

## Orienteringsnotat til bibliotekstyremøte 15.06.2022

Stimulab - Sømløs service fra førstelinjen: Universitetsbiblioteket der brukeren trenger det

Universitetsbiblioteket ved UiT søkte i samarbeid med Universitetsbibliotekene ved NTNU og UiO midler fra *StimuLab - Digitaliseringsdirektoratet* og *DOGA stimulerer til offentlig innovasjon fra brukernes perspektiv*. Søknaden for prosjektet med tittelen *Sømløs service fra førstelinjen: Universitetsbiblioteket der brukeren trenger det* ble sendt 28. februar 2022.

Prosjektet ønsker å finne ut av hvordan brukere opplever det digitale tjenestetilbudet fra Universitetsbibliotekene ved UiT, NTNU og UiO i perioden etter Covid-19 pandemien. Det er ønskelig å lage noen anbefalinger basert på brukerbehov for hvordan digitale tjenester, sett i forbindelse med fysiske tjenester, kan utvikles og forbedres med bedre tjenstedesign, endringer i ressursbruk og bruk av nye tekniske løsninger.

Planen med prosjektet er å prioritere førstelinjetjenesten. Førstelinjen må oppleves som tilgjengelig, imøtekommende, rask og kunnskapsrik. Førstelinjetjenesten er viktig å ha som en suksessfaktor for at brukerne skal vende tilbake til universitetsbibliotekene og bruke tjenestene gjentatte ganger.

De tre institusjonene har mange kontaktflater mot sine brukere, både telefon og epost, sosiale media og andre digitale og fysiske kontaktpunkter, og med bibliotekenes nettsider som hovedkanaler for kontakt. Forskjellige typer programvare er i bruk på tvers av institusjonene og internt ved samme institusjon, noe som begrunnes i spesialiserte behov, eller for å nå bestemte brukergrupper. En slik strategi medfører fordeler, men også ulemper, siden det ikke alltid er gode koblinger mellom tjenestene, eller en fullstendig oversikt over hva som tilbys.

Det er ønskelig å tenke nytt og innovativt rundt å lage en helhetlig serviceopplevelse med brukerbehov i sentrum, med en pedagogisk fundamentert førstelinje som støtter opp under institusjonenes samfunnsoppdrag.

6. mai 2022 ble søknaden innvilget og prosjektet er tildelt sum på kr. 2.500 000,- til anskaffelse av kompetanse innen tjenstedesign i markedet.

De involverte institusjonene utarbeider nå en oppdragsbeskrivelse som skal sendes ut til potensielle leverandører i august. Planlagt aktiv oppstart blir trolig i begynnelsen av november.

UiT UB har koordineringsansvar for prosjektet. Prosjektledere er Marit Bull Enger og Linnea Nordström. Alle institusjoner er likt representert i styringsgruppe og referansegruppe. Prosjektet skal forankres bredt, særlig blant ansatte med brukerrettede oppgaver. Resultatet skal komme alle til gode.

Tromsø 31. mai 2022

**Marit Bull Enger og Linnea Nordström**