



Drift och underhåll av kommunens webbsida

Granskningsrapport

Tingsryds kommun

KPMG AB

2017-06-26

Antal sidor 10

Antal bilagor 0

Granskningsrapport Drift och underhåll av kommunens webbsida.docx



Tingsryds kommun
Drift och underhåll av kommunens webbsida
KPMG AB
2017-06-26

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	1
2	Inledning/bakgrund	3
3	Organisation	4
4	Hur ser kommunens kommunikationsstrategi och policy ut?	4
5	Webbsidans innehåll och uppdatering	6
6	Teknisk drift	7

1 Sammanfattning

KPMG har av Tingsryds kommuns revisorer fått i uppdrag att granska kommunens webbsida. Uppdraget ingår i revisionsplanen för år 2017.

Granskningen har syftat till att ge revisorerna underlag för att bedöma hur kommunens webbsida fungerar. Följande revisionsfrågor har ställts:

- Hur ser kommunens kommunikationsstrategi och policy ut?
- Webbsidans innehåll och uppdatering
 - rollfördelning och ansvarsfördelning
 - rutiner
 - sidansvariga
- Teknisk drift
 - ansvar och roller
 - felstatistik
 - jour och beredskap

Ansvar för att uppdatera innehållet på kommunens webbsida ligger på två personer som arbetar på kommunen utvecklingsavdelning som är en del av kommunledningsförvaltningen. Tidigare fanns redaktörer på respektive förvaltning men i samband med en nyligen större omorganisering av kommunen har detta fallit bort. Sedan granskningstillfället har utvecklingsavdelningen fått in ett antal nya namn från respektive avdelning. Detta har lett till en mängd inaktualiteter och felaktighet i informationen som finns på webbsidan.

Det finns en policy för information och kommunikation för Tingsryds kommun. Den är daterad 2006-01-02. En ny kommunikationspolicy är utarbetad men ännu inte beslutad. Såväl den nuvarande som den nya policyn beskriver ansvar och roller för kommunens kommunikation.

Det har även utarbetats riktlinjer för sociala medier och denna är fastställd av den centrala chefsgruppen. Dessa är daterade 2015-04-15. Det är upp till varje nämnd/förvaltning att välja om man ska representeras i sociala medier och på vilket sätt. Detta motsägs av nuvarande policy för Tingsryds kommuns information och kommunikation.

Exempel på felaktigheter på kommunens webbsida är:

- Omsorgsnämnden omnämns på webbsidan som omsorgsnämnden, vård och omsorgsnämnden och socialnämnden
- Om man söker på protokoll finns de sorterade efter nämnd. Men t.ex. omsorgsnämndens gamla protokoll återfinns under rubriken socialnämnden.
- Under länken "Webb-tv" finns en bild på tidigare fullmäktiges ordförande där texten ordförande tydligt kan ses

Granskningsrapport Drift och underhåll av kommunens webbsida.docx

1

- Det finns på olika ställen länkar som pekar mot externa sidor som inte längre finns.
- Det saknas uppgift om vem som är sidansvarig för respektive sida och undersidor
- Märklig struktur på en del sidor. T.ex. på sidan <https://tingsryd.se/nyheter/category/vard-omsorg/> finns information som inte har med vård och omsorg att göra, t.ex. inlägg om "årets mest företagsamma människa i Kronoberg 2015" samt kommunens årsredovisning.

Felen är uppmärksammade av kommunledningsförvaltningen och åtgärder för att förbättra informationen på webbsidan har beslutats.

När åtgärderna är genomförda skall, enligt utvecklingschefen, kommunens samtliga dokument rörande webbsidan, kommunikation, information, roller, ansvar etc. ses över.

Den rent tekniska driften av webbsidan hanteras inte av kommunen utan sköts av kommunikations-, reklam- och webbföretaget GoBrave. Det saknas skriftligt avtal mellan kommunen och GoBrave vilket vi har uppmärksammat utvecklingsavdelningen om. Avtal ska tecknas snarast, enligt utvecklingschefen. Att ha ett skriftligt avtal är viktigt om det skulle uppstå någon tvist mellan kommunen och leverantörer.

Mot bakgrund av vår granskning rekommenderar vi kommunen att:

- Skyndsamt genomföra planerade åtgärder för att åter få till stånd en webbsida som kan underlätta för medborgarna att få tillgång till den service och de tjänster som kommunen erbjuder.
- Se över de policydokument som avser kommunikation och att se till att de blir politiskt beslutade
- Teckna avtal med GoBrave som reglerar ansvar, roller, hur eventuella brister ska hanteras etc.

2 Inledning/bakgrund

Vi har av Tingsryds kommuns förtroendevalda revisorer fått i uppdrag att granska hur drift och underhåll av kommunens webbsida sköts.

Kommunens webbsida är en viktig kommunikationsväg såväl interns som externt och utgör en del av kommunens ansikte utåt. Olika intressenter efterfrågar olika information och kommunens verksamhet spänner över ett stort område. Det är därför av vikt att det finns en strategi för hur kommunens hemsida ska vara utformad, vilken information som ska finnas där, vilka som ansvarar för vilken information, driftsäkerhet etc.

2.1 Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att ge revisorerna underlag för att kunna bedöma hur kommunens webbsida fungerar.

Följande revisionsfrågor ska besvaras:

1. Hur ser kommunens kommunikationsstrategi och policy ut?
2. Webbsidans innehåll och uppdatering
 - rollfördelning och ansvarsfördelning
 - rutiner
 - sidansvariga
3. Teknisk drift
 - ansvar och roller
 - felstatistik
 - jour och beredskap

2.2 Revisionskriterier

I denna granskning utgörs de huvudsakliga revisionskriterierna av:

- Tillämpbara interna regelverk och policys
- Kommunallagen (1991:900)
- Eventuella fullmäktigebeslut

2.3 Ansvarig nämnd

Granskningen avser kommunstyrelsen och övriga nämnder.

2.4 Projektorganisation/granskningsansvariga

Granskningen har utförts av Göran Acketoft, Certifierad kommunal revisor.

Rapporten är saklighetsgranskad av Christina Gutiérrez Malmbom.

2.5 Metod

Granskningen har genomförts genom:

- Dokumentstudier
- Observationer i kommunens webbsida och sociala medier
- Intervjuer med berörda tjänstemän

3 Organisation

3.1 Iakttagelser

Kommunens webbsida hanteras av utvecklingsavdelningen som är en del av kommunledningsförvaltningen. Det politiska ansvaret ligger på kommunstyrelsen.

På utvecklingsavdelningen arbetar två informatörer som ansvarar för att lägga upp och uppdatera all information på kommunens webbsida.

Det har tidigare funnits en redaktör för varje nämnd men i samband med den stora omorganisation som kommunen under våren genomgått saknas numera denna funktion. Sedan granskningstillfället har utvecklingsavdelningen fått in ett antal nya namn från respektive avdelning.

3.2 Bedömning

Två informatörer kan inte hantera all extern kommunikation. Avsaknaden av redaktörer på respektive nämnd/förvaltning har gjort att kommunens hemsida innehåller en mängd felaktigheter. Vi återkommer till detta i kapitel 5 nedan.

4 Hur ser kommunens kommunikationsstrategi och policy ut?

4.1 Iakttagelser

Nuvarande policy för information och kommunikation för Tingsryds kommun är daterad 2006-01-02 (Policy för Tingsryds kommuns information och kommunikation). Den behandlar såväl extern som intern kommunikation och har flera olika målgrupper. För extern kommunikation är t.ex. ett av målen att "Underlätta för medborgarna att få tillgång till den service och de tjänster som kommuner erbjuder".

Ansvarsfrågor behandlas i särskilt avsnitt. I avsnittet om informationsansvar framgår:

- **Kommunstyrelsen** har det övergripande politiska ansvaret för informations- och kommunikationsfrågorna i Tingsryds kommun
- **Kommunchefen** har det övergripande ansvaret för kommunens information och kommunikation
- **Informatören** leder utvecklingen av informationsenheten och utarbetar arbetsrutiner för information och kommunikation i kommunen. Ansvarar för kommungemensam information och kommunikation, bevakning av policy- och profilfrågor.
- **Varje nämnd och styrelse** har ansvar för den egna verksamhetens information och kommunikation, såväl internt som externt.
- **Varje chef** inom kommunen har ett informationsansvar inom sitt verksamhetsområde, gentemot medarbetare och brukare. Medarbetarna måste få den information som är nödvändig för att kunna utföra sina arbeten, förstå hur de utgör en del av helheten och få inblick i utveckling och förändringar.
- **Varje medarbetare** ansvarar för att söka, ta del av och dela med sig av information och aktivt delta i den interna dialogen samt verka för att vara en god ambassadör för kommunen.

En ny kommunikationspolicy är utarbetad men ännu inte beslutad. I stora drag är den likvärdig med den nu gällande. Den nyligen utarbetade kommunikationspolicyn ska kompletteras med riktlinjer för kommunikation, grafisk profil och en kommunikationsplan för respektive år.

Ytterligare ett dokument som tagits fram men ännu inte beslutats är "Riktlinjer för extern & intern kommunikation".

Det har även på tjänstemannanivå tagits fram "Riktlinjer Sociala Medier", fastställd av centrala chefsgruppen 2015-04-15. Av riktlinjerna framgår t.ex. att det är varje enskild förvaltning som beslutar över om förvaltningen ska använda sociala medier, klargöra på vilket sätt sociala medier kan stödja målet med förvaltningens verksamhet och uppdrag, samt möta användarnas förväntningar och behov, vem eller vilka som får representera förvaltningen i sociala medier samt överväga vilka resurser som bör avsättas.

4.2 Bedömning

Vår bedömning är att den nu gällande kommunikationsstrategin är ändamålsenlig men inte följs vilket vi återkommer till i kapitel 5. Den nya föreslagna kommunikationspolicyn är mer övergripande än och inte lika tydlig som den nu gällande. Dock är den tänkt att kompletteras med riktlinjer för kommunikation, grafisk profil samt kommunikationsplan för respektive år. Vi bedömer att det är ändamålsenligt att göra en sådan uppdelning. Då behöver inte hela kommunikationsstrategin omarbetas vid förändringar i t.ex. grafisk profil.

Vår bedömning vad gäller riktlinjerna för sociala medier är att de bör fastställas på politisk nivå, gärna fullmäktigenivå. Såsom det framställs nu är det inte en fråga för vare sig fullmäktige, kommunstyrelsen eller nämnderna. Det stämmer inte med kommunens nuvarande "Policy för Tingsryds kommuns information och kommunikation". Enligt denna är det kommunstyrelsen som har det övergripande politiska ansvaret för informations- och kommunikationsfrågorna i Tingsryds kommun och bör därför också fatta beslut om samtliga policy- och strategidokument som påverkar hur kommunen kommunicerar utåt.

5 Webbsidans innehåll och uppdatering

5.1 Iakttagelser

Rollfördelning och ansvarsfördelning är tydligt angett i den nu gällande "Policy för Tingsryds kommuns information och kommunikation". I samband med den nyligen genomförda omorganisationen av kommunen är inte längre roll- och ansvarsfördelning tydlig i praktiken. Tidigare fanns redaktörer på varje förvaltning som ansvarade för innehållet i respektive förvaltnings/nämnds sidor. Det saknas nu.

Resultatet av detta ser vi tydligt när vi har granskat kommunens webbsida. Några exempel är:

- Omsorgsnämnden omnämns på webbsidan som omsorgsnämnden, vård och omsorgsnämnden och socialnämnden
- Om man söker på protokoll finns de sorterade efter nämnd. Men t.ex. omsorgsnämndens gamla protokoll återfinns under rubriken socialnämnden.
- Under länken "Webb-tv" finns en bild på tidigare fullmäktiges ordförande där texten ordförande tydligt kan ses
- Det finns på olika ställen länkar som pekar mot externa sidor som inte längre finns.
- Det saknas uppgift om vem som är sidansvarig för respektive sida och undersidor
- Märklig struktur på en del sidor. T.ex. på sidan <https://tingsryd.se/nyheter/category/vard-omsorg/> finns information som inte har med vård och omsorg att göra, t.ex. inlägg om "årets mest företagsamma människa i Kronoberg 2015" samt kommunens årsredovisning.

Bristerna i kommunens webbsida är uppmärksammade av kommunledningsförvaltningen. Den 18:e maj 2017 beslutades om en uppdatering av kommunens webbsida och en checklista för uppdateringen har tagits fram.

De planerade åtgärderna är:

- Utse en kontaktperson/redaktör som har mandat att uppdatera avdelnings/enhetens information samt gör en rutin för hur detta fungerar vid den personens frånvaro

- Meddela informatörerna på Utvecklingsavdelningen personens namn och kontaktuppgifter
- Se över alla textfält/inledningstexter på undersidorna och kontrollera så att det står rätt förvaltningsnamn, avdelningsnamn, enhet etc.
- Gör en årsplan för hur information som behöver nå medborgarna skall lämnas till informatörerna
- Gör en rutin för hur medarbetare som slutar tas bort från hemsidan och intranätet
- Gör en rutin för hur medarbetare som börjar aktualiseras
- Informera medarbetarna om hur hemsida och intranät uppdateras och vem på enheten/avdelningen som gör vad
- Samla ihop inaktuella sidor på respektive förvaltning och meddela informatörerna

När ovanstående åtgärder är genomförda skall, enligt utvecklingschefen, kommunens samtliga dokument rörande webbsidan, kommunikation, information, roller, ansvar etc. ses över.

5.2 Bedömning

I kommunens omorganisering föll kommunikationsfrågorna mellan stolarna. Det har fått följdverkningar för bl.a. kommunens ansikte utåt – webbsidan. Det har helt enkelt varit en dålig planering i samband med organisationsförändringen.

Det som är positivt är att kommunen nu har en plan för att åtgärda bristerna. Namn på nämnder, förvaltningar, enheter etc. ska gås igenom och rättas. Inaktuella sidor och länkar ska rättas. Vi rekommenderar att även se över strukturen då vi t.ex. under rubriken vård och omsorg hittar information som inte har med vård och omsorg att göra.

Vi rekommenderar även att på varje sida och undersida ange vem som är sidansvarig. Detta gör att det blir tydligt vem som ansvarar för sidans uppdatering.

6 Teknisk drift

6.1 Iakttagelser

Kommunens IT-avdelning har inget ansvar för den tekniska driften av kommunens webbsida. Webbsidan driftas istället av företaget GoBrave¹ i Växjö. GoBrave ansvarar för att webbsidan alltid är i drift och fungerar rent tekniskt men har inget ansvar för

¹ <http://www.gobrave.se>

innehåll och uppdateringar av information. GoBrave har anlåtats sedan 2013 efter en genomförd direktupphandling där även JimDavis Labs² i Växjö lämnade anbud.

Kommunens informatörer kan övervaka webbsidan med hjälp av verktyget Google Analytics som är ett gratisverktyg som kan användas för att bland annat se vilka länkar som används mest, hur "klickvägarna" går, vilken information som söks mest, när på dygnet besökare använder webbsidan m.m.

Kommunen saknar ett skriftligt avtal med GoBrave. Enligt kommunens utvecklingschef ska ett skriftligt avtal upprättas snarast med GoBrave som gäller drift av kommunens hemsida fram till maj 2018. Under perioden fram till dess kommer kommunen göra en undersökning bland invånare och företagare i Tingsryds kommun för att utifrån ett användarperspektiv ta fram ett underlag för en upphandling.

Kommunen är nöjda med GoBrave som leverantör och driften har fungerat utan incidenter under tiden GoBrave har tillhandahållit sina tjänster.

6.2 Bedömning

I det fall drift läggs ut på en extern leverantör är det viktigt att reglera förhållandet i skriftliga avtal. Det underlättar om något skulle gå fel. Avtalet bör, förutom att reglera priser, reglera villkor i händelse av om något skulle gå fel. T.ex. hur lång tid ska leverantören ha att åtgärda driftsstörningar, t.ex. om hemsidan går ner? Vilka eventuella viten ska ingå i avtalet, m.m.?

Vi rekommenderar kommunen att snarast, precis som utvecklingschefen uppmärksammat, att teckna ett skriftligt avtal med GoBrave.

KPMG dag som ovan



Johan Eriksson

Certifierad kommunal revisor

² <https://www.jimdavislabs.se/>