

Sagsfremstilling

Mødedato: 17. juni
Møde: Møde i LEA
Punkter: Peter Bruun Nielsen
Gæst: Steffen Longfors

Beslutningspunkt (sæt kryds)
Drøftelsespunkt (sæt kryds)
Meddelelsespunkt (sæt kryds)

Lukket punkt (sæt kryds)

☐
☒
☐
☐

Emne

Model for forankring af ansvar for rammer og indhold på Aarhus Universitets hjemmeside

Resumé

I den netop vedtagne digitaliseringsstrategi er et af de vigtige digitaliseringsprincipper, at der ved alle hovedprocesser og it-systemer skal være udpeget ansvarlige, der har til opgave at sikre optimal tilrettelæggelse og systemunderstøttelse af den angivne forretningsproces på tværs af organisation og systemer.

I forhold til universitetets hjemmeside findes der en velfungerende forvaltningsorganisation for de dele af arbejdet med hjemmesiden, der vedrører systemunderstøttelse (typo3) og design.

Der findes imidlertid ikke en besluttet model for ansvaret for indholdet på hjemmesiden. Dette betyder, at der ofte er usikkerhed om, hvem der har opgaven med at vedligeholde universitetets mange hjemmesider, hvem der kan beslutte ændringer i indholdet på hjemmesiden og hvem der har ansvaret for nye projekter på hjemmesiden (herunder hvem der skal sikre, at indholdet afspejler brugernes ønsker og behov).

I det nedenstående stilles forslag til en model for forvaltning af ansvaret for indhold på universitetets hjemmeside. Der tages udgangspunkt i, at det strategiske ansvar skal forankres højt i organisationen i eksisterende udvalg, og at det taktiske/operationelle for så vidt muligt skal placeres i eksisterende administrative udvalg. Komforum påtænkes at have en koordinerende rolle, der sikrer de bedste rammer for indholdsproduktionen og et helhedsperspektiv i indholdsproduktionen.

Bemærk at indstillingen kun vedrører det indhold på hjemmesiden, der vedligeholdes i universitetets CMS (Typo3). De webbaserede grænseflader til fx selvbetjening er ikke omfattet. Governance af disse systemer varetages af systemejerne for de respektive systemer.

Indstilling

Det indstilles, at LEA drøfter følgende indstillinger forud for en godkendelse i universitetsledelsen.
Det indstilles:

- at det fulde ansvar for indhold på interne og eksterne hjemmesider til fakulteter, institutter, centre mv. placeres hos dekanen, som vurderer, om det på fakulteterne giver mening at arbejde med den lagdeling af ansvaret, der foreslås nedenfor.
- at det strategiske ansvar for *fælles indhold* placeres hos hhv. UFFE, UFU, LEA, Erhvervsudvalget eller universitetsledelsen (et konkret forslag er vedlagt som bilag).
- at det taktisk/operationelle ansvar for *fælles indhold* for så vidt muligt placeres i eksisterende administrative udvalg (et konkret forslag er vedlagt som bilag).
- at ansvaret for at skabe de bedste rammer for indholdsproduktionen (herunder ansvar for design, overordnet informationsarkitektur og systemunderstøttelse) placeres hos Komforum.

- At ansvar for at sikre et helhedsperspektiv i indholdsproduktionen placeres hos Komforum.

Sagsfremstilling

Baggrund

Problemanalysen i 2014 rejste omfattende kritik af universitetets webløsninger til studerende, medarbejdere og eksterne brugere. I april 2015 nedsatte universitetsledelsen derfor en styregruppe med fire underliggende arbejdsgrupper, hvoraf tre har undersøgt mulige forbedringer af universitetets webløsninger.

Som et resultat af arbejdet udtrykte universitetsledelsen 23. februar 2016 støtte til fem forbedringstiltag:

- Ny startside for studerende (er i gang)
- Forbedring af søgefunktion (er i gang)
- Re-design af au.dk (er i gang)
- Anskaffelse af videndelingsplatform (ikke prioriteret i 2017)
- Forbedring af hjemmesider til medarbejderne (ikke prioriteret i 2017).

Med godkendelsen af disse initiativer afsluttede styregruppen sit arbejde.

I rapporter fra alle tre arbejdsgrupper er imidlertid udtrykt et ønske om, at universitetsledelsen træffer beslutning om en model, der tydeligt angiver, hvem der har ansvar for at sikre kvaliteten af indholdet på hjemmesiderne.

At der i dag ikke findes en sådan model betyder, at der ofte er usikkerhed om, hvem der har opgaven med at vedligeholde universitetets mange hjemmesider, hvem der kan beslutte ændringer i indholdet på hjemmesiden og hvem der har ansvaret for nye projekter på hjemmesiden (herunder hvem der skal sikre at indholdet afspejler brugernes ønsker og behov).

I den netop vedtagne digitaliseringsstrategi for AU er et af de vigtige digitaliseringsprincipper, at der ved alle hovedprocesser og it-systemer være udpeget ansvarlige, der har til opgave at sikre optimal tilrettelæggelse og systemunderstøttelse af den angivne forretningsproces på tværs af organisation og systemer. En model for kvalitetssikring af indhold på hjemmesiden vil kunne sikre, at dette princip overholdes i forhold til universitetets hjemmeside.

På den baggrund stilles i det nedenstående forslag til en permanent fremadrettet organisering af arbejdet med hjemmesiden.

Afgrænsning

Forslaget vedrører udelukkende det webbaserede indhold, der produceres i universitetets CMS (Typo3) samt det indhold fra andre administrative systemer, der integreres på hjemmesiden via universitetets CMS. Hjemmesidens kursuskatalog, de webbaserede grænseflader til planlægnings-systemer (som fx Syllabus) og fx den kommende personaliserede studieportal (mitstudie.au.dk) er underlagt egne forvaltningsaftaler.

Forslag til model for placering af indholdansvar

	Lokalt indhold	Fælles indhold	Rammer
Overordnet/strategisk ansvar	Dekanen	UFU, UFFE, LEA, UNILED	UNILED
Taktisk ansvar	Op til den enkelte dekan	Udvalg på VD/funktionschef niveau	Komforum
Dagligt operationelt ansvar	Op til den enkelte dekan	Redaktioner med bred repræsentation	AU IT / Webkoordinationsudvalget

Forklaring af begreberne

Overordnet/strategisk ansvar: På dette niveau sættes den overordnede strategiske retning, der træffes større beslutninger og der sikres finansiering til større projekter. Udvalg på dette niveau vil skulle behandle indstillinger, der produceres på det taktiske niveau og vil skulle fungere som det organ, der eskaleres til, hvis det ikke er muligt at nå til enighed på det taktisk niveau.

Taktisk ansvar: På dette niveau sikres den løbende fremdrift i arbejdet med hjemmesiden, der sættes evt. mål for arbejdet og der sikres bred forankring af større tiltag i organisationen, hvor det er nødvendigt. Udvalg på dette niveau skal sikre, at den overordnede strategiske retning udmøntes, men skal samtidigt reagerer på ønsker/forslag/indstillinger fra de aktører, der har det daglige ansvar og skal sikre, at der træffes de nødvendige løbende beslutninger, for at de kan udføre deres arbejde.

Dagligt ansvar: Aktørerne på dette niveau laver handleplaner, opsætter principper og guidelines for indhold, prioriterer opgaver i det daglige og måler om igangsatte tiltag har den ønskede effekt.

Vedhæftet er et eksempel på, hvordan modellen kan udfoldes i praksis. Der tages udgangspunkt i den information på hjemmesiden, der vedrører erhvervssamarbejde.

Udfoldelse af modellen

Da organiseringen på fakulteterne omkring hjemmesiden er meget forskellig, er modellen ikke udfoldet for det lokale indhold i denne indstilling. Det vil være op til den enkelte dekan at vurdere, om det på fakulteterne giver mening at arbejde med den foreslåede lagdeling af ansvaret.

I forhold til det fælles indhold, er modellen udfoldet i bilag 1 med konkrete forslag til hvilke udvalg, der bør være ansvarlige for hvilken type indhold.

Bærende principper i forslaget

Klar adskillelse af ansvaret for indhold og teknik/design

Med den foreslåede model placeres ansvaret for indhold på hjemmesiden så tæt som muligt på de administrative eller faglige miljøer, der står for de aktiviteter, indholdet omhandler.

Ansvaret for de fælles rammer som fx webdesign, informationsarkitektur og teknik placeres til gengæld tæt på universitetets weborganisation (webspecialisterne i AU IT og i de administrative centre).

Lokal forankring af ansvaret for størstedelen af indholdet på hjemmesiden

Det lokale indhold på interne og eksterne hjemmesider for fakulteter, institutter, centre, projekter, konferencer mv. udgør langt størstedelen af det samlede indhold på universitetets hjemmeside. Forslaget knæsetter den nuværende praksis om, at det er op til den enkelte dekan at tage ansvar for at organisere arbejdet med indholdsproduktionen på disse sider. Det betyder, at dekanen skal sikre, at der er tilstrækkelige ressourcer til rådighed til arbejdet, og at der er en lokal organisering, der kan støtte og supporte de mange webredaktører, der dagligt arbejder på hjemmesiderne. Fakulteterne forventes selv at kunne varetage 1. level support af redaktørerne.

Ansvar for det fælles indhold forankres på højt ledelsesmæssigt niveau

Forslaget lægger op til, at det overordnede ansvar for det fælles indhold på hjemmesiden forankres så højt som muligt i organisationen. Det bliver dermed en opgave for universitetsledelsen og de centrale udvalg at sikre, at der tages ordentlig hånd om, at indholdet på hjemmesiderne på én gang understøtter universitetets overordnede mål og strategi, og at de samtidigt fremstår brugervenlige og let tilgængelige for brugere og kunder på universitetet. Forankringen på dette niveau anses for nødvendig, da hjemmesiden og især de fælles sider ofte ender med at blive ”kampplads” for de mange og ofte modsatrettede ønsker til indholdet, der findes i organisationen. Dette kan føre til løsninger, der ikke er brugervendte og som i høj grad afspejler en indefra og ud logik.

Ansvar for de overordnede rammer

Forslaget lægger op til, at det overordnede systemejerskab for universitetets CMS bliver liggende ved funktionschefen for web i AU IT. Enheden for brugeroplevelser i AU IT vil fungere som forvaltningsorganisation og vil derudover fortsat støtte indholdsproduktionen med råd og vejledning og ved at udvikle ny funktionalitet til hjemmesiden.

Det daglige ansvar for hjemmesidens design, den overordnede informationsarkitektur samt prioriteringer af forvaltningsressourcerne foreslås placeret i det såkaldte webkoordinationsudvalg, hvor webspecialisterne fra de administrative centre mødes med webspecialisterne fra enheden for brugeroplevelser.

I tilfælde af uenigheder om prioriteringer i webkoordinationsudvalget diskuteres prioriteringerne i Komforum. Komforum arbejder for øjeblikket med at lave en klar formålsbeskrivelse og et nyt kommissorium for webkoordinationsudvalget og vil i den forbindelse udvide udvalget med medarbejdere fra hhv. AU Uddannelse og Kommunikation og Presse i Universitetsledelsens Stab.

Større indholdsopgaver, som i høj grad involverer enten webspecialisterne eller webudviklerne i AU IT, vil fortsat skulle projekteres og prioriteres som en del af den samlede porteføljestyring. Chefen for web vurderer sammen med porteføljeudvalget og i dialog med opgavestillere, om et givent udviklingsønske har behov for at blive projekteret.

Koordinering på tværs

En konsekvens af forslaget vil være, at ansvaret for indholdet vil være distribueret ud til flere forskellige fora, der normalt ikke koordinerer sager internt. Der er derfor en risiko for, at helhedsperspektivet på hjemmesiden ikke bliver varetaget. Det foreslås, at Komforum tildeles en rolle som ansvarlig for helhedsperspektivet på hjemmesiden. Dette vil konkret blive forvaltet ved, at Komforum holdes orienteret om større indholdsprojekter, og at medlemmer fra Komforum inviteres med ved drøftelser om hjemmesiden i de omtalte fora.

Implementering af forslaget

Efter en evt. godkendelse af forslaget vil Komforum varetage implementeringen, herunder:

1. Udarbejde mere fyldestgørende beskrivelser af opgaver og ansvar på hvert af de 3 niveauer i modellen
2. Deltage i møder i de ansvarlige fora på det taktiske niveau, hvor der er forankret ansvar og i den forbindelse lave aftaler om løbende sparring og bistand
3. Sendte repræsentanter til de nye udvalg på det operationelle niveau og hjælpe dem i gang med arbejdet.

Kommunikation

I forlængelse af vedtagelsen vil Komforum gå i dialog med de centrale aktører i planen om, hvordan forvaltningen kan tilrettelægges.

Sagsbehandler

SLO

Involvering

Webkoordinationsudvalget

Komforum

Chefgruppen i AU IT

Tidsfrist

[Notér eventuelle interne/eksterne frister.]

Bilag

Bilag 1: Forslag til placering af ansvar for det konkrete indhold på hjemmesiden

Bilag 2: Eksempel på ansvars- og opgavefordeling inden for konkret område (Erhvervssamarbejde)

Bilag 1: Forslag til hvilke udvalg, der bør være ansvarlige for hvilken type fælles indhold og for koordineringen på tværs af fælles og lokalt indhold.

Kvalitetssikring af fælles indhold				
Hvad	Overordnet Ansvar	Strategisk/taktisk ansvar	Dagligt ansvar	Omfatter
Rekrutterings-information	UFU	LGU (kredsen af funktionschefer på uddannelsesområdet i fælles-administrationen og på fakulteterne)	Studieguideredaktionen	- au.dk/uddannelse - bachelor.au.dk, kandidat.au.dk, tilvalg.au.dk
Information om forskning	UFFE	Komforum	Kommunikation og Presse i Universitetsledelsens Stab	http://www.au.dk/forskning - Medarbejderhjemmesider for forskerne
Information om ph.d.-området	Ph.d.-skoleleder kredsen	Administrative ledere for ph.d.-skolerne (+ funktionschef for talentenheden)	Redaktion for ph.d.-information	- talent.au.dk/phd - phd.au.dk - ph.d.-skolernes øvrige hjemmesider
Information om samarbejde med erhvervsliv mv.	Erhvervsudvalget	Koordinationsgruppen for erhvervssamarbejde (med støtte fra Komforum)	Redaktion for information om samarbejde (skal etableres)	www.au.dk/samarbejde/ au.dk/evu, alumner.au.dk og karriere.au.dk - Koordinere information om samarbejde på fakulteternes sider
AU Profilinformation	UNILED / Rektor	Komforum	Kommunikation og Presse i Universitetsledelsens Stab	- Den fælles forside - Om AU
Medarbejderservice	LEA	Komforum	Redaktion for medarbejderservice	- Alt under medarbejderservice - Koordinering af snitflader til medarbejderportaler
Studerende.au.dk	UFU	LGU	Redaktionen for studerende.au.dk	Alle studieportaler

Alle nævnte udvalg og redaktioner (på nær redaktionen for erhvervssamarbejde) er allerede etablerede.

Bilag 2: Eksempel på udfoldelse af modellen på et praktisk område: Erhvervssamarbejde

Overordnet/strategisk ansvar	Taktisk ansvar	Dagligt operationelt ansvar
Erhvervsudvalget	Koordinationsgruppen for erhvervssamarbejde	Redaktion/arbejdsgruppe
<i>Hvilket ansvar ligger her</i> På dette niveau sættes den overordnede strategiske retning, der træffes større beslutninger og der sikres finansiering til større projekter. Udvalg på dette niveau vil skulle behandle indstillinger, der produceres på det taktiske niveau og vil skulle fungere som det organ, der eskaleres til, hvis det ikke er muligt at nå til enighed på det taktisk niveau.	<i>Hvilket ansvar ligger her</i> På dette niveau omsættes strategiske ønsker og målsætninger til konkrete handlingsplaner og projekter. Samtidigt sikres det, at der er løbende fremdrift i arbejdet med at udmønte disse planer. Dette gøres fx ved at sætte mål for arbejdet på det operationelle niveau. Udvalg på dette niveau skal samtidigt reagere på ønsker/forslag/indstillinger fra de aktører, der har det operationelle ansvar, og skal sikre, at der træffes de nødvendige løbende beslutninger, for at de kan udføre deres arbejde.	<i>Hvilket ansvar ligger her:</i> Aktørerne på dette niveau arbejder med at udvikle, implementere og drifte de løsninger, der beslutes i koordinationsgruppen. På dette niveau opsættes principper og guidelines for indhold, de daglige opgaver prioriteres, der formuleres krav til teknisk udvikling og opsættes målemetrikker, der kan bruges til at dokumentere om de løsninger, der etableres, lever op til de ønskede målsætninger.
<i>Eksempel på konkret praksis</i> Erhvervsudvalget beslutter, at erhvervssamarbejde skal være et indsatsområde for universitetet. Man beslutter samtidigt, at det skal afspejle sig på hjemmesiden, at man ønsker at gøre det nemt for universitetets eksterne målgrupper at finde relevant information på hjemmesiden. Man beslutter, at information om erhvervssamarbejde primært skal ligge på fakulteternes hjemmesider, men at det skal være nemt at bevæge sig på tværs af universitetet i sin søgen efter information. Udvalget beder koordinationsgruppen om at lave et beslutningsoplæg vedr. indsatsen.	<i>Eksempel på konkret praksis</i> Koordinationsgruppen laver efterfølgende et forslag til en proces (evt. et projekt) der skal sikre, at hjemmesiden understøtter det strategiske ønske om at gøre det nemt at finde information om erhvervssamarbejde på hjemmesiden. Koordinationsgruppen formulerer en udfoldet målsætning og sætter nogle konkrete mål for indsatsen. Hvis der er behov for ressourcer, søges disse ved erhvervsudvalget. Efter godkendelse i erhvervsudvalget sørger koordinationsgruppen for, at der nedsættes en arbejdsgruppe eller en redaktion, der kan være udførende i bestræbelserne, og koordinationsgruppen sørger for løbende at følge op på arbejdet i arbejdsgruppen/redaktionen.	<i>Eksempel på konkret praksis</i> Der etableres en redaktion med medlemmer, som til dagligt arbejder med hjemmesider, og som kan repræsentere de behov og ønsker, der er kommet fra koordinationsgruppen. Det kunne være én person pr. fakultet, en fra webafdelingen og en redaktør fra AU FE. Arbejdsgruppen gennemfører sammen med en evt. projektleder en analyse og tilrettelægger en proces for at gennemføre ændringerne. Begge dele godkendes i koordinationsgruppen. På dette niveau sikres det via inddragelse af brugere og User Experience kompetencer, at der tilbydes en brugeroplevelse til de væsentligste interessenter. Efter implementering fungerer arbejdsgruppen som stående redaktion for vedligeholdelse af siderne.
Kommunikationsfaglig sparring		
Chefen for kommunikation og presse og/eller webchefen i AU IT inviteres med på udvalgte møder, når der er væsentlige webfaglige spørgsmål på dagsordenen.	Repræsentanter for Komforum inviteres med i processen med at formulere målsætninger og projektforslag. Det endelige beslutningsoplæg drøftes i det samlede Komforum.	Repræsentanter fra kommunikationsafdelingerne og US deltager i arbejdsgruppen/projektgruppen og webafdelingen i AU IT inddrages i forbindelse med udarbejdelse af analyser, brugerinddragelse, design, funktionalitet mv.