

## Bilag 12 - Resultat af kvalitative undersøgelser ifm wiki

Dato: 13. november 2017

Sags ID: SAG-2017-02390  
Dok. ID: 2435667

E-mail: THTM@kl.dk  
Direkte: 3370 3075

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

www.kl.dk  
Side 1 af 8

### Indhold

Bilag til pkt. 10.6: Foreløbige resultater af kvalitative undersøgelser ifm. wiki om rammearkitektur.....	1
Indhold .....	1
"As-is": Status på gennemgang af rammearkitektur-wiki (31.10.2017).....	1
Kvalitative undersøgelser af brugerbehov til udstilling af rammearkitekturens indhold .....	3
De gennemførte undersøgelser.....	3
Undersøgelsens resultater .....	3
Videre læsning.....	3
Minispørgeskemaundersøgelse .....	4
6 telefoninterviews blandt kommunale it-arkitekter og digitaliseringskonsulenter .....	5
Formål og mål.....	5
Respondenter .....	5
Sammenfatning.....	5
Videre læsning.....	5
Interview af Lars Vraa.....	6
Sammenfatning.....	6
Videre læsning.....	6
Fokusgruppeinterview .....	7
Program og omdrejningspunkt .....	7
Sammenfatning.....	8
Videre læsning.....	8

### "As-is": Status på gennemgang af rammearkitektur-wiki (31.10.2017)

Dette notat med status på wikien for den fælleskommunale rammearkitektur er udarbejdet af informationsarkitekt Joachim Eriksson, Kontoret for Arbejdsgange og It-arkitektur. Notatet afspejler, at Joachims gennemgang af wikien endnu ikke er fuldt afsluttet. Joachims gennemgang er en opgave, der udføres i regi af SAGERA, projekt 1.

Medlemmerne af Kommunernes It-arkitekturråd kan rekvirere Joachims datamateriale, hvis de ønsker det.

Dato: 13. november 2017

Sags ID: SAG-2017-02390  
Dok. ID: 2435667

E-mail: THTM@kl.dk  
Direkte: 3370 3075

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

www.kl.dk  
Side 2 af 8

### Metode

- Undersøgende, eksplorativ pga. manglende viden om RA – dvs. udvikle en metode hen ad vejen
- Leverancen har hele tiden været spørgsmål og bemærkninger, IKKE anbefalinger eller forslag
- Udgangspunkt i bruttolisten over sider på wikien

### Fokus

- Elementer på siderne, deres informationsværdi samt forklaringsværdi
  - EA reolen
  - Statusboksen
  - Tekstafsnit
  - Kategoribjælken (kategorier)
- Tekstafsnit på siderne
  - Opbygning (afsnit)
  - Formålet med forskellige afsnit
  - Eksisterende mængde af indhold
  - Formålet med indholdet
  - Afsender (flere tekster nævner et "vi" – men hvem er det?)
- Referencer mellem sider
  - Links mellem sider, hvis tekst henviser til hinanden
  - Placering af referencer i tekstafsnit
  - Formulering af referencer (er links der refererer til samme type indhold formuleret ens?)
- Kategorier
  - Sammenligning af sider i samme kategori fx byggeblokke ift. opbygning og gensidige referencer
  - Formål med kategorier (fx "Kort fortalt")
  - Sammenhængen mellem kategorier (arkitektur for indholdet)

### Kategorier af fejl og mangler

- Wikien giver mulighed for en fast opbygning af siderne, og faciliterer referencer mellem siderne, hvilket er godt.
- Men disse muligheder støder sammen med en tilsyneladende manglende redaktionel linje i teksterne, forskellig anvendelse af afsnittene og formentlig også på en mangel på egentlig indhold at putte i de forskellige afsnit.
- Desuden også et manglende redaktionelt eftersyn af tekster.
- I det hele taget fokus på bevidsthed om, ikke så meget det tekstuelle indhold, men på opbygning af det – dvs. er der en metode til opbygning og udarbejdelse af indhold? Har man gjort sig klart, hvad de enkelte sider skal, hvad de enkelte tekstafsnit skal og hvad den overordnede sammenhæng er?
- Mulighed for generering af form for indholdsfortegnelse, evt. på sektionniveau ("Du er • her").

## Kvalitative undersøgelser af brugerbehov til udstilling af rammearkitekturens indhold

### De gennemførte undersøgelser

De gennemførte empiriske, kvalitative undersøgelser omfatter:

- Wikiens "as-is" – samlet i notat
- Spørgeskema blandt deltagerne på netværksdag for Kommunernes It-arkitektur netværk i KL-huset den 20. september 2017
- 6 telefoninterviews blandt kommunale it-arkitekter og digitaliseringskonsulenter
- 1 interview af chefarkitekt Lars Vraa, KOMBIT
- 1 fokusgruppeinterview blandt kommunale it-folk, leverandører og konsulenthuse samt KL's egne it-arkitekter

### Undersøgelsens resultater

Sammenfattende kan undersøgelseernes resultater opregnes således:

- **Behovet er tilstede:** Undersøgelserne viser, at alle tre hovedmålgrupper (kommuner, leverandører og konsulenthuse) udtrykker behov for at have en samlet online løsning, hvor rammearkitekturen udstilles.
- **Behovet dækkes ikke i dag:** De adspurgte fremsætter en lang række behov, ønsker og ideer til form og indhold for en sådan online løsning. Det store behov modsvares dog ikke af en tilsvarende brug af wikien. Den bruges ikke meget, men kun en gang imellem, hvis overhovedet.
- **Grunde til kløft mellem behov og oplevet leverance:** Kløften skyldes dels manglende kendskab til rammearkitekturen, dels oplevelse af manglende relevans og dels af oplevet manglende kvalitet i indhold på wikien.
- **Ønsker:** Respondenterne udtrykker ønske om, at en relanceret online løsning i højere grad tager afsæt i de brugerbehov, cases, konkrete og praktiske aspekter, som de møder undervejs i deres arbejde, snarere end som nu, hvor indholdet er afsender- og emneorienteret efter rammearkitekturens egen indre logik.
- **Bredere fundament rettet mod praksis:** I dag er wikien kendetegnet ved en høj grad af envejskommunikation, statisk indhold, top-down-, afsender- og emneorienteret tilgang på et konceptuelt, logisk, abstrakt niveau i en kompleks og uoverskuelig form. Brugerne ønsker en højere grad af flervejskommunikation, dynamisk indhold, lokale eksempler, konkret handlingsanvisning, sammenhænge til fysisk, konkret og praktisk niveau i en enkel, brugerorienteret og overskuelig form – gerne også i et samarbejde mellem KL og KOMBIT, og gerne også eksempelvis med DIGST, OS2 o.s.v.

### Videre læsning

Ønsker rådsmedlemmerne adgang til de fulde transskriptioner af de gennemførte undersøgelser, er I velkomne til at sende en forespørgsel herom til Thomas Tim Jensen, thtm@kl.dk.

Dato: 13. november 2017

Sags ID: SAG-2017-02390  
Dok. ID: 2435667

E-mail: THTM@kl.dk  
Direkte: 3370 3075

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

www.kl.dk  
Side 3 af 8

## Minispørgeskemaundersøgelse

Den 20. september 2017 blev der afholdt netværksdag i KL-huset, og i den forbindelse uddelte vi et spørgeskema til de 120 deltagere og indsamlede skemaerne straks efter. Respondenterne skulle svare ét enkelt spørgsmål:

### Bruger du wikien?

KL driver wikien om rammearkitektur på <http://beta.rammearkitektur.dk>. Her får du adgang til specialistviden om fx byggeblokke og arkitekturprincipper.

Bruger du wikien? (sæt ét kryds)

- ja, meget
- ja, engang imellem
- nej, det er ikke noget for mig
- nej, jeg kender ikke wikien

120 spørgeskemaer blev uddelt, 68 udfyldte spørgeskemaer blev indsamlet – en svarprocent på 57 %.

Blandt de deltagende respondenter fordelte svarene sig således:

- 0 bruger wikien meget (0 %)
- 40 bruger wikien en gang imellem (59 %)
- 24 af deltagende respondenter kender ikke wikien (35 %)
- 3 siger, at wikien ikke er relevant for dem (4 %)

I øvrigt spurgte vi, om vi måtte inddrage respondenterne yderligere:

- 6 af de deltagende respondenter ville gerne deltage i fokusgruppe (8 %)
- 26 af de deltagende respondenter ville gerne ringes op (38 %)



**VI UDVIKLER WIKI OM RAMMEARKITEKTUR**

Bruger du wikien?  
 KL driver wikien om rammearkitektur på <http://beta.rammearkitektur.dk>. Her får du adgang til specialistviden om fx byggeblokke og arkitekturprincipper.

Bruger du wikien? (sæt ét kryds)

- ja, meget
- ja, engang imellem
- nej, det er ikke noget for mig
- nej, jeg kender ikke wikien

Vil du deltage i fokusgruppe om wikien?  
 Har du lyst til at udvikle med på wikien?  
 - Vi søger 3 personer til en fokusgruppe i KL-huset onsdag den 25. oktober, kl. 09:30 – 11:30 – med god frokost i gæstekøkkenen bagefter. (Vi trækker lod om de 3 pladser til fokusgruppen).  
 - Vi vil også være taknemmelige for, hvis vi må ringe dig op om wikien.

Sæt kryds. Alle, som sætter kryds, får besked:

- ja, jeg vil gerne deltage i fokusgruppe  
 Dit navn, mail-adresse og tlf.nr.:
- ja, KL må gerne ringe mig op et kvarter tid for at spørge ind til min erfaring med samt holdning og ønsker til wikien

Med BLOKBOGSTAVER: Dit navn, mail-adresse og tlf.nr.:

HUSK at aflevere denne seddel, inden du går hjem!  
 (Kontakt: [tthm@kl.dk](mailto:tthm@kl.dk), tlf.: 20 88 67 78)

KL Sammenhang og Genbrug med Rammearkitekturen

Dato: 13. november 2017

Sags ID: SAG-2017-02390  
 Dok. ID: 2435667

E-mail: [THTM@kl.dk](mailto:THTM@kl.dk)  
 Direkte: 3370 3075

Weidekampsgade 10  
 Postboks 3370  
 2300 København S

[www.kl.dk](http://www.kl.dk)  
 Side 4 af 8

## 6 telefoninterviews blandt kommunale it-arkitekter og digitaliseringskonsulenter

### Formål og mål

Thomas Tim Jensen (THTM) gennemførte i dagene den 11. – 13. oktober 2017 6 telefoniske interviews á 15 minutter om kommunale it-folks brug af den eksisterende wiki og om deres behov og ønsker efter relacering.

Formålet var at teste hypoteser og egne iagttagelser med brugernes egne holdninger og oplevelser, så relancering bliver så brugerorienteret som muligt.

Målet var at indsamle temaer som forberedelse til fokusgruppeinterview den 25. oktober og give input til den samlede rapport for dette forprojekt forud for lanceringsprojekt for wikien.

### Respondenter

Respondenterne blev udvalgt blandt deltagerne ved netværksdag i KL-huset for Kommunernes It-arkitekturnetværk. Af de 68 deltagende respondenter havde 26 indikeret, at KL måtte telefoninterviewe dem. Af disse 26 tog THTM kontakt til 12 respondenter, som var det maksimale, praktisk overkommelige antal interviewpersoner. De 12 blev udvalgt med henblik på spredning i kommunestørrelse, geografisk placering og deres svarfordeling i mini-spørgeskemaet angående kendskab til og brug af wikien. Af de 12 gav 6 tilsagn om interview via afkrydsning i Doodle.

### Sammenfatning

De vigtigste hovedpointer fra de 6 interviews indgår i sammenfatningen allerførst i dette notat.

### Videre læsning

Ønsker rådsmedlemmerne adgang til oversigt over interviewpersoner, lydoptagelser samt fyldige sammenfatninger af de gennemførte undersøgelser, er I velkomne til at sende en forespørgsel herom til Thomas Tim Jensen, [thtm@kl.dk](mailto:thtm@kl.dk).

Dato: 13. november 2017

Sags ID: SAG-2017-02390  
Dok. ID: 2435667

E-mail: [THTM@kl.dk](mailto:THTM@kl.dk)  
Direkte: 3370 3075

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

[www.kl.dk](http://www.kl.dk)  
Side 5 af 8

**Interview af Lars Vraa**

Interview med Lars Vraa, chefarkitekt i KOMBIT, blev gennemført i KOMBIT den 24. oktober 2017 kl. 09:00 – 09:30

- Interviewer: Thomas Tim Jensen, KL (THTM)
- Interviewperson: Lars Vraa, KOMBIT (LVR)

Dato: 13. november 2017

Sags ID: SAG-2017-02390  
Dok. ID: 2435667

E-mail: THTM@kl.dk  
Direkte: 3370 3075

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

[www.kl.dk](http://www.kl.dk)  
Side 6 af 8

**Sammenfatning**

Interviewet af Lars Vraa kan sammenfattes i følgende stikord:

- wikien skal give indføring – rettet imod bl.a. forretning og ledelsen
- understøtte og tage udgangspunkt i kommunernes forretning
- vi skal ikke lave arkitektur for arkitekturens/arkitektens skyld
- ikke lave arkitekturarbejde unødigt på forkant
- lave rammearkitektur i konkrete projekter og sikre ejerskab og påvise værdi / gevinst
- fremhæve det der allerede er bygget og tilgængeligt - pege ud på eksisterende vidensressourcer. (lavt hængende frugter)
- indhold skal kun ligge ét sted
- koordinere produktion, visning og link til indhold mellem KL og KOMBIT og andre fx DIGST, OS2 mv.

**Videre læsning**

Ønsker rådsmedlemmerne adgang til transkription af interviewet, er I velkomne til at sende en forespørgsel herom til Thomas Tim Jensen, [thtm@kl.dk](mailto:thtm@kl.dk).

## Fokusgruppeinterview

Onsdag den 25. oktober 2017 kl. 09:30 – 11:30 blev afholdt fokusgruppeinterview i KL-huset om wikien. Der deltog følgende:

- Fra **KL** chefkonsulent og it-arkitekt Torben Mathisen og it-arkitekt Julie Kristoffersen Bendtsen – begge med særlig viden om wikien og om rammearkitekturen. Specialkonsulent Thomas Tim Jensen var mødeleder og facilitator.
- It-arkitekt Niels Nordberg fra **Ballerup Kommune** og it-projektleder og proceskonsulent Birgitte Lund fra **Albertslund Kommune**
- Senior Partner Per Eeg fra **Devoteam**
- Senior Business Consultant Mikkel Winther fra **EG** (CS Business Development)
- Senior System Developer Anders Reinhardt Hansen, **Knowledge Cube**
- Founding Partner i **Strand & Donslund** - Morten Donslund

Dato: 13. november 2017

Sags ID: SAG-2017-02390  
Dok. ID: 2435667

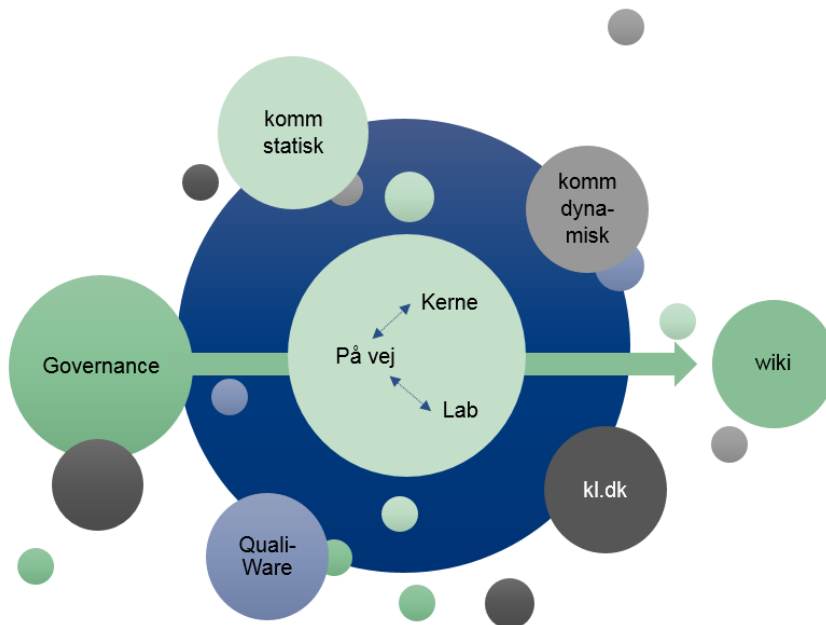
E-mail: THTM@kl.dk  
Direkte: 3370 3075

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

www.kl.dk  
Side 7 af 8

## Program og omdrejningspunkt

THTM indledte med at sætte rammen: Præsentationsrunde af alle fokusgruppedeltagere, kort intro til wikien, præsentation af **omdrejningspunktet**: kobling af governancemodel for rammearkitekturen med redaktion af wikien.



Som ramme for at indhøste resultater fra fokusgruppeinterviewet blev der derefter stillet tre spørgsmål i rækkefølge:

- Spørgsmål 1 - formål og indhold? (Afsendervinkel)
- Spørgsmål 2 - målgrupper og behov? (Modtagervinkel)
- Spørgsmål 3 - platform og redaktion?



### **Sammenfatning**

De vigtigste hovedpointer fra fokusgruppeinterviewet indgår i sammenfatningen allerførst i dette notat.

### **Videre læsning**

Ønsker rådsmedlemmerne adgang til lydoptagelse samt fuld transkription af interviewet, er I velkomne til at sende en forespørgsel herom til Thomas Tim Jensen, [tthm@kl.dk](mailto:tthm@kl.dk).

Dato: 13. november 2017

Sags ID: SAG-2017-02390  
Dok. ID: 2435667

E-mail: [THTM@kl.dk](mailto:THTM@kl.dk)  
Direkte: 3370 3075

Weidekampsgade 10  
Postboks 3370  
2300 København S

[www.kl.dk](http://www.kl.dk)  
Side 8 af 8

\*\*\*