

Folkekirken nye intranet

Folkekirken skal indenfor de næste par år have et nyt intranet, fordi den nuværende DAP-plattform udfases, og brugernes behov og krav til IT-understøttelse har ændret sig.

Folkekirken har brug for et nyt og moderne intranet, som er brugernes naturlige førstevalg for indhentning af information og viden både lokalt og på tværs af myndigheder.

Det nye intranet skal være let tilgængeligt. Det skal understøtte valgte menighedsrådsmedlemmers, præsters og andre aktørers arbejde med at være kirke lokalt, og samtidig skabe rum for både deling af værktøjer, vejledninger, meddelelser og fortrolige informationer ved brug af færrest mulige ressourcer.

Denne rapport er første skridt til et mere åbent og brugervenligt intranet for hele folkekirken.

Vi drømmer om noget i retning af "borger.dk" – altså en samlet digital indgang, hvor mest muligt ligger åbent, og hvor der også er adgang til et lukket personligt miljø. Vil I være med?

The screenshot displays the 'borger.dk' website interface. At the top, there is a navigation bar with a church icon and buttons for 'Digital Post', 'Min Side', 'Log på', and 'Søg'. Below this, three news cards are featured: 'Feriemidler' (Bestil dine indefrosne feriemidler), 'Hent appen smitte | stop' (Hjælp med at stoppe udbredelsen af COVID-19), and 'Forskudsopgørelsen er klar' (Ret forskudsopgørelsen, hvis din økonomi ændrer sig). The 'borger.dk' logo is visible in the bottom left of the interface. Below the news cards, there is a 'Genveje' (Shortcuts) section with buttons for 'Flytning', 'Tilmeld dig COVIDmeter', 'Lønmodtagernes Feriemidler', 'Det blå EU-sygesikringskort', 'Læs om feriepenge', 'Barsel', 'Kontanthjælp', 'Folkepension', 'Børnepasning', 'Boligstøtte', 'Søg SU', 'Studiegæld', 'Identitetstyveri', and 'Ansøg om eller forny dansk pas'. At the bottom, there is an 'Alle emner' (All topics) section with four categories: 'Familie og børn' (Når I vil giftes, Navnearbejder), 'Skole og uddannelse' (Privatskoler), 'Sundhed og sygdom' (Nyt sundhedskort, Valg af læge), and 'Internet og sikkerhed' (Gode råd til en it-).

Indhold

Resumé	3
Anbefalinger	3
Indledning	4
Baggrund	4
Styregruppens sammensætning	4
Arbejdsgruppens sammensætning	4
Arbejdsform, tidsplan og arbejdsgruppemøder	4
Arbejdsgruppens kommissorium for fase 1	5
Fase I: Vidensopsamling og kortlægning	6
Anbefalinger på baggrund af fase I: Kortlægning og vidensopsamling	7
Fase II: Kortlægning af afsenderens informationsstrategi	8
Screening af hjemmesider	8
Indhentning af kommunikationsstrategier og interviews	8
Kanalstrategien	9
Anbefalinger på baggrund af fase II: Afsenderens informationsstrategier	10
Fase III: Undersøgelse af brugernes anvendelse og tilfredshed	11
Kvalitativ undersøgelse	11
Kvantitativ undersøgelse	11
Anbefalinger på baggrund af fase III: Brugernes anvendelse og tilfredshed	15
Fase IV: Et fremtidigt DAP	16
Det nye intranet – et åbent fora	16
Hypoteser som grundlag for anbefalinger	16
Indholdsmodeller	16
Organiseringsmodeller	17
Anbefalinger på baggrund af fase IV: Oplæg om et fremtidigt DAP	19
Anbefaling om målgruppen	20
Model og anbefalinger til projektets Fase 2	20
Tilbage til drømmen om et nyt intranet	20

Resumé

I denne rapport har arbejdsgruppen gennemgået Fase 1 i projektbeskrivelsen om udvikling af et nyt intranet til Folkekirken. Arbejdsgruppen har gennemgået det eksisterende indhold på DAP, talt med slutbrugere, analyseret kvantitative data om brug, screenet hjemmesider og kommunikationsstrategier hos indholdsleverandørerne. Endelig som oplæg til Fase 2 i projektet har vi skitseret en række modeller for en fælles organisatorisk forankring og skalering af et nyt intranet.

Anbefalinger

Arbejdsgruppens generelle anbefalinger i forhold til et nyt intranet er:

- Afklar på strategisk niveau om der fortsat ønskes et fælles intranet og i hvilken skalering.
- Alle ejere skal være villige til at vægte brugervenlighed højest, afgive kompetencer og indgå kompromiser.
- Definér og afklar målgrupper.
- Etabler et brugerpanel for at sikre brugervenlighed og modtagerorientering.
- Vælg en åben tilgang, hvor intet taler imod det, frem for lukkede systemer bag login.
- Priorité søgefaciliteter. Ved åben tilgang får man automatisk en bedre søgefunktion via fx google.com.
- Vælg som minimum en åben vejledningsmodel, og helst en model inspireret af borger.dk.
- Organiser et fremtidigt intranet med en form for fælles redaktionsenhed, som har ansvar for den løbende udvikling og vedligeholdelse af siden.
- Vælg kombinationsmodellen eller som minimum netværkssværksmodellen som en model for organisatorisk og styringsmæssig forankring.
- Sørg for en kobling mellem det nye intranet og indholdsleverandørernes individuelle og fælles kommunikationsenheder.
- Afklar den økonomiske ramme og smertegrænse for realiseringen af et fælles intranet.
- Formulér succeskriterier og målepunkter.

Derudover er arbejdsgruppens anbefalinger til Fase 2 – på kort sigt:

- Beslut at DAP opdateres nu, så den er opdateret og levedygtig for de nye menighedsråd, indtil et nyt intranet lanceres.
- Etabler en projektorganisation, der får ansvaret for ovenstående opdatering og vedligeholdelse, indtil etablering af nyt intranet er iværksat.
- Alle indholdsleverandører dedikerer ressourcer hertil i første halvår af 2021.
- Viderefør Fase 2 i projektet henimod udviklingen af et nyt intranet.
- Bibehold projektorganisering med 2 projektkoordinatorer og en arbejdsgruppe. Overvej, om der skal tilføjes ressourcer og kompetencer til arbejdsgruppen.

Indledning

Baggrund

I forbindelse med offentliggørelsen af Fællesfondens budget 2020 og ministeroplægget om stiftsanalysen indstillede budgetfølgegruppen: *"at forslag 12 om etablering af et samarbejde eller stiftscenter om DAP som fælles og åben vejlednings- og inspirationskatalog ikke imødekommes på nuværende tidspunkt, men gøres til genstand for yderligere analyse og drøftelse af indhold, rammer og budget, herunder med Landsforeningen af Menighedsråd"*.

Budgetfølgegruppen har efter ansøgning bevilliget midler til et 2-faset analysearbejde med følgende indhold:

Fase 1: En indholdsanalyse af det eksisterende vejledningsmateriale mhp. en indstilling om, hvad der bør være åbent tilgængeligt, og hvad der bør kræve adgangskode.

Fase 2: En entydig beskrivelse af hjemmel, opgave, organisering, finansiering og it-understøttelse af det fremtidige arbejde med DAP.

I styregruppens ansøgning pinpointes:

"Det er overordnet vurderingen, at et samarbejde om DAP som en fælles og åben vejlednings- og inspirationsportal bør have til hensigt at give menighedsrådene en klarere og enklere informationsvej og at frigøre ressourcer til rådgivnings- og myndighedsopgaver hos folkekirkens øvrige aktører. Et centralt mål er i den forbindelse, at objektiv information kun lægges et sted".

På den baggrund har repræsentanterne i It-Følgegruppen for biskopperne, stiftskontorcheferne og Landsforeningen af Menighedsråd fået opbakning til iværksættelse af et projekt vedrørende fase 1.

Styregruppens sammensætning

- Henning Toft Bro - Biskop og formand for styregruppen
- Inge Kjær Andersen - Næstformand i Landsforeningen af menighedsråd
- Asger Gewecke – Stiftskontorchef Fyens Stift
- Torben Stærgaard – Kontorchef i Folkekirkens IT

Arbejdsgruppens sammensætning

Projektkoordinatorer:

- Signe Bækgaard Hansen, Udviklingskonsulent, Landsforeningen af Menighedsråd
- Pernille Hach, Chefkonsulent og souschef i Fyens stift

Arbejdsgruppen består af:

- Ellen Aagaard Petersen, Redaktør på Folkekirken.dk – udpeget af Folkekirken.dk
- Tobias Kunø Knudsen, IT-supportleder i Folkekirkens IT – udpeget af Folkekirkens IT
- Mette Nielsen, Bispesekretær i Viborg Stift – udpeget af stifterne
- Kristina Ravn Broch, Juridisk konsulent i Landsforeningen af Menighedsråd – udpeget af Landsforeningen

Arbejdsform, tidsplan og arbejdsgruppemøder

Projektet blev søsat primo august 2020. Første møde i projektgruppen blev holdt den 24. august 2020. Midtvejsevaluering med styregruppen blev holdt den 24. oktober 2020, og den endelige slutrapportering finder sted den 14. december 2020, hvor nærværende rapport gennemgås.

Der har i alt været holdt 4 fysiske møder i arbejdsgruppen og 3 onlinemøder. Se den detaljerede tidsplan i bilag 2, hvortil bemærkes at et arbejdsgruppemøde den 26. oktober blev ændret til et onlinemøde.

Arbejdsgruppens kommissorium for fase 1

Opdraget har været at kortlægge og kvalitetssikre det eksisterende indhold på DAP og at udarbejde et forslag til opdeling af indhold, som uden problemer kan gøres tilgængeligt på en åben hjemmeside og indhold, som fortsat kun skal være tilgængeligt bag log-in.

Derudover kunne arbejdsgruppen bidrage til overvejelser om, hvordan og af hvem vejledninger til menighedsrådene kan og skal udarbejdes. Overvejelserne herom kan efterfølgende indgå i fase 2.

Projektopdraget i fase 1 var opdelt i 4 (under-)faser:

- I Vidensopsamling og kortlægning - Hvad findes og hvem har distribueret det
- II Kortlægning af afsendernes informationsstrategi ift. DAP og egen hjemmeside
- III Undersøgelse af brugernes anvendelse og tilfredshed
- IV Oplæg om hvordan et fremtidigt DAP kan se ud med hensyn til indhold, som med fordel kan placeres på en fælles 1) åben henholdsvis 2) lukket brugergrænseflade

Se det fulde kommissorium og den detaljerede projektbeskrivelse i bilag 1.

Fase I: Vidensopsamling og kortlægning

Kortlægningen indeholder en kategorisering af forside og hovedmenuer i forhold til indholdstyper, tydelige afsendere og modtagere, samt en kvalitativ analyse af indholdets relevans i forhold til målgrupperne og tydelighed om temaet. I håndbøgerne er ligeledes foretaget en mere detaljeret gennemgang af indholdet.

Kortlægningen er foretaget med udgangspunkt i arbejdsgruppens definerede kvalitetsforståelse, som blev forelagt styregruppen efter arbejdsgruppens allerførste møde. Kortlægningen og analysen beskriver således både fordele og ulemper ved den nuværende konstruktion i forhold til den definerede kvalitetsforståelse for brugeren. Kvalitetskriterierne fremgår af bilag 3.

Centrale spørgsmål i kortlægningen har været:

- Hvilke indholdstyper skal generelt ligge åbent og hvilke indholdstyper skal ligge bag login? Spørgsmål om GDPR er blevet inddraget.
- Hvilket eksisterende indhold fordelt på de overordnede indholdstyper anbefales til henholdsvis sletning, opdatering, flytning m.v. ud fra parametrene i kvalitetsforståelsen fra brugerperspektivet.

Fra kortlægningen kan udledes følgende:

- Der mangler fokus på målgrupper og definitioner heraf.
- Indholdet er svært tilgængeligt – som bruger mangler man overblik og søgefunktion.
- Indholdet er afsenderorienteret i stedet for brugerorienteret. Alt indhold er struktureret efter hvilken afsender, der står bag opslaget, fremfor en emneopbygning baseret på brugerens behov. På den måde behandles de samme emner mange forskellige steder uden krydshenvisninger til, hvor der ellers ligger vejledninger og værktøjer til det givne emne.
- Mange emner er spredt ud over flere forskellige undersider uden hensyn til, om det er vejledningsmateriale, værktøjer eller blanketter.
- Meget materiale er forældet eller fremstår som sådan.
- Særligt "Blanketsamlingen" er et sammensurium af blanketter, værktøjer og vejledningsmaterialer, som er placeret helt udenfor den overordnede struktur.
- Arkiver og dataarkiver findes i flere udgaver og forskellige steder. Arkivmulighederne synes at have et omfang, der overstiger de reelle behov.
- Der er for alle indholdstyper bortset fra postkasser, arkiv, dataarkiv og systemadgange ingen GDPR-mæssige udfordringer i at gøre indhold på DAP tilgængeligt uden login.

Den samlede kortlægning fremgår af bilag 4, a-c og er afrapporteret i en form, så fremtidige DAP-ansvarlige konkret vil kunne tage udgangspunkt i kortlægningsmaterialet i forhold sletning, opdatering og vedligeholdelse.

Arbejdsgruppen har ikke haft mandat og tidsmæssige ressourcer til at foretage den konkrete opdatering eller sletning. Gennemgangen er udtryk for et øjebliksbillede, da der ikke kan tages højde for fremtidige regelændringer.

På kort sigt

Det anbefales, at der hurtigst muligt sker en opdatering af DAP med udgangspunkt i kortlægningsarbejdet. Se under fase IV forslag for den konkrete organisering af dette arbejde.

Alternativt at de forskellige indholdsleverandører (Kirkeministeriet, Folkekirkens IT, Stifter, Stiftscentre og Landsforeningen) påtager sig opgaven med at opdatere DAP hurtigst muligt og inden en bestemt dato.

Alle bør på kort sigt forholde sig til:

- Sletning eller opdatering af forældet materiale.
- Målgruppedefinitioner og afgrænsninger.
- Tydelig metakommunikation om, hvem der er målgruppe, og i hvilke situationer de kan anvende indholdet.
- Levetidsbetragtninger for indholdet. Håndbøger er egnet til stationært indhold med lang levetid, hvorimod det dynamiske indhold bør ligge andre steder.
- Afgrænsning i detaljeringsgrad og succeskriterier, så læseren hurtigt finder den viden, de søger.

På lang sigt

Yderligere anbefalinger til et fremtidigt intranet:

- Opsætningen af et nyt intranet skal tage udgangspunkt i brugernes/målgruppernes perspektiv.
- Intranettet skal være intuitivt, og det skal være nemt at tilgå via en emnestruktur.
- Vejledningsmateriale benævnes som sådan og opdeles i hovedemner og underemner.
- På forsiden skal der for så vidt angår vejledningsmateriale kunne fremhæves aktuel information (mest aktuelle eller søgte emner) og mulighed for brugertilpasninger til brugernes egne favoritemner.
- Intranettet bør indeholde værktøjer og blanketter, der kan individualiseres og som kan forenkle den lokale administration.
- Alle sider skal løbende opdateres og vedligeholdes, så brugerne kan regne med en høj grad af validitet. Der skal være opmærksomhed på, at dette kræver såvel kommunikationsfaglige som "fag-faglige" ressourcer.
- Alle emneoverskrifter skal være rammesættende for indholdet og have tydelig angivelse af modtager og afsender.

Fase II: Kortlægning af afsenderens informationsstrategi

Denne kortlægning indeholder en gennemgang af hjemmesider for Stifter, Kirkeministeriet, Landsforeningen af Menighedsråd, Folkekirken Uddannelses- og Videnscenter (FUV), Kirkemusikskoler, folkekirken.dk og et udsnit af provstier med henblik på at kortlægge, hvad der lægges på henholdsvis egen hjemmeside og på DAP, jf. bilag 5. Herudover inddrages enkelte pointer vedr. DAP fra FUV's undersøgelse af Folkekirken's håndtering af coronanedlukningsperioden i foråret 2020, jf. bilag 6.

Under Fase II undersøges ligeledes de enkelte institutioners kommunikationsstrategier. (Temaet er i kommissoriet beskrevet under Fase III pkt. 4). Herudover inddrages grundprincipperne fra Kanalstrategien, som blev udarbejdet i 2016. Formålet med begge undersøgelser er at afdække grænseflader og informationsoverlap, hvorfor temaet behandles samlet under Fase II.

Screening af hjemmesider

Screeningen af hjemmesiderne i det folkekirkelige landskab har vist, at der især kan konstateres dobbeltdistribution i forhold til nyheder. Mange hjemmesider bringer de samme nyheder, som også fremgår af DAP og omvendt. I forhold til vejledningsmateriale omtales dette ofte på hjemmesiderne, hvorefter der linkes fra de åbne hjemmesider ind til det lukkede DAP. Der er som hovedregel tale om henvisninger ind i DAP fremfor egentlige gentagelser af informations- og vejledningsmateriale, der allerede ligger på DAP.

Henvisningen fra de åbne sider til det lukkede DAP har den ulempe, at informationen ofte ikke når frem til slutbrugerne enten fordi det bliver for besværligt, eller slutbrugeren mangler adgang. Som eksempel har de fleste ansatte i folkekirken ikke samme mulighed for informationssøgning på DAP som præster og øvrige medlemmer af menighedsråd. Det har fx vist sig u hensigtsmæssigt i coronatiden, hvor alt fra provster og præster til fagforeninger har fundet det nødvendigt at videreformidle den information, der fremgik af DAP. Problemstillingen er nærmere beskrevet i FUV's coronaundersøgelse.

Med det nuværende samspil mellem DAP og hjemmesider anvendes således mange ressourcer på at distribuere de samme nyheder, uden at nyhederne nødvendigvis når ud til slutbrugerne. Marginalbetragtninger på ressourceforbruget og effekten heraf i forhold til slutbrugernes informations- og vidensniveau er ikke undersøgt af arbejdsgruppen. Et åbent intranet må forventes at kunne afhjælpe mange af disse problemstillinger.

Indhentning af kommunikationsstrategier og interviews

Denne undersøgelse indeholder en indhentning af indholdsleverandørers og andre interessenters kommunikationsstrategier samt skriftlige interviews med repræsentanter fra de kommunikationsansvarlige. En fælles opsamling fremgår af bilag 7.

Det overordnede billede er, at de kommunikationsansvarlige ikke indtænker DAP som en primær kommunikationskanal.

Kirkeministeriet bruger DAP som myndighedskanal overfor "underliggende" myndigheder. Stifternes nyhedskanal er i højere grad hjemmesider og sociale medier. Indholdet hertil leveres af kommunikationsmedarbejdere og på vegne af biskopper. Der sker som regel copypaste af nyheder til DAP. DAP er på stiftsplan primært kanal for myndighedsinformation og "langtidsholdbart indhold" der som hovedregel leveres og faciliteres af andre medarbejdergrupper end kommunikationsmedarbejdere.

For Landsforeningen er DAP ligeledes primært kanal for "langtidsholdbart indhold", der leveres og faciliteres af andre medarbejdergrupper end kommunikationsmedarbejdere. Formidling, der kræver

hastighed eller tydelig afsenderidentitet (fx politiske budskaber), henlægges til hjemmesiden eller sociale medier.

FUV, Det Mellemkirkelige Råd (DMR) og folkekirken.dk er "tilskuere" til DAP eller brugere på samme niveau som menighedsråd.

I forhold til indholdsleverandørernes kommunikationsstrategier kan udledes følgende pointer:

- Strategierne er meget forskellige i fokus og detaljeringsgrad.
- En del af dem er under revision.
- Platforms- og målgruppeovervejelser er indarbejdet i varierende omfang.
- DAP bliver af kommunikationsfolkene ikke betragtet som en primær kommunikationskanal.
- Praktisk DAP-administration og vedligeholdelse foretages de fleste steder ikke af kommunikationsmedarbejdere.
- DAP vejledningsindhold leveres de fleste steder af fag-faglige medarbejdergrupper uden inddragelse af kommunikationsmedarbejdere.

På spørgsmålet "Hvilket behov skal et fælles intranet for Folkekirken dække i jeres organisation?" peger hovedparten af besvarelserne på, at videndelingsbehov og behov for indhold, der hjælper målgrupperne til at kunne løse deres opgaver, skal løftes af det nyt intranet. Kun en stiftsbesvarelse nævner, at intranettet skal dække et behov for nyhedsformidling.

Kanalstrategien

I 2016 besluttede Styregruppen for DAP3 at etablere en arbejdsgruppe, der skulle udarbejde et fælles oplæg til en kanalstrategi. Kanalstrategier udarbejdes for at operationalisere, hvordan man kommunikerer mest hensigtsmæssigt med sine kunder/brugere/borgere/medlemmer.

Kanalstrategien skulle i det daglige kommunikationsarbejde vejlede indholdsleverandører i Kirkeministeriet, Landsforeningen af Menighedsråd og stifterne i, hvilke informationer, vejledninger og selvbetjeningsværktøjer, der kommunikeres ad hvilke kanaler. Fokus i oplægget var, hvad der var mest hensigtsmæssigt for slutmodtagerne af kommunikationen – menighedsråd og præster. Subsidiært fokus var på ansatte i Kirkeministeriet, stifterne og Landsforeningen.

Kanalstrategien blev aldrig implementeret. Men det må konstateres, at kanalstrategiens grundprincipper om en fælles strategi i "ejer kredsen" bag DAP fortsat er relevante for et nyt intranet. Se Kanalstrategien fra 2016 i bilag 8.

Anbefalinger på baggrund af fase II: Afsenderes informationsstrategier

Det anbefales, at der sikres ejerskab til en fælles indholdsstrategi for det nye intranet, og at strategien skal kunne leve sammen med indholdsleverandørernes egne kommunikationsstrategier.

Det anbefales, at:

- Der opbygges en fælles vidensdelingsside, som alle nemt kan tilgå uden login. Det vil over tid kunne afhjælpe dobbeltdistribution af både fælles nyheder samt af den videreformidling, der også sker på menighedsråds niveau. Se mere herom under Fase III. Forudsætningen herfor er, at alle indholdsleverandører støtter op om et fælles intranet, som det grundlæggende vidensdelingsforum.
- Der i relation til nyheder sondres mellem forskellige typer af nyheder, som fx meddelelser, regeludmeldinger, stationær viden, nyheder af hastende karakter og nyheder med politiske budskaber. Her skal indholdsleverandører forholde sig til hvilke kanaler, der bedst anvendes til den enkelte type nyhed.
- Der udarbejdes en indholdsstrategi, der forholder sig til, hvordan indhold forfattes, hvordan indhold publiceres, og hvordan indhold forvaltes, herunder vedligehold og sletning. Der bør udarbejdes en fælles strategi med retningslinjer for indholdskrav, roller og ansvarsområder, formatering og skrivning. Der skal anvendes operationelle retningslinjer for indhold, fx at indholdet skal være brugbart, relaterbart, skimbart og søgbart.
- Der udarbejdes fælles skabeloner, designlinje og sprogligt udtryk.
- Der udarbejdes en fælles forståelse af levetidsbetragtninger for indhold.

Ovenstående skal sikre en brugeroplevelse af høj kvalitet. Brugeroplevelsen skal være kendetegnet ved, at brugerne nemt kan tilgå indholdet på intranettet og hurtigt blive opdaterede på folkekirkens regler og standarder, så de på den måde får den bedst mulige støtte til at drive og være kirke lokalt.

Fase III: Undersøgelse af brugernes anvendelse og tilfredshed

Denne undersøgelse omhandler indhentning af data fra brugerne af det nuværende DAP.

Undersøgelsen er delt op i henholdsvis en kvalitativ del og en kvantitativ del:

- Der er foretaget kvalitative interviews med brugere. Brugere er repræsentativt fordelt på roller og funktioner, geografi og demografi. Spørgerammen er givet i projektkommissoriet jf. bilag 1.
- Der er indhentet kvantitative data om brugernes anvendelse af DAP via Folkekirkens IT.

Kvalitativ undersøgelse

Der er i alt interviewet 16 personer, herunder 5 formænd, 5 præster, en provst, 4 kontaktpersoner og en kordegn fra henholdsvis Viborg og Aalborg stifter samt fra Høje Taastrup Provsti. Se overblik over alle pointer fra interviews i bilag 9.

Fra de kvalitative interviews kan fremhæves følgende pointer:

- Søgefunktionen skal være bedre.
- Hvis brugerne oplever tekniske vanskeligheder, finder de andre løsninger. Der opleves fx ofte problemer med at komme på DAP, eller at man bliver logget af i utide.
- DAP opleves administrativt tungt, hvilket gør, at brugerne laver work-arounds. Fx bruges der lokalt i provstier og sogne mange ressourcer på at videresende meddelelser og mails til private mailkonti.
- Anvendeshyppighed svinger fra dagligt til sjældent.
- De adspurgte brugere kender ikke DAP's mange funktioner og faciliteter.
- Ukendskab og dårlige omtale af DAP understøtter negativitet.
- Ca. halvdelen af de adspurgte synes login via NemID eller kode er besværligt. Andre giver udtryk for, at det er naturligt, at noget indhold skal ligge lukket.
- Generel holdning – lad det meste ligge åbent.
- Der mangler en intuitiv opbygning og overskuelighed – for mange oplysninger ligger flere steder.
- Kun nogle få bruger håndbøgerne – de er til gengæld tilfredse med dem. Der efterspørges informationer om fx aktuelle lønniveauer, satser for kørselsgodtgørelse og lign.
- Der efterspørges konkrete værktøjer og skabeloner til fx kørselsregnskab, formularer til aftaler om ferie og aftaler med vikarer og foredragsholdere, formularer til arbejdstidsregistrering, kalender mv.
- Arkivfunktion bruges 50/50. Mange har deres eget fysiske arkiv ved siden af.

Brugerinterviewenes omfang kan evt. udvides i Fase 2 for at få en højere evidens.

Kvantitativ undersøgelse

Ved lancering af DAP3, blev der opstillet succeskriterier i forhold til brugeranvendelse i de såkaldte SUS-test. Måltallet i SUS-test er 65%. Resultaterne for DAP var 58%. 55% af alle menighedsråd var i 2017 på DAP mindst en gang om ugen. Om det er godt eller skidt er svært at afgøre, når der ikke er opstillet succeskriterier. Man kunne spørge, om det er ok, når mødekadencen i rådene er én gang om måneden? Man kunne også spørge: Hvad så med de sidste 45% - hvor ofte er de der?

Styregruppen bør i forhold til et nyt intranet forholde sig konkret til målbare succeskriterier.

Folkekirkens IT har derudover trukket kvantitative data på brugernes anvendelse af DAP i 2020. Tallene er opdelt på hovedmenuer, håndbøger og meddelelser. Tallene viser, hvor mange visninger der har været over perioder af 12 måneder.

Forsiden er blevet vist 4.846.206 gange i løbet af de seneste 12 måneder regnet fra slutningen af november 2020. Det tal dækker også over alle de gange fx kirkenet-pc'er er startet op, og hvor siden vises automatisk. Tallet er med andre ord ikke et udtryk for, hvor ofte brugerne har besøgt DAP med henblik på egentlig anvendelse. Disse data findes ikke.

Hovedmenuer

Følgende tabel viser hvor mange gange, der er blevet klikket på hovedmenuerne (fanerne) af DAP i løbet af de seneste 12 måneder regnet fra slutningen af november 2020:

Faneblad	Antal visninger
Dataarkiv	173.322
Adgange	138.951
Menighedsråd	70.038
Meddelelser	55.544
Håndbøger	44.202
IT	38.127
Valg	31.479
Grupperum	19.604
LM	5.682
Provsti	4.081
Redaktion	2.271
I alt	583.301

Det kan heraf udledes, at DAP som dokumentarkiv, med adgange til bilag for regnskab, budget, FLØS og GIAS i "Dataarkivet" er mest anvendt med 173.322 visninger. Tallene peger også på, at DAP er centralt som et samlende knudepunkt til de andre systemer på Kirkenettet med 138.951 visninger på fanebladet "Adgange".

Når "Dataarkiv" og "Adgange" åbnes mest, kan det indikere, at det er de personer, som "hjælper" menighedsrådene, som i høj grad bruger DAP. Det er fx regnskabsførere og kordegne, der bruger DAP som adgang til øvrige systemer.

Håndbøger

I forhold til vejledningsmaterialet under "Håndbøger" fremgår antal visninger de seneste 12 måneder regnet fra udgangen af september 2020 af nedenstående skema.

Det kan heraf udledes at "Valgvejledningen 2020" har været den mest besøgte side de sidste 12 måneder med 25.798. Herefter kommer "Blanketsamlingen" og Håndbogen om sagsbehandlingssystemet "F2", der hver har haft ca. 10.000 visninger. Det skal for god ordensskyld bemærkes, at menighedsråd, herunder præster ikke har adgang til F2.

Håndbøger	Antal visninger
Valgvejledningen	25.798
Blanketsamlingen	10.142
Sagsbehandlingssystemet F2	9.353
Forsikringshåndbogen	7700
Personalevejledningen	7.313
Bygninger og arealer	5.801
Vejledning i MR-arbejde	5.365
Håndbog for præster	2.275
Hjælp til Menighedsråd	1.699
Tilbud og Udbud	851
Folkekirkens projektmodel	478
Økonomihåndbog	292
Præsteansættelse for KM og stifter, i alt	81
I alt	77.148

Vi har yderligere undersøgt anvendelsen af håndbøger fordelt på brugertyper. Disse data fremgår af cirkeldiagrammerne i bilag 10.

Det kan heraf udledes, at:

- De primære besøgene for langt de fleste håndbøger er provstier, stifter og redaktører.
- "Personalevejledningen" og siden "Tilbud og udbud" har besøgene på sogneniveau med ca. 50%.
- De øvrige håndbøger har besøgende på sogneniveau fra mellem 4% og 21%.

Vejledningsmaterialet i håndbøgerne når dermed ikke i tilstrækkelig grad ud til slutbrugerne, men anvendes hovedsageligt af rådgivende funktioner i folkekirken.

Meddelelser

I forhold til de meddelelser, der udkommer på DAP, fordeler antal visninger de seneste 12 måneder – regnet fra udgangen af november 2020 – sig således:

Udgivermyndighed	Antal visninger
KM	128.780
FIT	37.493
KMAAR	29.863
KMVIB	26.423
KMFYN	26.313
KMAAL	15.494
LM	14.937
KMROS	14.302

KMHEL	13.137
KMHAD	11.993
KMKBH	11.661
KMRIB	9.914
KMLOF	9.050
KMAlleStifter	5.712
SLM	4.853
ADF	2.383
GIAS	764
I alt	363.072

Det kan heraf udledes, at Kirkeministeriets meddelelser er langt de mest læste. Disse nyheder når ud til en stor målgruppe sammenlignet med mange af de øvrige formidlere, hvoraf mange er geografisk afgrænset.

Det bemærkes, at meddelelserne vises i en prædefineret rækkefølge, hvor Kirkeministeriets meddelelser ligger forrest og ikke kan fravælges. Nogle myndigheder kan derfor opleve, at deres meddelelser ikke vises eller kun vises kortvarigt, hvis der er mange andre meddelelser på det pågældende tidspunkt.

Det kan overvejes at udvide undersøgelsen i projektets Fase 2 med en opgørelse af, hvilke brugertyper der læser meddelelserne.

Anbefalinger på baggrund af fase III: Brugernes anvendelse og tilfredshed

Hvis det nye intranet skal nå ud til slutbrugerne, er det helt afgørende, at intranettet er åbent, intuitivt og brugervenligt.

Det anbefales derfor, at der etableres et brugerforum i forbindelse med oprettelsen og den løbende drift af et nyt intranet.

Det anbefales, at det nye intranet:

- Er åbent, hvor intet objektivt taler for noget andet. Login begrænsning fortsætter på postkasser, dataarkiv og lign. Jf. bilag 4 a-c. Der skal fortsat være mulighed for direkte og afgrænset kommunikation til menighedsråd og præster.
- Vejledninger og nyheder ligger åbent tilgængeligt, så alle aktører i folkekirken får den samme viden om fælles emner.
- Er opbygget med en brugervenlig og emnebaseret struktur.
- Har en effektiv og præcis søgefunktion.
- Er stabil i drift, så systemfejl og tekniske vanskeligheder er undtagelsen for brugerne.
- Er målrettet til brugere på den lukkede del – alt efter hvilken rolle eller funktion de har.
- Der skal være mulighed for, at der kan kommunikeres sikkert til alle menighedsrådsmedlemmer herunder præster *alene* fx via personlige e-mailadresser. Dette vil i forhold til menighedsråd sikre overholdelse af GDPR.
- Har intuitivt og responsivt design i alle henseender.
- Brugere skal have adgang til automatiserede funktioner for:
 - Feedback - "Fandt du det du søgte? /Fik du svar på dit spørgsmål?"
 - "Push-meddelelser" for fx nye regler og "breaking news".
 - "Chat", der kan guide brugerne de rigtige steder hen.

Fase IV: Et fremtidigt DAP

Under dette punkt har arbejdsgruppen fået til opgave, at

1. Komme med et oplæg til, hvordan et fremtidigt DAP kan se ud med hensyn til indhold, som med fordel kan placeres på en fælles 1) åben henholdsvis 2) lukket brugergrænseflade, samt hvilke informationer, der bør ligge andre steder.
2. Herudover kan arbejdsgruppen komme med forslag til, hvordan et nyt intranet kan organiseres mellem parterne.

Formålet med denne fase er således at beskrive et forslag til et fremtidigt 2-delt DAP med udgangspunkt i konklusionerne fra de 3 foregående faser.

Det nye intranet – et åbent fora

På baggrund af arbejdsgruppens kortlægning og brugerundersøgelserne er den klare anbefaling, at mest muligt kan og skal lægges åbent tilgængeligt. Dette vil løse en lang række af de problemstillinger, der er skitseret i denne rapport, ligesom brugerne vil få fordel af generelle søgefunktioner som fx google.com.

Hvor der er behov for at holde oplysninger i en lukket brugergrænseflade, fremgår dette specifikt af Kortlægningseskemaerne jf. bilag 4 a-c. Det er efter arbejdsgruppens vurdering kun nødvendigt i forhold til post og for arkiv, hvor der er tale om følsomme oplysninger eller interne arbejdsdokumenter. Systemadgang til fx FLØS, GIAS, valgsystem m.fl. vil være selvstændigt beskyttet af et brugerlogin.

Hypoteser som grundlag for anbefalinger

Arbejdsgruppen har opstillet en lang række hypoteser som arbejdet i de foregående faser har be- eller afkræftet. Rapportens anbefalinger og betragtninger om en fremtidig organisering af et nyt intranet er formuleret herud fra. Datagrundlaget for om hypoteserne bekræftes eller afvises samt arbejdsgruppens anbefalinger fremgår af bilag 11.

Arbejdsgruppen har gennemført en brainstorm om "vores drømme" om et fremtidigt intranet. Idéerne er kategoriseret og samlet i mappen "Drømme til et fremtidigt DAP" i bilag 12. Disse overvejelser er kort skitseret i rapportens indledning og afslutning og kan tages med videre i en eventuelt Fase 2 for udviklingen af et nyt intranet.

Indholdsmodeller

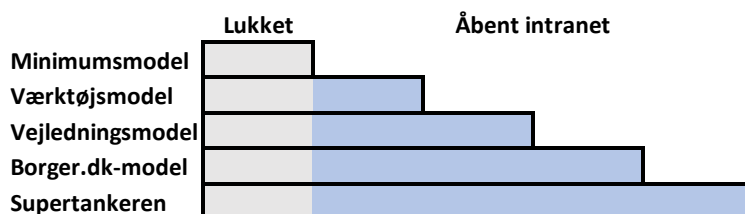
Arbejdsgruppen har drøftet 5 modeller for indhold og skalering.

Modellerne er opstillet i rækkefølge fra det mindst mulige samarbejde til det største scenarie. Vi har valgt at benævne modellerne fra "Minimumsmodel til Supertanker".

Modellerne er:

- Minimumsmodellen – post, arkiv – lukket miljø.
- Værktøjsmodellen – post, arkiv, værktøjer – lukket med lille åbent miljø.
- Vejledningsmodellen – post, arkiv, værktøjer og vejledninger – åbent miljø med lille lukket del.
- Borger.dk – modellen – post, arkiv, værktøjer, vejledninger, interaktion – stort åbent miljø med lille lukket del.
- Supertankeren – et stort site, som er målgruppernes (incl. ansatte ved menighedsråd) primære arbejdssted i relation til alle opgaver i og for menighedsrådet. Andre eksisterende kommunikationsplatforme kunne indtænkes i løsningen.

Skaleringen i alt og mellem åbent og lukket indhold kan illustreres således:



Modellerne er yderligere beskrevet i bilag 13. Beskrivelserne er suppleret med fordele og ulemper ved hver af modelforslagene.

Organiseringsmodeller

Arbejdsgruppen har beskrevet 6 forskellige modeller for organisatorisk forankring af et fremtidigt fælles intranet. Modellerne er:

- Skilsmissemodellen (Ikke illustreret)
- En netværksmodel
- En projektmodel
- En kombinationsmodel
- En centermodel
- En bestyrelsesmodel (2 Illustrationer)

Til hver model er der oplyst fordele og ulemper samt information om, hvor de tidligere er anvendt i det folkekirkelige landskab, og hvor en given fremtidig konstruktionsmæssigt kunne knyttes til i det folkekirkelige landskab. Organiseringsmodellerne er beskrevet i bilag 14 og yderligere illustreret i bilagene 14b-f.

Arbejdsgruppen anbefaler kombinationsmodellen eller subsidiært netværksmodellen som model for fremtidig organisatorisk forankring. Uanset samarbejdsmodel anbefales det, at der etableres et brugerforum. Ligeledes fremlægges overvejelser om en organiseringsmodel for DAP-genopretning på kort sigt.

Kombinationsmodellen

I kombinationsmodellen etableres en redaktionsenhed stående på 2 ben bestående af stifternes intranetsenhed og Landsforeningens intranetsenhed. Redaktionsenheden referer til en styregruppe bestående af Kirkeministeriet, Landsforeningen, Stifter og evt. FIT og folkekirken.dk.

Redaktionsenheden består af fag-faglige og kommunikationsfaglige medarbejdere under en fælles ledelse, der referer til styregruppen. Redaktionsenhedens mandat skal beskrive både en initiativret og -pligt i forhold til eksisterende og nyt indhold og som minimum indeholde en pligt til løbende vedligeholdelse.

Stifternes intranetsenhed knyttes til et stift (en biskop) med et styringsgrundlag som de øvrige stiftscentre eller til folkekirken.dk - se bestyrelsesmodellen under illustrationen F1. Landsforeningen kan placere enheden i eller på tværs af eksisterende afdelinger. På den måde sikres grundlag for ejerskab samtidig med, at der ikke afgives kompetencer udover, hvad der er kendt fra eksisterende konstruktioner.

Økonomien kan holdes relativt adskilt mellem Fællesfondsfinansierede ejere og Landsforeningen.

Netværksmodellen

I netværksmodellen samarbejder de nuværende ejere i et "Intranet-forum" til koordinering og formulering af indholdsopdrag. Der er tale om en videreudvikling af aktørernes eksisterende vellykkede samarbejdsprojekter om fx Valgvejledning, Ferievejledning og Godtfrastart.dk

Modellen forudsætter et veldefineret opdrag for "Internet-forum", som alle ejere tager ejerskab til og efterlever i praksis. "Intranet-forum" sammensættes af en repræsentant fra hver ejer. Fordelen ved modellen er, at den nuværende organisering blandt ejerne tilnærmelsesvist forbliver uændret.

Arbejdsgruppen har drøftet og beskrevet en række indholds- og organiseringsmodeller for et fremtidigt intranet. Arbejdsgruppens anbefaling er, at der på strategisk niveau først træffes beslutninger om:

1. Hvorvidt et nyt intranet skal være fælles?
2. Hvem skal være målgruppe?
3. Hvad skal et intranet kunne og rumme?
4. Samt i hvilken organisatorisk ramme skal det ske?

Disse beslutninger skal være truffet, for at det giver mening at arbejde videre med en langsigtet model for et fælles intranet for folkekirken.

Anbefalinger til valg af skaleringsniveau og organisationsmodel:

- Uanset valg af organisationsmodel er det arbejdsgruppens anbefaling, at der er nødt til at være en form for redaktørgruppe, som har en overordnet opgave med at sikre opdatering og vedligeholdelse af intranettet.
- Ejerne skal positivt acceptere de nødvendige forudsætninger, der er for et fælles intranet for folkekirken (se bilag 13 og 14).
- Sørg for en kobling mellem det nye intranet og indholdsleverandørernes individuelle og fælles kommunikationsenheder.
- Afklar den økonomiske ramme og smertegrænse for realiseringen af et fælles intranet.
- Styringsgrundlaget og finansiering for et nyt intranet skal være transparent og operationelt for alle ejere.
- Der skal sikres stor tilslutning og accept blandt indholdsleverandører og øvrige interessenter. Etableringen af en intranet-enhed skal bestå af såvel kommunikationsfaglige og juridisk/økonomiske faglige medarbejdere med henblik på at sikre de 4 kvalitetsperspektiver i bilag 3.
- En fælles målsætning om at et nyt intranet skal være brugernes første valg for indhentning af information og viden er afgørende for, at en fælles intranetskonstruktion bliver levedygtig.

Arbejdsgruppen anbefaler borger.dk-modellen og som minimum vejledningsmodellen som skaleringsniveau for et nyt intranet.

Arbejdsgruppen anbefaler på langt sigt en organisatorisk forankring via kombinationsmodellen eller som minimum via netværksmodellen. På kort sigt anbefales en organisatorisk forankring i en projektmodel.

Anbefaling om målgruppen

Det anbefales, at den primære målgruppe er valgte menighedsrådsmedlemmer, præster og provstier. Den sekundære målgruppe er ansatte i stifter, Landsforeningen, Kirkeministeriet og i folkekirkens øvrige fællesfondsfinansierede institutioner.

Ansatte hos menighedsråd og provstier må gerne have adgang til informationer på intranettet – med undtagelse af mail og dataarkiv, medmindre adgang eksplicit er givet. Det er dog afgørende at pointere, at ejerne af intranettet ikke har ansvaret for at ansatte orienteres og oplyses. Dette ansvar ligger hos menighedsrådene og de øvrige folkekirkelige arbejdsgivere.

Model og anbefalinger til projektets Fase 2

På kort sigt anbefaler arbejdsgruppen, at der sker en opdatering af den nuværende DAP, så den er levedygtig indtil beslutning om en ny organisering af et intranet kan lanceres.

Det anbefales at fortsætte med den nuværende projektmodel for genopretning af DAP og for projektets Fase 2.

Arbejdsgruppen eller en anden enhed skal hurtigst muligt tillægges kompetence til at rydde op i den eksisterende DAP, såfremt aktører ikke selv påtager sig opgaven, så den er brugervenlig og opdateret til de nye menighedsråd i 2021.

Tillægges arbejdsgruppen disse opgaver bør deltagerkredsen udvides med et antal kommunikationsfaglige og fag-faglige medarbejdere fra henholdsvis et stifter og Landsforeningen. Herudover bør deltagelse af repræsentanter fra Kirkeministeriet overvejes.

Tilbage til drømmen om et nyt intranet

Et nyt intranet i folkekirken er en platform, hvor vejledningsmateriale og værktøjer ligger åbent tilgængeligt, med en brugervenlig emneopdeling – mulighed for at fremhæve aktuelle emner – samt gode søgemuligheder.

Fra den åbne platform kan man logge ind på sin egen personlige profil, som er tilpasset ens rolle og opgaver. Her finder man sin post, dataarkiv, brugeradgange til andre systemer og måske et nyhedsspor med meddelelser og nyheder fra indholdsleverandører, som er målrettet den enkelte bruger.

Gå selv på borger.dk og forestil jer, at det er her I bliver klædt på til arbejdet i folkekirken.

Et nyt intranet bygger på en fælles forståelse i folkekirken om ressourcebevidsthed og samarbejde mellem indholdsleverandører. Samarbejdet mellem indholdsleverandører bygger på en vilje til at vægte brugerne højest og søge kompromiser, så det nye intranet bliver brugernes naturlige førstevalg.