

Sådan sikrer vi kvaliteten af indholdet på medarbejderservice

I efteråret 2014 har kommunikationssektionen gennemgået en strømlining, hvor mængden af tekst og sider er blevet kraftigt reduceret. Fordelene er:

- AU-medarbejdere skal bruge mindre tid på at lede efter informationer og mere tid på at udføre deres arbejde.
- Søgefunktionen på medarbejderservice forbedres.
- Siderne kan lettere vedligeholdes.
- AU-medarbejdere kan hurtigt komme i kontakt med en administrativ medarbejder.

Den største forhindring for at opretholde den nuværende kvalitet er:

- Knopskydning af siderne
- Underminering af best practice
- Mangelfuld vedligeholdelse
- Personaleudskiftning og manglende overlevering

Organisering

- hvem har ansvar for hvad på medarbejderservice?

For at sikre den øgede kvalitet af siderne foreslås nedenstående organisering, som har fokus på løbende koordination på tre niveauer. Organiseringen skal ses som et forslag, som kan tilpasses det enkelte VD-område i samarbejde med kommunikationspartneren.

1. En medarbejder er ansvarlig for bestemte sider og indgår i en koordinationsgruppe for sit VD-område/faglige område.
2. En tovholder koordinerer alle de sideansvarlige i et specifikt VD-område/fagligt område. Tovholderen indgår desuden i en ADM-koordinationsgruppe for medarbejderservice
3. En tovholder for medarbejderservice som helhed koordinerer på tværs af ADM.

| Fokusområde | Hvem har ansvaret? | Opgaver |
|---|--|---|
| Specifikke sider på kommunikationssektionen | Sideansvarlige personer for indhold og opbygning af egne sider | Løbende slette og redigere sider, så de har det rette fokus. Prioritere informationer ud fra best practice. Bør deltage i uddannelsesforløb for ADM vedr. best practice. |
| Alle sider på kommunikationssektionen eller sektion på medarbejderservice | En tovholder for kommunikationssektionen på medarbejderservice (eller anden sektion på medarbejderservice) | Sidder med i koordinationsgruppen for medarbejderservice. Derudover ansvarlig for ½-årige møder med sideansvarlige på kommunikationssektionen, hvor fokus er på 1) nye tiltag på siderne og 2) feedback, udfordringer, best practice. Hovedformålet med møderne er at støtte de sideansvarlige i at holde fokus på best practice. Løbende status med besøgstal. Sikre overblik over sideansvarlige for at: <ul style="list-style-type: none">- passende overlevering sker ved personaleudskiftning.- alle sideansvarlige ved, hvad de har ansvar for.- sende årlig mail ud til sideansvarlige, som skal afgøre, om indholdet på siderne stadig er relevant og aktuelt. Deltagere i koordinationsgruppen skal have mandat til at aftale ændringer. |
| Alle sider på medarbejderservice (ADM) | Tovholder for medarbejderservice som helhed | Tilpasning af den nuværende koordinationsgruppe for medarbejderservice. Opmærksomhed på indhold og sidestruktur. |

Best practice for sider på web

Siden skal løse et problem for brugeren

Medarbejdere anvender medarbejderservice til at få løst et konkret problem. Derefter vender de tilbage til deres arbejde. Det er hit-and-run-adfærd, og derfor skal vores websider være bygget og indrettet til det.

Guidelines til opbygning af gode websider

- Redskaber/konkret hjælp skal fremhæves fremfor information, nyheder og baggrund
- Kontaktperson sættes i højre spalte
- Nyttige links i højre spalte
- Login/bestil/osv. skal have en fremtrædende knap, helst i højre spalte eller øverst i midterdelen.
- Tænk i punktopstillinger og overskrifter, men minimer antal punkter så vidt muligt, ellers forsvinder pointen - (en rettesnor kan være at gå efter max fem punkter. Hvis det ikke er muligt, kan man overveje at opdele listen i to punktopstillinger med hver sin overskrift).
- Baggrundsinfo, historik og afdelingspræsentationer slettes så vidt muligt. Hvis det i sjældne tilfælde giver mening at have dem, skal de placeres nederst, så de ikke tager fokus fra redskaberne.

Hvad er den sideansvarliges fornemste opgave?

At sørge for, at de væsentlige redskaber ikke drukner i uvæsentlige informationer. Det indebærer ofte at sige nej og fagligt forklare ovenstående om, *hvorfor* brugerne overhovedet besøger siden.

| Hvad SKAL være i fokus | Hvad skal IKKE være i fokus |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Kort sagt: Konkret hjælp- Handling med et enkelt klik (uden at læse tre siders baggrund først)- Hvor skal brugeren klikke for at få løst sit problem?- Kontaktpersoner, så brugerne let kan få hjælp. | <ul style="list-style-type: none">- Kort sagt: Baggrundsinformationer- Baggrundsinformationer (tænk i nyhedstrekanten, hvor baggrund altid er til sidst)- Historik og afdelingspræsentationer |

| Hvad SKAL være på siden | Hvad skal helst IKKE være på siden |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Redskaber- Vigtig info for at kunne håndtere sit arbejde- Kontaktoplysninger, så brugerne kan få hjælp. | <ul style="list-style-type: none">- Referater- Sagsbehandlingsdokumenter- "Hvis nu der er nogen, der er interesseret i at læse om, hvordan vi arbejder med xx". Sæt en kontaktperson på i stedet.- Journalisering foregår ikke på medarbejderservice |

Baggrund

Medarbejderservice skal være et redskab, som hjælper medarbejdere til at løse en opgave. Dette er udgangspunktet for arbejdet med alle sider på medarbejderservice.

Styringsmodellen retter fokus mod vedligeholdelsen af den kvalitet, som en projektgruppe i 2014 har opnået ved en målrettet gennemgang af samtlige sider på kommunikationssektionen på medarbejderservice.

Rammen for styringsmodellen vil være en best practice i forhold til indhold og sideopbygning.

Formålet med best practice for indhold og sideopbygning

- at skabe et fælles grundlag for prioritering af indhold
- at sikre et fokus på brugernes konkrete behov på web
- at kunne vurdere berettigelsen af specifikt indhold på web
- at skabe en større ensartethed på siderne, så brugerne ved, hvad de kan forvente
- at give webredaktørerne nogle retningslinjer til at styre websiderne med.

Formålet med styringsmodellen

- at understøtte den løbende sortering og revidering af indholdet
- at sikre et kontinuerligt fokus på de informationer og værktøjer, som giver mest værdi for brugerne
- at sikre en løbende opmærksomhed på at få ryddet overflødige informationer af vejen, så de ikke står i vejen for et effektivt workflow for brugerne.
- at skabe et rum for udvikling og feedback
- at sikre webredaktørernes regelmæssige fokus på siderne.