

UNIVERSITETET I OSLO

Bestille varer og tjenester ved UiO

Hvor vanskelig kan det være?

Julie Jacobsen og Camilla Salbu, AKS
Tori Sandlie, Seksjon for innkjøp



Vel...



Kristian Gundersen

11 t · 🌐



Kristinn Hegna

1 d · 🌐

oppgavene er overført til forskere og undervisere, og er overbyråkratisert i tillegg. Her forleden brukte jeg flere dager på å organisere møterom, bestille mat og kaffe til et internasjonalt prosjektmøte, når jeg heller skulle planlagt INNHOLDET i møtet, og laget forelesninger! Møtematbestillingen alene krevde 7 separate bestillinger, via UiOs økonomiavdeling, 7 ganger måtte jeg fortelle at hver enkelt av dem var godkjent av instituttets administrasjonssjef, 7 ganger måtte jeg godkjenne og kontrollere økonomiavdelingens videresending av min bestilling, 15 mailer måtte jeg sende for å få

Ennver matbestilling er paradisk. Hver gyll er ikke dette.

Problemet er beslektet med bemanningskrisen i helsevesenet - for mange folk må gjøre oppgaver som ikke er deres kjerneoppgaver, man trenger flere folk, og alle trenger ikke å ha mastergrad eller helseutdanning.



Bakgrunn for arbeidet

- Mange tilbakemeldinger på at det er vanskelig å bestille varer og tjenester
- Ny rammeavtale for bevertning fra sommeren av, med mer fokus på bærekraft og klima
- Nylig ferdig med innsiktsfase i forbindelse med internkommunikasjon og For ansatte-sidene, og klare for innholdsprosjekter.:-)

Slik bestiller du

English

Alle innkjøp, med unntak av [reiser](#), [mobilabonnement](#) og [visittkort/trykk](#) og bøker, må gjøres av din innkjøper gjennom UiOs bestillingssystem. Du må først fylle ut et bestillingsskjema som sendes til din innkjøper, og ellers følge bestillingsrutiner.

Du må:

1. Avklare med leder

Avklare med nærmeste leder at du kan bestille og hvilke midler som skal benyttes (kostnadssted, prosjekt, tiltak).

2. Bruke UiOs rammeavtaler

Bruke UiOs rammeavtaler der de finnes:

- [Logg inn i avtalekatalogen](#) og sjekk om det finnes rammeavtaler for ønsket vare/tjeneste. Alle ansatte har tilgang til avtalekatalogen.
- Sjekk eventuelt [våre hjelpesider for noen vanlige innkjøp \(bøker, gaver, mat, mobiltelefon, oversettelse, rekvisita, osv.\)](#)
- Hvis du ikke finner frem i avtalekatalogen, kontakt [din innkjøper](#) for hjelp.
- Avtalene skal ikke benyttes til private kjøp.

Finnes ikke rammeavtaler?

- Når du ikke finner rammeavtale for varen/tjenesten du skal ha, lar du feltet "Angi mulig leverandør" stå tomt i bestillingsskjemaet hvis du skal kjøpe inn for under 100.000 kroner.
- Anskaffelsesprosess: Se [hvordan foreta innkjøp uten rammeavtale over 100.000 kroner](#)

3. Fylle ut og sende et bestillingsskjema

Fylle ut et bestillingsskjema med beskrivelse av varen/tjenesten, hvilke midler som skal benyttes og angi mulig leverandør:

- [Enheter med lokalt bestillingsskjema og rutiner](#)
- [Felles UiO-bestillingsskjema \(excel\)](#) - for enheter som ikke har egne.

Sende skjemaet til [din enhets innkjøper/rekvirent](#).

4. Gi beskjed når varen er mottatt

Gi beskjed til din innkjøper når varen er mottatt, så forsikres ikke betalingen til leverandøren.

Hurtigveiledning for vanlige innkjøp:

- > [Bøker](#)
- > [Datautstyr](#)
- > [Kontorrekvisita](#)
- > [Kurs, konferanser og seminarer: Betale deltagelse](#)
- > [Laboratorierekvisita](#)

Utfordring

Flere ulike rammeavtaler + flere ulike enheter



Mange varianter rutiner/skjemaer

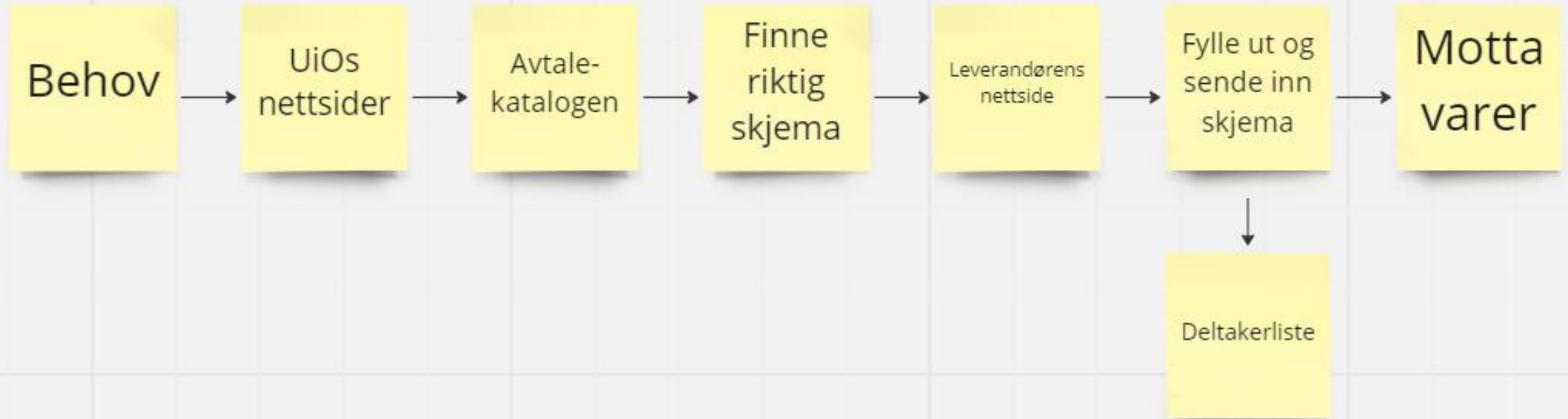


Mye ulikt innhold rettet mot litt ulike grupper



Kompliserte brukerreiser og vanskelig å navigere seg frem

Hvor i brukerreisen skurrer det?



Ting som frustrerer brukerne...

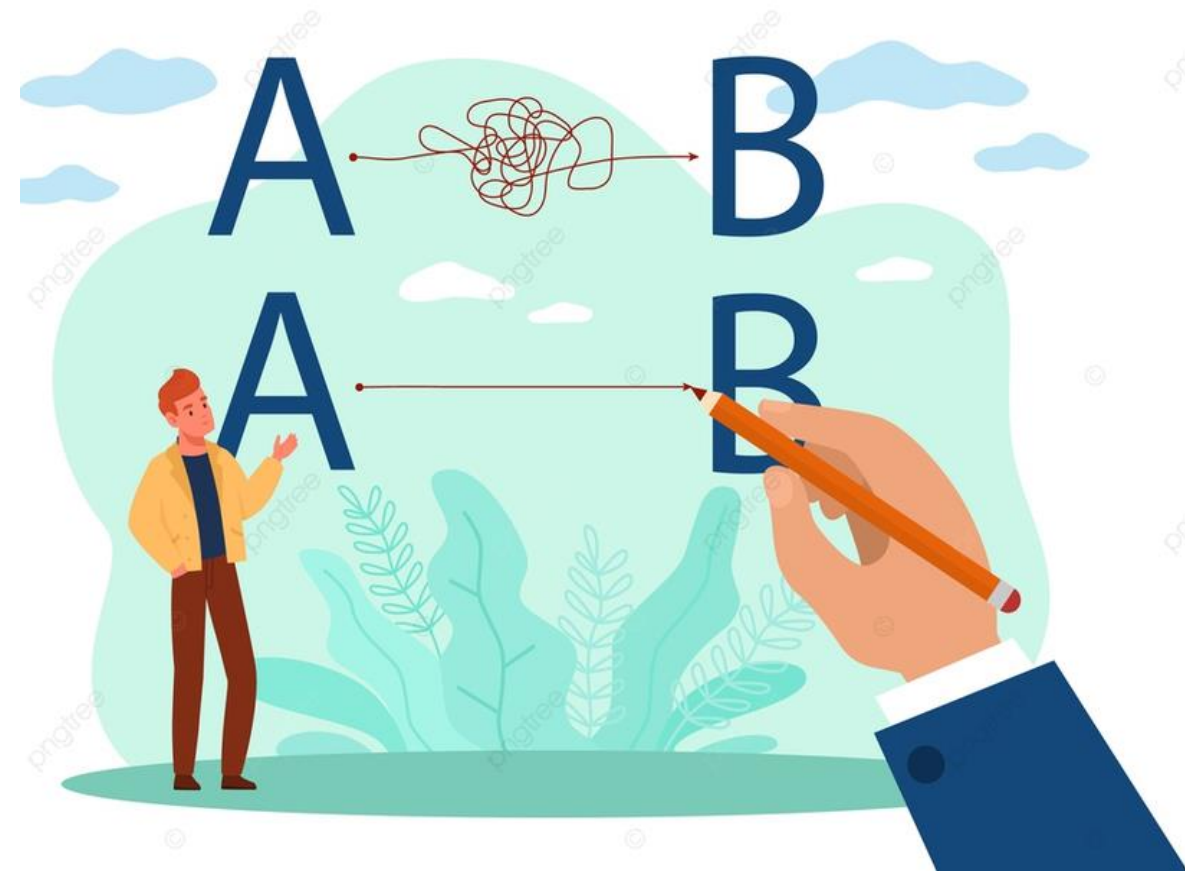


- Finne riktig skjema
- Forstå avtalekatalogen
- Navigere seg gjennom leverandørenes nettsider
- Fylle ut skjema
- Status på bestillingen

.. Så hva skal vi gjøre med dette?

Enkelt sagt:

- Gjøre det enklere å finne riktig rutine og skjema (bredde)
- Forenkle og forbedre brukerreisen for noen avtaler (dybde) -->Designsprint
 - Catering
 - Blomster
 - Mobil
- Legge til rette for ny rammeavtale på bevertning



Og hva er gevinsten?



- Spart arbeidstid for brukere som skal bestille varer og tjenester = \$\$\$
- Mindre brukerhenvendelser
- Mindre frustrerte brukere :-)

Fremdrift – fase 1



Uke 6: Oppstart

Uke 6-7: Innsiktsarbeid

Uke 9: Gjennomgang av brukerreiser for ulike avtaler

Uke 10: Planlegge designsprint

Uke 11: Gjennomføre designsprint

Uke 12: Testing og justering av prototype

Uke 13-16: Innholdsutvikling + ny IA

Uke 21: Måle effekt

Forankring og involvering

- Samarbeid mellom AKS og innkjøp sentralt
- Referansegruppe med lokale innkjøpere
- Deltakerne i designsprinten bestod av to fra AKS, to fra innkjøp sentralt, to lokale innkjøpere og en UX-designer fra USIT



Innsiktsarbeid

An illustration on a light blue background. A large, glowing yellow lightbulb is the central focus. A man in a dark suit and white shirt is climbing a ladder that leads up to the base of the lightbulb. He is holding a black telescope to his eye. A red ribbon is tied around his waist. In the upper left, a white paper airplane flies away, leaving a dotted white trail that loops around the lightbulb. In the lower left, there are white clouds. To the right and bottom left, there are small purple geometric shapes resembling hot air balloons or drones, each with a white basket or base. The overall theme is one of reaching for ideas and insight.

1. Kartlegging

- Over 300 ulike rammeavtaler ved UiO
- 99 ulike skjemaer – ca 16 ulike mottakere (som regel RT-køer)
- 32 avtaler spesielt løftet frem med egne rutiner, skjemaer eller egne punkter i bestillingsskjemaer
- En del enheter har egne bestillingsskjemaer for hver avtale, andre har ett felles skjema dekker flere avtaler
- Mange lignende rutiner og skjemaer – potensiale for å slå sammen



2. Brukertest - brukere



- 5 brukere
- 3 kvinner og 2 menn
- Alder ca 25 – 55
- Over snittet digitalt kompetente
- 3 hadde mye erfaring med å bestille, 2 hadde lite/ingen erfaring

2. Brukertest - oppgave

- Brukerne startet på "Slik bestiller du"-siden
- Oppgave: Gjennomføre en bestilling av møtemat ved bruk av LOS sine rutiner/skjemaer



2. Brukertest - hovedfunn



Brukerne brukte i snitt 20 minutter på å gjennomføre bestilling

Mange klikk for å finne riktig skjema, mye frem og tilbake

Flere droppet avtalekatalogen. De som var innom slet med å bruke den

En del uklarheter rundt leverandørens nettsider

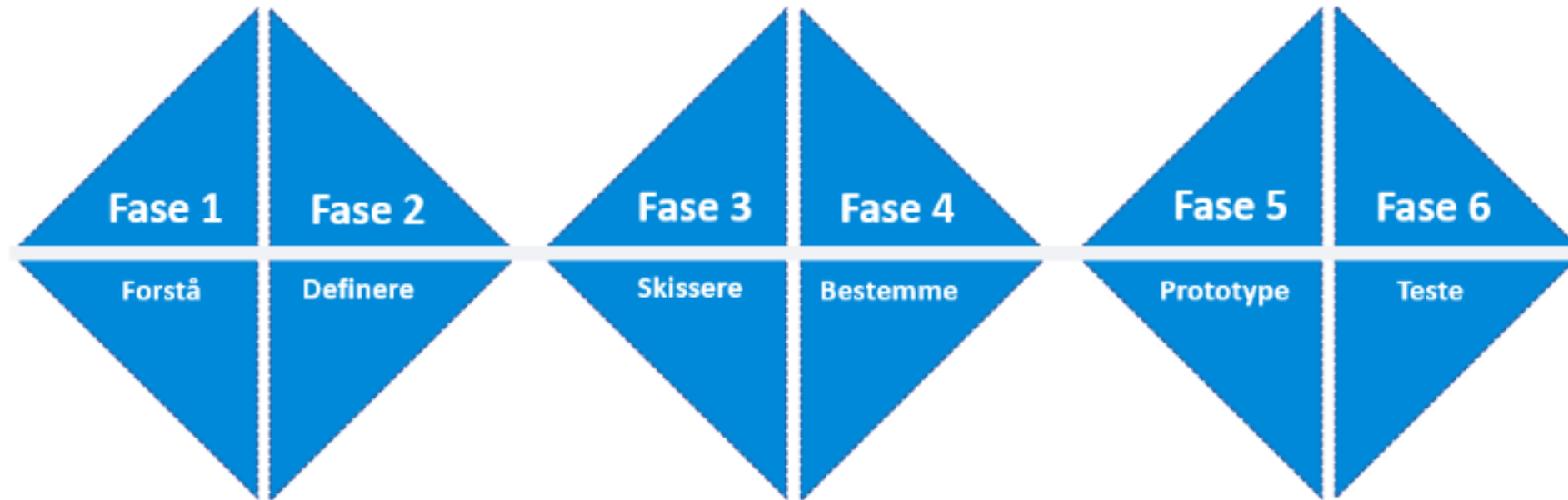
Flere brukere slet med å fylle ut skjemaet

Stil og tone gjør en del brukere usikre

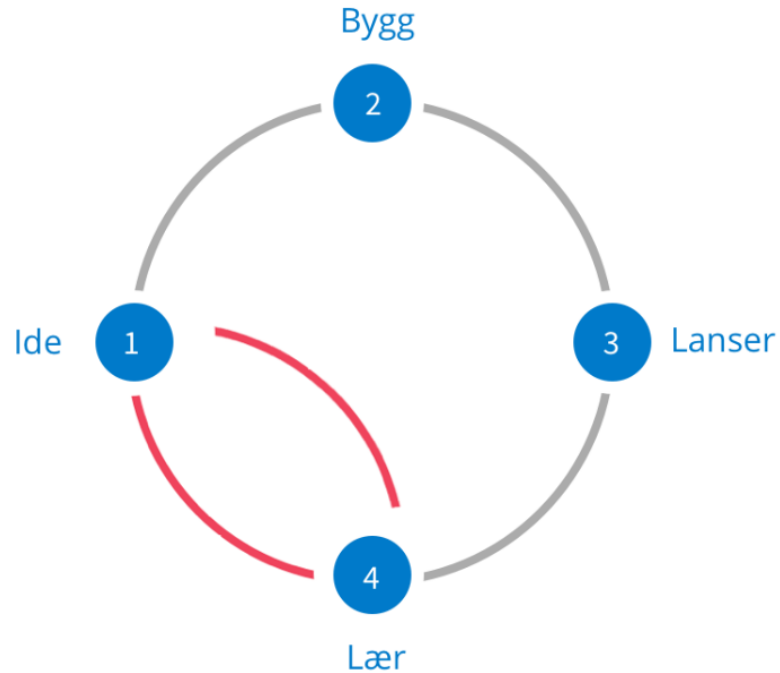


Designsprint på bestilling av varer og tjenester

- Designsprint : Fra idé til validert konsept i løpet av noen dager

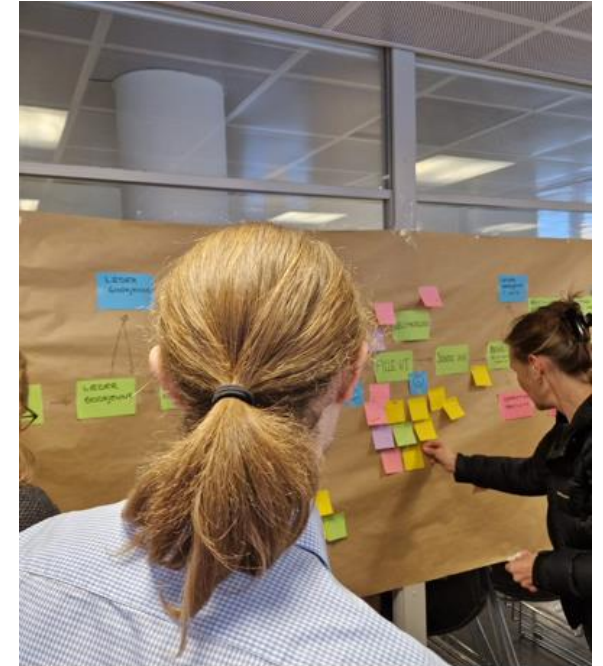


Hva er så spesielt med denne metoden?



- Team med ulik kompetanse
- Jobbe sammen – i samme rom og med samme problemstilling
- Ett fokusområde heller enn å jobbe med mange ulike oppgaver samtidig
- Alle får muligheten til å pitche sine tanker og ideer
- Beslutninger tas ved avstemning
- Validering av idé fra ekte brukere før vi bygger løsningen

Det designsprintes intenst!



Langsiktig mål

"Det skal være enkelt å melde inn behov på riktig måte"



Sprintspørsmål



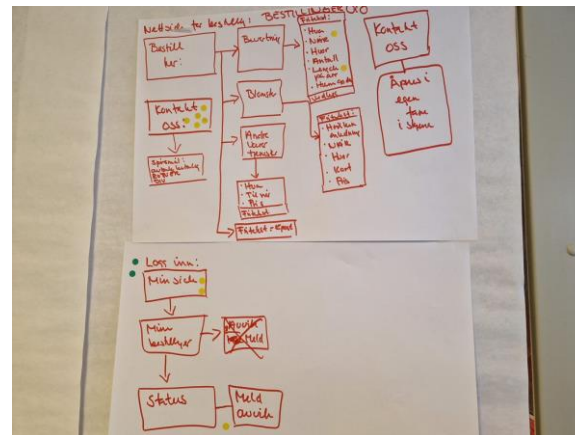
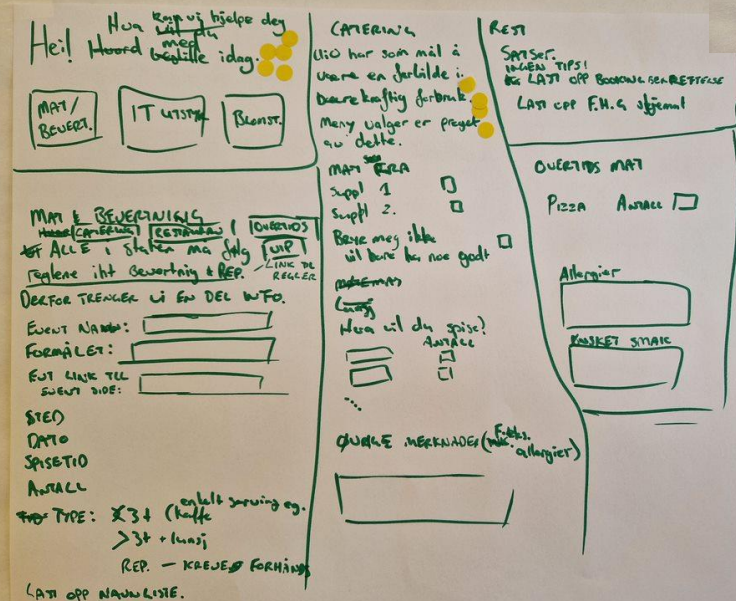
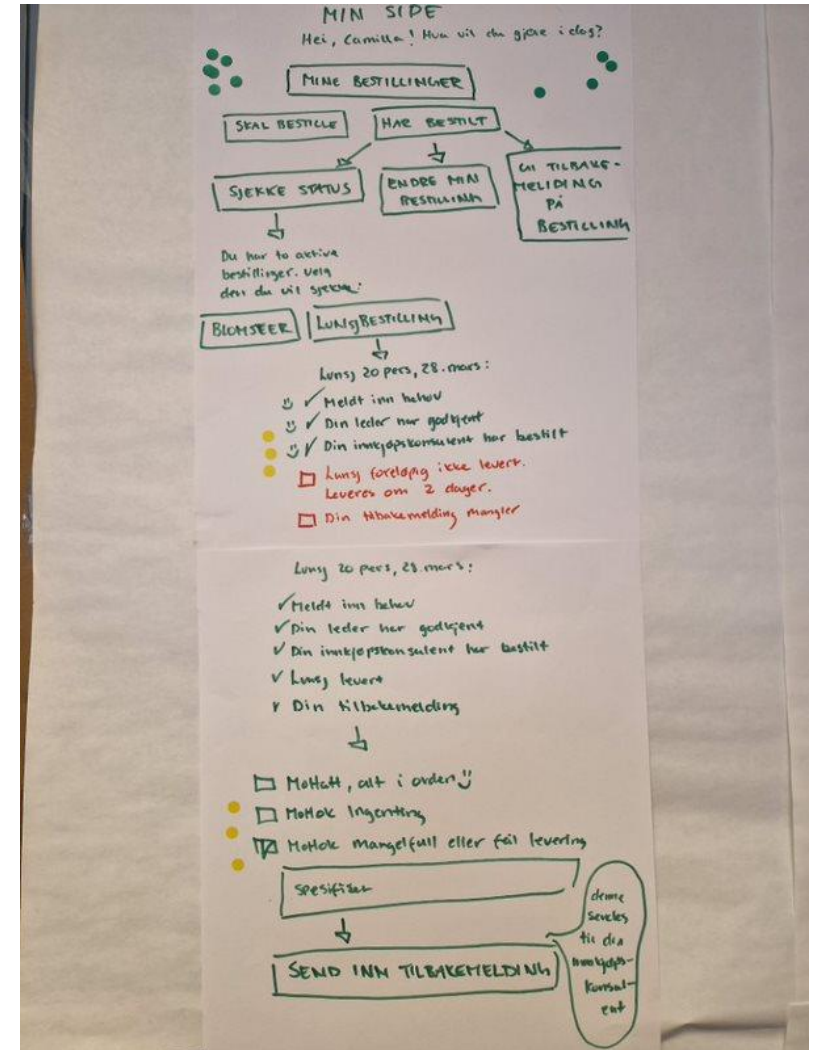
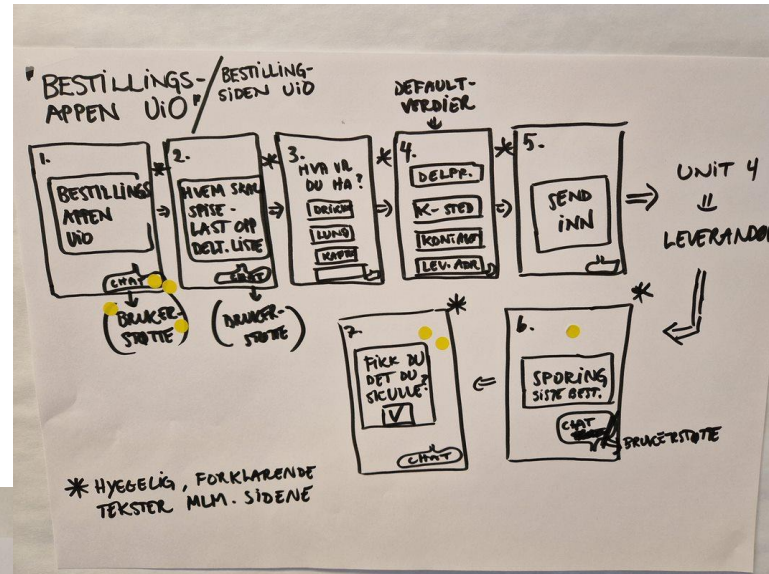
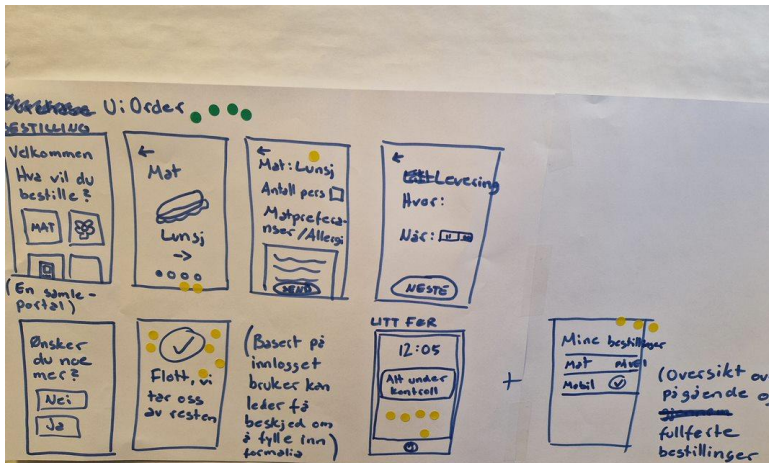
- Må brukeren vite hvem vi har rammeavtale med?
- Når trenger brukeren ta valg?
- Hvordan kan vi unngå frem og tilbake mellom innkjøper og behovshaver?
- Hvordan kan vi sikre at løsningen vi lager blir tatt i bruk?
- Hvordan kan brukeren holde oversikt over bestillingen sin?

Fokusområde for sprinten

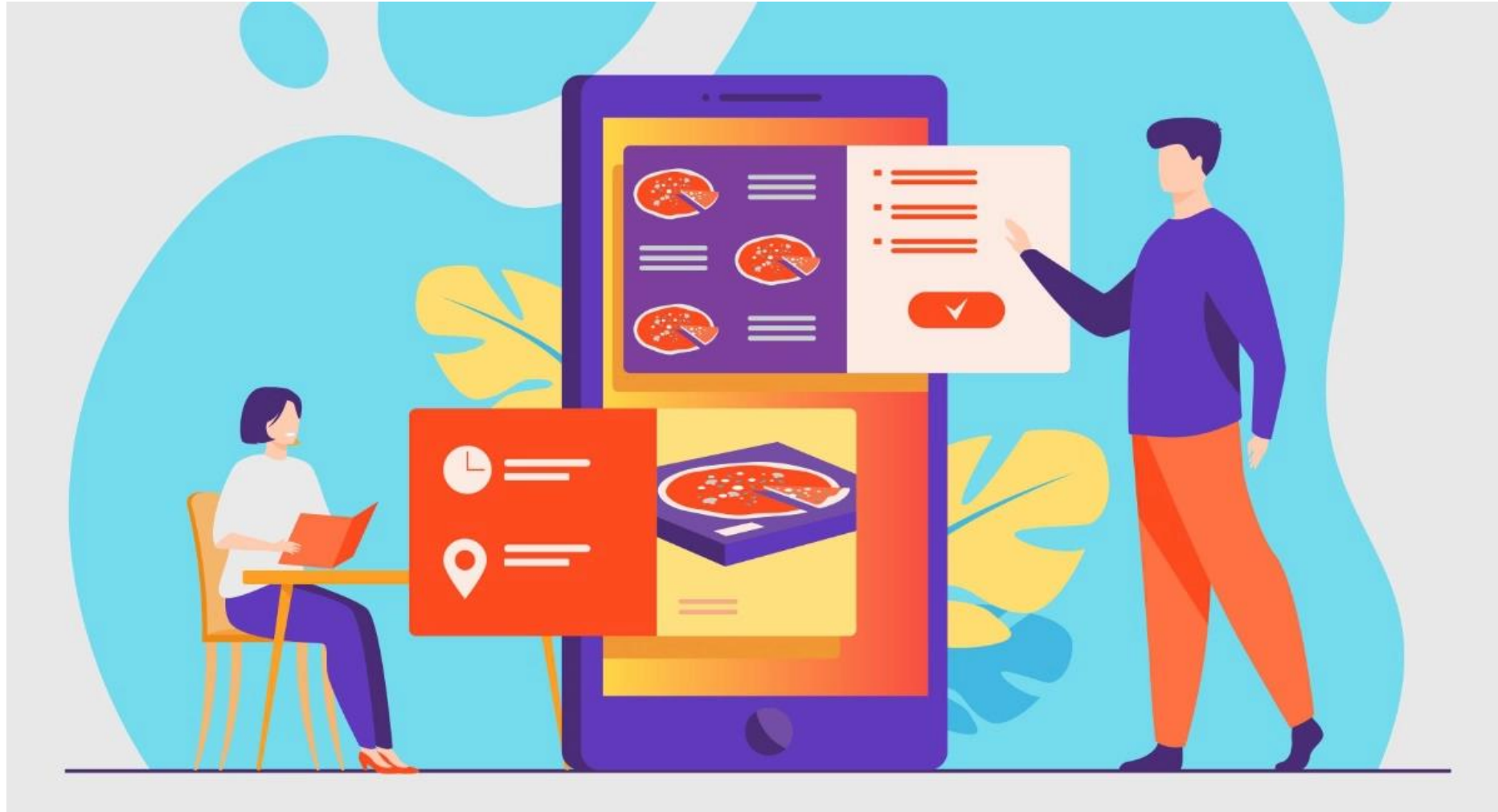
- Brukeren skal få den informasjonen hen trenger når og der hen trenger den
- Brukeren skal slippe å forholde seg til avtalekatalogen
- Begrense unødvendige valg for brukeren
- Brukeren skal være sikker på at varen blir levert



Løsningskisser



Fokus på det vi kan gjøre nå: Forenkle bestilling

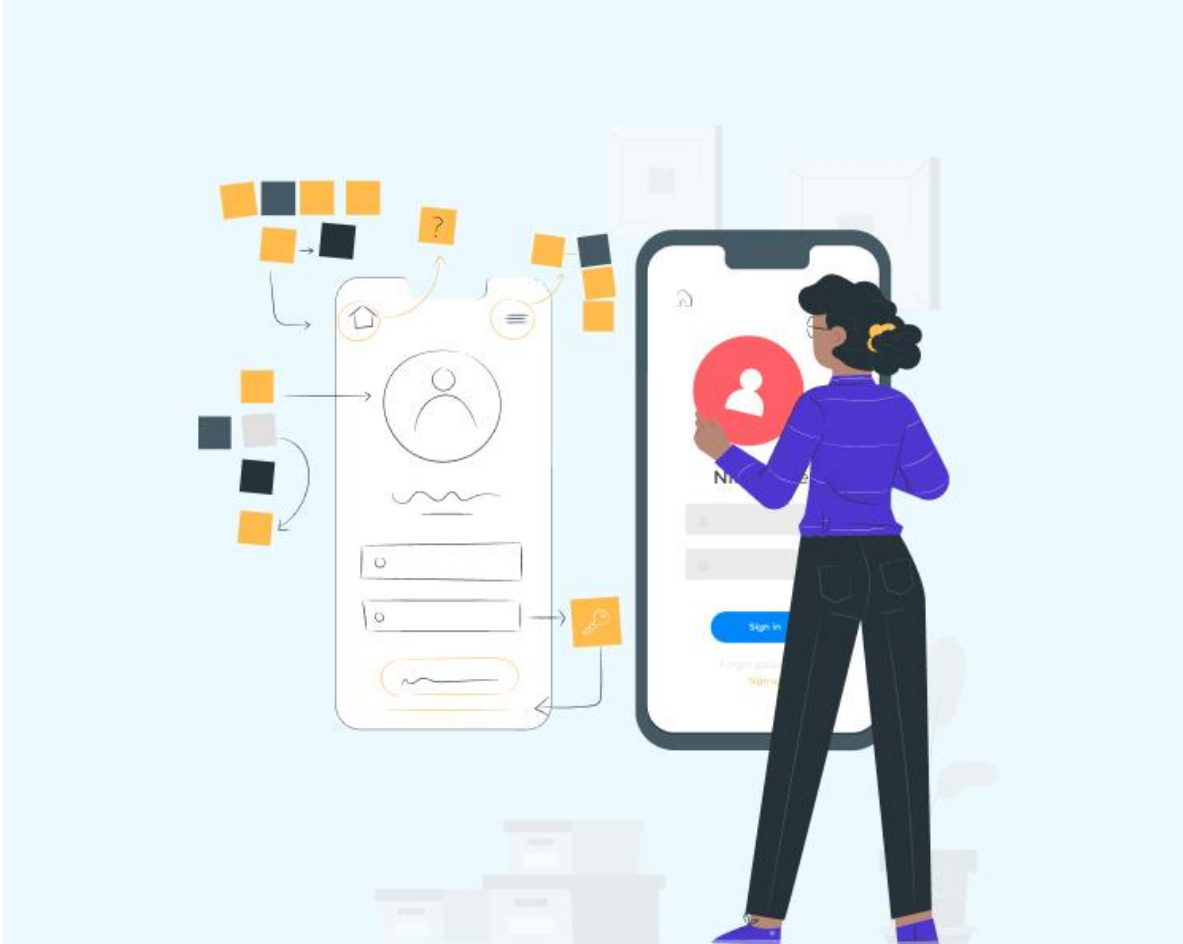


Viktige elementer i prototypen

- Konsept: Steg for steg-løsning
- Stil og tone: personlig, vennlig, dialog
- Informasjon i kontekst
- Begrense valg
- Progress bar



Testing av prototype og videre arbeid



- Dag 3 av designsprinten lagde vi en prototype som vi testet
- Vil fortsette justering, testing og videreutvikling ut neste uke
- Arbeid med IA og innhold i ukene fremover
- Tentativt ferdig fase 1 i slutten av april

Men hva betyr dette for innkjøperne?

- Forenkling for behovshavere, kan påvirke oppgavene til innkjøpere i noen grad. Det vil bli utarbeidet rutiner for støtte opp under dette
- Enkelte skjemaer og en del innhold på nett – sentralt og lokalt - vil måtte endres, flyttes eller fjernes
- Mål: færre henvendelser og mindre frem og tilbake mellom behovshaver og innkjøper



Får vi dette til?



Spørsmål?

