

Utvikling og innovasjon av helsefremmende tjenester:

En evaluering av Studenter Spør som digital helsetjeneste for studenter



Prosjektforum 2020, Universitetet i Oslo

Oppdragsgiver: SiO Helse

Rapport utarbeidet av:

Atle Bekken, Thea Renate Berg, Vemund H. Jernsletten, Julia Jeanette Mørk, Brage Olsen



Forord

Denne rapporten er resultatet av et prosjekt gjennomført i perioden januar til mai 2020 på oppdrag fra SiO Helse, og som del av emnet *Prosjektforum* ved masterprogrammet Organisasjon, ledelse og arbeid ved Universitetet i Oslo. Prosjektgruppa har bestått av fem personer.

Formålet med prosjektet har vært todelt. For det første å vurdere SiO Helses utviklings- og innovasjonsenhets organisering og arbeidsmetoder. Enheten ble opprettet i januar 2019 som et nettverksbasert supplement til den eksisterende organisasjonsstrukturen i SiO Helse, med formål å øke organisasjonens evne til nytenkning og rask omstilling, og på en kostnadseffektiv måte gjøre helsetilbud mer tilgjengelig for studenter. For det andre har prosjektet evaluert hvordan piloten til den digitale helsetjenesten *Studenter Spør*, lansert av SiO Helse høsten 2019, har nådd ut blant studentene som en tilfredsstillende og behovsdekkende tjeneste. *Studenter Spør* er en digital plattform knyttet til SiOs nettside, via <https://www.sio.no/studenterspør>, der studenter anonymt kan stille spørsmål knyttet til studenthverdagen, generell livsmestring, og fysisk og psykisk helse, og få svar fra kvalifisert helsepersonell. Tjenesten ble lansert som et av tiltakene underlagt SiO Helses innovasjonsenhets satsning “innovasjon og helsefremmende arbeid”, finansiert av Helsedirektoratet.

Metodisk er evalueringen av organisering og arbeidsmetode basert på kvalitativ datainnsamling med dokumentanalyser og intervjuer, belyst med teori. Evalueringen av *Studenter Spør* er basert på kvantitativ og kvalitativ datainnsamling fra studenter i Oslo, en dokumentanalyse over et gitt tidsrom, samt teori knyttet til innovasjon og brukeropplevelse. Styrker og svakheter ved de to områdene er kontinuerlig diskutert i analysen, og anbefalinger om veien videre er gitt i tabellform.

Prosjektgjennomføring under korona-pandemien

I planleggings- og oppstartsfasen av dette prosjektet var det liten grunn til å forvente at en global pandemi kunne ramme dette konkrete prosjektet slik det har gjort. I våre risikoanalyser sto derfor ikke korona-situasjonen som en faktor som kunne ha en negativ innvirkning på



prosjektet, men i likhet med andre studenter ble vi nødt til å omstille oss raskt og gjøre pragmatiske tilpasninger. Til tross for gode muligheter for digitale møter og kontinuerlig og god dialog med både oppdragsgiver og veileder, har det vært utfordrende å følge opprinnelig fremdriftsplan og å samle inn det planlagte datagrunnlaget. Imidlertid har vi forsøkt å gjøre det beste ut av situasjonen til tross for omstendighetene slik de var under tidsrammen for datainnsamlingen, analysene og utformingen av rapporten.

Studenter takker

Vi har fått god hjelp fra mange hold. Vi ønsker å takke vår oppdragsgiver SiO Helse for muligheten til å gjennomføre dette spennende prosjektet. En spesiell takk rettes til Anne Karin Mullally, leder for SiO Psykisk helse og UtIH, og Iselin Overskeid Vinje, konsulent i SiO Helse og UtIH, som begge har vært våre kontaktpersoner. I tillegg rettes en stor takk til psykolog Myleen Offrell og rådgiver Halvor Dahle, begge med stillingsandel i UtIH, som mer aktivt har trådt inn som kontaktpersoner under prosjektets forløp. Kontaktpersonene har sikret Prosjektgruppa en god forståelse av organisasjonens situasjon, og har tilrettelagt godt for evalueringsarbeidet. Vi vil også takke vår veileder gjennom hele perioden, Bjørn Erik Mørk, førsteamanuensis ved Institutt for strategi og entreprenørskap ved Handelshøyskolen BI, for kontinuerlig oppfølging og gode råd. Hans tilgjengelighet og nyttige innspill har vært til stor hjelp under alle faser av prosjektet. Vi takker også alle ansatte i SiO Helse og studenter i Oslo for innsikten de har tilført arbeidet ved å stille opp som respondenter og informanter.

Til slutt ønsker vi å takke Lars Erik Kjekshus, fagansvarlig for Prosjektforum 2020 ved masterprogrammet Organisasjon, Ledelse og Arbeid, Universitetet i Oslo, for god oppfølging og et lærerikt semester. Vi takker også hverandre for godt samarbeid.

Oslo, mai 2020

Atle, Brage, Julia, Thea Renate, Vemund



Sammendrag

SiO Helse etablerte i januar 2019 en *enhet for utvikling, innovasjon og helsefremmende arbeid*, omtalt UtIH. *Studenter Spør* er et delprosjekt underlagt det overordnede prosjektet «Helsefremmende og forebyggende arbeid», drevet av UtIH. Formålet med spørretjenesten er å gjøre SiO Helses tilbud mer tilgjengelig og senke terskelen for å oppsøke helserelevant informasjon.

Denne rapporten er laget på oppdrag fra SiO Helse. Formålet var å evaluere to områder: 1. SiO Helses nye organisering med en utviklings- og innovasjonsenhet, og deres arbeidsmetoder, 2. Studenters mottakelse og bruk av *Studenter Spør*. Følgende to spørsmål er besvart: 1. *Hva er styrker og svakheter ved organiseringen og arbeidsmetoden i UtIH-enheten, og hvilke innvirkninger har UtIH-enheten potensielt hatt på utviklingen av innovativt arbeid i SiO Helse?* 2. *Hvordan har Studenter Spør nådd ut som en behovsdekkende helsetjeneste for studenter?*

For å besvare spørsmålene har vi gjennomført kvalitative dybdeintervjuer med ansatte i SiO Helse og UtIH-enheten og en kvantitativ spørreundersøkelse rettet mot studenter i Oslo. I tillegg til dette en dokumentanalyse av dokumenter tilsendt fra SiO Helse, samt kvalitative intervjuer med studenter om *Studenter Spør*s nettsideutvikling.

Vi fant for spørsmål 1 at UtIH-enheten er en viktig forutsetning for å fremme innovasjon i SiO Helse. Basert på våre hovedfunn definerte vi en rekke anbefalinger for å ytterligere styrke UtIH-enhetens potensiale til å fremme innovative tiltak i SiO Helse. Kort oppsummert er disse som følgende. Ansatte opplever *intra-rollekonflikt* mellom drift og UtIH-enheten; vi anbefaler derfor ledelsen å samstemme og kommunisere sine forventninger. Resultatkrav virker hemmende for kreativiteten; vi foreslår målinger av kreativitet uavhengig av om resultatet er positivt eller negativt. Utviklingen skjer raskt i UtIH-enheten; fremdriftsplaner og opplæring i prosjektarbeid kan øke graden av forutsigbarhet. Vi foreslår at det blir laget en strategi for å øke graden av teaming, autonomi og tverrfaglighet.

For spørsmål 2 fant vi at *Studenter Spør* i liten grad er kjent hos studentene i utvalget, og selv studenter som kjenner til tjenesten og har interesse for tjenestetypen, har ikke nødvendigvis



oppøst den. Samtidig rapporterer studentene i utvalget betydelig interesse for denne type tjeneste, og særlig de som har benyttet seg av tjenesten viser høyest interesse. Derimot har nettsiden ikke nådd bredt nok ut til å kunne omtales som behovsdekkende i vesentlig grad. Dette kunne forklares gjennom aspekter ved tilblivelsesprosessen, og markedsføringen av en merkevare som fortsatt er i en oppbyggingsfase. Vi definerte dette som videre anbefalinger for Studenter Spør: forbedringstiltak av nettsidens design og funksjonalitet (gjengitt i tabell 2), og at det gjennom opprettholdelse av tverrfaglig samarbeid rundt svaring på henvendelser av studenter siktes mot høy kvalitet med god bruk av referanser. Det bør sørges for bredere markedsføring, der det i større grad markedsføres direkte til brukere som også ikke allerede er brukere av SiO fra før. Uklarhetene mellom de som svarer i Studenter Spør og markedsavdelingen, om tjenesten er markedsført godt nok, kan også forebygges ved at markedskompetansen inkluderes tidligere og gjennomgående i prosessen, samt at det utbedres måter for å kommunisere effektivt, også for samarbeid om utforming av markedsplanen.

Innholdsfortegnelse

1. Introduksjon	1
1.1 Bakgrunn	1
1.1.1 Samskipnaden SiO og SiO Helse	1
1.1.2 Utviklings- og innovasjonsenheten	1
1.1.4 Studenter Spør	4
1.2 Problemstilling og avgrensninger	4
1.3 Prosjekteier og prosjektvarighet	5
1.4 Mål- og resultatkrav	6
1.5 Rapportens struktur	6
2. Teori	7
2.1 Organisasjonsstruktur	7
2.1.1 Mintzbergs idealtyper for organisering	7
2.1.2 Kotters nettverksmodell	10
2.2 Organisasjonskultur	13
Ledelsens rolle	14
2.3 Innovasjon og teaming	15
2.3.1 Innovasjon	15
2.3.2 Teaming	16
2.3.3 Arbeidsmetoder for nyskaping	18
2.4 Tjenestedesign	19
Jobs to be done	20
2.5 Oppsummering	21
3. Metode	22
3.1 Forskningsdesign	22
3.2 Datainnsamling	22
3.2.1 Kvalitative metoder	22
3.2.2 Kvantitativ metode (spørreundersøkelse)	25
3.3 Analyseprosessen	27
3.3.1 Kvalitative data	27
3.3.2 Kvantitative data	28
3.4 Refleksjoner over metodiske styrker og svakheter	32
3.4.1 Vår forforståelse og vår rolle	32
3.4.2 Kvalitetssikring	32
3.5 Oppsummering	35
4. Funn	37
4.1. Organisering og arbeidsmetode	37

4.1.1 Organisasjonsstruktur	37
Integrering	38
Roller	39
Resultatkrav hemmer kreativitet	40
4.1.2 Organisasjonskulturer	41
Etablere en følelse av nødvendighet eller hastverk	42
4.1.3 Teaming	44
Psykologisk trygghet	44
Aim High	47
Tverrfaglighet	47
4.1.4 Oppsummering og anbefalinger til tiltak	50
4.2 Evaluering av Studenter Spør	52
4.2.1 Prosessen for utvikling av Studenter Spør	52
Planleggingsfasen - en idé fra UtIH	52
Arbeidsmetode	53
Samarbeidet med Ung.no	54
Suksesskriterier for videreføring	54
Samarbeidet med SiOs markedsavdeling	55
Opplæring og organisering	56
Svaring	56
4.2.2 En innovasjon som dekker et behov?	57
4.2.3 Markedsføring av tjenesten	59
4.2.4 Studenters bruk og mottakelse av Studenter Spør	64
Studenter som har brukt tjenesten	65
4.2.5 Designanalyse	70
Design og utvikling	70
Hva mener studentene om tjenestedesignet?	72
Navigasjonsproblemer	73
Studenter Spør under Ung.no	74
4.2.6 Oppsummering og anbefalinger til tiltak	75
5. Konklusjon	80
6. Referanser	82
7. Vedlegg	85

Figur, tabell og vedlegg

Figur 1. The dual operating system	s. 10
Figur 2. Kjønnfordeling, spørreundersøkelse	s. 29
Figur 3. Prosentfordeling kjønn, prosjektdata og Studenter Spør spørsmålstillere	s. 29
Figur 4. Lærestedstilhørighet	s. 30
Figur 5. Alder, spørreundersøkelse	s. 31
Figur 6. Kjennskap til Studenter Spør	s. 61
Figur 7. Kjennskap til Studenter Spør. SiO Helse bruker v. ikke-bruker	s. 61
Figur 8. Kjennskap til Studenter Spør. Bruker av SiO-tjenester utenom SiO Helse v. ikke-bruker	s. 62
Figur 9. Eksponeringskilde	s. 63
Figur 10. Hvor interessert ville du vært i en internett-tjeneste hvor du anonymt kan stille skriftlige spørsmål til helsefagspersonell og få svar?	s. 67
Figur 11. Hvor interessert ville du vært i en tjeneste som den over, hvor du også kan lese svar på spørsmål fra studenter?	s. 67
Figur 12. Interesse i tjenestetypen blant SiO Helse bruker v. ikke-bruker	s. 68
Tabell 1. Anbefalinger til tiltak - Organisering og arbeidsmetode	s. 50
Tabell 2. Anbefalinger til tiltak - Evaluering av Studenter Spør	s. 76
Vedlegg 1: NSD-godkjenning	s. 85
Vedlegg 2: Samtykkeerklæring	s. 89
Vedlegg 3: Intervjuguide SiO-tilknyttede informanter	s. 93
Vedlegg 4: Intervjuguide studentinformanter	s. 97
Vedlegg 5: Spørreskjema	s. 99
Vedlegg 6: Kommentarer rundt inkludering og ekskludering av statistiske outliere	s. 114
Vedlegg 7: Skjerm bilde (hentet 21.01.2020)	s. 121
Vedlegg 8: Skjerm bilde (hentet 20.02.2020)	s. 121
Vedlegg 9: Skjerm bilde (hentet 20.02.2020)	s. 122
Vedlegg 10: Skjerm bilde (hentet 09.03.2020)	s. 122
Vedlegg 11: Skjerm bilde (hentet 10.03.2020)	s. 123
Vedlegg 12: Skjerm bilde (hentet 26.03.2020)	s. 123
Vedlegg 13: Skjerm bilde (hentet 19.05.2020)	s. 124
Vedlegg 14: Skjerm bilde (hentet 19.05.2020)	s. 124



1. Introduksjon

Her følger bakgrunnsinformasjon om SiO Helse, utviklings- og innovasjonsenheten, samt info om studentenes helse- og trivselsundersøkelse og DIGI-ung-prosjektet, som utgjør en bakgrunn for opprettelsen av Studenter Spør. Deretter presenteres rapportens problemstilling, prosjekteier, prosjektvarighet, mål- og resultatkrav.

1.1 Bakgrunn

1.1.1 Samskipnaden SiO og SiO Helse

Samskipnaden SiO er velferdsleverandør til om lag 70 000 studenter, fordelt på 27 læresteder i Oslo (SiO, udatert a)). SiO er en organisasjon hjemlet i loven om studentsamskipnader, og har ca. 600 ansatte. Studenter utgjør halvparten av representantene i SiOs øverste organ, *Hovedstyret*, som per 01.01.2020 består av 10 representanter, hvorav fem, inkludert lederen med dobbeltstemme, er studenter. Dette gir studentene overvekt av stemmemakten (SiO, udatert b)). Tjenestene som leveres av samskipnaden i dag inkluderer boligtilbud, helsetjenester, kursvirksomhet, treningssenter og restaurant- og cafédrift. Disse er organisert under seksjonene SiO Bolig, SiO Helse, SiO Foreninger, SiO Barnehage, SiO Athletica og SiO Mat og Drikke. Semesteravgiften som årlig betales av studentene er med på å finansiere tilbudene (SiO, udatert a)).

Vår oppdragsgiver SiO Helse tilbyr leger, helsesykepleiere, tannleger, rådgivere, psykologer og psykomotorisk fysioterapi. Totalt er det 71,7 årsverk i SiO Helse, plassert på tre ulike lokasjoner, i nærheten av henholdsvis Universitet i Oslo, OsloMet Storbyuniversitetet og Handelshøyskolen BI.

1.1.2 Utviklings- og innovasjonsenheten

SiO Helse etablerte i januar 2019 en *enhet for utvikling, innovasjon og helsefremmende arbeid* (videre omtalt “UtIH”), for å frigjøre ressurser til utvikling og nytenkning innen helsetilbud. Enheten utgjøres av ansatte i SiO Helse, der alle får avsatt tid til å delta i dens



prosjekter. 7 ansatte med tilhørighet i ulike helsefagområder bidrar inn i arbeidet i noe større stillinger, og utgjør det såkalte *kjerneteamet* i enheten. Kjerneteamet utgjør 5,6 årsverk, med et fast team på 3,5 årsverk. Disse har 40 % til 100 % stilling i enheten. Videre har alle øvrige ansatte i SiO Helse mulighet til å benytte 10 % til 20 % av egen arbeidstid på UtIH-relatert arbeid. Enheten er basert på *Kotters nettverksmodell* (2012), som utdypes i rapportens teorikapittel, og utgjør et supplement til den opprinnelige driftsorganiseringen i SiO Helse. Overordnet innebærer UtIHs arbeid å øke tilgjengeligheten for helsetjenester til alle studenter, gjennom utvikling og forbedring av eksisterende tjenester, og lansering av nye tilbud. De ønsker å oppnå økt synlighet i sosiale medier, og øke bruken av teknologi for å nå bredere ut med helsetjenester.

I 2019 mottok SiO Helse 2,7 millioner kroner til helsefremmende og forebyggende arbeid innenfor psykisk helse og rus, fra Helsedirektoratet (Styringsdokument Studenter Spør). Midlene går til et prosjekt med formål å dekke studenters behov, med særlig vekt på psykisk helse ettersom nylige undersøkelser indikerer økning av psykiske plager blant norske studenter. Dette vil nå kort utdypes.

1.1.3 Studentenes helse- og trivselsundersøkelse 2018 og digitale helsetjenester

I 2018 ble studentenes helse- og trivselsundersøkelse (SHoT) gjennomført av Folkehelseinstituttet for å kartlegge studentenes helse og trivsel, med hovedfokus på psykososiale forhold. Undersøkelsen bygde videre på SHoT-undersøkelsen fra 2010 og 2014. Totalt svarte over 50 000 studenter fordelt på ti samskipnader på undersøkelsen i 2018. Studentene var heltidsstudenter under 35 år, med norsk statsborgerskap (SHoT, 2018).

De overordnede funnene viser at studenter i økende grad (fra 16 % i 2010 og 19 % i 2014, til 29 % i 2018) rapporterer om alvorlige psykiske symptomer. Eksempler er generelle helseplager, følelse av energiløshet, søvnproblemer og rygg- og nakkesmerter. Mange sliter også med studiemestring og ensomhet (Knapstad, Heradstveit, Sivertsen, 2018). Økningen fra årene før forklares på flere ulike måter. Deriblant nevnes populasjonsendringer, ny forståelse av begrepet “psykiske plager” og økt åpenhet rundt psykisk helse, og at studenter graderer egne problemer høyere enn før (ibid., s. 73). En strukturell faktor som fremheves som

spesifikk for studentpopulasjonen, er at flere nå tar høyere utdanning, noe som muligens gjør flere sårbare for å utvikle psykiske plager (ibid., s. 73). I aldersgruppen 18-20 år, rapporterer 19 % at de føler misnøye med eget liv basert på andres innlegg i sosiale medier, og at bruken av sosiale medier er høy blant mange studenter (ibid., s.100). Generelt vil mange faktorer kunne påvirke studentenes trivsel, deriblant sosiale forhold, sivilstatus, seksuell legning og personlighetstrekk. Det påpekes også at den lave svarprosenten gjør det vanskelig å fastslå tallene som representative for studentmassen som helhet (ibid., s. 73).

Fysisk og psykisk helse blant unge er i fokus også på statlig plan, og bruken av digitale hjelpemidler er blitt en strategisk satsning på mange områder innen helse. I 2017 ble et program kalt DIGI-UNG opprettet av Helsedirektoratet, med formål “å levere lett tilgjengelig og kvalitetssikret informasjon, veiledning og tjenester til ungdom, gjennom et helhetlig digitalt tilbud på tvers av sektorer som bidrar til mestring og selvhjelp” (Direktoratet for e-helse, 2019). Arbeidet resulterte i en todelt DIGI-UNG-rapport, som identifiserte klare behov blant unge:

“Ungdommene ønsker tjenester som er tilgjengelige der de er, på de plattformer de foretrekker. Det finnes mange tilbud og informasjonstjenester i dag, men det er problematisk at tjenestene ikke når frem til ungdommene som har behov for hjelp eller søker informasjon. Tjenestene må oppleves trygge og holde høy kvalitet.” (Direktoratet for e-helse, 2019).

Videre er det også poengtert fra Helsedirektoratet:

“Digitale kanaler er effektive måter å spre helsefremmende informasjon og gir ungdommer mulighet til å bli kjent med helsetjenesten i eget tempo, på egne premisser. (...) De ønsker digitale tjenester som er kvalitetssikret, samlet på ett sted, tilpasset behov og i tråd med deres bruksmønstre.” - (Styringsdokument Studenter Spør, Helsedirektoratet 2018).

Det i dag mest kjente digitale tilbudet for barn- og unge i Norge er *Ung.no* (underlagt BufDir), beregnet for aldersgruppen 13-19 år, som gjennomsnittlig har 1,4 millioner brukere hver måned (Ung.no, 2019). SiO Helses markedsanalyse har ikke funnet at det finnes liknende digitale tilbud som retter seg mot den noe eldre brukerdemografien, studenter og unge voksne. Dette vakuemet, og funnene i SHoT-undersøkelsen, var bakgrunnen for et samarbeid med Ung.no om å utvikle en liknende digital spørreplattform med navnet “Studenter Spør”, til å være en del av SiO Helses egne digitale kanaler (Styringsdokument,



Studenter Spør).

1.1.4 Studenter Spør

Studenter Spør ble lansert av SiO Helse 21. oktober 2019. Tjenesten ble lansert som en pilot for perioden medio oktober 2019 til medio mai 2020, og er en digital spørretjeneste der studenter anonymt kan sende inn spørsmål knyttet til studenthverdagen, livsmestring og fysisk og psykisk helse. Spørsmålene besvares av kvalifisert helsepersonell ansatt i SiO Helse, og ligger åpent for offentlig lesing på Studenter Spør-nettsiden. Tjenesten er rettet mot studenter i alderen 19–35 år, og er et samarbeidsprosjekt med Ung.no og deres tekniske utviklere Spinnerlabs.

Formålet med spørretjenesten er å gjøre SiO Helses tilbud mer tilgjengelig og senke terskelen for å oppsøke helserelevant informasjon. Studenter Spør er et delprosjekt underlagt det overordnede prosjektet «Helsefremmende og forebyggende arbeid» drevet av UtIH, og utgjør én av flere satsinger fremover. Tjenesten har i sin aktive periode opplevd pågang under avsatt kapasitet.

1.2 Problemstilling og avgrensninger

To områder skal evalueres og følgende to spørsmål besvares derfor i rapporten:

1. Hva er styrker og svakheter ved organiseringen og arbeidsmetoden i UtIH-enheten, og hvilke innvirkninger har UtIH-enheten potensielt hatt på utviklingen av innovativt arbeid i SiO Helse?
2. Hvordan har Studenter Spør nådd ut som en behovsdekkende helsetjeneste for studenter?

For å besvare første spørsmål vil ulike aspekter ved organisering og arbeidsmetoder belyses, og data fra intervjuer og dokumenter sees derfor i lys av forskning om hva av følgende som kan ha innvirkning på organisasjoners innovasjonsevne:

- *Organisasjonsstruktur* og hva som kjennetegner ulike typer, og hvordan typene i større eller mindre grad hemmer eller fremmer mulighetene for innovasjon.
- *Organisasjonskultur* og dets innvirkning på innovasjonsevne.
- *Innovasjon og teaming* som perspektiv på innovasjonstyper og arbeidsmetoder for utvikling av tjenester, og om forutsetningene for at samarbeid skal fremme kreativitet og innovasjon.

For å besvare andre spørsmål knyttet til Studenter Spør, baseres analysen på egeninnsamlet data fra intervjuer, dokumentanalyser og en spørreundersøkelse utsendt til studenter. Vi ser på følgende elementer: oppstartsprosessen, organiseringen, markedsføringen og innblikk i studentgruppens perspektiver. Empirien vil belyses ved hjelp av teori om brukeropplevelse og innovasjon.

For evalueringen ville det vært interessant å drøfte hvorvidt Studenter Spør har en reell effekt på studenters helse, men dette vil ligge utenfor Prosjektgruppas kompetanse og ressurser. Analysen vil heller ikke direkte kunne svare på om behovet for den digitale spørretjenesten eksisterer eller ikke, annet enn å gi et innsyn i studentutvalgets interesse og tanker rundt tjenesten slik den nå har fungert. Avhengighetene til prosjektet, herunder andre prosjekter eller hendelsers potensielle innvirkning på Prosjektforums arbeid, har i hovedsak vært den pågående pandemien.

1.3 Prosjekteier og prosjektvarighet

Prosjekteieren for dette prosjektet er SiO Helse, ved Anne Karin Mullally, leder for SiO Psykisk helse og UtIH, og Iselin Overskeid Vinje, konsulent i SiO Helse og UtIH. Myleen Offrell og Halvor Dahle har mer aktivt trådt inn som kontaktpersoner under prosjektets forløp. Prosjektet gjøres som del av det obligatoriske emnet *SVPRO4000 Prosjektforum* ved UiO. Oppstart og første kontaktpunkt mellom Prosjektgruppa og oppdragsgiver var i januar 2020. Den endelige rapporten leveres til SiO Helse 1.juni 2020.

1.4 Mål- og resultatkrav

Målet med prosjektet er å levere en rapport som beskriver Prosjektgruppas funn, og som oppleves nyttig for oppdragsgiver SiO Helse. Prosjektet skal levere følgende resultater:

- Et teoretisk og empirisk belyst perspektiv på hvordan organiseringen med SiO Helses utviklings- og innovasjonsenhet og dens arbeidsmetode fungerer per dags dato, der styrker og svakheter fremheves.
- En evaluering av *Studenten Spør*, basert på kvalitative og kvantitative data om Oslo-studenters bruk og kjennskap til tjenesten, belyst av teori om innovasjon, brukeropplevelser og tjenestesign.

1.5 Rapportens struktur

I kapittel 2 presenteres teorien benyttet for å belyse analysen, mens metodiske valg og fremgangsmåter beskrives i kapittel 3. Kapittel 4 vil ha en todelt inndeling, hvor henholdsvis spørsmål 1 og 2 i problemstillingen drøftes hver for seg. Hvert spørsmål vil derfor konkluderes fortløpende med hovedfunn presentert i hver sin tabell, før vi i kapittel 5 presenterer konklusjonen i sin helhet. Referanser følger i kapittel 6 og vedlegg i kapittel 7.

2. Teori

Her vil vi først redegjøre for strukturelle forhold ved en organisasjon, for å belyse SiO Helses driftsorganisering og den nye UtIH-enheten. Til dette vil vi beskrive Mintzbergs fem organisasjonsstrukturer, før vi går nærmere inn på Kotters nettverksmodell. Deretter gjør vi rede for sentrale bidrag om organisasjonskultur, og hvordan det kan ha innvirkning på en organisasjons innovasjonsevne. Videre ser vi nærmere på innovasjonsbegrepet og hvordan teaming kan fremme nyskaping. Ulike arbeidsmetoder for tjenstedesign og et kort innblikk i teorien om *Jobs to be done* trekkes inn for å forstå brukeropplevelser.

2.1 Organisasjonsstruktur

Organisering har vært en del av menneskelig samspill siden tidenes morgen. Henry Mintzberg (1979, s. 2) forklarer grunnleggende hva organisering handler om:

“Enhver organisert menneskelig aktivitet – fra å lage keramikk til å sende en mann til månen – utløser to fundamentale og motstridende krav: arbeidsdeling i form av forskjellige oppgaver som skal utføres og koordinering av disse oppgavene for å gjennomføre aktiviteten. En organisasjons struktur kan defineres ganske enkelt som summen av de måter den deler opp arbeidet i klare oppgaver og så oppnår koordinering mellom dem”.

Arbeidsdeling og koordinering er med andre ord helt sentralt i samfunnet i dag. Temaet organisasjonsstruktur er bredt dekket av forskning, og Mintzberg har vært en av verdens mest innflytelsesrike forskere på temaet, med hele 20 tildelte æresdoktorgrader fra ulike universiteter (mintzberg.com, udatert).

2.1.1 Mintzbergs idealtyper for organisering

I 1979 introduserte Mintzberg et mye sitert rammeverk for å forstå og forklare organisering. I rammeverket viser han hvordan organisasjoner overordnet består av fem hovedelementer: *Operativ kjerne*, *Mellomledelse*, *Toppledelse*, *Teknostruktur*, og *Støttefunksjoner*. Alle har

varierte funksjoner og blir vektlagt ulikt i ulike organisasjonsstrukturer. Ifølge Mintzberg kan også koordineringsmekanismer deles i syv ulike former: *Gjensidig tilpasning*, *Direkte overvåking*, *Standardisering av arbeidsoppgaver*, *Standardisering av resultat*, *Standardisering av kunnskap*, *Standardisering av normer* og *Horisontale rammer for samarbeid* (Mintzberg, 1979). Videre identifiserte han fem organisasjonsstrukturer:

Den enkle strukturen kjennetegnes av få ansatte, fordelt på to hoveddeler; toppledelse og operativ kjerne. Det er hierarki med direkte overvåking som koordineringsmekanisme, ettersom organisasjonen er liten og oversiktlig. Beslutningsprosesser er sentraliserte og det er lite spesialisering, noe som gjør fleksibiliteten høy og rask endring mulig. Ulemper kan være uklare ansvarsområder og administrative utfordringer. Nyetablerte organisasjoner kan oftes gjenkjennes som enkle strukturer.

Maskinbyråkratiet (1979, s. 314) er et eksempel på en organisasjonsstruktur med et sterkt hierarki. Her brukes standardisering som styringsmekanisme, og en sentralisert vertikal beslutningsmyndighet, der beslutningsmyndigheten først og fremst ligger hos ledelsen i hierarkiet. Instruksjoner kommer ovenfra og distribueres nedover, mens informasjon og feedback kommer nedenfra og opp. Rollene er formaliserte, som innebærer klare retningslinjer for autoritet og ansvarsområder. Det er også et tydelig skille mellom leder og medarbeider (Mintzberg, 1979, s. 319). De fleste organisasjoner har en hierarkisk inndeling i større eller mindre grad.

Det profesjonelle byråkratiet kjennetegnes av at mye beslutningsmyndighet er delegert til de ansatte, og handlefriheten er stor. Dette medfører en fordel med raskere problemløsning, også grunnet at oppgaveløsninger er standardiserte gjennom rekruttering av profesjonelle med fagkunnskap. Ulempen kan være konflikter og rivalisering mellom fagfolk, og forskjellsbehandling mellom disse. I tillegg kan det være utfordring knyttet til ledelse. Sykehus og utdanningsinstitusjoner er eksempler på profesjonelle byråkratier.

Med *den divisjonaliserte formen* vil avdelingene og divisjonene i organisasjonen opptre uavhengig av hverandre, der divisjonsledere sitter med beslutningsmyndighet og

resultatansvar. Dette gjør strukturen kompleks, men synliggjør også divisjonenes bidrag, og gjør dem rustet til bedre markedstilpasning. Ulempene kan være suboptimalisert tilpasning til hverandre og helheten, og at det er vanskelig å styre en slik organisasjon helhetlig. Store selskaper som DnB og Norges Forskningsråd er eksempler på organisasjoner med en divisjonalisert form.

Adhokratiet kjennetegnes av en ofte uklar og flytende struktur, og arbeidet er som regel matriseorganisert med mye prosjektarbeid. Tverrfaglig samarbeid er utbredt, og organisasjonsstrukturer som dette har gode forutsetninger for være mer fleksible og godt koordinert, med god utnyttelse av ansattes kompetanse. Dette er forhold som legger til rette for innovasjon. Ulempen kan imidlertid være uklare autoritetsforhold, og at mer rutinepregede oppgaver kan bli vanskeligere å få løst.

Gitt disse er det imidlertid ikke slik at det finnes en beste struktur for alle, og ofte opererer organisasjoner med en kombinasjon snarere enn rene strukturer. Joe Tidd og John Bessant beskriver i boka *Managing Innovation* (2014), at hver enkelt organisasjon må finne en «appropriate structure», ved å organisere etter en hensiktsmessig struktur tilpasset de krav og oppgaver organisasjonen har, også med hensyn til omgivelsene organisasjonen opptrer i.

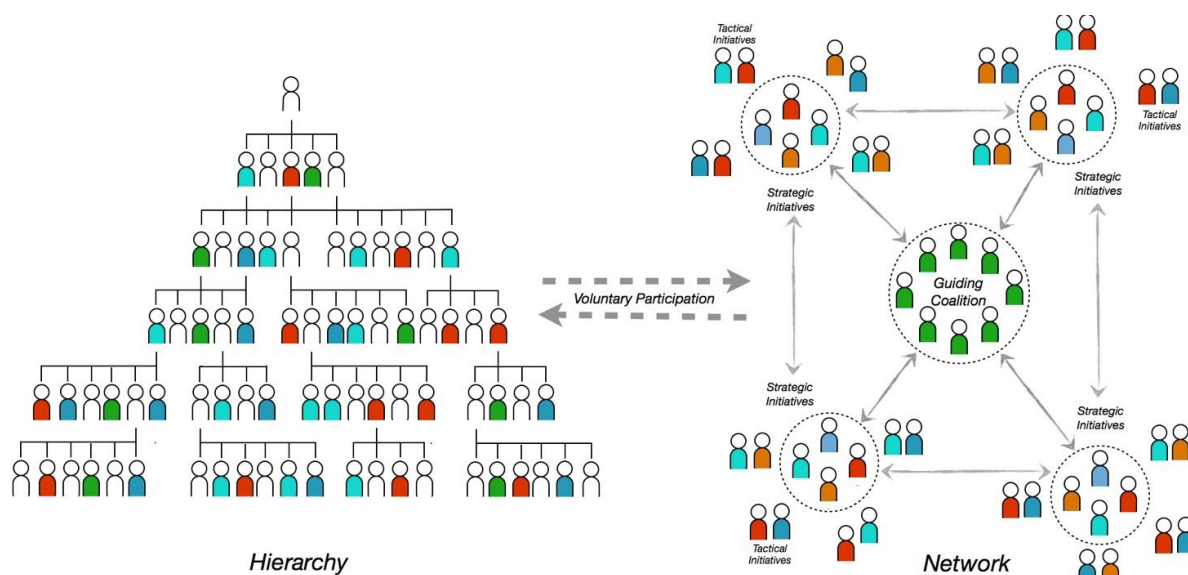
Organisasjonsstrukturen vil også ha en innvirkning på innovasjons- og omstillingsevnen til organisasjonen. Tidd og Bessant (2014) viser også til Mintzbergs ovennevnte strukturer og påpeker at dersom organisasjonsstrukturen skal fremme kreativitet, læring og interaksjon, som er fundamentalt for innovasjon, bør organisasjonen finne en riktig balanse av *organisk* og *mekanisk* organisering, to begreper først introdusert av Tom Burns og George Stalker på 1950-tallet. Organiske strukturer er mer egnet for organisasjoner hvor endring må skje raskt, mens mekaniske strukturer er mer tilpasset stabile organisasjoner med lite endring og mer fokus på effektivitet og drift.

Ettersom Kotters “dual structure” fra boka *Accelerate!* (2012) godt beskriver organisasjonsstrukturen SiO Helse har valgt, med opprettelsen av enheten for utviklings- og innovasjonsarbeid, vil vi i det følgende gjøre rede for hva som kjennetegner den.

2.1.2 Kotters nettverksmodell

Mange organisasjoner i dag er hovedsakelig strukturert for effektivisering av drift, men i følge Kotter (2012) fører stadige endringer i teknologi, markedsmuligheter, behov og konkurranse, til at tradisjonelle, hierarkiske strukturer ikke lenger er det mest egnede for dagens samfunn. Det handler nå i større grad om å ha en kortere strategisk horisont, og en struktur som gir rom for kontinuerlige endringsprosesser og innovasjon.

Kotters løsning er et såkalt “dual-operating system” - en todelt organisasjonsstruktur bestående av det opprinnelige og mer mekaniske driftshierarkiet, i tillegg til en ny og likestilt enhet, basert på en agil *nettverksmodell*. Denne organiseringen innebærer ikke en total omstrukturering av organisasjonen; den opprinnelige strukturen opprettholdes for driftsvirksomhet, men det opprettes en supplerende enhet der ansatte frivillig kan søke om å bidra inn (Kotter 2012).



Figur 1. *The dual operating system*. Av N. Perkin, 2017. Hentet fra:

<https://agilebusinessmanifesto.com/agilebusiness/structuring-for-change-dual-operating-system/>

Med dette frigjøres arbeidskraft til å bidra inn i et parallelt system, der ansatte kan jobbe på

tvers av hierarkiske lag og siloer, utenom normale driftsoppgaver. Enheten utgjør da et “strategisk nettverk”, som i større grad fokuserer på å bygge og fornye organisasjonens kompetitive fortrinn. Til forskjell fra et typisk hierarki er den dynamisk og fleksibel, og kan kontinuerlig endres og bruke varierte ressurser. Kommunikasjonen forenkles og effektiviseres, og beslutninger og prosesser går raskere enn i det større driftshierarkiet:

“The solution is a second operating system ... that uses an agile, networklike structure and a very different set of processes. The new operating system continually assesses the business, the industry, and the organization, and reacts with greater agility, speed, and creativity than the existing one. It complements rather than overburdens the traditional hierarchy, thus freeing the latter to do what it’s optimized to do. It actually makes enterprises easier to run and accelerates strategic change. This is not an “either or” idea. It’s ‘both and.’ I’m proposing two systems that operate in concert” (Kotter, 2012).

En slik struktur vil minske spenningen mellom behovet for å opprettholde normal og effektiv drift, og behovet for å holde seg konkurransedyktig og oppdatert. For å optimalisere nettverksenhetens funksjon definerer Kotter *åtte akselleratorer* som skal skape de nødvendige prosessene som må til:

1. *Etablere en følelse av at det er nødvendig og at det haster* - det må eksistere et felles oppfattet behov om at organisasjonen er nødt til å være i stand til å tilpasse seg omgivelsene i større grad.
2. *Det må opprettes en veiledende koalisjon*, bestående av ansatte fra ulike deler av hierarkiet, med ulike ferdigheter, som skal drive frem endringsarbeidet. Uansett fagbakgrunn og kunnskap skal de være likestilte bidragsyttere, med tillit fra leder.
3. *En strategisk visjon må formuleres* for at organisasjonen skal være klar til å fange opp viktige muligheter.
4. *Visjonen må kontinuerlig kommuniseres* ut i resten av organisasjon og til de som bistår i nettverket.
5. *Bruk nettverket for å finne løsninger*. Ettersom hierarkiske grenser ikke er tilstede i enheten, har ansatte mulighet til å gå inn med sine ressurser i tverrfaglige team, og styrke organisasjonens problemløsningsevne.
6. *Synliggjøring kortsiktige og positive resultater*, for å bekrefte riktig retning.

7. *Lær av erfaringer* som gjøres underveis, og ikke erklære seier på forskudd.
8. *Institusjonaliser endringer* som gjennomføres inn i organisasjonskulturen. Forankringer i organisasjonen styrker evnen til kontinuerlig fremdrift.

Disse punktene er basert på og svært like Kotters 8 steg for endring i organisasjoner fra boka *Leading Change*, gitt ut første gang i 1995. Forskjellen er at akseleratorene brukes kontinuerlig, ikke bare sekvensielt ved periodiske endringsprosesser. Videre drives stegene frem av ansatte fra hele organisasjonen, og ikke bare en mindre kjernegruppe. Akseleratorene krever også fleksibiliteten og agiliteten fra et nettverk (Kotter, 2012).

Kotter introduserer i en senere artikkel, *Seizing opportunities and dodging threats with a dual operating system* (2014), fem grunnleggende prinsipper for et funksjonelt todelt system:

1. *Mange endringsagenter, men økonomisk realistisk*: enheten krever ikke mange fulltids- eller deltidsansatte. Med kun 10% av organisasjonenes ansatte og ledelse tilsluttet nettverket vil det være tilstrekkelig for å drive en slik enhet.
2. *Et ønske om å bidra, fremfor å måtte*: for å samle ressursene som trengs og opprettholde enheten må det være et reelt ønske fra de ansatte om å bidra inn og jobbe sammen med andre for et mål. Det skal ikke oppleves som noe de motvillig skal gjøre.
3. *Et ønske å bidra til positiv endring for organisasjonen*: dette kan gi en større mening og hensikt med jobben som gjøres, som virker positivt inn på arbeidsmotivasjon og utbytte.
4. *Lederen må inspirere og engasjere, ikke bare administrere*: for å opprettholde et strategisk system trengs det og bygges visjon og inspireres til handling. Det må appelleres til “hearts and minds” og kommuniseres ut til ansatte.
5. *To systemer, én organisasjon*: de to systemene må fungere som ett, i et partnerskap. Dette krever konstant informasjonsflyt og interaksjon, som skjer som følger av at ansatte som jobber i nettverksenheten også jobber i hierarkiet.

Å opprette et slikt dobbelt system oppleves mindre dramatisk enn store organisatoriske

endringer, og krever ikke mye omlegginger (Kotter, 2012). Ansatte med allerede god kjennskap til organisasjonen, samt erfaring og kredibilitet internt, har gode forutsetninger for å kunne identifisere trusler og muligheter. En slik nettverksenhet kan dermed fungere som en sterk strategisk ressurs, og minsker behovet for ekstern konsulentvirksomhet for å takle og forstå endringer, og se muligheter i omgivelsene rundt oss.

En organisasjons innovasjonsevne kan imidlertid ikke forklares kun ved organisering. Det er flere faktorer som virker inn også innenfor de strukturelle rammene. Relevant for dette tilfellet vil deriblant være organisasjonskultur. Vi vil derfor se nærmere på det i kapittel 2.2.

2.2 Organisasjonskultur

Organisasjonskultur kan defineres som:

“Et mønster av grunnleggende antakelser – skapt, oppdaget eller utviklet av en gitt gruppe etter hvert som den lærer å mestre sine problemer med ekstern tilpasning og intern integrasjon – som har fungert tilstrekkelig bra til at det blir betraktet som sant, og som derfor læres bort til nye medlemmer som den riktige måten å oppfatte på, tenke på og føle i forhold til disse problemene” (Schein, 1985, s.7).

Den gjeldende kulturen som finnes i en organisasjon vil påvirke organisasjonsmedlemmers atferd. Kulturen kommer til uttrykk både gjennom *artefakter*, observerbare gjenstander og atferd, for eksempel måten å kle seg på og måten kontorlandskapet er utformet. I tillegg utgjør en kultur et sett av gjeldende *normer og verdier*. Normer utgjør skrevne eller uskrevne atferdsregler for hva som er passende eller normalt å gjøre. Verdier sier noe om hva som er ønskelig og godt, og om hva man i organisasjonen er opptatt av å ivareta og fremme. De kommer til uttrykk gjennom beslutninger som fattes og planer som legges (Schein, 1985). I tillegg innehar kulturen *grunnleggende antagelser*, bestående av oppfatninger eller meninger om noe som i gruppen oppleves som sannheter og noe udiskutabelt. Slike antakelser kan være vanskelig å endre, og ved sosialisering av nye medlemmer overføres dette som “den riktige måten” å forstå og tenke på. Når det først er etablert et mønster av grunnleggende antakelser om hva som er den rette måten å oppfatte, tenke og føle på, vil disse uformelle forventningene kunne bli selvoppfyllende (Jacobsen og Thorsvik 2013, s. 130).

Joanne Martin (1992) sine tre perspektiver på kultur sier noe om graden kulturen er integrert som en helhet i en organisasjon. Ved *integrasjon* oppleves det å være en felles kultur i hele organisasjonen, mens det ved *differensiering* også eksisterer en rekke subkulturer, som oppstår ved at mindre grupper utvikler egne kulturelle særtrekk. Dette kan skje både ved at mellomledere har innvirkning på egne avdelinger, og ved at grupper benytter ulike oppgaveløsninger og har ulike arbeidsomgivelser. Totalt kan subkulturer være et ønsket uttrykk for mangfold, men også skape utfordringer med å skape én felles organisasjonskultur og samstemthet i hvordan løse oppgaver og hvordan en skal nå felles mål. Ved *fragmentering* er det ingen felles kultur innad i organisasjonen (Martin, 1992). Ledelsen har en viktig rolle med tanke på kulturen(e) i en organisasjon. Dette vil kort beskrives i det følgende.

Ledelsens rolle

Ledelsen kan påvirke organisasjonskulturen på ulike måter. Bang (2011, s. 80-82) med henvisning til Schein (2010) definerer disse lederatferdene som betydningsfulle:

1. Hva lederen retter oppmerksomheten mot, måler og kontrollerer
2. Reaksjoner på kritiske hendelser og kriser i organisasjonen
3. Hvordan ressurser allokeres
4. Rollemodellering, veiledning og trening
5. Kriterier for fordeling av belønning og status
6. Kriterier for rekruttering og seleksjon, forfremmelse, pensjonering og avskjedigelse

Kultur har også en betydning for innovasjonsevnen til en organisasjon. I en kultur som skal virke fremmende for innovasjon, må det være rom for å feile og lære, og ansatte må oppleve at det oppfordres til kreativitet. Tilrettelegging for en slik kultur, innebærer at lederen selv må være mulighetssøkende, og bygge en kultur der det å aktivt se etter nye løsninger er ønsket. Dersom ansatte verdsetter innovasjon vil kulturen stimulere til økt endring og nyskapning mer enn i en organisasjon med fokus på stabilitet (Eriksson-Zetterquist et.al, 2015, s. 230). Å skape en slik organisasjonskultur innebærer å tilrettelegge for god opplevd *psykologisk trygghet*, et begrep som vil utdypes i kapittel 2.3.2 om teaming, men som også har klare

koblinger til kultur. Først vil vi se nærmere på innovasjon og hvordan teaming er nyttig for innovative prosesser.

2.3 Innovasjon og teaming

2.3.1 Innovasjon

Begrepet innovasjon stammer fra det latinske ordet “innovare” som betyr *å lage noe nytt*, og beskrives som en prosess der nye ideer integreres i praksis (Tidd & Bessant, 2014). I omgivelser preget av endring og konkurranse, er det å innovere også en fundamental forutsetning for å overleve i markedet, og for å tilfredsstille kunders behov. Innovasjon kan skje på enkeltområder eller på flere plan samtidig, og kan kategoriseres i ulike typer, basert på *grad* av nyskapning (Tidd og Bessant, 2014):

1. *Imitasjon* - kopiere og adoptere andres innovasjoner.
2. *Inkrementell innovasjon* - kontinuerlig og gradvis forbedring av samme produkt eller tjeneste.
3. *Dynamisk kontinuerlig innovasjon* - dramatisk forbedring av eksisterende produkt.
4. *Disruptiv innovasjon* - en ny idé tar over for inneværende, regjerende forretningsmodell.
5. *Radikal innovasjon* - et helt nytt produkt eller ny tjeneste.

De ulike innovasjonstypen leder til ulike konkurransefortrinn ved å vektlegge forskjellige satsingsområder innen teknologi, markeder og ressurser. Hvilken type som best egner seg avhenger av organisasjonens funksjon, posisjon og egne ressurser. Innovasjon kan også omfattes av begrepene *produktinnovasjon*, som handler om å endre, forbedre eller skape nye produkter, kontra *prosessinnovasjon* som innebærer ny eller forbedret produksjon, verdikjede eller administrativ prosess (Piening og Salge, 2015). *Posisjoninnovasjon* handler om endring av konteksten produkter eller tjenester er introdusert, og *paradigmeinnovasjon* er endringer i de underliggende mentale modellene som bestemmer hva organisasjonen gjør (Tidd og Bessant, 2014). For å fremme innovasjon må medarbeiderne i organisasjon ha en *felles visjon*, med et definert mål med arbeidet som gjøres, og det må finnes en *vilje til å innovere*

bredt i organisasjonen. Ledelsen har her en viktig rolle (ibid., s. 115):

Ledelsens rolle

1. Innovasjonspolitikken bør forankres fra toppledelsen og fremmes i hele organisasjonen. Det bør tydelig kommuniseres at innovativ atferd vil bli belønnet.
2. Det må opprettes team med grad av heterogenitet, men med balanse mellom destruktiv spenning og konstruktiv diskusjon. Direkte lederskap kan være nødvendig for å fremme tverrfaglig refleksjon, for eksempel ved å oppmuntre diskusjon og uenighet.
3. Lederne bør fremme et samarbeidsklima innad i teamet, med psykologisk trygghet og respekt, gjennom å aktivt vise støtte.
4. Enkeltpersoner og team bør oppleve autonomi og rom for idégenerering og kreativ problemløsning, gjennom at leder oppfordrer til dette.
5. Det bør settes tidsfrister for idéskapning og problemløsninger, spesielt i implementeringsfasen.
6. Teamledere med kompetanse bør engasjere seg i evalueringen av innovative aktiviteter, for å aktivt dra nytte og videreføre læring.

Teaming er viktig for å mestre å skape innovasjon og utvikling. I boka *Teaming to innovate*, skriver Amy Edmondson (2013) om samarbeid på tvers av fagbakgrunn for å skape nettopp innovasjon- og om suksesskriteriene som må til.

2.3.2 Teaming

Å skape nyvinninger eller forbedringer krever kreativ tenking, og ifølge Edmondson er tverrfaglige team en forutsetning for dette. Nøyaktig hva slags kunnskap som trengs for innovasjon er ikke nødvendigvis forutsatt, noe som gjør innovasjon vrient å spesifikt *planlegge*. Poenget er at et individ alene, ifølge Edmondson, ikke ville klart å komme opp med og realisere de samme idéene uten et nettverk. Å sette sammen arbeidsteam bestående av mennesker med ulike kunnskaper og idéer, sees derfor som viktig for å danne et bakteppe for innovasjonsprosesser i en organisasjon (Edmondson, 2013a).

Forskjellen på “vanlige” team og teaming, er i følge Edmondson at *team* er stabile og bundne enheter, der menneskene lærer hverandre å kjenne, og etter hvert finner måter å jobbe sammen på. *Teaming* på sin side, innebærer å forstå at ikke alt i en organisasjon bør løses i slike satte team. Derfor bør man skape en kultur der det er rom for, selv om man ikke kjenner hverandre godt, å ytre meninger og si hva man tenker, når behovene for samarbeid på tvers av tidligere team dukker opp. Teaming handler dermed om å evne å definere samarbeidspartnere, gjøre seg kjent med kunnskapen og egenskapene personene sitter på, og starte et samarbeid for problemløsning eller innovasjon. Dette gjør at en organisasjon vil kunne fungere mer dynamisk og på tvers av allerede satte team, og på denne måten raskere ta tak i og løse problemer som oppstår (Edmondson, 2013b).

For å legge til rette for teaming definerer Edmondson fem anbefalinger som veiledende for innovasjonsarbeid:

1. *Aim High* innebærer å ha et inspirerende og tydelig mål, som fungerer som motivasjon og kilde til kontinuerlig noe å strekke seg etter. Det handler om å tenke bredere og større, og dermed stadig kunne være åpen for innovasjon.
2. *Team Up* handler om å bruke menneskelige og faglige forskjeller til å fremme innovasjon. Dette forutsetter verdsettelse av ulike perspektiver, og at man er åpne for andres meninger. Videre må en være bevisst begrensninger som finnes i teaming (Edmondson, 2013a, s. 57): fysisk distanse, som begrenser kommunikasjon, status som begrenser villigheten til å snakke høyt, og kunnskap, som definerer tankesettet du legger til grunn.
3. *Fail Well* innebærer å forberede seg på å feile, ved å bruke teamets erfaringer og innsikt til å kartlegge eksisterende kunnskap, for å unngå potensielle feilsteg og tette kunnskapshull. Det skal være akseptabelt å feile, fordi det gir god læring.
4. *Learn Fast* går ut på at ledere må søke å skape refleksjon i organisasjonen ved å stille spørsmål og oppfordre ansatte i teamet til å reflektere sammen. På den måten kan man definere og videreføre det som ble lært, og være mer beredt på hva som bør gjøres neste gang.

5. *Repeat* handler om å oppnå innovasjon er et kontinuerlig arbeid, og innebærer at alle prosesser for læring og nytenkning må gjentas om og om igjen. Det er ikke et enkelt prosjekt som avsluttes, men må være en integrert del av organisasjonens atferd som helhet.

For å skape betingelsene for teaming og overvinne begrensningene som finnes fra hierarki, er det nødvendig med *psykologisk trygghet*. Psykologisk trygghet erfares på gruppenivå, og defineres som følelsen av at arbeidsmiljøet er trygt nok for individer til å foreta mellommenneskelig risikotakning, og at det er rom for å ta ordet og dele ideer, spørsmål eller bekymringer (Edmondson, 2019, s. 10). Det handler ikke om å alltid være enige - men om oppriktighet, og å skape produktive uenigheter (ibid., s. 16). Dette er avgjørende for gode læringsprosesser - noe som gjør psykologisk trygghet fundamentalt for å oppnå innovasjon gjennom samarbeid i team.

Ledelsens rolle

Ledere kan bygge psykologisk trygghet på ulike måter: ved å være tilgjengelig, modellere ønsket oppførsel og grenser, invitere til deltakelse, og fremme feiling som læringsarena (Edmondson, 2013, s.66). Videre må ledere være bevisst vinningen av å benytte team med tverrfaglige ressurser med både eksperter og spesialister, men også generalister (ibid., s.8). De må skape en kultur og et arbeidsklima der det er rom for å ytre meninger og uenighet. Da vil riktige spørsmål stilles og diskusjoner kan lede til nye retninger og positiv utvikling for hele organisasjonen.

2.3.3 Arbeidsmetoder for nyskaping

Design sprint benyttes ofte som metode for å trigge nye idéer og identifisere muligheter. Konseptet går ut på å gjennomføre en innovasjonsprosess raskere enn vanlig, ved å legge opp til effektiv idégenerering knyttet til problemet som skal løses, gjennom begrensninger i mengden diskusjon som skjer underveis. En typisk sprint gjennomføres over fire til fem dager, og begynner med at hvert individ alene skal jobbe frem egne idéer anonymt, noe som forhindrer at forutsatte oppfatninger om noens smarthet eller kreativitet, automatisk fører til

overvalidering av deres idéer. Idéene går deretter gjennom en utvelgelsesprosess, og en prototype bygges og testes kjapt i en brukerundersøkelse for tilbakemeldinger. På denne måten finner man raskt frem til potensielle løsninger og får klare pekepinner på veien videre (Knepp, 2016).

Lean blir ofte brukt som metode i sammenheng med entreprenørskap eller nyetablerte organisasjoner, men også i prosjekter. Metoden går ut på å raskt oppdage om forretningsmodeller er levedyktige ved å «buildt, measure, learn» (Ries, 2011). Med andre ord skal man med knappe ressurser teste ut en idé, for så å validere resultatene og lære av det for så å gjenta prosessen. Dette skal resultere i at produktet eller tjenesten blir mer levedyktig, da det ofte tilpasses på bakgrunn av resultatene det har fått fra testrunden i målgruppen. Denne metoden minimerer også risikoen av å investere mye ressurser for å lage et optimalt produkt eller tjeneste som senere ikke vil slå an i markedet. Det er derfor et fokus i lean-metodikken at man med få ressurser raskt skal teste ut produktet eller tjenesten for så å endre det på bakgrunn av hva man har lært.

2.4 Tjenestedesign

Brukeropplevelse

Ved design av nye tjenester må brukeropplevelse være i fokus, slik også den nevnte lean-metodikken legger til grunn. Brukeropplevelse handler om å dekke det eksakte behovet brukeren har, og er viktig å legge vekt på for å ikke miste verdifulle brukere ved første tjenesteinteraksjon. Imidlertid har hva som innebærer en “god brukeropplevelse” endret seg innen forskningsfeltet på *human-computer interaction* (HCI) og interaksjonsdesign (Hassenzahl & Tractinsky, 2006).

Fra tidligere har brukeropplevelse hatt et hovedsakelig instrumentelt og funksjonelt fokus, med hovedformål å levere kun det brukeren ber om, være enkelt og effektivt. Begrepet i dag er derimot utviklet til å også inkludere andre aspekter ved brukeres behov, som appellerer mer til menneskers *indre behov*. Eksempler som trekkes frem er skjønnhet, enkelhet og

eleganse (Hassenzahl & Tractinsky (2006) med henvisning til Alben (1996)). Altså skal brukeropplevelse innebære en berikelse produktkvaliteten med flere ikke-instrumentelle aspekter for å skape en mer fullstendig og holistisk HCI (s.93). Det handler om skape de ønskede følelsene hos brukeren, ettersom det er funnet at så lite som én negativ oppfattelse, ofte vil prege og feste seg ved brukeren til tross for at mesteparten av opplevelsene var god.

I design av en tjeneste er det også viktig å skille mellom brukeropplevelser og brukergrensesnitt. Brukergrensesnittet bør derfor tydelig defineres, for at en mer nøyaktig kan skape en god brukeropplevelse basert på den faktisk tiltenkte brukerens preferanser. Brukeres forventninger, behov og motivasjon er viktig, og bør utgjøre referanse for design av nye tjenester. I tillegg er det viktig å være bevisst hvilken funksjon eller “jobb” produktet er tiltenkt å ha. Dette forklares godt av Clayton Christensen, professor i økonomi og ledelse ved Harvard Business School.

Jobs to be done

Jobs to be done handler om hva kunden håper å oppnå, i form av selve “jobben” en trenger at en produkt eller tjeneste skal (Christensen, Hall, Dillon & Duncan, 2016, s. 6). Christensen beskriver at vi alle har jobber som skal gjøres, både små, store, vanlige eller uvanlige jobber, og som både er funksjonelle, sosiale og emosjonelle av dimensjon. Eksempelvis forklarer han at selv en milkshake har en jobb i hans beskrivelse, ved den funksjonen den tilfredsstiller hos klienten; som praktisk påfyll mens en kjører til arbeidsplassen. Hvis produktet eller tjenesten utfyller jobben godt, vil kunden vanligvis bruke samme produkt eller tjeneste neste gang den samme jobben må utføres. Hvis jobben på den andre siden blir utført dårlig, vil kundene se etter alternative produkter (ibid., 2016, s. 4).

Teorien er til for å hjelpe organisasjoner med å skape produkter og tjenester kunden vil kjøpe gjennom å forstå hva kunden prøver å oppnå i en gitt situasjon. Det legges økt vekt på situasjonen kunden befinner seg i, kontra kunde-karakteristika, produkttegenskaper, nye teknologier eller trender. Ved å virkelig forstå kundens jobb som skal gjøres i den gitte situasjonen, kan organisasjoner tilby mer tilpassede produkter eller tjenester kunden ønsker å kjøpe (Christensen, Hall, Dillon & Duncan, 2016, s. 6).

2.5 Oppsummering

I dette kapitlet har vi redegjort for det teoretiske grunnlaget vi trenger for å undersøke og besvare problemstillingen. Først belyste vi hvordan organisasjonsstruktur varierer, gjennom Mitzbergs fem typer, og at hver organisasjon må finne sin egen struktur tilpasset omgivelsene. Kotters nettverksmodell, hans åtte akselleratorer og fem grunnleggende prinsipper for et funksjonelt todelt system, viser hvordan man kan kombinere to organisasjonsstrukturer på en hensiktsmessig måte, for å fremme innovativt arbeid. Videre redegjorde vi for organisasjonskulturer og hvordan artefakter, verdier og normer kommer til uttrykk, også som aktuelle aspekter angående hvordan kultur påvirker atferd. Martins tre perspektiver- integrasjon, differensiering og fragmentering - hjelper oss å identifisere ulike deler av organisasjonskulturen, som for eksempel subkulturer. Leder utgjør en viktig rolle i å påvirke organisasjonskulturen. Vi så også at en hensiktsmessig organisasjonskultur kan legge til rette for innovasjon.

Vi har gjennomgått ulike innovasjonstyper, og belyst lederens rolle tilknyttet innovasjonsarbeid. Deretter har vi tatt for oss forskjellen mellom team; som er stabile og bundne enheter, og teaming; hvor det er viktig å definere samarbeidspartnere og gjøre seg kjent med deres kunnskap, for å fremme problemløsning og innovasjon. Vi har redegjort for psykologisk trygghet fordi det legger til rette for teaming. Psykologisk trygghet kjennetegnes av rom for å stille spørsmål, spørre om hjelp og ta risiko. Videre har vi presentert ulike arbeidsmetoder for nyskaping, før vi til slutt redegjorde for aspekter ved brukeropplevelse og tjenestedesign.

3. Metode

3.1 Forskningsdesign

Dette kapitlet tar for seg prosjektets metodiske valg og fremgangsmåte, som innebærer hvordan Prosjektgruppa har gått frem for å samle inn og tolke data i lys av problemstillingen:

1. Organisering og arbeidsmetoden til utviklings- og innovasjonsheten i SiO Helse.
2. Studentenes opplevelse av tjenesten Studenter Spør

Vi har benyttet kvalitative og kvantitative metoder. Førstnevnte preges av spørsmål om hvordan og hvorfor - det tekstuelle -, sistnevnte preges av spørsmål om hvor ofte og hvor mange - det kvantifiserbare. Kombineringen av metoder beriker problemstillingens perspektiver. Intervjuer er den mest tungtveiende kvalitative metoden i besvarelsen av både del 1 og 2 av problemstillingen, mens diverse dokumentanalyser belyser spørsmålet om Studenter Spør. Analyse av spørreskjema utsendt til studentene er prosjektets eneste kvantitative metode, men er tungtveiende i undersøkelsen av studentopplevelsen.

I 3.2 forklares våre valgte metoder for datainnsamling, 3.3 gjelder metode for analyse av innsamlet data og 3.4 reflekterer over de metodiske styrkene og svakhetene. Seksjonene vil ha underseksjoner for de spesifikke kvalitative og kvantitative metodene.

3.2 Datainnsamling

3.2.1 Kvalitative metoder

Intervjuer

Dybdeintervjuer er en samlebetegnelse på kvalitative intervjuer hvor en får muligheten til å komme tett innpå individer for å forstå fenomener fra deres ståsted (Askheim og Grenness 2008, s. 90). Intervjuer kan kategoriseres etter hvor strukturert de er. Et semistrukturert intervju gir frihet for oppfølgingsspørsmål og rom for informanten til å være med å påvirke intervjuets gang, men samtidig skaper fellestrekk og målrettethet mellom intervjuene (Askheim og Grenness 2008, s. 88).

Informantutvalget til intervjuene om arbeidsmetode har blitt trukket med kontaktpersonene som mellomledd. Prosjektgruppa har formidlet det ønskede utvalget (spesifisert under) og kontaktpersonene har rekruttert ved å spørre relevante - etter sin bedømmelse - personer om de vil stille. Kontaktinformasjon til interesserte kandidater ble videreformidlet Prosjektgruppa, som fulgte opp prosessen herfra. Av kandidatene kontaktpersonen formidlet har Prosjektgruppa gjort et videre valg av hvem som ble innkalt til intervju. Det ble etterstrebet at utvalget skulle dekke relevante perspektiver og erfaringer av UtIHs arbeid. Utvalget var følgende: kjerneteamet til UtIH, ledelsen i enheten og i SiO Helse, ansatte med lavprosentstilling i UtIH, ansatte uten tilknytning til UtIH, informanter fra Ung.no og SiO Marked. Deler av dette utvalget ble dekket raskere enn andre, og for å intervju bl.a. informanter i SiO Marked har Prosjektgruppa hatt flere runder med kontaktperson. Totalt ble det fremmet 21 kandidater, hvorav Prosjektgruppa intervjuet 15. Nye intervjuer hadde da nærmet seg et metningspunkt for ny informasjon, og flere intervjuer var ikke hensiktsmessig.

Til tross for koronakrisa gikk rekrutteringen greit av informanter ved UtIH, men rekrutteringen av studenter viste seg vanskelig. Selv etter tiltak om å tilby gavekort meldte kun én informant interesse. Nødvendigheten for informanter presset Prosjektgruppa til å rekruttere informanter fra eget nettverk, etter avklaring med veileder og oppdragsgiver. Med dette tiltaket ble det utført 6 studentintervjuer totalt, ett av den egenpåmeldte, og 5 av personlig inviterte studenter. Denne seleksjonen medførte samtidig at utvalget kunne konstrueres for å dekke et mangfold av studiesteder, kjønn, og andre relevante bakgrunnsfaktorer.

Intervjuguide

Prosjektgruppa utviklet to semistrukturerte intervjuguider basert på relevant teori og problemstillingen, et for intervjuer av SiO-ansatte og et for studenter (se vedlegg 3 og 4). Intervjuguidene ble utvidet med spørsmålene relatert til koronasituasjonen kort tid før intervjuene startet, og for informanter med egenartede roller justerte intervjuerne guiden i forkant.

Gjennomføring av intervju

Intervjuene hadde en hovedintervjuer og en referent, som vekslet mellom Prosjektgruppas medlemmer. I fordelingen av rollene prioriterte prosjektgruppa å imøtekomme informantens tilgjengelige tid, og fordelte oppgavene med sikte på en noenlunde proporsjonal arbeidsmengde for alle. Intervjuene av studentene skiller seg her ut, siden prosjektet ble nødt til å intervju medlemmenes bekjente. Dette kan påvirke hva informanten utleverer, og derfor ble ikke intervjuene utført av informantens bekjente. Intervjuene ble spilt inn på taleopptak med informantens skriftlige samtykket sendt i forkant (se vedlegg 2). Som konsekvens av koronapandemien ble intervjuene flyttet fra å skulle foregå på de ansattes kontorer og studentenes campus til å foregå over Google Hangouts/Zoom.

De to intervjuerne debriefet hverandre etter hvert intervju, og loggførte refleksjonsnotat. Intervjuene av studenter varte ca. 20 minutter, av de ansatte var det ca. 1 time, ± 15 minutter, men enkelte ble holdt på en halvtime av hensyn til informanten.

Dokumentanalyser

Tjora (2017, s. 182) fremmer at dokumenter som benyttes for andre formål enn forskning kalles for dokumentstudier. Videre i rapporten omtales dette som dokumentanalyse. I dokumentanalyser genererer man empiriske data uten at ikke-forskende deltakere er involvert (ibid.) I prosjektets tilfellet har SiO sendt enkelte dokumentene som analysere, og slikt vært involvert som formidler av datagrunnlaget. Fordelen med å anvende dokumentanalyse er at man kan skaffe seg informasjon om saksforhold som er nedtegnet på bestemte steder og tider, og til ulike formål (ibid, s. 183). I vårt tilfelle fungerer dokumentene fra SiO Helse, samt nettsiden Studenter Spør's visuelle tilstedeværelse og profil, som tilleggsdata vi benytter for å komplimentere intervjuer og spørreundersøkelsen. Prosjektgruppa etterspurte fra kontaktpersonene relevante dokumenter fra UtIH og tilblivelsen av Studenter Spør. Det ble stilt til rådighet 29 mandatsdokumenter, powerpoint-presentasjoner, statusrapporter o.l. E-mail-korrespondanser o.l. ble ikke stilt til rådighet grunnet utfordringer med samtykke fra berørte parter og tilgang for kontaktperson. Hovedfokuset innen tilleggsdata ble lagt på utviklingen av Studenter Spør-nettsiden og mandatsdokumenter. Med en kombinasjon av tilleggsdata og intervjuer får vi innsyn i tidsbilder ettersom mandatsdokumenter kan si noe

om intensjoner, mål og fortiden, og intervjuer gir personlige erfaringer og refleksjoner rundt dette (ibid, s. 190). I henhold til UtIHs tilblivelse har vi gjennom mandatsdokumenter og intervjuer kunnet utforske erfaringer med denne prosessen som også tilfører rapporten et retrospektivt aspekt og en nyansert analyse (ibid.). Prosjektgruppa har således benyttet seg av metodetriangulering, som betyr å studere det samme objektet ved å samle inn data på ulikt vis og å analysere data med ulike metoder (Bukve 2016, s. 152). Målet er å utarbeide en helhetlig tilnærming til arbeidsmetoden og Studenter Spør, samt forstå ulike sider ved fenomenene gjennom å undersøke relasjonen mellom det teoretiske og det observerte.

3.2.2 Kvantitativ metode (spørreundersøkelse)

En av de mest anvendte datainnsamlingsstrategier innen moderne samfunnsforskning omtales ofte som *survey*, noe som i all hovedsak betyr å basere seg på standardisert intervjuing av en utvalgt gruppe mennesker (Kalleberg et.al., 2005, s. 77). Dette omtales heretter som *spørreundersøkelse*. Strategien innebærer systematisk innsamling av svar på spørsmål fra et representativt utvalg av en større befolkning (ibid, s. 78). Prosjektgruppa utviklet derav et spørreskjema for studenter ved SiO-tilknyttede institusjoner for å belyse studentenes erfaring av Studenter Spør.

Til evalueringen av studentenes eksponering for, behov for, og brukererfaring av Studenter Spør er det utformet et spørreskjema (se vedlegg 5). Skjemaet fanger opp om alder, kjønn, lærestedstilhørighet, interesse i en type tjeneste som Studenter Spør ved to spørsmål med økende spesifikkhet for Studenter Spør¹, hvilke tjenester fra henholdsvis SiO Helse og SiO generelt en har brukt, og hvorvidt en har hørt om Studenter Spør. Respondenter som har hørt om tjenesten fikk spørsmål om når og hvordan de ble eksponert, og graden av tjenestebruk. De som har sendt inn spørsmål svarer på når de gjorde dette, hvor lang tid det tok før de fikk svar, hva som var tiltalende ved tjenesten, og hvor nyttig ens svar var for en. Respondenter som enten har sendt spørsmål eller lest andres, svarer på hvor relevant andres spørsmål og svar erfares, og hvor ofte en oppsøker siden. De som ikke har sendt inn spørsmål, men har

¹ Spørsmålene er ikke eksplisitt om Studenter Spør, men i spørreskjemaets innledning og markedsføring er det kommunisert at skjemaet er for en evaluering av denne tjenesten, så respondenter bekjent med Studenter Spør vil nok tolke disse spørsmålene i lys av dette.

hørt om tjenesten, blir spurt om hva ved tjenesten som kan være årsak til dette. Alle som har hørt om tjenesten blir spurt om hvordan tjenesten kan endres for å skape mer lyst til å lese andres spørsmål og å sende inn sine egne.

I den originale versjonen var dette det fulle skjemaet, med et avsluttende generelt tilbakemeldingsspørsmål og avslutning som inviterer til å melde seg på intervju. Personer som hadde stilt spørsmål ble spesielt oppfordret om å stille, det ble også personer som aldri hadde hørt om tjenesten (i fasen av prosjektet hvor skjemaet ble utviklet var en bekymret for rekrutteringen av disse). I det skjemaet skulle publiseres brøt koronakrisa ut, og det ble tilført en koronaseksjon før avslutningen. Krisen skapte mange spørsmål som det kunne vært aktuelt for en tjeneste som Studenter Spør å besvare, og Studenter Spør implementerte også en egen seksjon med generell korona-informasjon. Samtidig ville tjenesten i seg selv kunne være mer appellerende for studenter med andre helse spørsmål når terskelen for fysiske møter med helsepersonell ble hevet. For å fange opp informasjon om dette ble det spurt om hvordan krisen har påvirket studenthverdagen, om en har lest eller sendt spørsmål til Studenter Spør i forbindelse med krisen, og hvordan tjenesten kan hjelpe studenter under utbruddet. Utenom hvorvidt en har anvendt Studenter Spør har alle disse spørsmålene tekstrespons, i motsetning til resten av skjemaet som hovedsakelig har svaralternativer.² Skjemaet ble kopiert, og kopiene merket for ulike reklamestrategier.

Rekruttering

Rekrutteringen til spørreskjemaet ble sterkt påvirket av koronaomstendighetene. Originalt ble det planlagt å invitere respondenter ved plakater og direkteforespørsler på campuser tilknyttet SiO, som viste seg å ikke være gjennomførbart. Prosjektgruppa fikk ikke mulighet til å reklamere spørreundersøkelsen gjennom SiOs maillister. SiOs facebook-konto postet et innlegg om spørreundersøkelsen, men fikk totalt kun 18 responder. Undersøkelsen ble også lenket på Studenter Spør-mappen på Ung.no, men uten respondenter. For å nå ut til

² Utenom utdypende spørsmål (for f.eks. spørsmål med svaralternativ “Annet” kommer et tekstspørsmål om å spesifisere) og de avsluttende tilbakemeldingsspørsmålene er det kun spørsmålet om responstid som har tekstsvar, da det var ønskelig å fange opp om respondentenes egen forståelse av tidsspennet uten å forhåndsdefinere det for dem med svaralternativer.

studentene iverksatte Prosjektgruppa en spredningskampanje på facebook, hvor en har postet om undersøkelsen ved større grupper for studenter ved de ulike SiO-tilknyttede institusjonene. Enten har man postet selv i åpne grupper, eller forespurt administrator eller annen med tilgang om å dele.

Spørreskjemaet ble laget i kopier som lar en skille respondenter fra de ulike kildene. I tillegg til hovedversjonene på bokmål har hver kopi en komplimenterende versjon på engelsk. Kun to responderte på engelsk versjon, og disse har blitt ekskludert fra dataanalysen - se vedlegg 6 for utdypning om ekskluderingsgrunnlag. Skjemaet er utformet i UiOs nettskjema, som tillater at skjemaet krever pålogging med konto fra et lærested, så det er lav risiko for at ikke-studenter har feilsvart at de er studenter. Dette har også ekskludert ikke-studenter fra å svare, men undersøkelsen har uansett lav synlighet utenfor studentmiljøer, og spørsmålene har vært fokusert på studentene som brukergruppe. Datainnsamlingen startet 21. mars og ble avsluttet 22. april. Totalt svarte 125 studenter på undersøkelsen, 18 via skjemaet lenket fra SiOs facebookside, 107 på skjemaet markedsført av Prosjektgruppa, og 2 på dette skjemaets komplimenterende engelske versjon.

3.3 Analyseprosessen

3.3.1 Kvalitative data

Når vi var ferdig med et intervju, transkriberte vi fortløpende for å ikke glemme viktige detaljer, eller elementer ved intervjuet og konteksten som kunne påvirke svarene vi fikk (Askheim og Grenness, 2008, s. 144).

Analyse av kvalitative intervjuer handler om å systematisere data slik at eventuelle mønstre og strukturer trer frem (Askheim og Grenness, 2008, s. 142). Kvale, Brinkmann, Anderssen og Rygge (2015) understreker at mye av analysene av intervjuer foregår under selve intervjuene. Når vi satte i gang med analysen bar vi med oss inntrykk og allerede analyserte tanker fra intervjuene, spesielt gjennom refleksjonsnotatene våre. Dette var vi bevisst, og det hjalp oss å forstå datamaterialet. I første del av analysen gjorde vi en *åpen koding*. Åpen

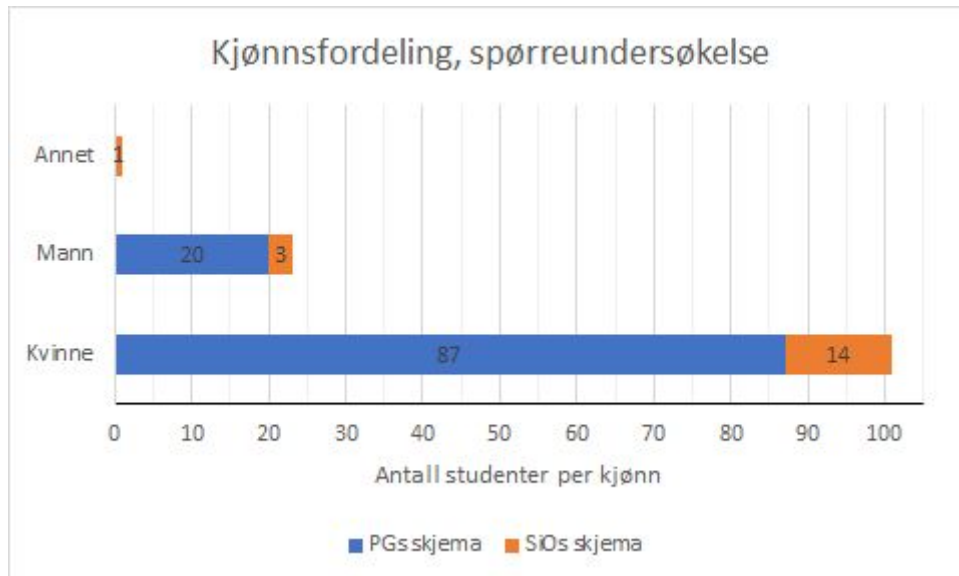
koding vil si å notere sentrale meningsbærende ord fra det transkribert datamateriale (Askheim og Grenness 2008, s. 151). Ettersom vi ikke kunne sitte på samme sted, kodet vi først alle transkripsjonene hver for oss. Vi markerte meningsbærende ord og setninger i forskjellige fargekoder knyttet til temaer for oppgaven. Deretter satt vi sammen to og to på Zoom, og gjennomgikk kodene etter tema. Deretter gikk vi i gang med en ny, mer fokusert koding hvor vi diskuterte underveis hvorfor og på hvilken måte de forskjellige utsagnene skulle passe inn i de forskjellige fargekodene for å sikre at vi kodet riktig. Til slutt samlet vi informasjonen fra kodingen og skrev det ut i tekst som ble til analysekapittelet i denne oppgaven.

3.3.2 Kvantitative data

Selv om $N=125$ har gitt grunnlag for en del statistiske observasjoner skaper datagrunnlaget utfordringer. De to kildene til respondenter - SiO's facebookpost og Prosjektgruppas markedsføring - har tydelige forskjeller i forholdet til Studenter Spør og bruk av andre SiO-tjenester, som reflekterer at respondenter via SiO kategorisk har en praktisk relasjon til SiO, i motsetning til hele studentpopulasjonen. Det er kun tre respondenter som har sendt inn spørsmål til Studenter Spør, og alle tre har kommet inn via SiO's post - samtidig har alle tre svart at de hørte om Studenter Spør via facebook. Selv hvis $N=3$ var statistisk tilstrekkelig, kunne en ikke generalisere ut fra dette at veien mot å stille spørsmål starter ved bevisstgjøring på facebook, når utvalget allerede er trukket fra studentene som er så tett tilknyttet SiO på facebook at de svarer på en lenke publisert av dem. Dette gjør det hensiktsmessig å tolke respondentene fra de to anvendte rekrutteringskildene som to ulike utvalg, med ulike egenskaper. Der effekten ikke minskes av at egenskapene i seg selv forutsetter SiO-tilknytning vil datarepresentasjonen skille mellom kildene i kumulative grafer. Svarene via SiO's post anvendes slik i stedet for å kastes fordi selv om de ikke kan generaliseres for studentmassen er det fortsatt interessant å se på hva disse rapporterer om f.eks. brukeropplevelse. Under følger en redegjøring av demografiske trekk ved utvalgene.

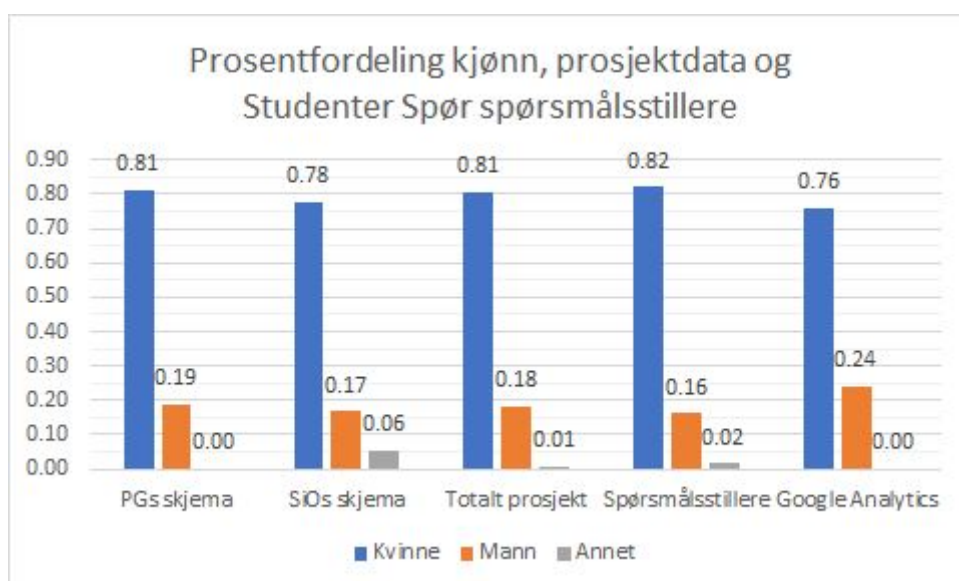
Kjønnsfordeling

Begge utvalgene har lav representativiteten med tanke på kjønn, noe som tilsier at heller ikke det andre utvalget er representativt på andre områder:



Figur 2

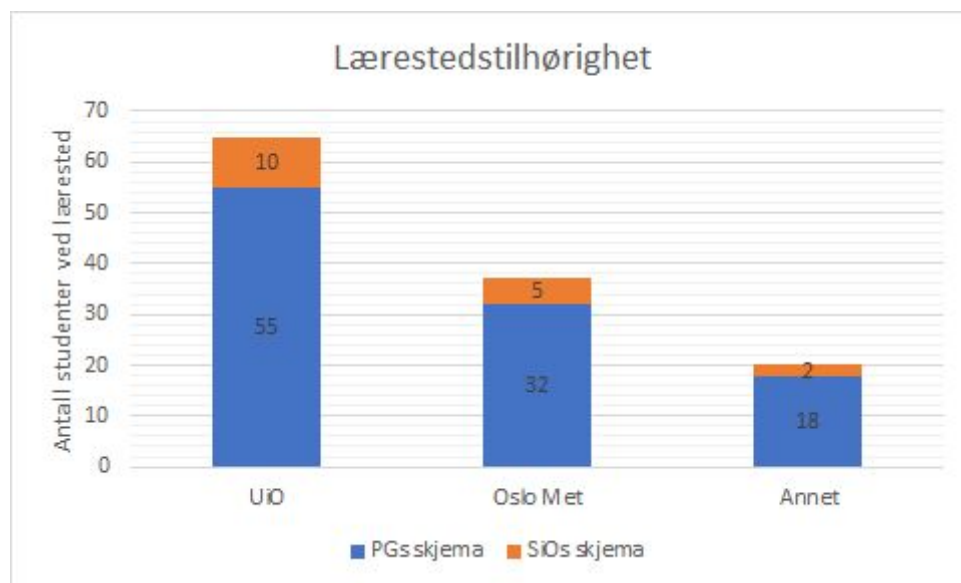
Figur 2 viser at kun 23 respondenter er menn, 1 svarte “Annet”, og 101 er kvinner - som ikke reflekterer den jevnere kjønnsbalansen mellom menn og kvinner i studentpopulasjonen. Merk at “PGs skjema” gjennomgående fremover referer til det skjemaet markedsført av Prosjektgruppa, og “SiOs skjema” referer til skjemaet markedsført på SiOs facebookside. Den skjeve kjønnsfordeling har sterke likhetstrekk med SiO’s innsamlede informasjon, om spørsmålsstillere fra oktober til mars, og via Google Analytics om brukere generelt fra februar (Spørsmål og tilbakemeldinger (tall fra undermappen)):



Figur 3

Som Figur 3 viser ligger kjønnsandelene blant respondentene totalt på andelen blant spørrener på Studenter Spør (“Spørsmålsstillere”), og lesere generelt (“Google Analytics”). Sistnevnte har riktignok en høyere andel menn. Den lave andelen menn blant respondenter er uheldig, da menn er underforbrukere av helsetjenester generelt og et delmål for Studenter Spør er å skape et tilbud som brukes av grupper som har høyere terskel for å oppsøke helsetjenester. Det ville derfor vært interessant å analysere hvordan kjønn påvirker eksponering, interesse og bruk. Med kun 23 mannlige respondenter er det ikke et godt statistisk grunnlag for å observere kjønneffekter, spesielt når responsen er såpass kjønnet at en må vurdere om de mennene som har valgt å svare skiller seg fra menn som ikke gjør det.

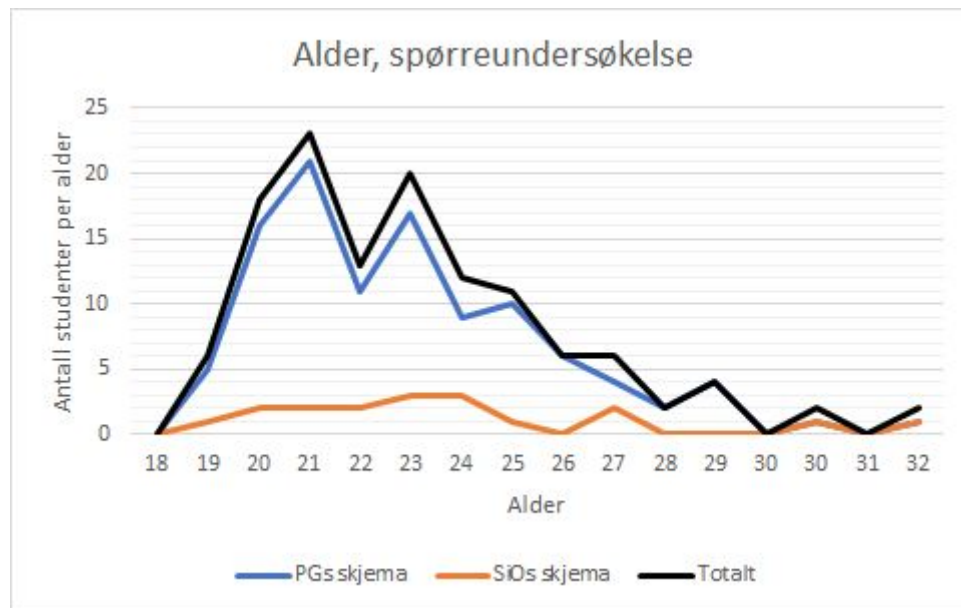
Lærestedstilhørighet



Figur 4

UiO er sterkest representert blant lærestedene etterfulgt av OsloMet, med henholdsvis 53 % og 30 % av respondentene. Resten fordeler seg mellom 9 læresteder, slått sammen i Figur 4 over - representasjonen av disse har primært blitt oppnådd gjennom prosjektgruppas markedsføring.

Alder



Figur 5

En ser i Figur 5 om alderspredning en nokså relevant spredning i respondentene langs måldemografien for Studenter Spør. Alderene 20 til og med 25 er sterkest representert, med over 10 % hver. Det er en tilnærmet avtakende kurve med høyere alder enn dette, med kun 2 respondenter over 30. Ingen respondenter er 18 år. Gjennomsnittsalder er 23,0 år, som ligger tett på gjennomsnittet for spørre på 22 (ibid.)

Analysemetode

Det begrensede antall respondenter som har sendt inn egne spørsmål gjør at det dessverre ikke kan gjøres noe statistisk analyse spesifikt av disse, da det ikke er generaliseringsgrunnlag. Prosjektgruppa har valgt å allikevel presentere trekkene til dette responssettet i en tabell, da oppdragsgiver har uttrykt særegen interesse i informasjon fra spørsmålsstillere, men denne informasjonen må heller forstås som et kompliment til den kvalitative metoden.

På grunn av størrelsen på respondentmengden og den lave representativiteten har en ikke meningsfullt grunnlag for mer komplisert statistisk analyse i forhold til effektstørrelse og ekskludering av medvirkende variabler. Korrelasjonen vil undersøkes gjennom tolkning av

mønstrer som fremtrer mellom variabler som står i relasjon. Relasjonene representeres i stolpediagram.

3.4 Refleksjoner over metodiske styrker og svakheter

3.4.1 Vår forforståelse og vår rolle

Vår kjennskap til SiO i forkant av denne undersøkelsen begynte vi tidlig å gjøre oss bevisst, slik at det ikke skulle farge arbeidet vårt uregistrert, og vi har arbeidet for at fordommer og meninger ikke skulle prege prosjektarbeidet. Veileder anbefalte også å overveie antagelser eller forventninger knyttet til SiO for å gjøre seg til kjenne med eventuelle fordommer eller partiskhet. Dette må ses i lys av at enhver har en referanseramme, et “point of somewhere”, som preger blikket, meninger, holdninger og verdier. Gunnar Aakvaag (2008) betoner i tråd med dette innen standpunktteori, hvordan enhver befinner seg i en bestemt sosial posisjon hvor man blir disponert for å oppfatte verden på en spesifikk måte. Lignende tanker finner man innen *grounded theory*, og Kathy Charmaz (2014, s.14) beskriver denne vanskeligheten med å skille sosial eksistens og subjektivitet. Vi som har i mandat å utforske SiO Helse, besitter et sett med tanker og holdninger som er koblet opp mot den sosiale konteksten vi befinner oss i den dag i dag. Vi er unge voksne innlemmet i akademia og den digitale verden, og vil følgelig gjenspeile disse trekkene. Derfor var det relevant å overveie egen bakgrunn, noe også Prieur og Sestoft (2006, s.226-7) poengterer, at man må kontrollere forskersubjektets relasjon til objektivet, samt forsøke å objektivere seg selv. I lys av dette skal det bemerkes at prosjektgruppa består av individer med ulik fagbakgrunn som kan ha hatt innvirkning på tilnærmingen til prosjektet.

3.4.2 Kvalitetssikring

Kvalitetssikring ser ulikt ut i kvalitative og kvantitative undersøkelser. Vi er opptatt av hvorvidt resultatene er gyldige, og om de er til å stole på. I kvalitative undersøkelser brukes begrepene troverdighet og etterprøvbarehet, i kvantitative snakker man om validitet og

reliabilitet (Askheim og Grenness 2008, s. 24). Kvalitativ overførbarhet og kvantitativ generalisering handler om hvorvidt funn i denne oppgaven kan tolkes til å gjelde for andre. Funnet kan verken overføres eller generaliseres like sterkt til f.eks. SiO som helhet eller helsesektoren, da det at SiO Helse er både studentorientert og helseorientert gir organisasjonen særegenheter i forhold til begge populasjoner.

Kvalitativ kvalitet

Troverdighet sikret vi ved å være nøye på at vi undersøker det vi ønsker å undersøke. For å sikre dette utformet vi en intervjuguide som dekket de aspektene vi skulle undersøke for å sørge for at det var en sterk sammenheng mellom problemstillingen vår og spørsmålene i intervjuguiden (Askheim og Grennes 2008, 24). Vi var også nøye med å stille oppfølgingsspørsmål for å sikre at informantene hadde forstått spørsmålene vi stilte. For å sikre etterprøvbare har vi lagt vekt på å være transparente gjennom hele prosessen ved å beskrive detaljert hvordan vi har gått frem i undersøkelsen fra start til slutt.

Introduksjonen av økonomiske insentiver for studentinformanter kunne hatt en vridende effekt i utvalget, men den ene informanten som responderte på denne markedsføringen virker ikke å representere en vesentlig effekt av dette. Rekruttering fra Prosjektgruppas bekjentskapskrets ble unngått helt til siste mulighet, da en slik seleksjon utilsiktet kan innføre tendenser og informanter kan handle annerledes når deres respons vil være tilgjengelig for en bekjent. Sistnevnte faktorer ble forsøkt begrenset av at den bekjente ikke var tilstede under intervjuet. Det at studentintervjuene har fokusert på førsteinntrykk og medfølgende tanker om tjenesten tilsier et lavere inntrykk av seleksjonsprosessen enn om spørsmålene hadde mindre generelt fokus, og det kunne aktivt etterstrebtes variasjon i bakgrunnsfaktorer som studieområde, lærested, kjønn og førstespråk. Samtidig kan trekningen av utvalget fra “bekjente en er trygge på at vil stille til intervju på kort tid” ha innført særegenheter for utvalget.

Alt i alt har gjennomførelsen av intervjuene over Google Hangouts fungert overraskende godt, med kun tidvise tekniske problemer med at lyden falt ut eller at bilder frøs noen sekunder - utfallet av prosessen var jevnt over uproblematisk. Opptakene - tatt på mobiler ved

siden av PC-høytalere via UiOs sikre diktafonløsning - hadde lavere kvalitet enn om alle var i samme rom, men uten å forringe transkriberingsprosessen vesentlig. Risikoen for tilkoblingsbrudd gjorde det spesielt nødvendig at begge intervjuere tok opptak fra sin tilkobling. Dette var allerede planlagt protokoll fordi UiOs diktafonløsning tidvis mister data - noe Prosjektgruppa også erfarte, men fremgangsmåten avverget vesentlige konsekvenser.

SiO Helse-ansatte og studentene hadde høy digital kompetanse, så tekniske utfordringer preget ikke intervjuene som ble utført. At intervjuene foregikk over nett muliggjorde også mer kommunikasjon mellom intervjuerne under intervjuet. Det kan dog være vanskeligere å skape trygghet for informanten uten et felles fysisk rom, intervjuerne mister kroppslig kommunikasjon, og atferdsnormene for digitale og fysiske interaksjoner kan være annerledes. Digitale intervjuer kan ha påvirket prosjektets studentrekruttering, både negativt og positivt. Det er lettere å gjennomføre intervjuet som zoom-møte enn fysisk møte under korona-situasjonen, men kan være mer fremmedgjørende enn et fysisk intervju ville vært i normalsituasjonen. For intervjuene av de ansatte, en gruppe mennesker spesielt vant med videointervjuer, kan derimot det positive ha veid tyngre enn det negative, selv om en mister det fulle inntrykket ved fysisk møter.

Kontaktpersons mellomleddsrolle kan ha medført et uønsket bias i SiO-utvalget ved at både de som kontaktpersonene har tette bånd til, og de som ellers har et positivt forhold til UtIH i høyere grad har kandidert enn de med lavere investering i enheten.

Kvantitativ kvalitet

I kvantitativ forskning er det et spørsmål om generalisering, ut fra analysens validitet.

Validitet handler om korrespondansen mellom hva som faktisk måles med innsamlet data, og fenomenet en egentlig forsøker å besvare om i forskningsspørsmålet (Hellevik, 2016, s. 183).

Vesentlig for dette er *reliabilitet*, nøyaktigheten i de målene en har gjort ut fra hvordan data er innsamlet (ibid.). Reliabiliteten er åpenbart lav, gitt f.eks. den skjeve kjønnsfordelingen og at respondentene på det ene skjemaet alle har tilknytning til SiO. Originalt var det planlagt en mangfoldig rekrutteringsstrategi, som kunne latt en sammenligne tendenser mellom rekrutteringskilder og observere avvikende tendenser mellom utvalgene. Med kun to kilder er det begrenset mulighet for dette, men det har gitt grunnlag til å observere at SiO-tilknytning

er overrepresentert blant studentene som kom inn via SiOs markedsføring. N=125 åpner også for at funn som skal representere 67.000 studenter preges av tilfeldigheter.

Validiteten forringes tydelig av dette. Samtidig er et vesentlig mål på relevansen av Studenter Spør for studenter respondentenes svar på spørsmålene om deres interesse i en tjeneste som Studenter Spør. Studenters egen rapportering av slik interesse reflekterer ikke nødvendigvis fullstendig den faktiske nytten studenter kunne fått fra tjenesten. Det er også en utfordring at studenters tilstand preges av koronakrisen i prosjektperioden. Forskningsspørsmålet gjelder studenters nytte av tjenesten generelt, men responsene på spørreskjemaet kan ha lavere validitet for studentnytt utenfor koronakrisa - studenters kan rapportere annerledes i koronaomstendigheter, med sin innvirkning på ens hverdag og psykologiske tilstand, enn de ville gjort i en normalsituasjon. Validiteten er slikt situasjonsbetinget - høyere angående koronapåvirkede studenter enn studentene i fremtiden.

Etikk

Prosjektet har konsekvent etterstrebet informert samtykke for respondenter og informanter. Alle ble informert om prosjektets formål, sin rolle og hvordan deres data lagres og behandles. Til NSD-søknaden (se godkjent versjon i vedlegg 1) ble det utviklet et samtykkeskjema for intervjuer av ansatte og et for studenter. Spørreskjemaet krevde samtykke ved en avkrysningsboks. Intervjudata er tatt opp ved UiOs sikre Diktafon-app, og lagret data er (fortløpende) anonymisert og lagret på UiOs drive (UiOs enda sikrere lagringshotell var ikke tilgjengelig i prosjektperioden). Spørreskjema har kun samlet anonym data.

3.5 Oppsummering

Metodekapittelet har tatt for seg de metodiske tilnærmingene for å besvare den todelte problemstillingen. Problemstillingen har blitt utforsket gjennom en kvalitativ tilnærming med semistrukturerte dybdeintervjuer og dokumentanalyse av mandatsdokumenter og nettsiden Studenter Spør, samt en kvantitativ spørreundersøkelse av studenters behov for en tjeneste som Studenter Spør. Kapittelet har tatt for seg hvordan Prosjektgruppa har innhentet både kvalitative og kvantitative data og hva disse innebærer, samt en refleksjonsdel omhandlende Prosjektgruppas fagbakgrunn, forforståelse og hva dette impliserer. Avslutningsvis trekkes



kvalitetssikring av både den kvalitative og kvantitative dataen opp, samt hvordan den digitale gjennomførelsen har gått, og hvor det avsluttes med etiske aspekter ved prosjektet.

4. Funn

I dette kapittelet vil vi legge frem og analysere funn i henhold til prosjektets to spørsmål i problemstillingen. Vi begynner med det første ved å diskutere styrker og svakheter ved organiseringen og arbeidsmetoden i UtIH-enheten, og hvilke innvirkninger UtIH-enheten har hatt på utviklingen av innovativt arbeid i SiO Helse. Videre vil vi analysere det andre spørsmålet om hvordan Studenter Spør har nådd ut som en behovsdekkende helsetjeneste hos studentene.

4.1. Organisering og arbeidsmetode

Spørsmål 1 forholder seg til tre aspekter: Organisasjonsstruktur, organisasjonskultur og teaming. Det trekkes inn relevant teori fortløpende for å diskutere rapportens funn.

4.1.1 Organisasjonsstruktur

SiO Helse opprettet en utvikling- og innovasjonsenhet med inspirasjon fra Kotters todelte organisasjonsstruktur (Kotter, 2012). Organisasjonsstruktur påvirker innovasjon, men for at strukturen skal fremme kreativitet, læring og interaksjon, noe som er fundamentalt for innovasjon, er det viktig å finne en balanse av organisk og mekanisk organisering (Tidd & Bessant, 2014). Ved hjelp av Kotters modell, organiserer SiO Helse vanlig drift som før, i mer tradisjonell og mekanisk form, mens UtIH-enheten opprettes og drives samtidig. Denne enheten kan sammenlignes med adhokratiet, en organisasjonsstruktur kjennetegnet av å være fleksibel, tverrfaglig og med mye prosjektarbeid (Mintzberg, 1979). Der utnyttes de ansattes kompetanse godt, og potensielt fremmes nytenkning og innovasjon (Mintzberg, 1979). Informant 5 beskriver UtIH-enheten slik:

“Det er veldig liten detaljkontroll eller styring av hvordan man bruker tid. Jeg synes det kjennetegnes av å være lite hierarkisk og veldig åpenhet for ideer og initiativ.”
(Ansatt 5).

Integrering

For at denne todelte organisasjonsstrukturen skal fungere hensiktsmessig, mener Kotter at det er helt avgjørende at ønsket om å bidra kommer nedenfra og opp (Kotter, 2012). Det at de ansatte aksepterer denne organisasjonsstrukturen har vært helt avgjørende i SiO Helse.

“Det var en inspirasjon for meg å lese Kotters artikkel og se hvordan arbeidet i UtIH kunne organiseres, og hvordan vi kunne frikjøpe tid fra ansatte i driftsorganisasjonen. Det var viktig at ideen om utvikling og innovasjon skulle komme fra driften, og ikke være noe som kom ovenfra og ble tredd ned over hodet på folk. Viktig at klinikerne følte at de hadde eierskap til det som skjedde” (Leder i UtIH).

I oppstarten var det noe bekymring for at UtIH-enheten skulle ta for mye tid fra produksjon, slik at produksjonskravene ikke ble nådd. Men etterhvert forklarer leder at de kunne vise til positive resultater, som igjen virket positivt på integreringen:

“Aksepten utover året synes jeg har blitt veldig stor. I psykisk helse og i rådgivning tror jeg nesten alle på et eller annet vis er involvert. (...) Jeg tror at det har blitt en ordentlig del av hele organisasjonen på en fin måte. Så det er jo gøy, og det tror jeg har veldig mye med organiseringen å gjøre. At den var tydelig og klar, og at folk skjønnte at dette ikke var noen trussel mot hierarkiet.” (Leder i UtIH).

At vi ser en slik aksept hos de ansatte, tyder på at SiO Helse har lykket i å etablere Kotters todelte organisasjonsstruktur. For at enheten skal ha en funksjon som tilrettelegger for innovasjonsarbeid, er det imidlertid flere elementer som må være på plass, og som blir avgjørende for funksjonaliteten (Kotter, 2012). Et viktig element, i følge Kotter (1995), er at enheten har en flat struktur som kjennetegnes av at teamet er satt sammen av likestilte bidragsyttere. Når ledelsen har tillit til de ansatte, kan alle komme med ideer, ta plass og skape innovasjon. Det kommer tydelig frem fra informantene at det er en flat struktur i enheten. Leder beskriver:

“Min lederstil i UtIH er nok litt mer teamorientert, med en flatere struktur og flere diskusjoner. Mens i psykisk helse er det mange flere å forholde seg til. Der er det visse ting som er viktige, som er annerledes enn de tingene som er viktig i UtIH. Så i den driftsorganisasjonen så er det en tradisjonell drift. Min rolle er mer administrator der. Jeg følger opp veldig mye administrativt, også

setter jeg retning - hvordan forholder vi oss til dette nå, som driftsorganisasjon.” (Leder i UtIH).

Videre vil vi se næyere på hvilke konsekvenser det får for de ansatte å stå mellom organiseringsformene drift og enhet, og hvordan dette kan få konsekvenser for innovasjonen.

Roller

For at det todelte systemet skal ha en funksjon må det fungere som ett. Dette krever konstant informasjonsflyt og interaksjon (Kotter, 2014). I utgangspunktet skal dette skje som følge av at ansatte jobber både i enheten og i hierarkiet. En utfordring som kommer til syne i våre data, er at individer kjenner på at det er utfordrende å få det todelte systemet til å fungere som ett i sin arbeidshverdag:

“Å *switche* mellom de to rollene - å ha tid til å gjøre begge jobbene, det blir litt sånn skvis føler jeg. Når ene sjefen forventer én ting, og den andre sjefen forventer en annen ting. (...) Når jeg egentlig har en oppgave fra UtIH som henger litt over meg, så blir det litt sånn skvis med hva jeg skal prioritere.” (Ansatte 8).

Det å veksle mellom roller kan ha flere konsekvenser. Vi skiller mellom *intra-rolle konflikt*: forventninger til samme rolle, og *inter-rollekonflikt*: innehar flere roller. Det som ser ut til å ha størst betydning er intra-rollekonflikten. Det stilles ulike forventninger til den ansatte, som dermed krever ulik atferd. På den ene siden, må ansatte forholde seg til produksjonskrav og mål- og resultatstyring. På den andre siden står de ovenfor resultatkrav i form av forventning om å levere på kreativitet og innovasjon. Ansatt 10 utdyper dette, og forteller hvordan “driften spiser alt annet”: “(...) jeg har ansvar for mine tall, og da må jeg på en måte sørge for at jeg bruker tiden min på det da - for det andre blir jo ikke telt på den måten.”. Ansatt 13 beskriver også denne problemstillingen ved å si at det kliniske arbeidet både “spiser” og “kryper innpå” UtIH-arbeidet. Informanten belyser samtidig at det oppleves uklart hva som er drift og hva som er enhet. Ut fra den innsamlede dataen kan det derfor være hensiktsmessig å anta at de vanlige arbeidsoppgavene får førsteprioritet hos de ansatte, og at dette går utover UtIH-arbeidet.

En annen utfordring kommer frem fra Ansatt 13, som beskriver det som kognitivt krevende å skifte fra å jobbe klinisk som psykolog med fullt fokus på studentenes problemstillinger, til å jobbe mer abstrakt og kreativt. For at det skal være mulig å skifte til å jobbe med det abstrakte og kreative, er det viktig at det tilrettelegges for dette.

Resultatkrav hemmer kreativitet

Mål- og resultatstyring kan på ulike måter påvirke kreativiteten. Et eksempel fra SiO Helse er: Under evaluering av kurs blir tilbakemeldinger løftet frem i plenum. Ansatt 2 opplever at dette bidrar til konkurranse, men ikke på en positiv måte når det gjelder kreativitet:

“(…) da er ikke det noe kult hvis man har fått litt kjipe tilbakemeldinger på kurset, også blir det løftet foran alle kollegaene dine. Det blir konkurransepreg på det. Jeg tror ikke det fremmer kreativitet rett og slett.” (Ansatt 2).

“For om jeg er kreativ og går utenfor ramma, så er det jo ingen som står og applauderer meg for det hvis det ikke er noe veldig flott jeg kommer med da. Så derfor så koster det jo litt å skulle gå inn i sånne kreative prosesser, nettopp fordi det går utover min hoved arbeidsoppgave, som er å ha studentsamtaler” (Ansatt 10).

Det kan virke som at en slik resultatstyring hemmer kreativiteten. Ansatt 2 beskriver videre et ønske om å være kreativ og teste ut ulike kurs, men er redd for å gjøre det på grunn av vurderingen. Kanskje frykten for at dårlige resultater løftes frem i plenum, hemmer de ansattes kreativitet og villighet til å ta risiko?

Resultatstyring har sine fordeler, men hvis kun arbeidet i drift blir målt, kan arbeidet i enheten oppleves å bli nedvurdert. Og hvis det i enheten bare er de gode resultatene som blir applaudert, fungerer heller ikke denne vurderingsmetoden optimalt. Det kan tyde på at det er behov for et større fokus på at selv dårlige forsøk må heies frem for å skape en trygg kultur hvor det er lov å feile. Det er derfor rimelig å anta at dette kan fremme innovasjon og et mulig tiltak kan være å skape en måling av antall kreative forsøk. Videre vil vi se på hvordan organisasjonskultur og ansattes samarbeid i team spiller en viktig rolle i forhold til å fremme og hemme innovasjon i organisasjonen.

4.1.2 Organisasjonskulturer

Organisasjonskulturen påvirker ansattes atferd, og vil dermed virke inn på ansattes innovative handlinger i organisasjonen (Jacobsen og Thorsvik, 2013, 130). Vi vil belyse hvordan kultur kommer til uttrykk gjennom *artefakter, normer og verdier* (Schein, 1985). I tillegg vil vi kommentere hvordan Martins 3 perspektiver; *integrering, differensiering og fragmentering*, er aktuelle for å forstå ulike sider ved SiO Helses organisasjonskultur.

I SiO Helse har vi observert subkulturer som er grunnet på ulike faktorer. En faktor som deler kulturen i subkulturer, er profesjonene. Artefakter viser til de observerbare uttrykkene for kulturen i en organisasjon. Et eksempel er hvordan de ulike profesjonene kommer til uttrykk gjennom ulike farger på uniformer. En annen artefakt i SiO Helse kommer til uttrykk ved at de ansatte grupperer seg avhengig av sin profesjon i kantinen. Dette kom frem både i våre observasjoner, og i intervjuer. Det var også gjennomgående i intervjuene at når de snakket om ansatte fra ulike profesjoner, ble det uttalt som: “vi og de”, “oss og dem”. Vi har funnet at på grunn av enheten, så har psykologiene og rådgiverne gått fra å være to subkulturer, til å dele verdier, normer og artefakter i større grad enn tidligere. Dermed ser vi en endring fra å gruppere seg i subkulturer primært på grunn av profesjon, til å fordele seg på grunn av strukturelle faktorer som UtIH-enheten. En rådgiver uttaler:

“Ja, det er vel fire enheter. Det er fastlegene, tannlegene, psykologene og oss. Og psykologene og vi vi har jo blitt mye tettere, vil jeg si. Og når du ser det inne hos oss kanskje på blindern - så dere det lange bordet, og der sitter psykologene og oss. Før var det bare psykologene, nå er det psykologene og oss. Fastlegene og tannlegen hilser jeg på, det er det jeg gjør.” (Ansatt 2).

Vi ser altså at det også blir naturlige kulturforskjeller som følge av organisasjonsstrukturen. Drift, UtIH-enheten og kjerneteamet vil stille forskjellige forventninger til de ansatte, som igjen vil føre til ulike subkulturer. Dette ser vi spesielt når det gjelder forskjellen mellom leger, og psykologer og rådgivere. Vi ser at leger har noen strukturelle barrierer som gjør det vanskeligere for dem å delta i UtIH, ettersom turnus- og lønnsordningen gjør det vanskelig å frigjøre tid til UtIH-relatert arbeid. Direktør i SiO Helse uttaler likevel, at UtIH-enheten har

bidratt til å bryte ned barrierer mellom faggrupper i SiO Helse med lege og helsesykepleier som sammen med psykologer og rådgivere er med på å svare på spørsmål i Studenter Spør.

Oppsummert kan vi si at subkulturer kan skape utfordringer med å skape én felles organisasjonskultur og samstemthet om hvordan løse oppgaver og hvordan en skal nå felles mål (Martin, 1992). For innovasjonen kan dette være hemmende. Tidd og Bessant (2014) fremhever at det å ha en felles visjon; der medarbeiderne i organisasjonen opplever å ha en klar og definert hensikt med arbeidet som gjøres, er en viktig faktor for å fremme innovasjon i organisasjonen. SiOs tre kjerneverdier er: *Nær, Måltrett og Oppfinnsom*. (Ansatt 3). Verdier sier noe om hva som er ønskelig, og hva man er opptatt av å fremme i organisasjonen. Gjennom våre intervjuer, finner vi at disse kjerneverdiene er integrerte, da de kommer til uttrykk gjennom det de ansatte sier. Normer utgjør skrevne eller uskrevne atferdsregler for hva som er passende eller normalt å gjøre. Ytterligere verdier og normer som vi finner gjennomgående i SiO Helse, er: “det er enkelt å spørre om hjelp; trygt å stille dumme spørsmål og ta risiko; det er lav terskel for å komme med ideer og si hva man mener”. Under delkapittelet “psykologisk trygghet” skal vi beskrive hvordan disse verdiene og normene får konsekvenser for hvordan organisasjonskulturen utspiller seg. Først vil vi ser hvordan av UtIH-enheten har ført til at det i kulturen er etablert et følelse av nødvendighet eller hastverk.

Etablere en følelse av nødvendighet eller hastverk

Kotter mener et viktig element for at enheten skal fungere, er å etablere en følelse av nødvendighet eller hastverk.³ Dette betyr at det må eksistere et felles oppfattelse av at organisasjonen må være i stand til å tilpasse seg omgivelsene (Kotter, 2012). En av motivasjonene for å opprette UtIH-enheten var å korte ned tiden fra idé til handling. Studenter Spør er et godt eksempel på hvordan organiseringen og arbeidsmetoden har tilrettelagt for rask prosess. Det at ting skjer raskt er i seg selv noe som kan fremme innovasjon, blant annet fordi det er lavere terskel for å prøve ut ideer: “(...) Det skjer ting. Det er ideer. Vi drar det opp, og vi får ting til å skje. Det er veldig moro.” (Leder i UtIH). Selv om det at ting skjer raskt har sine positive sider, så ser vi også at det har noen uheldige

³ Originalt kalt “a sense of urgency”, et komplisert begrep å oversette.

konsekvenser. Flere opplever en ubehagelig uforutsigbarhet knyttet til arbeidet. Det å jobbe grundig med oppgaver over tid, forsvinner til fordel for å få ting gjort raskt:

“Det går veldig raskt. Jeg har ønsket å ha ordentlig tid satt av der vi tenker litt større. Tar et metablikk på helheten og sette oss inn i hva forskningen sier - ta et litt sånn helhetsgrep på hva vi gjør strategisk.” (Ansatt 5).

“Det har også vært litt overveldende og av og til litt diffust. Så det var utrolig mange prosjekter som det tok veldig lang tid for meg å forstå hva innebar, og når jeg forsto det så var de kanskje ikke aktuelle lengre.” (Ansatt 13).

En annen konsekvens av at ting skjer raskt, kommer frem når ansatte forteller om selve oppstarten av enheten. Det går igjen at de ansatte føler de mangler opplæring i prosjektarbeid, og opplevde en følelse av å bli kastet ut i ting. Noen var klare for å hoppe ut i nye utfordringer, men flere har uttrykt at dette var noe ubehagelig:

“Det er sånn at jeg har blitt kasta mer og mer ut i det, og har egentlig sakte men sikkert fått en forståelse og inntrykk av det (...) Det kunne kanskje vært mer opplæring i prosjektarbeid, siden vi ikke er vant til det (Ansatt 4).

Utfordringen er at noen ganger er “kaos” nødvendig. Hensikten med å jobbe raskt og prosjektbasert kommer tydelig frem når leder av enheten forklarer oppstarten.

“Jeg var veldig tydelig på at jeg vet ikke helt hvordan dette blir seende ut. De som ville jobbe i kjerneteamet måtte være med på å definere arbeidsmetoden. (...) Jeg tror faktisk at en av spørsmålene mine dreide seg om: hvor godt synes du at du tåler kaos? (...) Det å kunne sitte og si at jeg synes egentlig dette er ganske vanskelig, men jeg skjønner prosessen, så nå kan jeg gå inn i dette med den kunnskapen, og så må vi sammen jobbe med å skape en kultur som rommer den usikkerheten.” (Leder i UtIH)

Selv om leder har vært bevisst usikre elementer ved en oppstartsprosess, har ansatte opplevd det noe ubehagelig. Videre skal vi belyse og diskutere ulike faktorer ved UtIHs påvirkning på arbeid i team.

4.1.3 Teaming

I følge Edmondson beskrives *team* som stabile og bundne enheter, mens *Teaming* handler om å evne å definere samarbeidspartnere, gjøre seg kjent med kunnskapen og egenskapene personene sitter på, og starte et samarbeid for problemløsning eller innovasjon (Edmondson, 2013b). For å legge til rette for teaming, blir det viktig å skape en kultur med rom for å spørre om hjelp og si hva man mener. Edmondson kaller dette *Psykologisk Trygghet* (Edmondson, 2013a).

Psykologisk trygghet

Psykologisk trygghet er viktig fordi det river ned barrierer som hemmer innovasjon og læring (Edmondson 2019). Ut ifra intervjuene er det et gjennomgående funn at det er trygt og enkelt å spørre om hjelp, eller stille dumme spørsmål blant de ansatte i UtIH-enheten. Det blir blant annet uttalt:

“Jeg føler absolutt det er rom for å stille dumme spørsmål, jeg føler selv jeg gjør det ofte. Ingen spørsmål er dumme.” (Ansatt 3).

Det at ansatte våger å snakke sammen og stille hverandre spørsmål er viktigere enn man skulle tro, da dette fører til problemløsning og ideutveksling som fremmer læring og innovasjon (Edmondson, 2019). Men det kan også ha uheldige konsekvenser. Et interessant funn vi gjorde var at ansatte var så villige til å hjelpe hverandre at det kunne være vanskelig å si nei selv om man hadde mye å gjøre. Dette igjen førte til at informanter beskrev at de kunne kvie seg for å spørre om hjelp i travle tider, fordi de var redde for at folk sa ja til å hjelpe selv om de egentlig ikke hadde tid:

“Det eneste som kan være problematisk er vel om det er en periode der alle opplever seg veldig opptatt. Vi er gode til å be om hjelp, synes jeg. Det er vel kanskje mer det at det er vanskelig å si nei, når noen ber om hjelp der man egentlig ikke har tid. Man stiller kanskje opp på ting.” (Ansatt 5).

Vi fant at det var en forskjell på grad av psykologisk trygghet i kjerneteamet i UtIH-enheten, og i enheten generelt. Dette forstod vi på bakgrunn av gjennomgående funn hvor ansatte

uttrykker at de kan: “si hva jeg mener” eller å dele ideer. Medlemmer av kjerneteamet forklarte at det var ekstra lav terskel for å kaste ut ideer innad i teamet. Det er også enighet hos andre medlemmene i enheten om at det er enkelt å si ifra og komme med ideer. Her har både direktør i SiO Helse og leder i UtIH-enheten gått foran med et godt eksempel og vist at det er greit å prøve ut nye ting, og ta en risiko. Det kommer frem i intervjuet med leder i UtIH-enhet at det er trygghet hele veien oppover i hierarkiet og at dette igjen fører til at også lederne er trygge nok til å ta risikoer fordi de opplever å bli støttet av sin leder om det skulle gå galt:

“Men, hvis vi ikke tar noen risiko, så får vi heller ikke de gevinstene, som kan være at noe virkelig slår til og blir virkelig, virkelig bra.”(Leder i UtIH)

Det å kunne ta risiko, er noe lederen for UtIH-enheten ønsker å legge til rette for. Leder beskriver også viktigheten av at det er rom for å ha meninger som går imot resten av teamet eller ta opp problemer:

“For det første er min erfaring med gruppeprosesser som psykolog, at det er alltid en i alle grupper som kommer til å stille spørsmål, riste på hodet, og ‘hva i all verdens rike liksom’. Det er det som er en del av en gruppeprosess, men jeg tror også at i en innovasjon og utviklingsenhet, så er vi helt avhengig av det. Ellers blir vi jo virkelig farlige. Blir vi bare en tenketank som alle er enige, så kan vi gjøre mye galt eller unødvendig.” (Leder i UtIH).

Dette er noe lederen har klart å kommunisere tydelig. Vi har gjennomgående funn som viser at ansatte opplever tillit fra ledelsen til å både si hva de mener og å komme med ideer:

“For når vi har mandat til å gjøre ting selv i UtIH så opplever jeg det er veldig lett at vi ‘mener ting’, og så kan vi prøve det ut, og det gjør jo veien kort til å gjøre ting selv.” (Ansatt 5).

Dette er svært positivt med tanke på de innovative prosessene i UtIH-enheten. Det at de ansatte “gjør ting selv” er noe som går igjen hos mange av informantene. Vi finner altså at det er stor åpenhet for å komme med ideer og mye tillit fra ledelsen til å gjennomføre prosjekter, men det innovative arbeidet ser ut til å i stor grad bli gjennomført individuelt:

“Man er jo i veldig stor grad selvdreven på mange områder, og det er også mye opp til en selv. Om en har forslag til ting en kan jobbe med så er det veldig stor åpenhet og mulighet for det.” (Ansatt 4).

Dette tyder på at UtIH-enheten har stor grad av autonomi og tillit fra ledelsen. Leder av enheten beskriver:

“Jeg tenker at de har stor grad av autonomi, og jeg tenker at det skal være rom for å skape nye ideer (...) folk har mer selvstendig ansvar for sine prosjekter. Mens jeg har det overordnede ansvaret og får jevnlig oppdateringer på fremdrift.” (Leder i UtIH).

Det er i utgangspunktet svært positivt for de innovative prosessene at de ansatte opplever autonomi. Dette samsvarer med Kotters akselerator om å skape en kultur bestående av likestilte bidragsyttere (Kotter, 2012). En utfordring vi finner, er at der Kotter vil anbefale teaming for å fremme innovasjon, ser det ut til at ansatte i enheten jobber en del alene.

Vi har sett at UtIH-enheten har lyktes med å skape en kultur preget av psykologisk trygghet. Med dette, har de etablert et godt grunnlag for å utvikle teaming ytterligere, for å igjen fremme innovasjon. Direktør for SiO Helse beskriver tydelig hvilken positiv effekt UtIH-enheten har hatt på SiO Helse:

“(…) Jeg synes UtIH har fungert utrolig bra og har fått til fantastisk mye. Det er ikke noe tvil om at UtIH-enheten har vært med på å løfte SiO Helse ved at vi lykkes med å bruke 20% av ressursene i Psykisk helse og Rådgivning til å skape mye nytt, samtidig som vi klarer å opprettholde behandlingstilbudet til studentene. Vi fikk studentenes servicepris på årsfesten i år, fordi vi har vært mye mer synlige, de opplever oss mere tilgjengelige, vi er i media, og vi produserer nye tilbud – det er med på å bygge omdømme til SiO. Jeg tenker at UtIH-organiseringen har bidratt til at vi har fått til alt dette.” (Direktør SiO Helse).

Vi vil videre diskutere hvordan UtIH-enheten har bidratt til å øke teaming, analysere funksjonen av dette og hvordan det igjen bidrar til innovasjon.

Aim High

Edmondson trekker frem *aim high* som en faktor man bør tilrettelegge for som fremmer teaming og innovasjon. Aim high innebærer å ha et inspirerende og tydelig mål, som fungerer som motivasjon. Det handler om å tenke bredere og større, og dermed stadig kunne være åpen for innovasjon (Edmondson 2013a). Det er tydelig at de ansatte er inspirerte og trives i sitt arbeid i UtIH-enheten:

“Jeg føler jeg har fått uttrykt at jeg trives veldig godt i jobben min og at det er en god måte å jobbe på som passer meg veldig godt.”(Ansatt 3)

Det kommer ikke like tydelig frem hva som er felles mål for UtIH-enheten. Samtidig ser vi fra våre funn at det “å være på hugget” trer frem som et tydelig mønster på hva ansatte opplever som et slags mål og en kultur i kjerneteamet i enheten. Dette kan sees på som et uformelt mål som har vokst frem i kulturen, som fungerer som retningsgivende og samlende, og som dermed styrker både teaming og innovasjon. Informantene beskriver:

“Jeg tror at de som skal være i det teamet de må være litt fleksible, litt på hugget.” (Ansatt 2).

“De som er med i kjerneteamet måtte ta skrittet inn i noe som vi ikke kunne definere veldig tydelig og klart til å begynne med. Det hjelper å være litt vågal, litt eventyrlysten. Det å kunne tenke at dette kan bli spennende selv om en ikke har helt klare rammer.” (Leder i UtIH).

Ved å samarbeide i team, skapes utbytte av samspillet mellom menneskene som deltar, og det fører til synergi. En viktig del av teaming er å spille på hverandres kvaliteter. Å skape nyvinninger eller forbedringer krever kreativ tenkning, og i følge Edmondson er tverrfaglige sammensatte team en forutsetning for dette (Edmondson 2013a).

Tverrfaglighet

UtIH-enheten har bidratt sterkt til å øke samarbeid i tverrfaglige team ved å fjerne barrierer, og det er blitt lavere terskel for å samarbeide på tvers av profesjoner. Kotters todelte

organisasjonsstruktur skal i teorien tilrettelegge for tverrfaglighet. Vi fant at dette også er praksis i SiO Helse:

“Organiseringen er først og fremst veldig positiv. Styrken er at vi blir tverrfaglige. Psykologer og rådgivere jobber sammen og man kan lett få innspill fra andre. Tverrfagligheten har bidratt til at man ser ulikt på ting.” (Ansatt 3).

Ansatte opplever at deres ressurser og styrker blir utnyttet i høyere grad gjennom UtIH-enheten, enn når de bare arbeidet klinisk. Ut fra intervjuene har vi sett at de ansatte opplever det å jobbe i tverrfaglige team som en styrke:

“Man bringer med seg ulike perspektiver både på grunn av utdanningsbakgrunn, yrkesbakgrunn og hva man har gjort tidligere. Da har man ofte andre perspektiver å trekke inn, enn det som allerede finnes. Jeg føler sånn sett at vi utfyller hverandre ganske greit.” (Ansatt 4).

Ansatt 3 og 5 bekrefter også at det er utfordringer ved å jobbe tverrfaglig, blant annet uklarhet i forventninger. Leder i UtIH er enig i dette:

“Det er jo utfordring i det å klare å forstå hverandre av og til. Altså det krever mer for å forstå synspunktene. Vi må være mer villige til å lytte og høre, og sette seg inn i hverandres rammeverk.” (Leder i UtIH).

Her ser vi et paradoks ved tverrfaglighet. Det krever mer av individene å måtte samhandle og diskutere med hverandre. Dette kan føre til konflikt, men det er samhandlingen og diskusjonene som skaper innovasjonen. Helt konkret peker leder av enheten på at det er viktig å passe på at det kan forekomme en profesjonskamp. Leder beskriver at ansatte fort kan bli defensive hvis de opplever at en annen profesjon kan mer. Dette er viktig å ta ved roten, sier Leder, og mener alle bidrag er viktige, og poengterer at det er nettopp dét som er tverrfaglighet. Mer tverrfaglighet fører til større ulikheter, som igjen kan skape større utfordringer. Men får man teaming til å fungere, fører det samtidig til mer kunnskapsdeling og høyere grad av læring og innovasjon. “Jeg synes det bare er gøy og man lærer av hverandre. Litt nye måter å se ting på og hvordan man tilnærmer seg ting på.” (Ansatt 3). Det kommer tydelig frem at ansatte opplever det som personlig positivt å få være med på

tverrfaglig arbeid. Flere synes det er gøy, og “helt herlig” å jobbe tverrfaglig. Det gir flere bekjentskap, flere impulser, de har det mer gøy på arbeidsplassen, og føler seg mindre ensomme.

“(…) det er jo derfor jeg vil jobbe i UtIH fordi jeg blir mindre ensom, og så får jeg skape noe sammen med andre. Det å samarbeide med rådgiverne syns jeg er helt herlig.” (Ansatt 13)

Dette er svært positive konsekvenser av tverrfagligheten. Men kan UtIH-enheten bli enda mer tverrfaglige? Det kommer frem fra to medlemmer av kjerneteamet i UtIH-enheten at tverrfaglighet er vanskelig å få til, og at de gjerne skulle hatt enda mer av det:

“Tverrfaglighet er viktig, fordi det gir oss tilgang til mer og bredere informasjon. For å få til godt samarbeid må vi snakke sammen, ha fysiske møter og bli kjent med hverandre. Jeg tror vi kan snakke om å samarbeide på tvers av enheter så lenge vi vil, men inntil vi faktisk snakker sammen, og det må ofte tvinges, så blir det ikke like bra. Det er min erfaring at inntil vi sitter sammen, ser hverandre i ansiktet, og åpner opp for dialog, så blir det å samarbeide vanskeligere å få til.” (Leder i UtIH)

“(…) Så vi kunne nok iblant ha tenkt at vi burde hatt enda mer sånn faktisk tverrfaglighet, og burde hatt noen inne med teknisk kompetanse for eksempel kanskje noen som vet mer om markedsføring og sånt inn i gruppen, litt sånne ting.” (Ansatt 5).

Tverrfaglighet og teaming handler om å evne å definere samarbeidspartnere, gjøre seg kjent med kunnskapen og egenskapene personene sitter på, og starte et samarbeid for problemløsning eller innovasjon. Vi ser at UtIH-enheten har satt igang dette i SiO Helse, og at det er blitt tatt godt imot. Det gjør at organisasjonen fungerer mer dynamisk på tvers av allerede satte team, og kan på denne måten raskere ta tak i og løse problemer som oppstår (Edmondson, 2013a). Samtidig ser vi at det som er satt i gang med UtIH-enheten i SiO Helse, bare er en smakebit på hvordan teaming i nettverk virkelig kan fungere og generere innovasjon og læring. Og at det både er et ønske fra ansatte og ledelsen i UtIH-enheten å generere enda mer tverrfaglig samarbeid.

4.1.4 Oppsummering og anbefalinger til tiltak

Vi har funnet at UtIH-enheten fremmer innovasjon ved at de har en støttende kultur preget av høy psykologisk trygghet hvor det er greit å spørre om hjelp, si hva man mener og dele ideer. I tillegg ser vi at UtIH-enheten er blitt integrert i organisasjonen, og arbeidet i enheten inspirerer de ansatte. Videre vil vi presentere ytterligere funn, styrker og svakheter ved organiseringen og arbeidsmetoden til UtIH-enheten i en tabell. Tabellen tar for seg et og et tema med tilhørende kommentar om observasjon og/eller konsekvens. Til slutt kommer vi med forslag til tiltak og grad av prioritering. Prioriteringen rangeres ut fra grad av risiko (lav - middels - høy) avhengig av konsekvensenes alvorlighetsgrad.

Tema	Observasjon/konsekvens	Forslag til tiltak	Prioritering
Organisasjonsstruktur			
Roller	<p>Det kan oppleves utfordrende å innfri forventninger fra både drift og UtIH-enheten.</p> <p>Konsekvenser: Kan føre til usikkerhet, følelse av å ikke strekke til, ubehagelig press, og i verste fall sykefravær eller oppsigelser.</p>	<p>→ Leder for enhet og ledere i drift må snakke sammen og justere sine forventninger og kommunisere disse klart, slik at rolleforventningene er forenlige for de ansatte. Vi anbefaler å i utgangspunktet legge en plan for hvordan samkjøre forventninger, og bør være et tema på ledermøter, jevnlig.</p> <p>→ Bør kommuniseres at de fastsatte 20% i UtIH skal settes av til dette arbeidet uavhengig av press fra de dagligdagse arbeidsoppgavene.</p>	Høy
Måle resultater	<p>Vi finner forsøk på å måle det kreative gjennom å evaluere kurs, men det blir ikke hensiktsmessig fordi det bare applauderes hvis positivt utfall.</p> <p>Konsekvenser: Resultatmål hemmer kreativitet.</p>	Måling av kreativitet uavhengig om resultatet er positivt eller negativt, for å skape en kultur hvor det er lov å feile, for å fremme innovasjon.	Lav
Organisasjonskultur			

Ting skjer raskt	<p>Ting skjer raskt på grunn av flat struktur i kjerneteamet, som igjen gjør det lettere å tilpasse seg forventninger fra markedet.</p> <p>Konsekvenser:</p> <ul style="list-style-type: none">→ Flere opplever en ubehagelig uforutsigbarhet knyttet til arbeidet.→ Vi ser at det å jobbe grundig med oppgaver over tid, forsvinner til fordel for å få ting gjort raskt.→ Ansatte føler de mangler opplæring i prosjektarbeid - at de blir kastet ut i ting.	<p>For å få ut det fulle potensiale av at “ting skjer raskt”, blir det viktig å øke graden av forutsigbarhet noe gjennom f.eks:</p> <ul style="list-style-type: none">→ Lage fremdriftsplaner.→ Sette av tid til grundigere arbeid.→ Opplæring i prosjektarbeid.	Middels
Teaming			
Høy grad av autonomi	<p>Vi har funnet at det er høy grad av autonomi generelt i UtIH-enheten. Det er positivt for de innovative prosessene.</p> <p>Konsekvenser:</p> <ul style="list-style-type: none">→ Autonomien ser ut til å ende opp med at ansatte jobber stort sett alene med prosjekter.	<p>Fortsett å legge til rette for autonomi, men:</p> <ul style="list-style-type: none">→ Lage en strategi hvordan legge til rette for teaming/ samarbeid..	Høy
Tverrfaglighet	<p>Det er også gjennomgående at de trives med tverrfaglighet og det er tydelig at UtIH-enheten har skapt arenaer som fremmer tverrfagelig samarbeid.</p> <p>Konsekvenser:</p> <ul style="list-style-type: none">→ Utfordrende og krever mer av de ansatte å samarbeide på tvers av profesjoner men får man det til å fungere fører det samtidig til mer kunnskapsdeling, læring og innovasjon.	<p>Fortsett å legge til rette for tverrfaglighet, men:</p> <ul style="list-style-type: none">→ Må faktisk møtes, sitte sammen og snakke ansikt til ansikt.→ Mer villige til å lytte, høre, og sette seg inn i hverandres rammeverk.	Middels

(Tabell 1. -Anbefalinger til tiltak - organisering og arbeidsmetode)

4.2 Evaluering av Studenter Spør

I denne delen besvares spørsmål 2 i problemstillingen ved å evaluere hvordan Studenter Spør har nådd ut som en behovsdekkende helsetjeneste for studenter. Evalueringen baseres på intervjuer gjort med ansatte og studenter, dokumentanalyse av tjenestens design og brukeropplevelse, og datasettet fra spørreundersøkelsen utstedt til studenter.

For å styrke evalueringen har vi i de første delkapitlene inkludert relevante perspektiver ved utviklingsprosessen av Studenter Spør, som belyser arbeidsmetode og organisering i tjenestens skapelsesprosess. Dette har vi valgt å gjøre ettersom det har en direkte innvirkning på tjenestens tilblivelse og dermed utgjør et grunnlag også for studentenes mottakelse. Dette medfører at den mer fokuserte besvarelsen av problemstilling 2 blir mer fremtredende utover i kapitlet, nyttig kontekstualisert med perspektivene knyttet til utviklingsprosessen og organiseringen som vi nå innleder med.

4.2.1 Prosessen for utvikling av Studenter Spør

Planleggingsfasen - en idé fra UtIH

Idéen om en digital spørretjeneste kom fra en ansatt i UtIHs kjerneteam. I prosjektforslaget (udatert dokument) ble fordelene med en slik tjeneste beskrevet: det vil kunne fungere som et lavterskeltilbud der studenter kan stille anonyme spørsmål, uten å måtte booke konsultasjon, noe som kan øke SiO Helses synlighet og tilgjengelighet. I tillegg vil muligheten til å lese andre studenters spørsmål kunne bidra til normalisering og validering av vanlige utfordringer blant studenter. Videre ville man kunne fremme studenters generelle helse, gjennom å forebygge utvikling av symptomer og styrke deres helsekompetanse, inkludert for studenter som per i dag er lavkonsumenter av samskipnadenes tjenester, eksempelvis mannlige studenter. Plattformen ble også sagt å kunne benyttes til kartlegging av studenters behov som grunnlag for videreutvikling av SiO som tjenesteleverandør.

Denne evalueringen vil kunne gi indikasjoner på om Studenter Spør har nådd ut som en tjeneste for slike behov, og om studentene potensielt virker å kunne dra nytte av tjenesten på områdene SiO Helse ønsker. Videre skal vi først se på hvordan arbeidsmetoden benyttet i

oppstartsfasen har virket inn på tjenestens tilblivelse.

Arbeidsmetode

I prosjektmandatet til Studenter Spør (datert 25.03.19) er det definert et forprosjekt med oversikt over planlagte handlinger for å bygge innsikt i studentenes behov og interesser for tjenestekonseptet. Blant annet nevnes samarbeid med markedsavdelingen for å innhente brukerinformasjon fra studenter, rundt både valg av plattform og promoteringskanaler for tjenesten. I tillegg sto det at former for *designsprint* skulle gjennomføres for å sikre rask fremdrift i design og testing. Totalt skulle disse forberedelsene utgjøre et grunnlag for å skape et *minst brukbare produkt*, altså et produkt tilstrekkelig til å kunne testes og forbedres, som er et konsept fra lean-metodikken nevnt i teorikapittelet (Ries, 2011).

Slike brukerundersøkelser ble derimot ikke gjennomført, etter vår kjennskap. Vi ble fortalt at undersøkelser for å innhente informasjon om brukergruppens behov og preferanser, i utgangspunktet gjennomføres av markedsavdelingen. Men kapasitetsproblemer og uklarheter rundt gjennomføring og ansvar, medførte at dette falt bort. I prøveprosjektfasen har dermed Studenter Spør ikke vært brukerbasert, annet enn på innspillene fra Ung.no som har en yngre målgruppe, og i form av oppfatninger og erfaringer blant ansatte i SiO Helse. I teorien skal innblikk fra brukergruppen brukes til å minimere usikkerhet rundt valg og definere retning i forbindelse med tjenesteutforming (Ries, 2011), og er en naturlig fase i tilblivelsesprosesser i henhold til teoriene om *designsprint* (Knepp, 2016) og *lean* (Ries, 2011).

I oppstartsfasen virket ellers mye å bli gjort *ad hoc*, og det kom fram at noe uklare rammer rundt prosjektet gjorde oppstartsprosessen utfordrende, knyttet til å definere kommunikasjonspunkter og skape en følelse av kontinuitet, og det å generelt jobbe prosjektbasert. En informant ytret et ønske om en egen prosjektutvikler som visste mer om hvordan man jobber med prosjekt. Til tross for dette bemerkes det at prosessen har vært lærerik og spennende for de involverte og ansvarlige. Arbeidsmetoden har altså blitt oppfattet noe kaotisk, men det er også slik en agil nettverksenhet jobber.

Samarbeidet med Ung.no

Samarbeidet med Ung.no har vært viktig for den raske realiseringen av tjenesten. Ansatte i SiO Helse opplevde Ung.no som samarbeidsvillige og engasjerte på deres vegne, og med egen interesse for å bistå utviklingen av tjenesten. Dette til tross for skepsisen utvist i starten, ettersom mange aktører tidligere har ønsket å lage en lignende tjeneste, men ikke lyktes. Å få med seg støttespillere, og oppfattelsen disse har av engasjementet og viljen hos SiO Helse, er en indikator på at UtIH har lyktes i å dyrke en engasjert kultur. Ved å ha kommunisert lidenskap og verdigrunnlag som resonnerer med Ung.no, og sørget for god kommunikasjon, har de bygget opp tillit og gjensidig respekt. Ved å benytte nettverket sitt og spille på allerede eksisterende ressurser viser de at enheten er proaktiv og tar mulighetene. Dette er viktig for også fremtidig evne for innovasjon og utvikling av SiO Helses tjenester.

Samarbeidet virket også å være medvirkende for at Studenter Spør ble i form av en spørreside, fremfor en chat. Den totale vurderingen ble basert på diskusjoner internt, og muligheten til å samarbeide med Ung.no gjorde veien til en spørretjeneste kortere. Dette gjør også at tjenesten tilnærmet er identisk til Ung.no. Tar man utgangspunkt i hva som eksisterer i markedet fra før, kan Studenter Spør dermed kvalifisere som *imitasjonsinnovasjon* (Tidd & Bessant, 2014). Slik gjengivelse av andre eksisterende tjenester, kan medføre at produktet er lite tilpasset egne omgivelser og den tilsiktede brukergruppens behov. Å definere brukergrensesnittet og behovene deretter er viktig for å gjøre nødvendige justeringer av brukeropplevelsen. Manglende brukerundersøkelser gir et svakere grunnlag for beslutninger tatt i forbindelse med design av tjenesten, og kan vises utslagsgivende for studenters mottakelse.

Suksesskriterier for videreføring

Suksesskriterier for en tjeneste utgjør et fundamentalt grunnlag for en eventuell videreutvikling av en pilot. Informasjon fra intervjuene har gitt Prosjektgruppa inntrykk av at det er uklart for informantene hva som egentlig kategoriseres til å være et vellykket prosjekt. Disse kriteriene er hentet fra prosjektforslag Studenter Spør:

- Teknologisk kanal som fungerer godt
- Kanalen er lett tilgjengelig for studentene, så de lett finner frem til den
- Sikkerhet - at studentene kan stole på at dette er anonymt og trygt
- Kanalen har mulighet for svar offentlig og privat - må være sikker kanal for å svare de som ikke ønsker svaret lagt ut offentlig
- SiO-personell kan bemanne kanalen til fastsatte tider
- Alle behandlere får tid til å besvare spørsmål
- Alle studentspørsmål besvares innen en frist på 48 timer
- Opparbeidelse av maler med svar på vanlige spørsmål

I flere dokumenter fra prosjektets oppstartsfasen finner vi liknende definerte suksessfaktorer. Disse er retningsgivende, men lite konkrete. Fra intervjuene fremstår det også som at konkrete suksesskriterier ikke er klart definert for informantene, annet enn å basere seg på tilbakemeldinger fra svar og lesertall på artikler. Det anerkjennes generelle verdier, men at evalueringen av hvordan disse bør realiseres i et suksessfullt prosjekt som bør videreføres, ikke er noe en har hatt som intensjon å vedta før selve beslutningen om prosjektvidereførelse. Konsekvensen av for vage suksesskriterier er at det er utfordrende og mer tidkrevende å fatte beslutninger rundt potensielle videreførelse av også fremtidige prosjekter.

Samarbeidet med SiOs markedsavdeling

Markedsavdelingen er en definert avhengighet i de fleste prosjekter lansert av UtIH. Når det gjelder Studenter Spør har uklarheter rundt hverandres mandater og ansvarsområder virket noe inn på markedsføringsplanen, og forventningene tilknyttet utformingen av denne. Dette kan først forklares med hvordan markedsavdelingens funksjon er definert å være en seksjon som skal representere SiO som helhet, for å bygge opp SiOs merkevare som én oversiktlig, gjenkjennelig tjenesteleverandør for studentene. SiOs sosiale medieplattformer består derfor av en felles facebookside (Studentsamskipnaden SiO) og en felles instagramkonto (@siostudentliv), som begge fungerer som promoteringskanaler for samtlige tjenesteområder samskipnaden tilbyr. Dette medfører at SiO Helses promoteringsønsker skal inngå og tilpasses et større og pågående årshjul, som også inkluderer markedsføringsplanene for de andre seksjonene.

Markedsføringsmessig skapte dette til tider utfordringer og uklarheter i forventninger i

hvordan Studenter Spør kunne markedsføres. I tillegg måtte det flere forespørsler til (ref. møtereferat og at Prosjektgruppa selv etterspurte det) før markedsavdelingen sendte over en oversikt over markedsplanen. Faktum at det var vanskelig for UtIH og svarerne generelt å oppleve å ha oversikt over hvordan tjenesten ble promotert, i sammenheng med de få spørsmålene som kom inn til tjenesten, virker å ha skapt en oppfatning i SiO Helse om svakheter ved markedsføringen, og at den “begrenses” av den større organisasjonen og markedsavdelingens mandat. Her havner altså de to seksjonenes agenda i konflikt der det kan hevdes at UtIHs raske lansering av nye prosjekter, ikke går fullt overens med markedsavdelingen langsiktige og mindre agile årshjul.

Opplæring og organisering

Enkeltpersoner i UtIH har sørget for organiseringen av Studenter Spør internt. I forkant av lansering fikk øvrige ansatte hos SiO Helse forespørsel via mail om de kunne tenke seg å bidra som *svarere* på spørsmålene innsendt til tjenesten. Per i dag er totalt 20 ansatte organisert som svarere: 7 psykologer, 9 rådgivere, én psykomotoriker, én helsesykepleier, én lege og én tannlege.

Opplæring ble gjennomført internt i samarbeid med Ung.no. Det ble gitt opplæring i svarprinsipper, med konkrete innspill på språk og betydningen av å skrive forståelig og rett på sak. SiO Helse skrev gjeldende svarprinsipper, basert på prinsipper fra Ung.no. En informant ytrer tiltro til at de ansvarlige sørger for at organiseringen og prosjektet i seg selv blir bra. Helhetlig virker svarerne å oppfatte Studenter Spør som et godt planlagt prosjekt, og det ble påpekt at de ikke følte på å bli kastet ut i noe de ikke hadde forutsetninger til å klare. Flere roser opplæringsprosessen. Svarerne virker å være fornøyd med organiseringen av tjenestedriften, men minst én ansatt har verdsatt teamarbeidet og savner hvordan dette har svunnet noe hen over tid.

Svaring

Ettersom pågangen av innsendte spørsmål har vært lavere enn forventet, ble svartiden kuttet f.o.m 14.01.20: fra tidligere to timer avsatt svartid pr arbeidsuke, til nåværende 30 minutter. Dette har medført at teamarbeidet ikke har blitt opprettholdt på lik linje som planlagt, og

mange sitter alene. Oppfattelsen av dette er delt blant informantene: der en rapporterer et savn etter det tverrfaglige samarbeidet, rapporterer en annen om å arbeide best alene. Det er også utfordringer knyttet til å koordinere halvtimen slik at den passer mellom de to som i utgangspunktet deler samarbeidet, og at det ikke er like lett å dra nytte av tverrfaglig drøfting rundt forståelse av spørsmålet, som tidligere. Andre opplever at det er veldig lett å spørre andre om å lese gjennom svar og påpeker at de har et støttende kollegaskap.

Mindre tverrfaglig samarbeid kan potensielt virke inn på svaringskvaliteten. Ansatt 2 påpeker: “[tidligere] så har man kunnet drøfte det litt sammen da, og det har jo vært veldig lærerikt. For jeg kan svare på et spørsmål litt mer praktisk enn en psykolog, som ofte vil svare litt annerledes enn meg kanskje”. Nå står en selv til ansvar for å oppsøke andre for gjennomlesning, om man er usikker eller ønsker kvalitetssikring. I tillegg uttrykker noen at et spørsmål fort kan kreve mer enn en halvtime, der ved tilfeller både tolkning og gjennomtenkte formuleringer kan ta tid hvis man er alene. Det virker derfor som at mer rutiner på de mest utfordrende spørsmålene er savnet. Til tross for dette er det en gjenganger at ansatte opplever både spørsmål og svar som gode og kvalifiserte.

4.2.2 En innovasjon som dekker et behov?

Relatert til problemstillingen om hvorvidt Studenter Spør som tjeneste er behovsdekkende, vil vi nå se nærmere på selve innovasjonen som er gjort, og hvorvidt den kan kategoriseres som vellykket og i tråd med UtIHs visjon. Som nevnt tidligere kan det tolkes dit at Ung.no har stått for innovasjonen og utledet en tjeneste som SiO Helse har imitert og videreutviklet for studenter- derav den tidligere betegnelsen av tjenesten som en *imitasjoninnovasjon*. På den andre siden kan man gjenkjenne en *prosessinnovasjon* hvor SiO Helse gjennom et digitalt tilbud, tilbyr en ny måte å levere en av helsetjenestene sine på, fremfor at man fysisk må dra til en fagkyndig for å få svar. SiO Helse har altså mer effektivt distribuert og synliggjort sitt tilbud, gjennom å digitalisere prosessen for leveransen av en helsetjeneste. Bruk av digitale kanaler er som vist innledningsvis en effektiv og viktig måte for å nå ut med helsefremmende informasjon, ifølge Helsedirektoratet og den utgitte DIGI-UNG-rapporten (Direktoratet for e-helse, 2019).

Dersom innovasjonen derimot skal kunne betegnes som vellykket, er det fundamentalt at tjenesten også dekker et eksisterende behov hos den definerte brukergruppen, her studentene. Dette kan diskuteres i henhold til teorien om *jobs to be done*, som forklarer hvordan organisasjoner må sette seg inn i de ulike “jobbene” som kundene ønsker å få utført, som utgangspunkt for å utarbeide et produkt eller tjeneste som løser jobben på en tilfredsstillende måte. Med tanke på imitasjonsinnovasjonen som er gjort, der SiO Helse ikke gjennomførte undersøkelser for å selv prøve å avdekke jobbene til studentene før lansering av Studenter Spør, kan dette ha ført til at jobbene studentene ønsker å utføre ikke egentlig er kartlagt, eller da blir utført på en tilfredsstillende måte. Dette går igjen i hva en ansatt nevnte: “(...) enheten har på en måte satt i gang mange prosjekter og masse gode ideer uten å ha så veldig mye grunnlag... De har veldig lite markedsundersøkelser og tester veldig lite på studenter og det er mye ut fra hva de føler er riktig og fornuftig” (Ansatt 1).

Funn i vår spørreundersøkelse, som trekkes mer inngående inn senere, antyder at den jobben Studenter Spør gjør, ved å tilby svar på helserelaterte spørsmål anonymt fra en troverdig og kompetent kilde, er noe et stort flertall virker å ha en betydelig interesse for. Til tross for studentenes lovord, er behovet også nødt til å gjenspeiles i den faktiske bruken, og ikke kun den tentative - og tjenesten har ikke klart å oppnå en solid brukermasse av studenter. Kan det da sies at de har lansert en innovativ løsning som også dekker et behov? Dette belyses av en ansatt:

“Når behovet ikke er der, så er det ikke der. Og vi har hatt en god del andre prosjekter som også bærer litt preg av det samme: at man trodde at behovet var der, og har lagt ned mye tid og krefter i prosjektet. Så viser det seg at behovet ikke er der, selv om man vil så inderlig gjerne. Det er klart at hvis behovet [for Studenter Spør] hadde vært der, så hadde studentene nå brukt det, mye mer enn de gjør i dag.” (Ansatt 1).

Dette vitner om en antydning om et manglende behov. Men som vi skal se videre er det også aspekter ved markedsføringen som belyser hvorvidt den relativt lave brukermassen av tjenesten skyldes et udekket behov eller snarere mangelfull synlighet.

4.2.3 Markedsføring av tjenesten

Uvissheten om pågangen av spørsmål ledet til en bevisst myk start etter markedsavdelingens bestemmelser: “Faktisk var vår markedsseksjon så bekymret for at vi overvældes av spørsmål, at det ikke var noen markedsføring helt i starten. Ikke før, og heller ikke et par uker inn i at vi hadde åpnet kanalen. Så det var jo bare tilfeldig hvis noen fant ut om det.” (Ansatt 7). Men da spørsmålene uteble oppskalertes promoteringen, og markedsavdelingen antyder at det nå over lengre tid har vært god og bred markedsføring av tjenesten i ulike kanaler: aviser, medieannonser, plakater og flyers, på flere campus. Ønsket fra SiO Helse om å sette Studenter Spør høyere opp på dagsorden, møter derfor skepsis hos markedsavdelingen, som ikke har like stor tiltro til at det vil lede til økt pågang. Snarere virker de å forklare den lave pågangen med tjenestens form og innhold, og at det må vurderes om studentmassen som nå er bred nok i henhold til ressursene som settes av til driften.

Under prosjektforums periode har Prosjektgruppa vært bevisste på hva vi har kommet over av markedsføring for Studenter Spør, ettersom vi også utgjør en del av målgruppen. I tillegg til fysiske plakater og flyers på campus, har vi sett facebookannonser og innlegg på instagrammen @siostudentliv, både som fast innlegg og som nevnt i *story*, et tidsbegrenset format som kan sees i en kontinuerlig strøm av andre instagramprofilers innlegg. Eksempelvis har Studenter Spør et antall ganger vært linket til gjennom en *swipe opp*-funksjon - men ved to tilfeller har vi bemerket oss at selve linken ikke har fungert, og en feilmelding dukker opp istedenfor at en tas videre til landingssiden. Dette er en typisk glipp med direkte konsekvenser; man når enkelt ut med en direktelink til tusenvis av studenter (@siostudentliv har 24,9K følgere), men ved første feilsteg, eksempelvis at linken ikke fungerer, mister man trolig tilnærmet samtlige, og tjenesten forsvinner i det studenten trykker seg videre. Som en student bemerket: “Ikke rart de ikke har mange trykk når det ikke går an å trykke”.

Markedsavdelingen påpeker også at å bygge en etablert merkevare er en langvarig prosess, der tjenesten skal gå fra å være en idé til å bli en etablert tjeneste. Så SiO Helses uttrykte ønske om mer markedsføring som følger av pågang under forventning, begrunnes også med at tjenesten ikke har etablert seg som et tilbud studentene aktivt går til, slik til sammenlikning

Ung.no er. I tillegg bemerkes det at fordi ansatte i SiO Helse selv ikke utgjør målgruppen for tjenesten, vil de naturlig nok ikke være mottakere av eksempelvis den betalte annonseringen, og dermed ikke registrere mye av den faktiske promoteringen, noe som kan skape en skjevhet i oppfatningen av markedstiltakene som gjøres. Ansatt 4 påpeker allikevel dette:

“Av og til har det vært flere spørsmål, og av og til har det gått dager uten noe særlig. Man kan se det litt i sammenheng med hvordan det er promotert. Er det mye promotering så generer det flere spørsmål, rett og slett. Vi har sett tendenser til at når det har vært lav aktivitet i sosiale medier så har det gjenspeilet seg litt i antall trykk på siden.” (Ansatt 4).

Et perspektiv kan også trekkes inn fra profilundersøkelsen av SiO fra høsten 2019 (SiO, 2020), hvor det konkluderes slik:

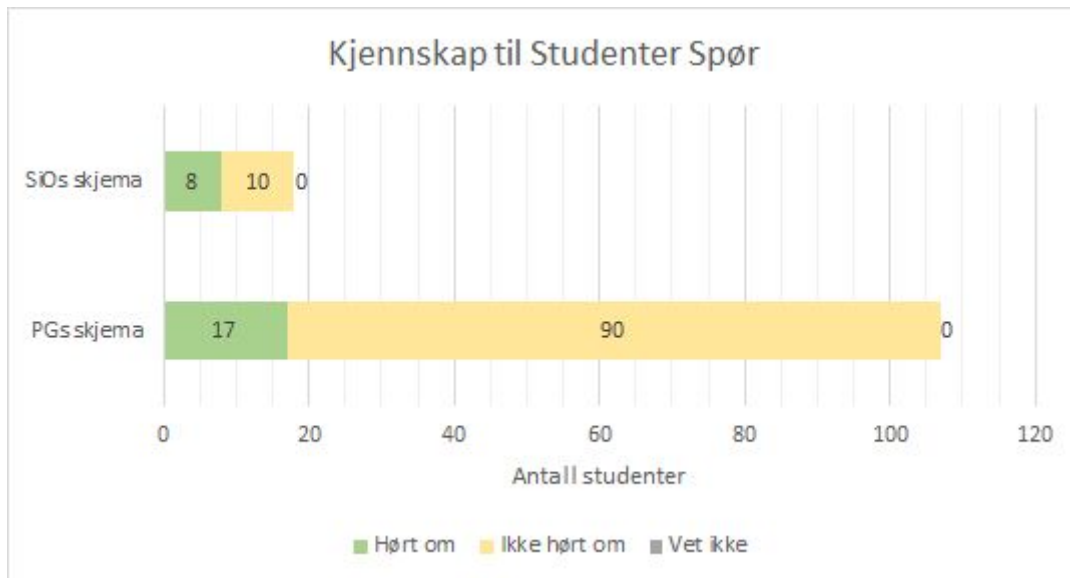
“Det er stor forskjell på kjennskapen til de ulike tjenestene som SiO i dag tilbyr. Noe av dette handler om relevans, men vi ser stadig at SiO har “hemmelige tjenester”, som studentene kjenner lite til. (...) Det er derfor viktig at SiO fortsetter med den systematiske kommunikasjonen til studentene for å øke kjennskapen til de ulike tjenestene og hvilke fordeler som man kan tilby studentene. Her må man se på både kommunikasjonskanaler og hvilke historier som fortelles til studentene.” (SiO, 2020).

Relatert til Studenter Spør, utgjør både markedsføringen, tjenesteformen og behovet til studentene, aspekter som må vurderes i den helhetlige evalueringen av tjenesten. Omfanget av disse, sett i sammenheng med at tjenesten er en pilot som fortsatt er i en merkevarebyggings-prosess, kompliserer selvsagt Prosjektgruppas evalueringsarbeid. Uansett vil data fra studentene selv som nå videre presenteres, gi nyttige innsyn fra studentenes egne erfaringer og formeninger.

Studenters kjennskap til tjenesten

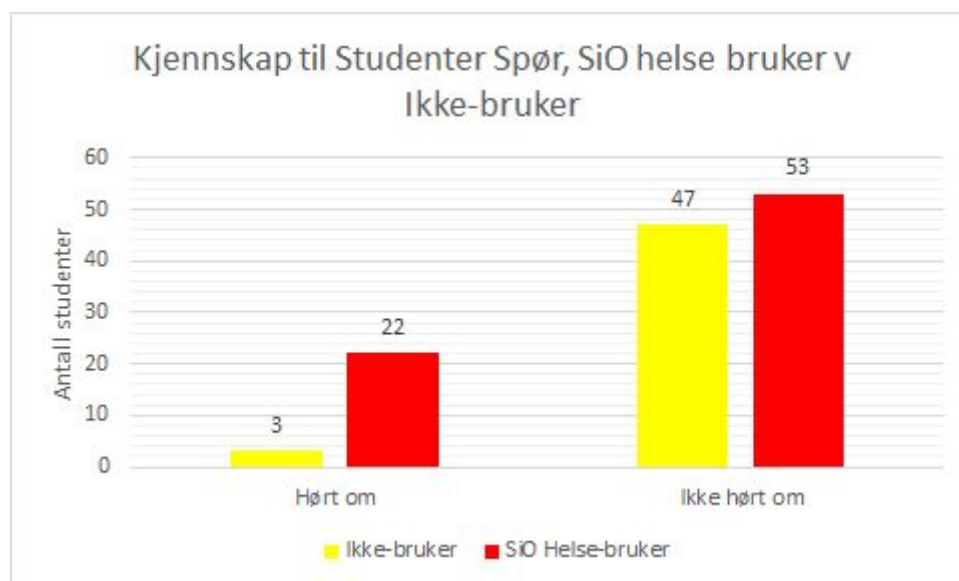
I spørreundersøkelsen ble det stilt spørsmål om studentenes tidligere kjennskap til Studenter Spør. 25 av 125 svarer at de har hørt om den. Figur 6 under, om studenters kjennskap til tjenesten, viser at det blant respondentene ikke er utbredt kjennskap til tjenesten, selv om det spesifikke kunnskapsnivået ikke kan spesifiseres ut fra datagrunnlaget. Hvis en ser kun på

respondentenes svar på hvorvidt de har hørt om tjenesten, ser en at 16 % av studentene fra Prosjektgruppas markedsføring og 44 % fra SiOs facebook har dette:



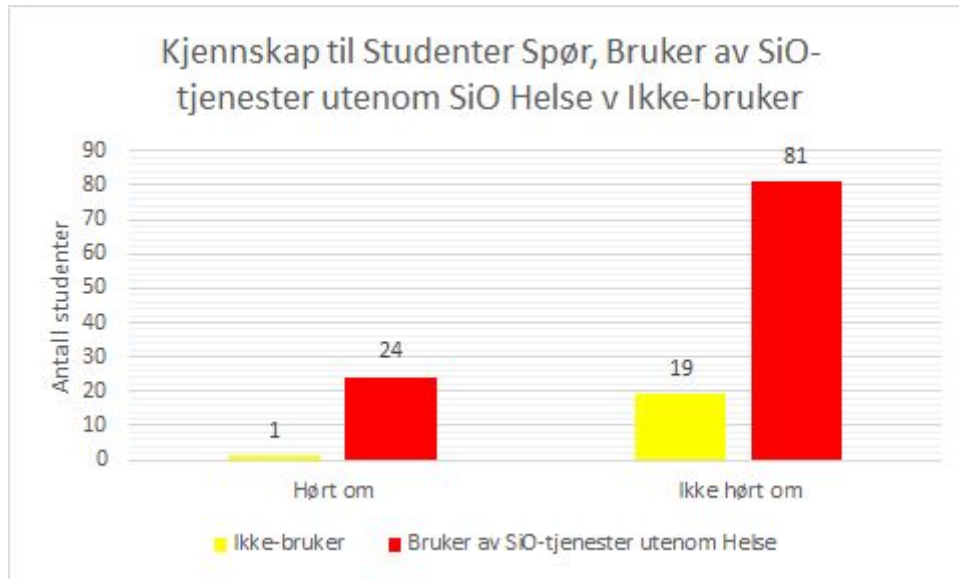
Figur 6

Her kommer det tydelig frem at respondentene fra SiOs facebook-post ikke er representative for studentpopulasjonen - nesten halvparten har hørt om tjenesten, kontra under femtedelen i det andre utvalget. En ser også at studentene er sikre på om de har hørt om tjenesten - ingen svarer vet ikke. Hvis en fordeler respondentene etter hvorvidt de har brukt minst en av SiO Helse-tjenester, som i Figur 7 under, ser en:



Figur 7

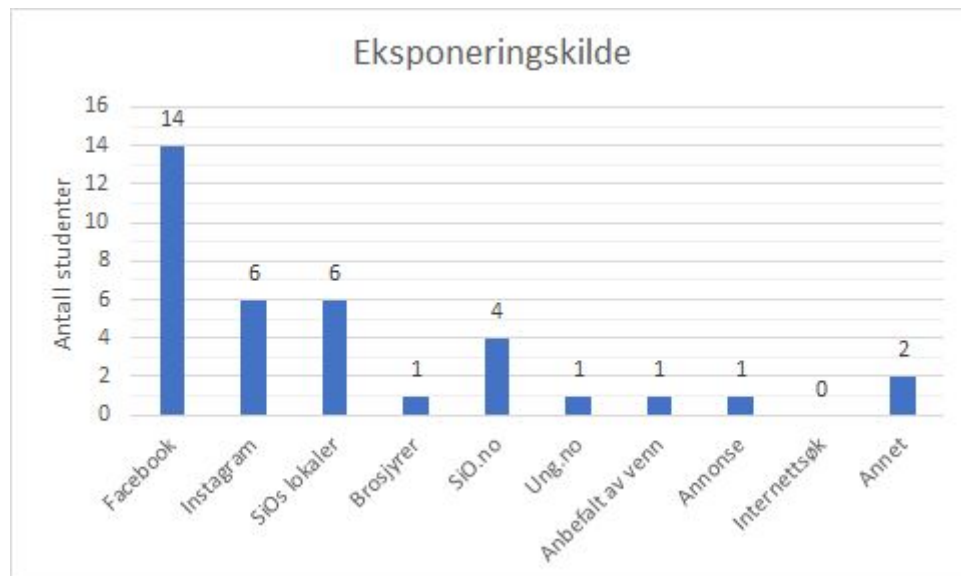
Generelt har en ikke hørt om Studenter Spør enten en har brukt SiO Helses tjenester eller ei, men det er et vesentlig skille i fordelingen. Kun 6 % av ikke-brukere har hørt om tjenesten, kontra 29 % blant brukere. Dette medfører at til tross for at fordelingen er 2:3 for ikke-bruker og bruker, så utgjør SiO-helse brukere 88 % av respondentene som har hørt om tjenesten. Tilsvarende trend finner en for brukere av SiOs andre tjenester, presentert i Figur 8 under:



Figur 8

Brorparten er SiO-brukere generelt men samtidig er det kun 5 % av respondentene som ikke bruker SiOs andre tjenester som har hørt om tjenesten kontra 23 % prosent blant brukere - brukere utgjør hele 96 % av de som har hørt om Studenter Spør. Den ene personen som ikke bruker SiOs andre tjenester er heller ikke en utenforstående student, hen er SiOHelse-bruker. Alle respondenter som har hørt om tjenesten er dermed SiO-brukere - av 12 respondenter som ikke bruker SiO-tjenester fra før har ingen hørt om Studenter Spør.

Så hvordan hører en først om Studenter Spør? Figur 9 under viser hva studentene rapporterer som første medium som eksponerte dem for Studenter Spør. Merk at respondenter kunne huke av for flere svar.



Figur 9

Facebook⁴ viser seg å være den viktigste kilden, med 14 studenter som slikt har hørt om tjenesten, etterfulgt av Instagram, SiOs lokaler og SiOs nettside som andre effektive kilder, med henholdsvis 6, 6 og 4. De mest effektive markedsføringskanalene forutsetter altså at en allerede har tilhørighet i SiO. Brosjyrer, anbefalinger fra venner, og annonser, som kan nå utenfor SiO's brukerboble til studentpopulasjonen generelt, er mindre betydningsfulle.⁵ Ingen rapporterer å ha funnet Studenter Spør gjennom internettsøk. I prøveperioden kan det allikevel ha vært gunstig å ha nådd ut til kjernegruppen, for å nå en kritisk masse med brukere og besvarte spørsmål.

Gjennom muligheten i spørreundersøkelsen til å gi innspill om hvordan en slik spørretjeneste potensielt kan forbedres, preges også mange svar av at studentene ikke har hørt om tjenesten. Bedre markedsføring påpekes derfor av et påfallende stort antall respondenter som et konkret forbedringstiltak:

“Har aldri benyttet meg av tjenesten og såvidt hørt om den, så hadde sikkert ikke skadet med bedre markedsføring:”(Kvinne, 19, UiO)

“Jeg visste ikke hva det var, så gjerne markedsfør det bedre”. (Kvinne, 21,

⁴ Se metode for hvorfor Facebook kan være overrepresentert.

⁵ Samtidig er det mulig at de som svarer facebook som eksponeringskilde egentlig mener facebook-annonser, til tross for den andre avhukingsmuligheten.

UiO)

Dette gjenspeiler det generelle inntrykket Prosjektgruppa satt igjen med fra både de kvalitative intervjuene og dataene i spørreskjemaet - få virket å være kjent med tjenestens eksistens. Flere studenter nevner så konkrete plattformer som nyttige å promotere på:

“Send gjerne mail til studenter om at dette er et tilbud som eksisterer. Slikt kan vel gå folk hus forbi.” (Kvinne, 23, UiO)

“Kanskje sende ut mail så vi får høre om den” (Kvinne, 20, Høyskolen Kristiania)

“Har ikke sett markedsføring via sosiale medier. Dere bør også bruke skjermer på fakultetene og i SiO-spisesteder f.eks.” (Kvinne, 26, UiO)

“Kan være en del av SIO-appen” (Kvinne, 26, UiO)

Forslagene kan gjenspeile en oppfattelse av mail som en mer egnet plattform for å fremme slikt, ettersom mailformatet ikke har den samme kontinuerlige informasjonsstrømmen som i andre sosiale medier. Fra et kvalitativt intervju kom det som motsetning fram at en student hadde sett annonser for Studenter Spør både på instagram og facebook, og oppfattet tjenesten som “veldig synlig” og at “de har markedsført det på en veldig bra måte, jeg finner det bra på nettsiden og insta, og de markedsfører det jo på sosiale medier som treffer studenter. Så synes de gjør det bra” (Student 5).

Datasettet fra spørreundersøkelsen vil videre gi oss innblikk i tall på hvordan tjenesten har nådd ut, og hvor interessert studentene i datasettet som *ikke* har hørt om tjenesten ville vært i den, nå som de har blitt bevisstgjort dets eksistens.

4.2.4 Studenters bruk og mottakelse av Studenter Spør

Dette kapittelet vil i hovedsak baseres på kvantitativ data, og belyses fra studenters kvalitative innspill og Prosjektgruppas dokumentanalyse.

Studenter som har brukt tjenesten

Av de totalt 127 respondentene på spørreundersøkelsen hadde totalt 3 selv sendt inn spørsmål til Studenter Spør. Alle har vært brukere av diverse SiO-tjenester tidligere: bolig og SiO athletica, psykolog eller rådgiver, to av tre hadde benyttet lege, og en av tre helsesøster. Alle ble kjent med tjenesten via facebook, og hørte om Studenter Spør for tre måneder siden eller mer. Her presenteres kort informasjon om innsenderne:

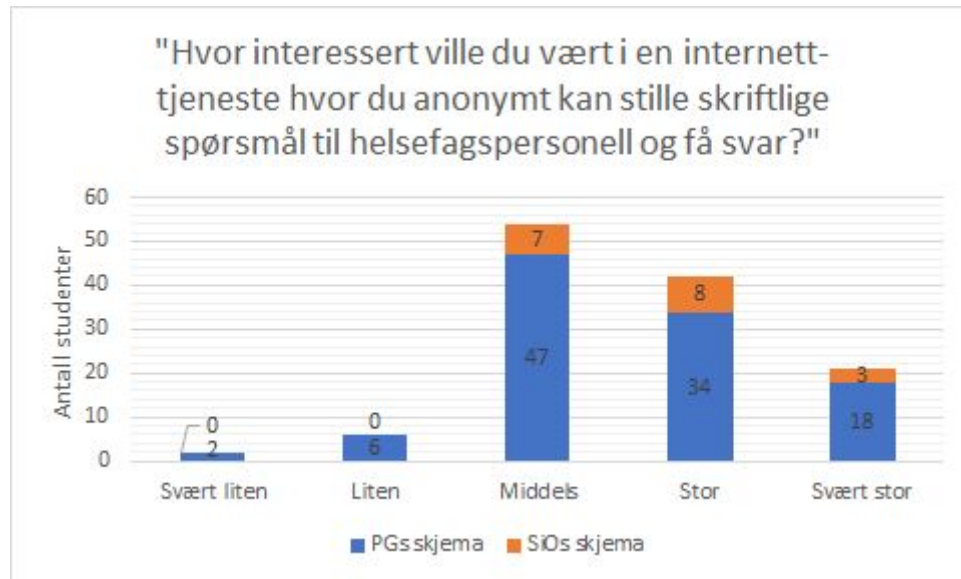
Spørsmålstema	Respondentens svar	Kommentar fra Prosjektgruppa
Alder	19, 21,20	Studentene har ung alder.
Kjønn	Kvinne, Annet, Kvinne	Ingen menn, og eneste transperson som svarer.
Utdanningsinstitusjon	OsloMet, UiO, UiO	Å forvente ettersom det også gjenspeiler resten av respondentmassens tilhørighet
Interesse for den type tjeneste på en skala fra 1 til 5 der 5 er svært høy.	5, 5, 4	Studentene hadde/har høy interesse av en slik tjeneste
Tidspunkt for når en sendte inn spørsmål	2, 1, 1 måned siden	Alle har kjent til tjenesten en stund før de stilte spørsmål - bygget tillit over tid?
Svartid	1-2, 3-4, ~4 dager	Noe over målet om svar innen 48 timer for mesteparten. Men det kan ha vært helg.
Hvorfor bruker du tjenesten?	{anonym, brukbar hjemmefra, i en travel hverdag, gratis, kvalitet på tidligere svar}, {anonym, brukbar hjemmefra, gratis}, {anonym}	Anonymitet en gjenganger, og gratis og brukbar hjemmefra er viktig.

Hvor nyttig ens svar var for en på en skala fra 1 til 5, der 5 er svært nyttig	5, 4, 4	Svarene oppleves nyttig.
Hvor nyttige svar generelt er for en	4, 2, 3	Lik spredning som vanlig brukere, en har hatt lav nytte men likevel sendt inn spørsmål
Hvor mange ganger en har lest Studenters Spør	10+, 3-5, 6-9 ganger	Varies, men gjenspeiler interesse for tjenesten.

Fra tabellen ser vi at innsenderne er unge, og responderte om høy interesse for tjenesten, og fant svarene relevant i varierende grad. Også en informant fra et kvalitativt intervju hadde sendt inn spørsmål, og beskriver opplevelsen av svaret som “absolutt bra” (Student 4). Videre presenteres innsikt fra øvrige studentrespondenter, som da ikke har benyttet tjenesten.

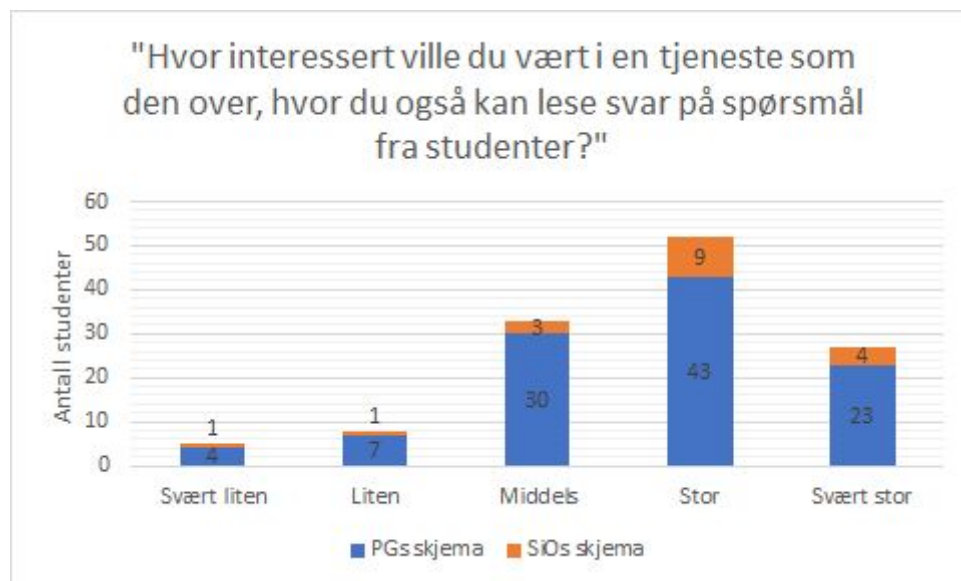
Studentenes interesse og tanker om en slik spørretjeneste

Fra Figur 10 under ser vi at studentene rapporterer en vesentlig interesse for tjenester av typen Studenters Spør.



Figur 10

Enda flere har høy interesse i en tjeneste spesifikt som Studenter Spør, representert ved Figur 11:

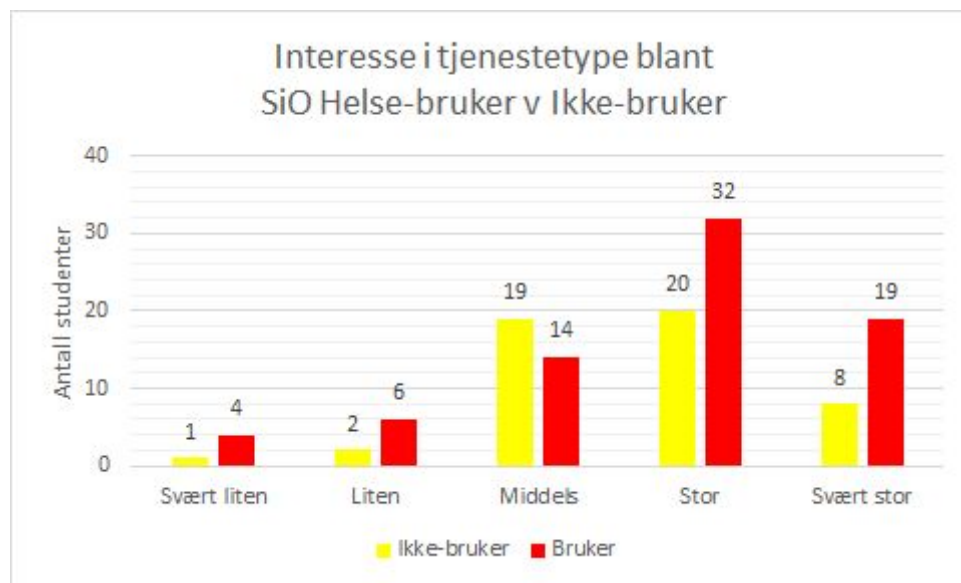


Figur 11

Kun 5,4 % prosent har liten eller veldig liten interesse i en generell spørretjeneste med svar fra helsepersonell, mens litt flere med 10,4 % føler det samme om Studenter Spørs spesifikke format. Samtidig har en høyere andel studenter høy eller veldig høy interesse for Studenter

Spør format spesifikt. Det kan være gunstigere for brukermengden at det finnes en populasjon med høy interesse for tjenesten enn en større populasjon med mildere følelser, spesielt om et prøveprosjekt skal nå en kritisk brukermengde. Ut fra interessen studentene selv rapporterer, hvor 9/10 har minst middels interesse for tjenesten, og $\frac{2}{3}$ har høy interesse, burde Studenter Spør ha gode forutsetninger. Hvorfor har den da blitt såpass mildt mottatt?

Kanskje har tjenesten nådd feil ut - når de fleste som har hørt om den allerede bruker SiO Helse, har de kanskje lavere behov for et komplimenterende helsetilbud? Dette ser ikke i vesentlig grad ut til å være tilfellet, se Figur 12 under:



Figur 12

SiO Helse-brukere har høyere andel høyinteressenter enn ikke-brukere, som tilsier at tjenestetilbudene positiv korrelasjon mellom bruk av netjtjenesten og konvensjonell helsetjeneste, ikke negativ. En mulig forklaring ligger i det lite sjokkerende faktumet at studenter som forbruker helsetjenester også er studenter med et behov for helsetjenester - og dette behovet er ikke nødvendigvis mettet av eksisterende tjenester.

Innspill på behov

Angående hvordan tjenesten kan dekke et behov, ble et spørsmål i spørreundersøkelsen kontekstualisert med koronaviruset for å se om tjenesten kunne fylle et behov under en slik krise, ettersom korona-pandemien eskalerte i forkant av spørreundersøkelsens distribuering.

Svarene gav ærlige innblikk i studentenes situasjon og behov, som også kan sees som innsiktsfull data for tjenestens potensielle funksjon generelt- og ikke bare under en pandemi.

Noen innspill var som følger:

“Man får hjelp til å berolige seg selv og se at andre har de samme tankene som en selv.” (Kvinne, 20, OsloMet).

“Lettere å spørre om ting anonymt. Kjekt å lese andres spørsmål og svar, fordi ofte er det fler som lurere på det samme, eller at man ikke tenker på at man lurere på noe også gjør man egentlig det” (Kvinne, 19, OsloMet).

“Minske stress, og få relevant informasjon fra fagpersonell. Dette forhindrer også feilinformasjon, som i dag er et utbredt problem ved sosiale medier, og upresise kilder på Internett” (Mann, 27, ikke student).

Mye gjenspeiler her det SiO Helse selv begrunnet i prosjektforslaget i oppstartsfasen. En mannlig student sier han selv ikke kommer til å bruke siden, fordi han ikke føler han har behov. Derimot tror han det er behov hos studenter ellers, ettersom studentpopulasjonen er heterogen og har stort mangfold. Respondenter i spørreskjemaet som svarte at de ikke ville bruke en slik tjeneste, fikk spørsmål om hvorfor dette var tilfellet. Her ble det svart blant annet: “Virker sykt kleint og minner om en tjeneste rettet mot tenåringer. Intensjonen er nok god, men jeg tror ikke det finnes et behov for denne tjenesten.”(Mann, 26, UiO) og “Treffer ikke min aldersgruppe” (Mann, 26, UiO). Få respondenter kvalifiserte derimot til dette spørsmålet, men de to respondentene var mannlige studenter.

Kvalitets- og referansebehov

Et aspekt gitt av en student i et kvalitativt intervju, går på kildehenvisninger:

“Fint hvis det er ordentlig kildehenvisninger, slik at man vet at det er en trygg kilde.

Det er en av tingene jeg synes er vanskelig å finne innen helse.” (Kvinne, 25, OsloMet). En kan her spekulere i at studenter er en gruppe med høyt referansebehov. Samtidig gjør dette svarene mer ressurskrevende for leverandøren. Gitt målgruppens behov for gode kilder og kvalitetssikring som en potensiell forutsetning for å benytte tjenesten, kan en påpeke at dette kan utgjøre en spesifikk side ved tjenesten der Studenter Spør bør skille seg fra Ung.no - studentgruppen har trolig høyere forventninger til kvalitetssikring enn den noe yngre

brukeren hos Ung.no. Det ble også påpekt av en student at det tydeligere bør fremheves at det er faglig dyktig helsepersonell som svarer. Bekymringer rundt anonymiteten nevnes også av noen informanter som påpeker at de potensielt ville brukt tjenesten, men oppfatter det som noe negativt at spørsmålene blir publisert på nett, til tross for anonymisering. Dette kan derimot ikke sies å være representativt for studentmassen. Tre studenter sikter også til muligheten for å få privat svar, eller at spørretjenesten kunne hatt en chattefunksjon.

4.2.5 Designanalyse

Ved prosjektets oppstart ble det ytret et ønske fra oppdragsgiver om å analysere Studenters Spør nettsidedesign, gjennom å undersøke hvordan deres visuelle tilstedeværelse utformet seg fra start til prosjektslutt. Etersom nettsiden er under kontinuerlig utvikling og vil fortsette å utvikle seg etter prosjektslutt, ble det enighet om å utforske nettsidens utvikling over prosjektperioden. Dette innebar å følge med på hvor mange spørsmål som er sendt inn, hvordan layouten og designet forandrer seg, samt tilleggsfunksjoner som tilføres nettsiden.

Design og utvikling

Førsteintrykket til Prosjektgruppa av nettsiden var at den hadde et enkelt, minimalistisk design. Det var lite som foregikk og få elementer i sving. Logoen til Studenters Spør prydet siden og blikkfanget var selve logoen. Noe Prosjektgruppa la merke til var at logoen hadde kornete piksler og kvaliteten var generelt dårligere enn SiOs egen logo. Dette ga et noe uprofesjonelt, fremskyndet preg. I januar var det to avsnitt med tekst på SiO-domenets Studenters Spør. Avsnittene var informative, men tidvis utydelig formulert, som for eksempel i det nederste avsnittet omhandlende at Studenters Spør er underlagt Ung.no: “For å stille spørsmål blir du tatt videre til en undermappe på Ung.no...” (Se vedlegg#7). Det eneste innslaget av farge var en liten grønn rubrikk plassert midt på venstre side, hvor det stod: “LES ELLER STILL SPØRSMÅL HER”, i tillegg til logoen som er tildekket i grå med en rød strek under navnet. Den grønne rubrikken fungerer som mellomledet til Ung.no og dersom du trykker på rubrikken blir du ført til tjenesten Studenters Spør på Ung.no sitt domene.

I februar-måneden ble det ikke utført noen endringer fra januar-måned på designfronten til SiO-domenet til Studenter Spør (se vedlegg#8). På Ung.no-domenet hadde det derimot skjedd en endring. I løpet av februar ble det lagt til et par tekniske løsninger hvor man kunne sjekke hvilket kjønn som hadde sendt inn hvilke spørsmål, samt at man kunne kategorisere spørsmålene etter “sist stilte spørsmål” og “ofte stilte spørsmål”. (Se vedlegg#9). I februar ble det også mulig å kategorisere spørsmål etter tema. Det er blitt utledet seks kategorier: “Kjærlighet, vennskap og familie”/“kropp, sex og identitet”/“når livet er vanskelig”/“rettigheter og økonomi”/“rus og snus”/“studiemestring” (se vedlegg#9). Kategoriene gjør siden mer oversiktlig, samt at det er lettere å navigere seg frem til temaene man vil utforske.

Måneden mars 2020 ble det gjort en god del endringer på Ung.no-domenet. Flere tilleggsfunksjoner ble lagt til - man kunne krysse av hvorvidt man ville se spørsmål som var sendt inn av gutter, kvinner eller annet. I startfasen hadde SiO Helse ikke synlig logo på Ung.no-domenet med Studenter Spør, men dette fikk de i mars, noe som ga et tydeligere signal om at SiO Helse var samarbeidspartnere ettersom det var lite som tilsa dette tidligere. Prosjektgruppa hadde også flere tanker om designet. Et eksempel er plasseringen av “Spør oss/sjekk svar”-knappen, som figurerer på høyresiden, noe som gjør den lite fremtredende, og mulig å overse ved første øyekast (se vedlegg#12). I nyere forskning om interaksjonsdesign fremmes det at brukeropplevelsen bør knyttes til flere ikke-instrumentelle aspekter ved en tjeneste som appellerer mer til menneskers indre behov, som for eksempel enkelhet (Hassenzahl & Tractinsky, 2006). Ved å plassere knappen langt til høyre tilrettelegger man ikke for enkelhet, og kan forringe brukeropplevelsen, samt senke terskelen for å aktivt benytte seg av tjenesten. I løpet av mars forekom det også endringer i SiO.no-siden for Studenter Spør. Det ble lagt en kort ingress om hva Studenter Spør kan være for den enkelte student, et avsnitt om “Hva Studenter Spør er”, samt hva man kan stille spørsmål om. Likeledes ble det lagt ved et lavt-pikselert bilde av en ung mann med pc på fanget. Prosjektgruppa synes at de ulike avsnittene som ble tilført var nyttige og fornuftige, men bildet nederst på siden var noe malplassert og virket som noe ble lagt til på måfå.

I løpet av mars ble det også lenket til artikler som omhandlet temaer som passer inn under ulike kategorier av spørsmål. Disse ble enda mer fremtredende i forbindelse korona-situasjonen, og flere av artiklene trekker inn viruset som tema og bekymringer rundt dette. Artiklene fremtrer nederst på siden, under spørsmålene man kan søke i (se vedlegg#14). Prosjektgruppas førsteinntrykk var at artiklene ble noe bortgjemt, og at det er betraktelig med avstand fra spørsmålskategoriene og spørsmålene, ned til artiklene. Enkelte kan muligens tro at spørsmålene er det eneste som finnes på siden.

I månedene april og mai 2020 ble det ikke implementert betydelige forandringer i henhold til nettsidedesignet på Ung.no-omenet. Det ble tilført nye artikler om diverse temaer som omhandlet hverdagslige utfordringer under koronasituasjonen. I løpet av mai begynte også en podcast om studentlivet å figurere på høyre side under “Spør oss / Sjekk svar”-knappen på Studenter Spør som heter “På helsa løs - har jeg valgt riktig?” (se vedlegg#13). I samtaler med kontaktperson fra SiO Helse har det også blitt uttrykt at artiklene skaper engasjement og flere klikk. Prosjektgruppa ser på artiklene som et godt supplement til spørsmålene som blir stilt, og samtidig gjør siden mer attraktiv med flere elementer. Innenfor visuell forskning påpeker Gillian Rose (2012, s. 16) at selv om nesten alle visuelle bilder blandes med tekst, har de alltid mening i seg selv, de er ikke reduserbare til betydningen som bæres av andre ting. I dette tilfellet beriker artiklene de visuelle elementene med spørsmålene som er stilt, men grunnet deres plassering kan det også oppstå forvirring.

Hva mener studentene om tjenstedesignet?

Under intervjuene med studentene som ble foretatt i april, stilte vi spørsmål om deres førsteinntrykk av logoen og designet. Studentenes førsteinntrykk var sprikende, men gjenspeiles i grove trekk av dette sitatet:

“Den jeg trykket inn på synes jeg er litt kjedelig. Overskriften. Ser ut som veldig informativ nettside, men kanskje ikke mest visuelt appellerende. Tenker mest på overskriften, er ganske liten. Det er mye grått. Men ja, den er jo informativ, så man skjønner hva tjenesten er.” (Student 2).

Sitatet speiler en generell oppfatning som gikk igjen i Prosjektgruppa også. Nettsidedesignet er ganske enkelt og brukervennlig, men ikke fullt så appellerende. En student formulerte det slik:

“(…) Selve nettsiden er jo grei. Den er ikke avansert på en måte, ganske basic. Laget litt raskt, gjør ikke så veldig mye for meg, uten at den kan jo bli litt lekrere. Men det er ikke så viktig for meg, men det er én ting som kan gjøres. Ellers er det ikke så mye annet, men kan sikkert legge til flere ting.” (Student 4).

Brorparten av studentene uttrykte positive førsteinntrykk, noe som gjenspeiles i dette sitatet:

“Nei, det er jo en fin tjeneste. Jeg synes absolutt det ser lovende jeg. Jeg synes det er lett å kjenne seg igjen i mye, virker som de har lyktes god med å finne de mest sentrale spørsmålene” (Student 4).

Ulike tanker som gikk igjen var at tjenesten var oversiktlig, enkel å forstå og siden gjorde jobben sin - den tar personen fra A til B. Flere studenter hadde ingenting negativt å si om nettsiden, og heller ingen forslag til forbedring. Andre studenter poengterte at mengden med info var ok, at det var lett å scrolle gjennom og få over få overblikk på ganske kort tid. Brukervennlighet og det enkle designet er en gjenganger blant studentene, og det virker til at funksjonalitet er det mest relevante, og at studenter klarer å se forbi simplisiteten ved designet så lenge tjenesten er enkel å bruke. Flere mente kategoriene for spørsmålene var nyttige og likte godt at det var ulike temaer som de kunne peile seg inn mot og utforske. Selv om majoriteten av studentene peker på det enkle designet, var det også bekymring tilknyttet det, herunder “spør oss/sjekk svar”-knappen.

Navigasjonsproblemer

Flere studenter uttrykte spørsmål og tanker omkring “spør oss/sjekk svar”-rubrikken. Brorparten av studentene mente siden var lett å navigere seg frem på, men da det kom til spørsmål-rubrikken kom det flere tanker, reflektert i disse sitatene, som viser utfordringer med å legge merke til spørsmål-knappen:

“(…) En ting jeg tenkte på - at man må trykke seg inn på spørsmål som er stilt tidligere *for* å stille spørsmål. Det er litt knotete, men skjønner at man vil sikre at ikke

bare alle spør, men det kan jo og være greit å ha en enklere måte å stille spørsmål på, uten at man må klikke seg inn på det.” (Student 2)

“Jeg synes det symbolet man trykker på for å stille spørsmål selv det var litt sånn.. en brukte mer enn to sekunder, og man skal jo gjerne ikke bruke mer enn to sekunder for å finne noe på en nettside. Og så tenkte jeg også på at nedenfor er det en del småartikler, men det kunne godt stå en temaoverskrift ovenfor for hva de faktisk er for noe. Ellers liker jeg godt kategoriseringen de har brukt, det er fint.” (Student 4).

Enkelte mente også at navigeringen ikke var fullt så enkel: “jeg opplevde det dessverre veldig tungvint å navigere rundt.” (Kvinne, 26 UiO). Andre hadde tilnærmet motsatt oppfatning: “Eh, det var egentlig helt greit. Synes ikke det var så vanskelig. Enkelt å forstå med kategoriene.” (Student 5). En annen mente at enkelte elementer var kronglete fremstilt:

“Eh, nei, det var jo enkelt, i alle fall hvis du bare skal bruke de spørsmålene, utenom det å stille spørsmål så man må lete et par sekund. Det vil man jo ikke. Men utenom det så er den jo kjempelett. (...) Når man er på en nettside som det så vil man jo helst at man skal bli matet 100% med alt, det mener jeg.” (Student 4)

Studenter Spør under Ung.no

Prosjektgruppas førsteinntrykk var at Studenter Spør-nettsiden var nærmest identisk til Ung.no-nettsiden, som kan ses i sammenheng med at SiO Helse har en samarbeidsavtale med Ung.no (Se vedlegg#10). Utviklere hos Ung.no bearbeider og legger ut endringer som SiO Helse forespør. Under studentintervjuene var det opptil flere som kjente til Ung.no eller hadde vært innom ung-plattformen tidligere. Studentenes tanker om at tjenesten ligger under Ung.no-domenet var forskjelligartet. Noen tenkte ikke særlig over det, mens andre tenkte det var en separat tjeneste. En student påpekte at det lignet på tjenesten til Ung.no, men at dette var positivt og kommuniserte troverdighet (Student 6). Prosjektgruppas første tanker speiler noenlunde hva denne studenten sa, men våre første tanker var også at det var noe spesielt at tjenesten lå under et annet domene enn SiO-domenet. Etter hvert som prosjektgruppa hadde flere møter med SiO Helse og gjennomført intervjuer med sentrale kontaktpersoner i bedriften, ble det klart hvorfor det ligger under domenet.

Blant studentintervjuene var det ulike meninger om samarbeidet mellom SiO Helse og Ung.no. En student synes det var positivt at det lignet på tjenesten til Ung, som vedkommende hadde brukt på ungdomsskolen, og at det kommuniserte troverdighet (Student 6), mens en annen forklarte det slik:

“Jeg syns godt de kan samarbeide hvis de har ressurser som begge kan benyttes av, men det er jo ikke 16-åringer eller 18-åringer, det er jo godt voksne folk, så det kan jo bli litt misvisende på sett og vis. Det står jo Ung.no oppe i nettleseren, og som utenforstående så gir det ikke så mye mening. Men veldig for at de skal samarbeide og utveksle ressurser.” (Student 4).

En annen påpeker: “Jeg tenker ung.no er for yngre. Ved å få det for studenter, så kan man se at det er ikke bare de som lurere på det, studenter er ofte i samme båt egentlig.” (Student 5).

Det skal også bemerkes at studentene som stilte til intervju hadde ikke store formeningene om at plattformen er knyttet til en undermappe på Ung.no, og flere hadde ikke bemerket seg det i det hele tatt, før de ble stilt spørsmålet.

4.2.6 Oppsummering og anbefalinger til tiltak

Ut fra studentutvalgets responser har studenter både behov og interesse for en type tjeneste som Studenter Spør. Samtidig er det liten kjennskap til tjenesten, og selv studenter som kjenner til tjenesten og har interesse for tjenestetypen har ikke nødvendigvis oppsøkt den. Studenter som har brukt den rapporterer veldig høy interesse for tjenesten, og spørrene er fornøyd med sine svar. Det fremstår som Studenter Spør kan være en behovsdekkende tjeneste, men at nettsiden i pilotperioden ikke har nådd bredt nok ut til å dekke et behov hos studentpopulasjonen i vesentlig grad. Samtidig forutsetter dette at studentutvalgenes rapporterte interesser kan generaliseres som et reelt behov.

Videre fant vi hvordan elementer ved utviklingsprosessen har hatt en innvirkning på tilblivelsen: det ble ikke benyttet brukerundersøkelser eller designmetoder for testing, men gjort en imitasjon av den allerede vellykkede tjenesten Ung.no. Studenter Spør er dermed ikke brukerbasert, noe som har medført at UtIH potensielt har gått glipp av retningsgivende og nyttig informasjon til studentenes preferanser for behov og tjenestedesign.

Angående samarbeid med markedsavdelingen vurderte vi at uklare mandater og tidvis svekket samsvar i forventninger rundt markedsføringsplanen, skapte uenigheter omkring markedsføringen egentlig har vært og er god og bred nok. At tjenesten er ny og i en pilotfase underbygger noe at prosessen med merkevarebyggingen ikke ennå er fullkommen, og at det derfor er for tidlig å forvente stor pågang av spørsmål. Dette, sammen med ukonkrete suksesskriterier, skaper tvil rundt om det er markedsføringen eller tjenestens form og innhold som i størst grad forårsaker den lave mengden innsendte spørsmål. Antagelig er det en kombinasjon.

Den interne organiseringen virker å fungere godt og det mye entusiasme for tjenesten blant både UtIHs kjerneteam og svarerne. Derimot kom det perspektiver som viste til at noen savnet den opprinnelige standardisering av tverrfaglig samarbeid rundt svaring, som også er viktig for å ytterligere kvaliteten, til tross for at den er ellers god og svarene virker relevante for studentgruppen.

Ettersom disse aspektene har virket inn på tjenestens tilblivelse og promoteringen av den, utgjør det grunnlaget for om studenters oppfattelse av tjenesten som behovsdekkende og tilfredsstillende. Designanalysen viser også til studentenes konkrete innspill til brukeropplevelsen og designinntrykket, samt Prosjektgruppas egne erfaringer med tjenestens utvikling over tid. Likeledes omfatter designanalysen konkrete svar og erfaringer fra både spørreere som har benyttet seg av tjenesten og studenter som ikke har benyttet seg av tjenesten. Disse tilbakemeldingene, samt øvrige anbefalinger til tiltak for å øke Studenter Spørers potensiale som en behovsdekkende helsetjeneste, presenteres i tabellen under.

Tema	Hovedfunn: observasjon/konsekvens	Forslag til tiltak	Prioritering
Videreutvikling av Studenter Spør			
Arbeidsmetode og brukertilpasning	Ikke gjennomført planlagte tiltak for testing og bruk i startfasen av Studenter Spør, som for eksempel brukertesting av studenters behov.	Implementere brukertesting og rammer for fremgang i fremtidige prosjekter, f.eks. gjennom sprintmetodikk. Dette for å skape informasjonsgrunnlag for	Middels

		beslutninger og etterspørre behovet.	
Suksesskriterier	Kriteriene for en vellykket tjeneste kvalifisert til videreføring er noe ukonkrete.	Tverrfaglig utarbeiding av suksesskriterier - basert på analytisk innsikt på frekvens av trykk per annonsering, fra markedsavdelingen og Ung.no. Mer definerte måltall kan også fungere som en innvirkning for skaleringen av markedsføringsaktiviteten til enhver tid.	Lav
Underveisevaluering	For å opprettholde kvalitet og retning for også fremtidige UtIH-prosjekter kan det standardiseres en arena for tverrfaglige innspill på prosessens/prosjektets tilstand så langt.	Legge inn en underveisevaluering der det inviteres personell fra ulike enheter, både kjerneteamet i UtIH, markedsavdelingen, svarere, og brukeren/studenten.	Middels
Svaring			
Organisering internt	Noen ansatte savner tverrfaglig samarbeid, og muligheten det gav til å lære av hverandre og gi gode perspektiver på svar.	Tilrettelegge for standardisering av svarhalvtimen for dem som ønsker teamarbeid. For å formalisere kvalitetssikring kan det legges til en teknisk mulighet for avkrysning for at svaret er gjennomlest av en kollega.	Lav
Kvalitet på svar	Flere studenter uttrykte at tjenesten tilbyr presise svar med faglig tyngde. Enkelte spørsmål trenger mer enn 30 minutter for og svares med høy kvalitet, og svarere etterspør oppfriskning i svarprinsippene.	Periodisk gjennomgang av svarprinsipper. Mulighet for mer enn 30 minutters svartid for utfordrende spørsmål. Tilpasse svar med hensyn til at studenter også utenfor Oslo kan lese dem.	Medium
Referanseføring	Under studentintervjuene kom det frem at å inkludere kilder/akademiske tekster svarene har sitt utspring fra kunne styrke troverdighet.	Bruke gode kildehenvisninger → øker troverdigheten, spesielt for en demografi bevisst på kildekritikk.	Lav
Markedsføringen			
Samarbeid med markedsavdelingen	Uklarhet i forventninger knyttet til markedsføringsplan. Markedsavdelingen følger et årshjul, som kan komme i konflikt med UtIHs innovasjonshastighet. Marked har kommet sent inn i Studenter Spørs utvikling.	Styrke kommunikasjonsrutiner mellom marked og SiO Helse, gjennom blant annet at: → Sørg for klarhet rundt markedsføringsplanen, med	Middels

		jevnlige oppdateringer og kontinuerlig innsyn i markedsplan, ikke kun ved forespørsel. → Bestillinger av markedsføring må skje i god tid. → Markedsføringskompetanse inn tidligere i fremtidige satsninger	
Studenters kjennskap til tjenesten	Få fra studentutvalget hadde hørt om tjenesten, til tross for markedsføringen. Ingen studenter som ikke allerede bruker SiO-tjenester har hørt om Studenter Spør. SiO Helse-ansatte uttrykker at lærestedssamarbeidet ikke er tett nok. Prosjektgruppa har ikke observert at tjenesten er markedsført i Mitt SiO-appen.	→ Samarbeide med universiteter og høyskoler om promotering → Sende ut promotering via studentmailliste → På sikt må markedsføringen nå ut til studenter uten sterk SiO-tilknytning → Bruke SiOs app "Mitt SiO" som markedsføringsflate. I fremtiden integrere tjenesten i appen.	Middels
Promotering i sosiale medier	Lenker publisert på instagramprofilen <i>@siostudentliv</i> har flere ganger hatt ikke-fungerende swipe-up-funksjoner, inklusivt lenker til Studenter Spør. Publikum får dermed ikke tilgang ved mindre de søker seg frem, som kan svekke brukerveksten.	Kvalitetssjekk publiserte lenkers funksjon.	Høy
Design og brukeropplevelse			
Imitasjonsinnovasjon av Ung.no	Tilnærmet identisk tjenstedesign på Studenter Spør, som hostes på Ung.nos nettsted. Konsekvensen er at tilknytningen til SiOs merkevare som studenttjenesteleverandør svekkes, og eldre studenter kan ekskluderes.	Løsrive seg fra Ung.no-plattformen i noe/økende grad: → Utvikle Studenters Spør grafiske profil vekk fra Ung.nos og mot SiOs. → På sikt overføre Studenter Spør-mappen fra Ung.no til SiOs eget nettsted og fjerne beskrivelsen om en "undermappe" som ikke er særlig forklarende.	Middels
Lite visuelt appellerende, men fungerende side	Flere studenter uttrykte at designet på siden var lite visuelt appellerende, men at funksjonaliteten og det enkle designet fungerte.	Fortsatt mulig å beholde det enkle designet, men utforsk muligheter med å oppgradere designet slik at det gjenspeiler studentpopulasjonen: → Bilder/videoer fra f.eks. fadderuker, kurs, samtaler, gruppeintervjuer. → Det grafiske kan også bli mer gripende, f.eks. gjennom fargebruk og struktur.	Lav

Kategorivalg	Kategoriene som er utledet og figurerer fungerte godt for nærmest alle studentene vi intervjuet. Flere mente at det hjalp med navigeringen.	Prosjektgruppa vurderer at for eksempel en kategori om “sykdom” kunne vært heldig å inkorporere.	Lav
Navigasjonsproblemer	Prosjektgruppa (i startfasen) og flere av studentene opplevde problemer med å finne ut av hvordan man kunne stille spørsmål. Dette henger sammen med “spør oss/sjekk svar”-knappen som er noe bortgjemt på høyresiden.	Endringsforslag: → Tydeliggjøre og sentrere knappen i større grad. → Endre skriften eller øk størrelsen → En egen rubrikk for “Still spørsmål her” og en annen for “sjekk svar”.	Middels

(Tabell 2. Anbefalinger til tiltak - Evaluering av Studenter Spør)

5. Konklusjon

Hensikten med denne rapporten har vært todelt. I første del har vi diskutert styrker og svakheter ved organiseringen og arbeidsmetoden til UtIH-enheten, samt vurdert hvilke innvirkninger enheten potensielt har på utviklingen av innovativt arbeid i SiO Helse. Gjennom kvalitative intervjuer og dokumentanalyser, har vi funnet at UtIH-enheten er en viktig forutsetning for å fremme innovasjon i SiO Helse. Tid er frigjort, og det er oppfordret og tilrettelagt for at idéer kan komme opp og utviklingsarbeid gjennomføres. Vi oppfatter i tillegg at enheten er blitt integrert i organisasjonen, og at de involverte ansatte opplever arbeidet inspirerende og viktig. I tillegg virker det å være etablert en støttende kultur preget av høy psykologisk trygghet, noe som er viktig for kreativiteten og samspillet. Basert på våre hovedfunn definerte vi en rekke anbefalinger for å ytterligere styrke UtIH-enhetens potensiale til å fremme innovative tiltak i SiO Helse. Vi ser at enkelte ansatte opplever en utfordring ved å innfri forventninger fra både drift og UtIH-enheten. Vi anbefaler derfor at ledere for drift og enhet justerer og samstemmer sine forventninger samt kommuniserer de klart slik at de ansattes rolleforventninger blir forenlige. For at resultatkrav ikke skal hemme kreativitet men heller fremme en kultur hvor det er lov å feile, foreslår vi at det tilrettelegges for målinger av kreativitet uavhengig om resultatet er positivt eller negativt. Vi ser også at ting skjer raskt i UtIH-enheten, og foreslår fremdriftsplaner, avsatt tid til grundigere arbeid samt opplæring i prosjektarbeid for å øke graden av forutsigbarhet. Samtidig som vi anbefaler å fortsette å legge til rette for autonomi og tverrfagelighet, foreslår vi at det blir laget en strategi for å øke graden av teaming, fysiske møter og fokus på mer villighet til å lytte og sette seg inn i hverandres rammeverk. ⁶

I rapportens andre del analyserte vi hvordan Studenter Spør har nådd ut som en behovstilfredsstillende helsetjeneste for studentene. Ut fra studentrespondentene fra spørreundersøkelsen ser man fra deres interesse tydelige preg til at Studenter Spør kan fungere som en behovsdekkende helsetjeneste for studenter, men at selve prøveprosjektperioden ikke har funnet en kritisk masse av brukere. Med dette menes at

⁶ Anbefalingene ble også fremstilt i Tabell 1.



tjenesten ikke har nådd et punkt hvor det stilles kontinuerlig flyt av spørsmål. Grunnen til dette er krevende å stadfeste, i lys av at datagrunnlaget ikke fanger et representativt utvalg. Men i forbindelse med studentintervjuene og spørreundersøkelsen kan forklaringer bunne i markedsføringsstrategier med begrenset rekkevidde og noen svakheter, sett i lys av at også merkevarebyggingen av tjenesten er en tidkrevende prosess som også kan sies å være uferdig.

At det er gjennomført imitasjonsinnovasjon av Ung.no er blitt diskutert, der manglende metode for innsamling av innsyn i studentenes behov ble trukket fram som en potensiell svakhet og et råd for fremtidige prosjekter. Utover dette er forøvrig tjenestens kategorier og svar av god kvalitet og oppfattes som relevante hos studentene. Vi har allikevel kommet med innspill for å opprettholde kvaliteten. Nettsidedesignet er simpelt og brukervennlig, men kunne gjerne fått en overhaling i form av SiO-identitetspreg og løsrivelse fra Ung.no-plattformen. I tabell 2 har vi samlet konkluderende anbefalinger til tiltak for en potensiell videreutvikling av tjenesten. Til tross for at vår datainnsamling er blitt påvirket av koronasituasjonen, og kan ha begrenset utvalgenes kvalitet, antyder datasettet likevel fenomener som kan være retningsgivende for Studenter Spørs videreførelse.

Vi håper med dette rapporten vil være nyttig for SiO Helse, og ønsker dem lykke til videre med utviklingsarbeidet av helsefremmende tjenester for studenter.

6. Referanser

- Aakvaag, G. (2008). *Moderne sosiologisk teori*. Oslo: Abstrakt Forlag.
- Askheim, O., & Grenness, T. (2008). *Kvalitative metoder for markedsføring og organisasjonsfag*. Oslo: Universitetsforl.
- Bukve, O. (2016). *Forstå, forklare, forandre. Om design av samfunnsvitenskapelege forskningsprosjekt*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Charmaz, K. (2014). *Constructing Grounded Theory*. (2. utgave). SAGE Publications Ltd.
- Christensen, C. M., Hall, T., Dillon, K., & Duncan, D. S. (2016). Know your customers' jobs to be done. *Harvard Business Review*, 94(9), 54-62.
- Edmondson, A. (2013a). *Teaming to Innovate*. San Francisco, USA: Jossey-Bass.
- Edmondson, A. (2013b). The Three Pillars of a Teaming Culture. *Harvard Business Review*.
- Edmondson, A. C. (2019). *The Fearless Organization*. Canada: Wiley & Sons, Inc.
- Edmondson, A. (1999). Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams. *Administrative Science Quarterly*, 44(2), 350-383.
- Direktoratet for e-helse (2019). Nasjonale prosjekter: Digi-ung. Hentet fra: <https://ehelse.no/prosjekt/digi-ung>
- Helsedirektoratet. (2018). *Ungdomshelse i en digital verden*. Hentet fra <https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/ungdomshelse-i-en-digital-verden>
- Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User experience - a research agenda. *Behaviour & Information Technology*, 25(2), 91-97.
- Hellevik, O. (2002). *Forskningsmetode i sosiologi og statsvitenskap* (7. utg. ed.). Oslo: Universitetsforl.
- Jacobsen, D., & Thorsvik, J. (2013). *Hvordan organisasjoner fungerer* (4. utg. ed.). Bergen: Fagbokforlaget.
- Kalleberg, R., Engelstad, F., & Malnes, R. (2005). *Samfunnsvitenskapens oppgaver, arbeidsmåter og grunnlagsproblemer*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Kaufmann, G og Kaufmann, A. (2016). *Psykologi i Organisasjon og Ledelse*. Oslo: Fagbokforlaget.

- Knapstad M, Heradstveit O, Sivertsen B (2018). Studentenes Helse- og Trivselsundersøkelse 2018. Rapport. Helsedirektoratet.
- Knepp, J. (2016). Stop Brainstorming and Start Sprinting. Hentet fra Medium: <https://medium.com/@jakek/stop-brainstorming-and-start-sprinting-16180839b43d>
- Kotter, J. P. (2012). Accelerate! *Harvard Business Review*. Hentet fra: [Accelerate!](#).
- Kotter, J. (2014). Seizing opportunities and dodging threats with a dual operating system. *Strategy & Leadership*, 42(6), 10-12.
- Kvale, S., Brinkmann, S., Anderssen, T., & Rygge, J. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg. ed.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Lawrence, P. And P. Dyer (1983) *Renewing American Industry*, New York: Free Press.
- March, J. (1991) Exploration and Exploitation in Organizational Learning. *Organization Science*, 2(1), 71-87
- Martin, J. (1992). *Cultures in organizations: Three perspectives*. New York: Oxford University Press.
- Miles, R., Snow, C., Meyer, A., & Coleman, H. (1978). Organizational strategy, structure, and process. *Academy of Management Review*. *Academy of Management*, 3(3), 546-562.
- Mintzberg, H. (1979). *The structuring of organizations : A synthesis of the research* (The Theory of management policy series). Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall.
- mintzberg.org. (udatert). *Henry Mintzberg: Résumé*. Hentet fra <https://mintzberg.org/resume>
- Perkin, N. (2017) *The dual operating system*. Hentet fra: <https://agilebusinessmanifesto.com/agilebusiness/structuring-for-change-dual-operating-system/>
- Piening, E., & Salge, T. (2015). Understanding the Antecedents, Contingencies, and Performance Implications of Process Innovation: A Dynamic Capabilities Perspective. *Journal of Product Innovation Management*, 32(1), 80-97.
- Priour, A. & Sestoft, C. (2006). Bourdieus epistemologi og sosiologiens håndværk. I: Priour, A. & Sestoft, C. (reds.), *Pierre Bourdieu: en introduktion*. København: Hanz Reitzels Forlag. s. 211-238.
- Ries, E. (2011). *The lean startup: How today's entrepreneurs use continuous innovation to create radically successful businesses*. New York: Crown Business.



Rose, G. (2012). *Visual Methodologies: An Introduction to Researching Visual Materials* (3. utgave). London: SAGE.

Schein, P. (1985). *Organizational culture and leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.

SiO, (udatert a)). Om SiO. Hentet fra: <https://www.sio.no/snarveier/om-sio>

SiO (udatert b)), Om organisasjonen. Hentet fra: <https://www.sio.no/snarveier/om-sio/organisasjon>

SiO (2020). *Profilundersøkelse 2019*. Hentet fra SiO.no Dokumenter: <http://presse.sio.no/documents/profilundersokelse-2019-94149>

SHoT (2018), Om undersøkelsen. Hentet fra: <https://www.studenthelse.no/om-undersokelsen>

Tidd, J., & Bessant, J. R. (2013). *Managing innovation: Integrating technological, market and organizational change* (5th ed.). Chichester: Wiley.

Tjora, A. (2017). *Kvalitative forskningsmetoder i praksis*. 3. utgave. Oslo: Gyldendal akademisk.

Ung.no (2019). Ung.no i tall. Hentet 17.04.2020 fra: https://www.ung.no/diverse/3527_ung.no_i_tall.html

Alle interne dokumenter er henvist til fortløpende underveis i teksten:

- Styringsdokument, Studenter Spør
- Prosjektforslag, Studenter Spør
- Prosjektmandat, Studenter Spør
- Spørsmål og tilbakemeldinger (tall fra undermappen)



7. Vedlegg

Vedlegg 1: NSD-godkjenning

NSD sin vurdering

Prosjektittel

Studentforumprosjekt: Evaluering av Studenter Spør

Referansenummer

672398

Registrert

17.02.2020 av Atle Bekken - atlebek@uio.no

Behandlingsansvarlig institusjon

Universitetet i Oslo / Det samfunnsvitenskapelige fakultet / Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi

Prosjektansvarlig (vitenskapelig ansatt/veileder eller stipendiat)

Lars Erik Kjekshus, l.e.kjekshus@sosgeo.uio.no, tlf: 22850530

Type prosjekt

Studentprosjekt, masterstudium

Kontaktinformasjon, student



Atle Bekken, atle.bekken@student.jus.uio.no, tlf: 91335563

Prosjektperiode

13.01.2020 - 01.07.2020

Status

02.03.2020 - Vurdert

Vurdering (1)

02.03.2020 - Vurdert

Det er vår vurdering at behandlingen av personopplysninger i prosjektet vil være i samsvar med personvernlovgivningen så fremt den gjennomføres i tråd med det som er dokumentert i meldeskjemaet den 02.03.2020 med vedlegg, samt i meldingsdialogen mellom innmelder og NSD. Behandlingen kan starte.

MELD VESENTLIGE ENDRINGER

Dersom det skjer vesentlige endringer i behandlingen av personopplysninger, kan det være nødvendig å melde dette til NSD ved å oppdatere meldeskjemaet. Før du melder inn en endring, oppfordrer vi deg til å lese om hvilke type endringer det er nødvendig å melde:

https://nsd.no/personvernombud/meld_prosjekt/meld_endringer.html

Du må vente på svar fra NSD før endringen gjennomføres.

TYPE OPPLYSNINGER OG VARIGHET



Prosjektet vil behandle alminnelige kategorier av personopplysninger frem til 01.07.2020.

LOVLIG GRUNNLAG

Prosjektet vil innhente samtykke fra de registrerte til behandlingen av personopplysninger. Vår vurdering er at prosjektet legger opp til et samtykke i samsvar med kravene i art. 4 og 7, ved at det er en frivillig, spesifikk, informert og utvetydig bekreftelse som kan dokumenteres, og som den registrerte kan trekke tilbake. Lovlig grunnlag for behandlingen vil dermed være den registrertes samtykke, jf. personvernforordningen art. 6 nr. 1 bokstav a.

PERSONVERNPRINSIPPER

NSD vurderer at den planlagte behandlingen av personopplysninger vil følge prinsippene i personvernforordningen om:

- lovlighet, rettferdighet og åpenhet (art. 5.1 a), ved at de registrerte får tilfredsstillende informasjon om og samtykker til behandlingen
- formålsbegrensning (art. 5.1 b), ved at personopplysninger samles inn for spesifikke, uttrykkelig angitte og berettigede formål, og ikke viderebehandles til nye uforenlige formål
- dataminimering (art. 5.1 c), ved at det kun behandles opplysninger som er adekvate, relevante og nødvendige for formålet med prosjektet
- lagringsbegrensning (art. 5.1 e), ved at personopplysningene ikke lagres lengre enn nødvendig for å oppfylle formålet

DE REGISTRERTES RETTIGHETER



Så lenge de registrerte kan identifiseres i datamaterialet vil de ha følgende rettigheter: åpenhet (art. 12), informasjon (art. 13), innsyn (art. 15), retting (art. 16), sletting (art. 17), begrensning (art. 18), underretning (art. 19), dataportabilitet (art. 20).

NSD vurderer at informasjonen som de registrerte vil motta oppfyller lovens krav til form og innhold, jf. art. 12.1 og art. 13.

Vi minner om at hvis en registrert tar kontakt om sine rettigheter, har behandlingsansvarlig institusjon plikt til å svare innen en måned.

FØLG DIN INSTITUSJONS RETNINGSLINJER

NSD legger til grunn at behandlingen oppfyller kravene i personvernforordningen om riktighet (art. 5.1 d), integritet og konfidensialitet (art. 5.1. f) og sikkerhet (art. 32).

For å forsikre dere om at kravene oppfylles, må dere følge interne retningslinjer og eventuelt rådføre dere med behandlingsansvarlig institusjon.

OPPFØLGING AV PROSJEKTET

NSD vil følge opp ved planlagt avslutning for å avklare om behandlingen av personopplysningene er avsluttet.

Lykke til med prosjektet!

Kontaktperson hos NSD: Simon Gogl



Vedlegg 2: Samtykkeerklæring

Vil du delta i forskningsprosjektet:

”Evaluering av Studenter Spør”?

Dette er et spørsmål til deg om å delta i et forskningsprosjekt hvor formålet er å evaluere Studenter Spør, i kontekst av SiOs digitaliseringsstrategi. I dette skrivet gir vi deg informasjon om formålene for prosjektet og hva deltakelse vil innebære for deg.

Formål

Formålet med Prosjektforums-prosjektet er todelt: i) *Å evaluere Studenter Spør, en plattform forvaltet av SiO Helse hvor studenter anonymt kan stille spørsmål og få svar fra helsepersonell over nett, og ii) Å evaluere arbeidsmetoden til SiO Helses enhet for utvikling og innovasjon.* Intervjuet kan variere i lengde, fra ca. 45-60 minutter..

Det er også mulig at studenter i prosjektgruppen vil utføre videre analyser av datasettet i arbeidet med sin masteroppgave. Dette forklares ytterligere under hva som skjer med opplysningene dine etter avsluttet forskningsprosjekt.

Hvem er ansvarlig for forskningsprosjektet?

Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi (ISS) ved Universitetet i Oslo, i samarbeid med SiO Helse, med Anne Karin Mullally, Iselin Overskeid Vinje, Myleen Offrell og Halvor Dahle som kontaktpersoner

Hvorfor får du spørsmål om å delta?

Utvalget er trukket ved hjelp fra prosjektets kontaktpersoner, for bredde i SiO Helses utviklings- og innovasjonsenhet, ansatte utenfor enheten, SiO Helses ledelse, og andre relevante aktører tilknyttet Studenter Spør, og består av et titalls person.



Hva innebærer det for deg å delta?

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du sier deg villig til å intervjues av én eller to fra prosjektgruppen. Intervjuets lengde vil variere fra ca. 45-60 minutter. Intervjuet vil inneholde spørsmål om arbeidsprosessen tilknyttet *Studenters Spør*, samt arbeidsmetoden innad i Utviklings- og innovasjonsenheten og din tilknytning til nevnte seksjon. Opplysningene som gis vil tas opp med elektronisk diktafon, blir transkribert, samt lagret på en sikker enhet.

Det er frivillig å delta

Det er frivillig å delta i prosjektet. Hvis du velger å delta, kan du når som helst trekke samtykke tilbake uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg vil da bli anonymisert. Det vil ikke ha noen negative konsekvenser for deg hvis du ikke vil delta eller senere velger å trekke deg.

Ditt personvern – hvordan vi oppbevarer og bruker dine opplysninger

Vi vil bare bruke opplysningene om deg til formålene vi har fortalt om i dette skrevet. Prosjektgruppen behandler opplysningene konfidensielt og i samsvar med personvernregelverket. Den endelige rapporten som ikke vil inneholde identifiserende informasjon vil gjøres tilgjengelig. Intervjuopptak eller transkripsjoner vil være tilgjengelig for veileder, men kun behandles av prosjektgruppen. Datasettet oppbevares under prosjektets gang på UiOs lagringstjenester, etter rutinemessig prosedyre for lagring av sensitive data. Navnet og kontaktopplysningene dine vil erstattes med en kode som lagres på egen navneliste adskilt fra øvrige data.

Det kommer ingen publikasjon ut av dette, men det vil skrives en rapport. Rapporten vil anonymiseres så det vil ikke være mulig for andre å kjenne igjen hva du har sagt. Det kan imidlertid være mulig at vedkommende som har uttalt noe kan kjenne seg igjen i hva en selv har sagt.

Hva skjer med opplysningene dine når vi avslutter forskningsprosjektet?



Intervjuopptaket vil transkriberes fortløpende, og deretter slettes - transkripsjonen vil være anonymisert. Prosjektet skal etter planen avsluttes 01.07.2020, og vil resultere i en rapport om *Studenter Spør* og SiO Helses digitale ledelse. Det vil også gjennomføres to-tre presentasjoner om rapportens funn til oppdragsgiver og UiO.

I tillegg til å samtykke til at intervjuet kan brukes i prosjektets arbeid, samtykker du også til at medlemmer av prosjektgruppen kan bruke de transkriberte opplysningene som blir gitt i sine masteroppgaver. Dersom opplysningene skal benyttes i en masteroppgave, så vil de også her ha blitt anonymisert.

Dine rettigheter

Så lenge du kan identifiseres i datamaterialet, har du rett til:

- innsyn i hvilke personopplysninger som er registrert om deg,
- å få rettet personopplysninger om deg,
- få slettet personopplysninger om deg,
- få utlevert en kopi av dine personopplysninger (dataportabilitet), og
- å sende klage til personvernombudet eller Datatilsynet om behandlingen av dine personopplysninger.

Hva gir oss rett til å behandle personopplysninger om deg?

Vi behandler opplysninger om deg basert på ditt samtykke.

På oppdrag fra Universitetet i Oslo har NSD – Norsk senter for forskningsdata AS vurdert at behandlingen av personopplysninger i dette prosjektet er i samsvar med personvernregelverket.

Hvor kan jeg finne ut mer?

Hvis du har spørsmål til studien, eller ønsker å benytte deg av dine rettigheter, ta kontakt med:



- Universitetet i Oslo, herunder prosjektansvarlig, Lars Erik Kjekshus, ved (l.e.kjekshus@sosgeo.uio.no) eller
- Vårt personvernombud: Roger Markgraf-Bye, ved e-post (personvernombud@uio.no) eller telefon: 90 82 28 26.
- NSD – Norsk senter for forskningsdata AS, på e-post (personverntjenester@nsd.no) eller telefon: 55 58 21 17.

Med vennlig hilsen

Atle Bekken, Brage Olsen, Julia Jeanette Mørk, Thea Renate Berg og Vemund Jernsletten.

Samtykkeerklæring

Jeg har mottatt og forstått informasjon om prosjektet “*Evaluering av Studenter Spør*”, og har fått anledning til å stille spørsmål. Jeg samtykker til:

Jeg samtykker til at svarene mine kan benyttes i et evalueringsprosjekt knyttet til SiO Helses digitale spørretjenester og eventuelt fremtidige evalueringer.

Jeg samtykker til at mine opplysninger behandles frem til prosjektet er avsluttet, ca. 01.07.2020

(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Vedlegg 3: Intervjuguide SiO-tilknyttede informanter

*Guiden vil tilpasses avhengig av de ansattes rolle i bedriften.

Innledning:

Hvilken utdanningsbakgrunn har du?

Hvilken stilling har du ved SiO Helse?

Hvor lenge har du vært ansatt i den stillingen? /evnt. også: hvor lenge har du vært i UtIH?

Hvordan vil du beskrive dine arbeidsoppgaver?

Hvordan vil du beskrive en typisk arbeidsuke?

I prosjektet vårt skal vi se på arbeidsmetoden til utviklings- og innovasjonsenheten til SiO Helse.

→ Hvis personen ikke jobber i utviklings- og innovasjonsenheten, se side 2.

Hva oppfatter du er hensikten med SiO sin utviklings- og innovasjonsenhet? Hvorfor ble den opprettet, slik du forstår det?

Vi har delt intervjuet i ulike temaer. Vi kommer til å først stille spm. knyttet til enheten og arbeidsmetoden dere har - FØR korona-unntakstilstand. Til slutt under hvert tema, vil vi stille et-to spm knyttet til hvordan korona-unntakstilstanden har påvirket.

UtIH-enheten:

Hvordan fikk du høre om enheten første gang? Hvilke tanker gjorde du deg om den?

Hvorfor søkte du om å arbeide ved enheten?

Hva opplever du som styrkene ved måten dere er organisert på? I hvilken grad har du endret syn på dette over tid?

Hva opplever du som utfordringene med måten dere er organisert på? I hvilken grad har du endret syn på dette over tid?

Hvordan har samarbeidet mellom de som er tilknyttet innovasjonsenheten fungert? Hvilke tanker gjør du deg om sammensetningen av personer i enheten?

Hva er fordelene med å jobbe i tverrfaglige team?

Hva er utfordringene med å jobbe i tverrfaglige team?



Korona: Hvilke konsekvenser har “korona-situasjonen” fått for UtIH-enheten? Utdyp.

Ledelse:

Hva kjennetegner måten ledelse drives på i enheten?

Hvordan kommuniserer lederen med de øvrige ansatte i enheten?

Hva er visjonen til innovasjonsenheten? Hvorfor trengs den?

Husker du de tre kjerneverdiene til SiO?

Arbeidsmetoden:

Hvordan er arbeidsmetoden deres i enheten?/ Hvordan vil du beskrive måten dere jobber på?

Hvordan går dere fram for å komme opp med nye prosjekter?

Hvordan går dere fram for å videreutvikle prosjekter? Spesielle metoder?

Hvilke erfaringer har du eventuelt med disse?

Har dere hatt noen innføring i UtIH eller kursing/input i prosjektarbeid og hvordan man gjennomfører prosjekter/jobber prosjektbasert?

Hvordan vil du beskrive innovasjonsprosessen til utviklings- og innovasjonsenheten?

Er det noe du skulle ønske dere gjorde mer/mindre/annerledes?

I hvilken grad oppfordres det til innovasjon i organisasjonen? Hvordan?

Hvordan synes du utviklings- og innovasjonsenheten har fungert hittil? Kunne noe vært gjort annerledes?

Korona: Hvilke konsekvenser har “korona-situasjonen” fått for deres arbeidsmetode? Utdyp.

Psykologisk trygghet

Er det rom for å stille dumme spørsmål? Tror du alle opplever det sånn?

Er det rom for å snakke om feil i enheten? Utdyp.

Hvordan opplever du det å skulle spørre om hjelp?

- hvem er enklest å spørre?



Opplever du at det er trygt å ta risiko?

Hvordan oppleves det å jobbe sammen i team med mennesker med ulik utdanning/erfaring?

- Er du like frimodig uavhengig av hvem som er på møtene?
- Er det alltid enkelt å stille dumme spørsmål?
- Endrer du atferd avhengig av hvem som er tilstede på møtene? Hvorfor?

Opplever du at det er rom for å være annerledes?

- Opplever du at dine talenter og ferdigheter blir verdsatt? Eksempel?

Hvordan er det kreative klimaet?

Korona: Har dette endret seg på noe vis gjennom denne situasjonen? Utdyp?

Høsten 2019 lanserte SiO Helse Studenter Spør.

Hvordan vil du beskrive oppstartsprosessen av *Studenter Spør*? Hvor lenge har du vært med som svarer?

Hvordan har organiseringen av *Studenter Spør* fungert?

Hvordan synes du studenter *Studenter Spør* fungerer som tjeneste for studenter?

Er det noe annet du ønsker å tilføye?

Korona: Opplever du endringer som følge av korona-situasjonen? Utdyp.

Ansatte som ikke jobber i enheten:

I hvilken grad har du kjennskap/tilknytning til utviklings- og innovasjonsenheten innad SiO?

Stemmer det at du kan bruke 20% av din arbeidstid til enheten?

Søkte du på stilling i enheten? Hvorfor?

I hvilken grad får du innsyn eller oppdateringer om hvordan *Studenter Spør* opererer/foregår?

Hvordan var oppstartsprosessen av *Studenter Spør*?

Har du bidratt til lanseringen av *Studenter Spør*?



Hva er dine tanker rundt opprettelsen av den nye enheten?

Hvordan har det påvirket organisasjonen / arbeidshverdagen din?

Hvordan har samarbeidet mellom de som er tilknyttet innovasjonsenheten fungert?

Hvordan erfarer du at den daglige driften av innovasjonsenheten har endret seg?

Hvordan har hverdagen endret seg med tanke på corona-viruset?

Hvilke forventninger har du til innovasjon enheten arbeid nå idagens situasjon med tanke på Corona?

Er det noe annet du ønsker å tilføye?



Vedlegg 4: Intervjuguide studentinformanter

- Jeg samtykker til at svarene mine kan benyttes i et evalueringsprosjekt knyttet til SiO Helses digitale spørretjenester og eventuelt fremtidige masterprosjekter utført av prosjektgruppens medlemmer.*

Innledning:

Hvor gammel er du?

Ved hvilket universitet/hvilken høyskole studerer du?

Hva studerer du?

Har du studert noe tidligere? I så fall, hva studerte du og hvor?

Har du benyttet deg av noen tjenester fra SiO?

Har du benyttet deg av tjenesten *Studenter Spør*? (Hvis nei, se side 2)

Studenter som har benyttet seg av tjenesten:

Markedsføring:

Hvordan fikk du vite om tjenesten *Studenter Spør*?

Har du i senere tid hørt tjenesten blitt nevnt av andre, sett annonser eller på andre måter blitt oppmerksom av tjenesten? Hva har andre sagt om tjenesten?

Kommunikasjon:

Hvordan brukte du tjenesten *Studenter Spør*?

- leste du andres spm og svar?
- skrev du egne spm og fikk svar?

(hvis skrevet eget spm → hvor lang tid tok det før du fikk svar?)

Hvordan opplevde du å bruke *Studenter Spør*?

Hvor mange ganger har du brukt tjenesten?

Kjenner du noen andre som har brukt tjenesten?

Hva synes du om nettside-designet?



Hvordan synes du det er å navigere deg på nettsiden?

Hva er dine tanker rundt at *Studenter Spør* ligger under domene *ung.no*?

Kommer du til å bruke tjenesten igjen - hvorfor/hvorfor ikke?

Basert på dine erfaringer med *Studenter Spør*, har du noen innspill på hvordan tjenesten kan forbedres?

Noe annet du ønsker å tilføye?

.....

Studenter som ikke har benyttet seg av tjenesten (kun sett over siden i 15min)

Markedsføring:

Har du hørt om tjenesten *Studenter Spør* tidligere, før vi spurte deg om å se på den?

Hvis ja → Hvor hørte du om det?

Har du i senere tid hørt tjenesten blitt nevnt av andre, sett annonser eller på andre måter blitt oppmerksom av tjenesten? Hva har andre sagt om tjenesten?

(Hvordan tenker du at en slik tjeneste burde markedsføres?)

Kommunikasjon:

(Demonstrasjon av *Studenter Spør*)

(Gir studentene tilgang til nettsiden og ber dem bruke den)

Hva synes du om nettside-designet?

Hva er dine tanker rundt at *Studenter Spør* ligger under domene *ung.no*?

Hva er dine tanker rundt tjenesten?

Hvordan synes du det er å navigere deg på nettsiden?

Kommer du til å bruke tjenesten? Hvorfor/hvorfor ikke?

Har du noen innspill på hvordan tjenesten kan forbedres?

Noe annet du ønsker å tilføye?



Vedlegg 5: Spørreskjema

Prosjektforum spørreskjema: Evaluere Studenter Spør

Side 1

This questionnaire is in Norwegian - do you need it in English? [Click here.](#)

Denne spørreundersøkelsen er en del av et evalueringsprosjekt som gjennomføres av masterstudenter ved UiO, i samarbeid med SiO Helse. Undersøkelsen gjøres av taushetsbelagte studenter, med godkjenning av Norsk senter for forskningsdata (NSD).

Om SiO: Studentsamskipnaden SiO tilbyr velferdstilbud til 67 000 studenter ved 30 læresteder i Oslo. SiO er et sørselskap som er hjemlet i lov om

studentsamskipnader. SiO Helse tilbyr studentrettede helsetjenester, inkludert det nylig lanserte Studenter Spør.

Studentene som gjennomfører undersøkelsen gjør det som del av Prosjektforum (SVPRO4000) ved Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi (ISS) ved UiO.

Undersøkelsens intensjon er å gi relevante data til prosjektet, og potensielt til fremtidige masteroppgaver fra studentene i prosjektgruppa. Du vil forbli anonym og ditt personvern ivaretas i henhold til personvernloven. Dette betyr at det ikke vil være mulig å koble tilbake svarene du gir tilbake til deg.

Jeg samtykker til at svarene mine kan benyttes til evaluering av SiO Helses digitale spørretjenester, samt at de potensielt kan brukes i forbindelse med masterprosjekter utført av prosjektgruppens medlemmer

Alder

Velg ... Under 18 år 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 Over 67 år

Kjønn

Kvinne

Mann



Annet

Sideskift

Side 2

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Under 18 år» er valgt i spørsmålet «Alder»

Hei, vi kan ikke behandle respondenter under 18 år.

Spørreundersøkelsen avsluttes derfor her. Takk!

Er du student i høyere utdanning?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «48», «47», «46», «45», «44», «43», «42», «41», «56», «55», «54», «53», «52», «51», «50», «49», «64», «63», «62», «61», «60», «59», «58», «57», «Over 67 år», «67», «66», «65», «24», «23», «22», «21», «20», «19», «18», «32», «31», «30», «29», «28», «27», «26», «25», «40», «39», «38», «37», «36», «35», «34» eller «33» er valgt i spørsmålet «Alder»

Ja

Nei

Jeg er i et midlertidig avbrekk fra studiene.

Hvilket studiested er du tilknyttet?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Jeg er i et midlertidig avbrekk fra studiene.» eller «Ja» er valgt i spørsmålet «Er du student i høyere utdanning?»

Kryss av for alle passende svaralternativer.

Universitetet i Oslo

OsloMet

BI



Høyskolen Kristiania

NMBU

Vitenskapelige Høgskole

Politihøgskolen

Annet:

Hvilket studiested?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Annet:» er valgt i spørsmålet «Hvilket studiested er du tilknyttet?»

Hvor interessert ville du vært i en internett-tjeneste hvor du anonymt kan stille skriftlige spørsmål til helsefagspersonell og få svar?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «48», «47», «46», «45», «44», «43», «42», «41», «56», «55», «54», «53», «52», «51», «50», «49», «64», «63», «62», «61», «60», «59», «58», «57», «Over 67 år», «67», «66», «65», «24», «23», «22», «21», «20», «19», «18», «32», «31», «30», «29», «28», «27», «26», «25», «40», «39», «38», «37», «36», «35», «34» eller «33» er valgt i spørsmålet «Alder»

Svært liten interesse

Liten interesse

Middels interesse

Høy interesse

Svært høy interesse

Hvor interessert ville du vært i en tjeneste som den over, hvor du også kan lese svar på spørsmål fra studenter?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «48», «47», «46», «45», «44», «43», «42», «41», «56», «55», «54», «53», «52», «51», «50», «49», «64», «63», «62», «61», «60», «59», «58», «57», «Over 67 år», «67», «66», «65», «24», «23», «22», «21», «20», «19», «18», «32», «31», «30», «29», «28», «27», «26», «25», «40», «39», «38», «37», «36», «35», «34» eller «33» er valgt i spørsmålet «Alder»

Svært liten interesse**Liten interesse****Middels interesse****Høy interesse****Svært høy interesse**

Hvilke av følgende SiO Helses tjenester har du benyttet deg av?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «48», «47», «46», «45», «44», «43», «42», «41», «56», «55», «54», «53», «52», «51», «50», «49», «64», «63», «62», «61», «60», «59», «58», «57», «Over 67 år», «67», «66», «65», «24», «23», «22», «21», «20», «19», «18», «32», «31», «30», «29», «28», «27», «26», «25», «40», «39», «38», «37», «36», «35», «34» eller «33» er valgt i spørsmålet «Alder»

Kryss av for alle passende svaralternativer.

Lege**Psykolog****Rådgiver**



Tannlege

Psykiater

Psykomotorisk fysioterapeut

Helsesykepleier

Vaksineringstilbud

Ingen

Vet ikke

Hvilke av følgende andre SiO-tilbud har du benyttet?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «48», «47», «46», «45», «44», «43», «42», «41», «56», «55», «54», «53», «52», «51», «50», «49», «64», «63», «62», «61», «60», «59», «58», «57», «Over 67 år», «67», «66», «65», «24», «23», «22», «21», «20», «19», «18», «32», «31», «30», «29», «28», «27», «26», «25», «40», «39», «38», «37», «36», «35», «34» eller «33» er valgt i spørsmålet «Alder»

Kryss av for alle korrekte svaralternativer.

SiO Athletica

SiO Bolig

SiO Barnehage



Kurs/gruppe i regi av SiO

Ingen

Vet ikke

Annet:

Hvilke andre SiO-tjenester har du benyttet?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Annet:» er valgt i spørsmålet «Hvilke av følgende andre SiO-tilbud har du benyttet?»

Har du hørt om spørretjenesten Studenter Spør?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «48», «47», «46», «45», «44», «43», «42», «41», «56», «55», «54», «53», «52», «51», «50», «49», «64», «63», «62», «61», «60», «59», «58», «57», «Over 67 år», «67», «66», «65», «24», «23», «22», «21», «20», «19», «18», «32», «31», «30», «29», «28», «27», «26», «25», «40», «39», «38», «37», «36», «35», «34» eller «33» er valgt i spørsmålet «Alder»

Ja

Nei

Vet ikke

Sideskift

Side 3

Når ca. hørte du først om Studenter Spør?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Vet ikke» eller «Ja» er valgt i spørsmålet «Har du hørt om spørretjenesten Studenter Spør?»

For en uke siden



For en måned siden

For to måneder siden

For tre måneder siden eller mer

Vet ikke

Hvordan ble du oppmerksom på Studenter Spør?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Vet ikke» eller «Ja» er valgt i spørsmålet «Har du hørt om spørretjenesten Studenter Spør?»

Kryss av for alle passende svaralternativer.

Facebook

Instagram

I SiOs lokaler

Brosjyrer

Gjennom søk

SiO sin nettside

Ung.no sin nettside



Hørte om det fra venner/bekjente

Annonser [hvor så du annonsen]

Har aldri hørt om tjenesten

Annet:

Hva annet gjorde deg oppmerksom på tjenesten?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Annet:» er valgt i spørsmålet «Hvordan ble du oppmerksom på Studenter Spør?»

Har du selv benyttet deg av Studenter Spør?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Vet ikke» eller «Ja» er valgt i spørsmålet «Har du hørt om spørretjenesten Studenter Spør?»

Ja, jeg har lest andres spørsmål og tilhørende svar

Ja, jeg har sendt inn eget/egne spørsmål

Nei, jeg har ikke benyttet tjenesten

Jeg har sett på tjenesten uten å lese noe mer om den

Sideskift

Side 4

Når ca. sendte du inn spørsmål?



Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja, jeg har sendt inn eget/egne spørsmål» er valgt i spørsmålet «Har du selv benyttet deg av Studenter Spør?»

For en uke siden

For en måned siden

For to måneder siden

For tre måneder siden eller mer

Vet ikke

Hvor lang tid tok det ca. før du fikk svar?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja, jeg har sendt inn eget/egne spørsmål» er valgt i spørsmålet «Har du selv benyttet deg av Studenter Spør?»

Hva var det som var tiltalende med tjenesten?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja, jeg har sendt inn eget/egne spørsmål» er valgt i spørsmålet «Har du selv benyttet deg av Studenter Spør?»

Kryss av for alle passende svaralternativer.

Studenter spør er anonymt

Jeg kunne bruke Studenter spør hjemmefra

Jeg kunne bruke Studenter spør i en travel hverdag

Studenter spør er gratis



Jeg ble anbefalt Studenter spør

Jeg leste svarene på andres spørsmål og de var gode

Annet

Hvordan ble du anbefalt Studenter Spør?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Jeg ble anbefalt Studenter spør» er valgt i spørsmålet «Hva var det som var tiltalende med tjenesten?»

Hva annet ved tjenesten var tiltalende?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Annet» er valgt i spørsmålet «Hva var det som var tiltalende med tjenesten?»

I hvilken grad opplevde du svaret på ditt spørsmål som nyttig for deg?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja, jeg har sendt inn eget/egne spørsmål» er valgt i spørsmålet «Har du selv benyttet deg av Studenter Spør?»

I svært liten grad

I liten grad

I middels grad

I høy grad

I svært høy grad

I hvilken grad opplevde du spørsmålene og svarene du har lest i Studenter Spør som relevante for deg?



Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja, jeg har sendt inn eget/egne spørsmål» eller «Ja, jeg har lest andres spørsmål og tilhørende svar» er valgt i spørsmålet «Har du selv benyttet deg av Studenter Spør?»

I svært liten grad

I liten grad

I middels grad

I høy grad

I svært høy grad

Hvor mange ganger har du lest Studenter Spør?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja, jeg har sendt inn eget/egne spørsmål» eller «Ja, jeg har lest andres spørsmål og tilhørende svar» er valgt i spørsmålet «Har du selv benyttet deg av Studenter Spør?»

Én gang

To ganger

3 - 5 ganger

6 - 10 ganger

Over 10 ganger

Hva ved tjenesten gjør at du ikke har sendt inn spørsmål?



Dette elementet vises kun dersom alternativet «Jeg har sett på tjenesten uten å lese noe mer om den», «Nei, jeg har ikke benyttet tjenesten» eller «Ja, jeg har sendt inn eget/egne spørsmål» er valgt i spørsmålet «Har du selv benyttet deg av Studenter Spør?»

Kryss av for alle passende svaralternativer.

Har ingen relevant spørsmål å stille

Svarene virker ikke pålitelig

Jeg ønsker heller svar fra andre kilder, f.eks. fastlegen min

Studenter spør er ikke brukervennlig designet

Treffer ikke min aldersgruppe

Bekymret for å ikke være helt anonym

Har aldri hørt om den

Annet:

Hva annet ved tjenesten gjør at du ikke bruker den?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Annet:» er valgt i spørsmålet «Hva ved tjenesten gjør at du ikke har sendt inn spørsmål?»

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Vet ikke» eller «Ja» er valgt i spørsmålet «Har du hørt om spørretjenesten Studenter Spør?»

Hva kan gjøres med Studenter Spør for å skape mer lyst til...

...å sende inn sine spørsmål?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Vet ikke» eller «Ja» er valgt i spørsmålet «Har du hørt om spørretjenesten Studenter Spør?»

...å lese svarene som finnes?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Vet ikke» eller «Ja» er valgt i spørsmålet «Har du hørt om spørretjenesten Studenter Spør?»

Sideskift

Side 5

Hvordan har koronapandemien påvirket din hverdag som student?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Jeg er i et midlertidig avbrekk fra studiene.» eller «Ja» er valgt i spørsmålet «Er du student i høyere utdanning?»

Har du anvendt Studenten Spør i forbindelse med koronautbruddet?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja, jeg har sendt inn eget/egne spørsmål» eller «Ja, jeg har lest andres spørsmål og tilhørende svar» er valgt i spørsmålet «Har du selv benyttet deg av Studenter Spør?»

Ja, har sendt inn spørsmål

Ja, har lest materialet på siden

Nei, har ikke brukt Studenter Spør om dette

Hvordan opplevde du den kontakten/informasjonen du fikk?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja, har sendt inn spørsmål» eller «Ja, har lest materialet på siden» er valgt i spørsmålet «Har du anvendt Studenten Spør i forbindelse med koronautbruddet?»

Hvordan kan tjenesten Studenten Spør eventuelt hjelpe studentene under koronautbruddet?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Vet ikke» eller «Ja» er valgt i spørsmålet «Har du hørt om spørretjenesten Studenter Spør?»

Hvordan kan studenter hjelpes under koronautbruddet av en netttjeneste hvor en kan lese helsepersonells svar på studenters spørsmål og sende inn egne spørsmål?

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Nei» er valgt i spørsmålet «Har du hørt om spørretjenesten Studenter Spør?»

Har du andre kommentarer på Studenter Spør og markedsføringen av tjenesten, eller av denne spørreundersøkelsen? Husk at vi ikke ønsker konkrete detaljer om helsesituasjonen din.

Dette elementet vises kun dersom alternativet «48», «47», «46», «45», «44», «43», «42», «41», «56», «55», «54», «53», «52», «51», «50», «49», «64», «63», «62», «61», «60», «59», «58», «57», «Over 67 år», «67», «66», «65», «24», «23», «22», «21», «20», «19», «18», «32», «31», «30», «29», «28», «27», «26», «25», «40», «39», «38», «37», «36», «35», «34» eller «33» er valgt i spørsmålet «Alder»

Takk for dine svar!

Sideskift

Side 6

Dette elementet vises kun dersom alternativet «48», «47», «46», «45», «44», «43», «42», «41», «56», «55», «54», «53», «52», «51», «50», «49», «64», «63», «62», «61», «60», «59», «58», «57», «Over 67 år», «67», «66», «65», «24», «23», «22», «21», «20», «19», «18», «32», «31», «30», «29», «28», «27», «26», «25», «40», «39», «38», «37», «36», «35», «34» eller «33» er valgt i spørsmålet «Alder»

Avsluttende spørsmål:

Vi ønsker å intervju noen studenter for å ytterligere evaluere tjenestens brukeropplevelse. Dersom du er villig til å stille opp til et slikt intervju, så setter vi stor pris på det. Informasjon om helsesituasjon eller helserelaterte spørsmål vil ikke være en del av intervjuet, og personvern vil bli opprettholdt. Du vil være helt anonym, med unntak av alder og universitets-/høgskoletilhørighet, og ha rett til å trekke intervjuet i ettertid. Svarene på dette spørreskjemaet vil ikke kunne kobles til informasjonen du gir i påmeldingsskjemaet.

Intervjuet vil finne sted over skype eller tilsvarende tjeneste, og vil vare ca. 20-30 min. Ønsker du å stille til dette? Meld din interesse her. Intervjuansvarlig vil kontakte deg for intervjuet, og hele prosjektgruppa vil være takknemlige.

Dette elementet vises kun dersom alternativet «Nei» er valgt i spørsmålet «Har du hørt om spørretjenesten Studenter Spør?»

Siden SiO Helse ikke har nådd ut til deg om Studenter Spør er vi spesielt interessert i intervju deg - vi håper du tar kontakt. Om du gjør dette trenger du ikke å lese deg opp på Studenter Spør for intervjuet.



Dette elementet vises kun dersom alternativet «Ja, jeg har sendt inn eget/egne spørsmål» er valgt i spørsmålet «Har du selv benyttet deg av Studenter Spør?»

Det vil være særdeles hjelpsomt for arbeidet vårt å intervjuere studenter som har sendt inn spørsmål til Studenter Spør. Siden du har svart at du har sendt inn egne spørsmål vil vi være spesielt takknemlig om at du kan sette av tid til et slikt intervju. Takk uansett for at du har svart på dette spørreskjemaet!

Vedlegg 6: Kommentarer rundt inkludering og ekskludering av statistiske outliere

Som nevnt i hovedrapporten ble spørreskjemaet oversatt til engelsk, og hver norske kopi fikk en tilsvarende engelsk versjon. Lenke til den engelske versjonen sto i innledningen til sin norske versjon (og vice versa), men markedsføringen har hovedsakelig foregått på norsk. Oppdragsgiver har også gitt uttrykk for at de er mest interessert i norskspråklige respondenter, da det for øyeblikket er en tjeneste på norsk. Kun et spørsmål på SS er stilt og svart på engelsk per 04/05/2020. Kun to respondenter har besvart et engelsk skjema, som gir marginal statistisk nytte. Samtidig er det problematiske aspekter ved å anvende dem:

Prosjektgruppa er ikke profesjonelle oversettere, så det kan være sprikende mening mellom språkversjonene. En spesifikk utfordring var oversettingen av «spørretjeneste» til «Q&A-service», som kanskje ikke tolkes likt. Svaret fra en av respondentene i en tekstboks underbygger dette. I et tekstsvaret skriver hen at «Your idea of creating a health reddit has no sence in my opinion.» Reddit.com er en forumbasert nettside rettet mot brukergenerert innhold – brukere lager egne fora som de også skaper innholdet til. Det er ikke i utgangspunktet samme asymmetri mellom brukerspørsmål og offisielle svar som for Studenter Spør – brukere stiller spørsmål og brukere svarer. Når respondenten skriver «a reddit» for å referere til den type tjeneste som spørreskjemaet undersøker interessen for, skaper dette usikkerhet om hvordan respondenten har tolket spørreskjemaet. Er tenkt begrepsinnhold for neologismen mer synekdochisk, dekkende for alle typer netttjenester hvor det stilles spørsmål og mottas svar, eller har hen forstått tjenesten som funksjonelt en kopi av Reddit.com?

Usikkerhet skapes også av et annet aspekt. Utvalget utvides fra å være fokusert på norske brukere, til å ikke være det, uten at to ekstra respondenter tilfører vesentlig statistisk nytte. Det er bedre å kunne si noe med høyere grad av sikkerhet om norske respondenter, enn med vesentlig lavere sikkerhet om respondenter generelt. En kan heller ikke si noe spesifikt om internasjonale studenter basert på to responser.



På grunn av disse faktorene anser Prosjektgruppa den statistiske analysen å være styrket av ekskluderingen av disse to responsene. De to ekskluderte responsene er allikevel gjengitt under i sin helhet av redelighetshensyn.

Den demografiske analysen viser også to andre demografiske outliere. Av de 125 respondentene identifiserer kun en person seg som «Annet». Dette anses som uproblematisk, da en lav prosentandel var forventet. Andelen ligner også nær den UtIH rapporterer blant spørreere. Det er dermed ingen vesentlig grunn til å ekskludere denne kjønnsminoriteten fra analysen.

Mer problematisk er det at det er tre personer som ikke selv-identifiserer som studenter, til tross for tiltaket for å ekskludere ikke-studenter. Disse er ikke ekskludert fra analysen da det antas at de har tilgang pga å nylig ha vært studenter, og dermed ha relevante perspektiver, som reflekteres i deres responser (ingen har f.eks. lav interesse for en tjeneste rettet mot studenter). Det er dog tenkelig at en kan ha fått tilgang som f.eks. universitetsansatt, som er mer sannsynlig for de på 27 år enn hen på 21.

Ekkluderte svar:

Svar-ID 6446830

· Lvert den 26.03.2020

This questionnaire is in English - would you prefer it in Norwegian? [Klikk her.](#)

This questionnaire is part of an evaluation project performed by master's students at the University of Oslo (UiO), in collaboration with SiO Health. The study is conducted by students that have signed a non-disclosure agreement, and is approved by the Norwegian Centre for Research data (NDS).

About SiO: *Studentsamskipnaden SiO offers welfare services to 67 000 students at 30 academic institutions in Oslo. SiO is the overarching student association for students at all places of higher education in Oslo. SiO Health is responsible for providing student-oriented health-services, including its newly released service Studenter Spør.*

The students conducting this study are doing so as part of Prosjektforum (SVPRO4000), a course by the Department of Sociology and Human Geography at UiO.

By answering this questionnaire you are providing valuable data for the project's evaluation of Studenter spør, and potentially for master's thesis of students in the project group if they choose to further develop



this research for their thesis. You and your data will remain anonymous and your rights to privacy preserved in accordance with the European General Data Protection Regulation - this means that it will not be possible to connect your answers in our dataset to your person.

- *
- o I consent to my answers being used in a project evaluating SiO Health's digital Q&A-service, and that they can potentially be used in relation to master's projects performed by members of the project group.

- **Age ***

- o 25

- **Gender**

- o Male

Sideskift

- **Are you a student in higher education?**

- o Yes

- **With which place of study are you affiliated?**

Please check all appropriate answers.

- o University of Oslo

- **How interested would you be in an internet service where you can anonymously write questions to health professionals and get answers?**

- o Very low interest

- **How interested would you be in a service like the one above, where you can also read answers to the questions of other students?**

- o Very low interest

- **Which of the following SiO Health services have you used?**

Please check all appropriate answers.

- o None

- **Which of the other following SiO-services have you used?**



Please check all appropriate answers.

- o SiO Athletica
- o SiO Housing
- **Have you heard of the Q&A-service Studenter Spør?**
 - o No
- **How has the corona-pandemic affected your life as a student?**
 - o Pandemic is pandemic.
I remain calm and i do not stress at all.
- **How could students be helped during the corona-outbreak by a internet-service where one can read health-professionals' answers to students' questions, and can send one's own questions?**
 - o There are already several apps/actions like pasient sky and helsenorge. I would like to see those run properly and develop.

Your idea of creating a health reddit has no sence in my opinion.
- **Do you have any other comments concerning Studenter Spør and its marketing, or concerning this survey? Remember that we don't want specific details of your health situation.**
 - o No comment

Thank you for your answers! !

One final question:

We want to interview some students to further evaluate the user-experience of the service. If you would be willing to be part of one such interview, we would greatly appreciate it. International students are encouraged to apply. Information about your health situation or other health-related questions will not be part of the interview, and your rights to privacy maintained according to the GDPR. You will remain anonymous, with age and place of study being the most identifying information that will be requested. The answers to this questionnaire can not be connected to the information given in the sign-up form.



The interview will take place over skype or equivalent service, and lasts 20-30 minutes. Do you want to take part in such an interview? [Notify us of your interest here](#). The interview-coordinator will then contact you, and the entire project-group will be eternally grateful.

Because SiO Health has failed to inform you about Studenter Spør we are especially interested in interviewing you - we hope that you'll contact us. If you do, there's no need to research Studenter Spør in advance of the interview.

Svar-ID 6680486

· Lvert den 30.03.2020

This questionnaire is in English - would you prefer it in Norwegian? [Klikk her](#).

This questionnaire is part of an evaluation project performed by master's students at the University of Oslo (UiO), in collaboration with SiO Health. The study is conducted by students that have signed a non-disclosure agreement, and is approved by the Norwegian Centre for Research data (NDS).

About SiO: *Studentsamskipnaden SiO offers welfare services to 67 000 students at 30 academic institutions in Oslo. SiO is the overarching student association for students at all places of higher education in Oslo. SiO Health is responsible for providing student-oriented health-services, including its newly released service Studenter Spør.*

The students conducting this study are doing so as part of Prosjektforum (SVPRO4000), a course by the Department of Sociology and Human Geography at UiO.

By answering this questionnaire you are providing valuable data for the project's evaluation of Studenter spør, and potentially for master's thesis of students in the project group if they choose to further develop this research for their thesis. You and your data will remain anonymous and your rights to privacy preserved in accordance with the European General Data Protection Regulation - this means that it will not be possible to connect your answers in our dataset to your person.

· *

- o I consent to my answers being used in a project evaluating SiO Health's digital Q&A-service, and that they can potentially be used in relation to master's projects performed by members of the project group.

· Age *

- o 26



- **Gender**
 - o Male
- **Are you a student in higher education?**
 - o Yes
- **With which place of study are you affiliated?**

Please check all appropriate answers.

- o University of Oslo
- **How interested would you be in an internet service where you can anonymously write questions to health professionals and get answers?**
 - o Very low interest
- **How interested would you be in a service like the one above, where you can also read answers to the questions of other students?**
 - o Very low interest
- **Which of the following SiO Health services have you used?**

Please check all appropriate answers.

- o Doctor
- o Psychologist
- **Which of the other following SiO-services have you used?**

Please check all appropriate answers.

- o SiO Athletica
- o SiO Housing
- **Have you heard of the Q&A-service Studenter Spør?**
 - o No

o

-
- **How has the corona-pandemic affected your life as a student?**



o *Ikke besvart*

· **How could students be helped during the corona-outbreak by a internet-service where on can read health-professionals' answers to students' questions, and can send one's own questions?**

o *Ikke besvart*

· **Do you have any other comments concerning Studenter Spør and its marketing, or concerning this survey? Remember that we don't want specific details of your health situation.**

o *Ikke besvart*

Thank you for your answers! !

Sideskift

One final question:

We want to interview some students to further evaluate the user-experience of the service. If you would be willing to be part of one such interview, we would greatly appreciate it. International students are encouraged to apply. Information about your health situation or other health-related questions will not be part of the interview, and your rights to privacy maintained according to the GDPR. You will remain anonymous, with age and place of study being the most identifying information that will be requested. The answers to this questionnaire can not be connected to the information given in the sign-up form.

The interview will take place over skype or equivalent service, and lasts 20-30 minutes. Do you want to take part in such an interview? [Notify us of your interest here](#). The interview-coordinator will then contact you, and the entire project-group will be eternally grateful.

Because SiO Health has failed to inform you about Studenter Spør we are especially interested in interviewing you - we hope that you'll contact us. If you do, there's no need to research Studenter Spør in advance of the interview.

Vedlegg 7: Skjerm bilde (hentet 21.01.2020)



I Studenter spør kan du lese andres spørsmål omkring egen helse, samt stille dine egne om det er noe du lurer på. Våre fagpersoner – som psykologer, rådgivere, leger, fysioterapeuter, tannleger og helsesykepleiere svarer på dine spørsmål.

[LES ELLER STILL SPØRSMÅL HER](#)

[Les mer om din sikkerhet og personvern.](#)

SiO Helse samarbeider med Ung.no for å tilby deg denne tjenesten. For å stille spørsmål blir du tatt videre til en undermappe på Ung.no. Ung.no er det offentliges egen informasjonskanal for barn og unge, drevet av Barne-ungdoms og familiedirektoratet (BufDir).

Vedlegg 8: Skjerm bilde (hentet 20.02.2020)

☰ Meny | 🔍



Min side meny ☰

Hjem > **Studenter spør**



I Studenter spør kan du lese andres spørsmål omkring egen helse, samt stille dine egne om det er noe du lurer på. Våre fagpersoner – som psykologer, rådgivere, leger, fysioterapeuter, tannleger og helsesykepleiere svarer på dine spørsmål.

[LES ELLER STILL SPØRSMÅL HER](#)

Vedlegg 9: Skjerm bilde (hentet 20.02.2020)

Kjærlighet, vennskap og familie Når livet er vanskelig Rus og snus

Kropp, sex og identitet Rettigheter og økonomi Studiemestring

▼ Siste stilte Søk i spørsmål og svar 🔍 Søk

1. Komme i kontakt med psykolog hos SiO og forventninger til tilbudet.
2. Kan leger og psykologer i SiO henvise til DPS?
3. Hvordan ser skabben ut?
4. Jeg er altfor kåt, hva skal jeg gjøre?
5. Hva gjør jeg med skabb?
6. Hvilket behandlingstilbud finnes for studenter med en psykisk lidelse ?
7. Finnes det helsestasjon på SiO, og tilbyr dere gratis graviditetstest?
8. Kan det ha vært dop i drinken?
9. Kan jeg bruke sterk steroidkrem på nytt?
10. Kjæreste med selvmordstanker og aggressivitet

Se flere

Vedlegg 10: Skjerm bilde (hentet 09.03.2020)



Lurer du på noe? SiO Helse svarer på dine spørsmål!

Søk i tidligere stilte spørsmål og svar. Finner du ikke svar på spørsmålet ditt ved å søke? I *Studenter spør* kan du stille spørsmål og få svar av SiO Helses fagpersoner - som psykologer, rådgivere, leger, fysioterapeuter, tannleger og helsesykepleiere.



Spør oss /
Sjekk svar

Kjærlighet, vennskap og familie Når livet er vanskelig Rus og snus

Kropp, sex og identitet Rettigheter og økonomi Studiemestring

▼ Siste stilte Søk i spørsmål og svar 🔍 Søk

1. Jeg stress-spiser, hva kan jeg gjøre?
2. Munnsår grunn til bekymring?
3. Bekymret for Coronaviruset
4. Følelsene mine til kjæresten tar overhånd og går ut over studiet
5. Hvordan slutte å bekymre meg så mye om forholdet mitt?
6. Er det vanlig å få angst i sitt første forhold?

I *Studenter spør* kan du lese andres spørsmål omkring egen helse, samt stille dine egne om det er noe du lurer på. Våre fagpersoner – som psykologer, rådgivere, leger, fysioterapeuter, tannleger og helsesykepleiere svarer på dine spørsmål. SiO Helse samarbeider med Ung.no for å tilby deg denne tjenesten.

Vedlegg 11: Skjerm bilde (hentet 10.03.2020)

Studenterspør

SIO HELSE

Lurer du på noe? SiO Helse svarer på dine spørsmål!

Søk i tidligere stilte spørsmål og svar. Finner du ikke svar på spørsmålet ditt ved å søke? I *Studenterspør* kan du stille spørsmål og få svar av SiO Helses fagpersoner - som psykologer, rådgivere, leger, fysioterapeuter, tannleger og helsesykepleiere.

Spør oss / Sjekk svar

I Studenterspør kan du lese andres spørsmål omkring egen helse, samt stille dine egne om det er noe du lurer på. Våre fagpersoner – som psykologer, rådgivere, leger, fysioterapeuter, tannleger og helsesykepleiere svarer på dine spørsmål. SiO Helse samarbeider med Ung.no for å tilby deg denne tjenesten.

Kjærlighet, vennskap og familie	Når livet er vanskelig	Rus og snus
Kropp, sex og identitet	Rettigheter og økonomi	Studiemestring

Siste stilte | Søk i spørsmål og svar | Søk

1. Jeg stress-spiser, hva kan jeg gjøre?
2. Munnsmått grunn til bekymring?
3. Bekymret for Coronaviruset
4. Følelsene mine til kjæresten tar overhånd og går ut over studiet
5. Hvordan slutte å bekymre meg så mye om forholdet mitt?
6. Er det vanlig å få angst i sitt første forhold?

Vedlegg 12: Skjerm bilde (hentet 26.03.2020)

Studenterspør

26.03.2020: Hjelp oss å bli bedre! [Svar på noen spørsmål](#)

SIO HELSE

Lurer du på noe? SiO Helse svarer på dine spørsmål!

Søk i tidligere stilte spørsmål og svar. Finner du ikke svar på spørsmålet ditt ved å søke? I *Studenterspør* kan du stille spørsmål og få svar av SiO Helses fagpersoner - som psykologer, rådgivere, leger, fysioterapeuter, tannleger og helsesykepleiere.

Spør oss / Sjekk svar

Trenger du noen å snakke med...?

Ring SiO Helse på 22853300 så får du raskt noen å snakke med. Vi har god kapasitet, ikke nøl med å ta

Kjærlighet, vennskap og familie	Når livet er vanskelig	Rus og snus
Kropp, sex og identitet	Rettigheter og økonomi	Studiemestring

Siste stilte | Søk i spørsmål og svar | Søk

1. Bør jeg undersøke om jeg har diabetes?
2. Er det farlig å stå fast på Valtrex?
3. Lei meg når kjæresten min og jeg krangler.
4. Bør jeg gå på jobb med risiko for coronasmitte?
5. Hva skal jeg gjøre med kviser?

Vedlegg 13: Skjerm bilde (hentet 19.05.2020)

Vedlegg 14: Skjerm bilde (hentet 19.05.2020)