

## Oplæg til samarbejde mellem Forandringsupport og DIWA

Dette dokument er DIWA-forskningsprogrammets oplæg til et samarbejde med Unibanks Forandringsupport frem til december 2000.

### DIWA - Et forskningsprojekt hos Unibank

DIWA står for "Design and use of Interactive Web Applications" og er et 4-årigt forskningsprogram støttet af Forskningsrådene. Web teknologien forventes at medføre store forandringer i virksomheden i kraft af mere dynamiske, fleksible og vidensbaserede organisationsformer – også refereret til som 'knowledge management'. DIWA programmet vil udforske disse nye organisationsformer og fokusere på, hvordan ledelse, udvikling og brug af interaktive Web applikationer på virksomhedens intranet kan forbedre kommunikation, samarbejde og koordinering. DIWA har 4 formål:

1. At udforske hvordan udvikling og brug af Web applikationer er forskellig fra traditionel informations teknologi.
2. At analysere de implikationer som udvikling og brug af Web applikationer medfører i forhold til arbejdsdeling, færdigheder og kompetencer.
3. At identificere tekniske og organisatoriske nøglefaktorer, som afhjælper eller forhindrer en succesfuld implementering af Web applikationer.
4. At udvikle og evaluere begrebsapparater, metoder og værktøjer som kan understøtte såvel udvikling af Web applikationer som etablering af distribuerede og netværksbaserede organisationsformer.

Deltagerne i DIWA programmet er en tværfaglig gruppe af 18 forskere og Ph.D.-studerende fra Københavns Universitet, Roskilde Universitetscenter, Danmarks Tekniske Universitet og IT-højskolen. DIWA foregår i samarbejde med Unibank A/S, Novo Nordisk, Net Bureauet Araneum A/S, NET-Medier A/S, og Statens Information.

DIWA programmet vil frem til december 2000 gennemføre en række udforskende case studier hos de deltagende virksomheder for at kortlægge og sammenligne måden, som Web applikationer i øjeblikket udvikles og bruges på. Efter de udforskende case studier er afsluttet vil Unibank blive inviteret til at deltage i efterfølgende projektsamarbejder, hvor der fokuseres på udvalgte emner.

### DIWA og Forandringsupport

DIWA programmet følger en række projekter i de tilknyttede virksomheder frem til december 2000. Hos Unibank er der ud over samarbejdet med Forandringsupport et samarbejde med Kommunikation, hvor DIWA undersøger design, organisering og brug af Unibanks intranet.

Unibank og Novo Nordisk IT (NNIT) gennemfører i øjeblikket to initiativer, hhv. Forandringsupport og Porse projektet, som skal videreudvikle den måde forandringsprojekter/udviklingsprojekter gennemføres på og udvikle værktøjer til at understøtte og effektivisere projekterne. I Porse projektet hos NNIT's afdeling, Web-solutions, afprøves bl.a. metoden 'Rational Unified Process' som systemudviklingsmetode ved udvikling af Web applikationer. Forskere fra DIWA (Forandringsupport/Porse – gruppen) ønsker at følge begge disse initiativer parallelt. Det vil give en unik mulighed for at sammenligne strategier, udviklingstendenser, mål og behov mv. mellem Unibank og Novo Nordisk.

Vores interesser i hos både Unibank og Novo Nordisk er frem til december at fokusere på de tre første formål nævnt ovenfor, herunder bl.a. omkring:

- Systemudviklingsmetoder: Hvordan ændrer Internet-standard baseret udvikling på måden løsninger udvikles på?
- Samarbejdsformer i forandringsprojekter: Hvordan samarbejdes der dels internt dels mellem projekter?
- Knowledge Management, herunder bl.a. brug genbrug af dokumenter, databaser m.m. som understøtter forandringsprojekter.

Konkret i forhold til Forandringsupport vil vores interesse yderligere omfatte:

- Hvilken metodestøtte og anden support tilbyder Forandringsupport som helhed og specielt mht. Forandringsupports udstillingsvindue?
- Hvilke arbejdsmetoder anvendes i Unibanks forandringsprojekter (projekter tilknyttet Forandrings-support), hvor der udvikles Web applikationer – herunder specielt intranet og ekstranet baserede Web applikationer?

- Hvordan benytter forandringsprojekterne Forandringssupport og specielt Forandringssupports udstillingsvindue?
- Hvilke behov for samarbejde, vidensdeling, metodestøtte og anden support har forandringsprojekterne? Hvordan kan Forandringssupport (og Forandringssupports udstillingsvindue) understøtte disse behov? Hvilke typer af interaktiv funktionalitet kunne udstillingsvinduet – eller andre Web applikationer – med fordel tilbyde forandringsprojekterne? Er der f.eks. specielle potentialer for sådanne applikationer i forbindelse med fusionen?

## Ressourcer

### DIWAs ressourcer

Vi vil arbejde mindst 2 forskere på hver af projekterne, for Forandringssupports vedkommende lektor Jesper Simonsen og Ph.D. studerende Kristian Billeskov Bøving. Hvis der er behov herfor kan flere DIWA forskere evt. tilknyttes samarbejdet med Forandringssupport.

- Jesper Simonsen har 1 dag pr. uge til DIWA aktiviteter, og fungerer i øvrigt som ansvarlig projektleder.
- Kristian Billeskov Bøving har dette projekt som sin primæraktivitet og kan derfor arbejde 3 – 4 dage pr. uge.

Vi kan som del af samarbejdet tilbyde Unibank/Forandringssupport:

- Løbende mundtlig feedback på iagttagelser.
- Et seminar, hvor vi fremlægger resultaterne af vores arbejde. Hvis det ønskes kan forskerne tilknyttet Porse projektet deltage og bidrage med deres erfaringer herfra.
- Formidling af samarbejde/erfaringsudveksling mellem Unibank og NNIT omkring Forandringssupport/Porse og Knowledge Management.
- En skriftlig afrapportering (planlagt til efteråret 2000).

### Unibanks ressourcer

Vi forestiller os først og fremmest at gennemføre interviews med deltagere i Forandringssupport og med projektdeltagere fra udvalgte forandringsprojekter i Unibank, der er tilknyttet Forandringssupport. Et interview tager typisk 1-2 timer.

Derudover ønsker vi at analysere relevante dokumenter og evt. at observere udvalgte mødesituationer. Udlevering af dokumenter til analyse og aftaler om interviews og observation af møder kan aftales løbende.

## Forskningsmetode og principper

Projektet vil benytte sig af følgende metoder til dataindsamling:

- Interviews: Vi interviewer centrale personer baseret på interviewguides, der indeholder emner og spørgsmål, som bruges til at strukturere interviewet. Interviews vil typisk blive optaget på bånd.
- Dokumentanalyse: Læsning og analyse af centrale dokumenter (herunder Web applikationer) med det formål at uddybe forståelsen af Unibanks forandringsprojekter og Forandringssupports udfordringer.
- Mødeobservation: For bl.a. at forstå de konkrete samarbejdsformer og organisering af arbejde i et projekt kan vi også ønske at deltage som observatører ved møder.

De data vi indsamler hos Unibank vil blive behandlet fortroligt efter følgende principper:

- Dokumenter, som Jesper Simonsen og Kristian Billeskov Bøving får adgang til vil blive behandlet fortroligt og vil ikke blive videregivet - heller ikke til andre forskere i DIWA programmet.
- Båndoptagelser af interviews bliver betragtet som fortrolige og gennemlyttes kun af Jesper Simonsen og Kristian Billeskov Bøving.
- Erfaringerne fra studierne af Forandringssupport vil blive diskuteret internt blandt forskerne i DIWA programmet.
- Ekstern publicering af resultater fra Unibank vil kun foregå i anonymiseret form i form af videnskabelige artikler.

Yderligere aftaler om fortrolighed kan aftales særskilt med de udvalgte forandringsprojekter.

□