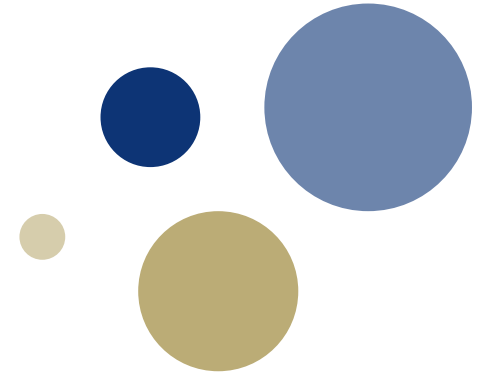




Norwegian University of  
Science and Technology



# Effektive videomøter i OD

Sverre Kvalheim

Stipendiat, Institutt for produksjon og kvalitetsteknikk

NTNU



# Agenda



- Bakgrunn
- Kan videokonferanse erstatte fysiske møter?
- Videokonferanse i OD
  - Gjennomgang av funn fra undersøkelse av utfordringer ved bruk av videokonferanser i OD
- Forbedringsprosjektet
  - Design av rom



# Premiere, 1997







# Ny kommunikasjonsteknologi

## ”Den store muligheten”

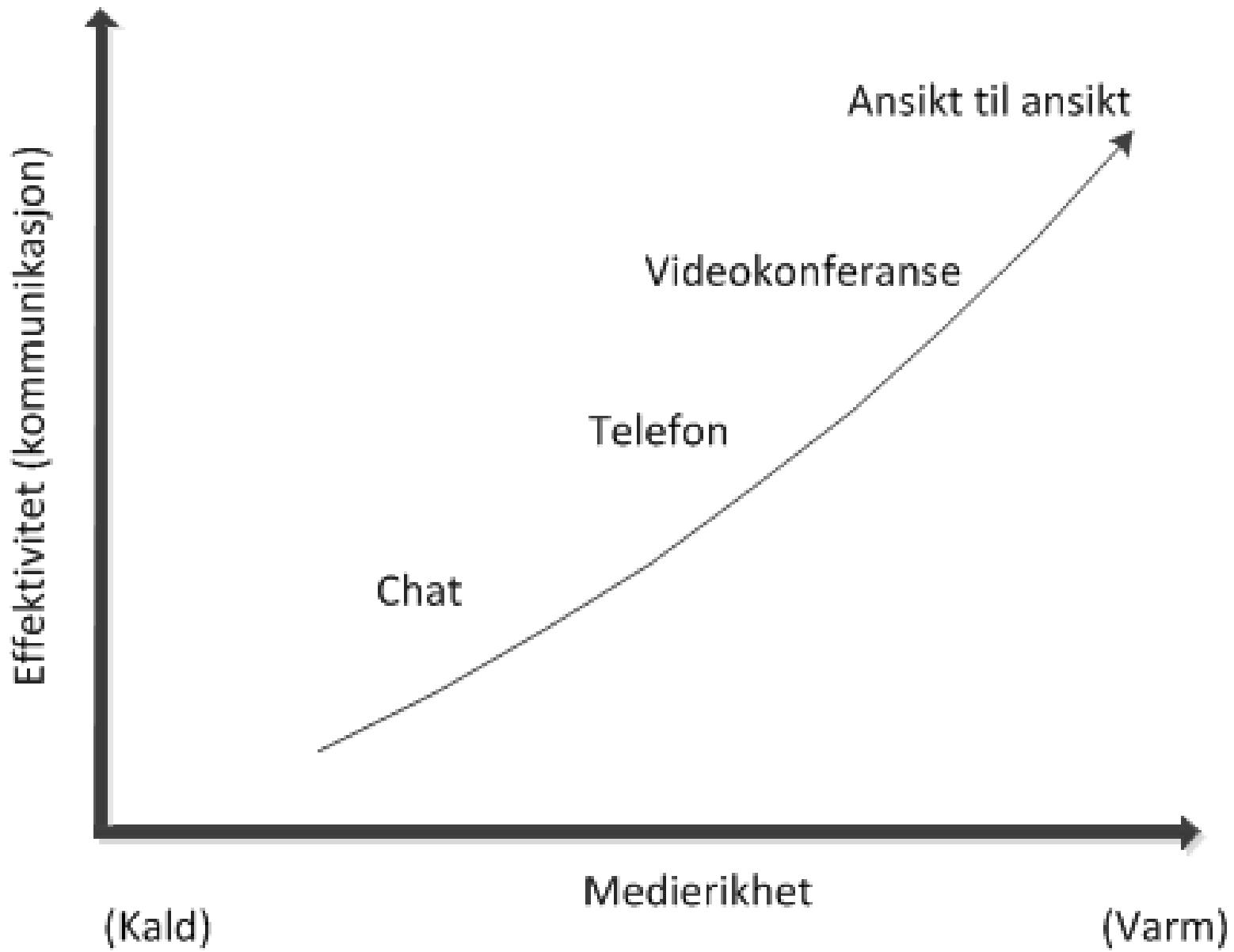
- Integrere kompetanse, verktøy og data i sanntid uavhengig av geografisk plassering
- Beslutninger fattes raskere med bedre kvalitet
- Samhandlingen blir bedre og mer koordinert



**« *You can see the computer age everywhere but in the productivity statistics* »**

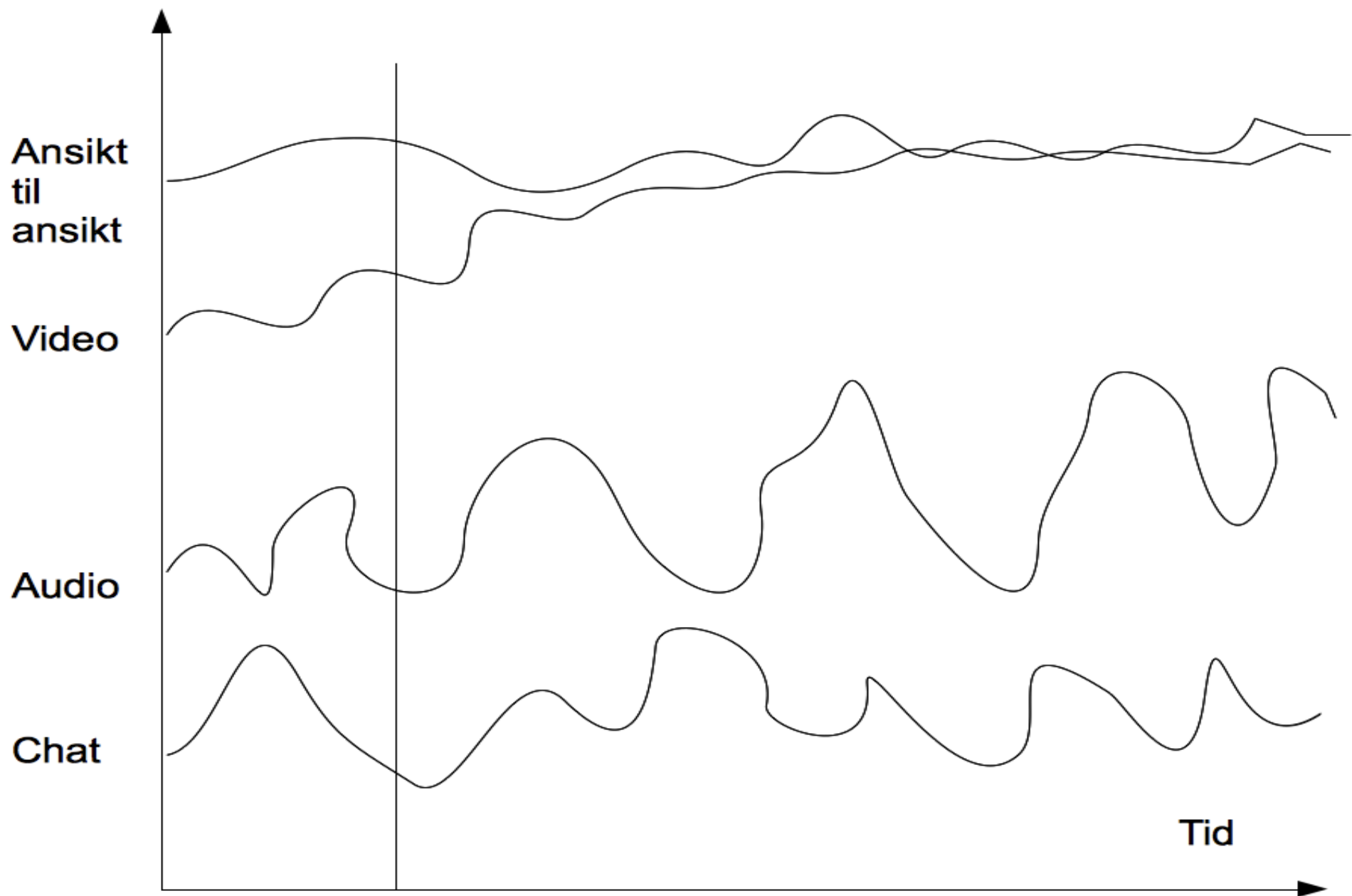
**- Robert Solow (1987)**







# Koordinering



# Videokonferanse møter i OD



- Undersøkelse av status våren 2014
  - Observasjoner
  - Intervju med ansatte som bruker teknologien hyppig
  - Workshop
  - Diverse møter med IT og ledere
- Rapport brukt som underlag for forbedringsarbeidet
- Oppstart med forbedringsarbeid høsten 2015

# Funn fra undersøkelsen



- Tekniske forhold
  - Varierende brukervennlighet (forskjellige systemer)
  - Manglende opplæring
  - Manglende brukerveiledning
  - Lydkvalitet
    - Akustikk
    - Kvalitet / plassering av mikrofoner
  - Forberedelser før møtet
    - Justering av zoom, klargjøre presentasjoner/delt skjerm etc.
  - Utforming av rom
    - Spesielt de store rommene (Huldra og Odin)

# Adferdsforhold

- Manglende bevissthet rundt forhold som påvirker samarbeid gjennom videokonferanse
  - Lydkvalitet på den andre siden (Skyver seg bort fra bord/mikrofoner/kamera)
    - Ubevisste støymakere
  - Hva ser/ser ikke den andre siden
    - Gestikulering foran presentasjon
    - Hvem snakker?
  - Komme til ordet
    - Må bryte sosiale normer for å komme til ordet (polsk riksdag)
  - Møtedisiplin (møter i møtet, fanges opp av mikrofon)
  - Bruk av mutefunksjon
    - Muliggjør avklaringer internt, men skaper en form for «mistenkeliggjøring»

# Adferdsforhold



- Ordstyring og møteledelse
  - Agenda
    - Forberedelse av innspill / rollebytte
- Bruk av teknisk utstyr
  - Forberedelser, oppkobling i tide
  - Kontakte brukerstøtte i tide



# Forbedringsprosjektet



- Teknisk opplæring
- Kurs i menneskelige faktorer
- Brukerveiledninger
- **Design og bygging av pilotrom**

# Hva kjennetegner møtene vi trenger å forbedre?



- Høy / lav grad av interaksjon?
  - Informasjonsmøter?
  - Diskusjonsmøter?
- Antall deltakere?
  - Antall deltakere på andre siden?
  - Hvor mange parter?
- Teknologi
  - Brukervennlighet
  - Ekstern / intern bruk
- Andre ting som kjennetegner møtene?

# Mock-up testing



# Resultatet



# Oppfølging – kontinuerlig forbedring

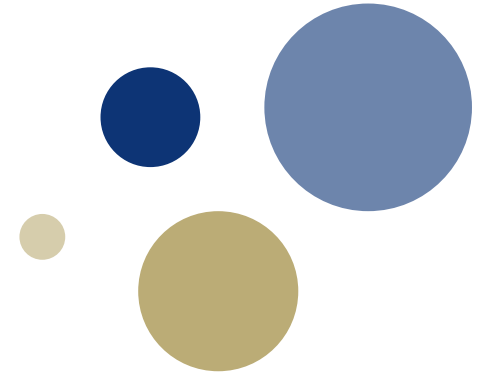


- Kartlegging av hvordan videomøtene fungerer
- Sammenlikne MTU-resultater før og etter?
- Tillegg i MTU?
- Andre indikatorer?
  - Reisetid/antall reiser
  - Antall oppkoblinger på video
- Gruppevis oppfølging/workshops?





Norwegian University of  
Science and Technology



# Effektive videomøter i OD

Sverre Kvalheim

Stipendiat, Institutt for produksjon og kvalitetsteknikk

NTNU

