

Projektgrundlag for et erfaringsdannende eksperiment med Lotus QuickPlace™ hos Unibank

Dette papir er et UDKAST til diskussion mellem DIWA forskerne og Unibank Forandringssupport m.fl. Udkastet er en revidering af et tidligere udkast (version 1.0) efter aftale med Dorte Larsen og Kirsten Andersson d. 22. november 2000. Udkastet er formuleret af DIWA forskerne som et projektgrundlag og vi håber det kan give jer et fornuftigt indblik i vores ideer og tanker om vores videre samarbejde.

Vi kalder dette dokument for et udkast til et projektgrundlag – vel vidende, at det eksperiment som beskrives kan organiseres på anden vis end som et projekt hos Unibank.

DIWA-programmet: Design and use of Interactive Web Applications

Distribution: DIWA-forskningsprogrammet internt og Unibank, Forandringssupport

Version: 1.1 – Udkast, JS

Dato: 1. december 2000

Indhold

1. Udgangspunkt	3
1.1 Baggrund	3
1.2 Opgaven og formål	3
1.3 Tekniske rammer	4
2. Organisering	5
2.1 Projektets organisering	5
2.2 Ressourcer	5
2.3 Interessenter	7
2.4 Kritiske succesfaktorer	7
3. Metode	7
3.1 Overordnet fremgangsmåde	7
3.2 Plan	8
3.3 Teknikker og beskrivelsesværktøjer	8
3.4 Fortrolighed	9
4. Godkendelse	9
Appendiks A: DIWA - Et forskningsprojekt hos Unibank	10
Appendiks B: Lotus QuickPlace™	11

Formålet med dette projektgrundlag er at skitsere ambitionsniveau, organisatoriske og tekniske rammer m.m. for et erfaringsdannende eksperiment udført hos Unibank i samarbejde med forskere fra DIWA forskningsprogrammet.

1. Udgangspunkt

1.1 Baggrund

Unibanks Forandringsupport har siden foråret 2000 haft et samarbejde med DIWA forskningsprogrammet. DIWA forskere har bl.a. fulgt udviklingen i Forandringsupport, udstillingsvinduet samt i projektet InternetBank. DIWA forskerne har også undersøgt Unibanks anvendelse af intranettet hvilket resulterede i rapporten "Intranettet hos Unibank A/S" fra juni 2000 (omtalt i Unibanks personaleblad under overskriften "Intranettet under lup"). De foreløbige konklusioner fra begge undersøgelser peger på, at Unibank kan drage nytte af teknologier der kan understøtte koordinering, samarbejde og vidensdeling (Knowledge Management) mellem forskellige grupper af medarbejdere.

Samarbejdsunderstøttende teknologier kaldes i den internationale forskningsverden for *CSCW-teknologier* (Computer Supported Cooperative Work). På sigt kan det tænkes, at udstillingsvinduet kan give adgang til sådanne CSCW-teknologier. I øjeblikket henviser udstillingsvinduet bl.a. til de faglige netværk. Der er også i Kommunikation planer om at afprøve sådanne produkter.

DIWA forskerne er interesserede i at undersøge web-baserede applikationer, som kan anvendes i forbindelse med distribuerede og netværksbaserede organisationsformer. Det forskningsmæssige mål er bl.a. at undersøge hvordan ledelse, udvikling og brug af interaktive web applikationer på virksomhedens intranet kan forbedre kommunikation, samarbejde og koordinering – internt i Unibank og mellem Unibank og andre partnere i Nordea koncernen.

Vi har derfor tilbudt at skitsere et muligt eksperiment med en CSCW-teknologi i form af Lotus QuickPlace™. Vi tilbyder at deltage i etableringen af eksperimentet, følge den efterfølgende anvendelse af QuickPlace samt bidrage til en afsluttende evaluering.

1.2 Opgaven og formål

Et erfaringsdannende eksperiment kan anskues som et projekt hvor udvalgte medarbejdere fra Unibank gennem en aftalt periode anvender QuickPlace til bestemte arbejdsopgaver. Eksperimentet afsluttes med en evaluering og vi tilbyder at forfatte en rapport som dokumenterer forløbet og de opnåede erfaringer. Erfaringerne fra eksperimentet kan efterfølgende lægges til grund for en mere udbredt implementering og anvendelse af QuickPlace.

For Unibank er formålet med eksperimentet at vurdere QuickPlace's anvendelighed med hensyn til:

- At kunne styrke koordinering, samarbejde og vidensdeling i Unibanks faglige netværk gennem anvendelse af QuickPlace.
- På sigt at kunne indgå i Forandringsupports udstillingsvindue til metodestøtte og anden support.
- At kunne indgå som en central teknologi til understøttelse af faglige netværk i Danmark og på sigt ved etablering af faglige netværk på koncernniveau.
- At udvikle erfaringer og retningslinier til en bred implementering af QuickPlace i Unibank og på koncernniveau.

For DIWA er formålet:

- At danne erfaringer med udvikling og tilpasning af QuickPlace ('design').
- At observere anvendelse af QuickPlace ('use').

Vi foreslår at vi, i samarbejde med Forandringsupport og et fagligt netværk, gennemfører en analyse af netværkets nuværende praksis med henblik på at afklare potentialer for brug af QuickPlace. Hvis resultatet af denne analyse er tilfredsstillende foreslår vi, at der herefter gennemføres et mindre eksperiment, over en relativt kort tidsperiode (fx 4 måneder), og helst hvor der er mulighed for at inddrage medarbejdere uden for Danmark.

De optimale betingelser for brug af QuickPlace er blandt en gruppe geografisk adskilte medarbejdere, der har behov for at samarbejde og koordinere arbejdsopgaver samtidig med, at det er besværligt eller umuligt at mødes jævnligt (distribueret og netværksbaseret organisationsform).

Eksperimentet kan fx udføres hos Notes-netværket eller Forandringskonsulent-netværket.

1.3 Tekniske rammer

Som CSCW-teknologi i eksperimentet foreslår vi Lotus QuickPlace™ idet vi forventer, at Unibank på sigt vil satse på denne teknologi: Bl.a. planlægger Kommunikation at bruge denne teknologi som platform for tværnordiske projekter. Ud over QuickPlace kan eksperimentet fx også inddrage Lotus SameTime™.

Anvendelsen af QuickPlace er et forslag og det er i princippet ikke afgørende, hvilken CSCW-teknologi som afprøves i eksperimentet. Den såkaldte BSCW-server (<http://bscw.gmd.de>) er fx en anden mulig platform for eksperimentet.

Vi forventer, at Unibank selv vil stille QuickPlace til rådighed for eksperimentet. Hvis det ønskes kan vi stille QuickPlace (eller BSCW-serveren) til rådighed for Unibank, via en server på Roskilde Universitetscenter.

2. Organisering

2.1 Projektets organisering

Projektet foreslås organiseret i 2 dele:

Del 1: Analyse af nuværende praksis: DIWA forskerne udfører en kort analyse af netværkets nuværende virkemåde og praksis mhp. at identificere de mål, problemer, behov, arbejdsgange, kommunikationssituationer m.v., hvor brug af QuickPlace kan være relevant. Resultatet er en prioriteret liste af de områder, hvor QuickPlace kan afprøves.

Del 2: Selve eksperimentet: Resultatet af analysen er grundlag for en beslutning om at gennemføre eksperimentet. Kun hvis resultatet af analysen er tilfredsstillende for både DIWA forskerne og Unibank går vi videre. Selve eksperimentet inkluderer, igangsættelse, gennemførelse og evaluering og afslutning.

Eksperimentets organisering skal afklares med Unibank. Det er fx uklart, om eksperimentet skal organiseres som et projekt inden for Unibanks projektmodel.

DIWA forskerne har en analyserende, superviserende og konsulterende rolle i begge dele af projektet. Unibank leder projektet. Samarbejdet kan inkludere:

- At DIWA forskerne i samarbejde med Unibanks medarbejdere analyserer netværkets nuværende praksis mhp. at identificere problemer, behov og andre udfordringer, som QuickPlace potentielt kan afhjælpe.
- At DIWA forskerne introducerer til mulige anvendelser med QuickPlace og løbende superviserer Unibanks medarbejdere i forbindelse med eksperimentet.
- At DIWA forskerne løbende observerer anvendelsen af QuickPlace under eksperimentet.
- At DIWA forskerne i samarbejde med Unibanks medarbejdere foretager en systematisk evaluering og erfaringsopsamling.

2.2 Ressourcer

DIWA forskerne kan tilsammen afsætte ressourcer i et omfang svarende til ca. 25 timer/ uge frem til sommer 2001. Dette inkluderer tid til møder, supervision, interviews, efterbearbejdning af interviews, observation, analyse af resultater, rapportskrivning m.m.

Nedenfor gives et bud på Unibanks ressourceomfang for projektets del 1 og del 2 beskrevet ovenfor (jvf. også afsnit 3.1).

Del 1: Analyse af nuværende praksis:

- 1-2 møder hvor opgaven aftales (projektetablering) med Forandringssupport, netværksdriver samt evt. deltagere fra netværket.
- DIWA forskerne gennemfører analysen og præsenterer resultatet.

- Fra Unibank kræves som minimum, at et udvalg af netværkets deltagere får tid til at lade sig interviewe. Et interview tager typisk 1-2 timer. Analysen kan fx inkludere 6 interview.
- Derudover kan DIWA forskerne evt. tilbyde et halv- eller heldags-seminar for netværket fx i form af et fremtidsværksted, hvor deltagerne brainstormer over problemer i netværkets nuværende kommunikation og mulige ideer til forbedringer.
- Endelig skal deltagere fra Forandringssupport og netværket tage stilling til analysens resultat og sammen med DIWA forskerne beslutte om del 2 skal gennemføres.

Del 2: Selve eksperimentet: De ressourcer der skal afsættes til eksperimentet afhænger af eksperimentets mål og hvor ambitiøst det planlægges, bl.a.:

- Hvor mange medarbejdere skal involveres,
- Typer og omfang af opgaver/kommunikation, der skal inddrages,
- Hvilke dele af QuickPlace's funktionalitet, der skal anvendes,

Under alle omstændigheder forventer vi at Unibank stiller med en ansvarlig for eksperimentet, en ansvarlig for QuickPlace ("superbruger") samt – ikke mindst – et engageret fagligt netværk. Den ansvarlige for eksperimentet og QuickPlace kan fx være netværksdriveren.

Eksempel på ressourcerne til selve eksperimentet

Igangsætning af eksperimentet (del 2.1):

- 1-2 møder hvor opgaven aftales (projektetablering) med Forandringssupport, netværksdriver samt evt. deltagere fra netværket hvor anvendelsen af QuickPlace etableres.
- 1 workshop på 1/2 dag for alle netværkets deltagere.
- Opbygning af et QuickPlace af den ansvarlige for QuickPlace, 1 dag.
- Instruktion i anvendelsen af QuickPlace til netværkets deltagere: 1/2 – 2 timer afhængig af forhåndskendskab.

Gennemførelse af eksperimentet (del 2.2):

- Netværkets deltagere anvender QuickPlace 1-3 timer om ugen.
- Den ansvarlige for QuickPlace afsætter 1/2 – 1 dag om ugen til:
 - Løbende udvikling af QuickPlace.
 - Opsøgende og superviserende funktion (fx kontakt til 2-4 netværksdeltagere pr. uge).
 - Løsning af tekniske problemer.
- DIWA forskerne udfører interview, tænke-højt forsøg og observationer: 5 stk. i første periode af eksperimentet og 5 stk. i sidste periode, i alt 10 aktiviteter hvor en netværksdeltager skal afsætte 1-2 timer.

Evaluering og afslutning af eksperimentet (del 2.3):

- Seminar for Forandringssupport og netværket på 2 timer, hvor DIWA forskerne præsenterer resultaterne af eksperimentet på baggrund af en rapport.

2.3 Interessenter

Interessenterne skal afklares med Unibank. Mulige potentielle interessenter:

- Forandringsupport
- Det udvalgte netværk
- Teknisk support til QuickPlace
- De andre netværk og netværkernes ledelse (driverne)
- Kommunikation
- DIWA forskningsprogrammet

2.4 Kritiske succesfaktorer

Der kan på forhånd identificeres følgende 10 kritiske faktorer, som er betingelser for, at projektet kan gennemføres med succes:

1. At projektet prioriteres og igangsættes inden for længe.
2. At der kan opstilles mål for eksperimentet som effektivt kan evalueres.
3. At der findes et interesseret og engageret fagligt netværk hvor deltagerne ikke sidder i samme bygning og i øvrigt har svært ved at mødes jævnligt (distribueret og netværksbaseret organisationsform).
4. At anvendelsen af QuickPlace er relateret til erkendte problemer og behov som det faglige netværk er engageret i at løse.
5. At potentialet for brug af QuickPlace er åbenlys, dvs. at evt. alternativer - typisk brug af e-mail med attachments - er klart problematiske.
6. At netværkets medlemmer er indforstået med eksperimentet og har tid til at deltage.
7. At de tekniske rammer er til stede (QuickPlace er blevet oprettet mv.).
8. At netværkets medlemmer bliver instrueret i brugen af QuickPlace.
9. At der allokeres en ansvarlig for eksperimentet.
10. At der allokeres en ansvarlig ("superbruger") for QuickPlace.

3. Metode

3.1 Overordnet fremgangsmåde

Projektet kan overordnet anskues som bestående af 5 opgaver:

1. *Projektetablering (del 1 og del 2)*: Rammerne, ambitionsniveau, organisering og plan for projektet aftales og resultatet dokumenteres i et projektgrundlag inkl. en plan. Projektetablering bør udføres både mht. projektets del 1 (analyse af nuværende praksis) samt del 2 (selve eksperimentet). Dette papir kan fungere som et første udkast til projektgrundlaget for del 1.
2. *Analyse af nuværende praksis (del 1)*: DIWA forskerne udfører en kort analyse af netværkets nuværende virkemåde og praksis mhp. at identificere de mål, problemer, behov, arbejdsgange, kommunikationssituationer m.v., hvor brug af QuickPlace kan være relevant. Resultatet er en prioriteret liste af de områder, hvor QuickPlace kan afprøves.

3. *Igangsætning af eksperiment (del 2.1)*: Dette kan fx foregå ved afholdelse af en workshop for alle involverede medarbejdere, hvor det afklares og aftales hvordan QuickPlace skal tages i brug og anvendes af netværkets deltagere. Udgangspunktet for workshoppen kan være den prioriterede liste nævnt ovenfor. Resultatet er opbygningen af en 1. version af et kørende QuickPlace, hvor netværkets deltagere har aftalt anvendelse, roller, ansvarsområde m.m.
4. *Gennemførelse af eksperimentet (del 2.2)*: Netværket anvender QuickPlace som aftalt. DIWA forskerne observerer løbende forløbet. Der kan være behov for en opfølgning til workshoppen nævnt ovenfor, fx i form af løbende supervision i brugen af QuickPlace og til en løbende vurdering og regulering af udformningen af QuickPlace, netværkets aftaler omkring anvendelsen m.m.
5. *Evaluering og afslutning af eksperimentet (del 2.3)*: Eksperimentet afsluttes. DIWA forskerne opsamler, dokumenterer og præsenterer erfaringerne fra eksperimentet ved en evaluering sammen med Unibanks medarbejdere. Unibank tager stilling til eksperimentets videre opfølgning. Resultatet er en rapportering af hele forløbet.

3.2 Plan

En plan for hele forløbet skal udarbejdes. Udgangspunktet er i de 5 opgaver beskrevet ovenfor. En tidsplan kunne skitseres således:

- 22.nov. – 1. jan. Del 1: Projektetablering
- 1. jan. – 15. feb. Del 1: Analyse af nuværende praksis
- 15. feb. – 1. mar. Del 2: Projektetablering
- 1. mar – 15. mar. Del 2.1: Igangsætning af eksperiment
- 15. mar.– 15. jun. Del 2.2: Gennemførelse af eksperiment
- 15. jun. – 1. jul. Del 2.3: Evaluering og afslutning af eksperiment

3.3 Teknikker og beskrivelsesværktøjer

De teknikker og beskrivelsesværktøjer, som DIWA forskerne benytter er:

- Interview. Interviews vil som regel blive optaget på bånd.
- Diagnostisk kortlægning af analyserede problemer og behov.
- Dokumentanalyse: Læsning og analyse af centrale dokumenter, herunder data registreret i QuickPlace.
- Logning af aktiviteter foretaget i QuickPlace.
- Tænke-højt forsøg af anvendelsessituationer med QuickPlace. Tænke-højt forsøg optages som regel på video.
- Observation: For bl.a. at forstå de konkrete samarbejdsformer og organisering af arbejde kan vi også ønske at deltage som observatører ved bl.a. møder.

3.4 Fortrolighed

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

- Alle dokumenter, som DIWA forskerne får adgang til, vil blive behandlet fortroligt.
- Videoptagelser og båndoptagelser bliver betragtet som fortrolige og anvendes kun af DIWA forskerne.
- Erfaringerne fra eksperimentet vil blive diskuteret internt blandt forskerne i DIWA programmet.
- Ekstern publicering af erfaringer og andre 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.

4. Godkendelse

Dette projektgrundlag er accepteret og godkendt d. <dato>

Deltagere fra DIWA

Jesper Simonsen

Kristian Billeskov Bøving

Jens Kaaber Pors

Lone Hoffmann Petersen

Deltagere fra Unibank

Toben Eschricht

Jan Wilmann

Kirsten Andersson

<netværksdriver>

Appendiks A: DIWA - Et forskningsprojekt hos Unibank

DIWA står for "Design and use of Interactive Web Applications" og er et 4-årigt forskningsprogram støttet af Forskningsrådet. 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:

- At udforske hvordan udvikling og brug af Web applikationer er forskellig fra traditionel informations teknologi.
- At analysere de implikationer som udvikling og brug af Web applikationer medfører i forhold til arbejdsdeling, færdigheder og kompetencer.
- At identificere tekniske og organisatoriske nøgelfaktorer, som afhjælper eller forhindrer en succesfuld implementering af Web applikationer.
- 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 Framfab A/S.

Yderligere information om DIWA kan ses på www.diwa.dk.

Appendiks B: Lotus QuickPlace™

QuickPlace er en application til understøttelse af samarbejde i et team eller en gruppe. Denne type applikationer kaldes typisk Virtual Offices. Af lignende produkter på markedet findes bl.a. HotOffice, Intranets.com, Huddle247.com, Projectplace, JoyDesk, TeamNow etc. De nævnte konkurrenter kører hos en ASP (Application service Provider) og lejes. Quickplace kan både lejes via en ASP og købes og køres in-house.

Mere info: www.lotus.com/quickplace

Demo: www.quickplace.com

KEY FEATURES AND BENEFITS

- **Instant Collaboration.** Create a team workspace on the Web in seconds. No training or technical assistance is required-productivity is immediate.
- **Seamless Microsoft Office 2000 Integration.** Author and publish content using Microsoft Office 2000 applications. Import Office templates for use as customized QuickPlace forms.
- **Built-in Task Management.** Assign action items and deadlines. Map your progress in a Gantt chart view summary. Automatic notification keeps everyone aware of to-dos and milestone status.
- **On-line Awareness and Chat.** Brainstorm new ideas or review content with on-line members.
- **Ultra Customizable.** Add folders and forms, update the look and feel, create Themes that mirror existing intranet or corporate Web sites; create solution modules that address specific business needs.

FEATURES OVERVIEW

QuickPlace offers the best in team collaboration features.

- **Rich text and content.** Create rich text documents right from your browser. Share files in popular formats with drag-and-drop ease: HTML import, GIF and JPEG, animated GIF, e-mail with attachments and more.
- **Content management.** Collaborate efficiently with support for document revision history, check-in/check-out and document sharing among multiple editors.
- **Find information fast.** All QuickPlace content is full-text indexed for easy retrieval. A choice of folder styles lets you organize content intuitively. "News Daily/Weekly" provides an integrated interface into all new content and actions.

QuickPlace gives you more convenient ways to work.

- **Off-line access.** Keep a copy of QuickPlace on your PC so you can work in it even when disconnected from the network. Sync data when you reconnect.
- **E-mail integration.** Send e-mail directly to a QuickPlace. Let QuickPlace notify team members automatically about important events, new postings and tasks due.