

FRAMTIDENS BIBLIOTEK FYSISK OCH DIGITAL TILLGÄNGLIGHET

EXAMENSARBETE INDUSTRIDESIGN 2021

Phisit Suwannasaeng



Mittuniversitetet
MID SWEDEN UNIVERSITY



Sammanfattning

Ett designförslag för Sundsvalls stadsbiblioteket om att öka tillgänglighet med fokus på både den fysiska och digitala informations tillgången. Detta innebär en förädling av entréområdet i biblioteket, alltför att göra digitala tjänster mer lättförståeliga och tillgängliga för biblioteksanvändarna.

Rapporten redovisar hela designprocessen, genom analysfas, kreativ fas och presentationsfas där den slutliga lösningen presenteras.

I analysfasen hämtades fakta och information genom möten med bibliotekspersonalen, en enkätundersökning (30), intervjuer och på plats observationer. Den kreativ fasen utfördes genom skissarbete och rumslig skissmodellering i CAD för att därigenom hitta en balanserad lösning av digital tillgänglighet i ett specifikt rum. I presentationsfasen har en sammanställning gjord av de tidigare upptäckterna och där presenteras det slutliga designarbetet som en lösning till designutmaningen.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1	KREATIV FAS	18
Innehållsförteckning	2	Idégenerering	19
INTRODUKTION	3	Idéer	20
Projektintroduktion	4	Tjänsteprocess	25
Designutmaning	5	Skisser	26
Bakgrund	6	Idéutveckling	27
Metod	7	Moodboard interiör	28
ANALYSFAS	8	Moodboard färg	29
Möten och diskussion	9	RESULTAT	30
Utforskan	10	Personas	31
Observation	13	Designlösning	34
Enkät	14	Slutsats och diskussion	42
Intervjuer	16	Referenslista	43
Kravspecifikation	17		

An open notebook with two blank white pages is placed on a wooden desk. A pencil lies on the right page. The word "INTRODUKTION" is written in large, bold, black capital letters across the center of the notebook pages.

INTRODUKTION

Projektintroduktion

Examensarbete för Mittuniversitetets kandidatprogram Industridesign. Projektet genomförs i samarbete med Sundsvalls stadsbibliotek. Uppdraget gäller att ta fram en lösning till förbättrad rumslig tillgänglighet och tydliga digitala tjänster. En delfunktion av uppdraget har också inneburit att ta hänsyn till det som Sundsvalls stadsbibliotek kallar för meröppet-service.

Organisation

Samarbetsföretag: Sundsvalls Kommun

Kontaktperson: Ida Norberg

Projektägare: Sundsvalls stadsbibliotek

Projektledare: Phisit Suwannasaeng

Examinator: Mikael Marklund, Gunnar Anderung

Handledare: Ann-Charlotte Quist

Fokusområde

- Självhjälpsytan
- Loungen
- Tillgänglighet och digitala tjänster
- Meröppet-service



Designutmaningen

Problemställning

Biblioteket står inför utmaningar när det gäller antal anställd personal för att samtidigt kunna ge en bra service. Biblioteket vill ge bra service för sina besökare men saknar ekonomiska resurser för att kunna fullt bemanna lokalerna på vissa delar av öppettiderna. Hur ökar man tillgängligheten och funktionen trots färre i personalstyrkan samtidigt som man har begränsade ekonomiska resurser?

Syfte och mål

Syftet med projektet är att ta fram det slutliga designlösning som kommer att fungerar för meröppet-service samt öka självständighet och självbetjäning för besökare när det gäller att använda biblioteket. Den digitala och den fysiska miljön ska vara igenkänningsbar, enkel, tydlig och lättförståeliga.

Det tre viktigaste värdeorden i hela projektet är självbetjäning, trygghet och tillgänglighet när det gäller lösningar. Prioriterade målgrupper enligt Bibliotekslagen (2013:801) är personer med funktionsnedsättning, nationella minoriteterna och personer som har annat modersmål än svenska samt barn och unga. Biblioteket ska uppfylla dessa gruppers rättigheter, delaktighet, uppmärksamhet och all hjälp de behöver för att kunna använda biblioteket på ett tillfredsställande sätt.

Bakgrund

Sundsvalls stadsbiblioteket står inför utmaningar med både personalantal och frysta ekonomiska resurser. De är inne i ett utvecklingsarbete där fokus ligger på att förändra och förnya verksamheten. Stadsbiblioteket vill ge bra service för medborgarna men saknar ekonomiska resurser för att öka bemanningen. Meröppet-service är ett alternativ som biblioteket vill utreda, hur kommer det att fungera?, kan det vara en bra lösning?, för att säkerställa den ekonomiska balansen. Därigenom samtidigt förbättra tillgängligheten på både digitala tjänster och den fysiska miljön för besökarna.

Meröppet-service innebär att en bibliotek håller öppet längre på kvällstid utan att bibliotekspersonal finns på plats. Öppettiderna kan variera beroende på vilket bibliotek det är i Sverige. Meröppet-service håller öppet efter vanliga stängningstid från kl. 18:00 till 21:00 eller längre. För att öka möjlighet till besök utanför ordinarie öppettider, att använda biblioteket när de kan. Det påverkar inte den vanliga öppettiden där personal finns tillgänglig som vanlig. Meröppet-service fungera som extra öppettid utan personal och efter vanlig stängningstid.

Metod

Studiebesök, observationer, enkätundersökning och intervjuer.

I analysfasen genomfördes möten med personal på olika avdelningar för att därmed förstå hur många avdelningar som finns och hur personalen arbetar och interagerar med besökarna. Sundsvalls stadsbibliotek besöktes ett tiotal gånger för att utforska platsen hur den ser ut och observera hur besökare använde biblioteket. Efter informationsinsamlingen skapades en digital enkätundersökning, som var tillgänglig på bibliotekets hemsida i tre veckor. Ett mindre antal besök genomfördes även på Kvissleby bibliotek, där meröppet-service var tillgänglig innan Covid-19 pandemin. Besöken gjordes för att intervjua biblioteksbesökare, om vad de tyckte om meröppet-service skulle vara tillgänglig. Vid ett av tillfällena uppmärksammade jag att personalen på biblioteket och fritidsgården samarbetade inofficiellt. Det väckte min undran om personalen på fritidsgården under kvällstid tog utökat ansvar även för biblioteket? Därför ställde jag frågor till fritidsgårdspersonalen om meröppet-service öppettider påverkade deras arbetssituation eftersom de ligger i samma byggnad med tillgång till varandra.

Efter den internetbaserade enkäten ställde två personer upp på en längre djupintervju. Vilket bidrog till mer kvalitativa svar. Sista delen av analysfasen är att sammanställa och undersöka alla delar för att få fram resultat förståelse och skapa incitament för nya idéer.

I den kreativa fasen genomförs idégenerering för att få fram bra lösningar till designutmaningen och utveckla mängder med nya idéer. Skisser på det fysiska området som är självhjälpstyan och loungen för att få känsla om volym och struktur. Sedan vidareutveckla detta med 3D program och skapa olika modeller av den fysiska platsen. Därefter gjordes tester för nya lösningar genom att byta positioner på lös inredning och därigenom skapa bättre balans i rummets planlösning. Rummet bör kännas bekvämt, tillgängligt och enkelt när besökare kommer in och ska använda bibliotekets utrymme.

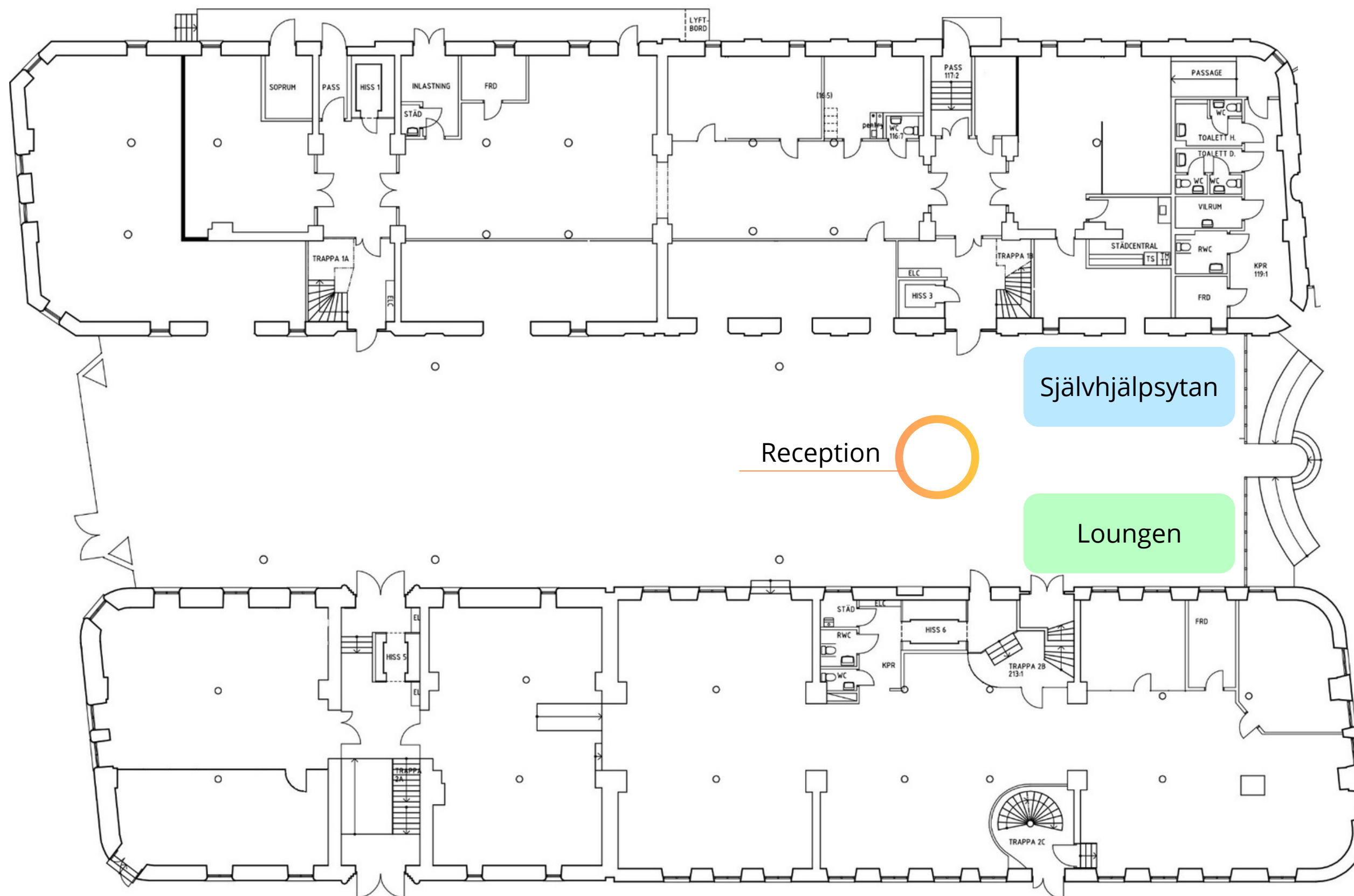
Presentationsfasen använder resultatet från den kreativa fasen och presenterar arbetsprocessen som ledde till den slutliga lösningen. Projektet redovisas i rapportform och publiceras i det vetenskapliga arkivet DiVa och skall vara tillgänglig för allmänheten. Resultatet presenteras dessutom muntligt för examinatorer, klassen och övrig publik. Resultatet kommer att presenteras som en pitch och digital utställning på Mittuniversitetets hemsida. Den 19 maj 2021 presenterades resultatet för Sundsvalls stadsbiblioteks ledningsgrupp och personal.

ANALYSFAS



Möten och diskussion

Flera möten har genomförts med bibliotekspersonal i olika avdelningar där de pratade om vad som erbjuds på olika avdelningar och hur personalen arbetar på vardagar, för att därigenom få djupare insikt och förstå mer om biblioteket i början av projektet. Projektet genomfördes med stöd av regelbunden handledning varannan vecka med Ida Norberg kontaktperson på biblioteket för att på så vis visa arbetsprocessen och få hjälp med relevant information och hålla fokus på uppdragets syfte.



Utforskan

Under analysfasen har undersökningar genomförts med flera besök för att förstå hur man upplever den fysiska biblioteksmiljön och det togs bilder speciellt med fokus på de områden för uppdraget som ska vara självhjälpsytan och loungen. För att samla information och formulera vidare frågorna till enkätundersökningen och intervjun om vad som kan förbättras. Studiebesök genomfördes också på Kvissleby bibliotek där personal informerade om meröppet-servicen som var tillgänglig för att få mer information.

Markeringen på kartan visar var den planerade självhjälpsytan och loungen är tänkt att vara. Orangea markeringen visar avsedd plats där receptionen och informationsdisken är tänkt att vara.



Idag: reception, informationsdisken

Självhjälpsytan

Det här området som i dagsläget fungerar som reception och informationsdisken är det planerade området för självhjälpsytan. Detta är området där personal befinner sig den mesta tiden. Reception och informationsdisken planeras istället att flyttas till en annan plats i nära anslutning till självhjälpsytan och loungen.

Självhjälpsytan ska vara en plats för ökad självständighet för användaren med möjlighet till självbetjäning om personal inte finns i närområdet.



Loungen

Det här området som idag är låneautomater är tänkt att vara den planerade loungen. Låneautomater och skrivare kommer istället att flyttas till självhjälpsytan vilket gynnar självbetjäning och uppmuntra användarnas självständighet.

Loungen ska vara en plats där besökarna kan umgås eller sitta och läsa en bok.

Idag: låneautomater, skrivare



Observation

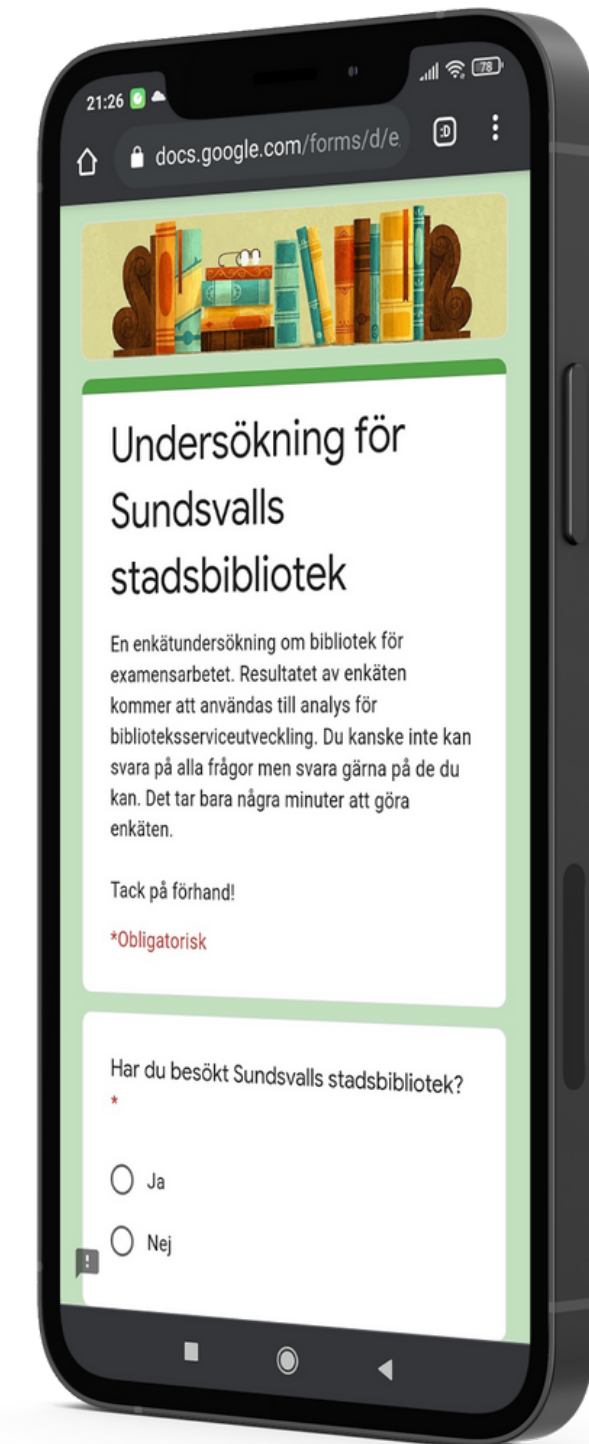
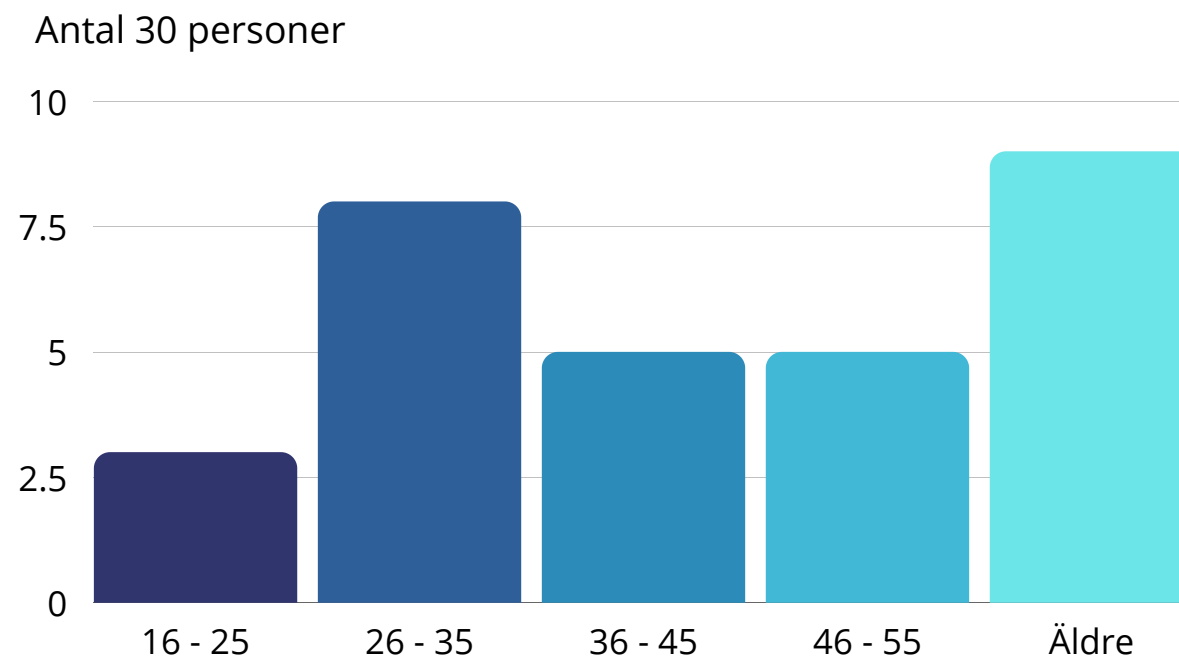
Besökare ur flera olika målgrupper observerades i hur de använde biblioteket för att försöka förstå hur de upplevde biblioteksmiljön, eftersom det kan finnas flera olika behov för olika målgrupper att ta hänsyn till.

- Studera
- Använda dator
- Läsa tidning
- Läsa samhällsinformation
- Sitta i fåtölj (vila)
- Låna böcker vid låneautomaten
- Ungdomar umgås framför biblioteksingången

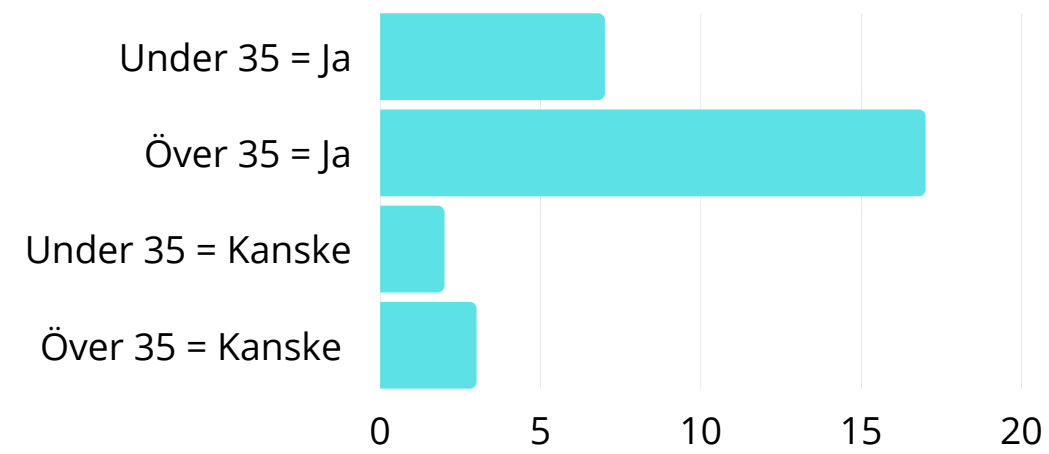
Enkät

Syftet med enkäten är att ta reda på användarnas åsikter om meröppet-service och hur de upplever sina biblioteksbesök. Enkäten var därefter tillgänglig i 3 veckor på Sundsvalls stadsbibliotekets hemsida. Enkäten bestod av 35 frågor i 5 olika kategorier som berörde öppettider, trygghet, tydlighet, uppfattning och tillgänglighet. Online-enkäten besvarades av 30 personer, några av frågorna var obligatoriska och andra var frivilliga.

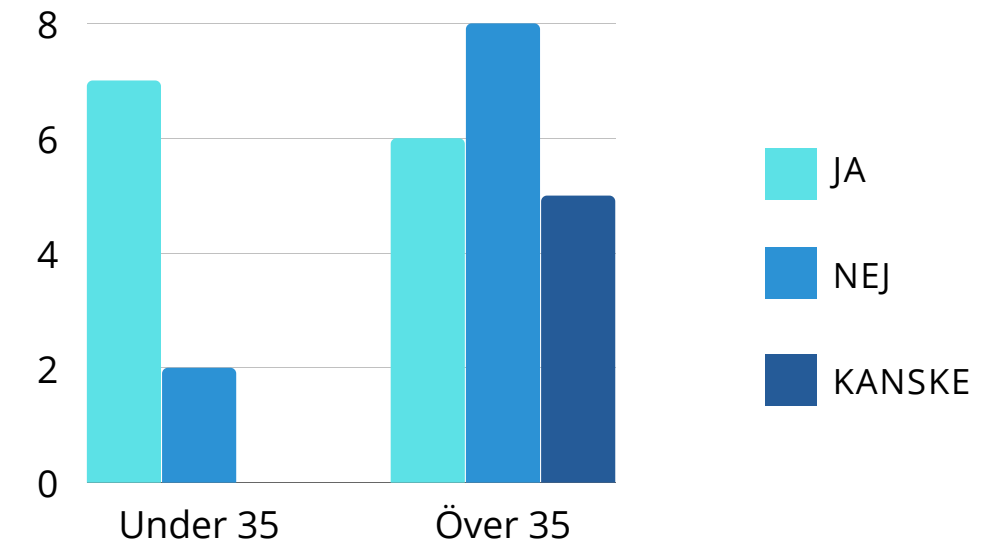
Resultat från alla svar har sedan utvärderats och sammanställts till några kategorier som sedan utvecklats vidare. Enkätsvaren visade på att 2/3 av användarna använder bibliotekets på vanlig öppettider men 1/3 skulle vilja besöka biblioteket efter kl.18:00. Besökarna känner sig ofta väldigt trygga på biblioteket, men när det gäller tydlighet så är det ganska svårt att hitta böcker i olika kategorier. Besökarna kan ofta klara sig bra helt själva utan personal på plats. Hemsidan är lättförståelig för besökarna.



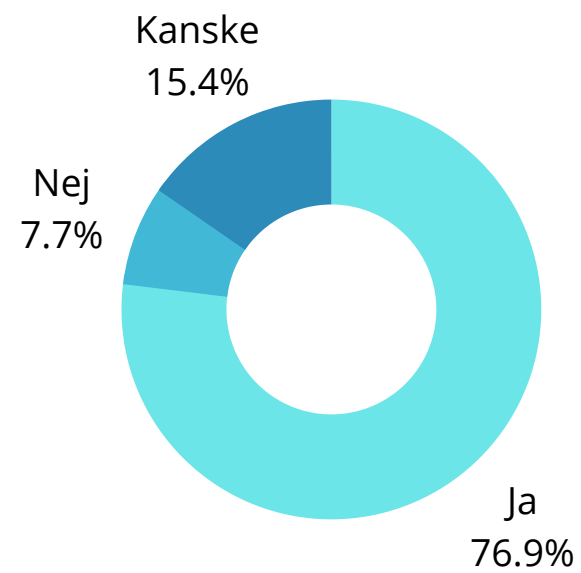
Har du tid att komma till biblioteket på vanliga öppettider?
29 svar



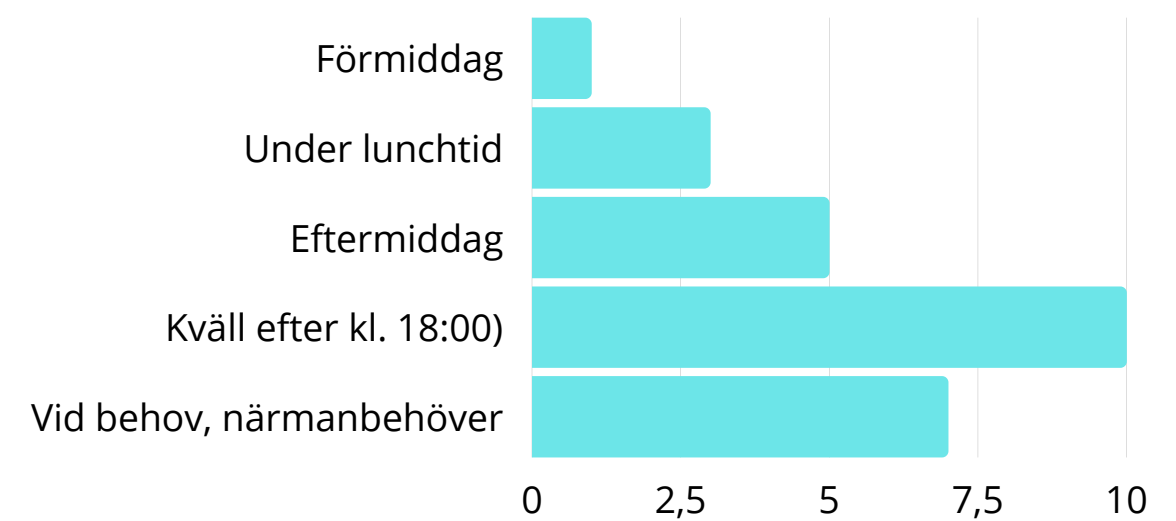
Skulle du besöka biblioteket om personal inte finns på plats?
28 svar



Kan du klara dig helt själv utan personal på plats?
26 svar



När skulle du vilja besöka biblioteket?
26 svar

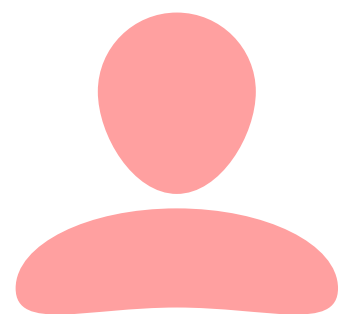


Intervjuer

Efter enkätundersökningen så intervjuades två personer via telefonsamtal. Syftet var att fördjupa mig mer om deras åsikter och förbättra biblioteket. Sammanfattning om deras åsikter var att kvinna, 22 ville att biblioteket skulle vara bättre skyltat och förbättrad inredning då det skulle kännas trevligare att vara där. Kvinna, 72 tyckte att det skulle kännas tryggare med fler personal på plats och bättre tillgänglighet.

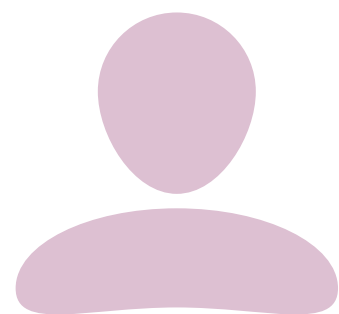
Intervjuer genomfördes även på plats på Kvissleby bibliotek där 14 personer valde att dela med sig av sina åsikter kring meröppet-service. Det var mycket positiva svar från de flesta angående meröppet-service då de vill att biblioteket ska vara tillgängligt trots Covid-19. Då de vill kunna låna, lämna böcker och komma när de passar de.

Frågor har även ställts till fritidsgården på Kvissleby bibliotek eftersom att biblioteket delar samma byggnad som fritidsgården. Som svar fick jag att personalen bevakar biblioteket under hennes arbetstid för att känna trygghet.



Kvinna, 22 år
(Öka tydlighet, bättre miljö och inredning)

"De är inte så tydliga. Mer grafisk design på skyltar och inte för komplicerad. Visar var du är. Svårt om man har inte varit här förut. Måste gå kolla själv för att hitta. Bättre skyltning och bättre markering."



Kvinna, 72 år
(Öka trygghet och tillgänglighet till hjälp från personal)

"Man behöver personal för att fråga om man inte kommer åt boken som finns i vissa arkiv. Distanslån behöver hjälp av personal"

Kravspecifikation

Skapa en balans mellan digital tillgänglighet och avslappande rumslighet.



- Biblioteket ska erbjuda bättre tillgänglighet till digitala tjänster
- Digitala och fysiska miljön ska vara igenkänningsbar från internet baserade kontakter, hemsida
- Biblioteket ska erbjuda lättförståeliga och tydliga instruktioner
- Självhjälpsytan och loungen ska ha tydliga skyltar
- Biblioteket ska öka tryggheten även under meröppet-servicen
- Självhjälpsytan ska uppmuntra besökarna att vara självständiga och öka självbetjäning
- Det ska finnas generös med sittplatser tillgängliga i biblioteket



- Fysiska miljön runt självhjälpsytan och loungen bör vara väl strukturerad
- Självhjälpsytan och loungen bör ha bättre och vänligare inredning
- Självhjälpsytan bör underlätta för personer med funktionsnedsättning
- Det bör finnas hjälp med språk för personer som har annat modersmål än svenska
- Biblioteket bör vara en plats där barn och ungdomar känner sig välkomna
- Biblioteket bör signalera formmässig tillgänglighet både fysisk och digital
- Lokalen bör ha bättre akustiska egenskaper



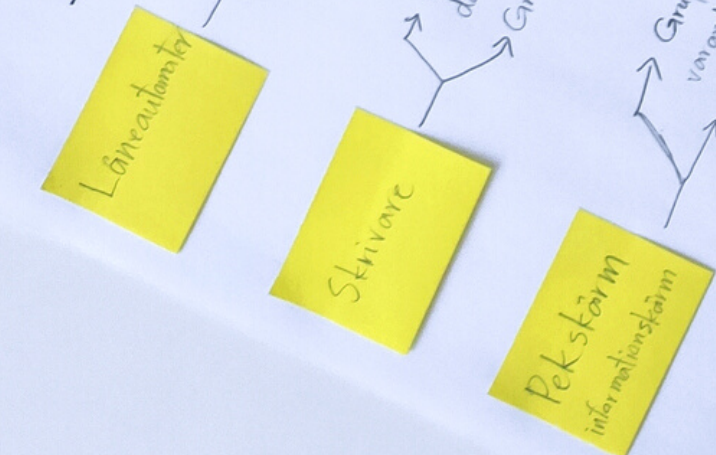
KREATIV FAS



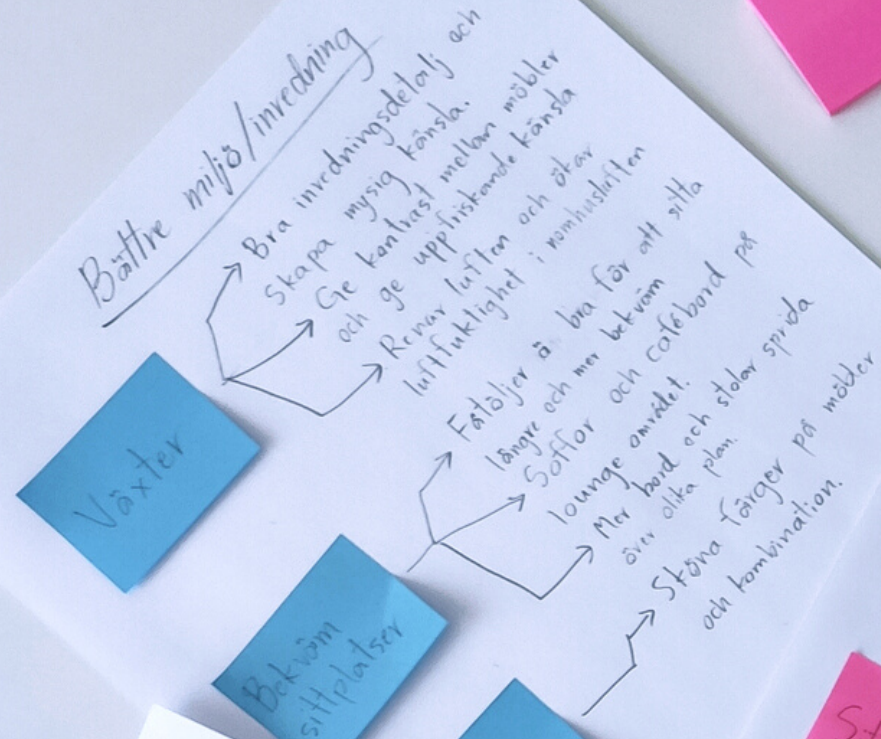
Idégenerering

En idégenerering har utförts som är baserad på fakta insamling för att hitta design lösningar till bibliotekets utmaningar.

Bättre ordning på sektioner



Växter

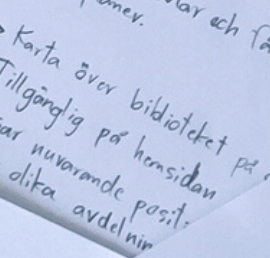


Bekvämlig sittplatser

Förvillig

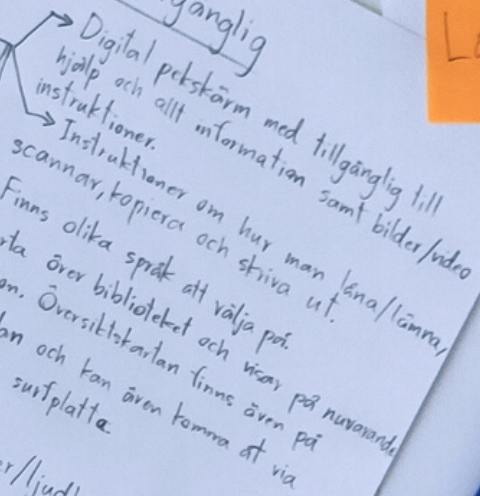
Sitt platser

Översiktskarta Karta över bibliotek



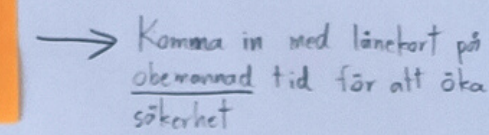
Pekskärm stände/vägg

Mer tillgänglig



Öka trygghet

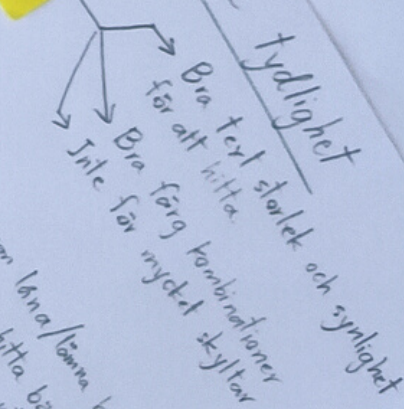
Lånekort



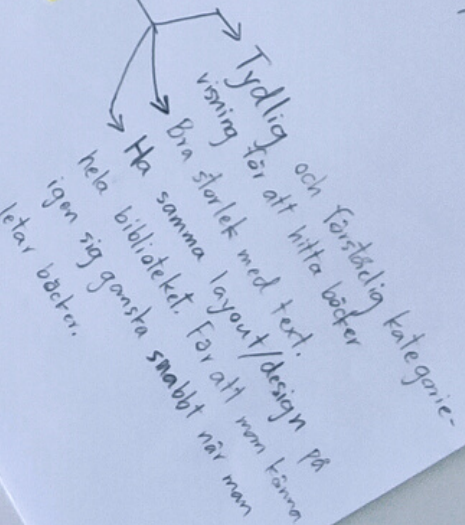
Kan komma på biblioteket utan
kräva öppettider

Styltar

Bättre tydlighet



Kategori-visning



Idéer

Mer tillgänglighet

Stående pekskärm

Det är ett digital hjälpverktyg som har informationssökning med en huvudmeny som besökare kan använda. Med en stående pekskärm kan besökaren.

- 1.Sänka och höja skärmen för mer anpassning för individen
- 2.Visar nuvarande position av användaren på översiktskartan
- 3.Fler pekskrmar på andra våningar
- 4.Skicka en hjälp signal till personalen på receptionen för att få hjälp

Funktioner som ska vara tillgänglig på stående pekskärm och även på bibliotekshemsida

- 1.Alla böcker ligger på en databas och kan sökas igenom en stående pekskärm
- 2.Ha översiktskarta över biblioteket med olika våningar
- 3.Visar var boken finns på översiktskartan i olika avdelningar, kategorier och hyllnummer
- 4.Ha svar till frågor som berör biblioteket som hur man lånar en bok, regler, instruktioner osv.
- 5.Kan chatta med personal via kamera
- 6.Boka tid med personal
- 7.Byta språk

Mer tydlig

Skyltar

Skyltning som guidar användaren att hitta böcker, våning, hyllor osv.

1. Bra text storlek
2. Bra färg kombinationer för att få mer tydlighet med texter
3. Inte för mycket skyltar att man blir förvirrad

Instruktioner

Tydlig instruktion med både bilder och video. Dessa instruktioner ska vara tillgängliga på hemsidan, stående pekskärm och väggmonterad pekskärm.

1. Hur man lånar/lämna och reserverar böcker
2. Hur man lånar en dator
3. Hur man lånar ljudböcker
4. Hur man skriver ut ett dokument, scannar och kopiera på olika digitala enheter

Kategori visning

Visar kategorier för besökaren att hitta böcker lättare.

1. Lättförståelig kategori visning
2. Bra text storlek
3. Ha samma layout/design på hela biblioteket. Lättare att känna igen att det är kategori visning för böcker

Bättre ordning och mer strukturerad

Låneautomater

För att låna eller lämna tillbaka en bok.

1. Gruppera låneautomater nära varandra
2. Hålla låneautomater organiserade så att de inte ligger nära andra sektioner som en skrivare osv.

Skrivare

Skriva ut ett dokument, scanna eller kopiera.

1. Kan enkelt skriva ut via mobilen, surfplatta, dator eller bärbar dator
2. Gruppera skrivare tillsammans om det finns flera för bättre ordning
3. Inte för mycket skyltning och reklam att man blir förvirrad

Pekskärmar

Informationssökning med meny och instruktioner på både stående och väggmonterad pekskärm.

1. Gruppera pekskärm nära varandra för bättre organisering
2. Ska finnas även på övervåning i olika avdelningar för bättre tillgång

Bättre miljö och inredning

Växter

Inomhus växter för inredning. För att öka en trevlig och mysig känslan i rummet/området. Det kan öka välbefinnande och rogivande effekt på människor.

1. Bra inredningsdetalj och kan skapa mysig känsla
2. Färg på växter ger kontrast mellan möbler och en uppfriskande känsla
3. Renar luften och ökar luftfuktigheten inomhus

Bekväma sittplatser

Olika typer av sittplatser inte bara vanliga stolar för att öka bekvämligheten för besökarna när de vill sitta länge för att läsa.

1. Fåtöljer är bra för att sitta länge och känns mer bekvämt
2. Gemensamma soffor och små bord att ställa tidningen, dricka, böcker eller bärbar dator
3. Sprida stolar och bord inom olika planer och avdelningar

Befintliga hyllor

De befintliga hyllorna som biblioteket vill ha kvar och ska användas vidare i designen.

1. Nyhetshylla är till för att ställa nya böcker som kommit in till biblioteket
2. Reservationshyllan där besökarna kan hämta sin bok direkt när de kommer till biblioteket. Hitta sin bok med kodnummer på hyllan och kan låna hem direkt
3. Dagstidningshyllan innehåller mycket dagstidning

Ljudabsorberande

Takabsorbenter är effektivt när det är mycket människor. Det kan vara positivt att ha i biblioteket eftersom man vill ha det lugnt.

1. Tillverkat av miljövänligt material
2. Snygg och effektiv ljudabsorbering

Trygghet

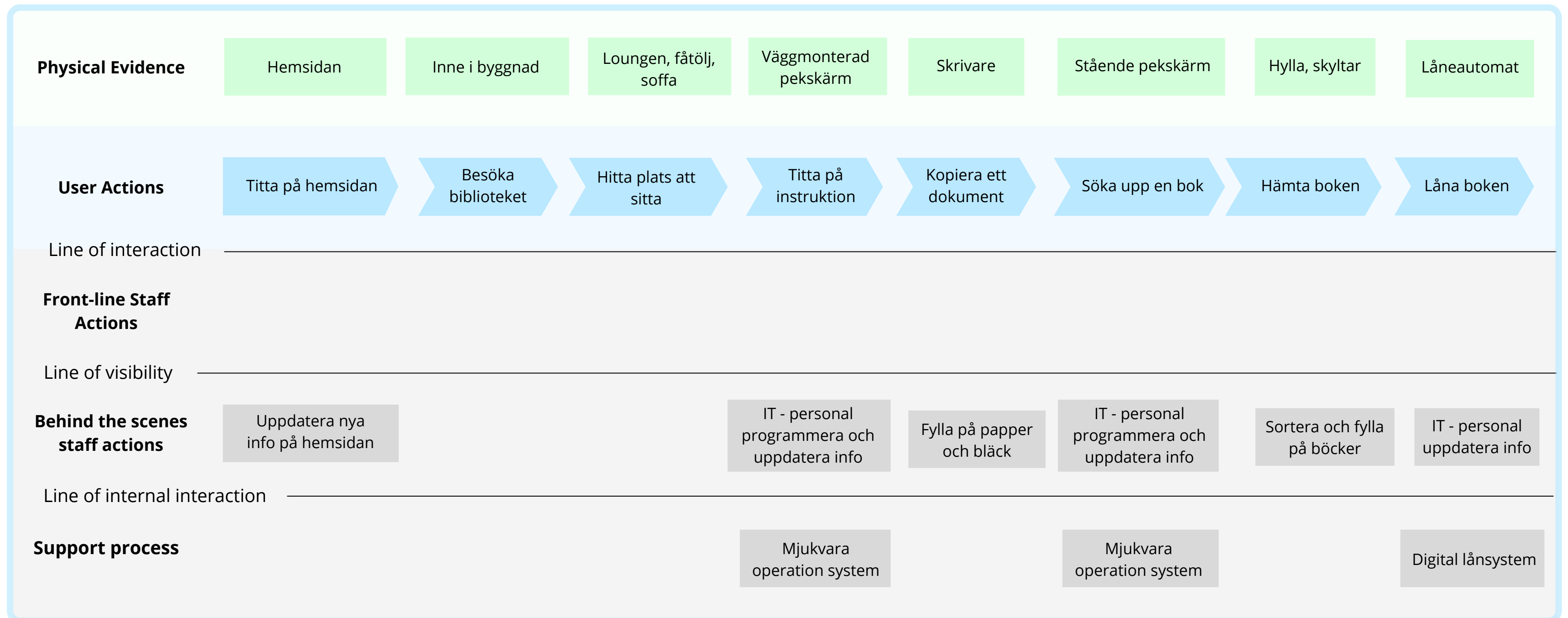
Bibliotekskort

Kan låna och använda bibliotekets tjänster.

1. Komma in med bibliotekskort efter kl. 18:00 för att öka säkerheten om meröppet-service ska vara tillgängligt

Tjänsteprocess

Det är ett verktyg som visar tjänsteprocess utifrån två perspektiv i fokus områden som självhjälpstjänst och loungen. Här är relevanta aktiviteter för tjänsten och de artefakter som besökaren använder.



Skisser

Skisserna visar olika områden i topp vy som ska vara med på självhjälpsytan och loungen. Skisserna visar olika varianter av inredning på olika områdena för att få fram en god balans i miljön.

Loungen

Dagstidningshylla
Småbord
Fåtöljer
Soffa
Växter
Takabsorbent
Nyhetshylla

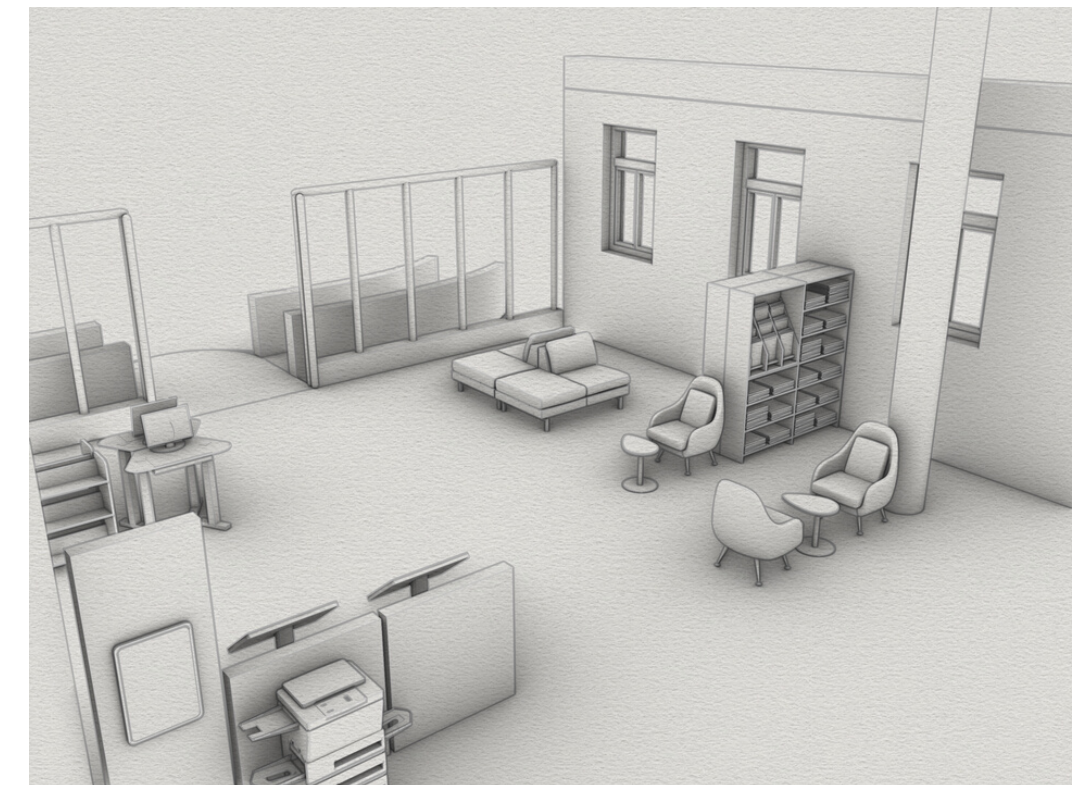
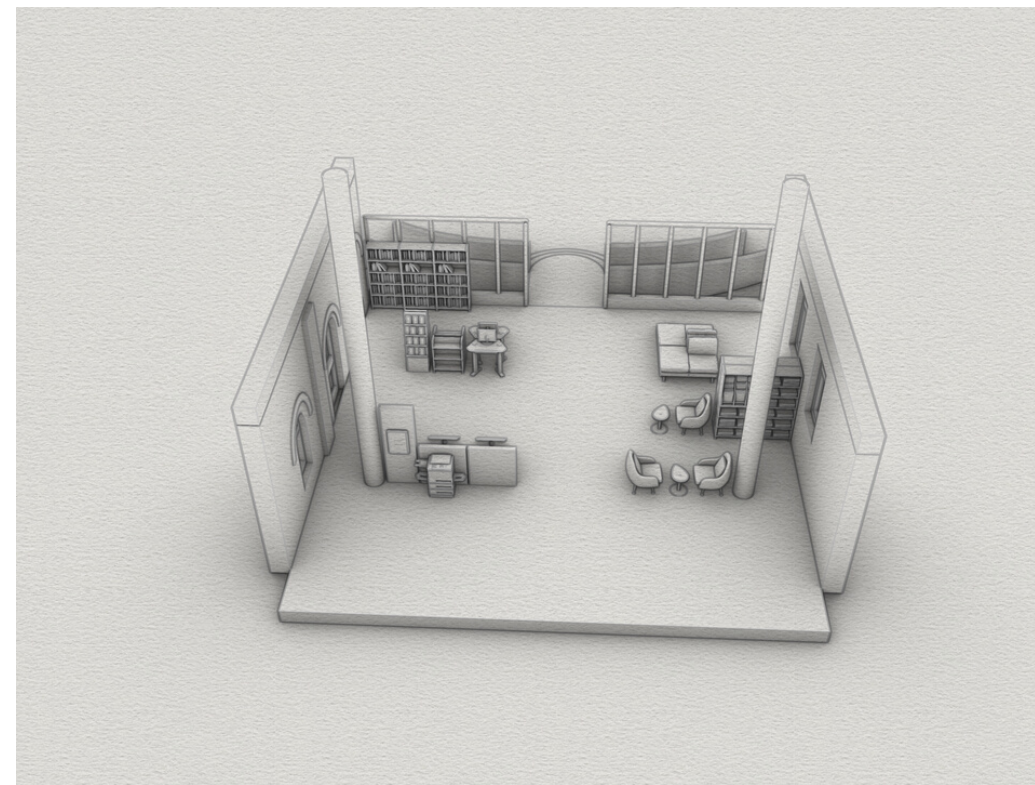
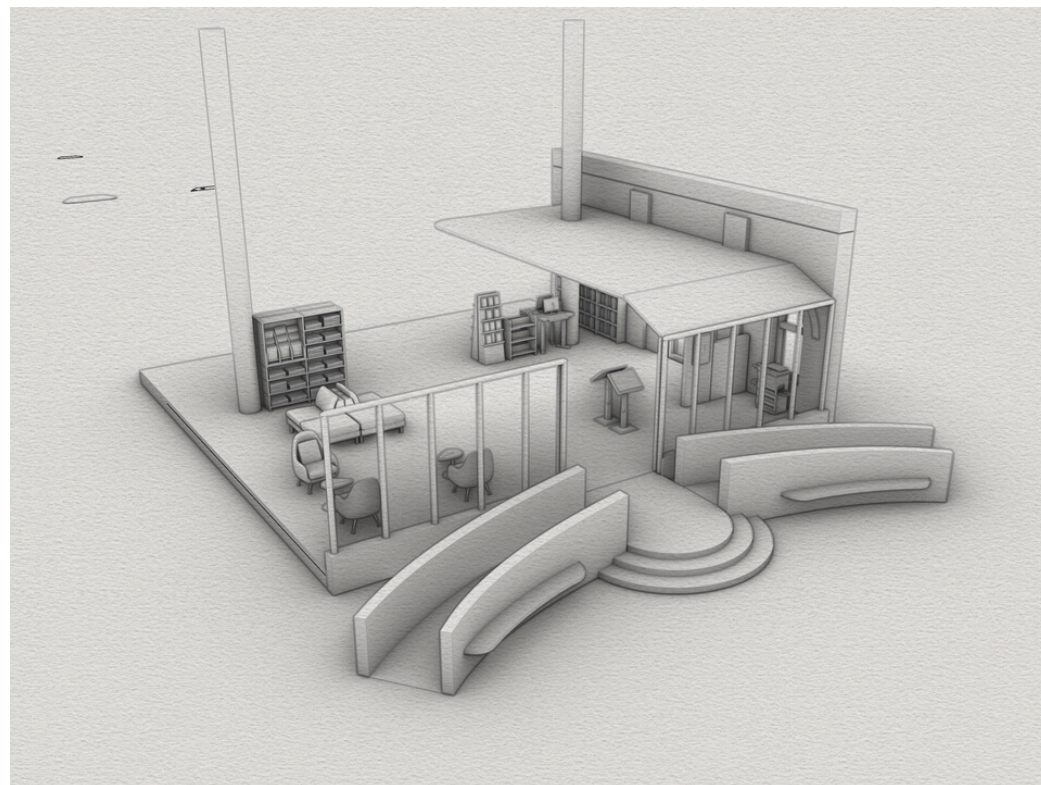
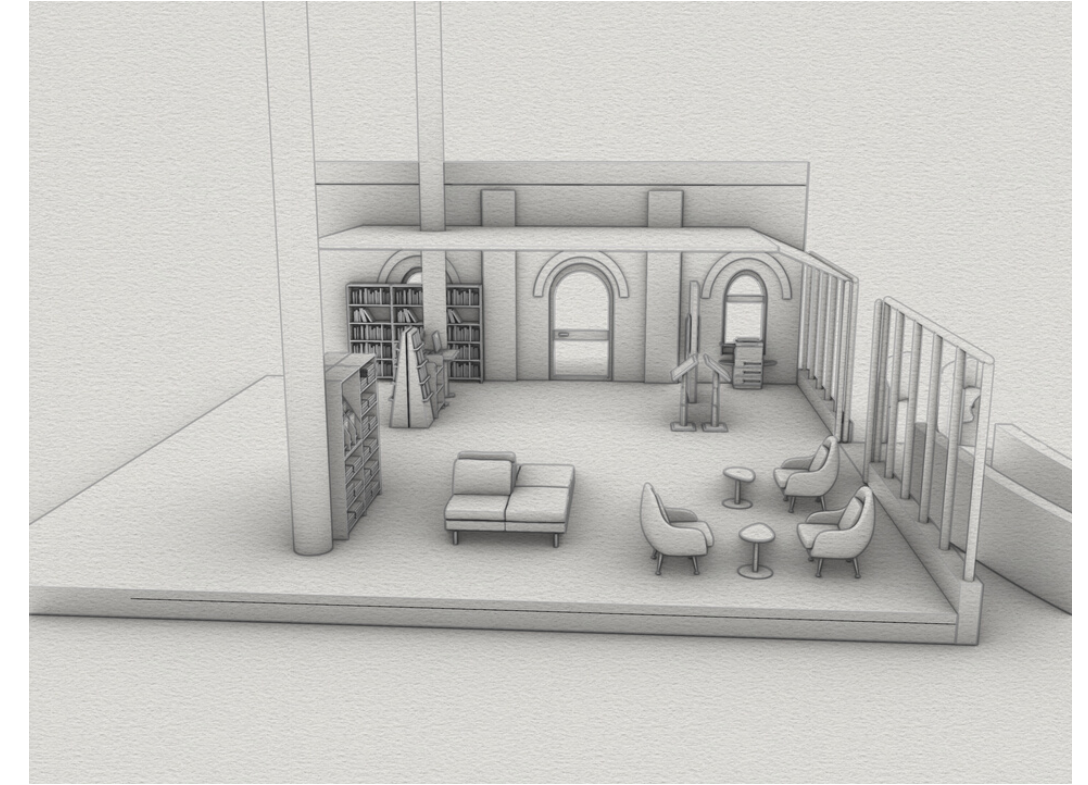
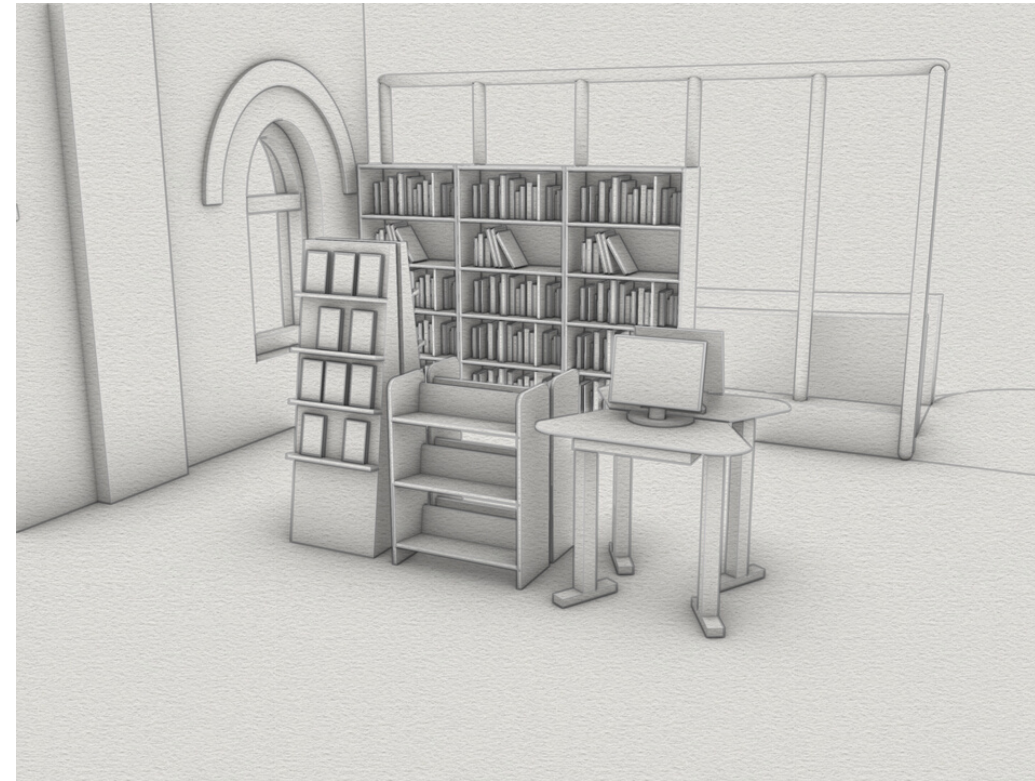
Självhjälpsytan

Låneautomater
Skrivare
Reservationshylla
Nyhetshylla
Stående pekskärm
Väggmonterade pekskärm
Växter



Idéutveckling

Ritning på modellerna har genomförts vidare med ett 3D program för att få dimension på hur självhjälpsytan och loungen ska se ut. Processen började med att bygga upp varje del och möbel för sig och kombinera de tillsammans för att visa det fysiska området för att få den bästa lösningen till designproblemet. Modelleringar av delar har utgått från de befintliga hyllor, låneautomater som finns på biblioteket i dag och sofforna samt fåtöjlarna har modellerats direkt på 3D program. Inspirationen har utgått från en moodboard. Här är olika tester på olika möblerings alternativ för att få en bra balans för besökarna ska trivas när de kommer in till biblioteket.



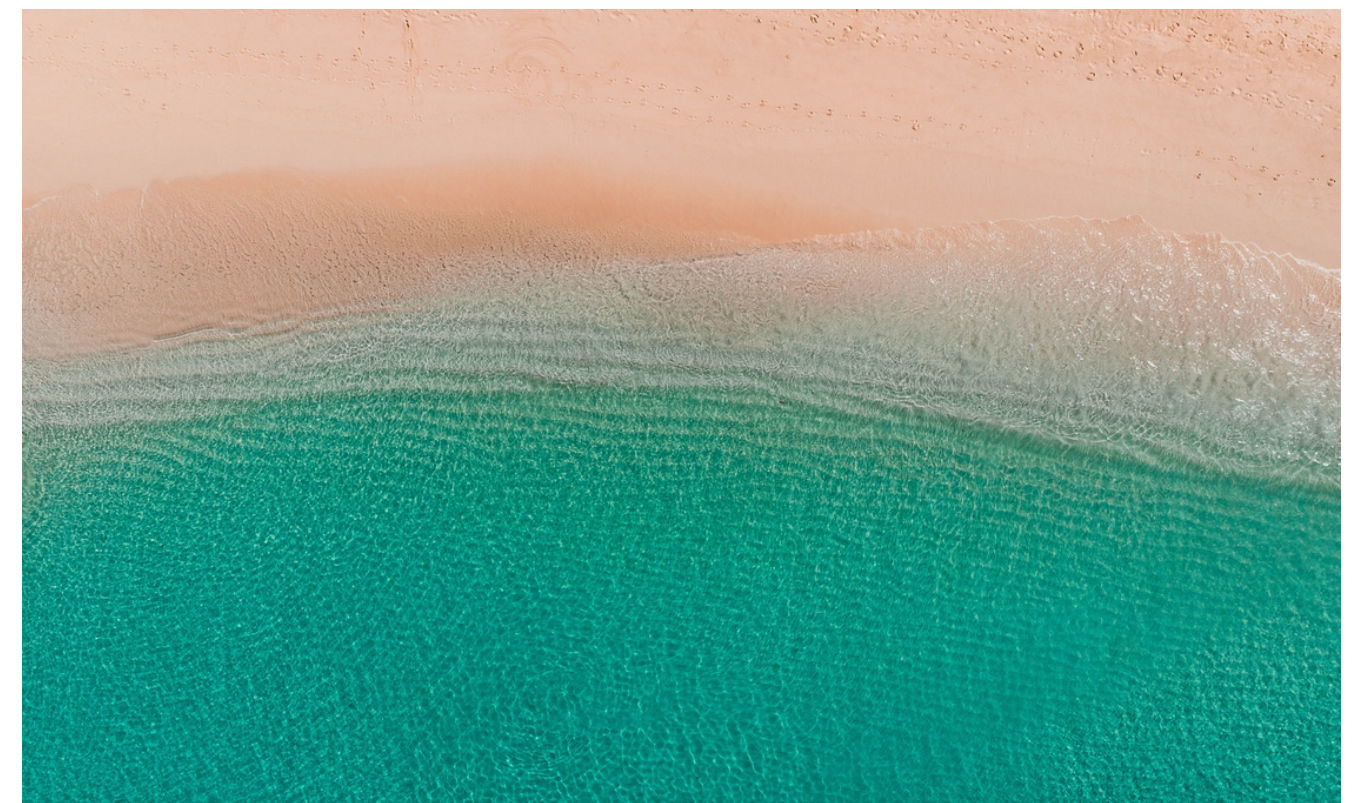
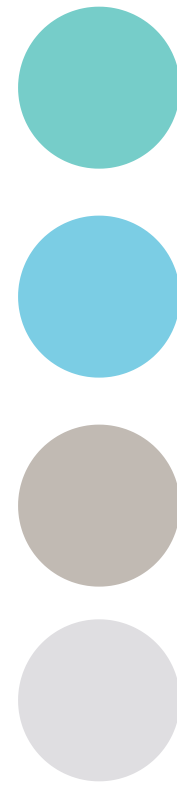
Moodboard

3D modellerna är inspirerade av känsla och natur. Nedan visar bilder på exempel på känslor i rummet.



Moodboard

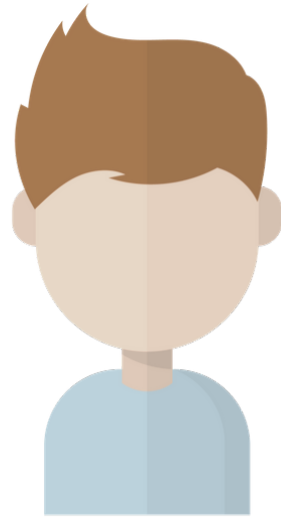
Dessa kulör är hur man ska uppleva en känsla i ett rum. Grönt representerar liv och harmoni. Blått/turquois signalerar trygghet och lugn. Ljusbrun är vänlig och välkomnande. Grå är neutralitet och balans.



RESULTAT

Personas

Personas ska visa varför den slutliga designlösningen har fördelar för de olika personerna.

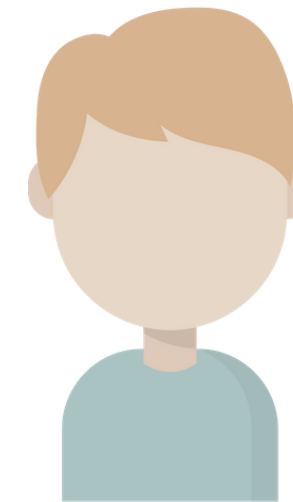


Noah, 13 år

Han flyttade från Tyskland och har bott i Sverige 3 år. Han kom till biblioteket och lånade hem böcker ganska ofta både på tyska och svenska. Han brukar hänga sig med sina kompisar ibland på biblioteket men umgås ofta med de hemma. Noah väntar på biblioteket när han inte vill följa med och handla med hans föräldrar.

Användningsmål:

- Låna böcker
- Umgås med kompisar

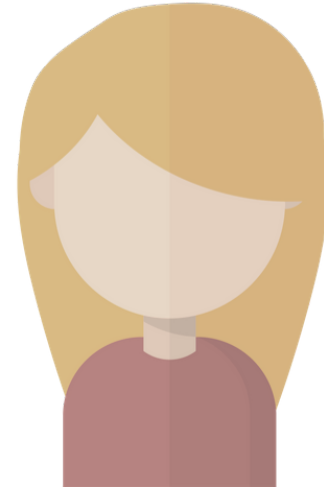


Jonas, 22 år

Jonas studerar på universitetet och brukar lämna och låna böcker under meröppet-service eftersom han är upptagen med sina studier och kunde inte komma på vanliga öppettider ibland på biblioteket. Han gillar att läsa på olika platser och miljöer som till exempel caféet, hemma, parken och biblioteket. Han brukar ta med sina kompisar för att studera tillsammans några gånger i månaden.

Användningsmål:

- Låna böcker
- Läsa
- Studera

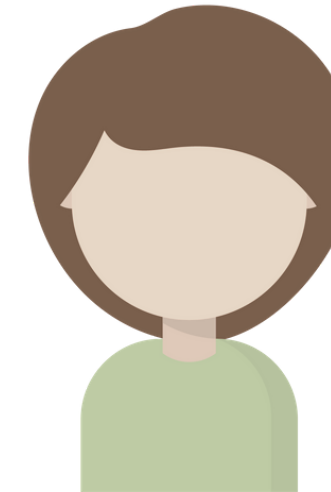


Amanda, 34 år

Amanda har två jobb och har inte tid att komma till biblioteket på vanliga öppettider. Innan Amanda ska besöka biblioteket förbereder hon sig i förväg och tittar på hemsidan för att välja en bok. Sedan efter hon slutar jobbet kl. 20:00 kommer hon direkt till biblioteket under meröppet-service för att låna de valda böckerna.

Användningsmål:

- Låna böcker



Birgitta, 45 år

Hon kommer ofta till biblioteket själv och ibland med sin assistent eftersom hon sitter i rullstol. Birgitta använder alltid stående pekskärm för att hitta böcker som hon vill låna eftersom det är snabbare än att åka runt. Hon kommer ofta på vanliga öppettider men ibland kommer hon under meröppet-service för att låna och lämna böcker. Stående pekskärm underlättar mycket för henne under meröppet-service

Användningsmål:

- Låna böcker



Ann-Marie, 62 år

Hon kommer väldigt ofta hit själv och ibland med hennes barnbarn och hon stannar här ett tag för att läsa och låna böcker. Hon lånar mycket böcker hem till barnbarnen och det är smidig att använda stående pekskärm för att hitta böckerna snabbare när personalen är upptagen med annat.

Användningsmål:

- Låna böcker
- Läsa tidskrifter
- Läsa böcker
- Intresserad av nyhetshyllan



Ulf, 86 år

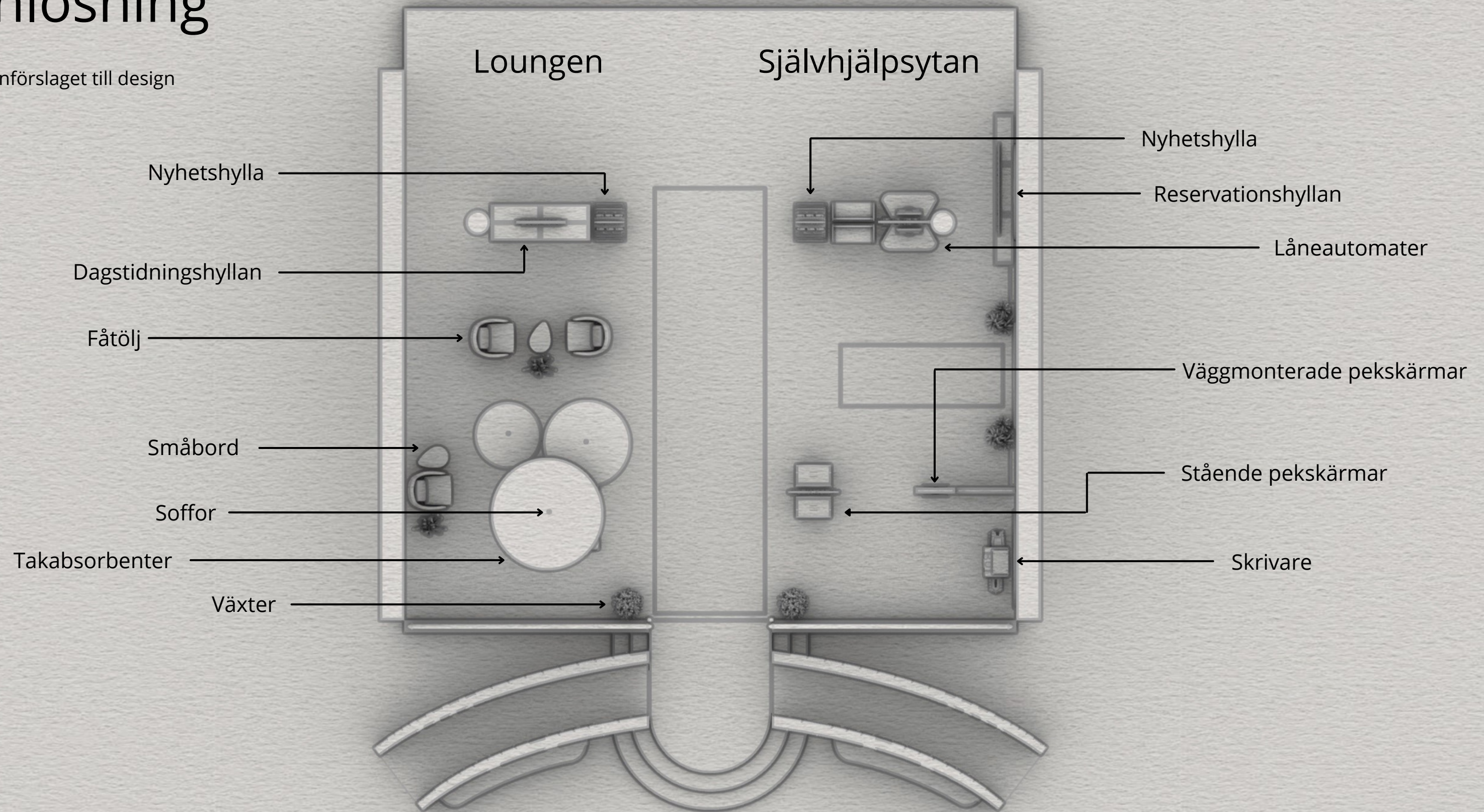
Han brukar komma tidigt på morgonen för att läsa dagstidningar. Han läser hemma ibland men brukar oftast läsa dagstidningarna på biblioteket eftersom det är mer spännande än att läsa hemma själv. Ulf brukar kopiera intressanta tidningsartiklar för att läsa vidare hemma.

Användningsmål:

- Läsa dagstidningar
- Kopiera dagstidnings artiklar

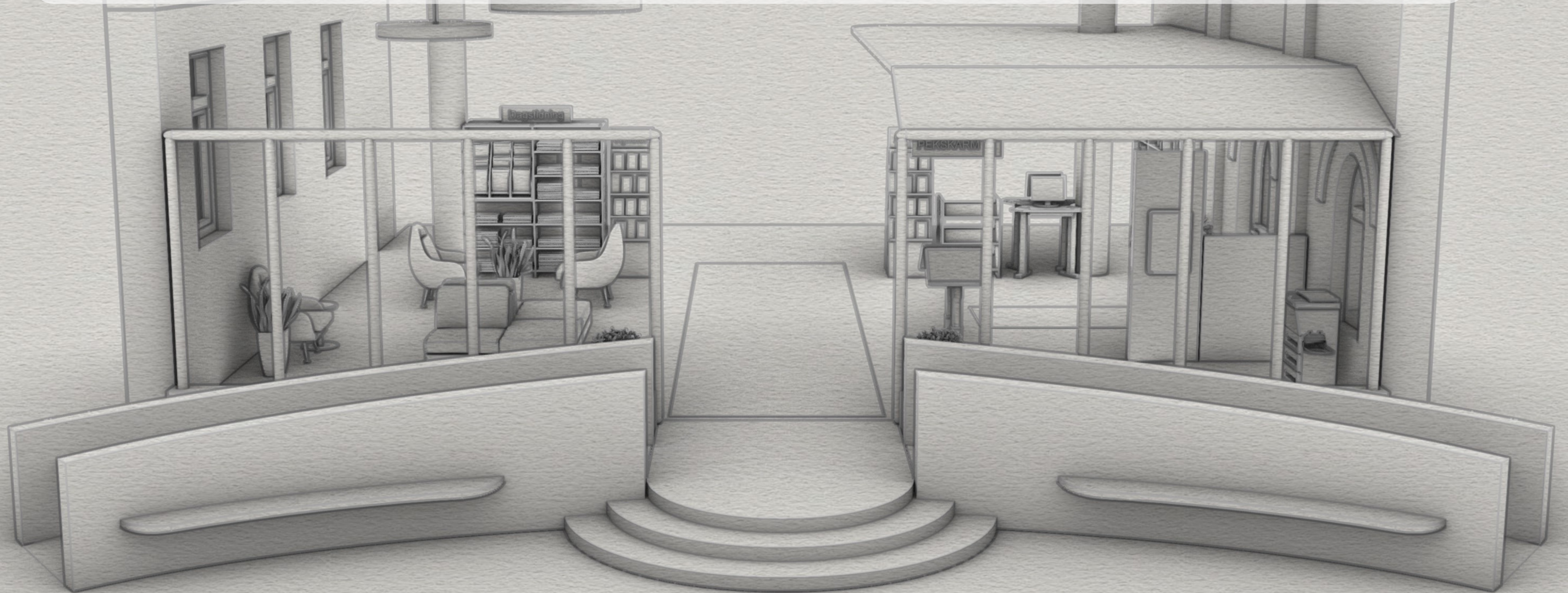
Designlösning

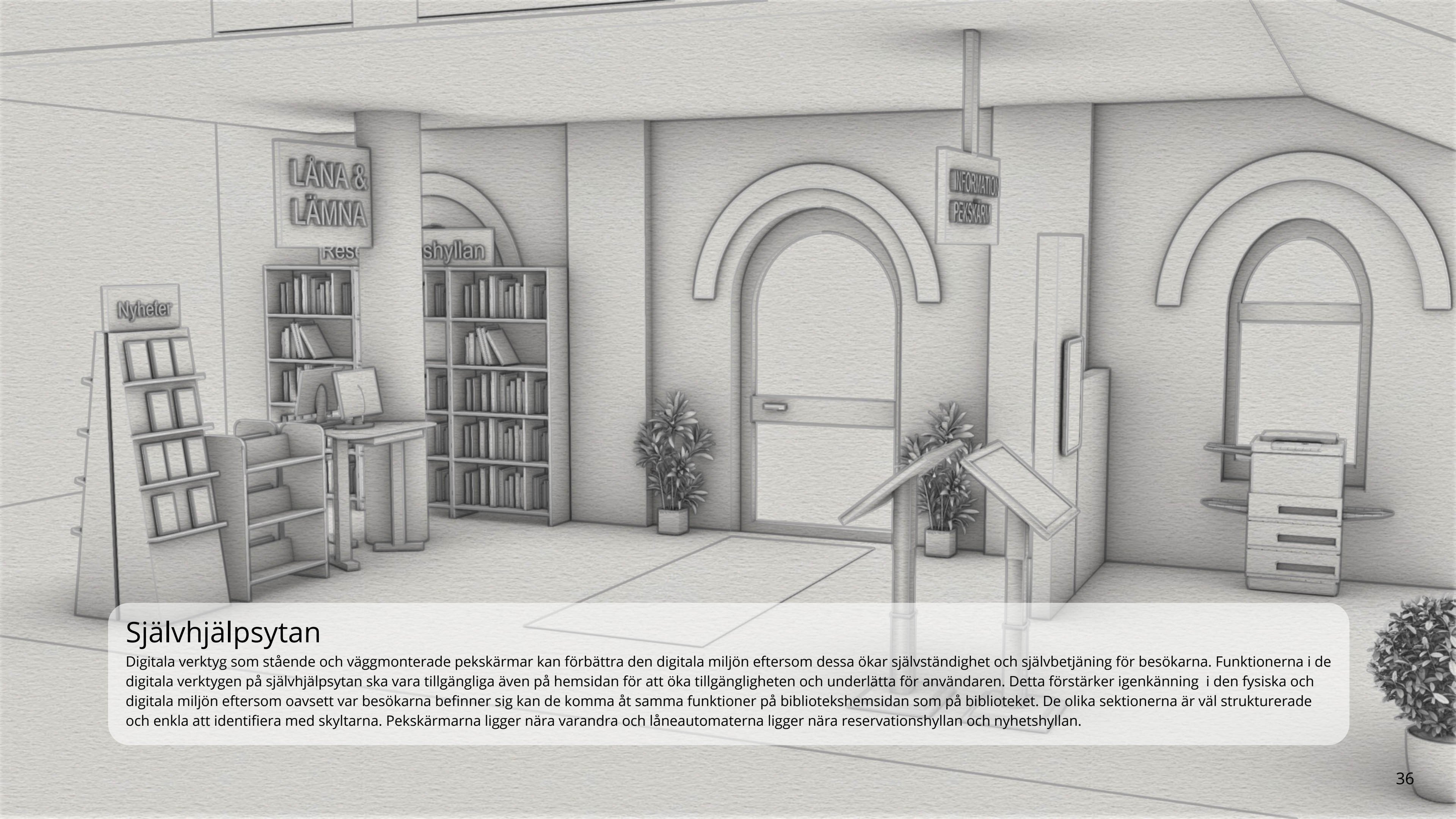
Det slutliga designförslaget till design utmaningen.



Meröppet-service

Meröppet-service hjälper människor att besöka biblioteket när de kan, efter vanlig stängningstid. Bibliotekskort behövs för att komma in i biblioteket eftersom säkerhet och trygghet är viktigt efter stängningstid. Självhjälpsytan underlättar för besökarna när biblioteket är obemannat. Det finns tillgängliga sittplatser vid loungen där besökarna kan vila, umgås och sitta och läsa samtidigt. Om digitala tjänster i självhjälpsytan inte finns under meröppet-service måste besökarna hitta böckerna på egen hand och det kan ta längre tid. En station med en pekskärm gör det lätt och snabbt att identifiera var böckerna finns samt att få svar på frågor som berör biblioteket. Självhjälpsytan ska underlätta även för de som besöker biblioteket på vanliga öppettider när personalen är upptagen.





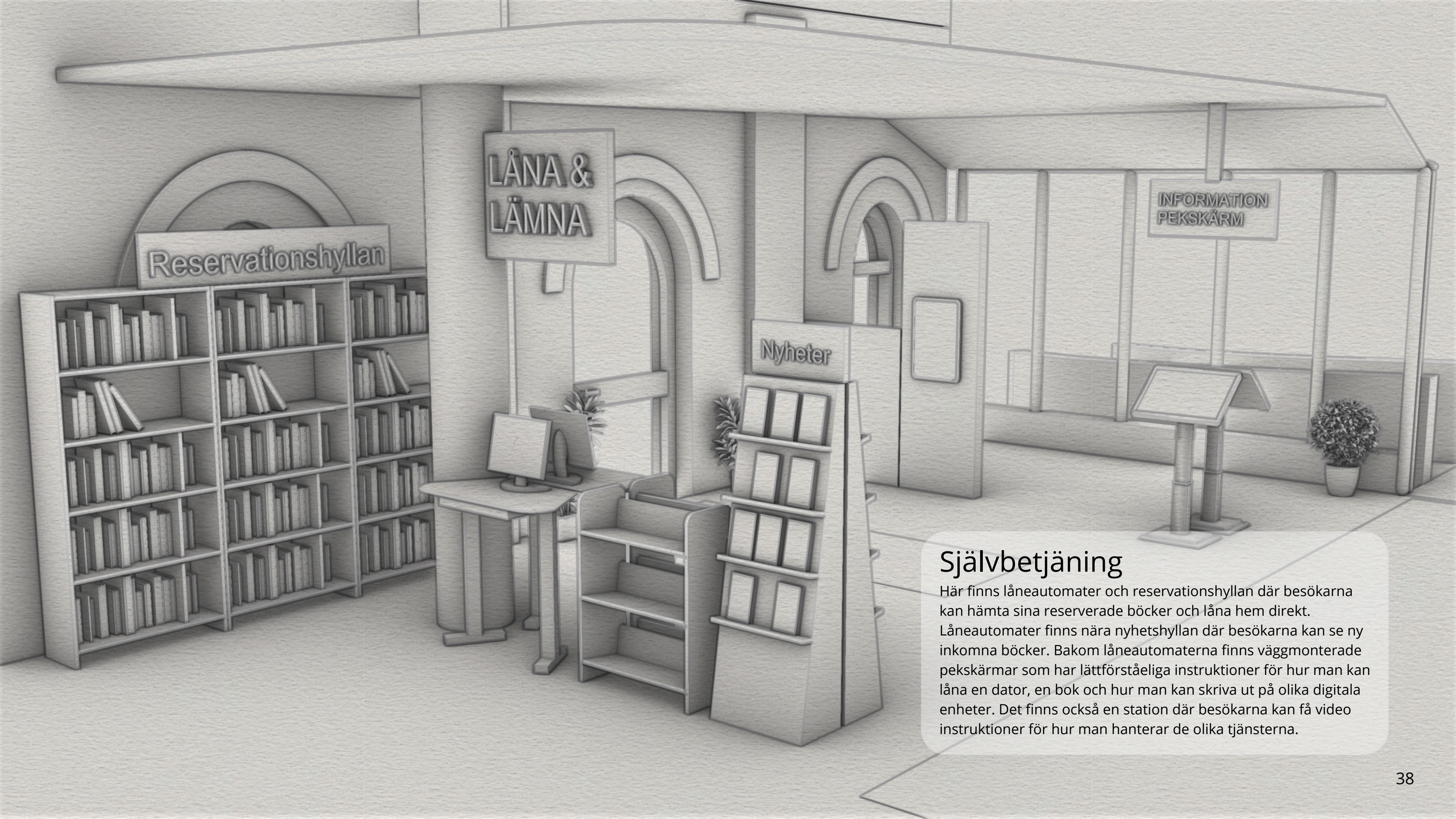
Självhjälpsytan

Digitala verktyg som stående och väggmonterade pekskrmar kan förbättra den digitala miljön eftersom dessa ökar självständighet och självbetjäning för besökarna. Funktionerna i de digitala verktygen på självhjälpsytan ska vara tillgängliga även på hemsidan för att öka tillgängligheten och underlätta för användaren. Detta förstärker igenkänning i den fysiska och digitala miljön eftersom oavsett var besökarna befinner sig kan de komma åt samma funktioner på bibliotekshemsidan som på biblioteket. De olika sektionerna är väl strukturerade och enkla att identifiera med skyltarna. Pekskrmar ligger nära varandra och låneautomaterna ligger nära reservationshyllan och nyhetshyllan.



Loungen

Här erbjuds två typer av sittplatser som soffor och fåtöljer för besökarna. Loungen ska fungera som en lobby när besökarna kommer in genom biblioteksentrén. Här kan man sitta och läsa en dagstidning. Växterna ger det fysiska området en uppfriskande känsla och en trevligare miljö att vara i samt ökar välbefinnande och ger en rogivande effekt på människor. Både självhjälpsytan och loungen har gott om utrymme för besökarna att röra sig.



Självbetjäning

Här finns låneautomater och reservationshyllan där besökarna kan hämta sina reserverade böcker och låna hem direkt. Låneautomater finns nära nyhetshyllan där besökarna kan se ny inkomna böcker. Bakom låneautomaterna finns väggmonterade pekskrmar som har lättförståeliga instruktioner för hur man kan låna en dator, en bok och hur man kan skriva ut på olika digitala enheter. Det finns också en station där besökarna kan få video instruktioner för hur man hanterar de olika tjänsterna.

Bekvämlighet

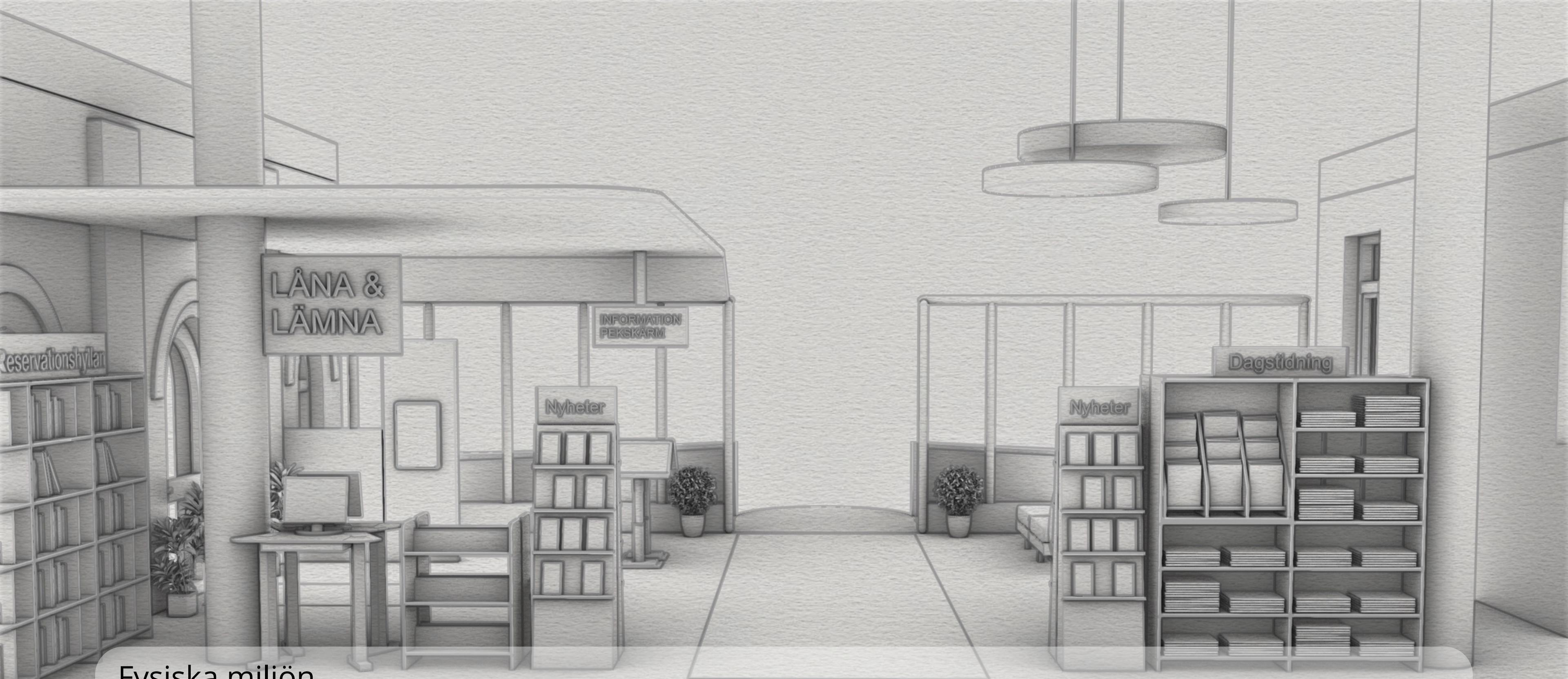
Bibliotekets entrén underlättar för barnvagnar, rollator och rullstolar med ramper på båda sidor och en trappa i mitten. Självhjälpsytan och loungen har tillräckligt med utrymme för barnvagnar, rollator och rullstolar. Höjden på de stående pekskärmarna kan justeras för att passa olika individer och underlätta för besökare med särskilda behov.





Välkomna

Besökarna ska känna sig välkomna oavsett ålder och alla kan vara här utan att låna böcker eller vänta på någon. Besökarna kan sitta, umgås eller läsa tidningar men om man har funderingar så går man bara en bit till självhjälpsytan.



Fysiska miljön

Den fysiska miljön i loungen och självhjälpsytan ska komplettera varandra med sina funktioner. Områdena ska kännas strukturerade och trevliga att vistas i, eftersom olika sektioner är lätta att identifiera och lätta att hitta. Takabsorbenterna som sitter ovanför sofforna i loungen ska dämpa och förminska ljud där människor umgås. Taket över självhjälpsytan som inte går att ta bort ska vara kvar men har också fördelen att det även kan dämpa ljud och ge lite balans mellan det långa taket och takabsorbenterna eftersom det inte blir helt tomt på ena sidan. Det ska fungera som en lobby när besökarna har kommit in i biblioteksentrén.

Slutsats och diskussion

I början av projektet tänkte jag på att blanda kvalitativ och kvantitativ metod i mitt examensarbete för att få olika typer av data för analysfasen och att få ett bra slutresultat för designlösningen. Enkätundersökningen var begränsad på grund av att bara personer som har varit och besökt biblioteket kan svara på de flesta frågorna i enkäten. Detta eftersom om man inte har upplevt hur biblioteket ser ut är det svårt att göra enkäten. Om fler personer hade gjort enkäten skulle också fler antal personer tackat ja till att bli intervjuade och resultatet av enkätundersökningen hade blivit fylligare. Resultatet från examensarbetet kommer att bidra till utvecklingsprocessen av tillgängliga och attraktiva bibliotek, och ligga till grund för förnyelse och förbättring av verksamheten, vilket kommer att vara till nytta i bibliotekets framtida utvecklingsarbete.

Genom hela projektet från start till slut har det funnits både hinder och möjligheter men eftersom jag inte är van att arbeta med tjänstedesign blev det ibland lite osäkert vad nästa steg skulle vara. Under min studietid har jag lärt mig om produktdesign i nästan tre år och bara en kurs har handlat om tjänstedesign. Det kändes komplext att dyka in i projektet men efter ett tag kunde jag förstå vad som skulle göras. Det är mindre konstnärligt att arbeta med tjänstedesign eftersom man fokuserar mer på tjänster än på utseende. Projektet har varit mycket lärorikt och roligt eftersom jag lärt mig förstå mer om arbetsprocessen och att förbättra tjänster för människor.

I detta projekt upptäckte jag att det tar längre tid än vad man har tänkt att modellera alla komponenter i 3D programmering för att skapa områden för designlösningen. Detta eftersom det innehåller många delar som måste finnas med för att skapa den fysiska miljön på både självhjälpsytan och loungen.

Tidspressen gör att man inte kan ha med allt som man vill ha med utan man måste skippa vissa detaljer och fortsätta arbeta med det som är mest relevant och viktigast i projektet. Resultatet av arbetet är jag nöjd med. Designlösningen som illustrerats i 3D programmeringen kunde ha varit mer trevlig om alla komponenter haft färg och materialet sett mer verkligt ut.



Referenslista fakta

Göteborgs stad. *Meröppna bibliotek*. Hämtad 2021-02-08 från <https://goteborg.se/wps/portal/start/kultur-och-fritid/bibliotek/meroppna-bibliotek?uri=gbglnk%3A201912516467479>

Sundsvalls stadsbibliotek. Hämtad 2021-02-06 från <https://bibliotek.sundsvall.se>

Inscreen Digital Solutions. *Vi erbjuder kompletta paket för digital skyltning*. Hämtad 2021-03-11 från <https://www.inscreen.se/digital-signage-1>

Tekniklagret. *Pekskärm PCAP med golvstativ*. Hämtad 2021-03-22 från <https://tekniklagret.se/produkt/pekskarm/pekskarm-pcap-med-golvstativ/>

Akustikmiljö. *Sound Off Cloud Takabsorbent*. Hämtad 2021-05-10 från <https://www.akustikmiljo.se/produkter/sound-cloud-takabsorbent>

Referenslista digital modell

Open3dmodel. Office Printer 3D Model. [CAD-modell] Hämtad 2021-04-29 från https://open3dmodel.com/3d-models/printer-3d-model-2_3958.html

Open3dmodel. Plant 3D Model. [CAD-modell] Hämtad 2021-04-29 från https://open3dmodel.com/3d-models/plant-3d-model-15_6474.html

Open3dmodel. Flower 3D Model. [CAD-modell] Hämtad 2021-05-01 från https://open3dmodel.com/3d-models/flower-3d-model-13_6502.html

Open3dmodel. Palm 3D Model. [CAD-modell] Hämtad 2021-05-01 från https://open3dmodel.com/3d-models/palm-3d-model-7_6462.html

Referenslista bilder

1. Veernavya. *Personas Vector Collection*. Hämtad 2021-05-06 från <https://www.vecteezy.com/vector-art/142010-free-personas-vector-collection>

2. Veernavya. *Personas Vector Collection*. Hämtad 2021-05-06 från <https://www.vecteezy.com/vector-art/142009-free-personas-vector-collection>

3. Wallpaperbat. *Tangerine Flower Wallpapers*. Hämtad 2021-04-06 från <https://wallpaperbat.com/tangerine-flower-wallpapers>

4. Bilder, sida: 3, 8, 18, 28, 29, 30 [Unsplash]. Hämtad 2021-04-08 från <https://www.unsplash.com>

5. Giorgi, G. Wall Art. Hämtad 2021-04-08 från <https://www.pinterest.se/pin/303078249928576824/>

6. Redzuan, A. Wang Jing Mansion Sales Center. Hämtad 2021-04-08 från <https://www.pinterest.se/pin/518688082088037369/>

7. Sundsvalls Kommun. *Kulturmagasinet*. Hämtad 2021-04-08 från https://sundsvall.se/startside/170406-visitsundsvall-vinter-160_kl-2/

8. Omslagsbild: Möjligheter. Källa: Sundsvalls stadsbiblioteket.

FRAMTIDENS BIBLIOTEK
FYSISK OCH DIGITAL TILLGÄNGLIGHET

EXAMENSARBETE 2021
PHISIT SUWANNSAENG



