

สรุปย่อการบรรยาย

“Libraries are for users: the value and application of UX research and design”

โดย แอนดี พรีสต์เนอร์ (Andy Priestner)

ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบและวิจัยประสบการณ์ของผู้ใช้งาน (UX) สหราชอาณาจักร

UX คืออะไร และทำไม

UX ย่อมาจากคำว่า “User Experience” (ประสบการณ์ของผู้ใช้งาน) เป็นเทรนด์ใหญ่ที่เกิดขึ้นกับห้องสมุดนับตั้งแต่มีอินเทอร์เน็ต และห้องสมุดทั่วโลกกำลังใช้แนวทางนี้ในการทำความเข้าใจผู้ใช้งานให้มากขึ้น เพื่อจะนำไปเป็นข้อมูลสำหรับการสร้างประสบการณ์หรือริเริ่มบริการที่แตกต่างจากเดิม ให้ตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้อย่างแท้จริง ไม่ใช่มาจากการคาดการณ์เอาเองของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ที่ผ่านมา การดำเนินงานของห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นไปตามความสะดวกของเจ้าหน้าที่มากกว่าจะไปเพื่อผู้ใช้งาน ห้องสมุดไม่ได้คุยกับผู้ใช้บริการมากพอหรือค้นคว้าว่าพวกเขามีพฤติกรรมและความต้องการอย่างไร หากมีการทำวิจัย ก็มักเป็นเพียงการสำรวจ การสนทนากลุ่ม และเก็บข้อมูลทางสถิติผู้ใช้งานห้องสมุด ซึ่งผิวเผินเกินไปและยังไม่ได้คำตอบว่าสิ่งที่ผู้ให้บริการอยากได้จริงๆ นั่นคืออะไร

ดังที่ นักมานุษยวิทยา มาร์กาเรต มีด (Margaret Mead) กล่าวว่า *“สิ่งที่ผู้คนพูด สิ่งที่ผู้คนทำ และสิ่งที่ผู้คนพูดว่าเขานั้นแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง”*

ส่วนเฮนรี ฟอร์ด (Henry Ford) ผู้สร้างรถยนต์โมเดลที กล่าวว่า *“ในยุคที่ยังไม่มีรถยนต์ หากผมถามเขาว่าต้องการพาหนะแบบใด พวกเขาคงตอบว่าอยากได้ม้าที่วิ่งเร็วกว่าเดิม”* เมื่อผู้คนถูกถามว่าพวกเขาต้องการอะไร เขามักจะบอกสิ่งที่ดีกว่าของเดิมเล็กน้อย ดังนั้นถ้าห้องสมุดถามผู้คนที่อยากได้อะไร พวกเขา มักจะตอบว่า ต้องการหนังสือเพิ่มขึ้น หรือต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดให้ยาวนานขึ้น การวิจัยห้องสมุด จำเป็นต้องลงลึกกว่านั้น ซึ่ง UX สามารถให้คำตอบได้

5 เทคนิควิจัย UX

เทคนิควิจัย UX มีความสร้างสรรค์ สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้งาน รวมทั้งความรู้สึกนึกคิดที่ซับซ้อน ตัวอย่างเช่น

1. **แผนที่พฤติกรรม** เป็นการบันทึกการเคลื่อนไหวของผู้ใช้งานในพื้นที่ทางกายภาพผ่านการสังเกตซ้ำๆ เพื่อระบุเส้นทางโปรด (desire lines)

วิธีนี้จะทำให้ห้องสมุดทราบว่า ผู้ใช้งานเดินไปทางไหน เห็นอะไรบ้าง ใช้อะไรบ้าง บางครั้งอาจมีอุปสรรคระหว่างทาง บางครั้งอาจมีสิ่งที่ใช้ไม่ได้ไม่ดี ห้องสมุดอาจจะอยากให้ผู้ใช้งานเข้าถึงพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งได้เร็วขึ้น หรืออยากให้พวกเขาเดินช้าลงเพื่อหยุดมองอะไรบางอย่าง ทั้งหมดนี้เกี่ยวข้องกับความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการออกแบบแผนผัง เฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์อื่นๆ

กรณีศึกษาการออกแบบห้องสมุดใหม่ของมหาวิทยาลัยวูล์ฟแฮมป์ตัน (University of Wolverhampton) ประเทศอังกฤษ พบว่า ห้องไอทีที่อนุญาตให้ใช้เสียงดังได้ อยู่ใกล้กับโซนเงียบสำหรับอ่านหนังสือ ทั้งๆ ที่ 2 พื้นที่นี้ไม่ควรอยู่ด้วยกัน นำไปสู่ทางออกในการย้ายตำแหน่งห้อง สร้างทางเข้าออกคนละทาง และเปลี่ยนแปลงป้ายบอกทิศทาง

2. การตรวจจัดการเคลื่อนไหวของดวงตา โดยใช้แว่นตาพิเศษตรวจจัดการเคลื่อนไหว เพื่อทำความเข้าใจว่าผู้ใช้งานห้องสมุดมองอะไร หรือพวกเขาสนใจอะไร

กรณีศึกษาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ (University of Cambridge) มีข้อค้นพบจากการตรวจจัดการเคลื่อนไหวของดวงตาว่าผู้ใช้งานมักไม่ค่อยป้ายบอกหมวด ทำให้พวกเขาหาหนังสือที่ต้องการไม่ค่อยเจอ สิ่งห้องสมุดทำเพื่อแก้ปัญหาที่คือปรับปรุงป้ายบอกหมวดหนังสือให้ชัดเจนขึ้น ปรับปรุงผังใหม่ จัดวางและเรียงหมวดหนังสือให้เข้าใจง่ายขึ้น

3. การทดสอบการใช้งานผลิตภัณฑ์ คือการสังเกตและบันทึกวิธีที่ “ผู้ใช้” ใช้งานเว็บไซต์หรือแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้ค้นพบปัญหาที่ต้องแก้ไขในเรื่องการจัดวางองค์ประกอบ เส้นทางการใช้งานเว็บไซต์หรือแคตตาล็อก และเพื่อดูว่าการเข้าใช้งานทำได้ง่ายแค่ไหน

กรณีศึกษาของห้องสมุดแห่งรัฐเซาท์ออสเตรเลีย (State Library of South Australia) เมืองแอดิเลด (Adelaide) มีการทดสอบการใช้งานเว็บไซต์ประวัติครอบครัว ซึ่งผลพบว่านักประวัติศาสตร์ใช้งานเว็บไซต์ไม่เป็น พวกเขาสับสน และหลงทางบ่อยมาก สิ่งห้องสมุดทำเพื่อแก้ปัญหาคือเปลี่ยนภาษาให้เข้าใจง่ายขึ้น และจัดวางเลย์เอาต์บางส่วนในเว็บไซต์ใหม่

4. เกมสร้างแบบจำลอง คือการให้ผู้ใช้ใช้งานได้สร้างแบบจำลองที่แสดงถึงประสบการณ์การให้บริการห้องสมุด เช่น การใช้ตัวต่อเลโก้ ดินน้ำมัน หรือวัสดุอื่นๆ ข้อดีของวิธีนี้คือช่วยสำรวจความรู้สึกนึกคิดของผู้ใช้งานที่มีต่อประสบการณ์ที่ได้รับ ด้วยวิธีที่สร้างสรรค์และเปิดกว้าง ผู้คนได้แสดงออกทางความคิดและอารมณ์ความรู้สึก

กรณีศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรกรรมในประเทศสวีเดน ได้นำตัวต่อเลโก้มาใช้ในการบอกเล่าสิ่งที่ผู้คนคิดว่ายังขาดไปในมหาวิทยาลัย สิ่ง que ทุกคนสร้างออกมาคือพื้นที่พบปะเล็กๆ ที่สามารถมานั่งเจอกัน กินดื่มด้วยกัน และพวกเขายังเพิ่มดอกไม้และต้นไม้ลงไปจำนวนมาก แสดงให้เห็นว่าสองอย่างนี้มีน้อยเกินไปในมหาวิทยาลัย

5. จดหมายรักและบอกเลิก คือการขอให้ผู้ใช้งานเขียนจดหมายถึงห้องสมุดเสมือนว่าห้องสมุดเป็นคนรักหรือเป็นคนที่พวกเขากำลังจะบอกเลิก เพื่อสำรวจอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ ที่ถูกซ่อนอยู่

กรณีศึกษาของประเทศสิงคโปร์ จดหมายเหล่านี้ช่วยสะท้อนปัญหาหนังสือถูกจัดเก็บไว้ผิดที่ หรือไม่ตรงกับการใช้งานและความสนใจ และผู้คนไม่รู้ว่ห้องสมุดมีเทคโนโลยีให้ใช้ ห้องสมุดจึงตัดสินใจทำการตลาดโปรโมตบริการต่างๆ ให้มากขึ้น

ต่อยอดการวิจัย UX ด้วย 4D

การนำข้อมูลวิจัยไปต่อยอด ไม่ใช่การติดป้ายเพิ่ม ตั้งคณะกรรมการ หรือการเขียนรายงาน แต่เป็นการเปลี่ยนไอเดียให้กลายเป็นต้นแบบเพื่อทดสอบกับผู้ใช้งาน เช่น ปรับผังใหม่ หรือสร้างสรรค์บริการใหม่

ในช่วงเริ่มต้นห้องสมุดจำเป็นต้อง**คิดแบบขยาย** (divergent) คือคิดเยอะๆ เปิดรับไอเดีย เพื่อมองหาความเป็นไปได้แบบต่างๆ จนเมื่อกระบวนการมีความก้าวหน้า เริ่มหยิบบางไอเดียมาทำ จะเกิด **การคิดแบบบรรจบ** (convergent) วิธีคิดทั้ง 2 แบบจะเกิดขึ้นสลับกันไปมาระหว่างปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เรียกว่า “แบบจำลองเพชรคู่” (double diamond model) ซึ่งมีรายละเอียดย่อย 4 ขั้นตอน

1. **ค้นพบ** (Discover) เป็นขั้นตอนทำวิจัย เพื่อค้นหาว่าพวกเขาคิดและทำอะไร
2. **กำหนด** (Define) เป็นการระบุว่าอะไรคือประเด็นหลัก อะไรคือปัญหา โดยคัดแยกข้อมูลทั้งหมด ทำให้เห็นภาพชัดเจน แล้วพิจารณา
3. **พัฒนา** (Develop) คือตอนที่คุณระดมไอเดียต่าง ๆ เพื่อตอบโจทย์ตามข้อมูลที่คุณได้คัดแยกไว้ รวมไปถึงหาไอเดียสำหรับต้นแบบ
4. **นำเสนอ** (Deliver) ต้นแบบที่ประสบความสำเร็จ

THE UX RESEARCH & DESIGN PROCESS

