

Kommunstyrelsen

Revisionsrapport avseende kommunens hemsida

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna har PwC granskat hanteringen kring kommunens webbplats. Den revisionsfråga som ställdes var om det finns en tillfredställande hantering kring kommunens webbplats?

Upplägget av granskningen har förändrats mot den ursprungliga projektplanen eftersom det i uppstarten av granskningen konstaterades att problem kring hanteringen finns identifierade och det pågår ett förbättringsarbete. I granskningen har även vi konstaterat att det finns ett förbättringsbehov.

Vi vill betona att det är viktigt att se över ansvar och arbetssätt för att bl. a. säkerställa en god kvalitet avseende webbplatsens innehåll. Det är angeläget att Kommunstyrelsen och övriga nämnder följer arbetet och säkerställer att det bedrivs på ett tillräckligt effektivt sätt. I detta ligger även att värdera olika nyttoeffekter och att därefter värdera dessa i förhållande till kostnader.

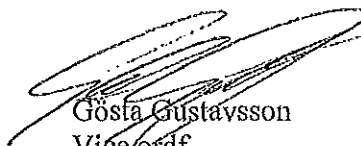
I övrigt hänvisas till bifogad revisionsrapport.

Vi har för avsikt att göra en uppföljande granskning om cirka två år.

Varbergs kommuns revisorer



Rune Andersson
Ordf



Gösta Gustavsson
Viceordf

Bilaga: PwC's rapport: "Översiktlig granskning av hanteringen kring webbplatsen"

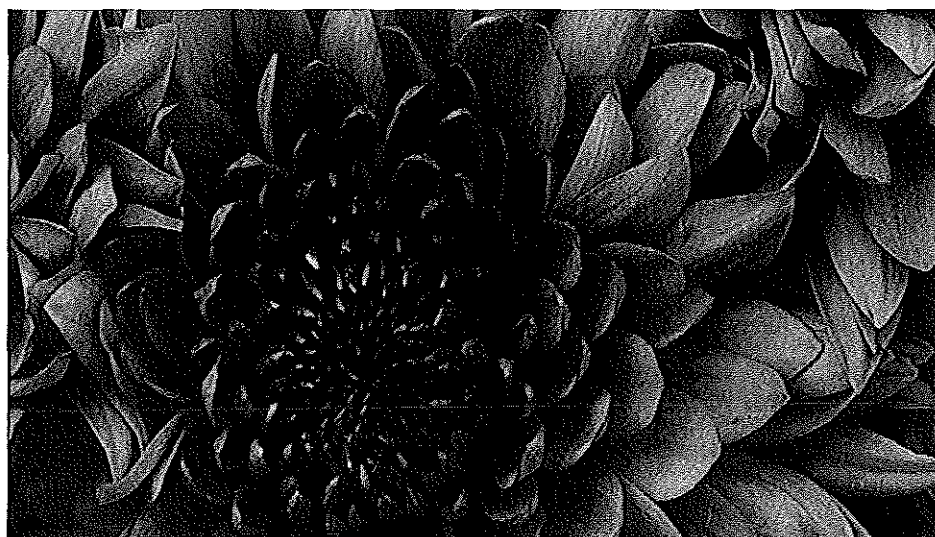


Revisionsrapport

Översiktlig granskning av hanteringen kring webbplatsen

Varbergs kommun

*Göran Persson
Lingman
Mars 2012*



Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
2	Inledning	3
2.1	Bakgrund och uppdrag	3
2.2	Revisionsfråga	3
2.3	Avgränsning och metod	3
3	Nuläge kring teknik, styrande dokument, roller och ansvar m.m	4
3.1	Webbplatsen och tekniken kring denna	4
3.2	Styrande dokument som berör webbplatsen	5
3.3	Verksamheternas krav	5
3.4	Roller och ansvar	6
3.5	Kompetens	6
3.6	Uppföljning kring kostnader	6
4	Beslutade och planerade förbättringsaktiviteter	7
5	Våra kommentarer	7

Bilaga 1 Styrande dokument

Bilaga 2 Projektdirektiv från kommunstyrelsen

Bilaga 3 Exempel på innehåll i Anbud avssende steg 1 i förbättringsprojekt.

1 Sammanfattning

På uppdrag av kommunens revisorer har vi granskat hanteringen kring kommunens webbplats. Den revisionsfråga som ställdes var

- ✚ Finns en tillfredställande hantering kring kommunens webbplats?

Upplägget av granskningen har förändrats mot den ursprungliga projektplanen eftersom vi i uppstarten av arbetet konstaterade att det pågår ett förbättringsarbete. Granskningen är därför mer översiktlig och baseras på få intervjuer. Rapportens uppställning i förhållande till projektplanen har förändrats.

De områden som berörts i granskningen är

- Webbplats och teknik
- Styrande dokument
- Roller och ansvar
- Verksamhetens krav
- Kompetens
- Kontroll kring kostnader

I granskningen har vi konstaterat att det finns ett förbättringsbehov. Samtidigt konstaterar vi även att problemområden är identifierade och att det har påbörjats ett förbättringsarbete vilket är positivt. Det är viktigt att kommestyrelsen och övriga nämnder följer detta arbete och säkerställer att det bedrivs på ett tillräckligt sätt. I detta ligger även att värdera olika nyttoeffekter och att därefter värdera dessa i förhållande till kostnader.

Vi vill betona att det är viktigt att se över ansvar och arbetssätt för att bli säkerställa en god kvalitet avseende webbplatsens innehåll.

Avseende kontrollfråga kring uppföljning av kostnader är vår bedömning att det finns goda förutsättningar kring uppföljning av externa kostnader.

2 Inledning

2.1 Bakgrund och uppdrag

Internet och kommunens webbplats m.m. är idag en viktig länk mellan kommunen och medborgarna. Sedan mitten av nittioalet har hemsidorna succesivt blivit allt viktigare i kommunikationen med medborgare. Från att till en början enbart varit ett verktyg för att kommunicera till medborgare och andra intressenter erbjuds nu via hemsidan även andra typer av service och tjänster enligt de intentioner som finns kring e-förvaltning (en effektivare kommun m.m).

Detta innebär att webbplatsen utgör en allt viktigare länk då processer sträcks ut till att direkt omfatta medborgare. Ett av målen kring användande av internet är att servicen till medborgarna ska öka (t ex enklare, snabbare, smidigare¹) samtidigt som den interna hanteringen effektiviseras. En bristande hantering medför även risker t ex att förväntade nyttoeffekter för medborgare och företag inte uppnås², att kommunens förtroendekapital försvagas, att obehöriga får åtkomst på ett oönskat sätt, att allmänna handlingar inte hanteras korrekt, att kostnader blir för höga.

På uppdrag av Varbergs kommuns revisorer har vi granskat hanteringen av kommunen webbplats.

2.2 Revisionsfråga

- ✦ Finns en tillfredställande hantering kring kommunens webbplats?

2.3 Avgränsning och metod

Granskningen har avgränsats till de kontrollområden som redovisas under avsnitt 2, Nuläge kring teknik, styrande dokument, roller och ansvar m.m. De områden som berörts är

- Webbplats och teknik
- Styrande dokument
- Roller och ansvar
- Verksamhetens krav
- Kompetens
- Kontroll kring kostnader

I granskningen kontrolleras ovanstående områden översiktligt. Granskningsobjektet är i första hand kommunstyrelsen. Samtliga nämnder berörs av granskningen.

Förändring mot projektplan

Upplägget av granskningen har förändrats mot den ursprungliga projektplanen eftersom vi i uppstarten av arbetet konstaterade att det pågår ett förbättringsarbete. Gransk-

¹ enklare förvaltning i syfte att förenkla för privatpersoner och företagare.

² Företag och medborgare i olika roller

ningen är mer översiktlig och baseras på få intervjuer. Rapportens uppställning i förhållande till projektplanen har förändrats.

Intervju har skett med en av de ansvariga för kommunens webbplats som därefter även har kommunicerat frågor med andra ansvariga. Det har skett en genomgång av uppräta-
tade dokument.

3 Nuläge kring teknik, styrande dokument, roller och ansvar m.m

3.1 Webbplatsen och tekniken kring denna

Iakttagelser

Kommunen har haft en egen webbplats sedan 1997. Layouten och utseendet på webbplatsen har utvecklats under åren. En uppdatering gjordes under våren 2007. Under våren 2008 så förändrades profil och innehåll på hemsidan.

Hemsidan blev gemensam för kommun, turism och näringsliv. Idag kan besökaren enkelt via tre klickbara alternativ stödja besökaren att välja rätt information

- kommuninformation,
- turistinformation och
- näringslivsinformation.

Webbadressen www.varberg.se gäller fortfarande. Domännamnet [varberg.se](http://www.varberg.se) har en gemensam ingångssida som innehåller två webbplatser. Sökningen fungerar idag endast på respektive webbplats som Varbergs kommun respektive Marknad Varberg ansvarar för.

Ansvarig vi intervjuat bedömer att webbplatsen varit bra utifrån gårdagens krav. I olika mätningar³ har sidan fått ett gott betyg.

Genomförda förbättringar 2008-2011

2010 – helt ny systemversion, men ingen förändring av innehåll och struktur men förbättrad funktion och hjälpmedel för uppdateringar och ändring av textstorlek och översättningsverktyg till andra språk.

³ Mätningar: Insikt 2011, Kommunens kvalitet i korthet 2011 (Delaktighet och information), SKL:s undersökning 2011, bland de 50 bästa kommunerna. De båda första undersökningarna finns på kommunens webbplats.

2011 – kompletterat sidan med lättlästa versioner

Bedömningen är dock att det idag finns problem kring webbplatsen som innebär att den är otillräcklig för att möta dagens och framtidens krav.

Problem som identifierats inom kommunen

I underlag som vi tagit del av beskrivs identifierade problem och förbättringsområden. Dessa kan sammanfattas enligt nedan

- Systemplattformen är av äldre modell och kommer inte att underhållas från leverantör. Den uppfyller inte kraven på tillgänglighet (t.ex. sök) samt integrationsmöjligheter med andra webbplattformar.
- Sökningen fungerar enbart på respektive sida på webbplatsen vilket t ex innebär att en sökning av information som rör företagare inte blir komplett. Möjliga lösningar till förbättring ska analyseras.

3.2 Styrande dokument som berör webbplatsen

Iakttagelser

Det finns en kommunikationsplan inom kommunen där övergripande målsättningar formuleras för kommunikationen med medborgare.

En vision och verksamhetsidé har även formulerats av kommunfullmäktige 2011.

”Den 15 november 2011 beslutade fullmäktige i Varberg om att kommunens gemensamma vision för år 2025 ska vara ”Västkustens kreativa mittpunkt”. Med visionen följer en verksamhetsidé som i första hand vänder sig till den kommunala organisationen med förvaltningar och bolag: ”Vi ska förenkla människors vardag och inspirera dem att uppnå sina drömmar.”

I det beslutade förbättringsprojektet kring hemsidan bryts vision och verksamhetsidé ner och avgränsas till kommunikationen med medborgare via internet. Målen är att erbjuda bättre service samt fler och bättre tjänster till kommunens invånare, organisationer och företag. **Se bilaga 1.**

3.3 Verksamheternas krav

Iakttagelser

Det anges att det idag inte är tillräckligt tydligt vilka behov och ambitioner som finns inom respektive nämnd kring att underlätta och öka servicen för medborgare.

3.4 Roller och ansvar

Iakttagelser

Systemägarens roll omfattar ett ansvar för webbplatsen innehåll.

IS/IT-strategen arbetar med strategiska krav på plattform.

Webbredaktören arbetar med underhåll av kommungemensam information.

Inom barn- och utbildning, socialförvaltningen samt Campus⁴ finns idag rollen *kommunikatör*. Det anges att detta underlättar kommunikation och information kring webbplatsen.

Redaktör finns på förvaltningar med uppgift att underhålla information från sin verksamhet på uppdrag av sin förvaltningsledning. Det anges att rollen har olika inflytande/påverkan på att information tillförs.

Det anges att det finns ett behov av att se över ansvarsförhållanden för webbens innehåll och processer avseende hantering av information till och från webbplatsen.

I detta arbete ligger att tydliggöra vad som är kommungemensamma krav till respektive nämnd. Uppfattningen är att detta inte är tillräckligt kommunicerat till alla som berörs.

I samband med att det sker en genomgång av samverkan, ansvar och uppgifter kommer även resurser för olika uppgifter att beröras. Det anges att det finns risker med att vissa uppgifter ligger på för få personer (t ex vid sjukdom).

3.5 Kompetens

Iakttagelser

Det finns behov av att se över och förbättra kompetensen för att utföra olika uppgifter. I nuläget finns olika kompetensnivåer vilket ger konsekvensen att kvaliteten på sidor inom webbplatsen varierar.

3.6 Uppföljning kring kostnader

Kommunkansliet har i sin budget medel för drift och viss underhållande utveckling av webbplatsen. Kostnader följs upp i ordinarie redovisning genom markering med särskilt objekt alt. projektkod.

Under 2012 kommer ISIT-strategiska frågor särskilt att bevakas och kommer att följas upp av kommunstyrelsen genom avsatta informationstillfällen. Webben ingår som en del i detta.

Om det skulle bli avvikelser mot budget så ska enligt uppgifter detta rapporteras till kommunstyrelsen.

⁴ Campus som har en egen webbplats

4 Beslutade och planerade förbättringsaktiviteter

Med anledning av ovanstående identifierade förbättringsbehov har ett förbättringsprojekt initerats på uppdrag av kommunstyrelsen. Projektet omfattar bl a utredning kring

- medborgarens behov och förväntningar kring hemsidan
- teknik som bl a ska underlätta införande av e-tjänster
- kompetenser, ansvar och processer till och från hemsidan
- interna nyttoeffekter t ex minskad hantering av blanketter och onödiga överlämnanden av information.

Exakt vad som behöver förbättras ska utredas i samband med projektet. Vi har tagit del av ett förslag till projektdirektiv. En del av innehållet i direktivet visas i **bilaga 1**.

Ett första steg i projektet kommer att utföras med konsultstöd. I **bilaga 2** har vi tagit med några uppgifter i anbudsfrågan.

Det planeras att kontinuerligt kommunicera det som sker inom projektet med styrelse, nämnder och ansvariga inom olika områden.

5 Våra kommentarer

Vi har i granskningen kunnat konstatera att det finns flera förbättringsbehov. Samtidigt konstaterar vi även att problemområden är identifierade och att det har påbörjats ett förbättringsarbete vilket är positivt.

Det är viktigt att kommunistyrelsen och övriga nämnder följer detta arbete och säkerställer att det bedrivs på ett tillräckligt sätt. I detta ligger även att värdera olika nyttoeffekter och att därefter värdera dessa i förhållande till kostnader.

Vi vill betona att det är viktig att se över ansvar och arbetssätt för att bl a säkerställa en god kvalitet avseende webbplatsens innehåll.

Avseende kontrollfråga kring uppföljning av kostnader är vår bedömning att det finns goda förutsättningar kring uppföljning av externa kostnader.

Bilaga 1 kommunens vision nedbrutet till krav på webbplatsen

Den 15 november 2011 beslutade fullmäktige i Varberg om att kommunens gemensamma vision för år 2025 ska vara "Västkustens kreativa mittpunkt". Med visionen följer en verksamhetsidé som i första hand vänder sig till den kommunala organisationen med förvaltningar och bolag: "Vi ska förenkla människors vardag och inspirera dem att uppnå sina drömmar."

Krav på webbplatsen

I ett första steg i förbättringsprojektet kommer ett arbete att ske tillsammans med konsult. I anbudsförfrågan anges bl a

I samband med ett kommunövergripande projekt att erbjuda bättre service samt fler och bättre tjänster till kommunens invånare, organisationer och företag behöver Varbergs kommuns externa webbplats www.varberg.se ses över och göras om. Inför detta arbete vill vi undersöka våra målgruppers nuvarande och kommande behov:

- Hur bör kommunens webbplats utvecklas och fungera för att ge så bra service till målgrupperna som möjligt?
- Vilken strategi ska vi ha?

Se mer i **bilaga 3**

Bilaga 2 Projektdirektiv

Inom projektet ingår följande uppdrag:

- Med stöd av upphandlad utförare genomföra en undersökning och analys av målgruppernas behov av hur Varbergs kommuns externa webbplats ska utvecklas och fungera för att ge så bra service som möjligt
- Ta fram en webbstrategi, (ev. i samarbete med konsult)
- Belysa och ta fram driftskostnader för 2013-2015
- Ta fram kommunikationsplan för införandet
- Beskriva och implementera systemorganisation för nya webben
- Upphandla nytt system för www.varberg.se
- Beskriva och sätta driftsmiljö för webben
- Ta fram informationsstruktur som tillgodoser en bra tillgänglighet och läsbarhet
- Genomföra lansering
- Uppföljning av hur behovsanalysen överensstämmer med införande

Bilaga 3 Anbudsförfrågan

Sammanfattning av vad som upphandlas

I offertförfrågan formuleras målen med uppdraget. Uppdraget avgränsas till att ge underlag för att besluta om hur kommunen ska gå vidare.

Varbergs kommuns externa webbplats www.varberg.se ses över och göras om. Inför detta arbete vill vi undersöka våra målgruppers nuvarande och kommande behov:

- Hur bör kommunens webbplats utvecklas och fungera för att ge så bra service till målgrupperna som möjligt?
- Vilken strategi ska vi ha?

Formulerade krav som ingår i uppdraget

På kommunens webbplats ska vi kunna erbjuda service i form av till exempel information, blanketter, e-tjänster och olika former av interaktivitet. Vår avsikt är att webbplatsen ska utvecklas till att bli det självklara förstahandsvalet när man vill få aktuell information om Varbergs kommuns verksamheter eller behöver tillgång till kommunens tjänster. På www.varberg.se ska man lätt kunna hitta det man söker, innehållet ska motsvara målgruppernas förväntningar och vara lätt att förstå för så många som möjligt.

Exempel på behovsområden som ska undersökas och analyseras

- Tillgänglighet
- Service och tjänster
- Kommunikationsvägar för målgruppen
- Struktur
- Öppenhet
- Sökbarhet
- Den gemensamma bilden av Varberg

Översynen/undersökningen skall bygga på vetenskaplig metod/metoder och såväl validiteten som reliabilitet skall vara säkerställd. Anbudsgivaren redovisar i sitt anbud hur dessa frågeställningar säkras. Konsulten ska även redovisa hur man säkerställer att både vana och mindre vana webbanvändares behov tillgodoses.

Efter genomförd undersökning och analys ska Varbergs kommun kunna ta ställning till på vilket sätt www.varberg.se ska utvecklas för våra målgrupper. Vi bör kunna se vilka steg vi ska ta och få en rekommenderad väg att jobba vidare utifrån.

