

ADGANG TIL INTRANET I DANSKE KOMMUNER

- RESULTATER FRA SPØRGESKEMA-
UNDERSØGELSE, APRIL-MAJ 2013

INDHOLD

| | |
|---|---|
| 1) UNDERSØGELSE AF ADGANG TIL INTRANET I KOMMUNER - HVORFOR DET? | 2 |
| 2) KORT OM UNDERSØGELSEN | 2 |
| 3) PRIMÆRE MÅLGRUPPER FOR INTRANETTET | 3 |
| 4) HVORDAN ER DER ADGANG TIL INTRANETTET? | 5 |
| 5) GODE RÅD OM ADGANG TIL INTRANETTET | 7 |



INTRA2 | NETVÆRK OM INTRANET

INTRACOM CONSULT

AUGUST 2013

Research-notatet er udarbejdet af Mads Richard Møller, [Intracom Consult](#) som opfølgning på erfa-dag for kommuner den 13. juni i [Intra2 | Netværk om intranet](#).

Resultaterne fra undersøgelsen må gerne refereres med henvisning til kilden.

1) UNDERSØGELSE AF ADGANG TIL INTRANET I KOMMUNER – HVORFOR DET?

En af de helt store og fælles udfordringer for danske kommuners brug af intranet er, at det kun er en del af medarbejderne, der har egen arbejdscomputer. Store dele af medarbejderne arbejder langt fra egentlige kontor-arbejdspladser: Væk fra rådhuset, i marken, tæt på borgerne, i kommunes egne, decentrale enheder eller i borgernes hjem.

Det medfører, at kommunen som arbejdsplads er meget opdelt:

- I en række selvstændige enheder – uden stor kontakt og videndeling på tværs af enheder
- Mellem centrale og decentrale dele af kommunen
- I et digitalt A- og B-hold, hvor kun medarbejderne på A-holdet er en integreret del af den kommunale (digitale) arbejdsplads. ’

Den manglende adgang til intranet /digitale ressourcer betyder således at:

- Den daglige videndeling blandt decentrale medarbejdere kun i begrænset omfang foregår digitalt, og der derfor går meget faglig viden og erfaring tabt.
- At mange administrative opgaver og indberetninger fortsat foregår via tidskrævende papir-arbejds gange – ofte i form af unødvendig dobbeltarbejde.
- At store dele af medarbejderne har begrænset indblik i og indflydelse på de personale- og medarbejderpolitiske forhold og beslutninger i kommunen.

Den manglende adgang til intranettet er således en væsentlig barriere for at kunne styrke intern kommunikation, videndeling og arbejdsprocesser i kommunen.

2) KORT OM UNDERSØGELSEN

I forbindelse med intranet erfa-dagen for kommuner den 13. juni 2013, arrangeret af [Intra2 | Netværk om intranet](#) i samarbejde med Fredericia Kommune, blev der sat fokus på tre temaer, hvoraf ét tema var adgang til intranet. Som optakt til erfa-dagen kontaktede Intra2 samtlige 98 kommuner og bad dem om at deltage i en kort undersøgelse af adgangen til intranet for kommunens medarbejdere.

75 kommuner ud af 98 valgte at deltage i undersøgelsen. Af disse havde 2 ikke intranet, og indgår derfor ikke i materialet. De deltagende kommuner vurderes til at være et repræsentativt udsnit af de samlede kommuner, både mht. geografi, størrelse og politisk ledelse.

Kommunerne blev spurgt om:

- Hvordan der p.t. er adgang til intranettet?
- Primære målgrupper for nuværende intranet
- Hvem bør bruge intranettet mere?
- Bedste erfaringer med at sikre adgang

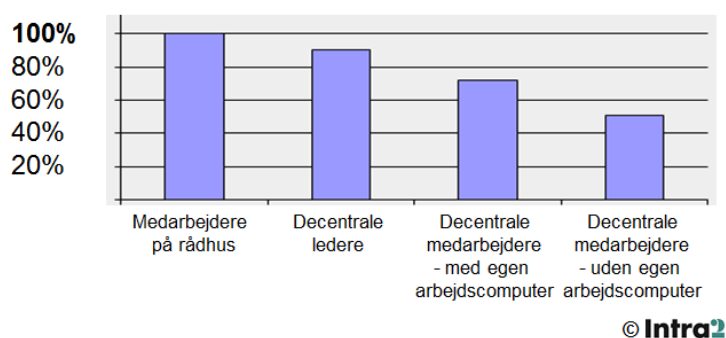
Resultaterne fra undersøgelsen blev præsenteret og diskuteret på Intra2s intranet erfa-dag. Dette notat afspejler både resultaterne fra undersøgelsen og de diskussioner og kommentarer, der kom på erfa-dagen. På dagen deltog intranet-ansvarlige fra mere end 20 af de kommuner, der deltog i undersøgelsen.

3) PRIMÆRE MÅLGRUPPER FOR INTRANETTET

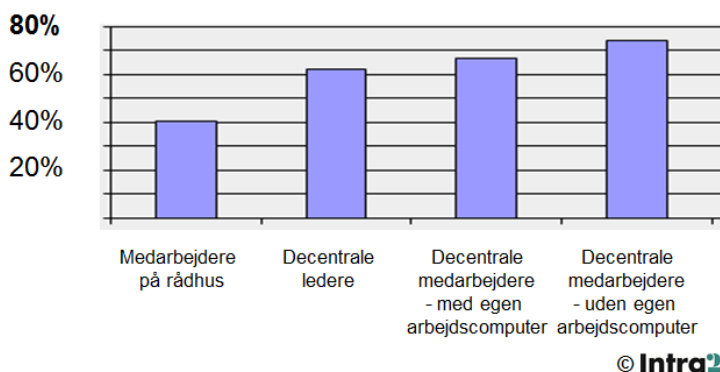
Hvad viser undersøgelsen?

- **De to primære målgrupper for nuværende intranet er centrale medarbejder og decentrale ledere**
 - Samtlige kommuner angiver centrale medarbejder som en primær målgruppe for det nuværende intranet.
 - Ni ud af ti angiver decentrale ledere som en anden primær målgruppe for det nuværende intranet.
- **Det er især de decentrale medarbejdere, som kommunerne ønsker skal bruge intranettet mere**
 - Mere end 7 ud af 10 fremhæver decentrale medarbejdere uden egen arbejdscomputer
 - Mere end 6 ud af 10 fremhæver decentrale medarbejdere med egen arbejdscomputer samt decentrale ledere

Grafik: Hvem er de primære målgrupper for det nuværende intranet?



Grafik: Hvilke medarbejdergrupper ønsker I især skal bruge intranettet mere?



Diskussioner og refleksioner fra erfa-dagen

Det nuværende intranet er begrænset relevant for decentrale brugere

Indholdet på de nuværende intranet i kommunerne er kun i begrænset omfang tilrettet decentrale brugere. Derfor giver det kun mening at diskutere, om der skal være adgang til intranettet også for decentrale medarbejdere, hvis indholdet på og udformningen af intranettet tages op til revision.

Det indebærer også, at man skal se brugen af intranettet i en helt anden arbejdsmæssig kontekst, hvorfor bl.a. adgang via andre kanaler end en traditionel arbejdscomputer får større betydning, herunder mobil adgang.

Fokus på decentrale brugere fra mange sider

Initiativet til og ønsket om, at intranettet når ud til flere medarbejdere, kommer flere steder fra: Mange steder er det et ønske / krav fra topledelsen, andre steder bliver behovet formuleret af chefen for enkelte afdelinger / forvaltninger og andre steder igen er det kommunikationschefen / afdelingen, der ser behovet for at styrke den interne kommunikation.

Behov for tættere dialog med decentrale brugere

En af de centrale udfordringer for kommunerne er, at de nuværende intranet er udviklet med fokus på de centrale medarbejders behov og forudsætninger. For at nå decentrale medarbejdere forudsættes det en meget tættere dialog med og forståelse for decentrale medarbejders behov og forudsætninger.

En deltager udtrykte behovet for at 'komme ud af elfenbenstårnet' – som i dette tilfælde betegner kommunens rådhus – for at afdække behov og muligheder. Når det sker, bliver det også tydeligt, at der ikke er én decentral medarbejdergruppe, men en række forskellige medarbejdergrupper med meget forskellige behov og forudsætninger. Der er således store forskelle mellem fx en hjemmehjælper, en skolelærer og en park-medarbejder, både mht. arbejdssted, brug af (digitale) arbejdsredskaber og behov.

Lokkemad og nødvendigt indhold

For at gøre intranettet relevant og brugbart for alle medarbejdere blev det understreget, at der både skal være indhold der 'lokker' (fx markedsplads og medarbejdergoder), og indhold der er 'nødvendigt' (fx at timeregistrering, tilmelding til kurser og adgang til fagsystemer sker via intranettet).

Erkendelsen af, at det 'bløde' (det sociale) og det 'hårde' (det faglige) understøtter og supplerer hinanden, er derfor vigtig at formidle videre internt i kommunen – bl.a. til ledelsen.

Ledelsesopbakning en forudsætning

Blandt de forudsætninger, der skal være til stede for at intranettet giver værdi til decentrale medarbejdere, er – udover en solid kendskab til de pågældende medarbejders behov – at de pågældende (melleml)edere ser mulighederne og bakker op om intranettet. Der er således meget store forskelle – både internt i den enkelte kommune og på tværs af kommunerne – i forhold til om den pågældende chef forstår og bakker op om intranettet.

Hent mere inspiration på www.Intra2.dk

- På intra2.dk er der over 600 konkrete eksempler fra mere end 40 danske kommuners intranet.

De fleste eksempler er målrettet (centrale) administrative medarbejdere, men der er også eksempler på såkaldte 'rolleportaler', der fx er målrettet ledere (såvel centrale som decentrale), MED-repræsentanter, SOSU praktikvejledere, indkøbere, sikkerhedsrepræsentanter eller medarbejdere i fx daginstitutioner.

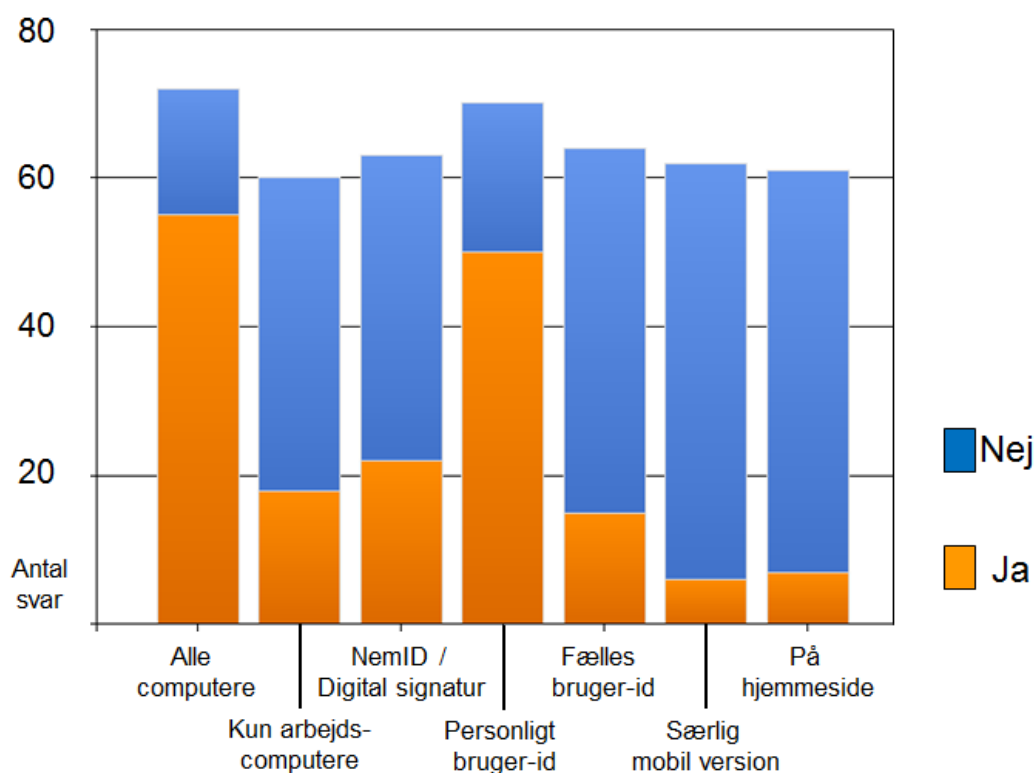
Desuden arbejder mange kommuner med segmentering af indhold, som betyder at dele af indholdet er målrettet den enkelte forvaltning / enhed. Dette kan der også findes eksempler på på intra2.dk

4) HVORDAN ER DER ADGANG TIL INTRANETTET?

Hvad viser undersøgelsen?

- De fleste kommuner tillader **adgang fra alle computere** – via personlig brugernavn og password
- **NemID** ses som en velegnet form for sikker brugeridentifikation, og dermed som en afløser af Digital Signatur. Der er dog endnu kun få erfaringer.
- Der er meget store forventninger til **mobil adgang**. Der er dog endnu kun meget få erfaringer.
- Der er kun få kommuner, der aktivt bruger den **åbne hjemmeside** som informationskilde til medarbejderne, fx ved at kombinere indhold, de er helt åbent tilgængeligt, med indhold der kan tilgås ved et enkelt, fælles login.

Grafik: Hvordan er der p.t. adgang til jeres intranet?



(De nøjagtige svar-muligheder var: Fra alle computere (både arbejds- og privat computer); Kun fra arbejds-computere; Med NemID / Digital Signatur; Med personligt brugernavn og password; Med fælles brugernavn og password; Særlig mobil version; (Dele af) intranettet er åbent tilgængeligt via internettet

Andre former for adgang

Udover svarmulighederne ovenfor nævner deltagerne i undersøgelsen desuden erfaringer med brug af:

- SMS passcode
- Citrix
- Single signon via UNI-C (Skoleintra)
- Cloud løsning
- RSA-brik
- Infoskærme

Diskussioner og refleksioner fra erfa-dagen

Diskussionerne var især knyttet til de to konkrete cases, der blev præsenteret på erfa-dagen:

- Vejen Kommune: Adgang for alle – helt enkelt via hjemmesiden
- Syddjurs Kommune: Mobil adgang til intranet – med NemID

Adgang via hjemmesiden som en lavt hængende frugt

I forbindelse med adgang via hjemmeside blev det diskuteret om et enkelt, fælles login var 'umagen værd', idet man hverken kunne garantere sikkerheden eller sikre, at indholdet var tilstrækkeligt målrettet og relevant for den enkelte medarbejder.

De kommuner, der bruger hjemmesiden aktivt, har dog ikke oplevet problemer, og slet ikke i en form så de opvejer de store fordele ved, at information er meget let tilgængelig for alle medarbejdere - på en teknisk og økonomisk meget overskuelig måde.

Det blev også nævnt, at log in godt kunne gøres segmenteret, så medarbejdere fra forskellige faglige områder eller enheder bliver mødt af forskelligt indhold – målrettet deres behov.

Bevægelsen mod den digitale arbejdsplads udfordres

Diskussionen understregede dog også, at et mere åbent intranet har en række begrænsninger for at udvikle intranettet i retning af en egentlig 'digital arbejdsplads', som kan understøtte administrative arbejdsgange, faglig dialog og videndeling samt adgang til strategisk (ledelses)information. En udvikling, som mange af de nuværende intranet har fokus på.

Da diskussionen om den digitale arbejdsplads primært har taget udgangspunkt i de nuværende intranet-brugere (A-holdet), mangler der dog en nærmere vurdering af, hvordan en mere avanceret digital arbejdsplads for decentrale medarbejdere kan og bør udformes.

En mulighed er at placere (dele af) intranettet 'i skyen', hvilket enkelte kommuner allerede er begyndt at gøre.

Byg videre på eksisterende digitale erfaringer

Især blev sundhedsområdet fremhævet som et område med store digitale potentialer. Det skyldes bl.a. at den medarbejdergruppe allerede arbejder med bærbare digitale enheder (pda'er) i mange kommuner. Udfordringen er at 'bygge broen' mellem den nuværende adgang til faglige systemer og de informationer og værktøjer, som intranettet indeholder.

Responsive design er kun en del af løsningen

I forbindelse med mobil adgang blev 'responsive design' (design, der automatisk tilpasser sig skærmen) nævnt som en forudsætning for at kunne tilgå intranettet via forskellige mobile platforme, herunder smartphones og tablets.

Eksemplet fra Syddjurs Kommune understregede dog at brug via mobile enheder er en så radikal anderledes brugssituation, så det er nødvendigt at gentænke design og indhold mere radikalt end responsive design medfører.

Hent mere inspiration på www.Intra2.dk

- På intra2.dk er der adgang til de to cases fra erfa-dagen samt en case om digital adgang til intranettet i Silkeborg Kommune fra seminaret 'det mobile intranet' i foråret 2012.
- På Intra2.dk er der også eksempler fra andre virksomheder på indhold målrettet decentrale medarbejdere – fx via mobil adgang.

5) GODE RÅD OM ADGANG TIL INTRANETTET

Deltagerne i undersøgelsen blev til slut spurgt om deres bedste erfaringer med adgang til intranet. Vi har samlet nogle af rådene under tre temaer:

- Gør det så **nemt** som muligt at tilgå intranettet
- Indholdet skal være **relevant**, og skal af brugeren opleves som relevant
- Husk **markedsføring** / information

Så nemt som muligt

- Vigtigt med single sign on
- Intranettet som standard startside i browser
- Mulighed for at logge på hjemmefra
- Enkel brugeradministration sikrer hurtig adgang for nye – og at tidligere medarbejdere ikke fortsat har adgang
- Intranettet åbner automatisk når du tænder din arbejds pc
- Responsive design
- Adgangen til intranet med UNI C log in til lærere
- Mulighed for at logge på i arbejdstiden
- At det også kan tilgås fra egen pc
- Et velfungerende AD, hvor alle medarbejdere er oprettet
- Infoskærme til decentrale medarbejdere

Skal opleves som relevant af brugeren

- Personaliser indholdet
- "Gulerødder": Funktionalitet eller information som er værd at komme efter – fx adgang til sundhedsordning, registrering af fravær/arbejdstid, arbejdsgangsbeskrivelser, håndbøger osv.
- Ved sociale aktiviteter – stor succes med tilmeldingsmodul
- Rolleportaler og selvbetjening – så det bliver et arbejdsredskab
- Fokus på de små personlige historier
- At medarbejderne kan se egne ferieoplysninger, oplysninger om sygedage, omsorgsdage og overarbejdsdage på intranettet

Markedsføring / information

- Information på introduktionsmøder /-dage for nye medarbejdere
- Tilbagevendende kampagner med fx tilmelding til personale events, helpdesk etc.
- Postkort til alle medarbejderne

Brug www.intra2.dk til at blive klogere – og gøre andre klogere

- Intra2.dk er videndeling om intranet mellem intranetansvarlige – bl.a. fra mere end 40 kommuner.
Du kan selv hente inspiration og bidrage med egne eksempler og gode råd ved at blive medlem. Du kan også efterlyse konkrete eksempler fra andre kommuner eller foreslå aktiviteter, der sætter fokus på de udfordringer, du står over for.
Læs mere på www.intra2.dk