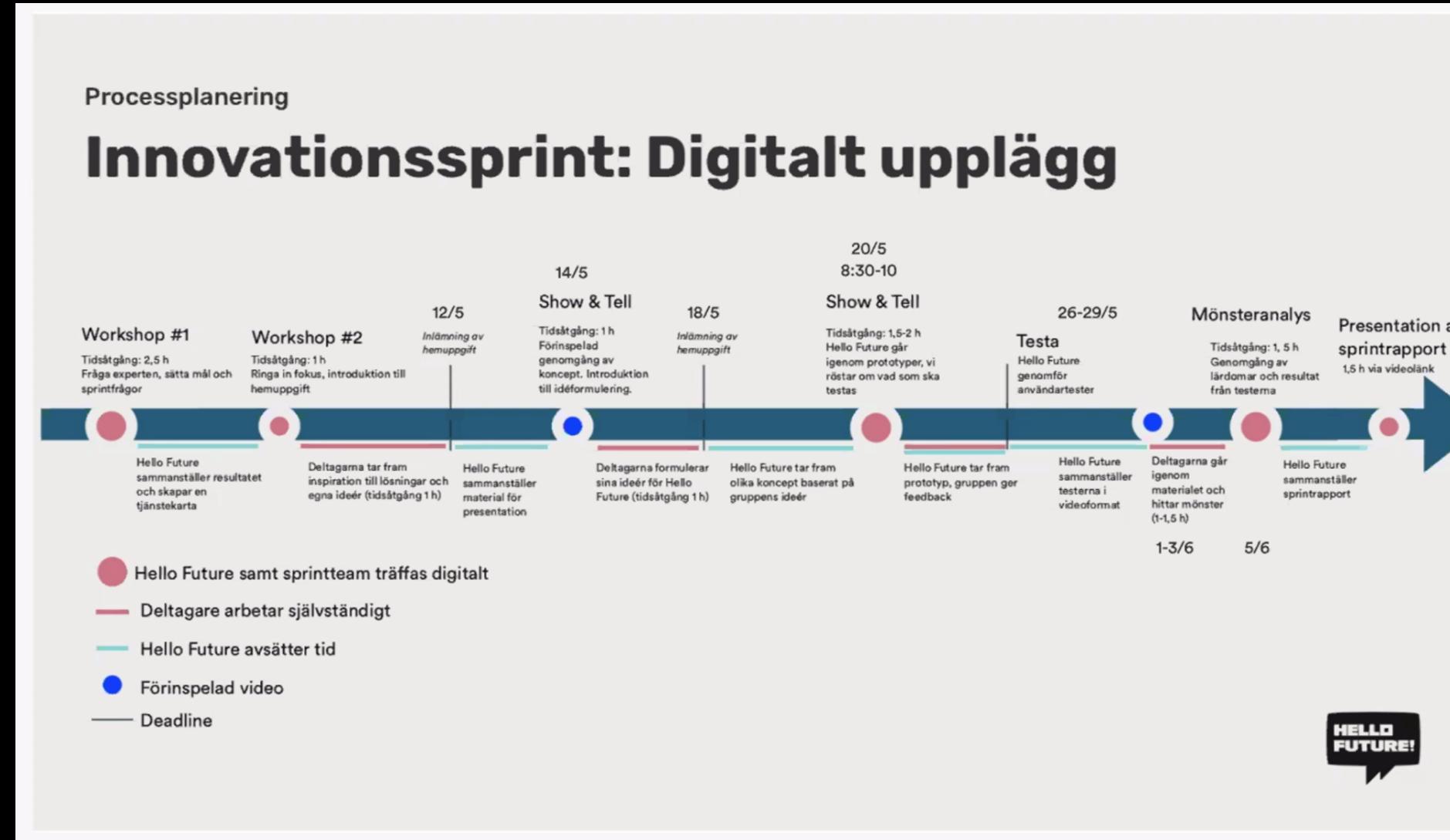
En del av sprintens moment och instruktioner var inspelade så att gruppen kunde välja själv när de ville titta.

# DIGITAL INNOVATIONSSPRINT

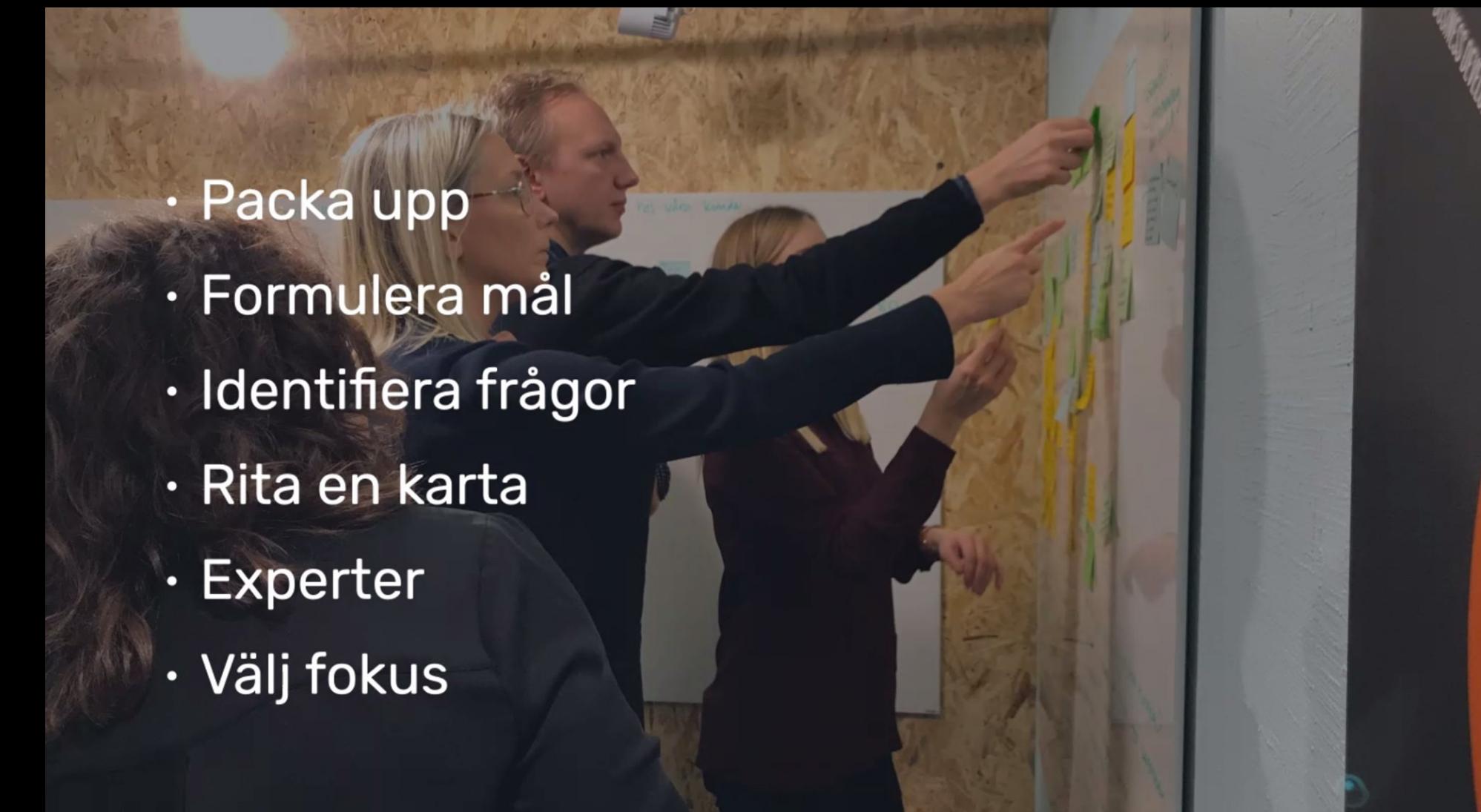
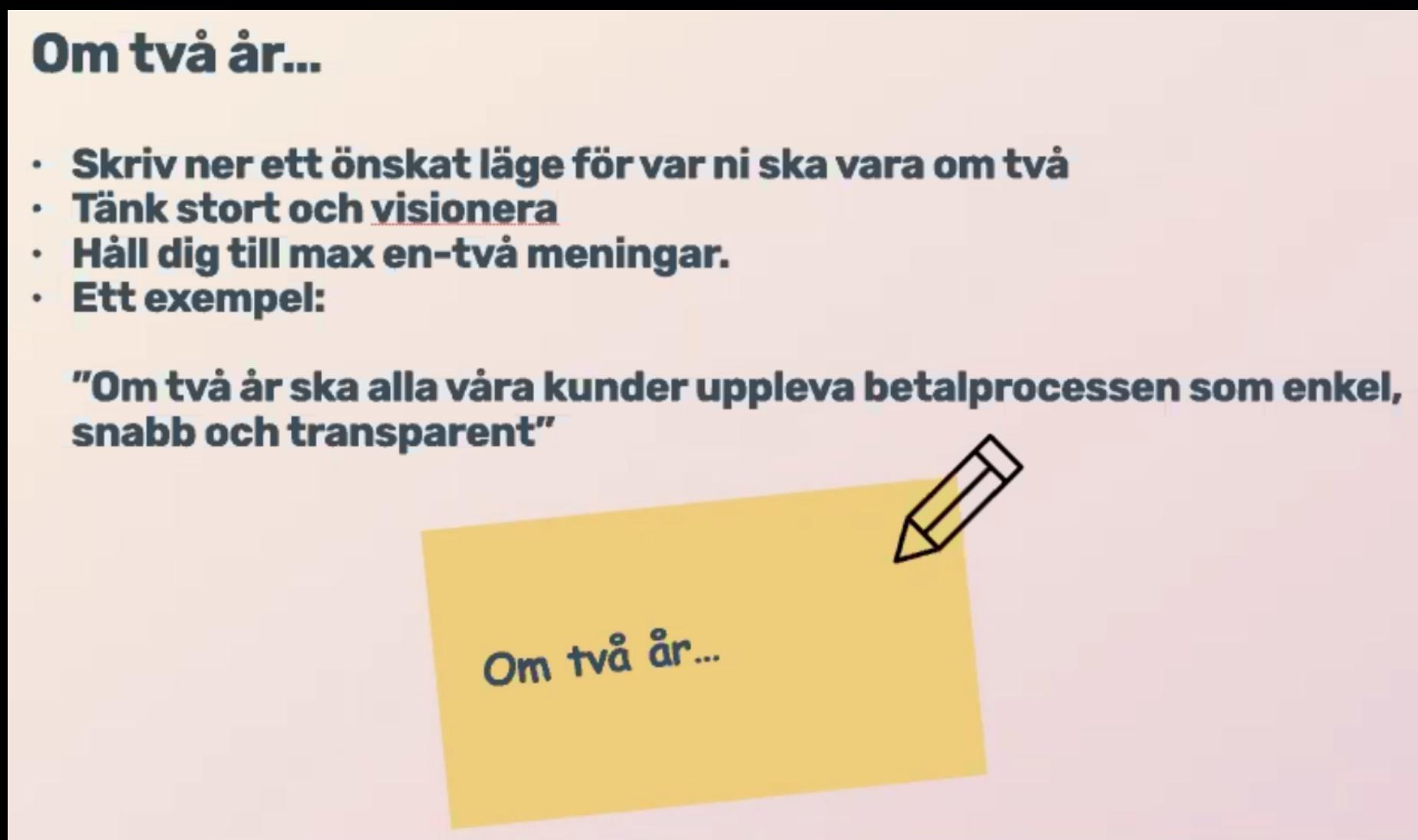
HELLO FUTURES FÖRSTA DIGITALA INNOVATIONSSPRINT

**"Om två år är Folkbibliotekens egna digitala tjänster relevanta och inkluderande för målgruppen. Det är enkelt att hitta och få tillgång till den litteratur som de efterfrågar"**

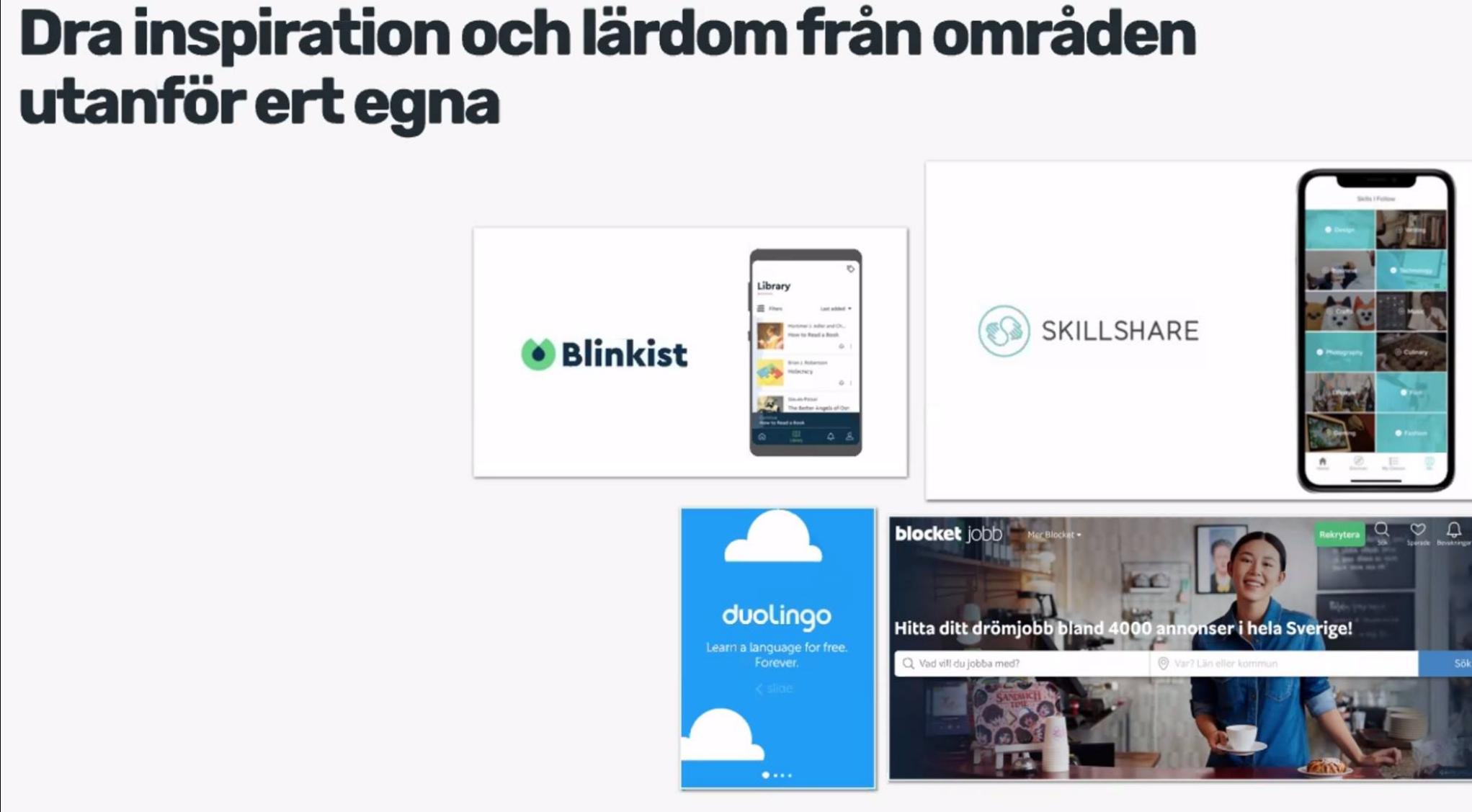
- **Kan vi väcka intresse för våra tjänster hos målgruppen?**
- **Kan vi erbjuda intressant och aktuellt innehåll i tjänsterna?**
- **Kan vi erbjuda tillräckligt bra digitala tjänster på biblioteken för att locka målgruppen när de väl har hittat dit? →**



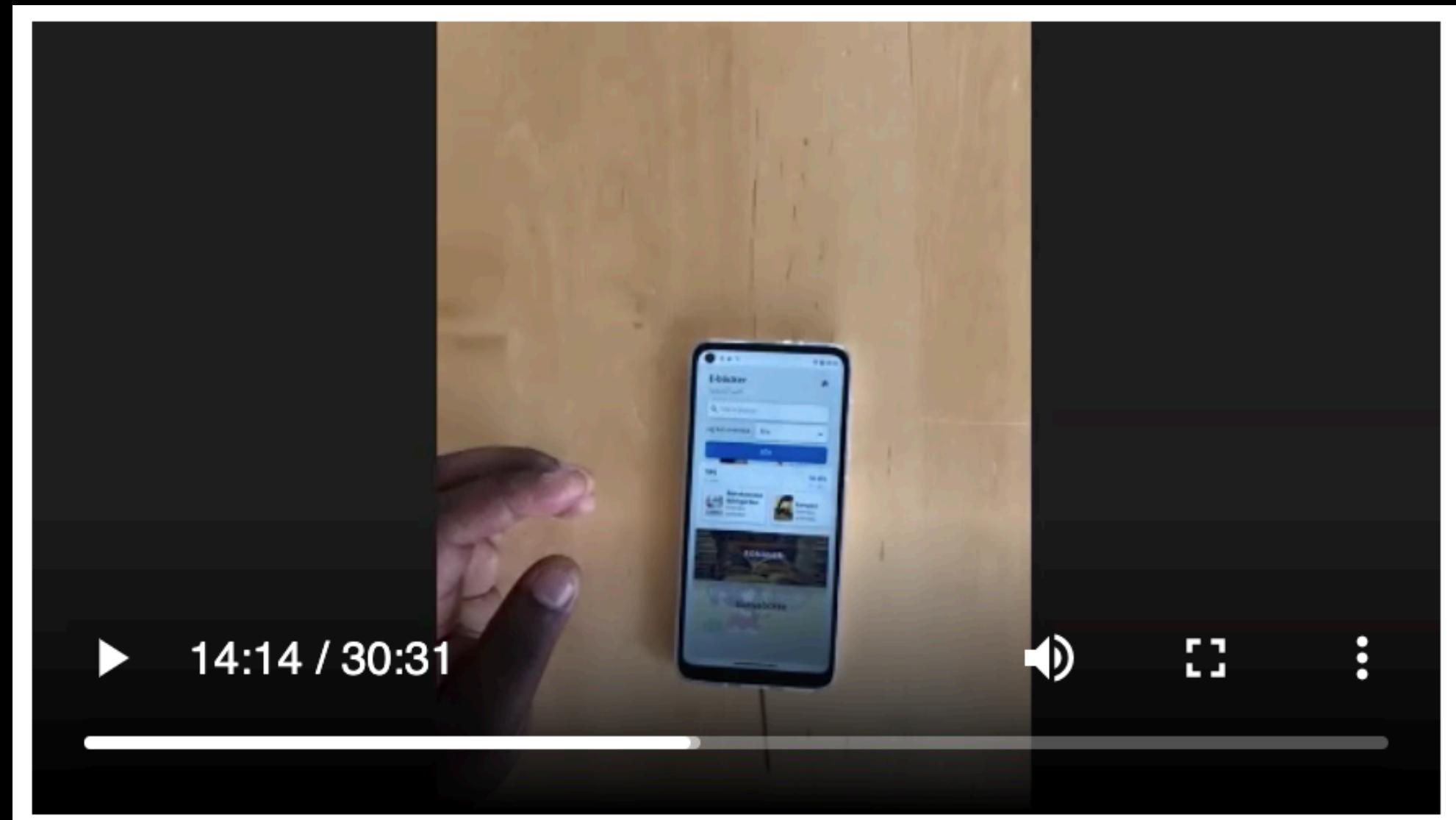
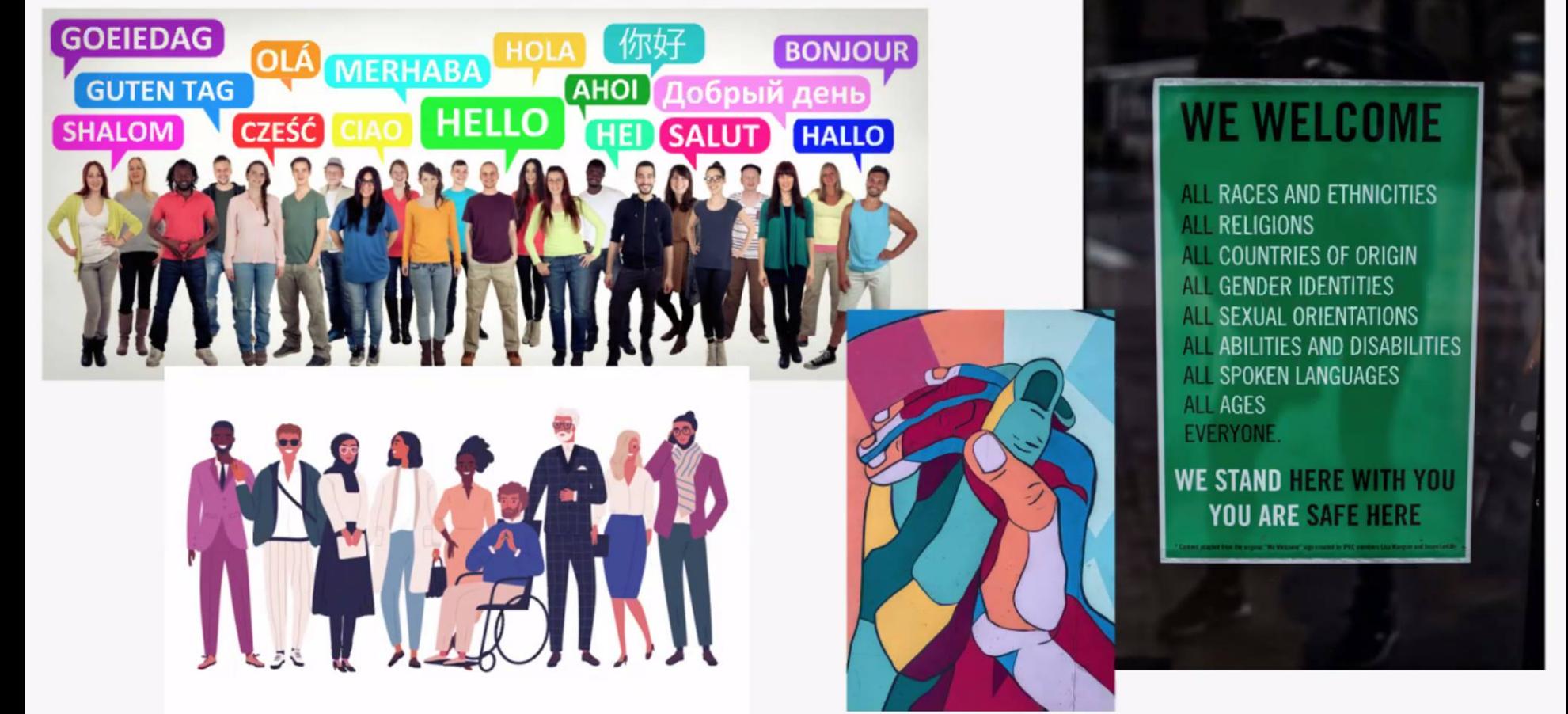
I dag kommer vi:  
**Intervjua experter  
Formulera långsiktiga mål  
och sprintfrågor**



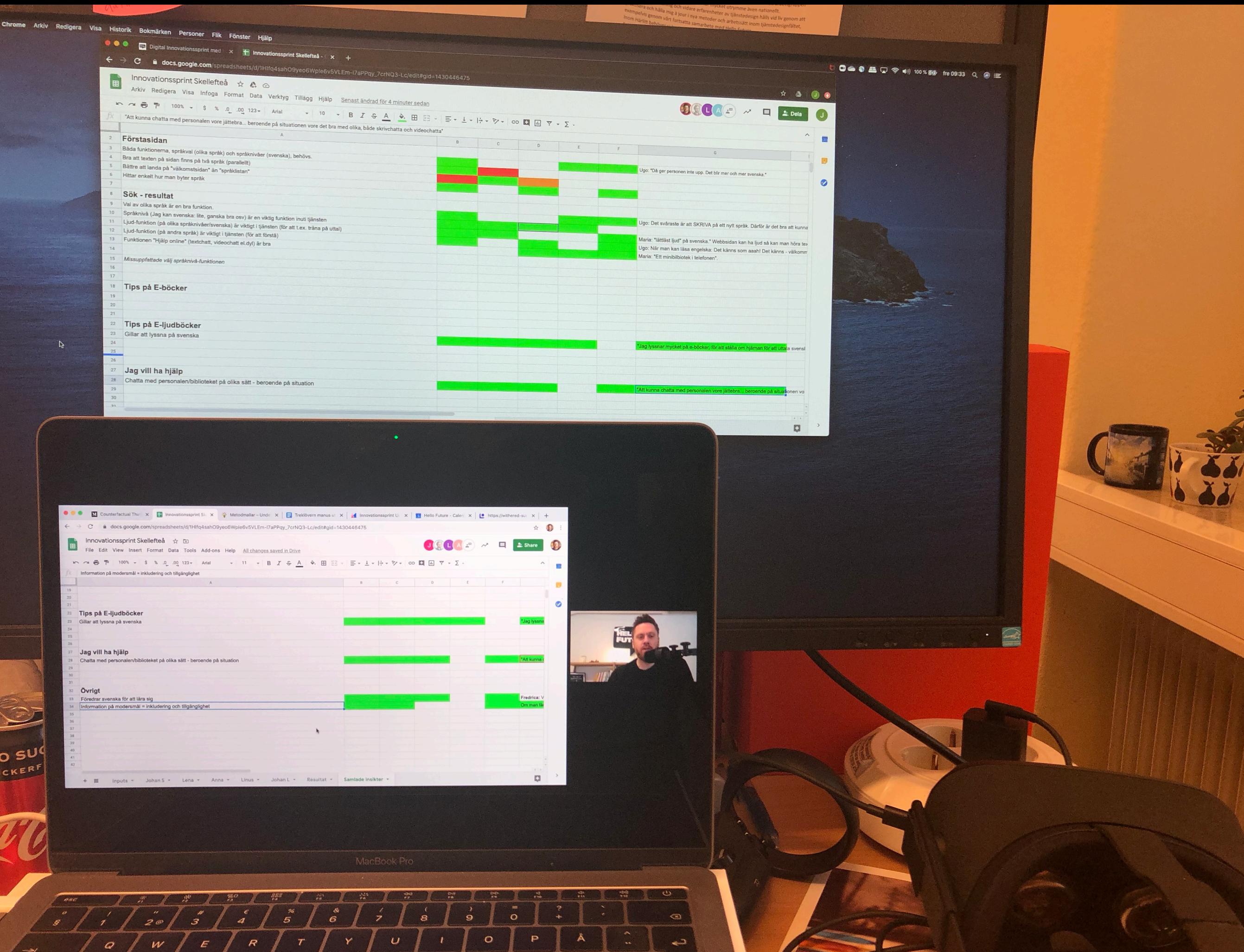
**Dra inspiration och lärdom från områden  
utanför ert egna**



**Dra inspiration och lärdom från områden  
utanför ert egna**



# GEMENSAMMA MÖNSTER FRÅN MINST TRE PERSONER - BASERAT PÅ INSIKTER FRÅN ANVÄNDARTESTERNA



# **ANVÄNDARCITAT PERSONER MED ANNAT MODERSMÅL ÄN SVENSKA OM BIBLIOTEKENS EGNA DIGITALA TJÄNSTER**

**"JAG LYSSNAR MYCKET PÅ SVENSKA E-BÖCKER, FÖR ATT STÄLLA OM HJÄRNAN FÖR ATT  
UTTALA SVENSKA, SÅ JAG BLIR BÄTTRE PÅ ATT UTTALA"**

# **ANVÄNDARCITAT PERSONER MED ANNAT MODERSMÅL ÄN SVENSKA OM BIBLIOTEKENS EGNA DIGITALA TJÄNSTER**

**"JAG LYSSNAR MYCKET PÅ SVENSKA E-BÖCKER, FÖR ATT STÄLLA OM HJÄRNAN FÖR ATT  
UTTALA SVENSKA, SÅ JAG BLIR BÄTTRE PÅ ATT UTTALA"**

**"JAG MINNS MIN FÖRSTA VECKA I SVERIGE, LYSSNADE PÅ RADIO, ALLA PRATADE SVENSKA  
OCH JAG FÖRSTOD INGenting... MEN SÅ PLÖTSLIGT EN DAG SPELADE DE EN LÅT MED 50  
CENT, SOM RAPPADE PÅ ENGELSKA, FÖRSTA GÅNGEN JAG HÖRDE DET SÅ ROPADE JAG  
TILL ALLA, JAG BLEV SÅ GLAD"**

# **ANVÄNDARCITAT PERSONER MED ANNAT MODERSMÅL ÄN SVENSKA OM BIBLIOTEKENS EGNA DIGITALA TJÄNSTER**

**"JAG LYSSNAR MYCKET PÅ SVENSKA E-BÖCKER, FÖR ATT STÄLLA OM HJÄRNAN FÖR ATT  
UTTALA SVENSKA, SÅ JAG BLIR BÄTTRE PÅ ATT UTTALA"**

**"JAG MINNS MIN FÖRSTA VECKA I SVERIGE, LYSSNADE PÅ RADIO, ALLA PRATADE SVENSKA  
OCH JAG FÖRSTOD INGenting... MEN SÅ PLÖTSLIGT EN DAG SPELADE DE EN LÅT MED 50  
CENT, SOM RAPPADE PÅ ENGELSKA, FÖRSTA GÅNGEN JAG HÖRDE DET SÅ ROPADE JAG  
TILL ALLA, JAG BLEV SÅ GLAD"**

**"UTAN BIBLIOTEK KAN MAN INTE LÄRA SIG NÅGONTING, BIBLIOTEKET ÄR MYCKET VIKTIGT"**

# **ANVÄNDARCITAT PERSONER MED ANNAT MODERSMÅL ÄN SVENSKA OM BIBLIOTEKENS EGNA DIGITALA TJÄNSTER**

**"JAG ANVÄNDER EN APP SOM HETER BIBBLIO, DEN ÄR BRA, ETT BRA SÄTT ATT LÄRA SIG HUR MAN  
UTTALAR ORDEN PÅ SVENSKA"**

# **ANVÄNDARCITAT PERSONER MED ANNAT MODERSMÅL ÄN SVENSKA OM BIBLIOTEKENS EGNA DIGITALA TJÄNSTER**

**"JAG ANVÄNDER EN APP SOM HETER BIBBLIO, DEN ÄR BRA, ETT BRA SÄTT ATT LÄRA SIG HUR MAN UTTALAR ORDEN PÅ SVENSKA"**

**"I PREFER TO LISTEN, TO TRAIN SWEDISH"**

# **ANVÄNDARCITAT PERSONER MED ANNAT MODERSMÅL ÄN SVENSKA OM BIBLIOTEKENS EGNA DIGITALA TJÄNSTER**

**"JAG ANVÄNDER EN APP SOM HETER BIBBLIO, DEN ÄR BRA, ETT BRA SÄTT ATT LÄRA SIG HUR MAN UTTALAR ORDEN PÅ SVENSKA"**

**"I PREFER TO LISTEN, TO TRAIN SWEDISH"**

**"I'D LIKE TO FIND PODCASTS IN EASY SWEDISH"**

# **ANVÄNDARCITAT PERSONER MED ANNAT MODERSMÅL än svenska OM BIBLIOTEKENS EGNA DIGITALA TJÄNSTER**

"JAG ANVÄNDER EN APP SOM HETER BIBBLIO, DEN ÄR BRA, ETT BRA SÄTT ATT LÄRA SIG HUR MAN UTTALAR ORDEN PÅ SVENSKA"

"I PREFER TO LISTEN, TO TRAIN SWEDISH"

"I'D LIKE TO FIND PODCASTS IN EASY SWEDISH"

"DOM SOM JOBBAR HÄR PÅ BIBLIOTEKET ÄR INTE BARA PERSONAL, DOM ÄR LÄRARER OCKSÅ"

# **ANVÄNDARCITAT PERSONER MED ANNAT MODERSMÅL än svenska OM BIBLIOTEKENS EGNA DIGITALA TJÄNSTER**

"JAG ANVÄNDER EN APP SOM HETER BIBBLIO, DEN ÄR BRA, ETT BRA SÄTT ATT LÄRA SIG HUR MAN UTTALAR ORDEN PÅ SVENSKA"

"I PREFER TO LISTEN, TO TRAIN SWEDISH"

"I'D LIKE TO FIND PODCASTS IN EASY SWEDISH"

"DOM SOM JOBBAR HÄR PÅ BIBLIOTEKET ÄR INTE BARA PERSONAL, DOM ÄR LÄRARER OCKSÅ"

"SVÅRT ATT VETA HUR MAN LÅNAR, OCH LÅNAR OM, OCH LOGGA IN MED MERA"

# Intressanta mönster i användartesterna

De mest intressanta mönstren är de som kan hjälpa oss svara på de sprintfrågor vi kom fram till:

## 1. Språknivå är en viktig funktion inuti tjänsten

Majoriteten av de som testade tjänsten uppskattade möjlighet att välja vilken nivå av svenska de kan för att informationen skulle anpassas efter denna nivå.

"Bra att ha olika nivåer att välja på, när jag lär mig språket"

"När jag lyssnar på nyheter, väljer jag lätt svenska."

## 2. Gillar att lyssna på svenska

Att lyssna på språket (ljudböcker eller uppläst webbsida) är uppskattat i syfte att lära sig språket. Den typen av material skulle också uppskattas om den fanns på lätt svenska, vilket också gör den typen av sökfilter viktigt för att användaren ska enklare kunna hitta lättlästa ljudböcker.

"Vill ha uppläsningknapp"

"Lyssnar mycket på poddar för att lära sig svenska, men hittar inte på lätt svenska."

## 3. Föredrar svenska för att lära sig

Flera av testpersonerna lyfte upp att biblioteket är en bra resurs för att lära sig svenska och att de därför helst söker efter relevant svensk litteratur via bibliotekets tjänster. Böcker på det egna språket får de tag på via andra kanaler och behöver istället bättre guidning till litteratur som kan hjälpa dem lära sig språket.

"Att lära sig svenska är det som hjälper dig"

"Lyssnar på mycket böcker för att ställa om hjärnan för uttalet"

# Lärdomar i gruppen från innovationssprinten

Som ett avslut på vårat arbete tog vi ett par minuter till att reflektera över våra egna lärdomar under sprinten.

**"Biblioteket är ännu viktigare än vad jag trodde för nya svenskar"**

**"Det är mycket värdefullt att lyssna till målgruppen innan vi tar fram nya tjänster"**

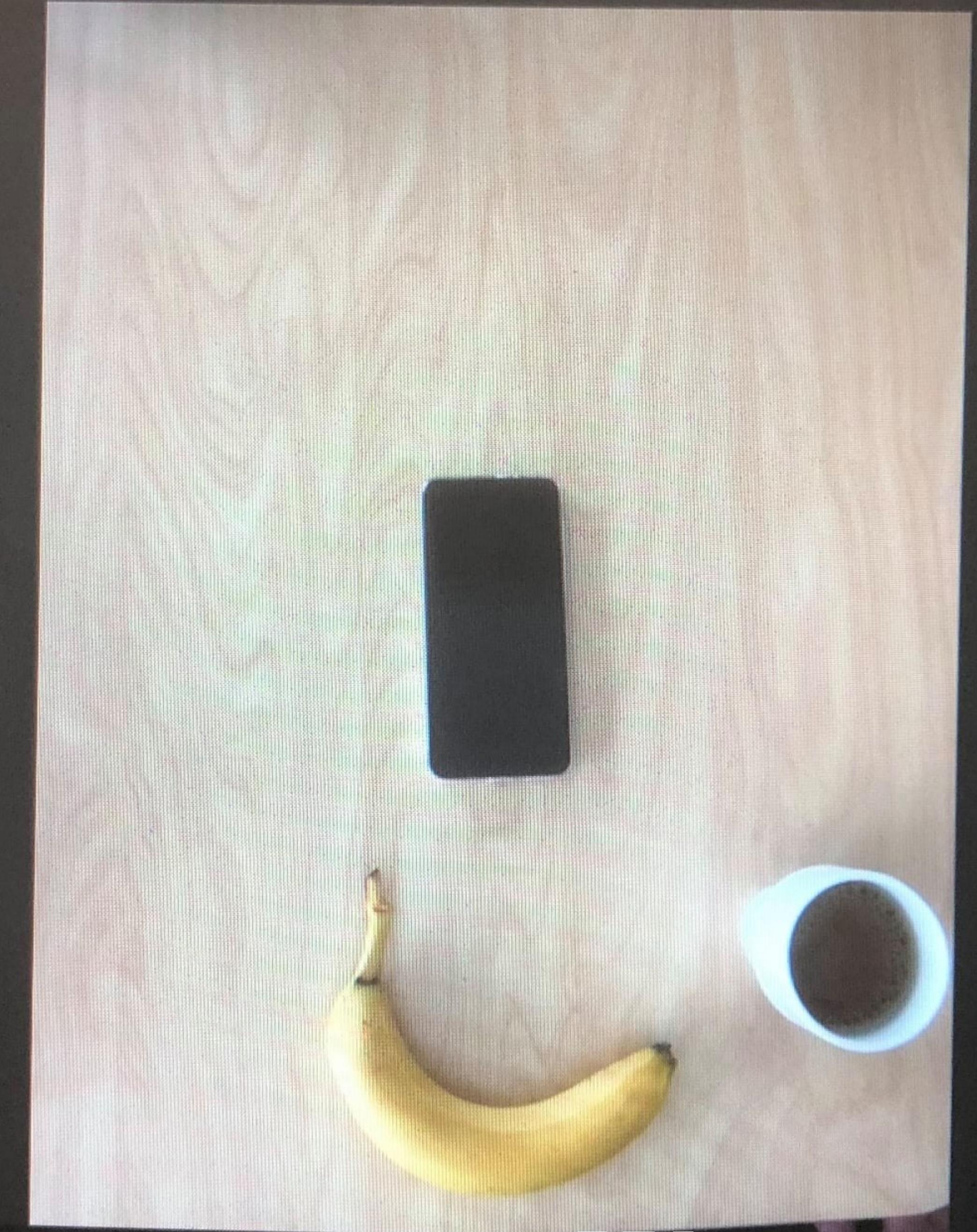
**"Jag får massor av ideér på hur vi kan jobba för att inkludera målgruppen, bred representation osv"**

**"Jag har lärt mig att vi behöver inkludera tidigt och längs med"**

**"Den digitala sprinten funkar bra, även om man saknar interaktionen man får av att träffas "live"**

# **PERSONER MED KOGNITIV FUNKTIONSNEDSÄTTNING**

ARBETSGRUPP MED PERSONAL FRÅN BIBLIOTEKEN I  
UMEÅ (OMSTÄLLNING)



**"Om två år är biblioteken en tjänst de känner sig delaktiga i och som hjälper dem förstå, använda och utforska digitala tjänster och ny teknik"**

- Kan vi skapa en inkluderande verksamhet där målgruppen känner sig delaktig?
- Kan vi få målgruppen att känna sig bibliotekssmarta?
- Kan vi bredda biblioteksbegreppet för målgruppen att inte bara innebära låna och läsa böcker?
- Kan vi erbjuda rätt aktiviteter?

En kunskapsöversikt

# Kognitiv tillgänglighet på bibliotek

Begripsam:  
Stefan Johansson  
Mia Larsdotter

**KULTURRÅDET**

En kunskapsöversikt

# Kognitiv tillgänglighet på bibliotek

Begripsam:  
Stefan Johansson  
Mia Larsdotter

KULTURRÅDET

## Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019



Begripsam  
helt enkelt

PTS  
Post- och telestyrelsen

Digitalt först  
ANVÄNDAREN I FOKUS

region  
västerbotten

En kunskapsöversikt

# Kognitiv tillgänglighet på bibliotek

Begripsam:  
Stefan Johansson  
Mia Larsdotter

KULTURRÅDET

## Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019



Begripsam  
helt enkelt

PTS  
Post- och telestyrelsen

Digitalt först  
ANVÄNDAREN I FOKUS

region  
västerbotten

**"BIBLIOTEKEN SKA ANVÄNDAS TILL MÅNGA OLIKA SAKER OCH KRAVEN PÅ BÅDE BIBLIOTEKSLOKALER OCH BIBLIOTEKSPERSONAL FÖRÄNDRAS I TAKT MED ATT KRAVEN PÅ VERKSAMHETEN FÖRÄNDRAS. HÄR UPPSTÅR EN FRIKTION: DET TAR TID ATT FÖRÄNDRA LOKALER OCH ATT KOMPETENSUTVECKLA PERSONAL OCH MEDAN DENNA FÖRÄNDRINGSPROCESS PÅGÅR SÅ KANSKE VARKEN LOKALER ELLER PERSONAL ÄR I TAKT MED DE KRAV OCH FÖRVÄNTNINGAR SOM FINNS. DETSAMMA KAN GÄLLA ANVÄNDARNA AV BIBLIOTEKEN. OM BIBLIOTEKET FÖRR VAR ETT STÄLLE DIT MAN GICK OCH LÅNADE BÖCKER SÅ ÄR DET IDAG KANSKE MER ETT MULTIMEDIA- OCH KULTURHUS, ETT RUM SOM VI INTE RIKTIGT VET HUR DET SKA VARA UTFORMAT FÖR ATT FUNGERA FÖR ALLA. DESSUTOM HAR BIBLIOTEKEN BLIVIT UTBILDNINGSLOKALER FÖR ATT BYGGA MEDBORGARNAS DIGITALA KOMPETENS OCH ETT SLAGS OFFENTLIGT KONTORSUTRYMME FÖR DE MEDBORGARE SOM BEHÖVER ANVÄNDA BIBLIOTEKET FÖR ATT BETALA RÄKNINGAR ELLER UTFÖRA DIGITALA ÄRENDEN."**

BEGRIPSAM, KULTURRÅDET





# Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019



Begripsam  
helt enkelt

PTS  
Post- och telestyrelsen



- PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING ANVÄNDER OFTA SOCIALA MEDIER I HÖGRE UTSTRÄCKNING ÄN PERSONER UTAN FUNKTIONSNEDSÄTTNING.

## Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019



Begripsam  
helt enkelt



PTS  
Post- och telestyrelsen



- PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING ANVÄNDER OFTA SOCIALA MEDIER I HÖGRE UTSTRÄCKNING ÄN PERSONER UTAN FUNKTIONSNEDSÄTTNING.
- PÅ ALLA ANDRA OMråDEN ANVÄNDER DOCK PERSONER UTAN FUNKTIONSNEDSÄTTNING INTERNET MER.



## Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019



Begripsam  
helt enkelt



PTS  
Post- och telestyrelsen

- PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING ANVÄNDER OFTA SOCIALA MEDIER I HÖGRE UTSTRÄCKNING ÄN PERSONER UTAN FUNKTIONSNEDSÄTTNING.
- PÅ ALLA ANDRA OMråDEN ANVÄNDER DOCK PERSONER UTAN FUNKTIONSNEDSÄTTNING INTERNET MER.
- PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING KÄNNER SIG MINDRE DELAKTIGA OCH HAR STÖRRE SVÅRIGHETER PÅ INTERNET.



## Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019

- PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING ANVÄNDER OFTA SOCIALA MEDIER I HÖGRE UTSTRÄCKNING ÄN PERSONER UTAN FUNKTIONSNEDSÄTTNING.
- PÅ ALLA ANDRA OMråDEN ANVÄNDER DOCK PERSONER UTAN FUNKTIONSNEDSÄTTNING INTERNET MER.
- PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING KÄNNER SIG MINDRE DELAKTIGA OCH HAR STÖRRE SVÄRIGHETER PÅ INTERNET.
- DEN DIGITALA KLYFTAN ETABLERAS TIDIGT OCH HÄNGER KVAR LIVET UT.

# Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019



Begripsam  
helt enkelt

PTS  
Post- och telestyrelsen

- TVÅ PROCENT AV PERSONER UTAN FUNKTIONSNEDSÄTTNING TYCKER ATT DET ÄR SVÅRT ATT SÖKA INFORMATION. DEN SIFFRAN ÄR TIO PROCENT FÖR PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING.

# Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019



- TVÅ PROCENT AV PERSONER UTAN FUNKTIONSNEDSÄTTNING TYCKER ATT DET ÄR SVÅRT ATT SÖKA INFORMATION. DEN SIFFRAN ÄR TIO PROCENT FÖR PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING.
- DE SOM HAR STÖRST SVÅRIGHETER PÅ INTERNET ÄR DE MED FUNKTIONSNEDSÄTTNINGAR SOM HAR ATT GÖRA MED SPRÅK; LÄSA, SKRIVA, RÄKNA, DE MED NEDSATT INTELLEKTUELL FÖRMÅGA, SYN, HÖRSEL, KONCENTRATION OCH HAR PSYKISK OHÄLSA.

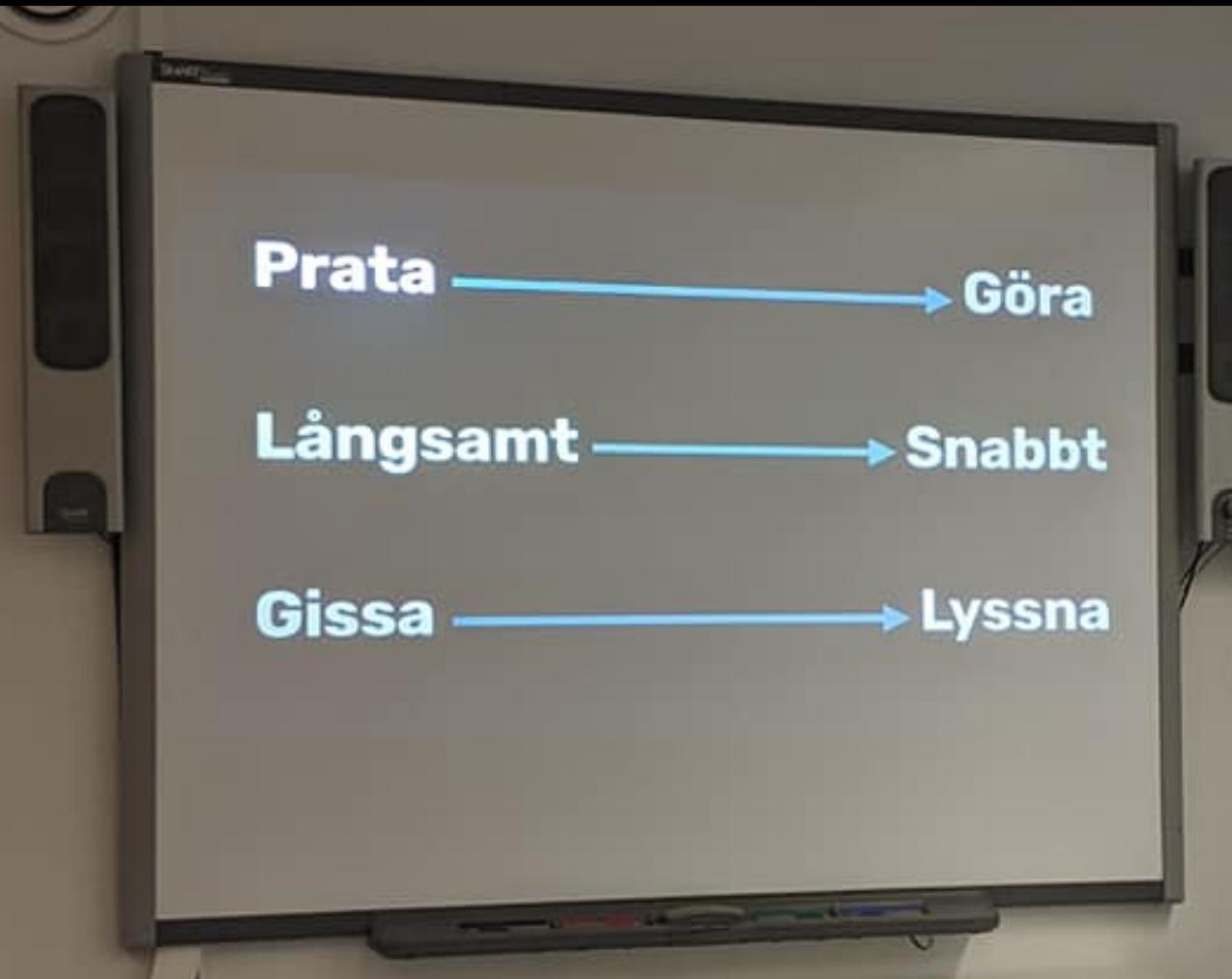
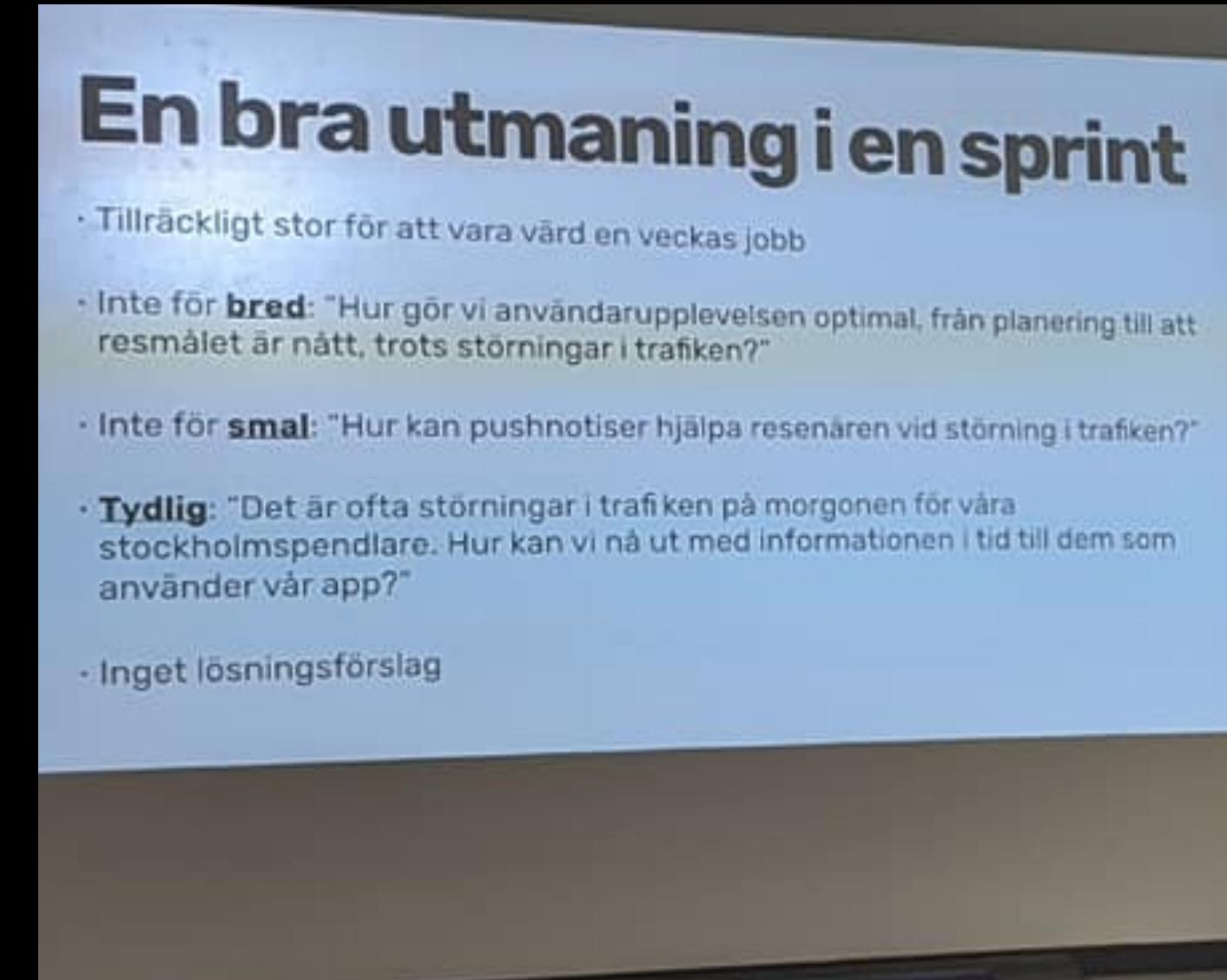
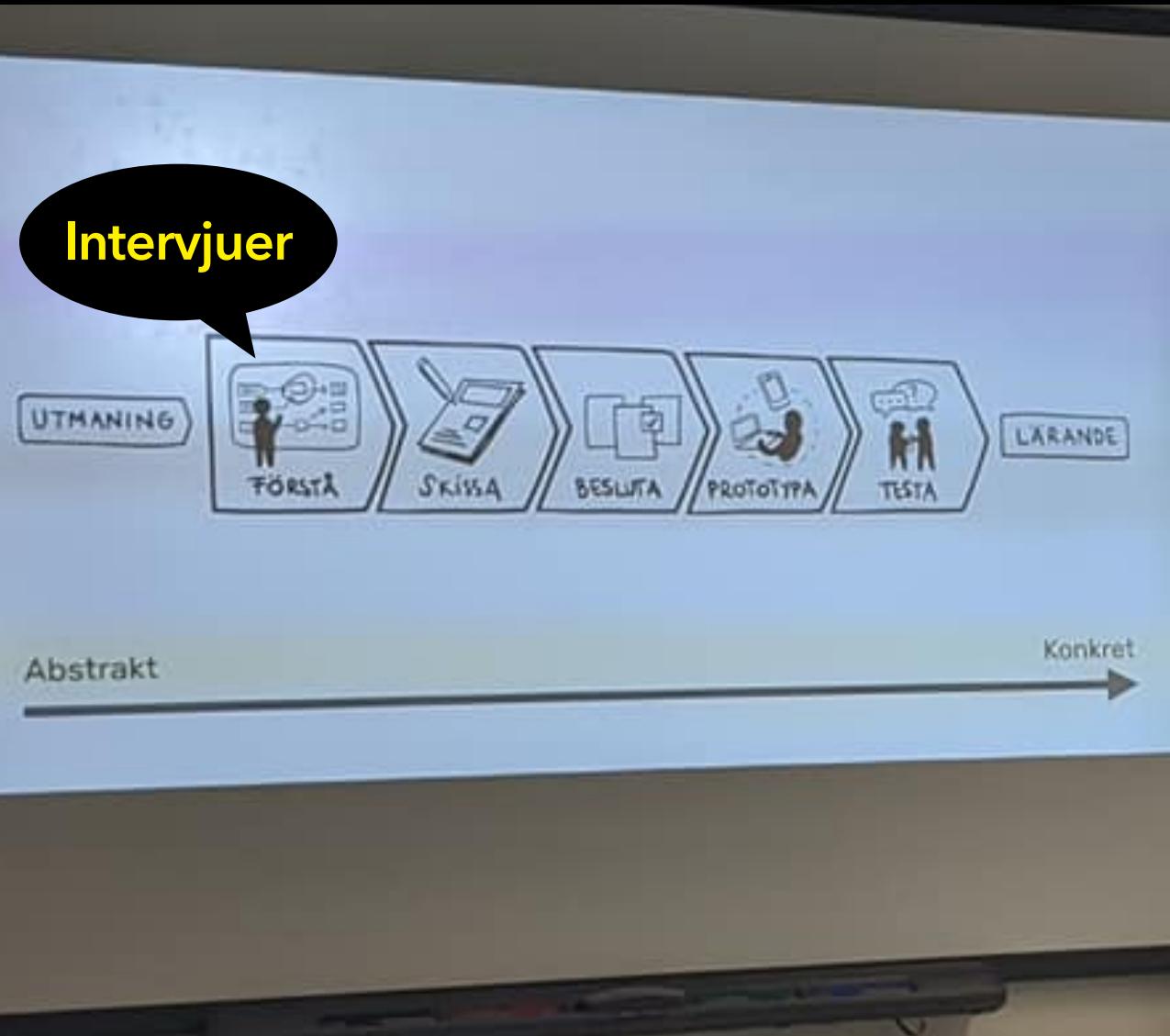
# Svenskarna med funktionsnedsättning och internet 2019

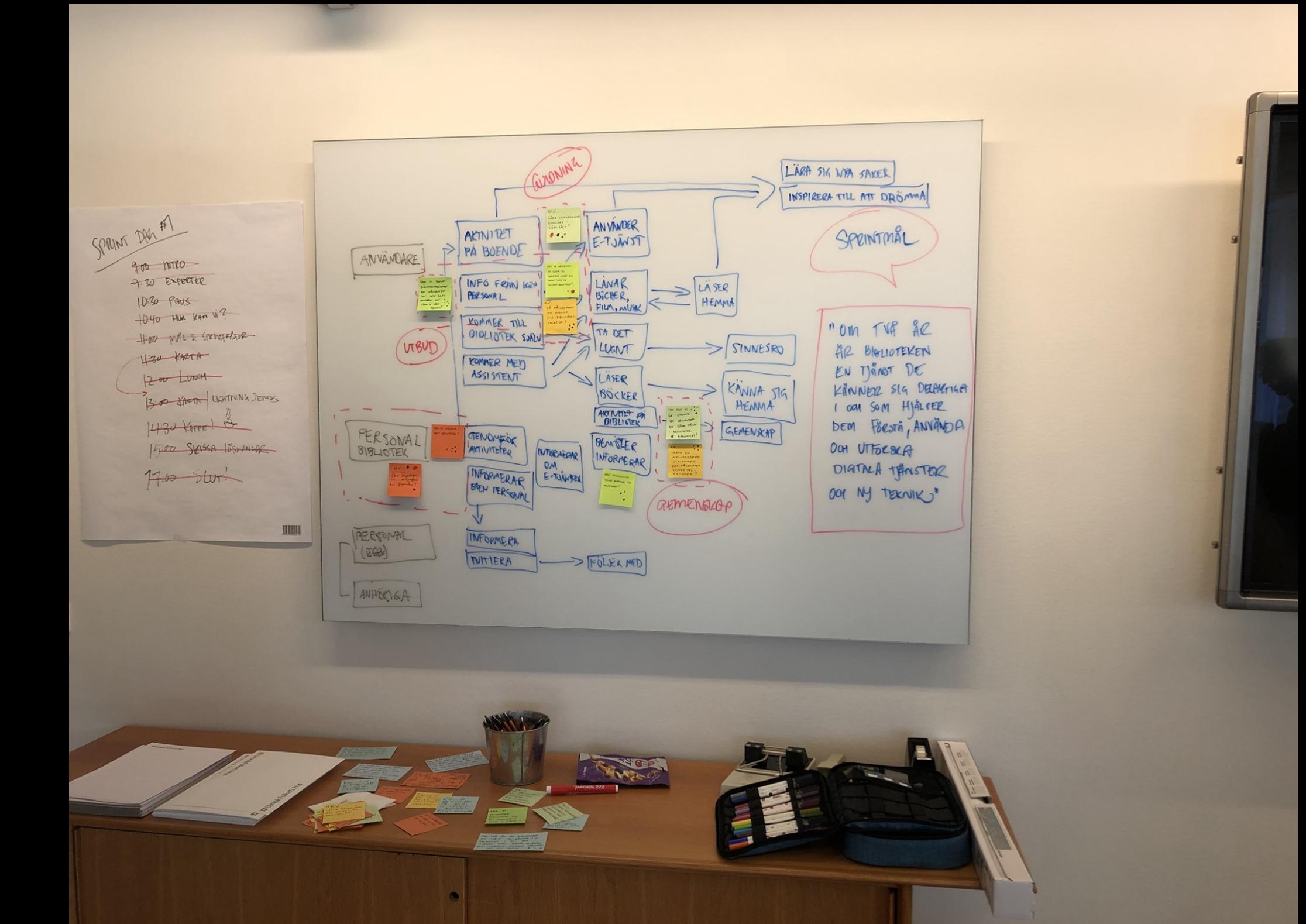


Begripsam  
helt enkelt

PTS  
Post- och teletyrelsen

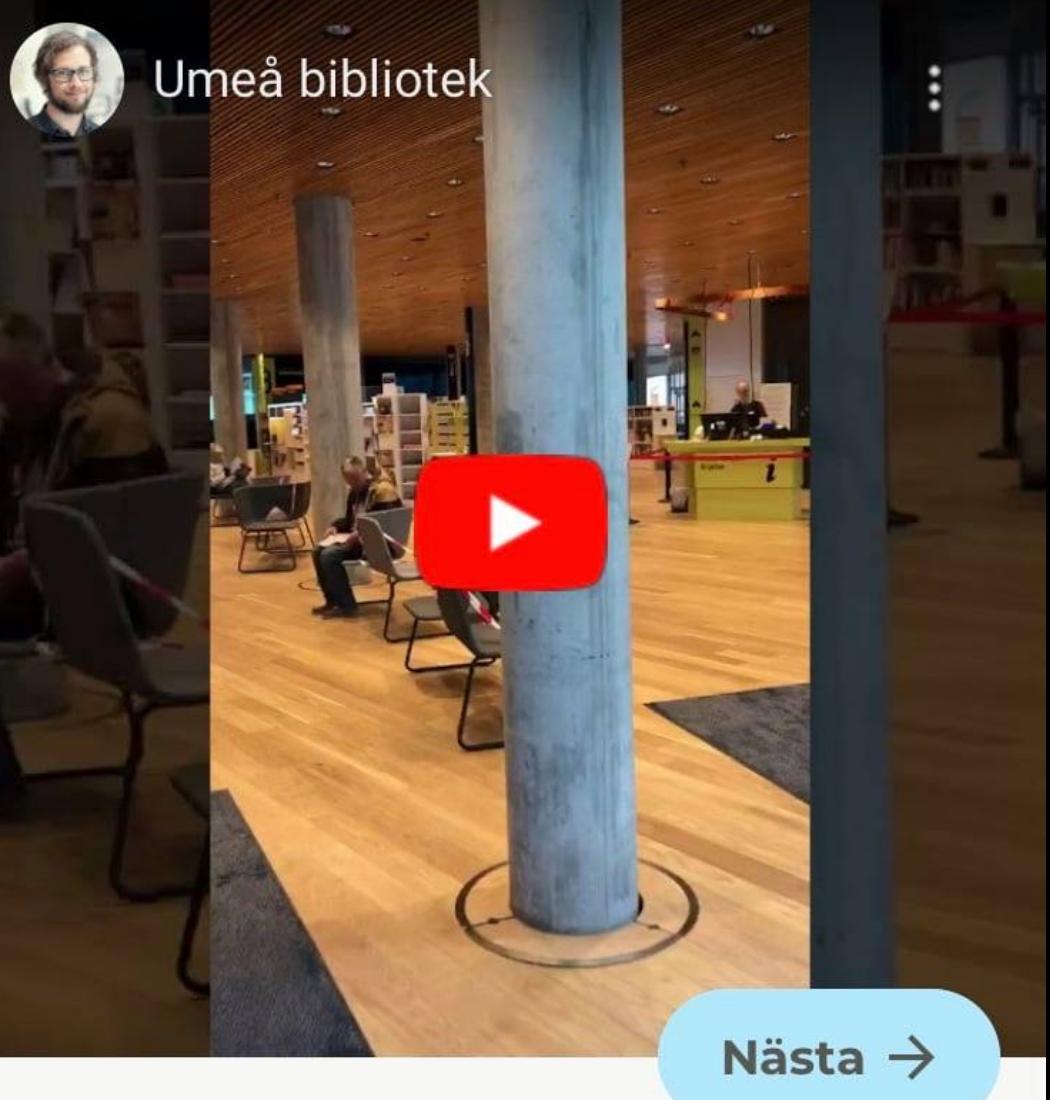
- TVÅ PROCENT AV PERSONER UTAN FUNKTIONSNEDSÄTTNING TYCKER ATT DET ÄR SVÅRT ATT SÖKA INFORMATION. DEN SIFFRAN ÄR TIO PROCENT FÖR PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING.
- DE SOM HAR STÖRST SVÅRIGHETER PÅ INTERNET ÄR DE MED FUNKTIONSNEDSÄTTNINGAR SOM HAR ATT GÖRA MED SPRÅK; LÄSA, SKRIVA, RÄKNA, DE MED NEDSATT INTELLEKTUELL FÖRMÅGA, SYN, HÖRSEL, KONCENTRATION OCH HAR PSYKISK OHÄLSA.
- MEN DET ÄR ÄVEN DE MED KORT UTBILDNING, DE SOM STÅR UTANFÖR ARBETSLIVET, GÅR I SÄRSKOLAN, SÄRSKILDA BOENDEN, DAGLIGVERKSAMHETER, MÄN MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING OCH ÄLDRE MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING.





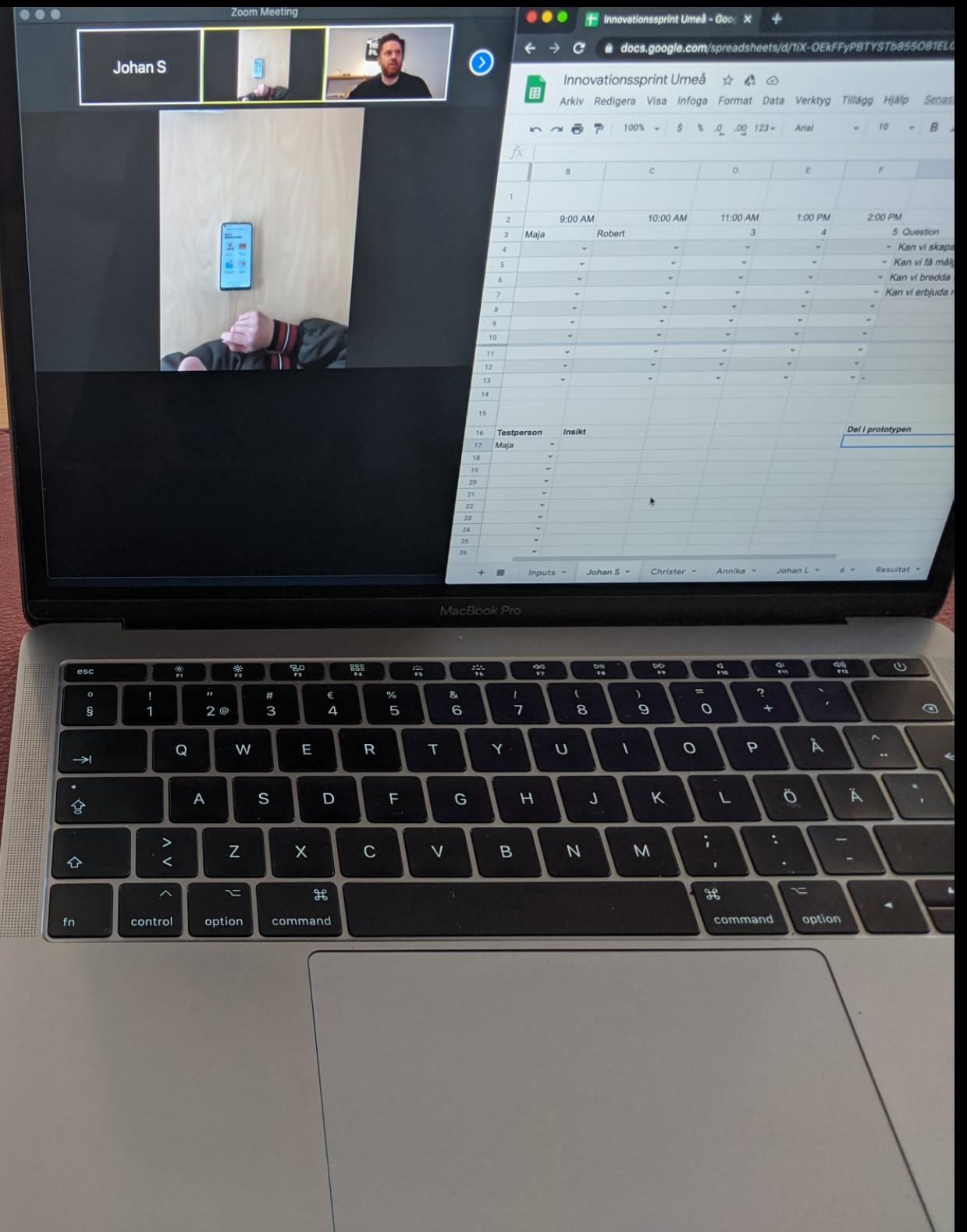
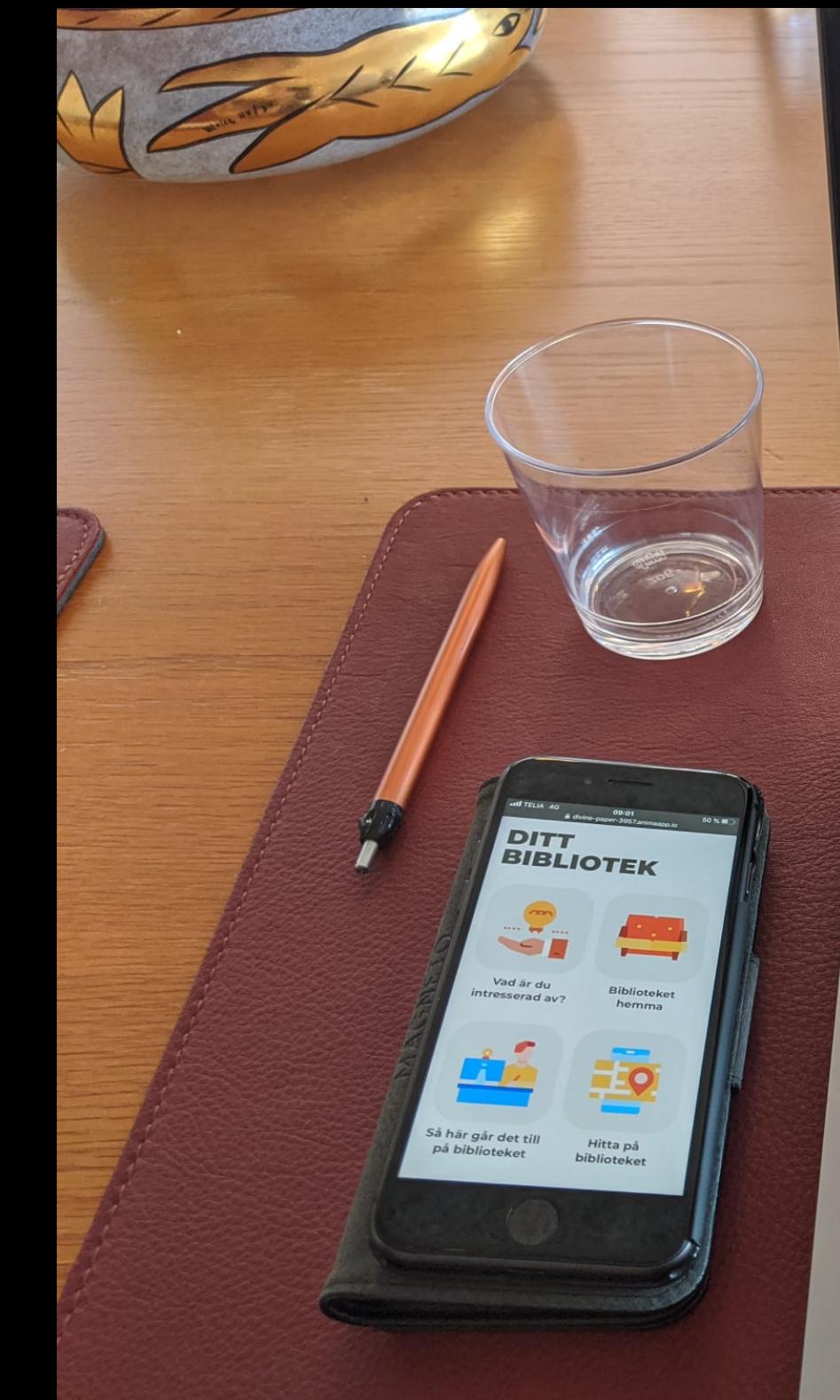
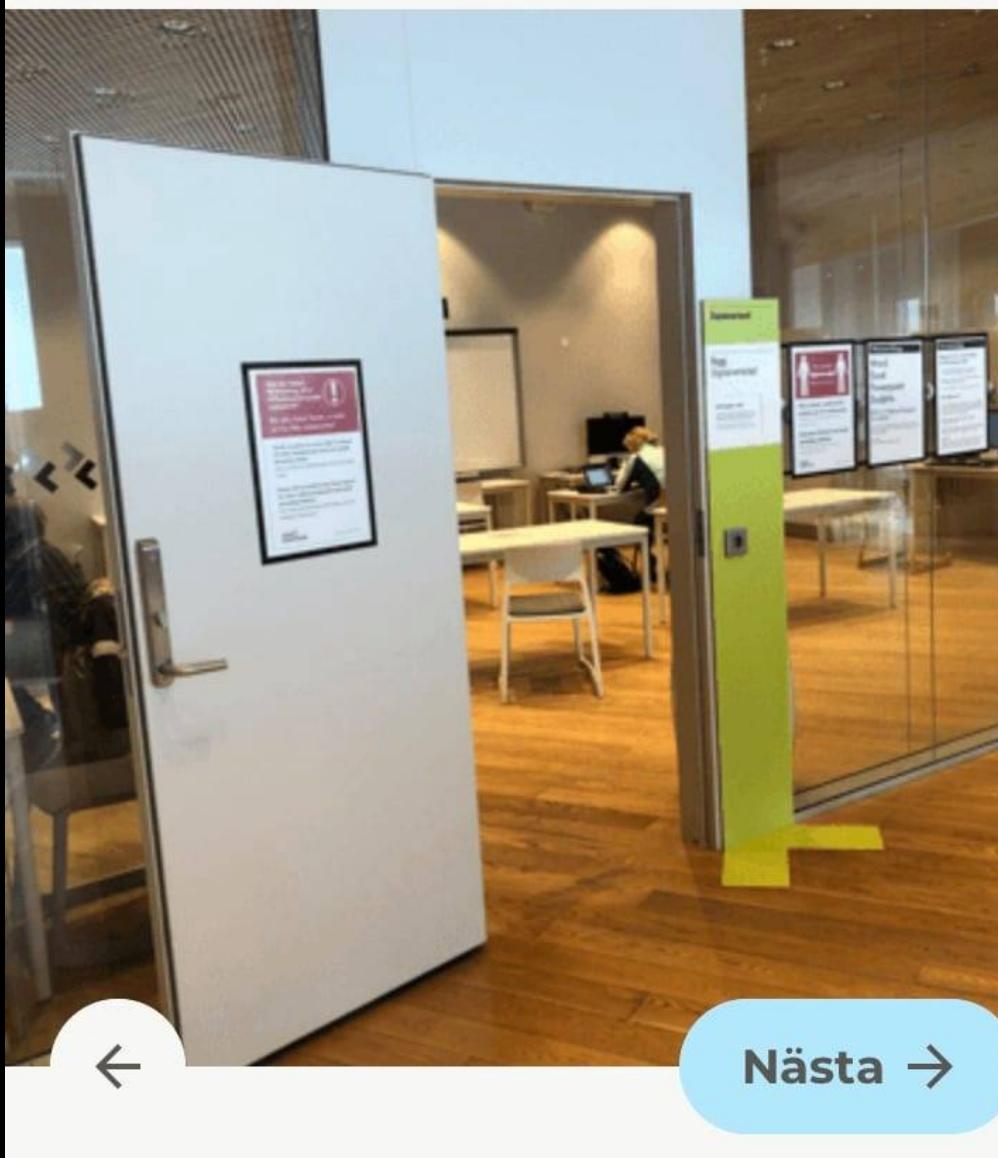
## SÅ HÄR GÅR DET TILL PÅ BIBLIOTEKET

Här kan du se en video  
på hur det ser ut  
när du kommer till biblioteket



## SÅ HÄR GÅR DET TILL PÅ BIBLIOTEKET

Så här ser  
datorrummet ut



# **ANVÄNDARCITAT PERSONER MED KOGNITIV FUNKTIONSNEDSÄTTNING**

**"JAG VILL HELST LÄRA MIG AV NÅGON JAG KÄNNER, LITE LÄSKIGT ATT FRÅGA NÅGON PÅ  
BIBLIOTEKET"**

# **ANVÄNDARCITAT PERSONER MED KOGNITIV FUNKTIONSNEDSÄTTNING**

**"JAG VILL HELST LÄRA MIG AV NÅGON JAG KÄNNER, LITE LÄSKIGT ATT FRÅGA NÅGON PÅ  
BIBLIOTEKET"**

**"JAG FÖRSTÅR LITE BÄTTRE HUR MAN LOGGAR IN PÅ BIBLIOTEKETS WEBB, MEN DET KÄNNS  
FORTFARANDE GANSKA KRÅNLIGT" - SETT INSTRUKTIONSVIDEO FÖR HUR EN LOGGAR IN PÅ EN  
BIBLIOTEKSWEBB.**

# **ANVÄNDARCITAT PERSONER MED KOGNITIV FUNKTIONSNEDSÄTTNING**

**"JAG VILL HELST LÄRA MIG AV NÅGON JAG KÄNNER, LITE LÄSKIGT ATT FRÅGA NÅGON PÅ  
BIBLIOTEKET"**

**"JAG FÖRSTÅR LITE BÄTTRE HUR MAN LOGGAR IN PÅ BIBLIOTEKETS WEBB, MEN DET KÄNNS  
FORTFARANDE GANSKA KRÅNLIGT" - SETT INSTRUKTIONSVIDEO FÖR HUR EN LOGGAR IN PÅ EN  
BIBLIOTEKSWEBB.**

**"NÄR JAG LÄSER OCH DET STÅR EN MASSA TEXT, SÅ UNDRAR JAG VAD SOM MENAS, DET ÄR SOM  
ATT DET KOMMER UPP ETT STORT FRÅGETECKEN I MITT HUVUD"**

# **ANVÄNDARCITAT PERSONER MED KOGNITIV FUNKTIONSNEDSÄTTNING**

"JAG VILL HELST LÄRA MIG AV NÅGON JAG KÄNNER, LITE LÄSKIGT ATT FRÅGA NÅGON PÅ BIBLIOTEKET"

"JAG FÖRSTÅR LITE BÄTTRE HUR MAN LOGGAR IN PÅ BIBLIOTEKETS WEBB, MEN DET KÄNNS FORTFARANDE GANSKA KRÅNLIGT" - SETT INSTRUKTIONSVIDEO FÖR HUR EN LOGGAR IN PÅ EN BIBLIOTEKSWEBB.

"NÄR JAG LÄSER OCH DET STÅR EN MASSA TEXT, SÅ UNDRAR JAG VAD SOM MENAS, DET ÄR SOM ATT DET KOMMER UPP ETT STORT FRÅGETECKEN I MITT HUVUD"

"DET KÄNNS LÄTTARE ATT BESÖKA BIBLIOTEKET NU NÄR JAG FÅTT SE DEN HÄR INFORMATIONEN."

# **ANVÄNDARCITAT PERSONER MED KOGNITIV FUNKTIONSNEDSÄTTNING**

"JAG GILLAR INTE ATT LÅNA DIGITALT, FÖR JAG VILL GÄRNA HA KVAR DET NÄR JAG LÅNAR DET OM DET ÄR NÅGOT BRA, DÅ VILL JAG INTE ATT DET SKA TAS BORT"

# **ANVÄNDARCITAT PERSONER MED KOGNITIV FUNKTIONSNEDSÄTTNING**

"JAG GILLAR INTE ATT LÅNA DIGITALT, FÖR JAG VILL GÄRNA HA KVAR DET NÄR JAG LÅNAR DET OM DET ÄR NÅGOT BRA, DÅ VILL JAG INTE ATT DET SKA TAS BORT"

"DET ÄR SÅ KRÅNLIGT ATT LOGGA IN OCH LOGGA UT, OCH GÅ IN OCH GÅ UT MED ALLTING"

# **ANVÄNDARCITAT PERSONER MED KOGNITIV FUNKTIONSNEDSÄTTNING**

"JAG GILLAR INTE ATT LÅNA DIGITALT, FÖR JAG VILL GÄRNA HA KVAR DET NÄR JAG LÅNAR DET OM DET ÄR NÅGOT BRA, DÅ VILL JAG INTE ATT DET SKA TAS BORT"

"DET ÄR SÅ KRÅNGLIGT ATT LOGGA IN OCH LOGGA UT, OCH GÅ IN OCH GÅ UT MED ALLTING"

"ATT DET FÖRKLARAS PÅ ETT BRA SÄTT, NORMALT SÄTT, SÅ ATT ALLA FÖRSTÅR, INTE BARA TÄNKA ATT DET HÄR KAN ALLA, OCH ALLA FÖRSTÅR"

# **ANVÄNDARCITAT PERSONER MED KOGNITIV FUNKTIONSNEDSÄTTNING**

"JAG GILLAR INTE ATT LÅNA DIGITALT, FÖR JAG VILL GÄRNA HA KVAR DET NÄR JAG LÅNAR DET OM DET ÄR NÅGOT BRA, DÅ VILL JAG INTE ATT DET SKA TAS BORT"

"DET ÄR SÅ KRÅNLIGT ATT LOGGA IN OCH LOGGA UT, OCH GÅ IN OCH GÅ UT MED ALLTING"

"ATT DET FÖRKLARAS PÅ ETT BRA SÄTT, NORMALT SÄTT, SÅ ATT ALLA FÖRSTÅR, INTE BARA TÄNKA ATT DET HÄR KAN ALLA, OCH ALLA FÖRSTÅR"

"BRA MED EN DIGITAL GUIDE SOM HJÄLPER TILL ATT HITTA TILL RÄTT STÄLLE I BIBLIOTEKET, ISTÄLLET FÖR ATT MAN SKA BEHÖVA GÅ TILL DISKEN OCH FRÅGA DOM HELA TIDEN"

# ANVÄNDARCITAT PERSONER MED KOGNITIV FUNKTIONSNEDSÄTTNING

"JAG GILLAR INTE ATT LÅNA DIGITALT, FÖR JAG VILL GÄRNA HA KVAR DET NÄR JAG LÅNAR DET OM DET ÄR NÅGOT BRA, DÅ VILL JAG INTE ATT DET SKA TAS BORT"

"DET ÄR SÅ KRÅNLIGT ATT LOGGA IN OCH LOGGA UT, OCH GÅ IN OCH GÅ UT MED ALLTING"

"ATT DET FÖRKLARAS PÅ ETT BRA SÄTT, NORMALT SÄTT, SÅ ATT ALLA FÖRSTÅR, INTE BARA TÄNKA ATT DET HÄR KAN ALLA, OCH ALLA FÖRSTÅR"

"BRA MED EN DIGITAL GUIDE SOM HJÄLPER TILL ATT HITTA TILL RÄTT STÄLLE I BIBLIOTEKET, ISTÄLLET FÖR ATT MAN SKA BEHÖVA GÅ TILL DISKEN OCH FRÅGA DOM HELA TIDEN"

"BRA OM MAN KAN LÅNA EN PADDA I DISKEN TILL EXEMPEL, FÖR ATT HITTA DIT MAN SKA, MED EN RÖST SOM SÄGER: GÅ RAKT FRAM OCH SEN TAR DU VÄNSTER, OCH SEN HÖGER, OCH OM TIO MINUTER ÄR MAN FRAMME"

## Utvärdering

# Rekommendationer kring nästa steg

Hur går det då omvandla denna kunskap till något som målgruppen kan få nytta av? Vi ser att det går ta detta i olika riktningar:

## Göra små förändringar i befintliga digitala kanaler

Vi har bland annat lärt oss att gruppen gärna utgår från sina intressen (har svårt när saker blir för abstrakt), hellre vill ha video/ljud/bild än långa texter, och inte har en tydlig bild över vad biblioteket kan erbjuda digitalt.

Runt detta går det göra ett arbete för att förbättra saker inom ramen för nuvarande webbplats, och detta skulle troligen även förbättra upplevelsen för andra grupper.

Konkreta aktiviteter skulle kunna vara

- Översyn av webbens struktur och gränssnitt som utmynnlar i förbättringsförslag som ryms inom nuvarande tekniska ramar

- Produktion av fler instruktionsvideos
- Översyn av texter, kan vi förklara saker på ett tydligare sätt?

## Tänka "inkluderande först"

Ett större steg skulle vara att vända på perspektiven – hur skulle en bibliotekswebb se ut om vi utgick från t.ex barn och personer med kognitiva funktionshinder? Hur mycket av detta skulle även fungera för "alla"?

Detta skulle gå jobba med i en typisk tjänstedesignprocess, där man tar fram prototyper och testar med olika målgrupper.

## **Effektkartläggning**

# **Vilka effekter behöver vi uppnå för att nå målet?**

Det sista steget i processen var en "Överlämningsworkshop" där vi tillsammans tog fram förslag på aktiviteter som antas skapa effekt på olika nivåer: för användarna, Folkbiblioteken och Regionen. Dessa sattes sedan in i en prioriteringsmatris för att synliggöra vilka insatser som ger störst värde i förhållande till insats (se appendix 3 för dokumentation av effektkartan och matrisen).

I denna fas tog vi ett bredare grepp för att sätta resultatet från sprintarna i ett sammanhang där de digitala tjänsterna och Folkbibliotekens övergripande uppdrag ses som en helhet.

Effekterna skapas på olika nivåer, där effekterna på nivå Region bidrar till önskad effekt hos Folkbiblioteken vilket i sin tur skapar värdefulla effekter för målgruppen.

### **Önskad effekt för Regionen**

- Öronmärkta pengar för insatser riktade till målgruppen
- Kännedom om metoder om hur man kan öka tillgänglighet och aktivitet för målgruppen
- Ökad demokratisering

### **Önskad effekt för Folkbiblioteken**

- Ökad kunskap om målgruppen och hur vi kan jobba med den
- Lättare för personalen att sköta sitt uppdrag
- Ökad samverkan mellan arenor där målgruppen befinner sig
- Ökat fokus på en prioriterad målgrupp
- Anpassad verksamhet

### **Önskad effekt för användarna:**

- Ökad trygghet och känna sig bekväma
- Ökad tillgänglighet
- Förstå vad biblioteket erbjuder
- Blir bibliotekssmart
- Ökad självständighet
- Roligare
- Ökad användning

Gruppen tog sedan fram förslag på aktiviteter som kan bidra till önskad effekt.

## Bibliotekssmart: aktiviteter som bidrar till önskad effekt

Rekommendationen som arbetades fram från gruppen och Hello Future är en paraplyinsats som vi valt att kalla "Bibliotekssmart". Regionen har det övergripande ansvaret för att driva projektet och involvera Folkbiblioteken i olika insatser för att öka kunskapen om målgruppen och hjälpa dem skapa en mer inkluderande verksamhet baserad på målgruppens behov.

Regionen driver på utvecklingen av digitala tjänster, omvärldsbevakning, kunskapspridande inom olika nätverk och kompetenshöjande insatser till folkbiblioteken. Insatser görs vidare för att stärka upp Folkbiblioteken som en naturlig tjänst att använda sig av, digitalt och fysiskt.

### Aktiviteter som skapar stort värde och kräver ökade resurser:

Dessa insatser riktar sig till Folkbiblioteken och möjliggör i sin tur aktiviteter som är direkt riktade till målgruppen.

- Förenkla hela biblioteket så att det passar målgruppen.
- Förbättringsarbete kring funktionsnedsättning
- Handlingsplan kring delaktighet
- Lära sig mer om metoder för användardriven utveckling

### Aktiviteter som skapar stort värde inom ramen för nuvarande resurser:

Givet insatser riktade till Folkbiblioteken kan följande insatser göras för att ge önskad effekt hos målgruppen.

- Träffar för att lyfta deras intressen
- Designa befintliga bibliotekswebben mm tillsammans med målgruppen
- Jobba mer uppsökande mot målgruppen, exempelvis genom att testa att använda digitala verktyg i större utsträckning för att nå målgruppen
- Bygga aktiviteter där målgruppen är med och skapar innehållet
- Digitala träffar för att visa biblioteket - studiebesök

# ANVÄNDAREN I FOKUS

ÖKAD UTMANING I CORONATIDER...



Jag och användaren på plats - Hello Future på distans

# ANVÄNDAREN I FOKUS

ÖKAD UTMANING I CORONATIDER...

...OCH SAMTIDIGT SÅ OTROLIGT LÄRORIKT MED  
ANVÄNDARINTERVJUER OCH ANVÄNDARTESTER (OCH  
TILLHÖRANDE MÖNSTERANALYS: VAD SÄGER DE? HUR  
SÄGER DE? VAD GÖR DE? HUR GÖR DE? KROPPSSPRÅK,  
HANDRÖRELSER OCH SÅ VIDARE)



Jag och användaren på plats - Hello Future på distans

# ANVÄNDAREN I FOKUS

ÖKAD UTMANING I CORONATIDER...

...OCH SAMTIDIGT SÅ OTROLIGT LÄRORIKT MED  
ANVÄNDARINTERVJUER OCH ANVÄNDARTESTER (OCH  
TILLHÖRANDE MÖNSTERANALYS: VAD SÄGER DE? HUR  
SÄGER DE? VAD GÖR DE? HUR GÖR DE? KROPPSSPRÅK,  
HANDRÖRELSER OCH SÅ VIDARE)

...OCH DET SOM FORTSATT ÖVERRASKAR MIG ÄR HUR  
RELATIVT FÅ PERSONER SOM BEHÖVER INGÅ I INTERVJUER  
OCH ANVÄNDARTESTER FÖR ATT KUNNA DRA SLUTSATSER  
KRING RÖDA TRÅDAR OCH HITTA MÖNSTER.



Jag och användaren på plats - Hello Future på distans

**Regional Biblioteksstrategi - en podd om biblioteksutveckling**

By Regionbibliotek Västerbotten

Regionbibliotek Västerbotten presenterar: Regional Biblioteksstrategi - en podd om biblioteksutveckling.

Listen on Spotify

f

WHERE TO LISTEN

# FRÅGOR?