



KOMMUNIKATIONSENHETEN

Rapport – Enkät redaktörer i Drupal hösten 2021

Under hösten 2021 skickades en enkät ut till redaktörer i Drupal. En liknande enkät ska skickas ut en gång per termin för att få in synpunkter kring webbarbete på universitetet.

Syfte

- Att få in hur väl Webbutvecklingsprojektet har uppfyllt effektmålet "effektivare webbproduktion"
- Att skapa underlag för kommunikationsenheten att förbättra processer, kommunikationen, support och få stöd i prioritering av utveckling inom systemet.
- Få en uppfattning om hur webbarbetet ser ut bland redaktörer i verksamheten
- Till enkäten bifogades också tre frågor kring utvärdering av Webbutvecklingsprojektet, som återfinns i projektets slutrapport.

Svarande

Enkäten skickades ut till totalt 249 redaktörer, nio av dessa gick inte fram på grund av problemen med mejl på Göteborgs universitet. Totalt skickades enkäten till 240 redaktörer. Av dessa svarade 95 redaktörer. Det ger en svarsfrekvens på 40 procent.

Enkäten

Bestod av totalt ett 20-tal frågor, beroende på hur redaktörerna svarade. Svaren var anonyma. Teams form användes som system. Enkäten och rapporten är gjord av huvudredaktör, Peter Sundberg Åbrandt.

Frågorna togs fram av

Huvudredaktör - Peter Sundberg Åbrandt

I samråd med

Utbildningsredaktör – Jörgen Ölund

Systemägare Drupal – Roger Norling

Webbstrateg – Magnus Nielsen

Webbsupport – Åsa Bini, Cecilia Sjöberg och Mattias Jacobsson

Sammanfattning av resultat

95 redaktörer svarade på enkäten vilket var fler än förväntat. Med ett underlag som är uppskattningsvis 30 procent av den totala mängden redaktörer kan en del slutsatser dras. Dock är det troligt att de som är mest intresserade av webbbarbete är de som svarat på enkäten. Eftersom två tredjedelar av de svarande var webbredaktörer, medan det finns många fler lättredaktörer i systemet. Eftersom det inte finns en fullständig lista på alla redaktörer i Drupal skickades inte enkäten ut till alla redaktörer. Ett problem är att nå ut till alla redaktörer, framför allt sällanredaktörerna.

Genom att ha anonyma svar är förhoppningen att svaren blev ärliga. Därmed ger korrekta svar och inte svar som redaktörerna hoppas att Kommunikationsenheten vill höra.

Av de svarande är det fortfarande många som bara arbetar en mindre del av sin tjänst med webbbarbete. Det är normalt, men skapar utmaningar kring att bibehålla kvalitén på webben.

Webbredaktörer ska enligt Policy för webbbarbete ta ett större ansvar för webbbarbete. Därför är det oroande att 15 svarande webbredaktörer lägger 0-20 procent av sin arbetstid på webbbarbete. Fem av dessa jobbar på centrumbildning, två på fakultet, en på forskningsinfrastruktur och sex på institution. Det är svårt att uppnå önskvärd kvalitet och kunskap om webbbarbete om webbredaktören enbart lägger 0-20 procent av sin arbetstid på webbbarbete.

Rollerna är nya för hela organisationen men 86 procent av de svarande tycker att det är tydligt vad deras roll (webbredaktör eller lättredaktör) innebär. Det är glädjande siffror men det är viktigt med uppföljning kring om deras syn på rollen stämmer överens med de policys och riktlinjer som finns. Samt om vi centralt har samma syn på rollen som redaktörerna.

En majoritet av användarna, 86 procent, tycker att Drupal är användarvänligt och effektivt verktyg. Två tredjedelar, 68 procent, angav också att de fick lägga mindre tid för att göra en likvärdig uppgift i Drupal kontra Infogluue. Var femte, 20 procent, av de svarande fick lägga mer tid i Drupal kontra Infogluue. Av dessa är 14 webbredaktörer. Bland de fritextsvar som dessa angett märks att flera är vana redaktörer som använt Infoglues öppenhet.

Av de svarande säger 58 procent att de läser de flesta eller alla inlägg på Publicerabloggen. En femtedel, 21 procent, säger att de läser ett fåtal inlägg. 14 procent läser aldrig bloggen och sju procent vet inte vad den är. Precis som med enkäten i sig är problemet att nå sällananvändarna. Att enbart lägga ut blogginlägg kommer inte vara tillräckligt för att nå redaktörer. Detta måste förvaltningen lösa för att på ett bättre sätt nå ut med information kring webbbarbete.

Det är tydligt att redaktörerna föredrar att få information skriftligt, skickad direkt till sig. Där de inte själva aktivt måste söka upp informationen. Det finns samtidigt ett behov av muntlig information. Något som också märkts under projektets gång, framför allt hos de mest aktiva redaktörerna och kontaktpersonerna.

Drygt hälften av redaktörerna använder inte de skrivna instruktionerna, 56 procent svarade att de Sällan, Mycket sällan eller Aldrig använder dem. Ju mer sällan du använder systemet desto oftare använder du de skrivna instruktionerna.

En majoritet av redaktörerna, sex av tio, tycker att webbsupporten ger bra eller mycket bra hjälp. Det som redaktörerna främst vill ändra på är snabbare svarstider, fler som jobbar med support, en väg in för alla frågor samt en direktkontakt med webbsupporten genom en fast teams-chatt eller telefonlinje.

Det är tydligt att redaktörernas bild av vad som skulle lanseras och levereras skiljer sig stort från det som faktiskt levererades. Ett stort antal funktioner som fanns i InfoGlue finns inte i Drupal. Detta är en återkommande synpunkt från redaktörer som tycker att Drupal är ett steg tillbaka jämfört med InfoGlue.

På fritextsvaren syns tydligt en frustration hos redaktörerna att saker som anses vara grundläggande funktionalitet inte är på plats i Drupal. Svaren som är en lång önskelista från redaktörerna kommer tas med i prioriteringsarbetet kring vidareutveckling av Drupal.

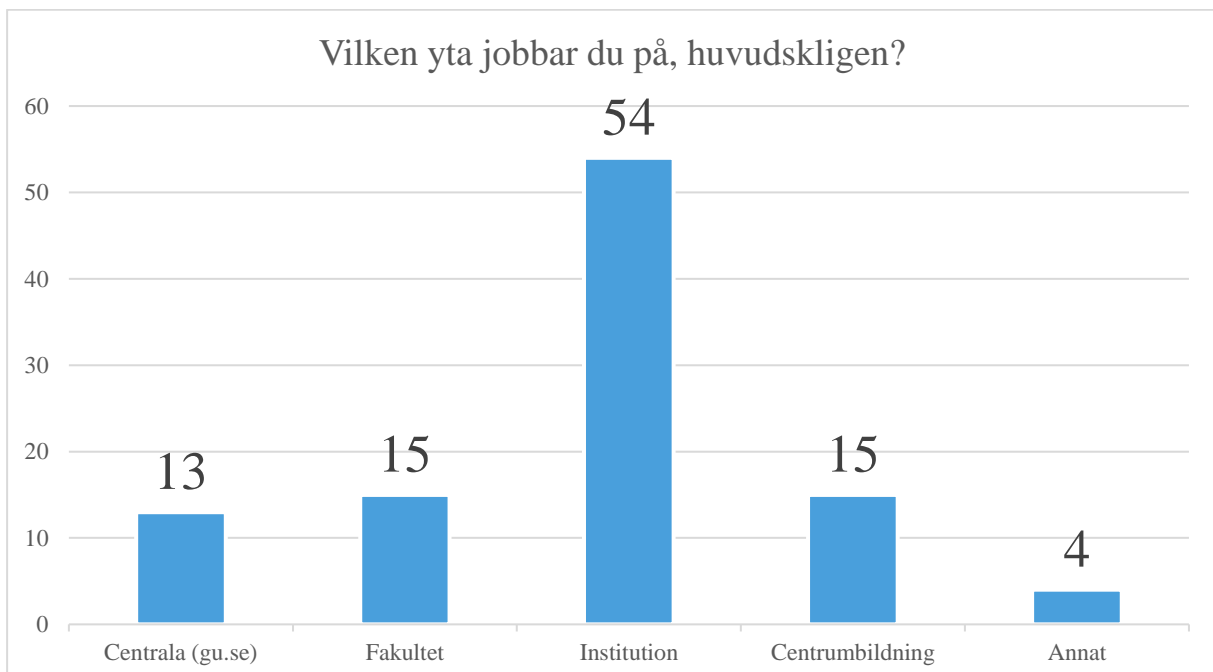
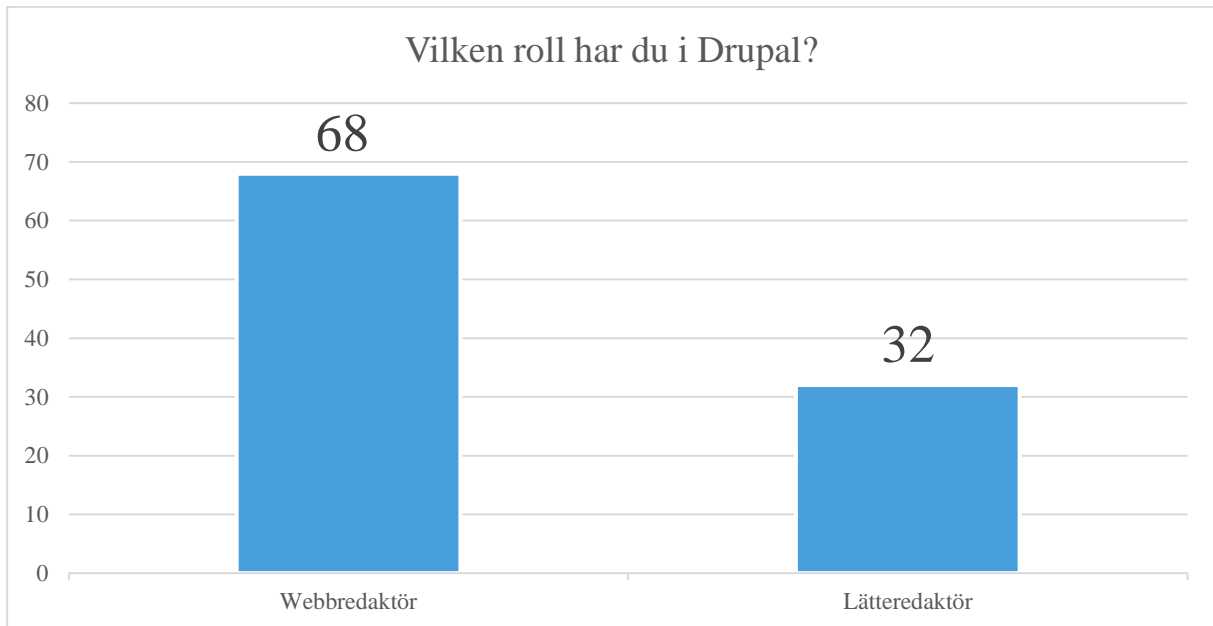
Resultat

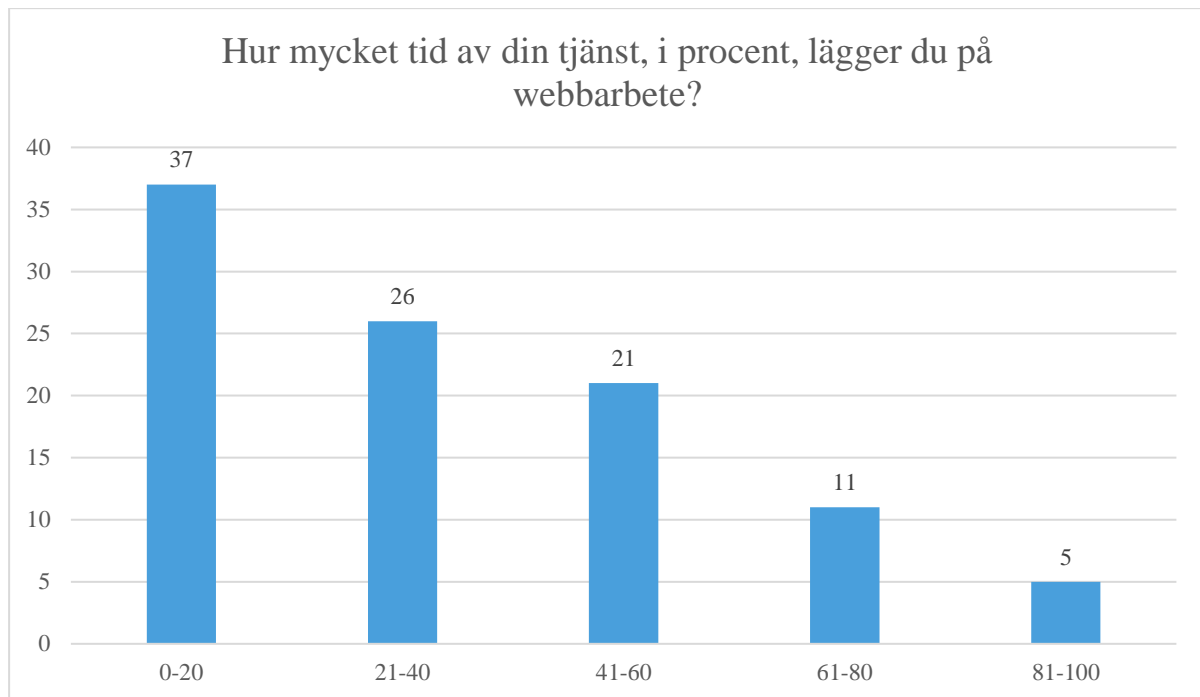
Alla grafer är i procent om inget annat anges. N-närde, antal svarande, är 95.

Vilka svarade på enkäten

Basvärden var vilka som svarade på enkäten. Vilken roll de hade, vilken yta de arbetar på samt hur mycket tid som läggs på webbarbete.

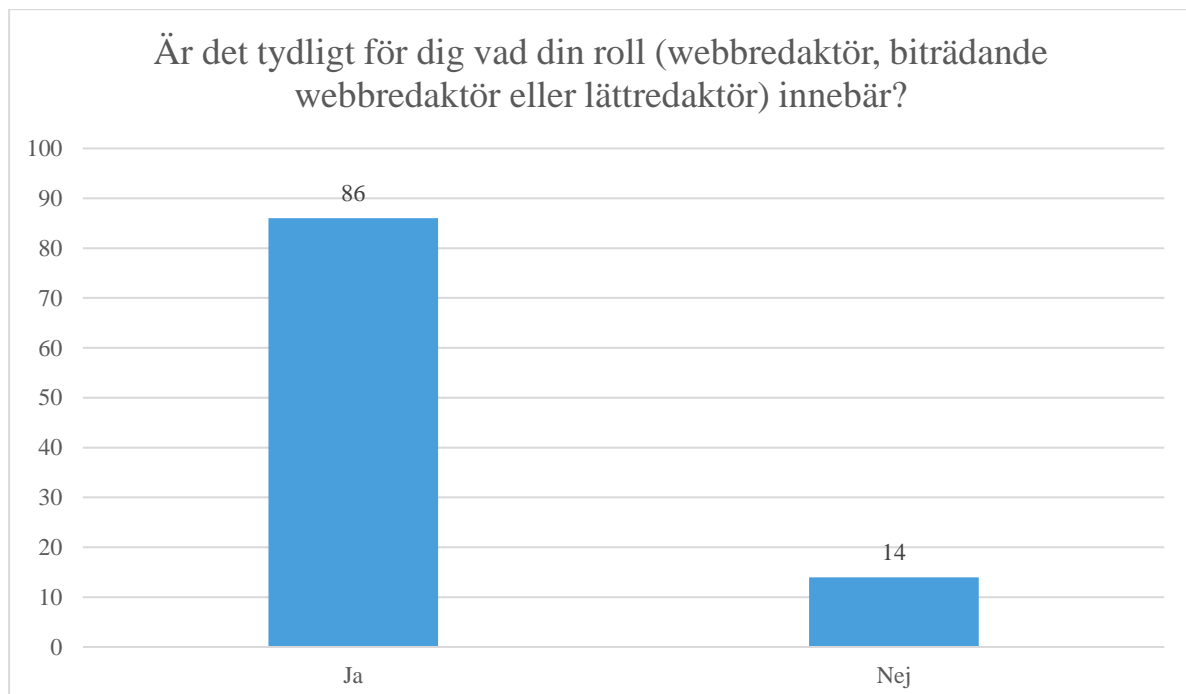
En redaktör kan ha olika roller på olika ytor. Därför var frågorna kring deras huvudsakliga yta och roll.





Tydlighet i rollen

Den nya organisationen bygger på nya roller i systemet. Webbredaktörer och lättredaktörer har olika behörigheter och ansvar. Svarade personen nej på frågan bads dem exemplifiera vad som var otydligt.



Sammanfattning av vad som är otydligt.

Institution/Fakultet

- Otydligheter gentemot fakultetens ansvar och hur det är tänkt att samverkan ska ske.

Många system

- Fördelning av min tid internt eftersom jag hanterar både extern webb, Medarbetarportal och Studentportal (och mycket annat). Kopplingen till andra system som Gubas, Ladok, POP som tidigare inte berört mig i samma utsträckning. Var går gränsen i mitt arbete i förhållande till det? Har fått sätta mig in i mycket nya processer för att kunna färdigställa arbetet med nya webben vilket har känts betungande ibland.

Tillgänglighet

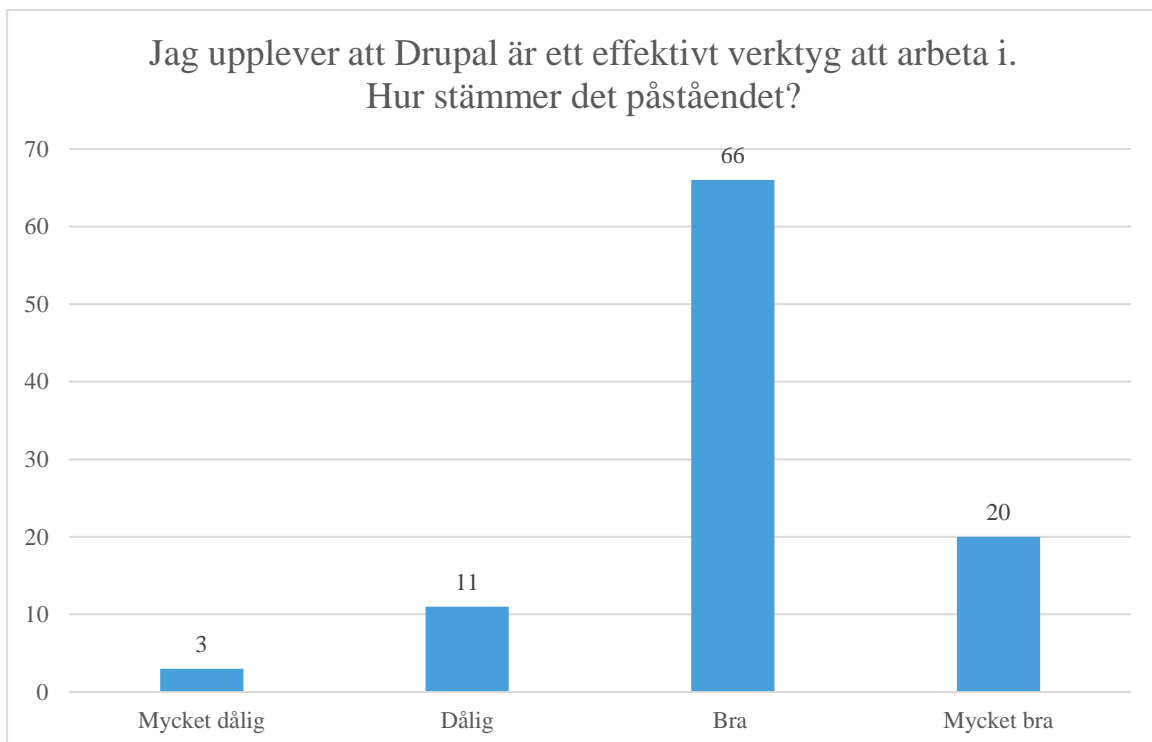
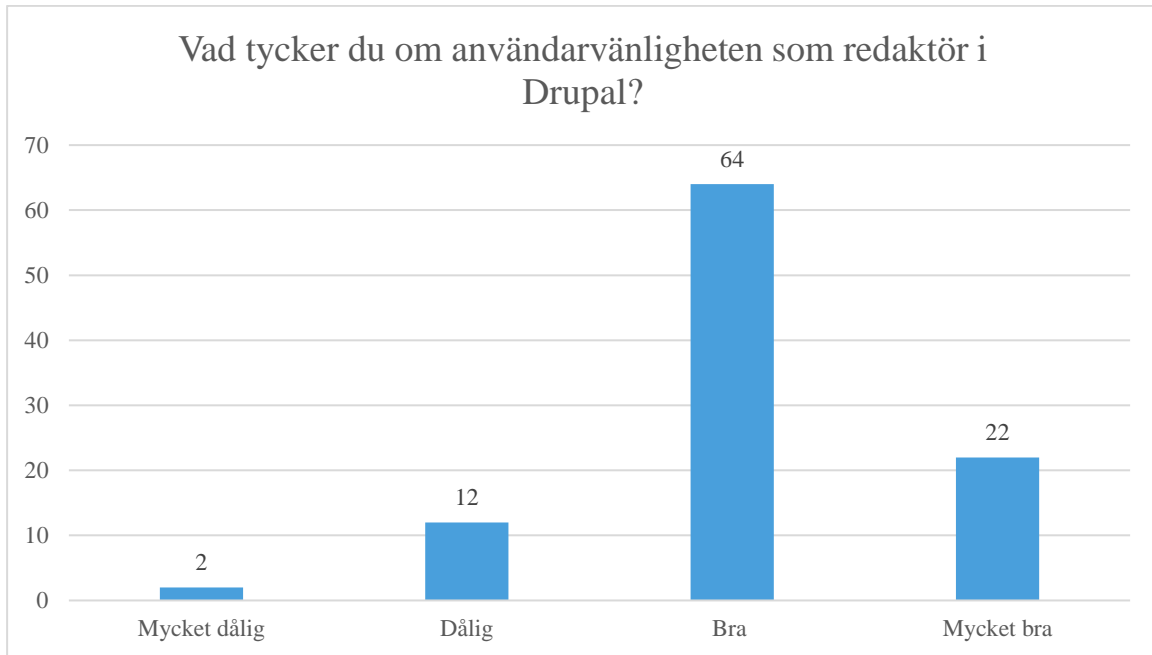
- Vem som är ansvarig för vad. Känns som om många delar i arbetet har hamnat på institutionsnivå och att det i vissa fall behövs en uppdatering i hur vi faktiskt arbetar med exempelvis utbildningar.
- Det förpliktigar att jag och mina redaktörskollegor också får den kunskapen till oss.

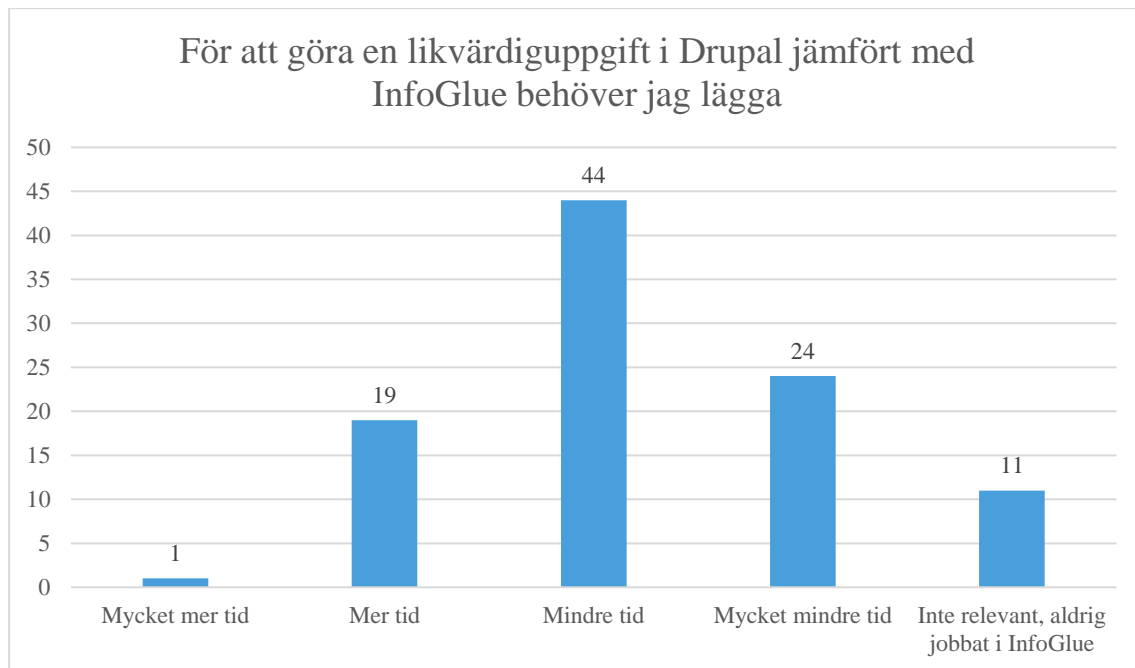
Rollen

- Vad jag förväntas göra. Vilket stöd för innehåll och layout jag kan få?
- För mig är det inte tydligt inom min organisation vilken roll jag har, det vill säga ansvar, befogenheter etc.

Användning av Drupal som redaktör

Målsättningen och ett effektmål är att göra det enklare för redaktörer att jobba med webbpubliceringssystemet. Flera frågor ställdes på detta tema.





Om redaktören svarade mycket dåligt eller dåligt samt mycket mer tid eller mer tid bads dem exemplifiera det i fritextsvar. Många redaktörer svarade liknande och detta är en sammanfattning av svaren.

Nytt och ovant system

- Stegen för bildhantering, kontaktrutor och faktarutor tar tid.
- Ladda upp dokument, posta bilder
- Att hitta innehåll i Drupal är krångligare än i InfoGlue
- Byta plats på komponenter i en sida
- Ändra länkadresser
- Flytta sidor
- Hitta relevanta nyheter
- Filmhantering att man måste lägga in en manuell startbild
- De olika sidtyperna har inte samma möjligheter exempelvis med länklister. Får bygga, bygga om osv. för att få ett vettigt resultat.

Bildhantering

- Bilder behöver ofta formateras om
- Det är jättestökigt när bilderna beskärs automatiskt, då måste man spara om och testa tusen gånger innan det blir rätt. I InfoGlue är det bara att ladda upp en färdigbeskuren bild.
- Bildhantering framför allt. Problematiskt att bilden visas så olika beroende på vilken sektion och komponent som används. Man får ofta anpassa/bearbeta bilden flera gånger så att den funkar för just den komponent jag valt.

Kommunikation

- Att instruktioner har ändrats under projektets gång (vilken innehållstyp som ska användas till vad, bildformat osv.)

Större möjligheter

- Allt det här med bilder, puffar, porträtt - visst vill man utnyttja hela skalan och göra det så lockande och intressant som möjligt!
- Skapa event, i Infoglue skrev jag direkt på "förstasidan" och behövde inte skapa event. Använde inte kalendern, nu behöver jag skapa ett event för att kunna lägga in info, tar längre tid, men resultatet blir bättre.

Systemtekniska problem

- Drupal laggar ofta, saker och ting får göras om flera gånger.
- All felrapportering på grund av buggar i systemet
- Ibland är det svårt att redigera en komponent, man får försöka många gånger innan komponenten öppnas, ibland hjälper det att klicka på sparaknappen en massa gånger (även fast man inte gjort någon ändring).

Nyttja andras innehåll

- Möjligheterna att flytta sidor och binda in innehåll från andras sidor
- Inte möjlighet att dela innehåll (bilder, komponenter)
- Puffar, i Infoglue var det bara att länka in, här ska det puffas varje gång. Och puffarna kan inte återanvändas, måste göras om hela tiden.

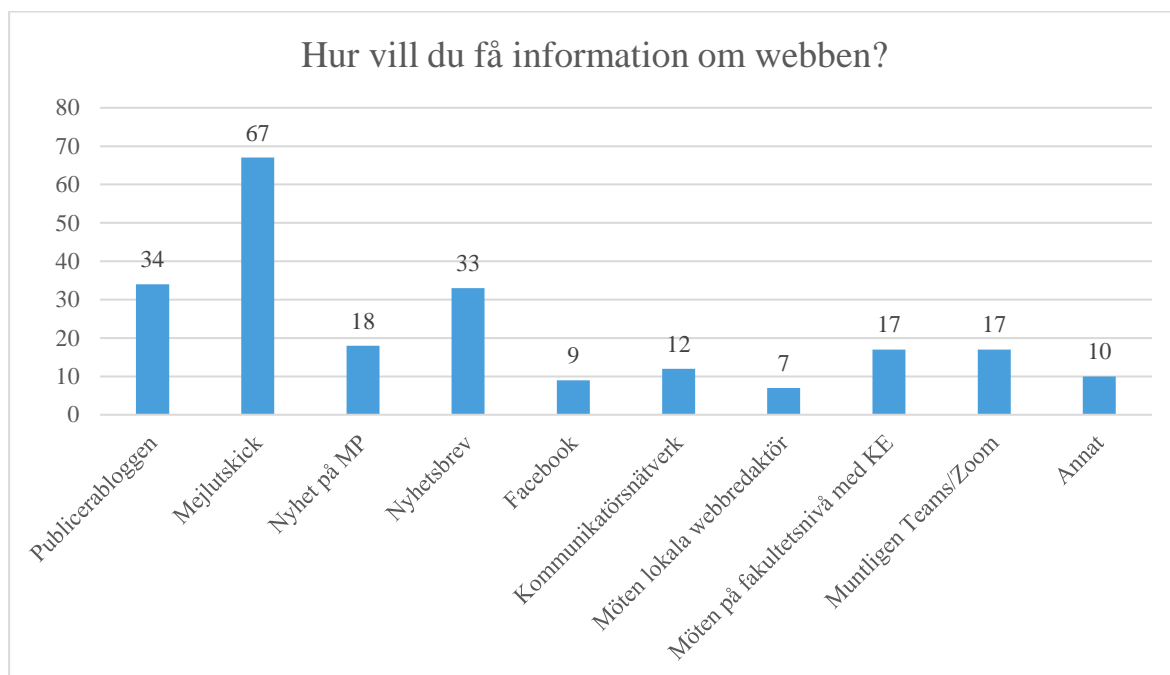
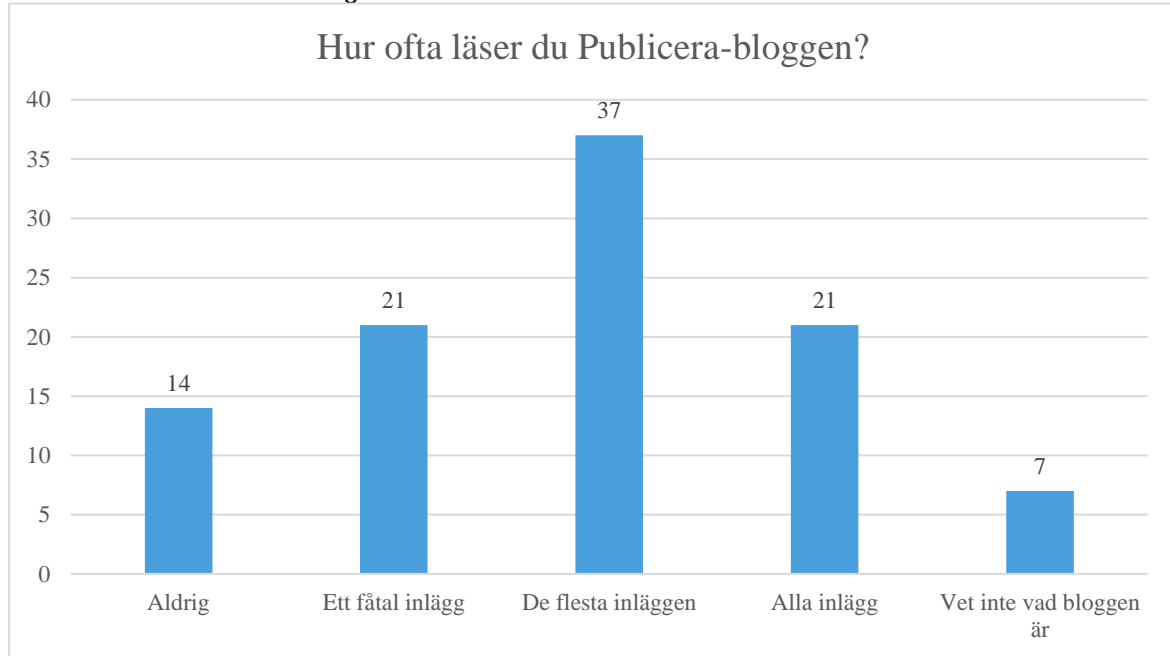
Fler system

- Administrera info om personal
- Att saker görs i fler system
- Kopplingen mellan Akeneo och Drupal inte fungerat som den ska. Information vi hade i InfoGlue tidigare och vi har fått lägga oerhört mycket tid för att få något sånär vettiga sidor i Akeneo.

Kommunikation

För att få ett fungerande webbarbete är viktigt att kommunicera med redaktörer på det sättet de önskar. Därför fanns det frågor på vilket sätt de önskar att ta till sig information gällande webbarbete.

En av kommunikationsenhetens primära kanaler är idag Publicera-bloggen. Därför var det av intresse att veta i hur stor utsträckning som redaktörerna läste den.



På frågan om hur redaktörerna vill få information om webben bads dem välja ett till tre alternativ. Totalt gav de 95 svarande 224 svar. Vissa gav fler än tre svar.

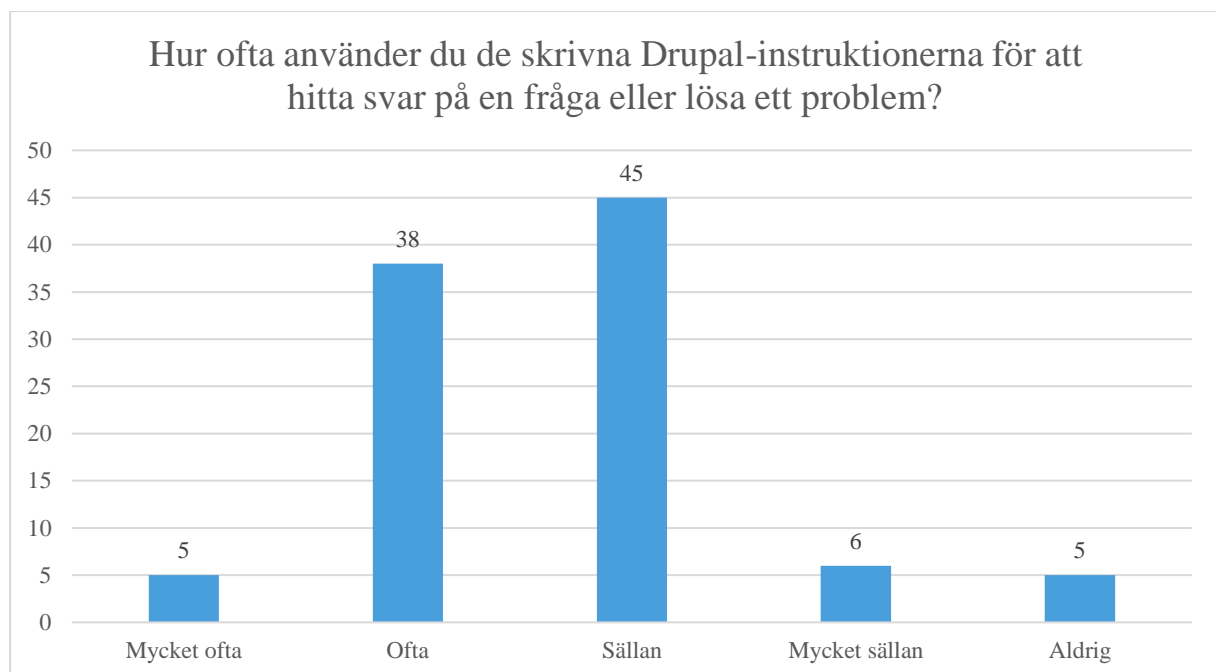
Bland svaren på "övrigt" kom in att skapa ett teamsrum (gärna med kanaler för olika frågor), i teamschatten och att samla information skriftligt på ett ställe. Flera uttryckte att de vill kunna söka fram informationen i efterhand och därför ha den i textform.

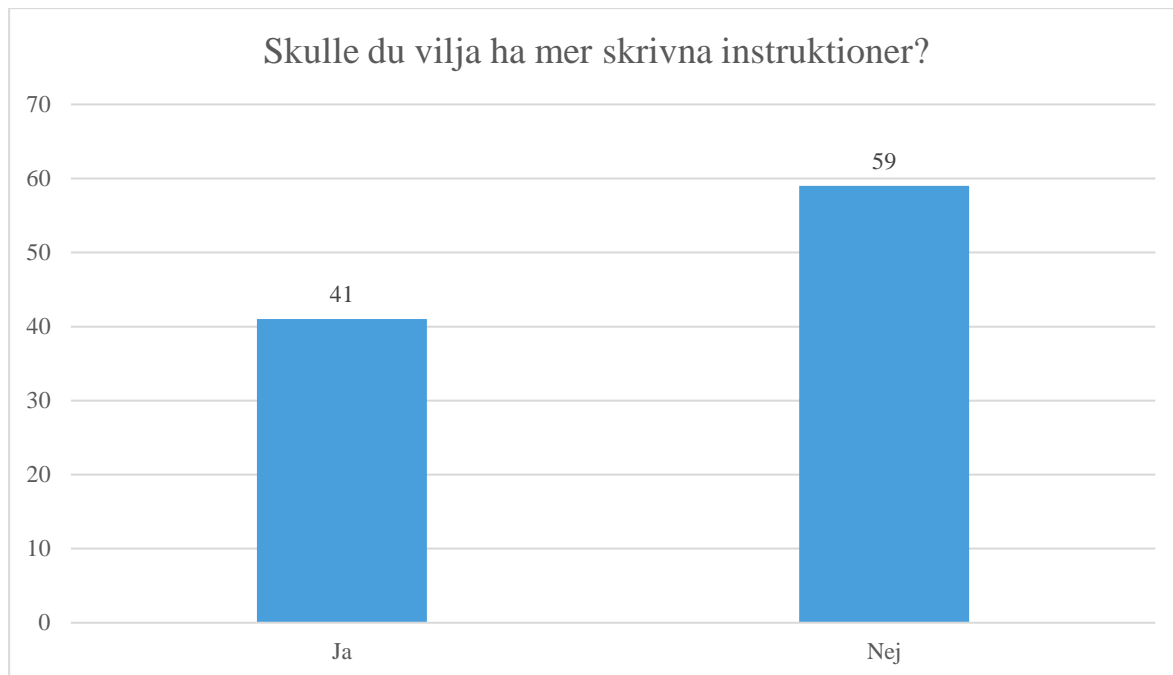
På några av fritextsvaren kom det in synpunkter som rörde kommunikation. Sammanfattning av dessa.

- Transparent ärendehantering när det gäller buggar och kommande utveckling. Kan man se logg på vad som ligger i pipeline och vad status är för ärenden? Synd om många personer lägger tid på att formulera felanmälan eller önskemål kring samma saker.
- Hade varit bra att veta vad som är på gång att utvecklas.
- Användarstudier är som sagt mycket välkomna nu när webben börjar sätta sig. Det skulle vara jätteintressant att veta lite om hur sajten funkar som helhet
- Det är bra att bli påmind om wikin. Att i svar på frågor/bloggen etc bli hänvisad dit

Stöd och support genom instruktioner

En del i en effektivare webbproduktion är att kunna ge hjälp och support. Idag finns skrivna instruktioner, filmade utbildningar och webbsupporten.





Om redaktören svarade att hen önskade fler skrivna instruktioner bad vi exemplifiera vilken sorts instruktioner de ville ha mer av eller som saknades. Sammanfattning av svaren.

Aktuellt och uppdaterat

- Viktigt att göra skrivna instruktioner så snart någon funktion ändras eller tillkommer!
- Viktigt att de skrivna instruktionerna uppdateras och fylls på om supporten kommer på bättre sätt att jobba och när förändringar görs i Drupal.
- Upplever att det saknas information i Confluence kring en hel del funktioner.

Sök och navigering

- Jag gillar Infoglue A-Ö som är relativt heltäckande och överskådlig. Gärna något liknande för Drupal
- Jag vill gärna ha instruktioner som de nuvarande Drupal-instruktionerna men med en bättre sökfunktion.
- Möjlighet att "slå upp"/söka

Tips och råd

- Mer tips och exempel på hur jag kan bygga så att det blir snyggt
- Lite mer info om hur vi ska tänka redaktionellt, nu är det väldigt fokuserat på systemen.
- Layoutinstruktioner - hur man kan få ut olika informationstyper på ett snyggt sätt. Vilken layout lämpar sig till vad etc.
- Underliggande tankar och anledningar för olika alternativ
- Något jag hade uppskattat är en detaljerad beskrivning av hur exempelsidor i Invision är uppbyggda.

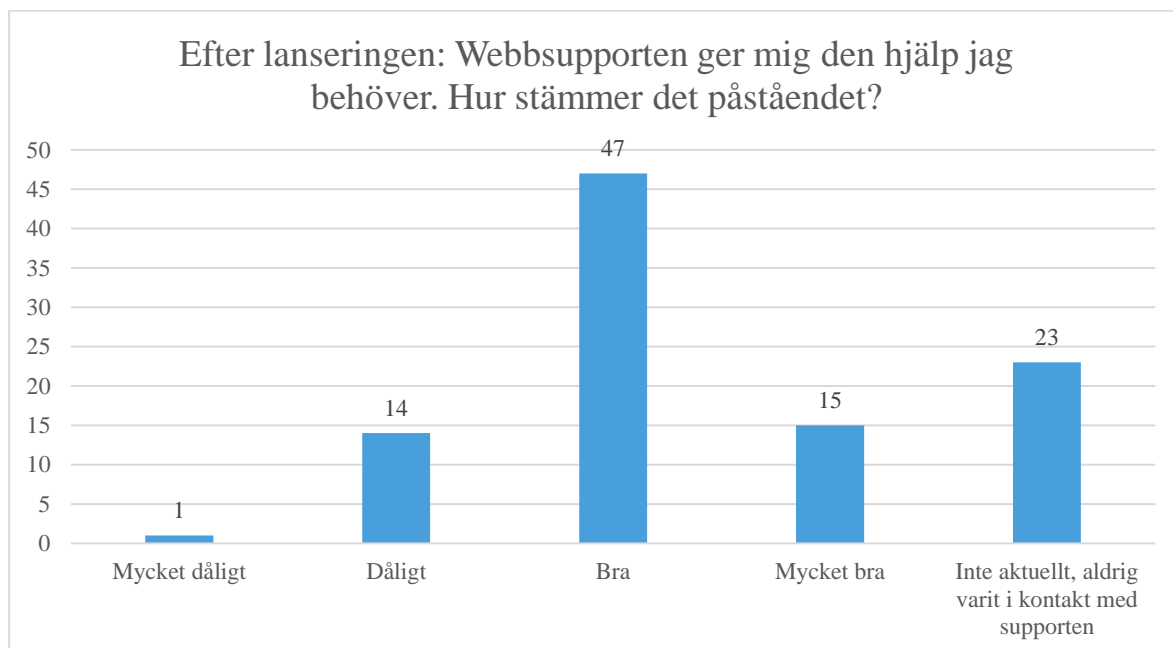
Bild

- En mer begriplig sida om bildformat. Siffrorna som indikerar storleken borde bytas ut till de begrepp som används i layouten.

Webbsupport

En del av webbutvecklingsprojektet är hur kommunikationsenheten har organiserat sig kring webbsupport. Bland annat jobbar fler personer med support och det är fler system som ska supporteras. Det är också en ny process, där ärendehanteringssystemet STIG används i mycket större utsträckning än tidigare. Supporten har också stängt telefonlinjen som tidigare fanns och under en period upprättat en supportchatt.

Enligt den nya organisation som upprättats med Webbutvecklingsprojektet är det webbredaktörer som ska vända sig till supporten. Lättredaktörer ska vända sig till sin webbredaktör för hjälp. Att 23 procent inte varit i kontakt med supporten är förväntat.



Efter denna fråga fanns en valfri fritextfråga gällande supporten: "Om du fick ändra på något med webbsupporten, vad hade det varit?" Många svarade liknande här är en sammanfattning av svaren.

En väg in

- En väg in, för alla frågor vare sig de gäller Drupal, POP, Akeneo eller InfoGlue.
- Har blivit skickad fram och tillbaka mellan Gubas och Akeneo (och i ett tidigare skede mellan POP och Drupal/Akeneo) otaliga gånger vilket är en källa till frustration.
- Att vi webbredaktörer kan gå via webbsupporten med frågor som kanske/förvisso har med ett annat system att göra, men som påverkar helheten på webben. Många sådana frågor behöver ändå webborganisationen diskutera med andra enheter/projekt.

Mer resurser och snabbare svar

- Mer resurser, mer insyn i enskilda webbytor, bättre sammanhållning
- Fler personer i supporten.
- Ni kanske behöver vara fler? Men själva svaren har jag ju sedan i de flesta fall varit nöjd med.
- Ökad bemanning så att det gick snabbare att få svar.

- Mer resurser - har fått många ärenden "avslagna" av typen "det finns inget att göra - ärendet avslutas"
- Det behövs fler som svarar. Det tar ibland väldigt lång tid att få svar och ännu längre tid att få något åtgärdat.

Ha telefonsupport

- Omöjligt att sitta med mail och vara tillgänglig på telefon, bättre att bli ställd i telefonkö.
- Jag slutade ange att de kunde kontakta på telefon för de ringde tider som inte passade
- Gärna telefontider
- Kan nås på telefon när det behövs
- Telefonsupport hela dagen

Ha Teams-chatt

- Supporten i Teams var väldigt uppskattad. En annan fördel med en chatt är att supporten behöver ge användarna samma svar och kan hänvisa till tidigare svar. Borde vara bra för supporten också.
- Chattfunktion via Teams fungerade väldigt bra i augusti. Det borde vi fortsätta med.
- Chatt, där man får svar på engång.
- Ha en permanent support-chatt
- Ha Teamssupporten öppen för direkta frågor ett par timmar i veckan som snabbare komplement till ärendesystemet.
- Ha chatten öppen vissa tider som komplement. Jättebra att se andras ärenden och lära av dem. Det kan också medföra att man själv inte skickar in ett ärende eftersom man redan fått svar.

Större kunskap om Drupal

- När jag kontaktade supporten kändes det som att den som ringde upp kunde mindre om Drupal än vad jag kunde.
- Det vi vill ha generellt i supporten är en eller flera otroligt insatta och kunniga personer (som har logiskt med arbetstid avsatt för detta, det är sällan fallet)

Ökad tydlighet

- Dela skärm och visa, så blir det en learning by doing.
- Det är också irriterande när man får besked att "ärendet är nu avslutat" trots att man inte är nöjd med svaret utan har följdfrågor.
- Få svar. Händer alltför ofta att jag aldrig fått något svar alls.
- Att de talar på ett språk så att man kan förstå när jag inte jobbar med webben så mycket

Tillgänglighet på webb

- Centrala frågor kring tillgänglighetsgörande har varit svårt att få svar på.
- Hade behövt support i arbetet med webbtillgängligheten.

Förbättringar i redaktörsgränssnittet

Redaktörer har kunnat arbeta i Drupal under 2020. Under denna period har ett flertal uppdateringar skett i systemet, bland annat inom redaktörsgränssnittet. Ett välfungerande gränssnitt är en nyckel för att få en effektivare webbproduktion.

För att alla svarande ska få möjlighet att ge feedback på hur redaktörsgränssnittet fungerar ställdes frågan om va redaktörerna skulle vilja förbättra. ”I redaktörsgränssnittet, vad hade du velat förbättra?”. Även här hade många redaktörer liknande förbättringsförslag. Sammanfattning av svaren.

Bildhantering

- Möjlighet att dela med sig av sin egen ytas bildbank/bilder till andra.
- Möjlighet att skapa mappar för bilder och dokument.
- Vill kunna lägga upp flera bilder i en följd i bildarkivet utan att navigera tillbaka
- Möjligt att bestämma beskärning av bilder. Den automatiska justeringen innebär ibland merarbete, då bilden inte alltid visas/beskärs enligt önskemål.
- Hade varit bra med bildmått som stod inne i verktyget.
- Större bild där man ska sätta fokus på bilden vid bilduppladdning. Nu är det jättesvårt att se exakt var man sätter den.

Ytor

- Lägg dem i bokstavsordning
- Gör det tydligt och enkelt att hitta olika ytor när interna puffar ska knytas in, exempelvis genom att varje yta har en siffra eller lägga dem i bokstavsordning
- Listan med olika ytor borde ligga i bokstavsordningen eller fakultetsvis.

Förstora rutor

- Göra sökresultatrutan större, idag visas väldigt lite (en träff).
- Möjlighet att ändra storlek på editorn när man redigerar text

Återanvända innehåll

- Tidskrävande att behöva göra samma puff flera gånger på olika sidor
- Återanvända anpassade kontaktkort

Skrolla på sidor

- Det skulle vara bra att slippa skrolla på sidorna när de är lite längre. När man jobbat i en artikel och trycker på spara så hoppar sidan upp till början av sidan och jag får skrolla ner till artikeln igen för att läsa.
- Spara-kommando som inte är i botten på sidan
- Sparaknapp både överst och nederst.

Redigera koden

- Möjlighet att redigera HMTL-koden
- Kodläge
- Tillgång till redigering i html, då är nästan allt annat löst.

Flexibilitet

- Möjlighet att kopiera information (som exempelvis bild och video) från en sida till en annan
- Mer funktioner i textredigeraren såsom möjlighet att ändra textfärg eller lägga till specialtecken
- Kunna flytta hela sektioner med innehållet i. Tidskrävande att behöva göra om sektionerna.

Dokument

- Möjlighet att ladda upp fler än ett dokument i taget.

Varningar

- Editorn varna när man stänger utan att spara

Kortkommandon

- Exempelvis för att spara en sida

Film

- Automatiskt generera en tumnagelbild som omslag och videons längd

Önskad utveckling – funktionalitet

Sista frågan i enkäten var ett fritextfält med frågan: "Vilken funktionalitet på externwebben hade du önskat fanns som inte finns idag?". För att kunna ha en bra förvaltning behöver kommunikationsenheten känna till vilka problem, utmaningar och önskemål som redaktörer i verksamheten arbetar med. Frågan var alltså till för att fånga upp nya önskemål. Detta blir en del i prioriteringsarbetet vid utveckling.

Svaren är en sammanfattning, och även här svarade många ungefär samma.

Sök

- Det är väldigt sällan jag hittar det jag ska med hjälp av sök, man får de mest egendomliga förslag!
- Ämnesuppdelning för personal.
- Ett fungerande sökverktyg
- Utökad filter i sökfunktionen av person - lägg till titel till exempel ekonom.
- Sökfunktionen, att hitta alla medarbetare på institutionen
- Bättre sökfunktion där vi har möjlighet att påverka så att rätt utbildning visas i söknet. Programsidor/utbildningssidor gjorda i Drupal syns inte som det är nu, inte bra för helheten.
- Förbättrade sökträffar

Kontakt

- Att det tydligt framgår var och vem som har skapat sidor
- Kunna kontakta sidansvarig (som bör kunna vara innehållsägaren).
- Att kunna se vem som skrivit en nyhet
- Att kunna skilja på sidansvarig och innehållsansvarig var något som betonades tidigt. Nu är hela webben anonym, vi kan varken se vem som skrivit en nyhetsartikel, ge kollegor cred för snyggt arbete, hinta om korrfel eller tipsa kollegor om artiklar eller puffar utan att gissa på vem som jobbar med vad på en annan fakultet.

Nyheter

- Välja var nyheter och evenemang ska synas eller inte (vilken/vilka ytor).
- Nyheter från andra ytor bör även synas i listan över alla nyheter/hitta nyheter för vår yta, precis som i arkivet på InfoGlues webbsida! I dagsläget i Drupal syns prenumererade nyheter endast i nyhetskomponenten på förstasidan samt om man har lagt in en nyhetspuff för den. När nyheten hamnar längre ner än nummer 10 på listan, finns den inte längre att hitta under vår ytas samlade nyheter på "Hitta alla nyheter"
- Jag vill att inlänkade nyheter ligger kvar synliga också när de rullar bort från startsidan - även om någon annan råkat skapa dem på en annan yta, är det oftast "vår" verksamhet.
- En möjlighet för dem som är ansvariga för nyhetsflödet att kunna sälla nyheter i flödet, så att inte futiliteter syns som likvärdiga nyheter med intressanta webbnyheter och pressmeddelanden.
- Nyheter och kalenderhändelser inom ämnesområdet, snarare än var organisatoriskt de är publicerade.
- Nyhetsarkivet fungerar inte som vi hade tänkt. Det saknas många nyheter som inte är skapade hos oss men som berör oss och är det är viktigt för oss att visa bredden på vår verksamhet (centrumbildning).
- Välja om nyhet ska visas på hela gu.se eller endast på den ytan där den skapas

Förhandsgranskning av sidor

- För att kunna skicka till exempelvis chefer, kollegor etc.
- En förhandsgranskningslänk att kunna skicka till den som är innehållsansvarig för en sida! Att detta saknas är ett problem. Det är inte samma sak att skicka en skärmdump.
- Lätt att skicka ett utkast till förhandsgranskning till någon utan inloggning i Drupal.

Tidsinställa publicering

- Gäller allt innehåll (sidor, puffar, sektioner)
- Tidsinställning av nyheter.
- Schemalägga en kommande publicering är en funktion som bara måste finnas.

Layout/design

- Möjlighet till "lägre" pluggar (som de såg ut i tidiga designskissar)
- Möjlighet till olika bakgrundsfärg
- Kunna länka till interna och externa deltagare i en sektion (med bild).
- Persongalleri på forskargruppsidorna enligt designkonceptet.
- Vissa puffar blir väldigt stora, jag skulle vilja kunna manuellt justera höjden på den så att de inte blev så blaffiga.
- Bildsnurra
- Möjlighet att ta bort/ändra/förminska gradienten på alla puffbilder som gör dem onödigt mörka
- Inpage-navigering även vid 3-4 rubriker.
- På forskargrupp/projektsidor borde det automatiskt läggas till en länk till projektägaren i den grå rutan - om projektägaren är på GU. Alternativt gå att manuellt lägga till en länk där.

Organisation

- Svårt att hitta fram till en viss institution eller fakultet.
- Att kopplingen till personalkatalogen fungerar (väldigt många medarbetare utan telefonnummer när man söker på gu.se),
- Fler kopplingar mellan sidorna i Drupalhavet och enheterna. Nu vet folk inte vart de har hamnat.

Integrering mellan system

- Till exempel på en forskningsprojektsida kunde tagga in relaterade forskare och att projektet därefter också syntes på forskarnas respektive personsida

Dela sidor och Sociala medier

- Dela-funktionalitet på sidor till Twitter, LinkedIn, Facebook etc.
- Det saknas komponenter för sociala medier
- Twitterflöde, dela-knappar

Formulär

- Kunna skapa formulär i Drupal!
- Integrerat formulärverktyg.

Automatgenererat innehåll

- Möjlighet att skapa automatiserade listor på anställda med bilder, både för hela institutionen men också för enskilda program och enheter
- Möjlighet att skapa automatiserade listor för doktorander med bilder

- Möjlighet att skapa automatiserade listor på evenemang för exempelvis enskilda program och/eller specifika områden
- Autogenererade publikationslistor på projekt- och forskargruppsidor.

Portfolio

- Bättre funktionalitet för studenter/doktorander och anställda att presentera sig själv ("portfolio" med bilder, video, ljud etc)
- Intresseväckande portfoliolösning för både studenter och personal. För att på ett smidigt sätt kunna ge både studenter och personal möjligheten att exemplifiera vår verksamhet

RSS

- Funktion för att lägga in RSS-flöden som "Om oss i media"
- RSS-flöde för nyheter

Besökervänlighet

- Att det ska gå att se om det är ett projekt eller en forskargrupp (gör det valbart i mallen)
- Är verkligen typsnitten i de olika grå rutorna tillgängliga? De fetstilta blir små och just feta – det vill säga svåra att tyda.
- Möjlighet till pop-up-fönster för att bättre kunna visa bilder och illustrationer.
- Bildbyline till alla foton.
- En "uppåtpil" så att besökaren kan klicka sig upp till sidtoppen. De nya sidorna kan ju bli väldigt långa, särskilt informationssidorna. Bra med in-page-navigeringen, men det vore också bra med typ uppåtpilar som länkar tillbaks till sidtoppen, så att besökaren slipper scrolla så mycket.

Akeneo / Utbildning

- Akeneosidorna behöver bli flexiblare.
- Koppling till Akeneo måste förbättras så att de funktioner som utlovades initialt blir verklighet. Utbildningskatalogsidorna: vi vill kunna lägga in fler foton på olika ställen på dessa sidor.
- Studentcitat och lösning för studentporträtt från utbildningskatalogsidorna enligt designkonceptet.
- Mer innehåll knutna till utbildningar i Akeneo, exempelvis pluggar till mer info och intervjuer.
- Jag har också stort behov av att kunna ladda upp fler dokument än utbildningsplan i Akeneo. Om jag nu har fler som jag behöver lägga upp, måste jag skapa en utbildningssida i Drupal endast för detta. Det kan ju inte vara meningen.
- Möjlighet att skapa automatiserade listor på utbildningar
- Fler möjlighet att anpassa och gestalta de centrala sidorna i Akeneo
- Bildpuffar i Akeneo
- En koppling till institutionen från Akeneo-sidorna.
- Att kunna lägga länkar i fler fält i Akeneo.
- Att kunna lägga in funktionsadresser i Akeneo.
- Att kunna vikta fälten i Akeneo.
- Internlänkar till Akeneo.
- Möjlighet att visa kringinformation (bilder; filmer; intervjuer; etc.) på programsidorna. Det som ämnessidorna har måste finnas på programnivå också.

Kommentar kring resultat

95 redaktörer svarade på enkäten vilket var fler än förväntat. Med ett underlag som är uppskattningsvis 30 procent av den totala mängden redaktörer kan en del slutsatser dras. Dock är det troligtvis de som är mest intresserade av webbarbete som svarat på enkäten. Eftersom två tredjedelar av de svarande var webbredaktörer, medan det finns många fler lättredaktörer i systemet.

Webbförvaltningen har, både tidigare och under Webbutvecklingsprojektet, haft problem att nå ut till alla redaktörer. Detta problem kvarstår, framför allt att nå sällananvändarna.

Det finns också några redaktörer som uppenbarligen klickat i fel gällande sin roll. Att redaktörer kan klicka fel i enkäten skapar en osäkerhetsfaktor vilket gör att detaljanalys blir svår att genomföra.

Genom att ha anonyma svar är förhoppningen att svaren blev ärliga. Därmed ger korrekta svar och inte svar som redaktörerna hoppas att Kommunikationsenheten vill höra.

Färre ska arbeta mer med webben

Detta mål har vi delvis nått upp till eftersom det är många färre redaktörer i Drupal än i InfoGlue. Dock hade antalet redaktörer i InfoGlue växt under 15 år medan Drupal är helt nytt.

Av de svarande är det fortfarande många som bara arbetar en mindre del av sin tjänst med webbarbete. Fem procent av de svarande jobbar heltid med webbarbete (81-100 procent), alla dessa jobbar på institution. En förhoppning är att antalet ska växa på sikt.

Sällananvändare

Det kommer alltid finnas ett stort antal sällananvändare i systemet så som nuvarande organisation är uppbyggd. För att frångå det krävs stora omstruktureringar på hela universitetet.

Webbredaktörer ska enligt Policy för webbarbete ta ett större ansvar för webbarbete. Därför är det oroande att 15 svarande webbredaktörer lägger 0-20 procent av sin arbetstid på webbarbete. Fem av dessa jobbar på centrumbildning, två på fakultet, en på forskningsinfrastruktur och sex på institution. Det framgår inte ur enkäten om det är biträdande webbredaktör eller inte som avses.

Här behöver vi öka förståelsen kring behovet att lägga mer tid på webben för att hålla en hög och god kvalitet samt följa lagar och regler. Webbredaktörerna har ett större ansvar, viktigt att såväl redaktören som dess chef är medveten om vad det innebär för tjänsten.

Tydlighet i rollen

Rollerna är nya för hela organisationen men 86 procent av de svarande tycker att det är tydligt vad deras roll (webbredaktör eller lättredaktör) innebär.

Det är glädjande siffror men det är viktigt med uppföljning kring om redaktörernas syn på rollen stämmer överens med de policys och riktlinjer som finns. Samt om vi centralt har samma syn på rollen som redaktörerna.

De som tyckte rollen är oklar är det nio tycken webbredaktörer och fyra lättredaktörer. Av dessa fyra lättredaktörer är det två som varit i kontakt med supporten, vilket är en indikation på att de inte förstått sin roll kring hur de ska söka hjälp i webbarbete.

Användarvänligt och effektivt verktyg

En majoritet av användarna, 86 procent, tycker att Drupal är användarvänligt. Där de svarade "Bra" eller "Mycket bra" på frågan om användarvänlighet samt frågan om Drupal är ett effektivt verktyg.

I frågorna lades vi ingen värdering kring vad som anses vara användarvänligt eller effektivt utan är upp till de svarande att själva att värdera. Dock är det en kraftig övervikt på positivt svarande.

Två tredjedelar, 68 procent, angav också att de fick lägga mindre tid för att göra en likvärdig uppgift i Drupal jämfört med Infoglue. Detta trots att Drupal är ett helt nytt verktyg som därmed har en inlärningskurva för alla användare, jämfört med ett system som många redaktörer arbetat många år i.

Var femte, 20 procent, av de svarande fick lägga mer tid i Drupal kontra Infoglue. Av dessa är 14 webbredaktörer. Bland de fritextsvar som dessa angett märks att flera är vana redaktörer med ett djupt webbkunnande som använt Infoglues öppenhet. Exempelvis HTML-kodläge, vilket inte går i Drupal. Det gör exempelvis att innehåll därför inte kan kopieras mellan sidor. Andra har angett att det är på grund av att de måste lära sig ett nytt system. Problem med bildhantering är något som återkommer i flera svar på något som gör verktyget ineffektivt och oanvändarvänligt.

Infoglue hade stor möjligheter för vana och avancerade redaktörer som Drupal inte erbjuder. Det är uppenbart att detta skapar irritation hos de mest avancerade användarna.

Att två tredjedelar av redaktörerna anser att det är ett bra verktyg är en bra utgångspunkt för framtida förvaltning. Förhoppningen är att detta, genom fortbildning och teknisk utveckling, kommer bli betydligt bättre på sikt. Fritextsvaren som redaktörerna gav kommer tas med i prioriteringen av utveckling och ger en bild av vad redaktörerna anser vara viktigast.

Information och kommunikation

Traditionellt har Publicerabloggen varit en använd informationskanal för kommunikationsenheten att nå ut med information om webbarbete och projektet. Enhetens känsla har varit att inläggen fått dålig spridning, då frågor kommer till supporten på saker som informerats om via bloggen.

Av de svarande säger 58 procent att de läser de flesta eller alla inlägg. En femtedel, 21 procent, säger att de läser ett fåtal inlägg. 14 procent läser aldrig bloggen och 7 procent vet inte vad den är.

Av dem som frekvent läser bloggen är 10 svarande lättredaktörer och 45 svarande webbredaktörer. 20 svarande läser aldrig bloggen eller vet vad den är. Av dessa är åtta webbredaktörer. Fem av dessa lägger 0-20 procent av sin tjänst på webbarbete.

Precis som med enkäten i sig är problemet att nå sällananvändarna. Många webbredaktörer läser flitigt bloggen och informationen når dessa. Men var femte användare tar inte del av kommunikationsenhetens huvudkanal för information om webbarbete. Detta är problematiskt. Det innebär att ansvaret ligger på ansvarig webbredaktör att informera sina redaktörer, vilket inte fungerar ordentligt.

Att enbart lägga ut blogginlägg kommer inte vara tillräckligt för att nå redaktörer. Detta måste förvaltningen lösa för att på ett bättre sätt nå ut med information kring webbarbete. Det hade ökat förståelsen i verksamheten, och minskat belastningen på supporten.

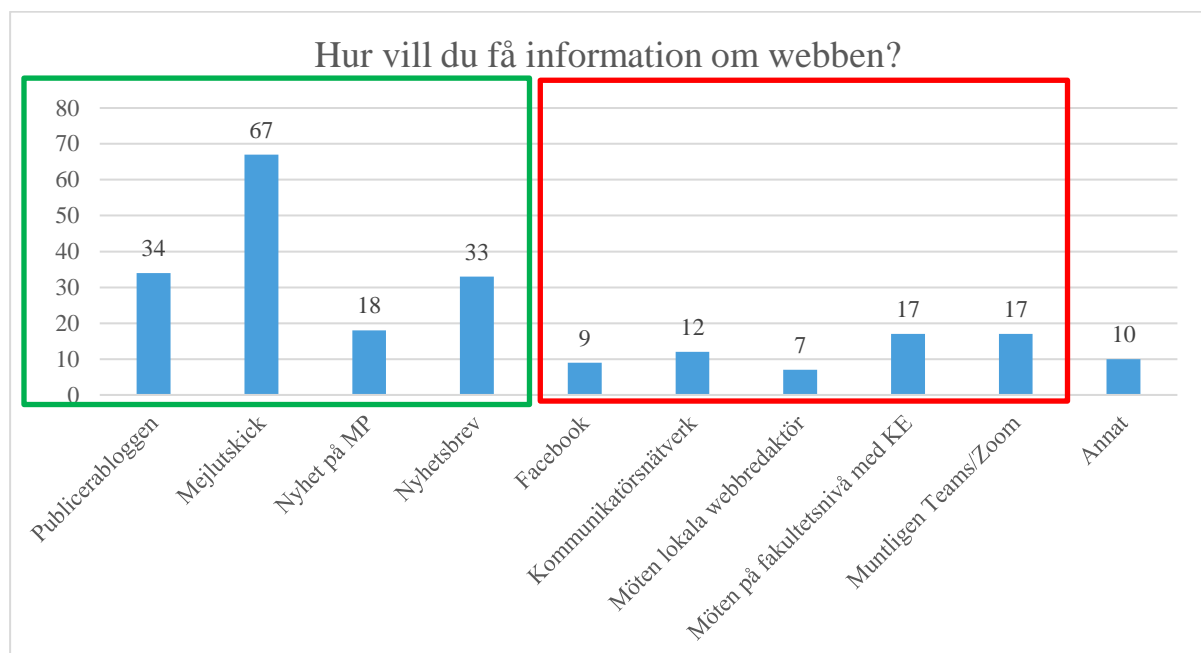
Förutom att kommunikationsenheten behöver bli bättre på att nå redaktörerna direkt med information, behöver organisationen i stort bli bättre på att förmedla information vidare, från webbredaktör till lättredaktör.

Hur redaktörer vill ha information

Frågan om hur redaktörerna vill ha information blir därför av extra vikt, eftersom enbart bloggen inte når ut. Redaktörerna ombads ge 1-3 alternativ. Informationsvägarna är även uppdelade i skriftlig och muntlig information. Där grön ruta i diagrammet visar på skriftligt och rött indikerar muntligt. De olika alternativen var.

Skriftligt: Publicerabloggen, Mejlutskick, Nyhet på Medarbetarportalen, Nyhetsbrev och i Kommunikationsgruppen på Facebook.

Muntligt: Kommunikatörsnätverk, Möten med lokala webbredaktör, Möten på fakultetsnivå där kommunikationsenheten deltar, muntligen via Teams/Zoom



- Skriftligt: 161 röster
- Muntligt: 53 röster
- Annat: 10 röster

Det är tydligt att redaktörerna föredrar att få information skriftligt, skickad direkt till dem. Där de inte själva aktivt måste söka upp informationen. Det finns ett behov hos redaktörer att i efterhand kunna söka fram information och att antalet kommunikationskanaler minskar. Att minska antalet kanaler är därför viktigt och eventuell viktig muntlig information bör även skickas ut skriftligt.

Det finns samtidigt ett behov av muntlig information. Något som också märkts under projektets gång, framför allt hos de mest aktiva redaktörerna och kontaktpersonerna.

Framåt är det alltså viktigt att blanda kommunikationen, men där det skriftliga har stort vikt.

Skrivna instruktioner

"Hur ofta använder du de skrivna Drupal-instruktionerna för att hitta svar på en fråga eller lösa ett problem?"

Drygt hälften av redaktörerna använder inte de skrivna instruktionerna, 56 procent svarade att de Sällan, Mycket sällan eller Aldrig använder dem.

- 21 av dessa svarande är lättredaktörer. 33 svarande är webbredaktörer.
- 20 av dessa webbredaktörer anser att supporten varit bra eller mycket bra.
- Sex redaktörer anser att supporten varit dålig.
- Sex redaktörer är helt självlärda. Då de inte använder instruktioner eller support.

De som använder skrivna instruktioner

Ju mer sällan du använder systemet desto oftare använder du de skrivna instruktionerna. Vilket inte är förvånande, och utifrån hur instruktionerna är skrivna är det denna målgrupp de är inriktade på. Av dem som använder instruktionerna flitigt är:

- 26 svarande är sällananvändare (0-40 % av sin tid)
- 12 svarande är mellan användare (41-80) % av sin tid)
- 3 svarande är ofta användare (81-100 % av sin tid)

Fyra av tio redaktörer vill ha fler skrivna instruktioner. Alltså dem som använder instruktionerna vill ha mer.

I fritextsvaren tryckte redaktörerna på att instruktionerna måste vara uppdaterade, när det kommer ny funktionalitet eller befintlig ändras. Detta verkar enligt redaktörer inte alltid vara fallet idag. Att instruktionerna ska vara sökbara, eller finnas i en A-Ö.

Samt att de önskar mer instruktioner av typen "Tips och råd" kring hur de kan tänka och bygga sidor.

Webbsupporten

"Efter lanseringen: Webbsupporten ger mig den hjälp jag behöver. Hur stämmer det påståendet?"

En majoritet av redaktörerna, sex av tio, tycker att webbsupporten ger den hjälp de behöver (bra och mycket bra).

14 procent av de svarade tyckte webbsupporten gav dålig hjälp och en redaktör tyckte den var mycket dålig. Denna redaktör var en lättredaktör.

Det var lika många som tyckte webbsupporten gav mycket bra hjälp som tyckte den gav dålig.

Var fjärde redaktör har inte varit i kontakt med webbsupporten. Med tanke på att cirka en tredjedel av de svarande av redaktören är lättredaktörer borde fler inte ha varit i kontakt med webbsupporten.

Webbsupporten har under webbutvecklingsprojektet förändrats både i arbetssätt, process och i bemanning. Utöver supportgruppen har även flera andra redaktörer på kommunikationsenheten under perioder jobbat mycket med support.

Inför och efter lanseringen var trycket på support och behovet från redaktörerna mycket stort. Resurserna, antalet arbetade timmar, täckte inte detta behov. Trots detta ansåg sex av tio redaktörer att supporten bra eller mycket bra hjälp. Det är en bra grund att stå på inför framtida utveckling av support.

Vad som inte fungerade

Redaktörerna lyfter områden som förvaltningen är medvetna om. Projektet levererade flera nya system och det var även för supporten oklart vart redaktörer skulle ändra information. Akeneo, Drupal POP, Org.db. Redaktörer blev därför skickade till olika personer eller enheter, vilket skapade irritation. En väg in för alla frågor som rör webben är därför något som önskas.

Flera anmärkte på att det tog tid att få svar och vill därför ha mer resurser i supporten som ger snabbare svar.

Ett nytt arbetssätt är att använda Stig (och därmed mejlkontakt) som ingång. Detta är något som redaktörer lyfter som ett problem. De vill snabbare komma i kontakt med supporten och snabbare få svar. Helst via telefon eller en permanent Teams-chatt, som var uppskattad av många när den fanns i augusti vid lanseringen.

Med helt nya system har alla, inklusive webbsupporten och övriga redaktörer på kommunikationsenheten, fått lära sig det allt eftersom. Det har skapat frustration hos vissa redaktörer som förväntade sig att webbsupporten skulle kunna mer om systemet.

Vissa redaktörer upplevde också att supporten var otydliga i sina svar, avslutade svar i förtid (innan de ansåg ärendet var klart).

Det sista var även att redaktörer uttrycker en önskan om att webbsupporten även ska svara på tillgänglighetsfrågor. Det kan tydligt kopplas till "en väg in" för alla webbrelaterade frågor.

Behovet av webbsupport skiljer sig mycket mellan olika redaktörer och kommunikationsenheten måste tydliggöra bättre vilka möjligheter som finns att så support. Under hösten har förväntningarna på webbsupporten inte stämt överens med förutsättningarna som funnits. Här behöver förvaltningen bli bättre på att kommunicera med redaktörerna.

Förbättringar i redaktörsgränssnittet och Önskad utveckling av funktionalitet

Det är tydligt att redaktörernas bild av vad som skulle lanseras och levereras i Drupal skiljer sig stort från det som faktiskt levererades. Ett stort antal funktioner som fanns i InfoGlue finns inte i Drupal. Vissa kommer inte tillbaka, andra är nedprioriterade och planeras att utvecklas senare. Detta är ett återkommande klagomål från redaktörer som tycker att Drupal är ett steg tillbaka jämfört med InfoGlue.

Under webbutvecklingsprojektet har det också kommunicerats ut att funktionalitet ska finnas på plats, som ännu inte finns. Det har ökat på förväntningarna och missnöjet när den färdiga produkten inte lever upp till löftena blir större.

På fritextsvaren syns tydligt en frustration hos redaktörerna att saker som anses vara grundläggande funktionalitet inte är på plats. Svaren som är en lång önskelista från redaktörerna kommer tas med i prioriteringsarbetet kring vidareutveckling av Drupal.

En viktig del är att få in önskemål från verksamheten. Även om de flesta önskemålen är sådana som inkommit under projektets gång via andra kanaler.

Förvaltningen måste här skapa förståelse kring vilka möjligheter som finns kring utveckling. Samt hur processen går till kring utveckling. Känslan hos många redaktörer är att de lyfter problem och utvecklingsbehov men att inget händer. En ökad och återkommande kommunikation kring dessa frågor behöver tillkomma.

Slutsatser

Enkäten visar att flera av de effektmål som satts upp vid en första avläsning har en relativt god måluppfyllelse. Verktøget anses vara lättanvänt och effektivt att arbeta i av flertalet redaktörer. Att redaktörer behöver lägga mindre tid i Drupal än InfoGlue. Detta trots att önskemålen kring förbättringar är väldigt många.

Införande av ett nytt system, nya rutiner, nya roller och nya processer skapade problem och irritation hos verksamheterna. Det kommer finnas så kallade barnsjukdomar i alla delar.

Belastningen på redaktörer har varit mycket stor under projektets gång. Stundtals oklar information och kommunikation har lett till onödig irritation.

Förvaltningen behöver bli bättre och effektivare i sin information och kommunikation med redaktörerna och verksamheten.

Sammanfattningsvis är det en bra utgångspunkt för förvaltningen att bygga vidare på.