



Midtveisrapport

Moscito 2

Guro Østbye, Mari Monsø, Tone Eriksen og Elna Løvendahl Mogstad

INF5261, vår 2008

”Tilstedeværelsesinformasjon (presence awareness) – venn eller fiende?”

Innholdsfortegnelse

Innledning.....	3
Avgrense problemområdet	4
Hva forventer vi å finne?.....	4
Metoder	5
Foreløpig har vi brukt følgende metoder:	5
Oppstartsmøte med Telenor	5
Litteratursøk	5
Egne erfaringer	5
Metoder ønsket brukt framover:.....	6
Spørreskjema	6
Intervjuer	6
Hvordan planlegger vi å holde en dialog med sluttbrukerne?.....	6
Samarbeidsmåter innad i gruppen	6
Tentativ tidsplan.....	6
”Empiri”/Analyse	7
Oppstartsmøte Telenor	7
Studier av litteratur mv.....	8
Begreper	8
Artikler	9
Hva finnes av teknologi?.....	10
Erfaringer fra egne arbeidsplasser.....	11
Spørreskjema	13
Drøfting av funn	13
Konklusjon	14
Litteraturliste	15
Vedlegg 1: Spørreskjema	16

Innledning

Dette dokumentet presenterer arbeidet med prosjektet Moscito2 i INF5261, så langt det er kommet pr 14. mars 2008.

Som gruppe kom vi sammen tilfeldig andre forelesning. Alle fattet interesse for hvordan man best mulig kan samarbeide når man fysisk sitter langt fra hverandre. MOSCITO (Mobilizing social capital in ICT-based global organizations) prosjektet var da interessant for oss. De første møtene brukte vi til å finne ut hva og hvordan vi vil finne ut mer om tilstedeværelsesinformasjon (presence awareness), og særlig knytte det til kurset vårt: INF5261 – Utvikling av mobile informasjonssystemer.

I undringsdokumentet /1/ skisserte vi følgende problemområde:

Vi ønsker å kartlegge samarbeidsformer/(mobile) kommunikasjonsmidler som brukes for samhandling i bedrifter, særlig med tanke på tilgjengelighetsinformasjon i bedrifter med ansatte flere steder.

Hvilke kommunikasjonsmidler bruker mennesker som må kommunisere med hverandre på tvers av geografiske områder, hvordan bruker de det, og hvordan oppleves/oppfattes de?

Finnes det ideelle applikasjoner /løsninger for dette, hvilke erfaringer har de?

Vil bruk av slike verktøy kunne øke den sosiale kapitalen? Evt minske den?

Hvilke verktøy blir brukt til dette?

Det ville også være interessant å sammenligne disse med en annen type bedrift eller en gruppe mennesker (feks venner), noe vi kanskje har erfaring med selv? Hvilket mål har bedriften med å vise tilgjengelighet?

Vi ønsker å se på hvordan mobile løsninger brukes i bedrifter, og ikke fokusere på utvikling av tekniske løsninger. Vi vil hovedsakelig relatere prosjektet til bruksforståelse og noe evaluering.

Gruppen består av fire medlemmer, to studenter i IT-SLP (IT; språk, logikk og psykologi) og to studenter i informatikk. Tre av oss er i 100 % stilling ved siden av studiet. Vi ulik erfaring fra arbeidsplassen, som vi også tror kan være relevant å trekke inn.

Vi vil her presentere arbeidet vi har gjort så langt i prosjektet.

Avgrense problemområdet

Det er mye interessant å studere innenfor feltet samarbeid i grupper og kommunikasjonskanaler, men det var nødvendig å spisse problemstillingen.

Etter tilbakemeldinger på undringsdokumentet forsøkte vi å snevre inn på følgende måte:

Vi ønsker å se på tilstedeværelsesinformasjon i organisasjoner. Med det mener vi systemer for lokalisering, status o.l. til ansatte, gjerne i ulike typer bedrifter.

1. Hva finnes av slike systemer?
2. Hvordan brukes de?
3. Hva er fordeler/ulempen, og har vi noen forslag til forbedringer?

Det vi helt spesifikt ønsker å se på er tilstedeværelsesstatus til den enkelte. Her kan f.eks. MSN eller Facebook brukes. Begge disse fåes til mobile enheter, enten telefon, PDA eller andre. Man kan da gå inn i ett eller annet system og fortelle dine kollegaer hva din status er til en hver tid. Og du kan se hva statusen til andre er. Er det noen selskaper som i det hele tatt bruker slikt?

En mulighet er å se på hvordan dette fungerer i prosjektgruppa for Moscito-prosjektet /2/ evt sammenligne med andre bedrifter. Hvilke fordeler og ulemper har mobil kommunikasjon i denne sammenheng?

I tillegg vil det være interessant å finne ut hvilke mobile løsninger de har i bruk (om de har noen): Forskjellige former for IM (instant messaging), eller om de kun har stasjonære løsninger? Evt. hvorfor bruker de ikke tilgjengelig teknologi? Viktig å få inn mobilbegrepet i studien.

Vi håper at Moscito-prosjektet kan brukes som et case, enten i seg selv, eller noen av de samarbeidende bedrifter. Samtidig har vi ikke lyst til å binde oss for mye til Moscito, men også trekke inn andre organisasjoner med kanskje andre utfordringer som vi bl.a. kjenner fra egne arbeidsplasser.

Hvor stor vekt som skal legges på kartlegging og hvor stor på empiriske studier (intervju, spørreskjema osv.) er vi foreløpig litt usikre på. Vi tror likevel det blir mer spennende dersom vi får til noe ”ute i felt”.

Vi vil også se hva vi kan finne av relatert litteratur. For å få til dette ser vi også for oss at vi må definere noen sentrale begreper som sosial kapital, IM, presence awareness, lokal mobilitet/fjern mobilitet. Vi må også sette oss inn i teknologi som SIMPLE, og temaer som personvern, universell utforming.

Hva forventer vi å finne?

- Vi antar å finne at noen kommunikasjonsmidler foretrekkes framfor andre ved ulike situasjoner/omgivelser.
- Vi antar å finne hvilke kommunikasjonsmidler som blir brukt av medlemmene i Moscitogruppene.

- Vi antar at det vil være forskjellige holdninger til nytten av slik kommunikasjon avhengig av bl.a. rolle i organisasjonen og kanskje også hvorvidt man er vant til teknologi.
- Antar også at vi vil finne forhold som taler imot slike løsninger, for eksempel økonomi, sikkerhet og personvern hensyn.

De ansatte er kanskje ikke så opptatt av (kanskje heller ikke så interessert i) at alle skal vite hvor en er til enhver tid. På den andre siden: Ledelsen har interesse av å ha kontroll med hvor de ansatte befinner seg til enhver tid.

(Vi tror at vi kommer til å finne ut at folk ikke er tjent med å ha et slikt system der de må oppdatere sin tilstedeværelsesstatus til enhver tid. Vi tror også at hvis noe slikt ikke skal være "plagsomt" for folk, må denne statusen oppdateres automatisk. Hvordan det kan gjøres er vi ikke sikre på. Det finnes sikkert flere måter, der du f.eks planlegger dagen din på forhånd og statusen endres i henhold til planen. Eller ekstrem-tilfellet der man "tracker" deg automatisk gjennom at du bærer mobiltelefon eller liknede med deg til en hver tid.)

Tilstedeværelsesinformasjon og ønske om å vise denne, avhenger av situasjon, og vil variere fra individ til individ.

Metoder

Foreløpig har vi brukt følgende metoder:

- Oppstartsmøte med Telenor den 29.mars
- Litteratursøk/studier av andres arbeid og hva som finnes av løsninger
- Egne erfaringer

Oppstartsmøte med Telenor

Vi begynte undersøkelsen av vår problemstilling med et oppstartsmøte på Telenor med et par representanter fra MOSCITO. Våre forventninger var at de kunne komme med en del informasjon når det gjelder vår problemstilling siden de kommuniserer med en Moscitogruppe i Trondheim og en i England som gjør at de må benytte seg av andre kommunikasjonsmetoder enn ansikt til ansikt. I tillegg håpet vi å få et oppfølgingsmøte eller holde kontakt via e-post og telefon o.l.

De kan også kanskje gi oss informasjon om hvordan de opplever å bruke de midlene de bruker i forhold til brukbarhet, sikkerhet/ personvern, tilgjengelighet, tap av informasjon mellom partene, om det er tidsbesparende midler, om den sosiale kapitalen øker eller minker o.l.

Litteratursøk

Vi går gjennom diverse litteratur og kilder for å se om vi finner noe vi kan bruke/relatere til vårt prosjekt. Det innebærer også å finne ut mer om teknologi og tilgjengelige løsninger.

Egne erfaringer

"Egne erfaringer" er en egenkomponert "metode" for å få fram hvilke individuelle erfaringer vi har i vår dag-til-dag arbeidssituasjon. Denne "metoden" håper vi kan være med på å gi detaljert informasjon om samarbeid og kommunikasjon på våre egne arbeidsplasser.

Metoder ønsket brukt framover:

Bruk av intervju, observasjon og/eller spørreundersøkelse vil også kunne gi oss en god oversikt over hvordan og hvilke ulike kommunikasjonsteknologier (e-post, mobiltelefon, MSN, Facebook osv) som brukes av ansatte i ulike bedrifter, hvilke fordeler/ulempene de har i forhold til å måtte kontinuerlig oppdatere tilstedeværelsesstatus overfor andre kolleger, er statusen oppdatert nok?

Spørreskjema

Vi ønsker først og fremst å lage en spørreundersøkelse til Rikshospitalet og Skattedirektoratet. Vi lager også et spørreskjema som er ganske likt, men på engelsk, og legger ut på Basecamp.

Observasjoner

Vi har et ønske om å observere et par mennesker i deres dag-til-dag arbeid for kartlegging av kommunikasjonsmetoder og hvordan de fungerer. Dette er vi noe usikre på om vi får til i et så kortvarig prosjekt.

Intervjuer

Kanskje vi her må lage en intervjuguide for å kartlegge hva som finnes av mobile løsninger i den aktuelle bedriften/prosjektet? Vi ønsker også å få frem hvor tilgjengelige folk er, og hvordan dette oppleves. Vi ser for oss at dette kan være en oppfølging til spørreskjemaet.

Hvordan planlegger vi å holde en dialog med sluttbrukerne?

Sluttbrukerne vil vi nå ved samtaler med noen fra Moscitoprojektet, samt spørreskjema som nevnt tidligere, og kanskje intervju. I tillegg kommer erfaringer fra egne arbeidsplasser.

Samarbeidsmåter innad i gruppen

Siden vi er en gruppe med 3 i 100% stilling og en fulltidsstudent, er vi enige om å ha en god og strukturert plan for fremdrift. Onsdager vil primært bli brukt til prosjektet, men vi setter også opp alternative dager ved behov. Fordele oppgaver til alle og prøv å dra veksler på andre, f.eks hvordan det arter seg i vennegrupper/fritidsbruk (jfr glidende overgang mellom arbeidsliv og fritid).

Tentativ tidsplan

Etter påske:

- Analysere data fra spørreundersøkelse
- Utforske Basecamp: hvordan denne samarbeidsplattformen blir brukt, hvilke funksjoner den har osv.
- Evt. sette opp intervju med noen fra Rikshospitalet, Moscito, Skatteetaten
- Observere noen?
- Lese flere artikler for å komme nærmere et svar på vår problemstilling.
- Skrive på sluttrapporten

”Empiri”/Analyse

Oppstartsmøte Telenor

Fredag 29.mars hadde vi et ”oppstartsmøte” med to medlemmer av MOSCITO-gruppen (Mobilizing Social Capital in global ICT based organizations) på Telenor, hvor vi fikk litt mer innsikt i hva deres prosjekt går ut på. MOSCITO har en gruppe kalt Contest som studiecasse. Deres overordnede mål med studie av Contest-gruppen var å finne ut om IKT har betydning for sosial kapital og om IKT påvirker organisasjoners virkemåter. Resultatet av dette casestudie ville forhåpentligvis, ifølge MOSCITO, være å generere nye empiriske innsikter.

De har tre hypoteser:

1. IKT minsker sosial kapital
2. IKT øker sosial kapital
3. IKT forandrer betydningen av relasjoner og sosial kapital

Vi hadde tenkt å bruke MOSCITO-gruppen som et studiecasse for vår problemstilling. Siden MOSCITO ga uttrykk for at de ikke benytter seg noe særlig av mobil tilstedeværelsesteknologi ved kommunikasjon kan vi se på andre måter de kommuniserer med hverandre på for å få et innblikk i andre kommunikasjonsteknologier.

De teknologiene de nevnte var e-post som virket som hovedkommunikasjonsmetoden, felles dokumentdatabase og prosjektsiden Basecamp. Særlig Basecamp har vi lyst til å få tilgang til, (noe vi nå har fått), for å undersøke hvordan den brukes, fordeler og ulemper ved den i forhold til sosial kapital og deling av tilstedeværelsesinformasjon m.m.

Siden sosial kapital er nokså abstrakt og vanskelig, om kanskje umulig, å studere og måle direkte, ønsker vi heller å benytte oss av empiriske studier (f.eks. intervju, observasjon, spørreundersøkelse). Dette for å studere en bedrift sine formål, undersøke hvordan relasjoner dannes for å fullføre arbeidsoppgaver på en bedre måte, finne ut hvem som kjenner hvem osv. Ut fra en slik type empirisk studie har vi mulighet til å ”måle” sosial kapital, dvs. at vi kan si noe om fordelingen av sosial kapital i denne bedriften og andre grupper/enkeltindivider de kommuniserer med.

Vi har spesielt lyst til å legge ut en spørreundersøkelse via Basecamp for å undersøke brukernes individuelle synspunkter på dette systemet. De kan også kanskje gi oss informasjon om hvordan de opplever å bruke Basecamp i forhold til brukbarhet, sikkerhet/ personvern, tilgjengelighet, tap av informasjon mellom partene, om det er et tidsbesparende middel, om den sosiale kapitalen øker eller minker o.l.

De samarbeider med noen i England, Nederland og Trondheim. Gruppen lager felles dokumenter, og møtes fysisk ca. 3-4 ganger i året. Basecamp er en plattform de bruker for samarbeid. MSN Live meeting er også brukt.

Møtet resulterte i at de tilbød oss å bruke dem som ressurs hvis vi hadde behov for det.

Studier av litteratur mv.

Begreper

For å forsøke å skjønne fagfeltet, og kanskje også som hjelp til innsnevring, begynte vi med å definere noen sentrale begreper.

Sosial kapital

Colemans formulering av begrepet:

Social capital is defined by its function. It is not a single entity, but a variety of different entities having two characteristics in common: They all consist of some aspect of a social structure, and they facilitate certain actions of individuals who are within the structure (Coleman 1990: 302).

Sosial kapital er et sentralt begrep i Moscito-prosjektet. Vi vil forsøke å relatere vårt prosjekt til dette, men vi ønsker ikke å være avhengig av denne koblingen. Sosial kapital er et omfattende begrep som ikke vi kan forklare utførlig her. Det baserer seg på tanken om at sosiale nettverk har verdi, på samme måte som økonomisk kapital eller kulturell kapital. Begrepet spores bl.a. tilbake til Bourdieu, Coleman og Putnam. /3/ Den sosiale kapitalen kan være vanskelig å måle, og det er antakelig heller ikke så fruktbart i vårt prosjekt. Begrepet ligger heller i bunn når vi ser på nytten av tilstedeværelsesinformasjon.

Det ligger jo en implisitt tanke bak problemstillingen, nemlig (hypotesen om) at tilstedeværelsesinformasjon kan være nyttig i bedrifter/organisasjoner.

Tilstedeværelsesinformasjon er vår oversettelse av det engelske "presence awareness". Presence (tilstedeværelse) er en tilstand/status, mens awareness (viten, forståelse, bevissthet) kan være noe som oppnås ved bruk /4/. Presence awareness rommer altså noe mer enn ren informasjon, kunnskap som kan omsettes i handling. Presence awareness er derfor også noe mer enn presence information som defineres i Wikipedia /5/ til å være: en indikasjon om tilgjengelighet, evne og vilje til en potensiell kommunikasjonspartner. Denne definisjonen trenger ikke (bare) knyttes til mennesker, men også andre aktører/objekter. Lokalisering holdes utenfor i denne definisjonen, og et etter hvert velkjent eksempel er Instant messaging.

I sammenheng med arbeidsplasser/organisasjoner synes vi det kan være interessant å utvide begrepet til også å dekke:

- Hvor jeg er
- Hva jeg gjør
- Når jeg er tilbake
- Mulighet for kontakt i mellomtiden

Mobilitet Ordet kommer fra latin og betyr evnen til å flytte seg, sosialt og fysisk. Mobilitet er et ord som er vanskelig å gi meningsfull definisjon på. Allikevel har de fleste av oss en formening om hva det vil si å være mobil. Ordet assosieres ofte med lokasjon.

(ref.: <http://folk.uio.no/gloerl/test3.swf>)

I artikkelen "Walking Away from the Desktop Computer: Distributed Collaboration and Mobility in a Product Design Team" (se under Artikler) snakker de om lokal mobilitet. Dette blir bla definert som muligheten for å gå rundt til andre.

En publikasjon fra Transportøkonomisk institutt i 2007 omtaler mobilitet. Her snakkes det om mobilitetsbegrepet i IKT- forskningen. Brukes da som å betegne et aktivitetsmønster hvor bevegelse og forflytning både fysisk og mellom ulike sosiale kontekster er vesentlig. [Kilde]

[Andre begreper?]

Artikler

Vi forsøker å se eget arbeid i lys av hva andre har gjort tidligere. Til det har vi brukt noen av artiklene på pensumlista, samt samlet forslag til flere.

Walking away from the desktop computer /6/ ser på samarbeid i grupper lokalisert på ulike steder. Forfatterne mente det tidligere ikke var forsket så mye på dette, CSCW-feltet hadde, ihvertfall før 1996, vært mest opptatt av arbeidsstasjonen.

Studieobjektene i denne undersøkelsen beveger seg mye rundt for å kommunisere og for å bruke felles ressurser. De ser ut til å foretrekke ansikt-til-ansikt-kommunikasjon, dersom det er mulig. Forfatterne diskuterer lokal mobilitet og avstandsbegrep, hvorvidt noe er gåavstand eller ikke ser ut til å være avgjørende i denne bedriften. Ansatte som sitter andre steder har vansker med å få tak i sine kolleger og mister en del av den uformelle kommunikasjonen. Belotti og Bly mener at man må designe **for** mobilitet, ved å gjenskape fordelene og bøte på ulempene. Det nytter ikke å forsøke å stanse mobiliteten, mener de. Det skisseres mulige løsninger for distribuert samarbeid:

- Trådløse løsninger
- Awareness server system
- Web-baserte løsninger
- AV – utstyr
- E-post

Det er nå over ti år siden denne undersøkelsen ble gjort, og en del av de skisserte løsningene er på markedet. Vi ville gjerne også få inntrykk av noe nyere artikler for å sammenligne, og da passet det bra at gruppa Androidene presenterte artikkelen Context aware communication /7/. I denne artikkelen fra 2002 presenteres noen teknologiske løsninger for bl.a. ruting av samtaler, adressering/hvilke personer bør inkluderes i kommunikasjonen og statusdeling. Det er to hovedkategorier av løsninger, applikasjons- eller menneskebestemt, men disse to utelukker ikke nødvendigvis hverandre. Kanskje vi kan knytte dette til Moscito1s studie av synkron og asynkron kommunikasjon.

I artikkelen Wearable computing meets ubiquitous computing /8/ presenteres teknologi som er allstedsnærværende (dvs integrert i omgivelsene) eller wearable (utstyret er knyttet til personen/aktøren i stedet for omgivelsene). Forfatterne argumenterer med at ved å kombinere disse teknologiene kan man oppnå noe som er enda bedre. De gir også noen eksempler på applikasjoner utviklet i Hive. Det mest relevante for vårt prosjekt er tjenesten Where's Brad? (punkt 3.7).

Vi har også funnet noen referanser til forskning gjort av Tom Julsrud og John Willy Bakke, og dette kan være interessant som bakgrunnsmateriale siden de er Telenors representanter i Moscito. I tillegg har vi brukt Moscito-prosjektets hjemmeside og prosjektside /2/ som utgangspunkt for videre lesning.

I tillegg har vi gjort noen søk i ACM og fått noen tips fra foreleser, hvor vi ønsker å se nærmere på et utvalg, f.eks:

- "Group Awareness in Distributed Software Development" – 2004
- "Awareness of Presence, Instant Messaging and WebWho" – 2000
- "Suitable Notification Intensity: the Dynamic Awareness System" – 2007

- ”The Problem with ”Awareness” ” – 2002
- ”Informal Communication in Organizations: Form, Function and Technology” – 1990
- ”Computer Support for Social Awareness in Flexible Work”

Hva finnes av teknologi?

[Vi må knytte dette bedre opp mot vårt tema og empiri, kanskje?]

Simple: (Session initiation protocol for instant messaging and presence). Protokoll for instant messaging og tilstedeværelse, basert på SIP (Session initiation protocol). Åpen standard, slik som XMPP (Jfr Jabber XXML-basert internettprotokoll for direktemeldinger og tilstedeværelse). Venter på delstandardisering, noe er allerede implementert, f.eks MSN Messenger. /9/

Instant messaging: Direktemeldinger. En form for sanntidskommunikasjon i nettverk, mellom to eller flere personer /10/. Vet når personen er tilgjengelig (i motsetning til e-post), men kan svare senere (i motsetning til telefon). Ekstra muligheter som: se personene, snakke/høre, sende dokumenter. Ulike forsøk på standardisering, også OMAs IMPS (for mobilt utstyr).

- MIM
- EIM

Facebook – brukt i Suffolk-gruppa Moscito-prosjektet har studert, fordi det allerede var i bruk av medlemmene privat. [Her må vi utdype mer.]

MSN Messenger Windows Live Messenger er et direktemeldingsnettverk laget og driftet av Microsoft. Nettverket brukes til direkte kommunikasjon mellom to eller flere brukere. Det er for det meste snakk om skriftlig kommunikasjon i form av (korte) meldinger, men den kan også bestå av lyd, enkel tegnet skrift og/eller video (webkamasamtaler). Det er også mulig å overføre datafiler. Man kan sende beskjeder både til personer som er pålogget og avlogget. Beskjeder sendt til de avloggede vil vises når de logger på. Mottakerbrukeren må ha godtatt beskjeder fra avsenderbrukeren før beskjeden kan sendes. /11/

MSN Live meeting: I følge Tom Julsrud /12/ ble Livemeeting brukt i Contest-gruppen Moscito-prosjektet har studert. Tilstedeværelsesinformasjonen (presence indicator) ble brukt aktivt av møteleder for å øke den virtuelle tilstedeværelsen, dvs ønske nyankomne velkommen, oppdatere dem på hva som hadde skjedd siden sist, etc.

gtalk = Google Talk, en Windows applikasjon. Instant Messaging med tilstedeværelses- og chattefunksjon. Google er utvikler. Kom i 2005. Først bare tilgjengelig for de med Windows, nå for alle med Adobe Flash Player (etter at gtalk gadget kom). /13/

Twitter: Twitter er en mikro-blogging tjeneste som gjør at brukere kan sende tekstbaserte oppdateringer på inntil 140 tegn til nettsider og andre applikasjoner. Brukere kan motta og sende Twitter-meldinger via SMS. Oppdateringene blir automatisk sent til andre brukere som har valgt å motta dem. Brukere kan også velge om de vil at alle som vil skal kunne lese meldingene de sender eller om bare godkjente ‘venner’ har tilgang. /14/

Andre? Kalender, telefon, resepsjon/kundesenter, spørre andre (ansikt til ansikt)

Erfaringer fra egne arbeidsplasser

Ettersom vi er 3 stykker som jobber 100% har vi mange tanker om akkurat dette temaet selv.

En gruppe på Rikshospitalet driver for tiden å utvikler/tester en mobil tjeneste som er ment for pasienter, slik at de kan kommunisere med sin lege via sin mobiltelefon. Her kan pasienter bl.a. se sin egen journal. Dette er kun på forskningsstadiet, og vi har dessverre ikke anledning til å få frem erfaringer fra dette, selv om det hadde vært veldig interessant. Det er laget en prototype, som forhåpentligvis skal utprøves i pasientbehandling i løpet av året.

Men, på Elnas arbeidsplass benytter endel av de ansatte Google Talk (i oppgaven omtalt som gtalk) som tilstedeværelsesinformasjon.. Det vi er interessert i å få frem er ulike oppfatninger om dette verktøyet, syn på tilgjengelighet ved hjelp av mobil teknologi og finne ut noe om hvorfor enkelte ikke benytter det. Det vil vi prøve på gjennom spørreskjema og intervju, muligens også observasjoner.

Slik kan vi kartlegge mer detaljert hva de enkelte liker/ikke liker med denne tjenesten? Er den tidsbesparende? Erstatte den ansikt til ansikt -kommunikasjonen på en tilfredsstillende måte?, eller ønsker de ansatte å opprettholde "den gamle" kommunikasjonsmetoden som brukes i dag?

Beskrivelse av arbeidsplassen: Ca. 30 ansatte, hvor 12 sitter i to andre lokaler enn resten.. Disse lokalene er i nærheten, men langt nok unna til at en "walkabout" må planlegges. Der 4 av disse igjen sitter, er man avhengig av et spesielt adgangskort for å komme inn til kontoret.

Guro:

En ansatts tanker, Skattedirektoratet:

Jeg prøver stadig å få tak i folk. Noen ganger er de ved telefonen sin og tar den, andre ganger er de ikke det. Den jeg prøver å få tak i tar ikke telefonen. Det første jeg gjør er å se i kalenderen i Outlook. Alle har tilgang til å se alle sine kalenderelementer. Dette har jeg forstått at ikke er vanlig på alle arbeidsplasser. Personlig synes jeg dette er veldig nyttig! OK, ingen oppføring i kalenderen. Litt ettersom hvem jeg skal ha tak i og tidspunktet på dagen, kan jeg gjette at vedkommende er ute på en liten walkabout, i kjelleren og trener, henter en utskrift ved printerens, nede til lunsj eller sitter på en annen sitt kontor og snakker. Med 10 etasjer, 10 ganger, mange møterom og fellesrom, og 700 kontorer å velge mellom, er mulighetene enorme!

Hva gjør jeg? Hvis jeg trenger dette «møtet» for å komme meg videre med jobben min har jeg flere muligheter:

1. Sende en mail å be vedkommende ringe meg og kanskje en liten forklaring på hvorfor det haster.
2. Vente i 5 minutter og prøve å ringe opp igjen.
3. Hvis vi jobber på samme geografiske sted, gå på leting...

Det som kunne gjort denne situasjonen enklere for meg, var å ha et system som jeg kunne slå opp på denne personen jeg leter etter og få informasjon om hva vedkommende driver med. Aktuelle statuser: «Tilbake om 5 min», «Lunsj frem til 11:30», «Hos legen, tilbake 12:15» eller «Ferie til 02.08». Flere av disse tingene kan legges inn i kalenderen, men det krever at fraværet er planlagt siden de aller fleste av oss ikke har kalenderen på mobilen. Det finnes også noen knapper på telefonen som kan brukes. Taster du en viss kode, kan de som ringer deg f.eks. få beskjed om at du er ute til lunsj.

Problemet her er den mobile biten. For at dette skal fungere optimalt, må alle møter og fravær planlegges. OG den ansatte må ha et bevisst forhold til å taste inn denne informasjonen.

Elna: Erfaringshistorier:

1. Jeg er på en arbeidsplass hvor vi fysisk sitter forholdsvis langt fra hverandre. Jeg sitter i tillegg slik at jeg må forlate arbeidsplassen min for å låse gjester inn til der jeg sitter. Noen av oss benytter gtalk (Google) som samarbeidsverktøy.

Her om dagen fikk jeg i oppdrag å kontakte en kollega for å se på innholdet i en presentasjon vi skulle gi dagen etter. Jeg hadde ikke god tid, men ønsket å få snakket med min kollega før jeg måtte gå. Jeg hadde i tillegg til dette et par andre ting jeg skulle ha ordnet.

Jeg ser at hun er tilgjengelig på gtalk, og forespør henne om det jeg ønsker. Jeg får positivt svar, og avtaler at jeg kontakter henne når jeg er klar for å møte henne. På denne måten fikk jeg gjort alt jeg skulle på den tiden jeg hadde til rådighet.

I motsatt fall måtte jeg : 1. Ringe henne 2. Sende mail, og ikke vite når jeg får svar 3. Evt. gå på leting etter henne 4. Eller kontakte andre kollegaer for å høre om de vet hvor hun er. Alt dette ville ha tatt lang tid, noe jeg ikke hadde. Med gtalk klarte vi å opprettholde arbeidsflyten, og fikk utført det vi skulle på relativt kort tid.

2. Av og til jobber jeg hjemmefra, da det noen ganger er mer hensiktsmessig. Særlig når jeg skal gjøre ting som krever kontinuitet (f.eks skrive referat).

Som skrevet i historie 1, har vi gtalk som samarbeidsverktøy, og er fint for å vise tilgjengelighet.

De gangene jeg jobber hjemmefra er jeg ikke like glad i å ha denne på, da det er en annen setting enn på jobb.

De spørsmålene jeg da stiller meg: Vil det virke mistenkelig om jeg slår av gtalk de dagene jeg jobber hjemme, eller er det forståelig? Hvor mye tilgjengelighet ønsker jeg å vise? Dette gjelder også de dagene jeg sitter på kontoret.

Tone - Egne erfaringer fra arbeidsplassen

1. Hva bruker jeg?

- Telefon – bruker koder for tilgjengelighet aktivt; for lunsj, møter eller ute en stund. Ikke alle gjør det. Det er delvis kobling mot Outlook, i den forstand at hvis eksterne ringer og jeg har markert en avtale som opptatt eller fraværende i Outlook, får de beskjed om det selv om jeg har glemt å koble ut telefonen.
- Outlook Kalender – for møter og lengre avtaler.
- E-post – brukes mye. Jeg har en tendens til å sende folk e-post i stedet for å ringe, særlig hvis det er noen jeg ikke kjenner så godt, eller jeg ikke er avhengig av svar med en gang. Jeg bruker fraværsassistent i Outlook (med melding om når jeg er tilbake) mest dersom jeg er borte en hel dag eller flere dager. Da skriver jeg gjerne inn hvem folk kan kontakte i mellomtiden. Ulempen med fraværsassistenten er at den ikke virker eksternt.
- SMS/Mobiltelefon. Har ikke tjenestetelefon så dette brukes ikke mye. Sender noen ganger sms for å gi beskjed dersom kolleger er på farten/et annet sted, får også beskjed om forsinkelser etc på denne måten, men bare de nærmeste kollegene.

- Gå innom kontoret. Det fungerer kun for dem som sitter i samme bygg, ikke annet sted i byen eller resten av landet. Jeg sitter i kontorlandskap og da er det jo stort sett alltid en eller annen tilstede man kan spørre. Men noen ganger sender jeg heller e-post framfor å gå ned en etasje, kanskje også fordi det å gå innom et kontorlandskap føles mer påtrengende.
- Mintid (tidsregistreringssystem). Ikke koblet til kalender eller ferieliste. En del frustrasjon rundt å måtte oppdatere flere systemer, folk ser ikke alltid vitsen. Det er bare personalleder som ser når du har stemplet inn. Det kan du gjøre fra hvilken som helst arbeidsstasjon, også hjemmefra dersom du har VPN.
Note: Mindre prat i gangene om morgenen etter at elektronisk stempeling ble innført, da er det om å gjøre å slå på pc-en så fort som mulig...

2. Hvilke behov har jeg?

Som gruppeleder har jeg behov for å vite hvor de ansatte er eller i det minste når de kommer tilbake. Vanskelig å vite hvor grensen går, jeg trenger ikke si ifra at jeg går på toalettet eller til skriveren, men til lunsj er greit å vite dersom noen kommer innom og spør eller noe haster... Har med profesjonalitetsfølelsen å gjøre – det føles teit hvis jeg må si ”vet ikke hvor han er eller når han kommer tilbake”.

Men jeg vet det er sårt for noen, vil ikke bli overvåket og lurer på ”stoler de ikke på oss?”. Alle er jo heller ikke så strukturerte, og vi ønsker jo ikke at folk skal slutte å snakke sammen bare for å komme tilbake til avtalt tid. Da hadde det vært kjekt med en superenkel mobil løsning. Men, det heller, garanterer ikke bruk. Problemet er ikke nødvendigvis mangel på teknologi, men holdninger og brukbarhet. Folk gidder ikke eller vil ikke oppdatere status og i hvert fall ikke hele tiden og i mange ulike systemer!

Spørreskjema

Vi har ønsket å lage et nokså åpent skjema hvor vi vil finne ut hva slags teknologi ansatte benytter i dag, og litt om holdninger og muligheter de ser. [mer bakgrunn?]

Vi har tenkt å legge ut dette skjemaet (se vedlegg) på Basecamp rett over påske, i engelsk oversettelse. Guro og Elna skal også dele ut skjemaet på sin jobb. Grunnen til at det er laget i word er at vi ønsker å dele ut skjemaet personlig, og ikke sende lenke til elektronisk utgave. Da får vi lettere muligheten til oppfølging i form av intervju senere.

Resultatene skal være inne 28. mars. Foreløpig har vi kun laget det ene skjemaet. Analysen og resultater kommer i sluttrapporten.

Drøfting av funn

Dette er foreløpig nokså uferdig, men her er noen strøtanker:

Si noe om menneskelig kommunikasjon, om det grunnleggende forandres ved teknologisk utvikling og nye muligheter? Jfr også Jos kommentar: se fordeler og ulemper uten å sammenligne, tradisjon for å måle alt opp mot ansikt-til-ansikt-kommunikasjon, er ikke sikkert det er så fruktbart.

Drøft: det **mobile** ved disse! Noe mer enn at samme program som brukes på pc også kan brukes på telefonen.

Hva mener vi med mobil? Telefon, PDA, bærbar. Jfr definisjon av mobilitet.

Andre løsninger som spesielt er tilpasset mobiltelefon: F.eks tjenester som kan utnytte lokalisering (basestasjoner eller gps). Jfr Harry Potters maruder map! /15/

Andre spørsmål:

Hvem er brukeren? Blind? Fargeblind? 2 armer, 10 fingre? Alder og teknologikjennskap.
Hvis et slikt system ble obligatorisk: Personvern, sikkerhet?
Er det tidsbesparende å bruke noe slikt? Eller bare irriterende?

Stikkord: Brukbarhet og tilgjengelighet, arbeidsmiljø og psykologi, sikkerhet/personvern, tidsbruk, brukergrupper, sosial kapital mv. Brukbarhet – Kan viktig informasjon gå tapt ved bruk av mobil teknologi?

Konklusjon

Hva gjenstår?

Midtveisrapporten er å betrakte som en foreløpig status, et arbeidsdokument. Foreløpig mangler det å gjennomføre spørreundersøkelse/intervju og analysere resultatene. Vi må også knytte teori og analyse nærmere sammen.

Utfordringen er å huske det mobile, ikke bare tenke tilstedeværelse ved pc eller med andre verktøy. Her er vi avhengige av en diskusjon rundt begrepet mobil/mobilitet.

Litteraturliste

[må ryddes litt]

/1/ Undringsdokumentet for Moscito2:

http://www.uio.no/studier/emner/matnat/ifi/INF5261/v08/studentprosjekter/moscito2/Undring_sdokument.doc. Sist endret 08.02.2008

/2/ Prosjektsider for MOSCITO-prosjektet:

<http://www.samforsk.no/sitepageview.aspx?sitePageID=1198>

/3/ Introduksjon til sosial kapital:

http://en.wikipedia.org/wiki/Social_capital

/4/ Forelesninger i INF5261:

<http://www.uio.no/studier/emner/matnat/ifi/INF5261/v08/>

/5/ Introduksjon til presence information:

http://en.wikipedia.org/wiki/Presence_information

/6/ Bellotti V and Bly S: Walking Away from the Desktop Computer: Distributed Collaboration and Mobility in a Product Design Team, 1996. ACM.

/7/ Schilit, B., Hilbert D., Trevor, J.: Context-Aware Communication, 2002. IEEE Wireless Communications.

/8/ Rhodes BJ, Minar N and Weaver J: Wearable Computing Meets Ubiquitous Computing: reaping the best of both worlds, 1999. Symposium on wearable computing.

/9/ Introduksjon til SIMPLE

<http://en.wikipedia.org/wiki/SIMPLE>

/10/ Introduksjon til instant messaging:

http://en.wikipedia.org/wiki/Instant_messaging

/11/ Introduksjon til MSN:

http://no.wikipedia.org/wiki/MSN_MESSENGER

/12/ Egne notater fra møte med Telenor, Fornebu, 29. februar 2008, kl 09-12.

/13/ Introduksjon til Gtalk:

http://en.wikipedia.org/wiki/Google_Talk. Tilgang 10.03.2008

/14/ Introduksjon til Twitter:

<http://en.wikipedia.org/wiki/Twitter>

/15/ Harry Potters maruder map:

<http://harrypotter.warnerbros.com/diagonalley/walkthrough/home.html>

(Coleman 1990) Foundations of social theory / James S. Coleman. - Cambridge, Mass. : Belknap Press.

Vedlegg 1: Spørreskjema

Bakgrunn

Vi er 4 studenter ved Universitetet i Oslo som skal se på tilstedeværelsesinformasjon for den enkelte i bedriften. Bakgrunnen er et fag vi tar sammen nå, som omhandler data mobilitet og hvordan dette brukes.

Vi tar for gitt at det, i bedriften, finnes systemer som gjør at man kan holde kontakt med kollegaer. F.eks mail, telefon, kalender osv. Kryss av for flere ting, hvis det passer for deg. Skjemaet behandles konfidensielt

1. Alder:

- Yngre enn 20
- 20 – 29 år
- 30 – 39 år
- 40 – 49 år
- 50 – 59 år
- Eldre enn 59

2. Kjønn:

- Mann
- Kvinne

3. Oppfatter du deg selv som:

- teknofob – redd for ny teknologi
- synes at mobil teknologi er kjedlig
- synes at mobil teknologi er interessant
- gadgetfreak – synes at små dingser med data på er kjempetøft

4. Er du leder med personal ansvar?

- Ja
- Nei

Kommentar: _____

5. Hvilken teknologi bruker du i din hverdag, for å ha kontakt med dine arbeidskollegaer?

- E-post
- Telefon
- MSN
- Facebook
- SMS
- Annet: _____

6. Hvilken teknologi fungerer best?

- E-post
- Telefon
- MSN
- Facebook
- SMS
- Kommentar: _____

7. Har du kollegaer som jobber på en annen fysisk plassering enn deg selv (annet bygg, annen by)?

- Ja
- Nei

Kommentar: _____

8. Hvis ja på spørsmål 7, hvilken teknologi bruker du i din hverdag, for å ha kontakt med disse arbeidskollegaene?

- E-post
- Telefon
- MSN
- Facebook
- SMS
- Annet: _____

9. Hvis ja på spørsmål 7, hvilken teknologi fungerer best?

- E-post
- Telefon
- MSN
- Facebook
- SMS
- Kommentar: _____

10. Hva gjør du hvis du ringer til noen, og de ikke tar telefonen? Det er viktig å snakke med vedkommende for at du skal komme videre med jobben din.

- Ringer igjen etter 5 minutter
- Sender en mail
- Går på leting etter vedkommende
- Annet/kommentar: _____

11. Hvor stor del av arbeidsdagen er du på leting etter andre?

- Mindre enn 5 %
- 5-10 %
- 10-30 %
- 30-50 %
- Over 50 %

12. Finnes det systemer hos dere, der du kan gå inn å se om folk er på møte eller har ferie eller hvor de befinner seg i løpet av arbeidsdagen?

- Ja
 - Nei
 - Vet ikke
- Kommentar:

13. Hvis ja (på spørsmål 12), kan du oppdatere dette mobilt (fra mobiltelefon/PDA eller likende) eller må du sitte på kontoret/arbeidsstasjonen din for å gjøre det?

- Ja, jeg kan oppdatere dette mobilt
 - Nei, jeg må sitte ved PC'n min
 - Vet ikke
- Kommentar:

Takk for hjelpen!