

## Förstudie Granskning av kommunens hemsida

# Syfte & revisionsfråga

## Syfte & Revisionsfråga

Förstudien syftar till att ta reda på hur ansvarig förvaltning och avdelning hanterar informationen på hemsidan. Med hemsidan avses kommunens externa hemsida.

Frågeställningar för en ändamålsenlig hantering enligt ursprunglig projektplan

- Om informationen är aktuell
- Om informationen är begriplig och anpassad till respektive målgrupp
- Om informationen svarar mot de mål som finns uppställda
- Om hemsidans strategi uppfylls, uppdatering, läsvärdeundersökning etc
- Om hemsidan har en effektiv organisation

## Revisionskriterier och metod

Genom granskning och analys göra en 1: a bedömning kring ändamålsenligheten.

Vi har tagit del av verksamhetsplaner, funktionsbeskrivningar samt beskrivningar av arbetssätt och kontrollfunktioner via dokument och intervjuer. Iakttagelser och kommentarer presenteras muntligt inför revisorerna. PP-presentation sakgranskas av intervjuade.

# Beskrivning

Frågor	Beskrivning
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vem ansvarar för den information som läggs ut på hemsidan</li><li>2. Hur ser den interna processen ut?</li><li>3. Vilka personer ansvarar för den information som läggs ut?</li><li>4. Hur säkerställs att informationen är riktig och aktuell?</li><li>5. Vilka kontroller görs?</li><li>6. Hur kontrolleras läsvärdet hos användare?</li><li>7. Finns mål för arbetet med hemsidan ?</li></ol>	<p>Webbkommunikatör vid informationsavdelningen har kontrollansvar, görs genom kommunikation med samordnare och Förstaredaktörer.</p> <p>Förstaredaktör utför motsvarande arbetsuppgifter och har befogenhet att besluta om publicering, utses vid respektive förvaltning. Uppdrag att leverera nyheter varje vecka – fungerar inte fullt ut enligt uppgifter.</p> <p>Ämnesredaktörer vid förvaltningarna (ca120 st) svarar för att publicera innehåll, rensa bort inaktuell information, definiera sökord och en grundläggande nyhetsvärdering, förslag finns att antalet ska dras ner till 30-50 personer</p>
<h3>Organisering, roller och ansvar</h3> <p>Informationsavdelningen (5 st) svarar för hanteringen, leds av avdelningschef, närmaste chef kanslichef/utvecklingschef vid kommunstyrelseförvaltningen. Bildad sedan 1 år tillbaka.</p> <p>Ny hemsida för 2 år sedan, funktionsbeskrivning med ämnesredaktioner har tagits fram, tydliggör arbetsuppgifter och ansvar. Analys av hemsidan av extern aktör genomförd för ca 3 år sedan som låg till grund för förbättringar.</p> <p>En webbsamordnare utsedd för varje ämnesområde, ingår tillsammans med huvudredaktör , webbkommunikatör och teknikansvarig i samordnarråd med regelbundna träffar och informationsutbyten.</p>	<h3>Informationsavdelningens uppdrag</h3> <p>I början av oktober 2012 genomfördes en planerings-/strategidag. Inför dagen gjordes en förfrågan bland nämndsordföranden och förvaltningschefer om synpunkter kring informationsavdelningens arbetsuppgifter, önskade kontakter och behov av stöd från informationsavdelningen</p> <p>Avdelningen fick in synpunkter som grund för att prioriterade områden togs fram .</p> <p>Analysen pekade på vikten av att läsarnas behov och intressen tas tillvara. Förslag om bättre hjälptexter, skrivningar i nyheter och översyn av innehåll i avdelningarnas textmaterial lämnades. Test av struktur och navigering för ett begränsat urval användarområden visade på förbättringsområden.</p> <p>Hemsidan har fått uppmärksamhet från bl a Boverket som ett gott exempel på hur styrdokument presenteras enligt uppgifter.</p>

# Beskrivning

uppdrag	styrdokument VP 2013
<u>Informationsavdelningens prioriterade områden 2013</u>	Utbildningar för validering av text, bildhantering, språkcafé har genomförts. Förslag om att webbredaktörer ska ta "webb-körkort" har lagts fram.
Utbildningar	
Webbutveckling	Analysverktyg som gör det möjligt att följa antal besök , hur sidan används och redaktörers aktivitet er finns. Används bl a som underlag för analys av besökares surfmönster.
Fysisk webbstruktur/uppbyggnad	Informationsinsatser, webbutveckling och översyn av dokument. Kontinuerlig översyn av sökfunktioner görs.
Kommunicera politiska beslut/medborgardialog	Kommunikationen ska förbättras
Ökad förvaltningskontakt	Starta en webbutvecklingsgrupp
Mål har tagits fram för respektive område., ansvarig för genomförandet utsedda.	Målen anses ha utgångspunkt i i fullmäktiges inriktningsmål, uppdragsmöten veckovis, uppföljning av mål i Stratsys månadsvis
Akuta åtgärder:	Mobilanpassning sjösatt nyligen. Ökade krav på hemsidan förväntas.
Kommunikationsplan/program, En väg in, Nya PP-presentationer och Mobilanpassning av hemsidan	

# Iakttagelser

Uppdraget att ta fram kommunikationsplan grundas i att det upplevs otydligt vem som ska göra vad enligt uppgifter. Funktionsansvaret uppfattas tydligt. Handlar mera om att utsedda personer vid förvaltningarna inte fått tydligt mandat och/eller tillräckligt med tid för att kunna utföra arbetsuppgifterna. Personligt engagemang och intresse påverkar hur aktiva redaktörerna är.

*Kommentar:* väsentligt att uppdraget med att ta fram planen är tydligt definierat och kommunicerat för att "hitta rätt" ansats i framtagandet.

Att nyheter läggs in hänger ihop med att informationslämnare känner till vem som är redaktör och vad som behövs för att tipsa redaktionen.

*Kommentar:* styrkan och värdet av aktuell och lättillgänglig information/kommunikation behöver lyftas fram.

Hemsidan är enligt vår bedömning en av kommunens viktigaste kommunikationskanaler. Inte minst för att hemsidan "alltid är öppen". Kommunen saknar dokumenterade strategier och/eller riktlinjer för kommunikation. En beskrivning för hur kommunens hemsida ska användas med utgångspunkt i målen för service gentemot medborgare eller andra intressenter behövs. Det övergripande ansvaret för hemsidans utveckling bör också tydliggöras.

*Kommentar:* övergripande riktlinjer för vad som ska åstadkommas när det gäller hemsidan behövs, uppdraget behöver definieras på ett tydligt sätt för en ändamålsenlig hantering. Informationsavdelningen har tagit fram prioriterade områden, behöver grundas i tydliga mål för hemsidan och på det sätt användarnas intressen tas tillvara.

# Rekommendationer

Utforma riktlinjer för hemsidan som utmynnar i tydliga uppdrag och vad som ska åstadkommas

Se över informationsavdelningens målformuleringar och om de är kopplade till framtagna riktlinjer

Identifiera risker för att mål/uppdrag inte nås och aktiviteter för att motverka risker som en del av interna kontrollen

Bestäm hur verksamheten ska följas upp och kontrolleras.

Se över organisering av hemsidan (redan påbörjat) för funktionsansvar (antal redaktörer) samt på det sätt aktualitet och kvalitet ska säkras

Utred innebörden av informationsavdelningens kontrollansvar, på det sätt det ska genomföras och hur resultaten ska återkopplas

Definiera syfte med valda utbildningsaktiviteter och med utgångspunkt i riktlinjerna

Förtydliga vad som menas med ökad förvaltningskontakt och vad aktiviteterna ska leda till