



Digital strategi

2016-2018

Antagen av: Kommunfullmäktige

Antagningsdatum: 2016-02-17

Diarienummer: 2015/55

Handläggare/författare: Sara Skyttner, webbstrateg



Innehåll

Inledning och bakgrund	3
Syfte	4
Ansvar	4
Uppföljning	4
Resurser	4
Avgränsningar	4
Webbplats	5
NULÄGE	5
FRAMTID	5
Intranät	5
NULÄGE	5
FRAMTID	5
Omvärldsbevakning	6
NULÄGE	6
FRAMTID	6
E-tjänster	6
NULÄGE	6
FRAMTID	6
Sociala medier	7
NULÄGE	7
FRAMTID	7
Facebook	7
Youtube	7
Youtube Live	7
Bambuser	7
Linkedin	7
Twitter	8
Instagram	8
Övriga sociala medier	8
Öppen data	8
NULÄGE	8
FRAMTID	8
Bilagor	9

Inledning och bakgrund

Internet är komplext, mångfacetterat och i ständig förändring.

I Sverige är 91 % av befolkningen internetanvändare och den dagliga användningen av Internet ökar i alla åldersgrupper. Det ställer höga krav på organisationer och företag att möta sina målgrupper där de befinner sig.

Samtidigt förändras allmänhetens attityd till dialog och kommunikation genom den ökande användningen av sociala medier. Facebook har 1.5 miljoner fler användare idag än för två år sedan. LinkedIn har ökat med 1 miljon användare under samma period. Förväntningarna ökar när det gäller transparens, delaktighet och tillgång till information dygnet runt.

Internetbaserade verktyg och kanaler som används rätt ökar tillgängligheten och förbättrar kommunikationen. De skapar även nya möjligheter för marknadsföring, krisinformation och omvärldsbevakning.

Den digitala strategin hjälper oss att möta dessa utmaningar och möjligheter på ett enhetligt och effektivt sätt. Den vägleder oss till att göra rätt saker, på rätt sätt och i rätt tid.

Strategin har utvecklats för att möta nya krav, underlätta strategiska val och angelägna satsningar, med positiv effekt på kommunens varumärke, effektivitet och service. Strategin ska utgöra grunden för att det digitala användandet sker på ett lagligt, långsiktigt, inbjudande och hållbart sätt.

Vi möter kraven från såväl e-delegationen och PSI-direktivet* för medborgarnas växande krav på digital delaktighet.

Den digitala strategin revideras en gång per år och förnyas var tredje år.

*PSI-direktivet (re-use of Public Sector Information) avser lagen om vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen.



Syfte

- Aktivt arbeta för en öppen förvaltning som stödjer innovation och delaktighet.
- Öka den digitala tillgängligheten och närvaron mot invånare, besökare och företag.
- Skapa ett tydligt och enhetligt arbete med digitala kanalers möjligheter och effekter.

Ansvar

- Alla accepterar, tar ansvar och initiativ inom ramen för den digitala strategin.
- Kommunchefen är ytterst ansvarig för att den digitala strategin implementeras och efterlevs.
- Administrativa chefen ansvarar för handlingsplan och webbansvariga. Systemägare för webbplatsen.
- Verksamheterna ansvarar för att utse redaktörer för aktuella kanaler i sociala medier.
- Handläggare ansvarar för att skapa och följa upp handlingsplaner samt för att analysera och rapportera resultat.

Uppföljning

För att arbeta med och uppnå de olika delarna i den digitala strategin krävs handlingsplaner för varje område. Handlingsplaner skall innehålla syfte och mål, ansvarig verksamhet och ansvarig handläggare samt ersättare.

Resultatet av varje handlingsplan analyseras en gång/kvartal av respektive handläggare. Övergripande uppföljning och analys görs en gång per halvår.

Resurser

För att utföra uppdraget krävs relevant utbildning, tydligt avsatt tid och rätt verktyg i aktuella versioner.

Avgränsningar

Denna strategi behandlar verktyg och kanaler för digital kommunikation.

- Hur vi kommunicerar behandlas i kommunikationsstrategin och i riktlinjerna för sociala medier.
- IT-säkerhet behandlas i IT-centrums e-strategi.



Webbplats

Nuläge

Den nya webbplatsen är anpassad för olika skärmstorlekar och byggd för bästa möjliga användbarhet. Statistiken visar att alvkarleby.se haft 10 000 fler besökare 2015 än året innan. Besökarna tittar på fler sidor och stannar längre på sajten. Dessutom är avvisningsfrekvensen lägre. Besök via mobil och läsplatta har ökat ännu mer.

Framtid

- Webbplatsen anpassas och utvecklas kontinuerligt till besökarnas behov t.ex genom statistik.
- Följer E-delegationens riktlinjer för tillgänglighet för offentlig sektor. (webbriktlinjer.se)
- Använder SKLs årliga granskning "Information till alla" som övergripande underlag för utveckling. (skl.se)
- Följer ledorden för webben; "värme, värdskap, förtroende".
- Följer interna webbplatsmål.

Intranät

Nuläge

Det nuvarande intranätet är statiskt, tungt och text-baserat. Det är en ren informationskanal.

Framtid

Intranätet ska ge stöd till medarbetarna och effektivisera arbetsdagen.

Fokus bör därför ligga på produktivitet och självservice.

- Samordnas med publiceringsverktyget för externa webben.
- Personaliseras och görs mer tillgängligt, exempelvis genom att göra det möjligt att logga in från externt nätverk, avdelningsanpassa startsidan och single sign on. (automatisk inloggning till alla system)
- Fungerar som den huvudsakliga kanalen för intern kommunikation. T.ex genom att göra det tillgängligt och naturligt även för medarbetare som inte använder dator dagligen.



Omvärldsbevakning

Omvärld kan syfta till fysiska platser, speciella kanaler eller tekniska områden.

Genom att observera händelser och trender som rör våra verksamhetsområden och intressen kan vi identifiera utvecklingsmöjligheter både på kort och längre sikt.

Nuläge

Via Lissly och Google Alerts prenumererar kommunen på sökningar och ord relaterade till "Älvkarleby kommun" i sociala medier samt i traditionell och digital press.

Framtid

- Diskussioner, omdömen och uttalanden om Älvkarleby kommun i digitala kanaler fångas upp, bevakas och bemöts eller åtgärdas.
- Tekniska och digitala trender bevakas och analyseras.

E-tjänster

En E-tjänst är en service eller tjänst som tillhandahålls elektroniskt, till exempel via dator eller mobiltelefon. E-tjänster skapar möjlighet för medborgare och företag att uträtta ärenden dygnet runt.

Nuläge

På webbplatsen finns idag möjlighet att utföra ett tiotal e-tjänster. Man kan t ex lämna synpunkter, anmäla fel i kommunens utomhusmiljö och boka tider i idrottshallar.

Framtid

- Antalet e-tjänster byggs ut, antingen som tjänster på webbplatsen eller appar.
- E-tjänsterna samordnas så att de alltid är tillgängliga, aktuella och fungerande via webbplatsen.
- Älvkarleby kommun tar del av utvecklingsarbetet med e-tjänstplattform som pågår i länet och regionen.



Sociala medier

Sociala medier används av 77 % av den svenska befolkningen och har en betydande roll för dialog och kommunikation. Närvaro i sociala medier är numera en självklarhet för företag och organisationer. Beskrivning och aktuell statistik finns som bilaga.

Nuläge

Kommunen använder sociala medier sparsamt;

- Youtube: används främst internt
- Bambuser: webbsändningar av fullmäktigesammanträden
- Twitter- och Instagramkonton vilande på grund av resursbrist
- automatgenererad LinkedIn-profil
- Facebooksida lanserad i november 2015

Framtid

Facebook

Facebook är en viktig tillgång i den externa dialogen och ett komplement till medborgarservice och webbplatsen. Frågor och kommentarer som kommuniceras via Facebook behandlas med samma rutiner som ärenden som kommer via e-post, brev eller telefon. Kanalen gör det möjligt att nå nya målgrupper och används med fördel för rekrytering och varumärkesbyggande.

Youtube

Rörlig media används mer i framtiden, främst för att informera och instruera. Allmänhet och medarbetare kan dygnet runt få tillgång till korta instruktions- och självhjälpsfilmer via webbplatsen och intranätet.

Youtube Live

Möjligheten att webbsända t ex möten och presskonferenser via Youtube Live analyseras för att se om det kan ersätta Bambuser. Youtube Live är gratis och allt rörligt material samlas på ett ställe i den ursprungliga Youtubekanalerna.

Bambuser

Fullmäktigesammanträden webbsänds tillsvidare via Bambuser.
Även presskonferenser och andra möten kan sändas via den här kanalen.

LinkedIn

LinkedIn är ett gratis affärsnätverk som vi initialt använder endast för rekrytering. Inlägg kan också för en mindre kostnad riktas mot specifika målgrupper.

Twitter

Via Twitter sker kommunikation och dialog med följare kortfattat och snabbt. Vårt Twitterkonto är vilande och kommer inte användas aktivt pga. resursbrist. Registreringen har gjorts för att säkerställa möjligheten att använda Twitter i framtiden.

Instagram

Instagram är en foto-app som används av 40 % av alla internetanvändare. Den gör det enkelt att kommunicera med bilder som kan bidra till att skapa en positiv bild av kommunen som organisation och plats. Vårt Instagramkonto är vilande och kommer inte att användas aktivt pga. resursbrist.

Övriga sociala medier

Det finns fler, och i vissa fall större, sociala medier på marknaden. Strategin fokuserar på de som har störst relevans för våra användargrupper. Därför behandlas inte t ex Pinterest, Periscope och Snapchat.

Öppen data

Öppen data är maskinläsbar information, tillgänglig för vem som helst att använda. Informationen ska vara gratis och fri från patent- eller licensvillkor.

Genom att erbjuda data via öppna gränssnitt underlättar vi för allmänhet, utvecklare och entreprenörer att ta fram användbara appar och tjänster som bidrar till medborgarnytta.

På regeringsnivå har portalen opnadata.se inrättats för att samla myndigheternas öppna offentliga data.

Nuläge

- Inget aktivt arbete med att tillgängliggöra data.
- Kommunens nyckeltal finns tillgängliga på alvkarleby.se via kommun- och landstingsdatabasen Kollada.

Framtid

Kommunen bevakar, utreder och ansluter sig till satsningen på öppen data.



Bilagor

Beskrivning och statistik - sociala medier

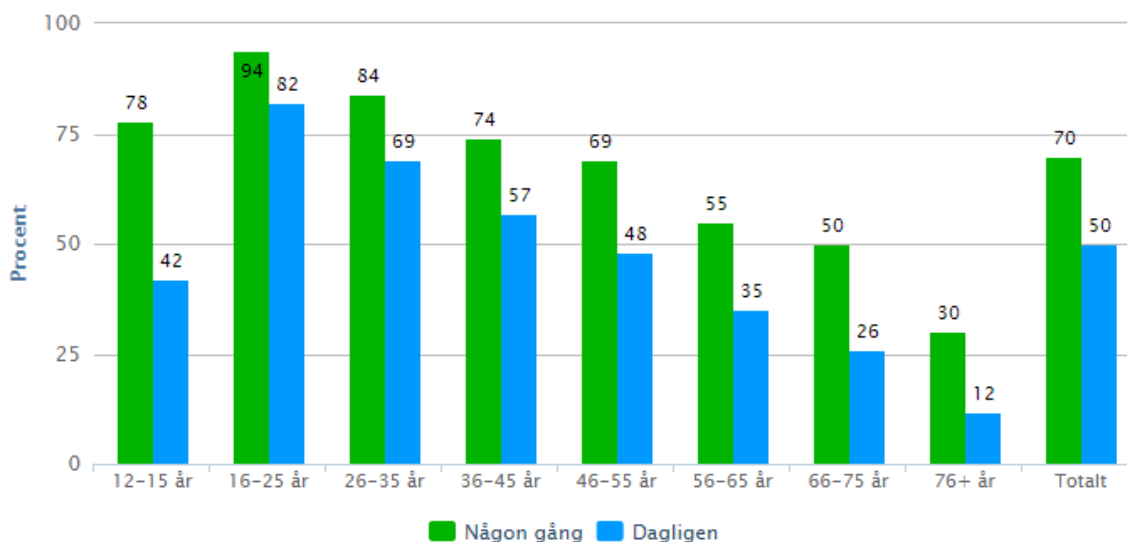
Statistiken är tagen från 2015 års upplaga av "Svenskarna och Internet" som görs av Internetstiftelsen i Sverige, (IIS). Mer information finns på www.soi2015.se

Facebook

Socialt nätverk med 6,3 miljoner användare i Sverige. Vänner ser status- uppdateringar och foton, skriver kommentarer och delar information med varandra. Organisationer och företag har sidor där den som valt att "gilla" sidan kan följa uppdateringar om företaget, ta del av erbjudanden och kommunicera.

Hur vanligt är det att besöka Facebook?

Diagram 5.2. Andel av internetanvändarna (12+ år) som besökt Facebook någon gång eller dagligen 2015.



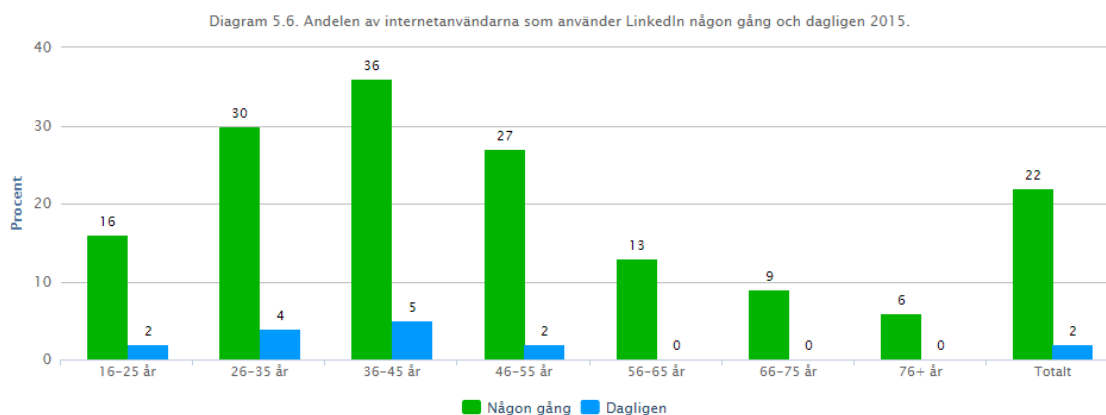
LinkedIn

Socialt nätverk, framför allt för yrkesmässigt nätverkande. Används ofta i rekryteringssyfte, för att hitta kandidater och kontrollera referenser.

Användarnas profiler påminner om ett CV. Möjlighet att skapa olika typer av intressegrupper som diskuterar specifika ämnesområden samt företags-/ organisationssidor. Ca 2 miljoner svenska användare.



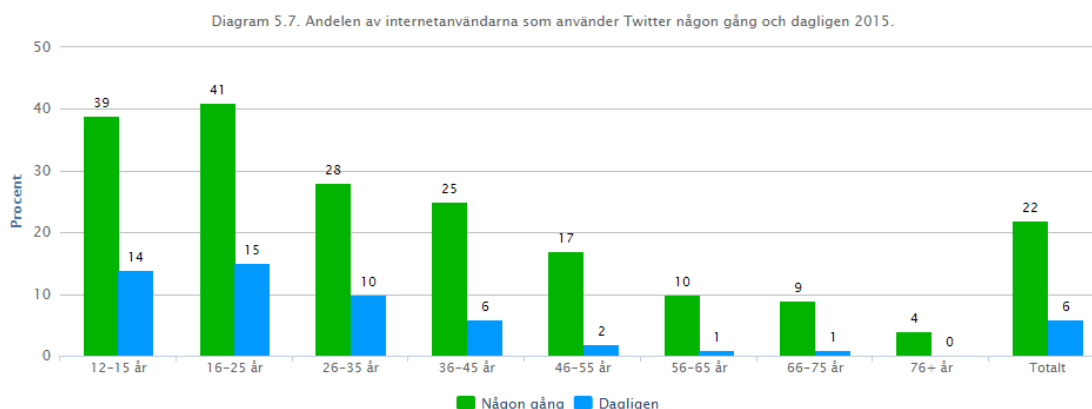
Användning av LinkedIn



Twitter

Nätverkstjänst där man skriver egna och läser andras korta textmeddelanden, (max 140 tecken). Allas statusuppdateringar bildar ett flöde och man kan välja att följa vem man vill. Ca 2 miljoner svenska användare.

Användning av Twitter



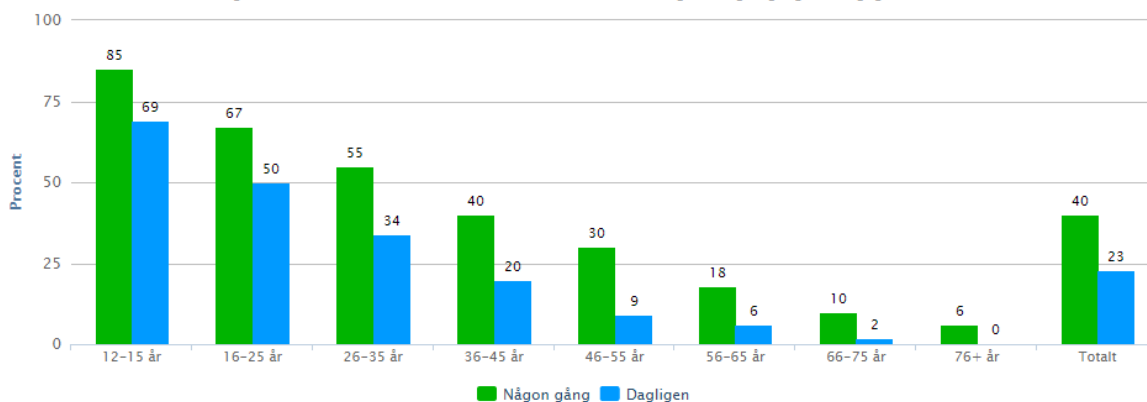
Instagram

Socialt nätverk med kommunikationen enbart via bilder som man laddar upp via smartphone. Alla kan följa alla, både privatpersoner och företag, som på Facebook och Twitter. 3.6 miljoner användare i Sverige.



Användning av Instagram

Diagram 5.4. Andelen av internetanvändarna som använder Instagram någon gång och dagligen 2015.

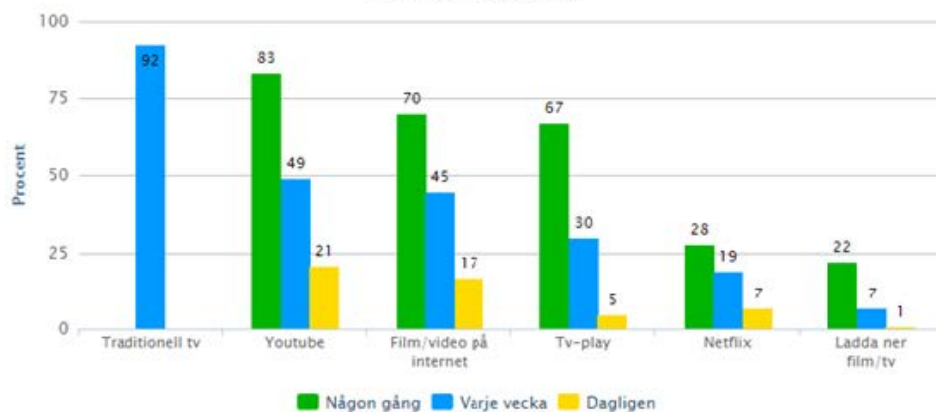


YouTube

Här laddar man upp, delar med sig av och tittar på videoklipp. Alla kan titta, men för att ladda upp videoklipp måste man vara registrerad användare. Företag och organisationer har egna kanaler med t ex reklamfilmer, undervisningsmaterial och videobloggar. Alla videos är sökbara och YouTube är världens näst största sökmotor efter Google. Används av 7.4 miljoner svenskar.

Titta på tv och film på internet

Diagram 7.6. Andel av internetanvändarna (12+ år) som på olika sätt ser på film, tv och video på internet jämfört med traditionell tv (16+ år).



Bambuser

Tjänst och app för att publicera och dela video från mobil eller webcam. Man kan både sända live och låta folk titta i efterhand på sparade sändningar. Likheter finns med bl a YouTube, men man sänder direkt. Videon går att bädda in på webbplatser, bloggar och Facebook med mera.