

**Tabell 3.1** Oversikt over datainnsamlingsmetoder

#	Metode	N	Overordnet formål	Teknikk	Datamateriale
A	Intervju med studenter	14	Forståelse av studentenes generelle bruk av IT-tjenestene, behov og savn.	Semistrukturerte intervju med varighet ca. 45-90 minutter.	Transkriberte intervju
B	Intervju med studenter i samarbeid med USIT	8	Forståelse av studentenes bruk av IT-tjenestene, behov og savn.  Involvere oss med USIT.	Semistrukturerte intervju med varighet ca. 20 minutter.	Transkriberte intervju
C	Workshop med brukerstøtte (Gruppe for IT-support og driftssenter og HF student-IT)	7	Kartlegging av hvilke IT-problemer studentene henvender seg til brukerstøtte med og systemer som er involvert i disse problemstillingene. Deltagernes perspektiv på problemene, både som ansatte og studenter.  Involvere oss med USIT. Samskapende idégenerering.	Eget design med oppgavebaserte aktiviteter for å drive dialogen og stimulere samskaping. Se Figur 3.4.	Lyddopptak, fotografier, notater  Kontekstuel kart og problemrangering laget av deltagerne, deltageres egne illustrasjoner og beskrivelser av ideer
D	Intervju med leder for Gruppe for IT-support og driftssenter	1	Bedre forståelse av utfordringene som ble identifisert under workshop med brukerstøtte. Innspill til løsningsforslag. Involvere oss med USIT.	Semistrukturert intervju med varighet 60 minutter.	Transkribert intervju
E	Intervju med leder for Gruppe for drift av meldingstjenester (GMT)	1	Detalj kunnskap om studentautomatikken og beslutninger gjort mht. denne. Avkreft/bekreft vår tolkning av system-dokumentasjonen.	Ustrukturert intervju med varighet 80 minutter.	Intervjunotater

F	Intervju med studenter rekruttert via Request Tracker	13	Forståelse av studentenes opplevelse av et konkret IT-problem de har henvendt seg med til brukerstøtte og hvordan de gikk frem for å løse problemet.	Semistrukturerte intervju med varighet ca. 20-60 minutter.	Transkribert intervju
G	Studie av systemdokumentasjon og automatisk genererte meldinger som sendes til brukere	-	Identifisere og validere kontaktpunkter i den forventede brukerreisen for «tilgang til IT-tjenester».  Få innblikk i bakgrunnsprosessene som er med å styre sekvensen og innholdet i brukerreisen «tilgang til IT-tjenester».	Tekstlig gjennomgang	Notater
H	Tjenestesafari	-	Identifisere og validere kontaktpunkter i den forventede brukerreisen for «tilgang til IT-tjenester».  Få innblikk i hvordan denne prosessen arter seg fra brukerens ståsted.	Sekvensielt besøke de digitale kontaktpunktene som inngår i førstegangsmøtet med IT-tjenestene	Notater og skjermbilder

### 3.3.1 Generelt om intervjuene

Vi har gjennomført semistrukturerte intervjuer med studenter i tre runder (se metode A, B og F i tabellen), og mener det er mest redelig å dokumentere disse tre hver for seg, da bakgrunn, rekruttering av deltagere og gjennomføring varierer. I tillegg har vi gjort intervju med leder for Gruppe for IT-support og driftssenter (metode D) og et ustrukturert intervju med leder for Gruppe for drift av meldingstjenester (metode E). Som Crang og Cook (2007, s. 60) poengterer,