



Erfaringsoppsummering – rapport fra Fosenportalgruppen

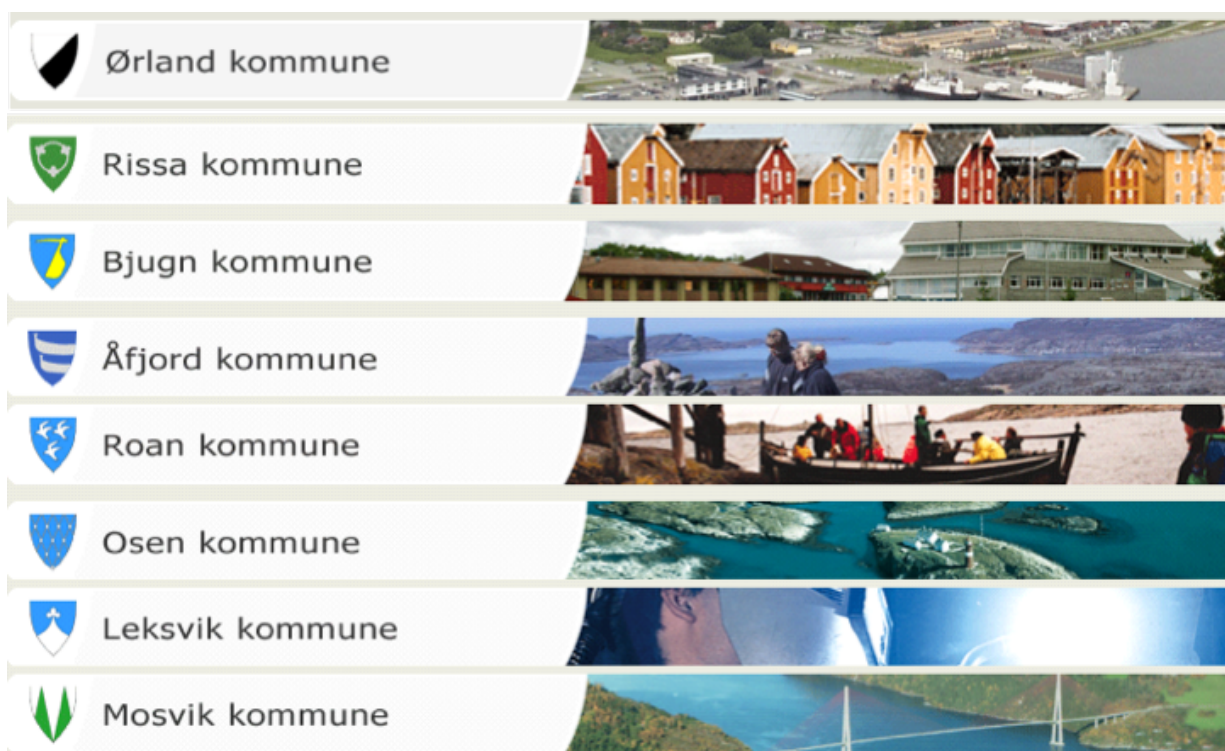
Fosen.net

en felles portal for 8 kommuner i Fosen.

A. FAKTADEL

1. Dokumentasjon:

1. Hvem som deltar i samarbeidsordningen



2. Forutsetninger og mål

1.2.1 Innledning

Idéen om et forpliktende IKT-samararbeid i Fosen ble lansert i 1999. Sammenligna med andre regioner var Fosen tidlig ute med å etablere et slikt samarbeidet. Målet var og fortsatt er å skape en

felles portal og hjemmeside løsning for alle deltakende kommuner. Løsningen baseres på en felles teknisk infrastruktur og felles kommunikasjonsløsninger.

1.2.2 Hovedmålsetningene som var definert i prosjektdirektivet

- *Bedre informasjon til allmennhet, for å gjøre kommunens tjenester bedre kjent*
- *Innhente bedre kunnskap om folks behov og ønsker, og deretter yte bedre tjenester og service*
- *Forbedre effektiviteten internt, bl.a. saksbehandling*
- *Øke samarbeidet og samhandling mellom de deltakende kommunene*
- *Øke turismen ved å presentere Fosen som reisemål nasjonalt og internasjonalt*
- *Øke tilflytting og etablering*
- *Øke ordretilgang til lokalt næringsliv*

1.2.3 Programvare

Produktet ble lansert 30.01.2001, og leverandør var Extend/Arena. Dette ble erstattet ved årsskiftet 2002/2003 med Opcon/Dialog.

2. Organisering

2.1 Utviklingsansvar ligger hos Redaksjonsgruppen.

Redaksjonsgruppen består av en representant fra hver kommune og regionrådets portalansvarlige, som innehar sekretariats- og saksbehandlersfunksjon. Alle deltakerne har ansvarlig posisjon i arbeidet med hjemmesidene i sin kommune.

Gruppen er underlagt rådmannsgruppen. Alle forslag til større endringer av websidenes struktur og oppbygging samt utviklingstiltak som har større økonomiske kostnader og fører til organisatoriske eller administrative endringer, skal behandles og godkjennes av rådmannsgruppa.

Redaksjonsgruppen velger selv sin leder, og utarbeider forslag til mandat. Dette skal godkjennes av rådmannsgruppen.

2.2 Gjeldende mandat

”Redaksjonsgruppen skal gjennom samarbeide ha ansvar for at Portalen og hjemmesidene til kommunene blir aktive, oppdaterte og utviklingsrettede informasjonsorganer for Fosen og kommunene.

- *Redaksjonsgruppen har ansvaret for at de likhetsprinsipper i design, struktur og informasjonsorganisering, som ble nedfelt under opprettelsen av portalen og hjemmesidene, blir videreført. Dette gjelder også i det utviklingsrettede arbeidet.*
- *Redaksjonsgruppen skal komme med innspill til videre utvikling av Portalen og hjemmesidene.*
- *Redaksjonsgruppen skal arbeide for at Fosenportalen og hjemmesidene også profilerer næringsliv, organisasjoner og andre samfunnsfunksjoner i regionen.*
- *Redaksjonsgruppen har ansvar for å samordne opplæring i eksisterende og ny programvare.*

- *Redaksjonsgruppen skal planlegge og gjennomføre markedsføring av websidene både mot kommunenes innbyggere og eksternt mot verden utenfor.*
- *Redaksjonsgruppen skal minimum ha 2 faste møter pr år. Ellers møter etter behov. Referater sendes rådmannsgruppe og IKT-gruppe.”*

3. Milepæl og målrealisering

1999	IT-Samarbeid på Fosen - BEHOV
19.02.1999 SAK 11/99	IT – SAMARBEID PÅ FOSEN. FORPROSJEKT-RAPPORT
05.07.2000	Prosjektdirektiv Prosjekt Fosenporten Alle deltakende kommuner bestreber seg med å implementere hjemmesiden som informasjonsredskap i egen kommune, lære opp ansatter til å bruke den flittig, og skape et lokalt informasjonsmiljø.
25.01.2002	Redaksjonsgruppe fortsetter med FosenPortalen.
25.01.2002	Konstituerende møte, Redaksjonsgruppa
25.01.2002	Mandat redaksjonsgruppe Se s. over
31.08.2002	Statusrapport utredningsprosjekter høsten 2002 Samarbeidet med leverandør EXTEND er ikke tilfredstillende, og behov for en mer behovstilpasset teknologiløsning kommer fram.
03.11.2002	
26.11.2002	Ny Nettløsning - Opcon as Åpning vår 2003 1.trinn = offentlige informasjonen på nettet er på plass
02.12.2002	Fosenportal vurdering (Stig Strand)
28.03.2003 SAK 05/02	
09.11.2003	Prosjektplan
09.11.2004	Prosjektsøknad

15.02.2004	Leveranserapport HØYKOM - prosjektet 2. trinn = interaktiv saksbehandling (Kartløsning, LivsIT søkemodul, eSkjema og tjenesebeskrivelser) er på plass (*)
31.08.2004 SAK 30/04	Videreføring av Fosenprosjektet ("fosen.net")
29.10.2004	Mandat fosen.net
05.08.2005	Leveranserapport 3. trinn = digitalsignatur er på plass (BankID)

PRESENTASJONER

.2003.	Presentasjon LivsIT - Fosensamarbeidet
.2005.	Presentasjon av samarbeidsløsninger
.2005.	Brosjyre fosen_net
.2006.	Presentasjon fosen.net

RÅDMANNSMØTER

12.11.1999 SAK 31/99	Felles IKT - prosjekt
24.02.2000 SAK 03/00	IKT - prosjekt
01.03.2000 brev rådmenn	IKT-prosjekt -status
Brev fra 02.02.2007 redaksjonsg.	Orientering status Fosenportalen
03.02.2007 Drøfting	Notat fra redaksjonsgruppen ang oppgradering av Fosen.net

(*)Noen av tiltakene har generert nye selvstendige arbeidsgrupper som Kart-gruppen, eSkjema-gruppen, eValg-gruppen. Gruppene er bygd og virker omtrent på samme modell som Redaksjonsgruppen.

4. Kommentarer

4.1 Oppstarten

Det bør gjøres oppmerksom på at Portalen antagelig aldri hadde oppnådd det kvalitetsnivået den har i dag, uten kompetansen og snarrådigheten som Fosen regionråd viste fram ved riktig fortolkning av departementets signaler, blant annet ved å søke om prosjektmidler som var tilgjengelige (bl. a. flere Høykom- prosjekt) i oppstartfasen. At Fosen regionen satset tidlig på IKT-samarbeid, ga Portalen fyrtårnstatus som var vanskelig å overse.

4.2 De fleste gitte forutsetninger er blitt innfridd

En kan foreløpig konkludere med at de fleste gitte forutsetninger har blitt innfridd. Krav til felles teknologi og infrastruktur for å realisere Portalen har også gjort mulig å øke/utvikle/

effektivisere samarbeidet mellom deltakende kommunene. Det kan nevnes brann- og sikkerhetssamarbeid, Kemnerkontoret i Fosen, Fosen Regnskap, Fosen Lønn, felles saksbehandlingssystem, Byggsøk, kartsamarbeid og en samlet og forsterket IKT-avdeling i Rissa.

Innbyggerne har tatt i bruk elektroniske tilbudene fortløpende, og de gir tilbake meldinger. Næringslivet og organisasjoner er blitt mer inkludert i det kommunale fellesskapet, og deltar ofte aktivt som leverandører av informasjon.

4.3 Nødvendig skille mellom reiselivsinformasjon og offentlig informasjon

Det bør nevnes at det ble fort klart at den delen av portalen som spesifikt henvender seg til turismenæringen burde skilles fra offentlige informasjon og tjenester. Den er nå samlet under siden ”Fantastiske Fosen” <http://www.fantastiske-fosen.com/> , som driftes sentralt av Fosen Regionråd.

5. Økonomi

Årlig kostnad Fosenportalen (2006)	256 400,-
Bjugn kommune	35 800,-
Rissa kommune	44 800,-
Ørland kommune	44 800,-
Åfjord kommune	30 500,-
Leksvik kommune	30 500,-
Mosvik kommune	20 000,-
Osen kommune	20 000,-
Roan kommune	20 000,-
Fosen Regionråd	10 000,-
Betales i 2 rater pr år	256 400,-
I tillegg koster hvert domene 385,- inkl. MVA	
Betalt Opcon for oppgradering i 2006	100 000,-

6. Statistikk

Basert på perioden 14.06.2006-14.06.2007, eks. Rissa

Total besøksantall	Gjennomsnitt/Kommune	Gjennomsnitt/Innbygger
433.792	61.970(*)	22,4 (**)

(*) Hver kommune har hatt over 40.000 besøk. Kommunestørrelsen/innbyggerantall er dermed avkrefteet som influerende parameter for bruk av Portalen. Det viser derimot at informasjonskvaliteten er avgjørende for å oppnå tilsvarende resultater, særlig i mindre kommuner.

(**) Tallet bygger på befolkningsstatistikk per 01.2007 i de 7 kommunene som deltar. Det bør modifiseres med tanke på at flere enn bosatte i Fosen besøker Portalen.

B. ERFARINGSOPPSUMMERING

Nettsidene for Fosen Regionrådet og hver enkelte kommuner omtales nå under begrepet "Portalen"

7. Foreliggende evalueringer

1. Nasjonal evaluering

Redaksjonsgruppen arbeider hele tiden for å oppnå malene som er utviklet av [Fornynings- og administrasjonsdepartementet](#). eNorge dokumentene skulle være kjent av de fleste.

Sensur kommer regelmessig derfra og skåringen måles hovedsakelig i.f.t. tilgjengelighet, brukertilpasning og innholdsnyttighet.

(se <http://www.norge.no/kvalitet/kvalitet2006/kriterier.asp>).

I 2006 var resultatene som følg.:

Kommune	Tilgjengelig-het %	Bruker-tilpasning %	Nyttig innhold %	Gj.-snitt %	Antall stjerner (Maks. 8)
Leksvik	76	58	32	54	***
Rissa	57	50	50	52	***
Bjugn	57	45	61	54	***
Mosvik	57	50	36	47	***
Åfjord	62	42	32	44	***
Roan	57	50	39	48	***
Osen	57	55	36	49	***

Ørland	62	58	43	54	***
--------	----	----	----	----	-----

Tilgjengelighet og til en viss grad **brukertilpasning** er avhengig av riktig tilpasset teknologiske løsninger. Leverandøren har mulighet til å foreta tilpasningene fortløpende, men p.t. er de ikke inkludert i den økonomiske avtalen som er undertegnet med Opcon.

Brukertilpasning setter fokus bl.a. på brukernes særskilte behov (fysiske handicap, og lignende), mulighet til to-veiskommunikasjon og innsyn i egne saksbehandlingsgang.

Nyttig innhold er avhengig av informasjonsflyten innen kommunene og i regionen, en velfungerende lokal redaksjonsstab og lokal forståelsen av begrepet ”Offentlig informasjon”.

2. Kommunal evaluering (*)

Av 8 kommuner er det 6 (delvis 7) som har bidradd til vurderingen ved å svare på spørreskjema sendt ut av Redaksjonsgruppen. Tross lite statistisk grunnlag, kan man skisserer følg.:

- Nesten ingen kommune har en informasjonsstrategiplan. Utviklingen er dermed prisgitt lokale initiativer eller redaksjonsgruppen. Utarbeidelse av en felles regional informasjonsstrategiplan burde settes på dagsorden, og vil antagelig bidra til en felles forståelse og bevissthet om Portalens viktigheten.
- Det praktiseres forskjellige arbeidsmodeller lokalt. Uten å trekke forhastede konklusjoner, ser det ut til at de kommunene som har opparbeidet faste rutiner rundt informasjonsflyt er mer tilfreds med produktet.
- eSkjema blir jevnlig nevnt som et viktig moment med tanke på endringer i måten folk henvender seg til kommunen på. Samtidig ser det ut at det utvikles få nye, tilrettelagte skjema. De fleste kommuner avventer et nytt felles initiativ fra skjemagruppen. En revitaliseringsprosess bør derfor vurderes som tiltak for å hjelpe denne gruppen til å møte nye utfordringer.
- Det er paradoksalt at besvarelsene er generelt svært positive til Portalens bidrag. Økt bevissthet, bedre informasjon og lettere samarbeid både med pressen og publikumet er nevnt. Risiko for stagnasjon, mangel på oppdatering og layoutfornyelse er pekt på som faremomenter for Portalen. Samtidig antas det at 10% - 20 % stilling er det maksimum som kan avsees til dette formålet i hver kommune. Kun en kommune har vurdert å opprette en stilling knyttet til informasjonsansvar.

(*) Svarene fra medlemskommunene vedlegges rapporten.

7.4 Brukerundersøkelse

I 2005 gjennomførte fosen.net/VindfangAS en brukerevaluering basert på en web-undersøkelse. Det ble konkludert med at:

- kjennskapen til og bruken av portalen lå på et generelt høyt nivå
- brukerne var jevnt over godt fornøyd med tjenestene på fosen.net
- brukerne som brukte den mest var litt mindre fornøyd. Det tydet på at portalen har et utviklingspotensiale spesielt angående regelmessige oppdateringer, informasjonsmengder og stimulerende tiltak til økt bruk av tjenestene

- d) Det ble videre anbefalt at ved videre utvikling av portalen må brukerne involveres på et tidlig stadium slik at deres erfaringer og ønsker kan bidra til å lage en enda bedre portal. Særlig gruppene som var mindre tilfredse, i første rekke de yngre og de som bruker portalen mye.

8. Erfaringsoppsummering : faggruppen egenvurdering

8.0 Innledning

Det er en kjensgjerning at det finnes få nedskrevne målsettinger knytta til etableringen av samarbeidsordningene. I oppstartmøte diskuterte faggruppene hva man i ettertid kan definere som målsettinger for etableringen av samarbeidsordningene. De kom fram til tre områder som det er definert målsettinger for. Faggruppa sitt forslag til erfaringsoppsummering tar utgangspunkt i disse målsettingene samt de uttalelsene som er kommet fra deltakerkommunene.

8.1 Brukerperspektivet – tjenestebidrag

- a) Det har ikke vært foretatt undersøkelse blant eksterne brukere. Hovedsakelig fordi dette krever sterk faglig statistikkompetanse, stor kartlegging og omfattende ressursbruk. Det hadde imidlertid vært et nyttig redskap med hensyn til markedsføring og videre utvikling av portalen.
- b) Uttrykket ”døgnåpne tjenester” er kanskje misvisende, men en fyldig web-side kan bidra til at brukerne får et svar uavhengig av åpningstid eller saksbehandlerens tilgjengelighet. Den kan også avklare en del momenter, og dermed forkorte/ kvalitetssikre kommende henvendelser.
- c) Statistikkene viser at aktivitetskalender, ledige stillinger, søknadsskjema er blant de meste besøkte sider. Oppfordringen er å utarbeide lokale rutiner for å fange opp mest mulige informasjon, utvikle interne strategier som sikrer troverdigheten samt utvikle hensiktsmessige skjema. Dette vil bli et ledd i markedsføringen av portalen, og samtidig skape en vinn-vinn situasjon for alle partnere.
- d) Mye av informasjonen på portalen kan brukes av førstelinjetjenesten. Dette kan sikre svarenes kvalitet uavhengig av personalets særkompetanse/tilgjengelighet.
- e) Målet for nærmeste framtid er at portalen også skal være tilgjengelig for brukere med særskilte behov. Teknologien er på plass, og dette er et satsingsområde som departementet har satt fokus på.

2. Kommune og ansatteperspektivet –tjenestebidrag

- a) Om hver enkel kommune i Fosen hadde vært nødt til å skape en egen Informasjonskanal pålagt gjennom lov og forskrift, hadde den økonomiske byrden vært utholdelig. Ikke minst fordi både teknikk, kompetanse og funksjonalitet - som for alle IKT-løsninger – krever stadig oppdatering og oppgradering. I stedet for det har samarbeidet om portalen vært og er et prosjekt som følges nøye med fra fjernt og nær. Arbeidet med portalen har generert og kan generere store statlige

økonomiske bidrag.

- b) Ørland kommune påpeker - med rette - at *”å drive en hjemmeside er ikke en løsning som frigjør ressurser. Det krever ressurser til å kontinuerlig fange opp informasjonen, koordinere informasjonsprosesser og legge ut.”* Men, *hjemmesiden virker bevisstgjørende og disiplinerende på lederne, og blir mye brukt av de ansatte og er dermed et viktig parameter for vi-kultur i organisasjon.”*
- c) Det er ikke uvesentlig også å peke på at om bruken av Portalen og løsninger som allerede finnes i den implementeres grundig i organisasjonen, kan den bidra til å lette miljøforpliktelser som kommunene kommer til å måtte innfri.

3. Redaksjonsgruppens perspektiv

Det er nå fire år siden Fosenkommunene gikk over til den portalløsningen vi har i dag. I løpet av denne tiden har selve hjemmesiden – og ikke minst de forventningene som brukerne av hjemmesiden har til hva sidene skal inneholde - utviklet seg enormt.

De kommunale hjemmesidene har gått fra å være relativt enkle presentasjoner av de kommunale tjenestene til komplekse, interaktive informasjonsbaser med muligheter for en lang rekke tjenester. Dessuten har flere og flere av kommunene etterkommet brukernes ønsker ved at det produseres journalistiske artikler fra forskjellige deler av kommunens virksomhet. Dette er vi svært stolte av. Portalen har vært fundamentet til all IKT- utvikling og reorganisering i regionen, men dessverre har utviklingen av Portalen stagneret betraktelig i det siste.

Hvordan de forskjellige kommunene takler den økende arbeidsmengden knyttet til kommunens hjemmeside er det forskjelligartede løsninger på. Det er imidlertid et felles trekk for alle som deltar i Fosenportalen at det ikke er tilsatt ekstra personell, eller fordelt stillingsressurser på bakgrunn av arbeid med hjemmesiden.

Alt det arbeidet som tilkommer, enten ved produksjon av stoff, oppdatering og utvikling av sider, artikler og portal, eller ved redaktørvirksomhet både lokalt og regionalt kommer altså i tillegg til de ordinære oppgavene hver enkelt har. De fleste løser problemet ved å nedprioritere og/eller utsette andre oppgaver. En annen tenkelig og høyst reell løsning er at arbeidet med selve hjemmesiden blir nedprioritert og utsatt.

For redaksjonsgruppen er dette uansett en sak som krever oppmerksomhet. Vi ser andre kommuner med egne ansatte knyttet til sin hjemmeside – og frykter en ordning der alt hjemmesidearbeid får et ”dugnadspreg” eller blir utført i tillegg til det ordinære arbeidet. I Portalens tilfelle er det aller meste av arbeid knyttet til den kommunale hjemmesiden utført uten at det er ryddet plass i den enkeltes stillingsbeskrivelse. Vi ser at arbeidet blir gjort, men mener at vi er prisgitt enkeltmedarbeideres ”private” engasjement for hjemmesidene.

Vi kunne ønske oss tiltak og system som virker profesjonaliserende, og som sikrer at arbeid og ansvar blir plassert og beskrevet.

Vi er klar over at praktisk sett er dette selvfølgelig et ressurs spørsmål. Samtidig ønsker vi å påpeke at redaksjonsgruppen, med de rammevilkår den har p.t., ikke kan forventes å være særlig skapende, framtidsrettet eller stimulerende som det for øvrig kreves jfr. mandatet.

Dette gjelder hver enkelte medlem i gruppen, ansatte i Fosen regionråd, og ikke minst kontorlederen. Denne stillingen har viktige oppgaver med utvikling av Portalen.

Som nevnt ovenfor er alle IKT-løsninger totalt avhengig av at funksjonaliteten og teknologien er oppgradert til en hver tid. Uten å ville konkurrere med det private informasjonsmarkedet, vil vi likevel understreke at arbeidsmengde og omfattende økonomiske ressurser investert i Portalen vil fort bli fåfengt om brukerne betrakter den som kjedelig og passé.

9. REDAKSJONSGRUPPENS KONKLUSJONER

Fosenportalen har i løpet av de årene den har eksistert ofte blitt trukket fram som en forbilledlig løsning for kommunale hjemmesider. Ved at flere kommuner samarbeider, er det lettere å legge opp til konsekvente og brukerorienterte strukturer med en enhetlig presentasjon av stoffet.

Fosenportalen har deltatt i flere nasjonale utviklingsprosjekter. Fosenportalen har fått respektable resultater i *norge.no's* evalueringer av offentlige www-sider, og det foreligger ferdige planer om oppdateringer som vil fjerne påpekte mangler ved sidene.

- a) **Organiseringen av tjenesten er god. Den tekniske løsningen som brukes er god, men kan bli enda bedre.**
- b) **De største utfordringene for Fosenportalen ligger i å få avsatt tid, få forbedret tilfanget av stoff fra kommuneorganisasjonen samt forbedre skrive- og redigeringskompetanse hos bidragsyterne. I det hele tatt implementere betraktelig mer Portalen og ressurskilden den utgjør innen og utover de deltakende kommuner. Dette gjelder hver enkelte medlem i gruppen, ansatte i Fosen regionråd og ikke minst kontorlederen.**
- c) **Kontorlederensstillingen har viktige oppgaver med utvikling av Portalen. Ut over sekretariat og saksbehandling for faggruppene, bør kontorleder ha mulighet til å holde seg à jour og formidle ny kunnskap og krav videre til faggruppene. Hun/han skal kunne igangsette nye prosjekter samt ha mulighet til å drive et mer omfattende koordineringsarbeid mellom de forskjellige faggruppene samt passe på at deres arbeid fortsetter å bli skapende. Sekretariatet for Fosen regionråd er faktisk "det limet" som samarbeidet ikke kan være foruten.**
- d) **Videre utvikling krever satsingsvilje og økonomiske prioriteringer fra hver kommune. En felles regional informasjonsplan foreslås utviklet.**
- e) **Utgivelsen av eNorge 2012 forventes i løpet av sommeren 2007. Redaksjonsgruppen foreslår derfor at det ventes med å gi ytterligere anbefalinger for videre oppgraderinger av Portalen inntil denne utgivelsen foreligger. Redaksjonsgruppen vil arbeide med sine anbefalinger og avgi en innstilling til Rådmannsgruppa med forslag til tiltak før utgangen av 2007.**

På vegne av faggruppen:

*C. Lovigny,
Biblioteksjef i Leksvik /leder av redaksjonsgruppen.*