

Anbefalinger til forbedringer af brugeroplevelsen på studerende.au.dk

Denne rapport er resultatet af arbejdsgruppens brugerundersøgelser i efteråret '13 og efterfølgende analyse.

Fra projektbeskrivelsen:

Formålet med projektet er, at foretage en analyse af den oplevede brugervenlighed på universet studerende.au.dk og udarbejde et forslag til en overordnet målsætning for universet, som skal være styrende for struktureringen af universets forside, den globale navigation på studerende.au.dk og de enkelte studieportaler.

Arbejdsgruppens medlemmer:

Mona Ægidius (AU-STUDIER), Pernille Thorsen (AU-KOM, AR), Marie Louise Pold (AU-STUDIER, BSS), Ane Nørgaard (AU-STUDIER, ST), Damian Goldberg (AU-STUDIER, HE), Mette Thorsen Hesselholt Helm (AU-KOM, ST), Rune Gamborg (AU-KOM, BSS), Nikolaj Høncke Keldorff (AU KOM, Digital)

Styregruppen:

Vicedirektør Maria Volf Lindhardt,
Vicedirektør Christina Breddam
Digital chef Steffen Longfors
Funktionschef Aase Bak, AU KOM, BSS
Funktionschef Gitte Viftrup, AU Studier
Per Dahlbjerg, Studenterrådet
Laura Pedersen, Frit Forum

1. Ledelsesresumé

Kondenseret sammenskrivning af de pointer og emner der uddybes i den efterfølgende rapport.

Hovedpointer

- Brugerundersøgelserne viser overordnet, at:
 - De studerende aktivt bruger studerende.au.dk til studiekritiske informationssøgninger.
 - At de studerende har svært ved at orientere sig i en afsenderopdelt struktur, i begreberne og i informationsmængden, som de oplever som irrelevant støj.
- Det er en udfordring for de studerende at få opfyldt konkrete informationsbehov. Dette resulterer i adskillige langvarige og forgæves besøg.
- Ukoordinerede løsninger opleves dagligt som en udfordring for studievejledningen og for studieadministrationen på tværs af universitetet.
- **Det anbefales derfor at man simplificerer strukturen og konsoliderer platformens indhold alene på de eksisterende og målrettede studieportaler.**
- En brugerorienteret struktur skal sikre, at de studerende kan finde alt, som de skal bruge på deres egen studieportal. Så de kan agere i uddannelsessystemerne på AU, uden skelen til flere afsenderniveauer.
- Indhold som gælder for alle studerende skal genbruges på tværs af alle studieportaler i stedet for at optræde i den grønne univers-navigations, som således kan nedlægges.
- Ligeledes anbefales det at arbejde hen imod en højere grad af **standardisering af struktur og begreber** på tværs af portalerne.
- Ansvar for brugeroplevelsen på hele platformen skal placeres formelt hos en **ansvarshavende redaktør**. Denne skal konstituere en **repræsentativ redaktionsgruppe** der vil få ansvaret for og mandat til at realisere anbefalingerne, samt den videre drift af platformen.
- Udmøntningerne af ovenstående anbefalinger skal endeligt konkretiseres af redaktionsgruppen.
- Vi anbefaler derudover at der tilknyttes et **brugerpanel** til gruppen. For at sikre at arbejdet, også fremadrettet, tager udgangspunkt i brugernes aktuelle behov og ønsker.

Afkast

- Afskaffelse af dublerede informationer og ukoordinerede løsninger.
- Mindre usikkerhed omkring informationerne giver de studerende mulighed for at kunne hjælpe sig selv, og vil give færre henvendelser til studievejledningen, og i studieadministrationen.
- En mere effektiv kommunikation med de studerende og en lettere vedligeholdelse af informationer der både er forretningskritiske, potentielle årsager til klager, og under konstant forandring.
- En strømlining af begreber og strukturer er på længere sigt forberedende til integration med LMS, og også en lettere informationssøgning for studerende, der læser på tværs af hovedområder.
- Etableringen af en ansvarshavende redaktion vil give universitetet bedre muligheder for at drive den samlede kommunikation med de studerende videre, hvilket er væsentligt set i lyset af nyt LMS, fremdriftsreform, nye uddannelser osv.

Omkostninger

- Det er en forudsætning for denne strategi at ansvaret for brugeroplevelsen på platformen placeres hos én person, som får ansvaret for implementeringen, vedligehold, drift, samarbejdet på tværs, og den fortsatte udvikling. Opgavens omfang og væsentlighed for universitetet taget i betragtning gør, at den vurderes til at fylde et årsværk for den ansvarlige.
- Der er arbejde for alle hovedområder og vicedirektørområder ved at ændre i strukturen. Der er meget stor forskel på hvor meget det drejer sig om. Alle hovedområder og flere vicedirektørområder har dog i dag en eller flere ansatte, der i forvejen arbejder med at optimere på det eksisterende indhold.
- Det skal understreges, at de foreslåede strukturændringer ikke er en radikal forandring af platformen, men snarere en fuldkommen implementering af de allerede eksisterende besøgs mønstre, af samme årsag er opgaven ressourcemæssigt overskuelig i forhold til afkastet.

Beslutningsopfordring:

Den ansvarlige redaktør skal udpeges og bakked op af en beslutning om, at anbefalingerne heri skal implementeres, at redaktionsgruppen skal konstitueres, og at den anbefalede strategi for platformen skal efterleves fremadrettet.

2. Undersøgelserne

Formodninger, format og parametre

Studerende.au.dk i dag

Studerende.au.dk fungerer i dag som universitetets åbne intranet for alle indskrevne studerende. Platformen var i 2013 den mest trafikerede sammenlignet med AU's andre større domæner, og faciliterer 10-15.000 besøg dagligt.

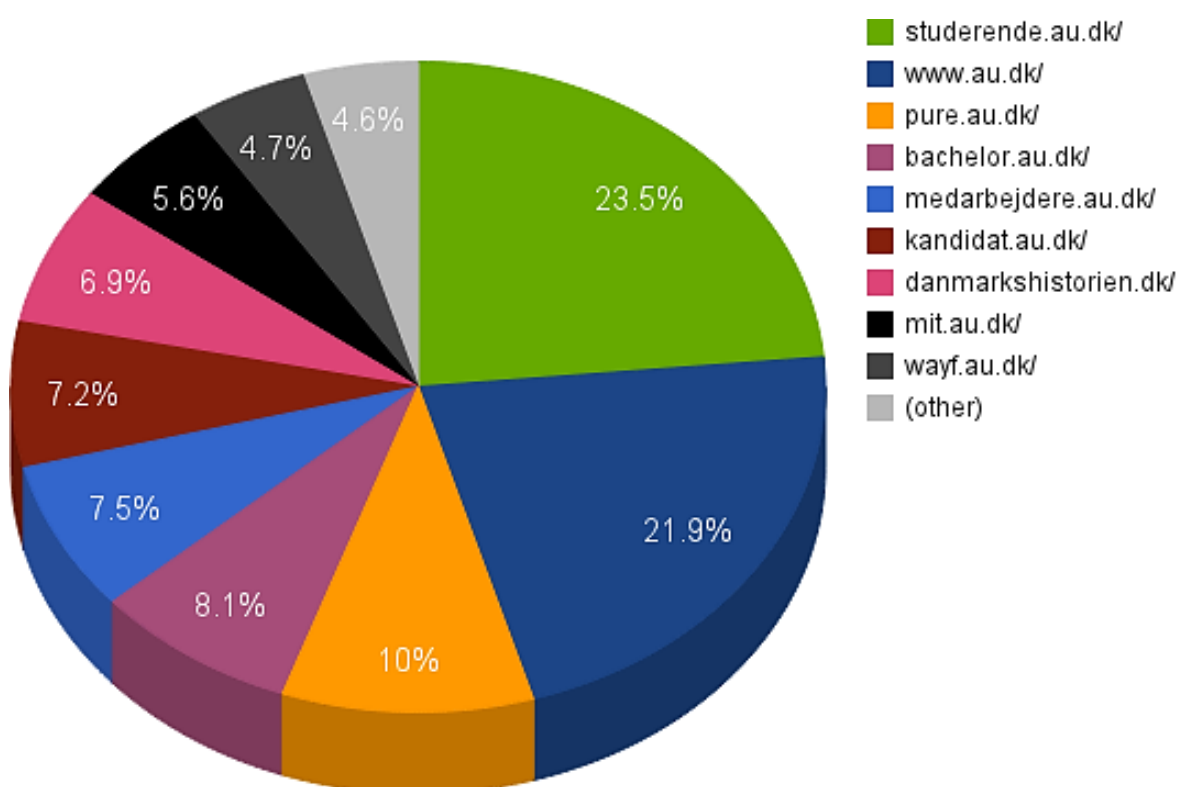


Fig. 1 - Aktivitet på universitetets største domæner i 2013 (Sidevisninger)

Indholdet er opdelt i fagnære studieportaler og i indholdssektioner som indeholder informationer til alle studerende, og fordeler sig på i alt 14.000 unikke indholdssider. "Studieportalerne er tænkt som de studerendes primære indgang til universitetets hjemmeside. Tanken er, at de studerende starter "lokalt" og herfra orienterer sig "globalt". (Fra: [Redaktionelle retningslinjer for studerende.au.dk](http://typo3.au.dk/haandbog/redaktionelle_retningslinjer_for_studerende.au.dk/))¹

¹ http://typo3.au.dk/haandbog/redaktionelle_retningslinjer_for_studerende.au.dk/

Studerende.au.dk blev etableret som en del af implementeringerne af AU's nye web i 2011. Med baggrund i den efterfølgende brugerfeedback har det været arbejdsgruppens indledende formodning, at de strukturer og principper som blev etableret på daværende tidspunkt, ikke har været tydelige nok, hverken for brugere eller for redaktører. Derfor har arbejdsgruppen haft som fokus at få afdækket om brugerne nu også bruger platformen sådan som det står formuleret at den er tænkt, og forstår opdelingerne i "lokal" og "global".

Ligeledes har den asynkrone implementering, umiddelbart set, skabt en høj diversitet i måden de mange indholdssektioner er opbygget på.

Indledende interviewrunde

Omfanget af indhold på platformen taget i betragtning stod det tidligt klart for arbejdsgruppen, at samtlige redaktører på platformen skulle inddrages, men også at det var vigtigt ikke at lukke projektet omkring redaktørerne alene. Derfor startede undersøgelserne med en interviewrunde hvor redaktører og repræsentanter fra deres målgruppe sad i samme rum og diskuterede deres udfordringer. Diskussionerne dannede baggrunden for de efterfølgende brugertests.

Der er i alt blevet afholdt 10 interviews (Alle afdelinger i Vejledning- og studieinformation på hovedområderne, EVU, Karrierecenteret, Internationalt Center, Alumne og AU-IT.) Udover webansvarlige har der deltaget studenterstudievejledere, foreningsmedlemmer og studerende.

Resultater:

- Et issue-katalog som dannede baggrund for opgaverne i de følgende brugertests.
- En grov oversigt over hvilke "top tasks" de besøgende kommer på hjemmesiden for at få løst.
- Feedback fra studenterstudievejledernes nuværende brug af platformen

Usability parametre

Input fra interviewrunden understøttede arbejdsgruppens formodning om, at der var problemer med at forstå strukturer og sammenhænge på tværs af indholdssektioner (både hos redaktører og brugere). Derfor blev formatet for de efterfølgende brugertests valgt efter at skulle kunne efterprøve platformen på følgende 3 parametre:

Awareness

Er brugeren overhovedet klar over at en given service eller et givet informationstilbud eksisterer? Kender brugerne for eksempel til studerende.au.dk og bruger de kendskabet til strukturerne aktivt i deres informationssøgninger?

Findability

Brugeren er klar over at en given service eksisterer og skal så kunne lokalisere den, ved at koble websitets pegepinde med deres eksisterende forforståelse?

Usability

Når den ønskede information er lokaliseret, hvor brugervenligt er den så, og kan brugeren handle på baggrund af den.

Tænke højt tests

Denne testform er valgt fordi den egner sig til at afdække de valgte parametre, og giver indsigt i de helt konkrete og umiddelbare oplevelser som brugerne har når de benytter platformen.

Det er en almindelig anerkendt testform hvor testpersonerne bliver bedt om at løse konkrete opgaver på hjemmesiden samtidig med at vedkommende "tænker højt" i forhold til hvilke valg og forventninger han/hun har til sidens opførsel og struktur. Testen foregår med mouse tracking, lyd- og videoptagelse af både skærm og testdeltager.



Der blev i alt afviklet 7 testsessioner, hvilket gav en samlet mængde på 4 ½ times materiale. Det anses normalt for tilstrækkeligt at udføre tests af den her form på 3-5 personer, men arbejdsgruppen valgte alligevel at udvide feltet, uden at komme til at ramme den anden grøft hvor der ville være alt for meget data at analysere efterfølgende, i forhold til afkastet af den tid det tager at analysere. En tommelfingerregel er, at hvis 2 ud af 5 personer laver samme fejl, eller opfører sig på samme måde, har man identificeret et væsentligt usability issue som vil gå igen ved en overvægt af den samlede brugerskare.

Deltagere: Amanda 1. semester fra Psykologi, Ane 9. semester Statskundskab, Elena 7. semester Historie, Nariman 7. Semester Antropologi, Susanne 9. semester Fysik, Søren 5. semester Medicin, Natalja 5. semester International Studies.

Alle opgaver er blevet stillet uden på forhånd at styre deltageren hen på studerende.au.dk, netop for også at kunne belyse brugernes forforståelse af strukturerne.

Emner

De følgende emner og mønstre er identificeret og fremhævet af arbejdsgruppen som værende dem der altovervejende går igen, i forskellige afskygninger, i alle testscenarierne.

Om awareness

- Informationssøgninger efter umiddelbart ukendt indhold, starter ikke fra forsiden af den lokale studieportal.
 - En betydelig andel af opgaverne ville antagelsesvist være blevet løst hurtigere hvis awareness omkring opbygningen var højere hos testdeltagerne, men det er ikke den typiske opførsel at bruge studieportalerne som stedet at starte (Jvf. s4).

- Høj bevidsthed omkring placeringen af specifik eksamensinformation
 - Testpersonerne udviser alle forhåndskendskab til placeringen af konkret eksamensinformation som befinder sig på deres studieportal, men i deres andre søgninger laver de ikke en kobling til studieportalen som det sted de kan finde *alle* yderligere informationer der er relevante for dem.
- Ingen af testpersonerne opnår forståelsen af lokal vs. global information.
 - Det kan ikke spores på nogen konsekvent måde at testdeltagerne aktivt benytter opdelingen til at orientere sig efter. En enkelt testperson formulerer på et tidspunkt at han gerne vil lede efter informationer på "et lidt mere overordnet sted", men det lykkedes ham ikke at koble dette til navigationsstrukturen.

Om findability

- Universopdelingen er utydelig
 - Testpersonerne reagerer ikke konsekvent på at havne i andre AU universer der ikke er studerende.au.dk
 - Ofte leder en søgning eller et navigationsvalg til andre steder end studerende.au.dk, men det udløser sjældent en reaktion eller en korrigerende handling hos testpersonerne.
- Fanebladsnavigationen og venstremenuen er i uhensigtsmæssig konkurrence
 - Fanebladet bliver i opgaveløsningerne ikke afkodet som "globalt". I testøjeblikket sker det som oftest at der klikkes i fanebladene uden at det er testpersonens hensigt at bevæge sig "globalt".
 - Dubleret indhold i de to navigationer er en kilde til mange fejlklik.
- Venstrenavigationen er ofte den *sidste* udvej.
 - Der kan i løbet af de samlede testsessioner ikke observeres en konsekvent brug af venstrenavigationen. Ofte flyver musen hen over de rigtige links, men skinningshastigheden er så hurtig, at ordene i menuen ikke opfattes af testpersonerne før de hurtigt får truffet et andet valg et sted på siden.
 - Ofte er det fanebladsnavigationen der får et klik, selvom det egentlig eftersøgte indhold lå i venstrenavigationen.
- Få steder at blive taget i hånden
 - [Studieportalsvælgeren](#)² er velfungerende ved *tilbagevendende* brug. Men på forsiden af studerende.au.dk kan vi ikke observere konsekvent brug af vælgeren øverst til højre.³

² <http://studerende.au.dk/studier/fagportaler/>

³ Siden testafholdelserne er der blevet ændret på opsætningen af forsiden, således at studieportalsvælgeren nu har en anderledes og mere fremtræden plads.

Om usability

- Konkrete indholdssektioner opleves som fyldestgørende når de er blevet lokaliseret
 - Ved størstedelen af de succesfulde opgaveløsninger svarer testpersonerne at selve indholdet på den konkrete indholdsside er fyldestgørende, og at de føler sig i stand til at handle på baggrund af informationerne.
- Interne søgninger
 - Det typiske scenarie for søgninger er at de foretages efter en *forøgelses* opgaveløsning. Her er den største kilde til fejl, at søgemaskinen alene søger i indholdet af den sektion man befinder sig på, og at det jo netop er der man i forvejen er gået galt i byen.

Generelt om besøgs mønstrene

- Lang opgaveløsnings tid
 - Det er en generel betragtning at opgaverne som testpersonerne er blevet stillet tager en del tid for dem at løse. Det er en kendt faldgrube ved testformen, at deltageren som oftest gør en større indsats for at løse opgaven end det ville være tilfældet ved et normalt besøg.
 - Derfor kan det formodes at en del af opgaverne slet ikke var blevet løst under normale omstændigheder, eller være blevet løst på anden måde (Kontakt til studievejledningen, en medstuderende eller lignende).
- Sider med rigtig mange links resulterer ofte i en søgning eller et klik på tilbageknappen
 - Dette gælder også navigationerne.
 - På intet tidspunkt bliver sider eller menuer undersøgt systematisk for at løse en opgave.
- De studerende orienterer sig lokalt
 - Også selvom de ikke er klar over hvad "lokalt" vil sige i navigations sammenhæng.
 - Deres første indskydelser når en opgave skal løses kredser om de nære enheder, det være sig studievejledningen, instituttet, it supporten mm.

Opsummering

Det er tydeligt at den måde som strukturen er "tænkt" på (s. 4), ikke umiddelbart kan spores som værende genkendelig for nogen af testdeltagerne. Tværtimod utydeliggør de mange navigationsniveauer hinanden. Der er hele tiden mange retninger at gå i, og på den måde er det svært, at blive "taget i hånden".

Testpersonerne har ikke forudsætningerne for at kunne afkode opdelingen i lokalt og globalt indhold. Selv de der giver udtryk for at de gerne vil hen på "en overordnet side" benytter ikke fanebladsnavigationen til det formål, selvom det faktisk er sådan den er tænkt.

Testpersonernes beslutninger tages *meget* hurtigt, og bliver sjældent foretaget på baggrund af en systematisk gennemgang af en given sides indhold, enkelte gange ikke engang ved at læse hvad der faktisk står på de links der klikkes på. Koblet med mængden af links der leder

forskellige steder hen i navigationsniveauerne, er det en cocktail der giver anledning til nogle forholdsmæssigt lange opgaveløsninger hos alle testpersonerne.

3. Anbefalingerne

Med de lange opgaveløsningstider og den lave awareness hos testpersonerne står det klart for arbejdsgruppen at anbefalingerne skal omhandle simplificering af de overordnede strukturer.

Derfor ser vores anbefalinger til forandringer på portalen sådan her ud:

1. Integrer det fælles indhold i de lokale studieportaler
2. Ensret begreberne og strukturen på tværs
3. Saml governance ansvaret i en redaktionsgruppe og formaliser rollebeskrivelserne

Integrer det fælles indhold

For at kunne tage brugerne bedre i hånden, og for at kunne målrette informationerne tydeligere, må den bærende strategi nødvendigvis være at alle relevante informationer for den enkelte studerende alene skal befinde sig på den lokale studieportal, uafhængigt af hvilken afdeling på universitetet informationerne kommer fra. (Bilag 1 a-b).

Der vil således ikke længere være nogen lokal og global opdeling. Alt indhold vil eksistere "lokalt" og brugerne vil kunne finde *alle* informationer alene på den "lokale" portal, og således kun skulle forholde sig til denne ene indgang.

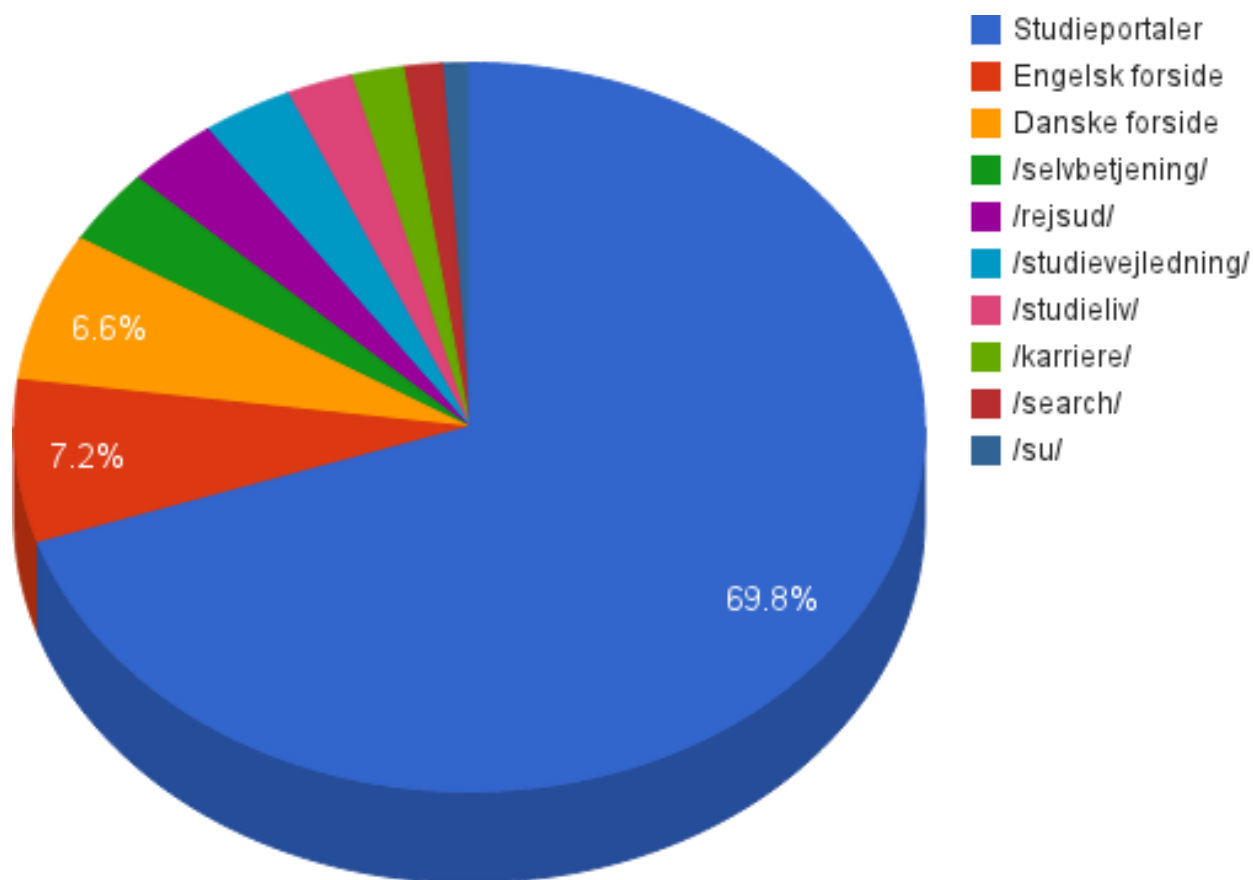
Dette vil muliggøre en betragteligt højere grad af tydelighed overfor brugerne i forhold til hvordan han/hun skal navigere. Brugerne vil lettere begynde at kunne "læse" ud af strukturen at det ikke er meningen at de skal befinde sig andre steder end på deres egen studieportal, faktisk vil de i praksis ikke have andre muligheder (Bilag 3 a-c).

Det vil kunne adressere de store problemer der eksisterer omkring dubleret indhold i de to niveauer. På flere studieportaler er der adskillige punkter der hedder det samme i begge niveauer, men leder forskellige steder hen (Bilag 3a). Testscenarierne viser med tydelighed at opdelingen mellem de to navigationer ikke er noget de besøgende er i stand til at navigere efter.

Det åbner også op for at kunne fokusere studieportalerne på opgaveløsning i stedet for på navigationssammenhænge.

Forsiden af studerende.au.dk vil også kunne bruges til at styrke awareness. I modsætning til den nuværende, vil der således kun være ét valg at træffe. (Bilag 4a-b)

70% af aktiviteten på platformen foregår allerede i dag på de lokale studieportaler (Fig. 2). Tager man aktiviteten på den danske og engelske forside med, er der tale om at 16,4% af aktiviteten skal deles ud på de lokale portaler. Forslaget er således ikke en radikal forandring af platformen, men snarere en fuldkommen implementering af de allerede eksisterende besøgs mønstre.



Figur 2. - Aktivitet på studerende.au.dk i 2013 (Sidevisninger)

Ensret begreber og struktur

Der er følgende to overordnede grunde til at påbegynde ensretningen af begreber og strukturer på tværs af de lokale studieportaler

1. For at det globale indhold skal kunne integreres hensigtsmæssigt, er det nødvendigt med en mere fælles struktur på tværs, som kan indeholde de globale informationer på en brugervenlig måde, og som heller ikke er for omfattende at holde opdateret.

Alle hovedområder har allerede i dag en pulje af hovedområdespecifikt indhold som går igen på tværs af deres studieportaler. Konceptet er ikke nyt, og teknikken er til stede. Det nye i dette forslag er, at vi foreslår den samme struktur for delingen af det fælles indhold også (Bilag 2).

2. Der er ikke noget i testscenarierne der indikerer at studerende fra statskundskab navigerer anderledes end studerende fra medicin, men der er meget stor forskel i dag på hvordan de enkelte portaler er sat op. Så der ligger stor værdi gemt i at tage "best-practices" fra de mange forskellige portaler og optimere oplevelsen på tværs.

Ensretningen af struktur og begreber er i sig selv en øvelse som universitetet står over for på lidt længere sigt, i forbindelse med det fælles LMS. Hvor langt integrationerne mellem studerende.au.dk og Blackboard skal gå, er for tidligt at give anbefalinger om. Men alt andet lige er en fælles strukturering af studieinformationerne en forudsætning for at lave brugerpersonalisering i det fælles LMS, hvis det bliver den vej universitetet kommer til at gå.

Mulighederne for standardisering af informationer på studieområdet er i høj grad underlagt de lokale sammenhænge. Det skal understreges at hensigten om at standardisere ikke må komme i vejen for at kunne tilgodese de mange forskellige brugerbehov der eksisterer mellem universitetets studier, hovedområder etc. Brugerperspektivet skal stadig komme før standardiseringsmålene.

Der vil være forskellige andre udfordringer forbundet med at implementere en standardiseret menustruktur og opbygning på de enkelte HO eller VD-områder. Arts som eksempelvis i dag har én studieportal for hele hovedområdet, vil få store problemer hvis de skal implementere en opbygning på uddannelsesniveau på grund af deres mange uddannelser. Standardiserings-hensigten skal opvejes imod at der ikke er noget i brugerundersøgelserne der tyder på at opgaveløsningen hverken er sværere eller nemmere på Arts end på de andre portaler. Essensen er, at der for alle studieportaler, uanset nuværende opbygning, skal arbejdes med tekster, for at de vil passe ind i den nye struktur.

I ensretningerne og i delingerne af informationer ligger der også at alle portaler skal benytte samme standardsprog. Det er i dag alene studieportalen for økonomi der har engelsk som standardsprog, og dette skal ændres for at det fælles indhold kan inkorporeres. Dette vil dog kunne gøres pr. automatik, og med få efterfølgende tekniske tilretninger. Generelt bør samme sprogpolitik gælde for studerende såvel som for medarbejdere "Aarhus Universitet (AU) har dansk som sit første sprog og engelsk som sit andetsprog".⁴

Anbefalingerne til den redaktionelle organisering og governance

For at den foreslåede struktur kan implementeres er det nødvendigt med en langt klarere organisering af redaktørarbejdet, end den der eksisterer i dag. Den indledende interviewrunde røbede en høj grad af usikkerhed blandt redaktørerne når det kom til hvem der havde ansvaret for sammenhængen på hele universet.

Derfor er det en klar anbefaling at nedsætte en egentlig redaktionsgruppe for platformen, som får ansvaret for at implementere og håndhæve den valgte strategi. Redaktionsgruppen skal ledes af en ansvarshavende redaktør, og derudover burde der tilknyttes et brugerpanel.

Den foreslåede strategi for platformen kræver en langt højere grad af intern koordinering, så det skal stå klart for alle der kommunikerer på platformen, hvordan ansvarsrollerne er fordelt.

⁴ <http://medarbejdere.au.dk/administration/kommunikation/sprogportal/retningslinjer-og-politikker/retningslinjer-for-flersproglig-kommunikation-i-au-administration/>

Rollebeskrivelse for redaktionsgruppen for studerende.au.dk

Redaktionsgruppen for studerende.au.dk skal etableres som et beslutningsforum. Gruppen skal have ansvaret for:

- at tage beslutninger om konkrete udmøntninger af strategien
- den videre optimering af indhold og af brugeroplevelsen
- sammenhængen med andre af universitetets platforme

Redaktionsgruppen skal primært bestå af deltagere som kan repræsentere de væsentligste afsendere af studierelevant information. Opgaven for redaktionsgruppen er dog ikke at tilgodese alle afsenderinteresser, men at den kontrakt med brugerne som strategien beskriver, bliver overholdt.

Det er vigtigt, at gruppen bliver repræsentativ for de interessenter der kommunikerer på platformen, men deres vigtigste opdrag bliver at varetage brugernes behov. Redaktionsgruppen skal være det organ som er de studerendes garant for en sammenhængende kommunikation, og samtidig være forretningens knudepunkt når kommunikationen skal koordineres.

Den fortsatte brugerinddragelse er derfor vigtig, og brugerpanelet vil kunne gøre en forskel, men det er lige så vigtigt at der også inddrages af andre kanaler, og at der fortsat testes, afholdes workshops og spørgeskemaundersøgelser etc.

Rollebeskrivelse for den ansvarshavende redaktør for studerende.au.dk

Platformens størrelse og de foreslåede ændringer nødvendiggør en større central koordinerende rolle. Anbefalingen er at dedikere én person til at være overordnet ansvarlig for platformen. Det er ikke tilstrækkeligt at gøre en fælles redaktionsgruppe ansvarlig, der skal være en bærende koordinator med ansvaret for at drive platformen, projekterne og samarbejdet.

Redaktøren har ansvaret for platformens indhold og sammenhænge, og bruger redaktionsgruppen til at få valideret og kvalificeret de beslutninger der skal tages for hele tiden at understøtte den anbefalede strategi for platformen.

Redaktørernes vigtigste ansvar overfor de interne interessenter er at sikre deres muligheder for at kommunikere mere direkte med de studerende, men vigtigst af alt har vedkommende ansvaret for *brugeroplevelsen* på platformen.

Rollebeskrivelse for den ansvarlige for en lokal studieportal

Som studieportalsansvarlig ændrer rollen sig fra alene at være ansvarlig for den kommunikation der kommer fra ens egen enhed, til at være ansvarlig for, at hele universitetet kan kommunikere med den målgruppe der tilhører den pågældende portal (Bilag 1b).

Som redaktør af en lokal studieportal står man derfor til ansvar overfor den ansvarlige redaktør af studerende.au.dk i forhold til struktureringen af indholdet. Udfordringer omkring den fælles strukturering i forhold til lokale behov tages ligeledes op med redaktionsgruppen eller den ansvarshavende redaktør.

Andre opmærksomhedspunkter

Større målrettede kampagnesites og funktionssider skal til en vis grad kunne eksistere selvstændigt ved siden af portalerne. (Jobbanken, kapsejladser mm). De skal alene kunne tilgås fra forsiden af studerende.au.dk, eller via links i indholdet på studieportalerne (Bilag 3c). Det er redaktionsgruppen der har det redaktionelle ansvar for at beslutte hvad der er studiekritiske informationer (som skal bo på portalerne), og hvad der er kampagner og fælles funktioner.

Størstedelen af trafikken på studerende.au.dk kommer i dag fra Google⁵. Bliver den foreslåede struktur heri implementeret, er det en anbefaling at efterfølgende undersøgelser bliver sat i gang for at belyse succesraten på Google søgningerne. Søgninger hænger i høj grad sammen med brugernes "awareness", da det jo netop er de ord man forventer at finde som man placerer i Googles søgefelt.

I forhold til den interne søgemaskine er der potentiale til en større forbedring af brugeroplevelsen. Ved at integrere det globale indhold i de lokale portaler vil alt indhold også kunne komme med i søgningerne, og brugeren skal kun tage stilling til at søge efter informationerne ét sted fra.

I forlængelse af brugerundersøgelserne er det ligeledes arbejdsgruppens anbefaling at arbejde videre med den opdeling af kommunikationen som blev etableret i forbindelse med processen omkring universitetets nye medie. Hold fast i studierelevansen, og løs de studerendes opgaver først, og introducer de blødere ting efterfølgende.

Anbefalinger til designændringer

For at forstærke fortællingen og oplevelsen af den nye struktur er der flere designændringer man kan lave. Alle anbefalingerne til designændringer i denne rapport, og eksemplerne i bilagene, skal naturligvis tænkes sammen med de andre optimeringer der foregår på tværs af universitetets samlede websites, og der skal muligvis afsættes grafiske ressourcer til at udarbejde konceptforslag.

- Tydeliggør venstremenuen (Bilag 5)
 - Udover at venstremenuen bliver tydeliggere af at være den eneste navigation på studieportalerne, viser testscenarierne at den på mange måder også kommer til kort overfor indholdsdelen. Dette forslag blev gentaget ved den fælles workshop af de studerende.
- Fjern den grå megadropdown (I eksemplificeringen af anbefalingerne er den øverste topnavigation taget ud i bilag 1-4.)
 - Det er en oplægt lavthængende frugt at simplificere oplevelsen på studerende.au.dk, ved at tage den grå topnavigation væk for effektivt at gøre det tilbageværende tydeligere.
- Udnyt forsiden af studerende.au.dk til at fortælle brugerne om strukturen (se et eksempel i bilag 4b)

⁵ I 2013 kom 51% af trafikken til studerende.au.dk fra Google, hvorimod 11% gik direkte på studerende.au.dk

4. Om at udmønte anbefalingerne

Projektgruppen har udover de nævnte overordnede emner identificeret en lang række enkle og helt konkrete forbedringsmuligheder på specifikke indholdsdele, og på den generelle opbygning af indholdssider, som uden videre kan overdrages til redaktionsgruppen til at arbejde videre med efterfølgende. Disse er udeladt i indeværende rapport da de ikke umiddelbart kræver nogen ledelsesinvolvering.

Det er også klart, at anbefalingerne i indeværende rapport ikke indeholder svarerne på samtlige udfordringer der vil præsentere sig under implementeringen. Det valgte fokus ligger på at få de helt grundlæggende strukturer på plads, netop for bedre at kunne tage stilling til den videre optimering af platformen fremadrettet.

Arbejdsgruppens tre overordnede anbefalinger hænger sammen: for at det fælles indhold skal kunne integreres lokalt, kræver det en højere grad af ensretning af strukturerne og begreberne, hvilket igen kræver en formaliseret koordinering.

Under implementeringen af standardiseringsforlagene heri, vil der være muligheder for indtil flere mellemstationer inden målet er nået. Det er ikke en direkte nødvendighed at standardisere *alle* informationer før man kan begynde at integrere det globale indhold lokalt. De steder hvor lokale og globale informationer skal integreres med hinanden, (Bilag 3c - markeret med blå) er en ensretning af teksterne i langt højere grad nødvendig, end der hvor informationerne umiddelbart kan flyttes direkte til at starte med (Bilag 3c - markeret med rød). Ligeledes vil man med fordel kunne starte med at ensrette *begreberne* på tværs, hvorefter man så kan kigge på *strukturerne*. Det er redaktionsgruppen der skal fastsætte planen for hvordan man konkret vil løse disse opgaver omkring implementeringen.

Opgaven for den ansvarlige redaktør og redaktionsgruppen bliver at fastholde strategien for platformen, og sørge for at de valgte løsninger hænger sammen. Svarene på de spørgsmål der vil rejse sig i forbindelse med implementeringen skal komme fra et samarbejde mellem redaktionsgruppen, forretningen og brugerne.

Derfor lyder arbejdsgruppens bud på et beslutningsresumé sådan her:

Den ansvarlige redaktør skal udpeges og bakkes op af en beslutning om, at anbefalingerne skal implementeres, at redaktionsgruppen skal konstitueres, og at den anbefalede strategi for platformen skal efterleves fremadrettet.

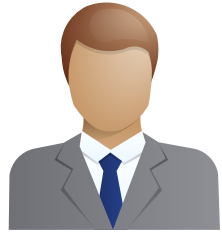
Den væsentligste årsag til at det her er vigtigt for universitetet er ikke alene at det vil give effektivitetsforbedringer, en mere ensrettet struktur på tværs, er forberedende til integrationer med LMS, samt giver en mere agil organisering af kommunikationen, og gør os i stand til at imødekomme de forandringer som uddannelsessystemet konstant er under. Men at det vil gøre universitetet i stand til at indgå en klar og tydelig kontrakt med vores omkring 44.000 studerende om hvordan kommunikationen med dem skal foregå, og vil vende samtalen fra at handle om hvordan universitetet bedst **afleverer** informationer til hvordan de studerende bedst **modtager** den.

5. Bilag

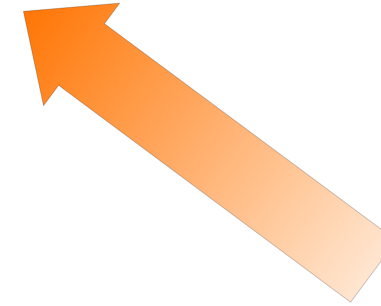
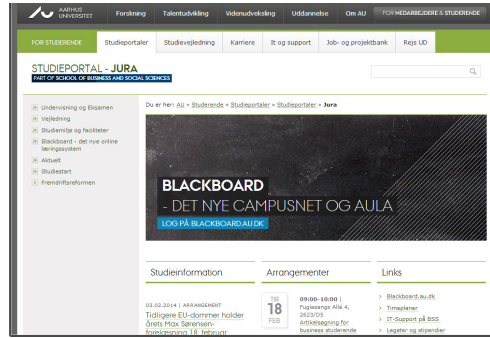
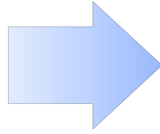
Følgende bilag er sat op for at eksemplificere rapportens anbefalinger.

De skal ikke læses som færdiggjorte designoplæg, men som illustrationer af de emner som anbefalingerne adresserer.

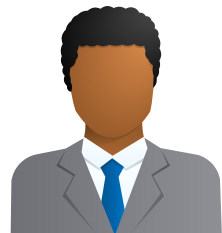
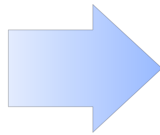
1a - Nuværende struktur



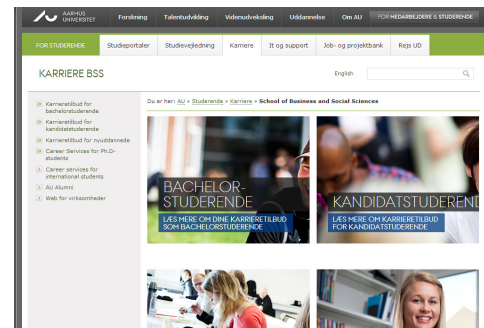
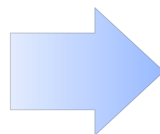
Redaktør 1



Redaktør 2

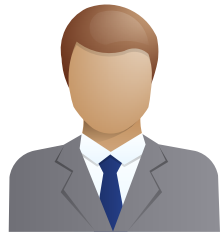


Redaktør 3

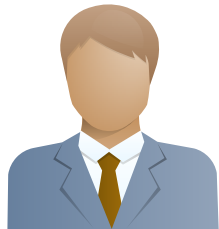
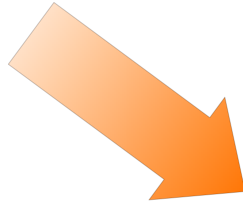


Bruger

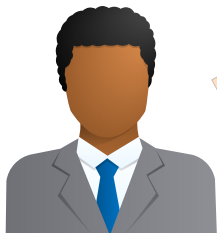
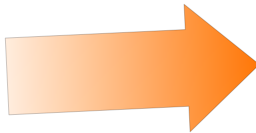
1b - Anbefalingen



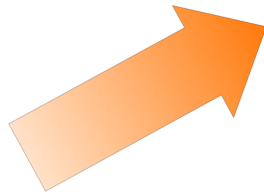
Redaktør 1



Redaktør 2



Redaktør 3



FOR STUDERENDE

STUDIEPORTAL - MEDICIN

Du er her: AU » Studerende » Studieportaler » Studieportaler » Health » Medicin

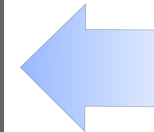
Undervisning	Eksamen	Genveje
<ul style="list-style-type: none">> Timeplaner> Speciale> Studieordninger> Kursuskatalog> Studievejledningen	<ul style="list-style-type: none">> Eksamensplaner> Reeksamen> Merit	<ul style="list-style-type: none">> Blackboard login> Biblioteket> Din selvbetjening> SU

Studieinformation

- > Informationsmøde i TKM (05.02.2014)
- > Skal du snart vælge sidefag? (05.02.2014)
- > Ansøgningsfrist til nogle kandidatuddannelser (05.02.2014)
- > Mød en kemiker i job (03.02.2014)
- > Tidligere EU-dommer holder årets Max Sørensen-forelæsning 18. februar (03.02.2014)

STUDIEFREMDRIFTSREFORMEN
LÆS OM REFORMEN HER

MENTORORDNINGER PÅ HEALTH
LÆS MERE HER



Bruger

2 - Genbrug af indhold

Fælles indhold

Hovedområdespecifikt

Hovedområdespecifikt

Fagnært

Fagnært

Fagnært

Fagnært

Studieportal 1

Studieportal 2

Studieportal 3

Studieportal 4

3a - En nuværende studieportal

AU Megadropdown

Fanebladsnavigation for globalt indhold på studerende.au.dk

Venstrenavigation for lokalt indhold på studieportalen

Eksempler på dublering

X: Studievejledning

Y: Udland

The screenshot shows the Aarhus University student portal for Medicine. At the top, there is a dark navigation bar with the Aarhus University logo and menu items: Forskning, Talentudvikling, Videnudveksling, Uddannelse, Om AU, and FOR MEDARBEJDERE & STUDERENDE. Below this is a green navigation bar for students (FOR STUDERENDE) with tabs for Studieportaler, Studievejledning (marked with a red X), Karriere, It og support, Job- og projektbank, and Rejs UD (marked with a red Y). The main content area is titled 'STUDIEPORTAL - MEDICIN' and includes a search bar. A breadcrumb trail reads: Du er her: AU > Studerende > Studieportaler > Studieportaler > Health > Medicin. A large banner image shows surgeons in an operating room with the text 'MEDICIN' and 'Husk at tjekke din studieportal hver dag'. Below the banner are two promotional boxes: an orange one for 'STUDIEFREMDRIFTSREFORMEN' with a link 'LÆS OM REFORMEN HER', and a teal one for 'MENTORORDNINGER PÅ HEALTH' with a link 'LÆS MERE HER'. At the bottom, there are green buttons for 'UNDERVISNING' and 'EKSAMEN', and a section for 'Nyheder på Health'.

3b - Anbefalingen

The screenshot shows the AU Medicine Study Portal. At the top left is the AU logo with the text 'FOR STUDERENDE'. The main header is 'STUDIEPORTAL - MEDICIN' with a search bar on the right. A breadcrumb trail reads: 'Du er her: AU » Studerende » Studieportaler » Studieportaler » Health » Medicin'. The page is divided into three columns: 'Undervisning', 'Eksamen', and 'Genveje'. The 'Undervisning' column lists links for Timeplaner, Speciale, Studieordninger, Kursuskatalog, and Link 1. The 'Eksamen' column lists links for Eksamensplaner, Reeksamen, Merit, and Link 2. The 'Genveje' column lists links for Blackboard login, Biblioteket, Din selvbetjening, and Job og Projektbanken. Below these columns is a 'Studieinformation' section with links for 'Læs en kandidat i Kina (07.02.2014)', 'Tilmelding til ordinær sommereksamen 2014 (07.02.2014)', 'Har du problemer med ChemBioOffice eller med at logge på pc'erne på kemi? (06.02.2014)', 'Informationsmøde i TKM (05.02.2014)', and 'Skal du snart vælge sidefag? (05.02.2014)'. On the right side, there are two promotional banners: an orange one for 'STUDIEFREMDRIFTSREFORMEN' with a button 'LÆS OM REFORMEN HER', and a teal one for 'MENTORORDNINGER PÅ HEALTH' with a button 'LÆS MERE HER'. A left sidebar contains a menu with items like 'Undervisning og eksamen', 'Studievejledning', 'Udlandsophold', 'Rammer for uddannelse', 'Info til overflyttere', 'Bachelorstudiestart februar 2014 (vinterstart)', 'IT og support', and 'Karriere'.

FOR STUDERENDE

STUDIEPORTAL - MEDICIN

Du er her: AU » Studerende » Studieportaler » Studieportaler » Health » **Medicin**

Undervisning

- > [Timeplaner](#)
- > [Speciale](#)
- > [Studieordninger](#)
- > [Kursuskatalog](#)
- > [Link 1](#)

Eksamen

- > [Eksamensplaner](#)
- > [Reeksamen](#)
- > [Merit](#)
- > [Link 2](#)

Genveje

- > [Blackboard login](#)
- > [Biblioteket](#)
- > [Din selvbetjening](#)
- > [Job og Projektbanken](#)

Studieinformation

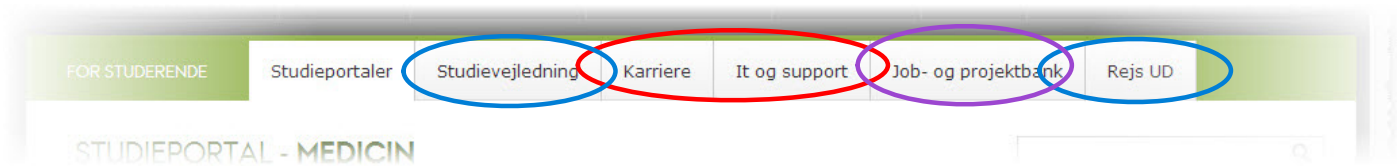
- > [Læs en kandidat i Kina \(07.02.2014\)](#)
- > [Tilmelding til ordinær sommereksamen 2014 \(07.02.2014\)](#)
- > [Har du problemer med ChemBioOffice eller med at logge på pc'erne på kemi? \(06.02.2014\)](#)
- > [Informationsmøde i TKM \(05.02.2014\)](#)
- > [Skal du snart vælge sidefag? \(05.02.2014\)](#)

STUDIEFREMDRIFTSREFORMEN
LÆS OM REFORMEN HER

MENTORORDNINGER PÅ HEALTH
LÆS MERE HER

- > Undervisning og eksamen
- > Studievejledning
- > Udlandsophold
- > Rammer for uddannelse
- > Info til overflyttere
- > Bachelorstudiestart februar 2014 (vinterstart)
- > IT og support
- > Karriere

3c - Anbefalingen



Globalt indhold er flyttet

Globalt indhold er integreret

Globalt indhold linkes til

FOR STUDERENDE

STUDIEPORTAL - MEDICIN

Du er her: [AU](#) » [Studerende](#) » [Studieportaler](#) » [Studieportaler](#) » [Health](#) » **Medicin**

Undervisning	Eksamen	Genveje
<ul style="list-style-type: none">> Timeplaner> Speciale> Studieordninger> Kursuskatalog> Link 1	<ul style="list-style-type: none">> Eksamensplaner> Reeksamen> Merit> Link 2	<ul style="list-style-type: none">> Blackboard login> Biblioteket> Din selvbetjening> Job og Projektbanken


Studieinformation

- > [Læs en kandidat i Kina \(07.02.2014\)](#)
- > [Tilmelding til ordinær sommereksamen 2014 \(07.02.2014\)](#)
- > [Har du problemer med ChemBioOffice eller med at logge på pc'erne på kemi? \(06.02.2014\)](#)
- > [Informationsmøde i TKM \(05.02.2014\)](#)
- > [Skal du snart vælge sidefag? \(05.02.2014\)](#)

STUDIEFREMDRIFTSREFORMEN
[LÆS OM REFORMEN HER](#)

MENTORORDNINGER PÅ HEALTH
[LÆS MERE HER](#)

4a - Nuværende forsider



AARHUS
UNIVERSITET

Forskning Talentudvikling Videnudveksling Uddannelse Om AU FOR MEDARBEJDERE & STUDERENDE

FOR STUDERENDE Studieportaler Studievejledning Karriere It og support Job- og projektbank Rejs UD


STUDERENDE.AU.DK English


FIND HJEMMESIDEN FOR DIT STUDIUM

Få information om eksamen, skemaer og studieordninger.
Skriv navnet på dit studium i boksen herunder – eller se listerne over alle vores studieportaler.

FIND

ALFABETISK HOVEDOMRÅDEOPDELT EMNEOPDELT

Arrangementer og nyheder  Genveje og services



20.02.2014 | ADMINISTRATIVE FORHOLD
Rektor: Klart ønske om at bevare undervisningskvalitet trods besparelser


Besparelserne på Aarhus Universitet kommer til at ramme omkring 350 medarbejdere, herunder ca. 190 påtænkte afledninger og 160 frivillige

Kursussystemer

- > [AULA](#)
- > [CampusNet \(ingeniører\)](#)
- > [FirstClass](#)
- > [Blackboard \(EDU\)](#)

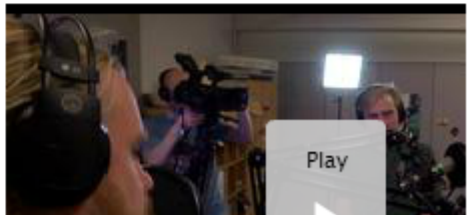
AU services

- > [Selvbetjening for studerende \(mit.au.dk\)](#)
- > [post.au.dk](#)
- > [kursuskatalog.au.dk](#)

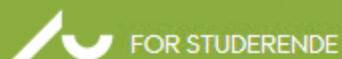


MØD SU

SU-KONTORET PÅ AU



4b - Anbefalingen



FOR STUDERENDE

STUDERENDE.AU.DK

English

FIND HJEMMESIDEN FOR **DIT STUDIUM**

Få information om eksamen, skemaer og studieordninger.

Skriv navnet på dit studium i boksen herunder – eller se listerne over alle vores studieportaler.

FIND

ALFABETISK

HOVEDOMRÅDEOPDELT

EMNEOPDELT

5 - Eksempel på fremhævet venstrenavigation

