

myMAYDAY.com

30. APRIL 2008

# KOMMENTAR

LEDERKOMMENTAR — HELGE SKRIVERVIK



*"There is no wall between the business experience and the consumer experience. In fact, the consumer experience is driving the business experience."*

Stort klarere kan det ikke sies. For å holde tritt med brukerne må vi vite hva de gjør, hvordan de tenker og hva de erfarer. Sjansen er stor for at vi kan gjøre deres verktøy til en del av våre tjenester – med reduserte kostnader og mer effektive brukere som to av en rekke positive konsekvenser. Dessuten: Alternativet er irrelevant – som ingen ønsker.

## What's in it for me?

IT-avdelingens rolle er i kraftig endring – en forandring mange har snakket om i årevis, men som få har gjort noe med: Mindre drift, mer tilrettelegging og engasjement i virksomheten. Nå banker omleggingen på døra, og den eneste måten å håndtere den på, er først å forstå, dernest å handle.

## IT-avdelingen: Fra drift til tilrettelegger

*Kunne du tenke deg å bli kvitt intranettet-portalen? Hva med eposten og SANet? Og kanskje sågar help-desken? En drom? Javisst – og ikke bare det: En rask vei til arbeidsløshet for de fleste i IT-avdelingen. Eller i alle fall omskolering. Men drom er ikke det samme som mareritt. Og drommer kan ha store innslag av realisme i seg. Denne har akkurat det.*

For – hva om vi snur fullstendig på flisa, og i stedet spør: Hva kan vi gjøre for å bidra til at brukerne blir enda mer effektive, inspirerte, fornøyde og produktive uten at kostnadene øker? For når sant skal sies, er det langt mellom entusiastene når vi spør om (for eksempel) intranettets rolle i hverdagen. Vår egen lille uformelle undersøkelse indikerer at færre enn 1 av 10 bruker intranettet fordi det er attraktivt. De resterende bruker det fordi de må. "Det følger med på kjøpet" får vi høre. "Brukerne er her ikke for å ha det gøy, men for å gjøre en jobb." Udiskutabelt, men samtidig er det et kjent og akseptert faktum at brukerne gjør en bedre jobb når trivselsfaktoren øker.

Årsaken til at problemstillingen er relevant for IT-miljøer flest, er følgende innlysende observasjon: IT-verktøy er alminneliggjort. Og så? Ved å se rundt oss kan vi observere hva som skjer når

### Andre overskrifter

#### Analyser:

- ✓ Dokumentformater, OOXML og irrelevant
- ✓ P2P: Uønsket redning for knelende Internett
- ✓ Glem strategien, lag en plan!

#### Kommentarer:

- ✓ Er VMware ditt neste OS?
- ✓ Mobile brukere forenkler infrastrukturen
- ✓ Datalagringsdirektivet – no SPAM please!
- ✓ Ut med programvare

