



Just a moment...

Hi

Intro.

Hva er tjenstedesign?

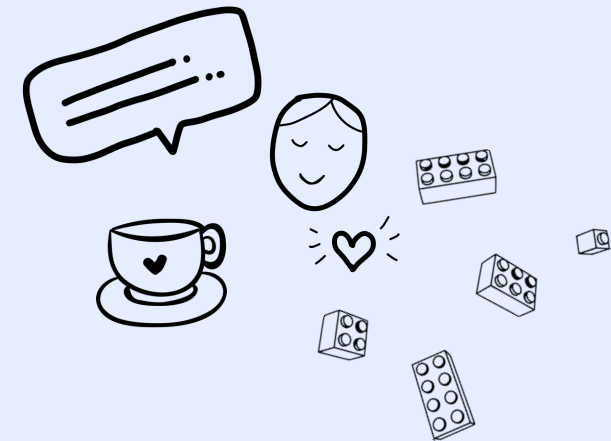
Windowsopplevelsen!

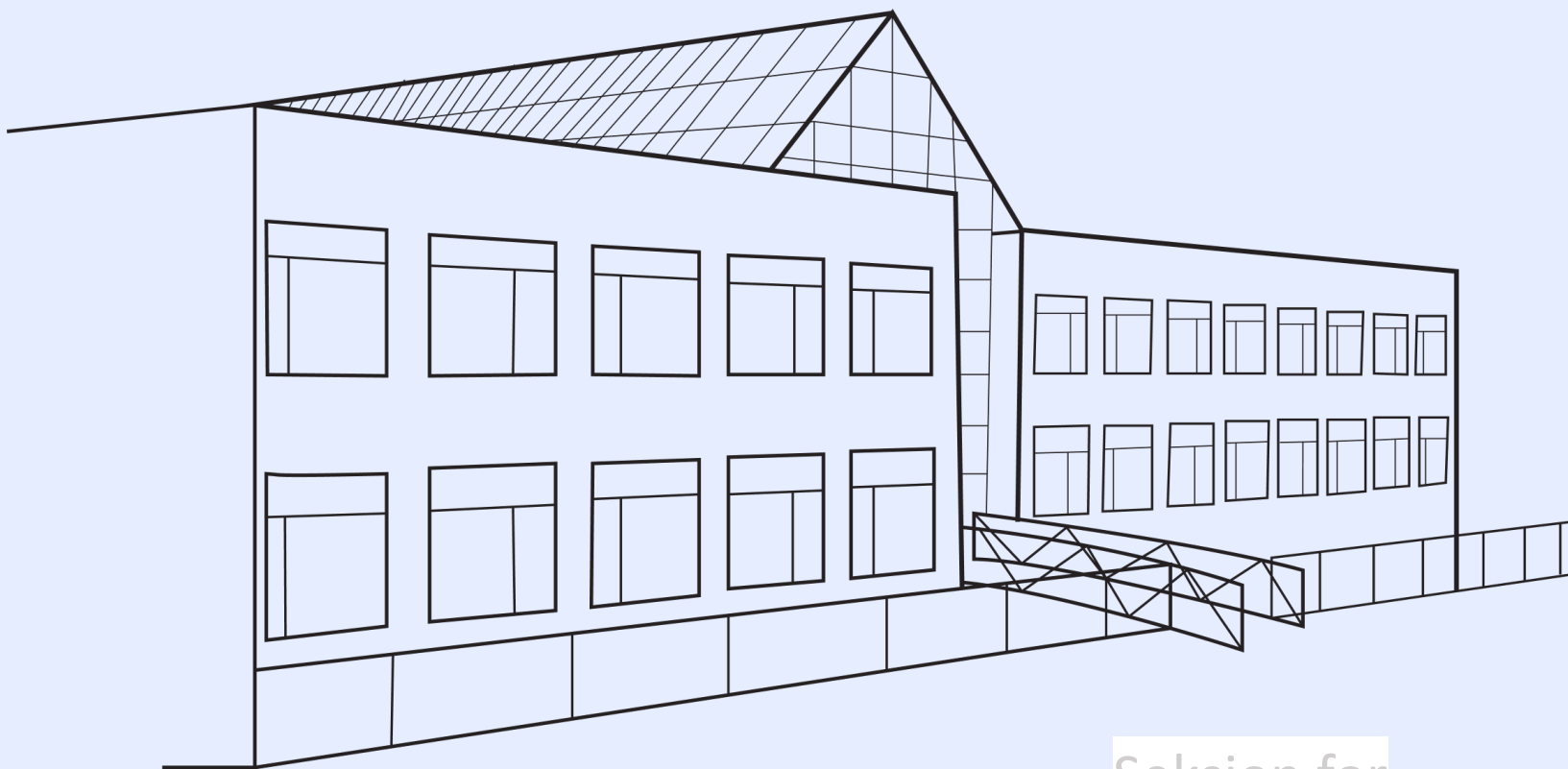
Intro.



# Mari Telnes-Bengtson

Tjeneste- og UX-design





Seksjon for

# Design og brukeropplevelse

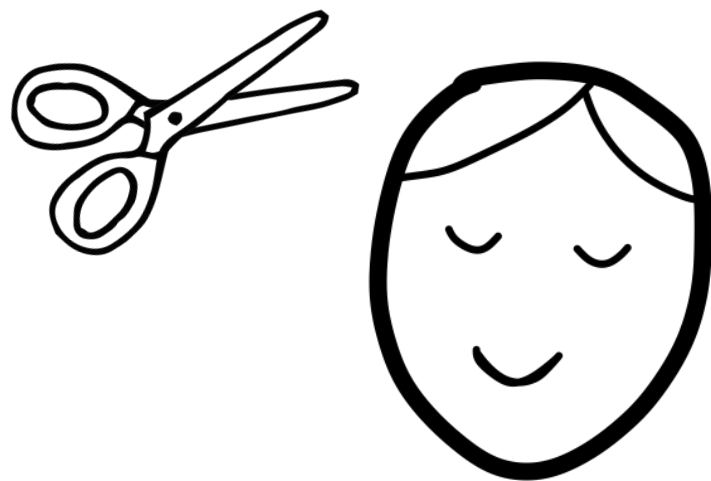
IT-avdelingen, Universitetet i Oslo

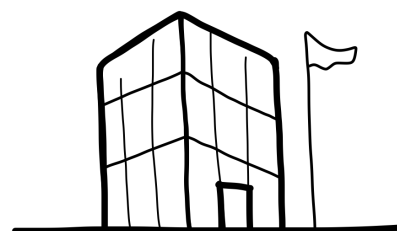
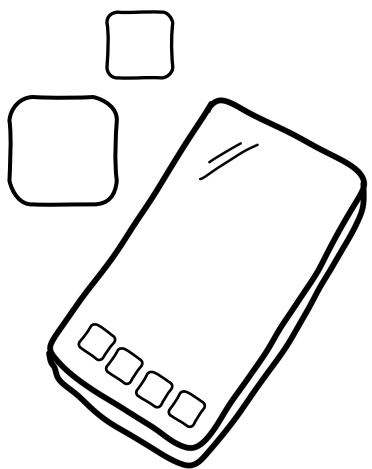
Hva er en god brukeropplevelse?

# Tjenestedesign

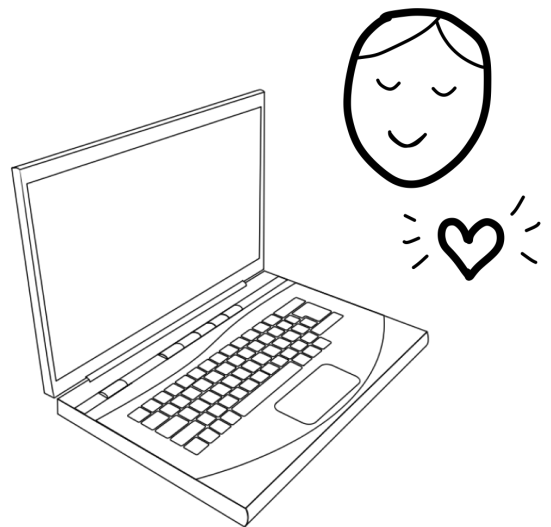
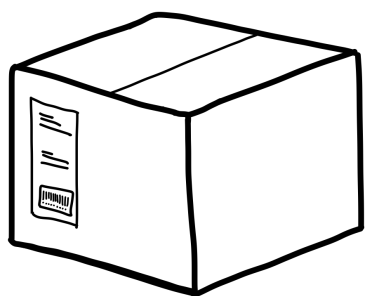
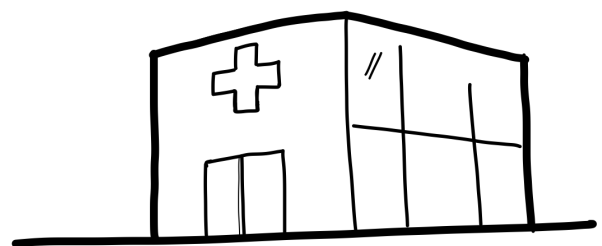


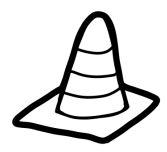
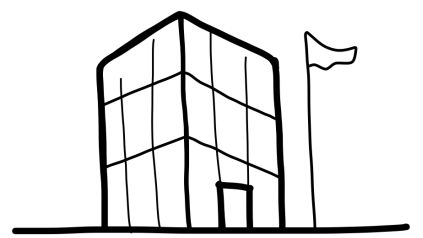
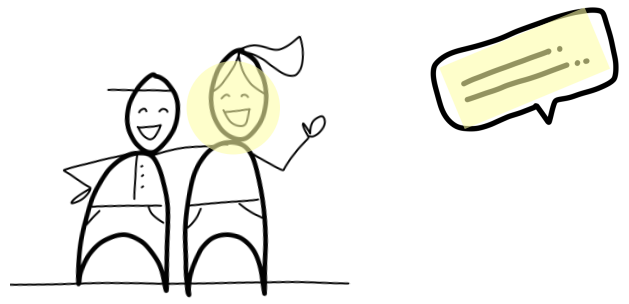
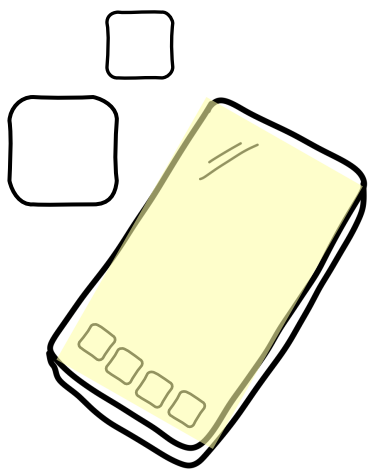




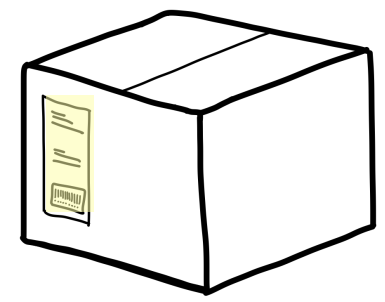
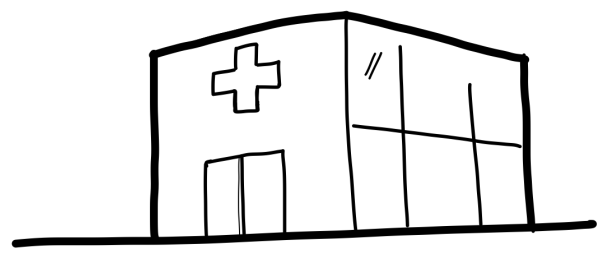


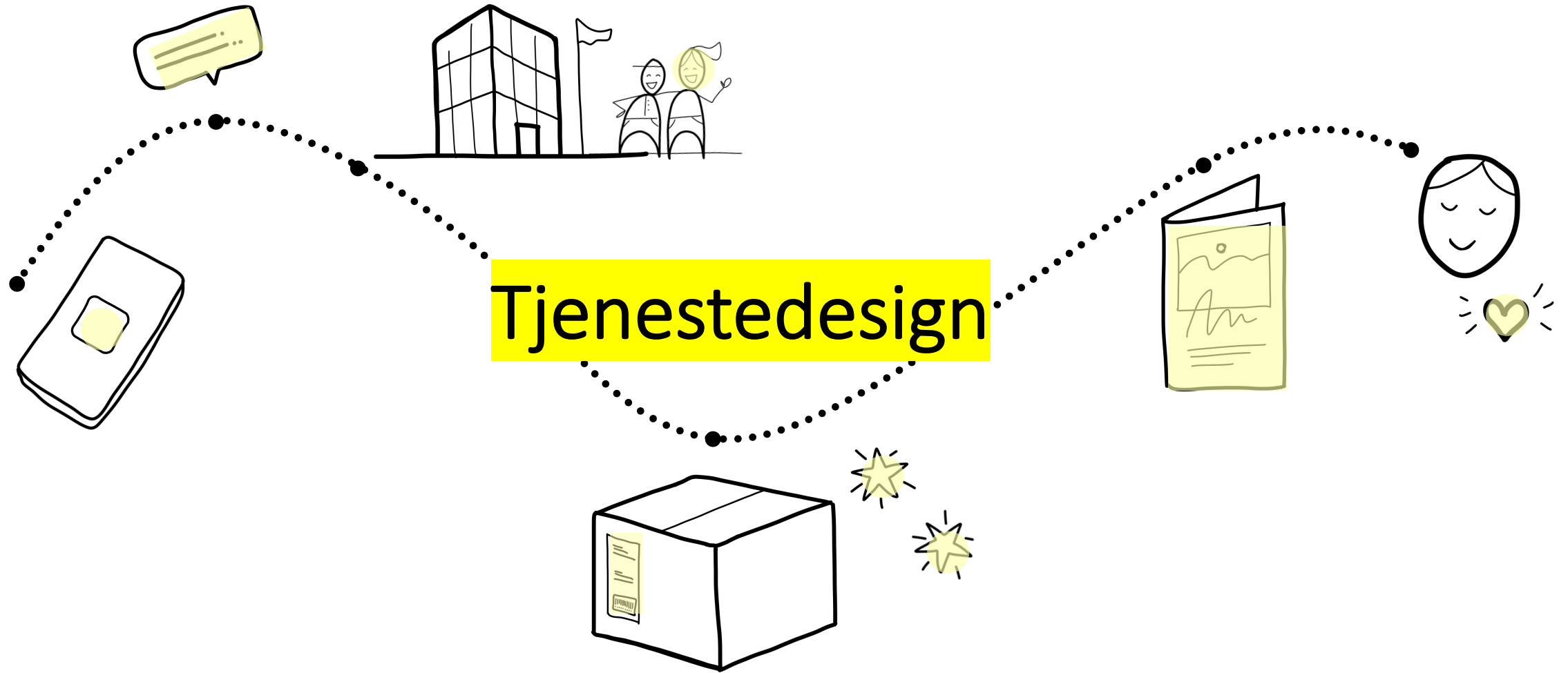
# Tjenestedesign





# Tjenestedesign





“ Oda har tjenestedesign som en hjørnestein i sin forretningsmodell, og har fra starten av jobbet med visualisering og brukertesting.

**Mike Jones**

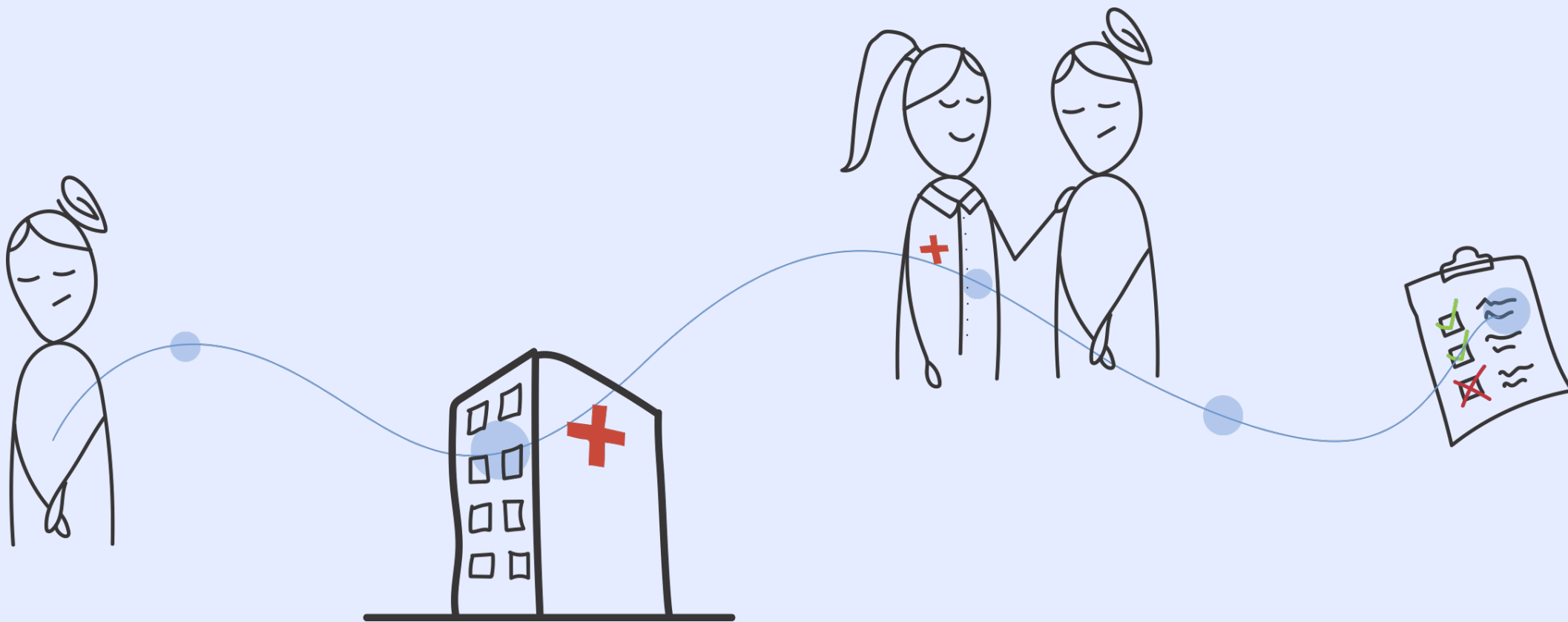
Leder for User Experience Design i Oda



Foto: NTB

# 3 måneder





90%

Kortere ventetid

Gjett lyden



betaling



Så jeg tenkte egentlig litt mer på  
"hva er følelsen jeg får når jeg vippser?"

betaling

“Vipps er et produkt som er gjennomsyret av designprinsipper fra tjenstedesign.

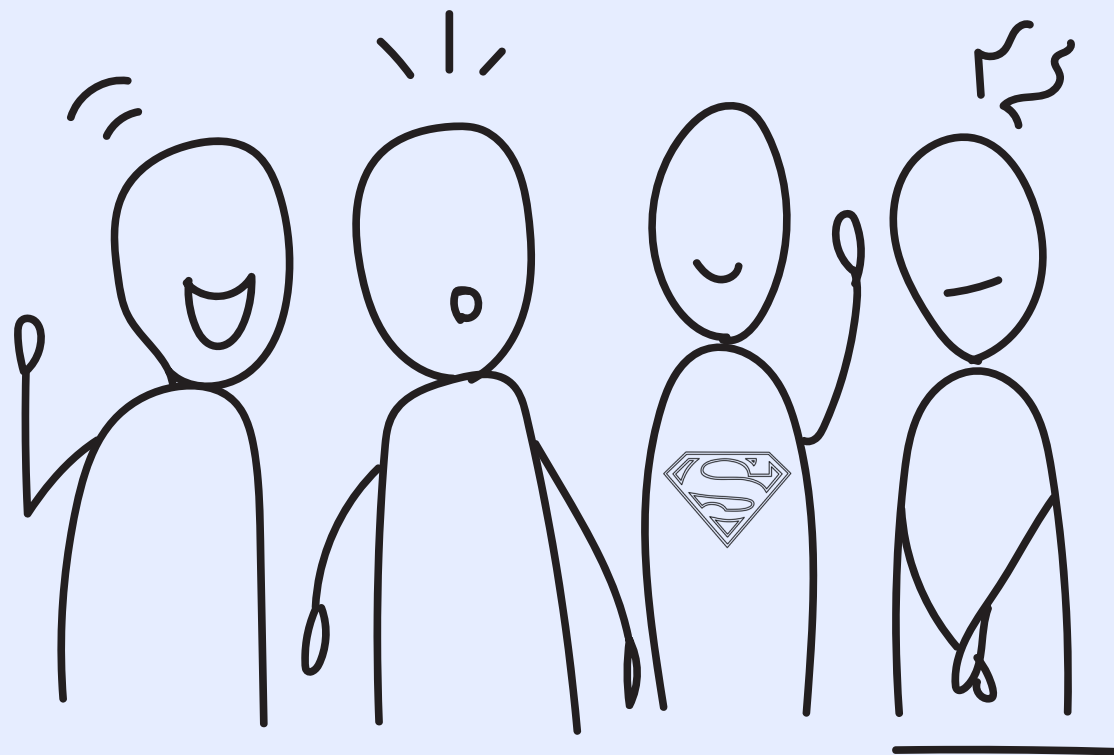
Marit Helgesen

Tjenstedesigner i Vipps



Hva er en god brukeropplevelse?











*Windowsopplevelsen*





Linn  
Iselin



MONICA



Ernesto



Johan



Mette



Mari



Lin



Åge



Monica



Ernesto



Iselin



Johan



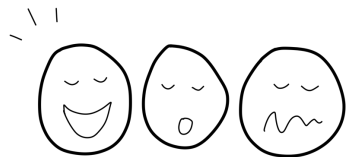
Mette



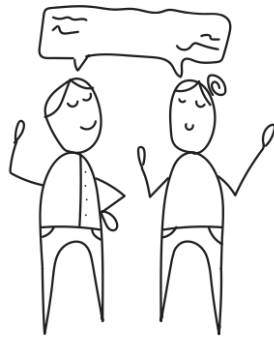
Mari

I *Windowsopplevelsen* undersøker vi hvordan ansatte ved Universitetet i Oslo opplever å ta i bruk nye eller konverterte PC-er i arbeidshverdagen.

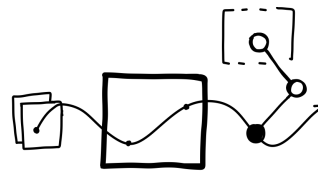
# Hvordan vi jobber med tjenstedesign



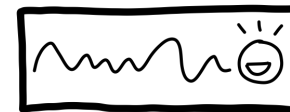
Brukersentrert



Samskapende



Helhetlig



Visuelt



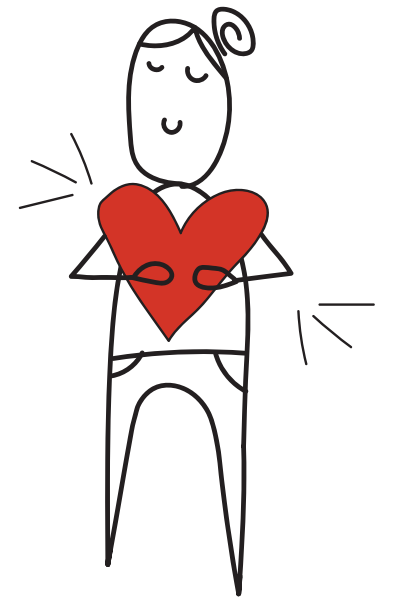
Utforskende

## Innsikt

- Intervju; brukere og lokal IT
- Observasjon; bruker og lokal IT
- Dagbokstudie; brukere
- Spørreundersøkelse
  - 21, noe % med 159 svar 🍷❤️
- Tag hos IT-hjelp



Tusen takk!



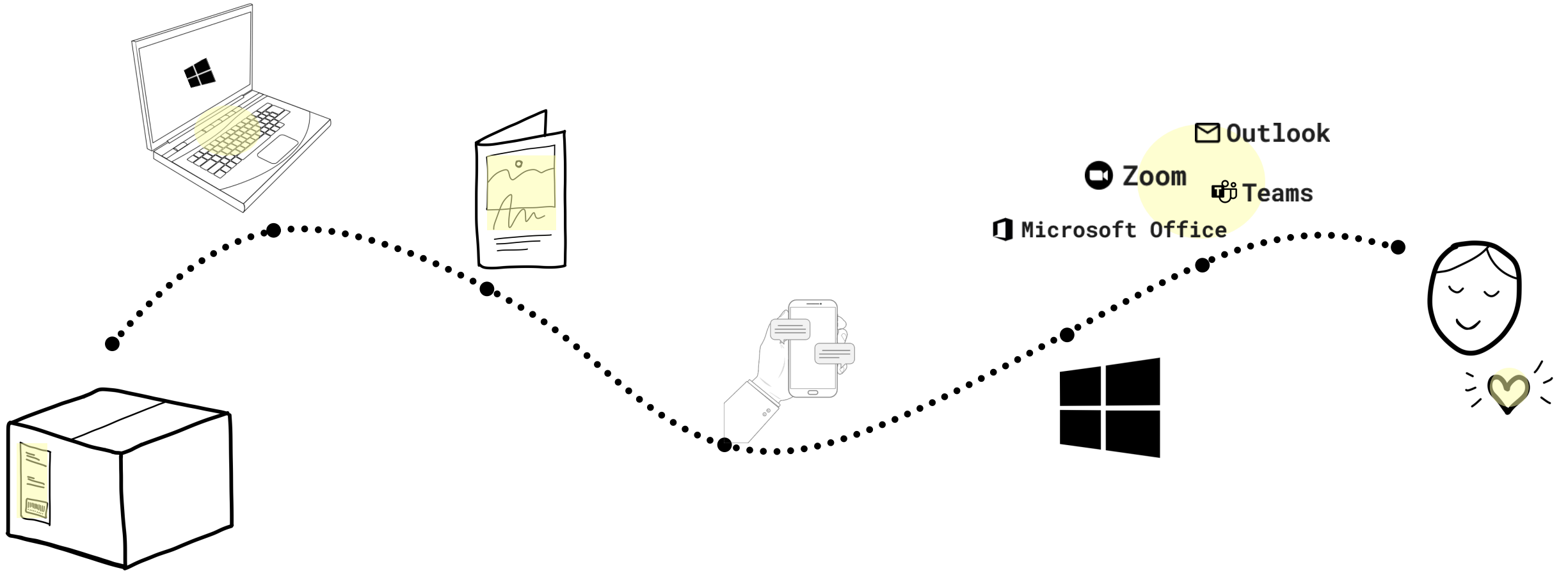




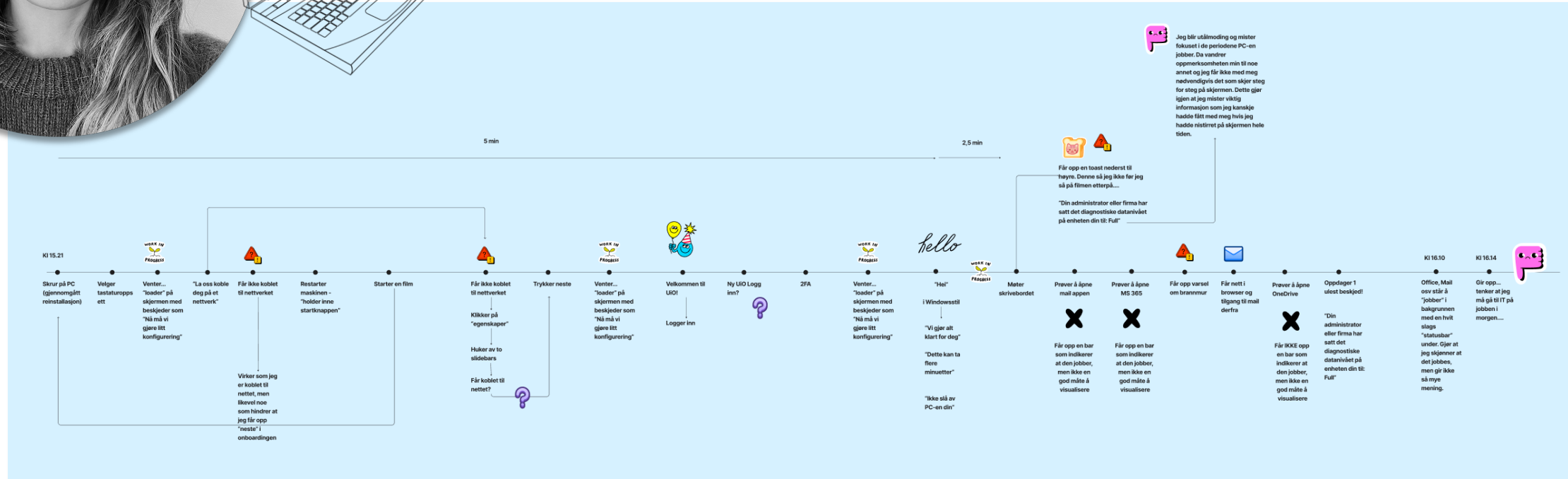
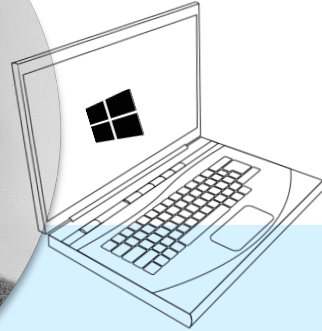
**Pakke ut maskinen**



**Nett:**







## Foreløpige funn: brukerne våre (WIP)

1

Kritisk fase:  
Førstegangsoppsett og  
«kom i gang»

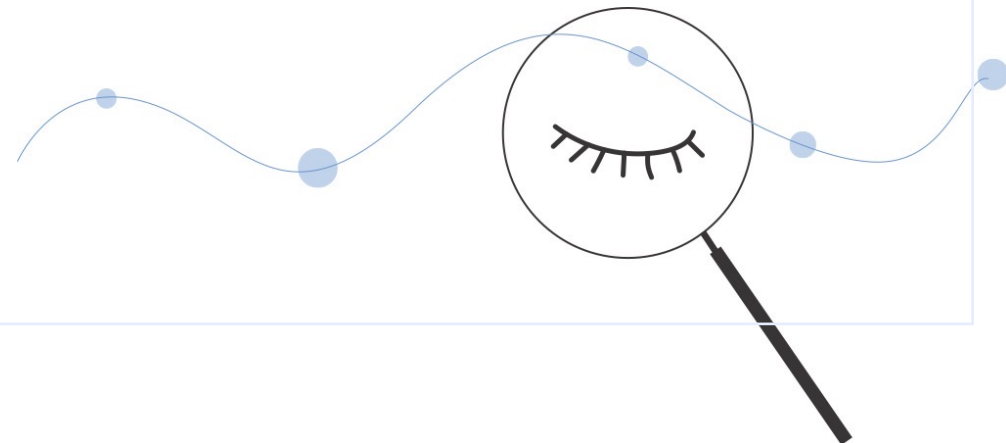
- 50 % brukte minst én arbeidsdag

2

Hvorfor og hva?

3

Forstår ikke  
brukerveiledninger

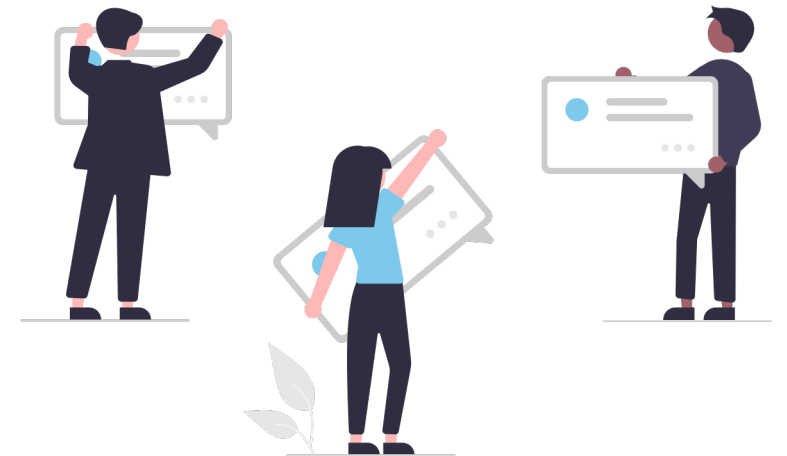


## Sitater fra brukere

“ Jeg måtte oppdatere selvom jeg hadde et godt, raskt og fungerende system

“ store problemer. Det kostet meg flere arbeidsdager å komme igang

“ Alt går fint når man har lokalt IT service i nærheten. Det må være IT service i nærheten og det må man huske å ha i fremtiden



## Foreløpige funn: Lokal IT (WIP)

1

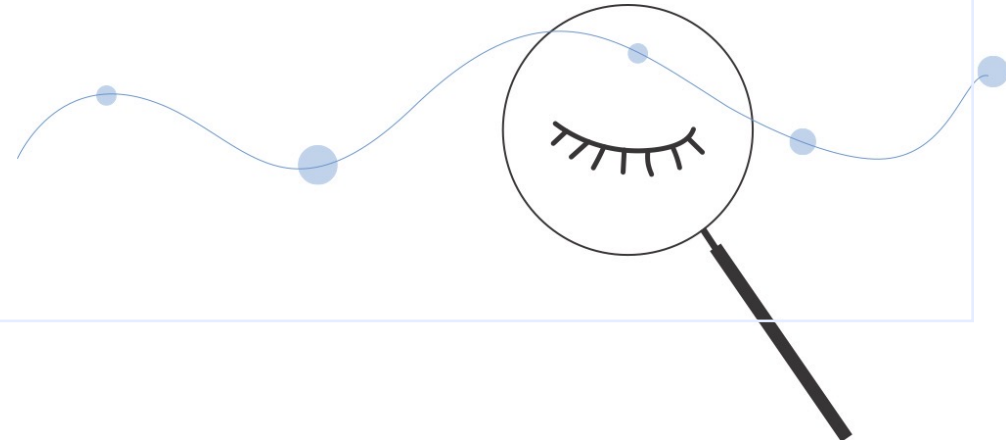
Lokale variasjoner

2

Stort behov for å støtte  
brukerene 1:1

3

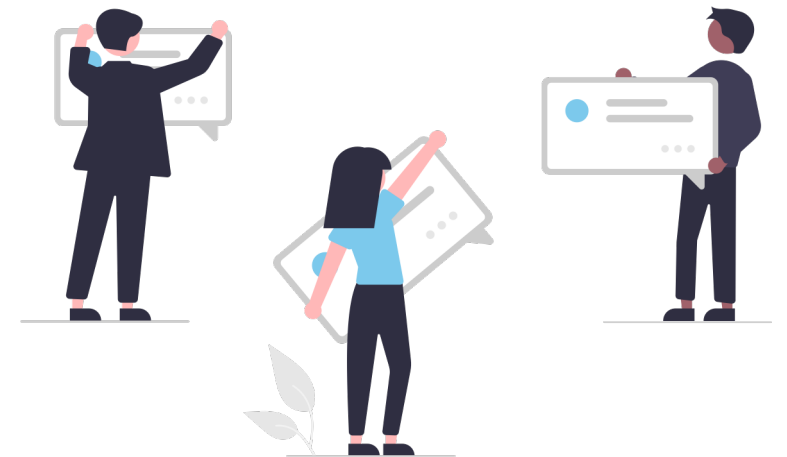
Lokale brukerveiledninger



Sitater fra Lokal IT

“ ...det er jo overhengende at det går litt scheiz

“ Vi vet hva som funker for brukerne våre.





# AV-system i undervisning: bruk og behov

## Introduksjon

Derne brukerne visualiserer bruken av AV-systemer i undervisningsrom ved Universitetet i Oslo. Den sentrale innlikten baserer seg på intervju med undervisere. IT-ansatte med kompetanse rundt eller tilknytning til AV-systemer og studenter. Det er blitt gjort observasjoner og intervju av undervisere som klatrer seg opp på og knytter utstyret i audiotek (Georg Sverdrup hus (GSDH), Høyskolebygget hus (HEH), Studentbygget hus (SBH) og Georg Morgenstjerne hus (GMH)), samt forelesningslokal (Kristen Nygaards hus (KNH)). Det er blitt gjort en spørreundersøkelse og arrangert en workshop med deltakere fra både undervisningsstabb og IT-stab.

Vansket å kartlegge dagens situasjon og brukernes behov med fokus på:

- Hvordan brukes disse systemene i en undervisningsfasen?
- Hvordan oppgaver blir å bruke både de fysiske og digitale systemene?
- Hvilke anneropparater opplever brukerne?
- Hvordan foregår IT-hjelpen hvis noe skiftet skjedde?
- For IT-hjelp: hvordan oppgaver blir å bruke brukerne?
- Hvilken har ansvar for rommene, og hvilket utstyr finnes i de?

## Ansatte: Undervisere og IT-hjelp



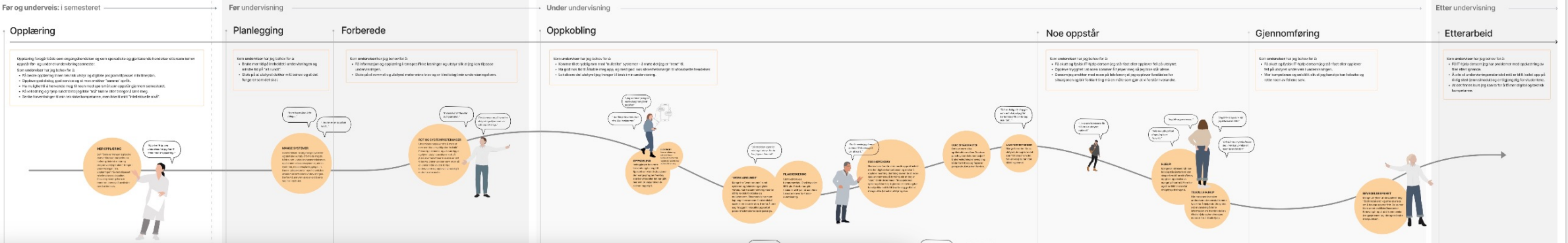
### Ansatte: som underviser

- Holder forelesninger og opptrening for studentene
- Planlegger og er ansvarlig for pensum for ett eller flere fag
- Ofte professorer / lektorer med undervisningsoppgave

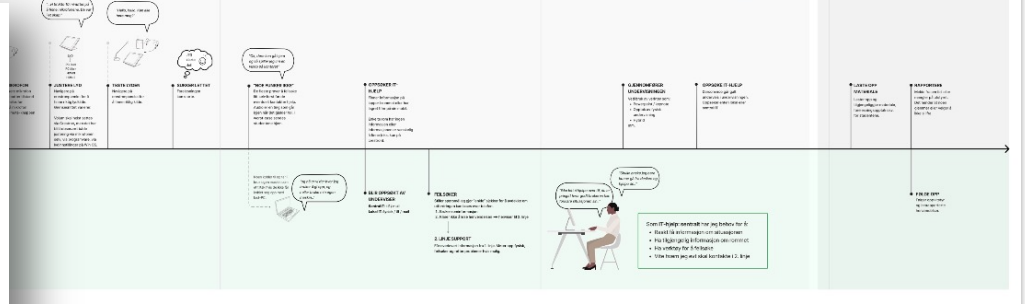
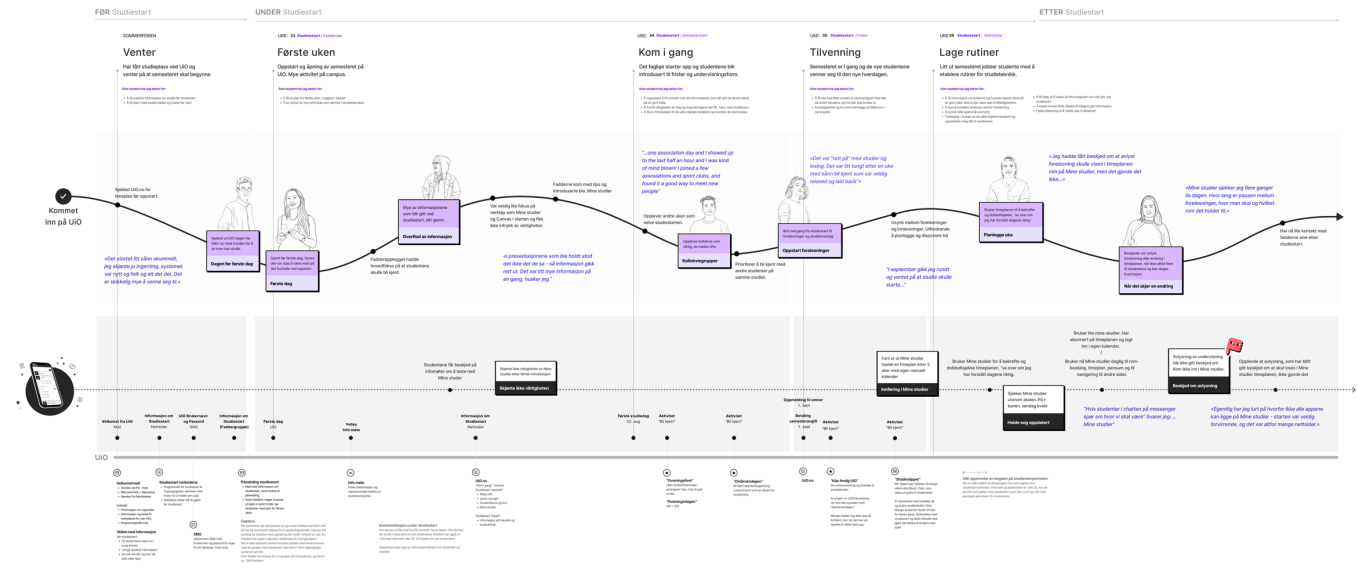


### Ansatte: IT-hjelp

- IT-hjelp sentral**
- Sammenheng, men mangler verktøy
  - Tar i mot henvendelser på telefon og epost
  - Fjerner eller viser løsninger til 2. linje teknisk
- IT-hjelp lokalt**
- Tar i mot henvendelser på telefon, mail eller over fysiske oppsett
  - Fjerner eller viser løsninger til 2. linje teknisk



## Studiestart UiO



Tusen takk for meg!