



Förstudierapport Insidan

2014-02-19

Förstudierapport för intranätet

Innehåll

Inledning	3
<i>Bakgrund</i>	3
<i>Mål med förstudien</i>	3
<i>Tillvägagångssätt</i>	4
<i>Syfte och mål för intranätet</i>	4
Rekommendationer	6
<i>Intranätstrategi</i>	6
<i>Innehåll och struktur</i>	6
<i>Sökfunktionalitet</i>	8
<i>Personalisering</i>	9
<i>Det sociala intranätet</i>	10
<i>Personregister/profilsidor</i>	10
<i>Åtkomst</i>	10
<i>Dokumenthantering</i>	11
<i>E-tjänster</i>	12
<i>Statistik</i>	14
<i>Intranätorganisation</i>	15
<i>Webbpubliceringsverktyg (WCM) och arbetssätt</i>	16
<i>Konsultstöd under projektet</i>	17
<i>Ekonomi och resurser</i>	17
<i>Övergripande rekommendationer</i>	17

Inledning

Bakgrund

I september 2013 beslutade kommunstyrelsen att en förstudie skulle genomföras i syfte att utreda hur intranätet (Insidan) kan förbättras för att få ökad användbarhet och förstärka möjligheten till intern dialog och förbättrad ledningskommunikation (KS0541/13). Uppdraget innebar även att ta fram förslag på ny intranätorganisation och tydliggöra ansvar och roller inom organisationen.

Styrgrupp för förstudien har bestått av Åsa Hedin, kommunikationschef och Johan Åkerblom, tf IT-chef.

Arbetsgruppen har bestått av Janna Betzén (samordnare), Sara Mostofizadeh, Håkan Norlin och Talayeh Shabanifard.

I förstudiedirektivet listas några av problemen med dagens intranät:

- Intranätet saknar strategi.
- Personifieringen är inte genomförd i den omfattning som tidigare varit ambitionen.
- Idag sker i stort sett ingen dialog mellan medarbetare på intranätet.
- Ledningskommunikationen behöver förbättras.
- Idag är det ofta svårt att som medarbetare hitta den information man behöver på intranätet.
- Ingen tar ansvar över informationen på intranätet som helhet.
- Många enheter har stora delar av sitt intranät i andra system.
- Kommunens webbager upplever att dagens webbpubliceringsverktyg (WCM-verktyg) är svårarbetat.
- Idag saknas möjlighet att ta fram statistik på Falu kommuns intranät.

Mål med förstudien

- Förstudien ska ge förslag till lösningar på övergripande nivå, som till exempel hur startsida, ingångar för medarbetare och övergripande struktur, navigering och funktioner kan förbättras för att underlätta för medarbetare. Förstudien ska föreslå hur man ska jobba vidare i ett framtida intranätprojekt.
- Ledningskommunikationen ska förbättras. Chefer på olika nivåer ska kunna använda intranätet som stöd i sin ledarroll och hänvisa dit, och medarbetare ska få bättre möjligheter att hålla sig uppdaterade om mål, ansvarsförhållanden och vad som är på gång i Falu kommun.
- Förstudien ska ta fram ett förslag på hur en framtida organisation för intranätet ska se ut.
- Förstudien ska ge en uppskattning av vilka resurser och tidsramar som krävs för ett framtida intranätprojekt.
- Utreda behovet av att framöver utveckla möjligheter att umgås socialt på intranätet, att dela filer, kontakta kollegor som är experter, bloggar, chatt, e-tjänster med mera. Vi behöver också utreda behovet av olika projektgrupper, arbetsgrupper, intressegrupper och liknande. Här ser vi en utvecklingspotential som kan innebära arbetsbesparande effekter för kommunens anställda, men även ge medborgarna en förbättrad service.

Tillvägagångssätt

Behovsanalys

För att ta reda på användarnas behov upphandlades konsultföretaget Knowit för att genomföra en behovsanalys av ett nytt intranät. Som metod för analysen valdes effektkartläggning där syfte, mål och målgrupper identifierades och sex workshoppar med chefer och medarbetare i kommunen genomfördes. Se bilaga 1. Minienkäter har också delats ut på en rektorsträff samt till kommunambassadörerna.

Omvärldsbevakning

Ett studiebesök har genomförts för att ta del av Borlänge kommuns arbete med sitt nya intranät. Arbetsgruppen har deltagit på konferensen Smarta intranät, där föreläsningar varvades med case från både privat och offentlig sektor. Som ett deluppdrag i behovsanalysen har Knowit sammanställt en trendrapport över kommande utveckling av intranät. Arbetsgruppen har genomfört litteraturstudier bland annat trendundersökningen ”Hur mår Sveriges intranät” av Web Service Award, samt omvärldsbevakning på internet.

Utredningar

Arbetsgruppen har genomfört utredningar kring delar av uppdraget, t.ex. statistik, sökfunktion och intranätorganisation, för att ta reda på nuläget samt kunna lämna förslag på rekommendationer till det nya intranätet.

Delaktighet i nätverk

Sedan oktober 2013 är Falu kommun delaktig i nätverket Funka. Funka arbetar med tillgänglighet och användbarhet och har bildat ett kommunnätverk med 84 kommuner. Nätverket har i första hand arbetat med externa webbplatser men även tagit fram förslag på strukturer m.m. för kommuners intranät.

Syfte och mål för intranätet

Under arbetet med behovsanalysen togs ett syfte för intranätet fram samt effektmål. I förstudiedirektivet fanns också målsättningar för det framtida intranätet.

Syfte

Intranätet ska vara vårt naturliga verktyg i vardagen för samarbete, kommunikation och delaktighet.

Effektmål

- Förbättra möjligheten att hitta genom sök och navigering.
- Förbättra projektstöd, under projekt och efter projekt på intranätet
- Bättre stöd för dokument- och filhantering
- Skapa ökad delaktighet i sin egen förvaltning
- Tillgängliggöra mer info i form av protokoll, nyhetsartiklar från ledningen, budgetdokument.
- Öka den reella användningen av Intranätet.
- Öka vetskapen om varandras kompetenser och uppdrag.

Övriga målsättningar med intranätet

- Effektivisera medarbetarnas vardag.

- Medarbetarna ska uppleva att det är lätt att hitta på intranätet.
- Öka möjligheten till dialog mellan medarbetare och ledare på olika nivåer.
- Öka möjligheterna för medarbetare att personifiera sidor.
- Integrera intranätet med dokumenthanteringen för att öka nyttan med intranätet.
- En webborganisation anpassad för intranätet. Webborganisationen ska ha helhetssyn och ansvar för innehåll och funktioner. Webborganisationen måste även ha mandat att kunna ställa krav på kommunens verksamheter, i synnerhet om information ska finnas som ska kunna hanteras av flera kontor och förvaltningar.

Förstudien rekommenderar

- att utreda målen noggrannare, hitta mätmetoder och göra målen mätbara.

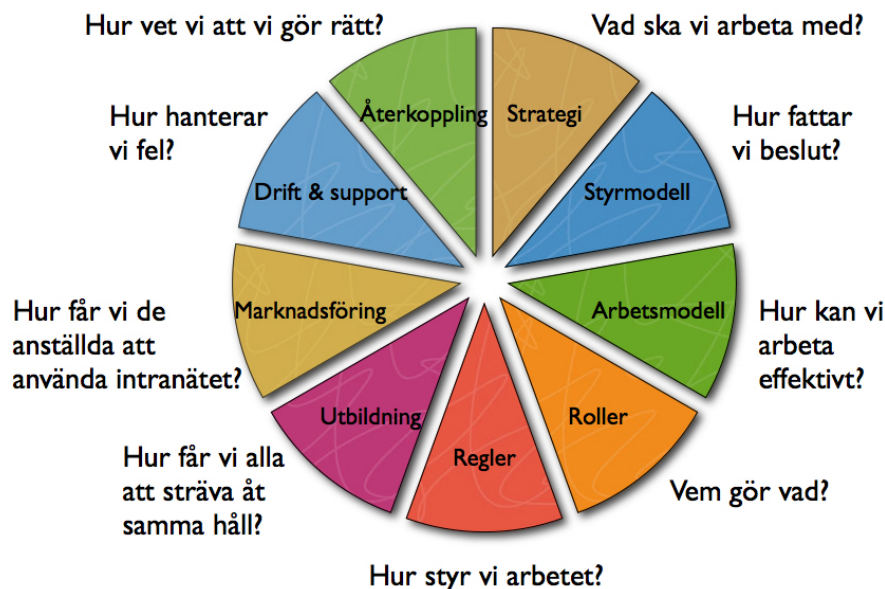
Rekommendationer

Intranätstrategi

En strategi för intranätet är nödvändig för att kunna arbeta effektivt och i rätt riktning. Strategin ska innehålla en vision och mätbara mål för intranätet samt beskrivning av hur målen ska uppnås. Strategin är grunden för vidare aktivitetsplanering.

Det är viktigt att strategin stämmer överens med kommunens övergripande strategier, som t.ex. kommunens vision, kommunikationsstrategi och personalpolicy. Strategin ska även stödja kommunens mål och intranätets högsta mål måste därför vara att bidra till kommunens grundläggande verksamhetsmål.

Med en väl förankrad strategi kan man också förklara tanken med intranätet och sälja in det till organisationen. Den ger även de som arbetar med intranätet en tydlig riktning och en gemensam plattform för arbetet.



Modell över hur arbetet med en intranätstrategi kan se ut.

Förstudien rekommenderar

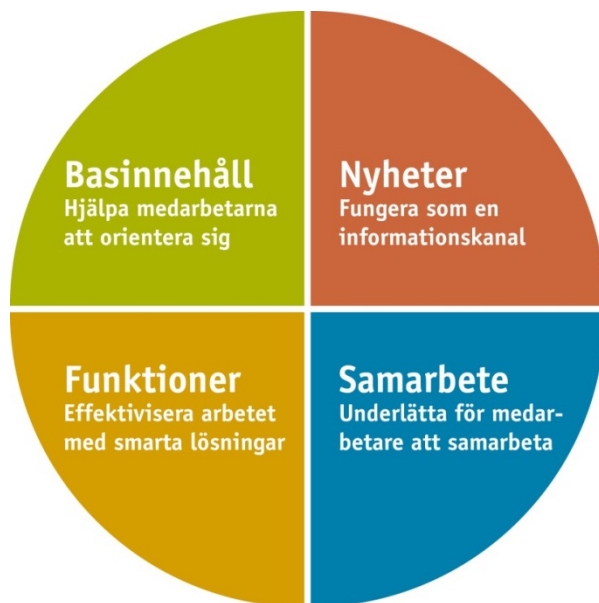
- att utforma en strategi för intranätet tidigt i projektet, samt vara noga med att förankra den på ledningsnivå.

Innehåll och struktur

Behovsanalysen visade att användarna har svårt att hitta på dagens intranät. Det bottnar i flera delar, dels fungerar inte sökfunktionen optimalt, dels känns strukturen inte självklar, dessutom har man upplevt frustration över personsökningen.

Kommunnätverket Funka har tagit fram ett koncept för intranät, där de identifierat fyra huvuduppgifter för ett modernt intranät. De olika delarna kan införas etappvis om det känns som

ett för stort steg att göra allt på en gång. Delarna behöver heller inte vara lika stora som i modellen utan vi avgör själva vad vi vill satsa på och utveckla.



Basinnehåll – Basinnehållet består av ett relativt statiskt utbud av information som de anställda behöver. Basutbudet är indelat i en informationsstruktur och visas via en navigationsmeny men ska också vara sökbar. Den första generationens intranät består till stor del av just ett basutbud men medarbetarna tycker ofta att informationen är svår att hitta.

Nyheter – Genom att kategorisera nyheterna kan olika flöden skapas, exempelvis på förvaltningsnivå eller för olika roller. Dessa flöden kan exponeras på förvaltningarnas "startsidor" medan kommunövergripande nyheter kan visas direkt på startsidan för intranätet. Det ska gå att prenumerera på nyhetsflöden och kommentera nyheter.

Funktioner – Det finns en rad olika funktioner som kan underlätta arbetet för de anställda, bland annat funktioner för att boka, beställa och felanmäla m.m. Det ska också finnas möjligheten att integrera och interagera mot olika verksamhetssystem. Istället för att behöva gå in och ut ur en rad olika system kan uppgifter utföras direkt från intranätets gränssnitt. Eller så ska intranätet kunna visa om det finns ärenden att handlägga i olika system så att man slipper gå dit och kolla.

Samarbete – Intranätet ska kunna erbjuda olika möjligheter till samarbete. En grundläggande funktion är att kunna hitta varandra, varför det ska finnas möjligheter att söka och hitta personal. Man ska också kunna följa personer och föra dialog med varandra. En viktig samarbetsfunktion är möjlighet att arbeta med projekt och arbetsgrupper och kunna dela dokument över förvaltningsgränserna.

Struktur

När nuvarande Insidan togs fram för åtta år sedan gjordes användartester för att utvärdera strukturen. Sedan dess har behoven förändrats, innehåll har tillkommit och försvunnit och det otydliga ansvaret har gjort att strukturen har förändrats under åren. Användarna upplever att det är svårt att hitta och att ingångarna som finns inte är självklara.

Kommunnätverket Funka har arbetat fram förslag till en grundstruktur för intranät som är uppdelad i två delar, en basinformation lika för alla anställda och en individuell del för det egna arbetet. En del kommuner har lagt till ytterligare en ingång speciellt för chefer. Strukturen är testad och utvärderad av kommunanställda i de 84 deltagande kommunerna och utgår från behoven för en kommunal organisation.

Basinformation				Egna arbetet	
Anställning	Arbetsmiljö och hälsa	Regler och styrning	Organisation	Service och stöd i arbetet	Min sida
Lön, ersättningar, arbetstid	Friskvård och hälsa	Rutiner	Kommunledning	Hjälp och support	Min profil
Lön, lönesamtal, lönesättning	Företagshälsovård	Regler och riktlinjer	Förvaltning 1	Boka	Min roll
Förmåner	Medarbetarstöd	Program och planer	Mål, planer och styrdokument	Beställa	Arbetsuppgifter
Arbetstid, tidsrapportering	Stresshantering	Pollicys	Styrning och uppföljning	Beställa, köpa in, upphandla	Instruktioner och anvisningar
Frånvaro semester och ledighet	Droger, missbruk	Mål	Ansvarsområden	Avtalskatalog	Chef
Resor, traktement, kvitton	Rökning	Värdegrund och visioner	Förvaltning 2	Avtal	Rekrytering
Representation	Sjukdom och rehabilitering	Processer	Förvaltning 3	Betala, attestera	Lönesättning
Försäkringar & pension	Sjukdom	Styrning och uppföljning	Kommunala bolag	Attestera	Personalutveckling
Utbildning och kompetensutveckling	Arbetskador och olyckor	Arbetsmetoder och modler	Bolag 1	Fakturerering	Rehabilitering
Kompetensutveckling	Rehabilitering	Protokoll och kallelser	Bolagsordning	Felanmäla	Redovisning
Chef- och ledarutveckling	Arbetsmiljö		Styrelse	Förelä, tipsa	Meddelanden
Utbildningar och seminarier	Arbetsmiljöarbete		Personal	System	Uppgifter
Karriärvägar i kommunen	Skyddsombud, skyddsronder		Ekonomi	Blanketter	Kalender
Rekrytering och anställning	Ventilation och buller		Mål, planer och styrdokument		Favoriter
Rekrytering av personal	Allergier och överkänslighet		Styrning och uppföljning		Kollegor
Introduktion för nyanställda	Tillgänglighet		Ansvarsområden		Ärenden, handläggning
Praktik	Bemötande och attityder		Upphandling och inköp		
Bisyssla	Glasögon, terminalglasögon		IT		
Avknoppning	Arbetskläder och utrustning		Information/kommunikation		
Betyg och intyg	Jämställdhet och mångfald		Juridik		
Anställning upphör	Säkerhet, Krishantering		Räddningstjänst		
	Systematiskt brandskyddsarbete		Samverkan, kommuner och landsting		
	Inpasseringskontroll		Fackligt arbete, samverkan		
	Kris och beredskap		Fackliga organisationer		
	Första hjälpen		Medbestämmande		
			Personalförening		

Funkas förslag till struktur för kommunala intranät.

Förstudien rekommenderar

- att projektet utgår från Funkas koncept och grundstruktur och sedan utreder hur vi behöver förändra den för att den ska passa vår organisations struktur och behov.

Sökfunktionalitet

Dagens intranät är ett klassiskt intranät där man skapar webbsidor och kan bifoga filer. Sökfunktionaliteten begränsas till informationen som finns i skapade webbsidor, vilket innebär att många anställdas kunskap och dokument ligger utspridda i flera olika system och inte kan hittas på något enkelt sätt. Användarna inom Falu kommun upplever dessutom att sökfunktionaliteten på intranätet är undermålig och detta gäller även sökningen av exempelvis kontaktuppgifter.

En starkt bidragande orsak till att öka användandet och upplevelsen av ett intranät är en bra sökfunktionalitet. Detta kan göras på flera sätt men som regel handlar det om en kombination av sökmotor, ett strategiskt sökmotoroptimeringsarbete samt utbildning till de som bidrar med information. Oavsett lösning så är en bra sökupplevelse ofta en av de viktigaste åtgärderna för att uppnå ett bra resultat med investeringen av ett nytt intranät.

Intranätet bör, förutom sökning på vanliga sidor även möjliggöra sökning på fler objekttyper som t.ex personer, handböcker, e-tjänster, kompetenser, dokument, bloggar, wikis, forum m.m.

Sökningarna bör kunna filtreras utifrån flera aspekter. Dels utifrån nyckelord som varje objekt bör ha, så kallad facetterat urval. Dels bör man enkelt kunna visa sökningen utifrån de objekttyper som förekommer inom intranätet och organisationen (personer, handböcker, dokument, e-tjänster, bloggar, projekt m.fl). Därför behöver alla objekt (dokument, filer, personer, e-tjänster, forum, bloggar, wikis m.fl) nyckelordsmärkas och kategoriseras.

Önskvärt är också att sökresultaten kan rangordnas på något sätt. Tänkbara sätt att rangordna är t.ex att ett manuellt arbete görs för att märka upp viktiga dokument, att användarna har möjlighet att betygsätta dokument eller dela dokument vidare, eller att dokument som blir lästa ofta hamnar högt. En kombination av detta är också tänkbart.

Förstudien rekommenderar

- att sökverktyget för det nya intranätet bör kunna söka på alla objekttyper i intranätet samt kunna filtrera sökresultatet utifrån nyckelord och objekttyp.
- att ett arbete inleds för att alla objekt ska nyckelordmärkas, antingen genom en tvingande funktion när man skapar ett objekt eller genom utbildning/information till alla anställda som skapar objekt på intranätet.
- att sökresultatet bör kunna rangordnas på något sätt.

Personalisering

I och med att man som användare autentiserar i samband med inloggning skapas också möjlighet till ett riktat innehåll. Idag upplevs det som att det är ett brus av exempelvis nyheter och att det kan vara svårt att avgöra vad som är riktat till just mig.

För att skapa en bra användarupplevelse och en vilja att använda intranätet som en naturlig del av vardagen är det viktigt att användarna får ”rätt” information. Autentiseringen i kombination med kategoriserad information gör att varje enskild användare kan få rätt information direkt riktad till användaren.

Det är viktigt att skapa en attraktiv upplevelse både för användare som vill anpassa mycket och för användare som sällan besöker intranätet eller inte vill anpassa i lika stor utsträckning.

Möjligheten att prenumerera på olika nyhetsflöden, siduppdateringar eller personer ger också en större känsla av att det blir ”mitt intranät”.

Förstudien rekommenderar

- att det nya intranätet ska gå att personalisera.
- att projektet utreder vidare i vilken utsträckning intranätet ska anpassas beroende på autentisering och individuella inställningar.

Det sociala intranätet

Att skapa möjlighet för användare att på ett effektivt och tillgängligt sätt kunna samarbeta, även över verksamhetsgränserna kan ge stora vinster. En samarbetsyta i kombination med en väl fungerande dokumenthantering reducerar ett vanligt förekommande fenomen som att dokument skickas och hanteras via e-post.

En annan del av att kunna samarbeta är att skapa möjligheten för användarna att kunna diskutera via intranätet. Att skapa möjligheter till diskussion, dialog och erfarenhetsutbyte är en viktig del.

Det har däremot visat sig att det inte är helt självklart för användarna att börja använda sociala funktioner bara för att verktygen finns. Något som kan underlätta är om möjligheterna till dialog påminner om redan existerande funktioner som t.ex. facebook. Ledningen har också ett ansvar för att vara föregångare och visa på goda exempel som kan effektivisera vardagen.

Förstudien rekommenderar

- att införa sociala funktioner successivt så att användarna kan lära sig och se fördelarna efter hand.

Personregister/profilsidor

Behovsanalysen har visat att sökfunktionen där man söker personer används mycket men den ger också upphov till stor frustration, eftersom den inte fungerar på önskvärt sätt. Det finns t.ex. behov att söka på enheter och avdelningar utan att veta personens namn eller att söka på ämnesområden för att få reda på vem som jobbar med de frågorna.

För att samarbete och personalisering ska fungera på ett bra sätt behöver varje användare fylla i en profilsida, där andra användare bland annat kan se var man jobbar, vad man jobbar med och vilka kompetenser man har. Varje anställd behöver också märkas upp med nyckelord så att man blir sökbar. Dessa profiler är också nödvändiga för de sociala delarna av intranätet, då det blir möjligt att skapa arbetsgrupper eller ”gilla” en person och följa personens aktiviteter.

Förstudien rekommenderar

- att skapa ett personregister och utreda vilka uppgifter som ska vara obligatoriska.

- att det blir tvingande att fylla i vissa uppgifter om sig själv när man loggar in för första gången på det nya intranätet innan man kan gå vidare.

Åtkomst

Många anställda i kommunen har inte regelmässig tillgång till en dator. Därför måste intranätet kunna nås på ett lätt sätt även genom mobila enheter var man än befinner sig. Alla medarbetare ska kunna få information, utnyttja funktioner och delta i samarbete. Detta kan lösas antingen genom en flexibel webbplats eller ett renodlat mobilt innehåll på webbplatsen.

Behovsanalysen visar att de flesta upplever frustration över att behöva logga in sig flera gånger; först i datorn, sedan på intranätet och därefter även i det system som användaren egentligen var ute efter. En av de viktigaste åtgärderna i samband med utvecklingen av ett nytt intranät är så kallad Single Sign On. Det innebär att en användare som en gång har autentiserat sig inte behöver göra det igen vid access till intranätet. Att göra en extra autentisering vid access vid extern åtkomst är en annan sak och ofta accepterat av användarna. När det gäller extern åtkomst så ska detta naturligtvis gå hand i hand med ett säkerhetstänkande, men den externa åtkomsten av intranätet bör ändå vara relativt enkel.

Förstudien rekommenderar

- att nyheter och de vanligaste funktionerna på intranätet ska kunna nås från mobila enheter och med extern åtkomst.
- att så kallad single sign on införs i så stor utsträckning som säkerheten tillåter.

Dokumenthantering

Den typiske tjänstemannen i Falu kommun arbetar med en mängd olika system och i olika kontexter. En stor del av intranätet består av olika typer av dokument och guider och verksamheten styrs av lagar och regler, reglementen, föreskrifter och anvisningar.

Idag hanteras de flesta dokument via en filtjänst (ex. G:) på varje enskild förvaltning. Det finns ett diariesystem men ofta är det "färdiga" dokument som hanteras via ett diariesystem och inte dokument under arbete. För projekt över förvaltningsgränserna finns verktyget Quickr.

Problemet är att det inte finns en koppling mellan de dokument som hanteras på filtjänsten och intranätet. Ska man länka till ett dokument via intranätet så laddas detta upp till plattformen i samma stund som man gör det finns en ökad risk att det kommer att finnas flera versioner av samma dokument och det är inte säkert vilken som är den senaste eller vem som är ansvarig.

En stor fördel skulle vara att göra dessa dokument prenumererbara och även lägga till sociala funktioner till dessa dokument, t.ex att rekommendera ett dokument, dela dokumentet vidare, kommentera dokumentet på ett sätt så att en diskussion runt innehållet kan föras. Detta gäller alla typer av projektdokument, guider, policydokument, styrdokument, strategier, program, planer, policies, riktlinjer, instruktioner.

Förstudien rekommenderar

- att projektet utreder vidare vilka behov kommunen har och vilka krav vi skulle ställa på ett nytt dokumenthanteringsystem.

E-tjänster

Begreppet e-tjänst har blivit ett samlingsord som används för e-blanketter, e-formulär, jämförelsetjänster m.m. I vissa sammanhang nämner man allt oftare begreppet e-Process för att beskriva sambanden med olika verksamhetssystem. Rätt implementerat kan en tjänst på ett intranät höja den totala upplevelsen av intranätet och samtidigt innebära besparingar i form av minskat dubbelarbete och ökad automatisering. Det kan också innebära att de anställda får bättre överblick både för arbetet i organisationen som för arbetet på projekt- eller individnivå.

En skillnad mot tjänster på den offentliga webben är att man alltid är inloggad på intranätet och man kan därför göra följande grova indelning av e-tjänster:

Informationstjänst - En tjänst där informationen kan anpassas beroende på var man jobbar, vilka projekt man är med i, vilka val man själv gjort. Exempel är driftinformation, nyheter, jämförelsetjänster, tillgängliga e-blanketter, e-formulär (anmälningar) m.fl.

Personifierad e-tjänst - En tjänst där den anställda får specifik information från underliggande system beroende på vad som finns aktuellt i dessa system. Exempel är olika typer av handlägningsärenden, fakturahantering, tidsredovisning, projektarbeten m.fl. Det kan också finnas interaktion direkt från intranätet med underliggande system, t.ex att man kan fylla i dagens tidsredovisning.

Även om tjänsterna i dagsläget inte är så utvecklade så används väldigt många formulär för anmälningar och informationsinsamling. Under 2013 skickades minst 5000 formulär från insidan till olika mottagare. Vi tror dock att siffran är högre eftersom vi inte har statistik på allt som finns och skickas.

Några exempel på tjänster idag:

- Raindance faktura hantering
- PS självservice
- Timecare
- Timepool
- Unikum
- Bilpoolen
- procapita
- Skola24

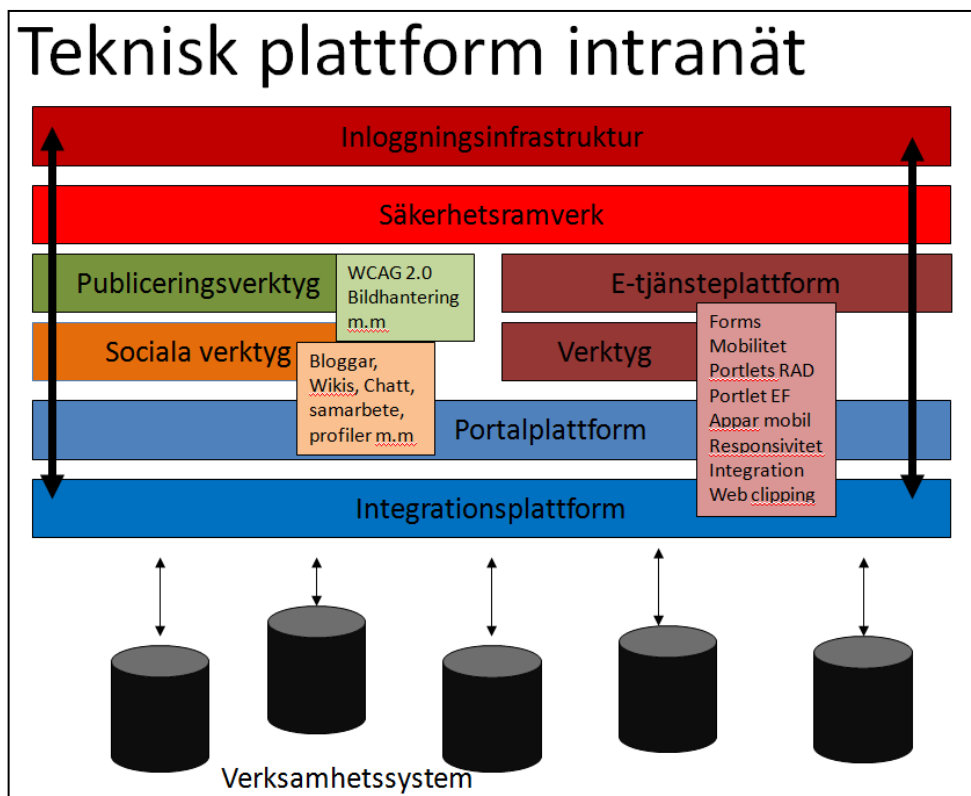
Tjänsterna på intranätet är viktiga för att intranätet ska bli ett naturligt verktyg i de anställdas vardag. För den vanlige användare gör det ingen skillnad om verksamhetssystemen finns inbäddat på insidan eller om det är länkar till systemen. För många användare är alltihop ett intranät och användaren förväntar sig att nå dessa system via insidan.

Verktyg, system och programvaror som ingår i en lösning för ett nytt intranät är säkerhetsramverk, webbplattform, utvecklingsverktyg, integrationsverktyg, WCM verktyg, samarbetsverktyg och verktyg för sociala funktioner, verktyg för dokumenthantering, bloggar, wikis m.fl. Då möjligheten att bygga e-tjänster kan göras på flera olika sätt och många tjänster är av typen enkla formulär även på insidan så är detta också en viktig komponent.

Tjänster på ett intranät kan komma från en mängd underliggande verksamhetssystem som är byggda på olika plattformar och olika tekniker. Detta är samma problematik som för e-tjänster på externa webben. Många system används idag främst i webbläsare men en del system kräver speciella klienter och dessa system ska helst också kunna integreras på ett smidigt och billigt sätt.

Det finns licens inom kommunen för att bygga smarta formulär och som också kan byggas av vanliga användare. I det verktyget finns också möjligheter att integrera formulären med olika verksamhetssystem. Man behöver alltså inte vara programmerare för att bygga formulär men om formulären ska integreras med verksamhetssystem så bör IT-specialister vara inblandade då kopplingar kan få effekter i de system man kopplar sig mot. Det pågår också ett länsarbete där man tittar närmare på olika e-tjänsteleverantörers lösningar.

Idag används ett säkerhetsramverk för att logga in användarna på intranätet och som även styr åtkomst och automatisk inloggning till bakomliggande system. Det system som används för detta är idag väldigt kompetent vad gäller olika inloggningsförfaranden till underliggande system och uppfyller höga säkerhetskrav. Däremot har dagens säkerhetsramverk undermålig användbarhet och sätter vissa begränsningar gällande enkelhet att dela med sig av länkar till olika sidor och system. Ett arbete har inletts med att se över säkerhetsramverket.



Nuvarande tänkt arkitektur för tjänster på intranät, extranät och offentlig web

Förstudien rekommenderar

- att sammanställa vilka externa system, applikationer och program som finns och ska vara nåbara via intranätet. Ett nytt intranät kanske kan leverera den funktionalitet vi behöver så att det går att avveckla vissa externa system.
- att utreda hur alla externa system kan integreras på intranätet på bästa sätt.
- att när någon anser det finns behov av att skaffa ett nytt system behöver ansvarig för intranätet analysera om nyttan kan uppnås genom att utveckla intranätplattformen eller hanteras i ett redan befintligt system innan man köper in nya system. En onödigt stor flora interna system skapar också onödigt stora kostnader för integration mellan systemen och intranätet.
- att i så stor utsträckning som möjligt sträva efter single sign on till de olika bakomliggande systemen.

Statistik

I nuläget finns inget verktyg för att ta fram statistik för intranätet. Det har heller inte efterfrågats från organisationen.

Eftersom det har framkommit att medarbetarna upplever det svårt att hitta och att det finns för mycket information, skulle ett statistikverktyg kunna användas för att se vilka sökord och begrepp som används i intranätets sökfunktion. På så sätt kan man lyfta upp sidor som eftersöks ofta och radera sidor som inte efterfrågas/besöks alls.

Exempel på sådant som skulle kunna mätas för att få ett tydligt intranät där det är lättare att hitta det man söker:

- Vilka sökord och begrepp förekommer frekvent?
- ”Skugga den som söker”: Sök på samma begrepp och se om träffen verkar rimlig.
- Identifiera källor som ger många besök.
- Identifiera källor som borde ge många besök men som inte syns i statistiken.
- Döda/iskalla sidor – Identifiera vilka de är, mät effekt av åtgärder
- Korta besökstider – Informationsbärande sidor som har besökare men väldigt kort besökstid.
- Ensidesbesök – Sidor som har stor andel besökare som kommer direkt till sidan och som sedan inte fortsätter.

För att ta reda på om intranätet är till nytta för medarbetarna och lever upp till de uppsatta målen behövs däremot andra mätmetoder och nyckeltal.

Förstudien rekommenderar

- att det ska finnas ett statistikverktyg även för intranätet. Förutom själva verktyget behöver projektet upprätta en plan för vad som ska mätas, med vilket mätintervall och hur statistiken ska användas.

Intranätorganisation

Idag är kommunikationschefen systemägare för Insidan medan huvudansvaret för drift ligger på IT-kontoret. En del av de webbagerter som har ansvar för den externa webben har även ansvaret för vissa sidor på Insidan. Det finns 277 utbildade webbagerter varav ca 50 är aktiva på www.falun.se. Hur aktiva de är på Insidan vet vi inte. Någon samordning kring Insidans innehåll finns inte idag.

Utbildning av samtliga webbagerter sker utifrån de behov olika verksamheter har, men inget särskilt fokus läggs på intern kommunikation. Support ges idag både via IT-kontoret och kommunikationskontoret.

Kommunikationskontoret ansvarar för nyheter som publiceras på startsidans högsta nivå. Övriga i organisationen kan publicera nyheter på sin enhet/förvaltning eller utifrån olika behörigheter. Det är över huvud taget mycket otydliga roller och ansvarsfördelning för Insidan idag. Det finns ingen plan för struktur, utveckling och drift.

De kommunala bolagen har idag inte tillgång till intranätet. De har dock behov av att få information och styrning från kommunen samt dela information om sin egen verksamhet.

Organisationsstruktur

Den nya intranätorganisationen bör ha samma centrala struktur som den föreslagna organisationen för den externa webbplatsen när det gäller systemägare och digital och teknisk strateg. Det digitala rådet bör ha intranätansvariga representerade och även behandla intranätfrågor.

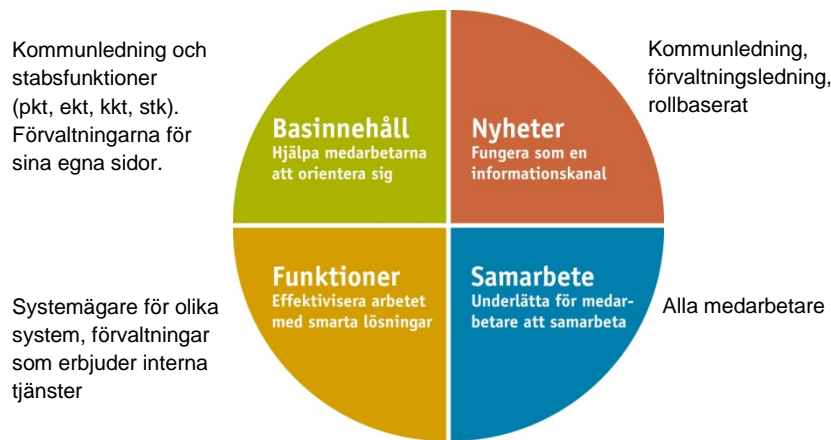
Intranätet bör däremot ha en egen central huvudredaktör som har nära samarbete med ansvariga för intern kommunikation, personalfrågor, personaltidning, utbildningar m.m. Huvudredaktören har operativt ansvar för intranätet och övergripande sidor.

I övrigt bör organisationen anpassas till strukturen på det nya intranätet. Enligt Funkas koncept för intranät får stabsfunktionerna (pkt, ekt, kkt och stk) huvudansvaret för *basinformationen* (i huvudsak statiska sidor). Antalet redaktörer bör hållas nere, medan informationsansvariga kan vara fler. Redaktörerna bör träffas regelbundet för att säkerställa en hög kvalitet på informationen. Varje förvaltning utser ansvarig för förvaltningens egen basinformation.

För *nyhetsflödet* på huvudnivå har kommunledningen ansvar och på lägre nivåer varje förvaltning eller tilldelade roller. För *funktionsdelen* där olika bakomliggande system integreras med intranätet har respektive systemägare ansvar för sitt system samt de verksamheter som erbjuder interna tjänster via intranätet.

Till sist har alla medarbetare möjlighet att bidra med information på delen som handlar om *samarbete*. Genom att även öppna upp delar på webbplatsen där alla användare kan bidra med information utan att behöva vara redaktörer skapas ett engagemang och en känsla av delaktighet. Exempel på detta kan vara meddelanden, kalenderfunktioner, anslagstavlor m.m. Ett annat sätt att skapa engagemang är att ge användarna möjlighet att kommentera innehåll, både på statiska sidor och nyheter.

Exempel på ansvarsfördelning och publiceringsrätter:



Ansvar och resurser

Det är viktigt att ansvarsförhållandena är tydliga, både för de som ingår i de centrala delarna av organisationen och för alla användare. De som har ansvar för delar av Insidan ska också ha resurser i form av tid avsatt och mandat att fatta beslut för de delarna. Viktigt att ledningen är involverad och tar sitt ansvar. Redaktörerna ska få lämplig utbildning och fortbildning för att hantera både verktyget, statistikverktyg och det redaktionella innehållet.

Förstudien rekommenderar

- att förankring och implementering av webb- och intranätorganisationen blir ett separat projekt/delprojekt i enlighet med rekommendationerna i avsnitt 2.4 i förstudien för www.falun.se.
- att utreda rollerna inom intranätorganisationen vidare och mer i detalj inom projektet.
- att utreda behoven för de kommunala bolagen av ett gemensamt intranät eller delar av det.

Webbpubliceringsverktyg (WCM) och arbetssätt

Insidan använder samma publiceringsverktyg som den externa webbplatsen. Beslut om ny webbplattform/webbpubliceringsverktyg behöver tas innan ny webbplats och intranät kan byggas, därför rekommenderas utredning tidigt, inom ramen för intranätets projekt, eller som ett separat projekt.

Faktorer som är av vikt att ta hänsyn till vid val av WCM-verktyg lyfts i avsnitt 2.5 i förstudierapporten för www.falun.se. Förutom detta är följande faktorer specifika för intranätet:

- Sociala funktioner
- Dokumenthantering
- Integrering andra system
- Profilsidor

- Profilsök
- Sökresultat uppdelat på objekt
- Möjlighet att dela ut behörigheter på olika nivåer och olika roller
- Personalisering
- Prenumerera på nyheter, personer, flöden

Förstudien rekommenderar:

- att anskaffa ett nytt WCM-verktyg och en ny webbplattform. Det krävs ett omfattande arbete att undersöka olika alternativ.

- att göra en mer omfattande utredning med konkret kravställning på verktyg, objektivt undersöka och testa de WCM-verktyg/webbplattformar som finns på marknaden och ta fram kostnadskalkyler för olika typer av lösningar.

- att utredningen sker tidigt inom ramen för intranätets projekt 2014. Beslut om WCM-verktyg/webbplattform behöver tas innan ett nytt intranät kan byggas.

Konsultstöd under projektet

För att få en tydlig och neutral hantering av intranätprojektet rekommenderar förstudien att anlita en extern projektledare. Projektledare kan avropas från det kommande avtalet med en strategisk kommunikationspartner.

Det kan även komma att behövas konsultstöd inom andra delar beroende på vilket system/plattform som projektet kommer fram till ska användas.

Ekonomi och resurser

Beslutad investeringsbudget är 3 mnkr. Till detta kommer kostnader för arbetsgruppens tid som belastas respektive förvaltning.

Övergripande rekommendationer

Förstudien rekommenderar

- att börja där de stora behoven finns, såsom struktur, sökfunktion och dokumenthantering. Och i mindre skala påbörja arbetet med t.ex. sociala funktioner.

- att införa nya funktioner steg för steg, inte satsa på en stor lansering.

- att hålla formerna för nya intranätet och nya intranätorganisationen så enkla som möjligt.

- att satsa resurser på förankring, utbildning och marknadsföring av det nya intranätet för att få ut så stor effekt och användning som möjligt.

- att våga öppna upp för fler (alla) att bidra med information och engagemang.

- att se över vilka andra kanaler för information och kommunikation som kan avvecklas, tonas ner eller ska finnas kvar.

- att se över hur intranätet kan stödja kommunens styrmodell för att underlätta styrningen av verksamheten.
- att den nya intranätportalen ska vara default startsida på alla datorer.