

Riktlinjer för Internportalen

1. Inledning och bakgrund

En väl fungerande internkommunikation är en förutsättning för att skapa en effektiv verksamhet och för att nå kommunkoncernens mål och vision. Ett intranät är ett viktigt strategiskt verktyg för att stödja målen för internkommunikation.

Riktlinjerna för Internportalen utgår från *Kommunikationspolicy för Eskilstuna kommunkoncern* samt *Riktlinjer för internkommunikation* och är styrande för arbetet med Internportalen, Eskilstuna kommuns intranät.

2. Mål och syfte

I Eskilstuna kommuns kommunikationspolicy fastslås kommunens mål för internkommunikation:

Alla medarbetare ska förstå sin roll i helheten, det egna uppdraget, vara delaktig i verksamhetens utformning och utveckling samt ha tillgång till den information som behövs för att fullgöra sitt uppdrag.

Övergripande mål

I riktlinjer för internkommunikation har kommunikationsmålet brutits ned till delmål. Följande delmål är styrande för utvecklingen av internportalens innehåll, struktur, funktioner och användning:

Förstå sin roll i helheten

Internkommunikationen ska skapa förutsättningar för medarbetare att:

- känna till hur Eskilstuna kommunkoncern fungerar som politiskt styrd organisation samt koncernens uppdrag och ansvarsområden
- känna till styrsystemet och den röda tråden från vision till medarbetaröverenskommelse
- ha kunskap om de verksamhetsprocesser som påverkar det egna uppdraget
- känna till aktuella beslut, händelser och resultat i kommunkoncernen
- känna till den egna förvaltningens uppdrag och ansvarsområde samt förstå den egna enhetens uppdrag och ansvarsområde

Förstå det egna uppdraget

Internkommunikationen ska skapa förutsättningar för medarbetare att:

- förstå riktlinjerna för medarbetarskap inklusive de lönegrundande kriterierna

Vara delaktig i verksamhetens utformning och utveckling

Internkommunikationen ska skapa förutsättningar för medarbetare att:

- känna till verksamhetsprocessens och enhetens mål och resultat
- förstå aktuella beslut och händelser som påverkar det egna uppdraget

Ha tillgång till den information som behövs för att fullgöra sitt uppdrag

Internkommunikationen ska skapa förutsättningar för medarbetare att:

- kunna använda internportalen och andra verksamhetssystem
- känna till var styrande och stödjande dokument finns

Mål för Internportalen

Målet med Internportalen är att *underlätta det vardagliga arbetet för alla medarbetare i Eskilstuna kommun.*

Det innebär att Internportalen, vid sidan av avdelnings- och enhetsmöten, är den huvudsakliga kanalen för den interna kommunikationen. Den har en särskild status avseende lednings- och förändringskommunikation samt projekt och samarbeten.

Mätbara mål:

- Andel medarbetare som upplever att de har tillgång till den information de behöver för att kunna utföra sitt arbete
- Upplevd nytta av internportalen
 - Som informations- och kommunikationskanal
 - För samarbete
 - För dokumenthantering

Funktion

För att uppnå målet ska internportalen ha följande funktioner:

- Kanal för information
- Kanal för interaktion
- Verktyg för alla samarbeten och projekt
- Dokumenthantering
- En arbetsyta för det dagliga arbetet
- Ingångar till verksamhetssystem i kommunen

Internportalen är Eskilstuna kommuns intranät samt kanal för internkommunikation, dokumenthantering samt samarbeten och projekt. System som har samma ändamål ska prövas mot liknande funktion i Internportalen. Avseende system som används för andra ändamål men innehåller liknande funktioner ska dessa funktioner inte användas.

Avsteg från denna princip fattas av systemägaren i samråd med IT-chef.

3. Struktur & innehåll

3.1. Innehållsstruktur

Internportalen är uppbyggd utifrån ett användarperspektiv med största möjliga hänsyn till alla 8 500 medarbetare.

Den övergripande innehållsstrukturen ska dokumenteras med syfte, funktion och ansvar. Beslut om förändringar i innehållsstrukturen fattas av kommunikationsdirektör.

Innehållet är delvis dynamiskt och baseras på användarens behörighet och egna val.

Övergripande hantering och förändringar av behörigheter hanteras av IT-funktionen, men ska göras i samråd med systemägare, webbstrateg och systemförvaltare för internportalen.

3.2 Innehåll

All publicerad information ska vara korrekt och överensstämmande med gällande lagstiftning och god publicistisk sed. Relevant lagstiftning att förhålla sig till är

- tryckfrihetsförordningen
- offentlighets- och sekretesslagen
- arkivlagen
- arbetsmiljölagen
- upphovsrättslagstiftningen
- personuppgiftslagen

Professionalism

Ett professionellt kommunikationsarbete innebär att det är planerat och förutseende. Professionalism innebär även att vi ska ha beredskap att agera snabbt.

Internportalen ska vara den främsta kanalen internt, det är där medarbetarna i första hand ska kunna hitta den information de behöver för sitt arbete. Den som har ett kommunikationsansvar ska säkra att informationen på Internportalen är aktuell och att styrande och stödjande dokument finns tillgängliga för de som berörs.

Toppnyheter ska planeras i samråd med redaktionen. Händelser som kräver snabb information internt ska kunna hanteras inom fyra timmar. Kommunikationsinsatser ska kunna startas omgående i samband med krishantering.

All intern kommunikation ska motverka stereotypa föreställningar om kvinnor och män. Vidare ska den spegla mångfalden på vår arbetsplats.

Tydlighet

Kommunikationen ska vara ärlig, öppen och saklig. Språket ska vara svenska och texter ska vara enkla, tydliga och målgruppsanpassade.

Vi ska säga som det är och inte dölja fakta som kan uppfattas som negativa.

Det ska alltid framgå vem som ansvarar för sidan och hur avsändaren kan nås.

Respekt

Bilder och språk ska utgå från ett mångfalds- och jämställdhetsperspektiv. Vi ska ta hänsyn till personer som på grund av exempelvis funktionsnedsättning kan ha svårt att ta del av digital information.

Medarbetarfokus

Internportalen ska ha ett tydligt fokus på den enskilda medarbetaren. Innehåll ska vara relevant och till nytta för medarbetarna samt anpassas till mottagarnas förutsättningar.

Toppnyheter ska värderas utifrån relevans för flertalet i organisationen. Det ska vara lätt för medarbetare att hitta den information som är relevant för henne/honom.

3.3 Aktuellt

En nyhet ska värderas utifrån att den är intern, att den berör medarbetaren som anställd i sin profession och berör en majoritet av målgruppen. Nyheter som rör en eller ett fåtal enheter publiceras i nyhetsfeeden.

Nyheter för allmänheten publiceras på eskilstuna.se där också medarbetarna kan läsa den.

Ytterst är det kommunikationsdirektören som avgör vad som publiceras på kommunnivå.

3.4 Nyhetsfeed

Varje medarbetares nyhetsfeed är personlig. Som default i nyhetsfeeden ligger nyheter från den egna enheten och förvaltningen. Det kan medarbetaren inte välja bort.

Därutöver bestämmer medarbetaren själv vilka webbplatser, sidor, grupper, personer eller dokument som den vill följa. Alla medarbetare har även möjlighet göra egna inlägg i nyhetsfeeden och rikta dessa till berörda.

3.5 Grafisk profil

Den grafiska profilen ska utgå från Eskilstuna kommuns grafiska profil och syftar till att

- det ska vara lätt att navigera på Internportalen
- färg och form ska vara enhetlig och konsekvent
- Internportalen ska upplevas som inbjudande och trevlig att använda.
- säkra att Internportalen är användarvänlig och tillgänglig även för personer med funktionsnedsättningar.

4. Dokumenthantering

Alla styrande, stödjande och redovisande dokument ska finnas åtkomliga på Internportalen. Dokumentägare- och förvaltare ansvarar för att det är den aktuella versionen som finns åtkomlig och att inaktuella dokument tas bort.

Alla dokument som berör fler än en förvaltning ska ligga på Internportalen. Varje dokument ska enbart finnas i ett original och därifrån länkas till berörda sidor.

Dokument på enhetsnivå är enhetschef ansvarig för att hålla uppdaterade i enlighet med chefens kommunikationsansvar.

Dokumenterna ska taggas i enlighet med riktlinjerna i Dokumentreda.

Därutöver ska alla dokument som har gemensamt intresse för en grupp ligga på Internportalen. De kan ligga på destinerade sidor, på samarbetsytor eller på förvaltningarnas respektive enheternas webbplatser.

Varje medarbetare har ett eget bibliotek på OneDrive som kan användas för att personliga arbetsdokument.

5. Min profil

Min profil är en central del för att Internportalen ska vara ett effektivt verktyg för samarbete och kontakter.

Alla medarbetare har en egen webbplats. Där genereras viss information automatiskt medan medarbetaren själv måste lägga till profilbild, kompetenser, kontaktinformation och göra egna inställningar för nyhetsfeeden.

6. Samarbetsytor

Internportalen ska användas för kommunens projekt och samarbeten. Funktionen "Samarbeten" är ett verktyg för att samverka inom projekt eller andra grupperingar.

Samarbetena ska i möjligaste mån vara öppna, det vill säga tillgängliga för alla. Då behov finns kan tillgängligheten begränsas till endast behöriga användare.

Alla användare kan lägga upp/initiera att samarbeten skapas.

Den som lägger upp ett samarbete är också ägare och ansvarig kontakt för samarbetet. Ägaren är ansvarig för att rätt personer har rätt behörigheter samt att avsluta samarbetet vid behov.

En samarbetsyta som varit inaktiv i mer än 18 månader ska avvecklas.

7. Utveckling av innehåll och funktioner

Vid utveckling av intranätet ska hänsyn tas till alla 8 500 användares behov, synpunkter och önskemål. Användarvänligheten ska komma i första hand.

Alla nya sidor ska följa mallar och standards för internportalen. Utvecklingen ska i största möjliga mån ske med hänsyn till den grundfunktionalitet som SharePoint har. Utveckling av funktioner som inte stöds av plattformen får endast ske i undantagsfall där behovet bedöms vara så stort att det är värt det extra arbete och extra kostnader som krävs vid en uppgradering av SharePoint.

Beslut om avsteg från standards och grundfunktionalitet tas av systemägaren.

Prioritering av större utvecklingsprojekt regleras genom förvaltningsplanen och beslutas av systemägaren. Mindre utvecklingsprojekt och rättning av buggar prioriteras av webbredaktör och systemförvaltare i samråd med webbstrateg.

8. Informationssäkerhet, drift och support

Internportalen är med sina funktioner och breda innehåll ett verksamhetskritiskt system för Eskilstuna kommun. Det betyder att den ska kvalitetssäkras ur ett informationssäkerhetsperspektiv.

Internportalen ska vara enkelt åtkomlig oavsett klient, såväl innanför som utanför brandvägg och från kommunens samtliga verksamheter, inklusive bolagen.

Support och drift ska motsvaras av de behov som ställs på ett verksamhetskritiskt system och fastställs i ett SLA (Service Level Agreement). Beslut om nivåer fattas av systemägare.

9. Ansvar och organisation

Enligt Kommunikationspolicyn för Eskilstuna kommun följer ansvaret för kommunikation och information verksamhetsansvaret. Det betyder att varje nämnd och förvaltning ytterst ansvarar för kommunikationen inom sitt verksamhetsområde. Detta gäller även för Internportalen.

Systemägare

Kommunikationsdirektör är systemägare av Internportalen och fattar beslut om förändringar i den övergripande strukturen, prioriteringar avseende utvecklingsprojekt och avvikelser från standards på Internportalen.

Chefer

Alla chefer har ett kommunikationsansvar som följer linjen samt ett ansvar för att Internportalen används i enlighet med dess syfte och målsättning. Det är även chefernas ansvar att medarbetarna har förutsättningar (kompetens, tid m m) för att kunna använda internportalen och ta del av det nyhetsflöde som berör den enskilde. Internportalen är ett av de verktyg som chefen ska använda i sin kommunikation.

Sakområdesansvariga

Strateger, utvecklare, handläggare, processägare och projektledare har ett kommunikationsansvar för sitt ansvarsområde. De har ansvar för att informationen inom sitt ansvarsområde är aktuell och relevant. De behöver därför lära sig internportalens grundläggande funktioner och kunna använda internportalen i sin kommunikation.

Medarbetare

Alla medarbetare har ett ansvar att ta del av den information som de behöver för att kunna genomföra sitt arbete och möta invånare, brukare och kunder på bästa sätt.

Kommunikatörer

Kommunikatörer ska ha grundläggande kompetens och förståelse för Internportalen och dess funktioner. De ska ge expertstöd till chefer, handläggare, projektledare i hur Internportalen kan användas i kommunikationsarbetet.

Superanvändare

Varje förvaltning ska ha tillgång till en eller flera superanvändare som motsvarar verksamhetens behov. De ska ha grundläggande kunskaper i SharePoint samt ge expertstöd till chefer, handläggare och projektledare hur Internportalens funktioner tillämpas på bästa sätt.

Webbstrateg

Webbstrategen leder arbetet med kommunens digitala kanaler och är kommunledningskontorets samverkanspart för webbredaktörer och systemförvaltare avseende utveckling av internportalen.

Central webbredaktör

Den centrala webbredaktören har ett övergripande operativt ansvar för att innehållet och informationsstrukturen följer riktlinjerna. Webbredaktören är även ansvarig för att följa användningen av Internportalen, analysera statistik och initiera utveckling tillsammans med systemförvaltaren.

Systemförvaltare

Systemförvaltaren tar fram förvaltningsplan och samordnar alla driftsfrågor och utveckling av Internportalen. Systemförvaltaren ska säkra att internportalen är i drift i samtliga delar, hantera buggar och följa upp systemavvikelser. Systemförvaltaren är även ansvarig för att följa användningen av Internportalen, analysera statistik och initiera utveckling tillsammans med centrala webbredaktören.

Systemadministratör

Administratören driftar, supporterar och utvecklar Internportalen och är ett stöd till den centrala webbredaktören och systemförvaltaren.

IT Kundtjänst

IT Kundtjänst ansvarar för att ta emot supportärenden som gäller teknisk plattform och användning av de funktioner som plattformen innehåller, exempelvis publicering, skapande av webbplatser eller samarbetsytor.