

# Snakk med studentene! Brukerinvolvering i arbeidet med veiledningstjenesten ved Universitetsbiblioteket i Oslo

*Best practice article*

Else Dagfrid Bratland<sup>\*\*</sup>, Håvard Nesthun Sønsteby<sup>a</sup> og Marte Jørgensdatter Søylanda<sup>a</sup>

<sup>a</sup>University of Oslo

## Abstract

---

The University of Oslo Library provides various guidance services, including literature searching, referencing, and academic writing support. Many students struggle to understand and use these services. They are often unaware of them, not expecting that the library offers that kind of assistance. The primary goal of our project was to design a guidance service that is accessible, easily understandable, and tailored to the students' needs. In this project we have used User Experience (UX) methods. UX methods are a range of techniques used to understand user behavior, needs, and preferences to improve the design and usability of products and services. Our approach incorporated both qualitative and quantitative methods, including guerrilla testing, semi-structured interviews, prototyping, surveys, usability testing, and idea generation. Throughout the process, we actively engaged both students and guidance providers, focusing on creating user-friendly services. We explored user needs, tested alternative forms of guidance, and implemented a new system for booking guidance sessions. Developing new websites has also been a part of the project. Our findings underscore the importance of engaging with students and involving them in the development and design of library services. Their unique perspectives are invaluable for our decision-making processes, and for gaining a deeper understanding of their needs. This project has made it clear that library services must be easily accessible, highly visible, and approachable. Currently, many students find it challenging to seek help, and it is therefore essential that these services are recommended to them by someone they deem trustworthy and credible.

**Keywords:** *user involvement, guidance services, usability testing, user experience, student involvement, service design*

**Nøkkelord:** *brukermedvirkning, veiledningstjenester, brukertesting, brukeropplevelser, studentinvolvering, tjenesteutvikling*

\*Contact: [elsedbr@ub.uio.no](mailto:elsedbr@ub.uio.no)

## Innledning

HumSam-biblioteket ved Universitetet i Oslo (UiO) tilbyr veiledning til studenter og ansatte i litteratur- og kildesøk, og sitering og referering. Veilederne er i hovedsak bibliotekets fagansvarlige, men andre ansatte bidrar også ved behov. Studenter er den største brukergruppen av tjenesten. Høsten 2024 satte vi i gang et prosjekt for å utvikle og forbedre denne veiledningstjenesten.

Hovedmålet for prosjektet har vært å forbedre veiledningstjenesten, slik at den er tilgjengelig, forståelig og møter studentenes behov i deres studiehverdag. Et annet mål for prosjektet var å bytte til UiOs eget system for veiledningsbestilling, et system som studentene er kjent med fra før. Systemet vi brukte tidligere fungerte ikke optimalt, blant annet fordi veilederne opplevde det utfordrende å administrere, og ingen hadde hovedansvaret. Tjenesten var personavhengig og dermed sårbar ved for eksempel fravær. For brukerne fremsto systemet som uforutsigbart. Vi ønsket også at alle veiledningstjenester ved Universitetsbiblioteket (UB) skulle benytte seg av samme system, slik at tjenesteleveransen ville oppleves mer helhetlig og brukervennlig. I denne artikkelen ønsker vi å dele hvordan vi har jobbet for å nå disse målene, hvilke erfaringer vi har gjort oss i løpet av prosessen og fortelle om et utvalg av metoder vi har brukt.

Arbeidet har vært forankret i UX-metodikk, noe som har vært en satsning på UB de siste årene. Sentralt i dette var brukertesting og brukerinvolvering, ved at vi laget prototyper og ulike forslag som deretter ble testet og justert etter innspill fra tjenestens målgruppe, altså studentene. I planleggingen og gjennomføringen av prosjektet har Innovasjonshåndboka (Holmøy et al., 2023) vært sentral. Boka er et resultat av Stimulab-prosjektet Sømløse tjenester, som presenterer et rammeverk for brukerinvolvering i tjenesteutvikling i bibliotek, og er dermed et verktøy for å skape endring på brukernes premisser.

## Brukertesting

For å sikre at vi har hatt brukernes behov og interesser i fokus i dette prosjektet, har vi spurt, brukertestet og snakket med studentene underveis i prosessen. Hovedfokuset vårt har vært studentene, men ettersom veilederne har kjennskap til hva studentene ønsker, har vi også involvert dem.

Vi har laget og testet flere prototyper, og vi har vært opptatt av at prototypene skal være enkle, ta kort tid å lage, og være lette å justere. En fordel ved å lage prototypene enkle er at man ikke legger for mye tid og arbeid i noe som kanskje ikke fungerer så bra likevel. Det er lett å stryke det som brukertestene viser at ikke virker, og enkelt å bygge videre på det studentene liker og forstår. For å teste prototypene, brukte vi blant annet geriljatesting. Denne metoden fungerer bra til å få raskt svar på det man lurer på, og det er lett å stille oppfølgingsspørsmål. Prestrud beskriver geriljatesting som en «metode å brukerteste på, der du tar en idé eller et uferdig konsept og tester det raskt med folk på gata» (Prestrud, 2020, avsn. 1). Det viktigste målet med testingen «er å få tilbakemeldinger og en pekepinn på om tankene dine er logiske,

Snakk med studentene!

eller om du er helt på jordet og ingen forstår noe som helst» (Prestrud, 2020, avsn. 1). Vi gjennomførte flere runder med geriljatesting både inne på biblioteket og på campus.

I forkant av geriljatestingen laget vi en enkel intervjuguide med spørsmål som både handlet om veiledning og studentenes vaner, i tillegg til spørsmål knyttet direkte til prototypene. Vi tok med oss prototypen og intervjuguiden, og gikk ut på campus for å finne studentene og spurte om de hadde noen minutter å avse. Vi presenterte oss og fortalte at vi ønsket studenters tilbakemeldinger og meninger om bibliotekets tilbud. Hvis studentene sa at de var opptatte, gikk vi videre til neste person. Vi byttet på hvem av oss som intervjuet, og hvem som observerte og noterte. Som takk for hjelpen fikk studentene Twist og bokmerker. De fleste studentene ville gjerne hjelpe oss, og de så ut til å sette pris på en liten gave som takk for hjelpen.

Det første vi ønsket å undersøke, var inngangen til tjenesten på nettsidene våre. Vi laget derfor en prototype av UBs forside, der vi la til en knapp som vi kalte «Veiledning». Da vi snakket med studentene, oppdaget vi at mange av dem trodde at denne knappen førte til skriftlige veiledninger, og ikke til en bestillingstjeneste. På bakgrunn av dette justerte vi teksten på nettsiden til «Bestill veiledning». Vi var også usikre på om studentene brukte de samme ordene som oss, og om de forstod ord som «referansehåndtering», «henvisninger», «sitere» og «litteraturliste». Testingen viste at de forstod ordene vi som arbeider i biblioteket bruker for å beskrive tjenestene våre.

Vi ønsket også å finne ut hva som kunne være det mest brukervennlige oppsettet i bestillingssystemet for veiledning. Vi lagde derfor to ulike versjoner, der den ene tok utgangspunkt i avdelingsbibliotek, for eksempel HumSam-biblioteket, og den andre tok utgangspunkt i tema, for eksempel litteratursøk. Da vi viste disse prototypene til studentene, syntes de fleste at den tematiske inngangen var lettere å forstå ettersom de var opptatte av å løse sine problemer, ikke hvilken avdeling som tilbyr hjelp.

På bakgrunn av denne geriljatestingen valgte vi å ta i bruk det nye bestillingssystemet. Etter en testperiode ønsket vi tilbakemeldinger fra studenter som hadde benyttet seg av det. Vi var nysgjerrig på hvordan de syntes det var å finne frem til tjenesten, hvordan de opplevde selve bestillingsskjemaet, og om kommunikasjonen med systemet og veilederen i forkant av veiledningstimen var tydelig og forståelig. For å få svar på dette, laget vi et kort spørreskjema som vi sendte ut til studenter som hadde bestilt veiledning. Vi utformet skjemaet slik at alle svar ville være anonyme, så det skulle bli lettere å gi eventuelle negative tilbakemeldinger. De fleste studentene svarte at de syntes det var enkelt å bestille veiledning, men utover dette ga spørreundersøkelsen få nye innsikter. En utfordring vi opplevde med å ha anonymt skjema, var at vi mistet muligheten til å stille oppfølgingsspørsmål eller oppklare misforståelser.

I etterkant av spørreundersøkelsen ønsket vi derfor å snakke med studentene for å undersøke mer om bestillingssystemets funksjonalitet, ordbruk og brukervennligheten. Fem studenter ble invitert til å delta på dybdeintervju og bruketesting, og vi fristet med et gavekort som takk for hjelpen. Under intervjuene og brukertestingene stilte en av oss spørsmålene mens den andre noterte underveis. Vi snakket både med studenter som allerede hadde bestilt veiledning, og noen som ikke tidligere hadde benyttet seg av tjenesten. Det var nyttig å se hvordan studentene brukte systemet, og å ha muligheten til å stille oppfølgingsspørsmål. Vi

Snakk med studentene!

fikk konstruktive tilbakemeldinger om ting som ordlyd, struktur og ikonbruk, samtidig som vi fikk avklart mye av det vi i utgangspunktet var usikre på om fungerte eller ei.

## **Hva har vi lært av å snakke med studentene?**

Å bruke UX-metoder har lært oss at vi kan få raske og gode svar ved å snakke med noen få studenter. Vi mener at brukertesting kan og burde gjentas regelmessig for å sikre at tjenestene som universitetsbibliotekene leverer til enhver tid er mest mulig brukervennlige og relevante. Effektive UX-metoder skal være enkle å gjennomføre, og det bør være rom for å prøve og feile.

Gjennom dette prosjektet har vi fått vite mye om hvordan studentene opplever bibliotekets veiledningstjenester. Et tydelig funn er at mange studenter har høy terskel for å benytte seg av tjenestene våre. Dette er det ulike grunner til. Mange studenter vet ikke at biblioteket tilbyr veiledning i litteratursøk og referansehjelp, mens andre tenker ikke på biblioteket som et sted hvor de kan få denne typen hjelp. Samtidig er mange studenter opptatt av å klare seg selv, og ser på det som et nederlag å be om hjelp. Som en student sa i et av dybdeintervjuene «Jeg er vant til å finne ut av ting selv». Andre igjen er redde for å spørre om hjelp, og vår erfaring er at tilbakemeldinger som «Det er småskummelt å spørre om hjelp, vet liksom ikke om de har tid til å hjelpe» er ganske typisk for slike brukere. Her er det tydelig at vi på biblioteket og studentene har forskjellige oppfatninger av hva bibliotekets oppgaver er. Enkelte studenter har heller ikke tiltro til at bibliotekansatte har kompetanse til å veilede innenfor oppgaveskriving i ulike fagfelt, og de tror at biblioteket bare hjelper til med å finne og låne ut bøker. En annen utfordring vi ønsker å nevne er at studentene opplever seg selv som travle, noe som i sin tur kan hindre dem i å bestille veiledning fordi de forventer at veiledning tar mye ekstra tid. Intervjuene våre viser dessuten at studentene er opptatt av hva medstudenter og faglærerne sier. Når noen de har tiltro til anbefaler bibliotekets tjenester, er studentene i større grad villig til å benytte seg av.

Ved å involvere studentene på ulike måter har vi fått sjansen til å gjøre endringer og justeringer i tjenestene våre, og vi har fått svar på konkrete ting som vi har lurt på angående det nye bestillingssystemet. Vi fikk bekreftet at det er behov for å synliggjøre veiledningstjenesten, og at vi må senke terskelen for at studentene skal benytte seg av den. Derfor har vi begynt å tilby drop-in-veiledning i biblioteket. Dette tilbudet er viktig både for å gi studentene den støtten de trenger når de har behov for det, men også for å synliggjøre at dette er noe biblioteket tilbyr og har kompetanse på.

Når man skal lage nye eller forbedre eksisterende tjenester, er det viktig å ha kunnskap om behovene og perspektivet til personene som skal benytte seg av tjenestene. Studenters behov endrer seg relativt raskt; det som gjaldt for to år siden gjelder nødvendigvis ikke i dag. Av den grunn er det viktig at vi hele tiden snakker med studentene. På denne måten unngår vi å basere og utvikle tjenestene våre på bakgrunn av antagelser, og kan dermed levere langt mer relevante tjenester. Denne måten å jobbe på krever ikke mye tid, ressurser og kostnader sammenlignet med nytten den gir.

Snakk med studentene!

## Litteraturliste

- Holmøy, K. R., Smestad, C., Marrable, I., & Bergh, I. (2023). *Innovasjonshåndboka*. Netlife + Nudgelab. <https://hdl.handle.net/10037/34672>
- Prestrud, C. (2020, 10. august). *Du bør geriljateste mer*. Netlife. <https://www.netlife.com/blogg/du-bor-geriljateste-mer>