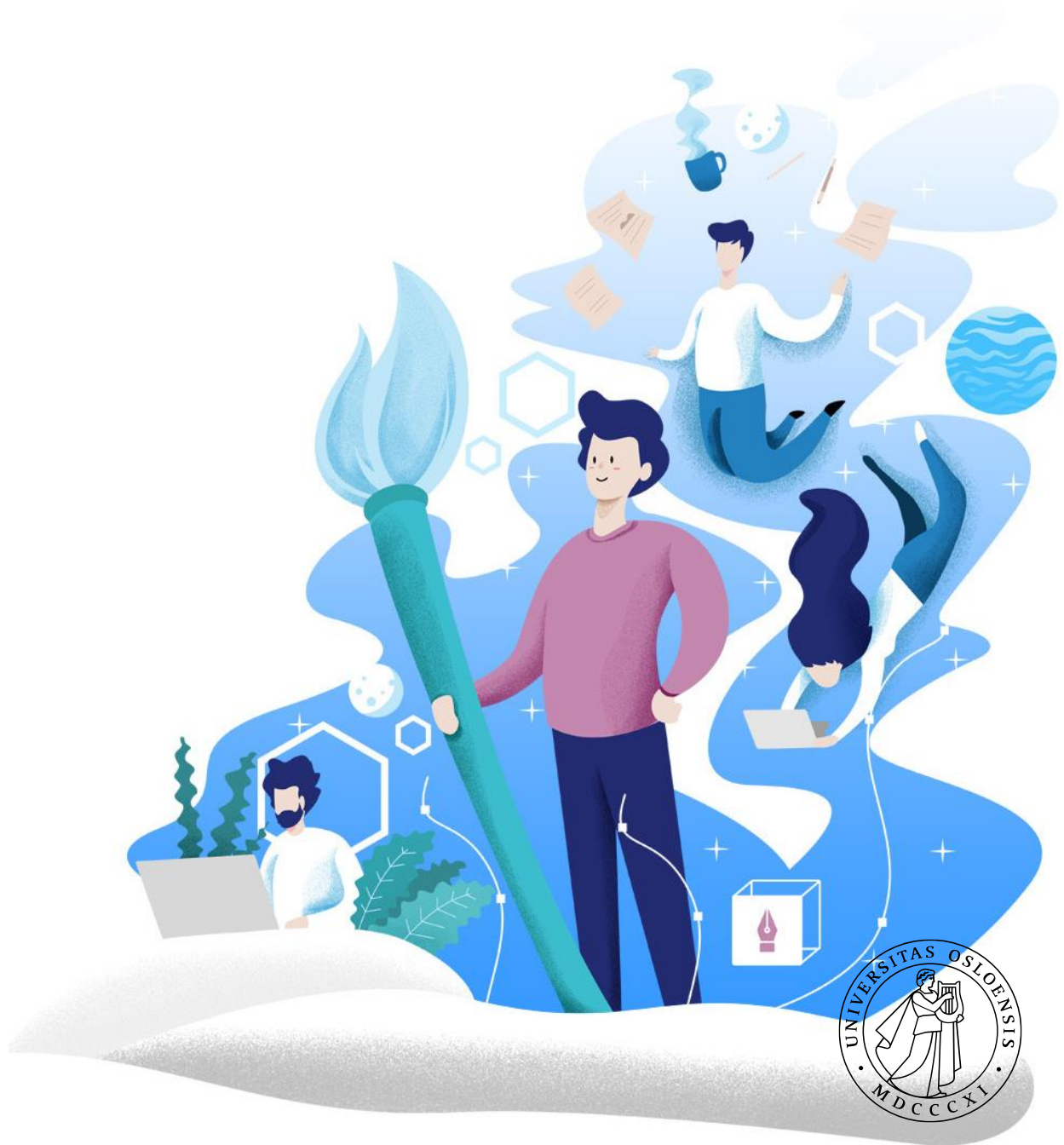


UNIVERSITETET I OSLO

Brukeren i sentrum

Enklere bestilling av varer og tjenester
ved UiO

Camilla og Julie
AKS



But.. Why?



Klimafokus i ny rammeavtale



Frustrerte medarbeidere...



Kristian Gundersen

11 t · 🌐

oppgavene er overtørt 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

...med profesjonelle og bekveme møter og møterommer...
enhver matbestilling er paradisk. Hvor dyrt 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.

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

Så hvordan får vi glade medarbeidere?



(Og hvordan kan vi redde jorda?)

Vi må jobbe brukerorientert!

Men hva innebærer det? Og hvorfor er det viktig?



Tid = penger... Men hvor mye penger er tid egentlig?

Dette er Ove Dalen, pionér innenfor digital kommunikasjon og brukeropplevelse.

Ove har regnet ut at **tid = 6,60 kr i minuttet.**



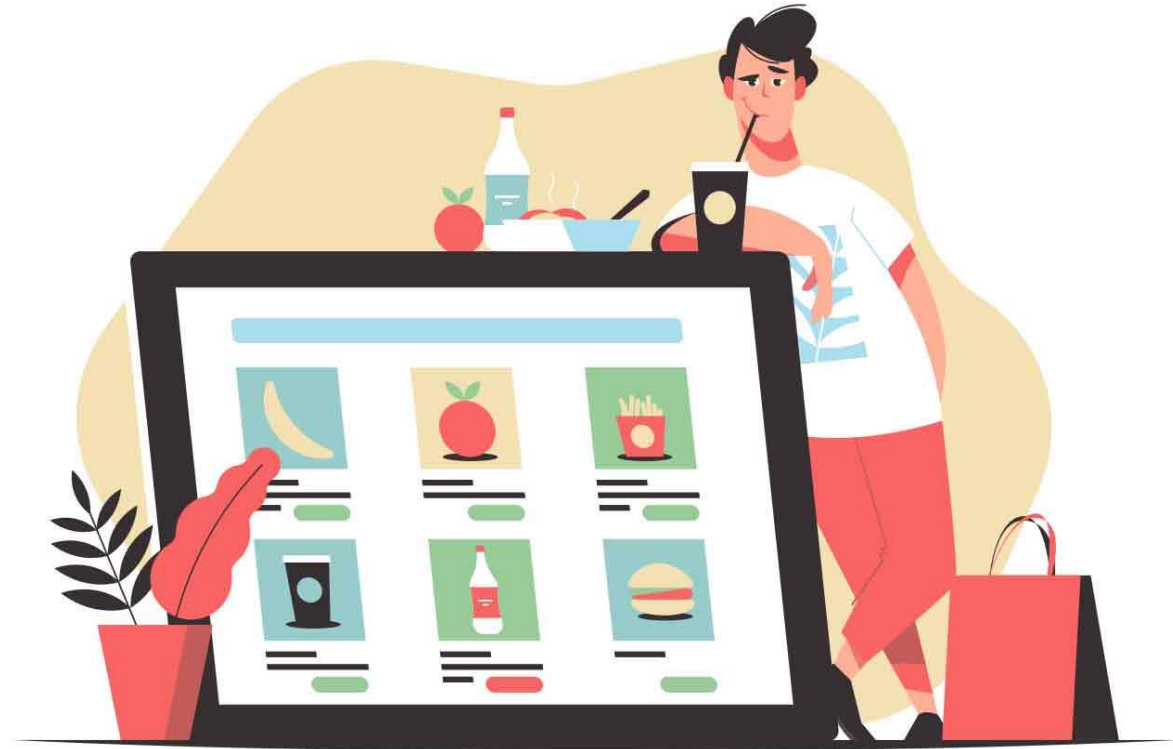
Dårlige brukeropplevelser er dyrt



- Hvis **én** ansatt på UiO bruker ett minutt lengre enn nødvendig hver dag på For ansatte-sidene, blir dette drøyt 1700 kr per år
- Hvis **alle** ansatte på UiO bruker ett minutt lengre enn nødvendig hver dag på For ansatte-sidene, blir det nesten 13 millioner kr per år (7500 ansatte)

Hva med bestilling av varer og tjenester?

- Vår brukertest viser at det å bestille møtemat i snitt tar **over 20 minutter** på UiO.
- Hvert år gjennomføres det ca **50 000 bestillinger**
- Hvis vi halverer denne tiden, vil vi spare UiO for **3,3 millioner kr** hvert år.



Når vi jobber brukerorientert er fokus



Begynne i riktig ende: Behov, ikke løsning



Systemene skal støtte brukerne, ikke omvendt



Progresjon er viktigere enn perfektjon: Test enkelt og test hyppig



Hva skjer når man ikke jobber brukerorientert?

Helseplattformen... (Pris: 4 mrd)



Nyheter Sport Kultur Humor Distrikt Mer ▾

Logg inn



Skylder på brukerne for at over 16.000 brev ikke kom frem

Direktøren for Helseplattformen sier det er brukerfeil og ikke systemsvikt som er årsaken til at over 16.000 elektroniske brev ikke kom fram dit de skulle. Legeforeningen mener tilliten til styret er tynnslitt.



Grete Thobroe
Journalist



Brukerfeil???

Debatt | Helseplattformen

Helseplattformen i Midt-Norge - også kjent som «System Error»



Åste Einn

UX designer/tjenestedesigner/interaksjonsdesigner



La oss begynne med noe grunnleggende: Det er ikke noe som heter brukerfeil

«Kan det tenkes at hun er uvitende om at DFØ er blitt et skjellsord?»

Om «en offentlig skandale», «det mest byråkratiserende ineffektiviserende system jeg har vært ute for» — og direktørens lange nese.

Vitenskapelig ansatte fortviler i møte med uforståelige skjermbilder. Den kontraintuitive navigasjonen får labyrinten i Knossos til å fremstå som strake motorveien. Administrative årsverk, arbeidslyst og motivasjon kastes bort på å lete etter løsninger på utfordringer systemet ikke kan håndtere. Budsjettarbeidet er mer tungvint enn noen gang (og det sier en del).

Direktørens andre forsvarslinje er at **systemet er godt, men at de som bruker det, ikke er flinke nok til å betjene det.** Men økonomimedarbeiderne på UiO er ikke dumme. Og om et system krever bedre brukere enn de som skal bruke det, er systemet ubrukelig. DFØ-systemet er ubrukelig. Det tapper UiO for *goodwill* hos

Slik jobber vi med bestilling
av varer og tjenester



Fase 1 (februar - utgang april)



Uke 6: Oppstart

Uke 6-7: Innsiktsarbeid / kartlegging

Uke 9: Gjennomgang av brukerreiser for ulike avtaler

Uke 10: Planlegge designsprint

Uke 11: Gjennomføre designsprint

Uke 12: Testing og justering av prototype

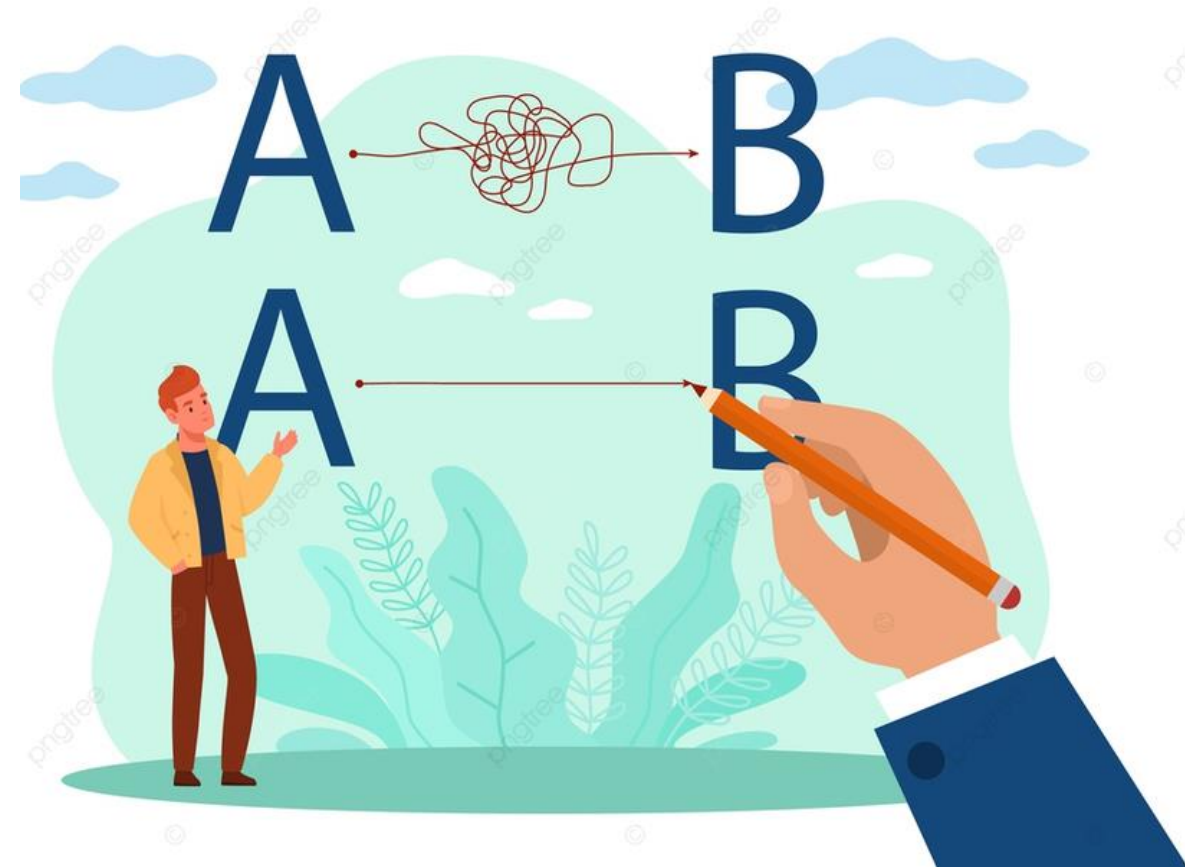
Uke 13-16: Innholdsutvikling + ny IA – lansering LOS

Før sommeren: Utrulling på enhetene

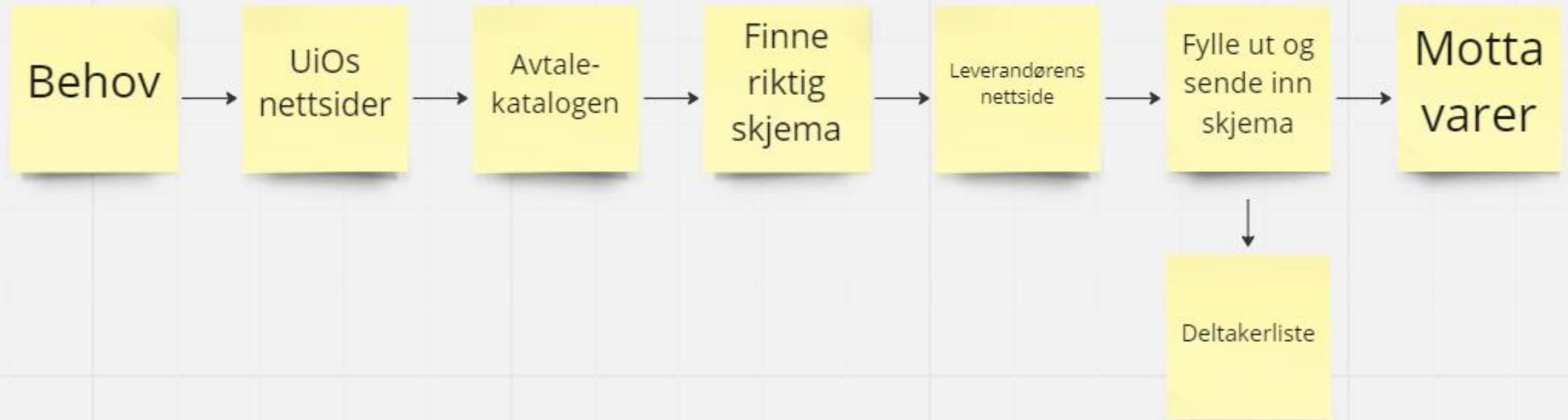
Hva er scopet?

Enkelt sagt:

- Gjøre det enklere å finne riktig rutine og skjema for alle bestillinger på uio.no.
- Forenkle og forbedre brukerreisen for noen avtaler
 - Mat og drikke
 - Blomster
- Legge til rette for ny rammeavtale på bevertning.



Hvor i brukerreisen skurrer det? Hva frustrerer brukerne?

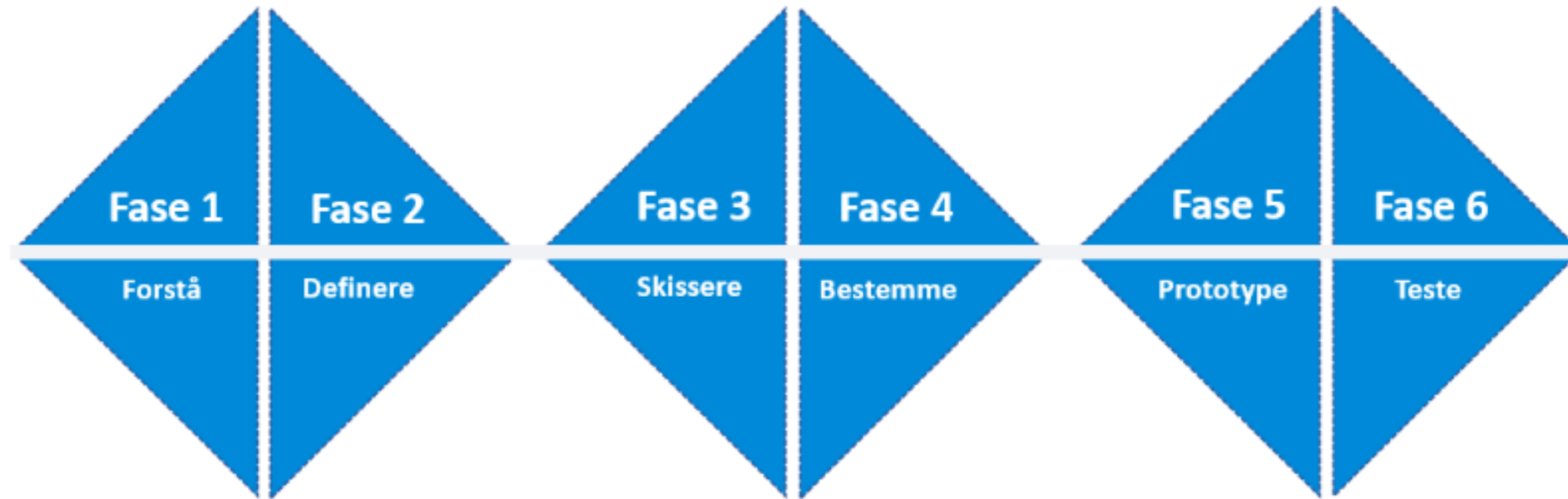




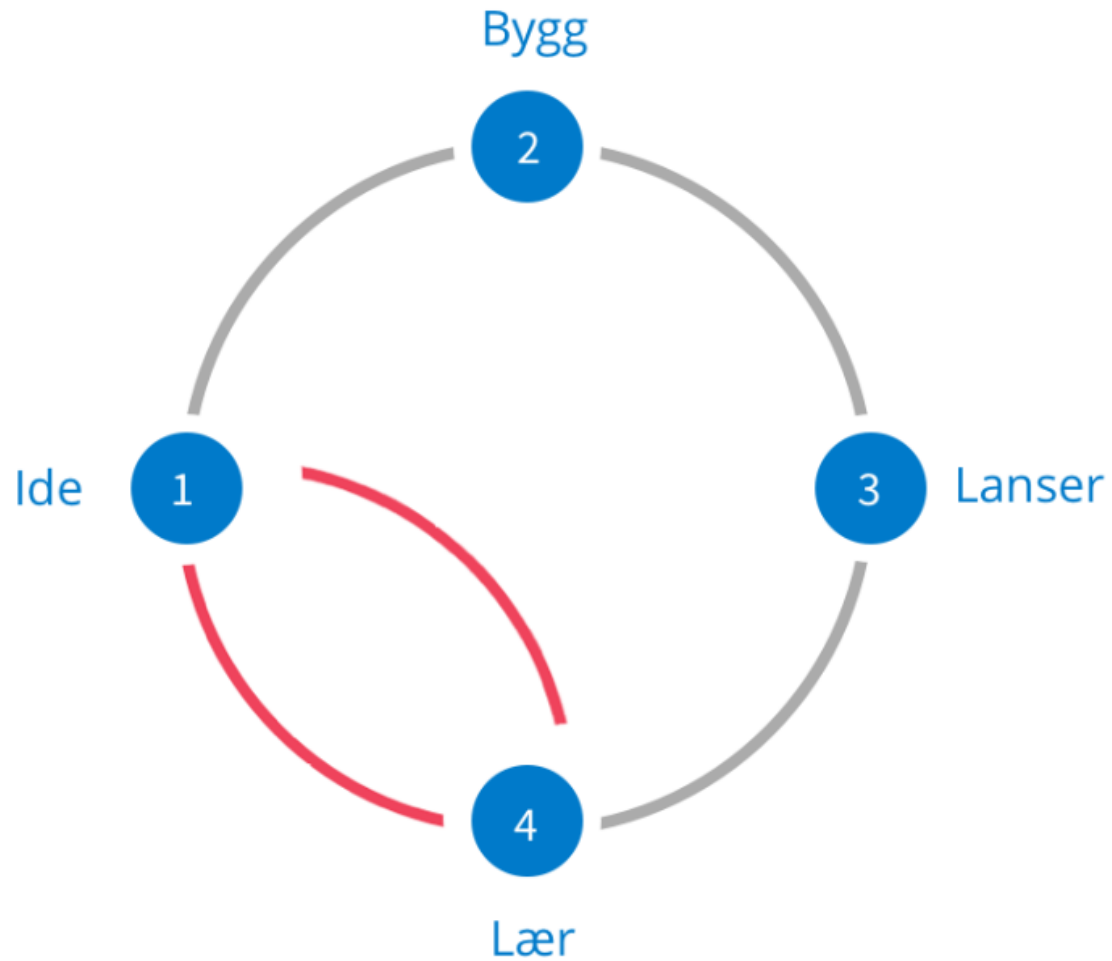
Designsprint på bestilling av varer og tjenester

Designsprint :

Fra idé til validert konsept i løpet av noen dager



Hva er så spesielt med denne metoden?

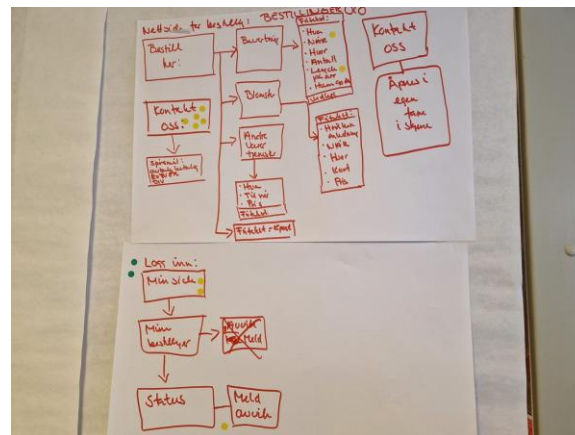
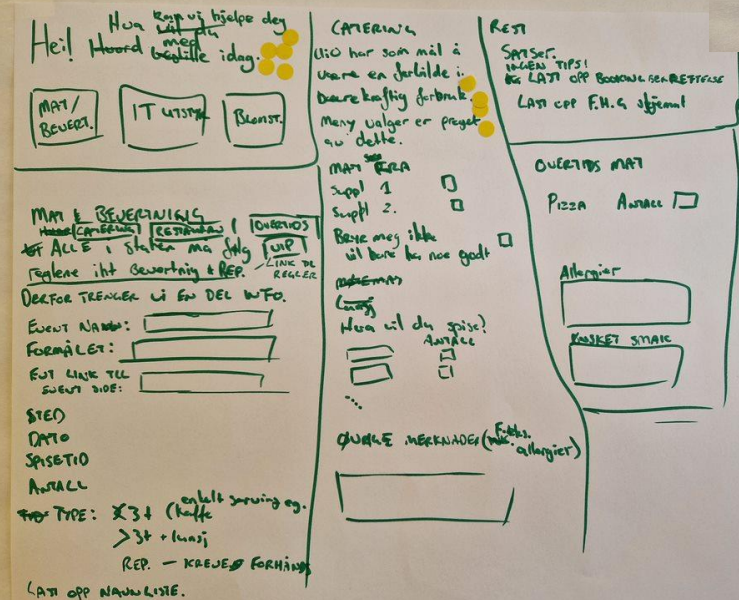
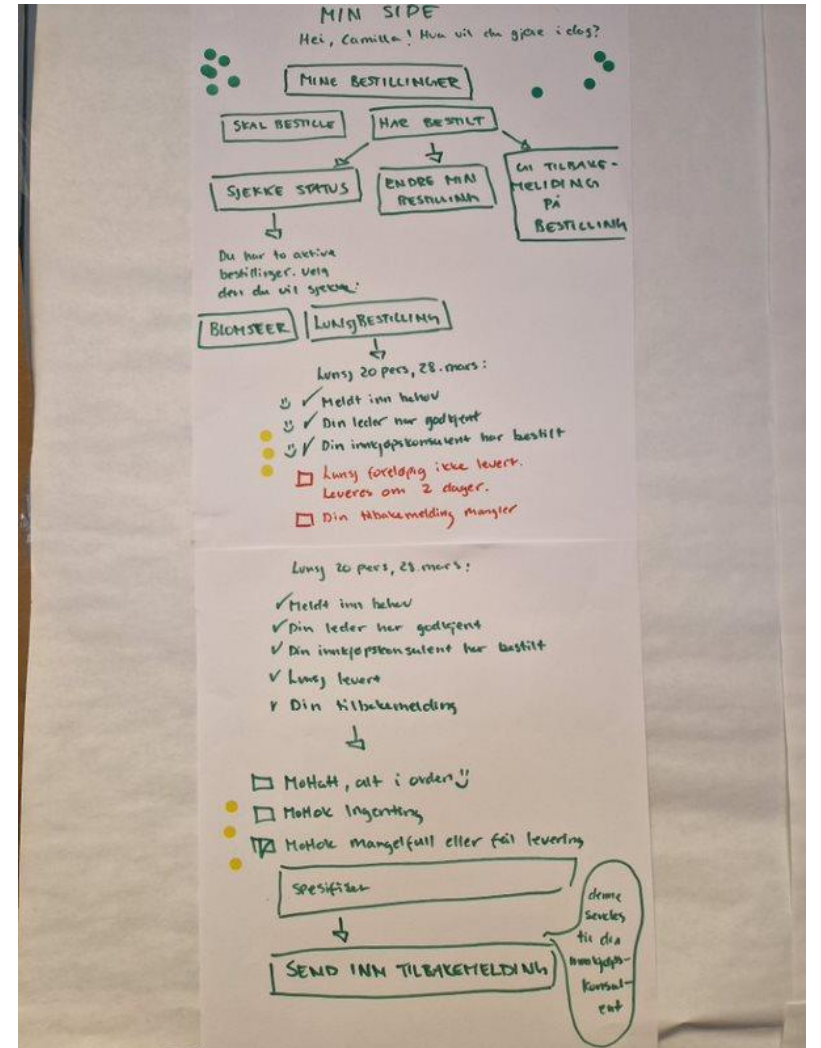
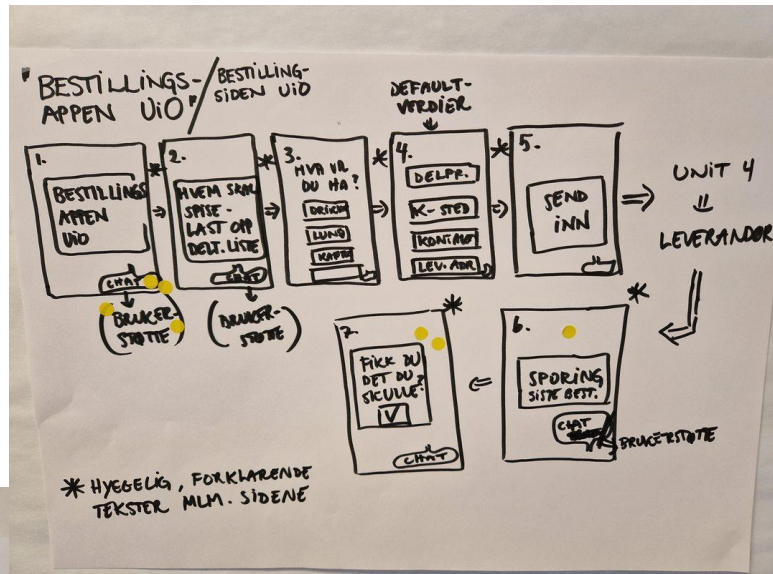
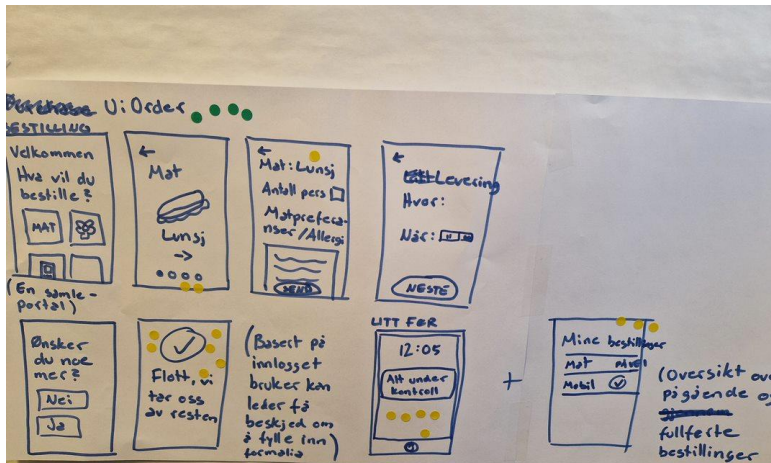


Langsiktig mål

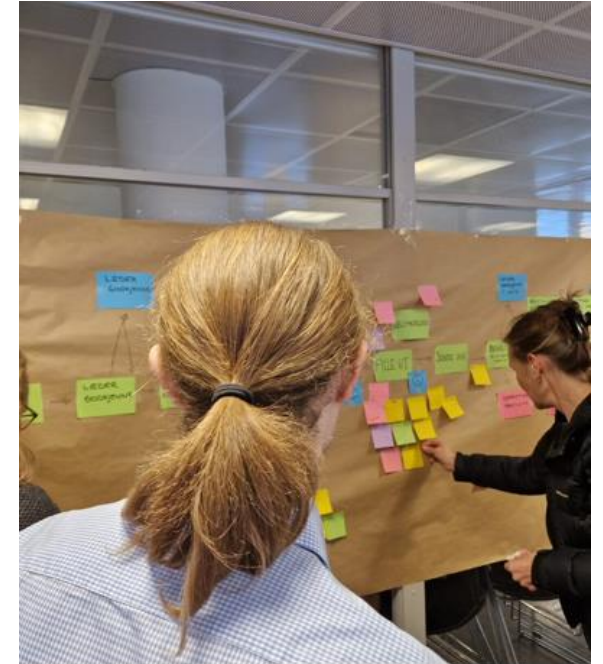
"Det skal være enkelt å melde inn behov på riktig måte"



Løsningskisser



Det designsprintes intenst!



Storfint besøk!

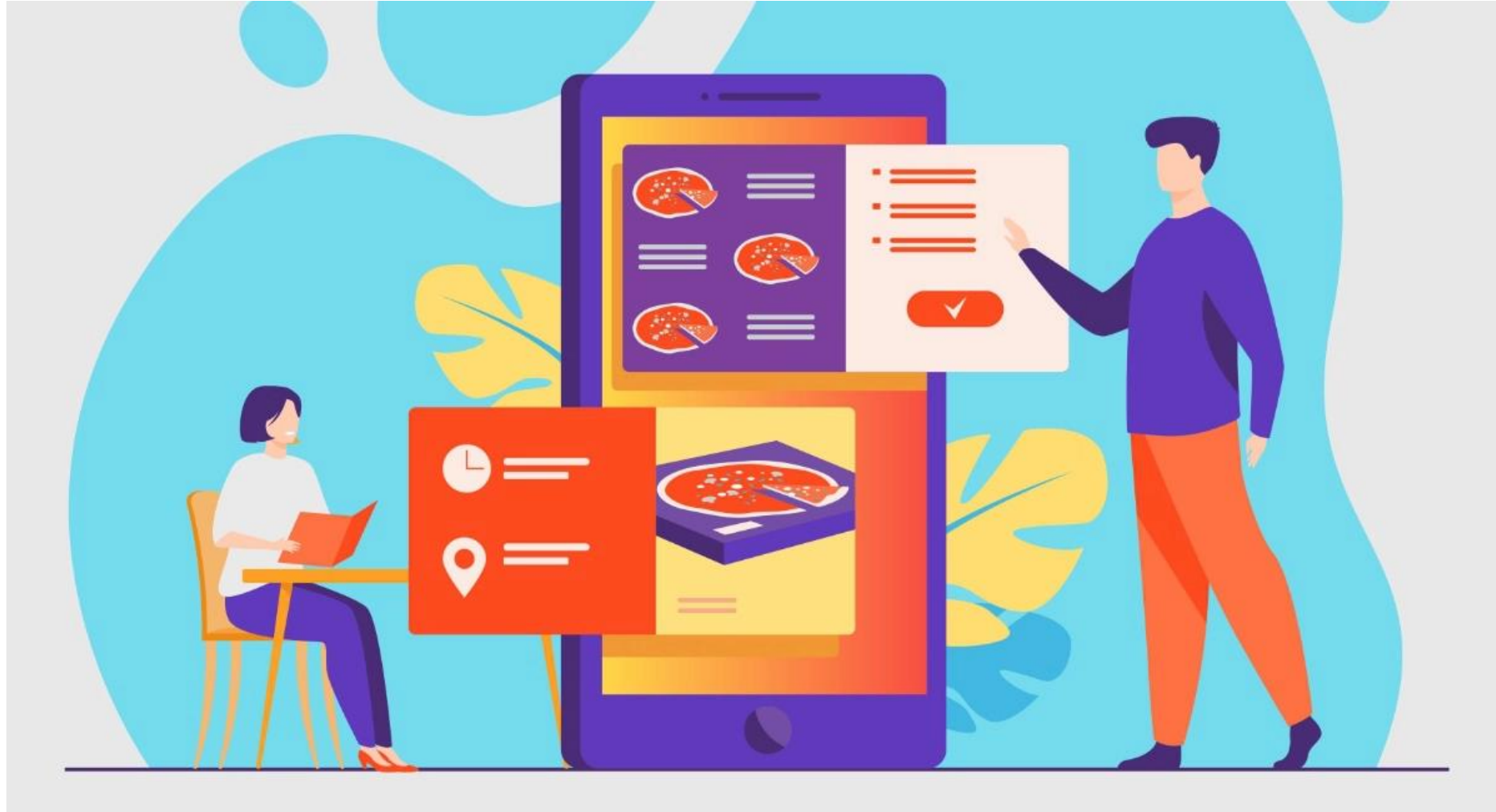


Fokusområde for sprinten

- 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
- Legge til rette for ny rammeavtale



Fokus på det vi kan gjøre akkurat nå

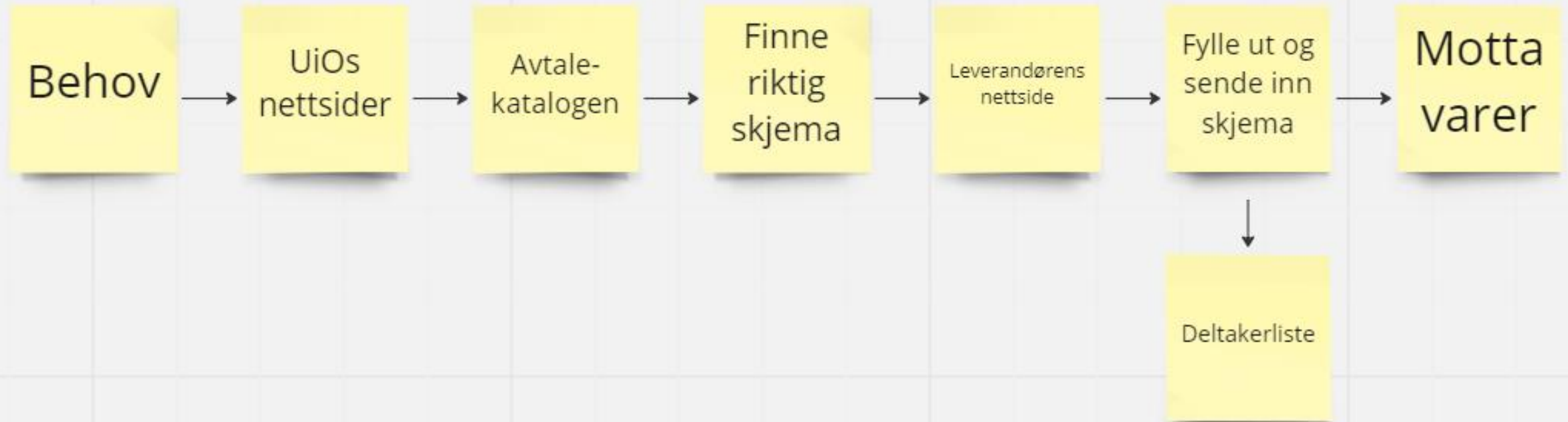


Viktige elementer i prototypen

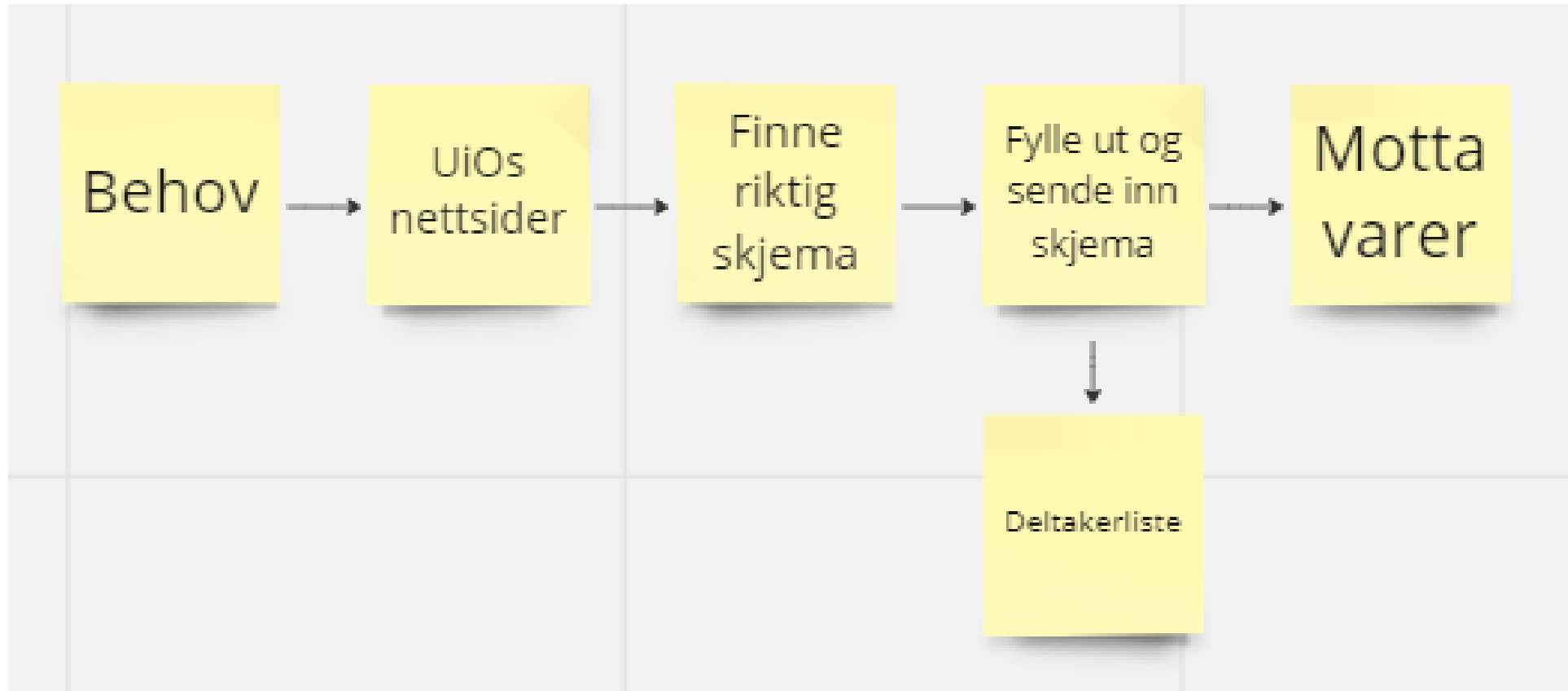
- Konsept: Steg for steg-løsning
- Stil og tone: personlig, vennlig, dialog
- Informasjon der og når du trenger det
- Begrense unødvendige valg
- Progress bar



Gammel brukerreise



Ny brukerreise



Dagens løsning

Arbeidsstøtte

Bestille varer og tjenester

Slik bestiller du

- [Bestillingsskjema og enhetsrutiner](#)

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 "Anqi muliq

Målet...

Bestille varer og tjenester

Mat og drikke



Bøker



Blomster



Rekvisita



Lab-utstyr



Mobil og IT-utstyr



Konsulenttjenester



Andre varer og tjenester



Veien til målet...

Bestille varer og tjenester

Mat og drikke

Bestill møtemat, overtidsmat, mat til åpent arrangement, representasjon, dagligvarer, med mer.

Blomster

Bestill blomster til ulike anledninger.

Reise

Bestill hotell, flyreise, togreise, med mer.

Grafisk trykk

Bestill blant annet flyere, brosjyrer, hefter, kort, diplom, visittkort, konvolutter og bannere.

Andre varer og tjenester

HF



JUS



MED



MN



OD



SV



TF



UV



UB



KHM



NHM



FELLESADM (LOS)



Steg 1...

Bestille varer og tjenester

Finn din enhet

HF



JUS



MED



MN



OD



SV



TF



UV



UB



KHM



NHM



FELLESADM (LOS)



Bestillingsside LOS

Ledelse og fellesadministrasjon (tidligere LOS)

Mat og drikke



Blomster



Kontorrekvisita



Konsulenttjenester



Reise



Grafiske trykksaker



Profilartikler



Oversettelse/språkvask



Andre varer og tjenester



Ta valg før du kommer inn i skjemaet = mindre støy

Mat og drikke

Møtemat

Mat til møter og arrangementer med inviterte deltakere.

Lunsj og middag

Langvarige arrangementer med behov for to serveringer, f.eks. catering og restaurantbesøk.

Spise på restaurant

Få innjøpsordre fra UiO, så du ikke trenger å legge ut for maten selv.

Interne arrangementer

Avslutning, bursdagsfeiring, julebord eller andre markeringer ved enheten.

Dagligvarer

Kan bestilles fra Rett hjem, Oda eller andre.

Overtidsmat

For en eller flere medarbeidere ved pålagt overtid.

Åpent arrangement

Arrangementer uten påmelding eller deltakerliste, f.eks. Åpen dag.

Representasjon

Eksterne gjester, formelt preg og særskilt anledning, f.eks. bankett, mottakelse eller festmåltid.

Stil og tone

Hei! Før du kan legge inn bestillingen, trenger vi litt informasjon om arrangementet ditt.

Dersom du ønsker, kan du også bestille mineralvann og/eller frukt/bakst. Vi sørger for at du holder deg innenfor den økonomiske satsen for arrangementet ditt.

Supert, da tar vi oss av resten! Ha en fin dag videre!

Hvor mange deltakere er dere?

Den er god! Dette er kontaktinformasjonen vi har registrert på deg.

Navn

Julie Jacobsen

Feltet er automatisk utfyllt

Mulighet for forenklet / mer klimavennlig bestilling

Ønsker du å velge en av våre lunsjpakker eller vil du selv finne ut hva du vil bestille fra leverandørenes nettside?

Hvis du velger en av våre lunsjpakker, sørger vi for at du er innenfor den økonomiske rammen for ditt arrangement. Vi tar selvfølgelig også hensyn til eventuelle allergier eller matpreferanser du oppgir.

- Jeg ønsker en lunsjpakke!
- Jeg vil spesifisere bestillingen min selv

Hva slags mat ønsker du?

Du kan velge mellom ulike lunsjpakker som er tilpasset de økonomiske rammene for ditt arrangement. Alle deltakerne får samme pakke.

Alle lunsjpakkene inneholder vegetaralternativ som standard.

- Leverandørens klimavalg (kortreist, overskuddsmat, i sesong)
- Lunsjpakke rundstykker (ass. rundstykker, kaffe/te, engangsservise)
- Lunsjpakke wraps (ass. wraps, kaffe/te, engangsservise)
- Lunsjpakke baguetter (ass. wraps, kaffe/te, engangsservise)
- Dagens varme lunsjrett (minste bestilling 10 personer)

Mulighet for gjentakende bestilling

Ønsker du å bestille mat og/eller drikke til flere dager?

Hvis dette er et arrangement eller en møterekke som går over flere dager, kan du legge inn en gjentakende bestilling.

Ja

Nei

Informasjon der og når du trenger den

Hvilken dato er arrangementet?

NB! Du må sende inn bestillingen minst 48 timer før arrangementet, for å være sikker på at bestillingen blir behandlet i tide.

Hvor lenge varer arrangementet?

Dette påvirker hvilke økonomiske satser som gjelder.

Hva er mobilnummeret ditt?

Vi trenger ditt mobilnummer slik at leverandøren kan kontakte deg ved levering.

Hvor vil du at leverandøren skal levere bestillingen din?

Oppgi full adresse, etasje og romnummer. Denne informasjonen skal hjelpe leverandøren å levere riktig sted.

Velg om du ønsker en lunsjpakke eller vil spesifisere bestillingen din selv.

- Jeg ønsker en lunsjpakke!
- Jeg vil spesifisere bestillingen min selv

Den er god. Ta en titt på menyen til [Gastro](#) eller [Elvebredden](#), og skriv inn varenummer eller produktbeskrivelse og antall.

Hvis du skal ha et møte **innenfor ordinær arbeidstid**, kan du handle inn mat og drikke for

- inntil 208 kr per person dersom arrangementet finner sted i UiOs lokaler
- inntil 312 kr per person dersom arrangementet finner sted utenfor UiOs lokaler

Husk å ta høyde for utgifter til levering og servise/bestikk.

Hvis du skal ha et møte **utover ordinær arbeidstid**, eller bestiller mat til **et møte med eksterne med behov for økt sats**, kan du handle inn mat for

- inntil 471 kr per person dersom arrangementet finner sted i UiOs lokaler
- inntil 707 kr per person dersom arrangementet finner sted utenfor UiOs lokaler

Husk å ta høyde for utgifter til levering og servise/bestikk.

Informasjon om prosessen videre

Svaret er levert

Leveret: 19. april 2023 21:15

Bestille møtemat versjon 3

Du vil motta en e-post med lenke til svaret.

Skjemaet blir nå sendt til din innkjøper.

Dette skjer videre:

Hvis noe er uklart, tar innkjøperen din kontakt med deg

Lederen din (BDM) godkjenner bestillingen

Innkjøperen din sender deg en kopi av ordrebekreftelsen. **Husk å dobbeltsjekke at bestillingen er korrekt!**

Etter arrangementet gir du tilbakemelding til innkjøperen din om varen er levert eller om noe manglet.

Og hva er gevinsten?



- Spart arbeidstid for brukere som skal bestille varer og tjenester = \$\$\$
- Mindre brukerhenvendelser
- Mindre frustrerte brukere :-)
- Klimaregnskap fremover (kan ikke love at vi redder jorda)
- Innkjøp sentralt har ansvar for skjemaene

Hva er konsekvensen av utrulling i LOS?

- Dagens forside med steg for steg-veiledning fjernes
- Vi legger ikke opp til at brukeren skal inn i avtalekatalogen med mindre det er helt nødvendig
- Alle enheter må vurdere om lokalt innhold bygger på dagens sentrale innhold, og om eget innhold må justeres
- Anbefaler at alle går gjennom skjemaene og sikrer at det ligger lenke til riktig leverandør i skjemaene

What does the future hold...



Langsiktig mål

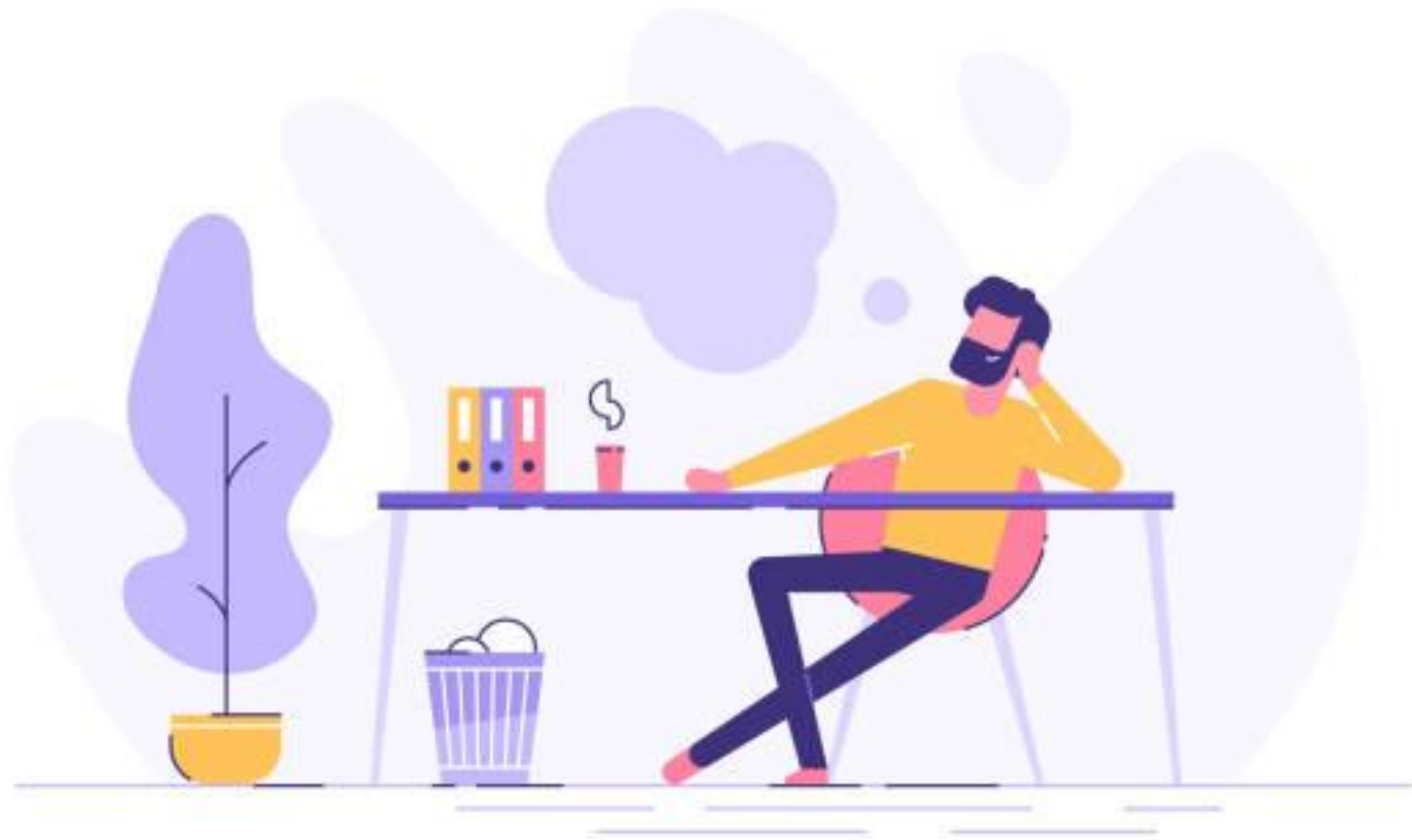
"Det skal være enkelt å melde inn behov på riktig måte"



Å lage noe innenfor eksisterende løsninger...



Men...



Tenk deg en bestillingsløsning som...

Vet hvem du er, hva koststedet ditt er og hvem som er BDM'en din...

Vet din kollega sin adresse når du skal sende blomster ...

Vennlig guider deg gjennom bestillingen med kun den informasjonen du trenger ...

Gir deg en oppsummering av bestillingen din før du har sendt den inn ...

Legger bestillingen din rett inn i bestillingsløsningen til innkjøper ...



Tenk om bestillingsløsningen var knyttet til MinSide, og...



Du enkelt kunne få oversikt over alle bestillingene dine - gjennomførte, aktive og påbegynte...

Du kunne se status på bestillingene dine, og være trygg på hvor den var i løypa...

Du kunne endre, slette og bekrefte mottatt bestilling...

Du kunne gjenta samme bestilling med ett klikk...

Og tenk deg at MinSide også var et sted hvor...

Du kunne få informasjon som angår deg, og ikke informasjon som ikke angår deg ...

Du ble tipset om kurs, arrangementer og aktuelt-saker som interesserer deg ...

Du fikk notifications når det er noe viktig du må huske på, som arbeidstid i påsken eller at du må bruke opp fleksitiden din...

Personpresentasjonen din ble opprettet og slettet automatisk når du begynte eller sluttet ...

Min side <3

← Personer ← UIO: Ledelsen og støtteenheter ← Kommunikasjon og samfunn

Camilla Salbu

Seniorrådgiver - Seksjon for kommunikasjon



9:05
oda.com/no/
oda
Søk i 7500 varer!
★ Dine varer Dine lister
Velg utlevering først • Reserveres i



E-post camilla.salbu@admin.uio.no
Brukernavn Logg inn
Besøksadresse Problemveien 7
Lucy Smiths hus
5. etasje
0313 Oslo
Postadresse Postboks 1072
Blindern
0316 Oslo

Din siste bestilling

vsøkt

Hjemlevering mellom kl 13 og 18 dag
Betaling autorisert

Last ned visittkort

Kjøp på nytt



18:00

5.

ei



UNIT4



Hei, Camilla! Hva vil du gjøre i dag?
Lunsj 20 pers, 28. mars:
✓ Meldt inn behov
✓ Din leder har godkjent
✓ Din innkjøpskonsulent har bestilt
□ Lunsj foreløpig ikke levert. Levers om 2 dager.
□ Din tilbakemelding mangler

Lunsj 20 pers, 28. mars:
✓ Meldt inn behov
✓ Din leder har godkjent
✓ Din innkjøpskonsulent har bestilt
✓ Lunsj levert
r Din tilbakemelding

□ Mottatt, alt i orden!
□ Mottok Ingennting
□ Mottok mangelfull eller feil
spesifikat
SEND INN TILBAKEMELDING



servicenow

dager

ng Workshop

24. mars 2023 10:15–12:00, Digital Scholarship
rg Sverdrups hus

referanseverktøy

28. mars 2023 12:15–14:00, Læringsoasen, Georg
us

Verktøy og tjenester rediger

Selvbetjeningsportalen

Webmail og kalender

stid i påsken

iten har fri fra klokken 12.00 onsdag for sl
forholdene tillater det. For øvrig er fridag
g, langfredag, påskeaften, 1. og 2. påskeda

Mine snarveier rediger

- Nettpublisering
- Strategi 2030
- Ryddeprojektside

- Halvårsplan
- Prosjektrammeverk
- Analytics

