



RAPPORT FRA ARBEJDSGRUPPEN FOR INTRANET TIL STUDERENDE

NOVEMBER 2015

RESUME

Det samlede digitale studiemiljø er af stor betydning for de studerendes hverdag og mulighed for at tilgå vigtig studieinformation. Derfor har 'Arbejdsgruppen for intranet til studerende' haft den samlede brugeroplevelse og brugervenlighed i centrum. Arbejdsgruppen har gennem indsamling af information bl.a. ved fokusgruppeinterview haft fokus på at afklare hvilke behov, det er vigtigst for vores studerende at få tilfredsstillet, og at vurdere i hvor høj grad universitetets nuværende digitale løsninger – herunder Blackboard, Studieportaler og STADS – opfylder disse behov. Det står klart, at de studerende oplever det nuværende systemlandskab som fragmenteret og afsenderorienteret. Således er det både som ny studerende og til stadighed for mere erfarne studerende en udfordring at navigere i systemerne og skabe et entydigt billede af, hvor man løbende bør holde sig orienteret. På baggrund af disse tilbagemeldinger og arbejdsgruppens diskussioner er der udarbejdet en anbefaling til en overordnet strategi for, hvordan de studerendes informationsbehov bedst imødekommes fremadrettet.

På det grundlag anbefaler arbejdsgruppen:

- > At der etableres en portal for studerende med login, som udgør startpunktet for de studerendes adgang til det digitale studiemiljø og de systemer, som dette består af (Blackboard, Studieportaler, Stads, mit.au.dk, digital eksamen, det kommende planlægningssystem, Office 365, e-mail mv.).
- > At portalen skal være personaliseret, så indholdet varierer i forhold til fx de kurser, den studerende er tilmeldt og det institut, vedkommende er tilknyttet. Der bør således være adgang til bl.a. skema, tilmeldte kurser i Blackboard, relevant studieportal m.m.
- > At det afklares om eksisterende løsninger på AU kan bruges som portalværktøjer (fx TYPO3 eller mit.au.dk), eller om der skal investeres i et nyt system for at imødekomme ønskerne.
- > At der nedsættes en styregruppe, der sikrer koordinationen på tværs af systemer. Det er anbefalingen, at en sådan styregruppe nedsættes uanset om man vælger at gå videre med en personaliseret portal eller ej. Der er også i dag behov for koordinering på tværs af AUs digitale tilbud til de studerende.

1. PROCESBESKRIVELSE OG BAGGRUND

Denne rapport er blevet til på baggrund af arbejdet i "Arbejdsgruppen for intranet til studerende", der er nedsat af universitetsledelsen. Arbejdet er foranlediget af en omfattende kritik fra de studerende af universitetets hjemmeside i Den interne problemanalyse på Aarhus Universitet, juni 2014.

Arbejdsgruppens 13 medlemmer omfatter 4 VIP'er, 5 TAP'er og 4 studerende. Formandskabet varetages af lektor og uddannelsesleder Jody Pennington og vicedirektør Kristian Thorn.

Kommissoriet fastlægger bl.a. at arbejdsgruppen skal (1) foretage en afklaring af hvilke behov, det er vigtigt for vores studerende at få tilfredsstillet, (2) vurdere den nuværende tilstand af universitetets intranetløsning og (3) udarbejde en overordnet strategi for, hvordan de studerendes informationsbehov bedst imødekommes (det fulde kommissorium ses som bilag 1).

I arbejdet med at vurdere den nuværende tilstand af universitetets intranetløsning har vi søgt at omfatte og afdække alle de digitale brugerflader, AU møder de studerende med. Vi har således taget udgangspunkt i begrebet ”det digitale studiemiljø” frem for en forståelse af intranet, som et enkelt system.

Det digitale studiemiljø består af konkrete værktøjer til at udføre forskellige arbejdsprocesser. Men succesen afhænger i høj grad også af den ledelse og governance, der bygges op omkring systemet. For at fastholde fokus på begge niveauer – konkrete værktøjer og governance – har arbejdsgruppen brugt Clearbox’ model over den digitale arbejdsplads som ramme:



ARBEJDSPROCESSER

Modellens yderste ring består af fem arbejdsprocesser:

1. Communication and engagement. Fx digital kommunikation mellem de studerende og undervisere/studieadministration, nyheder og information om arrangementer.
2. Collaboration. Fx at tjekke flere studerendes skema, for at finde et tidspunkt, hvor hele læsegruppen kan mødes. Eller at dele en PowerPoint fra et studenteroplæg.

3. Finding and sharing of information and knowledge. Fx vejledning i at skrive bacheloropgave, information om undervisningstidspunkt og -sted og meget mere.
4. Business applications (process specific tools and self-service). Fx tilmelding til kurser og eksamen.
5. Agile working – the ability to be productive any time and place. Fx eduroam og single-sign-on.

LEDELSE OG GOVERNANCE

At have de rigtige værktøjer i det digitale studiemiljø er dog ikke nok til at skabe en god brugeroplevelse. Værktøjerne må også præsenteres på den rigtige måde, hvilket bl.a. afhænger af ledelse og governance – de fem elementer i centrum af figuren:

6. Strategic planning
7. Governance and operational management
8. Proactive support for adoption
9. High quality user experience
10. Robust, secure and flexible technology

Denne model har som sagt været styrende for den proces Arbejdsgruppen for intranet til studerende har valgt. Det foreslås at modellen også benyttes aktivt i det fortsatte arbejde med det digitale studiemiljø.

Med henblik på at afdække de vigtigste arbejdsprocesser for de studerende har arbejdsgruppen således lavet en forholdsvis omfattende brugerundersøgelse og indhentet inspiration fra andre universiteters løsninger. Disse arbejdsprocesser og en række ledelses- og governanceissues er efterfølgende blevet debatteret af arbejdsgruppen, og på denne baggrund fremlægges i denne rapport arbejdsgruppens anbefalinger i forhold til det samlede digitale systemlandskab for studerende.

2. MÅL FOR INTRANET FOR STUDERENDE

Med henblik på at skabe retning for det fælles digitale studiemiljø har arbejdsgruppen formuleret en række mål for dette. De fire mål kan både bruges i forhold til vurdering af udviklingsønsker og en kvalitativ måling af dets succes.

I forbindelse med hvert mål er givet en række eksempler, som dog ikke skal forstås som en udtømmende liste. Det forventes at de konkrete værktøjer og de opgaver, de studerende skal benytte systemerne til at løse, vil ændre sig løbende.

A. AT UNDERSTØTTE DE STUDERENDES LÆRING

For at understøtte den enkeltes læring er det afgørende med nem adgang til information og værktøjer, der knytter sig til undervisning og eksamen, som bl.a. skema, forberedelse, aflevering af eksamensopgaver m.v. Dertil kommer

information om foredrag og arrangementer med fagligt indhold samt information om bl.a. udveksling, så den enkelte studerende kan skabe sig en god uddannelsesprofil.

B. AT UNDERSTØTTE GENNEMFØRSEL AF UDDANNELSE

Gennemførelse af uddannelse afhænger bl.a. af tilmelding til undervisning og eksamen. I den forbindelse er det således vigtigt at relevante systemer (STADS og kursuskatalog) samt information om deadlines, formalia, reeksamen m.v. er lettilgængelige.

En væsentlig barriere for gennemførelse af uddannelse er mistrivsel, såsom stress, eksamensangst o.l. Derfor er det vigtigt med hjælp til at imødegå sådanne udfordringer – både gennem information (hjælp til selvhjælp) og kontaktoplysninger til relevante ressourcepersoner.

C. AT UNDERSTØTTE ET GODT STUDIEMILJØ

Et godt studiemiljø er bl.a. båret af de mange studenterforeninger og fora. Derfor skal der gives plads til, at disse kan kommunikere via relevante kanaler.

At undgå mistrivsel, som beskrevet ovenfor, er ligeledes med til at understøtte et godt studiemiljø.

D. AT GØRE DE STUDERENDE SELVHJULPNE I FORHOLD TIL ADMINISTRATIV OPGAVELØSNING

Hvis den tid, de studerende bruger på administrative opgaver – som fx at få studiekort, nøglekort, print, it etc. – kan reduceres, kan tiden i stedet bruges på studie. Derfor er det vigtigt, at procedurerne er så simple som muligt, og at der er fyldestgørende, opdaterede og lettilgængelige guides til sådanne opgaver. Desuden skal det være tydeligt, hvem man skal kontakte i forbindelse med fejl og problemer.

Det er generelt vigtigt med gode og entydige kommunikationskanaler – både mht. massekommunikation til en gruppe af studerende (fx på et enkelt kursus eller institut), men også kommunikation mellem en enkelt studerende og underviser eller sekretær. Sidstnævnte betyder ikke nødvendigvis, at der i en fremtidig portalløsning skal stilles kommunikationsfaciliteter til rådighed, men blot at kontaktinformation er lettilgængelig.

3. UNDERSØGELSER

For at afdække, hvilke udfordringer de studerende møder i de nuværende systemer, samt få et indblik i, hvilke løsninger de selv ser på disse udfordringer, er der lavet en række brugerundersøgelser: Et dagbogsstudie med nye studerende (8 deltagere), to workshops med studerende (hhv. 5 og 10 deltagere) og indsamlet best practices via web og sociale medier. Der trækkes desuden på tidligere udførte brugerundersøgelser i form af en toptask-analyse fra foråret 2015.

Der er således brugt en række forskellige datakilder med henblik på triangulation. Konklusionerne, der er draget på baggrund af de kvalitative data indhentet vha. workshops og dagbogsstudiet, understøttes således af de kvantitative data opnået gennem toptask-analysen.

Undersøgellesdesignet er yderligere beskrevet i bilag 2.

UDFORDRINGER MED NUVÆRENDE SYSTEMER

Både nye studerende og nuværende studerende har givet input til, hvor de ser udfordringer med AUs digitale studiemiljø. Der kan identificeres en række fællesnævner, men der er også store lokale forskelle, sådan at hvad der for én studerende opleves som velfungerende, kan for en anden opleves som ikke brugervenligt og fejlbehæftet. Det afhænger bl.a. af hvilket institut og fakultet, den studerende er tilknyttet (system- og redaktørforskelle), hvilken navigationsmetode, der benyttes (søgning, struktureret navigation), hvilken vejledning den studerende har fået til it-systemerne, hvilke it-kvalifikationer, den studerende selv har etc.

Generelt kan dog siges, at mange studerende finder systemlandskabet overvældende, fordi AU ikke tilbyder ét samlet entry point til det digitale studiemiljø. ”Ind i mellem føles det lidt som at finde Platform 9 ¾” – sådan beskriver en studerende udfordringerne i at finde det system, som indeholder den information, man har brug for til at løse en specifik opgave. Der er mange forskellige systemer, det er uklart, hvilken information, der findes hvor, og hvordan man får adgang til de forskellige systemer. Startstedet bliver derfor i mange tilfælde Google, hvilket til tider er en god strategi, mens det i andre situationer ender i en blindgyde for den studerende.

Det manglende overblik over systemerne resulterer bl.a. i, at de studerende bliver bekymrede for om de overser vigtige deadlines, de er i tvivl om, hvordan flytning af undervisning og eksamen kommunikeres, og de savner lettere adgang til nyheder og arrangementer.

Med det nuværende systemlandskab er det desuden meget svært for den studerende at skabe sig overblik over sit skema: hvor og hvornår undervisning finder sted. Det bliver endnu mere komplekst, hvis der skal skabes overblik over flere studerendes skemaer, fx med henblik på at finde et tidspunkt til et fælles læsegruppemøde.

Endelig er der særlige problemstillinger omkring mit.au.dk for nye studerende. Det opleves hverken brugervenligt eller mobilvenligt. Mit.au.dk udfylder en del opgaver for den helt nye studerende (oprette bruger, tjekke optagelse m.m.). Derfor forventer de også herfra at blive ledt videre til andre opgaver, de skal udføre i deres fortsatte studieliv, men det sker ikke.

PRIMÆRE UDFORDRINGER VED NUVÆRENDE SYSTEM:

- > Svært at finde og få overblik over sit skema og kurser.
- > Svært at skabe sig overblik over deadlines.
- > Udfordringer med navigation og struktur. Dette gælder både Blackboard og studieportaler, men varierer i forhold til underviser og uddannelse.
- > Der er mange forskellige systemer, og det er uklart, hvilken information, der findes hvor.
- > Besværligt at udskrive sin indskrivningsbekræftelse.
- > Deling af filer, fx oplæg. De studerende ved ikke, om man kan dette i vores nuværende systemer, og deler derfor oftest via Facebook (dette kan man faktisk fra både Blackboard (hvis underviseren giver mulighed for det) og Microsoft 365 Onedrive).
- > Information fra kurser man ikke er officielt tilmeldt. Fx sidste års udbud af et kursus, man er tilmeldt kommende semester, eller et fag man følger uden at være tilmeldt (det er en politisk beslutning fra Blackboard ikke at gøre disse tilgængelige).
- > Kommunikation af nyheder og arrangementer – de studerende kommer ikke dagligt på studieportalen og ser derfor ikke dette.
- > Flytning af eksamener og undervisning – uklarhed om, hvordan det kommunikeres.
- > Det er svært at finde ud af, hvem man skal kontakte, hvis noget ikke fungerer.

SÆRLIGT FOR NYE STUDERENDE:

- > Mit.au.dk opleves ikke som brugervenligt og er ikke mobilvenligt (cirka halvdelen af brugerne d. 30. juli tilgår siden via mobiltelefon).
- > Der er forvirring mht. dato for studiestart, idet der i optagelsesbrevet står 1. september, men de fleste studier har introduktionsdage og undervisning allerede i august.

DE STUDERENDES STØRSTE ØNSKER TIL DET DIGITALE SYSTEMLANDSKAB

I de to workshops blev der benyttet forskellige metoder til at afdække de studerendes største ønsker til det fremtidige digitale systemlandskab (se bilag 2). Det skete bl.a. med udgangspunkt i de i afsnit 2 beskrevne mål.

Som forventet er der god overensstemmelse mellem de udfordringer, de studerende oplever med det nuværende digitale studiemiljø, og deres ønsker for fremtiden. Centralt er derfor deres ønske om en samlet forside eller portal, der giver nem adgang til alle systemer. Der er ikke fra de studerende en forventning om, at alle systemer kan integreres på en måde, så alle opgaver kan løses fra ét interface, men et ønske om, at man kun skal logge ind én gang, og at der fra en fælles portal udtrækkes den mest væsentlige information fra andre systemer samt gives direkte adgang til disse systemer.

Kernen i en sådan portal bør ifølge de studerende være en oversigt over skema og dagens undervisning (læsestof, undervisningstidspunkt og -sted). Det er meget naturligt den daglige studieforbereelse og undervisning, der er vigtigst for den enkelte studerende. Det bør løsningen bære præg af. Et andet vigtigt element på portalen er en samlet oversigt over deadlines og hermed menes både administrative deadlines, som fx dispensationsansøgninger, og deadlines tilknyttet kurset, som fx afleveringer.

Derudover var det klart, at Blackboard er et meget centralt værktøj for de studerende, og derfor er det vigtigt, at netop dette fungerer optimalt. Der blev i de to workshops ikke stillet grundlæggende spørgsmålstegn ved Blackboard og de studerendes udsagn bar præg af, at de så godt potentiale i Blackboard. Dog blev det også fremhævet, at den konkrete oplevelse med Blackboard i nogen udstrækning er afhængig af den enkelte undervisers evne til at strukturere indholdet på Blackboard. De studerende oplever således en vis uensartethed i brugen af Blackboard, og deraf opstod et ønske om højere grad af ensretning og udbredelse af best practices.

BRUTTOLISTE: ØNSKER TIL INDHOLD PÅ EN "INTRANETFORSIDE"

- > Oversigt over sit skema og dagens undervisning
- > Tilmeldte kurser
- > Nyeste beskeder på Blackboard
- > Nyeste e-mails
- > Deadlines
- > Kort
- > Arrangementer (personalisering)
- > Kalender
- > Nyheder (personalisering)
- > Optagelsesstatus
- > Kontakt: Studievejleder, underviser, administrative funktioner (nøglekort m.m.)
- > Eksamensinformation og tilmelding
- > Linksamling (print, nøglekort, bibliotek, problemer etc.)
- > Indskrivningsbekræftelse
- > Studieordning og studieforløb
- > Udlandsophold
- > Deling af noter, oplæg og filer
- > Facebook/Instagram
- > Afleveringer
- > AU Library: Lånte bøger, dine prints
- > Nyttige databaser (artikler, bøger m.m.)
- > Nyt om mit studie: Flytning af eksamen, karakter, godkendelse af tilmelding etc.
- > Mad i kantinen

De ønsker, som fremsættes af de studerende i de to afholdte workshops, kan kvantitativt valideres af den toptask-undersøgelse, der af AU web og digitale medier blev lavet i foråret 2015. Her har 785 studerende besvaret, hvad deres primære opgave var på hjemmesiden. Eneste undtagelse er, at uddannelsens opbygning ikke har været et tema i de afholdte workshops. Det skyldes sandsynligvis blot, at det ikke kom på tale – ikke at det opfattes som irrelevant information for de studerende.

TOP TASK

Der er tidligere lavet en undersøgelse af, hvad der er de studerendes toptasks (i prioriteret rækkefølge):

1. Selvbetjening
2. Eksamensplaner
3. Timeplaner / undervisningsskemaer
4. Find din studieportal
5. Studieordninger
6. Læseplaner
7. Tilmelding og afmelding af eksamen
8. Find en bygning, et lokale eller se et kort over AU
9. Uddannelsernes opbygning
10. Find et fag via kursuskataloget

INSPIRATION FRA ANDRE UNIVERSITETERS INTRANET

Per definition er intranets og studieportaler ofte utilgængelige for udefrakommende. Dog har vi fået et lille indblik i en række forskellige intranets, herunder: Helsinki Universitet, Harper College, Colorado State University, Cardiff University, Maastricht University, Harvard University m.fl.

Fælles for mange af disse er, at der er en samlet forside, der viser personaliseret indhold for den enkelte studerende – de kurser vedkommende er tilmeldt, personlige deadlines og nyheder fra den enkeltes institut. Herfra er der adgang til forskellige digitale services – nogle af dem i eksterne systemer. I mange tilfælde er der således et separat LMS (fx Blackboard eller Moodle).

Derudover har vi fået en grundig demonstration af Københavns Universitets intranet til studerende og medarbejdere, KUNet. Dette bygger på en SharePoint-løsning, der på forsiden integrerer skema, kursusinformation og meddelelser fra Absalon (KU's LMS), nyheder, arrangementer, e-mail og adgang til den studerendes egen enhedsportal (svarer til AUs studieportaler).

Med KU's intranet får de studerende den personalisering og den samlede systemadgang, som også AU's studerende efterspørger. Til gengæld betyder det lukkede intranet, at informationer ikke kan tilgås via søgning på Google. Ydermere lider KU's intranet-søgefunktion under de samme udfordringer som

AU's søgefunktion. Det betyder, at struktureret navigation i de fleste tilfælde er eneste gangbare navigationsmetode. KU bekræfter, at de studerende forsøger at google, men uden held. Dette er en udfordring, der bør tages alvorligt i overvejelserne omkring portal og intranetløsning på AU.

BEMÆRKNINGER TIL DE STUDERENDES ØNSKER

Arbejdsgruppen tager de studerendes ønsker til efterretning, men har bemærkninger i forbindelse med to af ønskerne.

Oversigt over deadlines: Der vil være en del tekniske issues forbundet med en samlet oversigt over deadlines, idet de findes på mange forskellige niveauer og dermed i mange forskellige systemer – fra afleveringer på et enkelt kursus til ansøgningsfrister for dispensationer o.l. Desuden kan det være en udfordring, at en deadlineliste i nogen grad skubber ansvaret fra den enkelte studerende til den eller de medarbejdere, der vedligeholder en sådan liste. Hvis en deadline ikke fremgår af en sådan liste, kan de studerende så stille spørgsmålstejn ved om den er gældende?

Sociale medier: I forhold til integration af sociale medier skal man være særligt opmærksom på det potentielle afkast i forhold til de definerede mål for det digitale studiemiljø. Det er ikke afdækket nærmere, hvilken form for integration til de sociale medier, de studerende ønsker. Om det er integration af de sociale mediers dialogværktøjer direkte på hjemmesiden, eller om det er feeds fra AUs officielle SoMe-profiler, som mange studerende i forvejen følger (ifølge Rekrutteringsundersøgelsen 2014 følger 84 % af de nye studerende AU på Facebook).

4. IGANGSATTE INITIATIVER

På en række af de punkter, de studerende fremhæver, er der allerede på AU iværksat forskellige initiativer.

Fælles skemasystem: I dag bruger fakulteterne forskellige systemer til skemaplanlægning, men i andet regi er der iværksat tiltag frem mod et fælles skemasystem. Dette arbejde foregår uafhængigt af denne arbejdsgruppe – det påpeges blot, at det vil være vigtigt at kunne lave udtræk af et sådant skemasystem til præsentation i en personaliseret portal.

Navigation og struktur på studieportaler: Hen over sommeren 2015 er der blevet arbejdet intensivt med navigationen på studieportalerne. Således er den globale navigation fjernet for at understrege, at dette er et internt univers for studerende. Desuden arbejdes der i redaktionsgruppen for studieportalerne med best practice for navngivning og struktur i venstrenavigationen for den enkelte studieportal.

Blackboard: Udrulningen er gennemført tilfredsstillende, og der afholdes løbende kurser for undervisere, det bl.a. har til hensigt at udbrede best practices. Det er vigtigt, at der bliver en entydig fælles ramme, men at der også er plads til

stor lokal variation i forhold til indhold, og at den enkelte undervisers autonomi fastholdes.

Konklusionerne i denne rapport og relevante punkter fra brugerundersøgelserne debatteres med hhv. Blackboard-projektgruppen og redaktionsgruppen for studieportalerne med henblik på at skabe forbedringer på de eksisterende platforme. Der forventes at være en række små forbedringer, der hurtigt kan implementeres.

5. ØNSKER TIL SYSTEM

På baggrund af de studerendes egne ønsker anbefaler arbejdsgruppen, at der arbejdes videre med en portaltanke, hvor de studerende kan logge ind for at få præsenteret personaliseret indhold samt få overblik over systemlandskabet. En sådan portal kunne fx give adgang til følgende:

- > Oversigt over tilmeldte kurser og adgang til disse i Blackboard.
- > Skema inkl. tid og sted for undervisning, samt forberedelse (forudsætter nyt fælles skemaværktøj).
- > Direkte link og/eller indhold fra den studerendes egen studieportal.
- > E-mails og meddelelser via Blackboard.
- > Adgang/links til andre systemer (STADS, Blackboard, post.au.dk, kursuskatalog etc.).
- > Nyheder og arrangementer fra instituttet og andre relevante fora.
- > Oversigt over deadlines.
- > Kontaktinformationer til nøglepersoner såsom studievejledere, undervisere etc.
- > Information om studieordning og studiediagram.

Ovenstående liste er udtryk for et øjebliksbillede. Det vil være afgørende med et agilt setup, hvor intranettet løbende kan tilpasse sig de studerendes behov og ønsker.

Portalen skal naturligvis være tilgængelig og brugbar på både desktop, tablet og mobiltelefon.

Der ønskes så vidt muligt en løsning, hvor den studerende ikke skal logge ind igen, når man skifter til et andet system.

Det vil i øvrigt være hensigtsmæssigt, hvis der bliver valgt en fælles løsning for studerende og medarbejdere, så medarbejdere ikke skal skifte unødigt mellem systemer (særligt for VIP'ere).

6. ARBEJDSGRUPPENS ANBEFALING I FORHOLD TIL SYSTEMUDVIKLING

Arbejdsgruppen anbefaler, at der laves en grundig afdækning af, hvilket system, der vil være bedst egnet til at skabe en sådan portal med udgangspunkt i de beskrevne ønsker. Uanset løsningen skal portalen bygges op efter AU's principper om at benytte en serviceorienteret it-arkitektur. Det vil sige, at data fra fx et skemasystem forbindes til portalen gennem en integrationsplatform frem for direkte integration mellem de administrative systemer og portal-software. Det betyder en højere grad af uafhængighed i forhold til platformvalg, idet en mindre del af udviklingen er direkte relateret til den konkret valgte platform.

En given portalløsning bør vælges ud fra følgende kriterier (i ikke-prioriteret rækkefølge):

- > Imødekommelse af ønskerne i denne rapport
- > Brugervenlighed
- > Muligheden for afvikling på mobile platforme
- > Muligheden for at arbejde agilt med integration af funktionalitet
- > Anskaffelsesomkostninger
- > Vedligeholdelsesomkostninger (systemforvaltning og indholdsproduktion)
- > Iboende funktionalitet
- > Synergi i forhold til "Intranet for medarbejdere"

MULIGE SCENARIER

1. Anskaffelse af standard studieportal løsning. Der findes forskellige værktøjer til dette, men den umiddelbare vurdering er, at det er et umodent marked, og at løsningerne er forholdsvis ufleksible.
2. Anskaffelse af egentligt intranet-værktøj, som fx SharePoint. Der findes solide og velafprøvede intranet-værktøjer, men indkøb og implementering vil ofte være forbundet med væsentlige omkostninger og i nogle tilfælde tung governance.
3. Udvikling af egen løsning i fx mit.au.dk eller TYPO3. Denne løsning vil give den største fleksibilitet, men det betyder naturligvis også, at der arbejdes uden for standardløsninger, og der er omkostninger forbundet med dette. Derfor skal omfanget af opgaven undersøges nærmere.

Arbejdsgruppen anbefaler ikke brugen af Blackboard som intranetværktøj. Blackboard er et godt og populært værktøj til understøttelse af e-læring, og arbejdsgruppen vil være bekymret for, at en markant udvidelse af brugen af Blackboard vil fjerne fokus fra Blackboards kernefunktionalitet, som er forbundet med læringssituationen.

7. GOVERNANCE MODEL

Der er i dag en velfungerende governancestruktur for hhv. studieportaler og Blackboard med redaktions- og projektgrupper, der sørger for koordinering og

enstartethed på tværs af fakulteter. Men der er i dag minimal koordinering i mellem de to spor, lige som der heller ikke findes formaliseret koordinering med mit.au.dk, STADS, post.au.dk, kursuskatalog m.m. Der er derfor behov for en fælles styregruppe, der sikrer denne koordination på tværs af systemer. Det anbefales at en sådan styregruppe etableres, uanset om der arbejdes videre med en personaliseret portal eller ej.

Det anbefales at en sådan styregruppe består af medarbejdere, studerende og systemejere.

Styregruppen forventes at mødes 2-4 gange årligt.

Styregruppen kan med fordel arbejde med de aktiviteter, der er gengivet på figuren på side 3:

- > Strategic planning
- > Governance and operational management
- > Proactive support for adoption
- > High quality user experience
- > Robust, secure and flexible technology

Styregruppen skal på alle områder have fokus på koordination og ensartet brug af systemer, men på en måde, der respekterer de enkelte fakulteter, institutter, og afdelingers faglige og administrative suverænitet.

Styregruppen kan med fordel foranledige jævnlige brugerundersøgelser for at sikre, at systemet til stadighed opfylder de væsentligste behov for de studerende. Agilitet bør således være et nøgleord i det løbende arbejde.

Hvis der vælges en fælles intranetløsning til studerende og medarbejdere bør styregruppen have governanceopgaven for hele systemet frem for blot den delmængde, der vedrører studerende. Hvis en del af den samlede løsning er en ny personaliseret forside til det digitale studiemiljø vil det desuden kræve en mindre projektgruppe, der varetager den daglige vedligeholdelse af denne.

8. MODEL FOR FREMADRETTET MÅLING OG DOKUMENTATION

Arbejdsgruppen foreslår at tilfredsheden med systemet løbende monitoreres med udgangspunkt i de fire fastsatte mål for det digitale studiemiljø. Det sker vha. følgende værktøjer:

- > Tilbagevendende spørgeskemaundersøgelse/benchmarking (det kan overvejes, om det kan indgå i AUs generelle studiemiljøundersøgelse)
- > Løbende monitorering vha. målingsredskaber som fx Google analytics.
- > Information fra kursusevalueringer.
- > Øvrige brugerundersøgelser iværksat af styregruppen.

BILAG 1: KOMMISSORIUM FOR ARBEJDSGRUPPE VEDR. INTRANET FOR STUDERENDE

BAGGRUND

Foranlediget af en omfattende kritik fra de studerende af universitetets hjemmeside i problemanalysen, har universitetsledelsen besluttet at nedsætte en arbejdsgruppe, der skal kigge på intranet for studerende. Formålet er at øge brugervenligheden af de interne digitale løsninger, vi tilbyder de studerende. Med intranet for de studerende skal vi skabe et samlet digitalt studiemiljø, som giver de studerende en entydig, overskuelig og vedkommende adgang til nødvendig information og selvbetjening, og som samtidigt kan danne rammen om lokale fagfællesskaber. Det digitale studiemiljø skal som et af de vigtigste punkter understøtte dialogen mellem forsker/underviser og den studerende omkring undervisningen. Blackboard er blevet indkøbt til at opfylde dette behov og forventes at blive det primære redskab for den studerende i hverdagen.

Det skal samtidigt sikres, at de studerende hurtigt kan få opfyldt de behov for information, der er afgørende for, at deres hverdag fungerer (fx timeplaner, lokaleplaner, information om aflysninger mv), ligesom de skal kunne finde eller fremsøge studieadministrativ information om forhold, der ikke har en dag-til-dag funktion i deres studieliv (fx oplysninger om orlov, udenlandsophold mv.). Der skal findes en klar snitflade mellem Blackboard og andre systemer (fx studieportalerne) i den forbindelse.

Endnu et mål for intranetløsningen er, at de studerende får mulighed for at kommunikere med andre studerende, forskere og administrativt personale, om emner, der ikke er administrative eller relateret til den konkrete undervisning, men som mere omhandler det lokale studiemiljø – og at de kan holde sig orienteret og deltage i mere generelle og brede universitetspolitiske debatter.

Forudsætningen for at skabe et godt digitalt studiemiljø for de studerende er, at vi får kortlagt de studerendes vigtigste behov og de veje, vi gerne vil have, at de skal gå, for at få opfyldt disse behov. Samtidigt er det vigtigt at gøre det digitale tilbud gennemskueligt 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 de studerende kan være sikre på, at den information, de finder, er valid.

ARBEJDSGRUPPENS FOKUS

Kritikken i problemanalysen rettede sig mod det samlede digitale landskab, vi stiller de studerende overfor, når de studerer på Aarhus Universitet. 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 alle de interne brugerflader, vi møder de studerende med.

Arbejdsgruppen skal især fokusere på sammenhængen i det digitale tilbud til de studerende og på den oplevede kvalitet af tilbuddet.

PROCESSENS INDHOLD

Arbejdsgruppen skal:

- > foretage en afklaring af hvilke behov, det er vigtigst for vores studerende at få tilfredsstillet
- > udarbejde en overordnet strategi for, hvordan de studerendes informationsbehov bedst imødekommes, herunder skabe klarhed over hvilke systemer, platforme og kanaler, der skal bruges til hvilken type kommunikation, samt hvordan distributionen af meddelelser og nyheder mv. på tværs af de grænseflader, intranettet kommer til at bestå af, skal foregå
- > vurdere den nuværende tilstand af universitetets intranetløsning til de studerende og identificere de væsentligste behov, mangler og udfordringer i lyset af den nye strategi for intranettet
- > skabe et overblik over de aktuelle tiltag og initiativer, der allerede er iværksat for at imødekomme de udfordringer, der måtte være
- > foreslå initiativer, der med fordel kan sættes i værk for at komme i mål med den foreslåede strategi
- > udarbejde forslag til 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.
- > 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.

BILAG 2: UNDERSØGELSESDSIGN

DAGBOGSSTUDIE OG WORKSHOP

Med henblik på at afdække de primære udfordringer, de studerende møder i de nuværende systemer, er gennemført et dagbogsstudie med 8 nye studerende i august og september 2015. Det var forventningen, at nye studerende ville se på systemerne med friske øjne, og at det derfor var muligt at få et indblik i systemlandskabet, der ikke var præget af de rutineprægede navigationsmønstre studerende etablerer over tid.

De studerende blev bedt om at skrive i en online logbog, hver gang de havde udført en opgave, der involverede en eller flere dele af AUs digitale systemlandskab. Ud over en generel beskrivelse af oplevelsen, skulle de score besøget på tre parametre: professionelt/uprofessionelt, brugervenligt/ikke-brugervenligt og svært at finde/let at finde.

Det var desværre kun 5 af de 8 deltagere, der aktivt bidrog til logbøgerne.

Som opfølgning på dagbogsstudiet blev der afholdt en workshop, hvor 4 af de 8 deltog. Her blev brugeroplevelsen i forbindelse med studiestart yderligere afdækket.

WORKSHOP

For at indsamle input til et muligt løsningsdesign i forhold til de udfordringer, der er afdækket i det digitale studiemiljø, blev der afholdt en workshop med 10 studerende.

Først skulle de studerende skabe et årshjul med de opgaver, de har i løbet af året, hvor de benytter dele af det digitale systemlandskab. Dernæst blev de givet forskellige opgaver relateret til en forside til det samlede digitale studiemiljø. Formålet var dels at få input til en sådan konkret side, men valg af indholdselementer og prioriteringen af disse afspejler desuden en mere generel prioritering af behov for de studerende. Dette kan ud over den konkrete forside også bruges som input til mere strategiske beslutninger om det digitale studiemiljø.

BEST PRACTICE

For at få inspiration til løsninger har arbejdsgruppen søgt at få indblik i andre universiteters digitale løsninger til studerende. Der er således blevet afholdt erfaringsudveksling med intranetteamet fra Københavns Universitet og det digitale team fra Helsinki Universitet.

Arbejdsgruppen har også søgt indblik i andre intranet ved at bede AUs egne studerende, der har været på udveksling, om at dele deres erfaringer fra deres ophold. Trods efterlysning på en række sociale medier og e-mail, har det dog kun resulteret i tre tilbagemeldinger.

Endelig er der opnået indblik i en række universiteters løsninger gennem screenshots og videopræsentationer, der er offentligt tilgængelige på internettet. Det drejer sig bl.a. om Harper College, Colorado State University, Cardiff University, Maastricht University og Harvard University.

TOP TASK

I foråret 2015 er udført en såkaldt toptask analyse på au.dk. 2142 besøgende på hjemmesiden er blevet spurgt om, hvad deres primære opgave var for deres besøg. 785 af de adspurgte var studerende. Undersøgelser viser, at resultatet er validt, hvis 400 brugere har deltaget i undersøgelsen.