

Referat fra strategi-mødet d. 23. oktober 2019

Deltagere: Kristian Klitgaard Nielsen, Tora Busch Djernæs, Joan Martinussen, Inga Bernhardt Petersen, Anette Jepsen, Charlotte Bay Greisen og Lennart Hoffmann Kastbjerg (mødeleder/referent).

Afbud: Morten Jessen Hansen, Rita Kruse Røjkjær

1. Opdatering ift. handlingsinitiativerne

H1: Udrulning af webklient

- Mødet centrerede sig primært om de statusskemaer, som de ESDH-ansvarlige inden mødet havde udfyldt angående pilotprojektet: udrulning af webklient. Der følger nu en kort opsummering af hvad der blev svaret på hvert af de fire spørgsmål, samt referat af dén diskussion, som opsummeringen skabte på mødet.

1: Hvem er piloterne?

- Det generelle billede er, at dé piloter der blev udvalgt tidligere i år, også er de piloter der arbejdes videre med i dag.
- De piloter der er udvalgt, er primært Citrix-brugere. Siden pilotprojektet blev igangsat, er også Acadre-adgang via VPN blevet en del af pilotprojektet. Dette har medført ændringer til hele pilotprojektets setup. På nuværende tidspunkt testes VPN-adgangen hos én virksomhedskonsulent i Job og Virksomhed samt i IT-Digitalisering.

2: Hvilken type brugere er de?

- En blandet sammensætning, som inkluderer både lette og tunge brugere fra forskellige fagområder.
- Som nævnt ovenfor, er test af Acadre uden for Citrix nu også en prioritet.

3. Er der særlige udfordringer vi skal være opmærksomme på?

- Der tegner sig et generelt billede af, at mange af piloternes opbakning til Webklienten på nuværende tidspunkt er lille, særligt pga. fejl og mangler, som brugerne oplevede i foråret. Derefter er mange hoppet tilbage til CM.

4. Hvor lang tid skal der testes?

- I forsøget på at sætte en bagkant på test af webklienten, skulle de ESDH-ansvarlige svare på, hvor lang tid de har behov for, at piloterne fortsætter test. Svarene viser, at det er meget forskelligt fra pilotgruppe til pilotgruppe.
- Der blev blandt andet stillet spørgsmålstegn ved, hvad målet med pilotprojektet overhovedet er – skal piloterne være selvkørende i webklienten,

eller skal de blot kunne vurdere, om webklienten kan dække de behov de har for brug af Acadre? Dette var et blandt mange spørgsmål, der blev diskuteret på mødet →

Diskussionen på mødet:

- Målet med pilotprojektet:
 - Mødedeltagerne blev enige om, at målet først og fremmest er at finde ud af, om webklienten understøtter de arbejdsgange, som brugerne af Acadre har.
 - Arbejdsgangene varierer naturligvis meget, alt efter hvilken bruger du er; vil det f.eks. være tilfældet, at webklienten på nuværende tidspunkt kun kan være et supplement til CM for nogle, mens det er fuldt ud leveringsdygtigt for andre? Det er primært de spørgsmål der skal besvares.
 - I den sammenhæng blev det pointeret, at spørgsmålene skal besvares ift. brugere af webklienten både i og uden for Citrix.
 - Adgang til Acadre via VPN, er først blevet koblet på pilotprojektet hen af vejen.
- Pilotprojektets kompleksitet:
 - Udover test af VPN-adgang, har tekniske fejl og mangler samt GDPR, været med til at gøre pilotprojektet mere komplekst, end hvad det var tiltænkt fra starten. Diskussionen om dette førte til en erkendelse af, at pilotprojektet på mange punkter er røget af sporet, og at der derfor er behov for tiltag til at få det relanceret.
- Er der behov for mere test af webklienten?
 - I besvarelsen af statusskemaet, havde Kristian givet udtryk for en opfattelse af, at test af webklienten kun skulle løbe et par måneder, og stiller derfor spørgsmålstejn ved behovet for yderligere test. Dette blev diskuteret, og ud fra følgende blev mødedeltagerne enige om, at der fortsat er behov for test:
 - De test der blev foretaget af webklienten i foråret, har ikke været tilstrækkelige til at afklare, hvilke behov webklienten kan løfte for brugerne.
 - For det første, har kompleksiteten af projektet gjort, at yderligere spørgsmål skal besvares, end hvad det var tiltænkt fra starten. Her kan bl.a. VPN-adgangen nævnes.
 - For det andet, så er forudsætningerne for test af webklienten anderledes i dag, end de var i foråret, og de vil være helt anderledes efter nytår:
 - Mange af de tekniske fejl og mangler som brugerne oplevede i foråret, som førte til at brugerne enten gik tilbage til CM eller ophørte med at benytte Acadre, skulle gerne være løst i dag.
 - Desuden er det meget muligt, at yderligere udfordringer og mangler automatisk bliver løst, når brugerne kommer over på den nye Citrix platform (Q1 2020).
 - De ændrede forudsætninger gør, at vi skal have testet, hvilke arbejdsgange webklienten kan løfte nu samt efter brugerne er på ny Citrix platform.

- Hvad kan vi gøre for, at få piloterne til igen at teste webklienten?
 - Tora nævner, at dialog, opfølgning på piloternes oplevelser samt og brush up-kurser har været vejen frem for hende. Dette kunne eventuelt være et eksempel for andre at følge.
 - Derudover kommer Joan og Inga med et andet eksempel på, hvordan man kan gribe brugernes modstand an på:
 - Joan og Inga var for ikke længe siden ude hos piloterne i Job og Virksomhed og høre dem om, hvilke udfordringer de oplevede. Inga tog i første omgang alle deres kommentarer med hjem til efterretning.
 - Et af de problemer de oplevede var, at webklienten er for langsom. Som indskydelse nævnte Kristian, at dette er en udfordring, som også hans brugere har givet udtryk for.
 - Inga gik nu tilbage og forhørte sig i driften om muligheden for at løse problemet. Henning fra IT-Drift mente, at det er muligt.
 - Det førte til, at de sammen tog ud til piloterne på Jobcentret igen, for at hjælpe dem med de problemer de havde – om muligt.
 - Inga oplevede, at brugerne tog meget positivt imod hjælpen. Inga sagde, at hun altid står til rådighed, hvis andre har brug for samme hjælp, ift. at få piloterne i gang med webklienten igen.
- Hvad skal der ske fremover?
 - Muligheden for at sætte en bagkant for test af webklient blev diskuteret.
 - Mødedeltagerne lagde sig foreløbigt fast på ultimo januar 2020. På den måde får de ESDH-ansvarlige god mulighed for at få piloterne tilbage på sporet igen.
 - Bagkanten er foreløbig, fordi vi er afhængige af hvornår der åbnes op for den nye Citrix-platform. Det skal nemlig testes, om ikke nogle af de tekniske udfordringer bliver løst med den nye platform.
 - Tora har dagen før fået at vide, at vi i hvert fald ikke kommer over på den nye platform i dette år, men formentlig i starten af det nye.
 - Demonstration af VPN
 - Acadre via VPN blev diskuteret længe. Særligt Joan og Inga fortalte om de erfaringer de allerede nu har gjort.
 - Da VPN-adgangen for de fleste er noget nyt, blev muligheden for at få IT-drift til at demonstrere dét på næste strategimøde, bragt på banen. Lennart vil forsøge at få det stablet på benene.
 - Møde med Morten:
 - I og med Morten var fraværende fra mødet, vil Lennart, Charlotte og Inga i den nærmeste fremtid holde et møde med Morten om den diskussion der var på mødet, så alle ESDH-ansvarlige er up to date.
 -

H2: Integrationer og arbejdsprocesser i Acadre

- Lennart giver en kort orientering om, at IT-digitalisering, på baggrund af godkendelsen af projektbeskrivelsen på sidste strategimøde, så småt er gået i

gang med at grave integrationerne frem. De ESDH-ansvarlige vil høre mere, når det er tid til at de bliver involveret.

H4: Workshops og undervisning i Acadre

- På sidste møde nævnte Lennart, at IT-digitalisering undersøger mulighederne for at tænke workflow i Acadre, ind i måden der arbejdes med dagsordenspunkter på, frem til en sagsfremstilling lægges i kø.
 - Siden sidste møde, har IT-digitalisering fået en demonstration af workflow i webklienten, og undersøger lige nu mulighederne for at benytte workflow hos Grundsalg i KME, som tidligere har undersøgt mulighederne for at benytte workflow.
 - Lennart informerer yderligere om, at brugen af workflow ligger et stykke ude i fremtiden. Så når de ESDH-ansvarlige skal ud og vurdere behovet for undervisning i fremstillingen af dagsordenspunkter, er det ift. den undervisning som tilbydes i dag.
- I forlængelse deraf, efterspørger Tora muligheden for, at få noget materiale om, hvilken undervisning det er, som byrådssekretariatet tilbyder; hvad underviser de i?
 - Dette er taget til efterretning, og Lennart vil forsøge at fremskaffe materialet.
- Derudover nævnte Charlotte *Webtilgængelighed* som et ekstra undervisningselement ift. udarbejdelse af sagsfremstillinger. Hun orienterer om, at mulighederne for at undervise deri, lige nu undersøges.
 - Kristian efterspørger i den forlængelse et værktøj, som kan hjælpe med at gøre PDF'er webtilgængelige. Charlotte nævner i den sammenhæng, at man har købt *Accessibility Fixer*, som går ind og scanner PDF'er og fortæller brugeren, hvor dokumentet har brug for et løft.

2. Eventuelt

Næste møde afholdes d. 22. november 2019.