



Slutrapport

Webbutvecklingsprojektet

Rapporten är upprättad i samförstånd mellan projektägare/beställare Lisbeth Kinnunen (projektägare) Stina Sundling (projektbeställare) och projektledare Erik Helmfridsson.

Verifieras genom styrgruppsbeslut. *Datum för när dokumentet beslutades: 2020-12-03*

Övergripande information om projektet		
Typ av projekt	Utvecklingsprojekt	
Omfattning	Resultat	Ny externwebb inkl. ny teknisk plattform, ett nytt webbpubliceringssystem, ny funktionalitet för kurs- och programsidor och en ny sökfunktion. Ny redaktörsorganisation inkl. utbildning av redaktörer.
	Tid	Februari 2017 – december 2020
	Kostnad	58 541 tkr (slutgiltig budget 58 759 tkr)
Projekt-dokumentation, lagringsplats	Projektrummet i Antura	

1	PROJEKTFÖRLOPP OCH MÅLUPPFYLLELSE	3
1.1	UTFALL.....	3
1.2	PROJEKTFÖRLOPP.....	3
1.3	PROJEKTMÅL.....	4
1.3.1	<i>En målgruppsanpassad extern webbplats.....</i>	<i>4</i>
1.3.2	<i>Funktionell och flexibel kurs- och programkatalog</i>	<i>4</i>
1.3.3	<i>Effektiv webborganisation.....</i>	<i>5</i>
1.3.4	<i>Ny teknisk plattform.....</i>	<i>5</i>
1.3.5	<i>Tydligare kommunikationskanaler.....</i>	<i>5</i>
1.3.6	<i>Ny söktjänst.....</i>	<i>5</i>
1.4	EFFEKTMÅL	6
2	SLUTSATS OCH REKOMMENDATIONER.....	7
2.1	SLUTSATS.....	7
2.2	REKOMMENDATIONER.....	7
2.2.1	<i>Mål</i>	<i>7</i>
2.2.2	<i>Plan.....</i>	<i>8</i>
2.2.3	<i>Projektorganisation.....</i>	<i>9</i>
2.2.4	<i>Budget och ekonomi.....</i>	<i>10</i>
2.2.5	<i>Arbetsformer</i>	<i>12</i>
3	INTRESSENTERNAS UPPLEVELSE	15
3.1	REDAKTÖRERNAS UPPLEVELSE.....	15
3.2	PROJEKTETS UPPLEVELSE.....	15
4	ÖVERLÄMNING TILL FÖRVALTNING	17
4.1	MOTTAGANDE OBJEKT	17
4.2	ÖVERLÄMNING TILL OBJEKTET	17
4.3	REDAKTÖRSORGANISATIONEN ÖVERLÄMNAS TILL LINJEN	17
4.4	FRAMTIDA FÖRVALTNINGSKOSTNADER.....	18
5	BILAGOR.....	19

1 Projektförlopp och måluppfyllelse

1.1 Utfall

	Initial plan (vid BP3)	Utfall
Resultat	Ny externwebb inkl. ny teknisk plattform, ett nytt webbpubliceringssystem, ny funktionalitet för kurs- och programsidor och en ny sökfunktion	Ny externwebb inkl. ny teknisk plattform, ett nytt webbpubliceringssystem, ny funktionalitet för kurs- och programsidor och en ny sökfunktion
Tidpunkt	2017-02 – 2019-06	2017-02 – 2020-12
Kostnad	30 487 tkr	58 541 tkr

Ett underlag inför budgetförhandling togs fram 2014–09 i dokumentet "Ekonomisk plan → Webbutvecklingsprojekt 2015–2017". Se vidare under avsnitt "2.4 Budget och ekonomi"

- Den beslutade budgeten blev 30 487 tkr.
- Budgeten reviderades genom äskande 2018–09 till 46 959 tkr
- Budgeten reviderades genom äskande 2019–11 till 52 959 tkr
- Budgeten reviderades genom äskande 2020–06 till 57 759 tkr
- Budgeten reviderades genom äskande 2020–10 till 58 759 tkr

1.2 Projektförlopp

2017	
22/7	Beslut om BP1: "Beslut om att starta projektet och initiera förberedelserna"
29/3	Beslut om BP3: "Beslut om att godkänna projektplanen"
augusti	De första konsulterna kommer in i projektet
20/12	Presenterades designkoncept 1
2018	
januari	Byte av projektledare
29/1	Sprint 1 startar
2/5	Presentation av koncept och design 2
24/5	Beslut om att lyfta ut POP ur webbutvecklingsprojektet
september	Budgeten reviderades genom äskande till 46 959 tkr
25/9	Pre-Alfa är klar
4/10	Beslut om att införa Akeneo PIM
2019	
januari	Utveckling av Akeneo PIM inleds
24/4	Överlämning av designarbetet
november	Budgeten reviderades genom äskande till 52 959 tkr

november	Utbildningarna för redaktörer inleds
november	Produktion av sidor av redaktörer inleds
november	Byte av projektledare
2020	
januari	Version #1 av prioriteringslistan med grindar för "stomme 1", "stomme 2" och "Release 1" tas fram.
31/1	Grinden "stomme 1" passeras utan att uppnås
februari	Delprojekten slås samman till ett projekt
28/2	Grind "stomme 2" passeras utan att uppnås
mars	Beslut om att skjuta fram kodstoppet från 4/4
mars	Coronaepidemin inleds
mars	Beslut om att revidera arbetssätt på grund av missade grindar
april	Beslut om ny framflyttning av releasedatum till 17/8 2020
april	Intern kommunikatör och en av produktägarna slutar i projektet, ny kommunikatör tillträder
april	Ny scrummaster tillträder
juni	Beslut om nytt publikt lanseringsdatum till 2/9
juni	Budgeten reviderades genom äskande till 57 759 tkr
18/6	Kodstopp
17/8	Lansering till redaktörer
2/9	Publik lansering
2/9	Överlämning till förvaltning inleds
sep - okt	Succesiv minskning av teamet
sep - okt	Löpande buggfixar och avslutning
oktober	Budgeten reviderades genom äskande till 58 759 tkr
oktober	Slutseminarium och enkäter genomförs
3/12	BP8 "Beslut om att avsluta projektet"

1.3 Projekt mål

Projektmålen från projektplanen listas nedan. Till varje projektmål har vi kopplat ett utfall. Samtliga mål kan anses uppfyllda.

1.3.1 En målgruppsanpassad extern webbplats

Utfall:

En extern webb med fokus på att underlätta för de identifierade målgrupperna är lanserad. Under projektets gång har intern information succesivt flyttats över till lämpliga interna kanaler såsom Medarbetarportalen och Studentportalen för att säkerställa att gu.se huserar extern information lämpad och riktad till våra identifierade målgrupper.

1.3.2 Funktionell och flexibel kurs- och programkatalog

Utfall:

Akeneo PIM är lanserad som en flexibel ersättning för den digitala kurs- och programkatalogen. Systemet förbättrar redaktörernas möjlighet att skapa informativ och attraktiv utbildningsinformation samt utveckla nya arbetssätt och nya tekniska lösningar för framtiden. Systemet har även potential att användas till andra kommunikativa kanaler i framtiden, såsom tryck, för att skapa en enhetlig och högkvalitativ källa av studieinformation.

1.3.3 Effektiv webborganisation

Utfall:

En radikal omformning av befintlig redaktörsorganisation där man gått från ca 1500 aktiva redaktörer med en teknisk utbildning i verktygen, till ca 350 redaktörer. Redaktörerna har, förutom en teknisk utbildning i de nya verktygen, även utbildats redaktionellt för att webben ska kunna hålla en genomgående hög redaktionell kvalitet. Omformningen ger förutsättningar för att Göteborgs universitet skall kunna uppfylla interna och externa riktlinjer och myndighetsdirektiv, exempelvis tillgänglighetskrav.

1.3.4 Ny teknisk plattform

Utfall:

Drupal har lanserats som nytt publiceringsverktyg och ersätter InfoGlue på den externa webbplatsen. Förstudier och initiativ pågår för att verkställa att kvarvarande webb (Medarbetarportal och Studentportal) som fortfarande är placerade i Infoglue skall avvecklas. Drupal och tillhörande OpenShift-miljön borgar för en stabil plattform med god prestanda.

1.3.5 Tydligare kommunikationskanaler

Utfall:

Tydliga rutiner och kommunikationskanaler är framtagna för att på ett effektivt sätt kunna ge löpande stöd till redaktörerna. På kommunikationsenheten har det satts upp nya processer och rutiner för att supportera verksamheten, bland annat gällande ärendehantering och utvecklingsarbete. Inom förvaltningen fortsätter detta arbete i form av att skapa nya forum, utökat samarbete med IT-enheten, kommunikationskanaler och gränssnitt gentemot verksamheten på flera olika nivåer.

Ett nytt webbforum för löpande kommunikation, diskussion och förankring kring den löpande utvecklingen av webbkanalerna inkl. externwebben har upprättats och består av representanter från fakulteterna och förvaltningsgruppen.

1.3.6 Ny söktjänst

Utfall:

En ny söktjänst (Elastic Search) är implementerad i externwebben. Den skapar en effektiv sökmotor som uppfyller verksamhetens behov och önskemål. Lösningen kommer att vidareutvecklas, under förvaltningens ägarskap, för att säkerställa webbens syfte och effektmål.

1.4 Effektmål

Nedan följer en redovisning av de effektmål som är framtagna. Närmare beskrivning av uppföljning och mätmetod återfinns i bilaga "Plan för mätning av effekter av GU.se". Resultatet av webbenkäten som togs fram 2016–10 redovisas i bilaga "Webbenkat2016 sve" och "Webbenkat2016 engelsk" som även kan fungera som underlag/nollmätning för kommande mätningar.

Effektmål 1: Leda till handling	
Breddad rekrytering av studenter	Mätmetod: Analys av antagningsstatistik
Förbättrat beslutsstöd för presumtiva studenter och medarbetare	Mätmetod: Kombination av webbenkät, tweekytest och trafikanalys
Lättare att hitta till kontaktuppgifter	Mätmetod: Kombination av webbenkät och trafikanalys
Effektmål 2: Inkluderande	
Förbättrat stöd för personer med funktionsnedsättning	Mätmetod: Användningstest och tillgänglighetstest
Lättillgänglig information för olika nationaliteter	Mätmetod: Webbenkät
Anpassad layout för olika skärmstorlekar	Mätmetod: Kombination av Webbenkät, trafikanalys och ev. automatiskt test
Effektmål 3: Stärka varumärket	
Framhäva ett sammanhållet universitet	Mätmetod: användningstesta & konstatera/värdera
Ökat omvärldsintresse för forskning	Mätmetod: Webbenkät, Tweekytest och trafikanalys
Förbättrad attraktionskraft för studenter och medarbetare	Mätmetod: Kombination av Webbenkät och antagningsstatistik
Effektmål 4: Effektivare webbproduktion	
Smidigare webbproduktion	Mätmetod: Webbenkät
Tydligare struktur	Mätmetod: Webbenkät
Stödande organisation	Mätmetod: Webbenkät

2 Slutsats och rekommendationer

2.1 Slutsats

"Vi har trots allt lyckats sätta in en ny teknisk plattform, omformat vår webborganisation, utbildat och kompetenshöjt hundratals medarbetare, introducerat ett nytt koncept, satt ny design, ökat tillgängligheten, förbättrat navigering, rensat tiotusentals sidor och PDF: er, skapat nya processer, förbättrat samarbetet med IT, tagit in en unik kurs- och programkatalog etcetera

*Med andra ord har vi levererat, trots mängder utav utmaningar under resans gång. Detta tack vare en vilja och ett engagemang hos både interna och externa medarbetare." – citat Magnus Nielsen
Produktägare*

2.2 Rekommendationer

Nedan följer de rekommendationer för kommande projekt som projektet har kommit fram till efter genomförda enkäter med utvecklare och redaktörer samt de Lessons Learned med projektgruppen och styrgruppen. Det är indelade efter projektplanens olika rubriker. Underlaget för detta kapitel återfinns i bilaga "Rekommendationer 201126"

2.2.1 Mål

2.2.1.1 Uppsättning av mål

Förstudien som ligger till grund för webbutvecklingsprojektet tog fram mycket relevanta mål som var väl förankrade i verksamhetens behov. Målen var satta på en relevant övergripande nivå. Dock har det visat sig under projektets gång att dessa mål var för allomfattande och avgränsningarna för löst hållna, vilket lett till att projektet har kunnat växa sig enormt och intressenternas förväntningar har växt till orimliga proportioner.

För att ett projekt ska ha förutsättningar att lyckas behöver tydliga och konkreta mål för projektets samtliga faser tas fram. Målen ska vara verksamhetsanknutna med slutanvändarnas (kan vara olika målgrupper) behov i åtanke. De övergripande projektmålen ska ha kopplade effektmål som går att mäta och har en tydlig plan för uppföljning för att svara på om vi gör det vi ska. Målen bör ge en tydlig bild av vad som ska levereras och när i tid, för att ligga till grund för kommunikation och förankring. Även projektets intressenter på samtliga nivåer bör löpande informeras om projektmålens uppfyllnad för att därigenom skapa en relevant förväntansbild. Det ger dem även möjlighet att planera för de eventuella förändringar eller bemanningskrav som uppstår.

2.2.1.2 Målstyrning

Tyvärr medförde projektets ständigt växande scoop att man snart tappade fokus på projektets syfte och de uppsatta målen, detta gällde samtliga inblandade. Detta medförde att det löpande arbetet i projektet bitvis frångick prioritering och lade tid och resurser på utveckling av mindre prioriterade områden innan man var klar med den grundläggande stommen.

Säkerställ att styrgrupp, projektbeställare och projektägare är väl insatta i projektets syfte och mål samt är involverade i den löpande avstämningen och prioriteringen utifrån dessa. Samtliga projektdeltagare bör uppdateras om projektmålen och måluppfyllanden löpande under projektiden, för att på så sätt skapa en gemensamt driv. Målen ska således vara ständigt närvarande under projektets gång och avstämning mot dem bör ske åtminstone vid varje styrgruppsmöte och gärna även på löpande projektgruppsmöten. Målen ska även ligga till grund för de löpande prioriteringar som sker inom projektet, både av styrgrupp och av produktägare. Glöm aldrig bort varför projektet bedrivs.

2.2.2 Plan

2.2.2.1 Framtagning av plan

Webbutvecklingsprojektet var ett enormt projekt. Även om vissa delar knoppades av under resans gång så var ambitionerna stora från början och växte stadigt under hela projektet i takt med att nya önskemål kom in från verksamheten. För att landa inom de uppsatta ramarna gjordes tappra försök att dela upp arbetet i separata delprojekt som löpte parallellt. Tyvärr resulterade detta i att mycket påbörjades, men långt ifrån allt hann bli färdigt. En del av de grundläggande och absolut mest nödvändiga bitarna av den planerade leveransen sköts upp och utvecklades sent i projektet. Detta resulterade i att mycket viktigt fortfarande väntar på att bli klart.

Planera större projekt i flera faser/etapper med tydliga starter, leveranser och avslut, istället för att försöka driva flera parallella delprojekt. Det är mycket svårt att på ett effektivt sätt genomföra ett så pass långt och omfattande projekt utan att ha tydliga grindar och uppsatta delmål att jobba mot. I och med att det är svårt att ta fram estimat på så lång sikt så ökar kvalitén på prognosarbetet om man jobbar med kortare tidshorisonter och delar upp leveransen i många avskilda delar. Man bör äta elefanten i delar, inte allt på en gång.

2.2.2.2 Planering av arbetssätt – agilt/vattenfall

Projektet var från början planerat att genomföras enligt ett "agilt" arbetssätt. Dock var det tydligt att förståelsen kring och tillämpningen av ett agilt arbetssätt skilde sig avsevärt både inom och utanför projektet. Vid flera tillfällen ifrågasattes det agila arbetssättet med kommentarer i stil med "hopp och lek" och "helt utan plan och struktur" från nyckelintressenter. Den agila utvecklingsmetoden är komplex och det är av yttersta vikt att den hanteras strukturerat och av någon som förstår både dess storhet och dess komplexitet, annars är det en stor risk att den bara resulterar i höga kostnader och oklara leveranser. GU är en traditionell organisation med tydlig Vattenfallsstruktur i sitt beställarled; man vet vad man vill ha, när man vill ha det och vad det får kosta. I och med detta är det relevant att utvärdera värdet i ett agilt projekt innan man inleder det.

Ett projekts arbetssätt och upplägg måste beslutas gemensamt på ett tidigt stadie. Ska vi jobba agilt eller vattenfall? Oavsett vad man väljer är det viktigt att samtliga projektmedlemmar, projektägare, beställare och styrgrupp har samma bild av hur projektet ska genomföras och en gemensam definition av vad den valda arbetsmetoden innebär för GU.

2.2.2.3 Planera in kontinuerlig uppföljning

Projektet har varit skakigt i omgångar och en hel del fel har begåtts. Dock är det så i de allra flesta projekt. Det viktigaste är att löpande utvärdera vad som har gått snett för att dra lärdomar och sedan gå vidare som ett starkare team. Detta har det tyvärr varit ont om under projektets gång. Det har

genomförs en större utvärdering och ett par mindre kickoffer etcetera under projektets gång men resultatet av dessa lyser tyvärr med sin frånvaro, vilket tyvärr medfört att många goda tankar och idéer gått förlorade på vägen och många duktiga projektmedlemmar har fått slita alldeles för hårt.

Planera in regelbundna uppföljningar av projektets progress för att tidigt kunna fånga upp avvikelser och orosmoln. Planera in lessons learned med viss frekvens under projektets gång för att säkerställa att man fångar upp behov av förändring i tid och kan korrigera där det behövs. Förankra resultatet i teamet och säkerställ att alla lär av misstagen och fortsätter med de goda resultaten.

2.2.3 Projektorganisation

2.2.3.1 Roller och ansvar

Webbprojektet har under åren haft närmare 60 projektmedlemmar med olika roller och ansvar. Vissa har varit extremt tydliga men många har varit betydligt mer flytande. Detta har skapat stor osäkerhet kring vem som ansvarar för vad vilket i sin tur fört med sig att många bollar har tappats och en hel del dubbelarbetet har genomförts. Detta har kostat både tid och resurser och har varit en starkt bidragande faktor till projektets resultat.

Tydliggör projektets roller direkt. Ta fram en tydlig definition av projektets olika roller och förväntningar på deras respektive leveranser, för att säkerställa att alla vet vad som förväntas av dem, samt vad de kan förvänta av övriga. Om det ska genomföras ett agilt projekt, se till att beställare och styrgrupp förstår vad de olika agila rollerna innebär och hur de ska förhålla sig till varandra. Försök även att hålla isär rollerna så att en person bara har en nyckelroll i projektet, exempelvis scrummaster, testledare, produktägare (PO), projektledare (PL) etc. och överväg att ta in professionella resurser till vissa nyckelroller. Många roller kräver lång erfarenhet för att de ska kunna utföras på ett professionellt och effektivt sätt.

Var inte rädd för att vara flexibel med projektorganisationen och våga ändra under resans gång. I långa projekt kan drivet och fokus gå ner efter en tid, då är det viktigt att byta ut de som inte längre bidrar till att arbeta mot målet.

2.2.3.2 Resurser – externa och interna

Det har diskuterats mycket gällande interna och externa resurser i projektet och var vilket ansvar bör ligga. På vissa områden har ett stort personberoende byggts upp kring externa parter vilket medfört att ett oerhört ansvar har lagts på enskilda individer som inte kommer att finnas kvar i organisationen efter det att projektet lämnar över till förvaltning. Det har skapat en svår överlämningsituation då det alltid är utmanande att prioritera mellan överlämning och utveckling när tid och budget är tätt.

Redan i ett tidigt skede bör projektet vara noga med hur arbetsfördelningen mellan projektet och linjen/objektet ska se ut för att på så vis kunna fördela både arbetsuppgifter och resurser på ett effektivt sätt. Resurssätt gärna projektet så att verksamheten själva kan ta huvudansvaret och låt inte konsulter ta för mycket ansvar som verksamheten borde ta. Vissa roller bör också företrädesvis bemannas av interna resurser för att säkerställa ett långsiktigt tänkt kring beslut och prioriteringar. Exempelvis bör verksamhetskritiska system vara bemannade och säkrade av interna resurser för att säkerställa en framtida drift och förvaltning. Även produktägarrollen bör bemannas av en intern person med mandat i linjen som kan föra GU:s talan gentemot leverantörer/konsulter. Som ett led i detta är det även relevant att avtala och besluta om en korrekt dimensionerad bemanning i förvaltning, gärna redan innan projektet påbörjas (support, utbildning, objektspecialister verksamhet och IT etc.). Det

kommer oundvikligen att finnas en restlista efter avslutat projekt och den tas bäst om hand av personer som har varit med i projektet.

2.2.3.3 Resurser – linje och projekt

Projektet har varit utmanande för de flesta deltagarna, inte minst de anställda i linjen. Då nästan samtliga inom GU haft andra uppgifter vid sidan om projektet har deras arbetssituation tidvis varit ohållbar. I och med projektets vikt och betydelse för GU har det ofta varit svårt för de anställda att prioritera sin tid utanför projektet. Detta har resulterat i en tuff situation för många.

Det är viktigt att planera resurserna i linjen så att tilltänkta nyckelpersoner har tid att vara med i projektet, gärna till 100%. Var ärlig med kostnader och eventuella behov att ersätta personen i linjen under projektets gång.

2.2.3.4 Resurser – utvecklare

Projektgruppen har sett olika ut under projektets gång och succesivt har ett team med utvecklare tillsatts. Det var ursprungligen mycket utmanande att hitta tillräcklig kompetens på 100%, så projektet bemannades med en grupp där samtliga jobbade deltid i projektet. Detta i kombination med ett personberoende kring kompetenser och utvecklingsområden fick till följd att kalendertiden blev lång och ställtiden omfattande. Under projektet slutfas (2020) har diskussioner kring ändringar av teamet lyfts vid ett flertal tillfällen för att skapa en avslutande spurt. Detta har dock inte ansetts möjlig i och med att vissa nyckelkonsulter var nödvändiga för att projektet skulle lyckas.

Säkerställ att projektet har relevant tillgång till utvecklare som helst kan arbeta heltid, för att på så sätt få ett optimalt nyttjande av kalendertid. Utvecklarna bör även ha liknande kompetens för att kunna säkerställa leverans även vid sjukdom eller annan frånvaro. På så sätt undviker projektet att vara beroende av en person för att kunna leverera.

2.2.4 Budget och ekonomi

Projektets resultat i relation till ursprunglig budget sticker ut på ett uppseendeväckande vis. Från en ursprunglig budget på drygt 30 miljoner slutar projektet på nästa 60 miljoner. En siffra som för sig själv ser hissnande ut. Men om man tar i beaktande den bakomliggande rapporten "Ekonomisk plan → Webbutvecklingsprojekt 2015–2017" som uppskattar ett liknande projekt till mellan 50 och 60 miljoner (se bild nedan) beroende på omfattning och bemanning, samt den enorma tekniska skuld som projektet har försökt avverka, blir bilden lite mer nyanserad, om än inte acceptabel.

Kostnader/scenario (mkr)		2015	2016	2017
Scenario 1	förstudier	1,7	2,6	2,4
	teknik	5,0	7,1	6,7
	summa hela projektet	10,6	12,9	12,0
Totalt 3 år, scenario 1 <i>Intern bemanning: 35,5 miljoner kronor</i>				
Scenario 2	förstudier	3,4	4,7	4,4
	teknik	9,1	12,9	12,1
	summa hela projektet	19,2	23,5	21,9
Totalt 3 år, scenario 2 <i>Extern bemanning: 64,6 miljoner kronor</i>				
Scenario 3	förstudier	2,5	3,7	3,4
	teknik	7,7	11,2	10,5
	summa hela projektet	14,7	18,7	17,1
Totalt 3 år, scenario 3 <i>Rekommenderad bemanning: 50,5 miljoner kronor</i>				

2.2.4.1 Estimerad budget

Det gjordes ett antal val i projektets tidiga skede som medförde stora kostnader, både val av byrå för att ta fram designen och val av plattform (Drupal) kan i efterhand anses ha medfört onödigt höga kostnader, men då de fattades var besluten grundligt undersökta och förankrade.

För att undvika liknande differenser i ursprunglig budget kontra slutresultat måste projektet med beställare och ägare, tillsammans med övrig styrgrupp, presentera en budget som är realistisk vid start och stå på sig rörande dess omfattning. Det kommer alltid att finnas de som argumenterar för att drastiskt minska estimat för att spara pengar. Detta "spel" resulterar i att projektet startar med en lägre finansiering än uppskattat och tvingas istället be om mer pengar vid senare tillfälle. Detta skapar en otrevlig arbetsmiljö inom projektet och portföljledningen får svårt att planera framtida utgifter.

2.2.4.2 Modell för finansiering

Projektet äskade löpande medel för att kunna finansiera utvecklingen, dock utan att det faktiskt kunde levereras tydliga resultat som visade att projektet skulle kunna komma i mål. Detta ledde till att man i slutet av budgeten alltid hade en hel del kvar att bygga. Upprörda röster skylldes detta på det agila arbetssättet. En relevant diskussion som förts under slutseminarierna har rört olika former av finansieringsmodeller för att kunna säkerställa att man får löpande leveranser med relevant finansiering så att man inte står med merparten kvar när pengarna är slut.

Inför uppstart av ett projekt kan det vara bra att reflektera kring hur finansieringen kan delas upp för att få bästa möjliga balans på styrmedlen. Genom att inte tillgängliggöra all finansiering direkt skapas tydliga incitament att nå uppsatta delmål innan nästa del betalas ut. Dessa delmål/grindar måste vara tydliga så att både projektet och styrgruppen kan stå bakom dem och förstå när det är uppnådda. Dock är det viktigt att den totala finansieringen finns avsatt, så att den inte är beroende av prioritering mot andra projekt i portföljen, mot vilka projektet inte har någon påverkansmöjlighet.

2.2.5 Arbetsformer

2.2.5.1 Val av plattform

Under förstudien tittade man på alternativa CMS plattformar att utveckla gu.se på. Men då prismodellen för den föreslagna plattformen riskerade att bli orimligt hög på grund av den licensmodell per site som de erbjöd, valde man istället att gå med Drupal, som är en väl etablerad open source plattform utan licenskostnader. Valet har sedan dess debatterats flitigt. Många av de standardlösningar som andra CMS plattformar har, saknas i Drupal. Det krävs mycket handpåläggning av konsulter för att lösa detta enligt universitetets behov. Vidare var det initialt svårt att få tag på kompetenta Drupal-utvecklare som kunde vara närvarande på 100%, vilket ledde till den utmanande situation projektet genomfördes i.

Inför uppstart av ett nytt utvecklingsprojekt; se till att noga utvärdera den valda tekniska plattformen. För att kunna vara en god kravställare behövs god kunskap om verktyget. Välj ett väl etablerat verktyg med god tillgång till kompetens och best practice. Säkerställ att kravspecifikationen för verksamheten är detaljerad nog för att avspegla behovet. Det är en stor risk att viktiga detaljer missas när man beskriver ett krav för generellt.

2.2.5.2 Prioritering i utvecklingsarbetet

Utvecklingsarbetet har haft utmaningar från ett tidigt stadium och många funktioner kunde inte utvecklas förrän sent i projektet på grund av att de var beroende av att grundstommen var på plats först. Detta ledde till en uppfattning att bara "långt hängande frukter" utvecklades och de mer utmanande, men kritiska funktionerna, blev liggande. Uppfattningen att utvecklarna fokuserat på de "lätta" uppgifterna har ytterligare adderat till en mindre smickrande bild av projektet och lyfts fram som en anledning till att resultatet skiljer sig från förväntningarna. Projektet har haft höga ambitioner kring design och funktion vilket medfört att prioriteringsarbetet har varit utmanande. Vissa centrala delar har blivit bortprioriterade, på grund av tidsbrist och/eller att andra kritiska utvecklingsområden fått företräde.

För att undvika oklarheter kring prioriteringar i kommande projekt är det viktigt att inleda med att ta fram en "basplattform" som fungerar och löser grunderna och de mest leveranskritiska funktionernas först. Prioritera alltid utvecklingen utifrån projektets syfte och mål och leverera "must have" tidigt. Färdigställ och få godkänd leverans innan man eventuellt går tillbaka och börjar titta på feature improvements på redan godkända lösningar. Jobba med ett "good enough"-tänk kring utveckling med tydliga acceptanskriterier som alla kan stå bakom, det är sällan som värdet av att gå bortom "good enough" överstiger kostnaden för att skapa det.

2.2.5.3 Estimering av tid för utveckling

Estimering av utveckling har varit en stor utmaning i projektet. Det har funnits en motvilja från utvecklarna att estimerar tid för utveckling och det har inte, förrän på slutet, funnits en kultur att följa upp estimaten. Denna kultur och motvilja till estimering har lett till att, under större delen av projektet, har man planerat i blindo eftersom det inte har funnits någon bild av hur lång tid

utvecklingen beräknas ta. Detta har resulterat i att den prioriteringslistan som togs fram vid årsskiftet 2019/2020 med ett antal "must have" bara kunder slutföras till en liten del, i och med att ingen kunde ge ett svar på vad som fick plats i listan och hur lång tid respektive del skulle ta att utveckla. Således tvingades projektet löpande prioritera bort kritisk funktionalitet under hela slutfasen av projektet, för att det inte fanns tid kvar att utveckla det. Om det hade funnits en kultur och tydliga rutiner från start gällande estimering och uppföljning av ärenden, skulle vi troligtvis kunnat prioritera betydligt bättre direkt och därmed kunnat ge en bättre bild av vad projektet skulle kunna leverera med de tillgängliga resurserna.

Således är det ytterst viktigt att all utveckling föregås av estimat som följs upp löpande. Genom en aktiv estimering och uppföljning blir det tydligt om idéer/lösningar blir för avancerade och man kan tidigt flagga upp för lösningar som inte är realistiska eller drar iväg i tid.

2.2.5.4 Dokumentation

En ständigt återkommande diskussion i projektet har varit hur man prioriterar mellan utveckling av funktioner och dokumentation av det som levereras. Det har hela tiden funnits en önskan från GU att allt ska dokumenteras för att det ska vara lätt att lämna över till förvaltning, men mycket återstår, vilket blir väldigt tydligt när projektet ska avslutas och en hel del tid och resurser behöver läggas på att få all dokumentation på plats.

Således bör man börja arbeta med dokumentation från start och fortsätta med systematisk dokumentering löpande under hela projektet. Skapa tydliga mallar som underlättar det löpande arbetet. Var tydlig med att huvuddelen av dokumentationen är ämnad för förvaltningen och inte för projektet.

2.2.5.5 Förankring och förväntningar

Kommunikation har varit en av de viktigaste delarna av Webbutvecklingsprojektet. Redan från förstudien lades mycket tid och energi på att samla in önskemål och behov från verksamheten och förankra projektet inom hela universitetet. Detta har varit mycket uppskattat och i stort sett samtliga svar som kommit in vid slutseminarium och via enkäter har lyft hur mycket information som funnits tillgänglig gällande projektet. Dock har den myckna kommunikationen även medfört att förväntansbilden kring leveransen växt sig orimligt stor, vilket i slutändan resulterat i att många är besvikna över slutresultatet.

Underlätta möjligheten till realistiska förväntningar genom att förankra mål och ramar, samt progress och utmaningar hos den målgrupp/er projektet riktar sig till. Säkerställ att mottagarna förstår projektets mål, syfte och framtagna policys. I detta arbete är det viktigt att tänka på målgruppens förståelse och undvik att använda ett branschspråk som inte alla förstår. Var försiktiga med vad som utlovas av projektet i alla led. Ju längre bort från projektet ett rykte når, desto mer växer det och det är lätt att det skapas en höna av en fjäder, vilket lätt leder till ohanterligt höga förväntningar. "Lova för lite" och se om det sedan går att få till extra funktioner utöver de mest nödvändiga.

2.2.5.6 *Kommunikation - redaktörsorganisationen*

I och med en omfattande förändring av redaktörsorganisationen, från ca 1500 till ca 350, har många personers arbete påverkats av projektets progress. Detta i kombination med att projektets leverans försenats och minskat har lett till en hel del frustration och stress. Redaktörer har varit osäkra på vad de ska göra och när och chefsledet har varit osäkra på vilka resurser som ska tillsättas under vilka tider.

Kommunicera därför löpande en uppdaterad och tydlig tidsplan under hela projektet, inklusive när användarna får tillgång till vad, för att underlätta mottagarnas arbetsplanering. Förutom den direkta målgruppen är det viktigt med löpande information och kommunikation riktad till verksamhetens chefer med information kring eventuella nya positioner som behöver bemannas och när i tiden de bör tillsättas.

2.2.5.7 *Kommunikation - användare*

Det har verkligen lagts mycket engagemang och tid på att säkerställa att de nya användarna ska komma in och kunna jobba i Drupal på ett så lätt sätt som möjligt. Utbildningar inleddes i november 2019 och redan i januari 2020 var en stor del av redaktörerna utbildade i Drupal. Därefter lades ett omfattande arbete på att säkerställa att supporten skulle kunna hantera uppkomna problem och frågor. Information kommunicerades i en rad olika kanaler och olika forum sattes upp för att fånga upp så mycket som möjligt. De allra flesta svar vi fått in är översvallande nöjda med detta och de enda negativa kommentarerna handlar om att det eventuellt var för många olika informationskanaler.

Så utifrån de svar som inkommit bör man vara noga med att ha en närvarande support efter att användare släpps in i systemet. Nyttja gärna möjligheter till chattfunktioner för att komma nära användarna och ge dem snabba svar. Planera och genomför utbildning anpassad efter målgruppen och skapa ökad tillgänglighet genom att förse användarna med instruktioner i form av manualer och filmer.

3 Intressenternas upplevelse

De två underliggande kapitlen är en sammanställning av den stora mängd svar projektet fått in genom att ställa frågorna "Vad har gjorts bra i projektet?" och "Vad kunde ha gjorts annorlunda?" både under slutseminarium med projektgruppen och styrgruppen, samt i en enkät till redaktörerna och utvecklarna.

3.1 Redaktörernas upplevelse

I november 2020 genomfördes en utvärdering av Webbprojektet riktat till redaktörer. Enkäten skickades ut till redaktörer, lätt- och webbredaktörer. Efter två veckor samlades svaren in.

Eftersom systemet inte har möjlighet att skicka ut meddelanden till alla redaktörer består redaktörslistan av en manuellt skapad lista. Den är inte komplett, uppskattningsvis finns drygt 300 redaktörer.

- Totalt skickades enkäten till 237 redaktörer
- Antal svarande: 78
- Svarsfrekvens 33%

Sammanfattningsvis är redaktörerna mycket nöjda med det stöd de fått under deras del av projektet, från utbildning från november 2019 och den löpande supporten under arbetet fram till och efter lansering i september 2020. De mindre positiva kommentarerna handlar främst om svårigheterna att jobba i ett ofärdigt system samt utmaningarna när man inte vet vilken funktion som de kan förvänta sig att komma.

Se bilaga "Redaktörernas svar 201126" för en lista av de inkomna svaren.

3.2 Projektets upplevelse

I bilaga "Projektdeltagarnas svar 201126" återfinns en sammanställning av de slutseminarium som genomfördes den 22/10 med projektgruppen och den 5/11 med styrgruppen samt den enkät till utvecklarna som skickades ut i november 2020.

Sammanfattningsvis ser deltagarna projektet som mindre lyckat.

Även om samarbetet inom projektgruppen uppfattas som väl fungerade med ett starkt engagemang och driv att komma i mål, så är listan över det som man inte vill fortsätta med i kommande projekt betydligt mer omfattande. De flesta utvecklingspunkterna har lyfts ovan under kapitel 2.

Det har varit en stor utmaning att så stor del av projektteamet bara har jobbat deltid i projektet, vilket skapat utmaningar både i form av omfattande kalendertid och svår koordinerat arbete när inte personer är på plats samtidigt. Vidare skapar deltid stor stress på deltagarna då det alltid infinner sig viss ställtid när man går från ett fokus till ett annat och man måste prioritera en uppgift över en annan.

Arbetet med utveckling av de tekniska plattformarna har varit betydligt mer komplext än någon kunde förutse, vilket har skapat stora utmaningar både inom projektet och i kommunikations- och

förankringsarbetet mot övriga verksamheten. Här anser många att projektet borde satsat på färre parallella utvecklingsområden för att säkerställa att grunderna blev klarar innan man gick vidare och bara kommunicerat det som var 100% säkert att kunna leverera. Även uppdelningen av projektet i delprojekt anses ha skapat stora problem och försenat arbetet avsevärt.

Många uttrycker besvikelse för att projektet inte kunnat leverera det man uppfattar som utlovad funktionalitet, vilket ytterligare förstärker den negativa bilden av resultatet.

Det är tydligt att projektets deltagare är skeptiska till hur budgetarbetet har skötts, både gällande den ursprungliga budgeten, som var alldeles för låg, och det löpande arbetet med uppföljningar. Budgeten har inte använts som det styrmedel den var avsedd som vilket gjort att arbetet tillåtit skena iväg.

4 Överlämning till förvaltning

4.1 Mottagande objekt

Projektets motpart och det objekt som har huvudansvar för förvaltningen av projektets resultat är KOM-objektet.

4.2 Överlämning till objektet

För att säkerställa en kvalitativ överlämning till KOM-objektet har centrala delar av den fortsatta förvaltningen varit aktiva i projektet under hela dess livslängd. Resurser som tillkommit har introducerats i projektet för att underlätta en sömlös övergång från projekt till förvaltning.

Ett aktivt överlämningsarbete påbörjades inom projektets ramar redan inför redaktörsreleasen i augusti 2020. I samband med release lämnade de facto merparten av de interna resurserna projektet och påbörjade ett aktivt arbete inom objektet med mottagning och struktur för att underlätta övergången ytterligare. Dock gick projekt och objekt helt parallellt under tiden 2/9 – 31/10 2020 för att säkerställa fortsatt effektivt arbete med utveckling och dokumentation.

Under september och oktober 2020 har Portföljstödet varit ett stöd till projektet och objektet genom att arrangera löpande avstämningsmöten för att gå igenom de dokument och processer som krävs inför att projektet stängs. Dessa möten har utgått ifrån dokumentet "Mall för överlämning till förvaltning – GUSPP" och varit mycket givande för alla inblandade. Naturligtvis har lejonparten av arbetet skett mellan dessa möten av engagerade representanter från objektet.

4.3 Redaktörsorganisationen överlämnas till linjen

Den nya redaktörsorganisationen är framtagen för att öka kvalitén på externwebben. Redaktörsorganisationen består i skrivande stund av ca 150 webbredaktörer och ca 200 lättredaktörer. Webbredaktörerna har det övergripande ansvaret för innehåll och struktur medan lättredaktörerna jobbar med framtagandet av innehåll. Inom fakulteter och institutioner ska det hålla lokala webbmöten och på central nivå samordnas redaktörsorganisationen i ett webbforum mellan KE och övrig verksamhet. KE utbildar och kompetensutvecklar.

Dock är det viktigt att den nya redaktörsorganisationen tas om hand ute på respektive fakultet och institution, för att få möjlighet att genomföra de lokala aktiviteterna då de utbildade redaktörerna inte är organiserade i en central webborganisation, utan är spridda i verksamheten.

För att stödja dessa "nya" redaktörer har ett förslag på ett webbforum lagts fram för att verka som en gemensam plattform för att kunna diskutera löpande utveckling av webbplattformarna inklusive externwebben. Detta forum är väl förankrat i verksamheten och utrullningen har påbörjats under Q2 2020 under ledning av Magnus Nielsen och Peter Sundberg Åbrandt.

4.4 Framtida förvaltningskostnader

Nedan tabell ger en bild av de kommande årens beräknade kostnader för fortsatt utveckling och säkerställande av god kvalitet på gu.se. Det beräknade behovet av angivna interna och externa resurser troligen kommer att vara relevant under perioden 2021-2023.

<i>Typ av kostnad</i>	<i>Nuvarande årlig förvaltningskostnad*</i>	<i>Kostnadsbärande linje</i>	<i>Framtida årlig förvaltningskostnad</i>	<i>Kostnadsbärande linje</i>	<i>Förändring förvaltningskostnad per år</i>
<i>Interna resurser</i>			6 120 000 kr	IT+KOM	6 120 000 kr
<i>Externa resurser</i>			4 050 000 kr	IT+KOM	4 050 000 kr
<i>Licens-kostnader</i>	885 448 kr	IT+KOM	1 526 808 kr	IT+KOM	641 360 kr
<i>Övrigt drifts-kostnader</i>			200 000 kr	IT Infrastruktur	200 000 kr
<i>Summa</i>	885 448 kr		11 896 808 kr		11 011 360 kr

*) kostnad för IT-stöd som ersätts eller befintligt system som förbättras, angivet är innevarande års kostnad

5 Bilagor

Nr	Dokumentnamn/dokumentbeteckning/ld	Utgåva, datum
1	Plan för mätning av effekter av GU.se	2016-06-29
2	"Rekommendationer 201126"	2020-11-26
3	"Webbenkat2016 sve"	2016-10-25
4	"Webbenkat2016 engelsk"	2016-10-25
5	"Redaktörernas svar 201126"	2020-11-26
6	"Projektdeltagarnas svar 201126"	2020-11-26
7	Ekonomisk plan → Webbutvecklingsprojekt 2015–2017	2014-09-01

PLAN FÖR MÄTNING AV EFFEKTER AV GU.SE

EFFEKTOMRÅDE 1: LEDA TILL HANDLING

BREDDAD REKRYTERING AV STUDENTER

MÄTMETOD: ANALYS AV ANTAGNINGSSSTATISTIK

Analys av antagningsstatistik: Göra ett grovt antagande att webbplatsen är en bidragande orsak till att personer söker sig till Göteborgs universitet. Filtrera antagningsdata varifrån de sökande kommer. Till exempel:

- andelen sökande utanför Sverige
- på postnummer (ort/område)

(**Enkät/intervju vid terminsstart:** En annan mätmetod för att mäta breddad rekrytering som vi diskuterat är att följa upp med enkät och/eller intervjuer på höstterminen med personer som blivit antagna. Det kräver en del resurser och frågan är om det är värt att lägga tid och resurser på det utifrån det resultat som vi kan förvänta oss. Vi rekommenderar att inte gå vidare med den här mätmetoden.)

FÖRBÄTTRAT BESLUTSSTÖD FÖR PRESUMTIVA STUDENTER OCH MEDARBETARE

MÄTMETOD: KOMBINATION AV WEBBENKÄT, TWEAKYTEST OCH TRAFIKANALYS

Webbenkät: Se nedan för beskrivning av webbenkät samt bilaga 1.

Tweakyttest: Ett icke modererat användningstest som testar generella flöden för utbildningsdelen. Tweakytestet mäter hur väl sajten fungerar i användning och har som mått att ange om testpersoner lyckas, lyckas med hinder eller misslyckas att genomföra en testuppgift. Se bilaga 2 för testunderlag. Rekommenderat antal tweakyttester är 5-10 stycken. Ni kommer att se tydliga mönster redan efter 5 tester, men vill ni ha mer mängd så använd upp till 10 stycken personer/test.

Trafikanalys:

Mäta statistik för till exempel:

- Antal klick på antagningsknapp
- Sidvisningar för studentintervjuer
- Sidvisningar för karriärsintervjuer

LÄTTARE ATT HITTA TILL KONTAKTUPPGIFTER

MÄTMETOD: KOMBINATION AV WEBBENKÄT OCH TRAFIKANALYS

Webbenkät: Se nedan för beskrivning av webbenkät samt bilaga 1.

Trafikanalys:

Mäta statistik för sidor som innehåller kontaktuppgifter. Till exempel:

- Studievägledning
- Forskarbeskrivningar
- Expertlistor

Mäta statistik för när kontakt initieras genom till exempel:

- Klick på mejllänkar
- Klick på kontaktformulär

EFFEKTOMRÅDE 2: INKLUDERANDE

FÖRBÄTTRAT STÖD FÖR FUNKTIONSvariationer

MÄTMETOD: ANVÄNDNINGSTEST OCH TILLGÄNGLIGHETSTEST

Användningstest: Ett modererat användningstest på 3-5 personer med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. Exempel på neuropsykiatrisk funktionsnedsättning (NPF) är dyslexi och ADHD. Genom användningstest med den här gruppen mäter ni och samtidigt säkerställer att webben inte hindrar dem från att söka en utbildning på Göteborgs universitet.

Tillgänglighetstest av sajten: Det finns olika verktyg som kan användas i browser för att testa tillgängligheten. Exempel på verktyg är Tenon check för Chrome (<https://chrome.google.com/webstore/detail/tenon-check/bmibjbhkgepmnehjfhjaalkikngikhgi/>). Verktöget genererar en lista med fel/varningar enligt WCAG:s riktlinjer för tillgänglighet. Som standard ska en myndighetssajt uppfylla nivå AA.

Vidare rekommendation inför utveckling är att utvecklarna kontinuerligt testar av tillgängligheten med verktyg som verifierar att koden är korrekt för att motsvara tillgänglighetskrav. Det finns även verktyg som gör att kod automatiskt tillgänglighetstestas när koden läggs upp på testserver.

Det här kan kompletteras med rapporter av Funka.

LÄTTILLGÄNGLIG INFORMATION FÖR OLIKA NATIONALITETER

MÄTMETOD: WEBBENKÄT

Webbenkät: Samma webbenkät som används på den svenska delen av sajten används på den engelska delen. Se nedan för beskrivning av webbenkäten samt bilaga 1.

ANPASSAD LAYOUT FÖR OLIKA SKÄRMSTORLEKAR

MÄTMETOD: KOMBINATION AV WEBBENKÄT, TRAFIKANALYS OCH EV. AUTOMATISK TEST

Webbenkät: I bästa fall automatiskt avgöra om besökaren som svarar på webbenkäten använder dator, läsplatta eller mobil. Om det inte går inkludera en fråga i webbenkäten där respondenten anger om hen använder dator, läsplatta eller mobil. Se nedan för beskrivning av webbenkäten samt bilaga 1.

Trafikanalys: Mäta andelen som använder sajten med mobil, läsplatta och dator.

Automatisk test: Det finns verktyg som kan användas för automatiskt testa vissa flöden, t.ex. att verktöget klickar sig igenom ett antal viktiga sidor. Selenium är ett exempel på en sådan tjänst

<http://www.seleniumhq.org/>. Med den här typen av verktyg går det också att ta skärmbilder vid de automatiska testerna som kan användas för att verifiera att skärmen anpassas efter storlek. Det är dock lite krångligt att sätta upp den här typen av test. Det mest tillförlitliga sättet att testa att skärmen anpassar sig är att manuellt testa under utveckling.

EFFEKTOMRÅDE 3: STÄRKA VARUMÄRKET

FRAMHÄVA ETT SAMMANHÅLLET UNIVERSITET

MÄTMETOD: ANVÄNDNINGSTESTA & KONSTATERA/VÄRDERA

Värdering: Ett konstaterande/värdering som gjorts och som är en av utgångspunkterna i omdesignen av den externa webben är att webbplatsen är alltför organisationsbunden. Omdesignen har som mål att användaren ska känna att hen är på Göteborgs universitet snarare än att de befinner sig på sidan för de olika fakulteterna och institutionerna. En användare ska inte behöva veta på vilken institution specifik forskning bedrivs för att hen ska hitta rätt. Under utvecklingsarbetet av den nya sajten behöver designen användningstestas. I dessa tester kan fokus bland annat ligga på hur väl testpersonen kan navigera mellan olika organisationsdelar och upplevelsen det ger testpersonen. Utifrån det kan en värdering göras huruvida väl webben lyckas förmedla ett sammanhållet universitet.

ÖKAT OMVÄRLDSINTRESSE FÖR FORSKNING

MÄTMETOD: WEBBENKÄT, TWEAKYTEST OCH TRAFIKANALYS

Webbenkät: Se nedan för beskrivning av webbenkät samt bilaga 1.

Tweakytest: Ett icke modererat användningstest som testar generella flöden för att hitta till forskningsinformation och evenemang. Tweakytestet mäter hur väl sajten fungerar i användning och har som mått att ange om testpersoner lyckas, lyckas med hinder eller misslyckas att genomföra en testuppgift. Se bilaga 2 för testunderlag.

Trafikanalys: Mäta sidvisningar som innehåller forskningsinformation. Till exempel:

- Nyheter
- Forskningsprojekt
- Evenemangsinformation

FÖRBÄTTRAD ATTRAKTIONSKRAFT FÖR STUDENTER OCH MEDARBETARE

MÄTMETOD: KOMBINATION AV WEBBENKÄT OCH ANTAGNINGSSSTATISTIK

Webbenkät: Se nedan för beskrivning av webbenkät samt bilaga 1.

Antagningsstatistik: Med antagandet att webben är en bidragande orsak till att personer söker sig till Göteborgs universitet kan antagningsstatistik och även antal sökande till utannonserade tjänster mätas.

BESKRIVNING AV WEBBENKÄT

Webbenkäten börjar med att ställa en fråga om huvudsaklig orsak besökaren är på sajten för. Beroende på vilken orsak besökaren anger får hen ett antal anpassade påståenden där respondenten

ska ange på en skala 1-4 hur väl det stämmer. Enkäten avslutas med att respondenten anger vilken typ av besökare hen är. Se bilaga 1 för enkätupplägget.

Om webbenkätverktöget gör det möjligt att styra när enkäten ska dyka upp för besökaren så är det bra att till exempel styra på tid som spenderats på sajten, hur många klick som har gjorts, vilka sidor som har besökts och om det är återkommande besökare.

Webbenkäten görs med fördel när det är hög trafik inför ansökan till höst- eller vårterminen.

1 Rekommendationer

Nedan följer de rekommendationer för kommande projekt som projektet har kommit fram till efter genomförda enkäter med utvecklare och redaktörer samt de Lessons Learned med projektgruppen och styrgruppen. Det är indelade efter projektplanens olika rubriker.

1.1 [Uppsättning av] Mål

- För att ett projekt ska ha förutsättningar att lyckas behöver tydliga och konkreta mål för projektets samtliga faser tas fram.
- Målen ska vara verksamhetsanknutna med slutanvändarnas (kan vara olika målgrupper) behov i åtanke.
- De övergripande projektmålen ska ha kopplade effektmål som går att mäta och har en tydlig plan för uppföljning. Gör vi det vi ska?
- Målen bör ge en tydlig bild av vad som ska levereras och när för att ligga till grund för kommunikation och förankring.
- Säkerställ att styrgrupp, projektbeställare och projektägare är väl insatta i projektets syfte och mål samt är involverade i den löpande avstämningen och prioriteringen utifrån dessa.
- Målen ska vara ständigt närvarande under projektets gång och avstämning mot dem bör ske vid varje styrgruppsmöte. Målen ska även ligga till grund för de löpande prioriteringar som sker inom projektet, både av styrgrupp och av produktägare. Glöm aldrig bort varför projektet bedrivs.
- Samtliga projektdeltagare bör uppdateras om projektmålen och måluppfyllanden löpande under projekttiden, för att på så sätt skapa en gemensamt driv.
- Med tydliga mål som löpande följs upp kan realistiska förväntningar skapas, både inom projektet och ut mot målgrupper och övriga intressenter.
- Projektets intressenter på samtliga nivåer bör löpande informeras om projektmålens uppfyllnad för att därigenom skapa en relevant förväntansbild, samt ha möjlighet att planera för de eventuella förändringar eller bemanningskrav som uppstår.

1.2 [Framtagning av] Plan

- Det är mycket svårt att på ett effektivt sätt genomföra ett så pass långt och omfattande projekt som detta utan att ha tydliga gates och uppsatta delmål att jobba mot.
- Inled projektet i liten skala med de viktigaste bitarna och fyll på/utöka när de är klara – ät elefanten i delar, inte allt på en gång
- Planera projektet i flera faser/etapper med tydlig start, leverans och avslut, istället för att försöka driva flera parallella delprojekt.
- I och med att det är svårt att ta fram estimat på så långt sikt så ökar kvalitén på prognosarbetet om man jobbar med kortare tidshorisonter och delar upp leveransen i många delar.
- Säkerställa att projektets progress följs upp och utvärderas regelbundet för att tidigt kunna fånga upp avvikelser och orosmoln.
- Planera in lessons learned med viss frekvens under projektets gång för att säkerställa att man fångar upp behov av förändring i tid och kan korrigera där det behövs.
- Sätt upp en tydlig plan för projektets arbetsprocess i ett tidigt stadie för att säkerställa att möten och arbetsgång finns på plats och kommuniceras till alla inblandade parter.
- Ta fram en tydlig definition av projektets olika roller och förväntningar på deras respektive leveranser för att säkerställa att alla vet vad som förväntas av dem, samt vad de kan förvänta av övriga.
- Tydliggör projektets upplägg. Är det agilt eller vattenfall? Viktigt att samtliga projektmedlemmar, projektägare, beställare och styrgrupp har samma bild av hur projektet ska genomföras och definierar vad den valda arbetsmetoden innebär för GU.
- Nyttja GU:s resurser och bjud in en facilitator med jämna mellanrum för att bolla utmaningar som uppstått. Det bidrar till att man lättare kan se helheten och parera eventuella avsteg från den uppsatta planen.
- Säkerställ att det finns avtal med leverantörer för att täcka både framgångar och motgångar i ett projekt, dvs. både möjligheter att öka och minska/avsluta omfattningen på samarbetet.

1.3 [Projekt-] Organisation

- Tydliggör rollerna. Om det ska genomföras ett agilt projekt, se till att beställare och styrgrupp förstår vad de olika rollerna innebär och hur de ska förhålla sig till varandra.

-
- Försök att hålla isär rollerna så att en person bara har en roll i projektet, exempelvis scrummaster, testledare, PO, PL etc.
 - Ta in professionella resurser till rätt roller, exempelvis Projektledare, Scrummaster, testledare etc. Dessa roller kräver erfarenhet för att de ska kunna utföras på ett professionellt och effektivt sätt.
 - Resurssätt projektet så att verksamheten själva kan ta ansvaret – låt inte konsulter ta för mycket ansvar som verksamheten borde ta.
 - En intern Produktägare (PO) med mandat i linjen som kan föra GU:s talan gentemot leverantörer/konsulter är nödvändigt. PO bör vara 100% i projektet för att säkerställa tillgänglighet vid viktiga beslut löpande under projektet. PO bör även vara med i styrgrupp för att kunna informera om utvecklingsfrågor och informeras om prioriteringar.
 - Verksamhetskritiska system måste vara bemannade och säkrade av interna resurser för att säkerställa en framtida drift och förvaltning.
 - Planera resurserna i linjen så att tilltänkta nyckelpersoner har tid att vara med i projektet – var ärlig med kostnader och eventuella behov att ersätta personen i linjen under projektets gång. Räkna med att det är en ställtid mellan projektarbete och linjearbete, avsätt därför extra tid hos deltagarna.
 - Se till att ha kravbilden klar och nedbruten innan utvecklare planeras in för att inte riskera att ta in onödig kompetens.
 - Ta tillvara folks erfarenheter för att nå målgruppen på bästa sätt, exempelvis kan det vara mycket lämpligt att, för exempelvis Studentportalen, hitta folk med utbildningsbakgrund som jobbar med kommunikation.
 - Ta fram en plan för att introducera nya medlemmar i teamet. Alla i teamet, nya som gamla, behöver introduceras till: Målet med projektet, vad som gjorts hittills, Kommunikationskanaler och arbetsverktyg, teamets medlemmar, mötesstruktur, mandat.
 - Säkerställ att projektet har relevant tillgång till utvecklare som kan arbeta heltid för att få ett optimalt nyttjande av kalendertid. Utvecklarna bör även ha liknande kompetens för att kunna säkerställa leverans även vid sjukdom eller annan frånvaro. På så sätt undviker projektet att vara beroende av en person för att kunna leverera.
 - Var inte rädd för att vara agil i projektorganisationen och våga ändra om efter resans gång. I långa projekt kan drivet och fokus gå ner efter en tid, då är det viktigt att byta ut de som inte längre bidrar till att arbeta mot målet.
-

- Var, redan i ett tidigt skede, noga med hur arbetsfördelningen mellan projektet och linjen/objektet ska se ut för att på så vis kunna fördela både arbetsuppgifter och resurser på ett effektivt sätt.
- Avtala och besluta om en relevant dimensionerad bemanning i förvaltning innan projektet påbörjas (support, utbildning, objektspecialister verksamhet och IT etc). Det kommer att finnas en restlista efter avslutat projekt, hur ska den hanteras och av vem?

1.3.1 Samarbete [inom projektet]

- Viktigt att tidigt involvera framtida förvaltning i projektet. Det leder till en löpande kunskapsdelning under lång tid vilket gör att den faktiska övergången från projekt till förvaltning blir mindre dramatisk då samtliga inblandade delar förståelsen för lösningen
- När man väljer att bedriva ett sk. utvecklingsprogram med flera delprojekt är det ytterst viktigt att säkerställa en tydlig och strukturerad samordning mellan dessa. Programledaren behöver vara övertydlig med vad som görs inom respektive del och vilka ansvar som ligger var för att skapa en optimal total leverans.
- Planera in löpande projektgruppsmöten/projektledarmöten för att informera och samköra projektets olika delar. Detta forum ska, förutom att vara informationsdelning, också vara till stöd för samtliga inblandade och ge utrymme att både hylla och gnälla.
- Se till att ha regelbundna avstämningar med projektbeställare och projektägare utanför styrgruppen från projektstart. Detta bidrar till att bygga ett gemensamt driv och förståelse när det uppstår utmaningar och man måste agera som en part i relation till exempelvis portföljledningen.
- Genomför löpande, gärna dagliga, stand ups med teamet för att fånga upp progress och utmaningar.
- Projektledningen ska inte vara rädd att vara bestämd/sträng när det behövs, annars finns det en risk att man tappar den gemensamma riktningen och fokus på projektets mål.
- Ta hänsyn till övriga externa intressenters (ex. IT, POP, KoP, Sök etc.) åsikter för att omhänderta deras ansvar och insikter. Måste med i prioritering, motverka silos och isolerade spår i kommunikationen och samarbetet

1.4 Budget och Ekonomi

- Inför uppstart av ett projekt är det viktigt att reflektera kring hur finansieringen kan delas upp för att få bästa möjliga balans på styrmedlen. Genom att inte tillgängliggöra all finansiering direkt

skapas tydliga incitament att nå uppsatta delmål innan nästa del betalas ut. Dock är det viktigt att den totala finansieringen finns avsatt, så att den inte är beroende av prioritering mot andra projekt i portföljen, mot vilka projektet inte har någon påverkansmöjlighet.

- De delmål som definieras och måste passeras innan nästa utbetalning måste vara tydliga så att både projektet och styrgruppen kan stå bakom dem och förstå när det är uppnådda.
- Projektet med beställare och ägare tillsammans med övrig styrgrupp måste presentera en budget som är realistisk direkt och stå på sig rörande dess omfattning. Det kommer alltid att finnas krafter som drastiskt vill minska estimat för att spara pengar. Detta spel resulterar ofta i att man går med på en lägre finansiering än uppskattat och tvingas istället be om mer pengar vid senare tillfälle. Detta skapar en otrevlig situation inom projektet och portföljledningen får svårt att planera framtida utgifter.
- Projektet måste ha täta ekonomiska uppföljningar och följa upp rapporterad tid per vecka. Detta för att undvika överraskningar efter avslutad månad och kunna jobba med en realistisk och närvarande prognos framåt.
- Säkra medel och resurser inom mottagande objekt och linje vid projektstart. Följ upp denna löpande i dialog med objekt och linje för att kunna genomföra relevanta justeringar innan projektet avslutas.

1.5 Arbetsformer

- Det är bra att arbeta med piloter och referensgrupper. Var noga med att utnyttja dessa för att få återkoppling på olika delar.
- Låt inte personal arbeta i ej färdigutvecklade och ej testade system. Avvakta med att släppa in användare i systemet innan ramarna är på plats, det sparar mycket arbete.
- Snåla inte med tidsuppskattning mellan det att redaktörer släpps in i systemet och lansering – det kostar mer i slutändan om de inte hinner klart innan lansering

1.5.1 Dokumentation

- Börja arbeta med dokumentation från start och fortsätt med systematisk dokumentering löpande under hela projektet. Skapa tydliga mallar som underlättar det löpande arbetet. Var tydlig med att huvuddelen av dokumentationen är ämnad för förvaltningen och inte för projektet.
- Det skulle vara relevant att ha ett systemstöd (CRM) för att effektivt dokumentera interna behörigheter och utbildningar.

1.5.2 Utveckling

- Inför uppstart av ett nytt utvecklingsprojekt; se till att noga utvärdera den valda tekniska plattformen. För att kunna vara en god kravställare behövs god kunskap om verktyget. Välj ett väl etablerat verktyg med god tillgång till kompetens och best practice.
- Säkerställ att kravspecifikationen för verksamheten är detaljerad nog för att avspegla behovet. Det är en stor risk när man beskriver ett krav för generellt att viktiga detaljer missas.
- Fortsätt att lyssna till verksamhetens behov, samla in krav under projektets gång, men var tydlig mot den inlämnande parten att alla krav hanteras i prioriteringsordning utifrån projektets mål och syfte.
- Ta tidigt i projektet fram ett realistiskt skelett i samråd med relevanta intressenter för att skapa en bild av vad lösningen ska bygga på.
- Ta fram mindre prototyper av lösningarna och bolla dessa med pilot/referensgrupp.
- Inled utvecklingsarbetet med att säkerställa att plattformens grundfunktionalitet är på plats. Exempelvis måste arbetet med att säkerställa infrastruktur och prestanda vara med redan från början och under hela projektet och sätta ramarna för allt utvecklingsarbete.
- Inled med att ta fram en "baswebb" som fungerar och löser grunderna för att sedan under projektets gång addera funktionalitet. På så sätt har man alltid en möjlighet att backa tillbaka till en tidigare lösning.
- Genom att följa rekommendationen under "Plan" ovan och dela upp projektet i tydligt avgränsade mindre bitar, kan man även planera färre parallella utvecklingsärenden. När man fokuserar på ett fåtal utvecklingsområden kan man genomföra kravställan och planering i nära anslutning till utvecklingen vilket gör att frågorna kan behållas aktuella i allas medvetande.
- All utveckling måste föregås av estimat som följs upp löpande. Genom en aktiv estimering och uppföljning blir det tydligt om idéer/lösningar blir för avancerade och man kan tidigt flagga upp för lösningar som inte är realistiska eller drar iväg i tid.
- Prioritera utvecklingen utifrån "must have". Utveckla "good enough" leveranser med tydliga acceptanskriterier. Färdigställ och få godkänd leverans innan man eventuellt går tillbaka och börjar titta på feature improvements på redan godkända lösningar.
- Ta fram och implementera en tydlig leveransprocess med godkännandesteg för att säkra upp att lösningens delar blir färdiga löpande.
- Börja med utveckling av integrationer tidigt, då dessa alltid mycket tid och ofta är förknippade med en hel del utmaningar.

- Arbeta med backlogg på ett strukturerat och tydligt sätt för att fånga arbetets löpande gång och vad som ligger kvar.

1.5.3 Tester

- Testarbetet måste vara en del av projektarbetet från start. Börja således tidigt med att sätta upp testgrupper, ta fram användartester samt tillsätt en dedikerad testledare/testare.
- För att kunna genomföra relevanta tester löpande, är det lämpligt att skapa testmiljöer som speglar produktionsmiljön i god tid.
- Utgå från målgruppen/målgrupperna när testfall tas fram och tester genomförs. På så sätt blir strävan mot måluppfyllnad en naturlig del i arbetet.

1.5.4 Kommunikation

- Jobba aktivt med tydlig och lättillgänglig kommunikation både inom och utom projektet – tänk på målgruppens förståelse och undvik att använda ett branschspråk som inte alla förstår.
- Identifiera relevanta forum för förankring och kommunikation för att täcka in målgrupperna och verksamhetens befintliga kommunikationsvägar.
- Underlätta möjligheten till realistiska förväntningar genom att förankra mål och ramar, samt progress och utmaningar hos den målgrupp/er projektet riktar sig till. Säkerställ att mottagarna förstår projektets mål, syfte och framtagna policys.
- Kommunicera löpande en uppdaterad och tydlig tidsplan under hela projektet, inklusive när användarna får tillgång till vad, för att underlätta mottagarnas arbetsplanering. "När kan jag börja jobba?"
- För att underlätta förankringsarbetet ytterligare är det relevant att utse lokala förändringsambassadörer i verksamheten. Dessa kan bistå med en förbättrad kontakt och djupare förståelse för de olika verksamheternas vardag och begreppsvärld
- Förutom den direkta målgruppen är det viktigt med löpande information och kommunikation riktad till verksamhetens chefer med information kring eventuella nya positioner som behöver bemannas och när i tiden de bör tillsättas.
- Kommunicera på en övergripande nivå för att skapa en gemensam bild av projektet. När det är behov av anvisningar och detaljer, var noga med att kommunicera dessa tydligt i en utsedd kanal till alla som är involverade. Flera kanaler riskerar att skapa mer förvirring än tydlighet.

- Var försiktiga med vad som utlovas av projektet i alla led. Ju längre bort från projektet ett rykte når, desto mer växer det och det är lätt att det skapas en höna av en fjäder, vilket lätt skapar ohanterligt höga förväntningar. "Lova för lite" och se om det sedan går att få till extra funktioner utöver de mest nödvändiga.
- Tydliggör vad som är visioner och idéer under arbetet och vad som faktiskt kommer att bli av och när.
- Ta som vana att förankra projektets syfte och konsekvenser så högt upp i verksamheten som möjligt för att även ledningsgrupp/rektor ska ha en förståelse kring den förändring projektet medför.
- Ta tidigt fram en tydlig lista med kontaktpersoner för olika ärenden, det underlättar för kommunikationen både in och ut ur projektet.
- Bjud in brett inom målgrupperna till löpande statusmöten under projektets gång för att ytterligare stärka förankringen, exempelvis demos.
- Var noga med att ha ett tydligt kommunicerat syfte med de möten man kallar till, i synnerhet när det rör sig om sk. "stormöten". Ofta är det mer relevant att ha flera mindre möten för att uppmuntra till dialog istället för större informationsmöten.
- Kör med fördel digitala möten så att många kan delta.

1.5.5 Support och utbildning

- Var noga med att ha en närvarande support efter att användare släpps in i systemet. Nyttja gärna möjligheter till chattfunktioner för att komma nära användarna och ge dem snabba svar.
- Planera och genomför utbildning anpassad efter målgruppen. Skapa ökad tillgänglighet genom att förse användarna med instruktioner i form av manualer och filmer.
- Ha marginal vid funktionsreleaser så att utbildningsmaterial och instruktioner hinner tas fram på svenska och engelska.
- Se till att personer som skriver instruktioner, gör utbildningsmaterial och bemannar supporten är väl insatta innan användarna släpps på.

1.6 Riskhantering

- Se till att en aktiv riskhantering är en naturlig del i alla projektets delar och följs upp löpande.

-
- Låt risklistan ligga till grund för prioriteringar och ha dem som underlag i styrgruppens arbete med att stödja projektledningen.



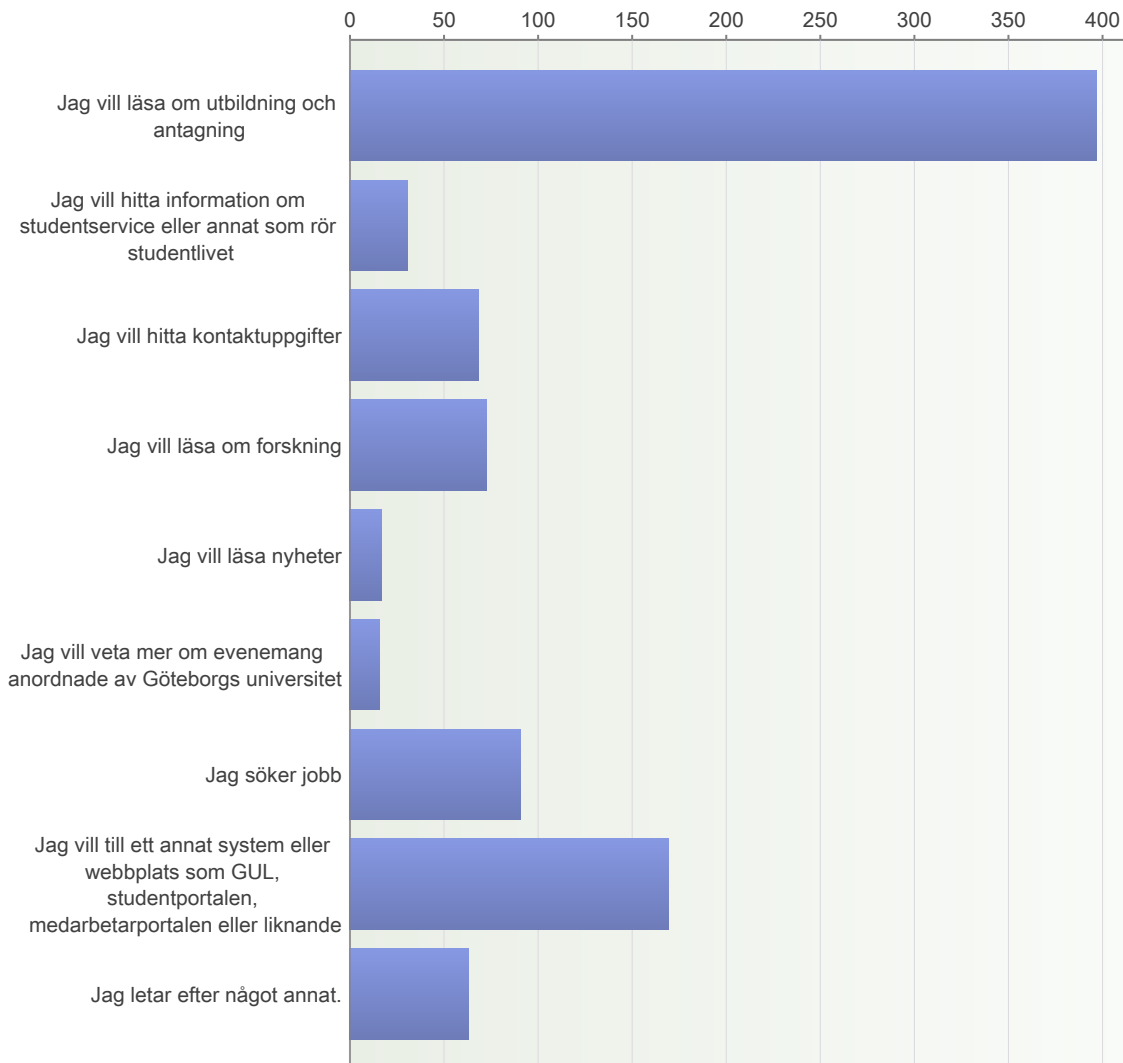
Bilaga till Slutrapport webbutvecklingsprojektet
""Rekommendationer"
Erik Helmfridsson

Dnr: Y 2018/12
2020-11-26
Utgåva: 1

webbenkät2016

1. Mitt huvudsakliga syfte för att besöka Göteborgs universitets webbplats är:

Antal svarande: 918



2. Jag hittar det jag letar efter

Antal svarande: 486

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	34	40	106	154	152	Håller helt med	486	3,72

3. Det är enkelt att hitta tillbaka till något

Antal svarande: 478

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	36	71	146	115	110	Håller helt med	478	3,4

4. Det är enkelt att förstå innehållet

Antal svarande: 479

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	18	34	123	167	137	Håller helt med	479	3,77

5. Det finns tillräckligt med information för att göra en ansökan till en utbildning

Antal svarande: 461

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	18	39	151	117	136	Håller helt med	461	3,68

6. Det är tydligt vart jag ska vända mig med frågor

Antal svarande: 467

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	30	57	148	125	107	Håller helt med	467	3,48

7. Webbplatsen ger en positiv bild av Göteborgs universitet

Antal svarande: 467

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	18	26	139	138	146	Håller helt med	467	3,79

8. Webbplatsen inspirerar mig till att studera på Göteborgs universitet

Antal svarande: 467

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	27	45	174	116	105	Håller helt med	467	3,49

9. Webbplatsen är onödigt svår att använda.

Antal svarande: 472

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	136	103	113	60	60	Håller helt med	472	2,59

10. Hur kan webbplatsen blir bättre för dig?

Antal svarande: 66

- Man borde klicka en gång för att gå på sin sida, inte 5 gånger och logga in 2 gånger till att gå på ladok :(
- Mvh
- bättre struktur, konsis information
- hitta möjligheter till sen anmälan från filters
- Mer färg, fler bilder, va mer kreativ med hemsidan
- Det gamla sättet för att se utbildningar var betydligt bättre. Snacka om att förstöra ett simpelt upplägg av utbildningar.
- aktuella länkar
- Det bör vara tydligare var man kan hitta respektive information på webbplatsen.
- Uppdaterad information
- Länkar till dokument
- Inte olika information kring samma sak
- Sökfunktionen på hemsidan är fruktasvärt dålig! Alltså helt sjukt dålig, sämst i historien!
- Funkar bra som den är puss
- Skaffa en vettig sökmotor.
-
- Make all the vacant positions and all the information available in english. It already is mostly accessible in english but sometimes the information is only there in swedish, which can be a pity.
- Sökvägarna är inte tydliga när man väl har hittat rätt information. Det är omständligt att hitta rätt och det krävs en massa klickande fram och tillbaka.
- Tydligare indelning om de olika utbildningarna + datum och krav för varje enskild antagning.
- Enklare att få relevanta svar av sin sökning. Informationen är för utspridd.
- Vissa saker kan ju bli mer tydlig Annars okej
- Skriva ut även nästkommande termins start och slutdatum för anmälan
- Framför allt en bättre sökmotor. Den interna har inte en chans mot Google... Även för något så enkelt som att hitta personal.
-
- Det är väldigt mycket som är länkat fram och tillbaka, utförlig info på varje sida hade kanske varit lättare.
- Tydligare struktur, t.ex. är sökmotorn för dålig för att hitta relevanta sökningar och hittar inte alla sidor man är ute efter. Gör hemsidan mer introaktiv; bjud in besökaren! Ge förslag på vidare läsning och skapa en mer förståelig struktur för besökare som är HELT okända för GU:s system.
- Sökning på båda kursnamn (engelska respektive svenska) borde fungera, även bra om sökfunktionen kunde bli mindre känslig för små skillnader/stavfel. Lättare att få fram vilka kurser som "bygger på varandra", kanske kan länka till kursen som är förkunskap så man slipper gå tillbaka/öppna nytt fönster och leta efter den kursen själv.
- Undvika undersökningar som man tvingas att genomföra
- Att jag hinner se webbplatsen innan dess frågor dyker upp så jag faktiskt kan bilda mig en uppfattning!
- Kursbeskrivningarna hade kunnat bli mer levande med några ord från tidigare studenter, exempelföreläsningar eller länk till seminarier/dylikt om tillämpning/användningsområden.
- Studievägledarna är bra men deras bild av programmen är lite bredare och ibland vill man veta mer specifika detaljer. Kanske ett allmänt forum hade varit på sin plats?

Vad är grejen med GUL, Ladok, Ping Pong osv? Det är lätt att tappa bort sig i alla undersidor, och samtidigt ligger ansvaret helt på studenten att självlära sig navigering i dessa sidor. Borde det inte vara bättre att bestämma sig för en plattform, integrera alla personliga databaser och information och eventuella diskussionsforum till den samt förbättra den efter behov?

Layoutmässigt kunde bredden på sidan ha en procentuell proportion likt harvard/oxfords sidor. Då slipper man allt död space, och ständigt zooma in varje gång med en upplösning högre än 800x600. Man känner sig följaktligen mindre avskärmad och distanserad (men det kanske är en fördel?).

Huvudmenyn är snygg och undermenyn poppar ibland upp som en fin ram, men den hade kanske varit behagligare som mycket mörk grå (typ rgb #2B2B2B istället för #000000).

- Genom att webbankäten inte skickar mig till en sida om antagning och utbildning när jag angett att jag letade efter något annat på föregående sida.
- Tydligare navigering. Information är utspridd överallt utan vidare koppling. Svårt att hitta.

Viss information ligger på gul.gu.se utanför inloggningen. Viss information ligger på gul.gu.se innanför inloggningen. Annan information på utbildning.gu.se. Ibland behöver man gå till cse.chalmers.se för att hitta information.

Klickar man på typ "mer information om kursen/programmet" så kommer man ofta till någon helt annan stans.

Alla jag känner försöker bara googla kursen eller informationen man behöver - att navigera gu.se är ingen ide.

- Mer stilren och tydligare menyval. Söker efter en kandidatkurs i ryska men allt är så uppdelat att jag inte vet vad som är vad. Ni kanske inte ens ger ut en kandidatkurs i ryska?
 - lättare att hitta olika kurser inom bra ett programområde
 - när man loggar in på gu.se borde man direkt få göra att val: student eller besökare. sen, fixa till gul och ladok, nya ladok är värre än gamla versionen tyvärr =(Vore skönt med en "resultat" -knapp som fanns förut där du snabbt kan se dina resultat direkt när de kommer...
 - oklart
 - Jag vill inte svara på den här enkäten alls
 - Bra som den ser ut nu!
 - Minimera antalet klick.
- Den ger ett mycket rörigt intryck.
Omöjligt att hitta det man söker.
- Många gånger har jag hamnat i loopar där det står "läs mer om utbildningen här" och så kastas man tillbaka till den ursprungliga sidan. Det är lite störigt.
 - .
 - Spara de kurser man är intresserade av i en "Varukorg"
 - Bättre sökfunktion
 - Att man inte skickas mellan institutionerna och Gu's huvudsida för information om kurser och program, samtlig information borde finnas på direktlänken från Antagning.se varesig den leder till till gu el programmets hemsida.
 - Svårt att hitta rätt på intranätet för medarbetare. All information finns där, men det är inte alltid lätt att veta vart man ska söka, och sökfunktionen är dålig utvecklat och ger många relevanta träffar.

tips:

Gör intranätet mer lättnavigerad

utveckla sökfunktionen så att den ger mer relevanta träff och mindre relevanta.

- gör så man hittar saker nu kan man inte hitta något överhuvudtaget. det finns 1000 sidor för olika saker för bibliotek för något annat osv. det finns något som heter gul, gul är inte ens ett logiskt namn, sen kan jag inte hitta schema inte hitta kurslitteratur inte hitta något. jätte kronglig sida är det och då är jag ändå bland dom bättre på datorer så de borde fixas :)
- Bättre information om fristående kurser som går på kvällstid
- tycker att kursbeskrivningen "blandade tider" är otydlig. Sökte på kvällstid och fick upp en kurs med den beskrivningen. Dagar kursen ska hållas är också viktig för mig som arbetar dagtid. Kan säkert få tjänstledigt, kan tidigare vissa dagar. Men det behövs förberedelser. Detta skulle underlätta. Speciellt vilken veckodag.

- It would be great if the job announcements could be categorized into different disciplines in the e-mail alert. I'm getting 6 to 10 e-mails daily, telling me that there is a certain position vacant, but not from which discipline. I have to open the link in the e-mail first, and afterwards I can read the announcement in my web browser. This takes a lot of time, since I am only interested in jobs in a certain field. Furthermore, the webportal for job applications is not very internationally oriented (I had to fill in a Swedish personal number, which I don't have yet, of course. Some job applications are not available in English.
- Jag tycker att den är okej.
- Var tydligare, visa antagningskrav och krav på betyg.
- Länkar till kurswebbsidor där man kan se vad en kurs faktiskt innehåller, gamla labbar, föreläsningsslides och så vidare. Sådant är väldigt viktigt när jag väljer fristående kurser att söka. Nu är sidorna jag kollar på (främst datavetenskap, kurser som söks vid GU men ges vid Chalmers) i princip skelett med en kursplans-PDF, och man får googla sig fram till Chalmers kurshemsida.
- tydligare anvisningar för vad som ska ligga under vilken flik i jobbsökarportalen.
- Mer information om vad man kan göra efter utbildningarna. Flera konkreta exempel på jobb och arbetsuppgifter.
- Den är lite svår att hitta i det kunde ha varit tydligare så man slipper lägga så mycket tid på att hitta rätt.
- Hela GU:s webb borde göras om från grunden.
- @NegarRiahi vet ej bättre förslag
- bättre struktur, ordentliga samlingsrubriker
- Jag söker arbete vid GU.
- Det system som GU använder är mycket (MYCKET) komplicerat och kräver en hel del tankeverksamhet för att ansökan skall gå in i systemet. Detta kan vara ett problem för GU, att en som söker arbete tappar intresse och inte söker arbete.
- Ett enkelt system där sökande lämnar sina personliga uppgifter, personligt brev och CV som pdf-fil, inget mer extraarbete. Nuvarande system är ett visst hinder som kan försvåra rekrytering till GU!
- Jag upplever att det i flera fall är svårt att navigera på hemsidan eftersom informationen i vissa fall är ologiskt placerad. Det känns lite som att gå in i en labyrint vilket gör den lite användarovänlig. Det är som regel lättare att googla fram det man söker med GU om koppling för att hitta det man behöver. Sen är informationen ibland rejält outdaterad vilket ger en känsla av att den i vissa delar är övergiven.
- Svår sökfunktion - du måste vara väldigt precis i din utsökning.
- Ge mig en chans att undersöka sidan innan så jag kan svara på frågorna.
- Mer överblickbar redan från början hade varit trevligt.
- Snabblänkarna är bra i sig men de är för generella enligt min åsikt. Det hade helt enkelt gått att få sidan mer lättförståelig för användarna utan att det skulle krävas allt för mycket omstrukturering.
- Förkortningar som finns skulle förklaras
- bättre sökmotor för att hitta kurser
- Leta&hitta efter sökord och hitta servicecenter
- svårt att hitta information om vilka kurser som ingår i programmet jag läser, men har inget förslag om hur det ska bli enklare.
- -
- Uppdateras oftare
- Presentera programmets kurser tydligare
- Fler intervjuer med tidigare studenter - en för varje kurs att söka.

11. Jag hittar det jag letar efter

Antal svarande: 29

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	2	3	6	9	9	Håller helt med	29	3,69

12. Det är enkelt att hitta tillbaka till något

Antal svarande: 29

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	3	5	6	13	2	Håller helt med	29	3,21

13. Det är enkelt att läsa och förstå innehållet

Antal svarande: 29

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	0	2	9	10	8	Håller helt med	29	3,83

14. Det är tydligt vart jag ska vända mig med frågor

Antal svarande: 29

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	6	2	6	11	4	Håller helt med	29	3,17

15. Webbplatsen ger mig bra service

Antal svarande: 29

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	2	3	5	16	3	Håller helt med	29	3,52

16. Webbplatsen ger en positiv bild av Göteborgs universitet

Antal svarande: 28

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	1	1	7	11	8	Håller helt med	28	3,86

17. Webbplatsen är onödigt svår att använda.

Antal svarande: 29

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	5	10	4	6	4	Håller helt med	29	2,79

18. Hur kan webbplatsen blir bättre för dig?

Antal svarande: 9

- Mer kategoriserad, tydligare knappar som "Student/För Studenter", "Lärare" osv.
Ta bort nyheterna från förstasidan. Förstår tanken till en mer intressant hemsida men de förvirrar mer än de förtydligar. I övrigt fin hemsida.
- En tydligare uppdelning med mer logiska ingångar. En bättre sökfunktion
- Gör det lättare att hitta det man söker.
- jag vet inte. simple and faster
- Jag tror det är för att jag är ny men än så länge känns den överväldigande stor med massa info och jag har svårt att hitta rätt.
- Den är lite långsam ibland...
- Står inget om man har tillgång till studentboende under tiden man skulle få studera.
- Uppdatera skiten!
- Jag försökte hitta adressen till tentasalen på Viktoriagatan i en halvtimme innan jag hittade den. (Jag visste inte ens att det hette Viktoriagatan först). Det tog mig en halvtimme att hitta. Att söka gjorde det inte lättare heller. Vissa saker är allt för svåra att hitta eller finns bara på ett enda svårhittat ställe.

19. Det är enkelt att hitta rätt kontaktuppgifter

Antal svarande: 65

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	14	13	19	9	10	Håller helt med	65	2,82

20. Det är enkelt att hitta tillbaka till något

Antal svarande: 62

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	9	18	20	7	8	Håller helt med	62	2,79

21. Det är enkelt att läsa innehållet

Antal svarande: 62

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	4	6	11	22	19	Håller helt med	62	3,74

22. Det är enkelt att förstå innehållet

Antal svarande: 63

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	2	5	11	27	18	Håller helt med	63	3,86

23. Det är tydligt vart jag ska vända mig med frågor

Antal svarande: 62

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	12	18	15	10	7	Håller helt med	62	2,71

24. Webbplatsen hjälper mig att hitta rätt i organisationen

Antal svarande: 62

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	11	20	13	12	6	Håller helt med	62	2,71

25. Webbplatsen ger en positiv bild av Göteborgs universitet

Antal svarande: 61

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	2	12	15	22	10	Håller helt med	61	3,43

26. Webbplatsen är onödigt svår att använda.

Antal svarande: 62

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	6	16	15	9	16	Håller helt med	62	3,21

27. Hur kan webbplatsen blir bättre för dig?

Antal svarande: 18

- vet ej har ju inte ens kommit in...
- Underlätta att hitta rätt kontaktperson i studievägledningsfrågor
- förenkla framsidan betydligt mer, det är för mycket textmassa och för rörig överblick, verkar som ni försöker få in så mycket som möjligt på en gång och det skapar mer kaos än struktur. flera platser har också flera olika ingångar från första sidan...störande....
- medarbetarsök som det fanns innan där man får upp kontaktuppgifter direkt.
- Det är oftaa, om än inte just den här gången väldigt svårt att hitta kontaktpersoner för olika enheter. Institutioner går bra, men andra avdelningar, exempelvis administrativa sådana är mycket svårare.
- Lyft fram katalogen och de olika institutionerna tydligare. Gärna också tydligare kartor över hur man hittar runt på GU och tydligare adressuppgifter med boxnummer.
- Mitt största problem är att forskningsgruppernas personliga sidor är ouppdaterade.

- Enklare hitta personer som jobbar på universitetet!
- Sökmotor som fungerar! Tydligare om var man befinner sig; det är svårt att veta om man är på en institutions hemsida eller på GUs hemsida. Gör det svårare att värdera informationen. Se till att officiella sidor (tex om försäkringar mm) hamnar högst på sökmotorn, idag kan man lika gärna få upp en institutions hemsida först.
- Värdelös sökfunktion. Svårt att förstå vart man skall vända sig med frågor ganska ofta.
- Det är svårt att hitta en del som rör administration, regler, handböcker, information om vad som gäller i utbildning och forskning... svårt att överblicka när det är en komplex organisation och massor av information. Vet inte om hemsidan kan underlätta.

Man behöver logga in två gånger för att komma in i vissa verktyg i portalen.

- Sökfunktionerna måste bli bättre i precision (hastigheten är dock bra). Nu är det ofta lättare att hitta saker via Googles sökfunktion.

Det vore också bra att lättare kunna hitta (och skilja åt) universitetets studentfunktioner, både mot GUL och studentkårer, samt de styrdokument som universitetet har.

- Jag arbetar på GU och använder hemsidan dagligen för att söka fram information om kurser och kontaktuppgifter. Sökfunktionen är superdålig, det är tusen gånger bättre att googla än att söka via hemsidan. Sen hade det varit bra om alla institutioner skrev ut kontaktuppgifter m.m. på sina sidor.
- Jag saknar lättillgänglig information om vem som undervisar eller är ansvarig för kurser jag är intresserad av. Jag tycker också det är mycket svårt att hitta litteraturlistorna. Jämför exempelvis med BI i Oslo, där finns all information sammanfattad på en sida för varje kurs, inklusive kursplan, litteratur och kursansvarig. När man går in på en utbildning man är intresserad av finns alla kurser i programmet uppställda i en enkel studiegång där varje kursnamn länkar till kursens hemsida med ovanstående information. På GU:s hemsida är det många klick och många steg innan man hittar fram till studiegången för programmen eller kursen och där finns ofta bara kortfattad information. För att se hela kursplanen måste man gå in på en annan sida och söka fram kursplanen, har man tur finns även litteraturlistan där men oftast saknas den. Information om vem som är ansvarig för kursen saknas helt.
- Bättre struktur, bättre sökfunktionalitet, tydligare organisationsmall
- Extremt liten text, kan knappt läsa denna som är i enkäten. Svårt att hitta organisationer av fakulteter och institutioner och forsare. Infon är väldigt olika.
- Ibland känns det som att information finns för många "klick" bort. Det ligger under många subkategorier vilket gör det svårt att hitta något som jag vet att jag tidigare läst på hemsidan.
- Ha mer information översatt till engelska, ofta letar jag efter detta för att förmedla till engelskspråkig personal på vår institution och ofta letar jag förgäves.

28. Jag hittar det jag letar efter

Antal svarande: 68

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	3	10	21	21	13	Håller helt med	68	3,46

29. Det är enkelt att hitta tillbaka till något

Antal svarande: 66

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	6	10	29	16	5	Håller helt med	66	3,06

30. Det är enkelt att läsa innehållet

Antal svarande: 67

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	2	8	17	19	21	Håller helt med	67	3,73

31. Det är enkelt att förstå innehållet

Antal svarande: 65

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	1	4	12	29	19	Håller helt med	65	3,94

32. Webbplatsen väcker mitt intresse att läsa mer

Antal svarande: 63

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	5	8	19	23	8	Håller helt med	63	3,33

33. Webbplatsen ger mig en positiv bild av Göteborgs universitet

Antal svarande: 63

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	3	8	20	20	12	Håller helt med	63	3,48

34. Webbplatsen förmedlar att Göteborgs universitet har ett brett utbud av forskning

Antal svarande: 66

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	7	3	22	21	13	Håller helt med	66	3,45

35. Webbplatsen är onödigt svår att använda.

Antal svarande: 65

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	15	20	16	6	8	Håller helt med	65	2,57

36. Hur kan webbplatsen blir bättre för dig?

Antal svarande: 12

- Tillgång till forskares artiklar och verk
- Mer info och presentation för de individuella forskarna - det är de jag söker på.
- Mer forskningsnyheter som anknyter till aktuella debatter i samhället!!!!
- frågeformuläret kom upp innan jag hunnit mer än läsa några rader på sidan jag öppnat, vilket gör mina svar inadekvata för er. Ni bör nog se över rutinen på när/hur webformulär dyker upp.
- Det är alldeles för mycket om medicinsk forskning. Det speglar inte bredden av forskning inom GU.
- finnas fler snabbval till viktig studentinformation så som aktuella kurser med ansvariga och hur man hittar till sina kurser innan man registrerat sig på ladok.
Även sektioner som handlar om studenters hjälpcenter, såsom kurator, studievägledare, allmän hjälp till studier osv. Har haft svårt att hitta.
- Översiktligare, varje sida innehåller för mycket text. Sökord ger ofta cirkelgång utan att få fram det jag vill... jag vill hellre prata med en person som kan förstå vad jag vill veta.
- sökfunktionen är under all kritik. Går den att förbättra? Nu måste man skriva in exakt rätt ord och ordföljd för att hitta det man söker. Även då kan det vara svårt att få fram den rätta sidan.
- bättre sök funktioner för personal, så det är lättare att kontakta forskare på universitetet.
- En smart(are) katalog med allting publicerat inom universitets ramar i en sökmotor som är integrerad i hemsidan. Idag behöver jag växla mellan ub.gu.se och gu.se för att komma åt forskning.

Webbplatsen kan även bli mer estetiskt tilltalande. Intressant vore det om en kunde ha en profil på webbplatsen som gör att det innehåll som är relevant för _just mig_ är extra tillgängligt. Exempelvis _min_ institution och dylikt. En mer tillmötesgående sida helt enkelt.

- Publicera (länkar till) fulltexter!
- Tydligare länkar och samlingssidor för ämnena så man slipper gå in på tre olika sidor för att få all information om t.ex. ett ämne.

37. Jag hittar det jag letar efter

Antal svarande: 17

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	0	1	2	9	5	Håller helt med	17	4,06

38. Det är enkelt att hitta tillbaka till något

Antal svarande: 17

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	0	1	7	4	5	Håller helt med	17	3,76

39. Det är enkelt att läsa innehållet

Antal svarande: 17

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	0	1	1	5	10	Håller helt med	17	4,41

40. Det är enkelt att förstå innehållet

Antal svarande: 16

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	0	1	0	7	8	Håller helt med	16	4,38

41. Webbplatsen lockar mig till att läsa

Antal svarande: 17

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	0	0	5	6	6	Håller helt med	17	4,06

42. Webbplatsen ger en positiv bild av Göteborgs universitet

Antal svarande: 16

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	0	0	2	7	7	Håller helt med	16	4,31

43. Webbplatsen förmedlar att Göteborgs universitet har ett brett utbud av forskning

Antal svarande: 17

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	0	0	6	8	3	Håller helt med	17	3,82

44. Webbplatsen är onödigt svår att använda.

Antal svarande: 17

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	8	3	4	1	1	Håller helt med	17	2,06

45. Hur kan webbplatsen blir bättre för dig?

Inga svar.

46. Jag hittar det jag letar efter

Antal svarande: 15

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	1	1	5	3	5	Håller helt med	15	3,67

47. Det är enkelt att hitta tillbaka till något

Antal svarande: 15

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	0	4	6	4	1	Håller helt med	15	3,13

48. Det är enkelt att läsa innehållet

Antal svarande: 14

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	0	2	0	7	5	Håller helt med	14	4,07

49. Det är enkelt att förstå innehållet

Antal svarande: 14

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	0	0	4	5	5	Håller helt med	14	4,07

50. Jag blir lockad att delta i evenemang

Antal svarande: 14

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	0	2	5	4	3	Håller helt med	14	3,57

51. Webbplatsen ger en positiv bild av Göteborgs universitet

Antal svarande: 14

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	0	1	6	5	2	Håller helt med	14	3,57

52. Webbplatsen förmedlar att Göteborgs universitet har ett brett utbud av forskning

Antal svarande: 14

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	1	3	6	3	1	Håller helt med	14	3

53. Webbplatsen är onödigt svår att använda.

Antal svarande: 14

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	4	3	3	2	2	Håller helt med	14	2,64

54. Hur kan sajten blir bättre för dig?

Antal svarande: 2

- Jag vill kunna spara in evenemang i min kalender i telefonen/datorn med ett tryck.
- Grafiken känns gammalmodig.
Hade även varit bättre om ett nytt fönster öppnades istället för att man ska behöva använda tillbaka knappen hela tiden.

55. Jag hittar det jag letar efter

Inga svar.

56. Det är enkelt att hitta tillbaka till något

Inga svar.

57. Det är enkelt att hitta vilka lediga tjänster som finns

Inga svar.

58. Det är enkelt att läsa en jobbeskrivning

Inga svar.

59. Det är enkelt att förstå en jobbeskrivning

Inga svar.

60. Webbplatsen ger en positiv bild av Göteborgs universitet

Inga svar.

61. Webbplatsen är onödigt svår att använda.

Inga svar.

62. Hur kan webbplatsen blir bättre för dig?

Inga svar.

63. Det är enkelt att komma dit jag vill

Antal svarande: 164

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	13	32	39	55	25	Håller helt med	164	3,29

64. Det är enkelt att hitta tillbaka till något

Antal svarande: 166

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	19	39	57	36	15	Håller helt med	166	2,93

65. Jag stannar ibland och läser nyheter eller andra artiklar

Antal svarande: 166

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	34	30	37	38	27	Håller helt med	166	2,96

66. Webbplatsen ger en positiv bild av Göteborgs universitet

Antal svarande: 165

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	6	18	58	58	25	Håller helt med	165	3,47

67. Webbplatsen är onödigt svår att använda.

Antal svarande: 164

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	20	42	39	43	20	Håller helt med	164	3,01

68. Hur kan webbplatsen blir bättre för dig?

Antal svarande: 50

- Rensa bort länkar som leder till sidor som tagits bort.
- Lite förvirrande med alla sätt som man kan kommunicera; vanliga frågor, diskutera, pim och mail... Kanske ta bort någon och utveckla någon annan. Pim ger ju mobilnotiser vilket helt enkelt är lättare att se än diskutera-inlägg på någon grupp där inga notiser kommer på mobilen.
- Många länkar på institutionernas hemsidor är fel och för många sidor finns ingen engelsk motsvarighet.
- lättare att använda.
annat utseende - den är tråkigt och gammaldags.
- Utveckla GUL på samma sätt som ni har utvecklat startsidan. Gör GUL mobilanpassad.
- Jag kan tycka det är svårt att hitta till institutioner etc. på webbplatsen.
- Förbättra möjligheten att ta sig till medarbetarportalen.
- Jag är nyanställd så jag behöver lära mig navigera - kan inte bidra med konstruktiva synpunkter än...
- Bättre sökfunktion. det ska inte vara lättare att googla till rätt plats än att söka på hemsidan direkt.
- Sökfunktionen kunde bli bättre. Det ligger en massa konstiga gamla sidor som kommer upp som sökträffar.
- tydligare ikoner att trycka på, tex en knapp för GUL i övre hörnan på startsidan. renare layout i hur man söker efter saker inne i gul.
- Det optimala vore att jag bara behövde ange ett lösenord sedan få tillgång till alla mina verktyg. Nu behöver jag nästan alltid klicka 3 ggr.
- Det är svårt att hitta det man söker när man går via sökmotorn. Det kommer bara upp PDF-filer med utdrag ur artiklar eller protokoll som inte leder till det man efterfrågar. Jag vill helst bara ha en hänvisning till en websida om man tex söker efter en avdelning eller person.
- Jag jobbar här och har ändå tidvis svårt att hitta fram till rätta sidor, både på medarbetarportalen och de öppna sidorna
- Alla dokument som öppnas gör det i nytt fönster eller i andra program, det är extremt störande när du mitt i en artikel behöver veta något och inte kan komma tillbaka, särskilt om du använder den mobilanpassade sidan.

Den mobilanpassadesidan måste bli bättre.

- Sökfunktionen på webbplatsen är för dålig, jag får oftast bättre resultat genom att använda en annan sökmotor (google) för att hitta efter information på gu:s hemsida.
- Jag har pluggat länge och lärt mig hitta, men som ny student idag tror jag inte det är lättare att bli bekant med hemsidan än när jag började (och då upplevde jag det som krångligt).
Samordna de vanligaste funktionerna bättre - tex tillgång till GUL, studentmailen och biblans bokningssystem.
- Bättre sökfunktion
- Jag har t ex svårt att hitta sidorna för internationalisering, international center och information för internationella studenter.
- Genom att jag läser hur den ska användas, antagligen... Jag försöker att förstå och hitta funktioner enbart genom att prova mig fram, men märker att det inte räcker. På så viss anser jag att hemsidan inte är helt intuitiv, men samtidigt kanske det handlar om att den innehåller funktioner som jag inte känner till, eftersom jag inte har läst/tittat på någon introduktion över huvud taget... När jag är inloggade i de olika systemen (?) som LADOK, GUL osv så ser jag inte någon tydlig "hemknapp", utan jag stänger helt enkelt ner fönster för fönster, så det

saknar jag lite.

- Direktlänk var man kan se sitt schema och framtida kurser under terminen
- kommer inte på något speciellt,
kanske jag som dubbellarbetar, men när jag kommit till hemsidan brukar jag klicka studentportal, sedan blir valet GUL Ett klick för mycket! har inte hittat snabbare väg in ännu!
- Jag tycker att man ska snagla på andra univeristet. Vår hemsida är oerhört trögarbetad för att att söka personer och hitta rätt information, allt ifrån snabba länkar till rätt person, rätt institution, viktiga dokument, länkar mm. VIKTIGT: alla anställda måste ha bilder på dig. Katastrof att man allal anställda på GU inte har en profilbild år 2016.
- Institutionernas hemsidor måste ha en sorts standard med information en kan lita på finns på de olika platserna. Vissa kurser/program har mycket tydligare information, andra knappt något.
- Det är svårt att hitta specifika avdelningar, egenrapporteringen är väldigt dåligt programmerad och inte kompatibel med alla operativsystem.
- tydligare flikar, mer övergripande typ
- Det är för mycket information överallt och inne på Gul är det också svårt att navigera sig fram.
- Inte ha så många steg/klick innan man kommer till det man är ute efter
- Som prefekt och användare av många system bör webbplatsen anpassas för den typen av ingång, och en särskild ingång och sökväg för personer utanför GU
Sen bör GUL förbättras rörande lärares arbete med GUL
Nästa fråga, surfar och använder webbplatsen med alla de medier som beskriv
- När jag försöker gå tillbaka i systemet som medarbetare, går det inte alltid. Det står och snurrar liksom hela tiden istället för att jag kan komma tillbaka till föregående sida jag var på. Hoppas att jag har förklarat tillräckligt för er ?
- Många klick för att ta sig dit en vill. Om en söker på något känns det som en får irrelevanta svar först. Speciellt bokning av grupprum, ta sig till ladok etc känns bökigt.
- Bättre sökfunktion!
- vet omte
- Det finns för många flikar, man måste veta vad allt ligger för att hitta tex schema. Jag tycker gul är väldigt rörig och svåränvänd
- Den kan bli tydligare framför allt. Det är svårt att navigera när man kommit längre än "första klicket". Sökfunktionen är hemsk. Brukar googla på det jag vill komma till för att undvika att leta ihjäl mig på hemsidan.
- Den är för krånglig med väldigt mycket information.
- GUL bör genomgå en radikal uppgradering. Det är extremt rörigt och inkonsekvent, lärare lägger upp information med samma avsikt på olika ställen, strukturen är obefintlig.
- Färre klick till inloggning för biblioteket, lånekortet.
- Det är svårt att hitta forskarnas hemsidor, man får bläddra mellan många fönster. Om man söker en forskare i sökrutan så kommer man till en vit datorgjord ruta och inte till deras hemsida. Det är svårt att hitta även på interna sidor. Det är fint med presentationer av aktuell forskning dock.
- tycker att sök rutan är för trög....ger inte så mycket förslag
- Bättre sökfunktioner.
- Sökfunktionen borde förbättras. Oftast är det mycket lättare att Googla än att använda sökfunktionen på hemsidan. När jag använder den senare får jag ofta länkar till inter ninformation för andra fakulteter än den jag är anställd vid.
- Bättre sökmotor, så jag finner det jag letar efter, google är idag den motor som anvönds för att hitta något inom GU. Om jag är i kontaktkatalogen vill jag kunna gå tillbaka till GUs webbplats, utan att behöva öppna en ny sida. Jag åker ständigt ur medarbetarportalen om jag vill börja leta på Samfaks hemsidor.
- En högre grad av överensstämmelse mellan olika delar av webben.
- När man söker på något t ex stipendier och bidrag (som tidigare låg lätt åtkomligt under en rull-list) så kommer det upp dok från 2008 och 2009, vilket är trist. Det händer även när jag ska söka efter sidan där doktoranderna ansöker om examen, eller andra sidor.

- När det är lättare att googla än att hitta saker med vår egna sökmotor blir man ju lite trött...
Just idag hittar jag massor av döda länkar på Personalavdelningens sidor. Jag har mailat dem.
- Informationen man får hem när man börjar en kurs är rätt kryptisk - så när man går in och klickar på "student" vore det schysst med ett gäng snabbknappar till det man antagligen vill göra - eller varför inte bara "ny på kursen?" och så klickar man där och kommer automatiskt till info om hur man aktiverar kursen, vad i hela friden GUL är, vad skillnaden mellan hemsidan och studentportalen och GUL är... Problemet är ju att man inte riktigt VET vad man letar efter, bara att det säkert finns grejer man måste beställa/registrera/skaffa om man ska kunna studera...
- Ibland är det så otroligt svårt att hitta det man letar efter. Hittade exempelvis knappt någon information om mitt program innan jag började studera, fick gå otroligt många steg innan jag hittade någonting alls och ofta så skickades jag tillbaka till ett annat steg jag redan varit på. (steg=sidor/länkar)
- Bättre sökmotor
- jag önskar bättre översyn av ekonomisk karaktär, kalkyler, blanketter.

69. Jag hittar det jag letar efter

Inga svar.

70. Det är enkelt att hitta tillbaka till något

Inga svar.

71. Det är enkelt att läsa innehållet

Inga svar.

72. Det är enkelt att förstå innehållet

Inga svar.

73. Webbplatsen ger en positiv bild av Göteborgs universitet

Inga svar.

74. Webbplatsen är onödigt svår att använda.

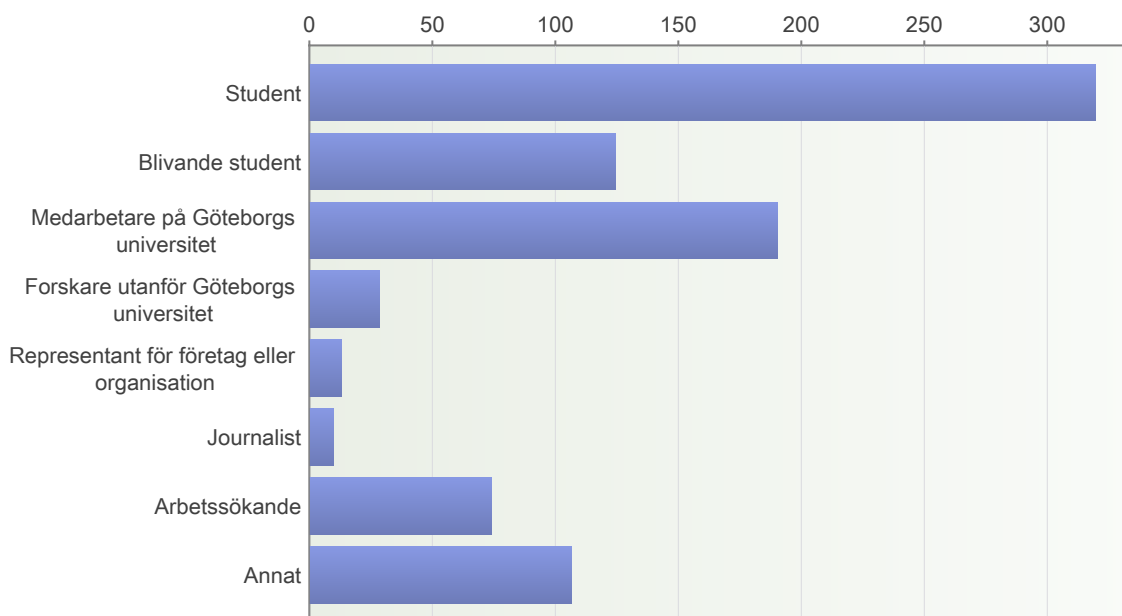
Inga svar.

75. Vad letar du efter? Hur kan Webbplatsen blir bättre för dig?

Inga svar.

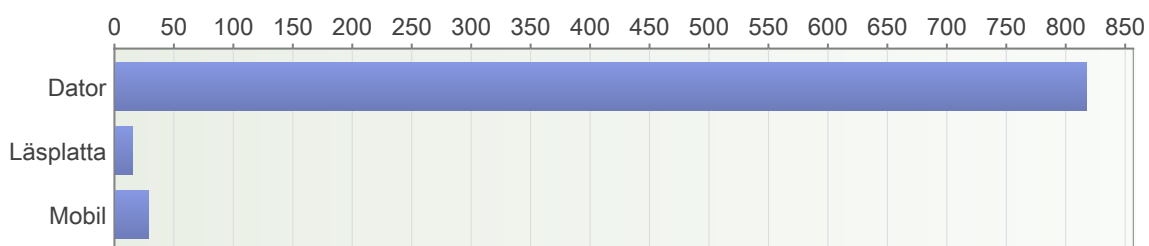
76. Är du:

Antal svarande: 863



77. Vad surfar du med

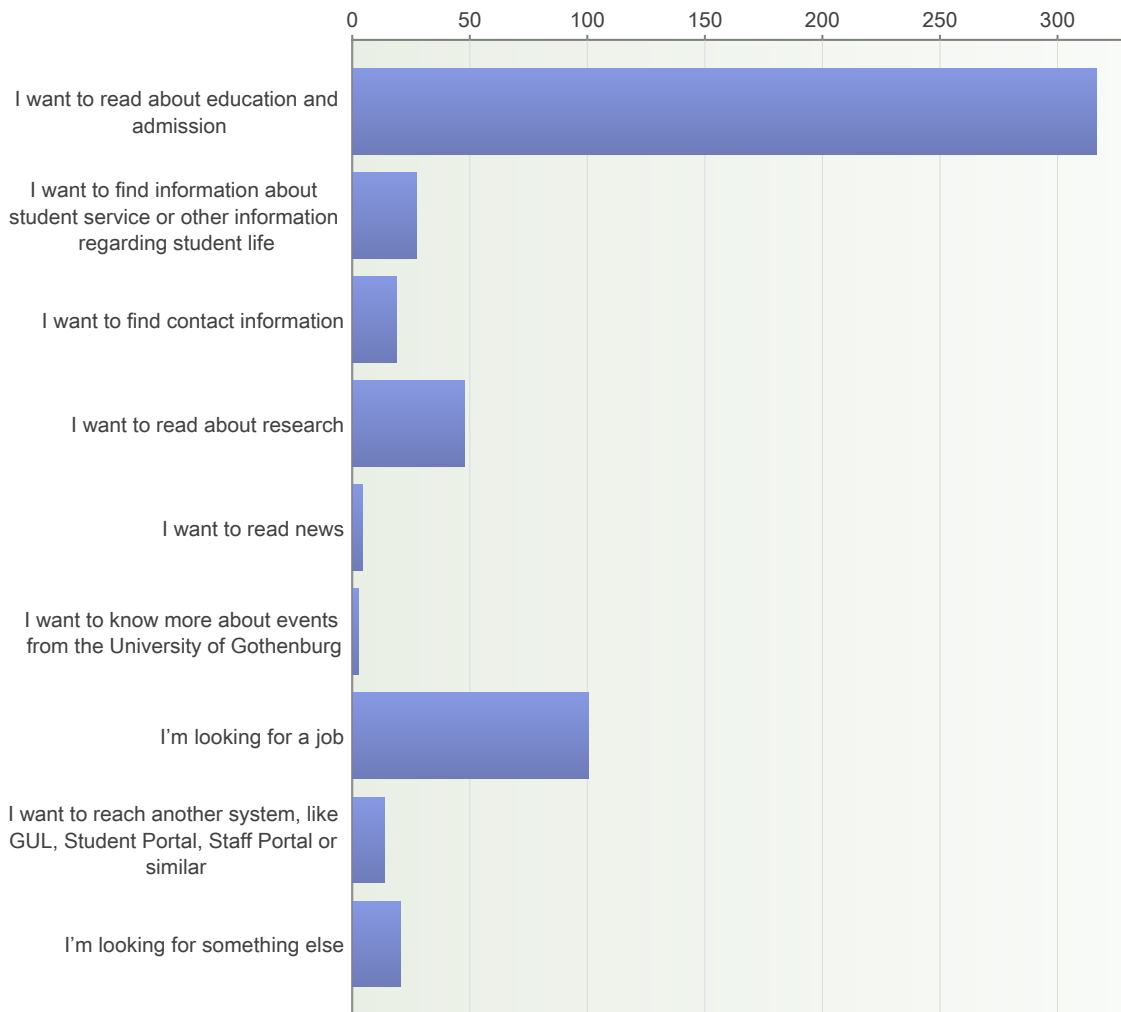
Antal svarande: 858



webbenkät2016_engelsk

1. My main purpose for visiting the University of Gothenburg website is:

Antal svarande: 547



2. I want to find information about student service or other information regarding student life

Antal svarande: 373

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	59	33	67	79	135	Agree	373	3,53

3. I want to find contact information

Antal svarande: 369

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	40	28	70	76	155	Agree	369	3,75

4. It's easy to read and understand the content

Antal svarande: 372

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	14	21	77	110	150	Agree	372	3,97

5. There is sufficient information for making an application

Antal svarande: 368

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	18	26	97	124	103	Agree	368	3,73

6. It's easy to ask questions

Antal svarande: 359

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	19	37	125	86	92	Agree	359	3,54

7. I get a positive image of the University of Gothenburg from the website

Antal svarande: 358

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	6	10	65	123	154	Agree	358	4,14

8. The website inspires me to study at the University of Gothenburg

Antal svarande: 358

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	12	23	97	94	132	Agree	358	3,87

9. The website inspires me to study at the University of Gothenburg

Antal svarande: 353

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	9	25	96	90	133	Agree	353	3,89

10. How can we improve the website to meet your needs better? Write in your own words.

Antal svarande: 97

- the job description are not translated to English. Troublesome!
- Making it more modern, and visually appealing would help. Insuring contact information for each institution is available without having to go through many clicks would improve the experience substantially.
- It is okay for me
- no change
- No Comments
- give full detail about courses and time duration
- questio 8 & 9 are same.
- A link from the course description site to the map. For example when you open Algorithms DIT600 page and wonder where the hell one should go, there would be a link where it might be. Then again those tend to point more often than not to wrong classes than right, but I have ended up attending interesting classes that way.
- have 24/7 online assistants to help foreigners navigate well on the website
- The website is good and user friendly. However, I have given a one because the questions asked are irrelevant to me. I am not a student I am a professional so wanting to study at the University of Gothenburg does not relate to me. There is no option in your list likert scale for me to show my option.
- I would be easier if the entry requirements would include information about international students - what kind of courses they can finish abroad to apply for specific programs and courses. The English requirements also seem to be not so clear.
- Nothing, its good enough
- Find other words to explain the needed prerequisites to apply for a course as an exchange student, because exchange students did not learn at Gothenburg university before
- I am looking to study in the areas of Health and Fitness/Nutrition/Exercise Science but am unable to find any courses regarding my interests.
- good
- Is not really easy to find information about masters programs.
- Some of the phd vacancies has a better explanation in swedish than in english. I think it will be useful to offer a similar explanation in both languages.
- There should be a section/part that can accommodate queries especially on job application
- By making the admissions and applications page more obvious and easier to use
- in my oponion it's better to indicate the results more accurant te result like the emount of each scolorship.
- thank you
- please add details in the headline of the researchers positions, more often we just read researcher + reference, with no specific title of the field/area.
- Thank you.
- Hello! The website is well structured. My opinion is that the navigation through Gothenburg's website could be more helpful for the international students while applying, by taking one step at a time, more clearly and more comprehensively. Thank you very much for asking!
- it's OK
- A more colorful, brighter layout to the website.
- yes but
- ok
- More information about degrees, alumni's experiences and employability.
- Please, due to problems of the computer I have applied to the wrong advertisement. I was trying to correct the mistake, but there wasn't any way to do that. I could suggest that it would be better if there was a way for that, and/or a way to write about that so you would be informed. Thank you very much!

Nikoletta Papathanasiou

- interactive
- make it more user-friendly, easier to understand
- please display the information in the appropriate page subjectwise.it will make us to understand the appropriate content easily.
- show important information about the course on the first page
- Have easier access to courses information and syllabus
- Good and very informative
- ALREADY IMPROVED
- The online application form has no sufficient information, for example, when I had finished filling my application, up till now I do not know whether it is submitted or not. there is no place where one can submit an application.
- We need that all website are translate in English language. An international visitor needs always informations details with English, if he don't speak Swedish language. Thank you
- Make it easier to find various programs and understand the faculty/department structure of the university.
- It would be better to provide more information of admission process and requirements and also contact emails, mainly in English. thanks a lot.
- Make your website much more visitor-friendly, less stiff for a first-time-user as well as well prepared to intuitively support a user
- N/A
- questions 8 and 9 on this page are the same.
- :)
- OBSERVE CLARITY
- make a direct contact with the professors
- you are have give about research information
- All informations must appear on the website
- sufficient information for an exchange student who is coming to Gothenburg is hard to find.
- I think the types are too small and slim to see clearly
- i think that it's kind of "perfect" for now, well i think it's the best Swedish site I visited till now.
- try to make it more simple
- put all information as may be necessary to help students including contact information of private individuals who may be interested in funding students
- I was looking for Child Culture Design MA and I fund it difficult to find the prices, now I know how to get there but at the begging I had to explore.
- dates and deadlines
- I searched for the scholarship in University of Gothenburg. There are quite detail about how to apply but I don't know which departments are available and the duration study time.
- The website is user friendly since its easy to navigate.
- MAKE IT INTERACTIVE SITE
- I just googled a publication and was directed to your website. Nothing bad to say about the website, but I really did not have any need to look for anything on it except for the publication, which the google link directly took me to.
- The option on this page didn't reflect what I am looking at on the website - on the previous page I said I was using the website to look for a job, but this page is asking me about "education and admission", so the questions are irrelevant.
- the website is good enough to give information for anyone so no suggestion.
- I have many questions about age (i am 56) and wanting to study viking history and hopefully find a course that has field trips and field work in it .
- it is a little hard to navigate the pages and some items are hidden
- Make it clear English
- Nil
- More specific information regarding admission fee's and other cost; such as residential cost, parking, and ect.

- delete question nr. 9 as it is the same as question 8
- ok
- Its fine in terms of navigation!!!
- its good enough
- I think the admission requirement and process for international students should be more clear and accessible.
- Wow, you are the country of technology. It's better to consult the student who specialized in improving the websites. For me have no idea
- More detailed
- this survey page popped up when i open my first page of your website --- when i have no experience at all! don't know how to quit...where is the exit?
- Alumni Interviewing
- let me visit the page first....jesus
- i need more information about the courses available
- Perhaps working more in the User Experience.
- There should be a clear navigation through the website. Bachelor and Master programs should be listed to enable website users to find information they are looking for.
- I couldn't find degree programs available at the University of Gothenburg.
- Are number eight and nine supposed to be the same question?
- Great Thanks
- maybe a chat to ask questions immediately, or more graphic icons than text only.
- Provide quick feedback mechanism, particularly with responses for prospective PhD students. This can enhance learning more about a programme of interest.
- Question 8 and 9 above are similar - FYI
- There is many reference pages in each section. Maybe they could be reduced.
- You need to work on the english translation for some pages particularly in the job application section. Also question 8 and 9 on this survey are the same. But overall I like the web page and I am very keen to work/ study at your university.
- I believe the website is adequate but should be considered for review from students' views.
- let me visit the site at first and then ask questions :)
- The website is one of the best university portals that I have come across for international exchange programs.
- It is not that simple to find the Programmes offered by University of Gothenburg. Next application dates (for 2017) are not available yet.. it just mention that the application for 2016 are closed, so it should be updated.
- Do not bother people in the middle of the search with questionnaire please..
- It would be better if the information available in English is as complete as compare to the Swedish website.

Many of the job descriptions are only written in Swedish but the candidate they're looking for doesn't have to understand Swedish. So it seems bias.

- I want to be the student next year in The University of Gothenburg
- for this time is ok
- By giving much crisp and clear about application process (documents need to provide).
- i have find the website to be usual friendly than other website for other universities that have visited
- dont force people visiting your site to take a survey
- to make admission and application clear for every visitor to website.
- should have English for all information. I can not read in your language :D

11. I'm finding what I'm looking for

Antal svarande: 25

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	1	1	3	6	14	Agree	25	4,24

12. It's easy to find the way back to something

Antal svarande: 24

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	0	2	5	7	10	Agree	24	4,04

13. It's easy to read and understand the content

Antal svarande: 24

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	0	0	1	10	13	Agree	24	4,5

14. It's easy to ask questions

Antal svarande: 24

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	1	1	6	6	10	Agree	24	3,96

15. The website gives me good service

Antal svarande: 24

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	1	1	2	6	14	Agree	24	4,29

16. I get a positive image of the University of Gothenburg from the website

Antal svarande: 24

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	0	2	1	7	14	Agree	24	4,38

17. The website is difficult to use

Antal svarande: 24

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	9	5	3	3	4	Agree	24	2,5

18. How can we improve the website to meet your needs better? Write in your own words.

Antal svarande: 4

- It's amazing
- -
- 1) Make it easier: it's sometimes hard to find any information because there's so many different sites that are not related to any other parts of the website. It would be easier to find information if all different sites (for example student life) would be easier to find if you're at another part of the website (department of education). Now I have to go back to the main page and click several times before I'm at the student life part.
- 2) UPDATE more often! I'm applying to your university as an exchange student and I have to send you my learning agreement 1.10.2016 and I still can not find any information about any courses next spring (today is 23.10)! Nor the date when I have to arrive.
- I hope you to change the flatform from 3 part in vertical to 2 part

19. I'm finding what I'm looking for

Antal svarande: 14

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	1	0	4	4	5	Agree	14	3,86

20. It's easy to find the way back to something

Antal svarande: 14

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	0	0	4	8	2	Agree	14	3,86

21. It's easy to read the content

Antal svarande: 15

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	0	1	1	7	6	Agree	15	4,2

22. It's easy to understand the content

Antal svarande: 15

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	1	0	3	5	6	Agree	15	4

23. It's easy to ask questions

Antal svarande: 14

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	1	2	8	2	1	Agree	14	3

24. The website helps me find my way in the organisation

Antal svarande: 13

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	1	0	4	4	4	Agree	13	3,77

25. I get a positive image of the University of Gothenburg from the website

Antal svarande: 14

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	0	0	2	7	5	Agree	14	4,21

26. The website is difficult to use

Antal svarande: 13

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	5	2	3	2	1	Håller helt med	13	2,38

27. How can we improve the website to meet your needs better? Write in your own words

Antal svarande: 3

- I only speak English, and I appreciate that there is an English version of the webpage :) Thank you!
- too much swedish like in question 26
- I have no suggestions

28. I'm finding what I'm looking for

Antal svarande: 39

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	2	4	5	12	16	Agree	39	3,92

29. It's easy to find the way back to something

Antal svarande: 38

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	1	4	7	15	11	Agree	38	3,82

30. It's easy to read the content

Antal svarande: 37

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	1	1	2	12	21	Agree	37	4,38

31. It's easy to understand the conten

Antal svarande: 38

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	0	1	4	12	21	Agree	38	4,39

32. The website inspires me to read more

Antal svarande: 37

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	1	4	9	11	12	Agree	37	3,78

33. I get a positive image of the University of Gothenburg from the website

Antal svarande: 35

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	0	0	7	15	13	Agree	35	4,17

34. The website communicates that the University of Gothenburg has a wide range of research fields

Antal svarande: 35

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	0	1	7	13	14	Agree	35	4,14

35. The website is difficult to use

Antal svarande: 31

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	8	8	7	4	4	Håller helt med	31	2,61

36. How can we improve the website to meet your needs better? Write in your own words

Antal svarande: 8

- Sätt någon med både stort intresse OCH bra förmåga som vetenskapsjournalist, som - presentera mer forskning och dess praktiska inverkan på organisationer och folks vardag.

Vi lider inte brist på intressant kunskap att förmedla, vi är däremot urusla på att kommunicera ut den. Handels i Stockholm, och dess forskare, bör här ses som ett föredöme.

- I think if the site can be updated for every six months
- Categories the different content
- I would like to read about a researchfield and find articles/researches under the field, now I have to find a certain researcher to read but I don't know who the other researchers in the field is. Maybe there should be a link to a page from the researcher to the researchfield/researchgroup?
- recent papers/news on the front page
categories research areas
- I cannot know, because these questions have been asked to me before i reached the website :(
- OK
- Short Abstracts about the fields of research. Pictures

37. I'm finding what I'm looking for

Antal svarande: 2

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	0	0	1	0	1	Håller helt med	2	4

38. It's easy to find the way back to something

Antal svarande: 2

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	0	0	0	1	1	Håller helt med	2	4,5

39. It's easy to read the content

Antal svarande: 2

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	0	0	0	1	1	Håller helt med	2	4,5

40. It's easy to understand the content

Antal svarande: 2

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	0	0	0	1	1	Håller helt med	2	4,5

41. The website inspires me to read

Antal svarande: 2

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	0	0	2	0	0	Håller helt med	2	3

42. I get a positive image of the University of Gothenburg from the website

Antal svarande: 2

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	0	0	0	2	0	Håller helt med	2	4

43. The website communicates that the University of Gothenburg has a wide range of research fields

Antal svarande: 2

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Håller inte alls med	0	0	0	1	1	Håller helt med	2	4,5

44. The website is difficult to use

Antal svarande: 2

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	1	0	1	0	0	Agree	2	2

45. How can we improve the website to meet your needs better? Write in your own words

Inga svar.

46. I'm finding what I'm looking for

Antal svarande: 2

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	0	0	1	1	0	Agree	2	3,5

47. It's easy to find the way back to something

Antal svarande: 2

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	0	0	2	0	0	Agree	2	3

48. It's easy to read the content

Antal svarande: 2

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	0	0	1	1	0	Agree	2	3,5

49. It's easy to understand the content

Antal svarande: 2

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	0	0	1	0	1	Agree	2	4

50. The website motivates me to attend events

Antal svarande: 2

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	0	0	2	0	0	Agree	2	3

51. I get a positive image of the University of Gothenburg from the website

Antal svarande: 2

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	0	0	1	0	1	Agree	2	4

52. The website communicates that the University of Gothenburg has a wide range of research fields

Antal svarande: 2

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	0	0	1	0	1	Agree	2	4

53. The website is difficult to use

Antal svarande: 2

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	0	0	2	0	0	Agree	2	3

54. How can we improve the website to meet your needs better? Write in your own words

Inga svar.

55. I'm finding what I'm looking for

Inga svar.

56. It's easy to find the way back to something

Inga svar.

57. Det är enkelt att hitta vilka lediga tjänster som finns

Inga svar.

58. It's easy to find available jobs

Inga svar.

59. It's easy to read a job description

Inga svar.

60. I get a positive image of the University of Gothenburg from the website

Inga svar.

61. The website is difficult to use

Inga svar.

62. How can we improve the website to meet your needs better? Write in your own words

Inga svar.

63. It's easy to get to where I want

Antal svarande: 12

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	1	2	1	3	5	Agree	12	3,75

64. It's easy to find the way back to something

Antal svarande: 13

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	2	3	1	4	3	Agree	13	3,23

65. I sometimes stop to read news or other content

Antal svarande: 11

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	3	1	2	2	3	Agree	11	3,09

66. I get a positive image of the University of Gothenburg from the website

Antal svarande: 11

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	1	0	1	5	4	Agree	11	4

67. The website is difficult to use

Antal svarande: 12

	1	2	3	4	5		Totalt	Medelvärde
Don't agree	3	3	2	2	2	Agree	12	2,75

68. How can we improve the website to meet your needs better? Write in your own words

Antal svarande: 5

- I did not see any weakness. So, it is good continue as it is.
- Some websites only have Swedish and I can't find English version, so it's hard to understand it.
- Everything is good in terms of functionality but I think improvement can be made on the design of the website to look more aestatically pleasing. Right now, I think the website is too plain and boring.
- More information in English. Sometimes information in English is incomplete or some GU services, like palasso is only in Swedish.
- For me, it would be great if I could do a '1 click' to activate entire website and my student account and email and site into English. It would save me oodles of time, energy, focus and work-load....
As a 'learning disfunctioned' person and until I have a handle on Swedish(I consider even in regards to a non-learning challenged person) this would be extremely valuable!!

69. I'm finding what I'm looking for

Inga svar.

70. It's easy to find the way back to something

Inga svar.

71. It's easy to read the content

Inga svar.

72. It's easy to understand the content

Inga svar.

73. I get a positive image of the University of Gothenburg from the website

Inga svar.

74. The website is difficult to use

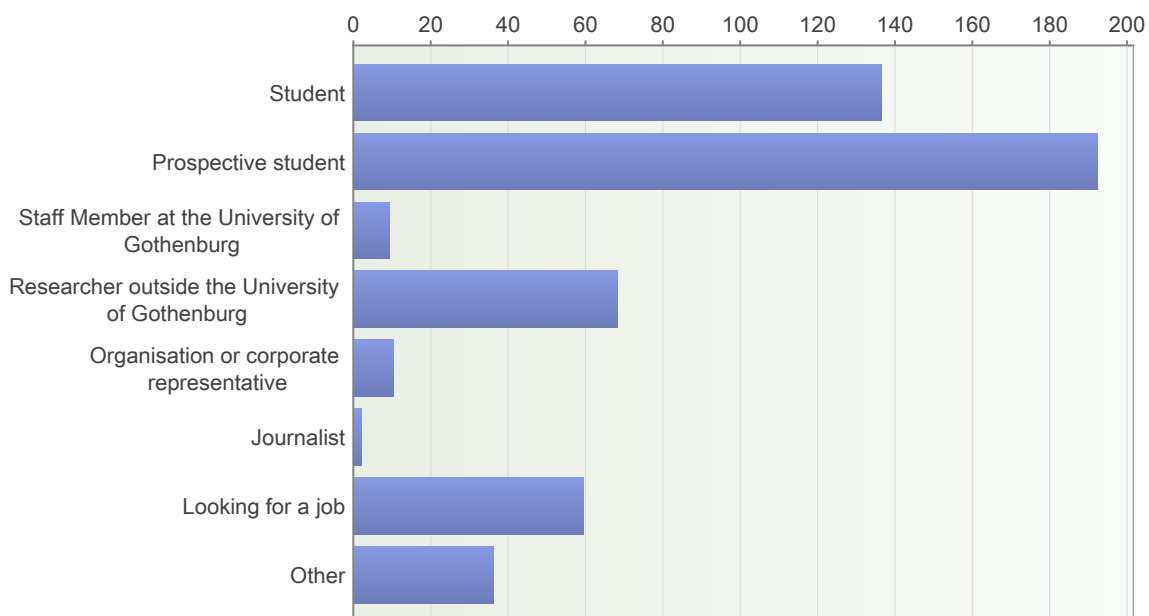
Inga svar.

75. What are you looking for? How can we improve the website to meet your needs better? Write in your own words

Inga svar.

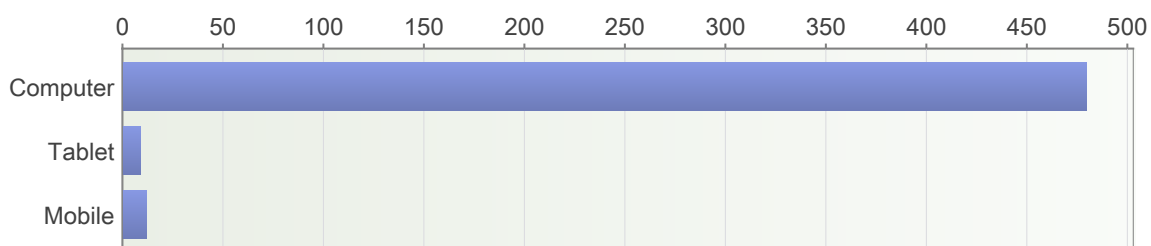
76. Are you?

Antal svarande: 512



77. Which item did you use?

Antal svarande: 498



1 Redaktörernas svar

1.1 Vad har gjorts bra i projektet?

1.1.1 Generellt

- Det har varit ett grundligt projekt, inget hastverk. Mycket komplexa system har till slut kopplats ihop och funkar faktiskt till stor del funkar som det var tänkt. Det är ett mindre under.
- Jag tycker att målet att gå från en organisatoriskt indelad webbplats till en besökaranpassad webbplats har varit bra och generellt hållits.
- Bra att vi utgår från besökarens behov och samlar information på ett och samma ställe.
- Bra med tydligare fokus på målgrupp och användarnytta.
- Ett tydligt fokus på besökarens upplevelser när det kommer till strukturen på innehållet. Ambitionen att skapa en webb utifrån målgrupp istället för organisation
- Själva syftet att strama åt webben och skapa tydligare ramar tycker jag är bra!
- Plattform har kommit på plats.
- Positivt var även att deadline flyttades i ljuset av situationen under våren.
- Att föreslå en annorlunda struktur för redaktörsorganisationen.
- Tycker också att kontentan av redaktörsorganisationen blev bra i slutändan, framförallt utifrån ett drastiskt minskat antal redaktörer.
- Det var bra att man begränsade antalet redaktörer (även om det fortfarande är alldeles för många) och skapade en professionalism genom att kräva avklarade utbildningar. Jag förstår att det var mycket kompromisser men det var bra att ribban för vem som fick gå in och redigera på webben lyftes något.
- Bra projektledning.
- Förstudier, designkoncept och mycket annat har varit grundligt och proffsigt genomfört.
- Engagerade medarbetare.
- Projektteamet har uppenbarligen jobbat hård och varit där för oss redaktörer. Tack så mycket!
- Tydliggörande av organisation, dvs vem har ansvar för vad.
- Projektet har visat på flexibilitet under föränderliga tider.
- Mycket positivt med gemensamt fotoprojekt på studenter/studentmiljöer.

1.1.2 Teknisk plattform

- Jag tycker att nya webben är fin och tror att besökaren upplever den som ett lyft jämfört med vår förra webb.
- Slutresultatet blev i stort mycket bra, även om vi har förbättringspotentialen med oss som en liten ryggsäck.

- Blev ett fint resultat!
- Grafiskt snyggare.
- Nya webben snygg rent visuellt.
- Nya webben bättre för besökare och webbredaktörer. Snyggare design, mer användarvänlig, modernare.
- Webben blev prydlig rent layoutmässigt.
- Snygg webb rent estetiskt.
- GU har fått en ny webb med tilltalande utseende och luftigt gränssnitt
- Webbplattformens möjligheter är fantastiska.
- Webben blev väldigt snygg och är enkel att arbeta med (trots irriterande småsaker förstås...).
- Gillar layout-mode för att göra innehåll. Att göra både svensk och engelsk version av sidor mkt enkelt och smidigt.
- Valet av Drupal som CMS-verktyg är ett riktigt lyft! Både i redaktörsgränssnittet och externa sidan!
- Ett stort lyft att lämna Infoglue och gå till ett etablerat cms.
- Bra val av nytt webbverktyg. Gillar Drupal, än så länge.
- Drupal är lätt att jobba i, mycket roligare än InfoGlue. Jag känner mig alltid pepp när jag ska skapa en ny sida i Drupal. Med några enkla knapptryckningar har en ny, snygg, sida skapats.
- Bra tänkt på många håll med webbdesignen, t ex att det är mer bilder, tillgänglighet, ämnessidorna, prioritera brukarperspektiv istället för organisationens struktur.
- Layouten är snyggare än den i InfoGLue.
- Kul att bygga hemsida. användarvänligt.
- Mycket bra med ny webbstruktur.

1.1.3 Utbildning

- Utbildningskvaliteten har varit bra.
- Mycket information. Bra med webbstugorna.
- Bra informationsträffar innan projektet drog igång.
- Bra utbildningar till oss redaktörer.
- Jag tycker manualen är ganska lätt att följa.
- Instruktionsfilmerna som kom innan vi fick börja jobba, var ofta tillräckliga. Enkelt sätt att lära sig på och man kunde gå tillbaka.
- Bra med gemensamma utbildningar kring såväl tillgänglighet som innehåll. Hoppas det kommer uppföljningar på dessa så att man håller sig alert i sitt webbande! Tyckte också att det funkade bra att ha en digital utbildning kring det mer tekniska. Det tekniska lär man sig ju efterhand ändå i själva användandet.
- Utbildningar har getts och mycket av informationen har kommunicerats på ett bra sätt.
- Webbredaktörsutbildningarna, både on-line kurserna och utbildningsträffarna.
- Drupal-instruktionerna för redaktörer i Confluence.
- Bra med många informationsmöten.
- Tydligt utbildningsmaterialet (text + filmer).
- Bra att försöka skapa enhetlighet och att internutbilda.

- Bra utbildning och bra information!
- Tidig kommunikation.
- Redaktionell utbildning bra för att få ett gemensam syn om tanken med webbplatsen.
- Bra försök att från centralt håll försöka förtydliga rollerna och lyfta arbetet med kommunikation.
- Tydlig tidsplan och mycket bra kommunikation i början (som kanske tappades bort på vägen).
- Försökt få in tankar från organisationen genom olika forum.
- Ambitiösa utbildningstillfällen
- Bra instruktioner i Confluence
- Bra information och kurser. En bragd att ro det i land!
- Bra med information och arbetsgrupperna i olika frågor kändes givande.
- Bra pedagogiska instruktionsfilmer.
- Bra med webbstugorna.
- Mycket stöd till förberedelsearbete som var bra med uppstrukturering och workshops kring olika teman.
- Bra med filmade utbildningar.
- Vi blev förberedda på att det skulle bli mycket arbete, även om jag kanske ändå inte riktigt förstått hur mycket.

1.1.4 Support

- Chatten och supporten har varit bra. Snabba ändringar och mycket hjälp.
- Supportchatten i teams inför och efter lansering var bra initiativ.
- Mycket bra med en webbsupport chatt!
- Det märks att supporten har gjort ett hästjobb med att ro det hela i land trots svåra förutsättningar.
- Har fått mycket bra stöd från min redaktör, skönt när man sitter lite perifert att ha en väg in med sina frågor.
- Chatten i samband med lansering.
- Bra hjälp från support.
- Supporten inför lanseringen, både i Teams och den "vanliga
- Bra med extra support.
- Supportpersonalen har varit mycket hjälpsam och chatten vid lanseringen var väldigt värdefull – den borde finnas jämt.
- Jag har särskilt uppskattat supportens arbete. Toppen att ha supportchatten, dels för att svaren kom snabbare än via formuläret, dels för att kunna lära av andra och inte behöva ställa alla frågor själv.
- Jag uppskattar också den direkta kontakt med projektet som varit i och med besök på fakultet/institution och i andra sammanhang. Alltid värdefullt att få chans att träffas i mindre grupper och kunna diskutera frågor som direkt rör den egna verksamheten. Även webbstugorna gav mycket - innan Corona satte stopp för denna typen av träffar.
- Närvarande support

- Bra med chattsupporten i Teams.
- Bra med supporten i Teams i början och att man kunde söka i svar som andra fått.
- Supporten har fungerat mycket bra i Teams (dels snabbt svar, dels se andras frågor)

1.2 Vad kunde ha gjorts annorlunda?

1.2.1 Generellt

- Om möjligt inte ett 5 årigt projekt, det är alldeles för lång tid.
- Större fokus på verksamhetens behov och önskemål än idéer om målgrupper. Vi måste inse att institutionerna är universitetets organisatoriska bas - och sidorna bör byggas på detta, inte byggas runt omkring dem. Ett system som förmådde kopplade ihop forskare, forskningsprojekt, forskargrupper och publiceringar hade löst många problem.
- Forskning och samverkan har fått stryka på foten i orimlig utsträckning.
- Bättre samordning mellan institutioner och fakulteter för en mer enhetlig webb, t ex vad som översätts, hur forskningsprojekt presenteras mm.
- Mer tid borde ha lagts på att logiskt och balanserat utforma menyträdet. Hur ska vi lära studenter att organisera material; när vi inte ens på vår hemsida lyckas med det själva?
- Jag tror att det skulle behövts någon som tidigt funderade på "Vad hinner vi utveckla - vad är rimligt utifrån de resurser vi har tillgång till? Vad är viktigast att prioritera?" resultatet blev nu att en massa funktioner som utlovats inte hanns med.
- En fördel om det som visas upp under projektet, i större utsträckning också blir det som genomförs.
- Resultaten har inte blivit vad vi blivit lovade på en mängd områden.
- Tillsatt mer resurser för arbetet, eftersom det krävts merarbete från många.
- Mycket har kommit väldigt sent eller gjorts om så man fått göra om igen.
- Sett i backspegeln skulle det varit bra ifall en grundligare förstudie om vilken funktionalitet som efterfrågades i verksamhet och hur de önskemålen kunde matchas med faktisk leverans.
- Bemanningen för att hantera nya webben är totalt orealistisk, den finns helt enkelt inte på kartan ute i verksamheten. Vem har den typen av bemanning på en institution?
- Förseningarna i projektet påverkade webbredaktörernas jobb negativt (mindre tid, mer stress).
- Det är förståeligt att projekt kan bli fördröjda men då måste man ge realistiska tidsramar till berörda, det är ju inte så att vi som jobbat med sidorna ute i verksamheten inte har annat att göra och behöver kunna ha god framförhållning.
- Saknade en central genomgång av ALLA webbplatser, och därefter följande möten med varje ansvarig webbredaktör för att diskutera om de ser något som kunde göras bättre, några missar eller annat. I nuläget var det ju endast webbredaktören samt ev. någon annan av medarbetarna (typ lättredaktör) som ens kunde titta på sidorna innan det att de publicerades utåt. Hade varit rimligt med någon form av kvalitetssäkring
- Ett tydligare mandat/förankring i institutionernas organisation.

- Vi som jobbar nära verksamheten har insikter om vad GU-webben behöver kunna göra som inte tagits med vid designen av den nya webben och som inte heller fångades upp från den feedback vi försökte ge.
- Det hade varit klok att avsätta mer pengar för utvecklingen. Om man kallar webben för universitetets viktigaste kommunikationskanal borde det också prioriteras på motsvarande sätt.
- Jag förstår inte vad som hände efter den mycket organiserade hösten 2019 till vad jag upplever som ett haveri under 2020.
- Jag förstår inte heller hur projektet har kunnat avslutas när det är så mycket som inte fungerar! Visst, det finns positiva saker med att gå in i förvaltning, men det är ju så mycket i utvecklingen som inte är klar.
- Publicering samtidigt som terminsstart och två veckor innan ansökningstid var inte optimalt.

1.2.2 Teknisk plattform

- För lite diskussion om teknik och funktion. Saknar dialog om kravspecifikationerna av sök, nyhets- och kalenderflöde, sidmallar mm.
- Akeno Pim har från början haft många brister och buggar, man fick göra om många moment flera gånger p.g.a. olika buggar, mycket tidskrävande. Känns som systemet inte var färdigutvecklat alls innan vi skulle börja arbeta.
- Ett av de största problemen är att Akeneosidorna inte går att använda som "nav". Sidorna är centrala för hur den nya webben är uppbyggd, men eftersom de är helt oflexibla när det gäller länkar, bilder, videor och puffar är de mycket dåliga som startsida för en utbildning, där man sedan skall kunna fördjupa sig genom att klicka vidare.
- Akeneo PIM fungerade väldigt dåligt väldigt länge, nästan ända fram till lanseringen. Verktuget skulle varit mer "utvecklat" innan vi släpptes in i det. Helst skulle Akeno varit i drift betydligt tidigare än Drupal, så att kurser och program fanns på plats.
- Lika mycket fokus på Akenoe som Drupal - nu kändes det som att mest Drupal fick uppmärksamhet
- POP funkar fortfarande inte tillfredsställande och information om status för projektet är i det närmaste obefintlig.
- Det stora problemet var väl ändå att POP-integrationen inte var färdig och testad, vilket har medfört stort merarbete, förvirring och frustration. POP-projektet borde ju ha startats tidigare för att ha varit mer färdigt.
- Att personsidorna blev klara så sent var stressande.
- Inte haka på POP-projektet i sista minuten med alla buggar som irriterar medarbetare och samarbetspartners som saknar kontaktuppgifter till folk på GU. Det har också inneburit att webbredaktörer också behöver bli POP-administratörer för att redigera forskarsidor.
- Vissa funktioner saknas helt i Drupal, funktioner som borde vara självklara i ett nytt system, som till exempel tidsinställning av nyheter.
- Det går inte att jobba i system som inte är klara - Det har inneburit en massa merarbete, frustration och ärenden till supporten som kunde undvikits.
- Säkerställt ett stabilt system utan buggar innan nya webben publicerades.

- Det är ett stort problem att funktioner som tidigare utlovades, inte fungerar. Och vi får inget besked om när (om) de kommer.
- Institutionssidorna "tappats bort". Vissa institutioner är viktigare att lyfta fram än andra. Det kan t ex handla om att en institution har många evenemang och vill etablera ett sammanhang såväl som var dessa äger rum. Helheten, kombinationen av utbildningar, forskning osv kan vara det som gör ett enskilt program attraktivt. Hade varit bra med mer flexibilitet i strukturen.
- Det ser märkligt ut att alla producerade webbnyheter, även de som knappt är notiser, visas i GU:s nyhetsflöde. Det ger ett plottrigt och inkompetent uttryck.
- Fyll på med mer bilder i en gemensam bildbank när det fattas att beslut att använda en produkt vars bas är bilder - se då till att det finns bilder att tillgå.
- För att få nya webben att se snygg ut tillkom plötsligt ytterligare behov som t ex snygga bilder och grafik. Här lämnades varje enhet att kämpa för sig själva.
- Själva verktyget är också även fortsättningsvis väldigt begränsat. På vissa sätt fick vi en bättre och snyggare webb men på många andra sätt är de nya sidorna faktiskt sämre än de gamla.
- Vi hade behövt vara bättre förberedda för tillgänglighetsanpassade dokument
- Inte göra körningar i systemen som gör att information som lagts in försvinner.
- Det är svårt att hitta på Gu.se - vissa personer påstår att sidor inte finns, för att de inte hittar dem.
- Det är svårt att förstå att Webbprojektet har pågått i FEM år, när vi som sitter längst ut och ska göra det faktiska jobbet med att bygga upp en helt ny kurs- och programkatalog, bygga helt nya ytor mm och det är så otroligt mycket som inte fungerar.

1.2.3 Kommunikation

- Grundläggande information om varför projektet genomförs, hur målbilden såg ut, samt hur mycket arbete det var förknippat med för webbredaktören borde förankrats tydligare hos enhetschefer på alla nivåer.
- Hade önskat mer transparens och tydligare kommunikation gentemot olika delar av universitetet, då hade jag haft mer tålamod för de brister som funnits.
- Bättre kommunikation önskas när det gäller deadlines
- Saknade en tydlig och detaljerad tidsplan och tydliga instruktioner.
- För ensidigt målgruppstänkande i slutproduktens kommunikativa budskap och tonalitet.
- Mycket tydligare kommunikation! Inklusiv tydlighet var man hittar information på Medarbetarportalen.
- Tydligare och mer konsekventa besked: svårt att få klara besked vad som gällde, beroende på vem man frågade fick man olika besked - detta skapade förvirring och merarbete för oss.
- Uppföljningen av Dialogen och viljan till förståelse kring olika aktörers behov kunde ha varit betydligt bättre. Inlyssnandet av verksamheter och responsen/justeringarna/resultaten kunde ha varit bättre. Har inte alltid känts helt seriös och allvarligt menad.
- Ha en sajt för webbprojektet istället för tre. Väldigt svårt att hitta information
- För långa mail med för mycket information där deadlines legat inbäddade långt ned i mail istället för att highlightas tidigt i mail alternativt få eget utskick med tydligt angiven ämnesrad.

- Ibland har central information lagts upp i en facebookgrupp, viss info kommer med en blogg som man behöver prenumerera på och ibland sker allmänna utskick.
- Samlat info om hela projektet på ett mer överskådligt sätt. Jag lärde mig aldrig hitta mellan drupal-instruktioner, blogg, var info om kommande utbildningar fanns, etc.
- Det var för mycket information från olika personer och i olika kanaler.
- Större förståelse för hur projektet påverkar oss ute i verksamheterna - när projektet drar ut på tiden så påverkar det vårt övriga arbete i mycket stor utsträckning
- Inte lovat saker som sen inte föll ut och vara tydligare i kommunikationen när viktiga funktioner som först lovades inte kunde lösas.
- Fortfarande svårt att planera, eftersom vi inte får information om vilka funktioner som kommer att komma eller när.

1.2.4 Utbildning

- Redaktörsutbildningarna upplevdes som meningslösa i det skedet de gavs (utan insyn i hur Drupal fungerar).
- Utbildningarna i Drupal tycker jag skulle ha varit uppdelade [efter kunskapsnivå], det var tidsödande att behöva gå samma utbildning som de som knappt kan logga in.
- Redaktörsutbildningar gav inte särskilt mycket, och kändes inte direkt anpassade till de förväntade förkunskaperna hos oss. Det som var bra var när det gällde regler etc (tex tillgänglighetsbiten)
- Det hade varit bra med mer praktiska uppgifter med att bygga den nya hemsidan på riktigt och få respons på det man gjort. Nu var det väldigt mycket teoretiska lektioner, som hade kunnat vävas in i det praktiska arbetet. Hur gör du den här sidan lättillgänglig till exempel?
- Redaktörsutbildningarna kunde ha varit i vissa fall mer konkreta, t.ex. tillgänglighet.
- Svårt att hitta till instruktioner och lathundar; inte helt tydligt.
- Trots utbildningarna upplevde jag att jag inte riktigt greppade nya upplägget förrän när vi verkligen tilläts arbeta i systemet. Det var där inlärningskurvan äntligen satte fart uppåt.
- Ge oss utbildning i ett system som fungerar, inte i ett "det här kommer att ändras".
- Ha en plan för tillgänglig hemsida med tydliga riktlinjer att följa. Låt inte varje inst. uppfinna hjulet själva.
- Jag hade önskat att ni tagit fram ett exempel på hur en institutions-sida skulle se ut
- Utbildningarna i främst Akeneo önskar jag hade haft ett delvis annat fokus. Vi hade behövt mer utbildning i funktionalitet, vilken koppling olika system har till varandra - Akeneo - Drupal - antagning.se - Gubas - Ladok... Vad måste göras för att det ska se riktigt ut i slutändan.

1.2.5 Support

- Det blev en hel del vacuum då det tidvis inte fanns någon vettig support, d.v.s. en (el flera) som var mycket insatt och förstod vad man egentligen frågade om. Vissa problem är svåra att kommunicera i ett formulär och således skulle man behöva kunna nå supporten på telefon.
- Dela frågor och svar som kom fram i chatten så att alla kan ta del av; Det var mycket i chatten som berörde flera.

-
- Sagnades support i samband med sidbyggandet under våren och bättre lyhördhet för olika typer av webbplatsbehov i olika verksamheter.
 - Övergripande har det centrala stödet varit lite bristande.
 - Mer resurser till support under själva uppbyggnadsskedet och lanseringen.

1 Projektdeltagarnas svar

1.1 Vad har gjorts bra i projektet?

1.1.1 Projektbemanning

- Verksamhetsbehoven har varit närvarande och kommit till tals i såväl styrgruppen som i projektorganisationen. Har haft tentakler ute hela tiden.
- En väl sammansatt styrgrupp med representanter från verksamheten, med ett bra fungerande internt arbete.
- Bra sammansättning av personer i styrgruppen – fått med många olika perspektiv.
- Bra mix av projektmedlemmar – kompetens inom webb, system, målgrupp, verksamhet
- Gott samarbete mellan olika kompetenser där alla har bidragit med sin expertis
- Tvärfunktionella team – både organisatoriskt och kompetens
- Engagerande projektledare och del-projektledare under hela projektet
- Konsulter och linje har bildat team under hela projektet vilket leder till "funkar inte på GU" kan undvikas och en påskyndad lärprocess för linjen
- Delat ägarskap mellan KE och IT
- Bra med en Produktägare för leveransen
- Bra med dedikerad produktägare för nya system
- Bra med intern utvecklarkompetens inom Drupal
- Bra med en intern projektkommunikatör för förankringen av projektet
- projektledare med mer tid för projektet
- Medverkan av alla utvecklare på daily
- Att det var en bra ton i dialogerna inom projektet gjorde också att det var lättare att gå till jobbet och möten även under tuffa perioder.
- Vi har internutbildat alla redaktörer både redaktionellt och tekniskt
- Tagit fram en organisation där vi jobbar strategiskt ihop med verksamheten
- Fantastiskt att man lyckats att få till en tydligare webborganisation med tydligare roller inklusive bra utbildningar

1.1.2 Projektgenomförande

- Styrgruppen har fungerat bra och haft bra möten även när det fungerat svårt.
- Bra med löpande möten där projekt och verksamhet träffas
- Bra med få deltagare och korta möten som var konkreta och ledde till beslut och actions.
- Bra samarbete mellan kom och IT
- Bra med löpande möten där projekt och verksamhet träffas
- PO blev en del av utvecklings-teamet genom att vara med på varje daily. Detta bidrog till ökad transparens och löpande vägledning i komplexa problem där beslut snabbt kunde tas om att förenkla lösningen eller avbryta visa initiativ.

- Daglig medverkan av PO på statusmöten
- Bra med strikt uppföljning utav agila ramverket
- På sluttampen har sprintarbetet funkat bra med hård prioritering och tydligare definition of done
- Bra att arbeta med piloter (Natfak)
- Tät uppföljning av timmar per resurs
- En genomtänkt arkitektur som kommer vara värdefull och lönsam för GU på sikt.
- Bryta ut komponenter som egna applikationer för att öka återanvändning och förvaltningsbarheten (Pop, K&P)
- Fokus på slutanvändaren har genomsyrat projektet. Kanske extra mycket när det krävts svårt beslut, mycket positivt.
- Drupal är lätt att jobba i, mycket roligare än InfoGlue. Jag känner mig alltid pepp när jag ska skapa en ny sida i Drupal. Med några enkla knapptryckningar har en ny, snygg, sida skapats.

1.1.3 Kommunikation, förankring, utbildning och support

- Bra med många förankringsrundor
- Många involverade från olika delar av universitetet. Detta tänker jag är viktigt att fortsätta med även i linjen.
- Bra samordning och transparens mellan olika delar av projektet, både vertikalt och horisontellt
- Tidig förankring och involvering av nyckelpersoner i verksamheten
- förankring chefer fakultetsvis, projektwebb, Informationsmöten, blogg och mail.
- Stor vilja att involvera verksamheten i form av workshops, kommunikation och deltagande i styrgruppen.
- Bra informationsträffar innan projektet drog igång
- Mycket stöd till förberedelsearbete som var bra med uppstrukturering och workshops kring olika teman.
- Bra med webbstugorna.
- Mycket bra utbildningsinsatser! Bra att flytta fokus från tekniskt handhavande till redaktörskompetens. Viktigt att inte glömma att webbprojektet inte enbart är ett tekniskt utvecklingsprojekt. Viktigt att fortsätta med utbildning av webbredaktörer även efter projektet är lanserat.
- Webbredaktörsutbildningarna, både on-line kurserna och utbildningsträffarna
- Krav på utbildning mot redaktörer- bra att det inte är en engångssatsning. Vi kan tvinga redaktörerna att gå de delar innan de får jobba i verktygen.
- Instruktionsfilmerna som kom innan vi fick börja jobba, var ofta tillräckliga
- Bra hjälp från supporten
- Ny redaktörsmodell har gjorts bra – bra kommunicerat. Den nådde ut bra, förankrades väl på institutionerna och cheferna fick en bra förståelse för detta
- Supportchatten i teams inför och efter lansering var bra initiativ.
- Jag har särskilt uppskattat supportens arbete. Toppen att ha supportchatten, dels för att svaren kom snabbare än via formuläret, dels för att kunna lära av andra och inte behöva ställa alla frågor själv.

1.2 Vad kunde ha gjorts annorlunda?

1.2.1 Projektbemanning

- Borde haft ytterligare en administrativ chef/kanslichef från GU i styrgruppen för att kunna bolla inom rollen
- Otydliga roller och vem som egentligen ansvarar för de olika delarna som sök, koncept, pop-presentation osv.
- Personer på deltid (utvecklare) gör att tiden springer iväg, svårt att koordinera.
- Deltidsarbetande resurser fungerar dåligt i ett så stort projekt då utvecklingen behöver arbeta tätt tillsammans.
- De flesta arbetade bara 50% i projektet vilket drev dyr kalendertid och farten inte blev tillräckligt effektiv. Dessutom arbetade man på olika platser och olika dagar vilket också gjorde att det blev ineffektivt.
- Kravställa projektledare initialt vid ett så stort komplext projekt i en myndighet, vi borde anställa projektledare som känner oss, vår kultur och våra regler.
- Ha en dedikerad scrum-master.
- Vi skulle haft en riktigt vass scrummaster från början istället för att omskola testledare till scrummaster.
- Jag tror att det hade varit bra att ha haft professionella projektledare i varje delprojekt
- Mindre konsultberoende.
- Inga utvecklare och tekniker med på PO möten
- För många managers i relation till utvecklare och tekniker
- varje delprojekt var så stort att det skulle ha haft professionella projektledare och inte verksamhetspersoner.
- Saknade chefsstöd som vågade stå upp för beslut
- En del hade kvar sina arbetsuppgifter i linjen samtidigt som de skulle jobba i projektet.
- Överlasta personalen på kommunikationsenheten med projektarbete i kombination med oförändrat linjeansvar
- Linjechefer har saknat kompetens inom projektets arbetsområde. De har saknat förmågan att se vad projektets resultat tillför verksamheten och därmed inte kunnat förstå vad olika vägval inom projektet skapar för konsekvenser i verksamheten, på en övergripande nivå.
- Svårt med för många externa personer som inte kan GU, lätt att prioriteringar etc. blir fel.
- Resurser i förvaltning – behöver vara klart innan. Nu osäkert långt in på slutet.
- Förvaltningen hade behövt komma in tidigare.

1.2.2 Projektgenomförande

- Ifrågasätt det agila arbetet – fungerar det med GU:s finansieringsmodell? Hänger ihop med eskaleringsmodellen inom GUSPP.
- Agil och Scrum – men möter en Vattenfallsorganisation – stora krockar

- Vi borde tvingat oss själva att arbeta enligt agila idéer, framförallt att produktionssätta delleveranser och skapa team med förutsättningar till 100-procentigt engagemang.
- "Utbildning" borde ha varit med från allra första början men kom till sent i projektet
- Styrgruppen skulle aldrig godkännt en projektplan utan att ha med ett delprojekt som hanterade utbildning (i Drupal/PIM/Redaktionellt)
- Personalkatalogen fanns inte i direktivet utan kom in sent i projektet,
- Skulle samordnats bättre för utbildning i Drupal och Akeneo.
- Ojämn förankring inom GU
- Bättre tidsprioritering. Nu hamnade flera avgörande utvecklingsdelar precis på slutet. Vi har en produkt som är "överbra" i vissa delar och underlevererar i andra.
- Vi kunde ha använt Natfak som piloter ännu mer. Ett tag glömde vi av dem.
- Tog på oss att göra en massa saker i projektet som vi sedan inte kunde leverera på slutet.
- Mer tydligt avgränsade scoop i leveranserna och delat upp leveransen i flera – även om de inte är produktionssatta.
- Hellre flera faser/etapper som avslutas allt efter som istället för flera parallella delprojekt.
- Varit mycket hårdare i prioriteringsarbetet från första början och tänkt in helhet även med kurs och program
- Inte följde ursprunglig plan – lyssnade på ett sent förslag från IT om att använda Drupal.
- Förstudien tittade aldrig på Drupal och PIM:et var inte heller med. Mycket som tillkom på vägen.
- Vi införde AkeneoPIM men var det nödvändigt när vi nu inte har råd att utveckla funktionaliteten?
- Akeneosidorna: Eftersom det är de centrala sidorna för program och kurser är det väldigt oroväckande hur statiska och icke-anpassningsbara sidorna är. Jag vet att detta är under utveckling men tycker att det borde varit prioriterad från början.
- Förstudien pratade inte om Drupal – men sedan tog man in Drupal för att den inte kostar licenser
- I förstudien valde vi ett annat system. Vad hade alternativkostnaden blivit om hade valt detta istället
- Förstudien skulle fått större fokus där man skulle haft fokus på att titta på vad Drupal skulle komma att innebära. Där borde även Drupalkompetens funnits med. Förstudien skulle även visat på att det inte var en ett-till-ett lösning utan ett betydligt större scope än
- Ifrågasätta nya tekniker mer.
- Funktionalitet, tex PIM. Svårt att bedöma när man inte har någon IT-bakgrund. Låter bra, men borde vi ha haft en lägre ambitionsnivå.
- Utifrån den organisation vi är. Ska vi sitta med en lösning där det är svårt att hitta kompetens?
- Borde haft fokus på Multisite, vad det är och hur mycket tid det driver och varit tydligare gentemot styrgruppen i detta.
- Sök-delen kom in så sent att de inte visste vad de skulle göra.
- Viktigt att begränsa och prioritera bland verksamhetens krav och behov. Relatera de ökade kraven till vad som behöver tas bort relaterat till finansieringen. Vi kan inte göra allt.
- Dokumentation kom i det sista och har inte tagits med löpande.
- Likaså tester som fått sättas upp lite i efterhand.
- Tydlighet kring krav, vad som ska levereras
- Tydligare roller och mandat, vem beslutar om vad?

- Den obefintliga samordningen mellan delprojekten fick många flera konsekvenser: planeringsmissar, ineffektivitet, dubbelarbete, ekonomiskt kasst utnyttjande av inköpt design- och utvecklingskompetens, försenad leverans av högprio-funktioner för slutanvändarna och överarbetat leverans av redaktörsgränssnitt. Det som fallerade var en samordnad och iterativ planering och genomförande, med samordnade och tillsammans överenskomna prioriterade aktiviteter på tvären över delprojekten.
- Alla skyddar sin egen del – ser inte helheten
- Vi tappar det viktiga slutmålet och spretar
- Svårt att estimera och svårt att ställa krav på vad som ska byggas
- Alla projekt blir framtunga och användarna hittar fel när man lanserar
- Otydligt scope från början
- Vi ville inte förlora funktionalitet som redaktörerna har idag. Nyhetsfunktionen är sämre än förväntat.
- Farligt att se ett så stort projekt som verksamhetsprojekt när det innehåller så mycket IT relaterat
- Att prioritera intern effektivitet före den externa målgruppens behov (läs två redaktörsgränssnitt för nyheter före kurs och program)
- Feature creep –improvement suggestions i kommande sprint. Definition of done måste vara tydligare.
- Man jagade perfektion i enskilda features – Gör must have och ta sedan nästa punkt. Feature improvements om det finns tid över efter att alla must have har levererats.
- Designa användargränssnittet utan en tanke på funktionalitet (läs Maveric sitter inlåsta och jobbar utan en tanke på att det ska implementeras)
- Att projektet delades upp i delprojekt med vattentäta skott (låsta Box-mappar och obefintlig kommunikation)
- För uppdelat mellan de olika delarna från början
- Försökte byta ut mycket på en gång vilket fick till effekt att mycket som var tänkt att komma med blev nedprioriterat
- Aldrig fått se och lära sig av projektgranskningen
- För mycket politik och springa bakomryggen och hysch hysch
- Vi har inte haft förmåga att stoppa upp projektet vid de tillfällen då vi konstaterat att förutsättningarna för att gå vidare saknas. Dvs. vi har klart och tydligt sett att en delleverans är nödvändig för att kunna bygga nästa leverans. När delleveransen har uteblivit har vi ändå gått vidare till nästa steg.
- Resultaten har inte blivit vad vi blivit lovade på en mängd områden.
- Tidsaspekten. Förseningarna i projektet påverkade webbredaktörernas jobb negativt (mindre tid, mer stress).
- Sök-delprojektet borde gjorts ett omtag på så fort det visade sig att man där inte förstod vad som skulle göras dvs. från start.
- Svårt som styrgruppsmedlem att få uppfattning om projektets omfattning och komplexitet. Därför svårt att ge stöd. Vid ett tillfälle trodde vi att vi hade koll på läget och i nästa stund skenade kostnaderna.

- Låtit bli att ägna dyr mötestid till pajkastning om vem som bär skuld för att saker prioriterats eller gjorts på visst sätt.
- Tidsplanen plötsligt sprack. Kändes som allt fungerade som det skulle tills det plötsligt blev mycket ont om tid.
- Tidsestimaten är svåra.

1.2.3 Kommunikation, förankring, utbildning och support

- Grundläggande information om varför det genomförs, hur målbilden såg ut, samt hur mycket arbete det var förknippat med för webbredaktören borde också förankrats tydligare hos enhetschefer på alla nivåer.
- Bristande kommunikationsvägar: Kommunikation har gått till kommunikatörer och inte till funktionsadresser. Det har inte blivit tydligt hur man ska förbereda och planera för den här förändringen.
- Kommunikationen har fokuserat på detaljer och funktioner, ge istället en övergripande bild av stegen i utvecklingsprocessen.
- kommunikationen skulle behövts kompletteras med övergripande steg ex på projektwebben. Det är svårt för verksamheten att förstå vad som kommer när,
- Förstod inte terminologin – visste inte som chef vad man förväntades göra. Kommunicerade mycket via Dekan och Prefekt. De som fick information förstod inte vad som sades.
- Webbpoliticyn som togs fram i början av projektet förankrades inte i verksamheten.
- Otroligt komplext projekt med många delprojekt, svårt att få överblick. Svårt att kunna ge stöd till projektet även om man har en bra diskussion
- Prefekten är ansvarig men kan ju inte hålla koll på webben. Vi har haft upphovsrättsbrott tex och det är undanröjt med vi måste veta hur vi ska göra när det blir fel detta måste upp på agendan och ges högsta fokus.
- Låtit bli att lova för mycket till verksamheten. Varit tydligare i kommunikationen om vad som är våra tankar och idéer och vad som är bestämt och kommer att komma med till lansering. Känns som om vi lovat guld och gröna skogar och att det blev ett kalhygge.
- Personalen är inte slutanvändare här utan är nu inskuffade i medarbetarportalen. Många som tycker att "blev det inte mer" och det är något i förankringsarbetet som inte nått fram till "vanliga" medarbetare. Följer av den här strukturen där medarbetarna ska in i medarbetarportalen. När kommer den se ut som externwebben – det tror jag att många förväntade sig.
- Tydligare kommunikation om vad redaktörerna skulle få för produkt
- Borde engagerat ledningen i projektet löpande
- Katastrofal kommunikation kring kodstoppet.
- Det hade varit bra med mer praktiska uppgifter med att bygga den nya hemsidan på riktigt och få respons på det man gjort. Nu var det väldigt mycket teoretiska lektioner, som hade kunnat vävas in i det praktiska arbetet

- Svårt att hitta till instruktioner och lathundar; inte helt tydligt. För långa mail med För mycket information; där deadlines legat inbäddade långt ned i mail istället För att highlightas tidigt i mail alternativt få eget utskick med tydligt angiven ämnesrad.
- Redaktörsutbildningar gav inte särskilt mycket, och kändes inte direkt anpassade till de förväntade förkunskaperna hos oss. Det som var bra var när det gällde regler etc (tex tillgänglighetsbiten)
- Inte lovat saker som sen inte föll ut och vara tydligare i kommunikationen när viktiga funktioner som först lovades inte kunde lösas.
- Det som varit allra mest stressande och frustrerade för mig är att det släppts så små bitar i taget och att dessa releaser hela tiden skjuts upp. Det gör det omöjligt att planera sitt arbete. Viktigt här att ha i åtanke att vi på institution har gjort allt arbete med nya webben utöver våra reguljära arbetsuppgifter.
- Kommunikationen med och förankringen i verksamheten har brustit då och då.
- Gick för lite för högt över huvudet på folk, prata lite enklare språk för att inkludera alla
- Man förstår inte att det är ett stort inflöde av information

1.2.4 Ekonomi

- Vi skulle tillåtit en budget där vi hade fått luft för okända faktorer som riskerade att tillkomma (som alltid tillkommer i projekt)
- Tydlig finansiering/budget från början - Uppföljning av budget (nu tog pengarna slut flera gånger)
- Måste bli bättre på att använda Budgeten som styrverktyg
- Styrgruppen måste sluta att bara titta på tid och pengar utan börja se till verksamhetsmålen och vad man förväntar att projektet ska leverera. Styra på innehåll också. Styrgruppen borde reagerat tidigare på att vi bara jobbat med nyheter i flera år.
- Borde inte släppa loss allt för stora summor pengar på ett bräde utan tydlig målbild
- Vi har fått äska pengar – inte för att vi inte kunde förutse förändringar utan för att det saknades marginal i budgeten för oförutsägbara ändringar
- "man styr i efterhand". Projektet hade tjänat på att ha ett system där vi fördelat tiden i förväg och på så sätt fått bättre koll på tid och resurser. Får strypa kreativitet, men jag tror ändå vi hade tjänat på det.
- Ingen realistisk budget – den initiala budgeten var bara till för in försäljning mot Portföljledningen. Den saknade marginal för Utan marginal för oförutsedda utmaningar, man borde argumenterat för oväntade kostnader och avtalat att betala tillbaka pengar om projektet inte gjorde av med dem
- Den ursprungliga budgeten 30 miljoner (internt sa man att de behövde 45, men vågade inte säga det.
- Ribban för leveranserna lades alldeles för högt, det är synd – det här kan bli bra och kommer att bli bra men det har kostat alldeles för mycket. Det har också varit enormt stora förväntningar på grund av de höga kostnaderna.
- Dålig kontroll på tid och pengar under hela projektet gjorde att projektet blev ytterst stressat på slutet.



EKONOMISK PLAN → WEBBUTVECKLINGSPROJEKT 2015–2017

Sammanfattning

Denna plan är ett ekonomiskt underlag med kostnader för ett övergripande webbutvecklingsprojekt (inklusive förstudier och delprojekt). Den lyfter fram de behov som identifierats för Göteborgs universitet. Planen innehåller även risker med och nyttan av en förändring av webbarbetet vid Göteborgs universitet. Efter genomförande av en eller flera förstudier kan behov, nytta, mål och kostnader definieras mer specificerat.

Kostnaderna nedan är preciserade utifrån den grundskattning som beskrivs i skrivelsen *Moderna webbplatser med användaren i fokus*.¹

Kostnader/scenario (mkr)		2015	2016	2017
Scenario 1	förstudier	1,7	2,6	2,4
	teknik	5,0	7,1	6,7
	summa hela projektet	10,6	12,9	12,0
Totalt 3 år, scenario 1 Intern bemanning: 35,5 miljoner kronor				
Scenario 2	förstudier	3,4	4,7	4,4
	teknik	9,1	12,9	12,1
	summa hela projektet	19,2	23,5	21,9
Totalt 3 år, scenario 2 Extern bemanning: 64,6 miljoner kronor				
Scenario 3	förstudier	2,5	3,7	3,4
	teknik	7,7	11,2	10,5
	summa hela projektet	14,7	18,7	17,1
Totalt 3 år, scenario 3 Rekommenderad bemanning: 50,5 miljoner kronor				

Webbutvecklingsprojektet sträcker sig över tre år, 2015 till 2017. Arbetet är uppdelat i en övergripande förstudie och ett antal mindre delprojekt. Totalt beräknas projektet kosta 50,5 miljoner kronor enligt scenario 3 med rekommenderad bemanning.

¹ Se Bilaga 1

Kommentar till kostnadsestimat

Kostnadsuppskattningarna som gjordes i tidigare skrivelse är här kompletterade med kostnader för den centrala, löpande projektorganisationen. I samtliga tre scenarier har totalsumman ökat. Se avsnitt *Kostnadsestimat* på sida 8 för detaljerade uträkningar av arbetstimmar och kostnader per roll.

Kostnaderna kan sättas i relation till liknande webbprojekt vid Uppsala och Lunds universitet. Det tänkta webbutvecklingsprojektet för Göteborgs universitet beskrivs på sida 6.

Uppsala universitet

Genomförde ett projekt på 5 år, kostnaden var 60 miljoner kronor (12 mkr/år). Omfattning:

- Externwebb, gemensam webbplats
- Utbildningsinformation
- Forskningsinformation
- Intranät
- Söktjänst

Lunds universitet

Genomförde ett projekt på 3 år, kostnad 17 miljoner kronor (5,7 mkr/år). Implementering och migrering av befintliga webbplatser ingår inte i kostnaden. Omfattning:

- Externwebb, gemensam webbplats
- Förslag till förändrad webborganisation
- Förslag på webbkoncept till verksamheten

Uppdrag

Universitetsdirektör Jörgen Tholin gav i april 2014 kommunikationschef Anette Norberg i uppdrag att ta fram ett ekonomiskt underlag för ett potentiellt webbutvecklingsprojekt för Göteborgs universitet. Underlaget skulle estimeras på den grundskattning som var inlämnad till universitetsledningen den 31 mars 2014.²

Syfte och mål

Webbutvecklingsprojektet är ett verksamhetsutvecklingsprojekt. Det övergripande syftet är att skapa förutsättningar för en framtida digital närvaro och bidra till att verksamheten kan nå målen i Vision 2020. Universitets webbplatser ska vara effektiva nav i ett modernt kommunikationssystem.

Målet är att skapa moderna, lättanvända och effektiva webbplatser som möter samhällets förändringar och har fokus på användarnas behov och förväntningar. Detta innebär att webbplatserna är tillgängliga, snabba och enkla att använda. Innehållet ska vara målgruppsanpassat och kunna riktas till rätt person på rätt ställe.

För att kunna uppnå målet krävs ett professionellt webbarbete. Detta behöver genomföras ur olika aspekter:

- *Ledning*: att i linjeorganisationen skapa en förståelse för och kunskap om vilken betydelse en fungerande webbplats har för att nå framtida verksamhetsmål.
- *Organisation*: att bygga upp en strategisk och operativ redaktörsorganisation med ansvar för webbstruktur, målgruppsanpassning och kvalitetssäkring.
- *Förvaltning*: att skapa en effektivare förvaltning genom att utöka antalet tjänster för systemförvaltning, support och utbildning.
- *Teknik*: att införa ett webbpubliceringsverktyg som sömlöst kan kommunicera med andra IT-system och skapa en teknisk plattform för en träffsäker sökfunktion.

Bakgrund

Göteborgs universitets webbplatser är stora och komplexa med många olika målgrupper.³ Webbplatserna håller på flera sätt god kvalitet och vårdas och utvecklas kontinuerligt. Ett webbutvecklingsprojekt skapar nya förutsättningar till förbättring och utveckling av verktyg som ger god service till anställda, studenter och andra. En stor del av webbplatsernas användare är idag vana vid digitala medier och förväntar sig lättanvända och moderna webbplatser.

² Bilaga 1 Moderna webbplatser med användaren i fokus

³ Se Bilaga 9 Sammanställning av målgrupper och intressenter

För att kontinuerligt kunna erbjuda användarna god kvalitet och service behöver universitetet hantera de problemområden som beskrivs nedan:⁴

- Det är svårt att hitta rätt på universitetets webb. Detta beror bland annat på struktur, sökfunktion och webbplatsernas antal och storlek.
- Webbplatserna ger en otydlig bild av universitetet. Användaren skickas runt till flera olika webbplatser för att hitta rätt.
- Universitetet har en omogen webborganisation, många sällananvändare och en bristande samordning.
- Webbplatserna byggs utifrån en omodern teknik med brister i infrastruktur och bakomliggande databaser och system.

Omfattning

Webbutvecklingsprojektet är ett verksamhetsutvecklingsprojekt för hela Göteborgs universitet. Det är ett omfattande projekt som innebär förändrade arbetssätt, en ny redaktörs- respektive förvaltningsorganisation och ny teknik för medarbetarna vid universitetet. Projektet förutsätter en större teknisk utveckling och en förbättrad samordning av universitetets IT-system.

Metod för framtagning av ekonomisk plan

Webbutvecklingsprojektet behöver planeras och budgeteras utifrån flera förstudier. Att exakt ange kostnader för ett helt projekt innan förstudierna är gjorda är inte att rekommendera.

För att kostnadsestimera ett bedömningsbart underlag har:

- En kvantitativ enkätundersökning om webbpublicering genomförts med universitets medarbetare.⁵
- Kvalitativa intervjuer med ett representativt urval av redaktörer från organisationen gjorts.⁶
- Jämförelser gjorts med Lunds och Uppsala universitet som genomfört stora webbprojekt,⁷
- Kostnadsuppskattningar begärts in från två, av varandra oberoende, konsulter med erfarenhet av likande webbprojekt.⁸
- Workshop genomförts med representanter från gemensamma förvaltningen och universitetsbiblioteket gällande pågående projekt med beröring på ett potentiellt webbutvecklingsarbete.⁹

⁴ Se Bilaga 10 Sammanställning av utvärderingar

⁵ Se Bilaga 2 Enkät svar Webbpublicering och InfoGlue

⁶ Se Bilaga 3 Intervjusvar Webbpublicering och InfoGlue

⁷ Se Bilaga 11 Sammanställning av benchmark med Uppsala och Lund

⁸ Se Bilaga 4 Underlag från CPB och Bilaga 5 Underlag från Inuse

⁹ Se Bilaga 6 Sammanställning workshop

Webbutvecklingsprojekt inklusive förstudier

TID	3 år 2015–2017.
FASER	En större förstudie och mindre delprojekt innehållande förstudier.
KOSTNADER	Per år för tre olika scenarier, totalt 50,5 miljoner kronor för scenario 3 Rekommenderad bemanning.
OMFATTNING	Webbutvecklingsprojektet för Göteborgs universitet omfattar de delar som beskrivs i tidigare skrivelse: ¹⁰ - Externwebb - Internwebb - Webbpublisheringsverktyg - Teknisk plattform för söktjänster - Redaktörsorganisation - Förvaltningsorganisation

Scenarier

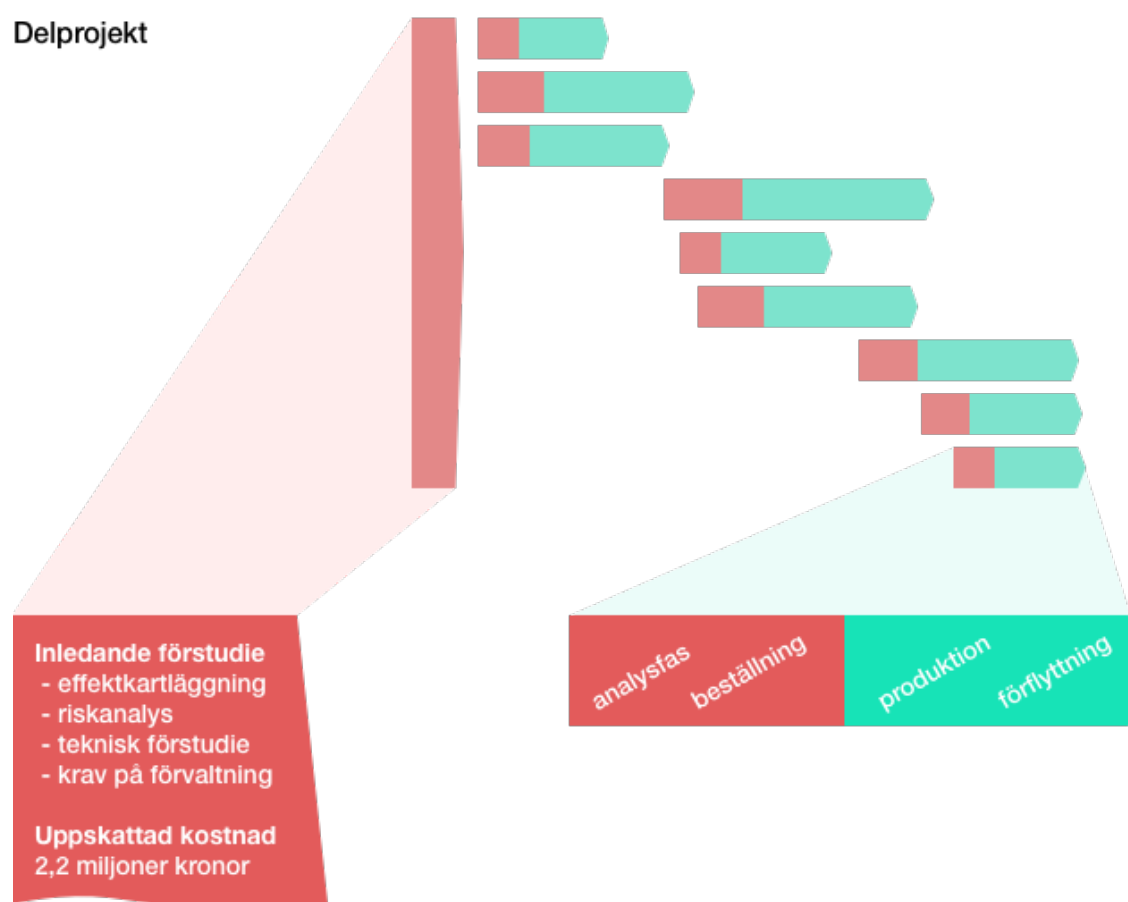
Schablonkostnaderna illustreras i tre olika scenarier beräknade utifrån hur projektet bemannas. Hur fördelningen av intern och extern bemanning optimeras i projektet, och efter leverans, bör utredas med risker och konsekvenser.

Se översiktsbild och tabell över roller på kommande sidor.

¹⁰ Bilaga 1 Moderna webbplatser med användaren i fokus

Kostnader/scenario (mkr)		2015	2016	2017
Scenario 1	förstudier	1,7	2,6	2,4
	teknik	5,0	7,1	6,7
	summa hela projektet	10,6	12,9	12,0
Totalt 3 år, scenario 1 <i>Intern bemanning: 35,5 miljoner kronor</i>				
Scenario 2	förstudier	3,4	4,7	4,4
	teknik	9,1	12,9	12,1
	summa hela projektet	19,2	23,5	21,9
Totalt 3 år, scenario 2 <i>Extern bemanning: 64,6 miljoner kronor</i>				
Scenario 3	förstudier	2,5	3,7	3,4
	teknik	7,7	11,2	10,5
	summa hela projektet	14,7	18,7	17,1
Totalt 3 år, scenario 3 <i>Rekommenderad bemanning: 50,5 miljoner kronor</i>				

Delprojekt



Roller och aktiviteter

Förstudien och delprojekten genomförs av en projektorganisation som består av följande roller. Projektorganisationen ansvarar för aktiviteter i övergripande projekt och delprojekt.

Roll	Exempel på aktiviteter
Huvudprojektledare	Effektstyrning
Effektstrateg (säkrar verksamhetsnyttan)	Innehållsstrategi
Innehållsstrateg	Projektkommunikation
Projektkommunikatör	
UX Lead (säkrar användarupplevelsen)	Teknikstyrning
Interaktionsdesigner (användbara gränssnitt)	Grafisk produktion
Grafisk designer	
Frontend-utvecklare (gränssnitt)	
Delprojektledare	Förankring
Projektmedlem	Övergång till förvaltning
Teknisk projektledare	Informationsmodellering
IT-arkitekt (system)	Teknikproduktion
Backend-utvecklare (databaskoppling)	

Kostnadsestimat för scenario 3 Rekommenderad bemanning

Motsvarande uträkningar för scenario 1 och 2 finns i Bilaga 12 Kostnadsestimat scenarier.

ROLLER	2015	2016	2017	2015-2017
Huvudprojektledare	100%	100%	100%	
Timmar	1 840	1 840	1 840	5 520
Kostnad	1 012 000	1 012 000	1 012 000	3 036 000
Effektstrateg (säkrar verksamhetsnyttan)	100%	100%	80%	
Timmar	1 840	1 840	1 472	5 152
Kostnad	1 840 000	1 840 000	1 472 000	5 152 000
Innehållsstrateg	50%	50%	50%	
Timmar	920	920	920	2 760
Kostnad	506 000	506 000	506 000	1 518 000
Projektkommunikatör	25%	25%	25%	
Timmar	460	460	460	1 380
Kostnad	253 000	253 000	253 000	759 000
UX Lead (säkrar användarupplevelsen)	80%	100%	80%	
Timmar	1 472	1 840	1 472	4 784
Kostnad	1 472 000	1 840 000	1 472 000	4 784 000
Interaktionsdesigner (säkrar användbara gränssnitt)	80%	100%	80%	

Timmar	1 472	1 840	1 472	4 784
Kostnad	1 472 000	1 840 000	1 472 000	4 784 000

Grafisk designer	75%	100%	75%	
Timmar	1 380	1 840	1 380	4 600
Kostnad	1 380 000	1 840 000	1 380 000	4 600 000

Frontend-utvecklare (gränssnitt)	50%	100%	100%	
Timmar	920	1 840	1 840	4 600
Kostnad	920 000	1 840 000	1 840 000	4 600 000

Delprojektledare (50% per delprojekt)	150%	150%	150%	
Timmar	2 760	2 760	2 760	8 280
Kostnad	1 518 000	1 518 000	1 518 000	4 554 000

Projektmedlemmar (2x25% per delprojekt)	150%	150%	150%	
Timmar	2 760	2 760	2 760	8 280
Kostnad	1 518 000	1 518 000	1 518 000	4 554 000

Teknisk projektledare	60%	100%	100%	
Timmar	1 104	1 840	1 840	4 784
Kostnad	1 104 000	1 840 000	1 840 000	4 784 000

IT-arkitekt (system)	75%	100%	100%	
Timmar	1 380	1 840	1 840	5 060
Kostnad	759 000	1 012 000	1 012 000	2 783 000

Backend-utvecklare (databaskoppling)	50%	100%	100%	
Timmar	920	1 840	1 840	4 600
Kostnad	920 000	1 840 000	1 840 000	4 600 000

Totalt antal timmar (interna medarbetare)	10 120	10 580	10 580	31 280
Summa kostnad (interna medarbetare)	5 566 000	5 819 000	5 819 000	17 204 000
Totalt antal timmar (externa konsulter)	9 108	12 880	11 316	33 304
Summa kostnad (externa konsulter)	9 108 000	12 880 000	11 316 000	33 304 000

Totalt antal timmar 2015-2017	19 228	23 460	21 896	64 584
Summa kostnader 2015-2017	14 674 000	18 699 000	17 135 000	50 508 000

BERÄKNINGSGRUNDER	
Externa konsulter	1000 kr/h
Interna medarbetare	550 kr/h
Timmar/vecka	40
Veckor/år	46
Antal parallella delprojekt	3

Nytta och rekommendationer

Nedan följer några räkneexempel som illustrerar olika nyttoaspekter i ett webbutvecklingsprojekt.

Redaktörsorganisation

För att höja kvaliteten på universitetets webbplatser behövs en redaktörsorganisation med tydliga roller och ansvar. Genom att ge professionella redaktörer ett större ansvar för webbplatsernas struktur och helhet samt låta sällananvändare bli faktagranskare, effektiviseras arbetet. Detta förändrade arbetssätt säkrar och höjer kvaliteten på universitetets webbplatser.¹¹

NULÄGE	KONSEKVENSS	ÖNSKAT LÄGE / REKOMMENDATION	NYTTA
41 redaktörer 389 sällananvändare		50 redaktörer 380 är faktagranskare	
	Effektiv publiceringstid 37 miljoner kronor	Effektiv publiceringstid redaktörer 23 miljoner kronor	
		Effektiv publiceringstid faktagranskare 9 miljoner kronor	
	Mindre effektiv publiceringstid 20 miljoner kronor	Mindre effektiv publiceringstid 1,2 miljoner kronor	Frigörs i resurser 1100 timmar/vecka
	Totalt 57 miljoner kronor	Totalt 33,2 miljoner kronor	Direkt kostnadsbesparing 23,8 miljoner kronor

Rekommendation

Organisera en strategisk och operativ redaktörsorganisation med ansvar för webbstruktur, målgruppsanpassning och kvalitetssäkring.

Uträkningar

Ungefär 430 personer arbetar aktivt med webb på GU. ¹² Av dessa 430 personer har 41 personer redaktörskompetens. Övriga 411 har huvudsakligen andra kompetensområden och benämns här som sällananvändare.
41 redaktörer lägger 20 h på webbarbete, varav 2h är ställtid och problemlösning $41p \times 20h \times 46v \times 550kr = 20\,746\,000$ kr effektiv tid $41p \times 2h \times 46v \times 550kr = 2\,074\,600$ kr är mindre effektiv tid
389 är sällananvändare och lägger 4h varav 2h är ställtid och problemlösning $389p \times 4h \times 46v \times 550kr = 39\,366\,800$ effektiv tid $389p \times 2h \times 46v \times 550kr = 19\,683\,400$ är ställtid

¹¹ Se Bilaga 5 Underlag från Inuse

¹² Se Bilaga 7 Användning av InfoGlue

Systemförvaltning av webbpubliceringsverktyg och sökfunktion

Göteborgs universitet är det enda stora universitetet i Sverige som lyckats samla i princip hela organisationen i samma webbpubliceringsverktyg (CMS). Dagens förvaltningsorganisation är underfinansierad vilket leder till kortsiktiga lösningar och att systemet lappas och lagas istället för att följa en långsiktig utvecklingsplan. En professionell förvaltningsorganisation som samordnar utveckling med andra system och bättre tar tillvara på den kompetens som finns i organisationen, kräver en utökad budget.

NULÄGE	KONSEKVENSN	ÖNSKAT LÄGE / REKOMMENDATION	NYTTA
Systemförvaltning 2 tjänster Support och utbildning 1,5 tjänster	En underfinansierad systemförvaltning leder till kortsiktiga lösningar.	Enligt Lunds modell: Systemförvaltning 3,5 tjänster Support och utbildning 2,5 tjänster Ledning/samordning 1 tjänst	Effektivare förvaltning Bättre tillvaratagande av erfarenhet och kompetens. Högre måluppfyllelse
3,5 tjänster motsvarar 3,5 mkr		7 tjänster motsvarar 7,1 mkr Ökad kostnad för tjänster för systemförvaltning 3,5 mkr	

Rekommendation

Utöka antalet tjänster för systemförvaltning, support och utbildning. Att jämföra med Lunds universitet som har 7 tjänster för att förvalta det gemensamma webbpubliceringsverktyget vilket används av gemensamma förvaltningen och några institutioner.

Utveckla en välfungerande sökfunktion där användaren lätt kan se hur sökresultat kan filtreras eller i vilket innehåll sökningen genomförs.

Kommentar

Sannolikt kommer rambudgeten för systemförvaltning att behöva utökas i och med införandet av de nya funktioner som föreslås ingå i webbutvecklingsprojektet.

Uträkningar

40h x 46v x 550kr = 1 012 000 kr 3,5 x 1 012 000 kr = 3 542 000 kr 7 x 1 012 000 kr = 7 084 000 kr 7 084 000 - 3 542 000 = 3 542 000 kr ökning

Webbpubliceringsverktyg och arbetsmiljö

Webbpubliceringsverktyget InfoGlue har använts i nio år vid Göteborgs universitet. Idag ställer arbetet med produktion av innehåll och publicering nya krav på funktioner för att hantera till exempel bilder, video och informationsmärkning. Många gånger är arbetet i InfoGlue mer komplicerat än i liknande moderna verktyg. Periodvis har InfoGlue fungerat instabilt och orsakat problem, både för de som arbetar i verktyget och för användare av webbplatserna.

Drygt 40 procent av verktygets användare har en negativ upplevelse av arbetet i InfoGlue. Upplevelsen påverkas inte av hur mycket tid den svarande arbetar med webben eller vilka arbetsuppgifter den utför. Andelen användare som upplever arbetet i InfoGlue otillfredsställande bör betraktas ur ett arbetsmiljöperspektiv.

NULÄGE	KONSEKVENS	ÖNSKAT LÄGE / REKOMMENDATION	NYTTA
Anta att: Publicera en webbsida med text och bild tar 15 minuter	Hög tröskel för att arbeta i verktyget	Publicera en webbsida med text och bild tar 10 minuter	Låg tröskel för att arbeta i verktyget. Att publicera en webbsida med text och bild 5 minuter snabbare motsvarar. 71 timmmar/vecka eller 1,8 mkr/år

Uträkningar

Besparad tid: 15 min - 10 min = 5 min = 0,083 h
430 redaktörer utför uppgiften 2 ggr/vecka
 $0,083 \text{ h} \times 430 \times 2 \times 46 \text{ v} \times 550 \text{ kr} = 1\,813\,167 \text{ kr i besparingar}$
 $0,083 \text{ h} \times 430 \times 2 = 71,38 \text{ timmar}$

Användbarhet

Vanliga administrativa uppgifter som utförs ofta och av många medarbetare kan förenklas för att spara tid. Ett exempel där ett gränssnitt kan förenklas är att skapa ett anpassat gränssnitt till egenrapporteringen i medarbetarportalen.

NULÄGE	KONSEKVENNS	ÖNSKAT LÄGE / REKOMMENDATION	NYTTA
3500 anställda använder egenrapporteringen varje vecka. Anta att: anställda lägger 10 minuter i veckan på egenrapportering.	Effektiv tid 5 min 7 mkr Ställtid 5 min 7 mkr Totalt 14 mkr	3500 anställda lägger 7 minuter i veckan på egenrapportering Effektiv tid 5 min 7 mkr Ställtid 2 min 3 mkr Totalt 10 mkr	Besparingar i form av frigjord arbetstid motsvarar 175 timmar/vecka eller 4 mkr/år

Rekommendation

Utveckla förenklade gränssnitt för att utföra de vanligaste uppgifterna i de administrativa systemen.

Uträkningar

3500 anställda lägger 10 minuter i veckan i verktyget Egenrapportering, varav 5 minuter är effektiv tid och 5 minuter är ställtid. ¹³
3500 anställda x 10 min x 46v x 550 kr = 14 168 000 kronor 3500 anställda x 5 min x 46v x 550 kr = 7 084 000 kronor effektiv tid 3500 anställda x 5 min x 46v x 550 kr = 7 084 000 ställtid
Med minskad ställtid: 3500 anställda x 7 min x 46v x 550 kr = 10 330 800 kronor 3500 anställda x 5 min x 46v x 550 kr = 7 084 000 kronor effektiv tid 3500 anställda x 2 min x 46v x 550 kr = 2 950 000 ställtid

¹³ Se Bilaga 8 Webbstatistik

Personifiering

Idag saknas möjligheten att styra vem som ser vilken information beroende på vilken roll personen har. Det innebär att i till exempel medarbetarportalen ser alla allt. Riktad information och anpassade roller skapar en mer effektiv kommunikation.

NULÄGE	KONSEKVENNS	ÖNSKAT LÄGE / REKOMMENDATION	NYTTA
Anta att: 60 chefer använder 1h/dag till ledningsinformation - via mail - via admin.system - via webbsidor Totalt 8,0 mkr		60 chefer 45 min/dag ledningsinfo - via rollstyrd information Totalt 5,7 mkr	Besparingar i form av frigjord arbetstid motsvarar 75 timmar/vecka eller 1,9 mkr/år
	Svårt med riktad kommunikation mot olika målgrupper.		Relevant information når rätt användare i rätt tid, på rätt plats.

Rekommendation

Utveckla en portalfunktion och tillsätt en resurs med ansvar för roller.

Skapa förutsättningar för personifierad information, rollstyrd och målgruppsanpassad kommunikation.

Uträkningar

60 chefer lägger 1h/dag att tillägna sig ledningsinformation $60p \times 1h/d \times 5dagar \times 46v \times 550kr = 7\,590\,000\text{ kr}$
60 chefer lägger 45 min/dag att tillägna sig ledningsinformation via rollstyrd information Relevant information når rätt användare i rätt tid, på rätt plats. $60p \times 0,75h/d \times 5dagar \times 46v \times 550kr = 5\,692\,500\text{ kr}$
$60p \times 0,25h \times 5dagar = 75\text{ h/v}$

Risker för webbutvecklingsprojektet

Nedan följer en sammanställning av de stora riskerna för webbutvecklingsprojektet.

1. Att det inte avsätts tillräckliga resurser för löpande implementering av kvalitetssäkringssystem. Till exempel nya arbetssätt, utbildning, samordning och former för fortsatt utvärdering och utveckling.
2. Att det inte avsätts tillräckliga resurser för förvaltning av webbpubliceringsverktyg och andra tekniska lösningar efter projektets genomförande.
3. Att det saknas resurser i övergången till nytt webbpubliceringsverktyg. Drift och underhåll av det gamla systemet behöver ske parallellt med införandet av det nya.
4. Ett stort projekt som greppar över mycket medför en rad risker:
 - a. Risk för orealistiska förväntningar på vad som ingår i projektet. Risk för problem med avgränsningar och ansvarsfördelning.
 - b. Kan vara svårt att i besparingstider få organisationens acceptans för en stor budget.
 - c. Att genomföra flera parallella delprojekt är komplext, något av projekten riskerar att få mer fokus och nyckelresurser riskerar att bli flaskhalsar.

Risker med nuvarande situation, utan förändring

1. Befintliga resurser och uppdrag förvaltas inte effektivt. Utveckling skjuts framåt då resurser måste användas till att lösa akuta problem i ett instabilt system.
2. Idag saknas en webborganisation som systematiskt kvalitetssäkrar hantering och publicering av innehåll. Utan nödvändiga förändringar i organisationen riskeras kvaliteten i innehållet. Dubbelarbete kommer att fortsätta ske och befintliga personella resurser kan inte producera effektivt.
3. Internt växer en negativ förväntan på den universitetsgemensamma webben och på det stöd ett universitetsgemensamt webbpubliceringsverktyg ska ge.
4. Missnöjda användare som inte hittar det de söker eller får den service och support de önskar riskerar att skada universitetets varumärke.
5. Med bristfällig utbildningsinformation riskerar universitetet att få färre sökande studenter och studenter som inte har gjort ett välgrundat studieval.
6. Eftersom webbplatserna är universitetets digitala arbetsmiljö finns det risk att universitetet tappar presumtiva studenter och medarbetare. Konkurrensen är hård inom universitetsvärlden. Flera av våra stora konkurrenter har redan genomfört nödvändiga förändringar på sina webbplatser.

Framgångsfaktorer för ett webbutvecklingsprojekt

1. Projektet bör vara ett universitetsgemensamt verksamhetsutvecklingsprojekt. Det ger ett starkt mandat gentemot organisationen, underlättar samordning med andra pågående projekt och underlättar samarbeten över organisatoriska gränser.

2. Delprojekt bör inledas med en förstudie, vara tydligt avgränsade och ha separata budgetar. Projekten bör tidigt involvera den som ska ta emot leveransen från projektet och implementera det i organisationen.
3. Det bör ske en tidig prioritering av integration med andra system som är källor till webbinformation.
4. Innan delprojekten påbörjas ska personella och ekonomiska resurser för att ta emot leveransen från respektive delprojektet finnas på plats.

Bilagor

- Bilaga 1 Moderna webbplatser med användaren i fokus
- Bilaga 2 Enkät svar Webbpublicering och InfoGlue
- Bilaga 3 Intervjusvar Webbpublicering och Infoglue
- Bilaga 4 Underlag från CPB
- Bilaga 5 Underlag från Inuse
- Bilaga 6 Sammanställning workshop
- Bilaga 7 Användning av InfoGlue
- Bilaga 8 Webbstatistik
- Bilaga 9 Sammanställning av målgrupper och intressenter
- Bilaga 10 Sammanställning av utvärderingar
- Bilaga 11 Sammanställning av benchmark med Uppsala och Lund
- Bilaga 12 Kostnadsestimat scenarier