

Intervjuer kring IT-miljön / digital arbetsplats på KTH

Chris McCann
Jonas Söderström

April 2012

44 intervjuer

2 uteblev

KTH personer

En persona är en påhittad person, med grund i verkligheten. Ingen av de personer som ni kommer att läsa om här finns på riktigt, men de är sammanslagna av flera riktiga personer som inUse intervjuat under 2012 på uppdrag av KTH IT.

En persona ersätter inte en målgrupp. Syftet är att ge ett ansikte till en grupp människor så att den ska bli lättare att relatera till, och kunna användas i utvecklingsarbetet som ett sorts bollplank för idéer.



7 personer

- Ambitiös administratör
- Pragmatisk administratör
- Lärare – Teknikentusiast
- Lärare - Pragmatiker
- Lärare med lågt IT-intresse
- Specialist - Expert
- Specialist - Projektledare

Ambitiös administratör

Den ambitiöse administratören har flera olika uppgifter inom sin enhet. Hon har en omväxlande arbetssituation med en delvis projektledar-liknande roll.

Hon jobbar i första hand med MS Office – även med PowerPoint – och flera av KTHs administrativa program och webbapplikationer. Kan känna att det är svårt att hantera konkurrerande interna system – material och dokument kan ligga på Bilda, eller på KTH Social, eller på intranätet, på KTH.se, på skolans egna hemsidor, eller på gemensamma servrar. Hon vill gärna ha mer standard och enhetlighet, och mer och enklare kommunikation mellan KTHs olika system.

Det finns några områden där hon tycker att KTH kunde utvecklas, och där det skulle behövas stödprogram som ingick i grundpaketet (så man slipper beställa dem): dit hör projektstyrnings-program, mindmap-program, med mera. Tycker också att KTH borde använda videokonferenser mycket mer och dra ner på resandet.

Har mobiltelefon och kollar mejl och synkar kalendern, som innehåller många, många möten. Hon skulle vilja att fler kollegor fattade hur de ska använda digitala kalendrar, så kommunikation och planering inom enheten kunde bli mycket effektivare. Vill utvidga sina mobila kompetenser med fler tricks (hur synkar man Outlooks Tasks i mobilen?). Tycker att IT-avdelningen borde erbjuda förslag på bra appar till smartphonen som kunde effektivisera arbetet.

Jobbar gärna hemifrån någon dag i veckan, när hon ska beta av de arbetsuppgifter som kräver koncentration och frihet från störningar.



”Jag vill utveckla verksamheten här på skolan”

Hon är relativt ny på KTH, och det är även tjänsten. Hon har därför delvis kunnat forma sin roll själv.

Pragmatisk administratör

Den pragmatiske administratören har många och omväxlande uppgifter, men arbetar i hög grad på andras uppdrag. Det bästa med jobbet är att det är omväxlande – när man kommer på morgonen vet man aldrig vad det är som kommer att inträffa under dagen och som behöver ordnas. En viktig drivkraft för henne är därför att kunna ge service och lösa problem.

Skulle kanske kunna jobba hemma en del, men föredrar att vara på jobbet för att kunna vara anträffbar för så många som möjligt. Jobbar också mobilt i ganska ringa utsträckning: om hon har en smartphone har hon precis börjat använda enstaka funktioner. Har helt enkelt inte upplevt ett tillräckligt stort behov av att börja använda flera av de funktioner hon vet finns.

Jobbar framför allt med ett eller två av de administrativa systemen plus mejl, kalender, Word och Excel. Hon har inte fått någon färsk utbildning i flera av sina viktigaste verktyg: "Oj, jag gick nog en kurs i Excel, det måste varit för tio år sedan ..."

Skulle uppskatta att få hands-on utbildning på plats på sin enheten.



"Jag vill ge bra service."

Har jobbat en längre tid på KTH, och har ett väl etablerat nätverk av kontakter inom organisationen. Vet vem hon ska prata med för att hitta lösningar på problem.

Lärare/teknikentusiast

Det absolut viktigaste för teknikentusiasten är friheten i jobbet: att bestämma innehåll i utbildningen och inriktning på sin forskning. Att kunna välja arbetstid och plats fritt. Han jobbar gärna hemma – och vill helst ha samma it-miljö på jobbet som han har hemma, till exempel om han ska förbereda en laboration.

Han vill välja sin arbetsverktyg själv och ha full kontroll över dem. Han har ofta köpt hårdvara för egna pengar: en extra laptop, backuplösningar, för att få rätt grejer och för att slippa gå igenom en alldeles för byråkratisk inköpsprocess. (Skulle han sluta på KTH kan han alltid ha nytta av den extra burken hemma.)

På sina maskiner vill han helst ha open source-lösningar (Linux, Open Office, Thunderbird) – av flera skäl. Principiellt tycker han inte skattemedel ska betala licenser för sådant det finns fria alternativ för. I sin undervisning och forskning behöver han dessutom flera specialprogram som utför mycket tunga beräkningar eller visualiseringar – och det finns inga Windows/Microsoft-produkter som över huvud taget kan klara det. Tycker tablets är intressanta men ser inget direkt behov av dem just nu.

Frågar sällan om hjälp. Löser hellre IT-problemen själv, via nätet.

Gör ett minimum av arbete i administrativa program. Skulle vilja använda video till lektioner (Flipped Classroom).

Självständigheten gäller även telefonin. Han kan ha en smartphone – men lika gärna sin gamla Nokia-trotjänare. ”Den kan jag tappa i golvet hundra gånger utan att den går sönder.” Med forskarkollegor runt världen kommunicerar han gärna med Skype.



”Självständigheten i jobbet är jätte-viktig för mig”

Har pluggat på KTH som student, sedan varit doktorand och lärare. Var ett par år på ett annat universitet, men har nu jobbat ett flertal år på KTH.

Lärare/pragmatiker

Motiveras av studenterna – av ”att få höra att de tycker våra kurser är de bästa de gått”.

Arbetsmiljön är oftast tämligen lugn, men studenter kan höra av sig på udda tider. Och vid vissa tider, t ex terminsstart, är belastningen hög.

Jobbar ofta hemma på kvällen; tar med laptopen hem eller jobbar på sin privata hemdator. Tycker tablets är intressanta men osäkert hur de skulle använda dem.

Måste använd en rätt stor repertoar av program: mejl, kalender, Word, Excel, PowerPoint; ett antal studieadministrativa system (Bilda, system för att hantera exjobb); Polopoly för att uppdatera webben; några administrativt system (attestera fakturor, göra reseräkningar); några brett använda program i undervisning (eg MATLAB, LaTeX), och dessutom system för sin egen specialitet och forskning (t ex simuleringar, programmering etc). Inom enheten använder man dessutom gratislösningar som Doodle för att få ihop möten, och Skype för att ha kontakt med forskare på andra universitet.

Många system används ganska sällan. Kan vara svårt att komma ihåg hur man gjorde reseräkningen eller hanterade Bilda när man gör det två ggr per år. Lär sig det nödvändigaste – hinner inte sätta sig in i all möjligheter. Kan behöva hjälp ibland; försöker först hitta lösningen själv, sedan fråga en viss kollega.

Använder i hög grad smartphone med mejl och ibland synkad kalender. Men gruppbokning och inbjudningar till kalendrar används inte ännu, eller bara i begränsad omfattning.



”Att se studenterna utvecklas är det bästa med jobbet.”

Ska både undervisa, forska och administrera – men det är ständigt forskningen som får prioriteras ned, eftersom administrationen sväller och mycket tid går till att söka forskningsmedel och anslag. Det känns frustrerande.

Lärare med lågt IT-intresse

Dessa lärare har ett tämligen lågt engagemang i och intresse av IT. Ämnet de undervisar i har inte så stor anknytning till IT utan är utpräglat "analogt".

Han läser och svarar givetvis på mejl; men använder papperskalender. Jobbar mobilt i ringa utsträckning.

Använder inte mer än de mest basala programmen – Word och Excel – och känner att det räcker gott och väl. Har därför inget riktigt behov av utbildning. Han skulle i och för sig vilja ha ett sådant där program som man kan rita pilar och rutor i, men vet inte riktigt vad det kallas eller hur man får tag i det.

Har inget intresse av tablets, utan litar mycket på papper och kompendier. Överlåter gärna administrationen av kurser och studenter till en administratör.

Har precis fått en smartphone. Den kan nog bli bra att ha så småningom, men den första veckan var det svårt att över huvud taget förstå hur man svarade på den när den ringde.



"Jag behöver inga batterier eller uppkoppling för papper och penna ..."

Specialist/”Expert”

Specialisten/experten kan vara sakkunnig inom sitt speciella område, eller ansvarig för en bestämd och avgränsad funktion eller system. Oftast är hon den enda på skolan eller till och med på hela KTH som jobbar med just sitt område. Hon jobbar mest i en lugn miljö med eget rum; blir ganska sällan störd av andra. En del möten ingår dock. Kan jobba hemma till viss del men föredrar att ha jobbet på jobbet. Har litet behov av att jobba mobilt.

Specialisten använder i mycket hög grad mejl, Word och Excel, och troligen någon extern tjänst eller särskild programvara som har med hennes specifika område att göra. Mycket kunskapssökning på webben.

Har varken stora behov eller krav på IT. Har ofta någon på enheten som kan hjälpa till om något krånglar, men försöker också själv.

Kan vara nöjd med fast telefon, eller ha privat smartphone.



”Jag triggas av att med min fackkunskap kunna finna lösningar på problem inom mitt special-område.”

Specialist /"Projektledare"

Specialisten / projektledaren har också en i stort sett unik funktion på skolan eller enheten. Men till skillnad från "experten" har han i sin roll mycket mer kontakt med andra på skolan. Han kanske ingår i ett litet team eller har ett par medarbetare under sig.

Är ganska van vid IT, och behöver använda flera rätt specifika system eller tjänster för att driva sitt område.

Kan också jämföra IT-nivån med hur det var på den förra arbetsplatsen.

Kan vara ganska kritisk till brister i IT-organisationen, rutiner, nivåer, när det inte matchar vad han tycker man kan förvänta sig.

Han rör sig över hela KTH och alla skolorna och jobbar därför mobilt i en högre grad. Smartphone är en självklarhet. Vill liksom den avancerade administratören använda den till ännu fler uppgifter. Jobbar hemma på kvällen för att hålla uppe tempot.

Har också just skaffat in en tablet för att ha när han går runt på möten, just för att snabbt och enkelt ta mötesanteckningar, göra enkäter, mm. Använder MS Office och standardprogram men också moln-lösningar som Google Docs m.fl. Men försöker också utveckla ett eget system för sin grupps specifika ändamål; det bygger dock på vad han anser vara standardprodukter. Kan vara kritisk om stelbent IT-policy stoppar möjligheterna att hitta en skräddarsydd lösning för sitt område.



"Vill driva skolan framåt"

Är relativt nyrekryterad till KTH, och har nyligen jobbat i en liknande funktion i näringslivet.

	Teknikentusiast-lärare	Pragmatisk lärare	Lärare med lågt IT-intresse
Drivkraft	Frihet	Se studenter utvecklas	Jobba på
Kontext	Lugn men varierar över tid. Jobbar gärna hemma & mobilt	Lugn, men varierar över tid. Jobbar hemma & mobilt	Lugn, jobbar sällan hemma eller mobilt
Kunskap	Hacker	Letar själv efter kunskap, frågar därefter andra på enheten	Behöver sällan
Konkurrens	Mycket: Linux, open source, OpenOffice. Köper egen hårdvara.	Doodle + Skype	Papper, penna, pärmar
Kommunikation	Mycket mejl	Mycket mejl	Mycket mejl
Telefoni	Smartphone eller trotjänaren	Smartphone, alla funktioner	Nyborjare smartphone
Video	Videolektioner	Skype (1 on 1)	nja

Pragmatisk administratör

Ambitiös administratör

Drivkraft	Ge bra service	Utveckla verksamheten
Kontext	Omväxlande, jobbar sällan hemma, mobilt i ringa mån	Omväxlande, kan jobba hemma, mobilt i någon mån
Kunskap	Försöker själv, frågar på enheten eller supporten	Utvidgar aktivt sin kunskap, hjälper andra på enheten
Konkurrens	Officepaket täcker det mesta	Vill ha projektverktyg, mindmap, fler smarta appar mm i basutbudet
Kommunikation	Förbättringsmöjligheter: Google Docs, gemensamma kalendrar, inbjudningar till kalender. Skulle kunna jobba effektivare. Bättre kommunikation mellan olika administrativa system	
Telefoni	Smartphone, grunder. Missnöje med HTC.	Smartphone, vill lära ännu fler nyttiga funktioner & få kollegor att använda
Video	Utveckla videomöten	

Specialist – Projektledare

Specialist – Expert

Drivkraft	Utveckla mitt område	Lösa problem
Kontext	Omväxlande, jobbar gärna hemma, ofta mobilt	Lugn, jobbar sällan hemma eller mobilt
Kunskap	Stor egen kunskap	Behöver sällan lära nytt (hävdar de)
Konkurrens	Använder Doodle, utvecklar egna specialsystem	Officepaket plus något specialverktyg
Kommunikation	Mejl, telefon.	Mejl, telefon
Telefoni	Smartphone – vill ha stöd för ännu fler funktioner; ofta också privat tfn	Basbehov (varierande lösningar)
Video	Mer videokonferensning,	nej

Fler administrativa system

Fler allmänna system för
lärare/forskare

Basala program:
Ordbehandling,
mejl, några
ekonomisystem
(fakturor,
reseräkning), några
studieadministrativa
system

Specialiserade
administrativa system

Specialiserade
forskningsapplikationer