



DiVAs kommunikationsarbete - rapport från styrgruppen

Nadja Neumann och Aina Svensson

Styrgruppen för DiVA-konsortiet

December 2019

Innehåll

1	Inledning och bakgrund.....	2
2	Målgrupp DiVA-specialister.....	2
3	Aktivitet 1: Återkoppling på DiVA:s kommunikationsplan.....	3
4	Aktivitet 2: Användarundersökning och intervjuer.....	4
4.1	Besök hos DiVA-specialister.....	4
4.2	Om wikin och Jira.....	5
4.3	Användarundersökning av wikin.....	5
4.4	Intervjuer och övriga synpunkter.....	6
5	Resultat användarundersökning.....	6
5.1	Hitta till wikin.....	6
5.2	Hitta mellan de olika platserna på wikin.....	7
5.3	Hitta inom en plats på wikin.....	7
5.3.1	Hitta inom platsen "DiVA: info".....	7
5.3.2	Hitta inom platsen "DiVA: specialistgruppen".....	8
5.3.3	Hur ofta används wikin?.....	8
6	Resultat – intervjufrågor och allmänna synpunkter.....	8
6.1	E-postlistan.....	9
6.2	Bloggen.....	9
6.3	DiVA-specialistmöten.....	9
6.4	Möten via Zoom.....	10
6.5	Övriga synpunkter och kommentarer.....	10
7	Sammanfattning och rekommendationer.....	10

1 Inledning och bakgrund

I takt med att antal medlemmar inom DiVA-konsortiet under senare år vuxit markant har även behovet av tydlig samordning, strukturering och styrning av den interna och externa kommunikationen ökat. Kommunikation och transparens blir dessutom allt viktigare i samband med utvecklingsarbetet mot en ny teknisk plattform för DiVA.

Styrgruppen har därför under våren 2019 tagit fram en kommunikationsplan som stöd och underlag för ett mer strategiskt kommunikationsarbete¹. Som framgår i kommunikationsplanen är det övergripande syftet att identifiera olika målgruppers behov och tillgodose dessa med den information och kunskap som efterfrågas, anpassat efter befintliga resurser inom konsortiet.

Mål för den interna kommunikationen inom konsortiet:

- Alla medlemmar känner till DiVAs funktionalitet och tjänster.
- Proaktiv kommunikation som inbjuder till dialog och leder till engagerade medlemmar.
- God förståelse för vad som redan är planerat och beslutat (vad DiVA är).
- Medlemmar kan regelbundet och lättillgängligt följa planerad utveckling.
- Medlemmar ser nyttan och de positiva effekterna av DiVA-samarbetet.

Mål för den externa kommunikationen med alla intressenter och målgrupper:

- Information om DiVA finns lätt tillgänglig och ändamålsenlig för alla intressenter.
- Intressenter ser nyttan och de positiva effekterna av DiVA-samarbetet.
- Bilden av vad DiVA är ska kommuniceras i all utåtriktad kommunikation.
- Organisationer som vill bli medlemmar ska enkelt få information om hur detta går till.

Styrgruppen har i ett första skede valt att prioritera aktiviteter för att förbättra den interna kommunikationen inom konsortiet eftersom det i sin tur är en förutsättning för god extern kommunikation. Prioriterade målgrupper är medlemmar i stämman och DiVA-specialister.

Grundläggande för kommunikationsarbetet är de dokument som styrgruppen under våren 2019 tagit fram och som beskriver såväl DiVA-konsortiets samarbete som DiVAs funktionalitet och tjänster. Det är dokument som tillsammans bildar en helhet med syftet att beskriva och klargöra frågor om DiVA som system samt konsortiets styrning och beslutsorganisation. Dessa dokument finns öppet tillgängliga på konsortiets webbplats.

För att ytterligare förbättra kommunikationen till stämman så att medlemmarna regelbundet kan följa och ta del av styrgruppens och förvaltningens arbete har styrgruppen sedan hösten 2019 kontinuerligt skickat information till stämman. Samtidigt ges tillfälle för eventuell återkoppling och frågor från medlemmar i stämman. Huvudsaklig kommunikationskanal till och från stämman är e-post. Förvaltningen har även under hösten hållit två zoom-möten om den påbörjade nyutvecklingen i DiVA. Styrgruppen kommer fortsatt att följa upp arbetet med förbättrad kommunikation till stämman bl.a. med utvärdering vid kommande stämmomöte och årberättelse.

2 Målgrupp DiVA-specialister

Från ett kommunikationsperspektiv är de två viktigaste interna målgrupperna specialisterna och stämman. Av dess är specialisterna den största. Rent formellt består specialistgruppen av två representanter per medlem, en ordinarie och en suppleant. Dessa representanter är de lokala

¹ Kommunikationsplan DiVA, tillgänglig på DiVA-konsortiets webbplats:
<https://wiki.epc.uu.se/display/DIN/Styrdokument>

specialisterna som har tillgång till DiVAs support och ansvarar för att sprida information från förvaltning och support vidare inom den egna organisationen.

Vid större medlemsorganisationer finns vanligen fler än två DiVA-specialister som på olika sätt arbetar i systemet med DiVA-data. Det finns således en större grupp av personer med olika roller som t.ex. bibliometriker, DiVA-granskare och systemutvecklare som för sin verksamhet behöver information om DiVA. Vi uppskattar att det rör sig om runt 200 personer med skiftande kompetenser och behov. Det är viktigt att hela denna relativt heterogena målgrupp DiVA-specialister som arbetar lokalt i DiVA får den information de behöver från förvaltningen och kan följa utvecklingen i DiVA. Specialisterna ska också regelbundet kunna följa styrgruppens arbete.

DiVA-specialister är därför en särskilt prioriterad målgrupp för styrgruppens kommunikationsinsatser. Prioriterade aktiviteter har sedan maj och under hösten varit att undersöka hur befintliga kanaler för kommunikationen till och från DiVA-specialisterna fungerar. Följande aktiviteter har genomförts:

- Aktivitet 1: Återkoppling på DiVA:s kommunikationsplan i samband med specialistmötet i Göteborg 17 maj 2019. Deltagarna fick chansen att tycka till och formulera vad som fungerar bra och vad/hur kan bli bättre.
- Aktivitet 2: Användarundersökning och intervjuer i samband med besök hos DiVA-specialister för att följa upp resultatet från specialistmötet i Göteborg samt få tillfälle att närmare undersöka specialisternas informationsbehov.

Tillvägagångssätt och resultat från dessa aktiviteter redovisas i följande rapport. Aktiviteterna har planerats och utförts av Nadja Neumann från Karlstads universitet och Aina Svensson, Uppsala universitet som båda ingår i DiVAs styrgrupp.

3 Aktivitet 1: Återkoppling på DiVA:s kommunikationsplan

På specialistmötet i Göteborg (RISE, 16-17 maj 2019) handlade en punkt i programmet om kommunikation. Den inleddes med en presentation av styrgruppens kommunikationsplan och följdes av en workshop där deltagarna uppmanades att tycka till och formulera vad som fungerar bra och vad som kan bli bättre när det gäller kommunikation till specialistgruppen. DiVA-specialister har två möten per år för information och erfarenhetsutbyte. Dessutom finns följande kommunikationskanaler att tillgå:

- Support via e-post och telefon
- Wiki och Jira (ett integrerat system för support- och användarstöd och för ärendehantering)
- E-postlista (diva-specialist@ub.uu.se)
- Blogg
- Zoom-möten

Deltagarnas återkoppling resulterade i sammanlagt 59 kommentarer och synpunkter. Av dessa handlade 20 kommentarer om sådant som fungerar bra och 39 om sådant som fungerar mindre bra och kan bli bättre samt mer allmänna synpunkter eller frågor.

FRÅGESTÄLLNING	ANTAL SVAR	EXEMPEL PÅ KOMMENTARER
VAD FUNGERAR BRA?	20	- Supporten funkar bra och snabbt - Bloggen - Release notes

VAD KAN BLI BÄTTRE (OCH HUR) SAMT ALLMÄNNA KOMMENTARER	39	<ul style="list-style-type: none"> - Wikin (om uppdaterad) - DiVA-möten - E-postlistan - Inarbetat community - Wikin: svår, rörig, ej uppdaterad - Tydligare info till nya medlemmar - Mer info om kommande DiVA - Mer exempel på hur andra jobbar - Framstegsrapporter (antal nedladdningar etc)
TOTALT	59	

Särskilt högt betyg fick supporten med kommentarer som ”bra och snabba svar”, bra att få ”release notes” i samband med uppdateringar i DiVA. Även bloggen fick positiva kommentarer som rolig och intressant läsning. DiVA-möten och e-postlistan nämndes som viktiga för utbyte och spridning av information. Två synpunkter rörde wikin som upplevs värdefull för samlad information samtidigt som vikten av att hålla den uppdaterad nämndes.

Lite drygt två tredjedelar av kommentarerna (39 av 59) rörde sådant som kan bli bättre för att utveckla befintlig kommunikation. Här ingick även kommentarer som var formulerade som allmänna synpunkter, förslag och frågor. De allra flesta kommentarerna rörde önskemål om en bättre strukturerad och uppdaterad wiki eftersom den upplevs som svår, rörig och ojämnt uppdaterad. Särskilt som ny medlem och ovana användare. Som ny medlem är det också svårt att veta vilka informationskanaler som finns och hur de är tänkt att fungera.

Några kommentarer betonade vikten av att dela mer information med andra medlemmar som jobbar med samma saker. Flera deltagare påpekade också önskan att få mer information om kommande nyutveckling i DiVA, som kommande funktioner och när det blir klart.

Synpunkter och kommentarer kan sammanfattas enligt följande:

- Supporten får högt betyg med bra och snabba svar.
- Wikin är värdefull som kanal men behöver struktureras bättre och uppdateras.
- Medlemmar önskar allmänt mer information, viktigt att kunna följa DiVA-utveckling.
- Värdefullt att dela erfarenheter mellan medlemmar.

Samtliga kommentarer och synpunkter redovisades tillsammans med presentationer från mötet till DiVA-specialisterna och finns tillgängliga på specialistgruppens wiki.

4 Aktivitet 2: Användarundersökning och intervjuer

4.1 Besök hos DiVA-specialister

För att följa upp resultatet från återkopplingen vid specialistmötet i maj 2019 och samtidigt få fördjupad återkoppling på nuvarande kommunikationsvägar och informationsbehov har vi besökt ett

urval DiVA-specialister som representerar olika delar av konsortiet. Syftet med besöken var också att få utrymme att fånga upp eventuella andra frågor, synpunkter och idéer.

Målsättningen har varit att besöka olika typer av medlemsorganisationer dvs. stora lärosäten och mindre medlemsorganisationer. Målet har även varit att träffa DiVA-specialister med delvis olika roller och specialister som arbetat olika länge med DiVA och därigenom har olika erfarenheter. Vi har också eftersträvat viss geografisk spridning. Sammanlagt har vi träffat 17 personer som jobbar lokalt med DiVA vid 6 olika medlemsorganisationer under hösten 2019.

- 20/9: Linnéuniversitetet (3 personer)
- 23/9: Malmö universitet (5 personer)
- 17/10: Umeå universitet (3 personer + hela gruppen)²
- 21/10: Stockholms universitet (3 personer)
- 21/10: Nordiska museet (2 personer)
- 21/11: Institutet för språk och folkminnen i Uppsala (1 person)

Besöken anpassades efter varje persons tidigare erfarenhet av DiVA och nuvarande roll. Vi avsatte ca 60 minuter per person. Vid några tillfällen träffade vi två personer samtidigt istället för individuellt vid användarstudien och intervjutillfället.

4.2 Om wikin och Jira

Som stöd i support- och utvecklingsarbetet för DiVA används ett integrerat system som består av en wiki ("Confluence") och en ärendehanteringsdel Jira.

Det finns tre olika platser på wikin med olika innehåll, varav två är helt öppet tillgängliga för alla användare ([DiVA: info](#) och [DiVA-konsortiet](#)) och en som kräver inloggning ([DiVA: specialistgruppen](#)). För att skilja de tre platserna åt har toppmenyerna markerats med olika färger, se bilaga 1.

De tre platserna på wikin med olika innehåll:

- *DiVA: info*: Här finns allmän information om systemet DiVA med manualer, informationsmaterial och en FAQ. Denna del är öppet tillgänglig och kräver ingen inloggning.
- *DiVA-konsortiet*: Information om samarbetet inom konsortiet med minnesanteckningar från stämma och styrgrupp samt konsortiets styrdokument. Denna del är öppet tillgänglig och kräver ingen inloggning.
- *DiVA: specialistgruppen*: Information som riktar sig direkt till specialister, lista över ansvariga specialistmedlemmar, kontaktuppgifter till supporten och information från specialistmöten mm. Denna del kräver inloggning.

Jira används som stöd för det dagliga utvecklingsarbetet i DiVA för att fördela utvecklingsärenden i s.k. sprinter och är anpassat för agil systemutveckling. Via Jira kan DiVA-specialister följa alla eller särskilt relevanta ärenden som rör en medlem. Tillgång till Jira kräver inloggning precis som till "DiVA:specialistgruppen" på wikin och är således inte öppet tillgängligt.

4.3 Användarundersökning av wikin

För att få veta mer om hur wikin används och fungerar gjorde vi enklare användarstudier genom att formulera en fråga där syftet var att leta reda på svaret på wikin. Testpersonen ombads att prata högt i samband med navigering och sökning. Vi ville också veta hur ofta man använder sig av wikin.

² I samband med besöket i Umeå hade vi också bokat in en allmän diskussion med hela publiceringsgruppen utöver enskilda möten.

Frågorna anpassades efter testpersonens erfarenhet av DiVA och tillgång till inloggning i wikin och kan sammanfattas enligt följande:

- Hitta till wikin, dvs. hitta information om DiVA som finns på wikin (t.ex. hur skiljer sig de olika csv-formaten åt eller hur fungerar avancerad sökning i DiVA?)
- Hitta mellan de olika platserna på wikin
- Hitta inom en plats på wikin
- Hur ofta använder du wikin?

4.4 Intervjuer och övriga synpunkter

Som komplement till användarundersökning och diskussion kring wikin ville vi också veta hur övriga kommunikationsvägar och möten fungerar. Vi ställde därför följande intervjufrågor:

- Hur tycker du att e-postlistan för DiVA-specialister fungerar (diva-specialist@ub.uu.se)?
- Hur tycker du att DiVA-bloggen fungerar?
- Hur tycker du att de fysiska specialistmötena fungerar: innehåll, programpunkter?
- Har du deltagit på något Zoom-möte? Vad anser du om den formen?
- Något annat du vill ta upp eller lämna synpunkter på?

Nedan redovisas och sammanfattas resultatet från besöken. I avsnitt 5 redovisas användarundersökningen av wikin och i avsnitt 6 svar på intervjufrågorna och övriga synpunkter.

5 Resultat användarundersökning

5.1 Hitta till wikin

Testpersonerna fick som första uppgift ta reda på specifik information om DiVA som finns på wikin. Flera erfarna DiVA-specialister sa sig sällan leta svaret på wikin, istället skulle de först testa själva direkt i systemet, alternativt gå till egna dokument om DiVA eller fråga en kollega. Det var även oklart vad som avses med wikin eftersom flera testpersoner ställde motfrågan "vad menar du med wikin?". Det visade sig också att flera av de mer erfarna specialisterna betraktade Jira som wikin.

Rent allmänt visade det sig svårt att hitta till wikin. Det bygger på att "rätt" länk finns sparad och att länken är uppdaterad. Några testpersoner hade sparade länkar i sin webbläsare som antingen leder till en inaktuell sida eller till Jira. Det visade sig också oklart vilka delar som kräver inloggning och att det även finns delar på wikin som är helt öppet tillgängliga. Det är även förvirrande att det inte uttryckligen står "wiki", varken i toppmenyn eller någon annanstans, utan istället benämningen "Confluence".

En testperson hade dock noterat att det skett förändringar på wikin och kommenterade följande: "Har varit mest i den gamla, den var hemsk, den nya är mycket bättre. Bra att det är indelat i DiVA:info etc i olika site spaces".

Sammanfattning av användarnas erfarenheter och kommentarer:

- Sparat fel länk till wikin. Har en gammal länk, testar den och hamnar i Jira.
- Osäkerhet när det gäller vad som är wiki och vad som är Jira.
- Hittar inte inloggningsuppgifter.
- Var är startsidan?
- Tänkte att Jira är rätt plats för att hitta informationen eftersom där finns alla uppdateringar.
- Har försökt att förstå vad som är skillnaden mellan Jira och Confluence.

5.2 Hitta mellan de olika platserna på wikin

Precis som det visade sig svårt att hitta till själva wikin, visade det sig även svårt att hitta mellan de olika delarna inom wikin (DiVA:info, DiVA-konsortiet och DiVA:specialistgruppen). Toppmenyn gav inget uppenbart stöd för att navigera mellan de olika delarna. Snarare visade det sig att de länkarna förvirrar. Någon klickade på "Platser" i toppmenyn och fick då upp "senast besökta platser" och kom därför inte vidare. Att befinna sig på platsen "DiVA: info" och därifrån hitta till "DiVA: specialistgruppen" krävde vägledning. Det visade sig inte självklart att gå via "platser" i toppmenyn och inte heller att hitta länken "DiVA specialistgruppen-sidorna" längst ned på sidan. Några exempel på testarnas erfarenheter:

- Provar att klicka på symbolen längst upp till vänster i toppmeny men hamnar då istället på Jira (ärendehanteringssystemet).
- Svårt att veta vad som finns i den externa och i den slutna wikin och vad man möjligen kan hitta eller inte.
- "Confluence" vad är det?
- Platser? Är det mina senast besökta platser?

Även om toppmenyns färg skiljer sig mellan de tre wiki-delarna gav detta inte tillräckligt stöd eller förståelse vid navigeringen:

- "DiVA: info! Det är ju inte rosa längre, när försvann det? Vad har hänt? Färgerna ska ju hänga ihop. Nu blir jag förvirrad, känner inte igen mig. Vet inte var jag var innan."

Det visade sig också oklart att vissa delar av wikin, nämligen "DiVA: info" och "DiVA-konsortiet", är publika medan sidorna under "DiVA: specialistgruppen" kräver inloggning som inte alla har.

5.3 Hitta inom en plats på wikin

För att undersöka hur det fungerar att hitta information inom platserna "DiVA: info" respektive "DiVA: specialistgruppen" ställde vi frågor för att testa navigeringen inom dessa.

5.3.1 Hitta inom platsen "DiVA: info"

Testpersonerna ombads leta reda på information som finns på wikins "DiVA: info" t.ex. information om hur projektposter eller personposter funkar i DiVA eller hur avancerad sökning i DiVA fungerar. Det visade sig lättast och snabbast att hitta rätt information för de personer som saknar inloggning och endast har tillgång till de publika sidorna. Genom att helt enkelt använda sökfunktionen i wikin och söka på begrepp som "personposter" eller "projektposter" hittade de snabbt rätt, eftersom sökresultatet är mindre och relevanta träffar automatiskt hamnar högt upp. Svårare var det för de testpersoner som var inloggade på wikin och försökte använda sökfunktionen, eftersom sökresultatet då blir betydligt större och många icke relevanta träffar hamnar högt upp i träfflistan. Även om det i dessa fall är möjligt att filtrera innehållet till en specifik plats (t.ex. DiVA: info) var det ingen som självklart hittade den funktionen. Sökresultatet ger också en blandning av gammalt och nytt, vilket förvirrar.

De som valde att leta i vänstermenyn klickade sig fram under viss osäkerhet. Någon provade att först gå via FAQ:n och andra via länken "Informationsmaterial". Efter visst letande hamnade ändå flera på länken "DiVA Manual" och försökte därifrån hitta den specifika informationen. Här följer några kommentarer:

- Letar information om projektposter i DiVA, hittar länken DiVA Manual: "Jag letar i vänstermenyn efter något om projekt, hittar inget passande." (Hittar först efter lite vägledning rätt information under länken "Redigering" sen "Administrera" och "Administrera

projektposter”). Kommenterar vidare: ”Inte logiskt, hade velat att det står ”projekt” i en rubrik längre upp i hierarkin.”

- Letar efter information om de olika csv-formaten och hittar länken DiVA Manual och säger: ”Finns ett helt träd här med länkar i vänsterkanten. Lite rörigt, inte så användarvänligt”. Klickar på länken ”Utsökningsformuläret”, konstaterar att det inte gav så mycket: ”Här tog det stopp”.

När testpersonerna väl hittat till information på wikin insåg flera att det finns mycket värdefull information där, mer än vad de visste om. Några konstaterade också att det är bra att så mycket information finns öppet tillgängligt, som t.ex. hur den avancerade sökningen i DiVA fungerar, vilket gör det möjligt att ”använda sidan och skicka en länk om någon skulle fråga om sökningar”. Kommenterar: ”bra att veta, visste inte om det”.

5.3.2 Hitta inom platsen ”DiVA: specialistgruppen”

De flesta som tidigare varit inne på platsen ”DiVA: specialistgruppen” hade gjort det i samband med att information skickats via e-post med en direktlänk till någon av undersidorna. De hade inte alltid reflekterat över var på wikin de då hamnade. Ett allmänt intryck av ingångssidan var att den är lite rörig, mycket beroende på att det finns så många rubriker och att samma länkar finns i vänstermenyn som på mitten av sidan. Exempel på kommentarer:

- Länkar i meningarna gör att det blir rörigt.
- Vore bra med några bilder istället. Rörigt med text och många rubriker.
- Rubriken ”Allmän information” inte så klagörande. Vad är det? Inte självklart att leta på Specialist-spacen.
- Saknar bilder – rent estetiskt men bra att bloggen finns där och att det senaste dyker upp.

5.3.3 Hur ofta används wikin?

De flesta svarade att de sällan använde wikin. Det gällde såväl nya som erfarna specialister. Åtminstone för att aktivt gå till wikin för att söka information. Däremot angav flera att de läst information när ett e-postmeddelande skickats ut med länk vidare till wikin.

Några personer sa att de letade bland pågående ärenden i Jira (vilket de i dessa fall betraktade som wikin) innan felanmälning till supporten. Men det fanns även osäkerhet om det är någon mening att anmäla ärenden eller buggar eftersom det sagts att utveckling i nuvarande DiVA inte kommer att prioriteras.

Några kommentarer:

- Väldigt sällan, inte ens en gång varannan månad. När något inte fungerar kan hända att jag letar bland Jira-ärenden.
- Väldigt sällan, kanske någon gång per år. När det kommer ett mail med länk vidare till wikin.
- I princip aldrig. Är det något jag inte vet frågar jag en kollega.
- Ibland, några gånger per termin, kanske 2-3 gånger.
- Innan felanmälning letar jag på wikin. Hittar jag inget kontaktar jag supporten.
- Sällan, försökte tidigare att använda den men det var svårt att navigera. Vill inte belasta supporten men blev alltid osäker om jag hittade rätt information.

6 Resultat – intervjufrågor och allmänna synpunkter

Som komplement till användarundersökning och diskussion kring wikin ville vi också veta hur övriga kommunikationsvägar och möten fungerar. Vi ställde därför följande intervjufrågor:

- Hur tycker du att e-postlistan för DiVA-specialister fungerar (diva-specialist@ub.ub.se)?
- Hur tycker du att DiVA-bloggen fungerar?
- Hur tycker du att de fysiska specialistmötena fungerar: innehåll, programpunkter?
- Har du deltagit på något Zoom-möte? Vad anser du om den formen?
- Något annat du vill ta upp eller lämna synpunkter på?

6.1 E-postlistan

Samtliga kommenterade att de uppskattar specialistlistan och framhåller e-post som den kanal som är bäst för att hålla sig uppdaterad. Även om inte allt som skrivs där läses av alla så är det den kanal som allmänt anses bäst för viktig information. Det går snabbt att se om innehållet är av intresse och det är i annat fall lätt att kasta. Några kommentarer:

- Jättebra. Bra att man kan dela med sig av erfarenheter och ställa en fråga för att höra hur andra gör. Mail läser man alltid.
- Bra eftersom fler än de utsedda DiVA-specialisterna, även personer med andra roller inom medlemsorganisationen med intresse av DiVA kan delta och följa listan.
- Vill man komma åt viktig information så är det e-posten man har koll på. Det blir annars för mycket att hålla sig uppdaterad.

Några frågor kring listan lyftes. Det fanns en viss osäkerhet från nya medlemmar vad listans syfte egentligen är, vilken typ av meddelanden som kan skickas där och vilka som kan vara med på listan. Kan alla vara med, även de som inte är specialister? Vore bra om alla kan vara med. Ett förslag som nämndes var att det vore bra att avsätta lite tid för att diskutera igenom hur vi tycker att listan ska fungera, vilka frågor som bör tas upp etc. Att dokumentera det så att alla vet.

6.2 Bloggen

DiVA-bloggen startades hösten 2018 som en ersättning för det tidigare nyhetsbrevet på wikin och har sedan dess publicerats med ett par inlägg per termin. Bloggen finns, liksom det tidigare nyhetsbrevet, på "DiVA: specialistgruppens" wiki och kräver inloggning. Blogginläggen annonseras därför via e-post med bifogad pdf. Inläggen har haft olika innehåll som t.ex. rapport från sprintdemo, presentation av nyanslutna DiVA-medlemmar och information från konferenser.

Flera av de tillfrågade DiVA-specialisterna svarade att bloggen är bra men att det bygger på att inläggen påannonseras via e-post för att bli påmind. Annars hade det varit svårt att hitta de nya inläggen. Men också bra att inläggen ligger samlade på ett ställe. Några kommenterade att de inte förstått att själva blogginläggen ligger på wikin som kräver inloggning och undrade varför den inte ligger öppet tillgänglig. Det fanns också några personer som inte hade läst den på grund av tidsbrist eller för att inläggens teman inte varit relevanta.

6.3 DiVA-specialistmöten

I stort sett alla de tillfrågade hade deltagit på något eller flera DiVA-möten och samtliga uppskattade dessa. Särskilt uppskattat var att få tillfälle att höra vad som är på gång inom DiVA-utvecklingen och att träffa och prata med andra personer som jobbar med liknande saker hos andra medlemsorganisationer, såväl i fikapauser som i programpunkter. Några kommentarer:

- Kul och intressant, bra möten. Jättenyfiken på vad som har hänt i nya utvecklingen. Vill veta mer om det.
- Positivt, värdefulla. Bra att få info om kommande utveckling. Dela erfarenheter.
- För ny medlem, värdefullt med det sociala och att knyta kontakter. Lära känna varandra och lyssna på andras erfarenheter.

- Fick ansikte på folk. Bra att träffa andra som jobbar med DiVA, höra hur de jobbar. Bra punkt.
- Funkar bra. Skulle vara bra om man kan höra mer vad andra gör.
- Tycker att det är bra att träffa andra som håller på med DiVA. I fikapauser, men även när det har varit bra programpunkter.
- Att man har möjlighet att ställa frågor direkt till support eller förvaltning, även efter mötet.
- Som ny (även om mina kollegor använt DiVA länge): Insåg där att det är ganska avancerat system och att det är många som jobbar med det. Jättebra att vara med och få kunskap. Även om jag inte kunde ta till mig allt så snappade jag upp några saker.
- Programmet var superrelevant. Bra när medlemmar berättar hur de gör och vad de har gjort. Bra med aktivt deltagande.

6.4 Möten via Zoom

Vid några tillfällen har förvaltning och support erbjudit möte via Zoom t.ex. i samband med att nya medlemmar anslutit sig men också för uppdatering av ny funktionalitet i systemet.

De som deltagit vid ett Zoom-möte tyckte att det är ett bra komplement. Särskilt för uppdatering om aktuella nyheter eller när det händer saker i DiVA på Cora. Det är en fördel eftersom många kan vara med samtidigt, hela gruppen som arbetar med DiVA hos en medlem. Även de som inte hade deltagit vid något webbmöte menade att det kan vara ett bra komplement för något specifikt att ta upp.

6.5 Övriga synpunkter och kommentarer

Flera passade också på att fråga om nyutvecklingen av DiVA och önskade mer information om utvecklingsprocessen, t.ex. ungefärlig tidsplan. Även om utvecklingen sker i små steg så är det ändå viktigt att det informeras om. Det fanns också en oro över att de synpunkter och förbättringar som DiVA-specialister tidigare fört fram inte ska tas om hand i nyutvecklingen. Önskemål om att få delta med underlag och förarbete t.ex. i form av olika arbetsgrupper fördes fram.

När det gäller ärenden i nuvarande DiVA som inrapporterats till supporten, t.ex. vissa buggar eller mindre ärenden upplevs det som oklart om eller hur de kommer att tas om hand. Vore bra om det fanns en lista med "kända fel" eller "kända buggar" för även om de inte åtgärdas nu så vet vi att det är just kända fel och att de är inrapporterade. Gärna med ett tips om det går att kringgå felet.

Ett annat önskemål som framfördes var att det skulle finnas en något mer avancerad information på wikin om hur det går till att bygga upp en egen avancerad utsökningslänk, t.ex. när olika tecken och symboler används i länken. Dessutom nämndes att det skulle vara bra med ett webbformulär för frågor till supporten som stöd för vad man ska tänka på vid inrapportering.

Synpunkter på att det finns flera olika kommunikationskanaler: "Så länge det finns tydliga syften med de olika kanalerna är det bra men det får inte bli för mycket och det måste vara tydligt vart man hittar vad."

Det framkom också önskemål att det på wikin skulle finnas en "teknisk sida" vid sidan av en mer "DiVA-specialist"-sida. Värdefullt för systemutvecklare och andra som är intresserade av den tekniska integrationen om hur data kan hämtas ut.

7 Sammanfattning och rekommendationer

Resultatet av de aktiviteter som beskrivits i denna rapport ger ett värdefullt underlag för att förbättra och klargöra kommunikationen till DiVAs specialistgrupp. Sammantaget kan konstateras att de nuvarande kanalerna fungerar och fortsatt bör vara kvar men att några insatser för förbättringar bör göras. Tidsplan och ansvar för föreslagna åtgärder diskuteras i styrgruppen och med förvaltningen.

Följande rekommenderas:

- A) Ett dokument tas fram som beskriver befintliga kanaler utifrån aspekter som innehåll, syfte, roller och ansvar. Det bidrar till att skapa en gemensam bild inom konsortiet och underlättar för informationsspridningen till nya medlemmar.
- B) Påbörja stegvisa förbättringar och uppdateringar av wikin utifrån de förutsättningar och resurser som finns inom konsortiet.
- C) Zoom-möten och bloggen är uppskattade som kommunikationskanaler och ska fortsätta som kontinuerliga inslag i kommunikationsarbetet.

Förslag för att stegvis förbättra informationen på wikin:

- 1) Lyfta ut delen "DiVA-konsortiet" där information om DiVA och samarbetet inom DiVA-konsortiet, med styrdokument och minnesanteckningar från stämma och styrgrupp finns. Denna information flyttas till en ny extern webbplats under domänen <https://info.diva-portal.org> och binds samtidigt tydligare ihop med konsortiets gemensamma sökgränssnitt DiVA-portal <http://www.diva-portal.org/> och med wikin <http://wiki.epc.ub.uu.se/>.
- 2) Skapa bättre överblick av informationen på wikin t.ex. genom att från en tydligare startsida utgå från de olika funktioner och tjänster som finns i DiVA och därifrån länka vidare till mer specifik information. En sådan startsida bör vara illustrerad i form av en eller flera bilder för att göra det mer pedagogiskt (t.ex. utgå från "solfjädern"). Samtidigt bör de båda wiki-platserna "DiVA: info" och "DiVA: specialistgruppen" slås ihop. Informationen uppdateras och det bör klargöras vad som kan vara publikt och vad som bör kräva inloggning.

Fördelar:

- Genom att länka till wikin direkt från en ny modern webbplats blir det lättare att "hitta till wikin" vilket visade sig svårt enligt DiVA-specialisternas återkoppling.
- Genom att allmän information om DiVA och samarbetet inom konsortiet finns på en webbplats länkad från DiVA-portal är förutsättningarna betydligt bättre för informationsspridning både intern och externt. Jämfört med om samma information finns på en wiki-plattform.
- Genom att informationen på wikin begränsas till mer specifik information och samtidigt se över blir det tydligare och lättare att hitta information för DiVA-användare.

Bilaga 1. Tre olika platser på wikin med olika innehåll, varav två är helt öppet tillgängliga för alla användare (DiVA:info och DiVA-konsortiet) och en kräver inloggning (DiVA:specialistgruppen).

