

Strategi for Odense Kommunes Medarbejderportal 2009 – 2012



**Få styr på det basale
Medarbejderportalen og fornyelsesstrategien**



ODENSE KOMMUNE

Indholdsfortegnelse

1. Baggrund	1
2. Strategikort	1
3. Vision, målsætninger og grundlov for medarbejder- og politikerportalen	3
4. Prioritering af indsatsen	5
5. Odense Kommunes medarbejderportal og fornyelsesstrategien	6
6. Primære målgrupper og incitamenter til at bruge medarbejderportalen	6
7. Organisering og ressourcer	8
8. Teknisk fundament og adgang for alle medarbejdere	12
9. Anlægs- og driftsomkostninger	17
10. Handlings- og tidsplan	17
11. Den nye medarbejderportal	19

Figuroversigt:

Figur 1. Medarbejderportalen i sammenhæng med andre systemer – et forklarende eksempel

1. Baggrund

Denne del af Odense Kommunes samlede web-strategi omhandler Odense Kommunes medarbejder- og politikerportal, og er således sidste del af strategien for Odense Kommunes web-område som samler inter- og intranet indsatsen over de næste fire år.

Strategien indeholder en vision for området, en kort- og en langsigtet målsætning, en prioriteringsmodel ud fra hvilke nye initiativer igangsættes, samt en organisering og en økonomi forbundet med at realisere strategien.

Som beskrevet i kommissoriet for web-strategien, er strategien for medarbejderportalen udarbejdet efter følgende principper:

- Mange målgrupper – én strategi
- Formidling på borgerne, brugerne og medarbejdernes præmisser, herunder brug af nye kanaler/services
- En sammenhængende service leveret af flere aktører
- Vedligeholdelse af data ét sted
- Optimal IT-arkitektur baseret på nationale anbefalinger og krav
- Effektivisering af arbejdsgange gennem digital understøttelse
- Optimering af daglig drift og udvikling

2. Strategikort

Medarbejderportalen skal understøtte de tre strategiske temaer i direktørgruppens strategikort:

- Den effektive organisation
- Den udviklende arbejdsplads
- Det synlige samarbejde

Det er primært de første to temaer som er internt rettede, og derfor er der lagt vægt på at beskrive hvordan disse to områder kan understøttes af den nye medarbejderportal. Der er dog elementer, som eksempelvis innovation gennem partnerskaber, der går på tværs af alle tre temaer.

Den effektive organisation

Den effektive organisation skal helt basalt understøttes ved at gøre den nye medarbejderportal til medarbejdernes primære valg til informationsøgning om Odense Kommune og den måde organisationen arbejder på. Det er her man finder vej videre i organisationen og her man betjener sig selv i forhold til at søge generel information fra kommunes serviceudbydere (IT, HR, Økonomi, kommunikation) og om kollegers kompetencer via kompetencekataloger.

Fra portalen skal det være muligt at ”finde vej” gennem organisationen. Odense Kommune har mere end 500 forskellige it-systemer og portalen skal levere en logisk indgang til disse med udgangspunkt i den enkelte medarbejders behov. Der er eksempelvis etableret en borgerportal, som bringer en række fagsystemer sammen og giver sagsbehandleren mulighed for at få det fulde overblik over en specifik borgersag. Det skal fra medarbejderportalen være muligt at få adgang til

alle sådanne fagsystemer eller fagportaler, som minimum via links. På den måde skaber portalen overblik og gennemsigtighed for den enkelte medarbejder.

På længere sigt skal portalen ikke blot sikre relevant, opdateret og let tilgængeligt information, men også til at understøtte en øget dialog og udvikling af samarbejdsformer, effektivisering og fornyelse af arbejdsprocesser gennem brug af kommentarmuligheder, dialog og andre direkte kommunikationsmuligheder, som kan understøtte målsætningen om afbureaukratisering.

Den udviklende arbejdsplads

Et væsentligt element i den udviklende arbejdsplads er hele tiden at sikre helhed og kvalitet i opgaveløsningen. Vi skal arbejde systematisk med kvalitet og sammenhæng i ydelserne, og med at være bedre til også at sikre sammenhæng i ydelserne på tværs af forvaltningerne.

Strategien lægger op til, at det nye intranet implementeres i faser, hvor der i første fase er fokus på at få styr på det helt basale – herunder at sikre ejerskabet i organisationen og incitamentet til at bruge portalen for udvalgte medarbejdergrupper, som ikke er på portalen i dag. På kort sigt vil det at få adgang til relevante informationer, enten via informationer på portalen eller via personer som man kan finde i kompetencekataloget, styrke kvalitet og helhed i det daglige arbejde.

På kort sigt er der også fokus på at understøtte især den effektive organisation gennem oprydning og fornyet struktur på det nuværende indhold. Et mere tidssvarende design, brug af almindelige regler for god navigation, adgang for alle kommunes ansatte samt et brugervenligt system som er let for alle at bruge, skal på kort sigt sikre, at vi får styr på det helt basale.

På længere sigt vil netværksdeltagelse – i eget fagligt netværk og på tværs af organisationen, understøtte kvalitets- og innovationstænkningen i Odense Kommune. Dette gælder helt ud i de yderste led af organisationen, således at vi også internt kan inspirere hinanden på tværs i organisationen.

Gennem relevant nyhedsformidling, ”den gode historie”, konkurrencer, pools, ”legerum” og andre typer af informationer, skal medarbejderportalen sætte en retning og understøtte, at der opbygges en fælles kultur og identitet omkring innovation, leg og læring.

På længere sigt skal medarbejderportalen derfor indeholde nye alternative læringsrum – det kunne eksempelvis være sociale medier eller wikies.

Prioritering af projekter

For at understøtte dette fokus opstiller strategien en fælles model for prioritering af projekter og indsatser på nettet, som direkte afspejler disse mål. Prioriteringsmodellen er baseret på samme model som blev udviklet til at prioritere tiltag på odense.dk, men er tilpasset medarbejderportalens målsætninger.

3. Vision, målsætninger og grundlov for medarbejder – og politikerportal

Vision:

Knudepunktet

Del din viden - styrk dit netværk

Navnet **Knudepunktet** skal afspejle visionen for portalen eller hænge tæt sammen med denne. På denne måde er portalens navn strategisk begrundet og navn og logo visualiserer til sammen, hvad vi vil med portalen.

Sammen med **Knudepunktet** knyttes en række ”statements”, se ovenstående eksempel, som udbreder og beskriver medarbejderportalen som:

- samlingsstedet for Odense Kommunes ansatte
- stedet, hvor du hurtigt kan få overblik og få løst dit problem
- stedet, hvor du kan opbygge relationer
- stedet, hvor du kan dele din viden og styrke dit netværk

Det er tanken, at disse statements skal køre i sløjfer, således at man bliver mødt af et nyt statement når man kommer på portalen.

Knud er en reference til Odense Kommunes logo ”Knud den hellige” som skal underbygges yderligere af et visuel udtryk f.eks. en legende Knud, E’et symboliserer det elektroniske, e-learning, e-mail , e-boks, e- løsninger osv.

Beskrivelse af ovenstående eksempel:

Knudepunktet understøttes af forklaringen ”Del din viden – styrk dit netværk”, hvor ordene ”Din og dit” og bydeformen i sætningen taler direkte til medarbejderne og opfordrer til en *aktiv brug af portalen*, der også implicerer at medarbejderne har ansvar for at drive portalen. Vi har valgt ordene ”Viden og netværk” fordi de bedst dækker de behov portalen skal opfylde. Viden dækker over kommunikation, fælles værktøjer og organisatorisk udvikling. Netværk handler om de menneskelige og tværfaglige relationer der konstant er i udvikling.

Målsætninger for Odense Kommunes medarbejderportal:

- At effektivisere medarbejdernes arbejdsprocesser til gavn for borgerne
- At understøtte, at vi er én arbejdsplads ved at skabe et fælles arbejdsrum for læring, viden og dialog baseret på værdien om åbenhed

- At være medarbejdernes primære valg til informationsøgning om Odense Kommune og den måde organisationen arbejder på, ved at skabe overblik og gennemsigtighed i organisationen
- At opbygge en fælles kultur og identitet omkring innovation, leg og læring som et væsentligt element i vores måde at arbejde på og som et element til at styrke paratheden til forandring
- At bruge intranettet til at afprøve, udvikle og styrke medarbejdernes IT-kompetencer og brug af nye digitale medier
- At dele ”den gode historie” om Odense Kommune som arbejdsplads og bidrage til målsætningen om en fælles faglig stolthed ved at være ansat i Odense Kommune
- At understøtte Odense Kommunes kommunikationsstrategi og målsætningen om god intern kommunikation som forudsætningen for god ekstern kommunikation

Målsætninger for politikerportalen

- At politikerne, på lige fod med medarbejderne får adgang til at bruge medarbejderportalens faciliteter
- At politikerne via en særlig afgrænset og beskyttet del af medarbejderportalen kan nå dagsordner og referater, herunder de lukkede dele
- At politikerne tillige kan orientere sig i dagsordner via deres mobile enheder – pt. blackberrys

Den nuværende politikerportal nedlægges, og system til medarbejderportal kommer også til at løfte politikernes behov.

Vi skal indfri målsætningerne ved at opstille en ramme for det fremtidige arbejde. Rammen omkring det arbejde, har vi formuleret som en grundlov for Odense Kommune medarbejderportal.

Grundloven foreslås til debat i forbindelse med lanceringen af portalen, således at der bliver et ejerskab til portalen og til de værdier som medarbejderportalen bygger på.

Grundlov for Odense Kommunes medarbejderportal:

- Alle medarbejdere skal have adgang
- Portalen skal være baseret på værdien om åbenhed og dialog
- Portalen skal understøtte og udbygge kulturen omkring innovation, leg og læring
- Indhold og udvikling skal være brugerdrevet og portalen skal bruges aktivt i fornyelsesprocessen med henblik på at forny såvel kommunens services som kommunens organisation
- Nye tiltag prioriteres via prioriteringsmodellen
- De teknologier vi har på medarbejderportalen skal understøtte den modtagerorienterede kommunikation og være på medarbejdernes præmisser – f. eks via mobil-tjenester for medarbejdere som ikke arbejder foran en skærm
- Portalen skal være attraktiv ved at understøtte opgaveløsningen og levere relevante informationer og nyheder til den enkelte medarbejder
- Vi skal motivere til at bruge medarbejderportalen gennem kanalstrategier og incitamentsstrukturer
- Mål og indsats evalueres løbende for at opsamle læring

4. Prioritering af indsatsen

Det foreslås, at indsatserne på medarbejderportalen prioriteres efter en fælles prioriteringsmodel for at sikre sammenhæng, synlighed og en fælles ramme omkring de indsatser som igangsættes og som skal relatere sig direkte til strategiens mål.

Modellen indeholder derfor også mål (i modellen formuleret som værdi/resultater) som ikke er effektiviseringsmål, men som er mål omkring eksempelvis øget dialog og åbenhed.

Modellen skal ses som et redskab til at få et fælles sprog for, hvordan nye ideer kan sammenlignes og prioriteres i overensstemmelse med strategiens mål. Den skal bruges til udvælgelse af projektideer i forbindelse med igangsættelse af større tværgående projekter, men skal også ses som en slags "huskeliste" for mindre tiltag, som kan igangsættes umiddelbart.

Relevante alternativer i form af en alternativ løsning, skal altid indgå i vurderingen af den enkelte idé. Eksempelvis, at bruge en mobil-tjeneste frem for et web-løsning, at bruge en standard komponent frem for at udvikle en ny løsning, etc.

Prioriteringsmodel for initiativer på Odense Kommunes medarbejderportalen
1. På hvilken måde passer indsatsen ind i vision og strategi for et givet område?
2. Omkostninger <ul style="list-style-type: none">• Midler til ekstern og intern udvikling• Driftsomkostninger, herunder risikovurdering og afhængigheder til andre projekter• Intern kompetenceudvikling• Markedsføring
3. Værdi <p>Baseres hvis muligt på tidligere læring eller på erfaringer som andre kommuner eller virksomheder har gjort.</p> <ul style="list-style-type: none">• Antal brugere (hvor mange forventes at bruge løsningen)• Sparet tid (for medarbejdere og borgere)• Understøtte, at vi er én arbejdsplads (fælles kultur og stolthed ved at være en del af Odense Kommune)• Udvikle kultur omkring innovation, leg og læring• Kompetenceudvikling ifbm. at bruge nettet• Bedre overblik, bedre indsigt, bedre beslutning (kvalitet)
4. Risiko <p>Indebærer initiativet høj eller lav risiko? Hvis risikoen er lav taler det for at iværksætte initiativet umiddelbart. Hvis risikoen er høj, bør der tages forbehold for dette i projektet men det bør ikke nødvendigvis betyde, at</p>

projektet ikke gennemføres. Følgende risici kan f.eks. vurderes:

- er det helt ny teknologi ingen har lavet før?
- er det noget ingen/mange har haft succes med før?
- er projektet meget personafhængigt?
- kan processen bremses af lovgivningsmæssige ændringer?

5. Tidshorisont

Er afkastet af ideen meget kortsigtet eller langsigtet? Hvis der i forvejen er en overvægt af langsigtede initiativer i kommunen, bør det tale for at fremme kortsigtede ideer – og omvendt.

Evaluering af igangsatte projekter

En vigtig forudsætning for at opnå effektiviseringer, er at vi kender og kan dokumentere effekten af de enkelte løsninger. Både for at evaluere den enkelte indsats, og i forhold til at sikre synlighed og vidensdeling omkring brugen af nettet på tværs i organisationen. Det betyder eksempelvis, at der skal arbejdes med statistik på portalen og at den skal være brugerdrevet via brugertest, brugerevalueringer og tilfredshedsanalyser.

5. Odense Kommunes medarbejderportal og fornyelsesstrategien

Odense Kommune gennemgår netop nu en proces om at skabe innovation og fornyelse i den måde vi arbejder på. I de enkelte forvaltninger er der individuelle forløb for fornyelsesprocessen, men der er følgende fælles deadlines:

- 3. kvartal. Udvælgelse af de bedste forslag
- 4. kvartal. Forslagene færdiggøres og bliver ført ud i livet

Projektgruppen foreslår, at de konkrete forslag fra idé-kataloget som omhandler medarbejderportalen, bæres videre i dette projekt. Fornyelsesstrategien vil dels pege på en række tværgående tiltag som Odense Kommunes medarbejderportalen skal kunne tilbyde, og dels pege på en række forvaltningsspecifikke tiltag, som medarbejderportalen skal kunne facilitere/rumme.

Konkret skal en prioritering af disse forslag, foretages via den beskrevne prioriteringsmodel.

Disse forslag skal ses som et supplement til de forslag som i øvrigt igangsættes.

6. Primære målgrupper og incitamenter til at bruge medarbejderportalen

At arbejde med udvalgte målgrupper er en forudsætning for at lave modtagerorienteret kommunikation og design. Et skarpt fokus på udvalgte målgrupper, er samtidigt med til at sikre en strategisk prioritering af, hvilke ideer og initiativer der igangsættes.

Målgruppen i centrum – sammenhæng, troværdighed og tilgængelighed

Medarbejderne skal være i centrum for en sammenhængende service på nettet. De mange forskellige medarbejdergrupper har en række forskellige krav til portalen, afhængigt af de arbejdsopgaver de løser. Derfor er der behov for at opstille nogle fælles rammer, som samtidigt er fleksible i forhold til at sikre den enkelte medarbejders behov:

- Struktur, design og indhold
- Segmentering, personalisering og adgang via log-in
- Brugen af andre digitale kanaler end nettet f. eks PDA og mobiler
- Fælles tværgående moduler og samspil til fagsystemer

Struktur, design og indhold

Brugeren skal nemt og hurtigt kunne finde den information eller den service vedkommende har brug for uden forudgående kendskab til kommunens organisation. Tilgængelighed og brugervenlighed skal være et grundprincip for indhold, design og sprog. Designet på medarbejderportalen skal være enkelt og overskueligt og indholdet skal struktureres, så det fremstår målgruppe- og modtagerorienteret, på tværs af forvaltninger og afdelinger og med udgangspunkt i den konkrete opgaveløsning. Vi skal arbejde med at gøre informationer tilgængelige for medarbejdere i ord, billede, lyd og film. Troværdighed er en væsentlig faktor. Det er vigtigt, at alle data er ajourført og vederhæftige. Derfor skal data kun vedligeholdes ét sted, og så tæt på kilden som muligt.

Sproget på medarbejderportalen følger Odense Kommunes kommunikationsstrategi om et aktivt og let forståeligt sprog. Tekster skal som hovedregel være kortfattede og korrekte, altid være tilpasset den målgruppe som teksten henvender sig til, og altid være modtagerorienteret.

Segmentering, personalisering og adgang via log-in

Segmentering er en måde at sætte medarbejderen i centrum på og til at skabe en oplevelse af relevans og sammenhæng, når man bevæger sig rundt på medarbejderportalen. Ved at arbejde ud fra princippet om målgruppeorientering, vil medarbejderen opleve at sitet bliver relevant og ”personligt” og man kan derfor tale om at opnå en personaliseringseffekt.

Der arbejdes frem imod at medarbejderne kan logge sig på én gang og dermed have adgang til alle bagvedliggende fagsystemer. Dette scenario ligger dog et godt stykke ud i fremtiden og kræver, at andre bagvedliggende systemer har samme fælles standard for at logge sig på. Indtil dette bliver virkelighed, skal fagsystemerne præsenteres på portalen via links.

I fase 1 vil alle medarbejdere få adgang til medarbejderportalen. Projektgruppen foreslår dog af håndteringsmæssige årsager, at der i den første fase fortsat primært bliver fokus på de 5.000 administrative medarbejdere som i dag har adgang til portalen. Desuden, at der i 1. fase igangsættes et pilotprojekt for hver forvaltning, som retter sig mod en medarbejdergruppe, som ikke i dag har adgang til portalen. I praksis vil det betyde, at der ryddes op og optimeres i det nuværende indhold – som i dag primært er rettet mod det administrative personale som har adgang til portalen, og at vi derudover igangsætter de første pilotprojekter rettet mod nye brugere af portalen.

Brugen af andre digitale kanaler end nettet f. eks PDA og mobiler

I fase 1 vil der være fokus på at tilgå medarbejderportalen via pc. På længere sigt, skal der arbejdes med at gøre f.eks nyheder tilgængelige via sms-tjenester og andet som møder medarbejderne hvor de er.

Allerede i fase 1 vil politikerne kunne tilgå dagsordener og referater via deres mobile enheder, blackberrys.

Fælles tværgående moduler og samspil til fagsystemer

Det er den enkelte forvaltning, i praksis formuleret som den systemansvarlige, som har ansvaret for at sikre, at de enkelte fagsystemer bliver tilgængeligt via medarbejderportalen, og at fagsystemerne lever op til de arkitekturkrav som gør sig gældende i forhold til portalen. Ønsker til udvikling af medarbejderportalen opsamles i brugernetværket som beskrevet under punkt 7. Organisering og ressourcer.

7. Organisering og ressourcer

En af udfordringerne ved Odense Kommunes nuværende medarbejderportal er, at der ikke er afsat tilstrækkelige ressourcer til at udvikle og drive portalen. Af samme grund er der følgende forslag til organisering og økonomi forbundet med etablering og drift af en fremtidig medarbejderportal.

Principper for organiseringen

I forlængelse af strategien, har projektgruppen udarbejdet et oplæg til en fremtidig organisering. Der lægges op til at genbruge den nuværende organisering på området (det interne redaktionsnetværk) samt den organisering, som er vedtaget i forbindelse med udviklingen af odense.dk. (programledelses-princippet).

Som på odense.dk bør vi selv besidde de strategiske kompetencer til at stille de rigtige opgaver, mens de konkrete udviklingsopgaver foregår via leverandører.

En styrkelse af den nuværende organisering

Driftsorganiseringen på området foregår i dag via en intern redaktionsgruppe som sekretariatsbetjenes af kommunikation. Størstedelen af denne opgave omhandler medarbejderbladet Vid og Bid, men der er ind imellem emner omkring medarbejderportalen og på disse møder deltager også KCIT.

Det foreslås, at den interne redaktionsgruppe styrkes, således at fælles drift og udvikling håndteres i dette netværk, samt at udviklingsplanerne opsamles og kvalificeres i dette netværk og lægges op til DG via projektprogrammet. På den måde bliver der samme håndtering af udviklingen på odense.dk som på medarbejderportalen. I det omfang inter- og intranet (eller moduler som kan bruge på begge platforme) baseret på samme system, vil der være en fordel i at dette koordineres i dette fora.

Udviklingen og den løbende drift af intranettet kommer til at foregå i tæt samarbejde med forvaltningerne, som leverer indhold til siden, håndtere struktur under egne sider og som løbende opsamler og videreformidler udviklingsønsker til den fælles platform. Derudover skal de enkelte forvaltninger, eller tværgående faggrupper, etablere og igangsætte konkrete tiltag i forlængelse af de

rammer som portalen giver for eksempelvis etablering af faglige netværk, brug af nyhedsbreve, dialogværktøjer, videoindslag, projektrum, dagsordener og referater etc.

Ansvar for informationer og nyheder på portalen

Det foreslås, at den interne redaktionsgruppe styrkes, således at deltagerne i højere grad bliver de indholdsleverandører, som har ansvar for indhold på portalen, og at ansvaret for at sikre proces omkring indhold og udvikling ligger i regi af denne gruppe. Det bliver redaktionsgruppens opgave at sikre rammerne for arbejdet med indhold. Herunder arbejdet med at motivere til at der bliver lagt indhold på i egen forvaltning. Det bliver afgørende, at det er let og motiverende for den enkelte medarbejder at publicere eget indhold på portalen, således at portalen får liv og at der bliver ejerskab til at bruge portalen.

Der følger et ledelsesmæssigt ansvar med at motivere til og sikre, at medarbejderne bruger portalen ved eksempelvis at lægge relevant information på portalen, og ved at det indhold som ligger på portalen er ajourført og korrekt. Dette ansvar følger det almindelige ansvar for afdelingens kommunikation. Det overordnede redaktionelle ansvar påhviler stadsdirektøren (som i praksis vil uddelegere dette ansvar til kommunikationschefen.)

Den nye interne web-redaktion kommer til at varetage følgende opgaver:

- Udarbejdelse af procedurer for opsamling af problemstillinger og ønsker om nye udviklingstiltag
- Formidling / kommunikation vedrørende nye udviklings- og driftstiltag, herunder løbende udbredelse af portalen
- Opsamling og drøftelse af behov for kompetenceudvikling i organisationen
- Fremkomme med forslag til nye udviklingsmuligheder
- Sikre rammerne for formidlingen på medarbejderportalen, herunder struktur og indhold
- Sikre koordineringen af udviklingsindsatser på relevante CMS løsninger/medarbejderportalen, f.eks. at der kun etableres én designportal, ét nyhedsbrevsmodul etc. og at der er adgang til egne og tværgående fagsystemer som beskrevet under målsætningerne for portalen. Ansvar for det enkelte fagsystem, der skal linkes til i medarbejderportalen, ligger hos den systemansvarlige. I denne forbindelse gælder Odense Kommunes arkitekturprincipper, specifikt arkitekturprincip 2: Anvendelse af standarder. Dette håndteres i et samarbejde med KC IT, så fagsystemerne kan udstille data i Odense Kommunes portalløsninger.
- Styre / Understøtte / deltage i konkrete udviklingsprojekter
- Koordinere og samordne udviklingsprojekter på tværs af forvaltningerne
- Understøtte overgang fra udvikling til drift
- Sikre overholdelse af gældende metoder/standarder

Program-ledelsen kommer til at varetage følgende opgaver:

- Udarbejdelse af årlige handlingsplaner til godkendelse i DG
- Prioritering af udviklingsinitiativer i overensstemmelse med strategi
- Koordinere og samordne udviklingsprojekter omkring medarbejderportalen på tværs
- Fremkomme med forslag til nye udviklingsmuligheder
- Understøtte overgang fra udvikling til drift
- Sikre, overholdelse af gældende metoder/standarder

Det foreslås som tidligere nævnt, at denne del indgår som en del af projektprogrammet under den samlede web-strategi.

Det foreslås endvidere, at programgruppen sammensættes efter samme princip som for den netop vedtagne organisering omkring LIS-portalen, hvor alle forvaltninger er repræsenteret via to forvaltningsrepræsentanter i programgruppen. Efter et år evalueres det, om der skal indgå nye repræsentanter i programgruppen således at ansvar, input og udbredelse bliver bredere..

Se organisationsdiagram i bilag 1. Organisationsdiagram.

Etablering af en arbejdsgruppe – fase 1

Projektgruppen foreslår, at der tillige nedsættes en arbejdsgruppe, som i fase 1 skal arbejde med oprydning og omlægning af indholdet på portalen.

Som en første del af implementeringen, skal der laves en foranalyse som fastlægger der konkrete behov for tid og ressourcer for denne arbejdsgruppe.

Det forventes, at denne opgave bliver størst for fagområder med tværgående information, men også, at der længere ud i organisationen bliver behov for at afsætte sådanne ressourcer. Man kunne evt. forestille sig en model hvor der ansættes en række studenter som i en kortere periode bistår organisationen med at lægge indhold om. Det er projektgruppens anbefaling at der afsættes ressourcer til dette oprydnings- og omlægningsarbejde, fordi det er afgørende, at indholdet på portalen er aktuelt og lettilgængeligt i takt med at flere medarbejdere forventes at betjene sig selv via portalen.

Målgruppe	Begrundelse
Ledelsen i Odense Kommune	Ledelsen ønsker at forny ”Nyt fra ledelsen” ved at kommunikere via video. Det er vigtigt med ledelsens opbakning i forhold til at flytte medarbejderne til medarbejderportalen og som ambassadører for at bruge portalen
Ledere og medarbejdere. Udvalgte målgrupper/temaer som eksempelvis ”ny i Odense Kommune” ”sådan søger du ny medarbejder” (del af rekrutteringsprojektet) Bliver fastlagt i implementeringsfasen.	Information som pt. ligger på portalen. Bedre og mere modtagerorienteret struktur, standard navigation samt en mere net-baseret formidling af de informationer som allerede ligger på portalen. Bedre introduktioner som gør organisationen mere gennemsigtig. Relevant og målgruppeorienteret kommunikation og nyhedsformidling bliver et omdrejningspunkt for portalen. Med muligheden for at kommunikere mere målrettet til hele organisationen, bliver det muligt at tænke det trykte, det skrevne og det visuelle medie sammen på en helt ny måde. Det skal være let og intuitivt at publicere og

	kommenterer på informationer på portalen.
(Faglige) netværk	I dag er det kun muligt at lave målrettet information rettet mod organisatoriske enheder. I den nye medarbejderportal, skal det være muligt at målrette informationen mod faglige netværk og tværgående faggrupper.
Dagplejemødre	Ny målgruppe, hvor der kan etableres et pilotprojekt som tilgodeser en målgruppe karakteriseres ved ikke at være på Odense Kommunes netværk. Det skal undersøges hvordan målgruppen kan bruge et virtuelt netværk til at erfaringsudveksle, til at skabe et fælles netværk og til at drøfte relevante emner. Forvaltningen vil kunne bidrage til at holde liv i netværket ved at lægge relevante informationer ud på medarbejderportalen frem for at fremsende det.
SOSU' assistenter	Begrundelse den samme som ovenstående. Et projekt som pt. er undervejs og hvor de vil kunne læse deres køreplaner på virtuelle tavler, således at der kan spares tid på kørslen.
Pilotprojekt fra SAF	SAF vurderer, at deres indledende behov i forhold til en ny medarbejderportal vil blive dækket af de grundmoduler og basis information som etableres i fase 1. De er dog interesseret i, evt. i en fase 2., at deltage i relevante pilotprojekter.
Pilotprojekt fra BKF	BKF vurderer, at det indledende behov i forhold til en ny medarbejderportal vil blive dækket af de grundmoduler og den basis information, som etableres i fase 1. I fase 2 er der dog to mulige grupper, som kan være interessante at få ekstra fokus på, på linie med de to pilotprojekter fra fase 1: Symfoniorkesteret og Rengøringsassistenterne. Især for rengøringsassistenterne, vil man kunne bruge erfaringer og elementer fra de tiltag, som er lavet i i pilotprojekterne for SOSU assistenterne og til dels dagplejerne. Ydermere kan symfoniorkesteret og rengøringsassistenterne i Fase 2 være gode målgrupper i forhold til de sproglige udfordringer der er, ved at ikke alle ansatte læser og skriver dansk - en spændende udfordring for et medie der i dag er meget baseret på det skrevne ord.

8. Teknisk fundament og adgang for alle medarbejdere

Den nedenstående model er et forsøg på at eksemplificere den kommende medarbejderportal og interaktionen med andre systemer. Dette illustrerer hvorledes forskellige medarbejdergrupper, arbejder i forskellige løsninger og hvordan disse kan knyttes sammen. Hver medarbejder har sin virkelighed og der er 18.000 forskellige profiler. Dette skal behandles i arbejdet med personas.

Leder 1:

Arbejder i Lis-portalen. Modtager en RSS-feed fra medarbejderportalen om, at der er en top nyhed og klikker over i medarbejderportalen og læser nyheden.

Leder 2:

Arbejder i Notes og accepterer en mødeinvitation, denne kalenderændring registreres på medarbejderportalen. Denne leder modtager samme RSS-feed som den anden leder og klikker over i medarbejderportalen og læser nyheden.

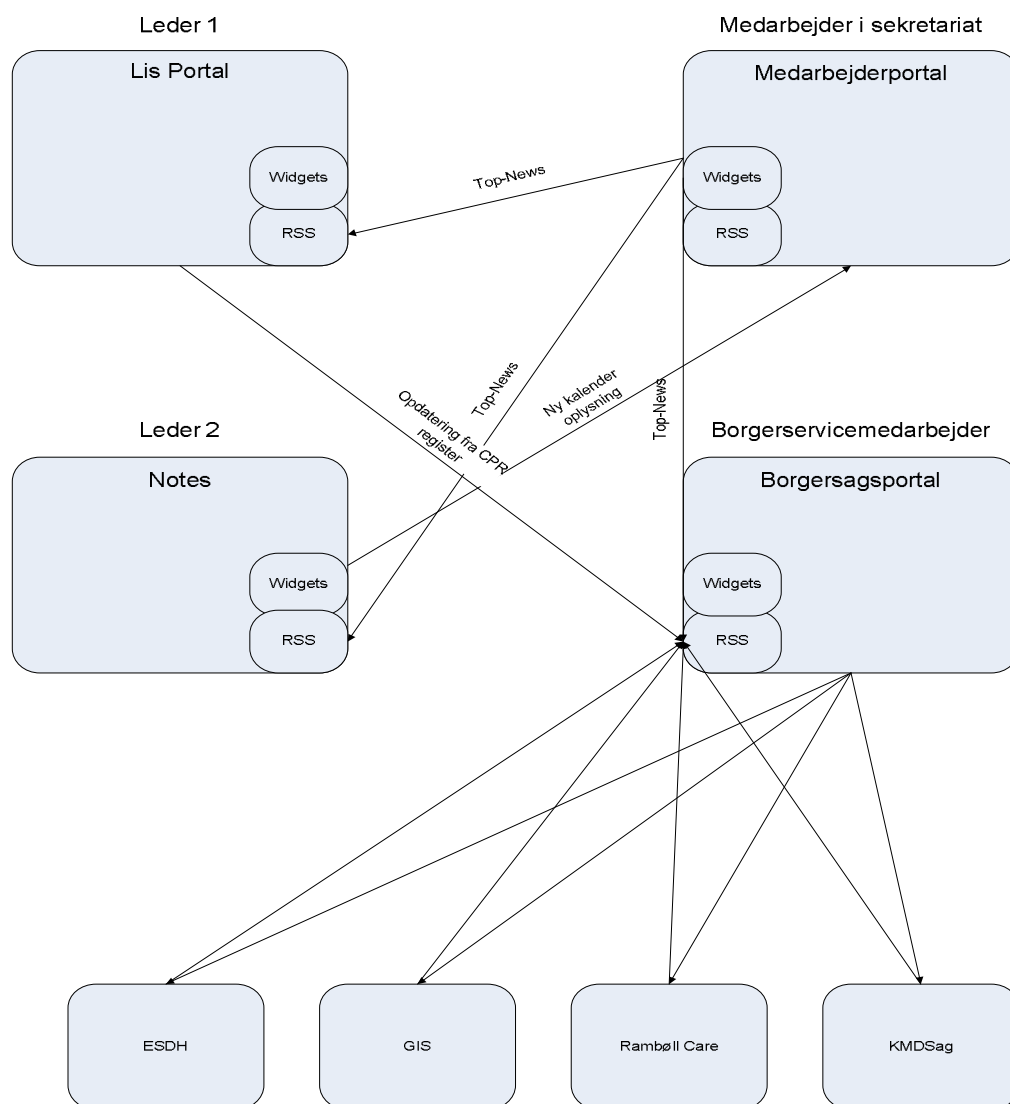
Medarbejder i sekretariat:

Den administrative medarbejder arbejder allerede i medarbejderportalen og kan læse nyheden direkte derinde fra.

Borgerservicemedarbejder:

Borgerservicemedarbejderen sidder og arbejder i borgersagsportalen og modtager et RSS-feed fra Lis-portalen, med en CPR-opdatering omkring en af sine borgere og foretager rettelser i borgerens sag på baggrund af dette. Derefter klikker vedkommende over i medarbejderportalen for at læse den nyhed der kom via et RSS-feed i Borgersagsportalen, da denne nyhed var rettet mod alle ansatte.

Figur 1. Medarbejderportalen i sammenhæng med andre systemer – et forklarende eksempel



Dette er et eksempel på det første mulige skridt, hvor disse fagsystemer, som minimum, skal være tilgængelige på portalen via links. I senere versioner, skal denne integration imellem systemer udbygges mere og mere, og det langsigtede mål er, at alle fagsystemer bliver tilgængelig via single sign-on. Dette mål ligger dog et godt stykke ude i fremtiden.

Medarbejderportal-teknologi, er på samme måde som internet-teknologi gode til at håndtere informationssider og nyhedsformidling. Det skal i fase 1 være muligt at sende data til andre fagsystemer (f.eks nyheder via RSS-feeds som beskrevet i figuren).

RSS:

Teknologien fungerer på den måde, at der tilbydes en syndikation via RSS, dvs. et RSS-feed, som består af sidens indhold, som er specielt indrettet til at forskellige former for RSS-læsere kan læse den. Ved at sætte en RSS-læser op til med jævne mellemrum at besøge sådan et RSS-feed og scanne

den for ændringer, kan man følge med i opdateringer uden at skulle besøge siden selv. Det sætter en i stand til at følge med på et stort antal sider på en gang.

Widgets:

Ordet er dannet som en sammensætning af Windows og Gadget. Ordet gadget kan nærmest oversættes som tingest eller dippetud, og en widget er dermed en dippetud til brug i Windows.

Segmentering og personalisering

Medarbejderportalen skal være lagt bag et login, fordi det gør os i stand til at genkende og dermed målrette informationen. Systemet skal kunne håndtere denne segmentering, således at medarbejdergrupper får adgang til en foruddefineret side som understøtter netop deres arbejdssituation. Analyser viser, at det stadig er de færreste som bruger tid på at sætte deres egne sider op. Derfor bør der være en foruddefineret side for de enkelte medarbejdergrupper (segmentering), hvor man har mulighed for selv at lave en yderligere tilpasning såfremt man ønsker det (personalisering).

Dermed bliver håndteringen af medarbejdernes login et væsentligt element, når der skal vælges teknisk system til håndtering af medarbejderportalen. Se afsnit 8. Teknisk fundament og adgang udefra.

Nyhedsformidling

Alle analyser viser, at nyhedsstrømmen på medarbejderportalen skal være båret af aktualitet, relevans og identifikation.¹ Det skal derfor i systemet være muligt, både at skubbe nyheder og information ud til bestemte medarbejdere og give mulighed for at den enkelte medarbejder selv kan abonnere på relevante nyheder. På den måde vil den enkelte medarbejder opleve, at nyhederne er målrettet netop deres behov. Da vi har en lang række andre systemer vil der desuden være behov for, at der i medarbejderportalen kan genereres nyheder, som kan vises i andre relevante systemer. På den måde får man en advisering om at der er nyt som man skal læse, hvis man eksempelvis arbejder i skoleintra.

Brugervenlighed

En afgørende faktor i valget af system er brugevenligheden. Det skal være let og intuitivt for den enkelte medarbejder at oprette, rette og slette dokumenter og også at se hvor meget siden bliver læst. Det skal også være let at tilgå systemet. Desuden skal der opstilles klare retningslinier for hvilket indhold der skal ligge på portalen og hvilket indhold der skal ligge f. eks på lokale drev og i ESDH, samt retningslinier for hvordan indholdet præsenteres, og hvor man kan få hjælp til dette arbejde, således at der bliver kort fra tanke til handling. Dette bliver en del af arbejdet i fase 1.

Set fra den enkelte medarbejders side vil det betyde, at det bliver let at finde ting på medarbejderportalen.

¹ Inspirationsseminar med Intrateam den 21. april.

Standard versus egetudviklet system

På markedet findes i dag en række fagsystemer, heriblandt et sitecore intranet. I forbindelse med anskaffelsen af et nyt system skal det yderligere undersøges, hvilke fordele det vil give at placere inter-og intranet i samme system. Der skal laves en detaljeret kravsspecifikation, som foreslås baseret på følgende overordnede kriterier:

- Brugervenlighed
 - Opfylde anerkendt standard for brugervenlighed
 - Hurtig performance (hastighed/svartid)
- Håndtering af stor mængde brugere
- Overholde Odense Kommunes standarder for IT arkitektur og integration til Apos (evt. understøttelse af digital signatur) ift. brugeradministration
- Overholdelse af Odense Kommunes designlinje
- *Åben platform* med mulighed for udvikling af specialløsninger og individuelle tilpasninger
- Funktionalitet (så som en bred vifte af gennemtestede standardmoduler til nyhedsformidling, kommentering, statistik, projektrum mm.)

Adgang for alle

Et væsentligt element i strategien er at den nye medarbejderportal bliver tilgængelig for alle medarbejdere. Der er følgende behov:

- en medarbejderportal med personaliseret adgang for kommunens 18.000 medarbejdere
- en brugervenlig, effektiv, fremadrettet og billig adgangsløsning
- medarbejderne skal kunne nå portalen fra enhver internetopkoblet pc

Kommunens medarbejdere kan opdeles i to grupper:

- ca. 7.000 personer med eget intial og password til kommunes netværk (Windows-login)
- ca. 11.000, som ikke har eget intial, fordi de i deres arbejde bruger it langt mere sporadisk

I APOS registreres samtlige medarbejdere med cpr-nummer, organisatorisk tilknytning, start- og slutdato.

Adgang via NemLogin

NemLogin, som bl.a. bruges på Borger.dk, er det offentlige Danmarks fælles indgang til borgerrettede digitale løsninger. NemLogin stilles gratis til rådighed af Økonomistyrelsen og drives af SKAT. Med NemLogin identificerer borgeren sig ved brug af Digital Signatur. Løsningen er i drift og bruges af mange offentlige myndigheder, herunder Odense Kommune.

Kommunerne har i KLs e2012-vision vedtaget, at alle borgerrettede it-løsninger skal på NemLogin. Kommunerne går efter én kode til alt og ønsker dermed at nedlægge diverse andre koder.

Med et brugerantal på 10 % af Odenses befolkning kan administrationsopgaven for en portal for alle medarbejdere sidestilles med den tilsvarende opgave for en borgerrettet service. Ved at vælge NemLogin, som bliver ”den officielle” for alle borgere, vil kommunen tilskynde sine medarbejdere til at blive digitale borgere, idet de, der endnu ikke har en personlig digital signatur, skal have en (evt. via straksudstedelse i BSC for Odense-borgere).

NemLogin er fremtidssikret, da den vil fungere med den nye digitale signatur DanID, som lanceres

i efteråret 2009, og som ventes at få stor udbredelse, da brugeren får samme kode til det offentlige og til netbanker.

Login og brugervenlighed

På trods af at login generelt nedsætter brugervenligheden, er det klart projektgruppens anbefaling at portalen lanceres med et login. Dette er nemlig forudsætningen for målrettet kommunikation. Se tidligere i dette afsnit. Projektgruppen anbefaler ligeledes, at man følger de nationale standarder i form af NemLogin, idet der er en lang række fordele ved dette.

Projektgruppen anbefaler dog også, at man anerkender problemstillingen omkring brugervenlighed og login, idet login generelt og NemLogin måske specielt, kan blive en reel barrierer for de 11.000 medarbejdere, som i dag ikke arbejder bag en pc i det daglige. I dag arbejder eksempelvis Esbjerg med adgang til deres medarbejderportal via den nuværende digitale signatur og det er kun 8% af deres ikke administrative medarbejdere som bruger portalen. Om det skyldes andre ting, f.eks at indholdet ikke er ajourført etc. er naturligvis svært at vurdere, ligesom brugervenligheden på den nye digitale signatur ikke kendes hvorfor det er vanskeligt at forudse præcis hvor brugervenligt den opleves.

Samlet set er det projektgruppens anbefaling, at der etableres adgang til medarbejderportalen via NemLogin og den nye digitale signatur som lanceret ultimo oktober, men at det i implementeringsfasen vurderes, om der tillige er behov for en mere brugervenlig og mindre sikker adgang – evt. til dele af portalen. På den måde gives medarbejderne et reelt valg om hvorvidt de ønsker den fulde adgang via NemLogin.

Sådan vil NemLogin-løsningen fungere på medarbejderportalen

Portalen markedsføres med en startside f.eks. www.odense.dk/medarbejder.

Scenarie 1: En medarbejder uden Windows-initialer (en af de 11.000) går fra egen pc (eller fra sin arbejdsplads, hvis vi vælger at supportere dette) ind på portalen og logger på med digital signatur. Har medarbejderen ingen digital signatur, henviser siden til digitalsignatur.dk, hvor signaturen kan bestilles.

Scenarie 2: En medarbejder, der er logget på en Odense Kommune-pc (en af de 7.000), går fra sin arbejdsplads eller hjemmearbejdsplads ind på portalen. Uden at angive koder logges medarbejderen automatisk ind, da hun allerede er identificeret. Ønsker medarbejderen adgang fra privat pc kræves signatur.

Scenarie 3: En borger med digital signatur, finder frem til portalens startside og prøver at logge på. Forsøget afvises, hvis borgeren ikke er medarbejder i Odense Kommune. Oplysningen om, hvem der er medarbejdere i Odense Kommune samt medarbejdernes organisatoriske placering, får medarbejderportalen fra APOS.

9. Anlægs- og driftsomkostninger

Følgende er den økonomiske ramme forbundet med implementering af strategi for ny medarbejderportal.

Se vedlagte bilag: Økonomi for implementering af web-strategi.

10. Handlings- og tidsplan

På kort sigt bliver der fokus på at få det basale på plads. Både i form af indhold, organisering og teknologi, herunder en sikring af at alle medarbejdere har adgang. I forhold til etablering og løbende udvikling og forbedring af portalen, lægger projektgruppen op til at dette sker ud fra følgende præmisser:

- Relevant data fra den nuværende portal skal genbruges og der skal ryddes op i det nuværende indhold
- I fase 1 lægges vægt på at få styr på det basale som tidligere beskrevet, således at der kan opnås en effektiviseringsgevinst, ved at det bliver lettere og hurtigere at finde relevant indhold
- Med den nye medarbejderportal er grunden lagt til yderligere besparelse, idet der nu kan arbejdes hen imod at gøre stadig mere information tilgængeligt udelukkende via medarbejderportalen, således at andre og dyrere kanaler, som eksempelvis tryk, kan reduceres og afskaffes på længere sigt
- Der bliver ikke en ”endelig” version, men der sker en løbende udvikling/forbedring
- Der skal løbende introduceres nye elementer på portalen for at sikre ”liv på og brug af portalen”
- Udviklingen skal være brugerdrevet og lederunderstøttet
- Elementer fra fornyelsesstrategien, samt opsamling af nye ønsker via portalen og via brugernetværket udgør den videre udviklingsplan, ikke en stor intern behovsanalyse

De første opgaver i forlængelse af strategien - fase 1, bliver derfor at:

- Etablere den nye organisering
- Udarbejde en konkret tidsplan for projektet, hvor der tages højde for tidsplan i forhold til nemlogin
- Gennemføre en foranalyse som konkret fastlægger tidsplan for at optimere indhold
- Vælge et nyt og brugervenligt system
- Etablere en brugeradministration som gør at alle medarbejdere får adgang til portalen
- Lave ny struktur og nyt design
- Omlægge det nuværende og rydde op, således at indhold er relevant, let at finde og ajourført
- Sikre, at der er adgang til alle relevante systemer via medarbejderportalen som minimum vha. links
- Etablere indhold som er relevant for de omkring 5.000 administrative medarbejdere og for én faggruppe pr. forvaltning derudover
- Oprette nyheder i det nye system, således at de bliver rådighed for andre fagsystemer og portaler (f. eks skolernes medarbejderportal og borgersagsportalen)
- Lave en incitamentsstruktur som gør, at stadig flere medarbejdere betjener sig selv via medarbejderportalen

Ud over en række basale moduler som beskrevet i Bilag 7. Liste over basismoduler i fase 1, er der flere services på vej. Bl.a. en web-baseret design-portal med tilhørende billeddatabase, samt et fælles kursusmodul. Services, som også bliver tilgængelige via medarbejderportalen og som for billeddatabasens vedkommende bliver integreret til sitecore.

Tidsplan for fase 1

Den konkrete tidsplan for projektet udarbejdes i forlængelse af foranalysen i fase 1, men såfremt der afsættes interne ressourcer til arbejdsgruppen i andet halvår 2009 forventes det, at den nye medarbejderportal kan være i drift ultimo 2009.

11. Den nye medarbejderportal

Den nye medarbejderportal vil tilbyde følgende:

Generelt

Ny modtagerorienteret indholdsstruktur med klar afsender

Indbydende og billede orienteret design

Formidling via tekst og video (f.eks. nyt fra ledelsen, undervisningsvideoer etc.)

Nem adgang til at lægge indhold på portalen både nyheder, dokumenter og links

Mere struktureret adgang til en lang række fagsystemer

Søgefunktion og statistik på portalen og egne sider

Dagsordener og referater

Køb og salg

Legerum og sandkasser for afprøvning af nye digitale kommunikationskanaler internt

Konkurrencer, julekalender, kampagner for portalen, Odense Kommunes intranetpris - motivationsfaktorer til at besøge og vedligeholde indhold på portalen

Nyheder

Tre delt nyhedsflow 1) Nyheder til alle ansatte 2) Nyheder til forvaltningen 3) Nyheder til afdelingen

Nyheder fra faglige netværk/debatfora

Læs nyhederne der hvor du er. RSS feed fra portalen til andre fagsystemer som f.eks. LIS, Borgersagsportalen etc.

Mulighed for at abonnere på nyheder direkte til ens mobil/pda (som pilot-projekt)

Mulighed for at sende og modtage nyheder via nyhedsbrevsmodul, statistik og arkivfunktion

Samarbejdsværktøjer

Let adgang til oprettelse af debatrum, hvor dokumenter kan deles, debatter oprettes etc.

Dialog muligheder

Kommentarfelter på artikler og nyheder, hvor medarbejderne kan debattere og kommenterer

Dialogmoduler, så brugerne hurtigt kan komme med forslag til forbedringer eller spørgsmål til områdeansvarlige

Quick polls (afstemninger) med muligheder for at give sin mening til kende og udvalgte emner eller som hurtige tilfredshedsanalyser

Organisatorisk kendskab

Særlig indgang for nye medarbejdere, der giver introduktion til Odense Kommune

Informativ e-telefonbog med kompetencekatalog

Organisationsdiagrammer

Forklaring til centrale styringsprincipper og organiseringer på tværgående områder