

UNIVERSITETET I OSLO

PROSJEKT NIKE
«NY, INTEGRERT KALENDER OG E-POST»

RESULTATER AV BRUKERUNDERSØKELSEN

FORORD

Universitetet i Oslo satte i 2011 gang prosjektet NIKE (Ny Integrert Kalender og E-post). Prosjektet skal – på bakgrunn av en grundig brukerundersøkelse – komme med en anbefaling av nytt kalender- og e-postsystem. Brukerbehov skal stå sentralt i arbeidet.

Foreliggende dokument presenterer resultatet av brukerundersøkelsen.

Intervjuene har uten unntak vært preget av positivitet og hjelpsomhet, til tross for at de har representert et avbrudd i en travel hverdag. Det setter prosjektet stor pris på. Det er mange som ikke er sitert her, så vi vil gjerne forsikre at også tilbakemeldinger som ikke er eksplisitt nevnt er tatt med som grunnlag.

På vegne av prosjektgruppen,

Øyvin Wormnæs

1 INNLEDNING

Brukerundersøkelsen ble gjennomført høsten 2011. Den består av en kvalitativ og en kvantitativ del. Formålet med begge undersøkelsesdelene er å finne den løsningen som i størst grad effektiviserer hverdagen til den enkelte ansatte. Den kvalitative delen er intervjuer med 25 forskjellige brukere, med overvekt av tyngre brukere og brukere som på annen måte har uvanlige eller høye krav til løsning. Den kvantitative delen har vært en spørreundersøkelse, som er gjennomført i form av et nettskjema om ansattes bruk av og behov knyttet til elektronisk kalender og e-post.

2 BASISTALL FRA BRUKERUNDERSØKELSEN

Det ble sendt et nettbasert spørreskjema til 998 alle ansatte som var tilfeldig trukket ut blant alle ansatte ved UiO. Noen hadde sluttet, hadde ugyldig e-postadresse eller var i permisjon, så omkring 990 mottok invitasjonen. Det kom inn 371 svar, dvs vi fikk en svarprosent på ca 38 %. Normal forventet svarprosent på nettbaserte spørreundersøkelser angis som 10 – 15 %.

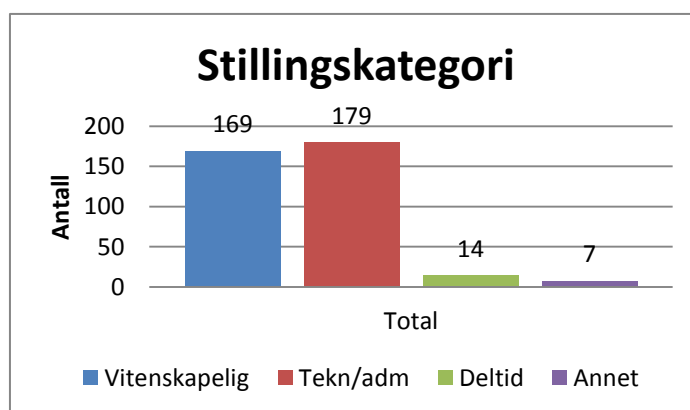
Spørsmålene dreide seg om bruk og behov tilknyttet e-post og kalender, med størst vekt på funksjonalitet i elektronisk kalender.

Med antall svar og svarprosent anser vi at undersøkelsen dekker de forskjellige grupper ansatte ved universitetet på en god måte. Vi kan forvente et visst bias i form av at de uten interesse eller behov for kalendertjeneste vil være noe underrepresentert. Alle ansatte bruker imidlertid e-post, så vi antar at bias ikke er stort. Vi kan også anta at det er en samvariasjon mellom de uten spesielle behov til kalender, og de som velger ikke å svare.

2.1 STILLINGSKATEGORI

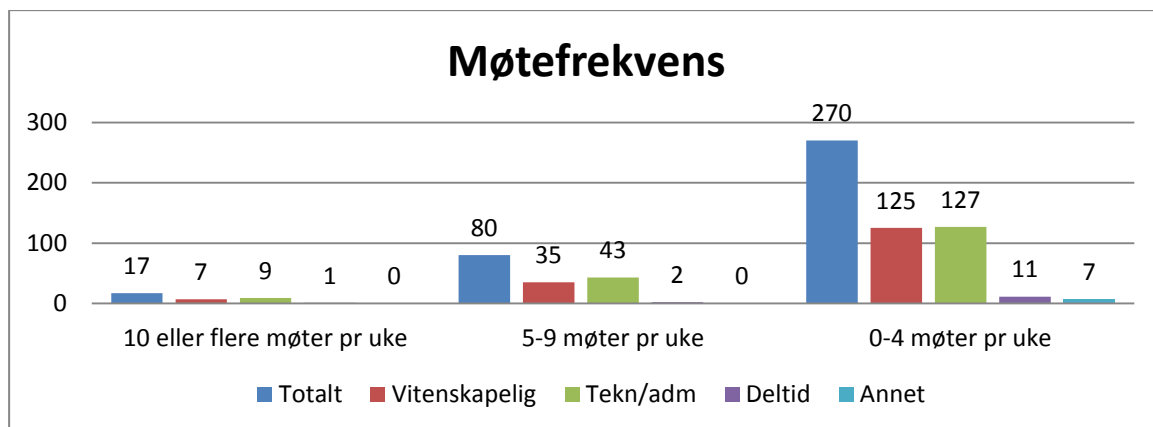
I spørreskjemaet spurte vi om den ansatte var vitenskapelig, teknisk/administrativ, deltidsansatt eller annet. 369 (99,5 %) svarte på spørsmålet. Respondentene er noenlunde likt fordelt mellom vitenskapelig og teknisk/administrativt ansatte, som betyr at de vitenskapelige er noe underrepresentert.

I den videre presentasjonen er det ofte vist til stillingskategori. Fordelingen er tatt med fordi den kan ha noe betydning når det gjelder hvilke elementer som er viktige for å gi tjenesten merverdi for ansatte, og den kan gi informasjon om hvordan tjenesten bør innføres. NIKE legger ikke stor vekt på forskjellen ut over det.



2.2 MØTEFREKVENS

Vi stilte spørsmål om hvor ofte de ansatte i de forskjellige stillingskategoriene deltok på møter.



Stillingskategoriene har relativt lik fordeling av møtefrekvens. Vi valgte i spørreskjemaet å skille mellom gruppen med høy møtebelastning, litt tilfeldig satt til ti eller flere møter per uke, middels møtebelastning, og gruppen med under fem per uke. Disse tre kategoriene kan tenkes å ha noe ulike preferanser.

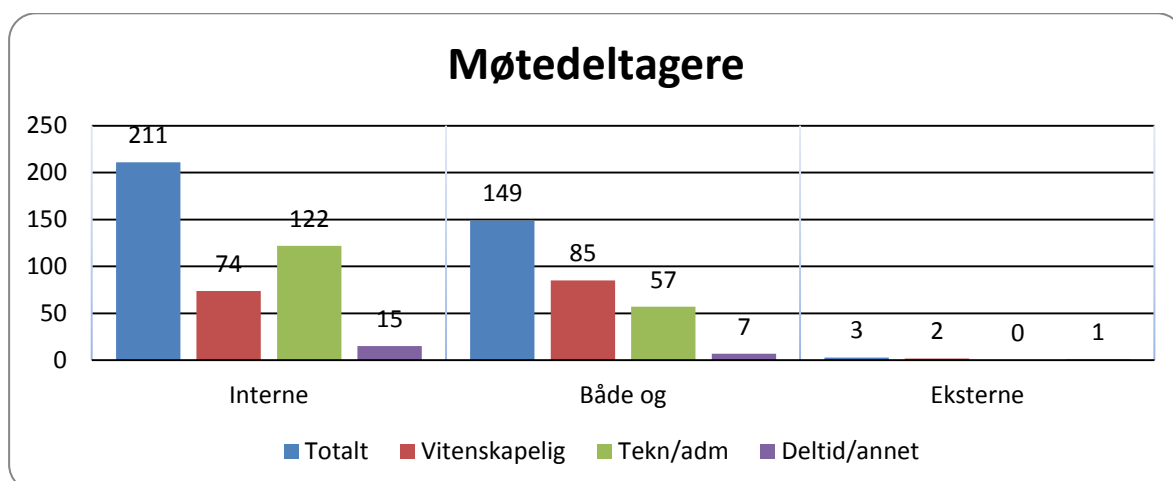
2.3 EKSTERNE ELLER INTERNE MØTEDELTAGERE?

Vi ba også om opplysninger om hvem som deltok på møtene. Spørsmålet og svaralternativene var:

På disse møtene er det typisk

- Interne
- Eksterne
- Begge deler

Eksterne møtedeltagere er betydelig vanligere enn den tradisjonelle myten om elfenbenstårn skulle tilsi.



Totalt 41 % (149 av 211), og 53 % av de vitenskapelige (85 av 161), angir at både interne og eksterne typisk deltar på møtene.

Vi kan anta at det er noen som har forstått «eksterne» som «eksterne relativt til egen enhet,»

ikke som «eksterne relativt til UiO» slik spørsmålet var ment. Dette kan imidlertid ikke alene forklare den store andelen som typisk har eksterne deltagere på møter.

Kommentarer i undersøkelsen og intervjuene angir Oslo Universitetssykehus (OUS) som en ekstern part med stor kontaktflate mot UiO. Ansatte samarbeider også i betydelig grad med departementene og mange andre samfunnsaktører.

2.4 ANSATTES HOVEDPLATTFORM

Spørsmålet og svaralternativene var:

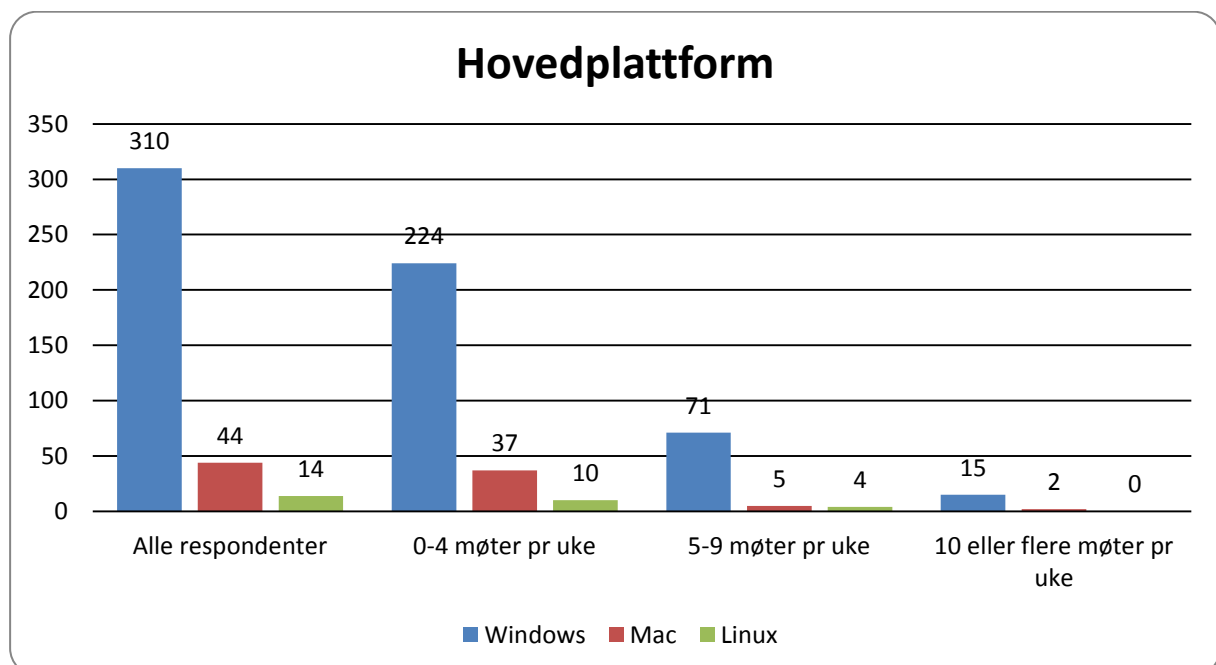
Hva slags hovedmaskin(er) har du?

- *Windows*
- *Mac*
- *Linux*
- *Annet*

370 (100 %) besvarte. 28 (7,6 %) angir å ha to og 4 (1,1 %) angir å ha tre hovedplattformer. Ingen har angitt «Annet.»

Vi har sortert disse i Windows, Mac og Linux. Under Windows-overskriften finner vi alle som har Windows som en av sine hovedplattformer. Under Mac sorterer de som har Mac, men ikke Windows. Under Linux sorterer de som kun har Linuxplattform. Bakgrunnen for sorteringen er at der funksjonaliteten er ulik, vil normalt leverandørens prioriteringer følge denne rekkefølgen.

Dersom vi i tillegg fordeler på angitt møtefrekvens, får vi diagrammet under.



Windows dominerer fullstendig med 84,2 % (310) av totalen, Mac har 12,0 % (44), mens Linux representerer kun 3,8 % (14). Dette siste er lavere enn forventet ut fra registrerte maskiner på UiOs nett, men det er ikke helt overraskende. Det er allerede slik at en del programmer i praksis

fungerer suboptimalt for Linux. Det gjelder ikke minst viktige fellesadministrative system, men også mange andre. De fleste ansatte med administrative oppgaver vil derfor ha en maskin nummer to, som regel en Windows-maskin.

Dette får noen konsekvenser for vurderingene i NIKE-prosjektet.

Linux er en støttet plattform på UiO, og UiO kan vanskelig akseptere at den tekniske utviklingen for en gruppe av ansatte går bakover. Det er viktig at Linux-brukere ikke får dårligere tilbud enn i dag.

Ut over det virker det imidlertid rimelig for NIKE å fokusere på funksjonaliteten for Windows- og Mac-brukere. I rent volum årsverk er det uomtvistelig her det er mest å hente på økt nytteverdi og redusert administrativ belastning.

Det hører også med til bildet at mobile enheter øker sterkt i bruk og betydning. De tradisjonelle datamaskinene forblir den viktigste arbeidsplattform ennå en god stund, men bildet blir langsomt mer sammensatt.

3 KALENDERBRUK

3.1 ERFARING MED KALENDERE FRA FØR

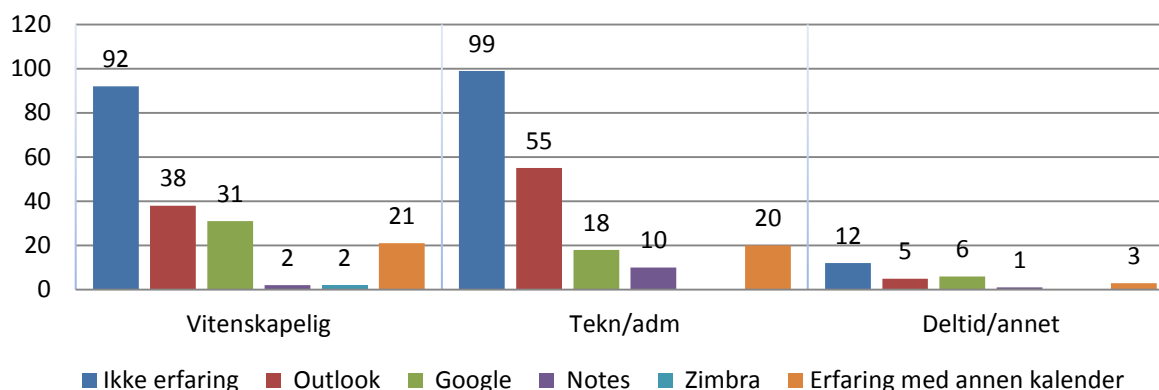
Spørsmålet og svaralternativene var:

Hadde du erfaring med elektronisk kalender før du begynte på UiO?

- *Nei*
- *Notes*
- *Outlook/Exchange*
- *Zimbra*
- *Google calendar*
- *Annen kalender*

Det var mulig å krysse av flere svar. Totalt har 304 svart (82 %). Det er verdt å merke seg at de som har vært ansatt lenge, ikke vil ha noen erfaring fra tidligere. De som kommer inn på UiO nå, vil i mye større grad ha erfaring fra tidligere enn fordelingen her antyder.

Erfaring fra før



De fleste hadde ingen tidligere erfaring med elektronisk kalender. Blant de som hadde, skiller erfaring med Outlook og Google seg klart ut som vanligst. Det virker hensiktsmessig å støtte Outlook-klienten, om mulig. Et betydelig antall vil ha dette som et kjent grensesnitt fra før.

Det virker rimelig å anta ut fra tilbakemeldinger at spesielt Google-erfaring er i vekst. Mange bruker dette i forbindelse med idrettslag eller annet.

Det kan redusere opplevd friksjon å ha beskrivelser knyttet til disse to, av typen «denne funksjonen i X kan du gjøre i UiOs kalender på denne måten,» eller lignende.

3.2 KALENDERBRUK I DAG

Spørsmålet og svaralternativene var:

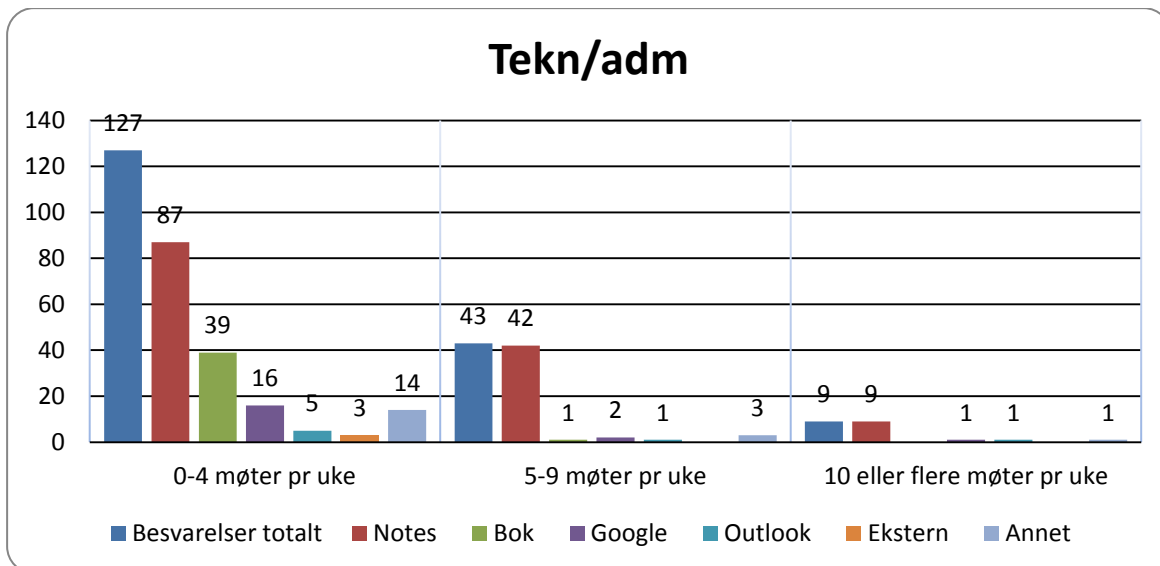
Hvilket eller hvilke kalendersystem bruker du i dag?

- *Notes*
- *Outlook*
- *Google Calendar*
- *Kalender ved ekstern enhet*
- *Fysisk bok/almanakk*
- *Annet*

369 (99,5 %) besvarte dette spørsmålet. Det var mulig å krysse av så mange alternativer man ønsket. Teknisk/administrative og vitenskapelige hadde svært ulik fordeling.

3.3 TEKNISK/ADMINISTRATIVE

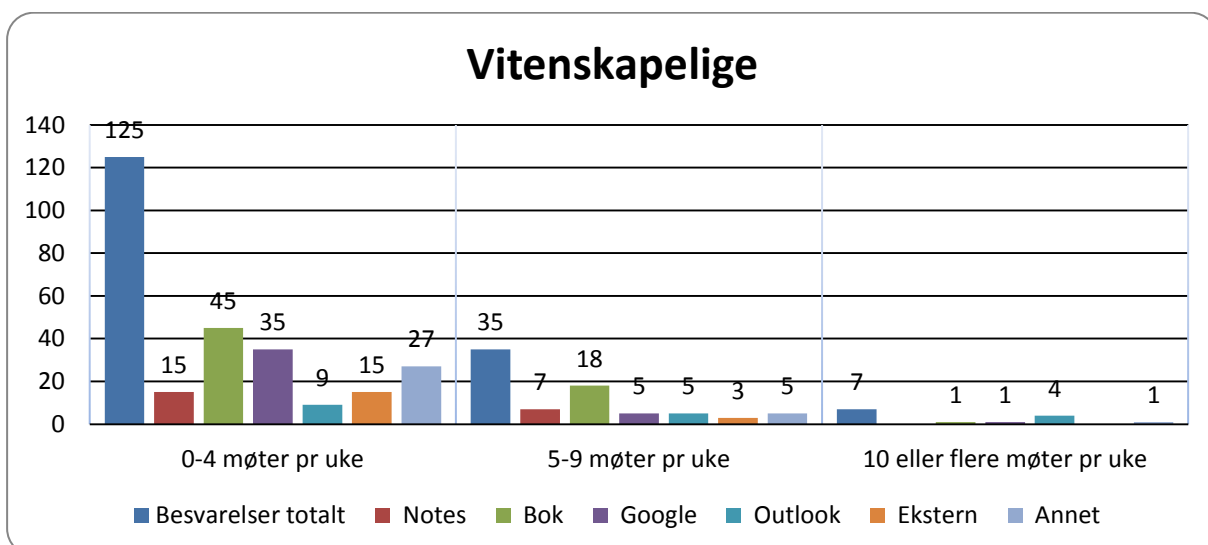
De fleste bruker universitetets felles kalender eller ikke elektronisk kalender i det hele tatt.



Totalt bruker 77 % Notes. For de med fem møter per uke eller mer er det nesten full bruk (51 av 52). Fysisk bok er det nest mest brukte.

3.4 VITENSKAPELIGE

For de vitenskapelige er bildet helt annerledes.



Bare 13 % (22 av 167) av de vitenskapelige bruker Notes. Det er naturlig å anta at dette øker med høyere møtefrekvens, men det er få Notes-brukere også blant de med fem møter eller mer (17 %). En standalone Outlook er nesten like vanlig. Det er tydelig (om ikke direkte overraskende) at det å vedta en felles elektronisk kalender ikke automatisk betyr at den blir brukt.

Bruk av fysisk bok er fortsatt utbredt.

Av de vitenskapelige som bruker elektronisk kalender, er det klart flest som bruker Google. Både intervjuer og kommentarer i nettskjema gjør det klart at noen internasjonale forskningsnettverk har Google som de facto standard for avtaler med fagfeller utenfor egen enhet.

3.5 GENERELT OM KALENDERBRUK

Intervjuene avdekket at Google kalender også er et vanlig verktøy for å administrere oppbevaring, henting og bringing av mine, dine og våre barn til og fra bopeler og fritidsaktiviteter. Google eier markedet for avkomslogistikk. For mange er dette behovet mer komplekst og oppleves mer kritisk enn de arbeidsmessige kalenderbehovene. En respondent bruker for eksempel Google for familiebehov og fysisk bok på jobb. «Det virker.»

Vi antar at mobile enheter utgjør en betydelig del av «Annet.» I ettertid ser vi at vi kunne hatt en egen kategori for dette.

Siden Google såpass utbredt bør vi lage konkrete oppskrifter og veiledninger for utveksling av data med Google, deri hvilke regler og rutiner som gjelder for sensitive data. Dersom nøytralitetshensyn tilsier det, lager vi heller veiledninger for flere alternative systemer.

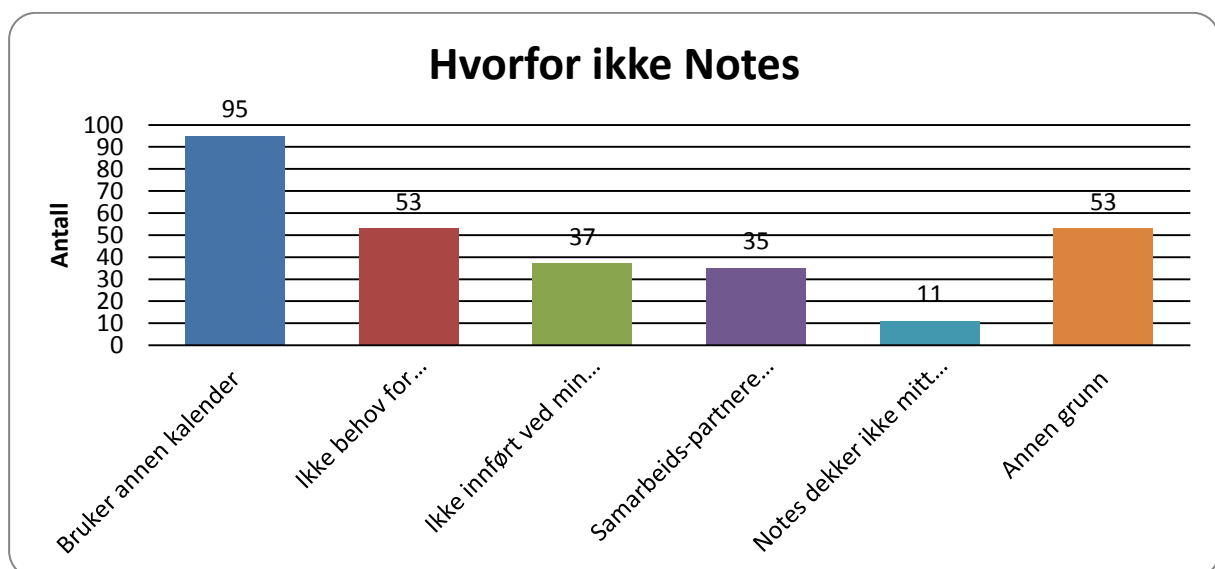
4 HVORFOR BRUKER IKKE ALLE UIOS FELLES KALENDER?

Spørsmålet med svaralternativer var:

Hvis du ikke bruker Notes i dag, hvorfor ikke? (De som bruker Notes kan hoppe over dette spørsmålet.)

- *Jeg har ikke behov for en elektronisk kalender*
- *Notes dekker ikke mitt behov*
- *Vi har ikke innført Notes i min enhet*
- *De jeg samarbeider med har ikke tatt i bruk Notes*
- *Jeg bruker en annen kalender*
- *Jeg bruker det ikke av annen årsak*

Det var mulig å krysse av flere svar. Totalt svarte 210 personer med ett eller flere alternativer (56 % av alle respondenter), som er nesten alle som har angitt ikke å bruke Notes.



Mange (25 % av de som har svart) opplever ikke å ha behov for en elektronisk kalender.

Av de som mener å ha behov for elektronisk kalender er det nesten en tredel (totalt 29 % av de som har svart) som har angitt minst ett av «ikke innført ved min avdeling» eller «samarbeidspartnere bruker ikke Notes». Denne årsaken understrekes også i intervjuene og kommentarene.

Det er få som har valgt vekk Notes fordi de ikke oppfatter at det er tilstrekkelig godt. De fleste barnesykdømmene Notes hadde, er for lengst kurert. De som bruker Notes i dag er stort sett ganske fornøyde med det viktige unntak at kalender og e-post er i separate system.

4.1 INNFØRING AV KALENDERSYSTEM

Mange kommentarer i spørreskjema og intervjuer kan knyttes til innføringen av Notes. Notes ble på mange måter innfasert i stedet for innført ved UiO, og konsekvensene av dette ser vi fortsatt. Det kan være mange grunner til at det ble slik.

- Det var lavt ressurspådrag gjennom innføringen
- Konseptet elektronisk kalender var nytt, og dermed var nytteverdien ukjent
- UiO fikk ikke bygget lojalitet til og begeistring for Notes, hverken lokalt eller sentralt
- Et initielt dårlig rykte, som Notes fikk, er vanskelig å bli kvitt

Det kan være sirkulære og selvforsterkende årsaker til valg av kalender i et miljø. Bruksverdien av en elektronisk kalender er avhengig av hvor mange andre som bruker den. En del bruker ikke Notes hovedsakelig fordi samarbeidspartnere ikke bruker Notes, som de ikke gjør fordi det ikke er innført, hvilket det aldri ble fordi alle i miljøet bruker annen kalender. Det kan bli en tilsvarende positiv spiral ved høy bruksfrekvens i et miljø.

Om det blir en positiv eller negativ forsterkning avgjøres dermed i stor grad av lanseringen. Dersom en elektronisk kalender ikke raskt tas i bruk av tilstrekkelig mange samtidig risikerer man ikke å oppnå en kritisk masse brukere, og bruksverdien kan synke til et nivå der andre løsninger er mer attraktive. Dette vil igjen redusere verdien for de som fortsatt bruker fellesløsningen.

En forsker som i dag bruker annen kalender: *Det har vist seg vanskelig å bli enige om å bruke Notes på tvers av enheter.*

Det er altså mye som tilsier at en utydelig innføring kan få konsekvenser i hele systemets levetid. Å innføre felles bruk senere enn lansering har budt på utfordringer. Et nytt kalendersystem må innføres med kraft, entusiasme og et visst ressurspådrag. Det er et kort suksessvindu før konklusjonene trekkes blant brukerne, i noen tilfelle kan det være minutter. Viljen til å prøve et nytt system i første omgang er liten, og viljen til å prøve et nytt system en gang til er minimal.

En viktig del vil være på plass i og med at e-post og kalender kommer i samme klient. Da vil i noen grad alle være deltagere i kalendersystemet uansett om det brukes aktivt av dem eller ikke. Det reduserer vel å merke ikke betydningen av at systemet brukes aktivt av flertallet, men senker markant terskelen for bruk.

4.2 BRUKERVENNLIGHET

Brukervennligheten må være god, også for det flertallet som bruker systemet lite. Det er avgjørende at funksjonene kan forstås, fortrinnsvis uten ekstra opplæring. Tilbud om opplæring er fortsatt viktig. Vi har sett mange eksempler på at noe beskrives som umulig, som reelt har sin årsak i manglende kunnskap.

Ikke standard Windows-basert forsker: *Det er ikke omfanget av muligheter som er avgjørende, men tilgjengeligheten av dem.*

Med en økende mobil bruk er en tjeneste ikke helt ut tilgjengelig før den er tilgjengelig fra alle plattformer. Det må være enklest mulig å se hvordan en ønsket handling skal utføres.

Det er ikke realistisk at våre ansatte skal bruke mye tid på å lære seg et kalendersystem. Viljen til å bruke tid på å bakse med nye systemer med opplevd uklar nytteverdi er liten. Det er et tidvis overveldende antall systemer vi forventer at våre ansatte skal bruke og kunne, og bare et fåtall av disse er direkte relatert til å utføre kjerneoppgavene faglige handlinger.

Travel forsker: *Funksjoner er i bruk basert på påtvunget erfaring. Først etter at jeg hadde brukt Notes en stund skjønte jeg verdien.*

(Vi skal for ordens skyld gjøre oppmerksom på at dette ikke innebar at all påtvunget erfaring var opplevd som et gode.)

Lavfrekvent Notes-bruker: *Det blir irritasjon når flyten eller tankegangen får friksjon. Eller når man blir usikker.*

Lett å overse, men like viktig, er at brukere må kunne føle seg trygge på at de har utført handlingene riktig. Det er generelt stor oppmerksomhet rundt synlighet og privat informasjon. Uansett system må vi derfor ha klare beskrivelser for hvordan informasjon gjøres synlig eller usynlig for ulike grupper. Det er viktig både å beskrive fremgangsmåten og å beskrive hvordan hver enkelt kan kontrollere hva som er synlig for hvem, jamfør sitatet om usikkerhet over. Dersom det er usikkerhet om hva som er skjult og synlig for hvem skapes det usikkerhet og frustrasjon.

Realistisk vil noen funksjoner faktisk være kronglete, uavhengig av valgt system. Vi må derfor vurdere å sette opp beskrivelser av typen «dette er dessverre ikke mulig på noen enkel måte» for å redusere tiden brukt på fruktløs søken.

Flere har fremhevet stabilitet. E-post og kalender er en kritisk tjeneste. At den oppleves som stabil og pålitelig er viktig.

4.3 BRUKSVERDI

Å vedta et offisielt kalendersystem har i seg selv liten betydning. Kun et system som raskt

oppleves å gi reell merverdi for en kritisk masse i et miljø, kan forventes å bli en suksess.

Det er avgjørende at løsningen oppleves god ved lansering. Entusiasme fra omgivelsene gir insentiv til å prøve et system, bruksverdi insentiv til å fortsette å bruke det. Det betyr ikke at all funksjonalitet må lanseres fra første øyeblikk, men alt som er viktig må lanseres og alt som lanseres må fungere. Om man tvinges til et slikt valg, er det bedre om systemet innføres to måneder forsinket enn to måneder før det er fullt fungerende.

Implementasjonsprosjektet bør identifisere forskjellige muligheter for merverdi. Et eksempel kan være veiledning.

Professor ved et undervisningstungt fakultet: Jeg vil holde styr på veiledning av enkeltstudenter. Holde orden på møterekke, konversasjon, siste versjon av dokumentet, frister, gjøre-før-datoer og jeg vil kunne lese kalenderen ut fra studentens navn.

Det blir viktig å presentere de funksjonene vi forventer kan gi merverdi på en lett forståelig måte. Systemet må oppleves som et verktøy. Å finne, identifisere og presentere bruksverdi for flest mulig grupper brukere er en viktig del av implementasjonen.

5 BRUK AV EPOST-PROGRAMMER

Spørsmålet og svaralternativene var:

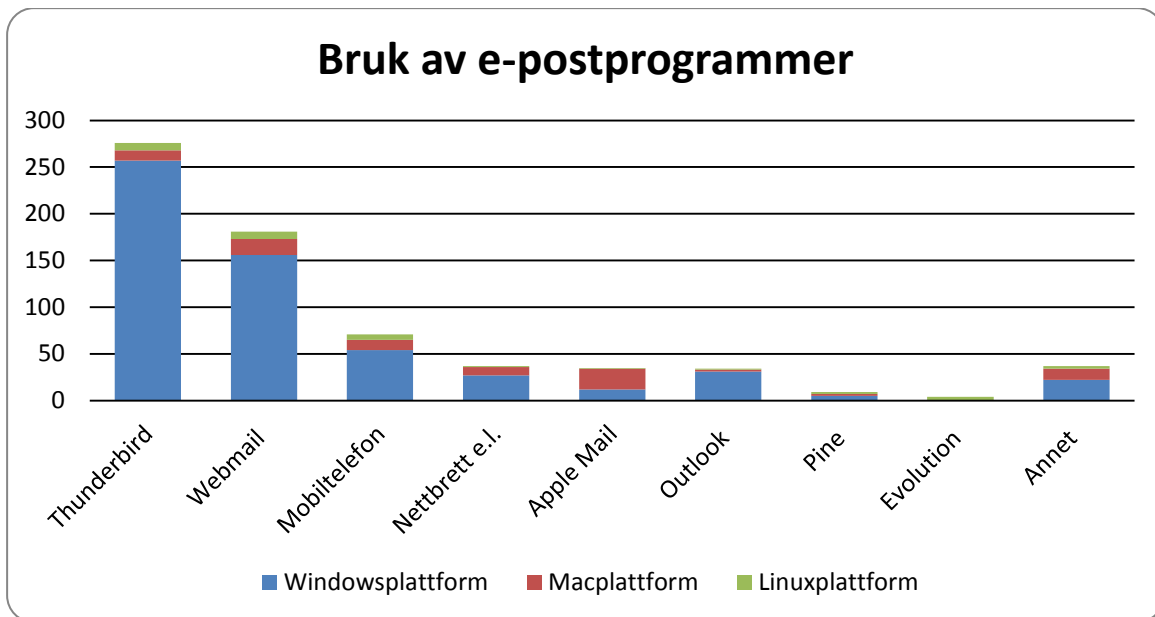
Hvilke epost/kalenderprogrammer bruker du i dag?

- Thunderbird*
- Outlook*
- Evolution*
- Pine*
- Webmail*
- iNotes*
- Notes*
- Apple Mail*
- Program på min mobiltelefon*
- Program på mitt nettbrett/iPad/lignende*
- Annet*

Det var mulig å krysse av flere svar. Totalt 369 svarte.

5.1 BRUK AV E-POSTPROGRAMMER GENERELT

Vi fikk følgende fordeling av klienter, fordelt på plattform.

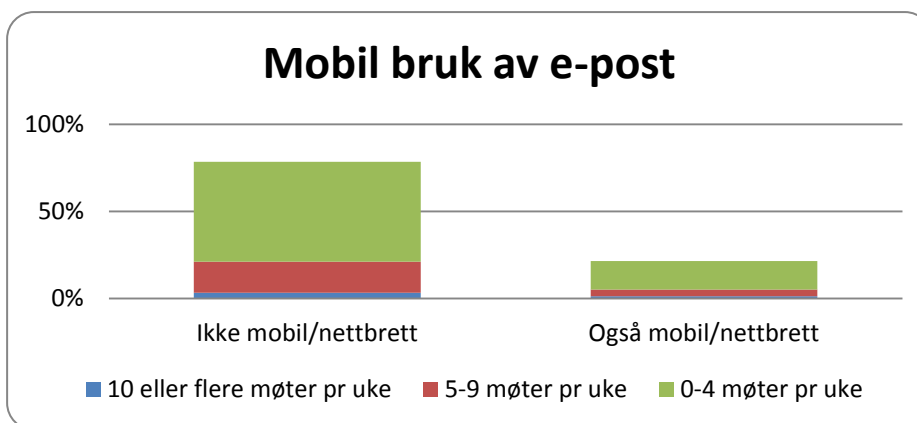


Det er vanlig å bruke UiOs standard e-postlesere, 72 % (267 av 369) bruker Thunderbird. Det vil være en betydelig transaksjonskostnad for virksomheten å bytte ut Thunderbird med et annet program.

Webmail er mye brukt og hvordan denne fungerer er viktig.

5.2 BRUK AV E-POST PÅ MOBILE ENHETER

Det var følgende fordeling av svar for hvem som leser på mobile enheter og hvem som ikke leser på mobile enheter. Svarene fordeles på møtrefrekvens angitt tidligere.



Det er 22 % som angir å bruke smarttelefon eller nettbrett for e-post. Dette samvarierer ikke med møtrefrekvens eller med stillingskategori, heller ikke med Notesbruk. Vi kan riktignok se en samvariasjon der Outlook- og Google-brukere tenderer til oftere også å være mobile e-postlesere.

Vi har ikke data for om dette er mobile enheter betalt av universitetet eller av vedkommende selv.

Det ser altså ut som ny teknologi tas i bruk ut fra personlig interesse, og at de som ikke har trang til å ligge i forkant teknologisk sett, heller ikke vesentlig lar seg påvirke av arbeidsmessige krav.

Det kan se ut som det å ville ta i bruk ny teknologi ikke samvarierer med stillingstype eller innhold.

Andelen mobil lesning er i økning, og mobil teknologi er fortsatt i startfasen. Vi har sett flere eksempler i intervjuene på at nettbrett brukes som rent arbeidsverktøy. Etter hvert som teknologien modnes, må vi anta dette blir vanligere. Enkelte har også gått langt i å bli reelt papirløse og har i stedet saksdokumentene kun elektronisk.

5.3 E-POST ER UIOS VIKTIGSTE ARKIV

Mange, til dels svært mange, mente de var uvanlige i den forstand at de tok vare på e-post som personlig arkiv for dokumenter så vel som kommunikasjon. Det er ikke bare for utveksling av informasjon, men også for historikk.

Nesten alle vi har intervjuet: Jeg er kanskje litt uvanlig. E-post er mitt viktigste arkiv, jeg er fullstendig avhengig av tilgang til all e-post fra tidenes morgen

Dette kan ha vært den vanligste uttalelsen i intervjuene. At alt skal tilgjengelig og søkbart, og at all e-post må kunne overføres fra gammelt til nytt system er av stor betydning.

En i ledende vitenskapelig stilling formulerte seg enda tydeligere:

Forsker i ledende stilling: Jeg har arkiv to steder. ePhorte er for de mer høytidsstemte saker og dokumenter. Alt annet, og alt før det, er på e-post. Da kan jeg i hvert fall søke på person. Eller de ligger på felles filområder, men dette er sårbart for sletting og andre menneskelige feil. Denne løsningen bør vi vekk fra, men det er en seig materie.

Som en følge av dette er det avgjørende at e-post kan overføres fra eksisterende til et eventuelt nytt system.

6 FUNKSJONALITET

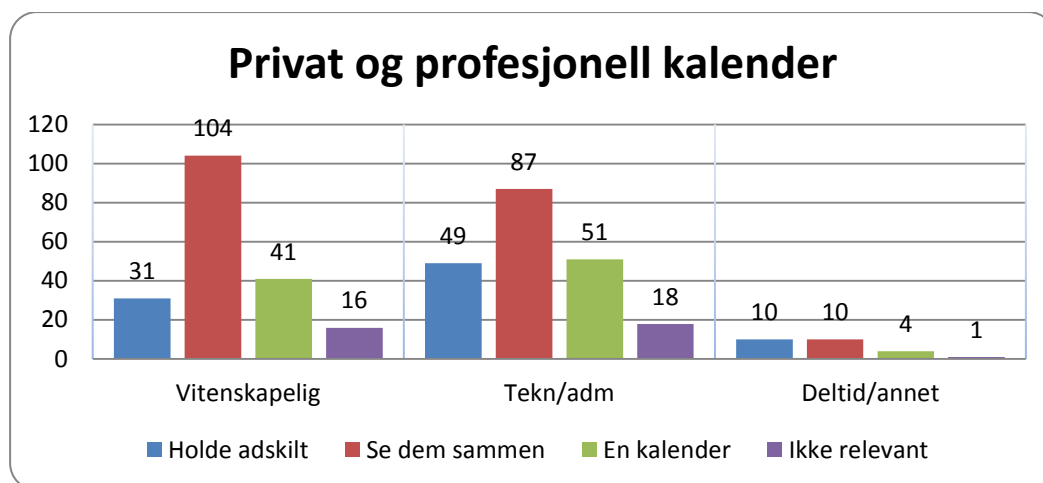
6.1 SKILLE JOBBKALENDER FRA PRIVAT KALENDER

Nettskjemaet hadde et eget punkt om private kalendre. Spørsmålet og svaralternativene var:

Vil du skille en profesjonell kalender fra din private kalender

- *Jeg vil holde dem fra hverandre*
- *Jeg vil kunne se privatkalender sammen med jobbkalender*
- *Jeg vil bruke jobbkalender også til private avtaler*
- *Spørsmålet er ikke interessant eller ikke relevant*

Ved en feil var det mulig å krysse av for flere svar. 368 personer satte til sammen 422 avkryssninger. 33 av disse dobbeltavkryssningene var «se dem sammen» og «bruke samme kalender,» mens 15 var «se dem sammen» og «holde dem fra hverandre.» Dette gir en viss overrepresentasjon av «se sammen.»



Det er uansett ingen tvil om at det er viktig å kunne se flere kalendere i samme «view.» Ut fra kommentarene betyr dette som regel at UiOs kalender skal kunne sees sammen med Google. Integrasjon med Google må være god, og godt beskrevet.

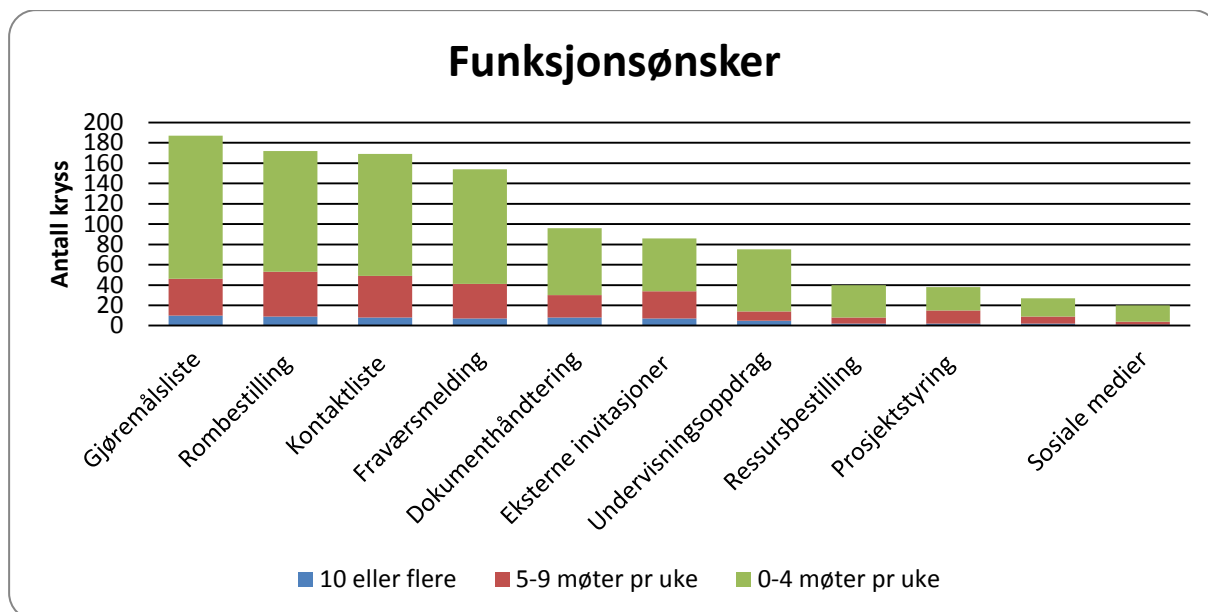
6.2 ØNSKER OM FUNKSJONALITET

Spørsmålet og svaralternativene var:

Hvilke funksjoner er viktigst for deg? (Vi tenker her på tillegg til ren kalenderfunksjon. Kryss av inntil 3-4 alternativer.)

- Rombestilling
- Arkivering/utveksling av dokumenter
- Egne kontakter/adressebok lagret sentralt
- Fraværsmeldinger
- Integrert telefon/videokonferanse
- Undervisningsoppdrag automatisk plassert i kalender
- Gjøremålslistor («to do»)
- Invitasjoner til og fra eksterne samarbeidspartnere
- Integrering mot enkelt prosjektstyringsverktøy
- Ressursbestilling (prosjektor o.l.)
- Kobling til sosiale medier

Man kunne altså krysse av flere svaralternativer. Totalt har 341 svart med ett eller flere alternativ (92 %).



Svarene fordeler seg i tre kategorier med hensyn til popularitet.

Først og fremst er det tydelig at brukerne primært etterspør de basale funksjonene. Gjøremålsliste, rombestilling, egne kontaktliste og fraværsmeldinger er det viktigste å få på plass.

Men også de tre neste, dokumenthåndtering, eksterne invitasjoner og undervisningsoppdrag direkte inn i kalender har fått over eller nesten 25 % avkryssning, og i intervjuene vektlegges disse behovene. Disse funksjonene gir altså også betydelig bruksverdi.

De fire minst populære er også til dels i utkanten av mandatet. Vi kan tro at sosiale medier vil vokse i betydning, men det er ikke en prioritert tjeneste ved UiO i dag.

Å gi bruksverdi til flest mulig grupper bidrar til å oppnå kritisk masse brukere i flest mulig miljøer. Eksempelvis kan enkel tilgang til egne og andres undervisningsoppdrag være med å gi en kalendertjeneste bruksverdi for flere enn de tungt møtebelastede.

Det er mange møter med eksterne deltagerer. Det er derfor viktig å kunne håndtere invitasjoner til og fra dem på en effektiv måte. Mens dette ikke er en kritisk tjeneste, ser det ut til at spesielt best mulig integrasjon med Oslo Universitetssykehus kan påvirke arbeidshverdagen.

Spesielt fra tunge kalenderbrukere er det et uttalt behov for versjonskontroll av møtedokumenter. De har vist seg å kunne være like mange «siste» versjoner av fremleggsnotat som Kjell Bækkelund kunne ha avskjedskonserter. Håndholdte enheter begynner for noen å erstatte utskrifter, og dette kan vi forvente at akselererer. Det gir mulighet til stadig flere og senere oppdaterte siste versjoner. Det blir stadig viktigere å ha den til en hver tid siste versjon av et dokument liggende ett, og kun ett, sted som er lett tilgjengelig fra alle plattformer.

Enkel dokumenthåndtering er tett knyttet til e-post og kalender, spesielt filoverføring og felles tilgang til møtedokumenter. Søkefunksjoner i e-post og tilstrekkelig diskplass er viktig.

Mer avansert dokumenthåndtering er utenfor NIKEs mandat.

7 OPPSUMMERING

Det viktigste funnet er kanskje hvor stor betydning det har å få etablert tjenesten på riktig måte. Det er lite motstand mot en elektronisk kalender som sådan. Den er heller etterspurt. Innføringsfasen når mange prøver systemet samtidig er kritisk. Det er lav terskel for å velge ikke å bruke et system. Det er viktig å tilby et bredt nok spekter tjenester til at mange nok grupper finner tjenesten nyttig og at den gir dem verdi.

Windows er overlegent mest utbredt på skrivebordet. Linux er lite utbredt som eneste maskin. Mobile plattformer er allerede etablert som et arbeidsverktøy og disse er i vekst. Google er utbredt.

Universitetets ansatte har omfattende kontakt med omverden. Å beskrive og lette prosedyrer for kontakt utenfor institusjonen er viktig. Kontaktlister er en nær kritisk ressurs for en ikke ubetydelig gruppe ansatte.