

Kommunstyrelsen

Ny webblösning för extern och intern kommunikation

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen beslutar att det, med start 2014, ska göras en upphandling och utveckling av ny webblösning för extern och intern kommunikation. Den samlade kostnaden beräknas uppgå till 11 miljoner kronor under tre år, 2014-2016. De ekonomiska förutsättningarna behandlas i mål och budget 2015-2017.

Sammanfattning

Projektets uppdrag är att ersätta kommunikationskanalerna www.nacka.se, KanalN och samarbetsytor. Dessa tre webbplatser lanserades 2008-2010 och behöver bytas ut av två skäl:

1. Utvecklingen går fort inom det digitala området och Nacka kommun behöver utveckla en ny digital plattform för att möta de behov som medborgare, medarbetare, anordnare, företagare och förtroendevalda uttryckt vad gäller tillgänglighet, dialogmöjligheter, kunskapsdelning och aktualitet.
2. Nuvarande lösning kan inte uppgraderas och de tekniska miljöerna är instabila. Lösningen baseras på Microsoft Sharepoint 2007 som är en gammal version som Microsoft kommer sluta ge support på.

Målet är att Nacka kommun ska ha en framtidssäkrad, flexibel, tillgänglig och snabb webblösning som präglas av öppenhet, enkelhet och dialogmöjligheter och som stärker bilden av att Nacka är en attraktiv plats att leva, vistas och verka på.

Kostnad för upphandling och utveckling av ny webblösning för extern och intern kommunikation beräknas uppgå till 11 miljoner kronor fördelat på tre år.

Ärendet

www.nacka.se, KanalN och samarbetsytor är viktiga kommunikationsytor för Nacka kommun. En normal månad har www.nacka.se ungefär hundra tusen besökare som tillsammans besöker knappt en halv miljon sidor. Motsvarande antal sidvisningar på intranätet är drygt två hundra tusen sidor. Samarbetsytor används i stor utsträckning för kommunikation och dokumentdelning i kommunens projekt.

Nuvarande www.nacka.se, KanalN och samarbetsytor lanserades under åren 2008-2010 och behöver bytas ut. Lösningen bygger på Microsoft Sharepoint 2007 och kan inte uppgraderas, de tekniska miljöerna är instabila. Microsoft kommer att upphöra med support för lösningen under 2015.

För att Nacka kommun ska kunna möta de behov som medarbetare, medborgare och övriga intressenter har när det t.ex. gäller dialogmöjligheter, kunskapsdelning, tillgänglighet och aktualitet behöver nuvarande webblösning uppgraderas till en plattform som kan nyttja de tekniska möjligheter som finns idag. Det är en förutsättning dels för ett effektivt resursutnyttjande internt, dels för att vi ska kunna ta hand om ett kvantitativt ökat flöde i ett kraftigt växande Nacka.

Målet är att Nacka kommun ska ha en framtidssäkrad, flexibel, tillgänglig och snabb webbplats som präglas av öppenhet, enkelhet och dialog och som stärker bilden av att Nacka är en attraktiv plats att leva, vistas och verka på. Den nya lösningen ska kännetecknas av kontinuerlig utveckling och möjligheten att göra snabba förändringar som omvärlden kräver.

Under hösten 2013 genomfördes en förstudie med syfte att ta reda på såväl interna som externa behov och önskemål kring kommunikation i digitala kanaler. Resultatet av förstudien ger en tydlig bild av utvecklingsområden som behöver prioriteras för att möta organisationens och de externa intressenternas behov. För att kunna kommunicera framgångsrikt i digitala kanaler behöver Nacka kommun framför allt satsa på att utveckla:

Tillgängligheten – det ställs idag allt högre krav på att kunna nå webblösningar från olika tekniska enheter (mobil, surfplatta, dator). Idag är det mottagarens behov som styr, det finns förväntningar på att kunna nå information och utföra tjänster var man vill och när man vill.

Sökbarheten – med de stora informationsmängder som Nacka kommun har blir sökmöjligheter oerhört viktigt. Sökmotoroptimering och filtreringsmöjligheter är utvecklingsområden kopplade till både teknik och informationshantering.



Användbarheten – att snabbt och enkelt kunna komma ut med information är viktigt både ur ett redaktionellt hänseende, där fokus ligger på effektivt resursutnyttjande, och ur ett varumärkesperspektiv.

Valmöjligheter – möjligheter att kunna bevaka och välja ut information utifrån egna intressen.

Dialogmöjligheter – att på olika sätt enkelt och effektivt kunna kommunicera, dela och bidra både internt och externt.

Den nya webblösningen beräknas att lanseras i slutet av 2015. Efter det fortsätter utvecklingen av funktionalitet i projektform fram till sommaren 2016, varpå projektet övergår i aktiv förvaltning tillsammans med utvald leverantör med fokus på kontinuerliga förbättringar.

Ekonomiska konsekvenser

Kostnad för upphandling och utveckling av ny webblösning för extern och intern kommunikation beräknas uppgå till 11 miljoner kronor. Kostnaden inkluderar licenser, teknisk driftmiljö, koncept, design, teknikutveckling, implementering, dokumentation, tester, utbildning, interna kostnader från it-enheten.

Kostnaden är fördelat enligt nedan:

År 2014	1 miljoner kronor
År 2015	8 miljoner kronor
År 2016	2 miljoner kronor

Kostnadsuppskattningen tar höjd för att det finns ett flertal andra projekt i Nacka kommun, bland annat e-arkivering, e-tjänster och ärende- och dokumenthantering, som kommer att påverka kostnadsbilden för detta projekt.

Kostnaden är beräknad utifrån uppskattningar av leverantörer som tagit del av Nacka kommuns behovsbild och som har flerårig erfarenhet från liknande utvecklingsprojekt, samt från referensfall från andra kommuner. Utveckling och införande av Nacka kommuns nuvarande webblösningar uppgick till 14 miljoner kr, inklusive interna kostnader men exklusive kostnader för samarbetsytor. Idag uppgår den årliga driftskostnaden, exklusive utveckling, för nacka.se, kanalN och samarbetsytor till 2,4 miljoner kr.

Om projektet inte genomförs kommer Nacka kommun på sikt ha en instabil, osupporterad webblösning. Kostnader för att hantera de tekniska problem som kan komma att uppstå är svåra att uppskatta. Konsekvenserna av att ha en omodern lösning med tekniska brister och långa svarstider innebär att Nackaborna kan få svårt att nå information och e-tjänster, något som troligtvis leder till ökade kostnader för exempelvis kontaktcenter och enheter med många kund- och medborgarkontakter. Påverkan på kommunens varumärke generellt sett kan också bli betydande.



En mindre projektbudget bedömer vi inte vara lönsam. Att inte fullt ut kunna ersätta dagens lösning och täcka in de behov som identifierats skulle troligen innebära att vissa verksamheter tvingas utveckla egna lösningar vilket sannolikt kommer leda till en större totalkostnad och sämre service som följd.

Ann-Sofie Mårtensson
Kommunikationsdirektör

Linda Herkommer
Projektledare

Projektdirektiv bilaga 1