

# Sømløse tjenester

– et Stimulab-prosjekt  
januar – august 2023



# Brukerinvolvert tjenesteutvikling

Er du nysgjerrig på hvordan du som ansatt eller leder i en virksomhet kan tilrettelegge for brukerinvolvert tjenesteutvikling? Sammen med universitetsbibliotekene ved UiT, UiO og NTNU har vi gjennom et Stimulab-prosjekt utforsket måter å gjøre dette på.

Denne presentasjonen oppsummerer våre erfaringer og læring fra prosjektet.

# Sammendrag

- Prosjektet har vært et samarbeid mellom universitetsbibliotekene ved UiT, UiO og NTNU, og byråene Netlife og Nudgelab.
- Hensikten med prosjektet var å skape et universitetsbibliotek studentene elsker, som de ansatte er stolte av og som gjør at det jobbes smartere med tjenesteutvikling.
- Prosjektdeltakerne skulle lære seg metoder og verktøy for å kunne jobbe med brukerinvolvert tjenesteutvikling.
- Det ble utført eksperimenter for å teste ut om mulige løsninger ga verdi til brukerne. Eksperimentene tok utgangspunkt i reelle brukerbehov.
- I prosjektet ble det utviklet en tjenestemodell som viser hvordan universitetsbibliotekene jobber med brukerinvolvert tjenesteutvikling framover.

# Innhold

---

Hva handlet prosjektet om?

---

Dette har vi gjort

---

Dette har vi funnet ut

---

Slik har vi involvert de ansatte

---

Dette har vi lært i prosjektgruppen

---

Anbefalinger til veien videre

---

Hva handlet  
prosjektet om?

# Sømløse tjenester

UiT inviterte UiO og NTNU til å være med å søke Stimulab-midler som følge av et tidligere felles samarbeidsprosjekt.

Universitetsbibliotekene har mange like eller lignende tilbud til sine studenter og ansatte. De så derfor potensialet i det å kunne samarbeide tettere om tjenesteutviklingen for å kunne tilby sømløse tjenester til bibliotekets brukere – samtidig som de lærer av hverandre og deler erfaringer.

# Om prosjektet

Stimulab-prosjektet er gjennomført i partnerskap mellom universitetsbibliotekene (UB) ved UiT, UiO og NTNU og Netlife og Nugdelab. Prosjektleder har vært Marit Bull Enger ved UiT.

Andre involverte har vært ansatte som jobber på UB-ene, samt ansatte fra universitetenes webavdelinger, IT-miljøet og emneansvarlige. I tillegg til studenter ved UiT, UiO og NTNU.

Prosjektet har utforsket hvordan hvordan vi skaper et universitetsbibliotek studentene elsker, og som de ansatte er stolte av.



# Prosjektgruppen

## NTNU:

- Astrid Kilvik
- Liv Inger Lamøy



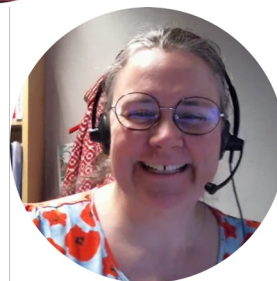
## UiO:

- Anne-Gry Skonnord
- Oda Amalie Rosenkilde



## UiT:

- Ingrid Berntsen
- Linnea Nordström
- Marit Bull Enger





# Konsulentene



**Cecilie Vaagen Smestad**

Tjenestedesign og strategi

971 12 880

cecilie.smestad@netlife.com



**Katrine Ree Holmøy**

Strategi og prosjektledelse

932 62 972

katrine.holmoy@netlife.com



**Ida Marrable**

Design og tjenestedesign

977 15 651

ida.marrable@netlife.com

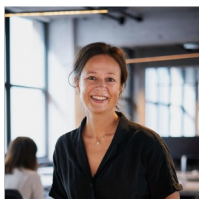


**Daniel Jacobsen Hasan**

Design og tjenestedesign

467 74 187

daniel.hasan@netlife.com



**Irmelin Bergh**

Atferdspsykolog

911 89 318

irmelin@thenudgelab.no



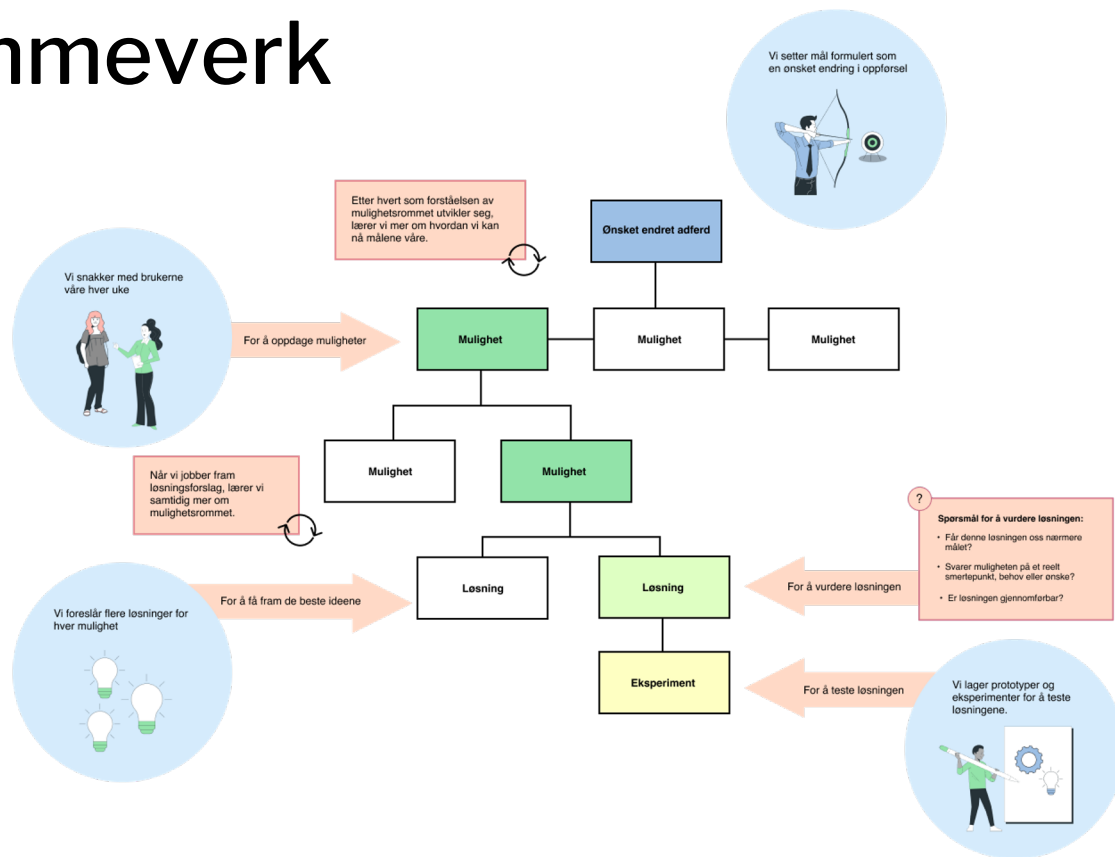
**Oda Archer**

Trainee

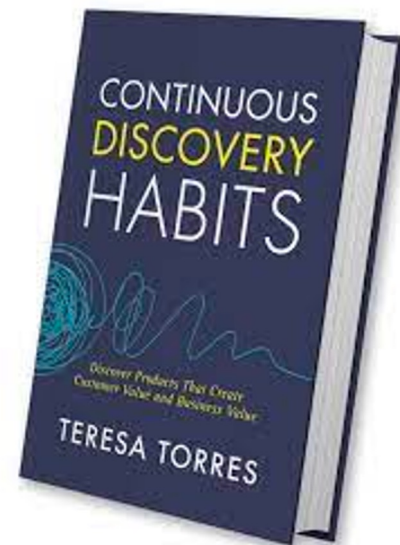
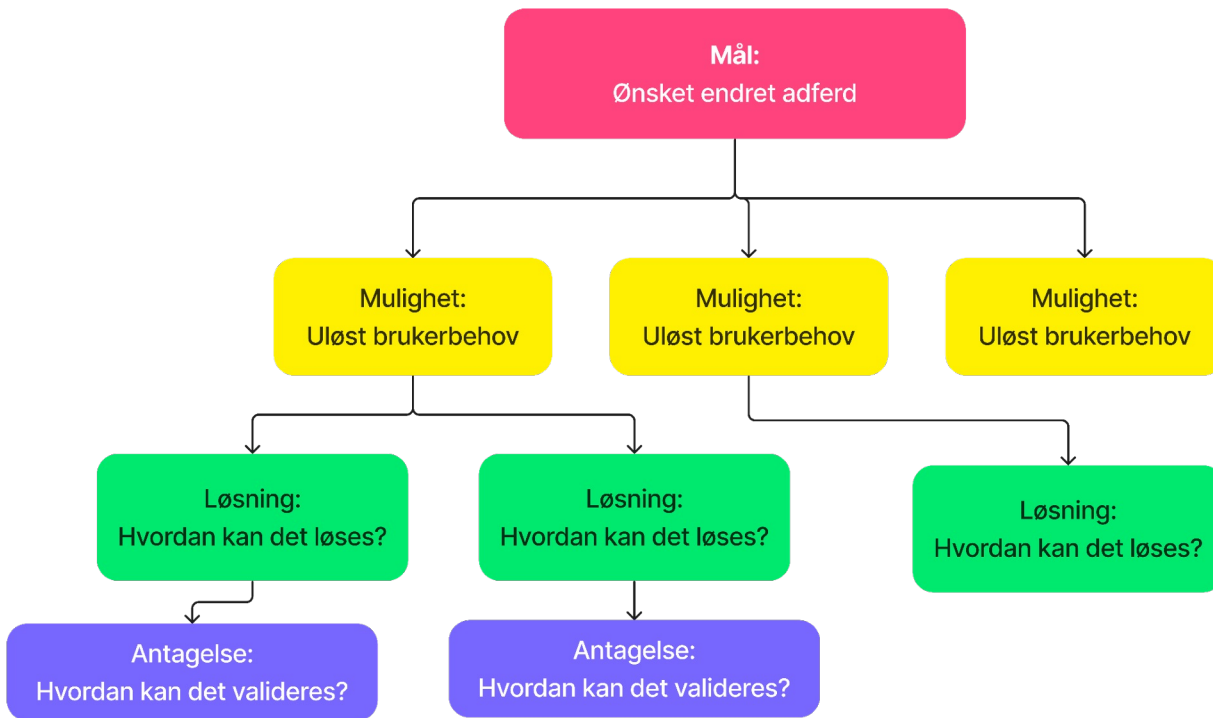
Var med i praksisperiode fra januar til mars.

# Metode og rammeverk

Vi har jobbet etter metodeverket kontinuerlige utforskningsvaner (Continuous Discovery Habits), og benyttet mulighetstreet (Opportunity Solution Tree), beskrevet i boken *Continuous Discovery Habits* av Teresa Torres (2021).

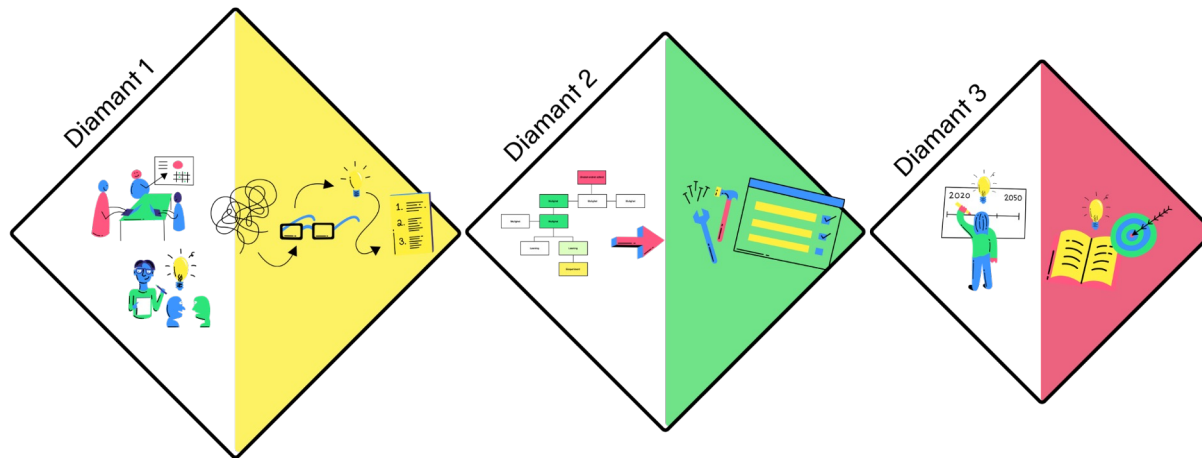


# Mulighetstre



# Arbeidsmetode og prosess

Vi har jobbet etter arbeidsmetoden «den triple diamanten». Hver diamant inneholder to trinn der man først åpner opp og utforsker, og så definerer og lukker.



## Forbredelse og oppstart

- Kartlegge forventninger
- Analyse og innsikt
- Utforming av mål og spisse problemstilling

## Designprosessen

- Sette mål og utforske muligheter
- Idé- og konseptutvikling
- Observere, brukerteste, planlegge, forankre
- Analysere og gjenta

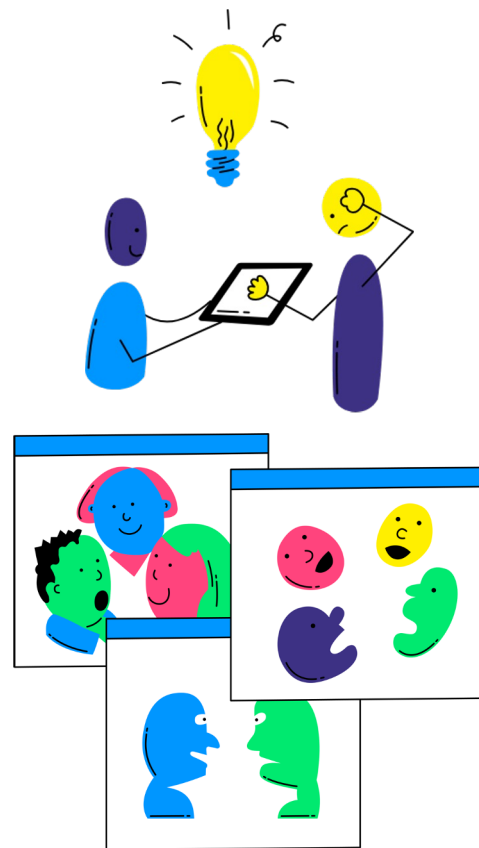
## Leveranse

- Oppsummering av arbeid og metoder
- Videreutvikle
- Erfaringsdeling

# Gjennomføring

Gjennom hele prosjektperioden møttes kjernegruppen – bestående av prosjektgruppen og konsulentene – fast hver uke i et digitalt arbeidsmøte. Mellom møtene jobbet deltakerne med løpende oppgaver og forberedte seg til neste samling. Styringsgruppen var med på avsjekk hver 14. dag og ble spesielt involvert i arbeidet med tjenestemodellen.

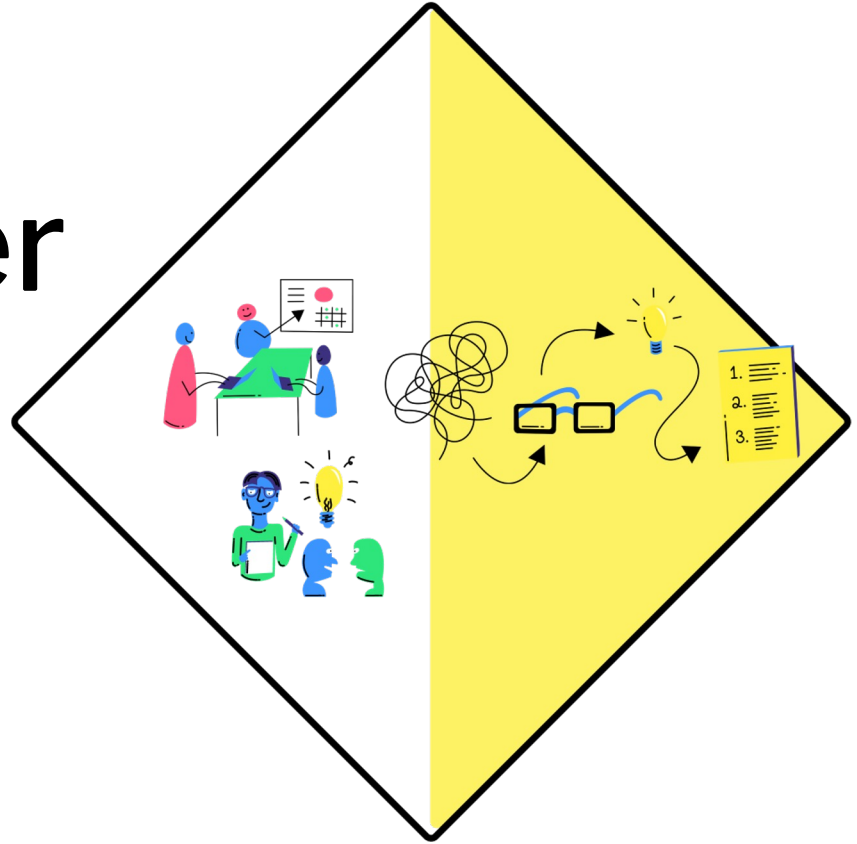
I prosjektet ble det gjennomført 50 brukerintervjuer og testet mer enn 20 prototyper på mer enn 100 studenter og 43 ansatte. Brukerinvolveringen skjedde gjennom feltstudier i Alta, Oslo, Tromsø og Trondheim og videomøter.



Dette har vi gjort

# Diamant 1

# Forberedelser og oppstart



# Forberedelser og oppstart

Diagnosefasen – Diamant 1 – besto av følgende aktiviteter:

- Gjennomgang av underlag fra alle UBene, strategiske føringer, rammebetingelser ol.
- Forventningsintervjuer med kjernegruppen og styringsgruppen.
- Oppstartsworkshop med spissing av mål og målbilde.
- Spørreskjema til alle UB-ansatte.
- Etablerte brukerpanel med bachelorstudenter.
- Utarbeide teamkontrakt for forventningsstyring av samarbeid.

Det aller viktigste i denne fasen var å møtes fysisk og bygge trygghet og tillit på tvers av kjernegruppen og styringsgruppen for å sikre et godt digitalt samarbeid videre i prosjektet.





Vis hensyn  
STILLE  
JASKAT

Fra oppstarts-  
workshop med  
kjerne- og  
styringsgruppa i  
Tromsø

# Teamkontrakt

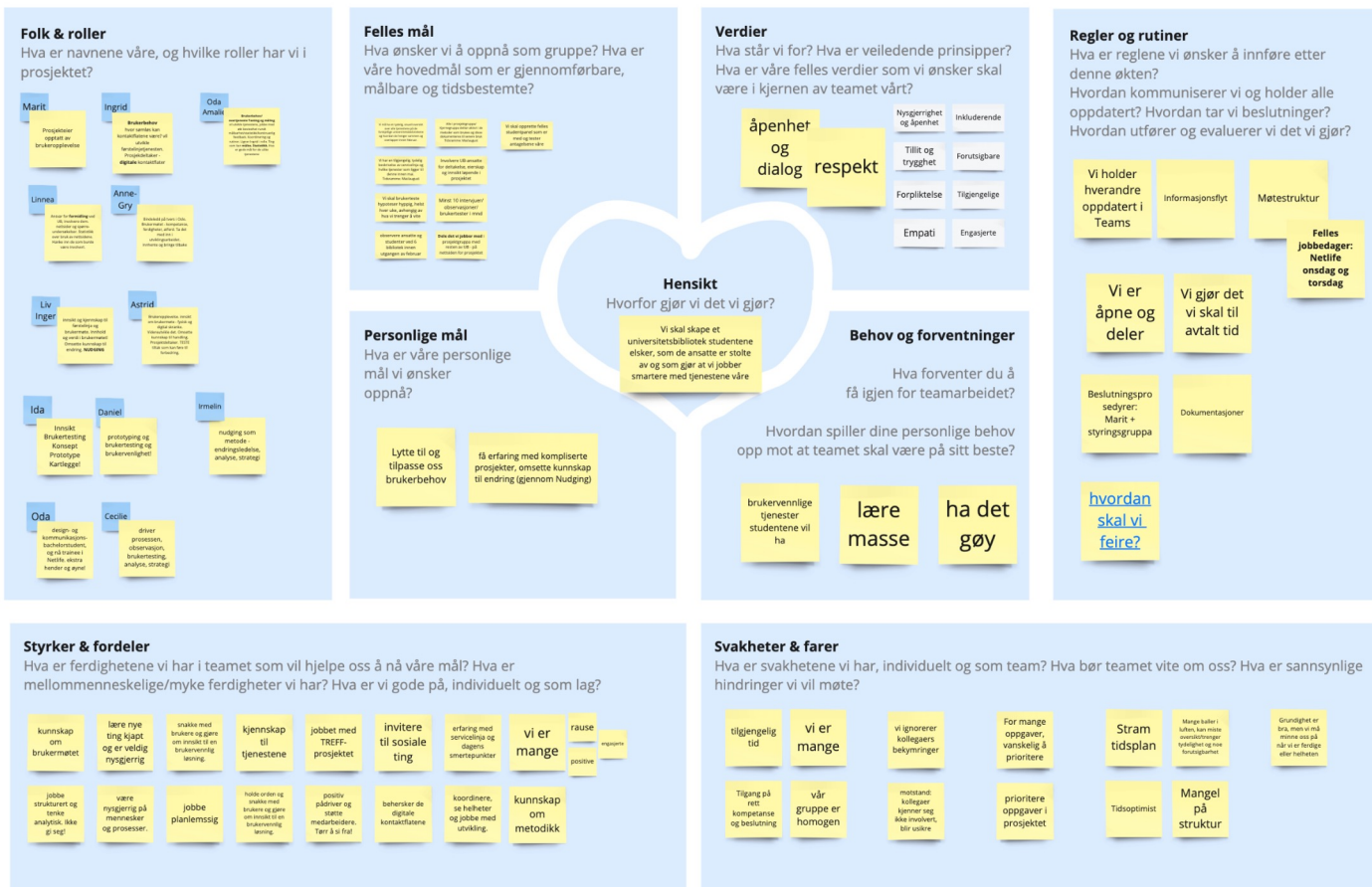
For å sikre et godt samarbeid i prosjektet, ble det laget en teamkontrakt. Der delte prosjektdeltakerne hva de kunne bidra med inn i prosjektet og hva de ønsket å oppnå sammen. I tillegg ble det enighet om regler og rutiner for å sikre god kommunikasjonsflyt og forpliktelser til samarbeidet.

Gruppenavn:

Sømløse tjenester – et Stimulab-prosjekt

Dato:

25.01.2023





# Bli med i brukerpanelet

For å lage et tjenester som du som bachelorstudenter ved UiT, UiO eller NTNU faktisk vil ha, trenger vi å snakke med deg (på video)!

Meld deg inn i brukerpanelet og bli med og teste ut mulige løsninger! Det vanker både gavekort og mulighet for å vinne et støykansellerende headset.

[PÅMELDING →](#)

Rekruttert **1033**  
**studenter** til et  
brukerpanel.

477 fra UiT  
389 fra NTNU  
167 fra UiO

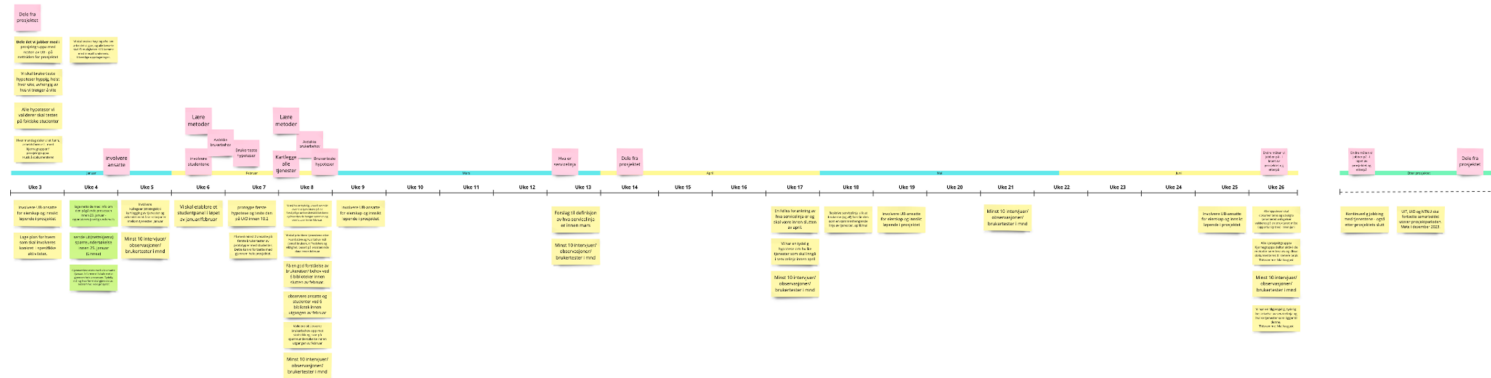
# Dette ønsket prosjektgruppen:

- Kartlegge alle tjenester
- Lære metoder
- Avdekke brukerbehov
- Brukerteste hypoteser
- Involvere kollegaer
- Involvere studentene
- Dele fra prosjektet til alle UB-ansatte
- Endre måten UBene jobber på
  - i løpet av prosjektet og etterpå



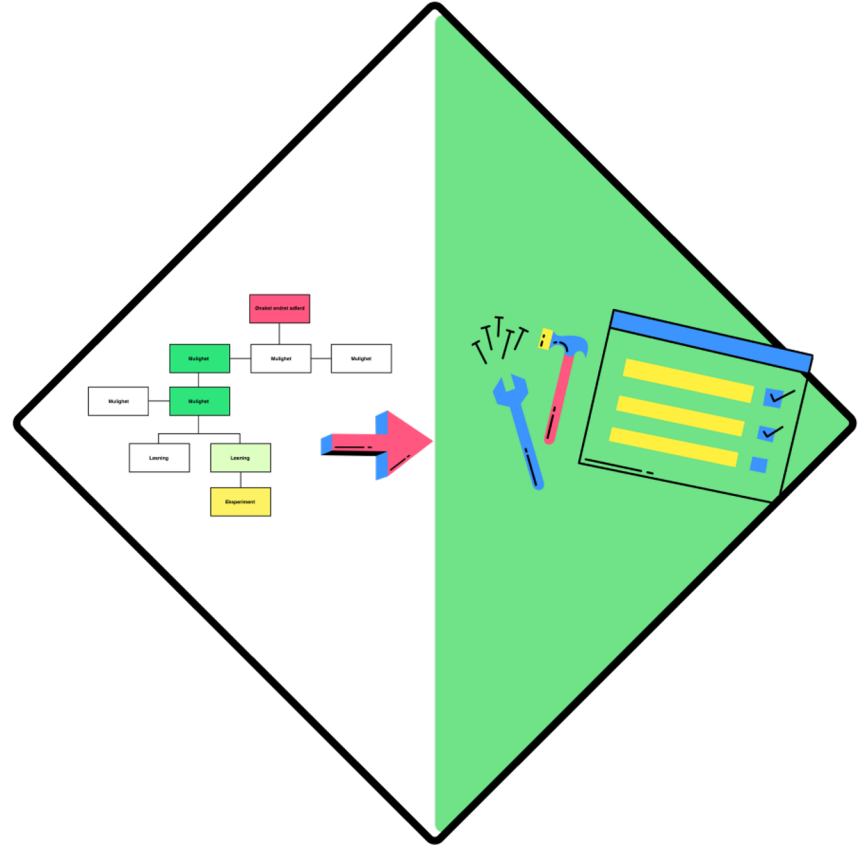
# Utvalgte delmål

- Etablere et studentpanel i løpet av januar / februar
- Gjennomføre minst 10 intervjuer / observasjoner / brukertester i måneden
- Få med minst to ansatte på første brukertester av prototyper med studenter.
- Beskrive servicelinjen slik at brukerne (og vi!) forstår den som en sammenhengende linje av tjenester. april / mai



# Diamant 2

# Slik har vi jobbet



# Ønsket endret adferd

For å finne ut hvordan vi skaper et universitetsbibliotek studentene elsker og som de ansatte er stolte av, startet vi med å kartlegge hva som egentlig er problemet gjennom å identifisere brukerbehov.

Hva skal til for å skape endring hos brukere og ansatte?

Hvordan kan vi påvirke endring og opplevd verdi hos brukerne?

Vi satt det hele i system gjennom mulighetstreet.

Et mulighetstre lar oss strukturere mål, muligheter og løsninger sånn at vi tar tak i de viktigste utfordringene først.

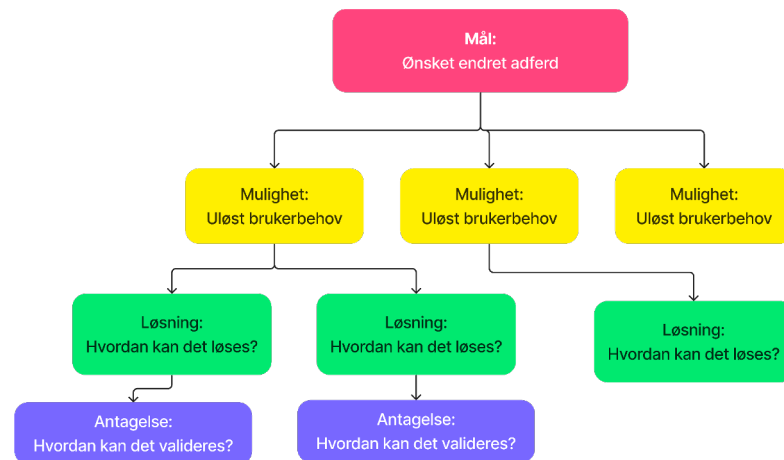
# Nivå i mulighetstreet

**Ønsket endret adferd:** Målet vi setter oss må defineres som et ønske om endring i adferd hos brukerne.

**Mulighet:** Uløste brukerbehov

**Løsning:** Hvordan kan det løses?

**Antagelse:** Hvordan vet vi at løsningen faktisk løser brukerbehovet? Vi lager et eksperiment for å finne det ut og validere antagelsene.





# Problemene som skulle løses

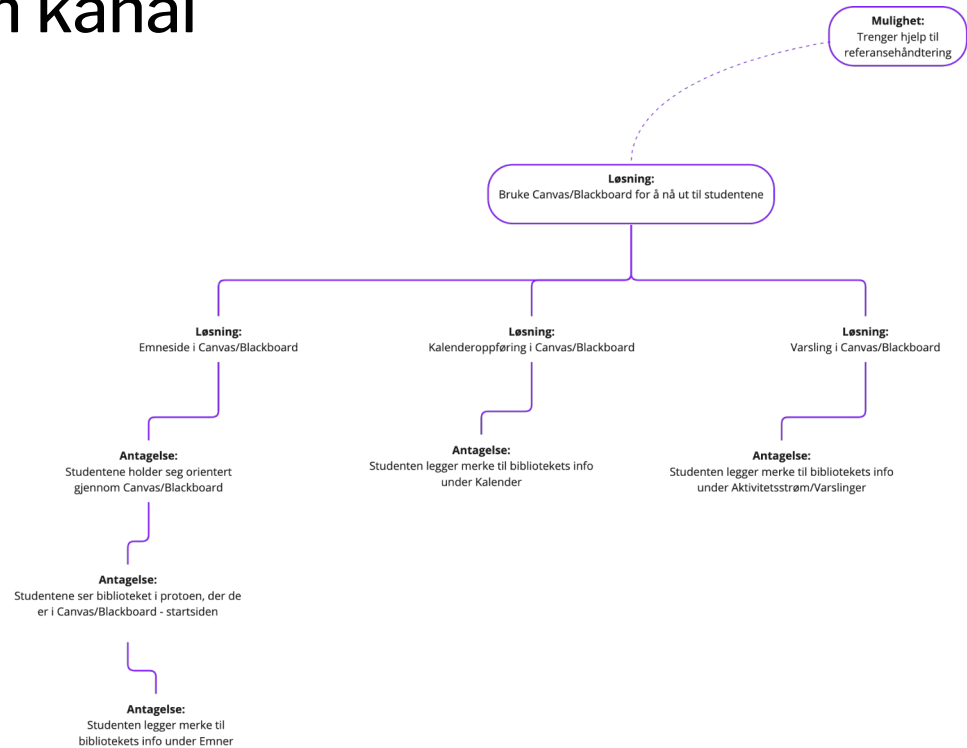
Med utgangspunkt i innsikt om studentenes kjennskap og bruk av universitetsbiblioteket, definerte prosjektgruppen det mest kritiske problemet at studentene **ikke kjenner til** universitetsbiblioteket eller ei heller tjenestene UB tilbyr.

**Ønsket endring:  
At studentene kjenner  
til bibliotekene**

# Eksperiment: Canvas/Blackboard som kanal

Canvas og Blackboard er digitale løsninger studentene tilbys for å få informasjon om studiene sine. UBene ønsket å koble seg på denne kanalen, og var i ferd med å opprette egne emnesider for biblioteket.

Vi antok at studentene holder seg orientert gjennom Canvas (UiO, UiT) eller Blackboard (NTNU) og at UB kunne nå ut til studentene gjennom en egen emneside, kalenderoppføringer eller varslinger, og laget en prototype for å avstemme antagelsen.



Petter Vennerød

Aktivitetsstrøm

Emner

Organisasjoner

Kalender


Meldinger

Vurderinger

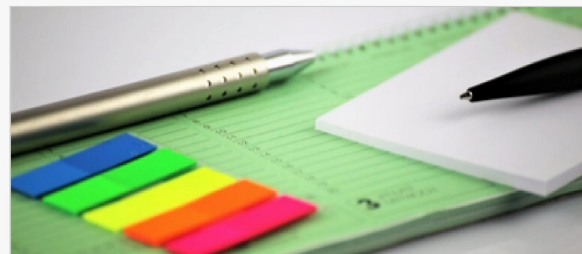
Verktøy

Logg av

## Aktuelt fra NTNU

1. februar: frist for semesteravgift og registrering	
1. februar: frist for å søke utveksling høsten 2023	
Når kommer pengene fra Lånekassen?	

## Nyttige lenker / Useful links



Innsida

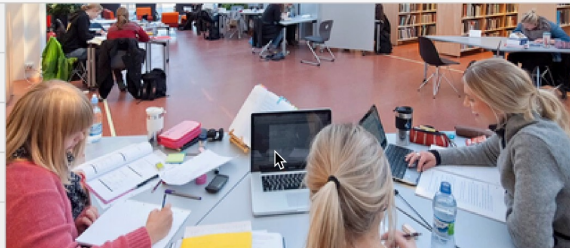
Timeplan / Course schedules

Studentweb

E-post / Email

[Vis alle \(10\)](#)

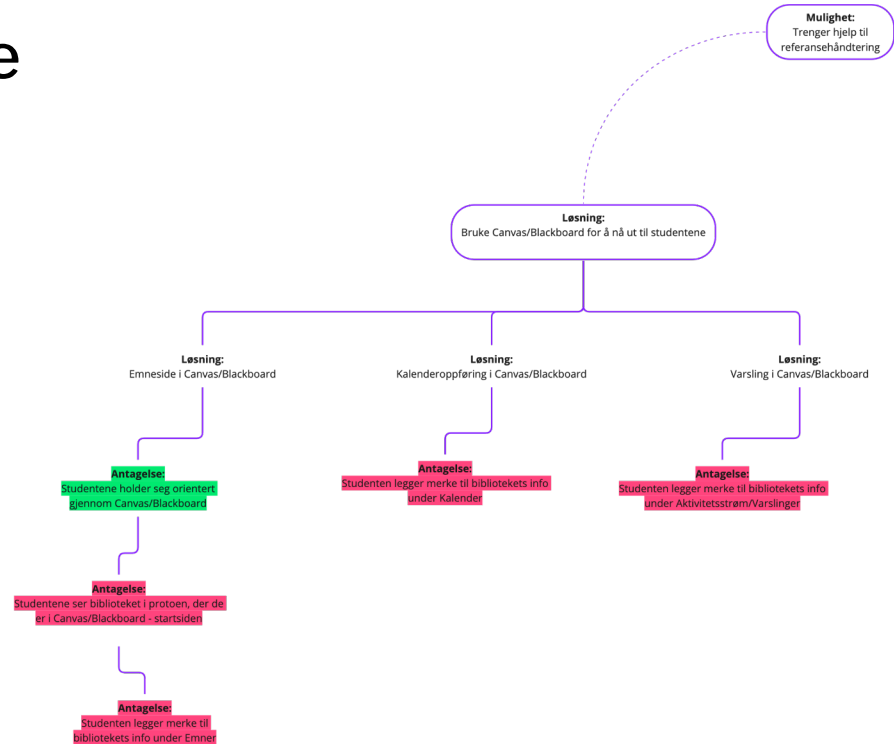
## Biblioteket / Library

<b>Bestill veiledning!</b> Få hjelp med litteratursøk, kildebruk, skrivehjelp m.m.	
<b>Det virtuelle biblioteket!</b> Trenger du hjelp? Møt en bibliotekar i vår digitale skranke hverdager kl. 10-14!	
<b>Delta på kurs</b> Se fremtidige kurs i referanser, kildehenvisninger m.m.	
<b>Søk i Oria</b> Finn perisum og tilleggslitteratur	
<b>Leganto</b> Digital perisumliste	

# Funn fra eksperimentet: Antagelsene validerte ikke

Det viste seg at studentene – uavhengig av hva de studerer og ved hvilket universitet – bruker Canvas / Blackboard, men de følger kun de emnene de selv har valgt, og ser ikke biblioteket i prototypen som ble testet.

Funnene gjorde at vi satt en stopper for videre utforskning rundt bruken av egne emnesider i Canvas / Blackboard, og gikk videre til neste mulighet.

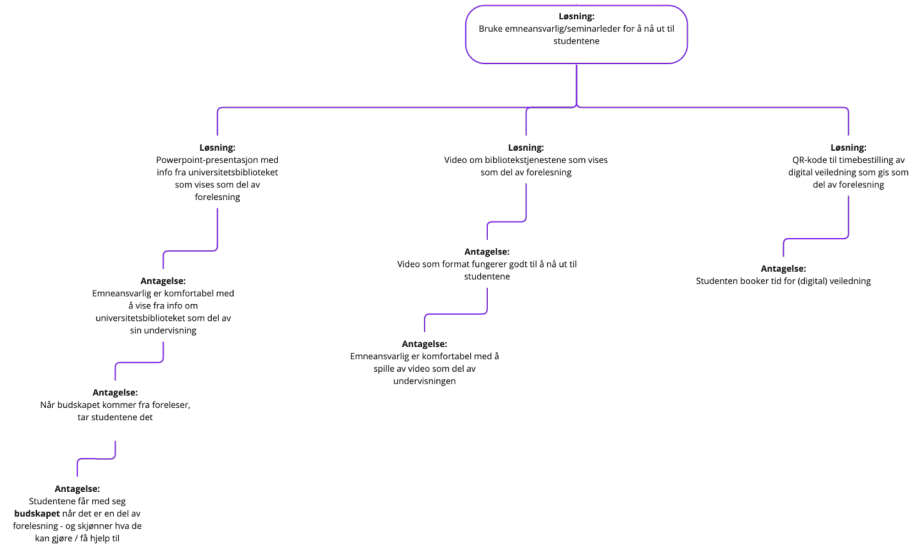


# Eksperiment: Emneansvarlige som informasjonskanal

Basert på funn i forrige eksperiment, antok vi at studentene kan nås via emnene de tar.

Vi utforsket derfor muligheter knyttet til å tilby emneansvarlige underlag om bibliotekets tjenester som de kunne bruke i sin undervisning. Vi ønsket å avdekke om:

- underlaget ville bli brukt eller tilpasset
- powerpoint eller video var riktige formater
- det er et spesielt godt tidspunktet for distribusjon av underlaget



1 Hvorfor trenger du universitetsbiblioteket?

- Hvor er de som gir deg oppdrag?
- For å finne ut hva du skal gjøre
- For å finne ut hva du skal gjøre
- For å finne ut hva du skal gjøre

2 Alle bibliotekene er åpne for deg

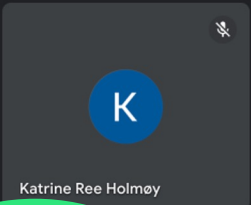
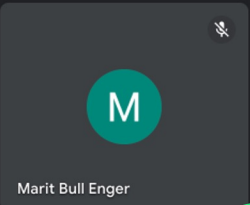
3 Bøkene til ditt fagområde er det flest av her!

4 På biblioteket finnes det fine folk som kan hjelpe deg. Du kan også møte dem digitalt.

Se på en prat med en bibliotekar!

UNIVERSITETET I OSLO

Side 3



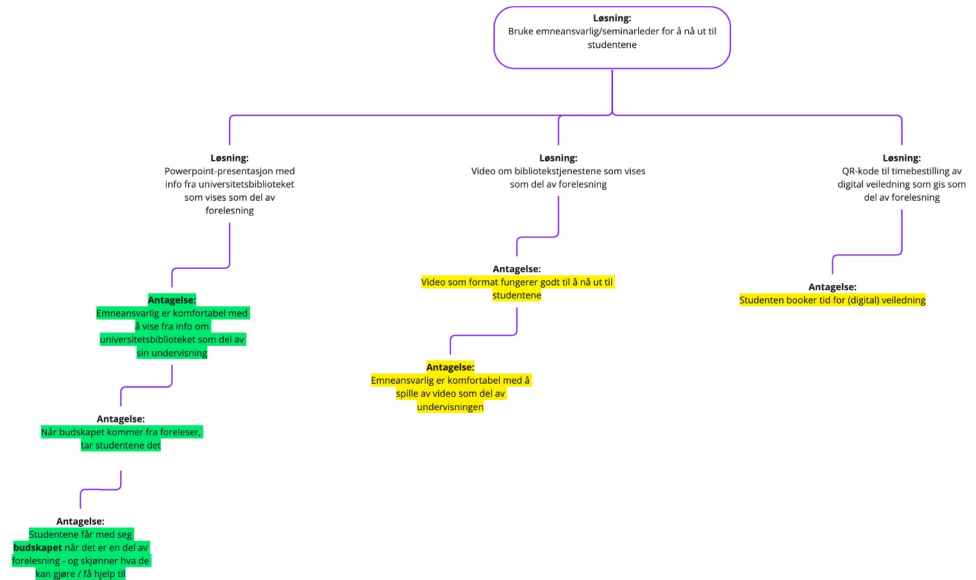
Vi laget en prototype i form av en Powerpoint-presentasjon og en video og testet den på utvalgte emneansvarlige.



# Funn fra eksperimentet: Antagelsene validerer i stor grad

Det viste seg at de emneansvarlige vi snakket med i stor grad vil benytte seg av ferdig materiale fra UB.

Vi krysssjekket funnene fra brukertestene med de emneansvarlige med student-panelet og fant at de i stor grad vil bli oppmerksomme på bibliotekets tjenester om det kom som informasjon fra deres emneansvarlig.





# Innovasjonsdag med UB-ansatte

Som del av prosjektet inviterte vi alle UB-ansatte til en innovasjonsdag der de selv kom med forslag til tema.

Målet med dagen var tredelt:

1. Invitere og involvere alle UB-ansatte.
2. Utforske problemstillinger som opptar UB-ansatte på tvers av universitetene.
3. Trygge prosjektdeltakerne i rollen som workshop-fasilitator.

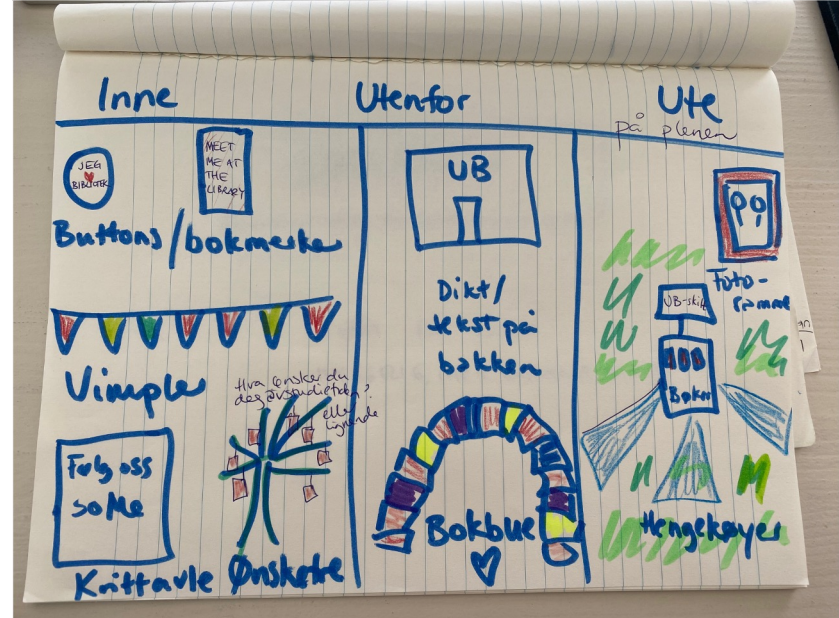
Vi jobbet i grupper med disse utfordringene:

- Hvordan kan UB fange opp nye studenter ved semesterstart?
- Hvordan håndtere kunstig intelligens ved oppgaveskriving, referering, sitering og kildekritikk?
- Hvordan kan vi lage et spennende underlag til emneansvarlige som de kan videreformidle til studentene slik at de får kunnskap om hva UBene tilbyr?

# Eksperiment: Studiestart

Et av temaene vi jobbet med på innovasjonsdagen, var «Eksperiment Studiestart», som vi valgte å ta inn i Stimulab-prosjektet.

Vi gjennomførte eksperiment ved studiestart i Alta, og observerte gjennomføringen av «Ombruksdagen» på Blindern.



Idéskisse fra innovasjonsdagen

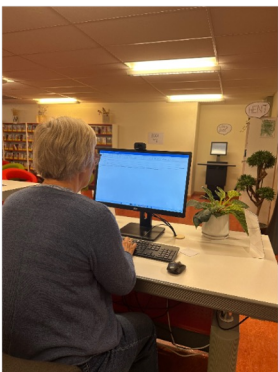
# Eksperiment: Studiestart i Alta

Med utgangspunkt i antagelsene fra innovasjonsdagen og inspirert av eksperiment fra UiT Tromsø, laget vi fire eksperiment sammen med de ansatte i Alta.

Hovedmålet var å gjøre de ansatte kjent med metodeverket og verktøyene og inspirere til videre innovasjonsarbeid. I tillegg ville vi teste ut ulike måter å gjøre studentene oppmerksomme på at de har et bibliotek med hjelpsomme ansatte.



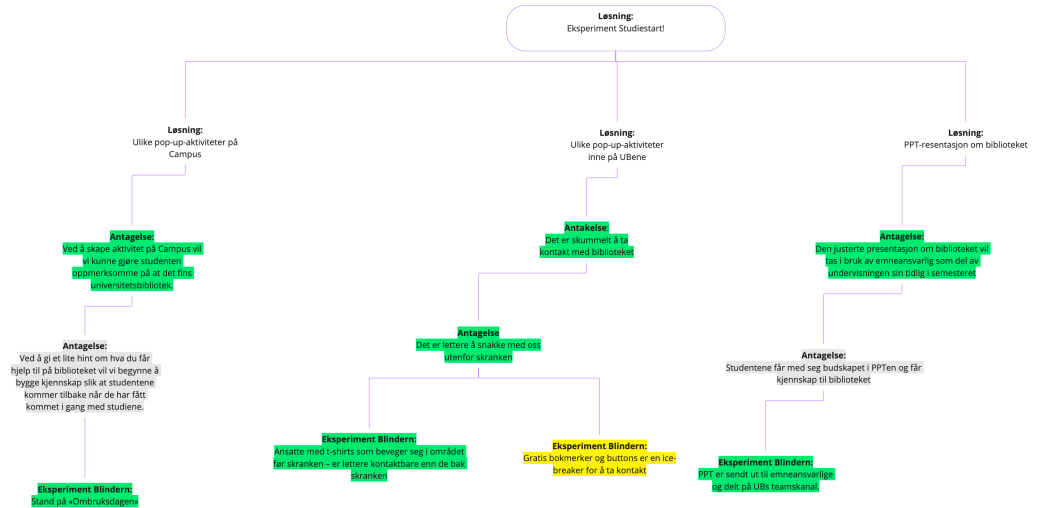
# Glimt fra eksperiment studiestart Alta



# Eksperiment: Studiestart Blindern

Med utgangspunkt i antagelsene fra innovasjonsdagen observerte vi hvordan ansatte ved UiO gjennomførte «Ombruksdagen».

Hovedmålet var å observere ansatte og studenter på Blindern, og se hvordan de ansatte utførte eksperimentene og hvordan det påvirket studentene.

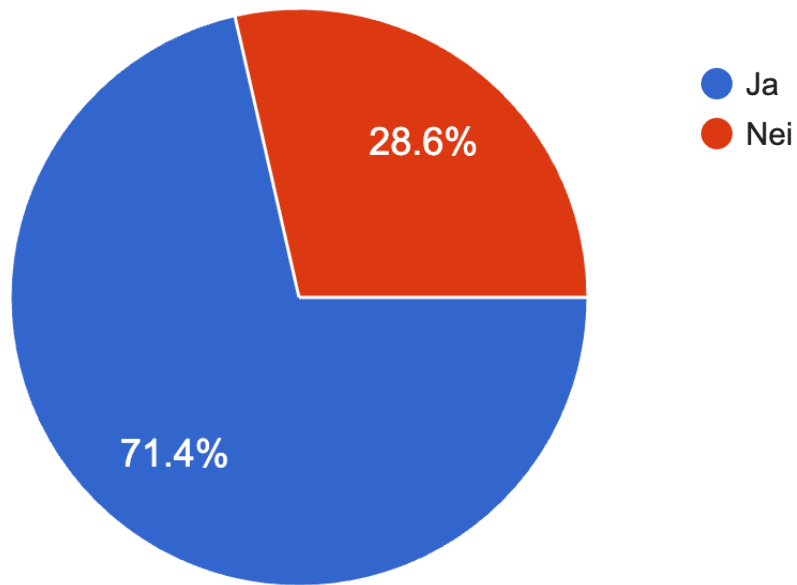


# Tempraturmåling på Blindern

I forbindelse med «Ombruksdagen» på Blindern gjennomførte Netlife og Nudgelab en enkel undersøkelse blant 21 studenter på campus for å avdekke om de hadde kjennskap til biblioteket og hva de evt. så for seg å bruke biblioteket til.



# Kjenner du til universitetsbiblioteket?



# Hva kan du bruke biblioteket til i studietiden?

*De fleste svarer:*

**«Sitte der og låne bøker»**

*Noen utdyper med:*

**«Ser etter pensum, stille lesesal, kollokvier»**

*Et fåtall (av de ikke helt nye studentene) legger til:*

**«gode arrangementer – språkkafé, boksamtale»**





# Funn fra studiestart i Alta

Eksperimentene spilte i stor grad på å fronte de ansatte og fremstille dem som vennlige og hjelpsomme. Dette er virkemiddel som fungerte godt på et lite campus med få biblioteksansatte.

Med enkle grep – en flyer som kunne byttes i en brus – fikk vi studentene til å komme innom biblioteket, og en QR-kode på flyers og plakater spredt over campus genererte overveldende besøk på nettside som viser fram biblioteket.

# Oppsummert

Vi ser to hovedutfordringer knytta til den ønskede adferdsendringen «studentene kjenner til bibliotekene»:

1. Studentene vet ikke at universitetsbiblioteket eksisterer.
2. Studentene vet ikke hva de kan bruke biblioteket til, utover det å sitte der og låne bøker.

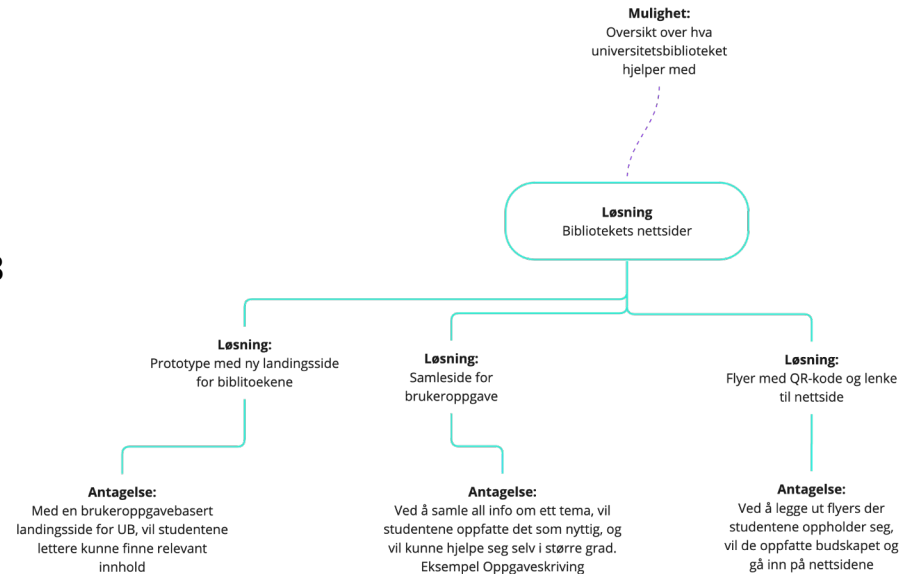
**Ønsket endring:**  
**At studentene hjelper**  
**seg selv**

# Eksperiment: Nettsider gruppert etter brukeroppgaver

UB ønsker at studentene i større grad skal kunne hjelpe seg selv til å finne ut av hvordan de kan løse sine oppgaver knyttet til bruk av biblioteket og tjenestene som tilbys.

En mulighet er å gi en tematisert oversikt over hva UB kan hjelpe studentene med, basert på brukerbehov. Vi laget en enkel prototype for å teste ut om en brukeroppgavebasert landingsside ville gjøre det lettere for studentene å finne relevant innhold.

Som et tilleggseksperiment laget vi flyers med QR-kode og lenke til nettsidene, for å se om det kunne påvirke studentene til å besøke nettsiden.



Universitetsbiblioteket tilbyr et godt fysisk og digitalt læringsmiljø som fremmer læring, trivsel og tilhørighet

→ [Se våre bibliotek og åpningstider](#)



Finn bøker, artikler, tidsskrifter m.m.

Søk i Oria

[Gå til Oria-hjelp](#) [Gå til Oria](#)

Oppgaveskriving →

Få hjelp med studieteknikk, struktur, problemformulering, akademisk språk, presentasjonsteknikk.

Referanser →

Bli trygg på ulike referansestiler og referanseverktøyene EndNote og Zotero.

Rom og utstyr →

Finn og book leseplasser, grupperom og utstyr på et av våre biblioteker.

Forskningsstøtte →

Publisering, OpenAccess, forskningsdata og prosjektsøknader.

Søk, lån bestill →

Hjelp til søk etter digital og fysisk litteratur. Lånerregler, fornyelse og retur av bøker.

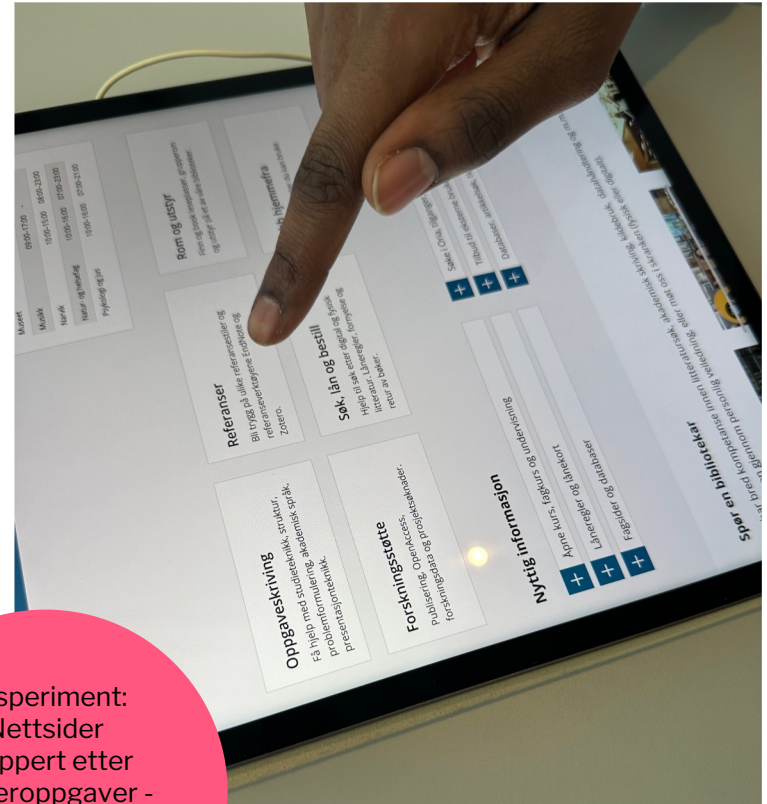
Jobb hjemmefra →

Digitale tjenester du kan bruke hjemmefra.

Nyttig informasjon

Lånerregler og lånekort +

Åpne kurs, fagkurs og undervisning +

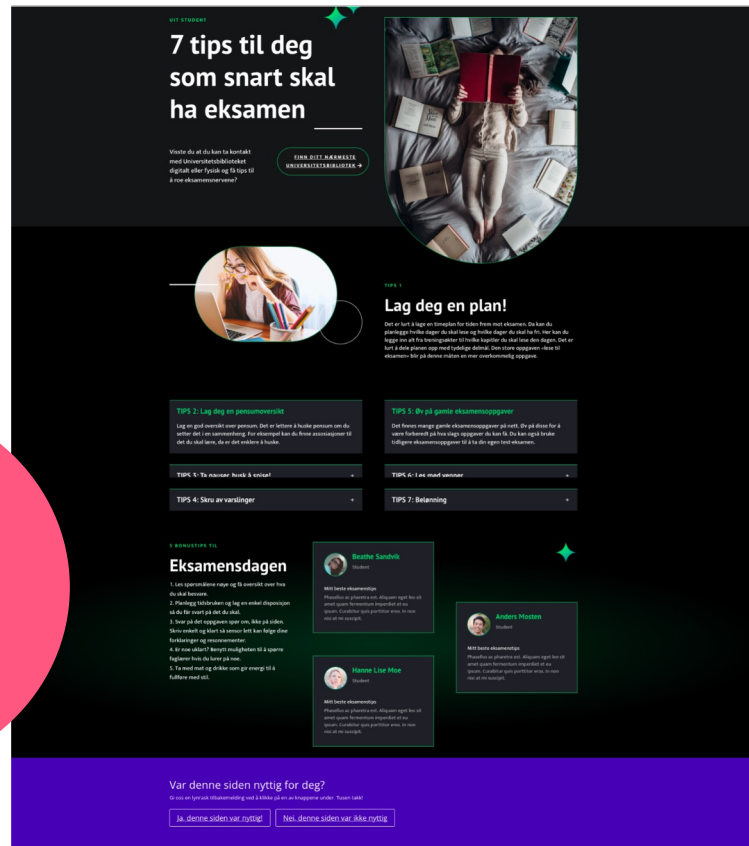


Ekspertiment:  
Nettsider  
gruppert etter  
brukeroppgaver -  
prototype for  
UiO, NTNU og  
UiT



Eksperiment:  
  
Flyer som  
inngang til falsk  
dør\*-nettsidene

\* Falske dører eller Fake Door er en teknikk for raskt å teste levedyktigheten til nye ideer før du bruker ressurser på utviklingen av dem. Teknikken brukes til å måle interessen for et produkt, en funksjon eller en tjeneste som faktisk ikke eksisterer, men som du kanskje vurderer.

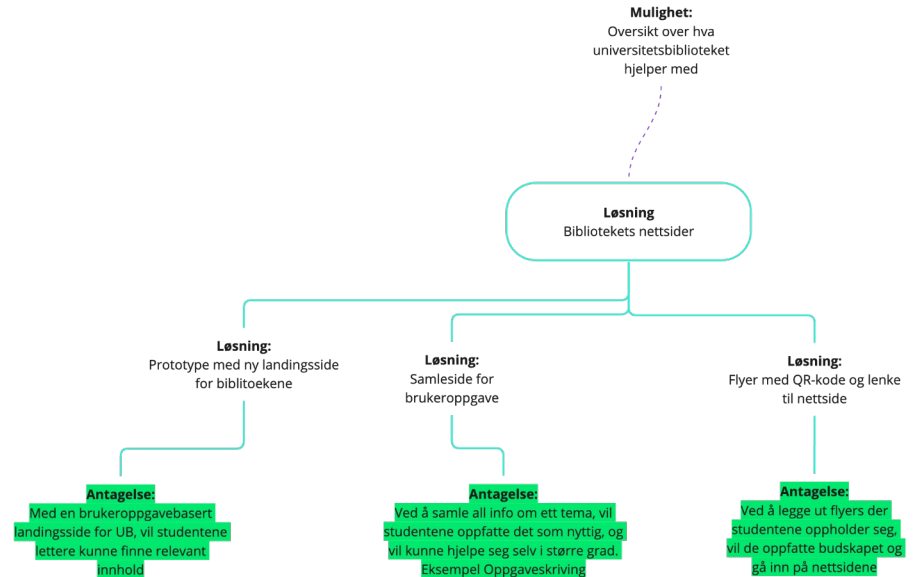


# Funn fra eksperimentene: Antagelsene validerer

Det viste seg at ved å jobbe med gruppering av innhold og basere inngangene på faktiske brukerbehov, vil studentene i større grad kunne hjelpe seg selv.

Flyerne med QR-koder fungerte godt som trafikkdriver inn til “den falske dør”-nettsiden.

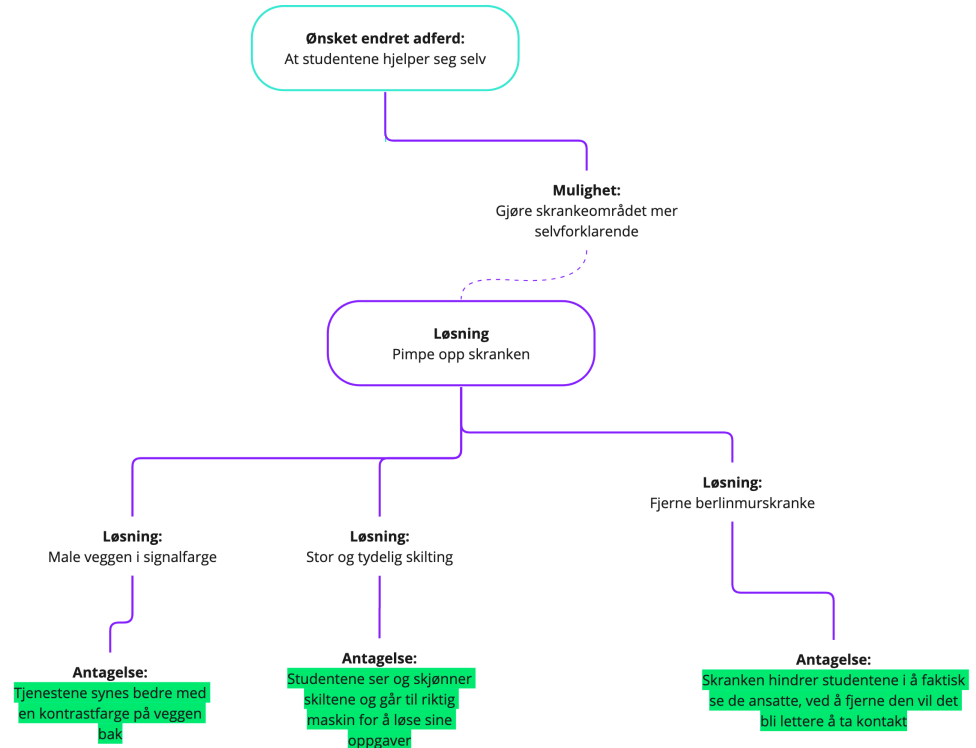
Ved UiT gikk vi metodisk til verks og distribuerte flyers over hele campus. Totalt genererte flyerne xx unike besøk til UiTs side, xx til UiO siden og xx til NTNU sin side.



# Eksperiment: Skranke og skilting

En utfordring ved NH-biblioteket i Tromsø var selve skrankeområdet, hvor studentene kan hente, levere og låne bøker.

I eksperimentet «skranke og skilting» ble skrankeområdet ryddet, ommøblert, malt og ny skilting hengt opp.







Eksperiment:  
Skranke

Vil studentene  
finne fram med  
ny skilting?



# Funn fra eksperimentet: Skranke og skilting

## Observasjoner fra de ansatte:

- Det er bedre flyt rundt søkmaskinene, utlån og hentehylle. Brukerne forstår hva de skal gjøre hvor, vi ser mindre fomling og leting.
- Den malte veggen fungerer som blikkfang og skiltene står godt ut fra underlaget. Veggen bidrar til å skape synlighet og trygge brukerne på hva de kan gjøre hvor.



Dette har vi  
funnet ut

# Vi kan øke kjennskap til UB gjennom bruk av etablerte kanaler

- Studentene bruker Canvas / Blackboard for å holde seg orientert i studiehverdagen. Men å tilby et eget emne / aktiviteter eller varslinger fra UB i Canvas / Blackboard appellerte ikke til studentene vi intervjuet.
- Studentene vi intervjuet signaliserte at ved å informere om UBs tjenestetilbud gjennom emneansvarlig eller seminarleder / foreleser ville de få med seg budskapet.
- De emneansvarlige vi intervjuet så det som en god hjelp å få ferdig underlag i powerpointformat i forkant av planleggingsperioden som de kunne ta inn i sin undervisning.
- Timing og format er viktig for å sikre at emneansvarlige tar i bruk eller tilpasser underlaget til sin undervisning. Underlaget ønskes tilsendt på e-post.

# Nettsider gruppert etter brukeroppgaver kan gjøre studentene mer selvhjulpne

- Konseptet med å gruppere innholdet på nettsidene etter brukeroppgaver og brukerbehov slår godt an hos studentene vi testet med i Oslo, Tromsø og Trondheim.
- Nettsidene må oppfylle kravene til universell utforming og innholdet må være så kort og konsist som mulig, språket må være klart og unødvendig innhold må fjernes.

# Funn fra feltturer

Ved å skilte og synliggjøre områdene der brukerne skal låne, levere og hente bøker skaper vi bedre flyt, mindre forvirring og økt grad av selvbetjening.

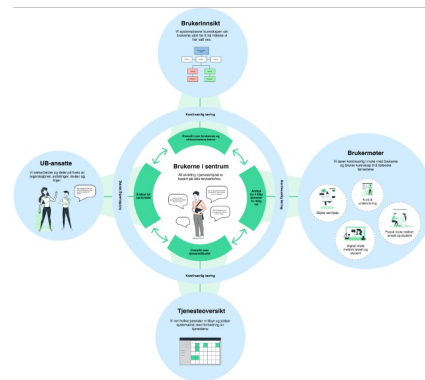
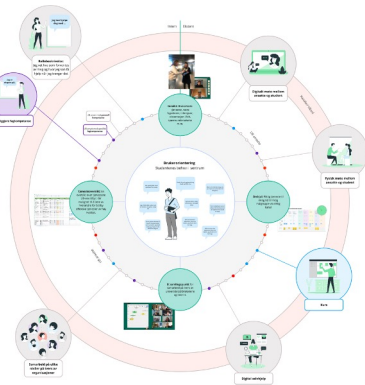
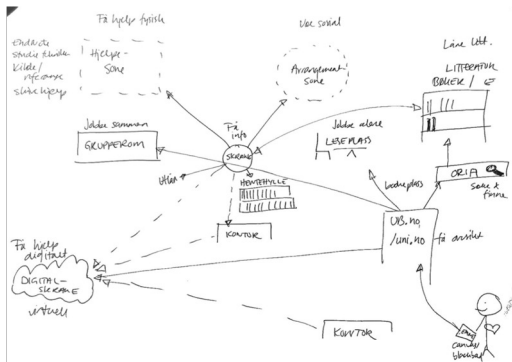
Ved å teste ut små endringer, observere og optimalisere ser vi hvordan vi med enkle grep kan utgjøre en forskjell. Ved å dele disse erfaringene kan vi inspirere og motivere hverandre.

# UB trenger å visualisere hvordan det kan jobbes med tjenesteutvikling

Det er viktig å skape endring som et resultat av dette Stimulab-prosjektet, og en stor del av endringen vil bestå i måten UBene jobber med tjenesteutvikling på.

For bedre å kunne forklare hvordan tjenesteutviklingsarbeidet vil foregå, trengte vi en modell. Modellen ble jobbet fram som en prototype, testet, justert, testet igjen og forbedret.

# Tjenestemodellen blir til



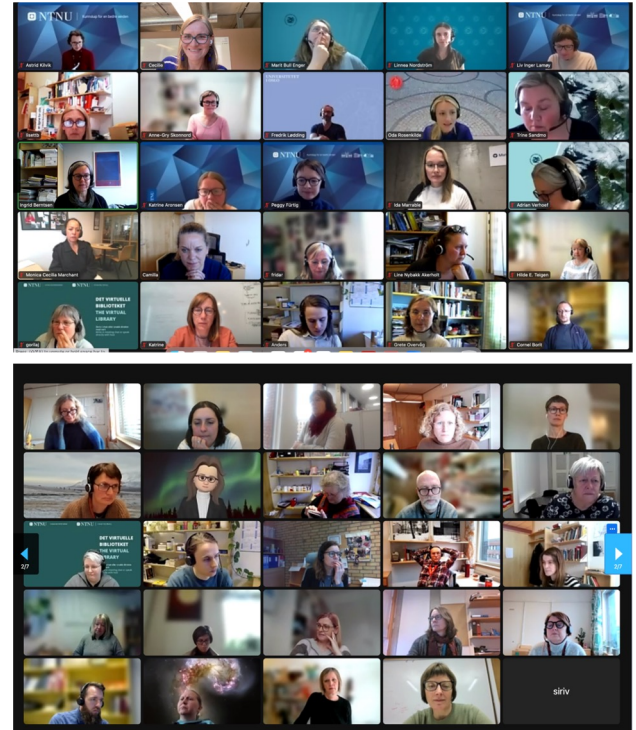


Slik har vi involvert  
de ansatte

# Involvering av de ansatte

Læring er en viktig del av et Stimulab-prosjekt, og for å spre kunnskap til flere enn deltakerne i prosjektgruppen, har de øvrige UB-ansatte blitt involvert på følgende måter:

- Spørreundersøkelse for å få deres tanker om tjenestetilbudet
- Kick-off samling med foredraget: Trygg i endring – hva betyr det?
- Fagmøte: Hvordan ha brukeren i sentrum?
- Innovasjonsdag med tre selvvalgte utfordringer
- Fagfrokost om brukerinvolvering
- Bokbad med lansering av «Innovasjonshåndboka»



**Dette har vi lært i  
prosjektgruppen**

# Mål om å lære metodikk

Prosjektdeltakerne ønsket å lære seg ulike metoder og rammeverk for å kunne vite hvordan de skulle gå fram for å:

- Involvere studentene / brukerne
- Avdekke brukerbehov
- Brukerteste hypoteser og validere antagelser
- Vite når en antagelse stemmer eller feiler
  - og hva gjør vi med det?

# Involvere brukerne

Det er overraskende enkelt å få snakket med studentene: De stiller villig opp til en prat både fysisk og digitalt. Du kommer langt med en pose Twist!

Største hinderet er oss selv. Ved UiO etablerer UB derfor **testetorsdag** første torsdag i måneden – til inspirasjon for de andre UBene.



# Avdekke brukerbehov

Gjennom samtaler med brukerne får vi innsikt i deres behov, og dette har vi kartlagt i «snapshots» som vi bruker videre i arbeidet med mulighetstreet.

## Bachelorstudent UIO



### Kjappe fakta

Bachelor i Psykologi, 2 året  
Deltidstudent

«Hvis formålet med UB er å tilby kurs til studenten så de skal bli bedre i akademisk skriving osv, så tenker jeg at foreleserne henviser dem er en effektiv strategi – og tidlig er bra!»

### Innsikt

- **Finner info på UIO og UB sine nettsider**, Google Scholar, Oria.
- Sjekker Canvas for å få info underveis i semesteret.
- Er usikker på om akademisk skrivecenter det er en del av UB eller UIO.
- **Er i tvil om det er mulig å få hjelp til å finne fagstoff på bibliotekene.**
- Bruker ikke gjøremål eller kalender i Canvas.
- Bibliotekhjelpen i prototypen oppleves som noe som blander seg inn i emnene hans, og det som er studierelatert.
- **Mange studenter prokrastinerer.** Tror det er lurt med skrivekurs og studieteknikk på starten av hvert semester, før første forelesning.
- **Positiv til å få informasjon om kurs etc. av forelesere.**

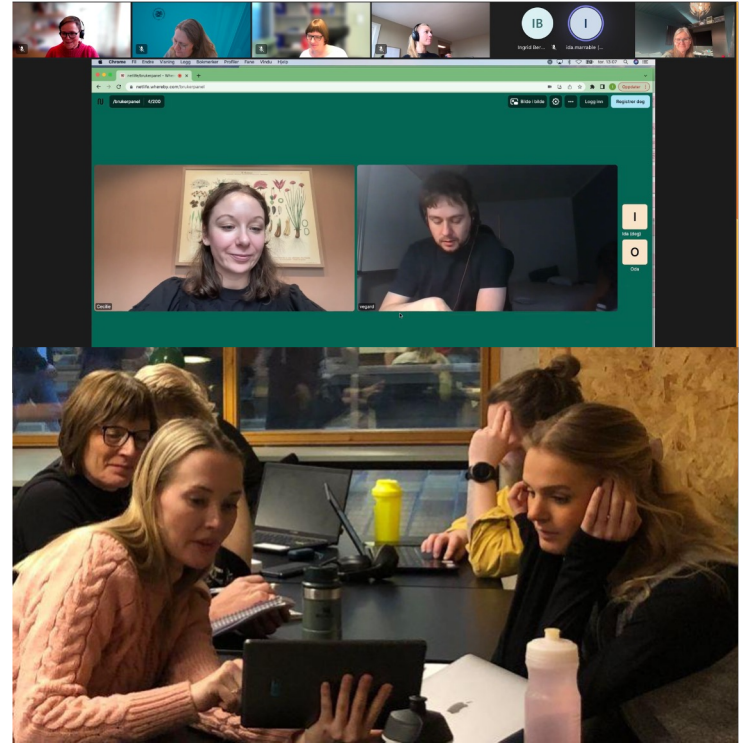
### Muligheter

- **Forelesere/emneansvarlige må kobles mer på**
- Kan UB bruke uio.no og emnesidene til å vise info om bibliotekstilbudene?
- Tydeliggjøre bibliotekenes tilbud – er det et poeng å skille dem fra universitetene?
- Utforske andre måter å vise bibliotekets tilbud på enn som et kort på dashbordet inne i Canvas

# Brukerteste hypoteser og validere antagelser

Gjennom enkle prototyper har prosjektgruppen lært å validere antagelsene sine. Det vanskeligste er ofte å ikke hjelpe brukeren underveis, men heller lytte og observere. Å tåle stillhet er en kunst.

Ikke tenk at prototypen må være perfekt for at du skal lære noe av å teste den!



# Vite når en antagelse stemmer eller feiler

Vi har lært at det holder å snakke med et fåtall brukere før vi ser en tydelig tendens. Dersom vi er i tvil om noe fungerer eller ikke, er det ofte flere spørsmål som må til, slik at vi virkelig får drillet i det som faktisk er problemet.

En trygghet kan være å ha med flere observatører når vi tester, og å gjennomføre flere tester på ulike campus for å se om vi får samme resultat.



# Mål om å dele fra prosjektet

- Ukentlig dele en ting vi har lært **med hverandre** i prosjektgruppen.
- Dele det vi jobber med **på nettsiden** for prosjektet.
- Vi skal **snakke høyt og ofte** om arbeidet vi gjør, og alle berørte skal få muligheten til å komme med innspill underveis.





# result.uit.no/stimulab

Forside

UNIVERSITETSBIBLIOTEKENE VED UIT, UIO OG NTNU, NETLIFE OG NUDGELAB

## samarbeider om Stimulab-prosjektet

### – Sømløse tjenester

Sammen skal vi skape et universitetsbibliotek studentene elsker, som de ansatte er stolte av og som gjør at vi jobber smartere med tjenestene våre.

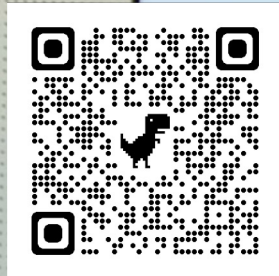
[HISTORIEN →](#)



FELTARBEID

## Dette har vi lært i prosjektet

# Fagfrokost



Netlife

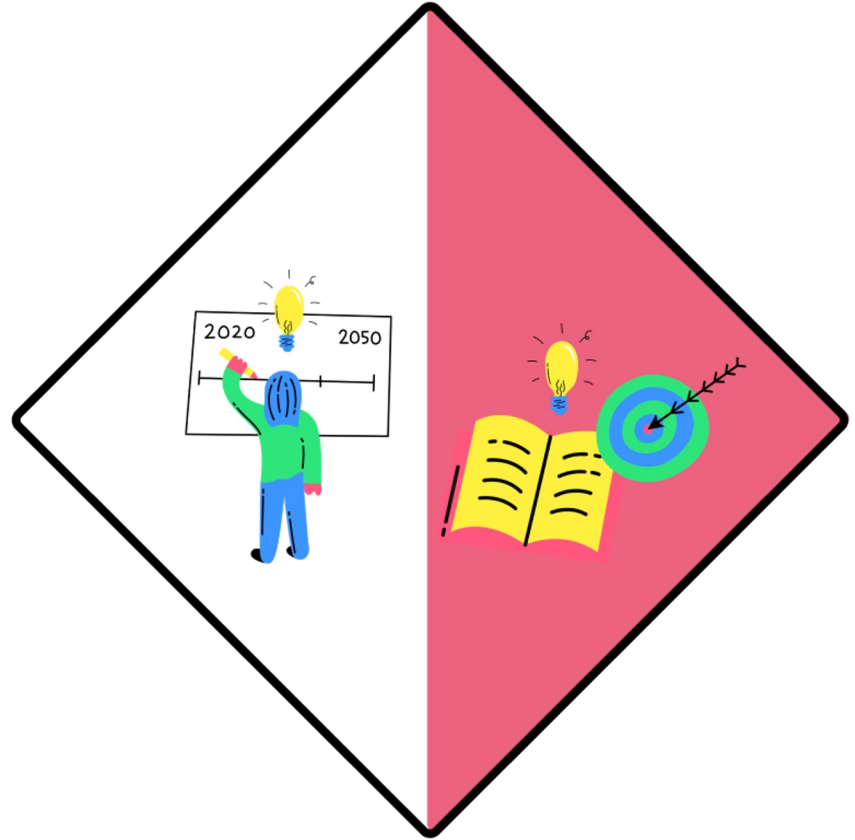
**Vi må brukerteste mer,  
det er smart og gøy!**

– sitat prosjektgruppa

Anbefalinger til  
veien videre

Diamant 3

# Implemen- tering

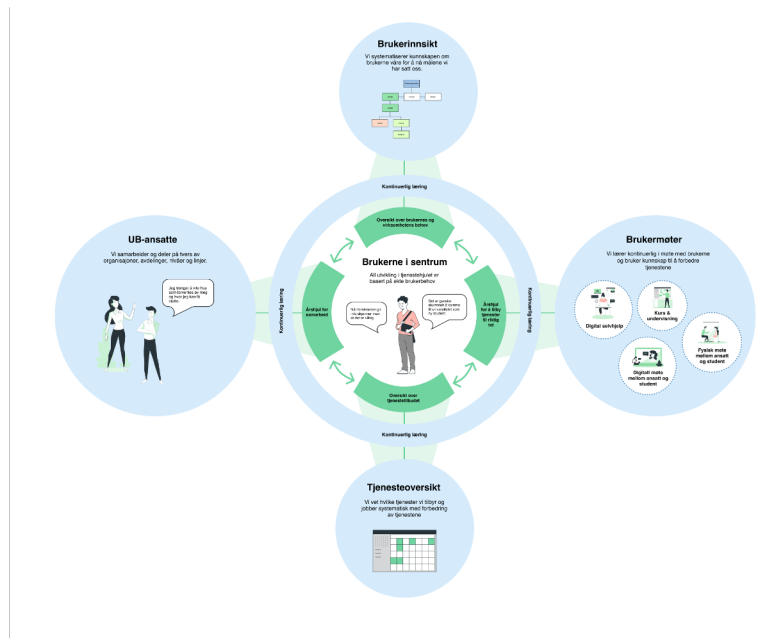


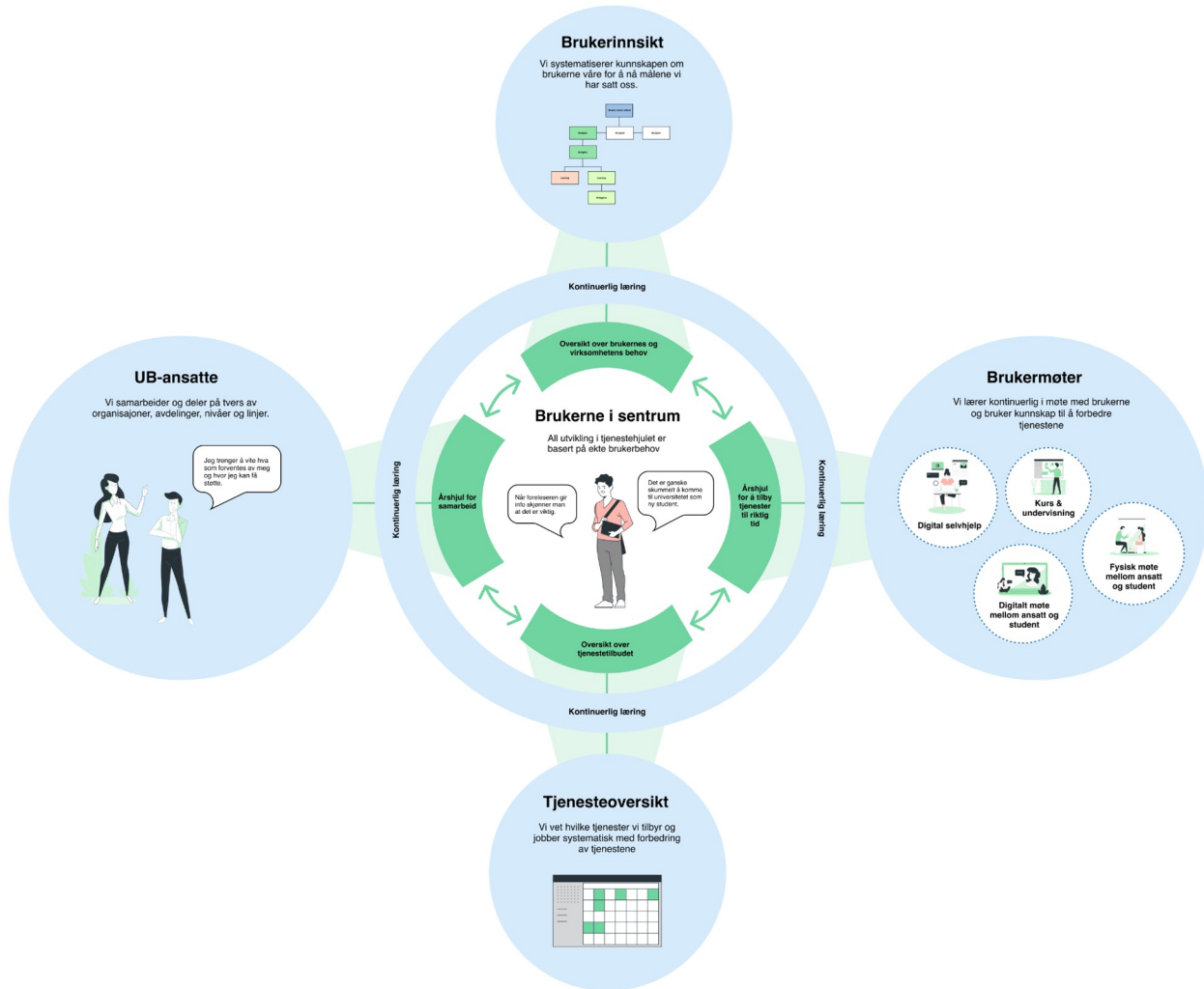


# Modell for tjenesteutvikling

For å kunne jobbe med brukerorientert tjenesteutvikling også etter dette Stimulab-prosjektets slutt, ble det utarbeidet en visuell framstilling av tjenestemodellen.

Modellen viser hvordan de UB-ansatte nyttiggjør seg av den systemiske oversikten (tjenesteoversikten) sammen med feltstudier (brukermøtene) og strukturer brukerbehovene i mulighetstreet.

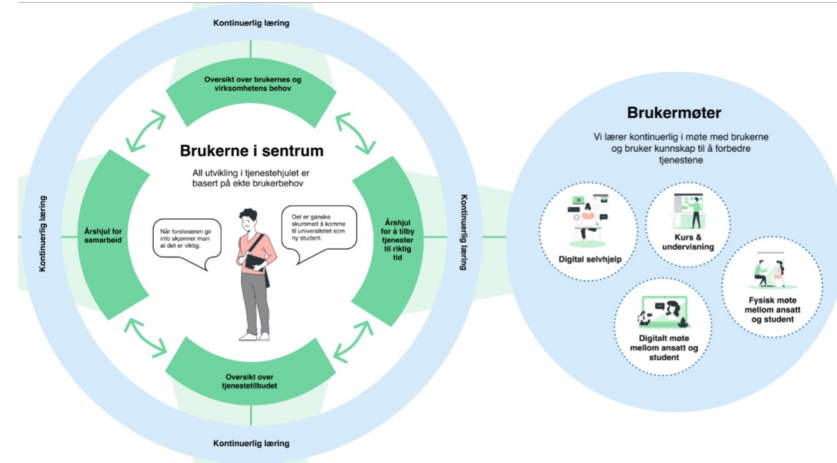




# Avdekke brukerbehov

UB har mange fysiske og digitale brukermøter og i disse møtene avdekkes det stadig nye brukerbehov. Læringen fra brukermøtene bør settes i system, for å få løst reelle brukerbehov gjennom optimalisering av tjenestetilbudet.

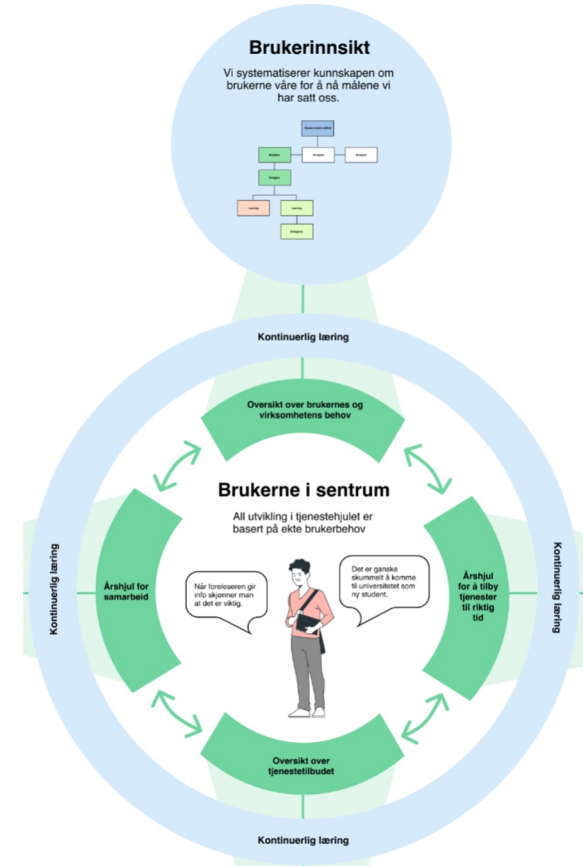
Det er viktig å finne ut hvilke behov brukerne faktisk har. Er det noe de strever med som kunne vært løst eller kanskje allerede er løst på en annen måte ved et annet universitet? Ved å samarbeide og dele er det lettere å avdekke felles brukerbehov og teste ut mulige løsninger.



# Sette brukerinnsikt i system

Brukerinnsikten som hver enkelt UB-ansatt tilegner seg deles og systematiseres gjennom bruk av mulighetstreet.

Ved å bruke mulighetstreet som rammeverk sikrer vi at hvert eksperiment som utføres eller hver antagelse som valideres faktisk henger sammen med den ønskede adferden som vi vil påvirke og endre. På denne måten jobber vi strukturert for å nærme oss målbildet vi har satt oss.

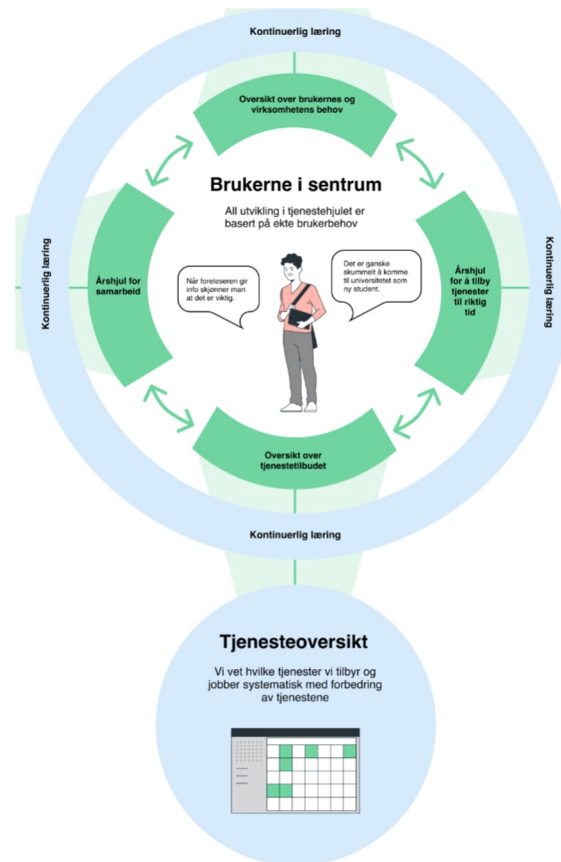


# Hvilke tjenester tilbyr vi?

Tjenesteoversikten er et felles dokument som beskriver de ulike tjenestene universitetsbibliotekene tilbyr, på tvers av universitet og avdeling.

Dokumentet viser også planlagte og pågående prosjekter ved UB-ene, slik at det er enkelt å se hva de andre planlegger og jobber med, til inspirasjon for andre!

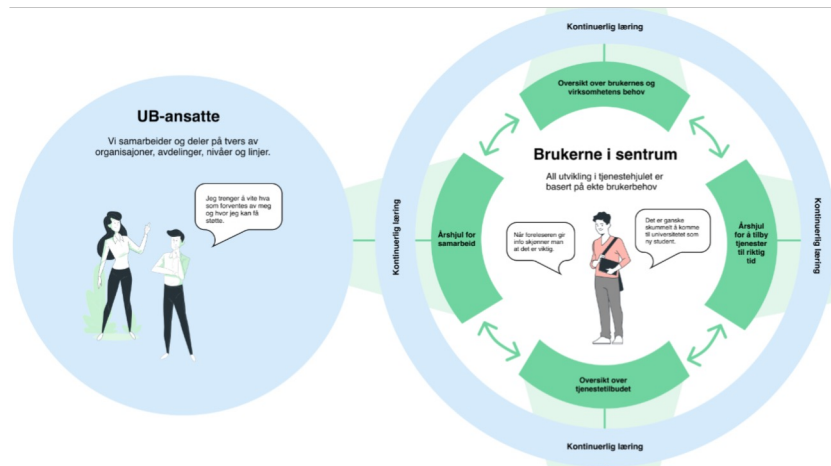
Terskelen for å ta kontakt med pågående prosjekter med andre UBER skal være veldig lav, slik at vi sikrer læring og deling!



# Motiverte og trygge ansatte

I møtet med brukerne, og i samarbeid med andre internt og eksternt er det viktig at UB-ansatte opplever trygghet og ikke minst motivasjon. For å sikre dette er det nødvendig å ha arenaer for samarbeid og tilrettelegge for folks indre motivasjon. Det kan vi gjøre ved å:

- Sørge for nok tid til å etablere nye rutiner, gi mulighet for å lære og øve seg.
- Sørge for tilstrekkelig autonomi – at ansatte har mulighet til å påvirke prosessen, at de er med å ta valg.



Hva skal til for å  
implementere  
tjenestemodellen?

# Anbefalinger

For å implementere tjenestemodellen og jobbe med brukerinvolvert tjenesteutvikling må ledelsen støtte opp under nødvendige endringer og legge til rette for at de ansatte får tillært seg de nye arbeidsformene.

For å støtte ledelsen anbefaler vi at det opprettes lokale ressursgrupper ved det enkelte universitetsbibliotek, som naturlig samarbeider og deler erfaring og kunnskap på tvers.

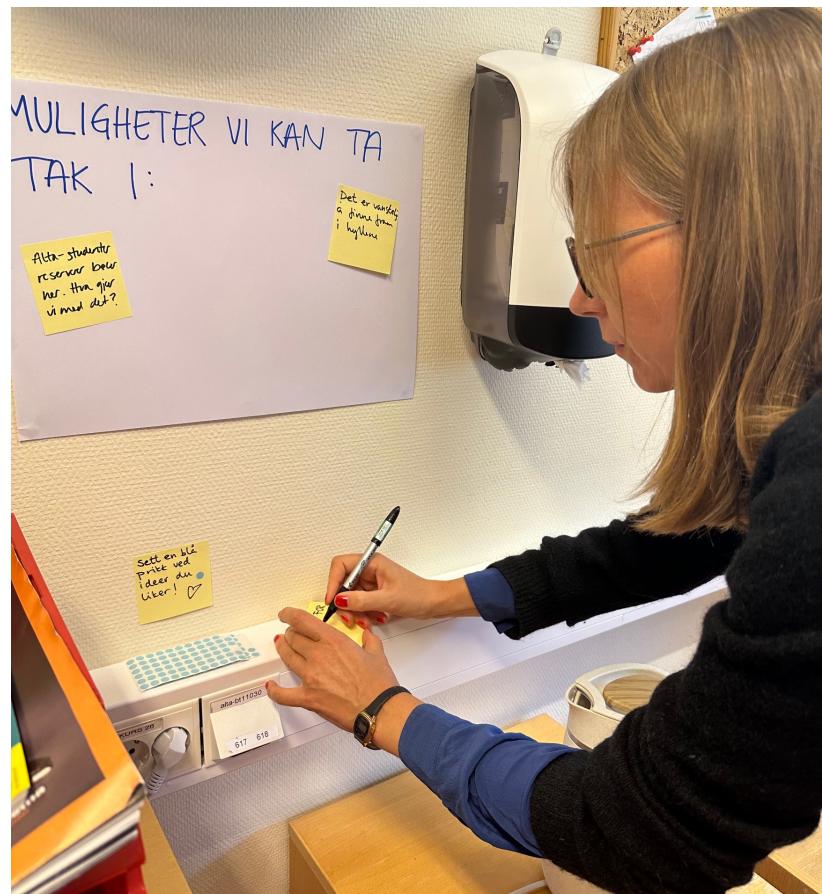


# Anbefalt prioritering

Uforsk mulighetstreet og jobb systematisk med:

1. Kjennskap til biblioteket
2. Kjennskap til tilbudet på biblioteket
3. Involvering av brukerne

Nøkkelen til suksess ligger i læring og deling – på tvers av UBene.



# Kjennskap til biblioteket

Gjennomfør eksperiment for å skape synlighet ved å bruke kanaler som er kjent for studentene.



# Kjennskap til tilbudet på biblioteket

- timing og relevant budskap
- gjøre studentene mer selvbetjente
- brukertest tjenestene



# Involvering av brukerne

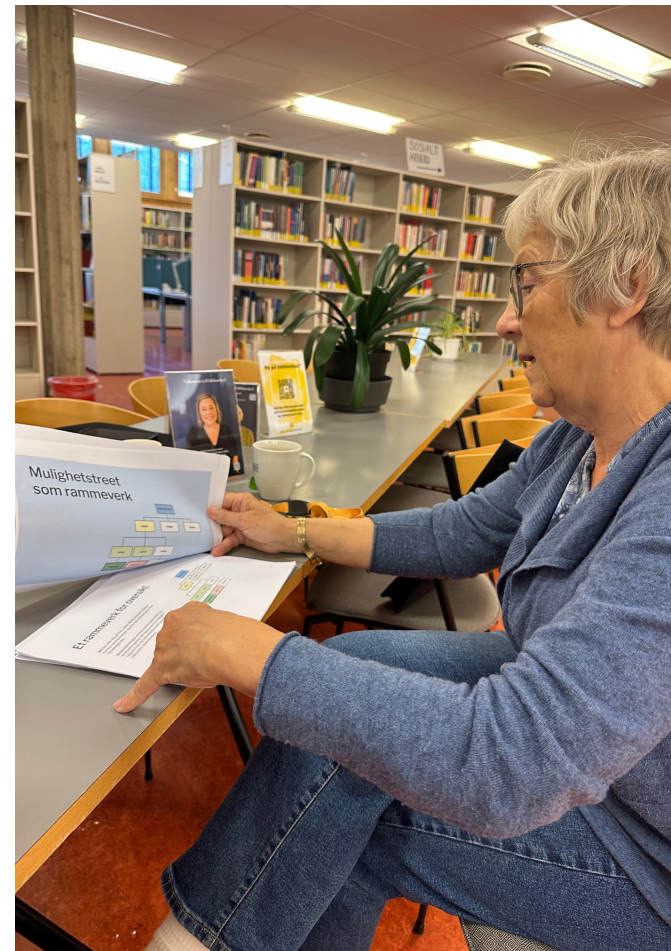
- start i det små
- kontinuerlig del av erfaringer
- pådrivergruppe



# Bruk innovasjonshåndboka

I «Innovasjonshåndboka» har vi samlet teori og metoder, praktiske øvelser, og tips til videre lesestoff brukt i dette Stimulab-prosjektet. Boka er ment som et støtteverktøy for de ansatte i det videre arbeidet med tjenesteutvikling.

Innovasjonshåndboka er brukertestet i flere versjoner på et utvalg ansatte ved de ulike UBene. Tilbakemeldingene har vært overveldende positive.





Kjernegruppa i  
Oslo, juni 2023

Netlife

nudgelab