

2017-03-31

Kommunikationsstrateg  
Johan Jensen  
54037  
johan.jensen@vastervik.se

## Förstudie Intranät 2018



**Västerviks Kommun**

593 80 Västervik, Besöksadress: Fabriksgatan 21, Vxl: 0490-25 40 00  
Fax: 0490-25 40 61, E-post: [vasterviks.kommun@vastervik.se](mailto:vasterviks.kommun@vastervik.se), [www.vastervik.se](http://www.vastervik.se)

## Sammanfattning

Denna föstudie bygger på en mall som tagits fram av Funka.se i samarbete med andra kommuner, där Västervik också varit delaktiga.

Idag går teknikutvecklingen fort och behovet av moderna system som matchar teknik- och samhällsutvecklingen växer. Västerviks kommun har mycket att vinna på att modernisera de digitala arbetsverktygen. Den tid som läggs på krånglande teknik och att hitta filer, information och kontakter borde läggas på mer värdeskapande verksamheter som kommer kommuninvånarna till gagn. Ett väl fungerande intranät gör också arbetet enklare och roligare vilket stärker arbetsglädje, trygghet och engagemang som också motverkar stress och sjukskrivningar.

Dagens digitala arbetsverktyg lider i avsaknad av ett sammanhållande tydligt intranät som tydligt ägs och drivs av hela kommunen. Mycket av informationsflödet går via First class som i grunden är ett e-postsystem. Den sammantagna bilden är ett splittrat system som ser väldigt olika ut på olika arbetsplatser.

## Förslag till beslut

Vårt förslag till beslut är:

1. Beslut att bygga ett intranät i Episervermiljö (samma som används för externa webben). Upphandling sker så fort som möjligt efter beslut.
2. Beslut att dagens First Class-system avvecklas och ersätts med det nya intranätet
3. Beslut om att utse en tydlig utvecklingsorganisation för framtagning av kravspecifikation och uppbyggnad av det nya systemet. Häri ligger också ansvar för utbildning och kommunikation.
4. Beslut om att utse en tydlig förvaltningsorganisation för löpande driften av intranätet

## Arbetet med förstudien

Kommunikationsstrategen har i uppdrag från KLG och Kommundirektören att driva processen för framtagning av ett, för kommunen funktionsdugligt och framtidssäkert intranät. Processen har påbörjats tidigare i samarbete med Funka-nätverket och andra kommuner via Västerviks kommuns kommunikationsavdelning. I förarbetet har tidigare kunskaper och erfarenheter samlats för att ligga som grund till projektplaneringen. Kommunikationsstrategen har tagit fram en projektorganisation där KLG är styrgrupp och IT-nätverket är referensgrupp. Därutöver har intervjuer

gjorts med nyckelpersoner inom organisationer. En enkät har skickats ut till personalen. Därutöver har projektet diskuterats med andra kommuner via Funkanätverket. Vi har även tittat på vad några leverantörer av olika lösningar har att säga.

## Nulägesbeskrivning

Idag används First Class i kombination med olika fristående plattformar som substitut till ett traditionellt intranät. Många av de funktioner som finns i ett modernt intranät går att använda genom First Class, men det är inte byggt för att fungera som ett intranät i traditionell mening. I vissa fall används även den externa webben som bärare av intern information. I avsaknad av ett centralt intranät uppstår lokala lösningar och användarkulturer ute i verksamheten. Detta har skapat ett splittrat och i vissa delar eftersatt IT-system med bristande kompatibilitet och användarvänlighet som tenderar att bli ett allt större problem för verksamheten. Systemet matchar inte heller dagens krav på säkerhet och tillgänglighet.

I visionen 2030 pekas digitaliseringen ut som ett nyckelområde för Västerviks utveckling. Därför behöver vi utveckla vår digitala arbetsplats så att vi ligger i framkant istället för i bakvattnet vad gäller digital utveckling. Många processer pågår nu samtidigt och de förändringar vi står inför behöver beaktas och byggas in i ett nytt centralt intranät som blir ryggraden i en ny digital arbetsplats.

## Målgrupper och intressenter

Det är från början definierat att intranätet vänder sig till hela koncernens alla anställda. Detta innebär att även bolagen kommer att använda det nya intranätet i sina verksamheter. Tanken med detta är att skapa en starkare vi-känsla och en tydligare tillhörighet till det kommunala arbetsgivarvarumärket. Man ska känna igen sig och känna sig som en del av kommunen även om man jobbar i ett bolag.

## Effektmål, framgångsfaktorer och mätpunkter

Det nya intranätet ska öka effektiviteten bland medarbetarna och göra dem säkrare och mer kompetenta i sin yrkesutövning. Det ska stärka arbetsgivarvarumärket och känslan av "en arbetsgivare" samt bygga tillit och stolthet av att vara anställd i Västerviks kommun. Intranätet ska skapa tidsvinster då man inte ska behöva leta länge efter det man behöver samt att verktygen ska göra det enklare och snabbare att kommunicera med kollegor. Intranätet ska också skapa en bättre tydlighet i vad som gäller på arbetsplatsen och göra medarbetarna mer informerade och delaktiga i kommunens verksamhet.

#### Effektmål

1. Snabbare och enklare att hitta arbetsrelaterad information
2. Enklare att ta kontakt och kommunicera med andra medarbetare
3. Göra medarbetarna mer informerade om sin arbetsplats
4. Öka ”vi-känslan” inom kommunen och på arbetsplatsen
5. Öka och förbättra samarbetet i projekt
6. Ökad produktivitet med minskad stress
7. Ökad känsla av en modern, professionell och digital arbetsgivare

#### Framgångsfaktorer

För att vi ska anse det nya intranätet framgångsrikt ska **medarbetare** uppleva att:

- Det går åt mindre tid att leta efter information
- Informationen är korrekt och enkel att begripa
- Den information jag behöver oftast är enklast att hitta
- Det går snabbt att hitta personer och funktioner som jag behöver kontakta
- Det är enkelt att själv bidra med information till intranätet
- Intranätet ger stöd för hur vi vill arbeta
- Det är enklare att hänga med i vad som är på gång
- Det är roligt och lustfyllt att använda intranätet

För att vi ska anse det nya intranätet framgångsrikt ska **ledning och chefer** uppleva att:

- Det går snabbt att nå ut till medarbetarna med information och nyheter
- Medarbetarna har fått ett verktyg för samarbete
- Intranätet är ett verktyg för styrning av verksamheten
- Intranätet ger ett bra stöd i chefsrollen
- Betydande tidsbesparingar har uppstått

För att vi ska anse det nya intranätet framgångsrikt ska **politiker och medborgare** uppleva att:

- Servicen till medborgare, näringsliv och förtroendevalda fungerar bättre

#### Mätpunkter

Effektmålen och framgångsfaktorerna är basen i en utvärderingsenkät som ges ut årligen för att mäta måluppfyllelse.

#### Prioriteringsmodell, Kostnads- och nyttokalkyler

Projektet är så pass stort och omfattar så många andra system och processer att utvecklingen behöver ske stegvis. Många andra processer är dock beroende av att vi har en färdig plattform att bygga på. Därför behöver vi snabbt få upp en första version av intranätet som är utbyggbart och framtidssäkrat i så stor utsträckning som möjligt. Vi kommer börja med att bygga en matris med funktioner och innehåll utifrån

modellen ”Nice to have” och ”Need to have”. Den första versionen kommer att publiceras så fort kolumnen ”need to have” är fylld.

Kostnaderna för intranätet (1 mkr) bygger på uppskattad egen arbetstid, licenskostnader och konsultkostnader för uppbyggnad samt drift och serviceavtal. Vår övergripande budget ser ut såhär:

Egen arbetstid	4000 tim	800 000 kr
Licenskostnader		100 000 kr
Konsultkostnader utveckling		800 000 kr
Drift och service		100 000 kr
	TOTALT:	1 800 000 kr

OBS! Detta innefattar inte kostnader för andra system vars funktioner ska kopplas till intranätet.

#### NYTTOKALKYL:

Den förväntade nyttan är svår att mäta bara i pengar eftersom en stor del handlar om tillhörighetskänsla och varumärke. Ett väl fungerande IT-system kan också bidra till att minska stress och frånvaro.

Om vi tänker oss att varje medarbetare kan spara i snitt 10 minuter om dagen genom att slippa leta efter information och kontakter samt att utföra smartare digitala sysslor, skulle det bli 106 250 arbetstimmar på ett år. Omsätter vi det i pengar (a 200kr/tim) blir det 21 250 000 kr i besparingar.

### Förvaltningsorganisation (Förslag)

Efter uppbyggnad behöver intranätet ha en tydlig förvaltningsorganisation. Eftersom intranätet på ett sätt bara är en del av den digitala arbetsplatsen måste vi hitta tydliga avgränsningar både för funktion, system, ansvar och utveckling/förvaltning. Med intranätet menas här den plattform och innehåll som byggs i Episerver eller som byggs in i Episerver.

#### FÖRVALTNINGSORGANISATION

**Systemägare:** Kommundirektören

**Strategisk lednings- och utvecklingsgrupp:** *Digitaliseringsrådet* som leds av Kommunikationschef eller motsvarande. I Digitaliseringsrådet ingår IT-chefen, Förvaltningschefen, HR-chef, Kommunikationschef samt IT-säkerhetsansvarig.

**Förvaltning av system, funktionalitet och drift:** IT-avdelningen

**Förvaltning av innehåll, utbildning och design:** Kommunikationsavdelningen

**Intranätsansvarig redaktör:** Ska finnas på varje förvaltning och bolag. Kan även finnas flera

**Kvalitetssäkring och uppföljning/utvärdering:** Digitaliseringsrådet

## Tekniska förutsättningar

Vi är medvetna om att tillgänglighet i form av hårdvara och uppkoppling är eftersatt men räknar med att det nya intranätet byggs med sikte på framtiden. Eftersom det mesta idag blir molnbaserat i någon form kommer kompatibilitetsproblemen minska i framtiden. En viktig utgångspunkt är utsikten att övergå till Office 365 som basverktyg i de anställdas datorer. Detta får stora konsekvenser för intranätet då vissa funktioner överlappar varandra. Om Office 365 ska bli en integrerad del i intranätet behöver den övergången göras samtidigt. Vi kommer bygga ett intranät som är molnbaserat, mobilanpassat och kompatibelt med andra system.

IT-avdelningen behöver tillsammans med projektledaren och IT-säkerhetsansvarig utreda på vilket sätt systemet bör drifvas fysiskt. Om det köps in av extern leverantör behöver vi säkerställa funktionalitet, hållbarhetsaspekter såväl som integritets- och säkerhetsaspekter.

## Teknisk plattform

I dagsläget lutar det åt att fortsätta bygga i Episerver som används för vår externa webb. Det finns samordningsvinster att göra genom att fortsätta bygga på den interna erfarenhet av det systemet som redan finns i organisationen. Dessutom räknar vi med att kunna få ett smidigare flöde mellan den interna och externa webben. Vi kommer dock i förstudien beakta och utforska en alternativ och ny lösning som mer bygger på Office 365 fullt ut. Det innebär att man istället bygger ett skal över Office 365 där man kan lägga statiska informationssidor.

## Operativsystem och webbläsare

Intranätet byggs för att matcha framtidens behov och i och med att vi gör det molnbaserat kommer man att nå det uteslutande via en webbrowser. Vi bygger enligt samma standard som man bygger externa webbplatser och de fungerar oberoende av operativsystem och hårdvara. Ett problem kan vara att andra, gamla system bara är fullt kompatibla i vissa versioner av Internet explorer. Vi kan dock inte ta någon hänsyn till det utan räknar med att dessa system också uppdateras enligt modern standard vart efter. Alternativt läggs de över i Episerver.

## Användar- och behörighetskataloger

Hjärtat i intranätet är databasen med användarinformation. Det är den som identifierar användaren i alla delar i systemet. Den används också för att styra rätt information till rätt plats. Idag finns användarinformation och behörighetsinformation utspridd på flera system som inte synkar med varandra. (Ekonomisystem, lönesystem, First Class, mm) För att få ett hållbart system behöver vi utarbeta en plan för hur denna information ska samlas in, hanteras och styras. Vilken typ av information är obligatorisk och vilken är fördjupad frivillig information?

IT-avdelningen jobbar just nu med ett projekt för "Single sign on" där man utifrån ett inloggningsförfarande når alla system utan att behöva logga in och identifiera sig ytterligare.

IT-avdelningen tar fram ett förslag i mitten av april för SSO.

## Integration mot andra system

En stor fråga är hur ett framtida intranät ska fungera tillsammans med andra befintliga och framtida system. Idag finns ca 50 olika digitala system som är utvecklade av olika företag och bygger på olika tekniker. Varje system har idag en tendens att vilja sälja in en bredare användning och däri erbjuda överlappande funktionalitet i systemfloran. Resultatet blir att vi betalar för funktioner som inte används fullt ut. Det är också kostsamt att hantera alla licenser och support. En målsättning bör vara att minska diversiteten och mångfallden av system inom organisationen, men trenden går också åt andra hållet. I takt med att vår vardag blir mer digitaliserad kommer antalet system och möjligheter förmodligen fortsätta att öka. Det som blir helt avgörande är då systemens möjlighet att "prata" med varandra. Trenden pekar också på att de flesta moderna system görs molnbaserade och mer öppna för integration. Därför bör intranätet också göras molnbaserat och hålla en viss öppenhet gentemot nya system i framtiden. På så vis kan vi tillgodåse specifika behov samtidigt som vi skapar enighet och struktur.

Huvudstrategin bör vara att i så stor utsträckning som möjligt undvika att flytta användarna mellan en rad olika system. Kan en rutin eller funktionalitet enkelt göras i intranätet så bör den funktionaliteten byggas in om det passar arbetsflödet.

Vi tänker oss en enklare nivå av hantering som kan göras från intranätet, t ex tidsrapportering, ställa telefonsvarare, göra sjukanmälan, boka resurser, kontakta medarbetare, få meddelanden mm. Denna nivå görs direkt i intranätet men där fördjupade funktioner som att jobba med fakturering, sätta betyg, hantera bygglovsärenden eller ekonomiplanering kräver att man lämnar intranätet för ett annat system som är mer avancerade.

Det kommer sannolikt alltid finns gråzoner mellan systemen och man bör vara medveten om att i takt med att fler funktioner byggs in i intranätet så gör det samtidigt intranätet mer komplicerat. Därför bör man tänka efter noga utifrån ett användarperspektiv innan man bygger till funktioner i intranätet. Huvudregeln är: Spar det tid i arbetsprocessen så är det intressant.

Vi har i förstudien valt ut några av våra verksamhetskritiska system att börja bygga integration till. Dessa ligger till grund för vårt upphandlingsunderlag för den leverantör som ska bygga version 1 av intranätet. Varje systemägare bör utveckla en plan för hur de vill interagera med intranätet. Vi vet idagsläget inte hur alla system fungerar gentemot Episerver som bas för intranätet.

För att få en bättre överblick behöver detta undersökas och frågor som bör beaktas är t ex:

- Systemägaren eller leverantör vill ha extra betalt för att fixa det här just åt er
- Inte kan integrera allas
- Har en egen lösning för integration

De system som inte kan integreras kommer att länkas från systemet så att man kommer åt dem men att de öppnas i ett eget fönster.

#### **Prioriterade system för integrering**

- Office 365 (Exakt vilka funktioner som kan integreras behöver undersökas)
- Visma
- Meltwater nyhetsbevakning
- Telefonsystem
- Personalregister

#### **Gränssnitt mot olika plattformar/apparater**

#### **Parallellpublicering**

#### **Dokumentlagring/dokumenthantering**



Inom ramen för den här förstudien kan ni behöva titta på om det finns en fungerande lösning för dokumenthantering och lagring av dokument. Om ni inte tar in den frågan i förstudien kan det vara viktigt att göra tydligt att frågan inte ligger inom ramen för detta projekt. Anser ni att det behövs en särskild utredning bör ni föreslå det.

Om det finns en fungerande lösning beskriver ni kortfattat denna och redogör för hur intranätet ska fungera ur ett dokumentlagringsperspektiv. Problem som ofta behöver diskuteras är:

- Var finns källan för en viss information?
- Finns det risk att information lagras dubbelt och att det uppstår osäkerhet kring vilken version som är den riktiga?

Om den information som visas på webbplatsen inte skapas i själva intranätet finns den troligen i något slags dokument. En vanlig lösning är då att man länkar upp detta dokument som en pdf-fil. Av flera skäl är det en sämre lösning än om informationen direkt kan visas som webbsidor. Om informationen i dokumenthanteringssystemen lagras så att den både kan visas som html och som pdf så skapar det stora möjligheter. Då kan man få säkerheten i att det bara finns en källa till informationen men flexibiliteten att visa denna information på flera olika sätt. Med hjälp av så kallade xml-scheman kan informationen struktureras på ett sätt som gör att den kan visas i intranätet. Det är inte alla dokumenthanteringssystem som klarar detta.

#### **Avveckling/omprioritering av andra kanaler**

Ett av problemen som framkommer vid utvärderingar av hur medarbetarna tycker att det fungerar idag är att de inte riktigt vet var de ska hitta viss information eller lösa vissa problem. Det finns många och i deras ögon överlappande kanaler. Olika delar av verksamheten kan ha utvecklat egna lösningar och strategier.

Ett vanligt problem är att skolorna/utbildningsförvaltningen investerat stora resurser i vad som kan beskrivas som ett separat intranät enbart för skolektorn.

Ett annat vanligt problem är att information lagras i filserverar (många olika), i olika typer av ärendehanteringssystem eller att man kommunicerar på olika tredjepartsplattformar utanför den kommunala webbmiljön.

Ett ofta förekommande problem är att man anser att e-posten har kommit att lösa många av de problem man vill att intranätet ska hantera. E-posten fungerar kanske som den kommunikationskanal man egentligen vill ha intranätet till. Ofta förstärker ledning och chefer detta genom att inte använda intranätet för viktig kommunikation.

Ibland är det också problem att hantera personaltidningar, nyhetsbrev och liknande. Ska dessa finnas kvar? Hur samverkar de i så fall med intranätet?

De förslag till lösningar ni lyfter fram i förstudien kan därför behöva innehålla förslag på att helt ta bort vissa kanaler eller att prioritera ned och snäva av vissa av de nuvarande kanalerna för information och kommunikation.

Ange nedan vilka andra kanaler för information och kommunikation som finns. Dra slutsatser och föreslå vilka som:

- Ska avvecklas
- Ska tonas ned

## Externa system, applikationer och program

### Stöd för verksamhetsstyrning

#### Tillgänglighetskrav

Intranätet ska följa krav på tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning. Som arbetsgivare är kommunen skyldig att erbjuda personalen ändamålsenliga och användbara verktyg. Bland de anställda finns personer med olika typer av funktionsnedsättningar. Och vi ska även kunna anställa personer med olika funktionsnedsättningar om de har den formella kompetens som efterfrågas. Kraven på tillgänglighet är baserade på de internationella riktlinjerna WCAG 2.0. De följer de svenska riktlinjer som finns på området. Dessa riktlinjer är omvandlade till konkreta och mätbara krav och presenteras som checklistor. Checklistorna är

uppdelade på tekniska, pedagogiska och språkliga krav. De berör därför olika faser av utvecklingsarbetet och även olika personer/kompetensområden. Kraven presenteras i bilaga X.

## Specifikation och prototyp

Här presenteras en övergripande kravspec...