



RAPPORT VEDR. INTRANET FOR MEDARBEJDERE

Fra intranet til den digitale arbejdsplads: Fremtidens løsning på understøttelsen af medarbejdernes behov for at samarbejde, kommunikere og interagere.

JANUAR 2016

1. RESUME

Arbejdsgruppen anbefaler helt overordnet, at Aarhus Universitet ikke investerer i et egentligt intranet, men i stedet forsøger at understøtte medarbejdernes behov for at samarbejde, kommunikere og interagere ud fra perspektivet fra "den digitale arbejdsplads". Som led i udviklingen af den digitale arbejdsplads anbefaler arbejdsgruppen følgende tiltag:

- > Arbejdsgruppen er forbeholden over for en generel passwordbeskyttelse af alle medarbejdersider, men anbefaler udviklingen af bedre funktionalitet til beskyttelse af lokale medarbejdersider og filer i typo3, hvor der måtte være behov for dette.
- > Der skal stilles bedre funktionalitet til fildeling og oprettelse af projektrum til rådighed for alle medarbejdere i form af en bred vifte af tjenester (både eksterne og egne løsninger).
- > Distributionen af nyheder skal optimeres gennem videreudvikling af nyhedsmodul i typo3, og det skal undersøges, om der er behov for yderligere kommunikationsværktøjer.
- > Der skal fortsat holdes fokus på at forbedre brugeroplevelsen i medarbejderservice, herunder emneindekset. Der bør ligeledes informeres bedre omkring mulighederne i medarbejderservice.
- > Koordineringen på tværs af fakulteter og afsenderniveauer skal styrkes gennem nedsættelse af en styregruppe og en intranetredaktion for de interne medarbejdersider.

2. BAGGRUND

Denne rapport er blevet til på baggrund af arbejdet i arbejdsgruppen for intranet til medarbejdere, som blev nedsat af universitetsledelsen i foråret 2015. Arbejdsgruppen blev nedsat som opfølgning på problemanalysen, hvor medarbejderne udtrykte en omfattende kritik af universitetets hjemmeside. Opgaven er således at belyse, hvordan man kan øge brugervenligheden af de interne digitale løsninger, AU tilbyder medarbejderne.

Arbejdsgruppens 9 medlemmer omfatter 3 VIP'er og 7 TAP'er. Formandskabet varetages af institutleder Christian Lindholst og chef for Web og digitale medier Steffen Longfors. Kommissoriet for gruppen og gruppens sammensætning er vedlagt som bilag.

Arbejdsgruppen er blevet bedt om at kortlægge medarbejdernes vigtigste udfordringer og behov, skabe et overblik over de aktuelle tiltag og komme med forslag til en samlet strategi for den fremtidige intranetløsning. Visionen er at skabe en sammenhængende og overskuelig brugeroplevelse i forhold til det samlede digitale landskab, der henvender sig til medarbejdere på AU.

3. OVERORDNET ANBEFALING: DIGITAL ARBEJDSPLADS FREMFOR INTRANET

Med begrebet ”intranet” forstås som oftest et lukket netværk for en given virksomhed, hvor adgang sker med password, og hvor der tilbydes en personaliseret indgang til informationer, værktøjer, services og kommunikation fra virksomheden. Sådanne intranet er som oftest baseret på et dedikeret portalværktøj, som fx Microsofts Sharepoint-portal.

Rigtigt mange organisationer og virksomheder har bygget sådanne intranet, herunder også en række universiteter – herhjemme fx Københavns Universitet.

De seneste år er denne type intranet imidlertid blevet udfordret af de mange sociale kommunikationsplatforme (Facebook, Yammer mv.) og samarbejdsplatforme (Dropbox, Podio, FirstAgenda (tidl. eDagsorden) m.fl.), der har vænnet brugerne til meget brugervenlige løsninger, som tilfredsstiller meget specifikke behov og understøtter en mere brugergenereret kommunikationspraksis. Svaret på dette har været at forsøge at gøre intranettene mere fleksible og sociale, hvilket førte til begrebet ”Intranet 2.0” som flere virksomheder har forsøgt at implementere ved at tilføje nye sociale elementer til deres intranet.

Der er imidlertid en gryende erkendelse af, at efterhånden som de nye typer systemer vinder frem, forsvinder de opgaver, intranettet plejede at tage hånd om, og mange mener, at intranettet i sin klassiske form derfor har udtjent sin rolle – eller i det mindste har fået en ny mere beskeden rolle.

På det seneste er man i stedet begyndt at bruge begrebet ”den digitale arbejdsplads”. Forskellen er, at hvor intranettet bestod af én platform, som skulle være rammen om det digitale arbejdsliv, så vender man med begrebet ”den digitale arbejdsplads” perspektivet rundt og siger, at den digitale arbejdsplads er summen af de systemer, medarbejderne vælger til at understøtte deres behov for at samarbejde, kommunikere og interagere digitalt.

Denne anskuelse medfører, at virksomhederne får en helt anden rolle i forhold til at betjene organisationen med interne digitale løsninger. I stedet for at stille ét redskab til rådighed, bliver virksomhedens rolle at stille hjælp og rådgivning til rådighed i forhold til at guide medarbejderne rundt i junglen af systemer og hjælpe med fx juridiske, tekniske og økonomiske konsekvenser af forskellige løsninger.

I forhold til virksomhedens kommunikation betyder anskuelserne, at det bliver vanskeligt at styre de veje, informationerne når frem til den enkelte medarbejder på. Dette kan på den ene side ses som et kontroltab, men det kan på den anden side set også betragtes som en mulighed. For indholdsproducenten bliver

præmissen, at hvis bare det indhold, der produceres, opleves som godt og relevant, så skal det nok nå ud – af den ene eller den anden kanal.

Der vil selvfølgelig stadig være områder, hvor medarbejderne er tvunget til at bruge bestemte løsninger af lovgivnings- eller ledelsesmæssige hensyn (særligt administrative systemer). Det vil også være afgørende, at medarbejderne kan finde de regler, vejledninger og værktøjer, som er nødvendige for at fungere på en arbejdsplads. Den del af det klassiske intranet, der havde en ren ”formidlingsfunktion”, er således fortsat relevant og vigtig. Det vil således være en vigtig ledelsesmæssig opgave i forvaltningen af en digital arbejdsplads at fastlægge på hvilke områder, der er fleksibilitet og valgfrihed og på hvilke, der er faste procedurer.

ARBEJDSGRUPPEN ANBEFALER helt overordnet, at Aarhus Universitet ikke investerer i et egentligt intranet, men i stedet forsøger at understøtte brugernes behov ud fra perspektivet fra ”den digitale arbejdsplads”.

Arbejdsgruppen vil nedenfor komme med en række forslag til, hvordan Aarhus Universitet kan forbedre den digitale arbejdsplads med udgangspunkt i de systemer og initiativer, der allerede er igangsat i organisationen. Hvor arbejdsgruppen mener, der er ”huller” i den nuværende systemlandskab, vil der blive foreslået processer for yderligere analyse med henblik på anskaffelse.

4. MÅL FOR DIGITAL ARBEJDSPLADS

Arbejdsgruppen har defineret følgende overordnede mål for understøttelse af den digitale arbejdsplads.

4.1. ØGE DEN SAMLEDE VIDEN I ORGANISATIONEN

En digital arbejdsplads skal sikre, at medarbejderne har adgang til den viden, der er relevant i forhold til at udføre det daglige arbejde. Denne viden kan antage mange former og kan formidles som nyheder, debat, vejledninger, informationssider, fildeling mv. Afgørende er det, at den digitale arbejdsplads både kan facilitere videnudveksling og kommunikation mellem de enkelte medarbejdere og mellem ledelse/administration og den enkelte medarbejder.

4.2. LETTE DAGLIGDAGEN

Den digitale arbejdsplads skal gerne medvirke til, at arbejdsgange bliver mere smidige, og at der skabes hurtig adgang til administrative og forskningsfaglige informationer og værktøjer, således at både videnskabeligt og administrativt personale kan bruge mest mulig tid på universitetets kerneopgaver.

5. BRUGERINDDRAGELSE

For at afdække medarbejdernes udfordringer, ønsker og behov i forhold til AU's hjemmeside og i forhold til behovet for et intranet, har arbejdsgruppen i løbet af oktober 2015 gennemført 6 workshops med 10-12 videnskabelige og

administrative medarbejdere i hver workshop. Workshoppene blev gennemført inden for rammerne af de enkelte fakulteter og fællesadministrationen fremfor på tværs af organisationen for at undgå, at forskelle i organisationen kom til at spænde ben for en frugtbar dialog samt for at synliggøre evt. variationer i de ønsker og behov, medarbejderne udtrykte i de forskellige dele af organisationen. Der blev således gennemført workshops med følgende enheder:

- > Fællesadministrationen
- > ST (afholdt i Aarhus)
- > ST (afholdt i Foulum)
- > Health
- > Aarhus BSS
- > Arts

Overordnet set viste workshoppene, at der er stort sammenfald i hovedbudskaberne fra de forskellige fakulteter og fællesadministrationen. Men der er dog forskelle, som vil fremgå af redegørelsen nedenfor.

Når man indsamler brugerinput gennem workshops, bør man være opmærksom på de styrker og svagheder, denne form for brugerinddragelse metodisk set indebærer. Workshops er således gode til at afdække deltagernes holdninger til forskellige problemstillinger, mens de ikke nødvendigvis afdækker brugernes egentlige adfærd på nettet. Der er derfor god grund til at sammenholde det, brugerne giver udtryk for på de afholdte workshops, med andre typer brugerundersøgelser og viden om brugeradfærd.

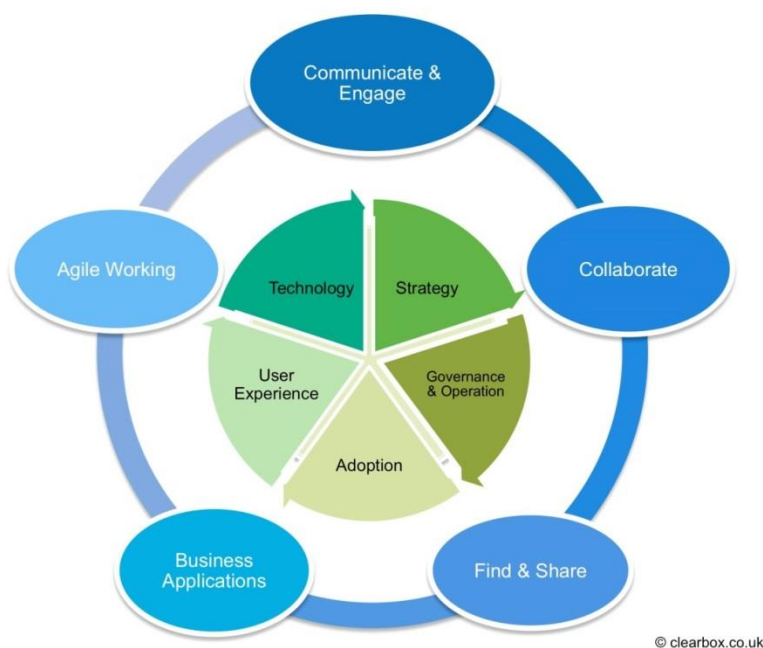
I det følgende redegøres der tematisk for de udfordringer, brugerne oplever, mulige løsninger samt arbejdsgruppens anbefalinger hertil.

6. ANBEFALINGER TIL INDSATSER

Anbefalingerne er struktureret under 5 overskrifter svarende til nedenstående model af den digitale arbejdsplads. De 5 overskrifter er:

- > Informationssøgning (Find and share)
- > Kommunikationsværktøjer (Communicate and engage)
- > Samarbejdsværktøjer (Collaborate)
- > Administrative systemer (Business Applications)
- > Understøttelse af mobile platforme (Agile working)

Som det kan ses af modellen, er strategi, governance, teknologi mv. væsentlige forudsætninger for at få den digitale arbejdsplads til at fungere. Dette berøres i rapportens kapitel 7.



6.1. INFORMATIONSSØGNING

Udfordringer

Det blev på de afholdte workshops tydeligt, at muligheden for at søge informationer på universitetets hjemmeside er den største udfordring i forhold til den nuværende digitale arbejdsplads. Den generelle holdning blandt workshopdeltagerne er, at de opfatter den nuværende løsning med et åbent intranet som uoverskuelig og svær at navigere i. Det er svært at forstå, hvad der er forskellen på de forskellige platforme – fx medarbejderportalerne og medarbejderservice. Dette opleves som uklart for mange, og i særlig grad for fællesadministrationen. Desuden er det en udfordring, at der er mange afsenderniveauer på hjemmesiden, så man er nødt til at orientere sig mange steder for at finde den information, man skal bruge (fx på både institut og fakultetssider).

Ud over at der er meget indhold, påpeges det også, at kvaliteten af indholdet er svingende. Der er for meget gammelt indhold og for mange døde links. Hjemmesidens søgefunktion vurderes ligeledes til at være meget lidt brugbar.

Endelig peger flere på, at den nuværende løsning, der er åben for alle, føles utryk, da man ikke ved, hvem der læser det, der lægges på, og det lægger en dæmper på den kommunikation, der foregår.

Der er dog også ting, der fremhæves som velfungerende. Flere påpeger, at medarbejderportalerne mange steder er blevet rigtigt gode, og der er også ros til emneindekset til medarbejderservice. Dette fremhæves af flere som et overordnet godt redskab, selvom det ses som en udfordring, at man kun kan finde de ord, der

er registreret i indekset. Der efterlyses derfor, at man kan gå videre til en almindelig søgning, hvis der ikke er et match i indekset.

I de faglige miljøer er der overvejende enighed om, at instituttet skal være den nære ramme om intern kommunikation bortset fra på Arts, hvor denne enighed ikke i samme grad kom til udtryk på workshoppen.

Der efterspørges endvidere nogle tematiske værktøjskasser, hvor medarbejderne kan få mere sammenhængende administrativ information. Det kunne fx være om projektadministration. Der er behov for flere samlede vejledninger, der guider medarbejderen igennem en arbejdsproces, fremfor at man selv skal stykke viden sammen via hjemmesiden.

Intranet som mulig løsning på udfordringerne

Mange af workshopdeltagerne efterspørger et traditionelt, lukket intranet som løsningsstrategi i forhold til de skitserede udfordringer. Når der peges på et intranet, skyldes det især, at man med et intranet kan lukke for indgangen til information fra folk ude fra og dermed få en højere grad af kontrol over, hvem man kommunikerer med.

Intranettet har imidlertid også den fordel, at man kan skabe en personaliseret adgang til informationssøgning. Personalisering ses som en måde at imødekomme problemerne med at overskue de mange interne sider. Med personalisering skal her forstås, at de enkelte medarbejdere får forskellige visninger af hjemmesiden alt afhængigt af, hvilken enhed man arbejder for, eller hvilken type stilling man besidder. Typisk vil personalisering fungere som et filter i forhold til indhold, der ikke er relevant for medarbejderen.

Personalisering kan også bruges til at vise informationer fra fx administrative systemer, som vedrører den enkelte medarbejder, og som gør, at han eller hun måske ikke behøver at logge på de administrative systemer for at få meddelelser fra disse.

En forudsætning for personalisering er selvsagt, at den enkelte medarbejder kan identificeres, når vedkommende benytter hjemmesiden. Derfor kræver personalisering, at medarbejderen logger på hjemmesiden. Blandt workshopdeltagerne er der imidlertid bred enighed om, at der ikke må laves et ekstra loginsystem til et intranet, da det vil afholde rigtig mange fra at komme derind. Login til intranettet skal derfor foregå automatisk, når man logger på sin arbejdsstation (single sign on).

De workshopdeltagere, der tidligere har haft et personaliseret intranet (ST i Foulum og Arts), har imidlertid været meget utilfredse med de gamle løsninger, om end der er enkelte funktioner, de savner, så som grupperum og notifikationer fra nyhedsgrupper.

Arbejdsgruppens vurdering af et intranet som svar på udfordringerne med informationssøgning

Arbejdsgruppen har stor forståelse for de udfordringer, der skitseres, men er umiddelbart skeptiske over for tanken om anskaffelsen af et helt lukket intranet som ramme om informationssøgningen.

Erfaringerne fra andre større og mindre organisationers brug af intranet viser, at personalisering i sig selv ikke fjerner de udfordringer, store organisationer oplever i forbindelse med deres intranet, da organisationens kompleksitet og den deraf følgende uoverskuelighed og manglende kvalitet i indhold i vid udstrækning flytter med om bag passwordet.

Personalisering betyder desuden, at der skal ske en meget mere koordineret indsats i forhold til indholdsproduktionen, hvis den skal virke. Indholdet skal tagges og struktureres stringent, hvilket stiller store krav til producenterne af data. Det betyder igen, at der skal investeres større ressourcer i produktion af indhold, end tilfældet er i dag.

Arbejdsgruppen anerkender, at det personaliserede intranet kan have en fordel i forhold til at skabe overblik. Det er således muligt at designe en personlig portal for medarbejderne, der kan fungere som en mere præcis vejviser til det relevante indhold. Arbejdsgruppen anerkender også behovet for at ville lukke den interne information fra omverdenen.

Arbejdsgruppen er imidlertid i tvivl om, hvorvidt disse fordele vil ophæve de ulemper, der følger med intranettet. I forhold til ulemper stiller arbejdsgruppen sig især tvivlende overfor, om der kan laves en login løsning, der ikke vil blive oplevet som en barriere for brugeren – måske især når der bruges mobile platforme i informationssøgningen. Samtidigt ser arbejdsgruppen det som en stor risiko, at man ikke længere vil kunne foretage googlesøgninger på medarbejdersiderne, hvilket er en udbredt strategi til at finde indhold, og det ville derfor være problematisk at fjerne denne mulighed. At lukke al intern information inde bagved password kræver således en markant bedre søgefunktion, end vi har i dag.

Arbejdsgruppen vil imidlertid ikke sidde ønsket om passwordbeskyttelse overhørig og synes derfor, at det i høj grad skal være op til de enkelte enheder at beslutte, om de vil passwordbeskytte deres sider og filer. I den forbindelse vil arbejdsgruppen i øvrigt anbefale, at FirstAgenda (tidl. eDagsorden) udbredes endnu mere, så dagsordener og referater ikke behøver at blive arkiveret via hjemmesiden. Arbejdsgruppen tror, dette vil mindske behovet for passwordbeskyttelse.

Anbefalinger

Arbejdsgruppen vil på baggrund af ovenstående anbefale, at universitetet i første omgang holder fast i den interne hjemmesides nuværende struktur, hvor de

enkelte enheders medarbejderportaler sammen med enhedsadministrationens ”medarbejderservice” også fremadrettet danne rammer om administrativ information.

Arbejdsgruppen mener således ikke, at den største udfordring med den nuværende løsning skal løses med mere teknik, men ved at kvaliteten af indholdet i den nuværende løsning forbedres, og ved at der sker en højere grad af forankring af arbejdet med hjemmesiden i ledelsen på alle niveauer i organisationen. Hvilke indsatser, arbejdsgruppen vil anbefale i forhold til dette, fremgår af kapitel 7.

I forhold til passwordbeskyttelse vil arbejdsgruppen anbefale, at der kun etableres passwordbeskyttelse af sider, der rummer indhold, som ikke må kunne tilgås af uvedkommende, eller som universitetet finder det uhensigtsmæssigt, at omverdenen kan tilgå. Arbejdsgruppen vil samtidigt anbefale, at det skal være op til den enkelte enhed at beslutte, hvilket indhold, der skal beskyttes og hvilket, der bør ligge frit. Ønsker et institut fx at skjule al information, skal dette være muligt. Dog skal instituttet informeres om de konsekvenser, der er ved at overgå til en lukket side, fx i forhold til søgning.

Da denne funktionalitet kan etableres i Typo3, der for nuværende understøtter de interne hjemmeside, ser arbejdsgruppen ikke nogen grund til at forlade Typo3 som teknisk platform for de interne sider.

6.2. KOMMUNIKATIONSVÆRKTØJER

Udfordringer

De nuværende kommunikationsgange i organisationen blev på flere workshops italesat som problematiske. Der er imidlertid stor forskel i opfattelsen af, hvad udfordringen især består i. Mest markante er holdninger om, at der overinformeres, at man modtager de samme nyheder flere gange, eller at der bruges de forkerte kanaler.

Generelt er der ikke den store interesse for nyheder fra det fælles AU-niveau, men mere for de nære institutnyheder. Fællesadministrationen (og til en vis grad TAP’erne på fakulteterne) skiller sig ud ved at udtrykke en større interesse for fælles nyheder og nyheder fra andre dele af organisationen.

Flere – og det gælder også VIP’er – fremhæver endvidere ønsket om at have et sted til mere socialt indhold, som kan have en kulturunderstøttende og identitetsskabende effekt (fx nu er der kage i køkkenet).

I forhold til dialog- og debatmuligheder var holdningen på de fleste workshops, at der ikke er behov for funktionalitet af den slags, da folk ikke vil bruge det, når det kom til stykket. Her er der dog enkelte fakulteter, der skiller sig ud. Særligt Arts og til en vis grad Aarhus BSS mener, der bør være den slags muligheder tilgængelige, så dialogen og kommunikationen kan gives fri til alle brugere.

Løsningsscenarier

Som nævnt i rapportens første afsnit, når man i flere og flere virksomheder frem til den erkendelse, at man ikke kan kontrollere kommunikationskanalerne internt i virksomheder eller presse en fælles model ned over alle enheder. Det er arbejdsgruppens vurdering, at dette grundvilkår også gør sig gældende på AU. Derfor mener arbejdsgruppen, at ansvaret for at finde den rigtige måde at kommunikere på, i meget høj grad må ligge decentralt på fakulteterne og institutterne.

Der er imidlertid vigtigt, at der er digitale kommunikationsværktøjer til rådighed til at understøtte de kommunikationsformer, der vælges. Aarhus Universitet tilbyder i dag værktøjer til at lave nyhedsbreve, og der er udviklet et nyhedsmodul til typo3, der understøtter distributionen af nyheder på tværs af hele universitetets hjemmeside. Sidstnævnte er indtil videre kun rullet ud på Health, men det er tanken, at det skal rulleres videre ud til de øvrige fakulteter også. Der skal dog ændres noget funktionalitet og nogle arbejdsgange først.

I forhold til den ”nære” kommunikation, som efterspørges, er typo3 og medarbejderportalerne ikke nødvendigvis det rigtige valg. Denne kommunikation er af natur mere flygtig end nyheder og skal derfor håndteres i systemer, der er skræddersyet til dette. Nogle af de samarbejdsværktøjer, der findes i Microsoft Office pakken som fx ”Skype for business” (tidl. Lync) eller Yammer, der er integreret i Office 365, kunne bruges til dette – men det skal undersøges nærmere.

I forhold til debatværktøjer foregår den slags aktivitet i dag typisk på Facebook eller Twitter, og spørgsmålet er, om det er realistisk at skabe tilbud, der kan matche disse services.

Anbefalinger

Arbejdsgruppen vil anbefale, at arbejdet med TYPO3’s nyhedsmodul fortsættes, således at det bliver muligt at distribuere og dele nyheder mellem de mange interne hjemmesider.

Arbejdsgruppen vil desuden anbefale, at der nedsættes en arbejdsgruppe, der kan afsøge markedet for gode værktøjer til at understøtte den nære kommunikation og dialog/debat på de enheder, der måtte ønske det.

Arbejdsgruppen vil endelig anbefale, at der i regi af kommunikationsorganisationen etableres kataloger over best practice på området, der kan tjene til inspiration for de faglige miljøer.

6.3. SAMARBEJDSVÆRKTØJER

Udfordringer

Workshoppene afslørede et meget markant ønske om, at AU skal understøtte

bedre og mere fleksible muligheder for at videndele i projekter. Dette gælder både i de administrative og de forskningsfaglige miljøer. Graden af behov varierer fra enhed til enhed. Nogle har kun behov for en platform til fildeling, mens andre gerne vil understøtte kommunikation også. Især de videnskabelige medarbejdere oplever endvidere et behov for at videndele med folk uden for AU fx i forbindelse med samarbejder i nationale og internationale forskningsprojekter. I mangel på fælles brugbare redskaber, er der mange, der bruger eksterne tjenester som Dropbox eller Google Docs til at løse behovet. At det er forbundet med nogle udfordringer i forhold til fx datasikkerhed, er de fleste klar over, men de bruger værktøjerne alligevel, fordi de oplever dem som funktionelle, fleksible og nemme at bruge, og fordi der ikke stilles brugbare alternativer til rådighed fra AU's side.

Anbefalinger

Arbejdsgruppen vil anbefale, at dette område prioriteres, da workshoppen viste et tydeligt behov for en bedre understøttelse af videndelingsprocesser, og dette endvidere vil bidrage til opfyldelsen af de opstillede mål for den digitale arbejdsplads som beskrevet i afsnit 3. Da behovet hos medarbejderne er meget forskelligt, vil arbejdsgruppen anbefale, at universitetet fremfor at forsøge at implementere ét system til alle, stiller en række systemer til rådighed, som efterfølgende kan benyttes i forhold til det behov, man som medarbejder eller enhed har.

Arbejdsgruppen vil anbefale, at der snarest muligt igangsættes en proces, der kan afdække fordele og ulemper ved de forskellige systemer, AU allerede har på dette område (herunder Office 365, Confluence, BlackBoard mv.), og som kan komme med forslag til evt. nyanskaffelser. Som en del af denne proces bør fordele og ulemper samt økonomiske og juridiske forhold ved de gratis løsninger som fx Dropbox klarlægges. Arbejdsgruppen finder det afgørende, at der i kølvandet på en sådan proces og evt. nyanskaffelser fastlægges en model for et fremadrettet systemejerskab for disse systemer, der sikrer en ordentlig rådgivning, support og uddannelse i systemerne.

6.4. UNDERSTØTTELSE AF ADMINISTRATIVE ARBEJDSGANGE

Udfordringer

Brugerne oplever generelt, at der er mange administrative systemer, de skal forholde sig til, og at disse som oftest ikke opleves som særligt brugervenlige. De bruger derfor meget tid på at finde rundt i systemerne, og det er et stort irritationsmoment. Der er en oplevelse af, at systemerne er lavet for at gøre det nemmere for administrationen, ikke for brugerne, samt at administrationen gemmer sig bag systemerne og hjemmesiden i stedet for at servicere og være til rådighed for brugerne. Mange efterlyser desuden flere og bedre administrative vejledninger.

En særlig irritation for workshopdeltagerne er, at der er rigtig mange forskellige passwords, man skal huske i sin hverdag.

Der knytter sig en særlig udfordring til rollen som underviser, der i forhold til mødet med de studerende ofte har brug for den samme studieadministrative information, som de studerende får. Flere undervisere klager over, at opdelingen i målgruppeuniverser på hjemmesiden har besværliggjort det daglige arbejde med undervisning.

Enkelte nævnte vigtigheden af at kunne tilgå informationer og systemer via mobile platforme.

Løsningsscenarier

Arbejdsgruppen vil ikke gå nærmere ind i diskussionen om brugervenlighed i de administrative systemer, men kan blot konstatere, at oplevelsen af disse som ikke brugervenlige er en medvirkende faktor i vurderingen af kvaliteten af den digitale arbejdsplads.

AU IT har i de seneste år arbejdet med et projekt, der kaldes it-arbejdspladsen. Dette projekt har til formål at konsolidere og standardisere de grundlæggende it-services som et fundament for at kunne arbejde målrettet med digitalisering af processer og arbejdsgange. Projektet indeholder fx udrulning af opdateringer og funktionalitet til brugernes PC'ere, ensartet tilgang til printmuligheder, konsolidering af filservere mv. Mest centralt står dog bestræbelsen på at sikre ét password og brugernavn til alle universitetets systemer. Universitetsledelsen nikkede i foråret 2015 til en plan for implementeringen af dette.

I forhold til ønsket om flere og bedre administrative vejledninger, er der uden tvivl plads til forbedring på dette område. I de seneste år er der dog brugt mange ressourcer på at lave gode vejledninger, som kan tilgås via fx emneindekset til medarbejderservice. Tidligere brugertest har vist, at mange medarbejdere har opgivet på forhånd at finde disse vejledninger, fordi de tidligere har ledt forgæves efter dem, og dermed har mistet tilliden til hjemmesiden. Dette underbygges af udsagn om, at redaktører har svært ved at få medarbejderne til at bruge medarbejderportalerne, selvom mange af dem faktisk er blevet gode. Udfordringen ligger således ikke kun i at lave flere vejledninger, men i at genoprette tilliden hos brugerne og overbevise dem om, at der faktisk er nyttige informationer tilgængelige, som det kan betale sig at orientere sig i. Dette behandles som omtalt i kapitel 7.

Anbefalinger

Arbejdsgruppen vil anbefale, at der i det videre arbejde med medarbejderportaler lægges særlig vægt på at synliggøre de administrative systemer, og at der i medarbejderservice fortsat holdes fokus på at lave brugervenlige vejledninger til systemerne.

Arbejdsgruppen vil desuden anbefale, at der laves et selvstændigt og mere grundigt arbejde i forhold til at afdække og finde løsninger på de udfordringer,

som underviserne oplever, når de skal finde de relevante informationer og udføre arbejdsprocesser, der knytter sig til denne rolle.

6.5. MOBIL ADGANG TIL DE INTERNE SIDER

Udfordringer

Flere workshopdeltagere påpeger, at det er meget vigtigt, at den fremtidige løsning kan tilgås fra alle devises, dvs. også fra mobiltelefoner og tablets, da der i stigende grad er behov og forventninger om fleksibel adgang til de interne sider uanset, hvilken skærm man har ved hånden, og hvor man befinder sig: på kontoret, på rejse eller derhjemme. Den nuværende grad af understøttelse til mobile platforme er ikke tilstrækkelig.

Anbefalinger

Arbejdsgruppen mener, at det er vigtigt, at det responsive design bredes ud til alle de interne sider, så disse fremover vil være tilgængelige fra mobile platforme, da det ud fra tankegangen om den digitale arbejdsplads er vigtigt at understøtte brugerne i deres behov for fleksibilitet.

Der udrulles for øjeblikket et såkaldt responsivt design på hele AU's hjemmeside. Et responsivt design sikrer, at visning af hjemmesiden på mobiltelefoner og tablets er indbydende og kvalitetssikret. Udrulningen af det responsive design har flere steder medført en redaktionel oprydning og opstramning af indhold.

7. STYRING OG EJERSKAB - FORUDSÆTNINGER FOR EN SUCCESFULD LØSNING

En af de helt store udfordringer for vores interne information er som nævnt ovenfor kvaliteten af indholdet på hjemmesiden – herunder de mange døde links, redundante sider, rod i informationsstrukturen, forældede sider mv.

Nogle af disse kvalitetsproblemer er meget generelle for store hjemmesider og intranets. Det gælder især døde links og forældede sider. Af samme grund kan man i dag anskaffe systemer, der har til formål at overvåge hjemmesider/intranets og hjælpe med at sikre kvaliteten. På både Aarhus BSS og ST benyttes allerede et sådant værktøj, og arbejdsgruppen vil som en lavthængende frugt i forhold til kvalitetsproblemerne anbefale, at universitetet anskaffer et sådant "governanceværktøj" til hele organisationen, så alle redaktørerne kan blive støttet i deres arbejde med at rydde op og holde orden.

Løsningen på de øvrige problemer med kvaliteten (redundant data, kompleksitet som følge af de mange afsenderniveauer, uklar navigation mv.), kræver imidlertid, at der kigges ligeså meget på organisatoriske processer, som der kigges på teknik. Arbejdsgruppen mener således, at ét af de væsentligste parametre i forhold til at imødekomme de kvalitative udfordringer er, at der skabes enighed om en grundlæggende strategi og funktionsmåde for den løsning,

der vælges, og at denne forståelse er formidlet til og forstået af både redaktører og brugere af intranettet.

Der er i dag ikke en velfungerende governanceorganisation for vores interne hjemmesider. Den måde, informationen er opbygget og organiseret på, er således ikke tilstrækkeligt beskrevet i en strategi eller plan, og der er ikke tilstrækkelig ledelsesforankring af beslutningerne om de interne sider. Samtidigt findes der ikke en organisering med bred repræsentation, der sikrer koordinering på tværs af institutter og fakulteter. En undtagelse er området for information fra administrationen, hvor der findes en redaktion for sektionen ”medarbejderservice”, der går på tværs af fakulteterne, og som arbejder på et mandat fra LEA.

Arbejdsgruppen vil anbefale, at der etableres en strammere organisering omkring den digitale interne information. Denne organisering bør besluttes, uanset hvilken teknisk løsning, der vælges – og altså også, hvis man vælger at holde fast i den nuværende løsning.

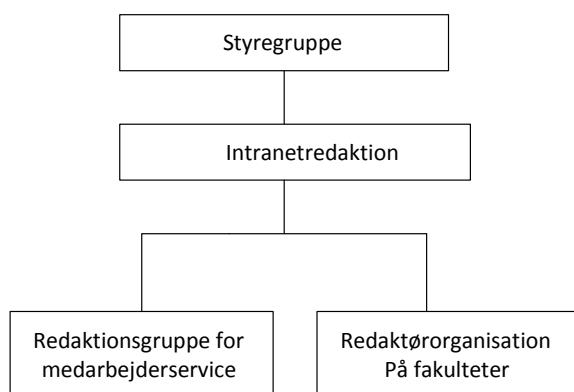
Arbejdsgruppen mener, at det må være et væsentligt element i skabelsen af den rette digitale organisation, at det redaktionelle arbejde samles på færre hænder. Helt konkret anbefales det at skære ned i antallet af redaktører for til gengæld at give flere timer til dem, der sidder tilbage med ansvaret, og sikre, at disse er uddannet til at varetage lige præcis den funktion.

Arbejdsgruppen mener, at det må være op til den enkelte dekan at sikre, at der skabes en redaktørorganisation omkring intranettet, der kan medvirke til at højne kvaliteten. Hvordan denne opgave bør løses, vil givetvis variere fra fakultet til fakultet afhængigt af organisering mv.

Arbejdsgruppen mener imidlertid også, at det er afgørende, at der sker en høj grad af koordinering på tværs af fakulteter og afsenderniveauer. Derfor vil arbejdsgruppen anbefale, at der etableres en digital organisering med følgende bestanddele:

- > En styregruppe med bred repræsentation fra hele universitetet. Denne styregruppe skal arbejde på et strategisk niveau og sikre, at der udarbejdes formålsbeskrivelser for intranettet, og at der er klare strategier i forhold til at omsætte disse strategier til handleplaner. Styregruppen skal samtidigt rådgive universitetsledelsen i forhold til prioritering af udvikling.
- > En intranet-redaktion, der sikrer, at strategierne omsættes. Denne redaktion skal sørge for, at det overordnede formål udmøntes i fælles retningslinjer, standarder, principper og strukturer. Ansvaret for, at de digitale løsninger samt indholdet på disse lever op til de definerede standarder og principper, ligger ligeledes i den digitale redaktion. Redaktionen bør endvidere facilitere en optimering af medarbejdernes tværgående brugeroplevelser i AU's digitale landskab.

Arbejdsgruppen vil foreslå, at en sådan redaktion er forankret i et VD-område, men at den bør være tværororganisatorisk sammensat med en høj grad af repræsentation fra fakulteterne.



Samtidig med etableringen af en governanceorganisation, er det en afgørende forudsætning, at der tages ejerskab i organisationen for den løsning, der vælges, og at man på fx alle ledelsesniveauer på universitetet giver følgeskab til den valgte løsning, afsætter ressourcer til den og hjælper med at formidle den til alle medarbejdere.

7.1. Forankring i de faglige miljøer

Det er en kendt og vanskelig udfordring for ethvert intranet, at det er svært at få medarbejderne til at bruge det og sætte pris på det.

De afholdte workshops viste, at dette i særlig grad gælder på Aarhus Universitet. Flere redaktører beklagede sig fx over, at hjemmesider, som er velfungerende og indeholder rigtig meget god og velskrevet information, ikke bliver brugt. Mange almindelige brugere efterspurgte desuden funktionalitet og indhold, som faktisk findes og er af en ganske god kvalitet.

Arbejdsgruppen mener, at den vanskelige navigationsstruktur, den dårlige søgefunktion og de andre problemer, der er påpeget i denne rapport, bærer en stor del af skylden.

Arbejdsgruppen mener imidlertid også, at der på Aarhus Universitet er opstået en negativ fortælling om de interne hjemmesider, som blokerer for at få udbredt de forbedringstiltag, der faktisk gøres løbende.

Det er arbejdsgruppens holdning, at det er en afgørende forudsætning for en større tilfredshed med de interne sider, at der tages ejerskab i organisationen og især i ledelsen for den løsning, der vælges.

Med ejerskab forstås, at ledelsen italesætter intranettet overfor medarbejderne som et vigtigt værktøj, og det kræver, at der arbejdes med at formidle intranettets funktionsmåde til medarbejderne. Det er arbejdsgruppens vurdering, at informationskampagner alene kommer til kort i forhold til denne opgave. Informationsopgaven skal løftes lokalt og med opbakning fra den lokale ledelse, hvis den skal lykkes.

Hvis det lykkes at gøre de interne sider til et godt redskab, som der er forståelse og opbakning til, er det arbejdsgruppens opfattelse, at det vil komme både medarbejdere og ledelsen til gode, og at det kan føre til, at de interne sider bliver et effektivt redskab for ledelsen.

8. OPFØLGNING/EVALUERING

Arbejdsgruppen foreslår, at brugervenligheden løbende monitoreres med udgangspunkt i de to fastsatte mål for den digitale arbejdsplads. Det sker vha. følgende værktøjer:

1. Tilbagevendende spørgeskemaundersøgelse/benchmarking (det kan overvejes, om det kan indgå i APV)
2. Løbende monitorering via Google analytics
3. Øvrige brugerundersøgelser iværksat af styregruppen.

BILAG 1: KOMMISSORIUM FOR ARBEJDSGRUPPE VEDRØRENDE INTRANET FOR MEDARBEJDERE

BAGGRUND

Foranlediget af en omfattende kritik fra medarbejderne af universitetets hjemmeside i problemanalysen, har universitetsledelsen besluttet at nedsætte en arbejdsgruppe, der skal kigge på intranet for medarbejdere. Formålet er at øge brugervenligheden af de interne digitale løsninger, vi tilbyder medarbejderne.

Vi skal skabe et digitalt værktøj, som giver forskerne hurtig adgang til den information og de værktøjer, der er afgørende for, at de kan få tilfredsstillet deres administrative og forskningsfaglige digitale behov. Vi skal samtidigt understøtte medarbejdernes behov for at videndele med kolleger i både forskningsfællesskaber og administrative fællesskaber. I dag bruges et væld af systemer (Sharepoint, Confluence, BlackBoard, Yammer, typo3, Podio, dropbox, Facebook, netværksdrev mv.), som sjældent er tilstrækkeligt supporterede, sikkerhedsmæssigt forsvarlige eller specielt velegnede til at understøtte forskernes behov. Endelig skal vi finde løsninger, der tilfredsstiller medarbejdernes behov for at holde sig orienteret og for at kunne kommunikere med kollegaer, studerende og ledelsen.

ARBEJDSGRUPPENS FOKUS

Kritikken i problemanalysen rettede sig mod det samlede digitale landskab, vi stiller medarbejderne overfor. Fokus for gruppen skal derfor ligeledes være på det samlede digitale landskab. Begrebet "Intranet" skal således ikke forstås som et enkelt system, men som en fælles betegnelse for fx de interne hjemmesider, digitale selvbetjeningsløsninger (fx mit.au.dk), digitale samarbejdsværktøjer mv. - altså alle de interne kommunikationskanaler, vi tilbyder medarbejderne. Arbejdsgruppen skal især fokusere på sammenhængen i det digitale tilbud til medarbejderne.

Forudsætningen for at skabe et godt digitalt tilbud til medarbejderne er, at vi får kortlagt medarbejdernes vigtigste behov. Samtidigt er det vigtigt at gøre det digitale tilbud gennemskeligt ved at tage kompleksiteten på os som afsendere af information fra mange forskellige lag i organisationen. Endeligt er det afgørende, at vi har styr på procedurer for opdatering og kvalitetssikring af indhold, således at medarbejderne kan være sikre på, at den information, de finder, er valid.

PROCESSENS INDHOLD

Arbejdsgruppen skal:

1. vurdere den nuværende tilstand af universitetets intranetløsning til medarbejderne og identificere de væsentligste behov, mangler og udfordringer, herunder afklare behovet for et system til videndeling
2. skabe et overblik over de aktuelle tiltag og initiativer, der er iværksat for at imødekomme de udfordringer og behov, der måtte være
3. på den baggrund komme med forslag til en samlet strategi for den intranetløsning, vi tilbyder medarbejderne, herunder for distributionen af meddelelser, nyheder mv. på tværs af de grænseflader, intranettet kommer til at bestå af
4. udarbejde en governancestruktur, der fremadrettet kan sikre dels, at de foreslåede initiativer bliver prioriteret og implementeret, dels at indholdet på intranettet altid er opdateret og kvalitetssikret
5. komme med forslag til platforme, der kan understøtte dialog og debat

6. foreslå udviklingsprojekter og initiativer, der med fordel kan sættes i værk for at komme i mål med den foreslåede strategi
7. udarbejde forslag til en model for, hvordan vi fremadrettet måler og dokumenterer brugervenlighed

METODE

Arbejdsgruppen fastlægger selv sin metode, men det er afgørende, at processen tilrettelægges således, at der sker en bred inddragelse af de centrale målgrupper. Samtidigt er det vigtigt, at processen baserer sig på empiriske analyser af brugernes behov og ønsker.

OVERORDNET TIDSPLAN

April 2015

Nedsættelse af arbejdsgruppe. Udarbejdelse af endeligt kommissorie og procesplan.

Maj 2015 – august 2015

Kortlægning af ønsker, behov og igangværende initiativer via fokusgrupper, brugerundersøgelser, høringer, interviews mv.

August 2015

Fremlæggelse af kortlægningen i styregruppen.

September 2015

Udarbejdelse af forslag til strategi og governancemodel for intranetløsningen.

Oktober 2015

Høring af strategien

November – december 2015

- Tilretning af strategien og udarbejdelse af forslag til "roadmap"
- Overlevering til permanent governance organisation.

BILAG 2: ARBEJDSGRUPPEMEDLEMMER – INTRANET FOR MEDARBEJDERE

	Medlemmer
Delt formand	Christian Lindholst, FORENS (HE)
Delt formand	Steffen Longfors, AU IT
Kommunikationschef	Signe Hvid Maribo, AR
Web.chef	
VIP, HE	
VIP, ST	<i>Pas</i>
VIP, AR	Mette Frisk, CAS
VIP, BSS	Winni Johansen, BCOM
TAP	1. Camilla Nissen Toftdal, BIOS (ST) 2. Hanne Johansen, DAC (AR)
Institutsekretariatsleder	Kirsten Jakobsen, LAW (BSS)
Medarbejder fra Business Intelligence	Marianne Maria Larsen, AU Økonomi og Bygninger
Pæd.center medarb.	
Studieadministrativ medarb.	
Studerende	
Sekretariats-betjening	<i>Sandra Trefzer, AU IT</i>

BILAG 3: WORKSHOPDELTAGERNES PRIORITERING AF FUNKTIONER OG INDHOLD (ALLE WORKSHOPS)

