

CV for Jens Winther Kristensen

Det med småt: Cand.mag. i Dansk og Informationsvidenskab (Aarhus Universitet 2002), født 18. december 1967, gift siden 1998, far til to (2001 + 2003), bor i Skejby, taler og skriver dansk og engelsk (og kan følge med på tysk, svensk og norsk), læser mange bøger, laver mad og bager brød, sanker, er nyttehavemenneske, går som hovedregel 10.000 skridt om dagen og bruger efterhånden SOME ret behersket.



UX-rollen

Som UX'er bidrager jeg typisk med min ekspertise i starten af projekter. Jeg afprøver antagelser og afdækker faktiske behov dels ved inddragelse af de tilsigtede brugere - samt stakeholdere og interessenter - og dels ved at trække på min store viden om best practice for interaktionsdesign i digitale løsninger. Jeg tager lead i forhold til at tænke nyt fra bunden, når det er behovet, og jeg bygger videre indenfor rammen af det eksisterende eller allerede tænkte, når det er dét, der er behovet.

UX-redskaberne

Jeg har stor erfaring med semistrukturerede interviews, og nogen erfaring med supplerende spørgeskemadrevne opfølgninger. Og jeg har gennemført mange reviews og ikke mindst hundredevis af de klassiske tænke-højt-tests af alt fra færdige digitale løsninger til prototyper/mockups og ned til skærmpoint og strekninger. Endelig er jeg yderst dreven i wireframing/prototyping i forskellige grader af naturtrohed med redskaber som Axure, Sketch og Adobe XD.

Personen

Som person er jeg empatisk og pligtopfyldende, jeg er udpræget analytisk anlagt, og jeg arbejder som hovedregel systematisk med mine ting. Men jeg er ikke bleg for at træffe beslutninger på det forhåndenværende (men tilstrækkelige) grundlag. Jeg er holdspiller. Når man arbejder sammen med mig, vil man tit høre replikker som *"Men hvor ved vi fra, at det er dét, der er behovet her?"*, *"Det bør vi teste med rigtige brugere"* og *"Hvordan ser det så ud, når det er lykkedes?"*.

12 udvalgte projekter 2019-2008

Digital Almen Praksis – "Den intelligente indbakke" og "Bedre håndtering af epikriser"

Omfang: 180 timer - **Periode:** 2018-2019 - **Som:** UXspecialisten i samarbejde med webbureauet Humade

Kunde: Sundhedsministeriet/Medcom

Opgaver løst: Identificering og konkretisering af specifikke og gennemførlige træk til at imødegå at det sundhedsfaglige personale i de almene praksisser oplever at blive overbyrdet med meddelelser i indbakken og alene på grund af den stadige strøm af information konstant løber en risiko for at overse noget vigtigt. Særligt fokus på epikriser som er hospitalernes feedback til den praktiserende læge, når der er sendt en patient til videre undersøgelse på en specialafdeling:

- Facilitering af 3 heldagsworkshops med en gruppe af omkring 15 sundhedsfaglige brugere (læger, sygeplejersker sekretærer m.m.), repræsentanter fra det administrative lag og udvalgte systemleverandører.
- Afklaring og kvalificering af arbejdsgange, udfordringer og behov.
- Facilitering ved iterationer over wireframes.
- Dokumentation af principper og diverse "mellemløbet" i forhold til interaktionen.
- Efterfølgende fulgte en større observationsrunde i tre udvalgte lægeklinikker, hvor jeg lavede feltobservationer på personalets faktiske arbejde med deres indbakker. Resultatet af denne observationsrunde indgik i overleveringen til den leverandør, som efterfølgende arbejder på en proof of concept-implementering.

Resultater: Gennemdokumenterede (wireframes og grundig tekstlig koncept- og principbeskrivelse) oplæg til systemleverandører, som derefter gik i gang med at iterere over proof of concept implementeringer af de forskellige forslag.

Digital Almen Praksis – "Bedre forberedelse inden konsultation" og "Hurtigt overblik"

Omfang: 120 timer - **Periode:** 2018 - **Som:** UXspecialisten i samarbejde med webbureauet Humade

Kunde: Sundhedsministeriet/Medcom

Opgaver løst: At lave forslag til reelt at opkvalificere forberedelsen (både patienternes og sundhedspersonalets) inden det fysiske møde i konsultationen, sådan at man kan undgå at konsultationer fejlbookes, fordi der for eksempel burde have været taget en prøve inden selve konsultationen. Endvidere at lave et forslag til en hurtigvisning (i et enkelt skærmbillede) af den aktuelle status for en patient i forbindelse med overdragelse af patienten mellem forskellige personalemedlemmer internt i lægehuset, som er endnu en kendt fejlkilde:

- Facilitering af 3 heldagsworkshops med en gruppe af omkring 15 sundhedsfaglige brugere (læger, sygeplejersker sekretærer m.m.), repræsentanter fra det administrative lag og udvalgte systemleverandører.
- Brugertest på stikprøve-basis med 6 brugere af wireframe for online booking-flow som inddrager muligheden for at identificere behov for forberedende aktiviteter inden en konsultation.
- Afklaring og kvalificering af arbejdsgange, udfordringer og behov.
- Facilitering ved iterationer over wireframes.
- Dokumentation af principper og diverse "mellemregninger" i forhold til interaktionen.

Resultater: Gennemdokumenterede (wireframes og grundig tekstlig koncept- og principbeskrivelse) oplæg til systemleverandører, som derefter gik i gang med at iterere over proof of concept implementeringer af de forskellige forslag.

Brugertest af www.mejeri.dk

Omfang: 40 timer - **Periode:** maj 2018 - **Som:** UXspecialisten

Kunde: Mejeriforeningen

Opgaver løst: Design af test (tænke-højt), assistance til rekruttering af testbrugere, afvikling af test med 6 brugere, analyse af testdata, præsentation af resultater og forslag.

Resultater: Testen lå sent i processen med implementering af et nyt design, og resultaterne indgik i færdiggørelse og justering i implementeringen over det følgende år.

Brugertest i Italien af app til VVS'ere og efterfølgende revision

Omfang: 185 timer - **Periode:** forår 2017 - **Som:** UXspecialisten i samarbejde med What You See

Kunde: Grundfos

Opgaver løst: Brugertest og -interviews på stikprøvebasis med brugere af beta-version af app til VVS'ere målrettet skift af cirkulationspumper. Derefter wireframing til videreudvikling af endelig første version inden go live på udvalgte markeder. Design af test, assistance til rekruttering, afvikling af tests/interviews i Italien, sammenfatning og analyse af observationer, konkretisering af anbefalinger, deltagelse i prioritering, lead på dialog-drevet wireframing-proces.

Resultater: Re-scoping af første version til release i begrænset antal markeder og i den proces co-scoping af næste version til global release.

Digital forløbsplan

Omfang: 350-400 timer - **Periode:** 2014 – stadig igangværende (4-6 iterationer) - **Som:** UXspecialisten i samarbejde med webbureauet Klean

Kunde: Sundhedsministeriet/Medcom/Kiap

Opgaver løst: Gradvis iterativ udvikling af værktøj til facilitering af patienternes egenomsorg i forbindelse med diagnosticering af kroniske lidelser (startende med KOL og Diabetes type 2). Har i processen gennemført interviews med 70-100 patienter, sundhedsfaglige, og repræsentanter for forskellige patientforeninger. Stort pres for mange stærke interessenter og konstante tekniske, lovgivningsmæssige og politiske skift, udfordringer og muligheder. Har i det miljø drevet facilitering, konceptualisering, wireframing, brugertests/-interviews, sparring til design, indhold og teknisk implementering.

Resultater: En første implementering af Digitale Forløbsplaner, som er taget i brug hen over vinteren 2018/2019 og nu er gået ind i næste større iterationscyklus.

Værktøj til bankrådgivere i forbindelse med pensionsrådgivning

Omfang: 160 timer - **Periode:** 2016 - **Som:** UXspecialisten i samarbejde med Designit

Kunde: Jyske Bank

Opgaver løst: Wireframing og facilitering af proces frem mod design og implementering af værktøj til brug for bankrådgivere i forbindelse med vedligehold af værdipapirer i pensionsporteføljer.

Resultater: Wireframe og beskrivelse af struktur og interaktionsprincipper.

Intranet til Folkekirken

Omfang: 800 timer - **Periode:** 2014-2015 - **Som:** UXspecialisten i samarbejde med webbureauet Klean

Kunde: Folkekirkens IT

Opgaver løst: Stort og langstrakt projekt med facilitering af behovsafdækning og udtænkning af løsninger til gennemrevideret version af Den Digital Arbejdsplads, der fungerer som intranet for 25.000 ansatte og frivillige i Folkekirken med overordentlig stor spredning i kompetencer, behov og krav. Omkring 60% af tiden gik med facilitering, brugertests/-interviews og fokusgrupper samt internt "salg". Resten gik til wireframing, designsparring, specificering, og sparring ved implementeringen.

Resultater: Nyt og mere effektivt intranet implementeret i et Sharepoint-miljø.

Statens Business Case-værktøj

Omfang: 250-300 timer – **Periode:** 2012-2014 (3 iterationer) - **Som:** Partner/UX-ansvarlig i webbureauet Klean + i regi af UXspecialisten

Kunde: Finansministeriet/Digitaliseringsstyrelsen

Opgaver løst: Iterative forbedringer af værktøjet Statens Business Case som i de versioner vi arbejdede med, var udviklet i Excel af Finansministeriet til struktureret indarbejdelse af risiko i forbindelse med budgettering og projektafvikling i IT-projekter med et større anslået budgetbehov end kr. 20 mio. Brugerinterviews og brugertests (tænke-højt) i tre iterationer med anslået 20-30 brugere og interessenter fra en bred vifte af statslige institutioner. Derudover wireframing og specifikationer samt fremstilling af notater til beslutningsunderstøttelse.

Resultater: En over perioden gradvist mere overskuelig, anvendelig og mindre fejlbehæftet business case.

Nyt design til Aarhus Universitets website

Omfang: 450 timer - **Periode:** 2011-2012 - **Som:** Partner/UX-ansvarlig i webbureauet Klean

Kunde: Afdelingen for Web og digitale platforme, AU Kommunikation

Opgaver løst: Stort og langt forløb i forbindelse med den på det tidspunkt store sammen- og omlægning af de større lange videregående uddannelser i regi af Aarhus Universitet (større

”blokke” var den daværende Handelshøjskole, Aarhus Universitet selv og Ingeniørhøjskolen). Processen tog udgangspunkt i wireframing og design, men den handlede i høj grad også om at understøtte processen omkring sammenlægningen som sådan. Arbejdet omfattede omkring 50 møder med interviews, test-sessioner og fokus- og interessentgrupper, men tog hele tiden udgangspunkt i praktikken omkring anvendelsen af website.

Resultater: Et reelt nyt design var den synlige del, men i processen indgik også den helt afgørende delmålsætning at få afdelinger til at samle sig omkring arbejdet på en god og konstruktiv måde. Den praktiske kerne i arbejdet var wireframing og designsparring.

Brugertest af studieportalen Aarhus Universitet

Omfang: ca. 150 timer - **Periode:** 2010-2011 - **Som:** Partner/UX-ansvarlig i webbureauet Klean

Kunde: Studieadministrationen Aarhus Universitet

Opgaver løst: Brugertest med omkring 10 brugere af Universitetets website henvendt til nye/kommende studerende såvel som eksisterende. Brugertest efter tænke-højt-metoden suppleret med en del småmålinger. Analyse og præsentation af resultaterne og forslag til forbedringer, herunder skitsering af og sparring til udviklingen af mulige tiltag.

Resultater: Gennemrevideret ny version af studieportalen bl.a. med tydeligere opdeling mellem BA-studerende (dvs. helt ”friske” studerende) og så kandidatstuderende.

Introduktion af E-handel på bilka.dk

Omfang: 200 timer - **Periode:** 2011-2012 - **Som:** Partner/UX-ansvarlig i webbureauet Klean.

Kunde: Dansk Supermarked

Opgaver løst: Bidrager i arbejdet for launch op til julehandel 2011 med brugertest, wireframing og designsparring af specielt produkt-visning, check-out og forside.

Resultater: Gør min del for at nå deadline for launch i et ellers stallet projekt med et pænt niveau i brugsoplevelsen efter daværende best practice.

Strukturerede reviews af diverse websites

Omfang: 40-50 reviews a 10 timer stykket - **Periode:** 2008-2014 - **Som:** Partner/UX-ansvarlig i webbureauet

Klean

Kunder: Diverse bl.a. Trygfonden, Center for Aktiv Beskæftigelsesindsats (CABI), Brother International Europe, Mejeriforeningen, arla.dk, Idemøbler, Sol og Sommer Ferieboligudlejning m.fl.

Opgaver løst: UX-reviews på baggrund af best practice i et selvudviklet standardiseret scorecard-produkt (UX-scorecard).

Resultater: Kvalificeret input til prioritering af opgaver i forhold til optimering af brugsoplevelsen på websitet. Nogle kunder brugte produktet som benchmarking før/efter redesign-processer.

Facilitering af fokusgruppe – nyt website til Forsvarsministeriet

Omfang: 50-70 timer - **Periode:** 2008 - **Som:** Partner/UX-ansvarlig i webbureauet Klean

Kunde: Forsvarsministeriet

Opgaver løst: Brugerinddragelse og herunder kortsortering som kilde til validering af menu-struktur som del af større design-projekt.

Resultater: Validering/Restrukturering af menustruktur og generelt input fra brugervinklen til en stor og kringlet designproces med mange stærke stakeholdere.