

Verdi for brukere av universitets- og høgskolebygg

Effekten av brukermedvirkning på
brukerverdien

Maren Hulbak

Bygg- og miljøteknikk

Innlevert: juni 2016

Hovedveileder: Marit Støre Valen, BAT

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet
Institutt for bygg, anlegg og transport



Oppgavens tittel: Verdi for brukere av universitets- og høgstolebygg. Effekten av brukermedvirkning på brukerverdien.	Dato: 10. juni 2016 Antall sider (inkl. bilag): 174
	Masteroppgave
Navn: Maren Borgersen Hulbak	
Faglærer/veileder: Marit Støre-Valen og Svein Bjørberg (Multiconsult/NTNU)	
Eventuelle eksterne faglige kontakter/veiledere: Karianne Dahl Helland (Statsbygg), Amin Haddadi (Multiconsult/NTNU) og Margrethe Foss (Multiconsult)	

Ekstrakt:

Formål -Oppgavens formål er å kartlegge brukerverdi ved universitets- og høgstolebygg, og å undersøke i hvilken grad brukermedvirkning i tidligfase har positiv innvirkning på brukernes tilfredshet.

Metode –Det har blitt gjennomført en litteraturstudie for å kartlegge eksisterende litteratur om brukermedvirkning og brukerverdi ved høyere utdanningsinstitusjoner. Det ble utført en spørreundersøkelse blant ulike brukergrupper på syv universiteter og høgstoler. Videre ble prosjektgruppen og brukerrepresentanter ved Høgstolen i Sogn og Fjordane intervjuet. Intervjuene ble gjennomført for å se om verdien brukerne ser på som nødvendig, er tilfredsstillende i tilfellestudien, om det har vært brukerinvolveringen i tidligfase og om dette har gitt resultater i form av bedre tilfredshet for brukerne i driftsfasen.

Funn –Brukerverdi avhenger av *sted, personlighet og brukerrolle*. Et bygg må være tilpasset oppgavene som skal utføres. Et tilpasningsdyktig bygg er nødvendig både i et kort og langt brukerperspektiv. Det er viktig å kartlegge brukerens ønsker og behov i utviklingen av et prosjekt, det er derfor veldig viktig og helt essensielt med brukermedvirkning i tidligfase i et byggeprosjekt. Det er viktig at alle brukergrupper blir involvert fordi de har ulike ønsker ut fra hva slags fagfelt de holder på med. Brukermedvirkning i seg selv er likevel ikke tilstrekkelig. Det er nødvendig med et samarbeid med dyktige fagfolk som en arkitekt, en kundekontakt og en prosjektstyringsgruppe som kan rettlede, styre og planlegge for brukermedvirkningen.

Begrensinger –I denne oppgaven blir det kun sett på skoler for høyere utdanning, initiert av Statsbygg.

Praktiske konsekvenser – For at brukermedvirkningen skal optimaliseres og kostnadseffektiviseres, er det viktig å begrense brukerinvolveringen for å skille ønsker fra behov. Fordi brukeren ikke alltid har erfaring fra byggeprosjekter, er det nødvendig å følge opp brukeren. Plantegninger og ideer bør suppleres med bruk av visuelle verktøy, for å hjelpe brukeren å forstå hva og hvordan de kan medvirke.

Originalitet –Basert på denne studien, ser det ut til at brukermedvirkning med rettleiding fra dyktige og erfarne fagpersoner har stor innvirkning på brukertilfredsheten på universitets- og høgstolebygg.

Stikkord:

1. Universitets- og høgstolebygg
2. Brukerverdi
3. Brukermedvirkning

sign.

FORORD

Denne masteroppgaven er utført som en individuell besvarelse og er tilknyttet TBA4930 Eiendomsledelse og –forvaltning ved Institutt for Bygg, Anlegg og Transport, NTNU.

Oppgaven er det avsluttende verket på sivilingeniørutdanningen ved bygg- og miljøteknikk, og har blitt gjennomført avgangsåret høsten 2016. Oppgaven utgjør 100% av karakteren, og vektlegges 30 studiepoeng.

Denne masteroppgaven bygger på en prosjektoppgave med samme tema. Oppgavene gjennomføres som en del av forskningsprosjektet *Oscar Value* (Multiconsult, u.d.). Temaet i oppgaven omhandler *Verdi for brukere i universitets- og høgskolesektoren*, og det forsøkes å belyse hvor viktig brukermedvirkning i tidligfase er for brukernes tilfredshet.

For å besvare problemstillingen ble det utført en kartlegging av eksisterende litteratur. Deretter ble det gjennomført en spørreundersøkelse hos ulike brukergrupper på syv forskjellige universiteter og høyskoler. Målsettingen var å se hvordan teori samsvarer med praksis. Videre ble Høgskulen i Sogn og Fjordane valgt ut som dybdecase. Aktører knyttet til tidligfaseplanleggingen av høyskolebygget ble intervjuet

Jeg vil takke mine veiledere Marit Støre-Valen og Svein Bjørberg (Multiconsult/NTNU) for hjelp med problemstillingen og god faglig oppfølging. Takk også til Amin Haddadi, doktorgradskandidat ved NTNU for jevnlig støtte og veiledning med intervjumetodikk og behandling av resultater. Og jeg sender en takk til Statsbygg, spesielt Karianne Dahl Helland for hjelp med utvikling av spørreundersøkelse og litteratur.

Til slutt ønsker jeg å takke mine foreldre for korrekturlesing, og min kjære samboer og sparringpartner for tålmodighet og støtte.

Trondheim, juni 2016

Maren Borgersen Hulbak
NTNU

SAMMENDRAG

Fordi vår globale økonomi i økende grad er drevet av kunnskap, informasjon og ideer, gjør dette universitetene og høgskolene til svært viktige aktører. Utdanning kan være svært viktig for å løse utfordringene vi står overfor i en verden i endring. Eksempler på utfordringer kan være klimaendringer, fattigdom og redusert tilgang til mat og vann. Det er en stadig utvikling i utdanningsmiljøet i Norge. Det har aldri vært så mange studenter som nå. Antall studenter øker, og med det også variasjon i økonomisk og kulturell bakgrunn. Også antall studier øker, antall studieretninger og utdanningsmetoder øker. Utdanningsbyggene må utvikles og tilpasses disse endringene.

Hensikten med denne oppgaven er å danne grunnlag for utforming av nye skolebygg ved å kartlegge hva ulike brukergrupper innen høyere utdanning ser på som viktige funksjoner og løsninger. Det blir vurdert om brukeren av bygget selv vet hva som er best, og hvilke løsninger som best legger til rette for de gitte arbeidsoppgavene. Det blir videre drøftet hvordan brukerinvolvering i tidligfase påvirker brukertilfredsheten i et skolebygg, og hvordan brukerinvolveringen kan optimaliseres for å oppnå høyest brukerverdi.

Studien omhandler bygg innen høyere utdanning, og vil begrenses av prosjekter initiert av Statsbygg. Alle skolene er rehabilitert eller påbygget i løpet av de siste fire årene. Brukergrupper omtalt i denne oppgaven er studenter, vitenskapelig-, administrativ- og driftsansatte.

Det ble utført en kartlegging av eksisterende litteratur om brukermidvirkning og brukerverdi ved høyere utdanning. Det ble videre utført en spørreundersøkelse blant brukergrupper på syv ulike universiteter og høgskoler i Norge. Undersøkelsen spurte hva brukerne mente var de viktigste fasilitetene og løsningene på et studiestedet på generell basis. Deretter skulle de svare på hvordan de opplevde dette ivaretatt på studiestedet de selv var tilknyttet. Av de syv skolene ble Høgskulen i Sogn og Fjordane (HiSF) valgt ut som dybdecase. Ulike aktører fra prosjektgruppen og brukerrepresentanter fra planlegging og utbyggingen av Høgskolebygget ble intervjuet. Det var ønskelig å kartlegge aktuell brukermidvirkningsprosess og utforske om brukermidvirkningen i tidligfase påvirket dagens brukerverdi.

Verdibegrepet blir kategorisert, delt opp og definert på ulike måter. Det synes gjennomgående i teorien at verdi blir forklart som *kvaliteten ved noe* eller *det som er godt ved noe*. I litteraturen beskrives ulike metoder for å oppnå verdiskapning. Det som går igjen i teorien er at det er viktig med god planlegging for kunden og brukeren av bygget for å skape et godt bygg. Et felles suksesskriterium for et totalt prosjekt er ofte brukertilfredshet, fordi brukernes tilfredshet er tett knyttet opp mot eieren og utviklernes tilfredshet. Brukertilfredshet kan oppsummeres som brukerens opplevelse av et produkt eller tjeneste sammenlignet med brukerens forventninger til dette. Når det gjelder detaljer knyttet til utviklingen av undervisningsbygg, kommer det spesielt frem at verdien av fleksible og tilpasningsdyktige rom, som kan brukes til forskjellige aktiviteter og forandres etter behov, veier tungt hos brukerne av bygget. Dette fordi brukerens ønsker og behov, avhenger av deres situasjon, rolle og tidsperspektiv.

I resultatene av spørreundersøkelsen var det tydelig, og ikke uventet et sprik i hva de ulike *brukergruppene* anså som viktig. Det som var mer overraskende var at det også var relativt store forskjeller i hva brukerne ved de ulike *studiestedene* anså som viktig. Dette understreker at brukere i ulike situasjoner har egne ønsker og behov. For å klargjøre hva som bør være fokus ved hvert enkelt bygg, er det derfor viktig at brukere ved det aktuelle bygget blir involvert.

HiSF skiller seg ut i forhold til de andre høgskolene ved å være den høgskolen der brukerne er mest fornøyd. Gjennom intervjuene på casestudiet ble det tydelig at alle intervjuobjektene: både utviklerne og brukerrepresentantene, mente at bygget var planlagt for brukere. De mente brukerne var blitt involvert i prosessen, og tatt hensyn til med tanke på byggets fasiliteter og løsninger. Flertallet av intervjuobjektene opplevde at brukermedvirkning var en viktig årsak til skolens gode resultater i spørreundersøkelsen knyttet til tilfredshet.

Alle intervjuobjektene mente at brukermedvirkning generelt er viktig. Særlig i tidligfasen av et prosjekt er det nødvendig å kartlegge brukernes ønsker og behov. Brukermedvirkning i seg selv er likevel ikke tilstrekkelig for en økt brukerverdi. Brukerne mangler kompetanse på når og hvor de kan medvirke, hvordan de kan bidra og hvilke økonomiske-, politiske- og tekniske rammer det må tas hensyn til. Det må derfor legges føringer for brukermedvirkningen. Brukermedvirkningen må rettleides, styres og planlegges av dyktige fagfolk. På Høgskulen i Sogn og Fjordane viste arkitekten, kundekoordinator og prosjektledelsen seg som spesielt viktige aktører i denne prosessen.

Dersom premissene for brukermedvirkning ikke er tydelige allerede fra begynnelsen, kan brukeren få et feilaktig inntrykk av hva de faktisk kan påvirke. Dersom resultatet så ikke blir som de har tenkt, kan det medføre en misnøye som blir hengende ved prosjektet.

Det er også viktig å begrense brukermedvirkningen for å skille ønsker fra behov. På den måten kan man spare tid og ressurser. Fordi brukeren ikke alltid har erfaring fra byggeprosjekter, er det viktig med oppfølging og eventuelt bruk av visuelle verktøy som hjelpemiddel til å forstå, hva og hvordan det kan medvirke.

Opgaven konkluderer med at optimalisert brukermedvirkningen, gjennom oppfølging og god styring, vil gi økt brukertilfredshet. Det vil være svært verdiskapende for prosjektet som helhet, for eierne og for brukerne.

ABSTRACT

Purpose

The purpose of this work is to map usability of university campuses, and examine whether the client cooperation in the design phase, has a positive impact on user satisfaction in this sector.

Method

A literature study has been carried out in order to map relevant literature regarding user participation and value for users in higher education campuses. A survey was performed among various user groups at seven campuses. Furthermore, the project team and user representatives who planned and executed the campus of the Sogn og Fjordane University College (HiSF) were interviewed. The purpose was to see whether the facilities the users considered essential, actually was satisfied at HiSF. Furthermore, the survey should map user involvement in the early stage and if this involvement generated a higher level of satisfaction for users in operational phase.

Findings

Usability depends on location, character and the user's role. A building must be adapted to be performed, and the way tasks are performed change over time. An adaptable building is needed in both the short and long user perspective.

It is important to identify the user's needs in the development of a project. This makes user involvement in the construction projects early stage very important and essential. It is vital that all user groups are involved because they have different needs based on what kind of discipline they are doing. User participation in itself is not enough. A collaboration between talented professionals, as an architect, a customer relation and a project management that can guide, control and plan for user involvement can increase the user satisfaction and total experienced value of the building.

Limitations

This work is only looking into campuses of higher education initiated by Statsbygg.

Practical implications

In order to optimize the user participation and to save time and resources, it is important to limit the user involvement to help distinguish wants from needs. Because the users normally don't have experience with construction projects, it is also necessary to guide the user groups and utilize visual tools to help the user understand how and with what they can contribute.

Originality

Based on this study, it appears that user participation with guidance from skilled and experienced professionals has a major impact on *user satisfaction* at buildings in higher education.

INNHALDSFORTEGNELSE

Forord	i
Sammendrag	iii
Abstract	v
Figurliste	xi
Tabelliste	xiii
1 Innledning	1
1.1 Bakgrunn	1
1.2 Problemstilling/målformuleringer	2
1.3 Praktisk utføring	2
1.4 Rapportens oppbygging	3
1.5 Avgrensninger	3
1.6 Begrepsavklaringer og forkortelser	4
2 Metode	5
2.1 Vitenskapelige metoder	5
2.1.1 Dokumentgjennomgang og litteraturstudie	5
2.1.2 Spørreundersøkelser	5
2.1.3 Intervjuer med nøkkelpersoner	5
2.1.4 Oppsummering	5
2.2 Tilnæringsmetode	6
2.2.1 Brukere av universitet- og høyskolebygg	7
2.3 Litteraturstudie	9
2.3.1 Hva er en litteraturstudie?	9
2.3.2 Hvorfor utføres litteraturstudien?	9
2.3.3 Fremgangsmåte	10
2.3.4 Kildekritikk	12
2.3.5 Oppsummering	12
2.4 Spørreundersøkelse	13
2.4.1 Hva er en spørreundersøkelse?	13
2.4.2 Teori bak spørreundersøkelsen	13
2.4.3 Hvorfor utføres spørreundersøkelsen?	15
2.4.4 Skolene i spørreundersøkelsen	15
2.4.5 Fremgangsmåte	16
2.4.6 Potensielle feilkilder	18
2.4.7 Potensielle utfordringer	18
2.4.8 Oppsummering	18
2.5 Intervju	20
2.5.1 Hva er et intervju?	20
2.5.2 Teori bak intervju	20
2.5.3 Hvorfor utføres intervjuene?	22
2.5.4 Intervjuobjektene	22

2.5.5	Høgskulen i Sogn og Fjordane (HiSF)	23
2.5.6	Fremgangsmåte	24
2.5.7	Potensielle feilkilder	26
2.5.8	Potensielle utfordringer	27
2.5.9	Oppsummering	27
3	Teori.....	29
3.1	Verdi i en bygningskontekst	29
3.1.1	Hva er verdi?	29
3.1.2	Hva skaper verdi?	30
3.1.3	Ulike roller, ulike verdibegrep	32
3.1.4	Hva kan forbedres for å fremme verdiskapning?	33
3.2	Campusutvikling.....	34
3.2.1	Generelt.....	34
3.3	Brukertilfredshet og brukerverdi	35
3.3.1	Hva er brukertilfredshet og bruksverdi?	35
3.3.2	Ønsker og behov.....	36
3.3.3	Tidligere studier om brukertilfredshet i offentlig sektor	37
3.3.4	Metoder for måling, kartlegging og evaluering av brukertilfredshet	38
3.3.5	Brukerverdi i undervisningsbygg	39
3.3.6	Oppsummering av hva som har vært viktig for ulike brukergrupper?	40
3.4	Brukerinvolvering.....	41
3.4.1	Hva er brukermedvirkning?	41
3.4.2	Påvirkning på brukermedvirkning	42
3.4.3	Hvorfor brukerinvolvering i tidligfase.....	43
3.4.4	Lovpålagt brukermedvirkning.....	44
3.4.5	Statsbyggs retningslinjer for brukerinvolvering	45
3.5	Tidligfase.....	46
3.5.1	Tidligfase.....	46
3.5.2	Tidligfasen i Finansdepartementets prosessmodell	46
3.5.3	Tidligfasen i Statsbyggs prosessmodell	47
3.6	Oppsummering	49
3.7	Kunnskapshull i litteraturen	50
4	Resultater.....	53
4.1	Tilfellestudiet	53
4.2	Spørreundersøkelsen	54
4.2.1	Hvor viktig er ulike funksjoner for brukerne ved universiteter og høyskoler?	54
4.2.2	Hvor viktige er de ulike funksjonene i tilfellestudie, HiSF?.....	64
4.2.3	Hvor fornøyde er brukerne ved Høgskulen i Sogn og Fjordane?	69
4.2.4	Hvordan varierer fasilitetene brukerne er mest- og minst fornøyde med, mellom brukergruppene?.....	73
4.2.5	Mulige feilkilder.....	75
4.3	Intervjuet	76
4.3.1	Intervjuobjektens bakgrunnsinformasjon	76
4.3.2	Resultater fra intervjuene	77

4.4	Oppsummering	84
5	Evaluering av metode	85
5.1	Litteraturstudien	85
5.2	Spørreundersøkelsen	88
5.3	Intervjuene	91
5.4	Oppsummering	95
6	Diskusjon.....	97
6.1	Hva er brukerverdi for brukerne ved et UH-bygg?	97
6.1.1	Hvorfor er brukerverdi viktig?	97
6.1.2	Funn fra teorien.....	98
6.1.3	Funn fra spørreundersøkelsen	98
6.1.4	Sammenligning og årsak til likheter og forskjeller.....	100
6.1.5	Oppsummering	102
6.2	Er brukerne fornøyde ved HiSF?	102
6.2.1	Oppsummering.....	103
6.3	Har det blitt planlagt for brukerne i tidligfase på HiSF?.....	103
6.3.1	Funn fra spørreundersøkelsen	104
6.3.2	Funn fra intervjuene	105
6.3.3	Oppsummering.....	106
6.4	Har brukerinvolvering påvirket tilfredsheten på HiSF?.....	106
6.5	Hvor viktig er det med brukermedvirkning i tidligfase for et byggs brukerverdi?	108
6.6	Svarenes relevans og brukbarhet.....	111
6.6.1	Vurdering av funnenes kvalitet	111
6.6.2	Vurdering av funnenes brukbarhet	112
7	Konklusjon	113
8	Videre arbeid.....	115
	Bibliografi.....	117
	Vedlegg	II
	Vedlegg 1 SB prosjektmodell	II
	Vedlegg 2 Litteraturstudien	IV
	Vedlegg 3 Spørreundersøkelsen.....	VI
	Vedlegg 4 Intervjuguider.....	XXII
	Vedlegg 5 Plantegninger over HiSF.....	XXVI
	Vedlegg 6 Svarene fra intervjuene i tabell.....	XXVIII

FIGURLISTE

Figur 2.1 HiSF (Statsbygg, 2012).....	24
Figur 3.1: Crisps model (Construction Industry Council, 2002).....	30
Figur 3.2: Oversatt Asset Value Matrix (Construction Industry Council, 2002)	31
Figur 3.3: Funksjonalitet og tilpasningsdyktighet (Mørk et al.,2008).....	32
Figur 3.4: Typiske organiseringsformer (Hallgrim & Klakegg, 2013)	32
Figur 3.5: Aktørenes tidshorisont (Klakegg, 2015).....	33
Figur 3.6 Maslows behovspyramide.....	36
Figur 3.7 Parameteres påvirkning på læringsutbytte (Barrett, 2015)	39
Figur 3.8 Påvirkningskilder på brukarmedvirkning (Willumsen, 2005)	43
Figur 3.9: Figur som illustrerer ulik grad av brukarmedvirkning (Willumsen, 2005)	44
Figur 3.10 Art og medvirkning i forbindelse med oppstart (Miljøverndepartementet, 2008)	44
Figur 3.11 Utdrag fra plan og bygningsloven	44
Figur 3.12 Påvirkningsmulighet og endringskostnad utover i prosjektet (Samset, 2008)	46
Figur 3.13 Finansdepartementets prosessmodell	47
Figur 3.14 Statsbyggs prosjektmodell	48
Figur 3.15 Statsbyggs prosessmodell detaljert	48
Figur 4.1 Trapp og hovedferdselsåre på campus (Statsbygg, 2012)	53
Figur 4.2 Biblioteket på HiSF (Statsbygg, 2012)	53
Figur 4.3 Brukernes rangering av fasiliteter etter viktighet.....	55
Figur 4.4 Aldersfordeling	57
Figur 4.5 Kjønnfordeling.....	57
Figur 4.6 Antall respondenter per studiested.....	57
Figur 4.7 Antall respondenter per rolle.....	58
Figur 4.8 Brukernes oppfatning av generelle fasiliteter	59
Figur 4.9 Generelle fasiliteters viktighet fordelt mellom brukergrupper.....	59
Figur 4.10 Viktigste transportfasiliteter	60

Figur 4.11 Transportfasiliteters viktighet fordelt mellom brukergrupper.....	60
Figur 4.12 Viktigste fasiliteter på uteområdet	61
Figur 4.13 Viktigste fasiliteter på uterom fordelt mellom brukergrupper	61
Figur 4.14 Viktigste funksjoner for å utføre aktuelt arbeid	62
Figur 4.15 Viktigste funksjoner for å utføre et arbeid fordelt mellom brukergrupper	62
Figur 4.16 Støttefunksjoners viktighet	63
Figur 4.17 Støttefunksjoners viktighet fordelt mellom brukergrupper.....	63
Figur 4.18 Fasiliteter rangert etter viktighet.....	65
Figur 4.19 Brukerne av HiSFs opplevelse av transportfasiliteter.....	66
Figur 4.20 HiSF opplevelse av generelle fasiliteter	66
Figur 4.21 HiSF opplevelse av uteområdets fasiliteter	67
Figur 4.22 HiSF opplevelse av fasiliteter for å utføre aktuelt arbeid	68
Figur 4.23 HiSF opplevelse av støttefunksjoner.....	68
Figur 4.24 Respondentene fra HiSF fordelt mellom roller.....	69
Figur 4.25 Kjønnfordeling, HiSF	69
Figur 4.26 Aldersfordeling, HiSF	69
Figur 4.27 Skolenes tilfredshet ved eget studiested.....	70
Figur 4.28 Tilfredshet ved ulike funksjoner.....	71
Figur 4.29 Tilfredshet ved ulike funksjoner, HiSF i sammenligning med alle skoler	71
Figur 4.30 Tilfredshet ved offentlig transport fordelt mellom brukergrupper	73
Figur 4.31 Tilfredsheten ved bilparkering fordelt mellom brukergrupper.....	73
Figur 4.32 Tilfredsheten ved serveringstilbud fordelt mellom brukergrupper	74
Figur 4.33 Tilfredsheten ved tilbudet om fysisk aktivitet fordelt mellom brukergrupper	74
Figur 6.1 Basert på "aktørenes tidshorison" (Klakegg, 2015)	101
Figur 6.2 Brukermedvirknings påvirkning på brukertilfredsheten.....	108

TABELLISTE

Tabell 1.1: Begrepsavklaringer og forkortelser	4
Tabell 2.1: Brukere av UH-bygg	8
Tabell 2.2: Søkemotorer	10
Tabell 2.3: Søkord	11
Tabell 2.4: Søkordenes "synonymer"	11
Tabell 2.5 Ulike type spørsmål i spørreundersøkelse	14
Tabell 2.6 Oversikt over høyskoler og universiteter	16
Tabell 2.7 oversikt over spørreundersøkelsen	16
Tabell 2.8 Typer kvalitative intervjuer (Larsen, 2012)	21
Tabell 2.9: Metode for utvelgning av respondenter (Larsen, 2012)	21
Tabell 2.10: Intervjuobjekter	23
Tabell 2.11 Utforming av spørreundersøkelsen.....	26
Tabell 3.1: Generalitet, elastisitet og fleksibilitet (Arge & Landstad, 2002).....	31
Tabell 3.2 Brukergruppenes fokusområder fra teorien.....	41
Tabell 3.3 Underaktiviteter i finansdepartementets prosessmodell.....	47
Tabell 3.4 Underaktiviteter i SBs prosessmodell.....	49
Tabell 4.1 Rangering av fasiliteters viktighet for studenter og ansatte	56
Tabell 4.2 Bakgrunnsinformasjon til alle respondenter.....	57
Tabell 4.3 Oversikt over respondentene.....	58
Tabell 4.4 Spørreundersøkelsens deltemaer	58
Tabell 4.5 Hvor viktig brukerne ved HiSF mener ulike fasiliteter er	64
Tabell 4.6 Respondentene fra HiSFs bakgrunnsinformasjon	69
Tabell 4.7 Oversikt over respondenten fra HiSF	70
Tabell 4.8 Hvor fornøyde brukere er med ulike fasiliteter ved HiSF	72
Tabell 4.9 Informasjon om intervjuobjektene	76
Tabell 4.10 Fasilitetene som skiller seg mest ut fra gjennomsnittet, utdrag fra tabell 4.7	82

Tabell 5.1: Resultater fra søket	85
Tabell 5.2: Evaluering av søkemotorene	86
Tabell 5.3: Evaluering av søkeord	87
Tabell 5.4: Evaluering av type spørsmål	88
Tabell 5.5: Evaluering av spørsmålsutforming	89
Tabell 5.6: Evaluering av oppsett	89
Tabell 5.7 Evaluering av praktisk utførelse	90
Tabell 5.8 Evaluering av intervjuguide	91
Tabell 5.9 Evaluering av respondenter	93
Tabell 5.10 Evaluering av gjennomføring av intervjuer	94
Tabell 6.1 Oppgavens problemstilling og forskningsspørsmål	97

1 INNLEDNING

1.1 BAKGRUNN

Masteroppgaven har bakgrunn i fagfeltet Eiendomsledelse og er en obligatorisk oppgave for Eiendomsledelse og –forvaltning ved Bygg- og miljøteknikk, NTNU. Som en forberedelse til dette arbeidet har det blitt utarbeidet en fordypningsoppgave innenfor samme fagfelt i forkant av masteroppgaven. Masteroppgaven gjennomføres som en del av OSCAR-prosjektet, initiert av Multiconsult hvor temaet er verdi for bruker og eier av forskjellige offentlige bygg.

Fordi vår globale økonomi i økende grad er drevet av kunnskap, informasjon og ideer, gjør dette universitetene og høyskolene til svært viktige aktører.

Verden er i stadig forandring, og vi står overfor utfordringer som klimaendring, fattigdom, tap av biologisk mangfold og redusert tilgang til energi, mat og vann. Teknologi kan være svaret på mange av problemer som har oppstått. I Meld. St. 10 (2014-2015) *Konsentrasjon for kvalitet*, står det skrevet at høyere utdanning og forskning driver kunnskapsøkonomien (Kunnskapsdepartementet, 2015). Utdanning blir derfor sett på som svært viktig for å redusere og håndtere de globale endringene vi står overfor.

Det er ingen tvil om at det har skjedd mye i utviklingen av høyere utdanning siden de første universitetene fikk offisiell godkjenning og en fast organisasjon på 1200-tallet. Universitetene bestod da ofte kun av et fåtall fakulteter. Studentene var vanligvis organisert etter hjemsted, og utdanningen var forbeholdt menn fra rike familier.

Høsten 2015 var det i overkant av 280 000 studenter i høyere utdanning i Norge eller studenter fra Norge i utlandet. Tall fra SSB viser at det var en økning på 10 600 studenter fra året før. Til sammenligning økte studenttallet med i overkant av 3 400 fra 2013 til 2014. Denne økningen har vart over flere år, og i løpet av de siste ti årene har studentmassen økt med nesten 60 000 studenter (SSB, 2016). I Norge i dag har alle som ønsker det mulighet for høyere utdanning. Antall studenter øker og med det også variasjon i økonomisk- og kulturell bakgrunn. Også antall studium øker, antall studieretninger og utdanningsmetoder øker. De store omveltningene innen universitet- og høyskolesektoren fører til behov for fornying og utvikling av campusområder.

Funksjonelle bygg og utstyr kan bidra til å øke kvaliteten i høyere utdanning og forskning, og skape gode studie- og arbeidsvilkår (Kunnskapsdepartementet, 2015). Her står det også referert til Meld. St. 7 (2014-2015) *Langtidsplan for forskning og høyere utdanning 2015-2014*, hvor det legges vekt på regjeringens betydning av moderne og hensiktsmessige bygg som viktige forutsetninger for å utvikle fremragende fagmiljøer. Det står også at det er behov for nye bygg, oppgraderinger av eksisterende bygg og mer oppdaterte vitenskapelig utstyr.

Denne oppgaven skal dermed være med å danne grunnlag for utforming av nye skolebygg. Ved å kartlegge hva ulike brukere av universitets- og høyskolebygg anser som verdi for seg, kan denne erfaringen tas med i tidligfase i nye prosjekter for å optimalisere fremtidige undervisningsbygg innenfor høyere utdanning. Det vil bli vurdert om brukerne av bygget er de som best kan svare på hvilke løsninger som legger til rette for de gitte arbeidsoppgavene, og om brukermedvirkning gjør at bygget er mer tilpasset brukernes behov.

Det er ønskelig å se på

- a) hvordan brukermedvirkning gjennom involvering av brukerne i tidligfase påvirker brukertilfredsheten i skolebygg, og
- b) hvordan brukermedvirkning kan optimaliseres for å gi best mulige resultater for byggets opplevde verdi.

Hvor stor påvirkning har brukermedvirkning i tidligfase på brukerverdien i UH-bygg¹?

1.2 PROBLEMSTILLING/MÅLFORMULERINGER

For å finne ut om brukerinvolvering i tidligfase vil føre til større verdi i bruksfase, har det i dette fordypningsprosjektet blitt utviklet fire forskningsspørsmål:

- Hva er verdi for forskjellige brukergrupper innen UH-sektoren?
- Blir denne brukerverdien tilfredsstilt på HiSF?
- Har det blitt planlagt for brukerne i tidligfase på HiSF?
- Har brukerinvolvering påvirket tilfredsheten på HiSF?

I tillegg til å besvare forskningsspørsmålene, er det ønskelig å drøfte hva som kan gjøres for å optimalisere brukermedvirkningen og på den måten også brukerverdien.

Formålet med oppgaven er å kartlegge sammenhengen mellom brukermedvirkning og brukertilfredshet. Masteroppgavens resultatmål er å bidra som underlag for utviklingen av nye campusplaner med høyere brukerverdi, gjennom kunnskap om hva brukerne ønsker og råd om hvordan brukermedvirkningsprosessen kan optimaliseres.

1.3 PRAKTISK UTFØRING

Opgaven ble utført på oppdrag fra Oscar og Multiconsult med støtte og caser fra Statsbygg.

Våren 2015 ble en prosjektoppgave utviklet som en forberedelse til masteroppgaven (Hulbak, 2015). I dette arbeidet ble et grundig litteratursøk gjennomført. Denne masteroppgaven bygger videre på denne litteraturstudien.

Spørreundersøkelsen som er utviklet og sendt ut i forbindelse med denne masteroppgaven, er utført i samarbeid med Statsbygg og medstudent Tale Spiten.

Statsbygg har hatt en intern arbeidsgruppe, der faglig ressurscenter, strategi- og utviklingsavdelingen og eiendomsavdelingen har deltatt. All direkte kontakt med Statsbygg har gått gjennom vår kontaktperson, Karianne Dahl Helland. Anett Andreassen og Alda Morice Christensen fra eiendomsavdelingen og Ulrika Staugaard som representant for Statsbyggs arbeid med FoU i tidligfase, har diskutert aktuelle problemstillinger, som har dukket opp gjennom arbeidet med masteroppgaven.

¹ UH-sektoren, Universitets- og høyskolesektoren (1.6)

Resultatene fra spørreundersøkelsen har blitt bearbeidet ved hjelp av Excel² med stor støtte fra doktorgradskandidat og ansatt i Multiconsult, Amin Haddadi.

Intervjuene ble gjennomført fra Trondheim ved hjelp av *Skype for business*³ og telefon.

1.4 RAPPORTENS OPPBYGGING

Masteroppgaven omhandler hvordan brukermedvirkning i tidligfase påvirker brukerverdien på universiteter og høyskoler når de er satt i drift. For å svare på aktuell problemstilling ble det utført en studie for å undersøke hva som finnes av eksisterende litteratur om emnet.

For å kartlegge hva ulike brukergrupper anser som viktig, og hva de synes om studiestedet de er tilknyttet, ble det gjennomført en spørreundersøkelse blant studenter, vitenskapelig-, administrativ- og driftsansatte på syv ulike universiteter og høyskoler.

Videre ble det gjennomført et dybdecase på Høgskulen i Sogn og Fjordane for å få et inntrykk av hvordan det har vært planlagt for brukerverdi gjennom tidligfase, hvordan denne prosessen har vært og hvordan resultatet har blitt. I den forbindelse ble sentrale personer, som har vært involvert i planlegging og utforming av bygget, intervjuet. Dette inkluderer brukerrepresentanter og en kundekoordinator, som har kommet med innspill og ønsker.

1.5 AVGRENSNINGER

Brukermedvirkning og *Verdi for bruker innen universitet- og høyskolesektoren* er brede emner. For at prosjekt- og masteroppgaven skulle få en nødvendig dybde, var det behov for avgrensninger. Vi har i oppgaven valgt å fokusere på *Brukerne*. Vi har valgt å se bort fra andre som måtte ha interesser i bygget. Dermed ble for eksempel ikke eieren intervjuet. Hele oppgaven har fokus på brukerperspektivet.

Vi har sett på brukerverdi, og fasiliteter og løsninger som bidrar til opplevd brukerverdi. Vi har ikke sett på lovpålagte fasiliteter som luft-, lys- og lydforhold, universell utforming, osv. Denne avgrensningen er besluttet av Statsbygg, som ønsker å få frem de fasilitetene de har mulighet til å prioritere eller nedprioritere.

Litteratursøket ble fokusert mot land med omtrent samme kultur og undervisningssystem som Norge. Eksempler på aktuelle land er Danmark, Nederland, Finland og Sverige. Oppgaven skal kunne brukes som et verktøy i prosjekters tidligfase for å optimalisere verdi i bruksfasen på norske universiteter og høyskoler. Spørreundersøkelsene og intervjuene ble utført på høyskoler og universiteter initiert av Statsbygg. Alle campusene har fått nybygg eller vært gjennom rehabilitering i løpet av de siste fire årene.

² Microsoft Excel er et dataprogram produsert av Microsoft, og er en del av Microsoft Office-pakken. Programmet er basert på regneark der man kan utføre beregninger, ofte i form av matematiske problemer, analysere informasjon, behandle lister og talldata i regneark eller nettsider.

³ Skype for business er en samtalejeneste over internett med video- og lydfunksjon utviklet av Microsoft – tidligere kalt Lync.

1.6 BEGREPSAVKLARINGER OG FORKORTELSER

Begrep/forkortelse	Forklaring
<i>Brukskvalitet/ Usability</i>	I hvilken grad et system kan brukes av spesifiserte brukere til å nå spesifiserte mål innen effekt, effektivitet, og tilfredshet i en spesifisert brukskontekst (ISO 9241-11).
<i>Verdi</i>	Verdi er et vidt begrep. I denne oppgaven brukes verdi som et tegn på trivsel og positivitetsfremmende følelser.
<i>Fasilitetsstyring/ facility management (FM)</i>	Fasilitetsstyring omfatter alle aktiviteter innenfor forvaltning, drift, vedlikehold, utvikling, service og støttetjenester i tillegg til utviklingen av eiendommers potensial, det vil si eiendomsledelse (Standard Norge).
<i>Brukere</i>	Virksomheter, grupper eller personer som en eiendom er innrettet for å betjene (Mørk, Bjørberg, Særbøe, & Waisæth, 2008). I denne oppgaver defineres <i>brukere</i> som ansatte og studenter ved et bygg.
<i>Bærekraftig bygging</i>	Bygningsteknologi og praksis som møter de integrerte krav fra bruker og samfunnet gjennom byggets levetid. Har som mål å oppnå forlenget total levetid av den enkelte bygningen (Mørk, Bjørberg, Særbøe, & Waisæth, 2008).
<i>Brukerinvolvering/ Brukermedvirkning</i>	De som berøres av en beslutning, eller er brukere av tjenester, får innflytelse på beslutningsprosesser og utforming av tjenestetilbud (<i>Stortingsmelding nr. 34-1996-97</i>). I denne oppgaven blir <i>brukerinvolvering</i> og <i>brukermedvirkning</i> sett på som synonymer.
<i>Tidligfase</i>	Fasen omfatter alle aktiviteter fra ideen blir unnfanget til endelig beslutning om gjennomføring er tatt (Samset, 2008).
<i>Pilotering</i>	Med pilotering eller pilotundersøkelse i denne oppgaven menes en øvelse/forberedelse for hvordan spørreundersøkelsen burde gjennomføres.
<i>UH-sektoren</i>	Universitet- og høgskolesektoren
<i>SU</i>	Spørreundersøkelse
<i>HiSF</i>	Høgskulen i Sogn og Fjordane

TABELL 1.1: BEGREPSAVKLARINGER OG FORKORTELSER

2 METODE

Under dette kapittelet vil fremgangsmåten for oppgaven bli presentert. Metodekapittelet skal forklare hva som er gjort i studien, hvordan informasjonen er samlet inn, en refleksjon rundt mulige feilkilder og utfordringer ved tilnærmingen og informasjonsmaterialet.

2.1 VITENSKAPELIGE METODER

2.1.1 DOKUMENTGJENNOMGANG OG LITTERATURSTUDIE

Dokumentgjennomgangen er anbefalt som en forberedende aktivitet. Selv om det også brukes andre former for innsamling, er litteraturstudien ofte første fase i forarbeidet til en fordypningsoppgave. Når eksisterende data blir brukt er det spesielt viktig å notere hvordan dataen er produsert, hva den brukes til og kjente styrker og svakheter ved informasjonen. Viktig også å notere nøyaktig tidsrom og områder dataene omfatter (Olsson, 2014).

2.1.2 SPØRREUNDERSØKELSER

Ved spørreundersøkelser settes det opp et antall spørsmål, som sendes til et utvalg av respondenter. Undersøkelsen kan leveres på forskjellige måter, blant annet sendes per epost eller post eller leveres personlig. I spørreskjemaer er det forhåndsdefinerte spørsmål og svaralternativer. Fordi individuelle kjennetegn ikke blir så lette å utlede, vil det ikke være samme behov for å anonymisere. Dessuten lagres og tolkes spørreskjemaer vanligvis på aggregatnivå. Det betyr at man kun ser kategorier av mennesker fordelt over gitte variabler, for eksempel hvor mange jenter bruker kantinefasiliteter hver dag, og enkeltindivider blir ikke lenger synlig (Fangen, 2015).

2.1.3 INTERVJUER MED NØKKELPERSONER

Ved intervjuer anbefales det i boken *Praktisk rapportskrivning* (Olsson, 2014), å utlede en intervjuguide som beskriver de spørsmålene som ønskes gjennomgått. Innledningsvis bør intervjuer presentere seg og informere om oppgaven og dens problemstilling. I kvalitative intervjuer er det viktig å ivareta integriteten til intervjuobjektene både under selve intervjuet og i etterkant, når resultatene skal presenteres og bearbeides. Det er ofte et krav at man anonymiserer gjenkjennelige detaljer, og at man behandler sensitive opplysninger med varsomhet. I intervjuundersøkelser som omhandler sensitive temaer, er det ofte nødvendig å innhente et skriftlig samtykke (Fangen, 2015).

2.1.4 OPPSUMMERING

I denne masteroppgaven ble det først utført en grundig dokumentgjennomgang før det ble gjennomført en spørreundersøkelse på syv ulike universiteter og høyskoler. Høgskulen i Sogn og Fjordane ble valgt ut som tilfellestudie. På dette studiestedet ble utvalgte representanter fra prosjektutviklingen og brukere intervjuet.

2.2 TILNÆRMINGSMETODE

Masteroppgaven diskuterer problemstillingen *Hvor viktig er det med brukermedvirkning i tidligfase for et byggs brukerverdi?* For å besvare denne er det definert fire forskningsspørsmål. Under dette delkapittelet blir disse forskningsspørsmålene presentert sammen med metoden som ble valgt for å besvare dem.

Generelt om oppgaven

Det ble utført et litteraturstudie for å finne ut hva som finnes av informasjon om temaene som omhandles i oppgaven. Det ble søkt på litteratur om verdi, verdiopplevelse, brukerverdi, brukermedvirkning og tidligfase. Dette ble gjort for å få en dypere forståelse av de ulike definisjonene, og fastsette oppgaven og dens problemstilling bedre.

FS 1: Hva er verdi for brukere av UH-bygg?

Som en tilnærming til dette forskningsspørsmålet ble et litteraturstudie utført for å kartlegge det som finnes av tidligere studier, og hva brukere ved forskjellige universiteter og høyskoler ser på som verdi. I litteraturen var det også ønskelig å finne ut hvordan brukergrupper har blitt definert tidligere, hvordan brukerverdi har blitt kartlagt og hvilke resultater andre forskere har funnet ut at verdi er for ulike brukere av UH-bygg.

Det ble også gjennomført en spørreundersøkelse som ble sendt ut til syv universiteter og høyskoler for å få et inntrykk av hva ulike brukere ser på som viktig og verdiskapende på sin campus. Undersøkelsen ble sendt ut til studenter, driftsansatte, vitenskapelig ansatte og administrativt ansatte. Noen av respondentene svarte på vegne av organisasjonen og andre svarte på vegne av seg selv.

FS 2: Er brukertilfredsheten tilfredsstilt ved HiSF?

HiSF ble valgt ut som tilfellestudie fordi det var en skole der det kom inn et representativt antall svar fra spørreundersøkelsen. I tillegg skilte HiSF seg ut fra de andre skolene ved at brukerne var spesielt tilfreds ved mange av fasilitetene ved sitt studiested. For å finne ut om brukerne var fornøyde med sitt studiested, var det i spørreundersøkelsen utformet en *Del 2*, som omhandlet brukernes tilfredshet ved ulike fasiliteter.

FS 3: Har det vært brukerinvolvering på HiSF?

For å svare på om det har vært brukerinvolvering på HiSF ble svarene i spørreundersøkelsen sammenlignet. Det ble sett på om de *fasilitetene brukerne anser som viktig* også er de *fasilitetene brukerne er fornøyde med*. Dette er ikke nok for å svare på problemstillingen, og kan kun gi en pekepinn på eventuell brukermedvirkning. Det ble derfor også gjennomført seks intervjuer blant prosjektgruppen og brukerrepresentanter. Intervjuobjektene ble spurt om hvordan brukerinvolveringen var, hvordan den ble utført og hvor hyppig brukerne ble involvert.

FS 4: Har brukerinvolvering påvirket tilfredsheten på HiSF?

Intervjuene var hovedmetoden for å besvare dette fjerde og siste forskningsspørsmålet. Intervjuobjektene svarte på hva som var årsaken til at tilfredsheten på HiSF var så god, og om brukermedvirkning hadde påvirket disse resultatene. Dette forskningsspørsmålet kan betraktes som en oppsummering av forskningsspørsmålene, FS 2 og FS 3. Resultatene fra litteraturen og spørreundersøkelsen ble derfor også diskutert opp mot dette forskningsspørsmålet.

2.2.1 BRUKERE AV UNIVERSITET- OG HØGSKOLEBYGG

Statsbygg har uttrykket hvilke brukere de ønsker inkludert i denne oppgaven. I dette delkapittelet defineres de ulike brukerne. Det informeres også om hvilke brukere som har blitt studert, og hva slags tilknytning de har til campus i Tabell 2.1.

Studenter – Med studenter menes personer som er oppmeldt til fag ved et universitet eller høyskole. Begrepet inkluderer derfor også doktorgradsstudenter, utvekslingsstudenter og studenter ved nettbaserte studier.

Ansatte på personnivå – Med *ansatte* i denne sammenhengen menes vitenskapelige og administrativt ansatte. *Ansatte på personnivå* omhandler ansatte som et selvstendig individ med personlige ønsker og oppfatninger. Fokuset ligger på trivsel.

Ansatte på administrasjonsnivå – Ved *ansatte* i denne sammenhengen menes vitenskapelige og administrativt ansatte. *Ansatte på administrasjonsnivå* omhandler ansatte som en gruppe mennesker som skal gjennomføre aktiviteter og produsere et arbeid. Fokuset ligger på produktivitet.

Driftsansatte – Begrepet omhandler alt personell som jobber med drift og vedlikehold av skolebygget. Dette inkluderer vaskepersonell, vaktmester, gartner og personen som legger til rette for at skolen skal kunne fungere som planlagt.

Samfunnet – Denne rollen beskriver samfunnet som bruker. Dette inkluderer hvordan samfunnet blir påvirket av en eventuell utbygging.

Lokalt næringsliv – Denne rollen beskriver næringslivet som bruker. Dette inkluderer hvordan lokalt næringsliv blir påvirket av en eventuell utbygging.

<i>Brukerrolle</i>	<i>Tilknytning til campus</i>
<i>Studenter</i>	Campus fungerer som studiested. Studenter er derfor daglig og nært knyttet til campus. Studentene bruker store deler av skolebyggets fasiliteter. Blant annet: <ul style="list-style-type: none">- Kantiner/spisesteder- Oppbevaringsskap- Uteoppholdsarealer- Lesesaler- Auditorium/forelesningssaler- Bibliotek- Pauseoppholdsarealer- Toalett/garderober- Parkeringsplasser (sykkel og bil) I tillegg må studentene forflytte seg til og fra studiestedet. Så infrastruktur: gang- og sykkelvei, bilvei eller kollektivtransport blir daglig brukt.
<i>Ansatte (vitenskapelig og administrativt) på personnivå</i>	Campus fungerer som arbeidsplass. Ansatte er derfor daglig og nært knyttet til campus. Vitenskapelig og administrativt ansatte bruker også store deler av skolefasilitetene. Blant annet: <ul style="list-style-type: none">- Arbeidssted

	<ul style="list-style-type: none"> - Møterom - Kontorer - Uteoppholdsarealer - Parkeringsplasser (sykkel og bil) - Kantiner/spisesteder - Pauserom - Toalett/garderober <p>I tillegg må ansatte forflytte seg til og fra studiestedet. Infrastruktur i form av gang- og sykkelvei, bilvei eller kollektivtransport blir daglig brukt.</p>
<i>Ansatte (vitenskapelig og administrativt) på organisasjonsnivå</i>	<p>Campus fungerer som lokaler for å utføre et arbeid. Ansatte er derfor daglig og nært knyttet til campus.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Møterom - Installasjoner som printer mm. - Undervisningslokaler - Bibliotek (tilgang på litteratur) - Laboratorium for undervisning og forskning - Kontorer
<i>Driftsansatte</i>	<p>Campus fungerer som en arbeidsplass og målet er at de ansatte skal kunne utføre en jobb. Det er fordelaktig om fasilitetene som skal ivaretas er i nærheten av hverandre. Byggets flater bør være enkle å rengjøre og vedlikeholde.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uteoppholdsarealer - Lunsjrom/pauserom - Kantine/spisesteder - Toalett - Garderobe - Bøttekott <p>I tillegg må driftsansatte forflytte seg til og fra bygget. Infrastruktur i form av gang- og sykkelvei, bilvei eller kollektivtransport blir daglig brukt.</p>
<i>Samfunnet</i>	<p>Samfunnet blir påvirket av et byggs status og popularitet. Områdes uteoppholdsarealer er offentlige og kan derfor fungere som samlingspunkt. Et bygg i form av et universitet eller høyskole vil kunne føre til tilflytting og økt populasjon.</p>
<i>Lokalt næringsliv</i>	<p>Lokalt næringsliv kan bli påvirket av campus gjennom samarbeid og relasjoner med studentene. På den måten kan det være en kilde for kunnskap, både for studenten og næringslivet. Næringslivets tilknytning til campus kan også fungere som en rekrutteringskanal.</p>

TABELL 2.1: BRUKERE AV UH-BYGG

2.3 LITTERATURSTUDIE

I denne studien skal det brukes anerkjente søkemotorer for å fremskaffe litteratur som omhandler verdi for brukere i universitets- og høyskolesektoren, og i hvilken grad brukermedvirkning påvirker denne brukerverdien. Brukere i denne sammenhengen er studenter, vitenskapelig ansatte, administrativt ansatte, driftspersonell, samfunn og lokalt næringsliv. Erfaringen fra kartleggingen skal videre kunne brukes i nye prosjekters tidligfase for å optimalisere verdi i fremtiden.

Litteraturstudien blir utført som en kartlegging av eksisterende litteratur, og skal danne et grunnlag for egen informasjonsinnhenting i arbeidet med masteroppgaven. Dette kapitlet presenterer metoden brukt ved gjennomføring av en omfattende søkeprosess via flere søkemotorer og relevante ord.

Litteraturstudien har som mål å komme dypere inn i problemstillingen, og det blir tatt utgangspunkt i brukskvalitet, verdi-begrepet, brukermedvirkning og campusutviklinger. I den sammenheng vil det gjennomføres litteraturstudier av alt fra faglitteratur til relaterte caser. Det vil bli utarbeidet et grunnlag over teori som er nyttig i det videre arbeidet med masteroppgaven, og som eventuelt kan underbygge funn opparbeidet gjennom egen forskning.

2.3.1 HVA ER EN LITTERATURSTUDIE?

En litteraturstudie er *the comprehensive study and interpretation of literature that relates to a particular topic* (Aveyard, 2014). En litteraturstudie er en systematisk gjennomgang av eksisterende litteratur rundt en valgt problemstilling. En kritisk gjennomgang av kunnskap fra skriftlige kilder og en sammenfatning av dem, med diskusjon.

2.3.2 HVORFOR UTFØRES LITTERATURSTUDIEN?

Litteraturstudien ble gjennomført for å få en bred forståelse og oversikt over fagfeltet. Formålet var å få et perspektiv på problemstillingen i en konseptuell kontekst.

Litteraturstudien hjelper til med å danne et bilde av historikken og hva som er kjent rundt tema. Dette vil igjen synliggjør kunnskapshullene i litteraturen. Studien ble også utført for å hjelpe til med å spisse oppgavens problemstilling.

Formålet med litteraturstudien var å få kunnskap om begrepene *verdi*, *brukerverdi* og *brukermedvirkning*, som er sentrale begreper i forskningen. Det var videre ønskelig å finne ut hva slags tidligere forskning som har blitt gjort rundt temaene *campusutvikling*, *brukerverdi* og *brukermedvirkning*.

Resultatmålet med litteraturstudien var å lære mer om bruk av søkemotorer og få et mer bevisst forhold til kildekritikk og vurdering av litteratur.

2.3.3 FREMGANGSMÅTE

For å gjennomføre litteraturstudien ble ulike søkemotorer vurdert. Det ble plukket ut seks stikkord som var relevante for problemstillingen. For å få et bredt spekter av litteratur ble de forskjellige søkeordene kombinert og brukt på ulike måter i litteratursøket.

Målet med søket var ikke bare å finne ny litteratur som kunne brukes i videre arbeid med oppgaven, men også å kartlegge hva som allerede finnes av eksisterende litteratur. Der det var mangelfull informasjon ble det synliggjort et behov for mer kunnskap. Denne informasjonen fungerte som en hjelp til hvordan masteroppgaven kunne spisses.

Søkemotorer

Det finnes en rekke forskjellige søkemotorer for å finne relevant og pålitelig litteratur. For studenter ved NTNU er flere gode søkemotorer tilgjengelig via internett. Det er disse som i hovedsak ble brukt i denne litteraturstudien. Tabellen under beskriver aktuelle søkemotorer.

Søkemotor	Beskrivelse
<i>BIBSYS Oria</i>	Søketjenesten Oria ble lansert av BIBSYS (underlagt kunnskapsdepartementet) i 2013, og er en god kilde til pålitelig og tilgjengelige artikler. Oria er knyttet opp til de fleste norske fag- og forskningsbibliotek. På den måten kan man ved søk, få tilgang til bøker fra skole-bibliotekene i tillegg til en rekke elektronisk materiale fra åpne kilder.
<i>Scopus</i>	Scopus er en akademisk database for litteratur innenfor naturvitenskap, tekniske, medisinske og samfunnsvitenskapelige fag. Scopus tilbyr også utvidet informasjon om de vitenskapelige forfatterne.
<i>Google</i>	Google er verdens største søkemotor, men fordi mange av resultatene man får gjennom google-søking ikke nødvendigvis er troverdige er siden ikke anerkjent som god kildesøking. Søkemotoren kan likevel brukes for å søke på ren informasjon om forfattere, universitet/fagmiljø eller publikasjoner.
<i>Google Scholar</i>	Scholar er et søkeverktøy for å finne vitenskapelig litteratur. I likhet med Google søker ikke Scholar på titler, men finner frem dokumenter der søkeordene er hvor som helst i teksten. Dette fører til at det kommer frem mye litteratur, men som ikke nødvendigvis er den mest hensiktsmessige.
<i>ICONDA</i>	"International Construction database" gir tilgang til akademiske referanser fra hele verden med spesielt fokus på bygg- og anleggsbransjen.

TABELL 2.2: SØKEMOTORER

Søkeord

For å finne mest mulig relevant litteratur ble det plukket frem noen stikkord som representerer hovedsaken i problemstillingen. I Tabell 2.3, på neste side, listes ordene opp med en forklaring til valg av det aktuelle søkeordet. Det ble funnet lite litteratur om det aktuelle temaet på norsk. Ved bruk av den engelske oversettelsen av ordet kom det både flere resultater, og flere resultater fra utenlandsk litteratur.

Ord som kan skrives på forskjellige måter ble tilpasset slik at resultatet ble mest mulig relevant. Synonymer som ble brukt er listet opp i Tabell 2.4.

Søkeord (Norsk/Engelsk)	Begrunnelse
<i>Campus/Campus</i>	Det var interessant å finne mer informasjon om undervisningsbygg og utviklingen av campusområder.
<i>Bruker/User</i>	Det er <i>brukerne</i> som analyseres i masteroppgaven. Ordet kunne ikke brukes alene, men var et effektivt søkeord for å få mer relevante og avgrensede søk.
<i>Verdi/Value</i>	<i>Verdi</i> er et sentralt begrep i masteroppgaven. Selv litteratur som kun inneholdt ordet <i>verdi</i> kunne være av relevans.
<i>Brukerkvalitet/usability</i>	Fordi søkeordet <i>verdi</i> er et relativt vidt begrep var det nødvendig å avgrense. Brukskvalitet tilsvarer verdi rettet mot brukere. Det var også aktuelt å anskaffe mer informasjon om <i>metodeverktøy</i> for å innhente informasjon om brukerkvalitet.
<i>Brukermedvirkning</i>	<i>Brukermedvirkning</i> var aktuelt for å kartlegge dagens lovkrav knyttet til temaet, og hvordan brukermidvirkning har blitt utført i andre prosjekter.
<i>Tidligfase</i>	Fordi masteroppgaven omhandler brukermidvirkning og verdiskapningsmetoder i <i>tidligfase</i> , var det interessant å finne mer informasjon om denne fasen.

TABELL 2.3: SØKEORD

Søkeord	Campus	Bruker	Verdi	Brukermedvirkning
<i>Synonym</i>	Høgskole Universitet Høgskolesektoren Universitetssektor Campusområde Høyere utdanning	Studenter Ansatte	Kvalitet Brukskvalitet Bruksverdi Tilfredshet	Brukerinvolvering

TABELL 2.4: SØKEORDENES "SYNONYMER"

Supplerende metoder

Det er også mulig å fremskaffe informasjon på andre måter enn gjennom internettsøk og bibliotekbesøk, selv om det ofte er mest hensiktsmessig og tilgjengelig. Det ble aktuelt å ta kontakt med fagpersoner som sitter inne med kunnskap om emnet. Disse kunne enten bidra med direkte kunnskap eller bidra med henvisninger til andre aktuelle personer og litteratur. Det var nyttig å ta kontakt med NTNU for å komme i kontakt med doktorgradsstipendiater, forskere eller lærere som enten jobbet med,- eller satt inne med kunnskapen som ønskes.

2.3.4 KILDEKRITIKK

Ved arbeidet med litteraturstudien og innhenting av teori med best mulig kvalitet har en rekke kriterier blitt brukt for å evaluere litteraturen.

Troverdighet

Forfatter

Ved evaluering av kilder var det svært viktig å vite hvem det er som har skrevet litteraturen og forfatterens eventuelle tilknytning til fagmiljø. Det er relevant å finne ut om forfatteren har annen erfaring gjennom arbeider, forskning eller doktorgrad. Dersom skribenten er tilknyttet et stort og anerkjent universitet vil dette øke troverdigheten.

Utgiver/forlag

Ofte er en tekst utgitt gjennom en bedrift eller organisasjon. Det var naturlig å sjekke opp utgiverens bakgrunn. I de tilfellene der utgiveren har en bred akademisk tyngde vil dette styrke påliteligheten og troverdigheten til utgivelsen.

Objektivitet

Det var viktig å ha en objektiv fremstilling av et tema dersom det skal brukes i et vitenskapelig arbeid. Om en artikkel er subjektivt vinklet er det nødvendig å være bevisst dette for å forstå at det kan være forskjellige meninger om det samme emnet.

Aktualitet

Det var nødvendig å vurdere om artikkelen er aktuell. Mange artikler kan være svært gamle, disse kan også være aktuelle i dag, men det var viktig å ta en vurdering på- og være bevisst at artikkelen kan ha blitt skrevet på en tid og av en forfatter som satt inne med en annen kunnskap enn vi gjør i dag.

Egnethet og relevans

Det var viktig å vurdere om kilden passer for det den ønskes brukt til. Det er viktig å være bevisst at selv om deler av en bok eller artikkel er relevant er ikke nødvendigvis hele dokumentet det.

2.3.5 OPPSUMMERING

Litteraturstudien, en kartlegging av eksisterende litteratur ble gjennomført for å skape en forståelse av fagfeltet og den historiske utviklingen. Studien skulle danne et bilde av eventuelle kunnskapshull for på den måten spisse problemstillingen på masteroppgaven for å ende opp med et interessant og brukervennlig resultat.

2.4 SPØRREUNDERSØKELSE

Det ble gjennomført en spørreundersøkelse for å kartlegge verdi for brukere i universitets og høyskolesektoren. Spørreundersøkelsen ble gjennomført på syv ulike universiteter og høyskoler, blant studenter, vitenskapelig ansatte, administrativt ansatte og driftsansatte. Svarene fra spørreundersøkelsen skulle kunne sammenligne ulike brukergrupper og skolebygg i ettetid, og måtte derfor være entydige og konsise.

2.4.1 HVA ER EN SPØRREUNDERSØKELSE?

Ved spørreundersøkelser settes det opp et antall spørsmål, som sendes til et utvalg av respondenter. I spørreskjemaer er det forhåndsdefinerte spørsmål og ofte et utvalg svaralternativer.

Spørreundersøkelser er vanligvis en egnet metode for å samle inn bredde-informasjon og sammenlignbar informasjon. Man kan spørre mange informanter om det samme, og se hvordan svarene varierer mellom forskjellige grupper. Data fra spørreundersøkelser har den fordel at de kan analyseres ved hjelp av dataprogram og gi grunnlag for statistiske analyser av utbredelse, gjennomsnitt m.m. Når det utvikles spørreundersøkelser er det viktig å vurdere hvem respondentene er, hvordan spørsmålene stilles og utformingen av de ulike svaralternativene.

Questback

Questback er et norsk IT-selskap. Selskapet tilbyr en offentlig tjeneste som kan brukes til å samle inn, analysere og følge opp informasjon. Tjenesten er tilgjengelig gjennom de fleste universiteter og kan brukes av studenter til blant annet spørreundersøkelser eller datainnsamling til avsluttende oppgaver, avhandlinger eller fagoppgaver. Questback tilbyr et enkelt brukervennlig oppsett hvor man kan lage spørreundersøkelser, publisere dem og holde løpende kontroll over de innkommende svarresultatene. Resultatene kan videre eksporteres og organiseres i rapporter i forskjellige programmer som Microsoft Word og Excel (Questback, 15).

2.4.2 TEORI BAK SPØRREUNDERSØKELSEN

Når det skal utvikles en spørreundersøkelse brukes det ofte nettbaserte verktøy og maler som hjelp til utforming. Det er viktig å stille spørsmål på en god og entydig måte. For at en undersøkelse skal være så god som mulig er det viktig at svarene gjenspeiler virkeligheten på en riktig og realistisk måte. Under dette delkapittelet vil litt av teorien som ligger bak en god spørreundersøkelse bli presentert.

Respondenter

Det bør velges et representativt antall respondenter. Det bør beskrives i undersøkelsen hvem som er med i utvalget og hvorfor de er valgt.

Enkle og entydige spørsmål

Det er nødvendig at spørsmålene er lette å tolke og at de ikke kan misforstås. For å oppnå det bør setningene være korte og uten vanskelige ord. Spørreundersøkelsen bør være skrevet tilnærmet det muntlige språk ved hjelp av veldefinerte og entydige begreper.

Få spørsmål

Få personer har tålmodighet til tidkrevende besvarelser av undersøkelser. Det er derfor ønskelig med en undersøkelse det tar kort tid å besvare, og ikke mer enn 5-10 minutter. Det er viktig å være bevisst at man låner andres tid. Det er ønskelig at spørsmålene skal være så effektive som mulig. Spørsmål som virker interessante men som det ikke er nødvendige å ha med, bør fjernes. Respondenten kan bli

lei dersom undersøkelsen er for lang. Enten kan de avbryte undersøkelsen eller svare tilfeldig på de siste spørsmålene. Dette er svært viktig å unngå.

Anonymitet

Undersøkelsen kan være både anonym og ikke-anonym. Fordelen med ikke-anonyme er at respondenten ofte svarer mer utfyllende og seriøst. Ved anonyme undersøkelser ønsker ofte flere respondenter å delta, i tillegg til at de ofte svarer ærligere på spørsmålene.

Type spørsmål

Typen spørsmål påvirker resultatene og arbeidet bak bearbeiding veldig. Det er viktig at spørsmålene er stilt på den måten at de gir mest mulig brukbare resultater. I tabellen under er det presentert tre ulike aktuelle spørsmålstyper.

Type spørsmål:

<i>Åpne spørsmål</i>	Med åpne spørsmål menes spørsmål der respondenten ikke får oppgitt alternativer. Fordelen med det er at respondenten kan tenke fritt. Dette kan føre til nye syn som ikke var forutsett. Det kan på den andre siden være vanskelig å tolke og bearbeide resultatene.
<i>Spørsmål med valg av alternativer</i>	Fordelen med spørsmål der respondenten skal velge alternativer er at de tar kort tid å besvare. I tillegg er det enkelt å sammenligne resultatene i etterkant av undersøkelsen. Det er i dette tilfelle viktig at listen med svaralternativer er fullstendig og at det ikke er noen tvil om hvordan disse skal tolkes. For å gjennomføre denne typen spørsmål bør det være tilgang på like mange positivt og negativt ladede alternativer. Det kan også være lurt med et verdinøytralt alternativ i midten.
<i>Spørsmål med rangering av alternativer</i>	Svaralternativene er i denne typen spørsmål listet opp, og respondenten skal rangere alternativene etter ønsket rekkefølge. Det kan være lurt å bruke en skala med mellom 3-7 alternativer for å få en nyansert skala, det også er mulig å forholde seg til. Det er viktig å forklare i hvilken retning skalaen heller for å unngå misforståelser. I tillegg må det avgjøres om skalaen skal ha gjensidig utelukkede alternativer eller om enkelte tall kan velges gjentatte ganger. Det bør tas en avgjørelse på om det skal være et nøytralt "vet ikke"-alternativ. Ved tilgang til et upartisk alternativ vil respondenten vise at han er nøytral til fordel for å svare tilfeldig og dermed påvirke resultatet uheldig. Det som er negativt med et nøytralt alternativ er at de som kunne tatt stilling til spørsmålet, ofte velger å være nøytral til fordel for å ta et standpunkt.

TABELL 2.5 ULIKE TYPE SPØRSMÅL I SPØRREUNDERSØKELSE

2.4.3 HVORFOR UTFØRES SPØRREUNDERSØKELSEN?

Spørreundersøkelsen utføres for å kartlegge hva alle brukere av syv ulike universitets- og høgskolebygg ser på som verdi og viktig, og hvordan de oppfatter den skolen de er tilknyttet.

Formålet med spørreundersøkelsen var å kartlegge hva studenter trives med på sitt universitet, hva de savner og hva de ønsker. Informasjonen funnet i eksisterende litteratur har gitt et generelt bilde av hva ulike brukere mener fører til verdi. Ved å gjennomføre en spørreundersøkelse på bestemte skoler finner vi egen informasjon der skolenes bakgrunn er kjent. Dette bidro til en større forståelse for brukernes ønsker.

2.4.4 SKOLENE I SPØRREUNDERSØKELSEN

Spørreundersøkelsen ble gjennomført på syv ulike universiteter og høgskoler. I tabellen under blir de ulike skolene presentert.

Universitet/Høgskole

<i>Høgskolen i Østfold (studiested Halden)</i>	Høgskolen i Østfold (HiØ) har i følge sin egen nettside 3 600 ordinære studenter og 550 ansatte ved studiestedet i Halden. Det blir tilbudt 110 studier. Det er planlagt et påbygg på høgskolebygget, som skal stå klart i 2017 (HiØ, 2015).
<i>NTNU (Gjøvik)</i>	Tidligere Høgskolen i Gjøvik ble grunnlagt i 1994 og ble i 2016 en del av NTNU. På NTNU avdeling Gjøvik er det omlag 3 400 studenter og 370 ansatte. Høgskolebygget gjennomgikk en rehabilitering og fikk et nytt mellombbygg som sto ferdig i 2014 (HiG, 2015).
<i>NTNU (Trondheim, gamle HiST)</i>	Tidligere Høgskolen i Sør-Trøndelag fusjonerte med NTNU 1. Januar 2016. Avdelingen har omtrent 8 800 studenter og 800 ansatte. Skolen skriver selv på sin hjemmeside at de var landets nest største statlige høgskole, med en lang rekke profesjonsrettede studier. Gamle HiST gjennomgår en rehabilitering og skal få et nytt teknologibygget som skal ferdigstilles i desember 2016 (HiST, 2015).
<i>Nord Universitetet (studiested Bodø)</i>	Nord Universitetet er en fusjon av tre universiteter og høgskoler i Nordland og Nord-Trøndelag som fra 1. Januar 2016 ble fordelt på ni studiesteder, deriblant Bodø. Nord universitetet har nå 1 200 ansatte og 12.000 studenter. Universitetsbygget ble påbygget i 2014 (Nord Universitetet, 2015).
<i>Høgskolen i Bergen</i>	Høgskolen i Bergen (HiB) er plassert i Bergen og ble grunnlagt i 1994. I dag har skolen i følge deres hjemmeside 7 700 studenter og 830 ansatte. Et nytt skolebygg sto klart i 2014 (HiB, 2015).
<i>Høgskulen i Sogn og Fjordane (Sogndal)</i>	Høgskulen i Sogn og Fjordane har to avdelinger, der hovedadministrasjonen er i Sogndal. Skolen ble grunnlagt i 1994, men fikk et nytt høgskolebygg i

	2012. Det er på HiSF rundt 3 700 studenter og 300 ansatte. Tettstedet Sogndal har omlag 3 450 innbyggere (HiSF, 2015).
<i>Universitetet i Tromsø (Harstad)</i>	Universitetet i Tromsø (UiT) består av seks ulike studiesteder. Campus Harstad ligger på Hinnøya og har omtrent 1 550 studenter. I Harstad er det omtrent 25 000 innbyggere. I 2014 sto et nytt teknologibygget klart, og i 2018 er det planlagt ferdigstillelse av et skolebygg for Medisin og helsefag (UiT, 2016).
<i>Annet</i>	Det ble laget et alternativ "annet", der det var mulig å skrive seg opp dersom man ikke følte tilknytning til universitetet, enten for driftsansatte som har ansvar for flere skoler eller vitenskapelig ansatte som ikke holder til på studiestedet.

TABELL 2.6 OVERSIKT OVER HØGSKOLER OG UNIVERSITETER

2.4.5 FREMGANGSMÅTE

Masteroppgaven gjennomføres i samarbeid med Statsbygg, som i anledning spørreundersøkelsen har kommet med enkelte ønsker til utforming og innhold.

Representanter fra Statsbygg ønsket ikke spørsmål om forhold som er regulert av lov eller forskrift. Dette gjelder blant annet luftkvalitet, lydighet, temperatur, universell utforming osv. Spørsmålene skulle være knyttet til studentenes ønsker til- og oppfatning av byggets utforming og fasiliteter. En oversikt over utforming og tematikk er skissert i Tabell 2.7.

<i>Tema</i>	<i>Deltema</i>
<i>Bakgrunnsinformasjon</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Personinformasjon om respondenten - Respondentens tilknytning til campus
<i>Oppfatning av dagens situasjon</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Generell oppfatning av dagens situasjon - Logistikk på campus med spørsmål knyttet til tilgjengeligheten til forskjellige fasiliteter - Helhetsvurdering av campus
<i>Hva er verdi?</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Hva er viktig for studiestedets attraktivitet? - Hva er viktig for personlig trivsel?

TABELL 2.7 OVERSIKT OVER SPØRREUNDERSØKELSEN

Utvikling av spørreundersøkelsen

Det var ønskelig å utvikle en felles spørreundersøkelse som ved hjelp av valgalternativer kunne være universell for alle brukerne. Innledningsvis fikk respondenten spørsmål knyttet til "tilhørende studiested", "hvilken rolle de har ved studiestedet" og deretter "hvilken stilling de eventuelt har". På den måten kunne det sendes ut en felles spørreundersøkelse til alle skoler og alle brukergrupper.

Spørreundersøkelsen ble utviklet med tanke på at spørsmålene skulle være enkle å tolke. Setningene var derfor korte og med lite bruk av vanskelige ord. Det var også ønskelig å utvikle en undersøkelse som var så enkel som mulig, med færrest mulig spørsmål, men som genererte mest mulig informasjon.

Spørsmålene ble utformet forskjellig for å få forskjellige type resultater. De fleste spørsmålene ble presentert med alternativer. Disse spørsmålene ble valgt fordi de tar kort tid å gjennomføre og svarene er enklere å tolke. Det er i tillegg relativt enkelt å sammenligne resultatene mellom respondentene, og presentere resultatene i lesbare diagrammer og tabeller. Det ble brukt svaralternativer som var gjensidig utelukkende.

En annen type spørsmål som ble brukt i spørreskjemaet var spørsmål med alternativer, der respondenten skulle rangere alternativene i ønsket rekkefølge. Fordi spørreundersøkelsen ble gjennomført for å kartlegge *trivsel* og *brukerverdi* på studiesteder, var det ønskelig å finne ut hva brukere prioriterer på bekostning av andre ting.

Den tredje og siste typen spørsmål i spørreskjemaet var *åpne spørsmål*. Her var det mulig for respondentene å svare hva de ønsker. Denne typen spørsmål ble valgt for å synliggjøre nye aspekter, og åpne opp for svar det ikke allerede var tenkt på. Fordi undersøkelsen skulle sendes ut til veldig mange studenter, og fordi resultatene skulle være mulig å analysere ble åpne spørsmål valgt bort i spørreundersøkelsene rettet mot *studentene*.

Et forslag til spørreskjema ble utført før representanter fra Statsbygg kom med sine innspill. Etter flere runder med faglige og tekniske tilbakemeldinger ble det ferdige spørreskjemaet utformet. Spørreskjemaet ble utviklet ved hjelp av Questback som er nøyere beskrevet i kapittel 2.4.1.

Endelig spørreskjema ligger som vedlegg 3.

Praktisk gjennomføring av undersøkelsen

Undersøkelsen ble utviklet tidlig i forskningsperioden. Da undersøkelsen ble ferdig og aktuelle skolebygg var avklart og godkjent, ble undersøkelsene distribuert. I noen tilfeller avhengig av ledelsene ved de aktuelle skolene, ble undersøkelsene sendt til personlige mailer eller lagt ut på intranett drevet av skolen. Det var ulik respons fra de ulike studiestedene, men etter to uker og to purringer var det innhentet et representativt antall svar. Til sammen kom det inn 878 svar fra syv ulike skoler.

Respondenter

Respondentene besto av ulike brukergrupper i tilknytning til universitets- og høyskolebygg. For å få en best mulig oversikt over alle involvertes ønsker og behov, var det ønskelig med svar fra alle brukergruppene som bruker campusområdet. I denne forskningen ble undersøkelsen sendt ut til studenter, vitenskapelig ansatte, administrativt ansatte og driftsansatte. De vitenskapelige- og administrativt ansatte ble fordelt med spørsmål om å besvare undersøkelsen som *organisasjon* og som individ.

2.4.6 POTENSIELLE FEILKILDER

Ved arbeid med spørreundersøkelser risikeres det at ikke alle resultatene blir riktige. Det er mange forskjellige mennesker involvert, og mange steder der det kan oppstå feil. Respondentene kan oppfatte spørsmålene feil eller forskjellig. På den måten kan de svare uriktig på spørsmål som forringer det endelige resultatet.

Respondenten kan av ulike grunner ha liten interesse av å gjennomføre undersøkelsen, og derfor svare tilfeldig og uinteressert på spørsmålene. Dersom undersøkelsens tema ikke engasjerer, dersom respondenten ikke forstår spørsmålene eller dersom undersøkelsen er for lang eller tidkrevende kan respondenten enten avbryte eller besvare undersøkelsen tilfeldig.

2.4.7 POTENSIELLE UTFORDRINGER

I en spørreundersøkelse gjennomføres ofte en aggregering av respondentenes svar, med det menes at enkeltindividenes svar kombineres eller slås sammen i større grupper. Målet med undersøkelsen er å kartlegge en gruppes meninger, og gjerne finne ut hva flertallet mener. Ulempen med aggregering er likevel at en gruppe mennesker kan bli satt i bås, og få et ufortjent rykte. På etikkom.no (Hellevik, 2015) eksemplifiseres dette med at en spørreundersøkelse kan konkludere med at somaliere sjeldnere er i arbeid eller utdanning enn alle andre innvandrergupper, uten at dette viser til sammenhenger i enkeltpersoners liv.

Et annet potensielt problem kan være at det er for få respondenter til undersøkelsen. Det er nødvendig med et passende utvalg for at funnene skal kunne brukes som et representativt sluttresultat. Dersom undersøkelsen er for lang eller studentene ikke engasjerer seg for temaet, er det større sjanse for at respondentene ikke vil ta seg tid til å gjennomføre undersøkelsen.

I arbeidet med prosjektoppgaven, ble spørreundersøkelsen utført som en pilotering der undersøkelsene ble gitt ut for hånd, for å få direkte tilbakemeldinger fra respondentene ved eventuelle uklarheter. Det ble derfor ikke opparbeidet noen erfaring med utsendingsfunksjonen til Questback på forhånd. Spørreundersøkelsen ble distribuert gjennom personlige mailadresser. Da skjedde det en teknisk feil. Personene fra samme studiested overskrev, overraskende og dessverre hverandres undersøkelser etter hvert som de ble besvart. Flere av undersøkelsene ble slettet, og enkelte av respondentene ble irriterte.

2.4.8 OPPSUMMERING

En spørreundersøkelse ble gjennomført for å kartlegge hva som skaper *verd*⁴ for brukere og *hvor fornøyde brukere er ved sitt studiested*. Undersøkelsen ble utført blant studenter og ansatte ved syv ulike høgskoler og universiteter i Norge. Undersøkelsen ble laget i Questback⁵, og sendt ut via mail til studenter, driftsansatte og vitenskapelig- og administrativt ansatte på personlig og organisasjonsnivå. Det kom inn 878 svar fordelt over syv skoler.

⁴ Se Tabell 1.1

⁵ Se 3.4.1 Hva er en spørreundersøkelse?

Ved spørreundersøkelser settes det opp et antall spørsmål, som sendes til et utvalg av respondenter. Den kvalitative metoden er egnet for å samle inn bredde- og sammenlignbar informasjon. I denne forskningen ble undersøkelsene utformet og sendt ut ved hjelp av Questback, en nettbasert tjeneste som tilbyr spørreundersøkelser elektronisk.

Når det gjennomføres en spørreundersøkelse er målet å få et passende antall respondenter, som genererer så riktige og brukervennlige resultater som mulig. For å utforme en enkel og entydig undersøkelse ble spørsmålene så korte og velformulerte som mulig.

Fordi masteroppgaven blir utført etter ønske fra Statsbygg, ble spørreundersøkelsen utviklet i samarbeid med dem.

2.5 INTERVJU

2.5.1 HVA ER ET INTERVJU?

Et intervju er en kvalitativ metode hvor informasjonen kommer fra et intervjuobjekt som avhengig av hvor strukturert intervjuet er, svarer på allerede formulerte spørsmål eller snakker fritt. At et intervju er strukturert, betyr at spørsmålene stilles i en fast rekkefølge etter en liste med ferdig formulerte spørsmål. Ved et kvalitativt intervju er det aldri ferdig formulerte svaralternativer, informanten skal krysse av på. Graden av strukturering avhenger stort sett av problemstilling, kapasitet og ønsker fra forskerens side. Det kan være enklere å sammenligne svar dersom intervjuet er strukturert, men det kan også føre til at en mister informasjon. I undersøkelser der det er begrenset med tid, og der forskeren ikke har mye erfaring med intervjuer, anbefales det en viss strukturering (Larsen, 2012).

2.5.2 TEORI BAK INTERVJU

Når det utvikles og gjennomføres et intervju er det nødvendig å være bevisst hva det er ønskelig å oppnå med intervjuet. Valg av intervjustruktur og spørsmålsutforming kan påvirke intervjuobjektens svar. Under dette delkapittelet presenteres ulike strukturer intervjuet kan ha, metoder for å velge ut respondenter og hvordan spørsmål bør stilles for å bidra til best mulig brukbar informasjon.

Struktur på intervjuet

Intervjuer kan struktureres på ulike måter. Spørsmålene kan være ført opp i en intervjuguide hvor respondenten skal svare på oppsatte og ufravikelige spørsmål, eller respondenten kan fortelle selv uten spørsmål og rettleidinger fra intervjueren. Hvor strukturert et intervju er varierer veldig, og bør klargjøres på forhånd. En beskrivelse av ulike typer kvalitative intervjuer presenteres i Tabell 2.8.

Typen kvalitative intervjuer	Beskrivelse
<i>Intervju med intervjueskjema</i>	Intervjuer med intervjueskjema er et strukturert intervju med åpne svar. I forkant av slike intervjuer utvikler forskeren et intervjueskjema med ferdig formulerte spørsmål. Disse spørsmålene skal gi et godt grunnlag for å svare på problemstillingen. Alle spørsmålene stilles de ulike respondentene i samme rekkefølge. På den måten vil de være enkle å sammenligne resultatene, og det er stor sjanse for at alle spørsmålene blir besvart. Det må være enkelt for respondenten å forstå de ulike spørsmålene.
<i>Ustrukturert intervju</i>	Ved ustrukturerte intervjuer brukes ofte en intervjuguide. Det er en liste med spørsmål eller stikkord som kan brukes som en veiledning under intervjuet. Intervjueren skal ikke styre intervjuet for mye, men rettlede dersom intervjuet sklir ut, og kontrollere at alle viktige emner blir berørt. Stikkordene og spørsmålene skal til sammen dekke problemstillingen.
<i>Samtaleintervju</i>	Samtaleintervju er langvarige, intensive intervjuer. Ved å gjennomføre et samtaleintervju er det viktig at informanten får rom og anledning til å snakke fritt.

Gruppeintervju	Denne metoden gjennomføres ved at det samles en gruppe mennesker til en samtale omkring et tema. En fordel ved denne typen intervju er å få frem kollektive meninger, meninger som er felles for en gruppe. Det kan være lettere å snakke om ting når de er samlet, og motsetninger kan tydeliggjøres i en slik situasjon. Ulempen med denne typen intervju er at enkelte informanter ikke tørr å være ærlige eller ha andre meninger enn de andre.
-----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

TABELL 2.8 TYPER KVALITATIVE INTERVJUER (LARSEN, 2012)

Utvelging av respondenter

Valget av respondenter kan påvirke informasjonen intervjuene gir. Det bør derfor overveies hvilke informanter som blir valgt ut. I noen tilfeller kan respondentene velges tilfeldig, og andre ganger er det fordelaktig at respondentene skal representere bestemte samfunnsgrupper. I tabellen under blir det fremstilt ulike måter å velge respondenter.

Metode for utvelging	Beskrivelse
<i>Skjønnsmessig utvelging</i>	Forskeren plukker selv ut hvem han ønsker å intervju. Dette baseres på hva han selv anser som best for å oppnå ønsket informasjon. Enhetene plukkes ut etter ulike kriterier, som for eksempel kjønn, alder, utdanning osv.
<i>Utvelging ved selvseleksjon</i>	Respondentene avgjør selv om de ønsker å være med i undersøkelsen. Dette kan f.eks. gjøres ved en forespørsel i en forsamling, med spørsmål om å melde seg dersom noen ønsker det.
<i>Sluppmessig utvelging</i>	Utvelgingen skjer hverken av forsker eller enhet. Dette kan f.eks. gjøres ved at tilfeldige mennesker blir stoppet og får spørsmål på gaten.
<i>Snøballmetoden</i>	Forskeren tar her kontakt med personer han antar kan mye om det aktuelle temaet. Disse personene kan igjen opplyse om andre personer det kan være lurt å kontakte.
<i>Kvoteutvelging</i>	Det fastsettes på forhånd hvor mange respondenter med en gitt karakteristika som skal utgjøre utvalget. F.eks. skal utvalget bestå av et gitt antall menn og kvinner, med en bestemt alder.

TABELL 2.9: METODE FOR UTVELGING AV RESPONDENTER (LARSEN, 2012)

Hvordan spørsmål bør stilles

Det er viktig å tenke gjennom hva en skal spørre om og hvordan spørsmålene skal formuleres. Det kan være lurt med bakgrunnsspørsmål, spørsmål knyttet til respondentens bakgrunn. Disse spørsmålene er enkle å svare på, så informanten blir "myket opp", samtidig som denne informasjonen er nødvendig å kartlegge. Denne delen må ikke bli for lang.

Videre spørsmål avhenger av problemstillingen. Spørsmålene må uansett være klare og tydelige, og det bør unngås å spørre om flere ting på *en* gang. Det er viktig at spørsmålene er enkle å forstå, og derfor bør en unngå fremmedord og fagbegreper. Det kan eventuelt være en idé å informere om hva fagbegreper betyr, før en stiller disse spørsmålene.

Det kan være lurt å dele intervjuet i ulike temaer, om mulig. Det kan da være lurt med en rask innledning til hvert tema, slik at informanten kan omstille seg, og være klar for spørsmålene som kommer.

Forskeren må alltid tenke godt gjennom intervjuet på forhånd, uavhengig av om det er utviklet en intervjuguide eller et intervjueskjema. Det er essensielt at de riktige spørsmålene blir stilt, og at forskeren sitter igjen med rett informasjon etter endt intervju.

Forskeren har ansvar for å styre intervjuet og sørge for at samtalen dreier seg om de temaene som er bestemt på forhånd.

Skype for Business

Skype for Business (tidligere kalt Lync) er et samtaleverktøy over internett utviklet av Microsoft som en del av Office 365. Skype-møter gir lyd-, video- og nettkonferanser over internett. I tillegg til å høre og se hverandre åpner *Skype for business* for å dele skjerm med samtalepartneren. Det kan være med opp til 250 deltagere, som kan sitte andre steder ved bruk av smarttelefon, nettbrett, telefon eller møteromenheter (Microsoft, 2016). Studenter har gjennom NTNU tilgang til dette programmet.

2.5.3 HVORFOR UTFØRES INTERVJUENE?

Intervjuene utføres for å kartlegge om Høgskulen i Sogn og Fjordane ble planlagt for brukerne, og hvordan brukerne eventuelt ble involvert i prosessen. Målet var å finne ut hvor viktig brukerinvolvering er for verdioppfattelsen for brukere i byggets driftsfase.

Resultatmålet med intervjuene var å få en større innsikt i planlegging- og utviklingsprosessen av Høgskolebygget på HiSF. I tillegg var det ønskelig å få en forklaring på resultatene fra spørreundersøkelsen knyttet til hvorfor brukerne mener som de mener om skolens tilbud og løsninger. Intervjuene bidro også til å få et innblikk i det sammensatte bildet et prosjekt innebærer, når det gjelder ulike aktører, lovverk og arealutnyttelse.

2.5.4 INTERVJUOBJEKTENE

For å kartlegge om HiSF er planlagt med tanke på brukerne ble personer som har vært involvert i utviklingen og utformingen av bygget intervjuet. Arkitekten, prosjektlederen i tidligfase og prosjektleder for campusplanen ble intervjuet. For å få et innblikk i hvordan brukeren føler seg involvert og hørt i prosessen ble driftsleder, kundekontakt på HiSF, biblioteklederen og en studentrepresentant, intervjuet.

Intervjuobjekter

Arkitekt

Arkitekten ble intervjuet for å få et innblikk i tankene bak utformingen av bygget, og hva slags utfordringer eller drivere som la føringer for utformingen. Hvordan kontakten med brukerne har vært og fungert, og hvordan dette kan ha påvirket sluttproduktet var også interessant.

<i>Prosjektleder, tidligfase</i>	Det er svært viktig å intervju prosjektleder. Det var mest ønskelig å snakke med prosjektleder for <i>tidligfase</i> , fordi denne oppgaven fokuserer på tidligfase. Målet var å få et inntrykk av hvordan prosjektgruppen har sett på brukerne, hvordan brukerne har blitt planlagt for, og ivaretatt underveis.
<i>Prosjektleder, campusplan</i>	Fordi det er et krav om en utviklet campusplan før det innvilges penger til et UH-prosjekt, var det interessant å snakke med prosjektleder for campusplanen. I denne samtalen ble høgskolebygget presentert som en del av et større bilde, satt i sammenheng med samfunnet og nærmiljøet i Sogndal. Prosjektleder for campusplanen er ofte tidlig representert i prosjektet, og vet ofte mye om den tidlige prosessen.
<i>SB-ansatt: Driftsleder</i>	Driftsleder er en spennende representant for brukerne. Det var ønskelig å se hvordan drift har blitt hørt og involvert i valg av løsninger, og hvordan bygget fungerer for denne brukergruppen i dag.
<i>Kundekontakt, HiSF</i>	Kundekontakten har ofte et overordnet syn på brukerinvolveringen. Målet med dette intervjuet var å få et helhetlig bilde av hvordan alle de ulike brukergruppene har medvirket underveis i prosessen, hvilke motstridende ønsker det har vært underveis og eventuelle klager som har kommet i etterkant.
<i>Studentrepresentant</i>	Studentene er en stor brukergruppe på en høgskole. En representant fra denne brukergruppen var det derfor interessant å snakke med for å få et inntrykk av hvordan denne gruppen ble involvert og tatt hensyn til.
<i>Ansatt: Bibliotekleder</i>	Det er ønskelig å intervju en ansatt ved HiSF for å få et inntrykk av hvordan de ansatte har blitt behandlet og hørt på underveis i prosessen. I denne rollen ble biblioteklederen intervjuet.

TABELL 2.10: INTERVJUOBJEKTER

2.5.5 HØGSKULEN I SOGN OG FJORDANE (HiSF)

Høgskulen i Sogn og Fjordane (HiSF) har omtrent 3 800 studenter og 330 ansatte fordelt på to studiesteder: Sogndal og Førde, med sentraladministrasjonen i Sogndal. Skolen ble først etablert i 1994, da 98 regionale høgskoler ble slått sammen til 26 statlige høgskoler. Det ble før sammenslåingen diskutert om fylket skulle ha *en* skole i Førde og *en* i Sogndal, men det ble bestemt at skolene skulle samles. Høgskolens bygningsmasse bar preg av at den tidligere hadde bestått av ulike bygg med ulike bruksområder. I 2001 var høgskolen spredd over åtte bygg. Statsbygg fikk dette året i oppdrag å prosjektere ett eller flere nybygg for å få til en samlokalisering i Sogndal, på Fosshaugane. Campus består i dag av to deler med dårlig tilknytting til hverandre. Det er en høgdeforskjell mellom de to delene av campus på over 24 høydemeter. På grunn av et ønske om å samle disse to delene av campus, og utfordringer knyttet til terrenget som skilte de to delene, ble det arrangert en plan- og designkonkurranse vunnet av arkitektgruppen Lille Frøen.

Bygget det skal bli sett på i denne oppgaven er Høgskolebygget på Fosshaugane Campus i Sogndal. Høgskolebygget var byggetrinn to av tre i utviklingen av campusområdet. Skolebygget ble utviklet for å samle ulike funksjoner og binde sammen forskjellige deler av campusområdet. I 2001 uttrykket HiSF utbyggingsbehov, og departementet godkjente en samlet arealramme for Høgskulen i Sogndal på 22 000 kvadratmeter, der Høgskolebygget fikk 7 600 kvadratmeter fordelt på fem plan. I 2005 ble det klart at Statsbygg skulle starte planleggingen. I 2006 ble vinnerutkastet til utbyggingen fra arkitekten offentliggjort. Kostnadsrammen og styringsrammen ble avvist i 2008 på grunn av usikkerhet knyttet til finanskrisen. Et oppdatert overslag over markedsprisutviklingen senket styringsrammen med 28 millioner kroner, noe som førte til en rekke kutt. Revidert forslag ble godkjent i 2009. Bygget var klar for innflytting i 2012 (Statsbygg, 2012).

I Statsbyggs ferdigmelding fra 2012 står det: *"brukerkoordinaten har vært en god medhjelper i prosessen med programmering og prosjektering. Høgskolerektoren var med i juryen for plan- og designkonkurransen. Brukerne måtte gi avkall på enkelte ønsker i sammenheng med nødvendige kostnadskutt, men har også fått gjennom endringer de selv har kostet – særlig i utforming av kantinekjøkken. (...) Statsbygg har ansvaret for forvaltning, drift og vedlikehold av bygget."* (Statsbygg, Høgskulen i Sogn og Fjordane, Fosshaugane Campus, 2012)

Høgskolen tilbyr nå seks ulike studieprogram: lærerutdanning, ingeniør og naturfag, idrett og friluftsliv, samfunnsfag, Helse og sosialfag og økonomi. Skolen er omgitt av jordbruksarealer, Fosshaugane skole- og idrettssenter og boligområder, og ligger omtrent en kilometer utenfor Sogndal Sentrum.



FIGUR 2.1 HISF (STATSBYGG, 2012)

2.5.6 FREMGANGSMÅTE

Intervjuene ble gjennomført med mål om å finne ut hvordan bygget ble planlagt for brukerne, om det var brukerinvolvering i tidligfase, og om dette førte til høyere brukertilfredshet. For å svare på dette var det ønskelig å snakke med personer som på ulik måte har vært involvert i planleggingsprosessen. Det var viktig at Intervjuguiden som lå til grunn for intervjuene, ble utviklet på en gjennomført måte, for å bidra til informasjon som kunne besvare problemstillingen best mulig.

Valg av dybdecase

Basert på responsen fra spørreundersøkelsen ble Høgskulen i Sogn og Fjordane valgt som dybdecase. Det var nødvendig å velge en skole der det var et representativt antall svar fra alle de ulike brukergruppene. HiSF skilte seg også ut ved at brukerne av bygget var svært fornøyd med løsninger og fasiliteter i forhold til de andre skolene i undersøkelsen. Det virket interessant å se hva som var årsakene til trivselen, og om brukermedvirkning hadde påvirket disse resultatene.

Respondenter

Da valg av dybdecase ble gjort, bisto Statsbygg med en liste over aktuelle intervjuobjekter som hadde vært involvert i byggets tidlige fase. Det var ønskelig med fem til seks ulike intervjuobjekter, bestående av aktører som var med å planlegge og utforme bygget, og representanter fra brukerne for å få et inntrykk av deres medvirkning underveis. En skjønnsmessig utvelging fra Statsbyggs liste med kandidater gjorde at prosjektleder for campusplanen ble intervjuet først. I kontakt med respondenten ble fem andre intervjuobjekter kontaktet. Kundekoordinatoren som var en av intervjuobjektene, bidro med kontaktinformasjonen til *en* studentrepresentant og *en* ansatt.

Utvikling av intervjuguide

Ustrukturert intervju ble ansett som den mest effektive intervjuformen i dette tilfellet. Det ble utviklet to intervjuguider med like temaer, men formulert ut i fra om det var *utviklere* eller *brukere* som skulle bli intervjuet. Det var ikke ønskelig å styre respondenten for mye, men likevel legge grunnlag og føringer for intervjuet. Det var viktig at stikkordene i intervjuguiden til sammen førte til at respondenten svarte tilstrekkelig, slik at informasjonen til slutt ville besvare problemstillingen. I tabellen under, er hovedtemaene i intervjuguiden presentert, sammen med en kort forklaring på hva hver del inneholder.

<i>Tema</i>	<i>Innhold</i>
<i>Personalia</i>	<ul style="list-style-type: none">- Personinformasjon om respondenten- Respondentens tilknytning/rolle i prosjektet
<i>Generelt</i>	<ul style="list-style-type: none">- Prosjektets målsetting- Hovedfokus for å skape brukerverdi
<i>Brukerinvolvering i prosjektet</i>	<ul style="list-style-type: none">- Om bygget er planlagt for brukerne- Om brukerne har blitt involvert- Hvem er brukerne
<i>Brukernes ønsker</i>	<ul style="list-style-type: none">- Brukernes ønsker- Forskjellene mellom brukernes ønsker
<i>Viktigheten av brukerinvolvering</i>	<ul style="list-style-type: none">- Brukermedvirknings faktiske effekt- Mer effektive metoder verdiskapningsmetoder
<i>Utfordringer knyttet til brukerinvolvering</i>	<ul style="list-style-type: none">- Utfordringer- Drivere og barrierer for brukermedvirkning- Motstridende ønsker mellom aktører

<i>Kommentar til resultatene fra SU</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Meninger om SU-resultater - Brukermedvirknings effekt på resultatene
<i>Avslutning</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Forbedringer til brukermedvirkningsprosessen?

TABELL 2.11 UTFORMING AV SPØRREUNDERSØKELSEN

Fullstendige intervjuguider ligger som vedlegg 4.

Praktisk gjennomføring av intervjuene

Respondentene ble kontaktet over mail med informasjon om oppgaven og forskingsprosjektet, med spørsmål om å delta på intervjuet. På grunn av skolens beliggenhet i Sogndal ble det av praktiske grunner avtalt at intervjuene ble holdt per *Skype for business*⁶ eller telefon.

Intervjuene ble nøye gjennomgått og øvd på, for at det skulle være tilpasset det aktuelle intervjuobjektet best mulig.

Samtalene ble tatt opp, slik at det ble enklere å jobbe med resultatene i etterkant av intervjuene. Fordi samtalene ble tatt opp, var det ikke behov for å notere like mye underveis. Det gjorde at det ble enklere å stille oppfølgingsspørsmål og følge med på samtalen.

Intervjuene varte fra 30-70 minutter, avhengig av antall digresjoner eller hvor fullstendig de ulike aktørene svarte på spørsmålene.

Bearbeiding av resultater

I etterkant av intervjuene ble svarene bearbeidet ved hjelp av lydopptakene og enkle notater. Resultatene fra alle respondentene ble ført opp i et felles skjema slik at svarene enklere kunne sammenlignes. Disse skjemaene ligger som Vedlegg 6.

2.5.7 POTENSIELLE FEILKILDER

Det er en stund siden prosessen ble gjennomført. Prosjektets tidligfase var fra 2012-2014, og det er to til fire år siden. En mulig feilkilde er at respondenten kan ha glemt deler av prosessen i løpet av denne tiden. Gjennom intervjuene ble det klart at brukerrepresentantene som var igjennom denne prosessen for første gang, husker flere detaljer fra brukermedvirkningen enn det prosjektledelsen gjorde.

Det er også viktig å være bevisst at respondentene kan ha pyntet på sannheten, og fordi samtalene ble tatt opp, kan det ha gjort at ikke alle intervjuobjektene var helt ærlige.

En av intervjuobjektene hadde ikke selv vært med i prosessen, og oppsummerte derfor kun sine *inntrykk* av situasjonen i etterkant. Dette kan ha skapt mistolkninger. Det kan også hende at enkelte av intervjuobjektene har blitt påvirket av andre brukere i etterkant, og at deres informasjon er preget av rykter og ikke førstehåndsinformasjon.

⁶ Informasjon om *Skype for business* under kapittel 2.5.2

Intervjuobjektene er personer med selvstendige meninger. I denne prosessen var det viktige med personlige meninger, men siden det var få personer involvert vil ikke intervjuene gi et fullstendig bilde av situasjonen. Det er ikke nødvendigvis sikkert at deres meninger er universelle og gjelder alle.

2.5.8 POTENSIELLE UTFORDRINGER

I forkant av intervjuene var det usikkert hvordan intervjuene kom til å utarte seg, hva respondenten kom til å svare og hvordan respondentene kom til å tolke spørsmålet.

På grunn av mangel på tidligere erfaring med intervju var det ikke opparbeidet et forhold til mulige fallgruver og utfordringer underveis i intervjuene. For å gjøre denne usikkerheten minst mulig ble en øvelse på intervjuet prøvd ut på en medstudent, og intervjuguiden ble kontrollert av veileder og en doktorgradskandidat som har mye erfaring med intervjumetodikk.

Fordi intervjuene ble holt over *Skype for business* og *telefon* var det noe usikkerhet knyttet til internettilgang og hvordan samtalen best mulig kunne bli tatt opp. Enkelte av intervjuene ble holt på kort varsel når intervjuobjektene hadde tid, disse gangene var det også utfordringer knyttet til å finne et rolig og stille sted med internettdekning.

Intervjuobjektens kontaktinformasjon ble tilsendt fra Statsbygg. På listen over aktuelle personer var deres navn, rolle og kontaktinformasjon skrevet opp. Dette var ikke tilstrekkelig informasjon for å danne et klart bilde av respondentens tilknytning til prosjektet. For å opparbeide et bedre bilde av intervjuobjektet ble de søkt om på LinkedIn og Google. Her ble det informert om tidligere prosjekter, og litt om deres historie. Det virket betryggende å ha litt mer informasjon om samtalepartnern i forkant av intervjuet. Det var likevel usikkert om dette var tilstrekkelig for å forstå deres totale tilknytning til prosjektet, og vite om de var aktuelle for å svare på nødvendig og ønsket informasjon til oppgaven.

Det var utfordrende å formulere spørsmål på en slik måte at de ble både spesifikke til prosjektet, men også generelle og sammenlignbare med andre prosjekter.

2.5.9 OPPSUMMERING

Intervjuene ble gjennomført for å få et inntrykk av hvordan det har vært planlagt for brukerverdi gjennom tidligfase, hvordan denne prosessen har vært og hvordan resultatet har blitt.

To intervjuguider ble utviklet, og lå som grunnlag for seks intervjuer gjennomført blant aktører i tilknytning til utviklingen av Høgskulen i Sogn og Fjordane.

Intervjuguiden var utviklet for et ustrukturert intervju, og respondentene ble valgt ut ved skjønnsmessig utvelgning og deretter etter snøballmetoden, gjennom anbefalinger fra intervjuobjektene.

Intervjuene ble gjennomført over *Skype for business* og *telefon*, før resultatene fra alle de ulike intervjuene ble ført opp i et felles skjema for at de enklere kunne sammenlignes.

3 TEORI

I dette kapittelet blir det presentert bakgrunnsteori. Teorien omfatter tidligere relevant forskning og beskrivelser av terminologier og begreper som blir brukt videre i oppgaven.

3.1 VERDI I EN BYGNINGSKONTEKST

3.1.1 HVA ER VERDI?

Verdi er et vidt begrep det er vanskelig å forklare. Verdi som et økonomisk begrep er kvantitativt og relativt lett målbar, men verdi kan også defineres på andre måter. Under dette delkapittelet vil *verdi* som et ikke-økonomisk begrep bli beskrevet.

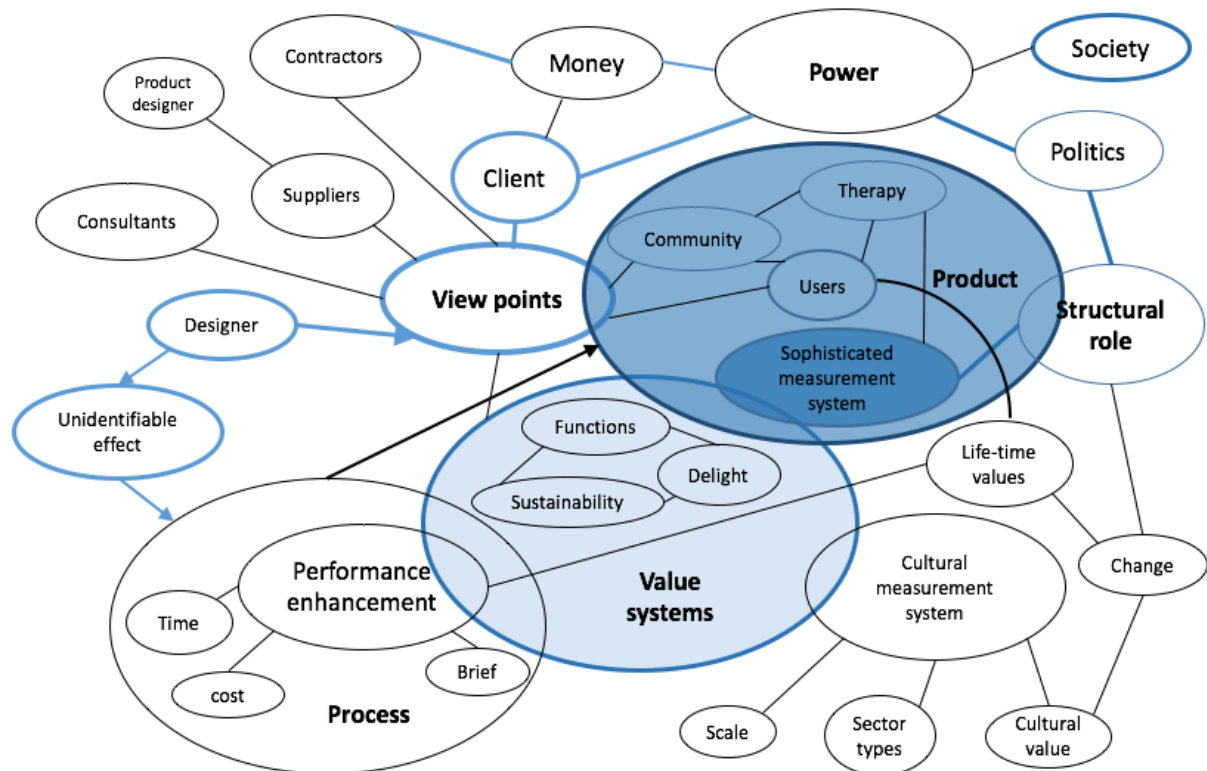
Verdi blir forklart som *kvaliteten ved noe* eller *det som er godt ved noe*. Verdi kan i utgangspunktet tillegges alle ting, som personer, handlinger, tilstander og objekter. Verdi kan anses som graderbart, fordi en ting kan anses å ha større eller mindre grad av verdi. Verdi er et vidt begrep som kan skilles i ulike typer verdi og ulike måter ting kan være verdifulle på. Det er vanlig å skille mellom *instrumentell verdi* og *egenverdi*. *Egenverdi* har verdi ved å være det det er. Instrumentell verdi er at noe er verdifullt gjennom å være et middel til å realisere noe med egenverdi (Sagdahl, Verdi, 2015).

I *Value creation versus value capture* (Bowman & Ambrosini, 2000) blir kundens inntrykk av verdi beskrevet som et gode avhengig av deres tanker om godhet, deres behov, unike opplevelser, lyster, ønsker og forventninger. Med andre ord, verdien av et gode baserer seg på kunders opplevelse av hva de får igjen for det de må gi for å få godet. Verdibegrepet blir i denne artikkelen delt opp i oppfattet brukerverdi (perceived use value) og bytteverdi (exchange value). I artikkelen *On the need of a project governance body* (Hjelmbrekke, Lædre, & Lohne, 2014) blir i likhet med *Value creation versus value capture* verdibegrepet delt opp i to hovedgrupper, *project output value* som er verdien på bygget målt i kvalitet, kostnad og tid og *Use value*, brukerverdi, som er verdien i form av prosjektenes påvirkning på virksomheten og brukerne.

I boken *How buildings add value for clients* (Construction Industry Council, 2002) konkluderes det med at klienter definerer verdi nesten utelukkende basert på økonomiske faktorer som markedsverdi, videresalgsverdi og gjenanskaffelseskostnad. Problemet er at det er tendenser til at fokuset på disse sakene blir det eneste mål for et byggs verdi, som kan resultere i manglende fokus på andre egenskaper, som også kan være verdifulle.

Verdi-begrepet er sammensatt. CRISP Design Task Group har utviklet en modell for å tydeliggjøre kompleksiteten til en konstruksjons prosess og de forskjellige synene interessentene har på hva verdi faktisk er. Modellen er et rammeverk for vurdering av den generiske verdien av bygninger gjennom omfanget av deltakere involvert gjennom byggets levetid. Modellen inkluderer alle deltakerne som er involvert gjennom byggets levetid, og kartlegger grupperinger av forskningen som finnes innen fagområdet. Videre forsøker modellen å kategorisere grupperingene avhengig av nøkkelkriteriene som er tatt i betraktning (Construction Industry Council, 2002). Den komplekse modellen er illustrert i

Figur 3.1



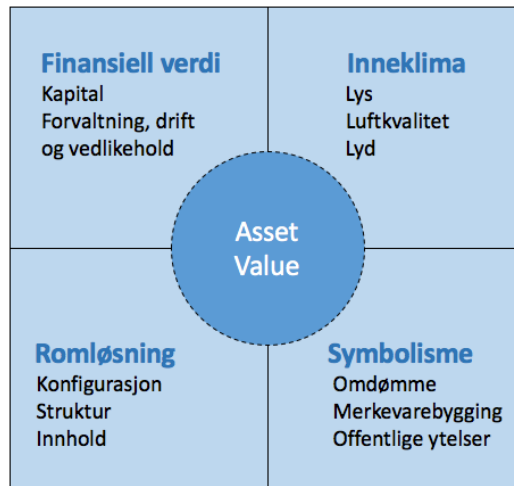
FIGUR 3.1: CRISPS MODEL (CONSTRUCTION INDUSTRY COUNCIL, 2002)

Verdibegrepet er komplekst og kan bli kategorisert og delt opp på forskjellige måter. I en bygningskontekst går det likevel tydelig igjen i litteraturen at *brukerverdi* eller *kunders oppfatning av verdi*, er essensielt for et suksessprodukt.

3.1.2 HVA SKAPER VERDI?

Fordi verdi er et komplekst, men også et veldig nyttig begrep, har det blitt utviklet forskjellige modeller for å se på hva som, ved siden av økonomi, bidrar til verdi.

Asset Value Matrix er en modell som fremstiller egenskapene som bidrar til *asset value*, total verdi for en eiendel, i dette tilfellet et bygg. Modellen er fleksibel og kan passe alle bygg og alle typer klienter. Modellen tar for seg *inneklime* og *romløsning*, som kan føre til forbedret produktivitet for klientens organisasjon. Faktoren *symbolisme* blir brukt for hvordan klientene uttrykker seg og blir oppfattet av omverdenen. I Figur 3.2, blir de fire faktorene som bidrar til et byggs verdi illustrert. I tillegg er det notert noen egenskaper som er verd å ta i betraktning ved beregning av et byggs totale verdi.



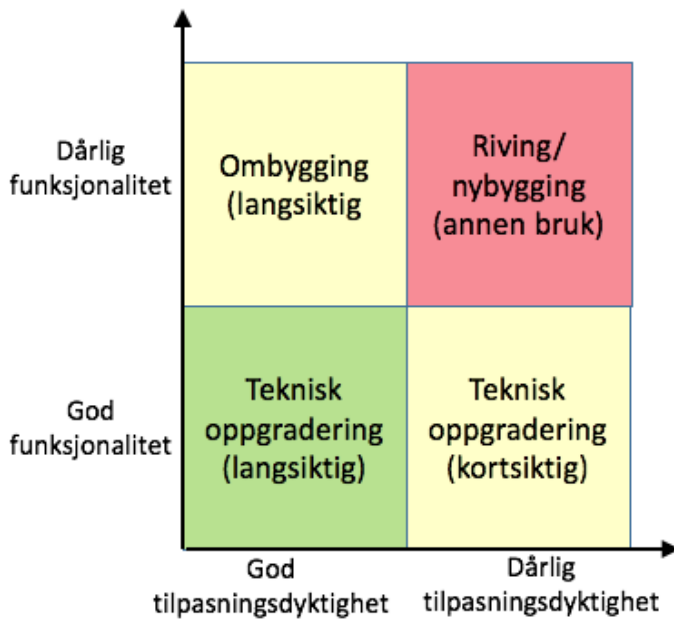
FIGUR 3.2: OVERSATT ASSET VALUE MATRIX (CONSTRUCTION INDUSTRY COUNCIL, 2002)

Tilpasningsdyktighet

Skapt verdi er på mange måter det samme som opplevd verdi. For at det skal oppstå en opplevelse av verdi må bygget være tilpasset brukerens ønsker og behov. Fordi brukerens ønsker og behov forandres over tid er tilpasningsdyktighet et viktig kriterium for å skape verdi. I *Veiledning til tilpasningsdyktighet* utviklet av (Byggemiljø & Multiconsult, 2008), blir tilpasningsdyktighet definert som *de egenskapene en bygning har til å møte vekslende krav til funksjonalitet*. Tilpasningsdyktighet fremkommer som en funksjon av bygningens generalitet, fleksibilitet og elastisitet. Disse tre begrepene er definert av SINTEF Byggforsk som:

	Definisjon
<i>Generalitet (G)</i>	Evnen en bygning har til å møte vekslende krav <i>uten å forandre egenskaper</i> .
<i>Fleksibilitet (F)</i>	Evnen en bygning har til å møte vekslende funksjonelle krav <i>gjennom å forandre egenskaper</i> .
<i>Elastisitet (E)</i>	Evnen en bygning har til å utvide eller redusere arealer innenfor en gitt geometri.

TABELL 3.1: GENERALITET, ELASTISITET OG FLEKSIBILITET (ARGE & LANDSTAD, 2002)

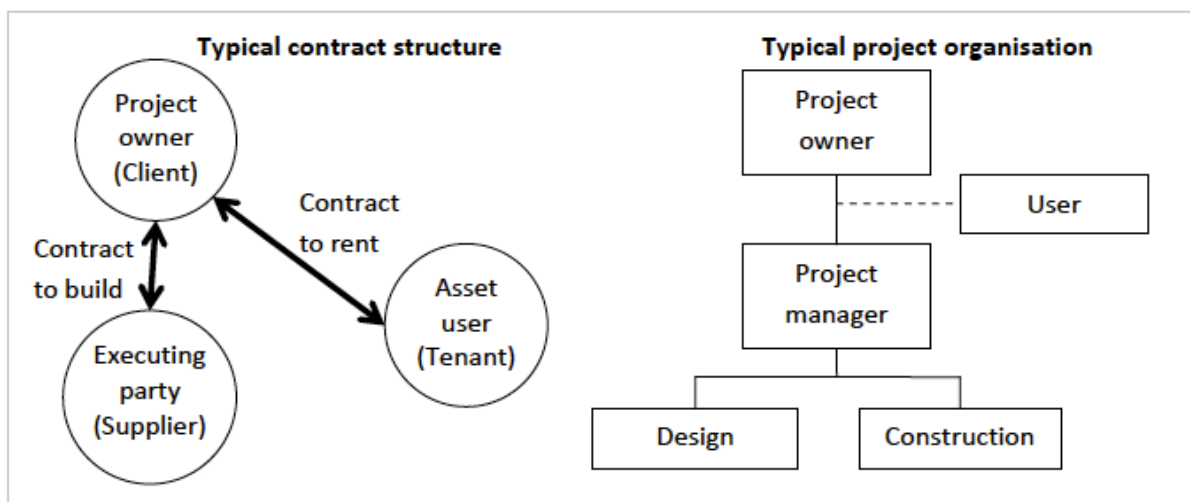


En fremgangsmåte for å vurdere tilpasningsdyktighet er *tilpasningsgrad*. Fleksibilitet, Generalitet og Elastisitet vurderes individuelt på en skala fra 0 til 3. Funksjonalitet i en bygningskontekst vil si evnene en bygning har til å oppfylle virksomhetens behov med en god teknisk drift. Sammen med grad av tilpasningsdyktighet utgjør funksjonalitet bygningens fremtidige potensial for utvikling og verdi (Mørk, Bjørberg, Særbøe, & Waisæth, 2008).

FIGUR 3.3: FUNKSJONALITET OG TILPASNINGSDYKTIGHET (MØRK ET AL.,2008)

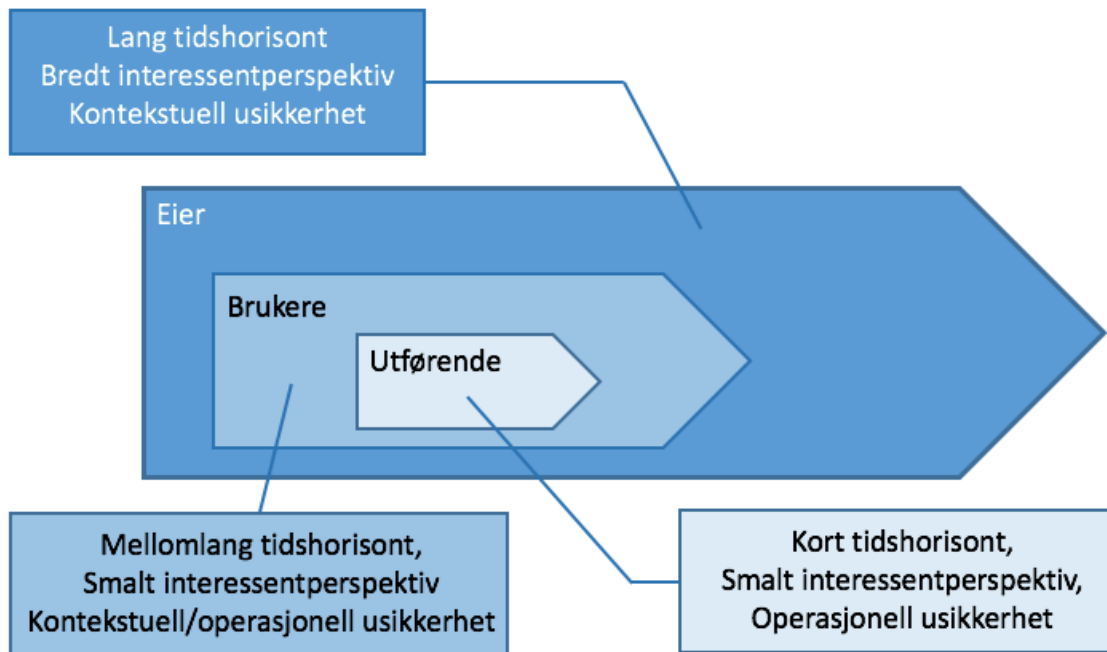
3.1.3 ULIKE ROLLER, ULIKE VERDIBEGREP

I artikkelen *The new common ground: understanding value* (Hallgrim & Klakegg, 2013) tydeliggjør forfatterne forskjellen på hva verdi er for ulike grupper og kontekster. Et byggeprosjekt er en arena hvor aktører med forskjellige ønsker og behov møtes. De forskjellige aktørenes interesser kan komme i konflikt. I artikkelen blir aktørene involvert i prosjektet delt opp i tre grupper: eieren, brukeren og de utførende. Alle aktørenes interesse er på en eller annen måte koblet til verdiskapning for sine kunder. I byggeprosjekter er det vanlig med kontrakt mellom de ulike gruppene, på en måte som gjør at en av gruppene ikke blir inkludert. En typisk prosjektorganisasjon overlater brukeren i en halv-ekskluderende posisjon som vises i figuren under.



FIGUR 3.4: TYPISKE ORGANISERINGSFORMER (HALLGRIM & KLAKEGG, 2013)

En av årsakene til at de forskjellige aktørene kan ha ulike verdier, er at de er involvert i prosjektet på forskjellige måter. Eieren av prosjektet er lenge involvert i prosjektet, brukeren er kortere involvert i prosjektet, men kan likevel ha et personlig forhold til prosjektet. Den utførende har en kortere tidshorisont. Dette illustreres i Figur 3.5, under.



FIGUR 3.5: AKTØRENES TIDSHORISONT (KLAKEGG, 2015)

Likevel konkluderer Klakegg med at et felles suksesskriterium for alle de tre aktørene er brukertilfredshet (Klakegg, 2015).

3.1.4 HVA KAN FORBEDRES FOR Å FREMME VERDISKAPNING?

Det finnes ulike metoder for å øke verdiskapning. Det er mange prosjekter som har krevd mye ressurser, men som likevel har endt opp med et dårlig eller middelmådig resultat. I dette delkapittelet vil det bli presentert artikler der fokuset har vært på å forbedre planleggingen for å oppnå økt verdiskapning.

I artikkelen *On the need of a project governance body* (Hjelmbrekke, Lædre, & Lohne, 2014), anbefales det å ansette en Project sponsor fulgt av en Project governance body (prosjektstyringsgruppe) som ansvarlige for prosjektet for å oppnå verdi. Grunnlaget for påstanden er studier av tidligere både vellykkede og mindre vellykkede prosjekter. Forfatteren forteller at den norske bygningsbransjen ikke er god nok til strategisk planlegging, og klarer ikke alltid å forstå bruker og eiers forventninger til hva det nye bygget skal yte. Konklusjonen er at prosjekter feiler fordi det ikke finnes en god nok fremgangsmåte for prosjektledelse.

I artikkelen *Value creation versus value capture* (Bowman & Ambrosini, 2000) står det forklart at for å oppnå verdi er det essensielt å ha innsikt i brukerverdien man ønsker å oppnå, og hvordan den skapes

gjennom transformasjoner av ressurser. Det understrekes også at det for å fortsette verdiskapningen er viktig å være klar over *hva man gjør riktig*, altså hva som kan tilskrives suksessen man oppnår.

I boken *How buildings add value for clients* (Construction Industry Council, 2002) står det forklart at forholdene må tilrettelegges for at brukers målsetting skal kunne oppnås. Det må være planlagt for hva slags aktiviteter som skal gjennomføres, og hvor lang tid brukerne skal bruke bygget. Det konkluderes med at den eneste måten det kan skapes verdi for klienten i fremtiden, er gjennom dyp forståelse av hvordan de bruker dagens eiendeler.

I litteraturen finnes ulike teorier om hva som bidrar til verdiskapning. For at prosjekter skal bli en suksess, er det nødvendig med brukerinvolvering og planlegging med tanke på brukeren og aktivitetene som skal gjennomføres i bygget. Det er essensielt å jobbe for brukerens oppfatning av verdi for å få et suksessprodukt.

3.2 CAMPUSUTVIKLING

3.2.1 GENERELT

Campusutvikling har fått et større og større fokus de siste årene. Både Danmark og Finland har kommet lenger i campusutviklingen enn det Norge har. Det kan derfor være aktuelt å se på hva nabolandene har fått til, for selv å kunne gjennomføre en vellykket utvikling av universitets- og høgskolebygg i Norge.

I en rapport utarbeidet av det danske Bygningsstyrelsen er målet å vise viktigheten av fysisk planlegging ved utvikling av campuser. Fysisk planlegging er mer enn utviklingen av bygget. Det er utvikling av et rom for læring, samarbeid, inspirasjon og innovasjon. Publikasjonen tar utgangspunkt i utviklingen av universitetscampuser, og fremstiller noen av endringene utviklingen har ført med seg. Rapporten legger frem måter å utøve campusutviklingen på. Ut fra forskjellige målsettinger, presenteres caseeksempler på campusutvikling og hvordan caser forandres fra et bydels perspektiv til et læringsmiljøperspektiv (Bygningsstyrelsen, 2013).

Universitets- og bygningsbestyrelsen under Ministeriet for vitenskap, Teknologi og Utvikling i Danmark har gjennom to år fokusert på mulighetene ved fysisk planlegging av universiteter i landet sitt. I tillegg til rapporten nevnt i avsnittet over, er det laget en bok som et sluttprodukt av tidligere prosjekter. Boken presenterer eksempler på hvordan internasjonale og danske universiteter arbeider med fysiske rammer i campusområder. Metodene som blir brukt gjennom Universitets- og bygningsstyrelsen, blir også presentert som en allmenn inspirasjon til planlegging av campusområder i fremtiden. Boken presenterer to deler: den ene delen gir et bilde av hva campus er, og fremstiller utviklingen ved et historisk, et dansk og et internasjonalt perspektiv. Den andre delen går ned i skala og ser på *studie- og forskningsmiljø*, med bakgrunn i spørreundersøkelser blant studerende, undervisere og forskere (Bygningsstyrelsen, 2009).

De finske professorene Kärnä og Julin har utviklet to vitenskapelige artikler for å vurdere tilfredsheten til studentene og de ansatte gjennom service- og universitetsfasilitetene i to campuser i Finland. Målet er å analysere hvilke fasilitetsrelaterte faktorer som har størst påvirkning på brukernes generelle tilfredshet. Studien skal tydeliggjøre at utviklingen av en universitetscampus er avhengig av fasiliteter

og campusinfrastrukturen for å oppnå tilfredshet blant studenter og ansatte (Kärnä, Julin, & Nenonen, User satisfaction on a university campus by students and staff, 2013).

Statsbygg er en av de fremste innen planlegging av campusutvikling i Norge. På deres nettsider står det at de i forbindelse med campusutvikling utarbeider planer som beskriver utviklingen av et campusområde i et langsiktig perspektiv. Ved campusutvikling blir ikke prosjektet sett på som et bygg, men campusutviklingen blir satt i relasjon til areal- og infrastrukturutviklingen, og tar for seg de byplanmessige utviklingstrekkene i den aktuelle byen eller regionen (Statsbygg, Campusutvikling, 2015).

Ved å bruke funn og erfaringer fra andre land er det mulig å komme langt på vei. Alle land er likevel ikke like, og ingen land har fått til en perfekt campusutvikling. Det som går igjen i litteraturen når det gjelder campusutvikling, er at det er viktig å se på campus som en del av en byutvikling til fordel for utviklingen av en separat konstruksjon. Samfunnet og næringslivet blir påvirket av utbyggingen. For at den skal bli best mulig, er det nødvendig å tenke helhetlig. Når det gjelder detaljer knyttet til utviklingen av undervisningsbygg, kommer det spesielt frem at verdien ved fleksible rom veier tungt hos brukerne av bygget. At rom kan brukes til forskjellige ting og at det er muligheter for å lære og studere i forskjellige omgivelser blir også trukket frem.

3.3 BRUKERTILFREDSHET OG BRUKERVERDI

Under kursdagene til Strategisk eiendomsledelse i Trondheim i 2015 uttrykte Klakegg at målet for et prosjekt har utviklet seg med årene. Fra 1950-1980 var et prosjekt en unik oppgave. Fra 1990-2000 var det en midlertidig organisasjon og fra 2010 og utover ble et prosjekt omtalt av Klakegg som en måte å skape verdi på (Klakegg, 2015). Et vellykket prosjekt bør dermed skape verdi. Alle rollene bør ideelt sett være tilfredse, og den leverte verdien bør balanseres mellom brukere, eiere og utførende. Alle de tre hovedaktørens tilfredshet baseres på brukernes behov. Brukertilfredshet er dermed et felles suksesskriterium.

3.3.1 HVA ER BRUKERTILFREDSHET OG BRUKSVERDI?

Bruksverdi kan beskrives som den verdien en ting har for en bestemt person (Falkanger, 2009). Bruksverdi er ikke det samme som omsetningsverdi eller salgsverdi, men kan betraktes som en opplevd verdi for brukeren.

Brukertilfredshet vil være person- og kontekstavhengig. Norsk Gallup gjennomførte i 2015 et forskningsprosjekt for å kartlegge brukertilfredshet i forskjellige kommuner. Her blir brukertilfredshet for en gitt person i en gitt kommune beregnet som en funksjon av ressursen som er nedlagt, kjennetegn ved brukeren og kjennetegn ved kommunen (Løyland, Ringstad, & Dræge, 1997).

Brukertilfredshet handler om oppfyllelse av forventninger til en gitt tjeneste eller et produkt. Graden av avvik i positiv eller negativ retning av opplevelsen i forhold til forventningene man har til tjenesten eller produktet, er brukertilfredshet, skriver Richard Oliver i artikkelen *Varieties of Value in the Consumption Satisfaction Response* (Oliver, 1996). I en masteroppgave med tittelen *Åpne løsninger i skolebygg* refererer forfatteren til Olivers artikkel, og sammenligner denne teorien med brukere av

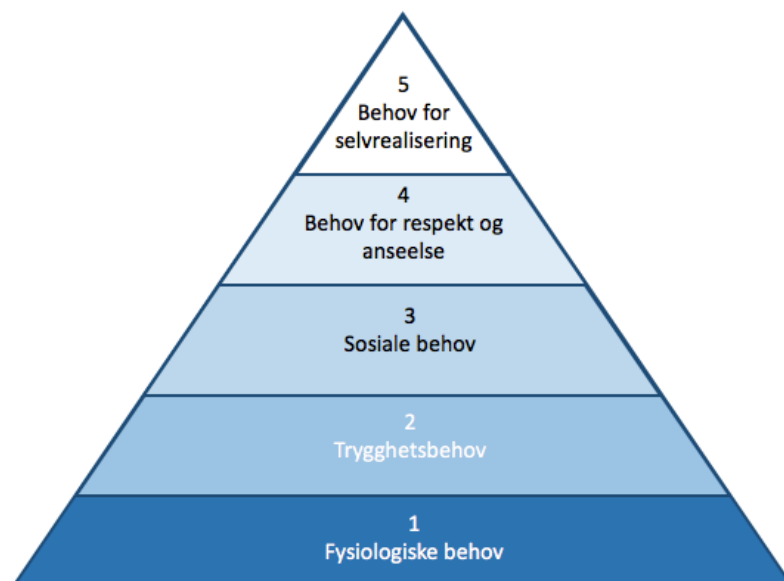
skolebygg. Skolen eller skolebygget er tjenesten eller produktet. Der brukerne har høye forventninger, vil det bli lav brukertilfredshet, dersom opplevelsen ikke svarer til forventningene (Svendsen, 2009).

Betydningen av ordenen *brukertilfredshet* og *brukerverdi* kan forenklet oppsummeres som brukernes opplevelse av et produkt eller tjeneste sammenlignet med brukerens forventning til dette. Selv om det finnes teorier om forskjellen mellom brukertilfredshet og brukerverdi, vil uttrykkene i denne oppgaven betraktes som synonyme.

3.3.2 ØNSKER OG BEHOV

Det er viktig at brukere er tilfreds, og at et bygg er utviklet til å passe dem. Brukere har en rekke ønsker og behov, men det kan være utfordrende å skille mellom dem. Under dette delkapittelet vil psykologen Abraham Maslow (1908-1970) sin teori om personers prioriteringer av behov, bli presentert, for å se på hvordan behov og ønsker varierer ut i fra personlighet og livssituasjon.

Maslow jobbet med en teori om menneskelige behov. I 1943 utga han en vitenskapelig artikkel kalt *A Theory of Human Motivation* hvor han skrev at menneskers behov kan inndeles i fem grupper som inntreffer i en gitt rekkefølge. Når hvert av behovsnivåene er tilfredsstilt oppstår ønsket om å tilfredsstille det neste nivået. De fem nivåene er illustrert i behovspyramiden i Figur 3.6. Det første behovet mennesker har er kroppslige behov som å spise, drikke, gå på toalett og seksuell aktivitet. Det neste er behovet for å være trygg. Deretter oppstår behov for kjærlighet og sosialt samvær, status og respekt og til slutt selvrealisering. De tre første nivåene er behov som kan bli mettet, men de to øverste er umettelige behov.



FIGUR 3.6 MASLOWS BEHOVSPYRAMIDE

I en artikkel fra BBC forklares det at Maslows forskning, som var skrevet som ren psykologi, har funnet sin viktigste anvendelse i ledelsesteori. I artikkelen står det videre at Maslows teori har blitt brukt for å identifisere behovene og ønskene til deres ansatte, og hjelpe dem å tilfredsstille dem. Dette er blitt gjort gjennom for eksempel jobbtitler og fleksible arbeidsordninger. I andre halvdel av det 20. århundret begynte flere ledere å se at ansattes håp, følelser og behov hadde en innvirkning på deres ytelse. Tradisjonelle ledelsesstiler ble etter dette mer inspirert av en menneskelig ledelsesstil inspirert av Maslow (Hammond, 2013).

Det er viktig at brukere er tilfreds. Det er interessant at dette påvirker deres ytelse. Ønsker og behov kan være vanskelig å skille fra hverandre. I Maslows teori tydeliggjøres det at ønsket varierer ut i fra hva vi har fra før av. Dersom elementære ting mangler er det *de* tingene som vil være i fokus og andre detaljer vil ikke ansees som nødvendige. Ut fra Maslows teori kan det konkluderes med at de tre nederste nivåene er klare behov, mens de to øverste avhenger av ønsker. Dersom de tre nederste behovene er tilfredsstilt, vil det være et psykisk ønske om å oppnå neste. Men i hvilken grad dette behovet oppstår, avhenger av situasjonen og personen.

3.3.3 TIDLIGERE STUDIER OM BRUKERTILFREDSHET I OFFENTLIG SEKTOR

De senere årene har resultatrapportering fra kommuner og fylkeskommuner fått stadig større oppmerksomhet (Løyland, Ringstad, & Dræge, 1997). Fokuset ligger ofte på produksjon, dekningsgrad og ressursinnsats per bruker. Brukernes oppfatning av tjenestetilbud, og hvilke effekt det har på brukerne kommer sjeldent frem.

Det manglende fokuset på brukertilfredshet i samfunnet i dag blir synliggjort i flere studier. Etter søk i litteraturen er inntrykket at det er brukertilfredshet i offentlig sektor som blir mest omtalt.

Norsk Gallup har i samarbeid med Telemarksforskning-Bø utviklet og gjennomført en spørreundersøkelse for å kartlegge innbyggernes vurdering av kommunale tjenester og hvordan brukertilfredsheten varierer mellom kommuner. Fokuset i denne undersøkelsen var på brukertilfredshet i forbindelse med kommunenes ressursbruk. Hovedresultatet ble at brukerne var fornøyde med de aller fleste kommunale tjenester. I 33 av 35 kommuner var det flere "fornøyde" enn "misfornøyde" brukere.

Forskningen ble basert på teorien om at brukertilfredsheten er en funksjon av *kommunal ressursinnsats* på et bestemt tjenesteområde, *kjennetegn ved kommunen* (kommunestørrelse, bosetningsmønster og brukerens sosiale bakgrunn) og *brukerkjennetegn* (Løyland, Ringstad, & Dræge, 1997). For å isolere betydningen av *ressursinnsats på brukertilfredshet*, må man derfor kontrollere kommunale kjennetegn og brukerkjennetegn. Konklusjonen på forskningsprosjektet var at ressursinnsatsen, som ble beregnet ut i fra dekningsgraden, hadde lite å si for brukertilfredsheten blant innbyggerne.

Helse Sør-Øst har gjennomført en kartlegging og analyse av prosjektet *Raskere tilbake*. Prosjektets formål var å redusere sykefravær gjennom å bringe personer som har vært sykemeldt, eller i fare for å bli sykemeldt, raskere tilbake til arbeidslivet. I denne rapporten er *brukertilfredshet* ett av tre resultatområder behandlingstilbyderne blir bedt om å se på i sine evalueringer. Brukerens tilfredshet anses som ett av de viktigste målene på behandlingens totale effekt. I denne rapporten blir *brukertilfredshet* brukt om alle målinger, kvantitative eller kvalitative, som innhenter informasjon om brukerens opplevelse av behandlingen/tilbudet (Helse SØR-ØST, 2015).

I denne studien ble *brukertilfredshet* målt gjennom kvantitative og kvalitative brukerundersøkelser. Resultatene fra undersøkelsene ble brukt som en av tre faktorer for å se om behandlingstilbudet *Raskere tilbake* virker i tråd med det som var hensikten med ordningen. Resultatene viser at brukerne som gikk gjennom behandlingstilbudet hadde en raskere tilbakegang til arbeid, noe som var i tråd med hensikten.

Det er flere studier og spesielt i forbindelse med offentlig sektor, som omhandler betydningen av brukertilfredshet. Ressursene bak offentlige tjenester har blitt kartlagt lenge, men viktigheten ved at brukerne skal være tilfreds med en gitt tjeneste har det ikke vært like stort fokus på. I forskningen som er blitt fremstilt under dette delkapittelet er det tydelig at *det offentlige* ser viktigheten av kartlegging av brukertilfredshet. Ved å forstå brukernes tilfredshet, vil en kunne se hvor det er mangler med eksisterende produkter og tjenester, slik at disse kan forbedres i fremtiden.

3.3.4 METODER FOR MÅLING, KARTLEGGING OG EVALUERING AV BRUKERTILFREDSHET

I litteraturen finnes det ulike metoder for å kartlegge, måle og evaluere brukertilfredshet. I eksemplet fra Norsk Gallup nevnt i kapittel 3.3.3, ble ressursbruks påvirkning på brukertilfredshets kartlagt ved hjelp av innsamlede data. Bakgrunnen for forskningen bygde på teorien om at brukertilfredshet er avhengig av kommunal ressursinnsats, kjennetegn ved kommunen og brukerkjennetegn. Dette kan vises som funksjonen under:

Brukertilfredshet = f(Kommunale ressurser, kjennetegn ved bruker, kjennetegn ved kommunen)
(Løyland, Ringstad, & Dræge, 1997).

I prosjektet for Helse Sør-Øst ble målingen av brukertilfredshet basert på spørreskjema gitt pasientene i etterkant av behandlingen. Fordi det i dette prosjektet var frivillig å svare på undersøkelsene, kan svarene være misvisende: Det kan ikke utelukkes at det er flere av de fornøyde pasientene som svarer enn de som ikke er fornøyde (Helse SØR-ØST, 2015).

Usetool er en metodehåndbok lagd for å beregne brukertilfredshet. Dette verktøyet er utviklet gjennom SINTEF Byggforsk Avdeling bygninger og Fakultet for arkitektur og billedkunst, NTNU. En hovedleveranse fra forskningsprosjektet er en prosessbeskrivelse for hvordan eiere og forvaltere av bygninger kan innhente brukererfaringer fra eksisterende bygninger. Dette kan danne grunnlag for forbedringer i eksisterende bygninger. Metoden er en prosess, med tydelig definerte trinn og delaktiviteter. Det andre trinnet kalles *kartlegging brukskvalitet*, og omhandler det å samle inn data. Metoden anbefaler gjennomføring av et eller flere strukturerte gruppeintervjuer. Her bør intervjuobjektene representere ulike brukergrupper fordi brukskvalitet vurderes ut fra den enkeltes ståsted. I *Usetool* får respondenten 26 spørsmål de skal rangere fra 0-5 etter hvor enige de er med påstanden. En viktig del av nettopp gruppeintervju er læringseffekten ved at de ulike deltakerne får innblikk i hverandres krav og behov, og at brukskvaliteten vurderes ut i fra disse perspektivene (Hansen, Blakstad, & Knudsen, 2009).

Det finnes ulike måter å kartlegge brukertilfredshet på. Fordi brukertilfredshet er relativt person- og situasjonsavhengig, er det likevel vanskelig å finne en kartleggingsmetodikk som passer for alle brukergrupper og situasjoner. I denne masteroppgaven ønskes det å bruke en metodikk som fører til tallbaserte svar. På den måten vil resultatene kunne sammenlignes med tidligere resultater og andre funn, og brukes til å svare på forskningsspørsmålene og problemstillingen.

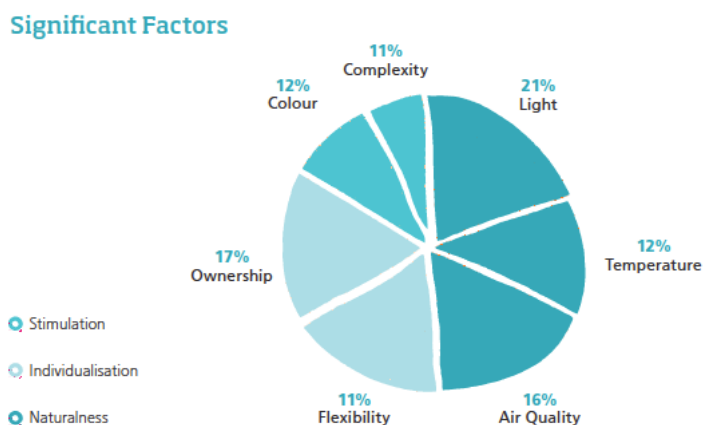
3.3.5 BRUKERVERDI I UNDERVISNINGSBYGG

Fordi det i denne masteroppgaven skal kartlegges verdi for forskjellige brukergrupper av universitets- og høgskolebygg slik det er definert i forskningsspørsmål 1 i kapittel 1.2, er det interessant å se på litteratur der nettopp brukerverdi er forsket på i skole og undervisningsbygg. Under dette delkapittelet vil det presenteres to forskningsprosjekter, et der utforming av fasiliteter blir satt i sammenheng med læringsutbyttet, og et der det blir kartlagt hvilke fasiliteter som bidrar til størst tilfredshet blant brukerne av undervisningsbygget.

Den engelske professoren, Peter Barrett har fra 2012 til 2015 ledet et stort forskningsprosjekt, Hollistic Evidence and Design (HEAD). Prosjektet ser på skolebygningens påvirkning på elevens læringsutbytte. Studien ble gjennomført på 153 ulike klasserom, 27 ulike barneskoler i England og med totalt 3766 elever. En hovedkonklusjon er at det fysiske læringsmiljøet forklarer variasjonen i elevens læringsutvikling (Barrett, 2015).

I prosjektet blir det forsket på syv parametere for å måle læringsutbytte, og flere av parametere bidrar til *økt* læringsutbytte. Elevers *økte* læringsutbytte betraktes som et bidrag til verdiskapning. Her trekkes dermed konklusjonen at disse parametere også bidrar til verdiskapning for brukerne av klasserommene. De syv parametere det blir forsket på er lys, temperatur, luftkvalitet, fleksibilitet, eierskap, farge og kompleksitet.

Resultatet fra undersøkelsen er illustrert i sektordiagrammet nedenfor.



FIGUR 3.7 PARAMETERES PÅVIRKNING PÅ LÆRINGSUTBYTTE (BARRETT, 2015)

Flere av disse faktorene er ikke bare relevante for arkitekter som skal tegne og utforme skolene, men også for brukere av klasserom som enkelt kan gjøre endringer for å skape et bedre læringsmiljø (Utdanningsdirektoratet, 2015).

Som nevnt under *kap.2.2 campusutvikling* har de finske professorene Kärna og Julin kommet frem til en rekke fasilitetsrelaterte faktorer som har stor påvirkning på brukernes generelle tilfredshet. Det var svært få forskjeller mellom studentenes og de ansattes opplevelser av tilfredshet. Brukerne på campus satt stort sett pris på mange av fasilitetene på campus. Høy sikkerhet på campus og lokaler med godt renhold ble trukket frem som viktige og verdiskapende faktorer. Basert på resultatene, viste det seg at inneluften er en bestemmende faktor når det gjelder den generelle tilfredsheten på campus, fordi den påvirker bruken av *alle* fasilitetene *direkte*. Denne faktoren kan bli oppfattet som et krav og bør derfor

alltid være i orden (Kärnä, Julin, & Nenonen, User satisfaction on a university campus by students and staff, 2013). Videre i denne oppgaven vil det, som det står forklart i avgrensningen ikke bli fokusert på disse lovpålagte fasilitetene.

Ut fra litteraturen som omhandler brukerverdi i undervisningsbygg, kan det kort oppsummeres at utformingen av undervisningslokalene er utslagsgivende for læringseffekten, og da også verdien til skolebygget. Opplevelsen av sikkerhet på campus, samt utforming og renhold blir trukket frem som viktige fasiliteter for studenter og ansatte ved et universitet.

3.3.6 OPPSUMMERING AV HVA SOM HAR VÆRT VIKTIG FOR ULIKE BRUKERGRUPPER?

Tabellen under oppsummerer hva litteraturen dreide seg om når det gjaldt de forskjellige brukergruppene. Punktene under er funnet i artikler presentert i Vedlegg 2, og referansene til de aktuelle artiklene er notert i kolonnen til høyre.

Brukergruppe	Hva var fokuset og verdiskapning for dem	Referanse:
<i>Studenter</i>	- Fleksible lokaler som kan brukes på forskjellige måter	(Milje & Holager, 2012)
	- Kvalitet på undervisningslokaler	(Hammerhaug & Rosvold, 2012)
	- Inneklima	(Kärnä & Julin, 2015)
	- Tilgjengelighet til universitet (studenter mangler ofte biler, og er derfor avhengig av kollektivtransport)	(Kärnä & Julin, 2015) + (Grovasbakk & Kilnes-Kvam, 2012)
	- Studentboliggaranti	(Milje & Holager, 2012)
	- Renhold innendørs og på uteområder	(Kärnä & Julin, 2015)
	- Aktivitetshus	(Milje & Holager, 2012)
	- Treningstilbud	(Milje & Holager, 2012)
	- Tilgang på utstyr til forskning og undervisning (verdi i samarbeid med næringsliv)	(Hammerhaug & Rosvold, 2012)
	- Arbeidsro	(Bygningsstyrelsen, 2009)
	- Lesesalsplass (egen stol, lampe ++), føle tilhørighet	(Bygningsstyrelsen, 2009)
	- Grupperom	(Bygningsstyrelsen, 2009)
	- Fleksibel arbeidstid, "Ingen" åpningstid (mange åpne dører)	(Bygningsstyrelsen, 2009)
	<i>Ansatte</i>	- Kvaliteten på laboratorium og undervisningsfasiliteter
- Renhold innendørs og på uteområder		(Kärnä & Julin, 2015)
- Tilgang til rekvisita og ting som ofte blir brukt (eksempelvis Printer)		(Kärnä & Julin, 2015)
- Trygghet på campus		(Kärnä & Julin, 2015)

Samfunn	- Samlingspunkt	(Statsbygg, 2015) + (Juul & Frost, 2007)
	- Frembringer arbeidsplasser	(Juul & Frost, 2007)
	- Positivt omdømme	(Juul & Frost, 2007)
Næringsliv	- Kunnskapsutveksling	(Hammerhaug & Rosvold, 2012)
	- Rekruttering, lett tilgang på "de beste hodene"	(Hammerhaug & Rosvold, 2012)
	- "Reklame" for bedriften	(Hammerhaug & Rosvold, 2012)
	- Tjener på tilflytting til område	(Hammerhaug & Rosvold, 2012)

TABELL 3.2 BRUKERGRUPPENES FOKUSOMRÅDER FRA TEORIEN

I litteraturen har det dukket opp en rekke faktorer på hva de forskjellige interessentene ser på som verdi for seg i et universitet- og høgskoleperspektiv. Når det gjelder *studentene* viser litteraturen til at det er viktig med fleksible lokaler som kan brukes på forskjellige måter. Det er nødvendig for brukskvaliteten på et studiested med tilgang til lesesalsplasser med arbeidsro og lokaler med mulighet for gruppearbeid. Det er behov for et godt inneklima og rene oppholdsarealer.

I litteraturen som omhandler *ansatte* på studiestedet blir det trukket frem at kvaliteten på laboratorium og undervisningsrom er viktig. Det øker brukskvaliteten at rekvisitter som printere etc. er lett tilgjengelig, og at det er godt renhold på studiestedet.

Samfunnet tjener på en campusutvikling dersom det utviklede studiestedet får et godt utarbeidet uteområde og lokaler som kan fungere som samlingspunkt, også for andre enn studentene. Det vil være verdiskapende for samfunnet dersom det blir fremstilt flere arbeidsplasser i forbindelse med skoleutviklingen. Et fint og vellykket utviklingsprosjekt vil også kunne bidra positivt til områdets omdømme.

3.4 BRUKERINVOLVERING

Det finnes ulike strategier for verdiskapning i bygninger. En av disse strategiene er brukerinvolvering i tidligfase, og det er det som vil bli omtalt i dette kapittelet. Begrepet brukerinvolvering vil i denne oppgaven være synonymt med brukermedvirkning.

3.4.1 HVA ER BRUKERMEDVIRKNING?

I boken *Brukernes Medvirkning* (Willumsen, 2005) blir begrepet *brukermedvirkning* beskrevet som et komplekst begrep. Det har gjennom de siste ti årene gjennom ulike påvirkningskilder blitt et større fokus på brukernes medvirkning. Brukermedvirkning er til en viss grad regulert i lovgivningen. I boken blir det eksemplifisert ved at det i helse- og sosialpolitiske dokumenter er klare forventninger om at brukernes behov skal stå i sentrum for den offentlige virksomheten, og at disse de senere årene også inneholder føringer som berører relasjonen mellom tjenesteyter og tjenestemottaker.

Begrepet brukermedvirkning er satt sammen av ordene *bruker* og *medvirkning*. Ordet *bruker* ble i følge boken *Brukernes medvirkning* tatt i bruk da man mente at klient-begrepet inneholdt negative assosiasjoner i form av å virke stigmatiserende, og antyde noe nedverdiggende og en passiv rolle. Ordet

bruker betyr en som nyter, utnytter eller anvender (Taule, 1999). Ordet *bruker* skulle indikere en normalisering, da vi alle er brukere av offentlige tjenester en eller annen gang i livet. Intensjonen med å forandre begrepet fra klient til bruker var derfor et ønske om å fremme positive assosiasjoner. I dag er brukerbegrepet oftest knyttet til enkeltmennesker eller grupper som benytter seg av tjenester innenfor offentlig forvaltning. *Medvirkning*, som er det andre ordet i brukermedvirkning, viser til den leksikalske betydningen å delta, bidra og hjelpe (Taule, 1999). I boken *Brukernes medvirkning* konkluderes det med at *brukermedvirkning* indikerer at det skal virke *med* i forhold til *noen*. Det vil si at noe skal foregå i en relasjon mellom parter, og *relasjon* er et vesentlig i begrepet brukermedvirkning.

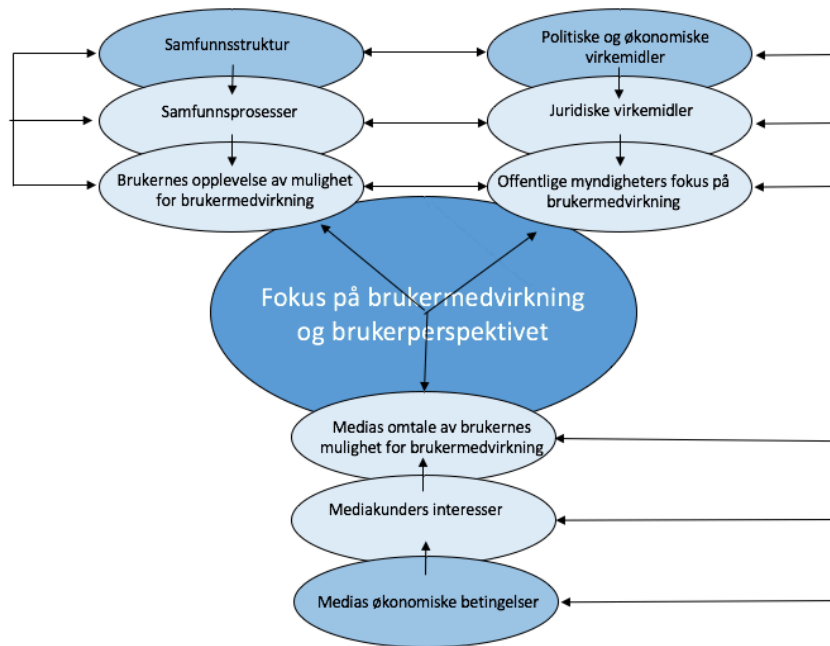
3.4.2 PÅVIRKNING PÅ BRUKERMEDVIRKNING

I boken *Brukernes Medvirkning* (Willumsen, 2005), presenteres fire påvirkningskilder for økt fokus på brukermedvirkning og brukerperspektiv i helse- og sosialfeltet. Tre av disse faktorene oppleves som generelle for offentlig sektor og vil derfor presenteres som relevante i denne oppgaven. I boken blir det beskrevet at den første kilden hvor den offentlige sektor blir påvirket til å fokusere på brukermedvirkning, er fra *de offentlige myndighetene*. Her blir det besluttet hvilke oppgaver som skal prioriteres, og hvordan de skal løses. Prioriteringene synliggjøres i offentlige dokumenter, slik som stortingsmeldinger, velferdsmeldinger og langtidsmeldinger.

Brukernes/borgernes opplevelse av muligheten for medvirkning i det samfunnet de lever i, er den tredje kilden som blir presentert i boken. Dette skjer i møtet mellom brukerne og samfunnet. De samfunnsstrukturer som eksisterer påvirker muligheten for brukermedvirkning. I boken blir det trukket frem eksempler som både fremmer og hemmer brukernes medvirkning (Taule, 1999). Ytringsfrihet, organisasjonsfrihet og retten til likhet for loven avhenger av statusen enkelte grupper har i samfunnet. Dette kan føre til prosesser som reduserer, vedlikeholder eller fremmer muligheten for økt brukermedvirkning.

Den siste påvirkningskilden som presenteres i boken, er *medias omtale* av brukernes opplevde brukermedvirkningsmulighet. Det forklares ved at enkeltmennesker (som bruker) gjennom media, kan komme frem i offentligheten med sine meninger og opplevelser av muligheter for medvirkning. Kildene kan være leserbrev, blogger, twitter, journalisters omtaler og deltakelse i radio- og TV-programmer.

Fokuset på økt brukermedvirkning ligger i skjæringspunktet mellom de overnevnte påvirkningskildene som offentlige myndigheters påvirkning, brukernes opplevelse av mulighet for brukermedvirkning, og til slutt påvirkning gjennom medias omtale. Alle påvirkningskildene bidrar også til økt fokus på brukermedvirkning. Forholdet mellom disse påvirkningene illustreres i modellene under. I denne oppgaven vektlegges ikke helse- og sosialfagenes forståelsesmodeller. Disse modellene er derfor fjernet fra illustrasjonen under, som i sin opprinnelige form er hentet fra *Brukernes Medvirkning* (Willumsen, 2005).



FIGUR 3.8 PÅVIRKNINGSKILDER PÅ BRUKERMEDVIRKNING, INSPIRERT AV BOKEN BRUKERNES MEDVIRKNING (WILLUMSEN, 2005)

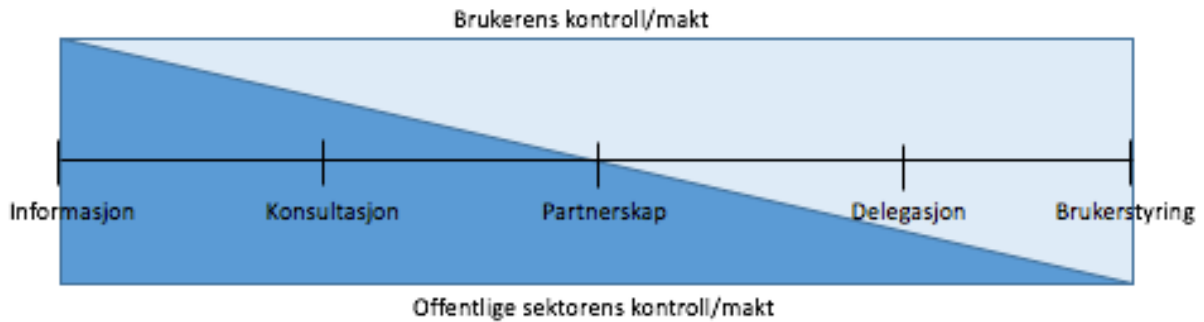
3.4.3 HVORFOR BRUKERINVOLVERING I TIDLIGFASE

Brukerinvolvering kan være til god hjelp i prosjekter for å skape en nødvendig dialog om behov og ønsker. Likevel kan det være en ulempe å involvere brukerne for mye. Et problem i tidligfase kan komme av at kundenes ønsker ikke blir kartlagt tidnok. Dette kan skyldes at kundene ikke kjenner sine egne behov, de finner ut av ønsker etter at konseptutviklingen er gjennomført, eller at behov endres underveis (Wandahl, 2004).

I en brukermedvirkningsprosess trenger kunden ofte å bli veiledet underveis. Dette kan gjøres gjennom en interaktiv kommunikasjonsprosess mellom leverandør og kunde/bruker. Kunden er ofte uerfaren når det gjelder byggeprosjekter. Dette kan føre til at de mangler kunnskap om hinder og muligheter i utviklingsprosessen. Interessenter må involveres i designprosessen for at viktige prosesser skal identifiseres og forstås. Det bør ikke gjøres antagelser om hva kunden behøver og forventer (Thomson, Austin, Devine-Wright, & Mills, 2003).

Det er viktig å hente informasjon fra brukeren, men ikke all informasjon er viktig. For mye brukerinvolvering kan føre til et for stort detaljfokus når man vil få fram faktiske behov fremfor ønsker. Prosjektet er ikke nødvendigvis en suksess selv om alle har fått tilfredsstilt sine behov. Derfor må det vurderes hvilken verdi som kan oppnås i forhold til kostnadene det vil medføre å tilfredsstille alle (Bjørke, 2012).

Figuren på neste side, illustrerer en modell som viser hvordan kontroll og makt kan variere mellom brukere av offentlig sektor, og Christoffersens organisering av nivåer for brukermedvirkning (Willumsen, 2005).



FIGUR 3.9: FIGUR SOM ILLUSTRERER ULIK GRAD AV BRUKERMEDVIRKNING (WILLUMSEN, 2005)

3.4.4 LOVPÅLAGT BRUKERMEDVIRKNING

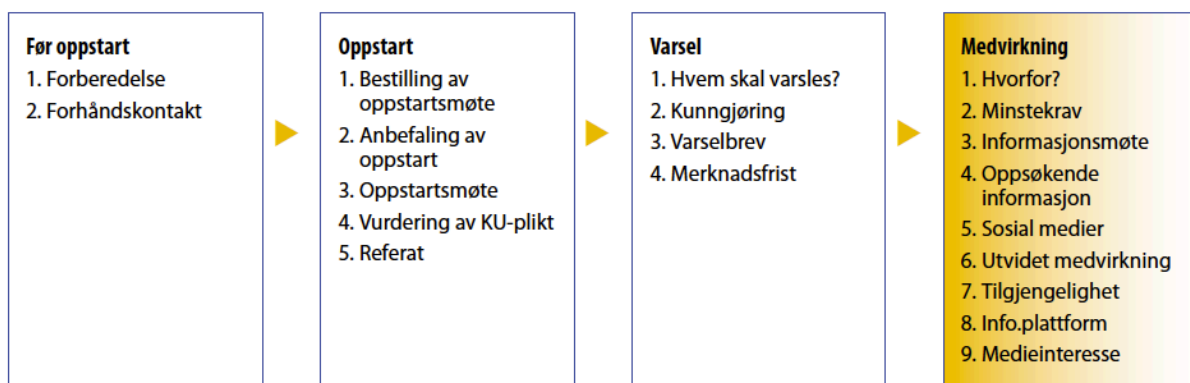
I kapittel 3.4.3, blir viktigheten og flere fordeler ved brukermedvirkning presentert. Medvirkning i byggeprosjekter blir ansett som så viktig at det er lovfestet ved Kommunal- og moderniseringsdepartementet i Plan- og bygningsloven.

I veiledningen til planen (Miljøverndepartementet, 2008), står det forklart at planlegging og byggesaksbehandling skal sikre demokrati og medvirkning slik at alle som blir berørt, skal kunne delta og få mulighet til å uttale seg. Åpenhet, forutsigbarhet og medvirkning i nødvendig utstrekning er ment å være vesentlige elementer både ved plan- og bygningsloven og byggesaksbehandling etter loven. Utdraget fra loven er sitert i Figur 3.11.

§ 5-1 *Enhver som fremmer planforslag, skal legge til rette for medvirkning. Kommunen skal påse at dette er oppfylt i planprosesser som utføres av andre offentlige organer eller private.*

Kommunen har et særlig ansvar for å sikre aktiv medvirkning fra grupper som krever spesiell tilrettelegging, herunder barn og unge. Grupper og interesser som ikke er i stand til å delta direkte, skal sikres gode muligheter for medvirkning på annen måte.

FIGUR 3.11 UTDRAG FRA PLAN OG BYGNINGSLOVEN



FIGUR 3.10 ART OG MEDVIRKNING I FORBINDELSE MED OPPSTART (MILJØVERNDEPARTEMENTET, 2008)

Plan- og bygningsloven beskriver et opplegg der medvirkning i hovedsak skjer i form av formell offentlig høring. Offentlig høring er en lovmessig forpliktelse der det kreves at byggeplanene annonseres, tilskrives og legges ut til offentlig ettersyn.

I *Veileder til reguleringsplan* blir det punktvis fremstilt forslag til måter å informere brukere. Eksempler på dette er åpen dag i planområdet, oppsøke naboer ved å gå fra dør til dør og utlegging av rapporter/viktige brev på konsulentens nettside. Mulighet for å utvide medvirkningen blir også nevnt i dokumentet. Eksempelvis kan dette gjøres ved å etablere samarbeidsformer som gjør de berørte partene mer direkte involvert i planutforming. Muligheten for å utvide medvirkningen gjennom å etablere samarbeidsformer blir også nevnt i dokumentet. De berørte partene kan komme med innspill til planutforming gjennom eksempelvis planverksteder, og på den måten bli mer direkte involvert i prosessen.

I veiledningen står det tydelig at arenaene for medvirkningen må være tilgjengelige for alle, deriblant mennesker med ulike typer funksjonshemninger og språklige utfordringer. Det er også presisert at de berørte parter må få informasjon og kunnskap slik at de har det kunnskapsmessige grunnlaget for å kunne forstå og påvirke. I dette ligger at alt planmaterialet må være objektivt og forståelig for lekfolk.

3.4.5 STATSBYGGS RETNINGSLINJER FOR BRUKERINVOLVERING

I dokumenter tilsendt fra Statsbygg i forbindelse med arbeidet med masteroppgaven, står det forklart at formålet med brukermedvirkning i deres prosjekter er å klargjøre roller og ansvar i de ulike faser, samt klargjøre kommunikasjons- og beslutningsveier mellom Statsbygg og bruker. Målet er å ivareta brukerens behov innenfor de rammene gjennomføringsmodellen setter.

Prosjektleder skal tydeliggjøre overfor bruker de ulike rollene i prosjektet, sentrale milepæler, beslutninger og konsekvensen av å foreta endringene når slike har passert. På den måten vet brukerne når, på hva og hvordan de har mulighet til å influere.

All kommunikasjon mellom Statsbygg og leverandør foregår mellom prosjektleder og brukerkoordinatoren. Brukerkoordinatoren er leder for brukerutvalget, et utvalg av representanter fra brukergruppene som blir berørt av prosjektet. På den måten får brukerne gjennom sine representanter delta i behovsavklaringer, og utarbeidelse av rom- og byggeprogram.

Prosjektleder skal informere brukerkoordinatoren om prosjektmodellen og om omfanget av brukermedvirkningen og forventningene begge veier. Det skal utarbeides en plan for hvilke saker brukeren må ta stilling til, og tidsfrister for disse beslutningene. Det er sentralt at brukeren må forstå at eventuelle endringer i beslutninger kan få uheldige konsekvenser for fremdrift og kostnader.

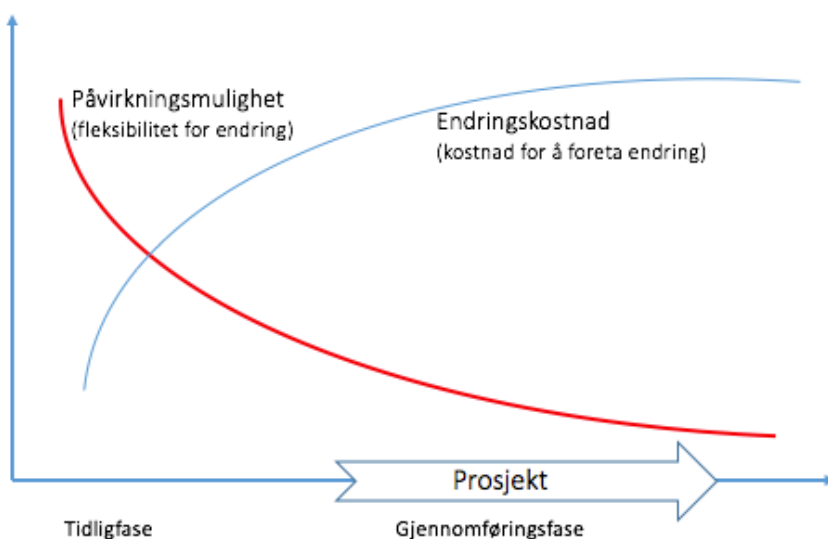
Brukermedvirkningen er hyppig i tidligfase. I programfasen skal det utvikles en behovsavklaring som inkluderer beskrivelse av den fremtidige organisasjonen og virksomheten, og presenteres i en funksjonsanalyse for prosjektet. På basis av denne skal det i samråd med bruker utarbeides romprogram og byggeprogram. I forprosjektfase er bruker ansvarlig for at det utarbeides møblerings- og utstyrplan, og bruker vil ofte være den som skal engasjere interiørarkitekt i denne fasen.

3.5 TIDLIGFASE

3.5.1 TIDLIGFASE

Prosjektets tidligfase er det stadiet da prosjektet bare eksisterer konseptuelt før det operasjonaliseres. Knut Samset beskriver i sin bok, *Prosjekt i tidligfasen*, at fasen omfatter alle aktiviteter fra ideen blir unnfanget til endelig beslutning om gjennomføring er tatt (Samset, 2008).

Premissene for prosjektet blir definert i tidligfasen. Det er på dette stadiet det er lettest å påvirke, samtidig som det er på dette stadiet man vet minst. Etterhvert som beslutninger blir fattet avtar påvirkningsmulighetene. Merkostnadene ved å gjøre endringer øker desto lenger ut i prosjektet en beslutning gjøres. Endringer som gjøres på eksisterende planer, påbegynt arbeid og inngåtte forpliktelser kan være vanskelige å gjennomføre, i tillegg til at de kan få store kostnadmessige konsekvenser. Dette blir illustrert i Figur 3.12, under.



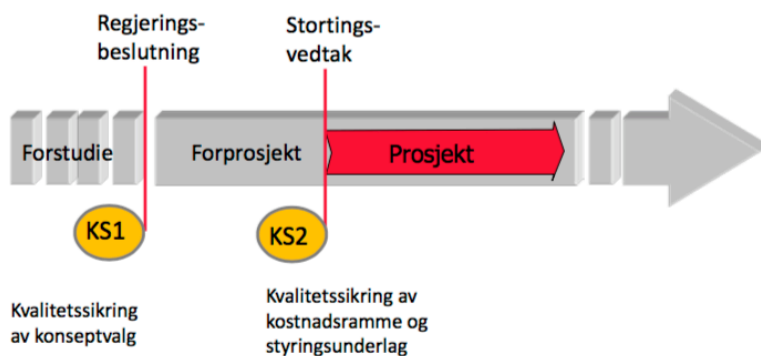
FIGUR 3.12 PÅVIRKNINGSMULIGHET OG ENDRINGSKOSTNAD UTOVER I PROSJEKTET (SAMSET, 2008)

3.5.2 TIDLIGFASEN I FINANSDEPARTEMENTETS PROSESSMODELL

Store og kostbare prosjekter som er finansiert av staten har en egen prosjektmodell. Denne modellen skal bidra til at riktig prosjekt blir valgt og at gjennomføringen blir så god som mulig. Deler av modellen kalles kvalitetssikringsordningen.

En prosjektmodell er en standard inndeling i prosjektfaser, med nærmere angitte beslutningspunkter og tilhørende krav til dokumentasjon. Statens prosjektmodell er veldig enkel og består kun av to kontrollpunkter i prosjektets tidlige fase. Disse kontrollpunktene kalles KS1 og KS2, og består av analyser fra eksterne konsulenter. Hensikten er å kvalitetssikre informasjonen og analysene som allerede ligger i prosjektet. Derav forkortelsen KS – kvalitetssikring.

I "Statens prosjektmodell", Finansdepartementets modell i KS-ordningen, er tidligfase definert frem til ferdig forprosjekt, det vil si frem til investeringsbeslutning.



FIGUR 3.13 FINANSDEPARTEMENTETS PROSESSMODELL

For norske statlige prosjekter legges det til grunn tre delfaser. Fasenes betegnelser kan variere mellom etater, og fremstilles med følgende underaktiviteter i tabellen under:

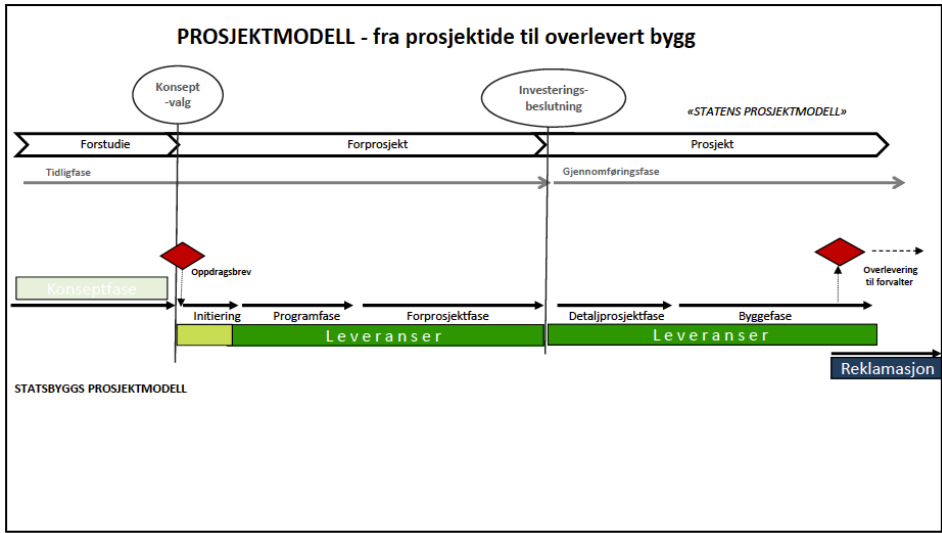
<i>Fase</i>	Underaktiviteter
<i>Idéfase</i>	Avklare og forankre behov, mål og krav Alternativanalyse
<i>Forstudie</i>	Prosjektetablering
<i>Forprosjektfase</i>	Kontrahering av rådgivere/konkurranse Skisseprosjektering Forprosjektering

TABELL 3.3 UNDERAKTIVITETER I FINANSDEPARTEMENTETS PROSESSMODELL

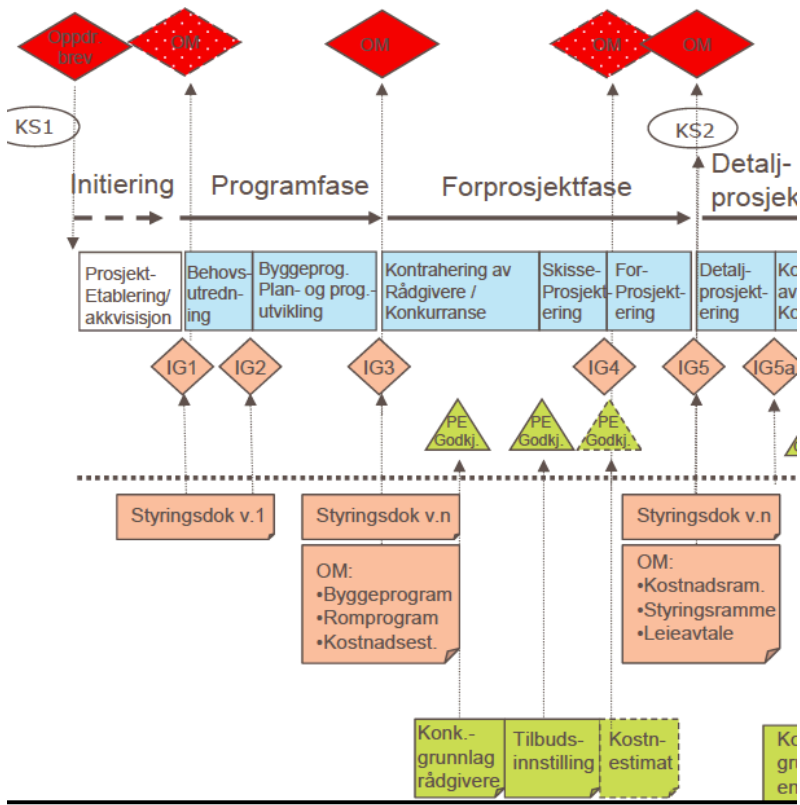
3.5.3 TIDLIGFASEN I STATSBYGGS PROSESSMODELL

Mange virksomheter, både offentlige og private, har etablert egne prosjektmodeller for å sikre god gjennomføring. Dette har Statsbygg gjort.

Tidligfasen blant ansatte kan ofte assosieres med prosessen frem til programfasen, likevel vil den offisielle definisjonen av tidligfase være den samme som for Statens tidligfasedefinisjon, som ble fremstilt i kapitel 3.5.2. Statsbyggs egen prosessmodell fremstilles i Figur 3.14 og Figur 3.15.



FIGUR 3.14 STATSBYGGS PROSJEKTMODELL



FIGUR 3.15 STATSBYGGS PROSESSMODELL DETALJERT

Tidligfasen blir definert i fire delfaser: konseptfase, initiering, programfase og forprosjektfase med følgende underaktiviteter:

Fase	Underaktiviteter
<i>Konseptfase- Finne riktig løsning</i>	Avklare og forankre behov, mål og krav Alternativanalyse
<i>Initiering Avklare prosjektet</i>	Prosjektetablering
<i>Programfase Utvikle prosjektet</i>	Behovsutredning Byggeprogrammering Plan- og programutvikling
<i>Forprosjektfase</i>	Kontrahering av rådgivere/konkurransen Skisseprosjektering Forprosjektering

TABELL 3.4 UNDERAKTIVITETER I SBS PROSESSMODELL

Statsbyggs prosesser i tidligfase er knyttet til utviklingen av universitets- og høyskolebygg.

Ved utvikling av universitets- og høyskolebygg må det utarbeides en campusplan inkludert en usability/bruksanalyse. Dette er et krav for å få godkjent et nytt prosjekt. Statsbygg må utvikle et PMU-notat (Plan-, Miljø- og Utviklingsnotat). Dette dokumentet gjelder generelt for alle typer prosjekter og brukes ikke kun av UH-sektoren. Det må gjennomføres avklaringer før bestilling eller oppdragsbrev. I tillegg må det gjennomføres en brukerprosess mot rom- og funksjonsprogram.

3.6 OPPSUMMERING

Målet med et søk i litteratur og tidligere teori, var å finne ut hva som er skrevet om de ulike begrepene og problemstillingene denne oppgaven omhandler. Den studerte litteraturen har omhandlet begrepene *verdi*, *brukertilfredshet* og *brukerverdi*, hva de uttrykker, hvordan de kan måles og hvordan de påvirkes. *Brukerinvolvering* og *brukermedvirkning* som fra Staten er lovpålagte prosesser, har blitt presentert sammen med Statsbyggs retningslinjer for gjennomføring av disse. *Tidligfase* som begrep har blitt forklart både gjennom Statens- og Statsbyggs prosjektmodeller. Tidligfase løper per definisjon fra prosjektets start via programmeringsfase og frem til beslutningstidspunktet.

Verdibegrepet kan bli kategorisert, delt opp og definert på ulike måter. Det klare likhetstrekket med definisjonene er at verdi blir forklart som *kvaliteten ved noe* eller *det som er godt ved noe*. I litteraturen er det likevel tydelig at verdibegrepet i en bygningskontekst i hovedsak dreier seg om enten de økonomiske, målbare verdiene eller brukerverdi som kundens oppfatning av verdi. De økonomiske verdiene setter naturlige rammer for prosjektet og prosjektstyringen. Mens brukerverdien kommer som et resultat av prosjektstyringen og det ferdige prosjektet.

I litteraturen finnes ulike metoder for å oppnå verdiskapning. Det som går igjen i litteraturen i fasilitetsstyringssammenheng, er at det er viktig med god planlegging for kunden og brukeren av bygget. Det er nødvendig å tilrettelegge for at brukernes målsetting skal kunne oppnås, og på den

måten må prosjektstyringsgruppen ha innsikt i brukerverdien det er ønskelig å oppnå. At et bygg er tilpasningsdyktig er også essensielt for byggets verdi, i dag og i fremtiden.

For en vellykket campusutvikling er det nødvendig å tenke større enn "utbygging av et enkelt bygg". En campus berører lokalsamfunnet og næringslivet i tillegg til de direkte brukerne av bygget. Det er derfor nødvendig å tenke helhetlig, og involvere alle interessentens behov i planleggingen av campusutviklingen. Når det gjelder detaljer knyttet til utviklingen av undervisningsbygg kommer det spesielt frem at verdien av fleksible rom som kan brukes til forskjellige aktiviteter, veier tungt hos brukerne av bygget.

Et felles suksesskriterium for et prosjekt er ofte brukertilfredshet, fordi brukernes tilfredshet er tett knyttet opp mot eieren og utviklernes tilfredshet. Brukertilfredshet kan oppsummeres som brukerens opplevelse av et produkt eller tjeneste sammenlignet med brukerens forventninger til dette. Det har vært flere tidligere studier om brukertilfredshet i offentlig sektor. Flere av disse resulterer i at man gjennom forståelse av hva som skaper trivsel for brukeren, vil kunne se hvor det er mangler med eksisterende produkt eller tjenester, slik at disse kan forbedres i fremtiden.

Brukerinvolvering er en av strategiene for verdiskapning i bygninger. Brukermedvirkning kan være til god hjelp i prosjekter for å skape en nødvendig dialog om brukerens behov og ønsker. Det er også utfordringer knyttet til brukermedvirkning, ofte knyttet til at brukeren mangler kunnskap om- og ikke har vært gjennom slike prosesser før. Brukermedvirkning er ansett som så viktig at det er lovfestet i PBL og AML.

Prosjektets tidligfase er det stadiet da prosjektet bare eksisterer konseptuelt før det operasjonaliseres (Samset, 2008). Likevel viser teorien at definisjonen på tidligfase er tvetydig og situasjon- og personavhengig. Store prosjektet som er finansiert av Staten har en egen prosjektmodell. Denne modellen skal sikre at riktig prosjekt blir valgt. Statsbygg har også etablert en egen prosjektmodell. Denne har likheter med den statlige modellen, men er litt mer detaljert.

3.7 KUNNSKAPSHULL I LITTERATUREN

I litteraturen som ble omfattet av litteraturstudien, ble flere av de aktuelle begrepene omtalt og drøftet. Det var interessant å få et innblikk i tidligere forskning på campusutvikling og brukerverdi.

Det finnes tidligere forskning og flere artikler knyttet til *brukerverdi*. Flere av disse artiklene hadde et overordnet perspektiv, der det ble diskutert hva brukerne mener er viktig. Det ble også funnet artikler basert på spørreundersøkelser og intervjuer, der brukernes egne meninger om hva de anser som viktige, kom frem. Det ble altså i flere artikler fremstilt hva brukere anser som verdi, men i alle de leste artiklene ble brukerverdi fremstilt på et generelt plan. En mangel i denne litteraturstudien knyttet til brukerverdi var at det ikke ble sett på hvordan opplevd brukerverdi varierer fra studiested til studiested og fra brukergruppe til brukergruppe på samme studiested. Det ble altså drøftet hvordan brukerverdien påvirkes av situasjon og over tid, men ikke hvordan brukerverdien forandres mellom studiesteder. Det er noe det er ønskelig å se på videre i denne oppgaven. Dersom brukerverdi avhenger av studiested, vil det være viktig med brukermedvirkning på hvert enkelt prosjekt for å kartlegge hva brukere mener er viktig på det aktuelle bygget.

Gjennom litteratursøket ble det funnet lite informasjon om brukermedvirkning. Det ble funnet et par eksempelstudier der det var sett på brukermedvirkning i offentlig sektor, men det manglet funn knyttet til brukermedvirknings påvirkning på brukerverdi. Det var heller ingen teori som omhandlet brukermedvirkning i universitets- og høyskolesektoren. I denne oppgaven blir det sett på brukermedvirkning i tidligfase, og effekten brukermedvirkning har på brukerverdien. Målet med forskningen er å kunne bidra med mer kunnskap om emnet.

4 RESULTATER

Resultatene fra litteraturstudien ble presentert i teorien og brukt gjennom hele oppgaven. I dette kapittelet vil Høgskulen i Sogn og Fjordane bli presentert innledningsvis for å forklare utformingen av bygget og hvilke fasiliteter og løsninger det inneholder. Deretter vil resultatene fra spørreundersøkelsen bli fremstilt ved hjelp av diagrammer og tekst, før resultatene fra intervjuene blir presentert.

4.1 TILFELLESTUDIET

Prosessen rundt utviklingen av Høgskolebygget fikk gjennom samtaler med intervjuobjektene mye positiv omtale. Det ble sagt at bygget svarte til planlagt formål, og at det har blitt et fint og praktisk bygg. Under dette delkapittelet vil byggets utforming og planløsning fremstilles. Plantegninger med oversikt over byggets fasiliteter ligger som vedlegg 2.

Prosjektet har hatt som formål å knytte sammen de forskjellige høgskolebygningene til et velfungerende campus. Høgskolebygget skal ha en sentral plassering og gjøre at Fosshaugane Campus blir et helhetlig område med en klar identitet. Som nevnt under kapittel 2.5.5 består campus av en øvre og nedre del med en høgdeforskjell på nesten 25 meter. Høgskolebygget skal fungerer som en kommunikasjonsåre mellom disse platåene. Dette skjer hovedsakelig ved en betongtrapp som går langs den nordre langsiden av bygget.



FIGUR 4.1 TRAPP OG HOVEDFERDSELSÅRE PÅ CAMPUS (STATSBYGG, 2012)



FIGUR 4.2 BIBLIOTEKET PÅ HISF (STATSBYGG, 2012)

Hovedinngangen til Høgskolebygget er i 5.- og øverste etasje. Utenfor inngangen samles all gangtrafikk fra det øvre nivået av campus. I de to øverste etasjene ligger kantine, storkiosk, bokhandel og bibliotek. Planløsningen gir korte avstander mellom de ulike funksjonene, og gir god fremkommelighet til kantine og vrimleareal.

I 3. etasje ligger servicetorget og administrasjon. Tekniske rom og driftsfunksjoner er samlet under terrenget i vest og har direkte tilknytning til vareleveringen via en kulvert.

I 1. og 2. etasje er det undervisningsrom, grupperom og auditorium. Fagkontorene ligger adskilt fra fellesområdene i første etasje med en intern trapp opp til administrasjonen.

Det er et utvidet parkeringsanlegg i Nedrehagen, nye parkeringsplasser ved lærerskolebygget og åtte plasser nær Høgskolebygget. I tillegg er det etablert 138 sykkelplasser.

4.2 SPØRREUNDERSØKELSEN

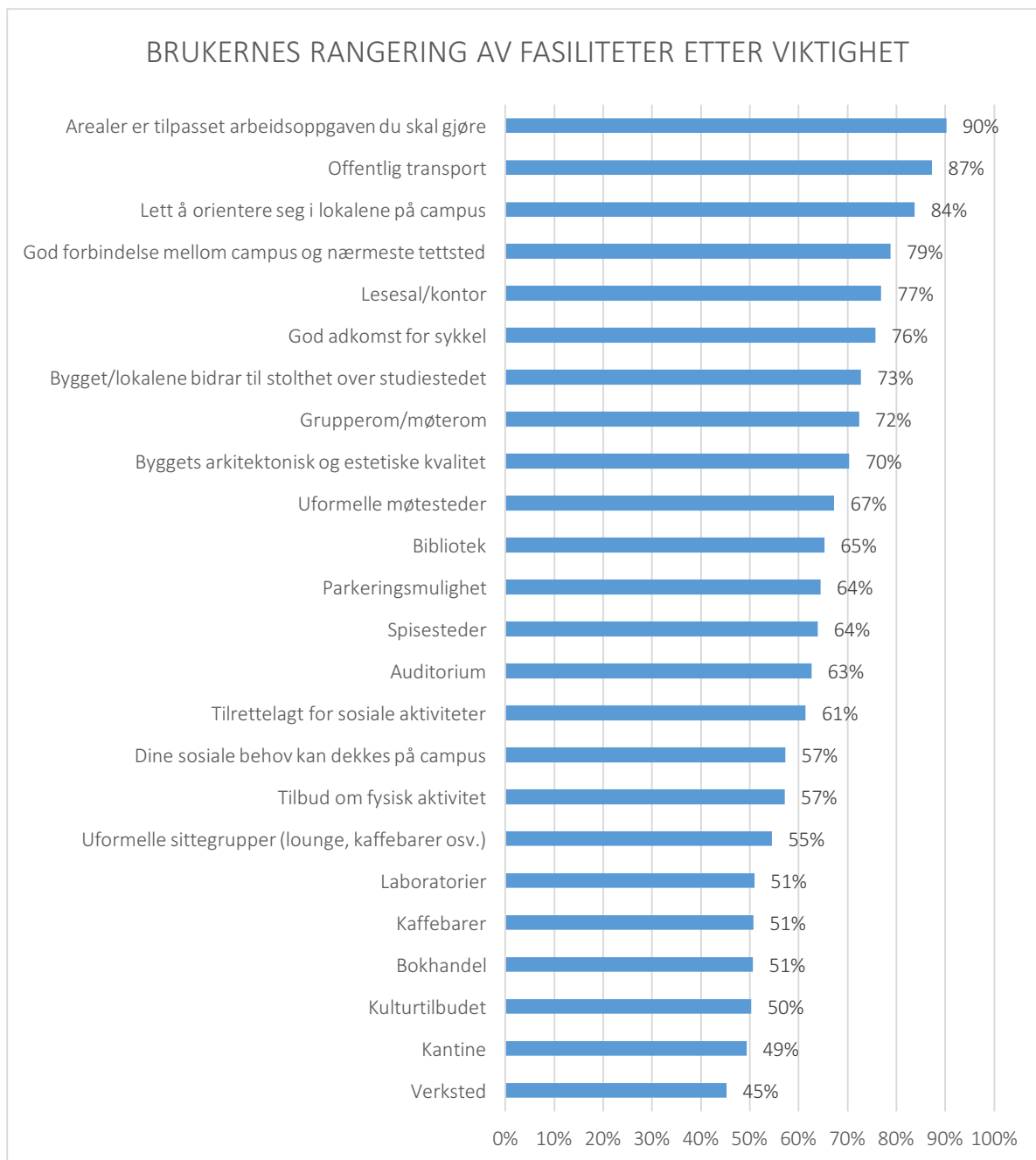
Under dette delkapittelet fremstilles resultatene fra spørreundersøkelsen ved hjelp av diagrammer og forklarende tekst. Spørreundersøkelsen ble sendt til syv høgskoler og universiteter. I undersøkelsen ble respondenten innledningsvis bedt om å oppgi bakgrunnsinformasjon om seg selv. Denne informasjonen presenteres under *bakgrunnsinformasjon*. Videre består dette kapittelet av fire underkapitler: *Hvor viktig er ulike funksjoner for brukerne ved universiteter og høgskoler?*, *Hvor viktige er de ulike funksjonene i tilfellestudie, HiSF?*, *Hvor fornøyde er brukerne ved Høgskulen i Sogn og Fjordane?* og *Hvordan varierer fasilitetene brukerne er mest- og minst fornøyde med, mellom de ulike brukergruppene?* Under disse underkapitlene fremstilles resultatene fra undersøkelsen. Kapittelet avsluttes med en vurdering av mulige feilkilder.

4.2.1 HVOR VIKTIG ER ULIKE FUNKSJONER FOR BRUKERNE VED UNIVERSITETER OG HØGSKOLER?

Under dette delkapittelet presenteres brukernes syn på hvor viktige ulike løsninger og fasiliteter er i forhold til hverandre. I dette delkapittelet presentert alle resultatene sammen, og skiller ikke mellom studiestedene respondentene er tilknyttet. Først blir alle fasilitetene fremstilt i en felles tabell, rangert etter hvor viktig brukerne mener de ulike fasilitetene er. Videre blir de ulike fasilitetene gruppert og delt inn i delemer, presentert i Tabell 4.4. Brukernes meninger blir, i denne første delen også presentert felles, uten at det skilles mellom hvilke rolle de har. Til slutt blir resultatene presentert i et diagram der det skilles mellom brukergruppene: studenter, administrativt ansatte og vitenskapelig ansatte. På den måten tydeliggjøres eventuelle forskjeller mellom brukergruppene.

Alle de ulike fasilitetene/løsningene blir fremstilt i et felles diagram, Figur 4.3. Her blir de listet opp etter hvor viktige gjennomsnittet av alle brukerne (alle brukergrupper fra alle studiesteder) mener de er. Det som blir rangert som viktigst i denne fremstillingen er at *arealer er tilpasset arbeidsoppgavene du skal gjøre*, at det er tilgang på *offentlig transport* og at det er *lett å orientere seg i lokalene på campus*. Det er dermed oversiktlige bygg med tilpasningsdyktige løsninger og lokaler, brukerne anser som det viktigste. Det er også viktig at bygget er tilknyttet gode kollektivmuligheter.

De mindre viktige fasilitetene mener flertallet av brukerne er *verksted*, *kantine* og *kulturtilbudet* på campus.



FIGUR 4.3 BRUKERNES RANGERING AV FASILITETER ETTER VIKTIGHET

Studenter	Snitt	Std. Av.	Ansatte	Snitt	Std. Av.
Arealer er tilpasset arbeidsoppgaven du skal gjøre	87 %	0,61	Arealer er tilpasset arbeidsoppgaven du skal gjøre	92 %	0,50
Offentlig transport	86 %	0,85	Offentlig transport	88 %	0,70
Lett å orientere seg i lokalene på campus	85 %	0,64	Lett å orientere seg i lokalene på campus	83 %	0,63
God forbindelse mellom studiestedet og byen studiestedet tilhører	82 %	0,75	Lesesal/kontor	82 %	1,26
Grupperom/møterom	74 %	1,29	God adkomst for sykkel	78 %	0,92
God adkomst for sykkel	71 %	1,08	God forbindelse mellom studiestedet og byen studiestedet tilhører	77 %	0,91
Bygget og lokalene bidrar til stolthet over studiestedet	70 %	0,89	Bygget og lokalene bidrar til stolthet over studiestedet	74 %	0,83
Lesesal/kontor	69 %	1,86	Byggets arkitektonisk og estetiske kvalitet	73 %	0,81
Byggets arkitektonisk og estetiske kvalitet	67 %	0,86	Grupperom/møterom	72 %	1,47
Spisesteder	62 %	1,41	Parkeringsmulighet	67 %	1,07
Parkeringsmulighet	61 %	1,17	Auditorium	66 %	2,29
Auditorium	58 %	2,28	Spisesteder	65 %	1,63
Bibliotek	57 %	2,06	Tilbud om fysisk aktivitet	63 %	2,01
Uformelle sittegrupper (lounge, kaffebarer osv.)	49 %	2,24	Bibliotek	61 %	2,40
Tilbud om fysisk aktivitet	48 %	2,15	Uformelle sittegrupper (lounge, kaffebarer osv.)	58 %	2,39
Kulturtilbudet	44 %	2,10	Laboratorier	57 %	3,32
Kantine	44 %	2,08	Kaffebarer	56 %	2,16
Bokhandel	43 %	1,86	Bokhandel	55 %	2,09
Kaffebarer	43 %	1,96	Kulturtilbudet	54 %	2,31
Laboratorier	41 %	3,11	Verksted	53 %	3,51
Verksted	33 %	3,07	Kantine	53 %	2,73

TABELL 4.1 RANGERING AV FASILITETERS VIKTIGHET FOR STUDENTER OG ANSATTE

Tabell 4.1, over, fremstiller i likhet med diagrammet i Figur 4.3, en felles oversikt over brukernes rangering av hvor viktige ulike fasiliteter er. I denne tabellen skilles det mellom student og ansatte. Begrepet *ansatte*, er her gjennomsnittet av svarene fra de administrativ-, vitenskapelige- og driftsansatte.

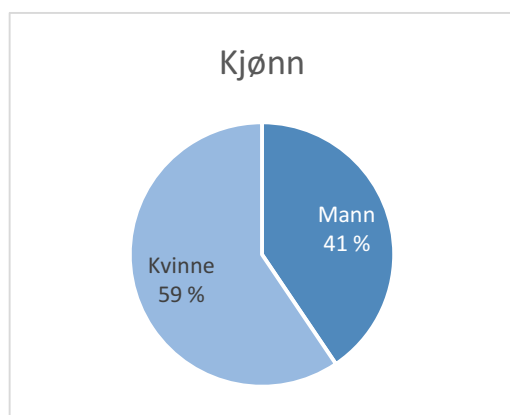
Fordi spørsmålene i spørreundersøkelsen ble stilt på ulike måter, og respondenten i noen tilfeller rangerte fasiliteter fra 1-4 og andre ganger fra 1-7, var det nødvendig å regne ut et gjennomsnitt (Snitt) for å kunne sammenligne de ulike fasilitetene. Kolonnen med standardavvik (Std. Av.) er basert på de faktiske resultatene, og ikke gjennomsnittet. Standardavviket øker derfor der respondentene kunne velge mellom flere verdier. Mer om dette står også under Kapittel 4.2.5, *Mulige feilkilder*.

Bakgrunnsinformasjon

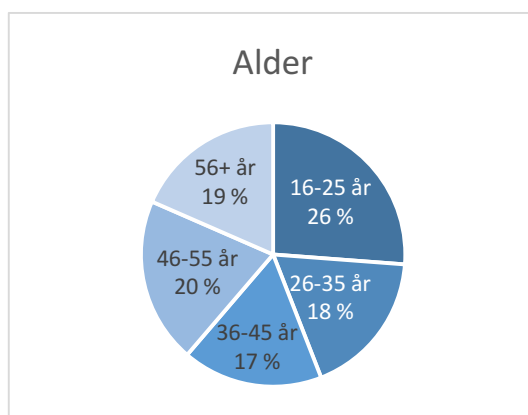
Fra spørreundersøkelsen kom det inn 878 svar fordelt over syv studiesteder. I spørsmålet om tilhørende studiested i spørreundersøkelsen fikk respondentene mulighet til å krysse av for et alternativ "annet". Dette alternativet kunne brukes dersom respondenten følte tilknytning til flere enn en skole, at personen var nettstudent eller av andre grunner ikke var tilknyttet ett av de syv nevnte studiestedene.

Info	antall
Antall respondenter	878 stk.
Antall studiesteder	7 stk. (+ en kategori: "annet")

TABELL 4.2 BAKGRUNNSINFORMASJON TIL ALLE RESPONDENTER

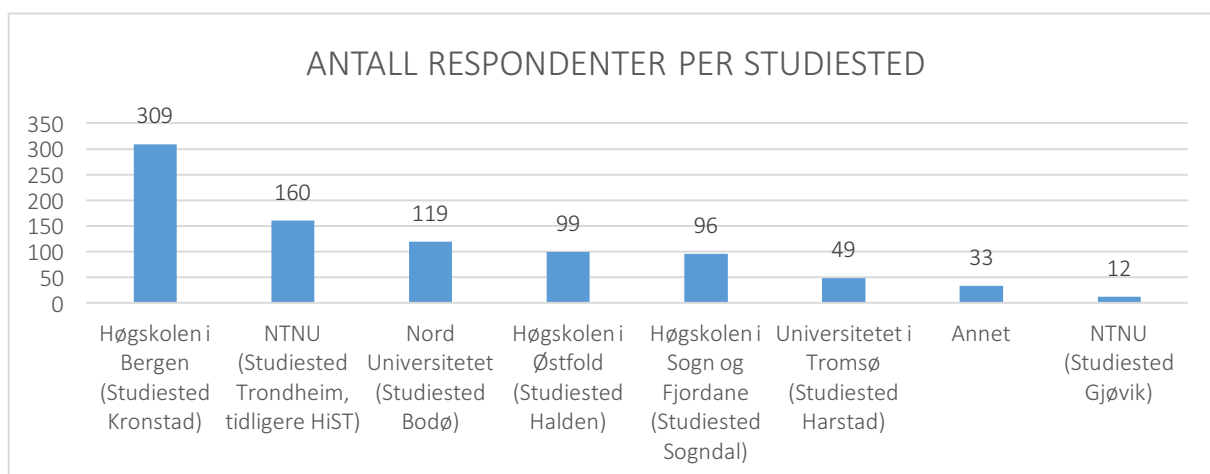


FIGUR 4.5 KJØNSFORDELING



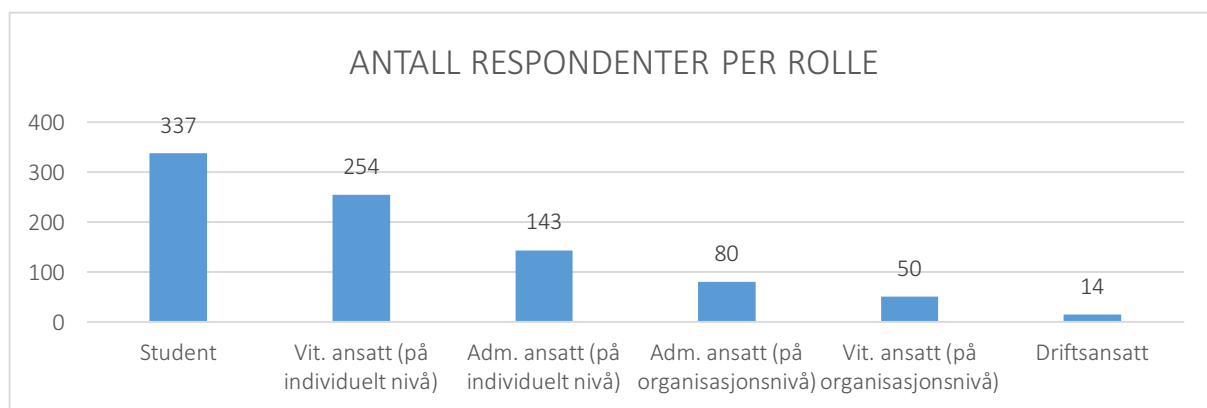
FIGUR 4.4 ALDERSFORDELING

Av de 878 respondentene var 59% kvinner og 41% menn (Figur 4.5). Det var et stort sprik i respondentenes alder. 26% av respondentene var mellom 16 og 25 år og 19% var 56 år eller eldre.



FIGUR 4.6 ANTALL RESPONDENTER PER STUDIESTED

Figur 4.6 fremstiller antall respondentene i spørreundersøkelsen, og hvordan de er fordelt mellom de ulike studiestedene. Det var flest respondenter fra Høgskolen i Bergen og kun 12 svar fra NTNU i Gjøvik. I Figur 4.7 blir antall respondenter fremstilt, fordelt mellom de ulike brukerrollene. Her illustreres det at flertallet av respondentene er studenter.



FIGUR 4.7 ANTALL RESPONDENTER PER ROLLE

Roller	Menn	Kvinner	Den mest representerte alderen	Andel med denne alderen	Std. Av. i alder
Student	40%	60%	16-25 år	66%	0,77
Administrativt ansatt (på individuelt nivå)	32 %	68 %	46-44 å	29%	0,68
Administrativt ansatt (på organisasjonsnivå)	50 %	50 %	36-45 år	31%	0,71
Vitenskapelig ansatt (på individuelt nivå)	40 %	60 %	46-55 år 56+ år	32% 32%	0,77
Vitenskapelig ansatt (på organisasjonsnivå)	46 %	54 %	56+år	52%	0,66
Driftsansatt	64%	36%	46-55 år 56+ år	36% 36%	0,7

TABELL 4.3 OVERSIKT OVER RESPONDENTENE

Tabell 4.3 presenterer respondentenes kjønn og alder fordelt mellom brukergruppene.

Deltemaer

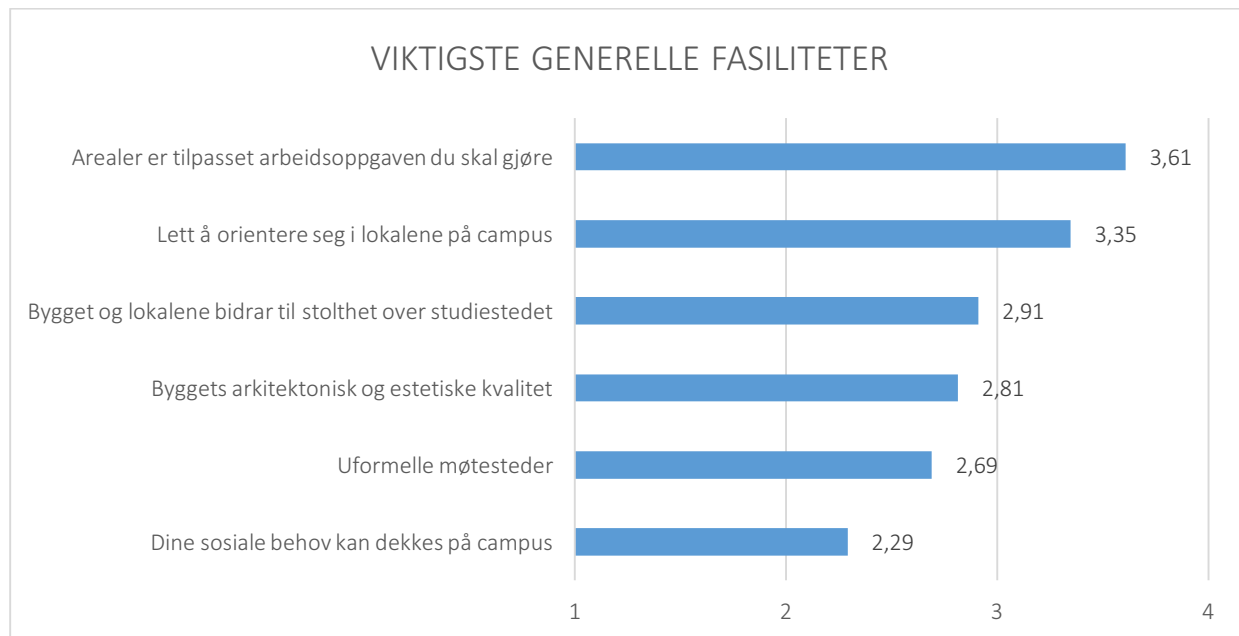
I tabellen under forklares de ulike deltemaene resultatene blir delt inn i.

Deltema	Forklaring
<i>Generelle fasiliteter/løsninger</i>	Omhandler utformingen av- og løsninger i bygget, som ikke dreier seg direkte om enkelte fasilitet.
<i>Transport</i>	Omhandler ulike transportfasiliteter.
<i>Uteområder</i>	Omhandler fasiliteter og bruksområder på uteområdet.
<i>Fasiliteter for å utføre aktuelle oppgaver</i>	Omhandler fasiliteter for å utføre arbeidsoppgavene som skal gjøres.
<i>Støttefunksjoner</i>	Fasiliteter brukere er innom i løpet av dagen, men som ikke nødvendigvis kan knyttes direkte til arbeidsoppgavene.

TABELL 4.4 SPØRREUNDERSØKELSENS DELTEMAER

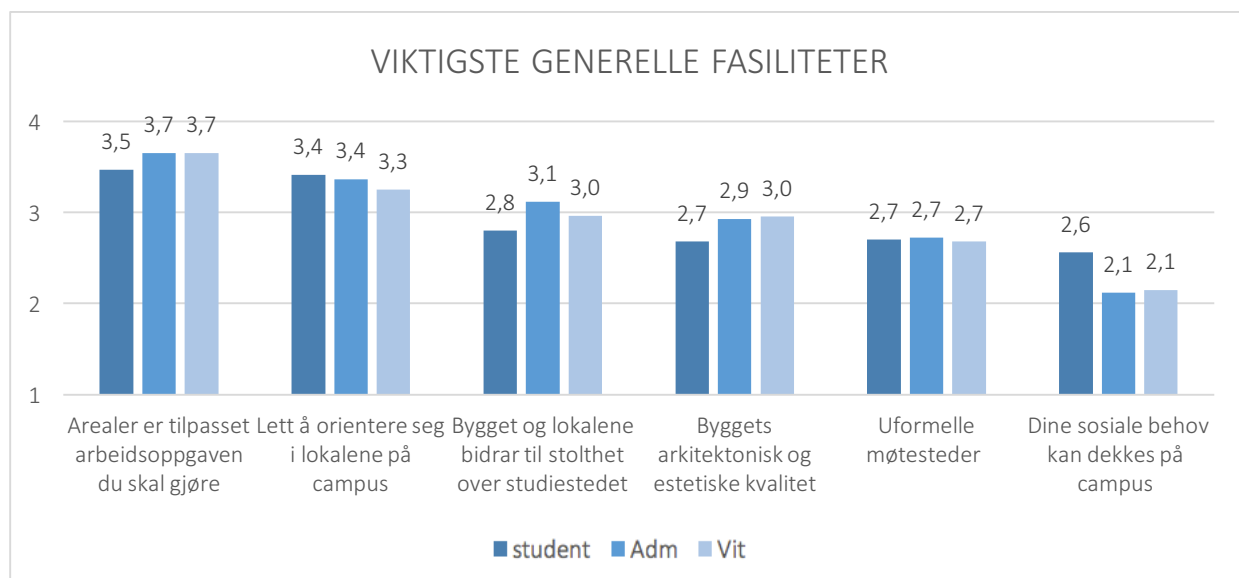
Generelle fasiliteter/ løsninger

I Figur 4.8 fremstilles hvor viktig gjennomsnittet av alle brukerne mener *generelle fasiliteter* er. Spørreundersøkelsens respondenter har rangert hver fasilitet fra 1-4 der 4 er mest viktig. Brukerne mener det viktigste er at *Arealene er tilpasset arbeidsoppgavene du skal gjøre*, og det minst viktige er at *Dine sosiale behov kan dekkes på campus*.



FIGUR 4.8 BRUKERNES OPPFATNING AV GENERELLE FASILITETER

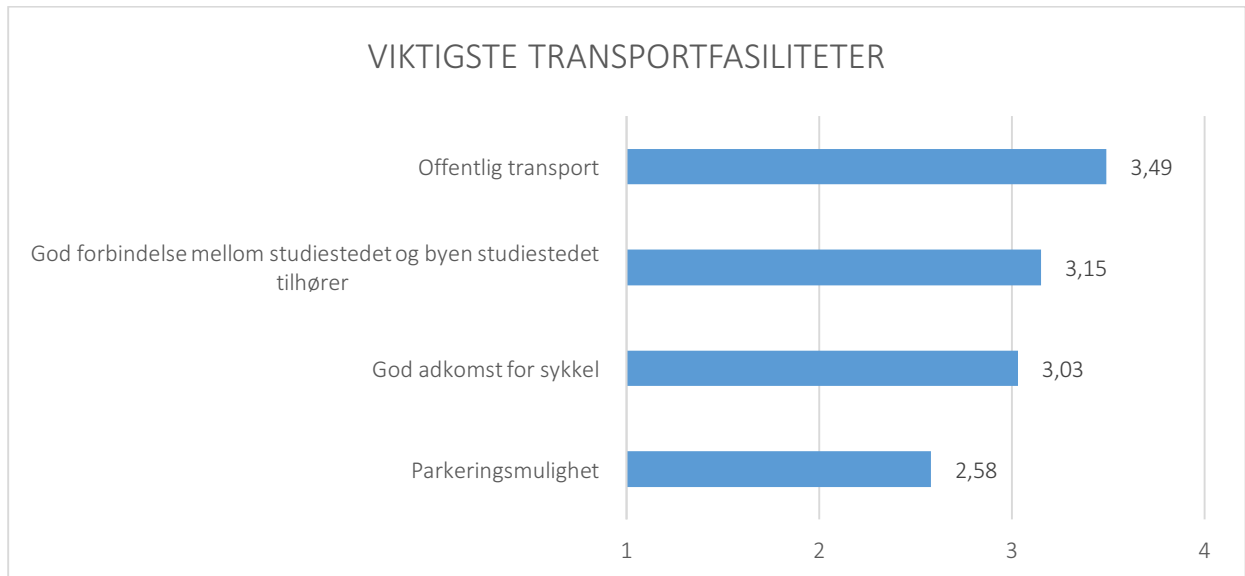
Figur 4.9 fremstiller hvordan resultatet vist i diagrammet over er fordelt ut mellom de ulike brukergruppene. I diagrammet kommer det frem at studenter ikke er like opptatt av at arealene er tilpasset arbeidsoppgaver og mer opptatt av at de sosiale behovene skal kunne dekkes på campus, enn det de ansatte mener.



FIGUR 4.9 GENERELLE FASILITETERS VIKTIGHET FORDELT MELLOM BRUKERGRUPPER

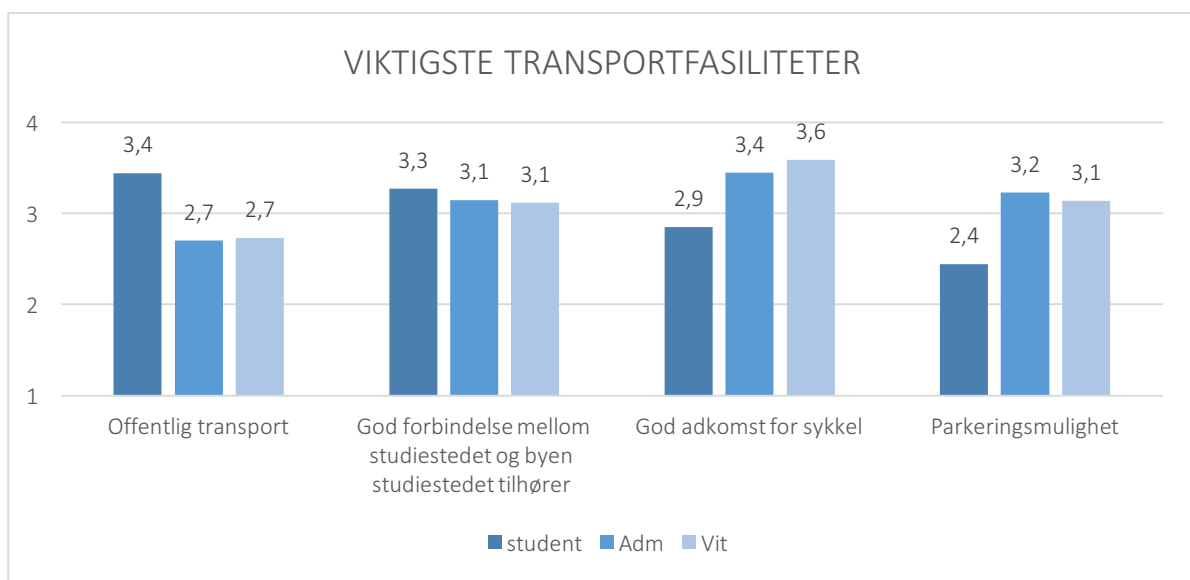
Transport

Diagrammene i Figur 4.10 og Figur 4.11 fremstiller og rangerer brukernes oppfatning av de viktigste transportfasilitetene: *offentlig transport*, *god forbindelse mellom studiestedet og byen studiestedet tilhører*, *god adkomst for sykkel* og *parkeringsmulighet*. *Offentlig transport* blir rangert som viktigst, og *bilparkering* som minst viktig. Respondenten har rangert fasilitetene fra 1-4 der 4 er det viktigste.



FIGUR 4.10 VIKTIGSTE TRANSPORTFASILITETER

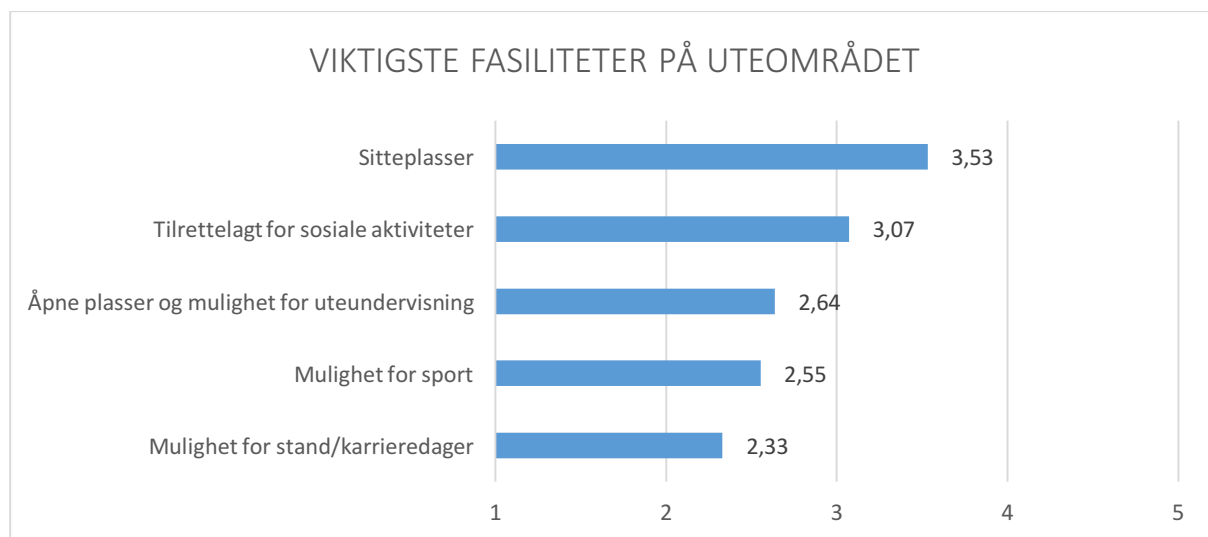
I Figur 4.11 fremstilles brukernes ulike meninger knyttet til transportfasiliteter. Studentene skiller seg ut ved å mene at *Offentlig transport* er viktigere enn det de ansatte mener. De mener også at *Parkeringsmulighet* er mindre viktig enn det de ansatte har svart i undersøkelsen.



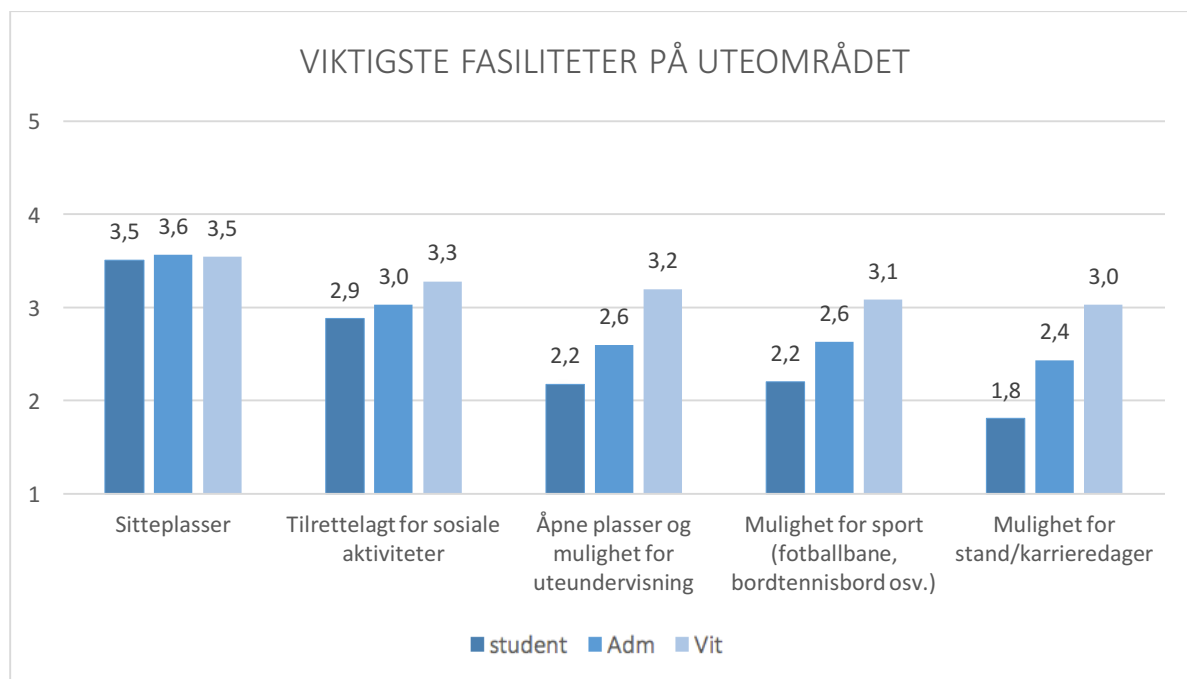
FIGUR 4.11 TRANSPORTFASILITETERS VIKTIGHET FORDELT MELLOM BRUKERGRUPPER

Uteområdet

Under dette deltemaet blir det sett på hvilke aktiviteter og fasiliteter det er viktigst for brukerne at uteområdet på campus skal kunne brukes til. De ulike alternativene i spørreundersøkelsen var mulighet for *sosiale aktiviteter*, mulighet for *uteundervisning*, mulighet for *sport* og mulighet for *stand/karrieredager*. På uteområdene mener brukerne det er viktigst med sitteplasser. Dette kan vi av diagrammet i Figur 4.13 se at alle brukerne er enige i. De ansatte mener fasilitetene på uteområdet er viktigere enn det studentene mener. Respondentene har rangert de fem ulike fasilitetene *i forhold til hverandre* (fra 1-5).



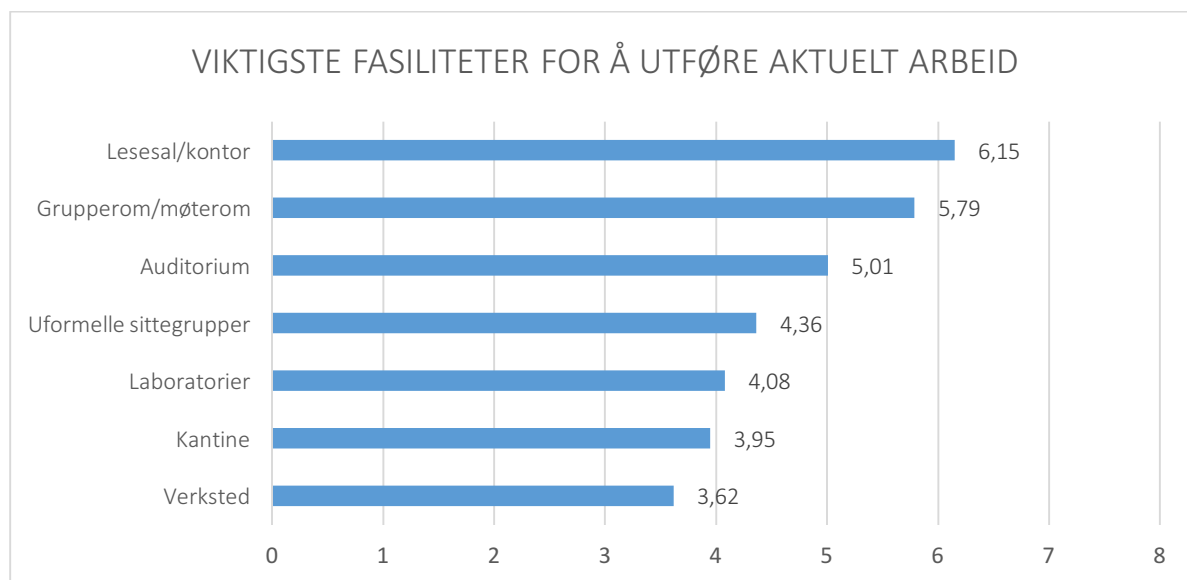
FIGUR 4.12 VIKTIGSTE FASILITETER PÅ UTEOMRÅDET



FIGUR 4.13 VIKTIGSTE FASILITETER PÅ UTEROM FORDELT MELLOM BRUKERGRUPPER

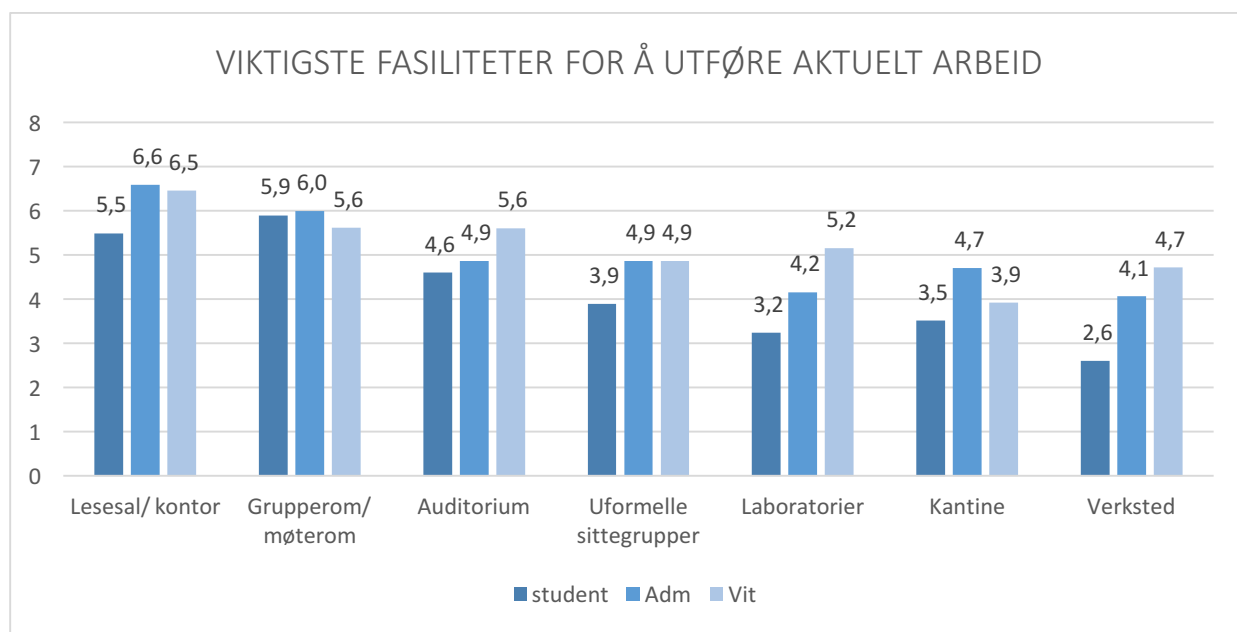
Fasiliteter for å utføre aktuelle oppgaver

Brukerne svarte på hvilke fasiliteter og løsninger som er viktige for at de skal kunne utføre det arbeidet de er ment å gjøre. De ulike fasilitetene ble rangert *i forhold til hverandre*, fra 1-7. De fasilitetene brukerne mener er de viktigste for å utføre arbeidsoppgavene sine er *Lesesal/kontor* og *Grupperom/møterom*. De minst viktige fasilitetene presenteres i **Feil! Fant ikke referanseilden.** og er *kantine* og *verksted*.



FIGUR 4.14 VIKTIGSTE FUNKSJONER FOR Å UTFØRE AKTUELT ARBEID

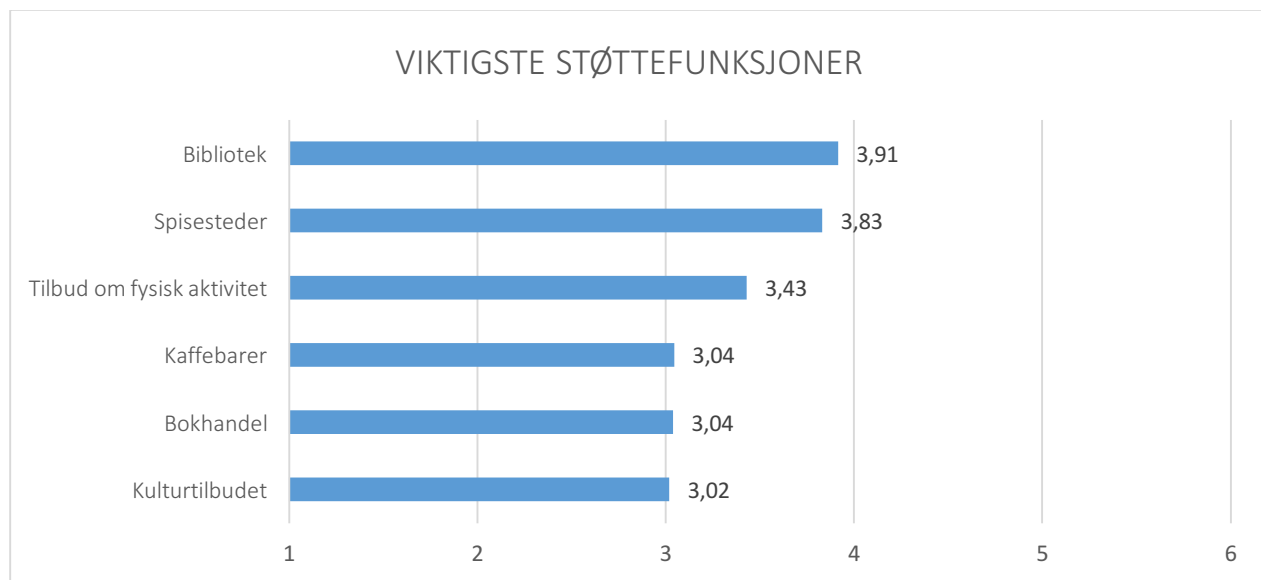
De vitenskapelig ansatte skiller seg ut ved å være brukergruppen som mener *Verksted*, *Laboratorier* og *Auditorium* er viktigere enn det studentene og de administrativt ansatte mener. Når det gjelder *Uformelle sittegrupper*, *kantine* og *lesesal/kontor* er de administrativt ansatte mest representert.



FIGUR 4.15 VIKTIGSTE FUNKSJONER FOR Å UTFØRE ET ARBEID FORDELT MELLOM BRUKERGRUPPER

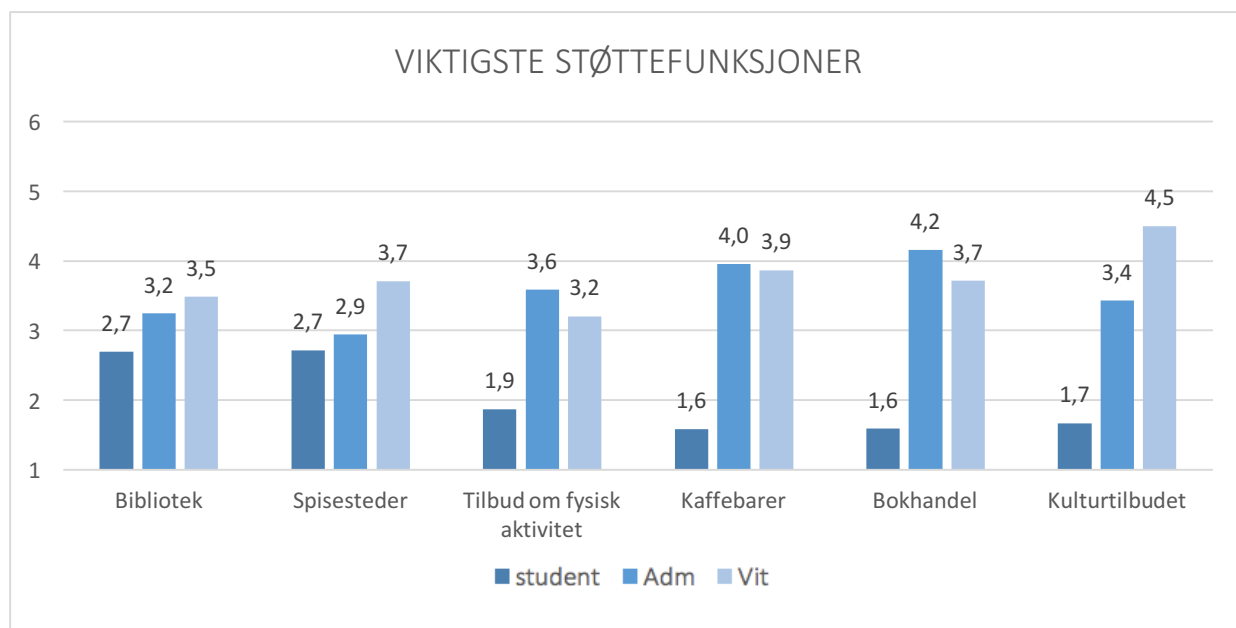
Støttefunksjoner

Bibliotek og spisesteder blir ansett som de viktigste av de sosiale fasilitetene. Bokhandel og kulturtilbud blir sett på som minst viktig. Respondentene har rangert fasilitetene i forhold til hverandre, fra 1-6.



FIGUR 4.16 STØTTEFUNKSJONERS VIKTIGHET

Det er store forskjeller mellom hva de ulike brukergruppene mener er viktigst. De administrativt ansatte vektlegger kaffebarer, tilbud om fysisk aktivitet og bokhandel, mens de vitenskapelig ansatte trekker opp gjennomsnittet på kulturtilbud, spisesteder og bibliotek.



FIGUR 4.17 STØTTEFUNKSJONERS VIKTIGHET FORDELT MELLOM BRUKERGRUPPER

4.2.2 HVOR VIKTIGE ER DE ULIKE FUNKSJONENE I TILFELLESTUDIE, HISF?

Under dette delkapittelet sammenlignes resultatene fra Høgskulen i Sogn og Fjordane med resultatet fra alle skolene i undersøkelsen. Dette blir gjort for å se hva som er viktig på akkurat dette studiestedet, og hva som blir ansett som mindre viktig. For å gjøre resultatene sammenlignbare presenteres resultatene prosentvis og ikke etter gjennomsnitt slik som under kapittel 4.2.1.

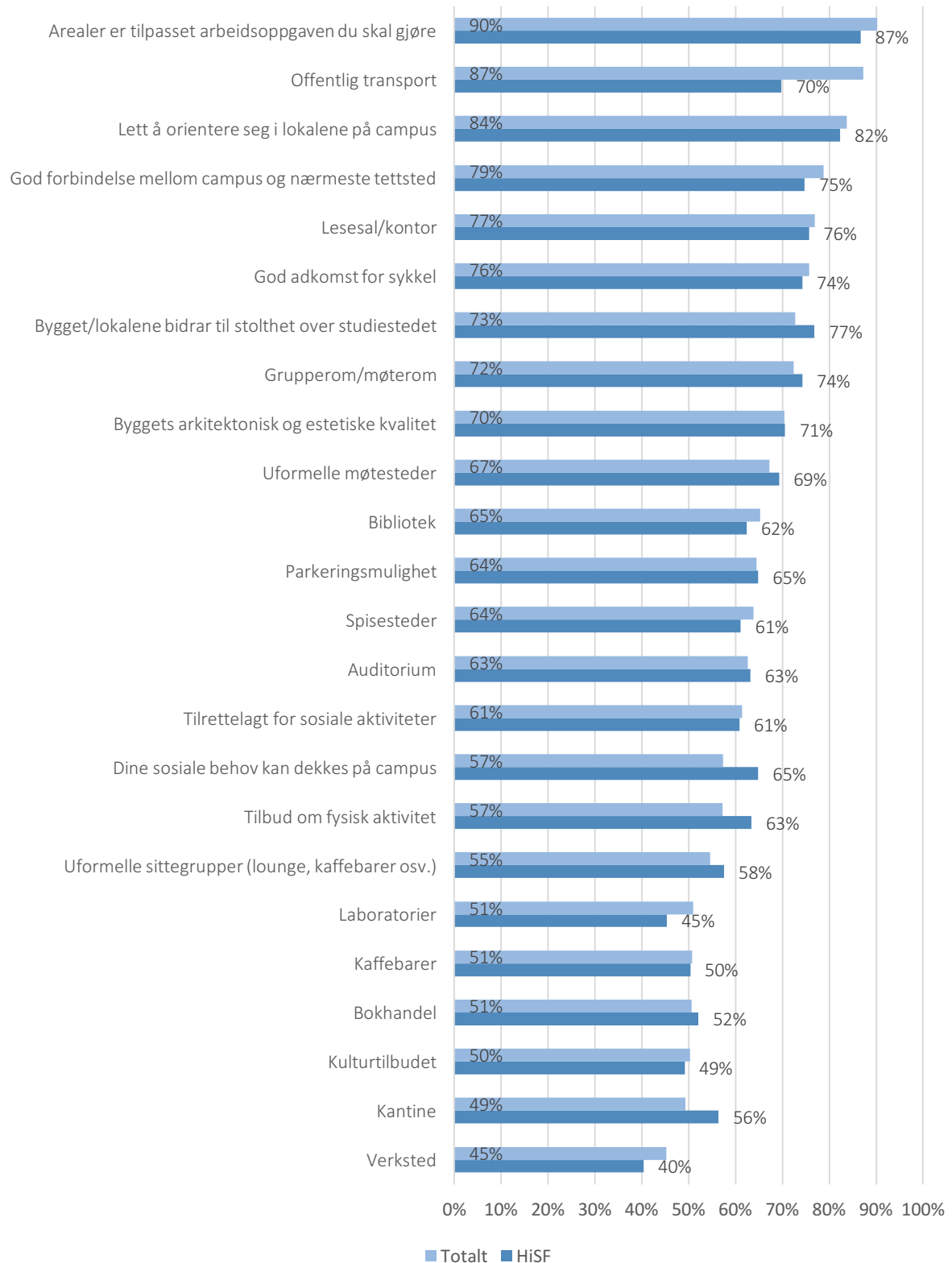
I Tabell 4.5, under, presenteres resultatene fra undersøkelsen knyttet til hvor viktige brukerne ved HiSF mener ulike fasiliteter er. Verdiene i tabellen er basert på resultater fra spørreundersøkelsen. Høyre kolonne illustrerer gjennomsnittet av svarende fra brukerne ved HiSF.

Rangering	Fasiliteter	Viktighet
1	Arealer er tilpasset arbeidsoppgaven du skal gjøre	87 %
2	Lett å orientere seg i lokalene på campus	82 %
3	Bygget og lokalene bidrar til stolthet over studiestedet	77 %
4	Lesesal/kontor	76 %
5	God forbindelse mellom studiestedet og nærmeste tettsted	75 %
6	God adkomst for sykkel	74 %
7	Grupperom/møterom	74 %
8	Byggets arkitektonisk og estetiske kvalitet	71 %
9	Offentlig transport	70 %
10	Uformelle møtesteder	69 %
11	Parkeringsmulighet	65 %
12	Dine sosiale behov kan dekkes på campus	65 %
13	Tilbud om fysisk aktivitet	63 %
14	Auditorium	63 %
15	Bibliotek	62 %
16	Spisesteder	61 %
17	Tilrettelagt for sosiale aktiviteter	61 %
18	Uformelle sittegrupper (lounge, kaffebarer osv.)	58 %
19	Kantine	56 %
20	Bokhandel	52 %
21	Kaffebarer	50 %
22	Kulturtilbudet	49 %
23	Laboratorier	45 %
24	Verksted	40 %

TABELL 4.5 HVOR VIKTIG BRUKERNE VED HISF MENER ULIKE FASILITETER ER

Figur 4.18, på neste side, fremstiller rekkefølgen på hvor viktig brukerne, samlet sett fra alle studiestedene, mener ulike fasiliteter er, sammenlignet med brukerne fra *Høgskulen i Sogn og Fjordane*.

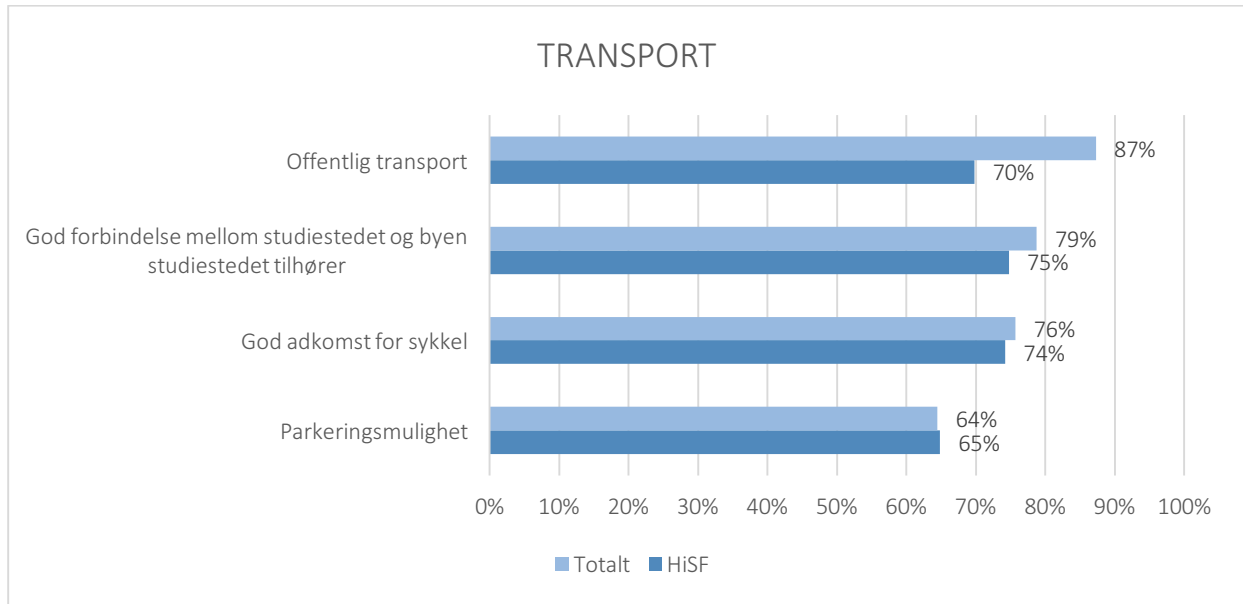
FASILITETER RANGERT ETTER VIKTIGHET



FIGUR 4.18 FASILITETER RANGERT ETTER VIKTIGHET

Transport

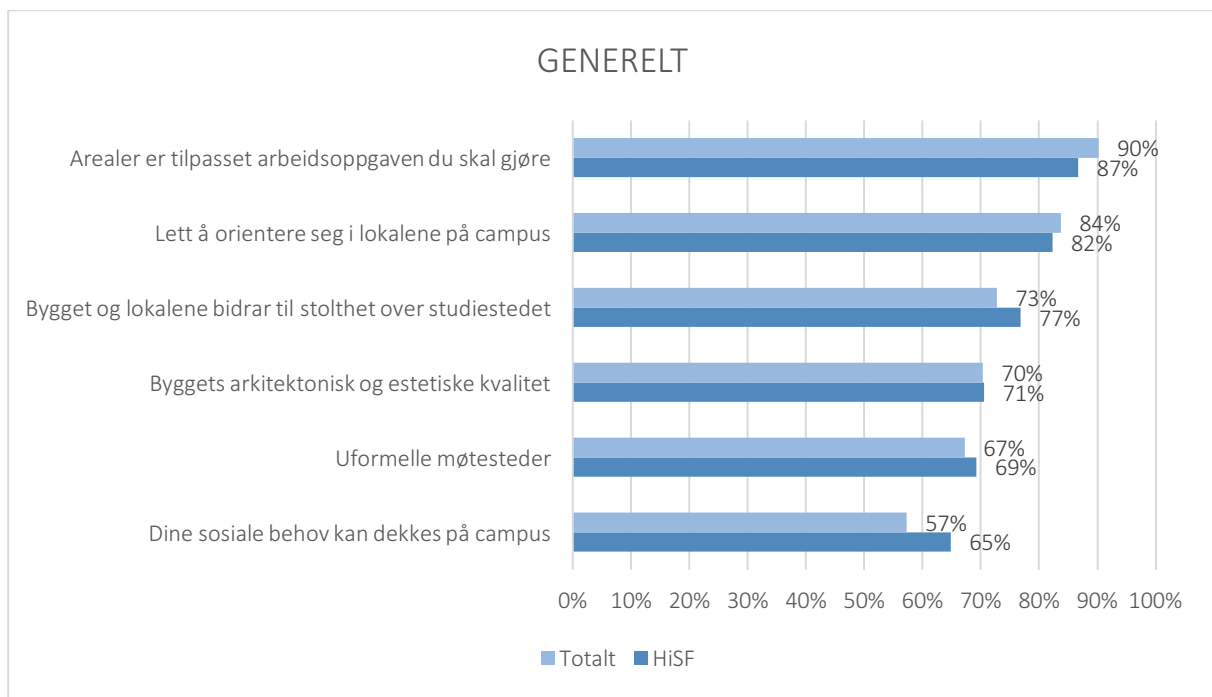
Som fremstilt i tabellen under, er det tydelig at det ikke er like viktig med *offentlig kommunikasjon* og *god forbindelse mellom studiestedet og tettstedet skolen tilhører* på HiSF, sammenlignet med andre studiesteder. *Parkeringsmuligheter* derimot blir sett på som litt viktigere i Sogndal.



FIGUR 4.19 BRUKERNE AV HISFS OPPLLEVELSE AV TRANSPORTFASILITETER

Generelt

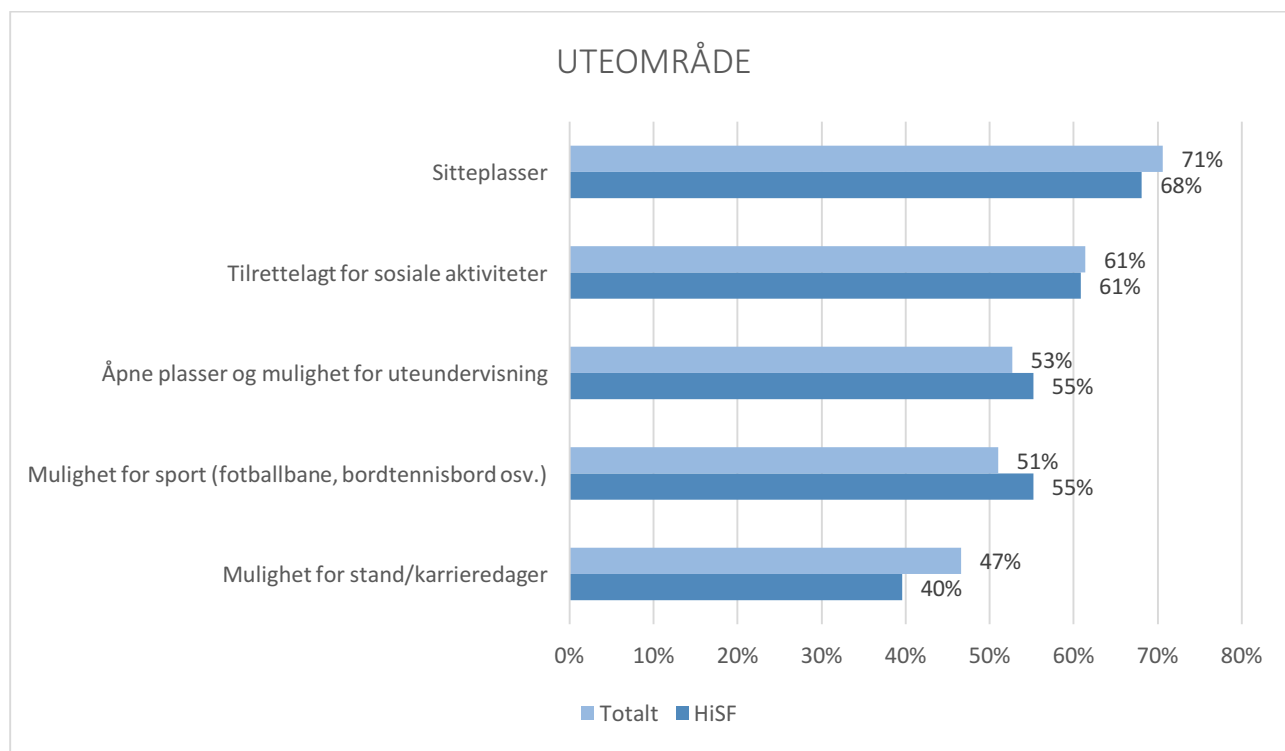
Rekkefølgen på de generelle fasilitetenes viktighet, vist i tabellen under, er lik for tilfellestudiet og for gjennomsnittet over alle studiestedene. Brukerne av Høgskulen i Sogn og Fjordane syns det er mer viktig at de sosiale behovene kan dekket på campus enn det gjennomsnittet mener.



FIGUR 4.20 HISF OPPLLEVELSE AV GENERELLE FASILITETER

Uteområde

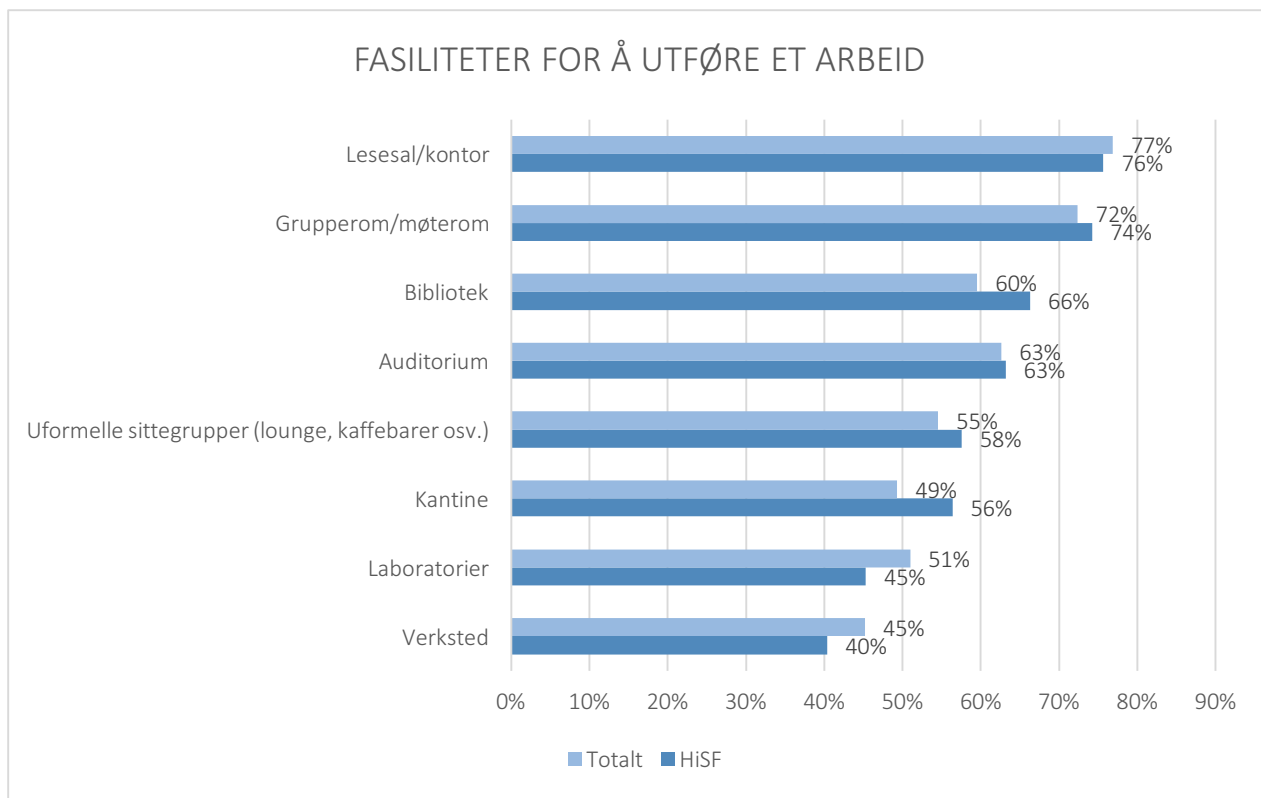
Under dette deltemaet blir det sett på hvilke aktiviteter og fasiliteter det er viktigst for brukerne at uteområdet på campus skal kunne brukes til. Rekkefølgen på hvilke fasiliteter- eller aktiviteter brukerne mener er viktigst på uteområdet, er den samme for HiSF og for de andre studiestedene. Det er også noen forskjeller. Brukerne fra andre skoler mener for eksempel at *muligheten for stand/karrieredager* er viktigere enn det brukerne av HiSF mener.



FIGUR 4.21 HISF OPPLEVELSE AV UTEOMRÅDETS FASILITETER

Fasiliteter og løsninger for å gjennomføre de arbeidsoppgavene de er ment å utføre

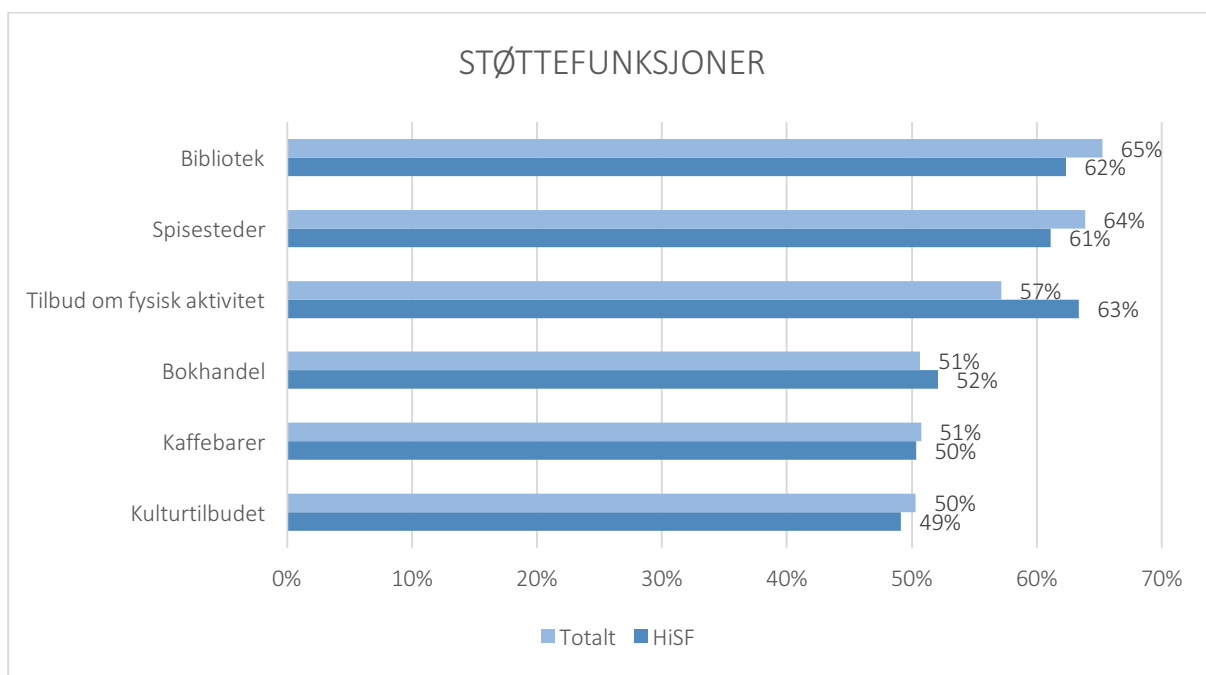
På Høgskulen i Sogn og Fjordane er brukerne relativt enige med brukerne fra andre skoler når det gjelder hvilke fasiliteter og løsninger som er viktigst for å gjøre sine arbeidsoppgaver. *Lesesal/kontor* og *grupperom/møterom* er rangert som de viktigste, og *laboratorier* og *verksteder* som mindre viktige. Brukerne ved HiSF mener at *kantine* og *bibliotek* er viktigere enn det gjennomsnittet for alle skolene mener, men de er mindre opptatt av *laboratorier* og *verksteder*.



FIGUR 4.22 HISF OPPLEVELSE AV FASILITETER FOR Å UTFØRE AKTUELT ARBEID

Støttefunksjoner

Når det gjelder *støttefunksjoner* skiller brukerne ved HiSF seg fra gjennomsnittet av alle skolene, ved at de mener *tilbud om fysisk aktivitet* er det viktigste. *Bibliotek* og *spisesteder* blir også ansett som viktige fasiliteter, men ikke like viktig som det andre skoler mener de er. *Kulturtilbud på campus* blir rangert som minst viktig både på HiSF og på de andre studiestedene.



FIGUR 4.23 HISF OPPLEVELSE AV STØTTEFUNKSJONER

4.2.3 HVOR FORNØYDE ER BRUKERNE VED HØGSKULEN I SOGN OG FJORDANE?

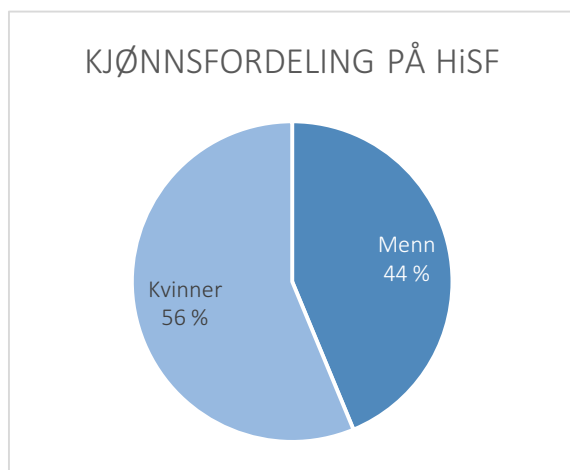
Dette delkapittelet omhandler hvor *fornøyde* brukerne ved HiSF er ved fasilitetene på eget studiested. Det er studiestedet, HiSF som blir presentert her. Innledningsvis blir resultatenes bakgrunn fremstilt. I dette kapittelet blir først HiSF sammenlignet med de andre studiestedene, for å finne ut om skolen skiller seg ut. Deretter blir det sett på hvilke fasiliteter brukerne av HiSF er mest og minst fornøyde med. Disse ytterpunktene blir fremstilt igjen, men denne gangen blir det også illustrert hvor fornøyde de ulike *brukergruppene* er med disse fasilitetene.

Bakgrunnsinformasjon

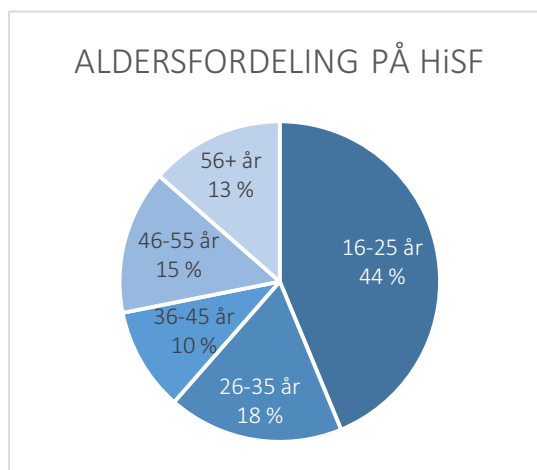
Av de 97 respondentene var 56% kvinner og 44% menn (**Feil! Fant ikke referanseilden.**). Det var et stort sprik i respondentenes alder. I underkant av halvparten av respondentene var mellom 16-25 år og 13% var 56 år eller eldre.

Info	antall
Antall respondenter	96 stk.

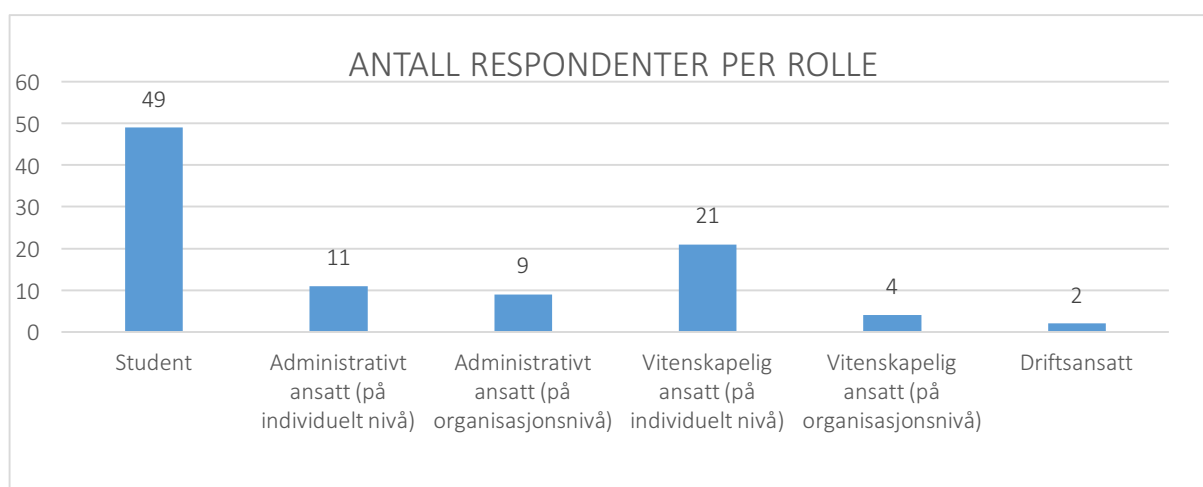
TABELL 4.6 RESPONDENTENE FRA HISFS BAKGRUNNSINFORMASJON



FIGUR 4.25 KJØNNSFORDELING, HiSF



FIGUR 4.26 ALDERSFORDELING, HiSF



FIGUR 4.24 RESPONDENTENE FRA HISF FORDELT MELLOM ROLLER

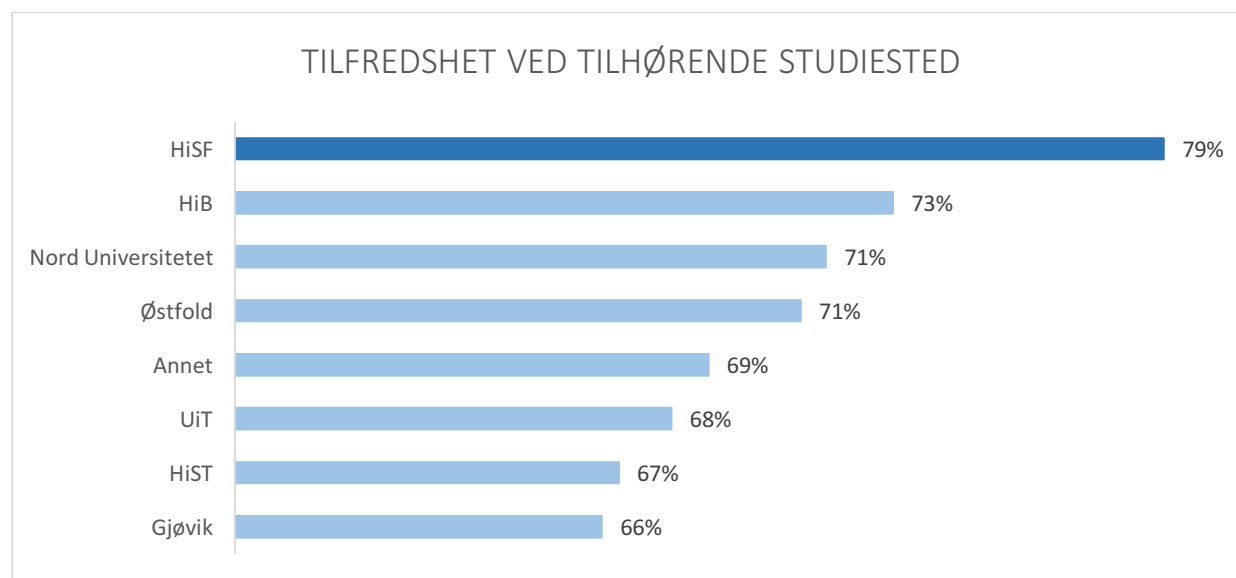
Tabell 4.7 presenterer de 97 respondentenes kjønn og alder fordelt mellom brukergruppene.

Roller	Menn	Kvinner	Den mest representerte alderen	Andel med denne alderen	Std. Av. i alder
Student	45%	55%	16-25 år	82%	0,57
Administrativt ansatt (på individuelt nivå)	18 %	82 %	46-55 år	45%	0,52
Administrativt ansatt (på organisasjonsnivå)	67 %	33 %	36-45 år	44%	0,44
Vitenskapelig ansatt (på individuelt nivå)	43 %	57 %	46-55 år 56+ år	29% 29%	0,38
Vitenskapelig ansatt (på organisasjonsnivå)	50 %	50 %	56+år	75%	0,82
Driftsansatt	50%	50%	46-55 år	100%	0,00

TABELL 4.7 OVERSIKT OVER RESPONDENTEN FRA HISF

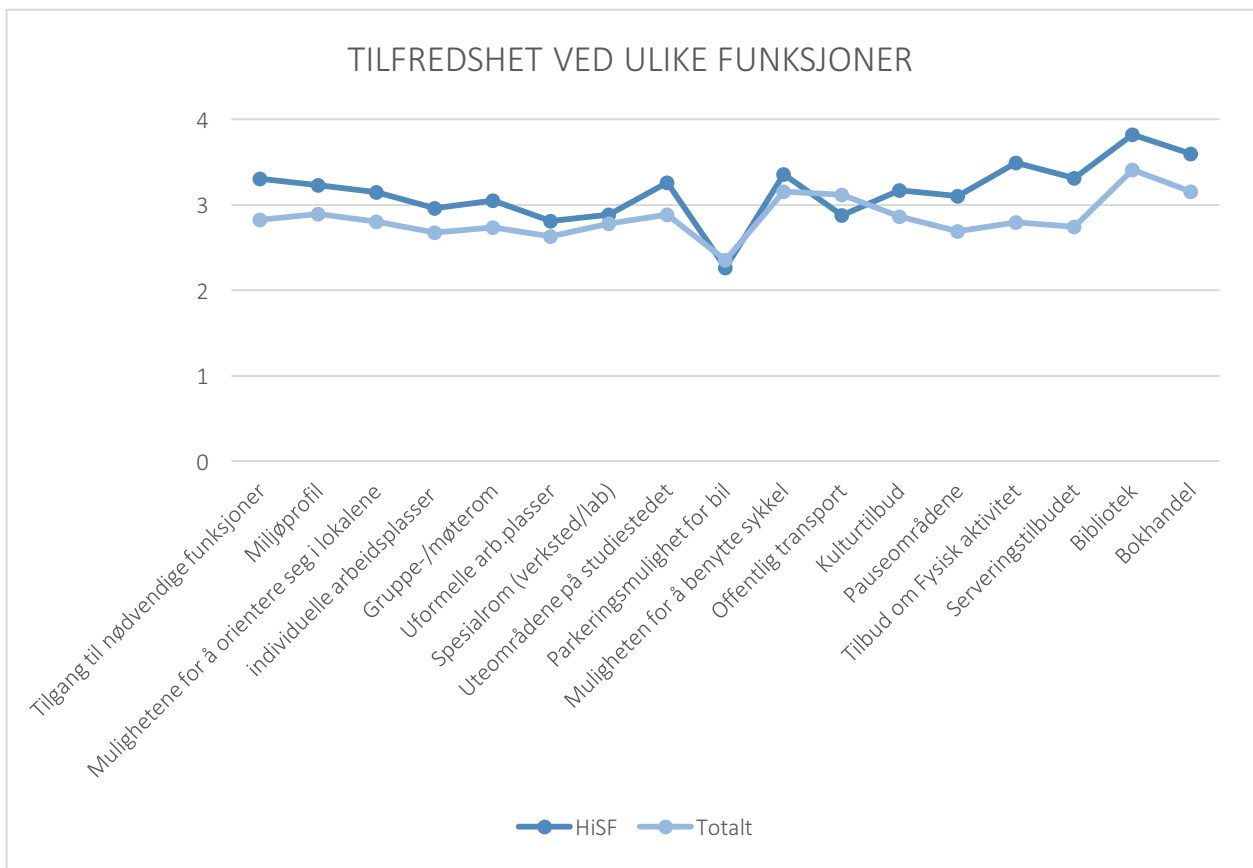
Hvor fornøyde er brukerne ved HISF sammenlignet med andre skoler

Høgskulen i Sogn og Fjordane skiller seg ut i spørreundersøkelsen i forhold til de andre skolene ved at brukerne er spesielt fornøyde med sitt studiested. Som det fremstilles i Figur 4.27, er brukerne ved HiSF 6 prosentpoeng mer fornøyd med fasilitetene på sitt studiested sammenlignet med Høgskolen i Bergen (HiB), som er rangert nest høyest.



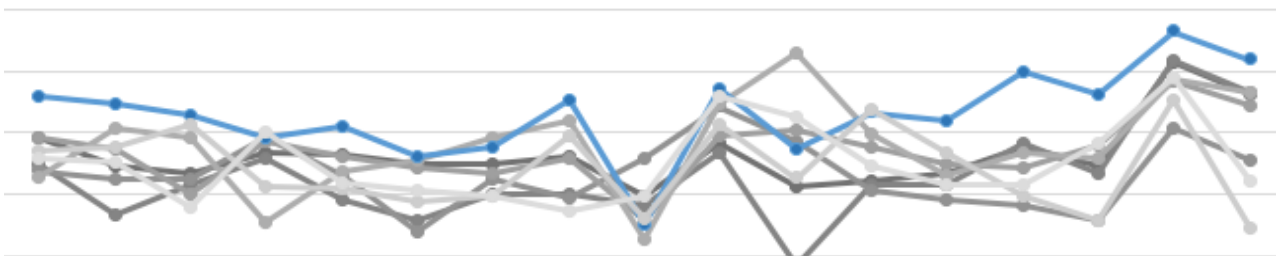
FIGUR 4.27 SKOLENES TILFREDSHET VED EGET STUDIESTED

Resultater fra spørreundersøkelsen viser at brukerne ved Høgskulen i Sogn og Fjordane er mer fornøyde enn gjennomsnittet (blant alle brukergrupper på alle studiestedene) på 15 av 17 fasiliteter og løsninger. Dette fremstilles i Figur 4.28. Det er kun *Parkeringsmuligheter for bil* og *Offentlig transport* som ligger under gjennomsnittet. Resultatene fra HiSF skiller seg mest ut i forhold til det totale gjennomsnittet når det gjelder *Tilbud om fysisk aktivitet* og *Serveringstilbudet*.



FIGUR 4.28 TILFREDSHET VED ULIKE FUNKSJONER

I Figur 4.29 fremstilles, i likhet med figuren over, hvor fornøyde brukerne ved HiSF er med fasiliteter sammenlignet med andre skoler. I denne figuren er det ikke *gjennomsnittet* av de andre skolene som vises, men de grå grafene i figuren representerer *hver* av de andre skolene i undersøkelsen. Den blå grafen viser resultatene fra Høgskulen i Sogn og Fjordane. Denne figuren er tatt med i oppgaven for å illustrere at brukerne ved HiSF er mest fornøyde av alle studiestedene i undersøkelsen, når det gjelder 12 av 17 fasiliteter.



FIGUR 4.29 TILFREDSHET VED ULIKE FUNKSJONER, HISF I SAMMENLIGNING MED ALLE SKOLER

Tabell 4.8, under, illustrerer rangeringen av fasiliteter brukerne av HiSF er mest fornøyd med. Tallene i høyre kolonne illustrerer hvor mye den enkelte fasiliteten skiller seg fra gjennomsnittet (resultatene fra alle skolene). Det er kun to fasiliteter, *Parkeringsmulighet for bil* og *Offentlig transport*, brukerne er mindre fornøyd med enn det gjennomsnittet er. Disse fasilitetene er derfor markert med oransje og med et negativt fortegn. *Tilbud om Fysisk aktivitet* og *Serveringstilbudet* skiller seg spesielt ut positivt, og er derfor markert med grønt. HiSF skiller seg mest ut når det gjelder deltemaene *Støttefunksjoner* og *Generelle fasiliteter/ løsninger* (Tabell 4.4).

	<i>Fasiliteter</i>	<i>HiSF</i>	<i>Diff. fra gjennomsnitt</i>
1	Bibliotek	96 %	10 %
2	Bokhandel	90 %	11 %
3	Tilbud om Fysisk aktivitet	87 %	17 %
4	Muligheten for å benytte sykkel	84 %	5 %
5	Serveringstilbudet	83 %	14 %
6	Tilgang til nødvendige funksjoner	83 %	12 %
7	Uteområdene på studiestedet	82 %	9 %
8	Miljøprofil	81 %	8 %
9	Kulturtilbud	79 %	8 %
10	Mulighetene for å orientere seg	79 %	9 %
11	Pauseområdene	78 %	10 %
12	Gruppe-/møterom	76 %	8 %
13	Individuelle arbeidsplasser	74 %	7 %
14	Spesialrom (verksted/lab)	72 %	3 %
15	Offentlig transport	72 %	-6 %
16	Uformelle arbeidsplasser	70 %	5 %
17	Parkeringsmulighet for bil	57 %	-2 %

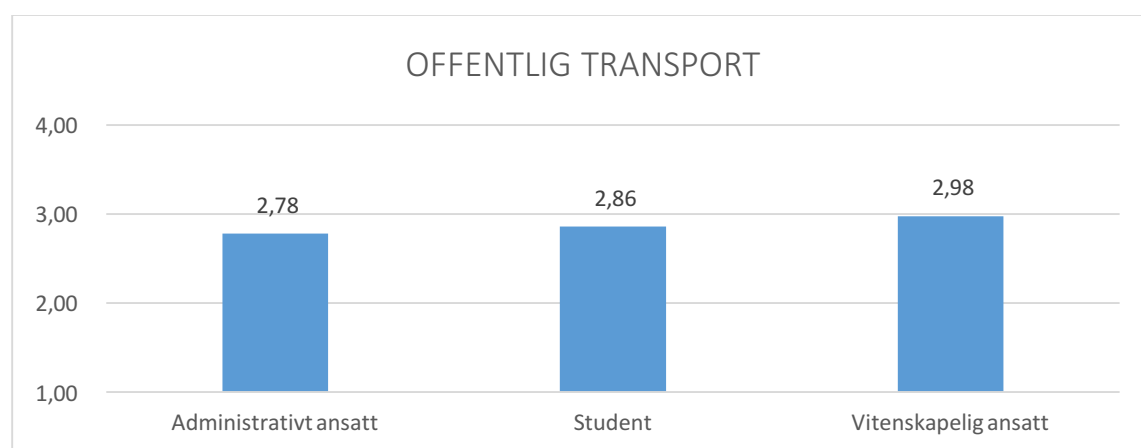
TABELL 4.8 HVOR FORNØYDE BRUKERE ER MED ULIKE FASILITETER VED HISF

4.2.4 HVORDAN VARIERER FASILITETENE BRUKERNE ER MEST- OG MINST FORNØYDE MED, MELLOM BRUKERGRUPPENE?

Det at *gjennomsnittet* av brukerne er fornøyd eller misfornøyd med ulike fasiliteter betyr ikke nødvendigvis at alle brukergruppene har de samme meningene. I dette underkapittelet blir de fasilitetene som brukerne er *mest-* og *minst* fornøyd med, fremstilt med bakgrunn i de ulike brukergruppenes meninger. Brukergruppene det har blitt sett på i denne fremstillingen er fortsatt: studenter, administrativt – og vitenskapelige ansatte.

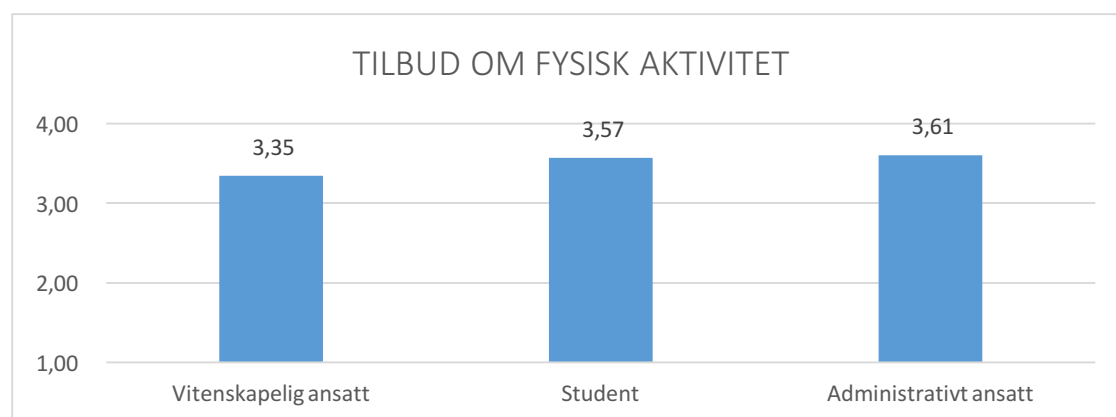
Fasilitetene som brukerne er mest misfornøyd med

Brukerne er mest misfornøyd med *Offentlig transport* og *Parkeringsmuligheter for bil*. Figur 4.30 fremstiller brukernes formeninger om dagens situasjon når det gjelder offentlig transport. Respondentene har rangert alternativene uavhengig av hverandre fra 1-4, der 4 betyr at brukerne er veldig fornøyd og 1 betyr at brukerne er misfornøyd. De vitenskapelige ansatte er mest fornøyd med denne fasiliteten, studentene litt mindre og de administrativt ansatte er mest misfornøyd.



FIGUR 4.30 TILFREDSHET VED OFFENTLIG TRANSPORT FORDELT MELLOM BRUKERGRUPPER

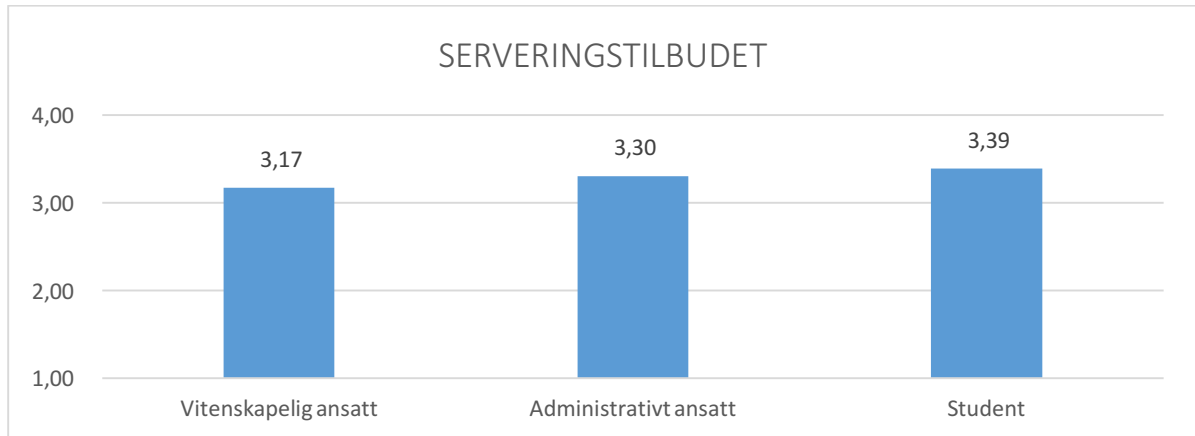
Parkeringsmulighet for bil blir også ansett som en av funksjonene brukerne ved HiSF er mindre fornøyd med. Undersøkelsen viser at det er et stort skille mellom brukergruppene når det gjelder tilfredsheten med parkeringsmulighetene. Studentene er 2 av 4 fornøyd med parkeringsmulighetene, noe som tilsvarer at de er *misfornøyd*. De ansatte er nesten 3 av 4 fornøyd, og dermed *fornøyd*.



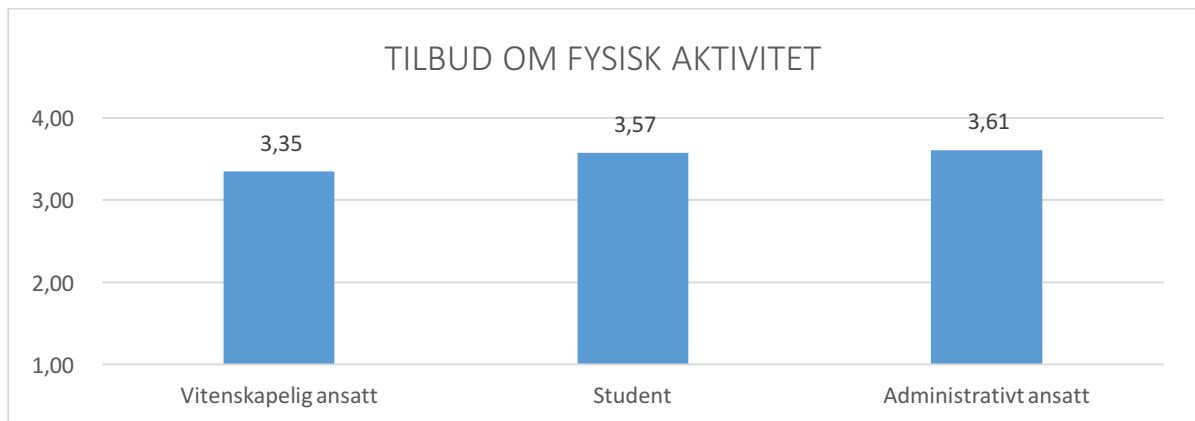
FIGUR 4.31 TILFREDSHETEN VED BILPARKERING FORDELT MELLOM BRUKERGRUPPER

Fasilitetene som brukerne er mest fornøyde med

Brukerne er mest fornøyde med *Serveringstilbudet* og *Tilbud om fysisk aktivitet* på campus. De vitenskapelig ansatte er minst fornøyde med fasilitetene. Studentene og de administrativt ansatte er relativt samstemte og fornøyde med begge fasilitetene. Dette er illustrert i Figur 4.32 og Figur 4.33.



FIGUR 4.32 TILFREDSHETEN VED SERVERINGSTILBUD FORDELT MELLOM BRUKERGRUPPER



FIGUR 4.33 TILFREDSHETEN VED TILBUDET OM FYSISK AKTIVITET FORDELT MELLOM BRUKERGRUPPER

4.2.5 MULIGE FEILKILDER

Som det fremstilles i Figur 4.24, i innledningen i dette kapittelet, er det kun to driftsansatte fra HiSF som har besvart undersøkelsen. Derfor vil ikke *drift* som brukergruppe i denne sammenhengen kunne sammenlignes med de andre brukergruppene. I dette kapittelet sammenlignes derfor kun de tre brukergruppene: studenter, administrativt ansatte og vitenskapelige ansatte.

Resultatene fra undersøkelsen ble bearbeidet manuelt ved hjelp av Excel⁷ og videre ble de evaluert personlig. Det kan dermed i flere ledd ha oppstått menneskelige feil, som igjen kan ha påvirket sluttresultatet.

Respondentene kan ha vært umotiverte eller hatt dårlig tid, og derfor svart tilfeldig eller unøyaktig på spørsmålene.

Det er en svakhet ved denne undersøkelsen at spesialrom som *verksteder* og *laboratorier*, som er essensielle for forskning og derfor svært viktig på universitet, ikke blir rangert høyere. Det kunne vært en idé å vektlegge fasilitetene som hver av respondentene har rangert som *viktigst*, mer enn de andre.

Utformingen av spørsmålene i spørreundersøkelsen var litt forskjellige. Ved noen av spørsmålene ble respondenten spurt om å vektlegge hvert enkelt alternativ fra 1-4, uavhengig av de andre alternativene. Andre ganger ble respondenten bedt om å rangere alternativer i prioritert rekkefølge. Da resultatene ble bearbeidet var det ønskelig å sammenligne de ulike resultatene i en felles oversikt. For å muliggjøre dette ble alle svar omgjort til prosent av total mulig skår. Dette er en forenkling, og alternativene er derfor ikke helt sammenlignbare. Der respondenten rangerte spørsmål i forhold til hverandre, ble de tvunget til å bruke hele skalaen. På disse spørsmålene har det blitt en større spredning i svar, og dermed også høyere standardavvik. I de spørsmålene der respondenten kunne velge å vektlegge alternativet fra 1-4 ble det flere like svar, og standardavviket ble lavere. Resultatene er ikke ment å fungere som en fasit, men skal fremstille en trend. På tross av denne feilkilden, er denne fremstillingen derfor likevel nyttig.

⁷ Microsoft Excel er et dataprogram produsert av Microsoft og er en del av Microsoft Office-pakken. Programmet er basert på regneark der man kan utføre beregninger, ofte i form av matematiske problemer, analysere informasjon, behandle lister og talldata i regneark eller nettsider.

4.3 INTERVJUET

Intervjuene ble gjennomført over Lync med bakgrunn i en intervjuguide. Samtalene ble tatt opp, og senere bearbeidet og sammenlignet ved hjelp av et skjema der alle de ulike svarene fra de ulike respondentene ble fylt inn. Under dette kapittelet blir intervjuobjektene bakgrunnsinformasjon presentert sammen med hovedfunnene fra intervjuene. Intervjuobjektene navn blir ikke nevnt i denne oppgaven, fordi de blir ansett som uvesentlige. I stedet blir deres *roller* eller *stilling* i tilknytning til studiestedet brukt for å identifisere respondenten.

4.3.1 INTERVJUOBJEKTENES BAKGRUNNSINFORMASJON

Ikke alle intervjuobjektene hadde nøyaktig den bakgrunnen og kompetansen det var antatt før det ble tatt kontakt med dem. Likevel hadde alle noe å bidra med. I Tabell 4.9 blir intervjuobjektene bakgrunn presentert sammen med en kort kommentar om deres involvering til prosjektet.

<i>Intervjuobjekter</i>	
<i>Arkitekt</i>	Arkitekten var med å tegne vinnerutkastet til plan- og designkonkurransen og har vært med siden start.
<i>Prosjektleder, tidligfase</i>	Prosjektleder var med i tidligfase. Hun var involvert fra Byggetrinn 2 startet i 2005 og det ble lagt føringer for plan- og designkonkurransen.
<i>Prosjektleder, campusplan</i>	Prosjektleder for campusplanen har vært involvert etter at bygget sto ferdig. Hun har jobbet med hele campus og kommunikasjonslinjer mellom alle de ulike byggene i området.
<i>Driftsleder</i>	Driftsleder begynte å jobbe på Høgskolebygget etter overtagelse av det nye bygget i 2012. Hun har derfor ikke erfaring fra tidligfasen, men vet likevel en del om prosessen, og vet hvordan ting er i dag. Hun er ansatt i Statsbygg.
<i>Kundekontakt, HiSF</i>	Kundekontakten til HiSF har vært involvert i prosessen hele veien. Hun har fungert som en mellommann mellom Statsbygg, arkitekten og de ulike brukerrepresentantene på skolen.
<i>Studentrepresentant</i>	Studentrepresentanten var en aktiv representant for studentene og var involvert gjennom hele brukerinvolveringsprosessen. Han var også deltaker i brukerutvalget og var student ved skolen i seks år. Han har ikke opplevd det ferdige resultatet.
<i>Ansatt: Bibliotekleder</i>	Biblioteklederen har vært deltaker i brukerutvalget. Hun har vært med i prosjektet i mange år, omtrent fra 2007-2012.

TABELL 4.9 INFORMASJON OM INTERVJUOBJEKTENE

4.3.2 RESULTATER FRA INTERVJUENE

Under dette delkapittelet presenteres intervjuobjektene meninger om ulike emner knyttet til prosjektet og brukermedvirkningsprosessen.

Målsetting og måloppfattelse

Intervjuobjektene fikk spørsmål om hva de oppfattet som prosjektets målsetting og hvordan måloppfattelsen hadde vært.

Alle utviklerne kommenterte at hovedfokuset i tidligfase var å skape et funksjonelt bygg med alle viktige fasiliteter.

Driftslederen mente at et mål med prosjektet var å skape et bygg det var godt å være i, med god plass og rom for alle brukerne.

Kundekontakten la vekt på studentene. Hun mente at det var grunnleggende at bygget oppleves som et godt sted for *studentene*, fordi studentrekrutteringen er essensiell for skolens drift og fremtid. Bygget må være godt å studere-, leve- og bo i. En student tilbringer mye av dagen sin på studiestedet. Kundekontakten fortalte at det var viktig med alle nødvendige fasiliteter tilgjengelig på campus, og begrunnet det med campus' relativt lange avstand til sentrum. Kundekontakten nevner at en idé i tidligfase var å ha apotek og en liten matbutikk på campus også, men disse fasilitetene er ikke tilstede på Fosshaugane Campus i dag.

Prosjektleder forteller at bygget skulle fungere som en kommunikasjonslinje mellom de to eksisterende delene av campus. Tidligere hadde det ikke vært noen sammenheng mellom de to delene, og det hadde vært vanskelig å forflytte seg mellom dem.

Prosjektleder for campusplanen kommenterte også, i likhet med kundekontakten, at et hovedfokus hadde vært å "rydde opp" på campus. Det var vanskelig å finne frem både fysisk og mentalt. Det var mangel på en hovedinngang, og enkelte funksjoner var veldig bortgjemt. Det var ønskelig å utvikle gode møteplasser for studenter, bedrifter og besøkende.

Brukerrepresentantene: Biblioteklederen og den tidligere studenten, opplevde at god tilpasning til brukerbehovene og det å skape et godt læringsmiljø, var viktige målsettinger.

Ingen av *brukerne* hadde opplevd noen klar målsetting eller visjon for bygget. Prosjektleder forteller at de hadde klare resultat- og effektmål. Hun mente det var tydelig at arkitekten hadde forstått målene, og klart å løse prosjektets utfordringer på en god måte.

Tilrettelegging for brukere

Intervjuobjektene fikk spørsmål om de mente bygget var planlagt for brukerne, og i det tilfellet, hvilke brukere det var planlagt for.

Alle var enige om at det har vært planlagt for brukerne. Kundekontakten var personaldirektør i brukerutvalget. Hun forteller at det i brukerutvalget var representanter fra alle avdelingene i organisasjonen: representanter fra administrativ- og vitenskapelig avdeling, i tillegg til studenter og tillitsvalgte. Kundekontakten mener at bygget må ha vært planlagt for brukerne. I intervjuet uttalte hun "*jeg er så overrasket over hvor godt det fungerer, og da må det jo ha blitt planlagt for brukerne*" (Sitat: kundekontakt, HiSF).

Når det gjelder hvilke brukere bygget er planlagt for, blir *studenter* og *ansatte* nevnt av alle. I tillegg fortalte kundekontakten at forskere og andre støttetjenester også er tatt hensyn til i prosessen. Hun understreker at det har blitt fokusert på drift, med tanke på infrastruktur til varemottak og renholdssentral.

Brukernes syn på verdi, og hvordan disse varierer mellom brukergrupper

Kundekontakten fortalte at de ansvarlige for renhold og drift ønsker at bygget skal være lett å drifte. Det ble et valg mellom estetikk og en praktisk løsning. Det var ønskelig med et bygg som var tidsmessig stilrent. På tross av at Drift var i mot mørke flater, ble *det* likevel valgt. Kundekontakten forteller at det var mange ønsker om ny teknologi. Nesten alle ønskene ble oppfylt, men de økonomiske ressursene strakk ikke alltid til.

Arkitekten trakk i intervjuet frem *kontorplassen* som veldig viktig for de ansatte ved skolen. Det er vanlig å se på muligheten for åpent landskap i nye kontorlokaler. For de ansatte ved Høgskulen i Sogn og Fjordane var det svært viktig å beholde cellekontorene. Arkitekten fant en løsning der de lagde veldig små cellekontor. På den måten ble de ansatte fornøyde, og løsningen ble ikke mer plasstrengende enn en åpen løsning ville vært. Arkitekten la også til at skolens ledelse styrte brukermedvirkningsprosessen veldig godt, og skar igjennom i de tilfellene det ble nødvendig. Han forteller at det var færre konflikter og motstridende ønsker i dette prosjektet, enn det vanligvis er. Arkitekten begrunner det med at Statsbygg er interessert i kvalitet, og har greie på budsjett.

Prosjektlederen forteller om økonomiske kutt som fant sted etter prosjekteringsfasen, i forbindelse med finanskrisen i 2009. Mer informasjon om dette under kapittel 2.5.5. Hun sa at hun i den forbindelse måtte overstyre brukerne i enkelte ting. Dette gjaldt blant annet en datakabel enkelte av brukerne hadde ønsket seg, og fått innvilget. Da det ble behov for å kutte store summer i prosjektet, ble denne kabelen nedgradert til en lavere standard. Dette forteller prosjektlederen at var vanskelig å godta for de ansatte, men at det i dag ikke virker som et savn. En utfordring var også at Statsbyggs regionalkontor sa de trengte større driftskontor etter at romprogrammet var avtalt. Denne utvidelsen spiste av byggets arealer, og det var vanskelig for skolens representanter å godta dette.

Brukerinvolvering på HiSF

Alle er enige i at brukerne har blitt involvert i utviklingen av Høgskolebygget. Brukerne forteller om deres deltagelse i brukerutvalget gjennom særmøter, workshop og bidrag gjennom tilsendte tegninger og dokumentasjon.

Driftssjefen var ikke tilstede under brukermedvirkningsmøter fordi hun ikke var ansatt på Høgskolen før i driftsfasen. Hun oppfatter likevel at bygget har blitt planlagt for brukerne. Hun mener at driftssjefens rolle har blitt godt ivarettatt, og at de fasilitetene og rommene hun bruker ofte, er plassert i nærheten av driftskontoret der hun sitter. Hun forteller også at hun vet Statsbygg- driftsansatte ble innkalt til de fleste byggemøter.

Biblioteklederen fortalte at hun har blitt involvert i planleggingsprosessen. Hun har hatt et godt samarbeid med arkitekten og interiørarkitekten under hele prosessen. Hun fortalte at *"samarbeidet bød på gjensidig forståelse for hverandres kompetanse"* (Sitat: Bibliotekleder, HiSF).

Studentrepresentanten sa at han også ble involvert gjennom brukergrupper i planleggingen.

Kundekontakten fortalte at brukerne var med i brukerutvalget. Studentene og de ansatte hadde to representanter. Andre fagfolk som skulle bruke bygget ble også representert. Det var møter og planleggingsmøter. Det var møter i brukerutvalget de gangene tegninger eller nye løsninger ble utviklet.

Brukerne var med i programmeringsfasen for å definere behovene, fortalte Prosjektlederen. Det var også representanter fra ledelsen med i juryen for å velge ut plan- og design-vinnerforslaget. Brukerne var spesielt med i skisse- og forprosjektfasen da prosjektet ble prosjektert.

Arkitekten er enig med de andre i at brukerrepresentantene var med i hele prosessen. Det var mye medvirkning da det ble utviklet omfattende skisser i forprosjektet. Arkitekten personlig hadde også mye med brukerne å gjøre. Han fortalte at det var mange møter og særmøter med alle avdelingene. Han trakk i denne sammenheng frem bibliotek, administrasjonen, undervisningsrom, kontorer og drift.

Er brukerinvolvering verdiskapende?

Til spørsmålet om brukerinvolvering fungerer som en verdiskapningsmetode mener alle intervjuobjektene at brukerinvolvering er viktig. Kundekontakten legger likevel til at hun ikke tror brukermedvirkningen har lagt mange føringer for *dette* prosjektet. Hun mener at *skolen og prosjektgruppen* har hatt så sterkt ønske om at brukerne skal trives, at *de selv* har forsøkt å sette seg inn i brukernes ønsker, og prøvd å gå for dem hele veien.

Arkitekten hadde også delte meninger om temaet. Han sa *"Dette avhenger svært av hver enkelt bruker, og om de kan se lenger enn sin egen snute. Det er viktig at generelle gode løsninger viker plass for sære interesser bak enkeltmennesker som mener noe veldig mye. Deres kolleger mener ikke alltid det samme."* (Sitat: Arkitekt).

Prosjektleder for campusplanen mener at brukerinvolvering blir mer og mer viktig. I fremtiden skal vi jobbe tettere, og flere skal dele på mindre areal. Derfor er det viktig å kartlegge hva slags behov ulike brukere har, samt deres interesser og interessekonflikter.

Studentrepresentanten og biblioteklederen mener også at brukerinvolvering er viktig. Den tidligere studenten legger til at det er viktig med brukerinvolvering dersom brukeren forstår planer og tegninger, og kan visualisere den gitte situasjonen.

Finnes det andre/bedre metoder for verdiskapning?

Driftslederen mener det er viktig med brukerinvolvering, men at det også er andre ting som er viktig. Arkitektens kunnskap og veiledning kan være viktig dersom de har satt seg godt inn i brukerens ønsker. Uavhengig av om det finnes andre metoder, må brukermedvirkning være med uansett. En best mulig brukermedvirkningsprosess vil være medvirkning ut i fra et forslag arkitekten har kommet med. Brukere alene klarer ikke legge frem og komme på alt, på egenhånd, fastslår hun.

”Alternativet til brukermedvirkning hadde vært å bygge et bygg uten å bry seg, og det var ikke et alternativ” (Sitat: kundekontakt, HiSF). Brukere vet selv hva de ønsker. Det er viktig at de inkluderes fordi det finnes mange motsetninger mener kundekontakten. Hun sier også at hun og prosjektgruppen satt seg inn i brukerens antatte ønsker, og utviklet bygget mye etter det de trodde brukerne også ønsket.

Prosjektlederen vet ikke om det finnes bedre metoder for verdiskapning. Hun slår fast at brukermedvirkning er essensielt for en vellykket utvikling av et bygg. Arkitekten og andre faggrupper er også med, og kommer med sine synspunkter. Hun legger derfor til at det ikke er sånn at brukeren alene får gjennom alt de ønsker. Det er veldig ofte motsetninger mellom bruker, byggherre og arkitekt. Prosjektleder innrømmer at brukerne noen ganger kommer med innspill prosjektgruppen ikke har tenkt på. *”Det er egentlig et samarbeid som må til for å få en god løsning”* (Sitat: Prosjektleder, HiSF).

Arkitekten mener også at det er vesentlig at brukerne er med i prosessen. Brukerne har et innblikk i organisasjonen de jobber i. Flere skoler har ulikt fokus og fasiliteter de er opptatt av. Dette vet brukeren bedre enn alle. Det er likevel viktig å se det overordnede bildet, forteller han videre. Han har tegnet skoler i 20 år, mens brukeren ønsker det de er vant med og kjenner til. Han vektlegger at det er nødvendig med en dyktig ledelse som vet hvordan de skal samle brukerens ønsker. *”Ledelsen var noe av det beste jeg har vært borti noen gang”* (Sitat: Arkitekten, HiSF).

Biblioteklederen mener at et godt samarbeid mellom brukergrupper/brukerutvalg og arkitekten er avgjørende for at et bygg skal bli funksjonelt.

Studentrepresentanten er enig med de andre intervjuobjektene i at brukeren selv er den som vet hva brukeren trenger. Problemet er at brukeren ikke alltid har evne til å se hvordan løsninger vil bli. Han mener at mer bruk av 3D-modeller ville hjelpe.

Drivere/utfordringer i prosjektet som kan ha påvirket verdiskapningen

Det er mange av intervjuobjektene som trekker frem den krevende tomten som en utfordring i prosjektet. Kundekontakten forteller at det var vanskelig å finne ut hvem som skulle holde til i bygget, siden arealet var relativt begrenset. Det ble tidlig bestemt at Rektor og administrasjonen skulle ha sine kontorer i dette bygget. De personene han trengte å være i nærheten av i løpet av dagen, la føringer for hvem som ble plassert i bygget. Kundekontakten opplevde finansiering som en utfordring. I tillegg trekker hun frem at kompetansen til brukerutvalget ikke alltid strakk til, fordi de ikke har noen byggfaglig kompetanse. De visste ikke alltid hva de skulle be om, eller hvilke konsekvenser deres ønsker kom til å få. Når det gjelder drivere for prosessen mener kundekontakten at det var en kort beslutningsprosess. Det tok kort tid mellom forprosjektet og planlegging, til iverksetting. Brukernes ønsker og mål som ble satt i starten var derfor fortsatt aktuelle da bygget ble oppført. En god arkitekt er også en driver for et vellykket og verdiskapende prosjekt. Kundekontakten opplevde arkitekten som genuint interessert i å finne løsninger på brukerutvalgets problemstillinger.

Prosjektleder forteller at de måtte kutte kostnader på 10 millioner kroner, etter at alt var ferdig prosjektert.

Arkitekten nevner som flere av de andre intervjuobjektene, at tomten var utfordrende, men han legger til at det bare var gøy. I likhet med prosjektlederen nevner han sparerunden (økonomisk kutterunde) i 2009 som veldig ressurskrevende. Disse økonomiske kuttene gikk ut over prosjektets "finish", fordi det var for sent å endre på andre ting. Det ble valgt materialer med dårligere kvaliteter enn planlagt. Med tanke på brukermedvirkning trakk arkitekten frem at det var enkelte sterke personligheter som er mer interessert i *sine* interesser, enn fellesskapets beste. Arkitekten forteller i likhet med kundekontakten at brukerne hadde liten kompetanse, og kunne lite om prosessen. Han la til at noe av det morsomste med jobben som arkitekt er å prøve å synliggjøre utfordringer og komme frem til et forslag alle blir fornøyde med. Arkitekten forteller om enkelte forandringer som kom frem etter at romprogrammet var ferdig. Drift kom med et nytt ønske om en mer sentral posisjon. Det oppstod noen endringer i koblingen mellom bokhandel og kantine, der det ble bestemt at samme personale skulle bemanne begge fasilitetene. Administrasjonssranken ble også flyttet fra plan 1 til tredje etasje.

Drivere for en god verdiskapningsprosess er en god arkitekt sier arkitekten bestemt, men med en liten latter. En god prosjekteringsansvarlig som fører god planlegging og god programmering er også viktig.

Biblioteklederen forteller at det var en utfordring for dem å forstå hvilke rammer de hadde til disposisjon. Det var også krevende å kartlegge sine egne behov. Disse behovene kom ofte i konflikt med prosjekts rammer.

Årsak til resultatene fra spørreundersøkelsen

Resultatene fra spørreundersøkelsen ble bearbejdet i forkant av intervjuene. Fasilitetene på campus ble rangert etter det brukerne ved de ulike høgskolene og universitetene var mest- og minst fornøyde med. Resultatene fra HiSF ble sammenlignet med resultatene fra det totale gjennomsnittet. Intervjuobjektene fikk vite hvilke fasiliteter som skilte seg mest ut fra gjennomsnittet, og fikk spørsmål om hvorfor de trodde det var nettopp disse fasilitetene som skilte seg ut. Tabellen under viser et utdrag fra Tabell 4.8, og fremstiller de to fasilitetene som brukerne ved HiSF er mest- og minst fornøyde med, sammenlignet med de andre studiestedene.

	<i>Fasiliteter</i>	<i>HiSF</i>	<i>Diff. fra gjennomsnitt</i>
3	Tilbud om Fysisk aktivitet	87 %	17 %
5	Serveringstilbudet	83 %	14 %
15	Offentlig transport	72 %	-6 %
17	Parkeringsmulighet for bil	57 %	-2 %

TABELL 4.10 FASILITETENE SOM SKILLER SEG MEST UT FRA GJENNOMSNIETTET, UTDRAK FRA TABELL 4.7

Årsaken til at brukerne er misfornøyde med parkeringsmulighetene kommer sannsynligvis av at den største parkeringsplassen ble sperret av i januar 2016 fordi det ble bygget studentboliger, forteller driftslederen. Det var akkurat i det tidsrommet spørreundersøkelsen ble sendt ut, og dette kan ha påvirket resultatet. På tross av at den største parkeringsplassen var stengt mener kundekontakten at alle som ønsker en parkeringsplass, finner en plass. Brukerne må betale for parkering, og må kanskje gå 500 meter, men det er nok plasser forteller hun. Kundekontakten kommenterer at dette bare er en sunn måte å bevege kroppen på.

Årsaken til at *Offentlig transport* blir rangert 6% dårligere på *HiSF* sammenlignet med gjennomsnittet, er det splittede meninger om blant intervjuobjektene. Driftsansvarlig mener ikke det er dårlig offentlig kommunikasjon, men at tilbudet kan variere ut i fra hvilken retning man bor i. Busser går hvert 30. minutt på dagtid informerer hun om. Kundekontakten som i likhet med driftsansvarlig er fra Sogndal, forteller at busser på et slikt område ikke kan gå så ofte fordi det ikke er mange nok folk. I "bygde-Norge" har man ikke kultur for å reise kollektivt sier prosjektleder for campusplanen.

Kundekontakten forteller at Høgskolebygget fungerer godt. Det er et yrende liv i bygget, og *det* er en samfunnsutviklende faktor. Seniorer og pensjonister trener på formiddagen og spiser lunsj i kantinen. Hun mener bygget har truffet bedre enn de hadde turt å håpe på fra starten.

Tilbud om fysisk aktivitet er rangert hele 17% høyere enn gjennomsnittet på de syv skolene i undersøkelsen. Prosjektleder påpeker at tilbudet om fysisk aktivitet ikke er deres fortjeneste, og at dette ikke har noe med utbyggingen av Høgskolebygget å gjøre. Prosjektleder for campusplanen forteller at det tilbys en friluftslinje på HiSF, og at det er fine områder rundt Sogndal. I nærheten av Høgskolebygget er det klatrevegg, svømmehall og fitnessenter. Ingen av intervjuobjektene var overrasket over at brukerne av bygget er fornøyde med tilbudet om fysisk aktivitet.

Serveringstilbudet er også spesielt bra på denne skolen mener prosjektlederen. Hun forteller at utforming av kjøkkenet og kantinens plassering kan ha gjort at brukerne er fornøyde med serveringstilbudet på campus, men påpeker også her at dette kan komme av Studentsamskipnadens tilbud. Det er Studentsamskipnaden som driver- og står for service og matutvalget.

Brukerinvolverings innvirkning på den høye tilfredsheten

Intervjuobjektene fikk spørsmål om de mente brukerinvolveringen i dette tilfellet har påvirket tilfredsheten på campus. *Tilfredsheten på campus* ble her basert på resultatene fra spørreundersøkelsen.

Prosjektlederen mener brukerinvolveringen har påvirket resultatet. Brukerne var flinke til å påpeke tidlig hva de hadde bruk for. Det gjorde at det ble enklere å løse disse utfordringene. Brukerne gjorde en god innsats i programmeringen, og var veldig delaktige i prosjekteringen. Brukerne har vært tro mot konseptet, uten å komme med mye endringer underveis. Det at det har vært få endringer underveis har hjulpet til å bidra til et godt resultat.

Prosjektlederen skryter også veldig av arkitekten. Han vant plan- og designkonkurransen med et godt planlagt forslag. Det ferdige bygget er veldig likt forslaget arkitektkontoret vant med.

Arkitekten mener i likhet med prosjektlederen at brukerinvolvering har bidratt til de gode resultatene i spørreundersøkelsen, men at han som arkitekt har måttet følge opp brukerne. Han oppsummerer det slik at brukermedvirkning er en start, men ikke en garanti for et godt prosjekt.

Kommentarer til hva som kunne blitt gjort bedre

Alle intervjuobjektene mener prosjektet har gått bra, og resultert i et godt bygg. Både prosjektlederen og arkitekten sier de ikke kommer på noe som kunne vært bedre med bygget. Arkitekten legger til at alt virker rosenrødt i ettertid. Kundekontakten mener det kunne vært flere grupperom, men forteller at arealrammene for bygget gjorde at dette ikke var mulig. Biblioteklederen sier det kunne blitt lyttet mer til arkitekten. Studenten gjentar at 3D-modeller kunne forbedret forståelsen for alternativer, og på den måten forenklet brukermedvirkningsprosessen.

Det er utarbeidet en felles tabell, der alle svarene fra de ulike intervjuobjektene er fremstilt. Denne ligger som vedlegg 6.

4.4 OPPSUMMERING

Gjennomsnittet av brukerne på de syv universitetene og høgskolene som var med i spørreundersøkelsen mener de to viktigste fasilitetene og løsningene er at *arealer er tilpasset de arbeidsoppgavene du skal gjøre*, og at det er *lett å orientere seg i lokalene på campus*. De to minst viktige fasilitetene er *verksted* og *mulighet for stand/karrieredager*. Det er et sprik mellom studentene og de ansattes meninger. For eksempel mener studentene *offentlig transport* er viktigere, og *parkeringsmuligheter for bil* mindre viktig, sammenlignet med de ansatte.

HiSF i sammenligning med andre skoler, legger mindre vekt på *offentlig transport* og mer vekt på *parkeringsmuligheter for bil*. De er også mer opptatt av at deres *sosiale behov kan dekkes på campus*. *Tilbud om fysisk aktivitet* mener de også er viktig.

HiSF skiller seg ut i forhold til de andre studiestedene, ved å være den høgskolen der brukerne er mest fornøyd. På 15 av de 17 fasilitetene som blir analysert i undersøkelsen ligger HiSF over gjennomsnittet på tilfredshet. Det er *tilbud om fysisk aktivitet* og *serveringstilbud* brukerne er mest fornøyde med, og *parkeringsmulighet for bil* og *tilgang på offentlig transport* de er minst fornøyde med.

Gjennom intervjuene blant personer i tilknytning til HiSF ble det fremstilt at alle intervjuobjektene, både de tre utviklerne og tre brukerrepresentantene mente at bygget var planlagt for brukere. Alle mente at brukerne var blitt involvert i prosessen, og tatt hensyn til med tanke på byggets fasiliteter og løsninger.

Flertallet opplevde at brukermedvirkning var en viktig årsak til skolens gode resultater i spørreundersøkelsen knyttet til tilfredshet, men at det ikke var det eneste. Alle mener at brukermedvirkning er viktig, men at det ikke er enerådende. Det må legges føringer av andre faggrupper, og prosjektet må ledes av dyktige mennesker.

5 EVALUERING AV METODE

5.1 LITTERATURSTUDIEN

Evaluering av resultater

Gjennom søkeprosessen har søkeordene i Tabell 2.3 systematisk blitt brukt gjennom søkemotorene nevnt under kapittel 3.3.3, *Fremgangsmåte*. Først ble søkeordene søkt på alene, deretter ble *tilleggsordene* brukt for å avgrense og spesifisere søket. Resultatene blir presentert i Tabell 5.1. I høyre kolonne er en oversikt over antall treff ved bruk av det *engelske* og det *norske* søkeordet.

<i>Søkemotor</i>	<i>Søkeord</i>	<i>Tilleggsord</i>	<i>Engelsk + synonymer</i>	<i>Resultat engelsk/norsk</i>
<i>Bibsys/Oria</i>	Campus			7 983/7 983
		Bruker		35/2
		Verdi		36/4
		Verdi + Bruker		2/0
		Brukermedvirkning		7/1
	Bruker		User/Student/ Employee	136 767/2 161
		Verdi		3 645/6
	Verdi		Value/Satisfaction /Quality/Usability	14 462/3 560
	Driftsfase			20/1
	Brukermedvirkning		Client cooperation / Client participation	7 187/ 1 750
<i>Google Scholar</i>	Campus	Verdi		381 000
		Verdi + Bruker		12 800/32
		Brukermedvirkning		51 300/158
	Brukermedvirkning			605 000/3 910
<i>Scopus</i>	Campus		Usability	147/0
			Satisfaction+ User	111/0
		Bruksverdi+ Universitet		0/504
		Brukermedvirkning		11/0
	Brukermedvirkning			2 499/11

TABELL 5.1: RESULTATER FRA SØKET

Evaluering av søkemotorer

<i>Søkemotor</i>	<i>Kommentar</i>
<i>Oria (BIBSYS)</i>	<p>Oria har vist seg å være en nyttig søkemotor i arbeidet med litteratursøket. Oria var den første søkemotoren som ble brukt. Fordi Oria er tilknyttet NTNU, rommet søket litteratur i papirformat, som bøker og tidsskrifter i tillegg til elektronisk materiale åpent for studenter ved NTNU. Det gjorde at resultatet bestod i litteratur som var lett tilgjengelig.</p> <p>Fordi Oria er tilknyttet Det Norske Kunnskapsdepartementet var mange av søkerresultatene på norsk. Med tanke på at det er raskere å lese gjennom</p>

	<p>litteratur på morsmålet, var det en fordel med norsk litteratur, da ønsket i startfasen var å få en oversikt over litteraturen.</p> <p>Det var enkelt å avgrense søkeresultatene ved å velge forlag, forfatter, tittel eller dokumenttype. Det var også mulig å velge om søkeordene skulle være i <i>tittel</i> eller om søkeordet skulle være i <i>teksten</i>. Fordi det kom veldig mange resultater, og av disse mange lite relevante, var det nødvendig at søkeresultatet kunne avgrenses.</p>
<i>Scopus</i>	<p>Scopus fungerte som en god søkemotor og resulterte i en håndterbar mengde resultater, hvor de fleste var av god relevans. Ved bruk av Scopus bestod resultatet stort sett av internasjonale artikler, med stor andel korte og konsise vitenskapelige artikler. Ulempen med Scopus var at det ble referert til en rekke flere vitenskapelige tidsskrifter enn det som er åpent tilgjengelig.</p>
<i>Google Scholar</i>	<p>Ved bruk av Google Scholar kom det veldig mange resultater. Resultatene hadde varierende grad av relevans, men selv om det var mulig å avgrense søket noe, var resultatene mange og vanskelig å håndtere.</p> <p>En fordel med Google Scholar er at alle resultatene som dukker opp er tilgjengelige og lesbare for alle brukere. Ulempen med at alle dokumenter er tilgjengelige for alle, er at mange vitenskapelige artikler krever reguleringer fra utgiver i form av abonnementer og lignende. Disse artiklene fant jeg derfor ikke ved søk gjennom denne søkemotoren.</p>
<i>Google</i>	<p>Google ble brukt ved undersøkelser av bakgrunnen til forfattere og forlag. I tillegg ble søkemotoren brukt for å søke opp informasjon om bøker og andre kilder, referert til i andre masteravhandlingers kildelister.</p>

TABELL 5.2: EVALUERING AV SØKEMOTORENE

Søkemotorene som ble brukt mest, for å få et klarere bilde av eksisterende litteratur, var Oria. Resultatene besto av flere kilder og bøker, og mye litteratur på norsk. Scopus var best egnet for vitenskapelige artikler med internasjonal vinkling og god faglig tyngde. Google Scholar ble lite brukt fordi det kom opp for mange resultater, og det var vanskelig å avgrense søket slik at resultatene ble relevante for problemstillingen det var ønskelig å se på. Google ble brukt for å få et inntrykk av forfatteren eller forlaget som hadde utgitt litteraturen.

Evaluering av supplerende metoder

Som nevnt under "Scopus" i delkapittel 3.1.2 endte søkeresultatene enkelte ganger opp i vitenskapelige artikler som ikke var åpent tilgjengelige. Ved et par anledninger virket disse artiklene så

interessante og relevante at forfatteren av artiklene ble lagt til i Research Gate⁸ i håp om at de kunne sende artiklene. Forfatteren sendte aktuelle artikler ved to anledninger.

Som det ble skrevet innledningsvis blir masteroppgaven og dermed også litteraturstudien utført som et arbeid for Multiconsult og Statsbygg. Gjennom arbeidet med Statsbygg har det dukket opp kilder og arbeider de har tilgang til. Derfor har også disse blitt en del av denne litteraturstudien. Denne litteraturen er relevant fordi det er tekster og artikler Statsbygg ønsker at vi skal se på i arbeidet med denne oppgaven.

Evaluering av søkeord

I Tabell 5.1 ble det listet opp en rekke søkeord –både på norsk og på engelsk. Søkeordene ble systematisk gjennomgått. Flere av ordene ble svært generelle og kunne dermed ikke brukes alene, men i kombinasjoner bidro alle søkeordene til gode resultater. I Tabell 5.3 kommenteres søkeordene.

Søkeord	Kommentar
<i>Campus</i>	I startfasen av søkeprosessen ble <i>universitet</i> , <i>universitetssektoren</i> , <i>høgskole</i> eller <i>høgskolesektoren</i> brukt før <i>campus</i> . Det var da vanskelig å finne egnet litteratur. Da ordet <i>campus</i> ble brukt istedenfor overnevnte, ble resultatene straks mer relevante. <i>Campus</i> er til en viss grad synonymt med <i>universitetsområdet</i> . Søkeordet er kort og konsist, og det kan være årsaken til at ordet gikk igjen blant de mest relevante funnene. <i>Campus</i> er i tillegg internasjonalt, og brukes på blant annet svensk, dansk, norsk og engelsk.
<i>Bruker/user</i>	Som forventet var dette søkeordet svært generelt. Dersom ordet blir søkt på sammen med <i>student</i> blir <i>bruker</i> avgrenset til "brukere av et universitet eller en høgskole". Da ble resultatene mer relevante. Likevel ble søkeordet alene utilstrekkelig.
<i>Verdi/value</i>	Fordi problemstillingen som ønskes løst i stor grad omhandler verdi og verdiskapning, er dette selve nøkkelordet i søkingen. Selv om søkeordet førte til litteratur som <i>kun</i> omhandlet <i>verdi</i> , var det interessant, fordi det også er ønskelig å forstå forskjellige definisjoner av begrepet <i>verdi</i> .
<i>Brukerkvalitet/usability</i>	Søkeordene fungerte som et begrep som kombinerer de to ordene <i>bruker</i> og <i>verdi</i> . På den måten ble søket rettet mot brukernes verdi. Ordene i kombinasjon med <i>campus</i> ga mange relevante resultater.
<i>Brukermedvirkning/Client cooperation</i>	Det kom mange nyttige funn ved bruk av dette søkeordet. Det var nødvendig å sette seg inn i teori om generell brukermidvirkning, så derfor var ordet nyttig alene. I kombinasjon med <i>campus</i> resulterte det i spennende litteratur som passer svært godt til masteroppgavens tematikk.

TABELL 5.3: EVALUERING AV SØKEORD

⁸ Research Gate er en portal for vitenskap og forskning. Ved innlogging til portalen tilgjengeliggjøres en rekke vitenskapelige artikler og mulighet for å publisere, dele og diskutere disse. Enkelte artikler en åpne, men noen krever tillatelse fra forfatter for å kunne lastes ned. Studenter tilknyttet NTNU har tilgang til Research Gate.

5.2 SPØRREUNDERSØKELSEN

Evaluere oppsett og utforming av spørreundersøkelsen

<i>Type spørsmål</i>	<i>Kommentar</i>
<i>Åpne spørsmål</i>	For å unngå mye arbeid var det ikke åpne spørsmål i spørreundersøkelsen som ble sendt ut til studentene. Av de som mottok undersøkelse med mulighet for å svare åpent, svarte omtrent 80% av respondentene på disse spørsmålene. Det var med andre ord flere som valgte å ikke svare på disse. Svarene tok lang tid å bearbeide, men var lette å tolke. De åpne spørsmålene tydeliggjorde også respondentenes meninger uten å bli styrt av alternativer. Svarene fra de åpne spørsmålene bidro likevel ikke med nye innspill, som først håpet.
<i>Spørsmålsrangering</i>	Spørsmålene der studenten skulle rangere spørsmål fra 1-4 fungerte fint. Respondentene svarte på alle spørsmål. Det tok kort tid å besvare spørsmålene og det har vært lett å tolke dem. Det var også relativt enkelt og effektivt å sammenligne resultatene og presentere dem i grafer, tabeller og diagrammer.
<i>Spørsmål med rangering av alternativer</i>	For at respondentene skulle bli tvunget til å rangere fasiliteter i forhold til hverandre, passet det å bruke spørsmål der studenten måtte rangere alternativene etter hva de anså som viktigst. Dette var en fin og effektiv måte å se hva som bør prioriteres. Utfordringen med denne måten var å sammenligne svarene med de andre resultatene fra undersøkelsen. Når respondenten svarer på <i>spørsmål med rangering</i> , blir han tvunget til å bruke hele skalaen. Da blir det større variasjon i meninger enn det blir når brukerne rangerte spørsmål uavhengig av hverandre.

TABELL 5.4: EVALUERING AV TYPE SPØRSMÅL

Det var effektivt å bruke de tre typene spørsmål som nevnt over. Det gjorde at svarresultatene ble varierte og kan brukes på forskjellige måter. De åpne spørsmålene tydeliggjorde hva brukerne engasjerer seg i, og hvilke saker de mener er viktigst, uten å bli påvirket av oppførte alternativer.

At noen spørsmål skulle rangeres på en skala fra 1-4 etter respondentens ønske, var effektivt og det var lett å bearbeide svarene. Verdiene ble også lette å sammenligne, noe som er fundamentalt i denne oppgaven der det er syv ulike skoler og seks ulike brukergrupper som skal sammenlignes.

Spørsmålene der alternativer rangeres etter hva respondentens mener er viktigst, viste seg også å være givende. Da måtte respondenten favorisere fasiliteter. I mange situasjoner ønsker brukere det beste av alt, selv om dette ressursmessig kan være umulig. Derfor er det viktig for en utvikler å få et svar på hva brukerne ser på som *viktigst*, for å kunne optimalisere brukerverdien.

<i>Spørsmålsutforming</i>	<i>Kommentar</i>
<i>Antall verdialternativer</i>	I spørreundersøkelsen får respondenten anledning til å rangere spørsmålet fra 1-4. Årsaken til at det ble valgt et partall var for å tvinge respondenten til å ta et standpunkt til påstanden. Det kan også være en fordel å rangere i oddetall for å la respondenten velge et "vet ikke"-alternativ. I noen tilfeller kan studenten helle mot en retning de ikke mener når de egentlig ønsker å være nøytrale. Det ser ikke ut til at noen har unngått å svare eller svart uriktig i denne undersøkelsen, så rangeringen fra 1-4 virker å ha fungert.
<i>Antall alternativer for rangering</i>	På spørsmålene der respondenten får anledning til å rangere en rekke alternativer etter viktighet, får respondenten rangere 5-7 alternativer etter viktighet. Dette viste seg å være et antall som var enkelt å håndtere i ettertid.
<i>Lengde på spørsmål</i>	Det var et fokus at spørsmålene i denne undersøkelsen ikke skulle være for lange, noe som var et problem i piloteringen utført i prosjektoppgaven. Lengden på spørsmålene i SU fungerte bra.
<i>Språkbruk</i>	Etter erfaring fra piloteringsundersøkelsen gjennomført i prosjektoppgaven, var det unngått fagterminologi. SU hadde derfor et enkelt og konsist språk.

TABELL 5.5: EVALUERING AV SPØRSMÅLSUTFORMING

Spørsmålene ledet til ønsket antall svar, og det kan derfor antas at spørsmålene var utformet på en god måte. Antall verdialternativer var passende, men det kunne vurderes om spørsmålene burde bestå av et oddetall alternativer til fordel for et partall, som utformet i undersøkelsen. På den måten vil respondenten få anledning til å være nøytral i spørsmål de ikke ønsker å ta standpunkt til. Der respondenten får anledning til å rangere en rekke kvaliteter, var 5-7 antall kvaliteter et passende antall. På den måten var det et sammenlignbart antall, og likevel oversiktlig for respondentene.

<i>Oppsett av SU</i>	<i>Kommentar</i>
<i>Antall spørsmål</i>	Det var et passe antall spørsmål i dette spørreskjemaet. Det hadde også vært mulig å fjerne noen av spørsmålene og likevel sitte igjen med samme mengde brukbar data.
<i>Tema-oppdeling</i>	Det passet godt med en introduksjon til spørreundersøkelsen, før en del med brukerens opplevelse av studiestedet de var tilknyttet, og til slutt en del med brukernes syn på fasilitetenes viktighet.

TABELL 5.6: EVALUERING AV OPPSETT

En introduksjon til oppgaven der oppgaven og målet med spørreundersøkelsen blir presentert. En del med bakgrunnsinformasjon og to deler med spørsmål, var et praktisk og effektivt oppsett av spørreskjemaet. Spørsmålene kunne vært færre og mer generelle for å få et enklere spørreskjema flere ønsket å svare på.

Evaluering av praktisk utføring av undersøkelsen

<i>Grunnlag</i>	<i>Kommentar</i>
<i>Questback</i>	<p>Det var enkelt og intuitivt å lage spørreundersøkelsen i Questback. Questback tilbyr respondenten et spørsmål med flere valg, som ut i fra valget fører respondenten til en gitt type spørsmål. På den måten kunne det utvikles en felles spørreundersøkelse som kunne sendes ut til alle brukergrupper. Der respondenten valgte <i>hvilken rolle/stilling de har</i>, fikk de en spørreundersøkelse "skreddersydd" sin stilling.</p> <p>Det oppsto noen utfordringer ved utsending av undersøkelsen fra Questback, og enkelte av svarene på de første undersøkelsene ble skrevet over hverandre. Når en ny person besvarte undersøkelsen, ble svarene fra personen som besvarte undersøkelsen før, slettet. Dette gjorde at flere av svarene på undersøkelsen ble borte. Her burde det ha blitt gjennomført en pilotering, men systemet virket så enkelt, så i forkant av undersøkelsen virket det ikke som det kom til å bli noe problem.</p>
<i>Purringer og oppfølging</i>	På forhånd ble det ikke planlagt hvor mange ganger det skulle purres. Det ble sendt ut to purringer, <i>en</i> gang etter to dager og <i>en</i> gang etter en uke.
<i>Antall respondenter</i>	Det ble 878 resultater i alt. 97 av resultatene var fra HiSF fordelt over alle brukergruppene. Dette ble ansett som et representativt antall. Selv om svarprosenten ikke ble så høy, er hver av brukergruppene tilstrekkelig representert.

TABELL 5.7 EVALUERING AV PRAKTISK UTFØRELSE

Undersøkelsen ble plottet inn og sendt ut ved hjelp av Questback. Dette var et enkelt og brukervennlig program som passet godt til ønsket formål i denne oppgaven. Det ble likevel noen utfordringer knyttet til utsendingen av spørreundersøkelsen. Det kan ha påvirket svarantallet, men ga antageligvis ikke noe utslag på svarenes innhold. Fordi det kom inn et representativt antall svar til slutt, har ikke dette påvirket undersøkelsen nevneverdig.

5.3 INTERVJUENE

Evaluering av utforming og oppsett av intervjuet

<i>Intervjuguide</i>	<i>Kommentar</i>
<i>Type intervju</i>	I Tabell 2.8 blir ulike typer kvalitative intervjuer presentert. I denne oppgaven ble det valgt å holde ustrukturerte intervjuer ved hjelp av en intervjuguide. Det skulle gjennomføres få intervjuer, så derfor var det nødvendig med en intervjuform der respondenten kunne svare fritt. Det var også ønskelig at de ulike respondentene svarte på <i>samme</i> spørsmål og forsto spørsmålet på <i>samme</i> måte for senere å kunne sammenligne og bearbeide svarene. Derfor var det nødvendig å bruke en intervjuguide som kunne føre og rettlede respondentene der det oppstod eventuelle misforståelser. Det fungerte fint å bruke ustrukturert intervju. Intervjuene førte til nye perspektiver, og ble brukt til å bekrefte andre funn funnet tidligere i forskningen.
<i>Intervjuguiden</i>	For å rettlede intervjuobjektene uten å styre dem for mye, ble det laget intervjuguiden i forkant av intervjuene. Det ble laget <i>en</i> guide for intervjuobjektene som er brukerrepresentanter og <i>en</i> guide for intervjuobjektene fra prosjektgruppen. Disse har mange likheter: likt oppsett og like temaer, men spørsmålene var formulert på forskjellige måter. Det at intervjuene ble svært like var en fordel da resultatene skulle sammenlignes. Intervjuguidene var passe lange, og utformet på en måte som gjorde at respondenten selv valgte hvor utdypende han/hun ønsket å svare. Intervjuobjektene ble likevel ført innom alle viktige temaer det var nødvendig med svar på – for forskningens del.
<i>Oppsett på intervjuet</i>	Innholdet i spørreundersøkelsen er enkelt oppsummert i Tabell 2.11. Oppsettet ble greit. Intervjuguiden opplevdes litt rotete ved første intervju, og det var ikke alle intervjuobjektene som følte de hadde kompetanse til å besvare alle spørsmålene. Etter det første intervjuet ble derfor de overflødige spørsmålene fjernet og det ble en klarere struktur på intervjuet. Etter denne justeringen ble oppsettet bra, og det ble en god flyt i intervjuene.
<i>Innhold</i>	Etter at intervjuguidens førsteutkast ble laget ble innholdet kontrollert av flere personer med erfaring med intervjuer. Etter bearbeiding av førsteutkastet ble innholdet bedre. Opplevelsen av intervjuguidens innhold har også i ettertid blitt opplevd som dekkende.

TABELL 5.8 EVALUERING AV INTERVJUGUIDE

Oppsett og utforming av intervjuguiden ble til slutt veldig passende for forskningsspørsmålene den skulle legge grunnlaget for. Intervjuguiden ble utformet og deretter justert etter tips fra veileder og personer med erfaring med intervjuer. På grunn av mangel på erfaring knyttet til intervjuer, var det fortsatt justeringer som ble gjort på guiden etter at første intervju ble gjennomført. Innholdet og *type intervju* viser seg i ettertid å ha vært både passende og dekkende, uten å være for lange eller for styrende.

Evaluering av valg av dybdecase

Ved valg av dybdecase var det i utgangspunktet åpent hvilken av de syv skolene i spørreundersøkelsen som skulle velges ut for en dypere studie. Av praktiske grunner ble Høgskulen i Sør-Trøndelag (HiST) sett på først. Ved å velge HiST kunne alle intervjuene gjennomføres ansikt til ansikt, og når som helst. Det hadde vært enkelt å dra innom lokalene og se på studiestedets utforming og beliggenhet. Problemet med HiST var at det var for få *studenter* som hadde svart på undersøkelsen. Enten kunne det bli sendt ut en ny undersøkelse til studentene ved HiST, eller en annen skole kunne bli valgt.

Det var tre studiesteder der det var et representativt antall undersøkelser fra alle de ulike brukergruppene. Det var Høgskolen i Bergen, Nord Universitetet i Tromsø og Høgskulen i Sogn og Fjordane. En medstudent som har vært med å lage spørreundersøkelsen skulle også velge et studiested, og ønsket å se på Bergen. Da ble Høgskulen i Sogn og Fjordane valgt basert på respondentgrunnlaget og at denne skolen ble rangert som den med høyest tilfredshet blant brukerne. Det virket interessant å se på hva som kunne være årsaken til at brukerne var så tilfreds med sitt studiested. Det virker som valg av tilfellestudie har vært et godt og interessant valg. Det har vært flinke aktører som arkitekt, prosjektleder og brukerkoordinator som har vært villige til å stille opp til intervju. Det har vært en spennende case-studie, der det virker som prosessene har gått bra. Det kunne vært spennende å sammenligne HiSF med en skole der brukerne ikke var så tilfreds, for å se på om det hadde blitt forskjellige resultater. Dette er også notert i Kapittel 8, *Videre arbeid*.

Evaluering av respondenter

<i>Respondenter</i>	<i>Kommentar</i>
<i>Utvelgingsmetode</i>	Ulike metoder for utvelging av respondenter ble presentert i Tabell 2.9. I denne forskningen har det vært en sammensatt utvelgingsmetode. Først ble det gjennomført en skjønnsmessig utvelging der respondentene ble valgt basert på antagelser om hvem som kunne bidra med de mest interessante og essensielle svarene for oppgaven. Deretter ble respondenter valgt etter anbefaling fra tidligere intervjuede respondenter. Måten fungerte godt. Det var enkelte essensielle personer det var nødvendig å kontakte, og videre ble aktuelle og kunnskapsrike personer anbefalt. Dette resulterte i en rekke veldig gode intervjuobjekter som kanskje ikke hadde blitt valgt ut, uten råd fra de første respondentene.

<i>Kontakt med intervjuobjektene</i>	Intervjuobjektene ble kontaktet over mail med informasjon om forskningsprosjektet, aktuell oppgave og forespørsel om de ville stille til intervju. Dersom det ble få responser var planen å ringe respondentene. Alle intervjuobjektene svarte etter kort tid, så kontaktmåten fungerte som ønsket.
<i>Valg av respondenter</i>	Det var ønskelig å intervju arkitekten, prosjektlederen, kundekontakten og driftslederen. Videre ble det anbefalt å kontakte prosjektleder for campusplanen, leder for biblioteket og en studentrepresentant. Respondentene har alle bidratt til denne oppgaven, og alle kom med nyttig informasjon. Prosjektleder for campusplanen har vært mer aktiv i etterkant av prosjektet, og på den måten bidro hun ikke med informasjon om planleggingen i tidligfase, men kom med andre nyttige innspill. Driftsleder har også blitt ansatt i etterkant av driftsfase, men har på lik linje med prosjektleder for campusplanen bidratt med informasjon om driftsfase og opplevelsen av brukermedvirkning utenifra.
<i>Antall respondenter</i>	Antall respondenter på syv stykker var tilfredsstillende. Det var tidlig planlagt et antall på fire omfattende intervjuer. Det har nå blitt fem omfattende intervjuer og to korte intervjuer med brukerrepresentanter. Dette er et antall som passer godt for å besvare ønsket problemstilling.

TABELL 5.9 EVALUERING AV RESPONDENTER

Respondentene styrer svarene på intervjuene og dermed grunnlaget for hvilken informasjon intervjuene ville gi. Enkelte av intervjuobjektene hadde ikke nøyaktig den bakgrunnen eller kunnskapen som først antatt, da de ble kontaktet. Alle intervjuobjektene kunne likevel bidra med nyttig og interessant informasjon. Antallet respondenter var også passende. Fem intervjuer av enkeltpersoner med viktige roller, bisto med data og viktige synspunkter. To intervjuer med brukerrepresentanter med mindre roller, bidro med representative synspunkter for sin brukergruppe. Til sammen ble det gode intervjuer som bidro til mye nyttig informasjonen og hjelp med å besvare problemstillingen.

Evaluering av gjennomføring av intervjuene

<i>Praktisk gjennomføring</i>	<i>Kommentar</i>
<i>Gjennomføring</i>	Intervjuene ble gjennomført ved hjelp av <i>Skype for business</i> og telefon avhengig av hva respondenten selv ønsket. Det var enkelte ganger vanskelig å finne lokaler for intervjuet da respondenten tok kontakt med forslag om et ønsket tidspunkt, på kort varsel. Det kunne vært en fordel å gjennomføre intervjuene ansikt til ansikt, men fordi enkelte intervjuobjekter bodde i Sogndal, og noen i Oslo, og alle var ledige på forskjellige tidspunkter ble dette av praktiske

	årsaker vanskelig å gjennomføre. Det fungerte også fint å gjennomføre intervju på både Skype og telefon. Det ble en mer naturlig samtaleform over Skype der samtalen foregikk med video
<i>Opptak</i>	Samtalene både på Skype og telefon ble tatt opp. Det ble brukt en enkel opptaker på telefon eller data, og denne fungerte helt greit. Opptakene ble brukt flittig under bearbeidingen av intervjuene.
<i>Bearbeiding</i>	Bearbeidingen av resultatene ble gjort ved hjelp av opptak av samtalene. De ulike spørsmålene som var generelle for alle intervjuobjektene ble systematisk plassert i en felles tabell for enkelt å kunne sammenlignes. Denne måten fungerte godt. Det som ble utfordrende var å linke interessant informasjon og historier hver enkelt respondent kom med, opp til en ryddig fremstilling av intervjuene. Under bearbeidingen ble disse notert eller understreket for ikke å glemme dem. På grunn av mangel på erfaring knyttet til intervju, lå det ingen taktikk til grunn for bearbeiding og presentering av resultatene, og metoden ble til underveis. Det ble likevel til slutt en fin og ryddig oppsummering av intervjuene.
<i>Presentering av resultater</i>	Resultatene fra alle de ulike respondentene ble presentert i en felles tabell. Denne ligger som Vedlegg 6 til oppgaven. En oppsummering av hvert enkelt spørsmål med de ulike respondentenes synspunkter blir presentert i oppgaven under Kapittel 4.3.2. Dette ble en ryddig og klar fremstilling av intervjuene der kontraster og likheter mellom de forskjellige svarene kommer tydelig frem.

TABELL 5.10 EVALUERING AV GJENNOMFØRING AV INTERVJUER

Intervjuene ble gjennomført over *Skype for business*. I arbeidet med masteroppgaven har flere møter og samtaler med Statsbyggs ansatte, Oscar ansatte og veileder blitt gjennomført over Skype. På den måten har det blitt opparbeidet erfaring og trygghet ved dette. Det var derfor naturlig og greit å gjennomføre intervjuene med videofunksjon over internett. Samtalene ble tatt opp. Det var svært nyttig både under selve intervjuet, ved at det kunne fokuseres på samtalen i stedet for å notere, og ved bearbeiding av intervjuene etterpå. Resultatene fra de ulike intervjuobjektene blir presentert i en felles tabell som Vedlegg 6. En oppsummering av denne tabellen blir presentert direkte under Kapittel 4.3.2 i denne oppgaven. Svarene som i starten virket uoversiktlige og vanskelige å sammenligne, har nå blitt satt sammen på en måte som klargjør likheter og forskjeller mellom de forskjellige brukergruppene og aktørenes synspunkter.

5.4 OPPSUMMERING

Metoden som har blitt brukt for å gjennomføre litteraturstudien og spørreundersøkelsen har i all hovedsak fungert godt. Litteraturstudien ble stort sett gjennomført ved hjelp av nettbaserte søkemotorer. De mest brukte og effektive motorene viste seg å være Oria og Scopus, og i kombinasjon med søkeordene campus og usability resulterte litteraturstudien i en samling anvendbar litteratur.

Spørreundersøkelsen ble utformet med flere typer spørsmål for å resultere i forskjellige svar som kunne anvendes på forskjellige måter. Både *åpne spørsmål* og *spørsmål med alternativer* hadde fordeler og ulemper. En kombinasjon av disse viste seg å være nyttig og effektiv. Utformingen av enkelte spørsmål var for lange, med for mye bruk av fremmedord. Det var i tillegg for mange spørsmål i undersøkelsen slik at den var tidkrevende å gjennomføre. Ellers var tilnæringsmetodikken god. Spørreundersøkelsen endte opp med ønsket antall respondenter og en brukbar mengde data.

Ved evaluering av intervjuene blir det sett på utforming og oppsett av intervjuguide, evaluering av valg av dybdecase, evaluering og valg av respondenter og evaluering av gjennomføring av intervjuene. Intervjuguiden ble justert litt etter første intervju slik at den passet intervjumetoden og situasjonen bedre. Etter justeringen fungerte den etter formålet, og førte respondentene innom de viktigste emnene uten å styre dem for mye. De utvalgte respondentene svarte godt for seg, og bidro til en helhet og differensiering i svarresultatene. Det kunne her vært en fordel å gjennomføre intervjuene ansikt til ansikt, men på grunn av lange avstander og travle intervjuobjekter, ble intervjuene gjennomført over Skype og telefon. Dette fungerte også bra, selv om det opplevdes som en fordel når intervjuene ble gjennomført over Skype og video til fordel for telefon. Samtalene virket da mer naturlige.

Tilnæringsmetoden for problemstillingen og forskningsspørsmålene gjennom litteraturstudie, spørreundersøkelser og intervjuer har fungert godt. Det er vanskelig å se hva som skulle blitt gjort annerledes i en prosess der utfallene av metodene ikke er kjent. Det har vært behov for enkelte justering underveis i prosessen. I disse tilfellene har respondenter, veiledere og undertegnede vært fleksible og funnet løsninger for hvordan situasjoner best kunne løses. Alt i alt har prosessen gått fint og ført til svært mange gode resultater.

6 DISKUSJON

Under dette kapittelet vil resultatene funnet gjennom forskningen bli diskutert opp mot definerte forskningsspørsmål og problemstilling. Her vil årsaken til- og betydningen av funnene bli vurdert og satt opp mot tidligere forskning og eksisterende teori. Kapittelet diskuterer etter tur de ulike forskningsspørsmålene presentert i innledningen. Først diskuteres brukerverdi for brukerne av et UH-bygg. De neste forskningsspørsmålene baserer seg på casestudiet: Høgskulen i Sogn og Fjordane. Det andre forskningsspørsmålet diskuterer om brukerne ved denne skolen er fornøyd med fasilitetene på sitt studiested. Videre vurderes det i det tredje forskningsspørsmålet i hvilken grad det var brukerinvolvering gjennom planleggingen av HiSF. Det fjerde og siste forskningsspørsmålet ser på om brukerinvolvering har påvirket tilfredsheten på denne skolen. Til slutt diskuteres problemstillingen som ønskes behandlet i denne oppgaven: "hvor viktig er brukerinvolvering for brukertilfredsheten for brukerne av et UH-bygg". Oppgavens problemstilling og forskningsspørsmål presenteres i Tabell 6.1.

Problemstilling: Hvor viktig er brukerinvolvering for brukerne av et UH-Bygg?

Generelt	<ul style="list-style-type: none">- Hva er verdi for forskjellige brukergrupper innen UH-sektoren?	Teori/ Spørreundersøkelse
CASE: HiSF	<ul style="list-style-type: none">- Blir denne brukerverdien tilfredsstilt på HiSF?- Har det blitt planlagt for brukerne i tidligfase på HiSF?- Har brukerinvolvering påvirket tilfredsheten på HiSF?	Spørreundersøkelse/ intervju

TABELL 6.1 OPPGAVENS PROBLEMSTILLING OG FORSKNINGSSPØRSMÅL

6.1 HVA ER BRUKERVERDI FOR BRUKERNE VED ET UH-BYGG?

Det første forskningsspørsmålet som ønskes besvart i denne oppgaven er *Hva er verdi for forskjellige brukergrupper innen UH-sektoren?* For å besvare dette har det blitt sett på tidligere litteratur og teori om *brukerverdi* generelt, og om *brukerverdi* på universitets- og høgskolebygg. Forskningsspørsmålet ble også vurdert opp mot resultatene fra spørreundersøkelsene som ble sendt ut til syv ulike universiteter og høgskoler. Spørsmålene i undersøkelsen var knyttet til hvilke fasiliteter ulike brukergrupper anser som viktigst. Under dette delkapittelet blir funn diskutert opp mot hverandre, og vurdert i forhold til troverdighet og antagelser, i forkant av forskningen.

6.1.1 HVORFOR ER BRUKERVERDI VIKTIG?

Et prosjekt er omtalt av Klakegg som en måte å skape verdi på (Klakegg, 2015). Et vellykket prosjekt bør dermed skape verdi. Alle de ulike typer brukere bør ideelt sett være tilfredse, og den leverte verdien bør balanseres mellom brukere, eiere og utførende. Alle de tre hovedaktørenes tilfredshet baseres på brukernes behov. Et felles suksesskriterium er dermed brukertilfredshet. I litteraturen under kapittel 3.3.3 blir brukertilfredshet i offentlig sektor presentert. I et forskningsprosjekt utført av Helse Sør-Øst trekkes det frem at *brukerens tilfredshet* anses som ett av de viktigste målene på en behandlings totale effekt. Det konkluderes med at forståelse av brukerens tilfredshet, vil kunne klargjøre hvor det er mangler med eksisterende produkter og tjenester, slik at disse kan forbedres i fremtiden. Helse Sør-Øst har gjennomført spørreundersøkelser for å kartlegge hva brukerne ønsker.

Dette har gitt resultater i form av høyere tilfredshet blant brukerne og lavere ressursforbruk for foretaket.

6.1.2 FUNN FRA TEORIEN

I resultatene fra litteraturstudien ble de forskjellige brukergruppenes syn på verdi kartlagt. Mellom brukergruppene: studenter, driftsansatte og ansatte på vitenskapelig og administrativt nivå, var mange av verdiene og brukskvalitetene de samme. Luftkvalitet, renhold, tilgang på toalett og garderobefasiliteter og tilgang på spisesteder som matbutikk, café og kantine ble trukket ut som viktige elementer for trivsel på campus. Under dette delkapittelet vil også samfunn og næringsliv, som brukere, bli presentert.

Det ble funnet flest resultater som omhandlet *studentene*. Det som ble funnet spesielt for denne brukergruppen var tilgang på fleksible lokaler som kan brukes på forskjellige måter. Kvalitet på undervisningslokaler og tilgang på grupperom og stille rom for individuelt arbeid var viktig. *Ansatte* på den andre siden, trekker frem kvalitet på undervisningsrom og laboratorium som spesielt viktig, sammen med enkel tilgang til rekvisitter som printer og lignende. De ansatte mener også at følelsen av trygghet på campus er viktig.

I litteraturstudien ble det også sett på *samfunn og næringsliv* som brukere av campus. I den forbindelse kom det frem, at campusutvikling kan ha en positiv innvirkning på samfunnet ved å fungere som en møteplass og et samlingspunkt. Gjennom utarbeidede utearealer eller lokaler for foredrag og kulturelle og faglige arrangementer, kan campus brukes av samfunnet. En utvikling av campus kan også bidra til fremstilling av nye arbeidsplasser. I tillegg kan en vellykket campusutvikling bidra positivt til områdets omdømme. Når det gjelder *næringslivet*, vil bedrifter i et samarbeid med utdanningsenheten få mulighet til å vise seg frem, og på den måten få reklame og styrket omdømme. En vellykket campusutvikling vil trekke studenter og lærere til området, og kan bidra til at næringsvirksomheten går bedre.

Kort oppsummering

Litteraturstudien har på mange måter svart tilfredsstillende på dette forskningsspørsmålet. Det er mange likheter mellom personlig oppfatning av verdi blant brukere av studiesteder. Forskjellene var stort sett knyttet til hvilke lokaler de ulike brukerne mente var viktige. Det som skaper verdi for samfunnet og næringslivet som brukere, skiller seg ut. Disse *brukergruppene* blir ikke påvirket direkte og personlig av en campusutvikling, men campusutviklingen vil heller gi en indirekte innflytelse i et mer langsiktig perspektiv.

6.1.3 FUNN FRA SPØRREUNDERSØKELSEN

Første del av spørreundersøkelsen omhandler det brukerne mener er viktig på en campus. Det er derfor hovedsakelig i *første* del av resultatene fra spørreundersøkelsen det kan genereres et godt svar på forskningsspørsmålet: *Hva er verdi for forskjellige brukergrupper i UH-sektoren?* Under dette delkapittelet blir hvert av delemnene i spørreundersøkelsen (presentert i Tabell 4.4) diskutert opp mot de forskjellige brukergruppene. Årsaken til resultatene blir også vurdert.

Generelt

At *dine sosiale behov kan dekkes på campus* er rangert høyere hos studentene enn hos lærerne. Dette kommer nok av at studentene bruker mer tid på campusområdet, og studenttilværelsen ofte er en "livssituasjon". Studentene rangerer også det at det skal være *lett å orientere seg i lokalene på campus* høyere enn de ansatte gjør. Studentene bruker gjerne større deler av campus i forhold til lærerne, og til varierte tidspunkt. For studentene er det dermed viktig at campus er oversiktlig og enkel å finne frem i. Gjennomsnittet viser at det viktigste på campus er at *arealene er tilpasset oppgavene som skal utføres*.

Transport

Når det gjelder transport er det større variasjon i brukernes meninger. Studentene mener det er viktigere med *offentlig transport* og mindre viktig med *parkeringsmuligheter for bil*, sammenlignet med de ansatte. Studentene er den eneste brukergruppen som mener *offentlig transport* er det viktigste transportmiddelet. Dette har nok ulike årsaker. Studentene eier ofte ikke bil. Det er også gjerne en større andel tilflyttede blant studenter sammenlignet med ansatte. Studentene kommer ofte fra større byer der de er vant med bedre kollektivmuligheter. Kontrasten til Sogndal kan oppleves som stor, og mangelen på gode kollektivtilbud virker tydeligere.

Utføre aktuelle oppgaver

Ikke overraskende blir *lesesal/kontor* og *grupperom/møterom* rangert som de to viktigste fasilitetene for å kunne utføre den jobben brukeren er ment å utføre. Disse rommene blir brukt av alle brukerne av UH-bygg. Verksted og laboratorium kommer langt ned på listen. Rommene er svært viktige for enkelte personer, men store deler av brukermassen bruker dem aldri. Verksted og laboratorier blir dermed samlet sett ikke rangert som viktig for den totale, gjennomsnittlige brukermassen. Dette gjenspeiles av Figur 4.15, der vi ser at de vitenskapelig ansatte rangerer laboratoriene 2,0 og verkstedene 2,1 høyere enn studentene, noe som tilsvarer at de vitenskapelig ansatte ser på laboratoriet og verkstedet som 25% og 26% mer viktig enn det studentene gjør.

Det er en svakhet ved denne undersøkelsen at *gjennomsnittet* av svarene på spesialrom, som verksteder og laboratorier blir presentert. Rommene er essensielle for forskning og derfor *svært viktige* på et universet. Likevel blir de fremstilt som uviktige i sammenligning med de andre rommene. Det kunne vært en idé å vektlegge de fasilitetene som blir rangert som viktigst og minst viktig, tyngre enn de andre.

Støttefunksjoner

Det er også splittede meninger blant brukerne når det kommer til støttefunksjoner. *bibliotek* og *spisesteder* blir ansett som de viktigste fasilitetene, og *bokhandel* og *kulturtilbudet* blir ansett som mindre viktig. Årsaken til forskjellen kan komme av at bokhandelen antageligvis kun blir brukt av studenter, mens biblioteket gjerne blir brukt av flere ulike brukere. På den andre siden ser heller ikke studentene på bokhandel som veldig viktig, og rangerer denne fasiliteten kun 43 av 100% (Tabell 4.1). Som det tydeliggjøres i Tabell 4.1 er det høyt standardavvik på disse støttefunksjonene. Noe av grunnen til det, kan være at spørsmålene i spørreundersøkelsen ble utformet slik at respondenten måtte rangere fasiliteter i forhold til hverandre. Dette gjorde at det ble stor variasjon i resultater. Det kan derfor virke som spørsmålene knyttet til *støttefunksjoner* er mer avhengige av *personen* som har svart, enn av *brukergruppen* de tilhører.

Kort oppsummering

Resultatene fra spørreundersøkelsen tydeliggjorde hvilke fasiliteter de ulike brukerne prioriterer i forhold til hverandre. Fordi det stort sett ble fremstilt *gjennomsnittet* av hvor viktige fasilitetene er, er det likevel vanskelig å trekke frem hva hver enkelt brukergruppe anser som det *aller viktigste*. For eksempel er *laboratorier* og *verksteder* lengst nede på listen over viktigste fasiliteter presentert i Tabell 4.1, men flere av de ansattes hverdag avhenger av disse fasilitetene, altså kan ikke rommene fjernes. *Kantine* som alle kunne *klart seg* uten, er rangert som viktigere, fordi *alle* brukergrupper anser det som litt viktig, og dermed trekkes gjennomsnittet opp.

Raskt oppsummert kommer det frem fra spørreundersøkelsen at det brukerne mener er det viktigste på campus, er at arealer er tilpasset de arbeidsoppgavene som skal gjøres. Videre er offentlig kommunikasjon og mulighet for å benytte sykkel til campus viktig. Lesesal/kontorer er viktige fasiliteter for å kunne jobbe, og verksted og laboratorier er viktige for de vitenskapelige ansatte. Spisesteder og bibliotek blir ansett som de viktigste støttefunksjonene.

6.1.4 SAMMENLIGNING OG ÅRSAK TIL LIKHETER OG FORSKJELLER

I teorien er det ikke nødvendigvis brukerne selv som har uttrykt sine meninger, slik det er i spørreundersøkelsen. Under Kapittel 3.3, oppsummert i Tabell 3.2, er det sett på hva som er viktig for ulike brukergrupper. *Fleksible lokaler* blir i teorien ansett som svært viktig for brukertilfredshet. Denne teorien har nok oppstått når campuser har blitt sett på i et større perspektiv. Campusutvikling har sannsynligvis blitt sett på over tid, der ønsker og undervisningsform gradvis har utviklet seg. I spørreundersøkelsen kommer det frem at både studentene og de ansatte mener at arealene som er *tilpasset* arbeidsoppgavene de skal gjøre, er det viktigste på en campus. Lokaler blir brukt av forskjellige mennesker og på forskjellige måter, og måten en aktivitet blir utført på forandres også over tid. Både *fleksible lokaler* og *tilpassede arealer* er viktig fordi byggene må være tilrettelagt alle brukere til alle tider. Det vil være lite hensiktsmessig å lage et bygg i dag som er utdatert i morgen. At et bygg skal være tilpasningsdyktig er noe som gjelder for verdiskapning i alle typer bygg. For at det skal oppstå en opplevd verdi må bygget være tilpasset brukerens ønsker og behov. Fordi brukerens ønsker og behov forandres over tid er tilpasningsdyktighet et viktig kriterium for å skape verdi kommer det frem i *Veiledning til tilpasningsdyktighet* (Byggemiljø & Multiconsult, 2008).

Offentlig transport ble rangert svært høyt av studentene og de ansatte i spørreundersøkelsen, men ikke nevnt i den leste teorien. Reisevei er noe som ofte engasjerer mange, derfor er mangelen på dette temaet overraskende. Det som likevel kan være årsaken til at det ikke er vektlagt i den leste litteraturen, kan være at campusområdet ofte blir sett på som et avgrenset område, mens reisevei ikke har en direkte innvirkning på utformingen av en campus.

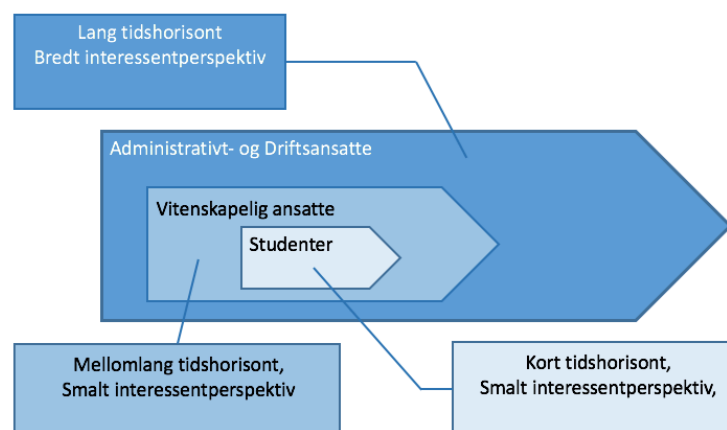
Grupperom blir ansett som svært viktig for studentene, men kommer en del lenger ned på listen over de ansattes viktigste fasiliteter. At *grupperom* er viktig for studentene blir også gjenspeilet i *teorien*. En annen likhet mellom teori og spørreundersøkelsen er at *laboratorier* blir fremstilt som viktigere for de ansatte enn for studentene. Denne forskjellen er større enn den virker i Tabell 4.1. Dette er fordi tabellen fremstiller et gjennomsnitt av alle ansatte. Administrativt- og driftsansatte rangerer ikke denne fasiliteten høyt, og trekker derfor ned gjennomsnittet (Figur 4.15).

Renhold og luftkvalitet blir omtalt flere steder i teorien. Disse faktorene ble det ikke stilt spørsmål om i spørreundersøkelsen. Grunnen til det er at Statsbygg ønsker å se på hvordan *de* best mulig kan

utforme en campus, og da mente de det var fordelaktig å ikke spørre om lovpålagte kriterier som innemiljø og renhold.

Under kapittel 3.1.3 blir forskjellen på hva verdi er for ulike roller presentert (Klakegg, 2015). Selv om artikkelen omhandler *bruker, eier og utførende* kan det dras en sammenheng til *studenter, drifts-, administrativt- og vitenskapelig ansatte*. De har også ulik tidshorisont og perspektiv på arbeidet som skal utføres på studiestedet.

- På den måten kan *eier*, som har en lang tidshorisont, men som ikke bruker de faktiske fasilitetene på studiestedet, sees i sammenheng med *driftsansatte og administrativt ansatte*. De tenker fremover gjennom planlegging og vedlikehold av organisasjonen og bygget, men de bruker ikke fasiliteter som bibliotek, lesesaler og auditorium.
- *Brukeren* som i Klakeggs artikkel blir omtalt med mellomlang tidshorisont og smalt interessentperspektiv kan sammenlignes med de *vitenskapelig ansatte* som er bruker av bygget, men som ofte er ansatt over lenger tid og derfor har en mellomlang tidshorisont.
- Til slutt har Klakegg og Hjelmbrække i sin artikkel nevnt de *utførende*, som har den korteste tidshorisonten. Denne rollen kan sees i likhet med *studentene*, som kun bruker bygget i 3-5 år, men som bruker alle fasilitetene aktivt.



FIGUR 6.1 BASERT PÅ "AKTØRENE TIDSHORISONT" (KLAKEGG, 2015)

En av årsakene til forskjellene i brukerverdi mellom *studenter* og *ansatte* kan komme av at studenter oppholder seg på studiestedet for å ta en utdanning og være sosiale, ofte i en kortere periode. Studentene bruker store deler av campus, og forelesninger er ofte fordelt utover i lokaler i forskjellige bygg, eller deler av studiestedet. Kantiner, toaletter og uteområdet blir brukt ut i fra nærmeste forelesnings- eller lesesal. *Ansatte* på den andre siden, har en mer langvarig tilhørighet til utdanningsbygget. De er ofte tilknyttet et kontor eller et forskningslokale. På den måten bruker de bestemte, spesifikke områder mer aktivt. Forelesere, driftsansatte, forskere og administrasjonen har faste forelesninger i bestemte auditorium, fast kontorplass eller tilknyttet et fast laboratorium eller verksted. Studentene har på den måter behov for et mer overordnet og, generelt sett velutviklet campusområde. Det er nødvendig for studentene å kunne forflytte seg lett mellom fasilitetene som skal brukes. I tillegg er det nødvendig med tilgang til lesesalsplasser og grupperom. For studenter er det fordelaktig med mulighet for en rimelig kantine eller utsalgssted for mat på studiestedet. For ansatte er det verdiskapende med velutrustede og gode forelesningslokaler og laboratorium, lett

tilgang til rekvisitter som printere og lignende. Det bør også være tilgang til en god kantine og trivelige, rene kontorer og møterom.

6.1.5 OPPSUMMERING

Brukernes tidsperspektiv og rolle vil påvirke hva brukeren ønsker og mener er viktig. I teorien ble brukernes ønsker presentert ut fra forskning på ulike skoler. Det som ble ansett som viktigst var *tilpasningsdyktige bygg og tilgang på nødvendige fasiliteter*. I spørreundersøkelsen viste det seg at gjennomsnittet av brukerne fra alle brukergruppene, anså *arealer som er tilpasset de oppgavene som skal utføres*, som det viktigste. Fordi både *oppgavene som skal gjøres og hvordan de skal gjennomføres*, forandres over tid, gjenspeiler denne litteraturen som omtaler at *tilpasningsdyktige bygg er nødvendig for god brukerverdi*. Ved deltema: transport, ble *offentlig transport og mulighet for å bruke sykkel til studiestedet* ansett som det viktigste. Når det gjelder fasiliteter/løsninger som er viktige for at brukerne skal kunne utføre det arbeidet de er ment å gjøre er det viktig at alle brukergrupper blir hørt. Alle bør få de rommene de har mest behov for, selv om disse rommene ikke blir mest brukt- eller ansett som viktige av alle. Listen over de mest nødvendige fasilitetene *for å utføre arbeidet som må gjøres*, vil ikke være universell. Listen kan ikke brukes på alle skoler, fordi disse fasilitetene avhenger av fagfelt.

6.2 ER BRUKERNE FORNØYDE VED HISF?

Høgskulen i Sogn og Fjordane er valgt ut som casestudie for å diskutere problemstillingen *hvor viktig brukerinvolvering er for brukerverdien i et UH-bygg*. Det er ønskelig å se om brukerinvolveringen i dette prosjektet har påvirket brukernes tilfredshet. Basert på resultatene funnet tidligere i denne forskningen, vil det i dette delkapittelet bli diskutert om brukerne av høgskolebygget er fornøyde med fasilitetene på sin skole. Først vil HiSF bli sammenlignet med de andre skolene i undersøkelsen. Videre vil fasilitetene og løsningene brukerne er mest- og minst fornøyde med bli diskutert.

Sammenlignet med de andre skolene i spørreundersøkelsen er Høgskulen i Sogn og Fjordane det studiestedet med mest fornøyde brukere. I undersøkelsen blir det sett på 17 fasiliteter og løsninger. Brukerne ved HiSF er de mest fornøyde brukerne med 12 fasiliteter, og over gjennomsnittet (av resultatet fra alle studiesteder) fornøyde med 15 av fasilitetene (Figur 4.28). Skolene som er med i undersøkelsen er syv campuser initiert av Statsbygg. Alle studiestedene er rehabilitert eller påbygget i løpet av de fire siste årene. Sammenligningen av de ulike fasilitetene kan ikke anses som helt nøyaktig, fordi det var ulik svarprosent mellom de ulike brukerrollene, og mellom de ulike studiestedene. Svarene fra HiSF besto likevel av et representativt antall brukerrepresentanter innen alle brukergruppene. Brukerne rangerer alle fasiliteter på over 55%, og de er 70% eller mer fornøyde med 16 av 17 fasiliteter. Basert på spørreundersøkelsen, kan det konkluderes med at brukerne ved HiSF er fornøyde med studiestedet de er tilknyttet.

Brukerne er mest fornøyde med *biblioteket og bokhandelen*, som fasiliteter på campus. Det at disse fasilitetene er så tilfredsstillende er ikke nødvendigvis basert på utformingen av lokalene, men kan også komme av funksjonens service eller utvalg. Både bibliotek og bokhandel er plassert i nye og fine lokaler, sentralt i Høgskolebygget. Dette kan også være en årsak til at brukerne er fornøyde med disse fasilitetene.

HiSF er som nevnt tidligere over gjennomsnittet fornøyde med 15 av 17 fasiliteter. Når det gjelder tilbud om fysisk aktivitet og serveringstilbudet, er det de fasilitetene som ligger mest over gjennomsnittet sammenlignet med skolene i undersøkelsen. Det er sannsynlig at serveringstilbudet er rangert så høyt fordi det er en ny og fin kantine i Høgskolebygget, drevet av studentsamskipnaden. I følge kundekontakten og prosjektlederen var kantinen et prioritert område i planleggingen. Kantinen brukes av pensjonister og brukere av idrettsanlegget i nabobygget, i tillegg til de ansatte og studentene ved HiSF. Når det gjelder tilgang på fysisk aktivitet har dette trolig lite med utformingen av bygget å gjøre. På grunn av tilbud om friluftslivslinje på HiSF, er idrett og friluftsliv i følge kundekontakten, noe som engasjerer mange av studentene og de ansatte i Sogndal. I tillegg er det et idrettsanlegg på campus og fin og tilgjengelig natur i området.

Brukerne av HiSF er minst fornøyd med *parkeringsmuligheten og tilgangen på uformelle arbeidsplasser*. At brukerne ikke er så fornøyd med parkeringsmulighetene kan komme av at da spørreundersøkelsen ble sendt ut, var den største parkeringsplassen på campus stengt, i forbindelse med bygging av nye studentboliger. Dette er i så fall kun et midlertidig problem. En annen årsak til at brukerne er lite fornøyd med parkeringsmulighetene kan være at det koster penger å parkere. Mange blir også tvunget til å bruke bil, fordi det er mange oppoverbakker og tungvint å sykle. Det er også for store avstander for å gå, og relativt få bussavganger, som heller ikke dekker hele Sogndal. Når det gjelder mangel på *uformelle arbeidsplasser*, kan det komme av at det var arealbegrensninger i forbindelse med utviklingen av høgskolebygget. I arealplanleggingen måtte enkelte fasiliteter prioriteres, og store lounges for plasser å jobbe på, ble ikke prioritert.

På to av fasilitetene er brukerne av HiSF mindre fornøyd enn gjennomsnittet, det er *parkeringsmuligheter* som nevnt over og *offentlig transport*. At brukerne ikke er fornøyde med den offentlige kommunikasjonen på HiSF er ikke spesielt overraskende. Sogndal er en lite befolket kommune, spredt over et stort område. Det er umulig med god dekning av offentlig kommunikasjon over hele kommunen. Ut fra Figur 4.11 kommer det frem at det er studentene som er minst fornøyde med kollektivtilbudet på skolen. Dette kan komme av at de er tilflyttere og vant med bedre kollektiv dekning, enn det er i disse områdene. Studenter har heller ofte ikke tilgang på bil på grunn av økonomien, og dette skaper et større behov for buss. Studentene tilbringer også ofte lenger tid på skolen, og drar hjem senere, på tidspunkter busshyppigheten er dårligere. Dette kan ligge til grunn for at de ansatte er fornøyde med bussforbindelsene, mens studentene ikke er det.

6.2.1 OPPSUMMERING

Basert på resultatene fra spørreundersøkelsen, er brukerne, sammenlignet med de øvrige skolene svært fornøyde med sitt studiested. På 15 av 17 fasiliteter svarer brukerne at de er mer enn gjennomsnittet fornøyde. På 12 av 17 fasiliteter er HiSF det studiestedet med mest fornøyde brukere av alle studiestedene i undersøkelsen.

6.3 HAR DET BLITT PLANLAGT FOR BRUKERNE I TIDLIGFASE PÅ HISF?

Denne masteroppgavens tredje forskningsspørsmål baseres på tilfellestudiet, Høgskulen i Sogn og Fjordane. Det blir vurdert om det har blitt planlagt for brukerne gjennom utviklingen og planleggingen av dette skolebygget. For å diskutere forskningsspørsmålet, blir det under dette delkapittelet sett på

funn fra spørreundersøkelsen og intervjuene. *Årsakene* til disse resultatene blir vurdert og sammenlignet for å besvare forskningsspørsmålet best mulig.

Det finnes ulike måter å teste om brukerne er tilfreds på, og om de er tatt hensyn til i byggeprosessen. I teorien, under kapittel 3.3.4 er det nevnt ulike metoder for å måle brukertilfredshet. Noen av metodene bygger på resultater funnet gjennom spørreundersøkelser eller et regnestykke basert på ressursinnsats og kjennetegn ved den enkelte person(3.3.4). Usetool er også en metodehåndbok for å beregne brukertilfredshet (Hansen, Blakstad, & Knudsen, 2009). Denne håndboken blir brukt på HiSF for planlegging av campusplanen (Statsbygg, Høgskulen i Sogn og Fjordane, Fosshaugane Campus, 2012). Fordi flere av disse metodene har blitt brukt i utviklingsprosessen av HiSF, tyder det på at brukerne er forsøkt tatt hensyn til i prosjektet.

6.3.1 FUNN FRA SPØRREUNDERSØKELSEN

Det er vanskelig å finne direkte svar på om det har blitt planlagt for brukerne av HiSF i tidligfase. I denne oppgaven har en spørreundersøkelse blitt gjennomført på HiSF for å kartlegge hva brukerne mener har vært viktig, og hvor fornøyde de er med disse- og andre fasiliteter på den skolen de er tilknyttet. For å finne ut om det har blitt planlagt for brukere i utviklingen av HiSF, har respondentenes svart på hvilke fasiliteter de anser som *viktigst*, blitt sammenlignet med de fasilitetene de er mest- og minst *fornøyde med* på skolen.

Brukernes tilfredshet ved "de viktigste" fasilitetene?

De to fasilitetene som gjennom spørreundersøkelsen ble ansett som de viktigste var at *arealene skal være tilpasset arbeidsoppgavene som skal gjennomføres*, og at det skal være *lett å orientere seg på campus*. Nøkkeltallene brukt her er hentet fra Tabell 4.8, under Kapittel 4.2.3. At arealene skal være tilpasset arbeidsoppgavene som skal gjøres, har likhetstrekk med *tilgang til nødvendige funksjoner*. Denne funksjonen har fått en score på 83 av 100%, og blir rangert som den 6. fasiliteten brukerne er mest fornøyde med. Brukerne ved HiSF er 12 prosentpoeng mer fornøyd med denne fasiliteten enn gjennomsnittet blant de andre skolene i spørreundersøkelsen. Respondentene fra HiSF er 79 av 100% fornøyde med *mulighet for å orientere seg på campus*. Dette rangerer funksjonen kun på 10. plass over hvilke fasiliteter og løsninger de var mest fornøyde med. Det er 9 prosentpoeng høyere enn det gjennomsnittet svarer. De fasilitetene brukerne ved HiSF anser som *viktigst*, er de ikke spesielt *fornøyde med*, sammenlignet med andre fasiliteter. Likevel har brukerne ved Sogndal vært mer fornøyde med disse fasilitetene enn brukere ved andre skoler er.

Da Prosjektleder for campusplanen ble intervjuet, fortalte hun at HiSF var uoversiktlig før utbyggingen. I 2001 var høgskolen HiSF spredd over åtte ulike bygg, slik det ble fortalt under kapittel 2.5.5. Campus manglet struktur og klare kommunikasjonslinjer. Et fokus under utbyggingen av det nye høgskolebygget, var derfor å gjøre campus mer *strukturert*, og at Høgskolebygget skulle fungere som et bindeledd mellom de to delene av campus. Med tanke på fokuset det var på å gjøre HiSF mer oversiktlig, er det overaskende at brukerne av campus i dag, ikke er mer fornøyde med muligheten for å orientere seg på campus. Årsaken kan være at campus ikke har blitt strukturert godt nok, og at de forskjellige byggene derfor fortsatt virker uoversiktlige. Det kan også være at brukerne, når de har besvart undersøkelsen med spørsmålet "*mulighet for å orientere seg*", ikke har tenkt på hvor utfordrende det er å *finne frem* på campus, men tenkt på de fysiske barrierene og avstandene på campus. Det er også viktig å ha i tankene at brukerne er relativt fornøyde med alle fasilitetene nevnt i

Tabell 4.8. Selv om brukerne er mer fornøyde med andre fasiliteter, betyr ikke det at de er misfornøyde med disse fasilitetene. Brukerne ved HiSF rangerer tross alt disse fasilitetene høyere enn brukerne ved de andre studiestedene i undersøkelsen. Dette kan derfor tyde på at prosjektgruppen har prøvd å planlegge med tanke på det brukerne mener og ser på som viktigst.

Viktigheten til fasilitetene brukerne er mest fornøyde med

De to funksjonene brukerne ved HiSF er mest fornøyd med er *bibliotek* (96%) og *bokhandel* (90%). At brukerne er spesielt fornøyde med disse fasilitetene kan komme av hvordan de er drevet: vareutvalget, hyggelige ansatte eller god service. Grunnen til at brukerne er fornøye med fasilitetene kan også ha med hvordan lokalene er utformet, eller plassert i bygget. I intervjuene mente flere av intervjuobjektene at årsaken til at brukerne er fornøyde med disse fasilitetene, er at de er sentralt plassert i det nye høgskolebygget. Hverken *bokhandel* eller *bibliotek* er plassert på øvre halvdel i listen over HiSF viktigste fasiliteter (Tabell 4.5). Bokhandel får en score på 52% og ligger på en 20. plass. Biblioteket er plassert på en 15. plass og blir gitt en score på 62 av 100% i forhold til hvor viktig det er. Bibliotek blir vanligvis sett på som viktig, og blir i Figur 4.16 rangert som den viktigste *støttefunksjonen* av alle studiestedene. Det er derfor i utgangspunktet overraskende at bibliotek blir ansett som såpass lite viktig for brukerne av HiSF. De funksjonene brukerne ved HiSF er mest fornøyde med, er ikke de fasilitetene brukerne anser som de viktigste. Denne informasjonen bygger dermed ikke under påstanden om at det har blitt planlagt for brukerne ved HiSF.

Det er også verd å se på funksjonen brukerne ved HiSF er mest fornøyde med sammenlignet med gjennomsnittet. Brukerne av HiSF er 87% fornøyde med *tilbud om fysisk aktivitet*. Dette tilsvarer at de er 17% mer fornøyde enn gjennomsnittet fra andre skoler. Grunnen til at brukerne er såpass fornøyde med tilbud om fysisk aktivitet, har sannsynligvis ikke noe med utbyggingen av Høgskolebygget å gjøre. Ved siden av Høgskolebygget er det et idrettsanlegg, åpent for alle brukerne av campus. I tillegg er det fin og tilgjengelig natur i områdene rundt skolen. Resultater fra spørreundersøkelsen viser at brukerne av HiSF ikke anser tilbud om fysisk aktivitet som spesielt *viktig*, sammenlignet med de andre fasilitetene på campus (Tabell 4.5). Med tanke på at det er en *støttefunksjon*, er likevel en 13. plass, av 24 fasiliteter relativt høyt. Tilbud om fysisk aktivitet blir av brukerne av HiSF sett på som 63% viktig, og det er 6% høyere enn gjennomsnittet fra andre skoler. Derfor konkluderes det med at dagens tilbud om fysisk aktivitet på campus, samsvarer med hvor viktig brukerne mener det er.

6.3.2 FUNN FRA INTERVJUENE

Alle intervjuobjektene, både de tre utviklerne og de tre representantene fra skolen, mente at bygget var planlagt for brukerne. Representantene fra skolen følte de ble *hørt*. Driftslederen forteller at hun ikke jobbet på skolen underveis i utviklingsprosessen, og medvirket derfor ikke direkte i planleggingsprosessen. Hun visste likevel godt hvordan- og hvor mye hennes kollega hadde vært involvert. Hun mente at driftskontoret var plassert optimalt, med god størrelse og enkel tilgang til alle nødvendige rom og fasiliteter. Opplevelsen hennes var derfor at bygget i høy grad var planlagt for hennes rolle. Studenten og den ansatte mente også begge to at bygget var utviklet med brukerne i tankene. Kundekontakten fortalte flere ganger at alle rollene var involvert i medvirkningsprosessen, og at hun fikk inntrykk av at Statsbyggs prosjektgruppe fulgte dem godt opp. Arkitekten som utviklet plan- og designforslaget hadde sær møter med hver enkelt funksjon, slik at alle fikk sagt sine meninger. I

samarbeid utviklet de løsninger som både var gjennomførbare, og etter brukernes ønsker. Dette var noe kundekoordinatorer også understreket.

Intervjuobjektene er valgt ut fordi de har sentrale roller i prosjektet. På grunn av deres sentrale roller, er det ikke rart at akkurat disse menneskene er hørt og planlagt for. Det er nærliggende å tro at disse representantene er prioritert fra prosjektgruppens side, og at de er tatt spesielt hensyn til. Det kan bety at selv om intervjuobjektene mener de er har blitt planlagt for, er det ikke sikkert at alle brukere av HiSF føler det samme. Intervjuobjektene er også *enkeltindivider*, selv om de representerer en brukergruppe, har de egne ønsker og meninger. Det er ikke sikkert at deres meninger gjelder for alle de andre i gruppen de representerer. På den andre siden er det et stort antall mennesker som er involvert på en campus, ikke alle kan få alle sine personlige ønsker oppfylt. Med tanke på at *representantene* føler seg inkludert, og at brukerundersøkelsene gir gode resultater, er det stor sannsynlighet for at prosjektgruppen både har *planlagt* for brukerne og *involvert dem* i prosessen.

6.3.3 OPPSUMMERING

Når det gjelder tilgang på fysisk aktivitet, samsvarer brukernes mening om hvor *viktig* fasiliteten er med hvor *tilfredse* brukerne er med fasiliteten. Dette kan tyde på at utviklerne har planlagt for brukerne på dette punktet. Det kan også baseres på tilfældigheter, og trenger ikke å bety at utviklerne og prosjektgruppen faktisk hadde brukernes ønsker i tankene.

Det er ellers lite sammenheng mellom de funksjonene brukerne ser på som *viktigst*, og de funksjonene brukerne er mest *fornøyd med*. Dersom tankegangen om at bygget ikke er planlagt for brukerne, med mindre denne sammenhengen er tilfredsstillt, er ikke bygget planlagt for brukerne.

Det er likevel sånn at det på et høgskolebygg ikke holder at kun de viktigste fasilitetene er tilfredsstillt. På en campus er det mange funksjoner som er viktige, og i dette tilfelle er brukerne fornøyd med svært mange løsninger. Det er tydelig at brukerne er fornøyd med campus. Brukerne ved HiSF er mer fornøyd enn brukere ved de andre skolene (i spørreundersøkelsen) i 12 tilfeller, og *over gjennomsnittet* på 15 av 17 fasiliteter. Det at brukerne er fornøyd, kan anses som et tegn på at det har blitt planlagt for brukerne.

Det er ikke nok informasjon i spørreundersøkelsen til å svare på om bygget er planlagt for brukerne. Det er nødvendig å se på resultatene fra intervjuene for å besvare problemstillingen. I intervjuene var det ingenting som tydet på at brukerne var ekskludert i prosessen, eller glemt i planleggingen. Alle intervjuobjektene, både blant prosjektutviklerne og brukerrepresentantene, mente de både var involvert i prosessen, hørt på og faktisk planlagt for. Det virker derfor som prosjektet er planlagt med brukerne i fokus.

6.4 HAR BRUKERINVOLVERING PÅVIRKET TILFREDSHETEN PÅ HISF?

Under dette delkapittelet vil det bli diskutert om brukerinvolvering har påvirket tilfredsheten på Høgskulen i Sogn og Fjordane. Faktorene som har gjort at bygget har blitt så godt som det har blitt, vil bli presentert, og vurdert opp mot brukertilfredsheten. Basert på dette, vil det diskuteres om brukermedvirkning har påvirket tilfredsheten på høgskolen.

Det har vært brukermedvirkning gjennom særmøter med brukere og arkitekten. Brukerne har blitt involvert gjennom møter i forkant av at planer ble fastsatt, gjennom godkjenning av plantegninger og gjennom innspill og ønsker i tidligfase. Fordi det har vært god brukerinvolvering, og at skolen har fått så gode resultatene i spørreundersøkelsen, er det lett å trekke slutningen om at disse faktorene har påvirket hverandre.

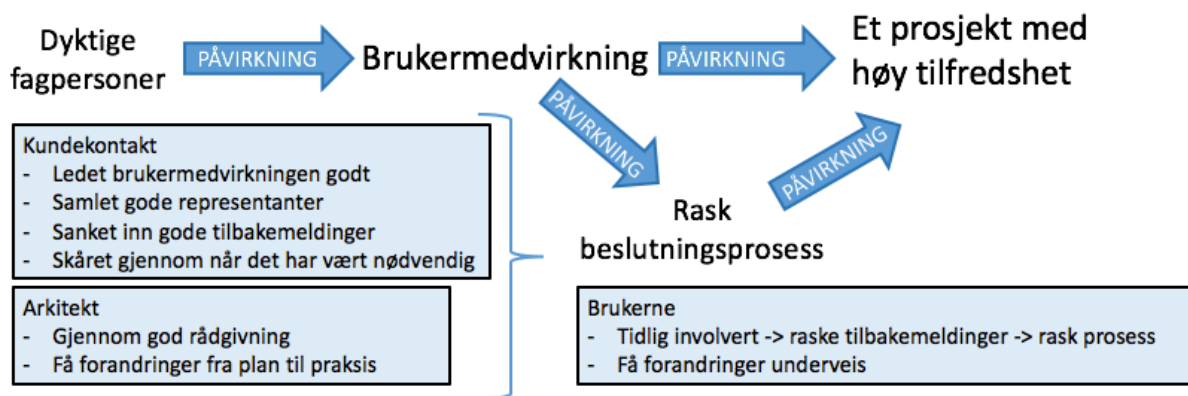
Det er likevel andre ting som har kunnet spille inn på brukernes tilfredshet ved høgskolen. Det var i følge arkitekten og prosjektlederen, en dyktig *kundekontakt*. De mente hun var behagelig, effektiv og klarte å skjære gjennom dersom det ble uenigheter, eller for mange innspill. Flere av intervjuobjektene mente også at *arkitekten* hadde mye av æren for at prosjektet ble så bra. Planforslaget arkitekten vant plan- og designkonkurransen med, var i følge prosjektlederen så god at den nesten ikke ble forandret underveis. At det ble få forandringer fra ideen til praksis, effektiviserte prosessen. Det ble også sagt av kundekontakten at arkitekten sammen med brukerne klarte å finne løsninger der begge parter ble fornøyde. Løsningene ble både gjennomførbare og etter brukernes ønsker. Brukerne fikk også skryt av både arkitekten og prosjektlederen, fordi de nesten ikke forandret ønsker underveis, noe som er vanlig i tilsvarende prosjekter med mange ulike brukere.

Fordi det ble få forandringer, ble prosessen mer effektiv. Prosessen hadde i tillegg kort behandlingstid hos myndighetene. Det tok kort tid før planene var lagt, arkitekten vant plan- og designkonkurransen, det ble avsatt penger i statsbudsjettet, byggingen startet og bygget ble innflyttingsklart i 2012. Det at behandlingstiden ble såpass kort, mente både driftsleder og kundekontakt var et av suksesskriteriene i prosjektet. De ønskene brukerne hadde ytret i tidligfase, hadde ikke rukket å forandre seg. Bygget ble dermed oppført slik brukerne hadde forestilt seg, og med ønsker som fortsatt var aktuelle. Den korte beslutningsprosessen gjorde også at brukerne fra medvirkningen fikk *se og oppleve* at deres ønsker og behov faktisk var tatt hensyn til. At bygget ble oppført med fortsatt aktuelle fasiliteter og løsninger, samt at brukerne opplever at deres meninger har blitt tatt hensyn til kan ha vært med på å øke brukerverdien.

Den dyktige kundekontakten og arkitekten skal, basert på intervjuene, ha mye av æren for at prosjektet har gitt så gode resultater på trivsel. *Arkitekten* har gjennom *gode planer* med lite behov for bearbeiding, og god rådgivning for brukerne, bidratt til god og effektiv brukermedvirkning. *Kundekontakten* har på sin side ført brukermedvirkningen på en god måte. Hun har samlet og ledet gode representanter fra de ulike brukergruppene. Hun har latt mange brukere komme med sine synspunkter, men begrenset medvirkningen og skåret gjennom, de gangene det har vært nødvendig. Hun har også samlet brukernes ønsker, og lagt dem frem for Statsbygg på en ryddig måte.

Det at prosjektet ble gjennomført på kort tid, og at det var dyktige fagpersoner involvert i prosessen, kan oppsummeres som suksesskriterier i prosjektet. Den korte behandlingsprosessen er stort sett et resultat av tilfeldigheter. Den korte prosessen kan også ha blitt påvirket av at brukere ble involvert tidlig. Brukerne fikk raskt informasjon om prosjektet og medvirkningsprosessen. De ble informert om hvordan de kunne medvirke, og konsekvensene med å medvirke for sent. Deres behov ble derfor kartlagt tidlig, på et tidspunkt det fortsatt var mulig å komme med innspill. Dette førte til få forandringer underveis, og prosessen kunne gå fortere. Dette er ikke et argument alene for den raske prosessen, men kan ha vært en påvirkning.

Basert på argumentene over kan det sies at brukermedvirkningen, gjennom gode fagpersoner, har bidratt og påvirket til et godt prosjekt med høy tilfredshet blant brukerne. På den måten har brukermedvirkning indirekte hatt innvirkning på brukertilfredsheten på HiSF.



FIGUR 6.2 BRUKERMEDVIRKNINGS PÅVIRKNING PÅ BRUKERTILFREDSHETEN

6.5 HVOR VIKTIG ER DET MED BRUKERMEDVIRKNING I TIDLIGFASE FOR ET BYGGS BRUKERVERDI?

Etter å ha diskutert de fire forskningsspørsmålene vil dette delkapittelet omhandle problemstillingen, og diskutere *hvor viktig det er med brukermedvirkning i tidligfase for et UH-byggs brukerverdi*.

Funnene fra forskningen opparbeidet gjennom litteratursøk, spørreundersøkelser og intervjuer vil bli diskutert opp mot problemstillingen. Brukermedvirkning kan være til god hjelp i prosjekter for å skape en nødvendig dialog om behov og ønsker (Wandahl, 2004). Selv om brukermedvirkning i hovedsak dreier seg om å kartlegge brukerens behov og ønsker, er det en rekke andre fordeler og utfordringer knyttet til brukermedvirkning. Her vil argumenter for ulemper og fordeler ved brukermedvirkning bli presentert. Disse argumentene- og brukermedvirknings mulige effekt på et byggs brukerverdi, vil bli diskutert.

Brukermedvirkning fører til økt eierskap og en mer positiv innstilling til bygget

En involvering av brukere kan kartlegge og tydeliggjøre flere aspekter som prosjektgruppen ikke hadde tenkt på. Disse nye bidragene kan føre til at prosjektet blir bedre. Selv om disse nye innspillene ikke hadde ført til et bygg med bedre løsninger, ville brukermedvirkningen likevel vært verdifull. Brukermedvirkningen i et prosjekt, skaper ofte økt eierskap for brukeren. Dersom brukeren har fått lov til å påvirke hvordan bygget skulle bli, vil de i større grad fokusere på det positive, fremfor det negative ved bygget.

Ulike roller, ulike ønsker

Et prosjekt består av ulike roller, med ulike ønsker. Å tilfredsstille alle brukergruppene på en god måte kan være en utfordring i brukermedvirkningsprosessen. Klakegg skriver som presentert under delkapittel 3.1.3 at brukertilfredshet er essensielt for et prosjekts suksess. Det er ulike roller- og ulike mennesker å tilfredsstille. Dette ble sammenlignet i delkapittelet over, da eier, bruker og utførende med ulike interessentperspektiv og tidshorisont ble sammenlignet med driftsansatte og administrasjonen, vitenskapelige ansatte og studentene (Figur 6.1). Brukere har en kortere tidshorisont med et smalt interessentperspektiv, og de driftsansatte har en lenger tidshorisont og bredere interessentperspektiv. Klakegg skriver i sin artikkel at selv om alle har ulikt perspektiv, vil ikke

prosjektet bli en suksess med mindre *brukerne* er tilfredsstillt. Brukerens rolle er derfor svært viktig å fokusere på. I Kapittel 3.4.3 står det at det er viktig å innhente informasjon fra brukeren, men ikke all informasjon er like viktig. Dersom det blir *for* mye brukerinvolvering kan det bli for stort *detaljfokus*, når det er ønskelig å få frem *faktiske behov* fremfor *ønsker*. Det må vurderes hvilken verdi som kan oppnås, i forhold til kostnaden det medfører å tilfredsstillte alle (Bjørke, 2012). Det er dermed viktig å involvere alle brukergrupper i prosessen fordi de har ulike behov og perspektiver. I tillegg er det viktig å begrense involveringen for å skille mellom *ønsker* og *behov*.

Kundens ønsker blir ikke kartlagt tidsnok

I Kapittel 3.4.3 kommer det frem at et av problemene i tidligfase kan være at kundens *ønsker* ikke blir kartlagt tidsnok. Dette kan komme av at kundene ikke kjenner sine egne behov. De finner kanskje ikke ut av *ønsker* før etter at konseptutviklingen er gjennomført, eller at behovene deres endres underveis. Det er i brukerinvolvering viktig å være bevisst at kunden kan trenge veiledning underveis. Dette kan gjøres som en interaktiv kommunikasjonsprosess mellom leverandør og kunde/bruker. Interessenter må involveres i designprosessen, for at viktige prosesser skal identifiseres og forstås.

Uvitenhet: brukeren kjenner ikke prosessen eller tegninger

En utfordring med brukermedvirkning kan være at brukeren ikke selv vet hva de *ønsker* seg. De har ofte et forhold til situasjonen de lever i, og formening om hva som fungerer og ikke fungerer med det eksisterende stedet. Likevel har de sjeldent vært med i en prosess der et bygg har blitt utviklet. Fordi kunden ofte er uerfaren når det gjelder byggeprosjekter, kan det være de mangler kunnskap om hinder og muligheter i utviklingsprosessen. Derfor vet de ikke hvordan et bygg skal utformes for å få det på den måten de ser for seg. Det kan trekkes et eksempel til tilfellestudiet på Høgskulen i Sogn og Fjordane der flere av de ansatte ved skolen sterkt *ønsket* en internettkabel, og så på dette som svært nødvendig. Prosjektgruppen så på muligheter for å få dette til, og det ble bestemt at denne kablen skulle monteres. Da det i 2008 kom tegn på finanskrisen, fikk prosjektgruppen en uventet beskjed om å kutte ned 10 millioner kroner på prosjektet, etter at det var ferdig prosjektert. I forbindelse med disse økonomiske kuttene, ble den oppgraderte internettkablen byttet ut. Dette førte til en besparelse på 1 million kroner. I ettertid er alle brukere fornøyde, og ingen har nevnt denne internetttilgangen med et ord. Brukere vet ikke alltid hva de *ønsker* og hva de *behøver*. Et forslag kan være å *prøve ut midlertidige* løsninger i det eksisterende bygget, for å kartlegge hva som faktisk er nødvendig. Dette er ikke alltid mulig, men kan være lurt i noen tilfeller.

Det er viktig å høre på brukernes *ønsker*, men også viktig å ha en prosjektgruppe og en arkitekt med erfaring, som kan rettlede og veilede brukermedvirkningsprosessen underveis. En bruker kan legge frem problemer eller *ønsker* til sitt nye arbeidssted, så kan arkitekten, basert på brukerens *ønsker* legge frem løsninger som er gjennomførbare. På den måten vil det nye bygget både være mulig å gjennomføre og tilpasset brukerens behov.

Uvitenhet: brukerne vet ikke hva de selv ønsker

Det er vanskelig å skille mellom hva brukerne trenger, og hva brukerne *ønsker*. Det er første gang flere av brukerrepresentantene er deltagende i en byggeprosess. De kjenner sin egen- og aktuelle situasjon, men ikke hva som *gjør* at ting er som de er, og hva de skal *ønske seg*, for at ting skal bli bedre.

Eksempelet med internettkablen hentet fra tilfellestudiet, nevnt over, viser at brukerens uvitenhet på mange måter er et problem i brukermedvirkning. Brukeren har ikke kunnskap om det som skal *gjøres* og heller ikke hva de selv *ønsker*.

Det å skille mellom en brukers ønsker og behov er utfordrende. Basert på Maslows teori, presentert under kapittel 3.3.2, er ønsker avhengig av hvilke behov som allerede er innfridd. Dersom det mangler noe *essensielt* vil man ikke ønske seg så mye, men dersom alle grunnleggende behov er dekket, ønsker man seg mer. Det er viktig at alle nødvendige funksjoner er tilfredsstillende, og deretter trenger brukeren rettleiding fra erfarne fagpersoner, som for eksempel arkitekten, til å sette ord på ønsker, og skille ønsker fra behov for å få på plass det viktigste.

Enkeltindivider: snakker for seg selv, ikke alltid for fellesskapet

Brukermedvirkning gjennomføres ofte ved at representanter fra ulike brukergrupper får et innblikk i bygge- og fremdriftsplanen, og får mulighet til å innvirke på den, ved å ytre sine ønsker og behov. En utfordring med denne typen brukermedvirkning, er at slike brukerrepresentanter er *enkeltindivider* med egne meninger. Arkitekten fra dybdecaset i HiSF forteller at "*noen ser ikke lenger enn sin egen snute og er talsmenn for sine egne sære interesser*" (Sitat: Arkitekt, HiSF). Det er ikke sikkert disse meningen er like som kollegenes, eller at ytringene er for fellesskapets beste. Prosjektleder for campusplanen ved Campus Fosshaugane ved HiSF, sier som et svar på dette, at man må spørre flere personer for å avdekke en kultur. Slik kan man finne ut hva som er *individuelle* tanker, og hva som er *felles* ønsker. Prosjektleder forteller at i tillegg til brukerrepresentantene er *arkitekten* og *andre faggrupper* med i prosessen, og de kommer også med sine synspunkter. Hun understreker at det ikke er sånn at brukeren alene får gjennom alt de ønsker. For å unngå individuelle tanker og ønsker fra en enkelt brukerrepresentant, kan ønsker bli kontrollert ved å høre med enkelte andre innen samme brukergruppe. Representantens ønsker kan også bli offentliggjort, slik at andre kan komme med sine eventuelle motargumenter. Det er uansett viktig at arkitekter og andre erfarne fagfolk veileder representantene, og at representantene sammen med prosjektgruppen kommer frem til en felles enighet.

Prosjektgruppen tror de kan sette seg inn i brukerens ønsker

I samtale med kundekontakten ble spørsmålet om *brukerinvolverings påvirkning på resultatene til HiSF*, diskutert. Hun mente at brukermedvirkning generelt sett er viktig, men at det i dette prosjektet ikke hadde hatt noe særlig innvirkning på resultatene. Argumentet var at prosjektgruppen selv hadde et så sterkt ønske om at brukerne skulle trives, at *de*, ved å sette seg inn i brukernes ønsker og behov, hadde kommet frem til løsninger som førte til de gode resultatene. I enkelte tilfeller kan det være det holder at prosjektgruppen "*setter seg inn i brukernes ønsker*", og planlegger etter det, men det er svært usikkert. Brukerne kan komme på ting prosjektgruppen ikke har tenkt på. De har selv innblikk i organisasjonen de jobber i. I resultatene fra spørreundersøkelsen, der gjennomsnittet av alle skolene blir sammenlignet med resultatet på HiSF, er det tydelig at HiSF skiller seg ut ved flere av fasilitetene de anser som viktige. Dette tyder på at brukernes ønsker varierer fra studiested til studiested. Det er dermed viktig at man kartlegger hva brukerne på *aktuell skole* har behov for. "*Flere skoler har ulikt fokus, og ting de er opptatt av, og brukeren kjenner disse tingene bedre enn prosjektgruppen*" (sitat: Arkitekt, HiSF). Dette kommer også frem i teorien, der et av suksesskriteriene for å oppnå et godt prosjekt, er at prosjektgruppen må vite hva bygget skal yte, og hvilke aktiviteter som skal gjennomføres (Hjelmbrekke, Lædre, & Lohne, 2014).

Arealeffektivitet

Prosjektleder for campusplanen mente at brukermedvirkning blir mer og mer viktig, og et av hennes argumenter *for* brukermedvirkning, er forbedret arealeffektivitet. Ved god brukermedvirkning oppnås et bedre inntrykk av hva brukerne trenger og ønsker. På den måten blir det enklere å planlegge

arealene effektivt. Ved å vite når ulike brukergrupper trenger ulike lokaler, kan også flere brukere dele de samme lokalene, men bruke dem til ulik tid. Lokalene må da være tilpasset behovet til hver av brukergruppene, for å unngå interessekonflikter.

Betyr god brukermedvirkning god brukertilfredshet?

I forskningsspørsmålene omtalt i denne oppgaven blir det sett på brukernes tilfredshet ved HiSF, og hvordan det har blitt planlagt for brukeren av dette høgskolebygget. Fordi det viser seg at det på HiSF er stor tilfredshet ved alle fasiliteter, og det var god brukermedvirkning, betyr det at god brukermedvirkning påvirker, og fører til forbedret brukertilfredshet? Dette spørsmålet blir diskutert i delkapittel 6.3. Der konkluderes det med at dyktige fagpersoner er nødvendige for at brukermedvirkningen skal få en positiv effekt på brukertilfredsheten. Når *arkitekten* bistår brukeren med å forstå sine ønsker, når *prosjektledelsen* forklarer, og informerer om tidlig brukermedvirkning, og *kundekontakten* leder brukermedvirkningen godt, kan dette optimalisere brukermedvirkning, som igjen kan føre til forbedret brukerverdi. Med god brukermedvirkning og gode fagpersoner kan dette påvirke til raske beslutninger og færre forandringer underveis. Dette kan igjen føre til en raskere planleggingsprosess. Kort tid mellom *beslutning* og *ferdigstillelse*, gjør at beslutningene som ble vedtatt i tidligfase fortsatt er aktuelle i det ferdige bygget, og dette vil øke brukertilfredsheten. Dette er illustrert i Figur 6.2. Kort kan det oppsummeres at brukermedvirkningen gjennom gode fagpersoner, kan bidra- og påvirke til et godt prosjekt med høy tilfredshet blant brukerne. Brukermedvirkning kan derfor indirekte innvirke på brukertilfredsheten i et bygg.

Brukermedvirkning er nødvendig for å kartlegge brukernes ønsker og behov. Fordi prosjekter og brukerroller varierer, finnes det ingen fasit på hva brukere ønsker seg. Det er derfor *nødvendig*, i tillegg til at det er *lovpålagt* å gjennomføre en involvering av brukerne, for å oppnå et suksessbygg. I Kapittel 3.1.4 forklares det at et bygg ikke er vellykket, med mindre brukerne av bygget er fornøyde, og kan utføre de oppgavene de er ment å kunne utføre der. Det er dermed svært viktig at bygget er utformet på en slik måte at brukerne kan bruke bygget til det det er ment for.

6.6 SVARENES RELEVANS OG BRUKBARHET

Tidligere i dette kapittelet har de ulike forskningsspørsmålene blitt diskutert opp mot funn fra litteraturen, spørreundersøkelser og intervjuer. I dette delkapittelet blir funnene vurdert opp mot deres troverdighet og brukbarhet.

6.6.1 VURDERING AV FUNNENES KVALITET

Det er vanskelig å vite om resultatene fra denne forskningen kan gjelde for alle universiteter og høgskoler, fordi forskningen baseres mye på ett enkelt casestudie. Det har i den forbindelse vært viktig å se på egne funn i sammenheng med resultater fra litteraturen hentet fra andre land. Det har vært mange likhetstrekk mellom teorien og resultatene fra spørreundersøkelsen. Dette øker troverdigheten og tyngden til funnene.

Resultatene fra intervjuene virker også reelle fordi alle intervjuobjektene fortalte mye av det samme, med tanke på hvordan de hadde opplevd situasjoner og mente prosesser hadde forløpt. En faktor som kan ha negativ innvirkning på troverdigheten til intervjuobjektens svar, er at det er lenge siden

tilfellestudiets tidligfase. Mye kan ha blitt glemt etter syv til åtte år. At intervjuobjektene fikk spørsmål knyttet til aktiviteter for så lenge siden, kunne bli en utfordring, men *brukerrepresentantene* hadde alle kun vært med på denne *ene* brukermedvirkningsprosessen. De husket dermed godt hvordan de hadde blitt involvert. Prosjektlederen og arkitekten husket ikke alle detaljer like godt i starten, men hadde god dokumentasjon på tidligfasen, og supplerte med denne informasjon da de mente det var nødvendig. Det virker derfor som intervjuobjektene gjenga prosessen godt, og kom med riktig informasjon.

En annen mulig svakhet ved funnene opparbeidet i denne studien, er resultatene fra spørreundersøkelsen. Gjennom bearbeiding av resultatene, har det blitt gjort enkelte forenklinger og gjennomsnittsberegninger, for å gjøre svarene presentable. For å minimalisere denne unøyaktigheten er det forsøkt å se nærmere på tilsvarende tall mellom *studiesteder* og *brukergrupper*. Dette for å se hvordan resultatene er fordelt mellom dem. I tillegg er det oppgitt standardavvik der det har virket nødvendig. En fordel med resultatene fra spørreundersøkelsene er det store antallet respondenter og ulike studiesteder. 878 resultater fra respondenter fra syv ulike studiesteder over hele Norge, har bidratt til et bredt mangfold av brukere. Dette har gjort at disse resultatene kan anses som generelle for universiteter og høyskoler i Norge.

6.6.2 VURDERING AV FUNNENES BRUKBARHET

Disse resultatene er ikke ment å skulle brukes alene som en fasit på hvordan universitet- og høyskolebygg skal utformes, eller på hvordan brukermedvirkning bør utføres. Studien er utført for å synliggjøre mangfoldet blant brukeres ønsker og behov. Et bygg kan ikke utføres basert på *en* enkelt brukers ønsker på et bestemt tidspunkt. Et bygg bør være tilpasningsdyktig, slik at det fungerer for ulike brukere og ulike roller i dag- og i fremtiden. Funnene skal kunne brukes som et grunnlag for utvikling av nye campusplaner med høyere brukerverdi, basert på en forbedret brukermedvirkningsprosess.

7 KONKLUSJON

Hvor viktig det er med brukermedvirkning i tidligfase for et UH-byggs brukerverdi, er en sammensatt problemstilling det er vanskelig å gi et universelt og nøyaktig svar på. Som en tilnærming til problemstillingen var det nødvendig å velge et casestudie. I denne forskningen ble det sett på Høgskulen i Sogn og Fjordane (HiSF). Funnene fra forskningen opparbeidet gjennom litteratursøk, spørreundersøkelser og intervjuer har blitt diskutert opp mot problemstillingen. For å finne ut om brukerinvolvering i tidligfase har en effekt på brukerverdi i bruksfase, ble det innledningsvis i denne masteroppgaven utviklet fire forskningsspørsmål:

- Hva er verdi for forskjellige brukergrupper innen UH-sektoren?
- Blir denne brukerverdien tilfredsstilt på HiSF?
- Har det blitt planlagt for brukerne i tidligfase på HiSF?
- Har brukerinvolvering påvirket tilfredsheten på HiSF?

Et byggs brukerverdi varierer avhengig av brukergrupper, steder og personer. Fordi brukere kan ha ulike ønsker, er det viktig at *alle* brukerne blir hørt- og involvert i prosessen. Alle brukerne mener det er svært viktig at *bygget er tilpasset de arbeidsoppgavene som skal gjøres der*. Det er dermed nødvendig at et bygg er *tilpasningsdyktig*. Det må være tilrettelagt for personene som skal bruke det, og være mest mulig fleksibelt når det gjelder aktivitetene som skal utføres der nå og i fremtiden.

Brukerne av HiSF er svært fornøyde med sitt studiested. Resultater fra spørreundersøkelsen viser at HiSF er det studiestedet med brukere som er mest tilfreds med fasilitetene ved campusen de er tilknyttet.

Det er vanskelig å finne tydelige tegn på at det har blitt planlagt for brukerne på HiSF. Fordi brukerne er svært fornøyde med studiestedet, kan det tyde på at prosjektgruppen har tenkt på brukerne i planleggingen. Alle intervjuobjektene forteller at det har vært brukerinvolvering i prosjektet. Kundekontakten sier at det har vært svært viktig å planlegge for brukerne for å opprettholde søkermassen, og gjøre skolen til et attraktivt arbeidssted.

Om brukermedvirkningen har påvirket *brukertilfredsheten* er vanskelig å slå fast. Det har vært dyktige fagfolk: arkitekt, kundekontakt og prosjektleder. De har veiledet brukere, og ledet brukermedvirkning på en god måte. Deres arbeid har bidratt til en bedre brukermedvirkningsprosess, som kan ha ført til høyere tilfredshet blant brukerne. Derfor er det trolig ikke brukermedvirkning alene som har ført til de gode resultatene, men et samarbeid mellom dyktige fagfolk og brukere. sammen har de kommet frem til gode og gjennomførbare løsninger.

Det er viktig å kartlegge brukerens ønsker og behov i utviklingen av et prosjekt. Brukerne kan bidra med nye perspektiver i planleggingsprosessen, som i beste fall kan føre til at bygget blir bedre. Men uavhengig av om brukernes tilbakemeldinger bidrar til et forbedret bygg, vil ofte brukerne etter involveringen oppleve bygget som bedre. Brukermedvirkningen kan skape et eierskap til bygget som kan føre til at brukerne i større grad fokuserer på det positive, fremfor det negative ved bygget. Det er derfor veldig viktig og helt essensielt, med brukermedvirkning i tidligfase i et byggeprosjekt.

Brukermedvirkning i seg selv er likevel ikke tilstrekkelig for en økt brukerverdi. Brukerne mangler kompetanse på *når* og *hvor* de kan medvirke, hvordan de kan bidra og hvilke økonomiske-, politiske- og tekniske rammer det må tas hensyn til. Det må derfor legges føringer for brukermedvirkningen gjennom rettleiding, styring og planlegging av dyktige fagfolk. I denne forskningen viste arkitekten, kundekoordinator og prosjektledelsen seg som spesielt viktige aktører i denne prosessen.

Det er også viktig å begrense brukermedvirkningen for å skille ønsker fra behov, for å spare tid og ressurser. Fordi brukerne ikke alltid har erfaring fra byggeprosjekter, er det viktig med god oppfølging. Det kan også være en støtte å ta i bruk visuelle verktøy for å hjelpe brukeren å forstå hva- og hvordan det kan medvirke. Det er viktig at alle brukergrupper blir involvert, fordi alle brukerne har ulike ønsker avhengig av fagfeltet de holder på med.

Dersom brukermedvirkningen blir optimalisert gjennom oppfølging og god styring, vil involveringen gi økt brukertilfredshet, og være svært verdiskapende for prosjektet som helhet.

Anbefalinger:

For å optimalisere brukermedvirkningen er det viktig å begrense brukerinvolveringen for å unngå å komme ned på detaljnivå. På den måten kan det skilles mellom ønsker og behov, og dette kan spare både tid, planlegging og ressurser.

Brukerne bør få tilgang til *visuelle verktøy* for å kunne se for seg planer og ideer. Dette er viktig for å hjelpe brukeren å forstå *hva* og *hvordan* de kan medvirke. I tillegg er det nødvendig at brukerne får innblikk i byggeprosessen, og mottar informasjon om når de kan påvirke, og konsekvensene ved å komme med innspill for sent.

Det er nødvendig med en god prosjektgruppe som informerer godt, og har klare mål og planer. Dette reduserer sjansen for forandringer underveis. På den måten blir det enklere for brukeren å forstå prosessen. Det er også nødvendig med en god kundekoordinator som kan lede medvirkningsprosessen, og skjære gjennom dersom det er nødvendig.

Det er et suksesskriterium med en dyktig arkitekt som hjelper brukerne å forstå hva de ønsker, og at de sammen kommer frem til gjennomførbare løsninger.

Det kan være lurt å spørre mer enn én person fra hver av de store brukergruppene for å avdekke en kultur og felles mening. Det er viktig å inkludere alle brukergruppene fordi de har ulike behov.

Brukermedvirkning er både viktig og lovpålagt. Dersom man følger rådene over, vil brukermedvirkningsprosessen optimaliseres, og både bruker og eier vil kunne dra nytte av den.

8 VIDERE ARBEID

I denne oppgaven har det blitt sett på om *brukermedvirkning* har påvirket *brukerverdien* i universitets- og høyskolebygg. Gjennom søk i litteraturen, intervjuer og spørreundersøkelser er det mye som tyder på at god brukermedvirkning kan ha en positiv effekt på brukerverdien i undervisningsbygg.

Brukermedvirkningsprosessen bør da ledes på en god og strukturert måte, og de involverte brukerne må forstå prosessen, og hvordan de kan medvirke i den.

Det kunne vært interessant å se mer på hvilke strategier som bør ligge til grunn for en optimalisert brukermedvirkningsprosess. I denne oppgaven er det utarbeidet en rekke anbefalinger til forbedringer knyttet til brukermedvirkning, men denne er kun basert på tilfeldige funn, og ikke på forskning direkte rettet mot emnet.

Gjennom denne forskningen ble det også klart at brukerne mangler kompetanse og erfaring for å kunne medvirke optimalt. Et forslag til videre arbeid er å se på mulige visualiseringsverktøy for å hjelpe brukerne å forstå prosjektet, prosessen og hvordan de kan medvirke.

En svakhet ved denne oppgaven er at mange av funnene i forskningen, baseres på et enkelt case. Dette caset ble valgt ut fordi brukerne var svært tilfreds med mange av fasilitetene ved bygget. Det kunne vært interessant å gjennomføre et dybdecase på et bygg der brukerne var mindre tilfredse, for å se om dette ga utslag på sammenhengen mellom brukermedvirkning og brukerverdi.

BIBLIOGRAFI

- Arge, K., & Landstad, K. (2002). *Generalitet, fleksibilitet og elastisitet i bygninger*. Sintef Byggforsk. Oslo: S.E. Thoresen AS.
- Aveyard, H. (2014). *Doing a Literature Review In Health and social Care: A practical guide* (Vol. 3). Berkshire, England: Open University Press.
- Barrett, P. (2015). *Clever Classrooms, Summary report of the HEAD Project*. Univeristy Salford Manchester. manchester: Univeristy Salford Manchester.
- Bjørke, N. (2012). *verdiskapning i byggeprosjekt, bruk av customer Value Propositions for å sikre verdiskapning i byggeprosjekt*. Trondheim: NTNU.
- Bowman, C., & Ambrosini, V. (2000). Value Creation Versus Value Capture: Towards a Coherent Definition of Value Strategy. *British Journal of Management*, 11, 1-15.
- Byggemiljø & Multiconsult. (2008). *Veiledning til Tilpasningsdyktighet*. Byggemiljø.
- Bygningsstyrelsen, U. o. (2009). *Campus og studiemiljø, fysiske rammer til morgendagens univeristeter*. København: Ministeriet for videnskab Teknologi og Udvikling.
- Bygningsstyrelsen. (2013). *Campusudvikling, Metode og Proces*. Valby: Bygningsstyrelsen under Klima-, Energi og Bygningsministeriet.
- Construction Industry Council. (2002). Construction as the creation of new value. I C. I. Council, *How buildings add value for clients* (ss. 9-13). Thomas Telford Ltd.
- Ekholm, M., & Fransson, A. (1975). *Praktisk intervju teknik*. Stockholm, Sverige: Almqvist & Wiksell Förlag AB.
- Falkanger, T. (2009, Februar 14). *Bruksverdi*. Hentet Mars 11, 2016 fra Store Norske Leksikon: <https://snl.no/bruksverdi>
- Fangen, K. (2015, Juni 17). *Kvalitativ metode*. Hentet Desember 5, 2015 fra De nasjonale Forskningsetiske komteene : <https://www.etikkom.no/fbib/introduksjon/metoder-og-tilnarminger/kvalitativ-metode/#Intervju>
- Grovassbakk, V. J., & Kilnes-Kvam, T. A. (2012). *Campus Ålesund, Mulighetsstudie for infrastruktur og kollektivtransport*. Institutt for byggekunst, prosjektering og forvaltning, Fakultet for arkitektur og billedkunst. Trondheim: NTNU.
- Haddadi, A. (2015). The concept og value for owners and users of buildings- and literature study of value in different contexts. *IPMA 29th World Congress 28-30 September Panama* (s. 8). Trondheim: NTNU.
- Hallgrim, H., & Klakegg, O. J. (2013). The new common ground: Understanding value. *7th Nordic conference on Construction economics and organisation 2013, Green urbanisation - Implications for value creation* (ss. 269-281). Trondheim: Ruth Woods.

- Hammerhaug, A., & Rosvold, A. A. (2012). *Campus Ålesund, Samarbeid mellom HiÅ & næringsliv*. Institutt for byggekunst, prosjektering og forvaltning, Fakultet for arkitektur og billedkunst. Trondheim: NTNU.
- Hammond, W. K. (2013, September 1). *Abraham Maslow and the pyramid that beguiled business*. Hentet Mai 7, 2016 fra BBC World Service: <http://www.bbc.com/news/magazine-23902918>
- Hansen, G. K., Blakstad, S. H., & Knudsen, W. (2009). *USEtool, Evaluering av brukskvalitet*. Oslo: SINTEF/NTNU.
- Hareide, P. J. (2015). *Strategier for optimalisering av verdi i norske sykehus*. Institutt for bygg, anlegg og transport, ingeniørvitenskap og teknologi. Trondheim: NTNU.
- Hellevik, O. (2015, Mai 18). *Spørreundersøkelser*. Hentet Desember 16, 2015 fra De nasjonale Forskningsetiske komiteene: <https://www.etikkom.no/fbib/introduksjon/metoder-og-tilnarminger/sporreundersokelser/>
- Helse SØR-ØST. (2015). *Kartlegging og analyse av prosjektet Raskere tilbake*. Sluttrapport, Helse SØR-ØST.
- HiB. (2015). *Høgskolen i Bergen*. Hentet Mai 8, 2016 fra Om høgskolen: <http://www.hib.no/om-hogskolen/>
- HiG. (2015, November 13). *Velkommen til Høgskolen i Gjøvik*. Hentet Mai 8, 2016 fra Høgskolen i Gjøvik: http://hig.no/om_hig
- HiSF. (2015). *Om HiSF*. Hentet Mai 8, 2016 fra Høgskulen i Sogn og Fjordane: <https://www.hisf.no/nn/om-hisf>
- HiST. (2013). *Fra kursvirksomhet til handelshøyskole*. Hentet November 15, 2015 fra HiST: <http://hist.no/content/56767/Skolens-historie>
- HiST. (2015). *Om HiST*. Hentet Mai 8, 2016 fra Høgskolen i Sør-Trøndelag: <http://hist.no/om-hist/>
- HiØ. (2015). *Om høgskolen*. Hentet Mai 8, 2016 fra Høgskolen i Østfold: <http://www.hiof.no/om-oss>
- Hjelmbrekke, H., Lædre, O., & Lohne, J. (2014). The need for a project governance body. *International Journal of Managing Projects in Business*, 7(4), 661-667.
- Hulbak, M. B. (2015). *Verdi for studenter ved universitets- og høyskolebygg*. Trondheim: NTNU.
- Juul, H., & Frost, F. (2007). *Fremtidens Campusområder, Fra den "akademiske landsby" til urban universitetshub*. København: Univeristets- og Bygningsstyrelsen.
- Kärnä, S., & Julin, P. (2015). A framework for measuring student and staff satisfaction with univeristy campus facilities. *Quality Assurance in Education*, 23(1), 47-66.
- Kärnä, S., Julin, P., & Nenonen, S. (2013, February 5). User satisfaction on a univeristy campus by students and staff. *Intelligent Buildings International*, 5(2), 69-82.

- Klakegg, O. J. (2015). Verdi for eigar, brukar og utførande- Tre roller, tre ulike verdibegrep. Trondheim: Strategisk eiendomsledelse, Kursdagene 2015, NTNU.
- Kolstad, A. T. (2012). *Brukskvalitet i offentlige bygninger*. Institutt for byggekunst, prosjektering og forvaltning, Fakultet for arkitektur og billedkunst. Trondheim: NTNU.
- Kunnskapsdepartementet, D. K. (2015, mars 27). *Meld. St. 18 (2014-2015) Konsentrasjon for kvalitet, Strukturreform i universitets- og høyskolesektoren*. Oslo: Departementets sikkerhets- og serviceorgan.
- Larsen, A. K. (2012). *En enklere metode*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Løyland, K., Ringstad, V., & Dræge, M. (1997). *Brukertilfredshet med kommunale tjenester*. Hentet mars 11, 2016 fra Statsministerens kontor: <https://www.regjeringen.no/no/dokument/dep/kmd/rundskriv/1998/rundskriv-h-0998/11/id108237/>
- Ljungblom, M., & Isaksson, R. (2011). Educational value in distance and in campus education seen from a stakeholder perspective - The case of sweden. *14th Toulon-Verona Conference*. Alicante: Gotland University.
- Mørk, M. I., Bjørberg, S., Særbøe, O. E., & Waisæth, O. (2008). *Ord og Uttrykk innen Eiendomforvaltning -Fasilitetsstyring (facilities Management)*. Trondheim: NTNU.
- Microsoft. (2016). *Microsoft*. Hentet 2016 fra Skype for Business: <https://products.office.com/nb-no/skype-for-business/online-meeting-solutions>
- Miljøverndepartementet. (2008). *Veiledning om reguleringsplaner, utarbeiding av reguleringsplan etter plan- og bygningsloven*. Miljøverndepartementet.
- Milje, A. E., & Holager, A. (2012). *Campus Ålesund, -studentperspektiv*. Institutt for byggekunst, prosjektering og forvaltning, Fakultet for Arkitektur og billedkunst. Trondheim: NTNU.
- Multiconsult. (u.d.). *Om Oscar*. Hentet November 15, 2015 fra OSCAR increasing value: <http://www.oscarvalue.no>
- Nord Universitetet. (2015). *Nord universitetet*. Hentet Mai 8, 2016 fra Om Nord univertitetet: <https://www.nord.no/no/om-oss/universitetet>
- NTNU. (2014). *NTNU 2060 Visjoner for campusutvikling*. Trondheim, Norge: NTNU.
- Oliver, R. L. (1996). Varieties of Value in the Consumption Satisfaction Response. *Advances in Consumer Research*, 23, 143-148.
- Olsson, N. (2014). *Praktisk rapportskrivning*. Trondheim, Norge: Tapir Akademisk Forlag.
- Perry, D. C., & Wiewel, W. (2005). *The University as Urban Developer, case study and analysis* (Vol. 2015). New York, USA: Routledge Tylor and Francis Group.
- Questback. (15, Februar 11). *QuestBack webbaserete spørreundersøkelser*. Hentet Desember 8, 15 fra Høyskolen i Telemark:

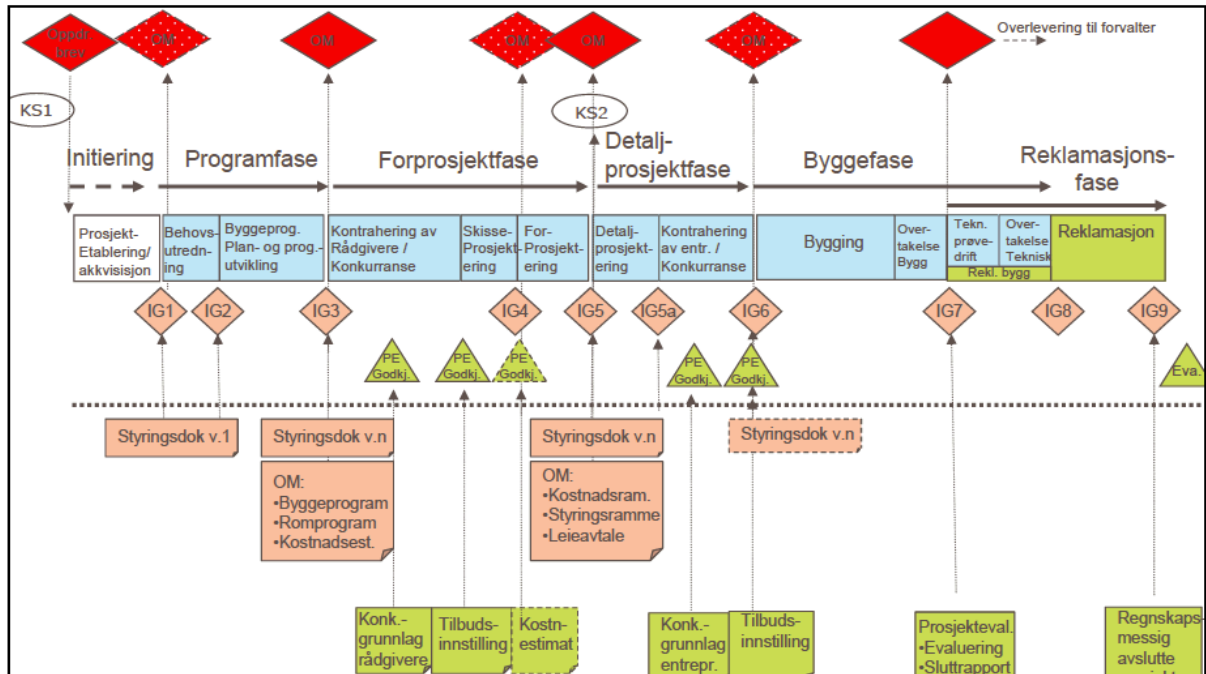
- https://uit.no/Content/298296/QuestBack%20Student%20License%20Info%20Sheet_NO_high.pdf
- Sagdahl, M. (2015, Oktober 27). *Verdi*. Hentet Desember 5, 2015 fra Store Norske Leksikon: <https://snl.no/verdi>
- Sagdahl, M. (2015, Oktober 27). *Verdi*. Hentet November 15, 2015 fra Store Norske Leksikon: <https://snl.no/verdi>
- Samset, K. (2008). *Prosjekt i tidligfasen* (Vol. 2014). Bergen: Fagbokforlaget.
- Sellæg, A. (2014, Februar 4). *Handelshøyskolen i Trondheim*. Hentet Desember 13, 2015 fra Byggeindustrien: <http://www.bygg.no/article/1182618?image=dp-image44542-1182669>
- SSB. (2016, april 14). *Solid økning i antall studenter*. Hentet mai 11, 2016 fra Statistisk sentralbyrå: <https://ssb.no/utdanning/statistikker/utuvh>
- Statsbygg. (2008). *Strukturelle endringer i Univeristets- og høgskolesektoren*. Oslo: Utviklingsavdelingen, Statsbygg.
- Statsbygg. (2011). *Campusutvikling*. Oslo: Statsbygg.
- Statsbygg. (2012). Høgskulen i Sogn og Fjordane, Fosshaugane Campus. *Høgskulebygget*.
- Statsbygg. (2015, mars 19). *Campusutvikling*. Hentet oktober 2, 2015 fra Planlegging av campusområder. Kopi: <http://www.statsbygg.no/Oppgaver/Utvikling2/Campusutvikling/>
- Svendsen, B. B. (2009). *Åpne løsninger i skolebygg - brukertilfredshet*. NTNU, Institutt for byggekunst, prosjektering og forvaltning. Trondheim: NTNU.
- Taule, R. (1999). *Escolas Ordbok, bokmål*. Escola Forlag.
- Thomson, D., Austin, S. A., Devine-Wright, H., & Mills, G. R. (2003). Managing value and quality in design. *Building Research & information*(31), 334-345.
- UiA. (2015). *Campus Kristiansand*. Hentet Mai 8, 2016 fra Universitetet i Agder: <http://www.uia.no/om-uia>
- UiS. (2016). *Om UiS*. Hentet Mai 8, 2016 fra Universitetet i Stavanger: <https://www.uis.no/om-uis/>
- UiT. (2016). *Campus Harstad*. Hentet Mai 8, 2016 fra Universitetet i Tromsø: <https://uit.no/campusoversikt/harstad>
- Utdanningsdirektoratet. (2015, Mars 17). *Gode klasserom fremmer elevenes læringsutbytte*. Hentet Mars 11, 3026 fra Utdanningsdirektoratet: <http://www.skoleanlegg.utdanningsdirektoratet.no/artikkel/79/91/gode-klasserom-fremmer-elevenes-laeringsutbytte>
- Wandahl, S. (2004, November 8). Visual Value Clarification - A method for an effective Brief. *Journal of civil engineering and management*, X(4), 317-326.

Wiers-Jenssen, J., & Aamodt, P. O. (2002). *Studenters tilfredshet med lærested og tid brukt til studier*. Oslo: NIFU- Norsk institutt for studier av forskning og utdanning.

Willumsen, E. (2005). *Brukernes Medvirkning!* 0105, Oslo, Norge: Universitetsforlaget.

VEDLEGG

VEDLEGG 1 SB PROSJEKTMODELL



VEDLEGG 2 LITTERATURSTUDIEN

Målgruppe	Artikkelnr.	Beskrivelse av målgruppe	Hovedfokus	Artikkeltittel	Metode	Land	År	Type litteratur
Studenter	7	studentene	Renhold, utvendig renhold, sikkerhet på campus og innendørs luftkvalitet. Enkel tilgang til universitetet (bussforbindelse, gode gangveier). Effektivt og komfortabelt læringsmiljø og gode offentlige områder.	A framework for measuring student and staff satisfaction with university campus facilities	regresjonsanalyse	Finland	2015	Vitenskapelig artikkel
	1	studentene	praktiske- og tilpasningsdyktige romløsninger, Aktivitetshus, treningstilbud, studentboliggaranti	Campus Ålesund - studentperspektiv	spørreundersøkelser	Norge, Ålesund	2012	Prosjektoppgave
	2	Studentene	Kollektivmuligheter for bedre tilgang til skolen	Campus Ålesund - mulighetsstudie for infrastruktur og kollektivtransport	spørreundersøkelser	Norge, Ålesund	2012	Prosjektoppgave
	3	Studentene	Tilgang på utstyr til forskning og undervisning, samt kjennskap til bedrifter og mulighet for praksis og trainee	Campus Ålesund - samarbeid mellom HiÅ og næringsliv	spørreundersøkelser	Norge, Ålesund	2012	Prosjektoppgave
	8	Studenter ved nettbaserte studier	Mulighet for å jobbe hjemmefra. Gode studieresultater når det er mulig å jobbe fra andre steder enn fra skolebenken. Kan ha barn eller deltidsjobb andre steder. Læringsverdi	Educational value in distance and in campus education seen from a stakeholder perspective	skoleresultater	Sverige	2011	Vitenskapelig artikkel
	6	Studenter	Organiseringen mellom det enkelte fag og fakultetet (fysiske/funksjonelle behov), sosiale programmer som tilfredsstillende andre behov end de faglige (sosialt behov), oppholdsrom, gangarealer, cafeer (læringsmessige behov)	Fremtidens campusområder fra "den akademiske landsby" til urban universitetshub.	caser	Danmark (med caser fra:	2007	Rapport
	4	Studenter	Eggen leseplass med lampe og ro. Mulighet for å skifte lokale; sitte i grupperom eller på lesesal. Lange åpningstider på lesesalene.	Campus og studiemiljø, fysiske rammer til morgendagens universitet	intervjuer/essay	Danmark (med erfaring fra New York)	2009	Rapport og essay
Ansatte vit og adm. på personnivå	2	Alle ansatte	Fremkommelighet til universitetet	Campus Ålesund - mulighetsstudie for infrastruktur og kollektivtransport	spørreundersøkelser	Norge, Ålesund	2012	Prosjektoppgave

	7	Alle ansatte	Bilparkerings mulighet og innendørs luftkvalitet. Fremkommelighet til universitetet (bussforbindelse, gode gang- og sykkelstier.	A framework for measuring student and staff satisfaction with university campus facilities	Caser	Finland	2015	Vitenskapelig artikkel
Ansatte vit og adm. på org nivå	7	Hele staben. De som bruker bygget; som arbeidsplass, for forskningsfasiliteter og for undervisning.	Sikkerhet på campus. Arbeidsplass og laboratoriefasiliteter skaper verdi for de ansatte.	A framework for measuring student and staff satisfaction with university campus facilities	regresjonsanalyse	Finland	2015	Vitenskapelig artikkel
Drifts (som individ eller	7	Hele staben. De som bruker skolen: som arbeidsplass, for forskningsfasiliteter og for undervisning.	Bilparkerings mulighet og innendørs luftkvalitet. Fremkommelighet til universitetet (bussforbindelse, gode gang- og sykkelstier.	A framework for measuring student and staff satisfaction with university campus facilities	regresjonsanalyse	Finland	2015	Vitenskapelig artikkel
	2	Alle som bruker infrastrukturen til campusområdet	Kollektivmuligheter for bedre tilgang til skolen	Campus Ålesund - mulighetsstudie for infrastruktur og kollektivtransport	spørreundersøkelser	Norge, Ålesund	2012	Prosjektoppgave
Samfunnet	9		godt utviklet areal- og infrastrukturplanlegging	Planlegging av campusområder		Norge	2015	Nettside
	6	lokalsamfunnet	Universitetet som et urbant og populært område som hever omdømmet til lokalsamfunnet.	Fremtidens campusområder fra "den akademiske landsby" til urban universitetshub.	caser	Danmark (med caser fra:	2007	Rapport
Lokalt næringsliv	9		areal- og infrastrukturutviklingen	Planlegging av campusområder		Norge	2015	Nettside
	3	næringslivet og bedrifter som involverer seg i Høgskolen	Kjennskap til studenter og tilgang på kunnskap og "smarte hoder"	Campus Ålesund - samarbeid mellom HiÅ og næringsliv		Norge, Ålesund	2012	Prosjektoppgave
alle interessenter	5	alle ink. Samfunn	rom for læring, inspirasjon og innovasjon (fysisk planlegging)	Campusudvikling, metode og proces	Caser	Danmark + caser fra andre land	2013	Rapport



Brukerundersøkelse ved universiteter og høyskoler

Bli med å utforme fremtidens universitets- og høyskolebygg!

Din identitet vil holdes skjult.

Les om retningslinjer for personvern. (Åpnes i nytt vindu)

1) * Kjønn

Velg alternativ

2) * Alder

Velg alternativ

3) * Tilhørende studiested

Velg alternativ

4) * Hvor mange timer tilbringer du på studiestedet ukentlig?

Velg alternativ

5) * Hvilken "rolle" har du ved studiestedet?

Velg alternativ



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 -)
- Hvis "Hvilken "rolle" har du ved studiestedet?" er lik "Student"

6) * Hvilken studieretning tilhører du?

Velg alternativ

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis "Hvilken "rolle" har du ved studiestedet?" er lik "Student"
-)

7) * Årstrinn

Velg alternativ



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis "Hvilken "rolle" har du ved studiestedet?" er lik "Ansatt"
-)

Her ønskes det at det skilles mellom *vitenskapelig ansatt* eller *administrativ ansatt*. Velg den som du føler passer best din stillingsbeskrivelse.

Har du ikke lederansvar ønsker vi at du besvarer spørreundersøkelsen på et individnivå, hvordan *du* opplever arbeidsplassen din.

Har du lederansvar ønsker vi at du svarer videre på spørreundersøkelsen på vegne av organisasjonene du er leder for. Velg derfor organisasjonsnivå.

8) * Hvilken stilling er du ansatt i?

Velg alternativ

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis "Hvilken "rolle" har du ved studiestedet?" er lik "Ansatt"
-)

9) * Hvor mange år har du vært ansatt ved studiestedet?

Velg alternativ



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis "Hvilken "rolle" har du ved studiestedet?" er lik "Ansatt"
 - eller
 - Hvis "Hvilken "rolle" har du ved studiestedet?" er lik "Student"
-)

Del 1: Hvor fornøyd er du med dagens situasjon?

10) * Hvor fornøyd er du med eksisterende funksjonene nedenfor?

	Svært misfornøyd	Misfornøyd	Fornøyd	Svært fornøyd
Fysiske forholdene (utforming av bygningsmassen, rom etc.) på studiestedet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgang til nødvendige funksjoner på studiestedet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgangen til individuelle arbeidsplasser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utformingen av individuelle arbeidsplasser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgangen til lokaler for gruppearbeid/møterom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utformingen av lokalene for gruppearbeid/møterom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgang til uformelle arbeidssteder (som lounges, kaffebarer etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utforming av uformelle arbeidssteder (som lounges, kaffebarer etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgang på spesialfunksjoner som verksted, laboratorium, osv.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utforming på spesialfunksjoner som verksted, laboratorium, osv.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uteområdene på studiestedet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parkeringsmulighet for bil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muligheten for å benytte sykkel til studiestedet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgjengelighet til offentlig transport	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Stuedstedets miljøprofil

Mulighetene for å orientere seg i lokalene og på stuedstedet

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis "Hvilken "rolle" har du ved stuedstedet?" er lik "Ansatt"
 - eller
 - Hvis "Hvilken "rolle" har du ved stuedstedet?" er lik "Student")

11) * Hvor fornøyd er du med funksjonene nedenfor?

	Svært misfornøyd	Misfornøyd	Fornøyd	Svært fornøyd
Kulturtilbudet på stuedstedet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pauseområdene på stuedstedet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilbudet om fysisk aktivitet på stuedstedet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serveringstilbudet på stuedstedet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgang på bibliotek	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgang på bokhandel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis "Hvilken "rolle" har du ved stuedstedet?" er lik "Student")
-)
- eller (
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Administrativt ansatt (på organisasjonsnivå)"
 - eller
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Administrativt ansatt (på individuelt nivå)"
 - eller
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på organisasjonsnivå)"
 - eller
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på individuelt nivå)")

12) * Hvor fornøyd er du med funksjonene nedenfor?

	Svært misfornøyd	Misfornøyd	Fornøyd	Svært fornøyd
Forbindelsen mellom studiestedet og nærmeste by eller tettsted	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mulighet for å forflytte seg mellom bygninger og uterom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilretteleggingen for at næringsliv kan benytte studiestedet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilretteleggingen for at lokalsamfunnet kan benytte studiestedet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Studiestedets evne til å tiltrekke seg mennesker som ikke er direkte knyttet til akademia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis "Hvilken "rolle" har du ved studiestedet?" er lik "Student"
-)
- eller (
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Administrativt ansatt (på individuelt nivå)"
 - eller
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på organisasjonsnivå)"
 - eller
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på individuelt nivå)"
 - eller
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Administrativt ansatt (på organisasjonsnivå)"
-)

13) * Kryss av for svaret du mener passer best for funksjonene nedenfor.

	Svært dårlig	Dårlig	God	Svært god
Hvor god tilgang har du til lokaler som legger til rette for samarbeid på tvers av fagfelt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hvor god er tilgangen på møteplasser som bidrar til å knytte sammen ulike fagmiljøer på campus?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hvor godt er det tilrettelagt for at ulike typer fagmiljøer kan samlokaliseres?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - ◊ Hvis "Hvilken "rolle" har du ved studiestedet?" er lik "Ansatt"
 - ◊ eller
 - ◊ Hvis "Hvilken "rolle" har du ved studiestedet?" er lik "Student"
-)

Del 2: Hva er viktig for deg ved ditt studiested?

14) * Hvor viktig er funksjonene nedenfor?

	Ikke viktig	Noe viktig	Viktig	Svært viktig
Arealer er tilpasset arbeidsoppgaven du skal gjøre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Byggets arkitektonisk og estetiske kvalitet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bygget og lokalene bidrar til stolthet over studiestedet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lett å orientere seg i lokalene på campus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parkeringsmulighet for bil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
God adkomst for sykkel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilgjengelig til offentlig transport	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - ◊ Hvis "Hvilken "rolle" har du ved studiestedet?" er lik "Student"
-)
- eller (
 - ◊ Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Administrativt ansatt (på individuelt nivå)"
 - ◊ eller
 - ◊ Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på organisasjonsnivå)"
 - ◊ eller
 - ◊ Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på individuelt nivå)"
 - ◊ eller
 - ◊ Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Administrativt ansatt (på organisasjonsnivå)"
-)

15) Hvilke funksjoner er viktigst for at du skal ta i bruk uteområdene på studiestedet? Ranger etter viktighet ved å dra og slippe.

- Mulighet for sport (fotballbane, bordtennisbord osv.)
- Sitteplasser
- Åpne plasser og mulighet for uteundervisning
- Mulighet for stand/karrieredager
- Tilrettelagt for sosiale aktiviteter

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på individuelt nivå)"
 - eller
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Administrativt ansatt (på organisasjonsnivå)"
 - eller
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Administrativt ansatt (på individuelt nivå)"
 - eller
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på organisasjonsnivå)"
-)
- eller (
 - Hvis "Hvilken rolle" har du ved studiestedet?" er lik "Student"
-)

16) Hvilke funksjoner er viktigst for at du kan utføre dine oppgaver? Ranger etter viktighet ved å dra og slippe.

- Laboratorier
- Verksted
- Lesesal/kontor
- Grupperom/møterom
- Bibliotek
- Auditorium
- Uformelle sittegrupper (lounge, kaffebarer osv.)
- Kantine

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på individuelt nivå)"
 - eller
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Administrativt ansatt (på organisasjonsnivå)"
 - eller
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Administrativt ansatt

- (på individuelt nivå)"
- eller
- Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på organisasjonsnivå)"
-)
- eller (
-)
- Hvis "Hvilken "rolle" har du ved studiestedet?" er lik "Student"

17) Er det andre rom/funksjoner som er viktig for deg i studie/arbeidshverdagen?



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
- Hvis "Hvilken "rolle" har du ved studiestedet?" er lik "Ansatt"
- eller
- Hvis "Hvilken "rolle" har du ved studiestedet?" er lik "Student"
-)

18) * Bruker du studiestedet utenom studie-og arbeidstid?

Ja Nei

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
- Hvis "Hvilken "rolle" har du ved studiestedet?" er lik "Ansatt"
- eller
- Hvis "Hvilken "rolle" har du ved studiestedet?" er lik "Student"
-)

19) * Hvor viktige er funksjonene nedenfor?

	Ikke viktig	Noe viktig	Viktig	Svært viktig
Dine sosiale behov kan dekkes på campus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uformelle møtesteder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
- Hvis "Hvilken "rolle" har du ved studiestedet?" er lik "Ansatt"

- eller
 - Hvis "Hvilken "rolle" har du ved studiestedet?" er lik "Student"
-)

20) Hvilke støttefunksjoner er viktige for deg? Ranger etter viktighet ved å dra og slippe alternativene.

- Kulturtilbudet ⇅
- Tilbud om fysisk aktivitet ⇅
- Spisesteder ⇅
- Kaffebarer ⇅
- Bibliotek ⇅
- Bokhandel ⇅

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis "Hvilken "rolle" har du ved studiestedet?" er lik "Student"
-)
- eller (
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Administrativt ansatt (på individuelt nivå)"
 - eller
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på organisasjonsnivå)"
 - eller
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på individuelt nivå)"
 - eller
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Administrativt ansatt (på organisasjonsnivå)"
-)

21) * Hvor viktige er faktorene nedenfor for deg?

	Ikke viktig	Noe viktig	Viktig	Svært viktig
God forbindelse mellom studiestedet og byen studiestedet tilhører	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilrettelagt for at næringsliv kan benytte studiestedet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilrettelagt for at lokalsamfunnet kan benytte studiestedet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Studiestedet tiltrekker seg mennesker som ikke er direkte knyttet til akademien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
God tilgang til steder for samarbeid på tvers av fagfelt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
God tilgang til møteplasser for å knytte sammen ulike fagmiljøer på studiestedet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulike typer fagmiljøer kan samlokaliseres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på organisasjonsnivå)")

Del 3: Strategiske mål

22) * Hvor mye hindrer den fysiske utformingen av bygninger og uteområder på campus (til) at viktige strategiske mål og satsningsområder blir nådd?

- Ingen grad Liten grad Større grad Stor grad

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på organisasjonsnivå)")

23) Hva er bra og hva kunne vært bedre?

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på organisasjonsnivå)")

24) * Hvor mye hindrer den fysiske utformingen av bygninger og uteområder på campus mulighet for samarbeid med næringsliv?

- Ingen grad Liten grad Større grad Stor grad

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
- ◊ Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på organisasjonsnivå)"
-)

25) Hva er bra og hva kunne vært bedre?

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
- ◊ Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på organisasjonsnivå)"
-)

26) * Hvor mye hindrer den fysiske utformingen av bygninger og uteområder på campus til å tiltrekke lærekrefter og studenter?

- Ingen grad Liten grad Større grad Stor grad

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
- ◊ Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på organisasjonsnivå)"
-)

27) Hva er bra og hva kunne vært bedre?

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
- ◊ Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på organisasjonsnivå)"
-)

28) * Hvor mye hindrer bygningenes utforming god arealutnyttelse, det vil si hindrer sambruk, flerbruk etc.

- Ingen grad Liten grad Større grad Stor grad

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - ◊ Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på organisasjonsnivå)"
-)

29) Hva er bra og hva kunne vært bedre?

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - ◊ Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på organisasjonsnivå)"
-)

30) * Synes du at bygningenes utforming hindrer god arealutnyttelse?

Ingen grad Liten grad Mindre grad Stor grad

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - ◊ Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på organisasjonsnivå)"
-)

31) Hva er bra og hva kunne vært bedre?

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - ◊ Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Vitenskapelig ansatt (på organisasjonsnivå)"
-)

32) * Hvor mye tilrettelegges bygningenes utforming for

alternative / endringer i undervisningsformer, ny teknologi etc.?

Svært lite Lite Mye Svært mye



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Administrativt ansatt (på organisasjonsnivå)")

Del 3: Strategiske mål

33) * Kryss av for svaret du mener passer best for funksjonene nedenfor.

	Ingen grad	Liten grad	Større grad	Stor grad
Hindrer den fysiske utformingen av bygninger og uteområder på campus (til) at viktige strategiske mål og satsningsområder blir nådd?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Legger bygningene på campus hindring for kvaliteten på studiestedet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hindrer den fysiske utformingen av bygninger og uteområder på campus mulighet for samarbeid med næringsliv?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Synes du at bygningenes utforming hindrer god arealutnyttelse, gir mulighet for sambruk, flerbruk etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Synes du at bygningenes utforming hindrer god arealutnyttelse?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 - Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Administrativt ansatt (på organisasjonsnivå)")

34) * Kryss av for svaret du mener passer best til spørsmålet nedenfor?

	Ingen grad	Liten grad	Større grad	Stor grad
Bidrar bygningenes utforming til alternative undervisningsformer og endringer i undervisning, ny teknologi, etc.?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Finnes det en klar strategi for utformingen av det fysiske miljøet på campus?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er det viktig at campus kan tilby både undervisningsfunksjoner og sosiale funksjoner for å tiltrekke seg studenter og ansatte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er det viktig at campus er attraktivt for samfunnet og lokalt næringsliv?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er de fysiske rammene egnet for å åpne campus opp mot omverden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er det helhet og sammenheng mellom bygningene på campus?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
- ◊ Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Driftsansatt"
-)

Del 3: Drift og renhold

35) * I hvilken grad er påstanden nedenfor viktige?

	Ingen grad	Liten grad	Større grad	Stor grad	Ikke relevant for meg
God tilgang til tekniske rom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Enkel styring av tekniske anlegg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Enhetlige løsninger gjennom hele bygget	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SD-anlegg som styrer alle funksjoner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Logistikk for avfall fungerer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilstrekkelig plass for søppelhåndtering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Et velfungerende brannkonsept	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bygget er energieffektivt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utearealene kan driftes effektivt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
 -)
- ◊ Hvis "Hvilken stilling er du ansatt i?" er lik "Driftsansatt"

36) * Grader følgende påstander

	Ingen grad	Liten grad	Større grad	Stor grad	Ikke relevant for meg
Er driftskontoret med tilhørende lager og utstyr utformet for å ivareta effektiv drift av bygget?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er bygget utformet for effektivt renhold?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bidrar byggets utforming til god arealutnyttelse?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

VEDLEGG 4 INTERVJUGUIDER

Intervjuguide for Brukerrepresentanter

I forbindelse med min avsluttende oppgave på Bygg- og miljøteknikk, sivilingeniørstudiet på NTNU har jeg begynt å kartlegge hva ulike brukergrupper ser på som verdi for seg. Jeg har sammen med en medstudent utført en spørreundersøkelse på 10 universiteter og høyskoler. Nå ønsker jeg å intervju personer som har vært involvert i planlegging og utforming av bygget og brukerrepresentanter for å få et inntrykk av deres medvirkning underveis. Jeg ønsker å finne ut om brukermedvirkning påvirker brukernes opplevelse av verdi i byggets bruksfase.

Personalia:

- Ønsker du å være anonym? (Ja/nei)
- Navn:
- Rolle i prosjektet (tittel og informasjon om hva rollen går ut på):
- Omtrentlig tid brukt på prosjektet (fra tidspunktet du først ble involvert og et omtrentlig estimat på antall timer du har brukt, dersom du husker det):
- Utdanning:

Generelt:

- Hva opplever du har vært hovedfokus gjennom tidligfaseplanlegging for å skape verdi for brukere?
- Hva har vært prosjektets målsetting (og evt. visjon)?
- Har det vært enkelt for deg å forstå målet?

Har det vært brukerinvolvering?

- Opplever du at bygget har vært planlagt for brukere (drift/forvaltning, studenter, ansatte)?
- Har dere som brukere blitt involvert?
 - o På hvilken måte?

Hvem er brukerne?

- Hvilke brukergrupper har det blitt planlagt for?
- I min master ser jeg på brukerne i tabellen under, hva tror du de ulike gruppene ønsker og anser som viktigst (fasiliteter/løsninger)?

Brukere Fasiliteter/løsninger

	Brukere	Fasiliteter/løsninger
Studenter		
Administrativt ansatte på personnivå		
Administrativt ansatte på organisasjonsnivå		
Vitenskapelig ansatte på personnivå		
Vitenskapelig ansatte på organisasjonsnivå		
Driftsansatte		

- Opplever du at disse fasilitetene/løsningene er tatt hensyn til i planleggingen av denne skolen?
- Er det klare forskjeller på hva brukergruppene ønsker?

Viktigheten av brukerinvolvering

- Fungerer brukerinvolvering som verdiskapningsmetode (Gjør brukerinvolvering av bygget blir bedre for brukerne)?
- Finnes det andre og bedre metoder for verdiskaping for brukere (vet f.eks arkitekten bedre hva brukerne ønsker, enn brukerne vet selv)?
 - o Ble disse metodene brukt?
 - o Hvordan?

Utfordringer knyttet til planlegging av verdiskapning i tidligfase?

- Hovedutfordringene i tidligfase for å oppnå verdiskapning for sluttbrukerne?
- Hva var driverne/barrierene for å skape verdi for brukerne?
(entreprisemodeller, økonomi, prosesser, organisering, fremdriftsplanlegging, tid...)
- Finnes det utfordringer knyttet direkte til brukerinvolvering?
- Har du vært borti situasjoner der deres verdier eller meninger var i strid med andre brukere?
 - o Hvordan ble dette løst/håndtert?

Spørsmål knyttet direkte til dybdecase

Vi ser av undersøkelsen gjennomgått på denne campus at brukerne(studenter/lærere/drift) virker fornøye/misfornøye med fasilitetene nedenfor. Skolen kom ellers svært godt ut, på 15 av 17 fasiliteter ligger HISF over gjennomsnittet og fikk de beste resultatene av de 10 skolene som var med i spørreundersøkelsen.

Fornøye med	Misfornøye med
<ul style="list-style-type: none">- <i>Tilbud om fysisk aktivitet</i>- <i>Serveringstilbud</i>- <i>Bokhandel</i>- <i>Pauseområder</i>- <i>Bibliotek</i>	<ul style="list-style-type: none">- <i>Offentlig kommunikasjon</i>- <i>Parkeringsmulighet</i>

- Hva tror du er årsaken til resultatene (både de gode og de dårlige)?
- Har involveringen av brukerne vært relevant?
- Hva kunne blitt gjort bedre?
- Er det noe spesielt du vil trekke fram som spesielt bra med bygget, knyttet til prosesser, metoder, modeller eller valg av løsninger?

Til slutt

Er det noe du synes jeg ikke har spurt om, eller som du mener burde tas med?

Intervjuguide for Prosjektleder og Arkitekt

I forbindelse med min avsluttende oppgave på Bygg- og miljøteknikk, sivilingeniørstudiet på NTNU har jeg begynt å kartlegge hva ulike brukergrupper ser på som verdi for seg. Jeg har sammen med en medstudent utført en spørreundersøkelse på 10 universiteter og høyskoler. Nå ønsker jeg å intervju personer som har vært involvert i planlegging og utforming av bygget og brukerrepresentanter for å få et inntrykk av deres medvirkning underveis. Jeg ønsker å finne ut om brukermedvirkning påvirker brukernes opplevelse av verdi i byggets bruksfase.

Personalia:

- Ønsker du å være anonym? (Ja/nei)
- Navn:
- Rolle i prosjektet (tittel og informasjon om hva rollen går ut på):
- Omtrentlig tid brukt på prosjektet (fra tidspunktet du først ble involvert og et omtrentlig estimat på antall timer du har brukt, dersom du husker det):
- Utdanning:

1 Generelt:

- Hva legger du i begrepet "tidligfase"?
- Hva har vært deres hovedfokus gjennom tidligfaseplanlegging for å skape verdi for brukere?
- Hva har vært prosjektets målsetting?
- Hvordan har måloppfattelsen vært, har det vært enkelt å forstå og formidle målet bak prosjektet?

2 Har det vært brukerinvolvering?

- Har det vært planlagt for brukere (drift/forvaltning, studenter, ansatte)?
- Har brukere blitt involvert?
 - o På hvilken måte?

Hvem er brukerne?

- Hvilke brukergrupper har dere planlagt for?
- I min master ser jeg på brukerne i tabellen under. Hva tror du de ulike gruppene ønsker og anser som viktigst (fasiliteter/løsninger)?

	Brukere	Fasiliteter/løsninger
Studenter		
Administrativt ansatte på personnivå		
Administrativt ansatte på organisasjonsnivå		
Vitenskapelig ansatte på personnivå		
Vitenskapelig ansatte på organisasjonsnivå		
Driftsansatte		

- Er disse fasilitetene/løsningene tatt hensyn til i planleggingen av denne skolen?
- Er det klare forskjeller på hva brukergruppene ønsker?

Viktigheten av brukerinvolvering

- Fungerer brukerinvolvering som verdiskapningsmetode?
- Finnes det andre og bedre metoder for verdiskapning for brukere?
 - o Brukte dere disse metodene?
 - o Hvordan?

Utfordringer knyttet til planlegging av verdiskapning i tidligfase?

- Hovedutfordringen i tidligfase for å oppnå verdiskapning for sluttbrukerne?
- Hva var driverne/barrierene for å skape verdi for brukerne? (entreprisemodeller, økonomi, prosesser, organisering, fremdriftsplanlegging, tid...)
- Utfordringer knyttet direkte til brukerinvolvering?
- Har du/dere vært borti situasjoner der deres verdier eller meninger var i strid med brukernes?
 - o Hvordan ble dette løst?

Spørsmål knyttet direkte til dybdecase

Vi ser av undersøkelsen gjennomgått på denne campus at brukerne (studenter/lærere/drift) virker fornøyde/misfornøyde med fasilitetene nedenfor. Skolen kom ellers svært godt ut, på 15 av 17 fasiliteter ligger HiSF over gjennomsnittet og fikk de beste resultatene av de 10 skolene som var med i spørreundersøkelsen.

Fornøyde med	Misfornøyde med
<ul style="list-style-type: none">- Tilbud om fysisk aktivitet- Serveringstilbud- Bokhandel- Pauseområder- Bibliotek	<ul style="list-style-type: none">- Offentlig kommunikasjon- Parkeringsmulighet

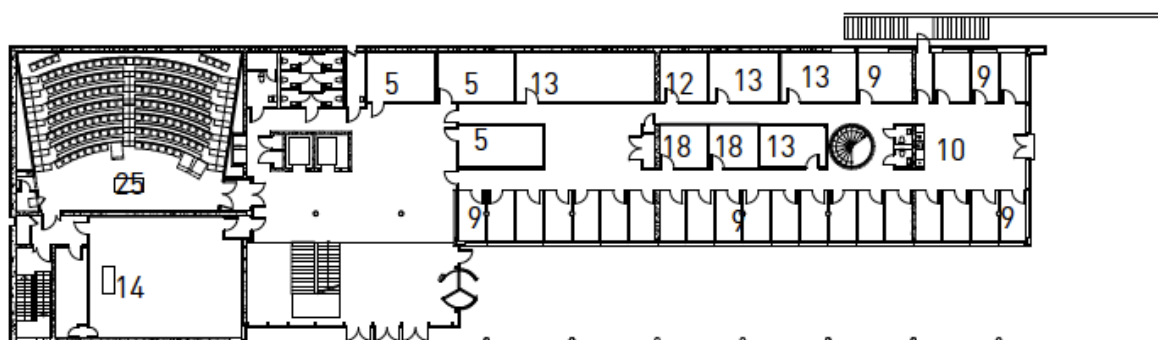
- Hva tror du er årsaken til dette?
- Har involveringen av brukerne vært relevant?
- Hva kunne blitt gjort bedre?
- Er det noe spesielt du vil trekke fram som spesielt bra med bygget, knyttet til prosesser, metoder, modeller eller valg av løsninger?

Til slutt

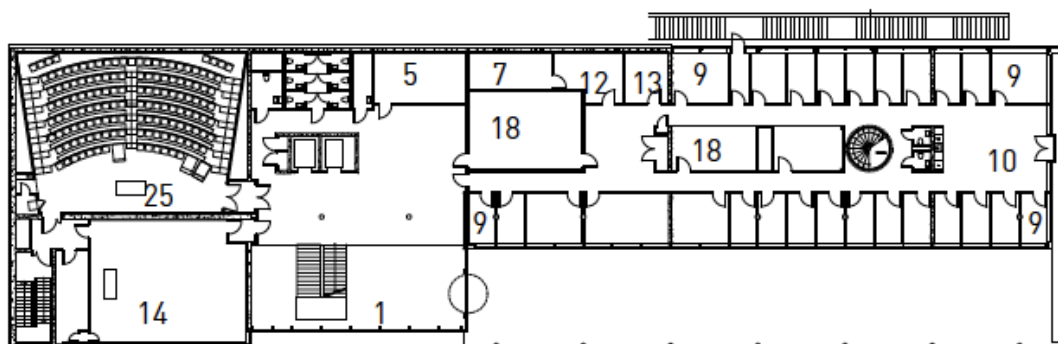
Er det noe du synes jeg ikke har spurt om, eller som du mener burde tas med?

VEDLEGG 5 PLANTEGNINGER OVER HISF

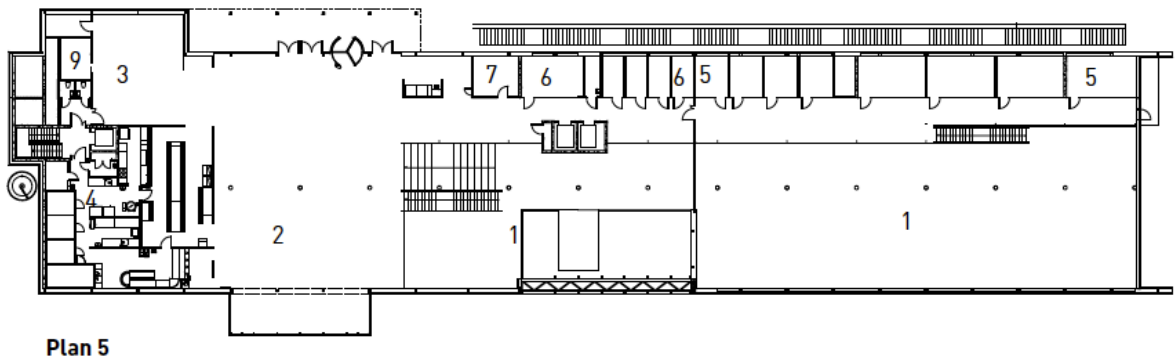
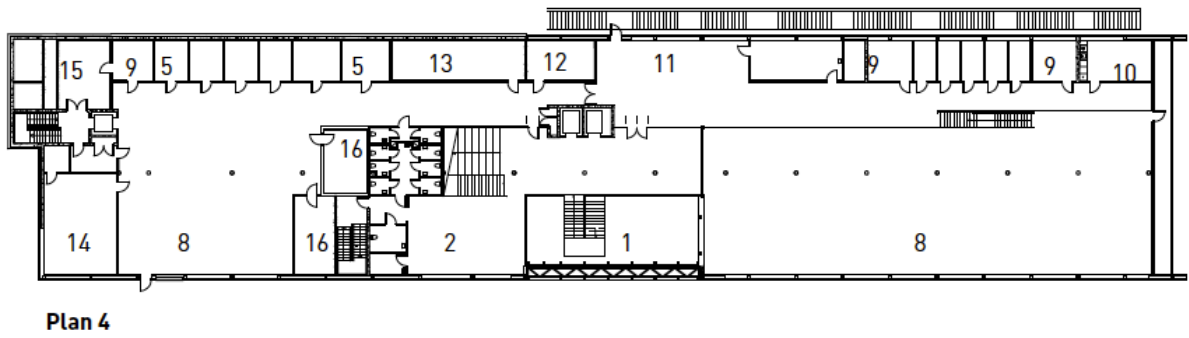
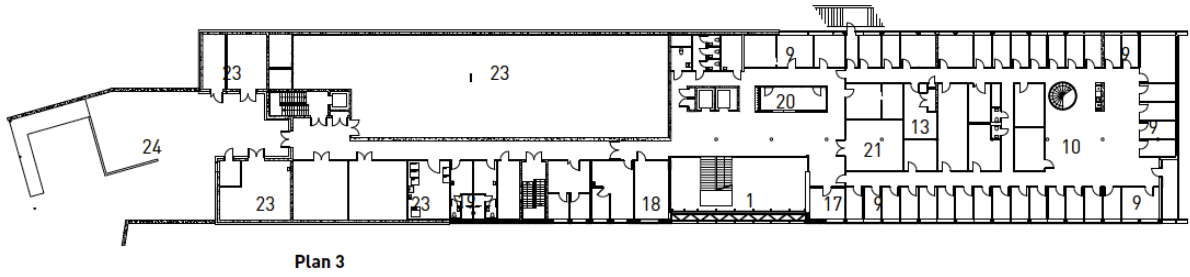
- | | |
|--------------------|---------------------|
| 1 Åpent ned | 14 Undervisningsrom |
| 2 Kantine | 15 Trykkeri |
| 3 Bokhandel | 16 AV-rom |
| 4 Kantine/kjøkken | 17 It-service |
| 5 Grupperom | 18 Møterom |
| 6 Studentparlament | 19 Drift |
| 7 It-rom | 20 Resepsjon |
| 8 Bibliotek | 21 Karrieresenter |
| 9 Kontor | 22 Post |
| 10 Pauserom | 23 Teknisk rom |
| 11 Skranke | 24 Varemottak |
| 12 Kopi | 25 Auditorium |
| 13 Lager | |



Plan 1



Plan 2



VEDLEGG 6 SVARENE FRA INTERVJUENE I TABELL

Kk = kundekontakt, PL = prosjektleder, PLcp = Prosjektleder Campusplan

TEMA:1	Rolle	Svar
1.1 <i>Hovedfokus i tidligfase for å skape verdi for bruker</i>	Drift	Brukerne skal få et godt bygg å være i. Utseende har vært viktig. God plass og rom for brukerne
	Kk	Godt bygg for å studere, leve og bo i. Viktig for studentrekruttering. Kantine og andre fasiliteter. Viktig med gode møteplasser for ansatte, gode pauseareal. Andre har felles kantiner, men det var ønskelig med en mer intim følelse. Slik har det blitt også. Studenter er der hele tiden. Plassert nære sentrum og har tilgjengelige fasiliteter.
	PL	Definere hva det nye bygget skulle dekke av behov. En blanding av hvilke funksjoner som skulle inn der og definere hva vi ville ha ut av plan og designfasen. Få gode kommunikasjonslinjer. Det skulle inneholde kommunikasjon mellom de to delene av campus
	Arkitekt	Komplekst spørsmål, et funksjonelt bruk (nr. 1). En del andre kriterier, for brukeren var det opplevd kvalitet og funksjonalitet. Romlige kvaliteter, lys, klima, luft, kvaliteter på mange plan. De har satt ned sine ønsker og krav i romprogrammet, og han har erfaring fra hvordan løsninger skal gjøres i praksis.
	PL campusplan	Hun har selv vært inkludert i 2 år, men vet ikke ant. Timer. (er sivilarkitekt men jobber med arealplanlegging). Studentrepresentanten: det var interessante bedrifter, men de var lite tilgjengelig, og hun var ikke klar over dem. Samlokalisering av alle byggene som er der, koble alle bygg på campus sammen fra barnehage-doktor. Hovedfokus: Rydde opp i Fosshaugane som er ferdig bygd. Vanskelig å finne frem både fysisk og mentalt. Enkelte funksjoner er veldig bortgjemt, ingen hovedinngang og det var vanskelig å finne frem. Får gode møteplasser for studenter, bedrifter og besøkende. Fokus på å skape møteplasser og lage identiteten + bedre flyt. Felles nettside. Bookingsystem og bruke/dele hverandres arealer.
	Bibliotekleder	Studentdeltaking og å skape et godt læringsmiljø.
	Student	God tilpasning til bruksbehov
1.2 <i>Prosjektets målsetning?</i>	Drift	Driftsleder kjenner ikke til noen målsetting. Beregnet for gjennomgang.
	Kk	Det fantes ingen klar visjon. Men det skulle være et godt sted å være for studentene, både faglig og sosialt.
	PL	Ja, vi har definert noen resultat- og effektmål.
	Arkitekt	Sikkert en luftig formulering, de ønsket ikke et signalbygg, men et bygg som skulle knytte sammen campus og skape et hjerte i anlegget. Manglet en del sentrale funksjoner som nå samles i dette bygget. Disse funksjonen fantes, men var veldig spredt. De hadde en stor søkermasse og ønske om å øke enda mer, og da måtte noe gjøres.
	PLcp	Gi ungdom og voksne lyst til å lære av hverandre, gi entreprenørskap, Fokuser på fremtiden (19.24) Fokuser på næringsvett.

1.3 Mål- oppfattelse	Bibliotekleder	Å være tett på studenten
	Student	God hverdag i tilrettelagte omgivelser
	Drift	Ikke opplevd noen målsetting, fordi hun ble involvert for sent i prosjektet.
	PL	Dette med kommunikasjonslinjene som mål, forstod og løste arkitekten på en veldig god måte.
	PLcp	Man må ha klare mål, men ikke helt hvordan man skal komme dit. Hva det innebærer å oppnå målet, og hva fellesmålet gjør med hver enkelt virksomhet/eier. Dette er ikke helt klart enda.
	Bibliotekleder	Det var enkelt å forstå prosjektets målsetting.
	Student	Det har vært enkelt å forstå prosjektets målsetting

TEMA:2	Rolle	Svar
2.1 Er Bygget planlagt for brukere?	Drift	Ja, det opplever hun. Det er god plass for alle brukerne.
	Kk	Hun var selv personaldirektør i brukerutvalget. I brukerutvalget var det med representanter fra alle avdelingene i organisasjonen Sogndal, representanter fra administrativt og vitenskapelig avdeling i tillegg til studenter og tillitsvalgte fra brukerutvalget. Jeg er overrasket over hvor godt det fungerer, så da må det jo ha blitt planlagt for brukerne. Et døgnåpent bygg så det er mulig å være der hele tiden.
	PL	En stor jobb med å definere et rom og funksjonsprogram, hva de hadde bruk for. De har vært med hele tiden gjennom prosjekteringen, skisse- og forprosjektfasen.
	Arkitekt	Ja, det vil jeg si i høy grad. Statsbygg er seriøse på den måten.
	PL2	Ja, det har blitt planlagt or brukerne
	Bibliotekleder	Ja
	Student	ja
2.2 Har brukerne blitt involvert?	Drift	Hun vet at drift har blitt involvert selv om hun selv ikke var involvert i prosessen. Drift på høgskolen og i SB har blitt spurt. SB-driftsansatte ble Innkalt til de fleste byggemøter
	Kk	Ja, de var med i brukerutvalget. Studentene og de ansatte hadde 2 representanter og andre fagfolk som skulle bruke bygget ble representert. Det var møter, planleggingsmøter, tok opp da vi fikk tegninger og løsninger. Disse kunne man respondere på. Når disse skulle vedtas ble det avholdt møter i brukerutvalget.
	PL	De var med i programmeringsfasen for å definere behovet. Også var de med i juryen for å velge ut plan- og design vinnerforslaget. Representanter fra ledelsen var med, og delaktige i prosjekteringsfasen, spesielt i skisse- og forprosjektfasen da prosjektet ble prosjektert.

2.3 Hvilke brukere er bygget planlagt for?	Arkitekt	Det var brukerrepresentanter med i hele prosessen. Omfattende skisser i forprosjekt, her var det mye medvirkning. Jeg har også hatt veldig mye med brukerne å gjøre. Mange møter og særmøter med alle avdelingene etter at de vant konkurransen. Biblioteket, administrasjonen, undervisningsrom, kontorer, drift.
	PL2	Deltatt på workshop og seminarer. 2-3 omganger. Noen hadde en arealplanlegging for å se hvordan ulike aktører bruker ulike arealer. Mer en kartlegging enn en gjennomføring. Representanter fra barene-ungdomsskole, leietakere og høgskole, næringsvirksomheter og forskningsinstitusjoner, studentskipnaden. Her har de kunnet komme med sine ønsker.
	Bibliotekleder	Ja. Jeg kan bare snakke for meg selv. Jeg har hatt et tett og godt samarbeid med arkitekt og interiørarkitekt under hele prosessen. Samarbeidet bød på gjensidig forståelse for hverandres kompetanse.
	Student	Ja, vi ble involvert gjennom brukergrupper i planleggingen.
	Drift	Hun understreker at dette er antagelser. Høgskolebygget var planlagt for administrasjonen, kantine, resepsjon og studenter, bibliotek og fellesfunksjoner.
	Kk	Studenter og ansatte som skulle bruke bygget, forskere og andre støttetjenester. Drift ble det veldig planlagt for, infrastruktur med varemottak og renholdssentral. For administrative tjenester. Hvem skal inn i bygget, disse ble det tenkt på.
	PL	Jeg husker ikke helt hvilke brukergrupper det var fordi de var organisert fra skolen. Men de ulike administrasjonen, forelesere, bibliotek, studentskipnaden. De møtte sjeldent hele brukergruppen, kun brukerkoordinaten. Men brukerne virket engasjert.
	Arkitekt	Primært Elever og ansatte. Litt eksterne besøkende.
	PL2	Studentskipnaden ønsker å ha studenthuset nærmere campus. Men campus skal være et rolig sted å være. Barneskolen har vist hvilke områder de bruker. Drift har ikke blitt tatt med i campusplanen, fordi den ikke er så detaljert.
	Bibliotekleder	For ansatte og studenter
Student	Alle på høgskolen: Studenter – Trivelige bygg som innbyr til studier Adm. ansatte – Gode kontorer og klasserom Drift – Enkelt å drifte og vedlikeholde	

Med bakgrunn i brukergruppene som blir definert i masteroppgaven

TEMA:3	Rolle	Svar
3.1 Hva anser brukerne som verdi?	PL2	Uteområdet: få vekk overflateparkering og få det under bakken, rasjonalisere antall innkjøringer. Nok areal for uteundervisning og idrett og få til nok møteplasser med ulike kvaliteter. Høgskolen kan være mer arealeffektive. Potensiale for å bruke kontorarealer og bibliotek og kantine mer effektivt. De

		har fått en fin kantine. Som kan brukes av alle i en fin kommunikasjonslinje, av vgs studenter og pensjonister. Avsluttet 30.30. Kanskje behov for flere sånne steder. Kanskje små butikker, apotek, dagligvare, sportsbutikk, slik at man kan gjøre alle ærender på campus.
	Drift	Hun tror det er forskjell på hva de ulike gruppene ønsker seg. Det blir også fortalt at dersom noen ikke føler seg hørt, må det være fagansatte på skolen (lærere), de kom til små kontor de mente var små. De kan ha følt at de ikke ble hørt. Administrasjonen var mer forbered på hva som møtte dem. Hun er veldig fornøyd med sine lokaler og har en fin beliggenhet i forhold til det som skal gjennomføres. De føler de ble hørt.
	Kk	Kan være forskjeller på ønsker, renhold og drift ønsker at det skal være lett å drifte, renhold: flater, møblement. Valget mellom estetikk og praktisk. Ønsket et bygg som var tidsmessig stilrent. Drift var i mot mørke flater, men det ble det likevel.
	PL	Det er ikke vi som skal håndtere det. For det er jo brukeren selv, skolen som håndterer uenigheter internt. Det er jo alltid noen alle vil jo alltid ha litt mer. Det kan ikke vi avgjøre, så det er skolen som må ta stilling til det
	Arkitekt	En ting jeg husker konkret er dette med cellekontor. Mange mener dette ikke bør være, her var det sterke ønsker om å beholde dette. Det var en av hovedgrepene vi gjorde, 2 meter, 40 cm mindre, møtte legge alt på en vegg. Særinteresser, men det er deres oppgaver. Ledelsen var veldig god skar gjennom der det var konflikter og styrte prosessen veldig godt. Dersom det var vanskelig å løse ting på detaljnivå, skar de gjennom.
3.2 Forskjeller på ønsker mellom brukere?	PL2	Ikke store forskjeller på hva studenter, næringsliv eller ansatte ønsker seg, største utfordringen er å få ledelsen til å se fordeler ved å samarbeide og dele sine lokaler, opparbeide utearealer til fellesskapet. At man ikke jobber individuelt ved eiendoms grensene, men at man lager et sameie og deler på ressursene.

TEMA:4	Roller	Svar
4.1 Fungerer brukerinvolvering for verdiskapning?	Drift	Ja, det tror jeg.
	Kk	Det har vært viktig med brukerinvolvering, men hun tror ikke dette har lagt så mange føringer. Fordi det har vært så sterkt ønske at brukerne skal trives, at de har prøvd å sette seg inn i brukernes ønsker og gå etter dem hele veien.
	PL	Ja, det tror jeg er veldig viktig. Viktig å ha med brukerne i en prosess for å oppnå et godt resultat.
	Arkitekt	Ja og nei. Avhengig av brukerne, om de ser lenger enn sin egen snute. Veldig mange er talsmenn for sine egne sære interesser. Ikke sikkert deres kolleger mener det samme. Generelle gode løsninger må vike plass for sære interesser bak enkeltmennesker som mener noe veldig mye. Ikke alltid for fellesskapets beste.

4.2
Finnes det
andre/bedre
metoder?

PL2	Ja, det blir nok mer og mer viktig. Vi skal jobbe tettere og flere skal dele på mindre arealer. Må kartlegge hva slags behov ulike brukere har, interesser og interessekonflikter. Må bli mer fleksibel i samfunnet når det gjelder deling. Viktig at dette kommer opp så tidlig som mulig for at alles interesser skal bli ivarettatt. Må prøve å gi noe til alle i en prosess.
Bibliotekleder	Ja
Student	Ja- dersom brukere forstår og kan visualisere plantegninger
Drift	Det er viktig med både brukerinvolvering og andre ting. Arkitekter kan være viktige dersom de har satt seg godt inn i brukerens ønsker. Brukerinvolvering MÅ være involvert uansett. Men best kanskje ut i fra et forslag som arkitekten kommer med. Brukeren alene klarer ikke å legge frem alt på egenhånd.
Kk	Alternativet hadde vært å bygge uten å bry seg, og det var ikke et alternativ. Satt seg selv inn i brukenes antatte ønsker og utviklet bygget mye etter det de trodde at brukerne også ønsket. Brukerne vet selv hva de ønsker, det finnes mange moteretninger.
PL	Det vet jeg ikke. Arkitekten og andre faggrupper er også med, og kommer med sine synspunkter, så det er ikke sånn at brukeren alene får gjennom alt de ønsker blir bygd. Det er jo veldig ofte motsetninger mellom bruker, BH og arkitekt. Noen ganger kommer de med ting prosjektgruppen ikke har tenkt på. <u>Det er egentlig samarbeid som må til for å få en god løsning.</u>
Arkitekt	Det er vesentlig at de er med, de har innblikk i organisasjonen de jobber i. Flere skoler har ulikt fokus og ting de er opptatt av, dette vet brukerne bedre enn oss. Men det er viktig å se det overordne store bilde. De har tegnet skoler i 20 år, mens brukeren ønsker det de er vant med. Viktig med en dyktig ledelse som vet hvordan de skal samle dette her. <u>Ledelsen var noe av det beste jeg har vært borti noen gang.</u>
PL2	Inkluderer alle, finner en fleksibel måte som alle kan dele på. En ideell situasjon er noe midt i mellom. Brukeren er ikke vant med å definere hva de ønsker, de er kanskje i en slik prosess 1-2 ganger i livet, arkitekten skal avdekke hva slags behov brukeren skal få dekket, ikke akkurat arealene om møtet skal være i et kontor, kantine, landskap eller hva. Brukerne er både enkeltpersoner og en organisasjon. Har brukeren oversikt over alle elementene eller sier personen kun det de har kunnskap om. Må derfor spørre mange og avdekke en kultur. Arealbruken henger tett mot hva slags effekt bygget skal ha.
Bibliotekleder	Et godt samarbeid mellom brukergrupper/brukerutvalg og arkitekten er avgjørende for at et bygg skal bli funksjonelt

Student

Brukeren vet selv hva brukerne trenger, men har ikke alltid evne til å se hvordan løsningene vil bli. Mer bruk av 3D-modeller vil hjelpe.

Drift:

Cellekontor: skolen har her blitt hørt siden SB ikke ønsker cellekontor, men det ble det likevel. Dersom alle læreren har blass til tingene sine, tror hun at de burde kunne sitte i åpent landskap. Viktig med et press fra Arkitekt. Må være med lærerens vilje uansett hva som blir bestemt.

KK: motebølge når det gjelder kontorlandskap. Her ønsker de ikke det fordi forskere har behov for ro og kunne lokke døra. Arkitekten prøvde å overbevise, men brukerne vet best. Brukerne hadde ikke blitt fornøyde om de hadde åpent landskap.

TEMA:5	Rolle	Svar
5.1 Utfordringer og barrierer er for å oppnå verdi?	Drift	Det antas at det har vært utfordring i forhold til hvordan arealene skulle fordeles, siden kontorene er veldig små. Ting har gått så bra, så vanskelig å se hva som har vært vanskelig. Delte entrepriser kan ha vært en utfordring når en er avhengig av at mange skal utføre sine oppgaver til rett tid. Elektro var for eksempel ikke ferdige med bygget før en stund etter innflytting. Utfordrende tomt med store høydeforskjeller fra 1.-5. etg.
	Kk	Finansieringen er en utfordring. Vanskelig tomt. Hvem som skulle inn i bygget var vanskelig i dette tilfellet. Man vil samle alt, men bygget er litt for lite. Rektor skal sitte på bygget, hvem trenger han å være i nærheten i løpet av dagen, dette la føringer for hvem som skulle sitte der. Tid og ressurser lå som en ramme for hvordan bygget skulle bli. Bygget var et gammelt bygg som skulle ombygges. Kompetansen til brukerutvalget strekker ikke til, de vet ikke alltid hva de skal be om og hvordan det blir. Har ingen byggfaglig kompetanse. Skjønner ikke ting før det er for sent.
	PL	Finne et prosjekt som løste hovedutfordringer, som ga en god kommunikasjon mellom de andre byggene. Det var også årsaken til at det var en plan- og design konkurranse, ikke for å få et fint bygg. Det er ikke så vanlig med en slik type konkurranse. Ganske tidkrevende og kostbart. Staten har en modell der man prosjekterer frem til forprosjekt. Med grunnlag i usikkerhetsanalyse lager man forslag til kostnads- og styringsramme. Som skal gjennom fagdepartementet, finansdepartementet, stortinget, og etter vi hadde sendt det fra seg i 2009 kom det masse sånne prognoser på at alle priser skulle nedover og derfor fikk de ikke godkjent den første rammen, og fikk beskjed om at de skulle lage en ny basert på lavere kostnader. Måtte gjennom en kuttrunde på 10 millioner. Etter at alt var ferdig prosjektert. Brukerinvolvering: fra mitt ståsted virket det som de ikke hadde planlagt godt nok med studentskipnaden, fordi det kom veldig mange endringer på kjøkkenet. Skipnaden har en avtale med høgskolene om å drive kantine, bokhandel osv. Kom med nye krav etter kontraktsignering, dette fikk de gjennomslag for hos Høgskolen. Høgskolen finansierte merkostnadene.
	Arkitekt	Tomten var utfordrende, men det var bare gøy. En utfordrende sparerunde som var veldig ressurskrevende, som det ikke var mulig å se helt vitsen med. De hadde tegnet ferdig sendt inn til anbud, det virket som de bare visste at alle prosjekter kunne skvises litt. Materialbruk ble forandret. Ikke bare bare å kutte på en del ting når prosessen hadde kommet så langt. Da blitt kuttene på finish, og ikke arealbruk og sånt. Overgang til byggefasen. Brukerinvolvering: Sterke personligheter som er mer interessert i sine interesser enn fellesskapets beste. Brukerne hadde lite kompetanse, men det er noe veldig morsomt med jobben min, prøve å synliggjøre utfordringer med forslag, for så å komme frem til et resultat alle blir fornøyde med. Det var få nye ønsker og forandringer. Noen sterke ønsker i enkelte grupper. Det er først når de ser hva de får at de blir usikre. Drift kom med et nytt ønske om en mer sentral posisjon. Samme personale skulle bemanne ulike funksjoner som bokhandel, kantine osv. Og her ble det også litt forandringer. Ikke et problem, men en sak det måtte jobbes litt med. Administrasjonsskranken lå på plan 1 og ble flyttet til 3. Etg.

5.2 <i>Driverne for verdiskapning?</i>	PL2	Mange ulike brukere, ikke nok areal for at alle kan tenke på seg selv. En utfordring er at man skal dele og utnytte hverandres arealer. Skape en overordnet struktur så det blir enklere å finne frem. ha det ryddig og åpent slik at det er lett å orientere seg Få til en felles økonomi, ulke tidshorisont og (forskjellige økonomiske muskler noen private, noen offentlige, og forskjellig tidshorisont.
	Bibliotekleder	Finne ut hva som er behovet og målet, og finne ut hvilke rammer man har til disposisjon. Behov og rammer stemmer sjeldent overens.
	Student	Brukeren har ikke alltid evne til å se hvordan løsninger vil bli. Må forstå plantegninger og ha noe å sammenligne med. 3D-modeller vil hjelpe.
	Drift	Ikke svar.
	Kk	Det var kort tid mellom forprosjekt og planlegging til iverksetting. Målene som ble satt i starten var derfor fortsatt aktuelle da bygget ble oppført. En veldig god arkitekt, genuint interessert i å finne løsninger, når brukerutvalget lagde problemstillinger.
5.3 <i>Motstridende meninger og ønsker</i>	PL	
	Arkitekt	En god arkitekt. Dyktige arkitekter er viktige. En god prosjekteringsansvarlig. God planlegging, god programmering.
	PL2	Lett å finne felles verdier, Tidligere har man ikke vært så flinke til å samarbeide, men nå har man funnet måter man kan bygge videre på det man allerede har funnet ut.
	Drift	Ikke svar.
	Kk	Studentene ønsker seg ofte ting som ikke er mulig å gjennomføre. Teknologiske interesser og ressursene strekker ikke alltid til. Men dette bygget fikk de nesten gjennomført alt de ønsket. Ingen store konflikter. Desto lenger ned i detaljene, desto flere diskusjoner og meninger kommer opp. Stoler mellom drift, men alt løste seg.
	PL	I forbindelse med kuttrunden overstyrte vi brukerne i enkelte ting. F.eks. ved en datakabel de fikk en lavere standard enn det de ønsket seg. Her ble det spart én million. Virker heller ikke som dette er et savn, selv om det satt dypt inne. Regionalkontoret kom sent inn på banen, og sa de trengte et større driftskontor. Dette satt også dypt inne hos skolen. Dette spiste arealer av skolen. Statsbyggs driftsansatte mente de trengte større plass enn de hadde satt av, men dette hadde ikke kommet inn da romprogrammet ble avtalt (omtrent 10 m2, og det skal ikke mer til for at det blir problematisk.
Arkitekt	I mindre grad i dette prosjektet enn andre. SB er interessert i kvalitet og har greie budsjetter. Ingen store konflikter. Rosenrødt.	
PL2	I forhold til parkeringsløsninger og grønn mobilitet er på mange måter i konflikt med personlige preferanser. Hva er omkostningene totalt sett ved å beholde dem. Sånn har det alltid vært, så sann skal det alltid være. Vanskelig å komme fra byen og skulle fortelle om hvordan det skal være på landet. "djevelens advokat".	

Bookingsystem for å dele hverandres arealer, noen av de som sitter på arealene i dag mister litt frihet. Frykt fra ansatte at studentene skal reservere alle rom for kollokvier.
Ta opp problemstillinger flere ganger og drøfte, gjør at enkelte ting har modnet seg.

Spørsmål knyttet til resultater fra spørreundersøkelsen

TEMA:6	Rolle	Svar
6.1 Årsaken til resultatene	Drift	Parkeringsmuligheter: Det var trang med parkeringsplasser da bygget var nytt (strevde litt med å få oppfylle kommunens krav). Januar 2015 ble det bygget nye studentboliger på den største parkeringsplassen. Det kommer flere parkeringsmuligheter. Offentlig kommunikasjon: mener jeg ikke er så dårlig, det kommer an på hvilke retning du bor hen. De går hvert 30. Min på dagtid.
	Kk	Offentlig kommunikasjon på sånne steder kan ikke gå så ofte, de er ikke mange nok for å få optimale tilbud. Parkering er begrenset fordi det bygges studentboliger. Alle finner plass, men de må betale, og må kanskje gå 500 m. Sunn måte å bevege kroppen på, mener jeg. Positive ting: et bygg som fungerer godt, det er ytende liv i bygget, en samfunnsutviklende faktor, seniorer, pensjonister trener på formiddagen. Truffet bedre enn de hadde turt å håpe på.
	PL	Fysisk aktivitet har ingenting med planene å gjøre, dette ligger jo til rette fra før av. Serveringstilbud, fordi vi endret kjøkkenet slik at de får mulighet til å servere enda bedre mat. SiT som driver, men de la jo grunnlaget. Biblioteket er veldig flott, men det er nok tilbudet de setter pris på.
	PL2	De fleste som kjører kollektivt bor langt unna (2-3 mil). Mange av de som kunne syklet kjører bil, fordi det er bratt, ikke gode parkeringsmuligheter for sykkel heller. El-sykkel kunne vært en fordel. Parkering: vanskelig å få oversikt over hvor man skal parkere. Parkeringsordning med betaling. Mange av studentene har ikke bil (reisevaneundersøkelse). I "bygde-Norge" har man ikke kultur for å reise kollektivt. De positive tingene: Friluftslinje og fine områder rundt Sogndal generelt skårer Sogndal veldig høyt på studenttilfredshet. Mange søker seg til skolen fordi det er et godt studiemiljø. Høgskolebygget har veldig mange fine funksjoner. Det gjør nok at studentene er veldig fornøyde. Klatrevegg, svømmehall, fitnessenter.
	Bibliotekleder	Tidlig brukerinvolvering og et godt samarbeid med en flink arkitekt.
	Student	Bygget består av mange gode løsninger.
	Drift	Kanskje brukermedvirkning påvirker resultatet, men det er ikke enerådende. Sånn som fysisk aktivitet er en faktor som er tilstede uavhengig av dette nye bygget. Har en betydning, men er ikke avgjørende.

6.2 Har brukerinvolvering påvirket resultatet?	PL	<p>Det påvirker resultatet, fordi brukerne var flinke til å påpeke hva de hadde bruk for i utgangspunktet, og da er det lettere å løse det også. De gjorde en god innsats i programmeringen, og var veldig delaktige i prosjekteringen.</p> <p>PL: skryte av arkitekten. De vant jo plan- og designkonkurransen, og det ferdige bygget er ganske likt det de vant på. De løste det godt i utgangspunktet. Brukeren har vært tro mot konseptet, og de påvirkningsmulighetene de hadde var best først og da bør det helst ikke være noen endringer underveis. Få endringer fra bruker side, og da har de kun fått påvirket det som har vært nødvendig og det har bidratt til et godt resultat.</p>
	Arkitekt	Ja, det er klart det har, men arkitekter må følge opp. Det er en start, men ikke en garanti for et godt prosjekt. En forutsetning, men ikke en garanti.
	PL2	Brukerne var nok ganske fornøyde fra før også, det var et godt studiemiljø.
	Student	I Stor grad
	Drift	Vi er jo så fornøyde. Litt dårlig inneklima og ventilasjon. Dette jobbes det med å forberede. Noen studenter har klagd til drift om dette.
	Kk	De kunne godt hatt mer grupperom, men pga. den areal-rammen ble det vanskelig å gjøre noe annet.
6.3 Hva kunne blitt gjort bedre?	PL	Det er det sikkert, men det har jeg glemt.
	Arkitekt	Jeg syns det har blitt veldig bra, mange mørke arealer i bakkant, men dette preger ikke bygget i det hele tatt. Jeg ser ikke umiddelbart noe som kunne vært bedre.
	PL2	Ikke svar.
	Bibliotekleder	Det kunne blitt lyttet mer til arkitekten
	Student	Ønsker meg 3D-modeller som forenkler forståelse

Drift: Et fint bygg som er veldig oversiktlig. Løst selve bygget på en god måte. En god løsning. Godt samarbeid mellom drift SB og prosjektledere. Dette ønsker jeg å trekke frem som veldig bra.

Klarte å løse hovedutfordringen, som var kommunikasjons linjene. Godt samarbeid med kommunen, fordi de er så små var de veldig på hugget og veldig aktive, det bidrar også positivt