



Utveckling av stadens digitala företags- och evenemangslots – förstudie

Denna rapport skall ses som ett komplement till den levererade presentationen, se bilaga 1, och de två dokumentet bör läsas tillsammans. Denna rapport fokuserar primärt på de tekniska aspekterna av utvecklingen av en ny digital plattform (nedan kallad "sajten") för företagare, samt kostnadsbilden och hur projektet ska organiseras och förvaltas. Presentationen fokuserar primärt på bakgrundarbetet samt övergripande informationsarkitektur och konceptskisser.

Sammanfattning

Rekommendationen är att den nya sajten byggs på den existerande plattformen för Verksamhetswebbar inom förvaltningsobjektet Stockholm webb. Plattformen erbjuder en bra grundfunktionalitet som kan kompletteras för att möta SBRDs behov.

Målgruppsanpassningen och användarcentreringen av den nya sajten kommer till större del bero på paketering och presentation av innehållet, snarare än på avancerad funktionalitet. En grov kostnadsbild för utvecklingen av den nya sajten är **ca 2 560 000 sek** och förvaltningen uppskattas till ca **200 000 sek per år**. Då den rekommenderade plattformen ständigt utvecklas kommer dock kostnaden bero på när i tiden SBRD väljer att starta projektet, samt på vilken typ av funktionalitet man vill utveckla i första skedet. Kostnaderna för de olika posterna i utvecklingsprojektet kan således behöva omfördelas, tex mellan teknisk utveckling och innehållsproduktion.

Den rekommenderade organisationen för utveckling och förvaltning av den nya sajten baseras till stor del på projektmodellen Lilla Ratten. En avgörande framgångsfaktor för projektet kommer att vara möjligheten att samordna och engagera alla berörda förvaltningar, vilket ställer stora krav på projektledning och förankring, även under förvaltningen.

Bakgrund och mål

Bakgrund

Stockholms stad har två digitala plattformar som riktar sig till företagare: "För företagare" och "Tillståndsguiden". "För företagare" upplevs inte vara användarcentrerad och fyller inte sitt syfte och även "Tillståndsguiden" behöver ses över både gällande funktionalitet och design. SBRD har sökt och fått anslag för förstudie, som Creuna fått i uppdrag att genomföra, för att utreda hur stadens digitala service till näringslivet kan utvecklas genom användarorienterade tillståndsprocesser istället för den tillståndsspecifika informationsuppdelning som idag råder. Istället för två sajter bör informationen inkorporeras i en digital lösning, som i de fall det behövs hänvisar vidare till relevant e-tjänst för tillståndsansökan.

Mål

Målet med förstudien var att ta fram ett koncept med definierade målgrupper, behov och vanligaste användarresorna, samt ett förslag på teknisk lösning och kostnad gällande en sajt som ska förbättra stadens service till det lokala näringslivet. Förstudien skulle också föreslå en organisation kring den nya lösningen som säkerställer att den kontinuerligt uppdateras med relevant information från berörda förvaltningar. Organisationen ska även belysa ansvarsfördelningen mellan SBRD och Stadsledningskontoret.

Aktiviteter

Förstudien genomförde följande aktiviteter:

- Inläsning av material
- Workshop kring användarresan och kanalkartläggning
- Definition och prioritering av målgrupper
- Under studien intervjuades:
 - ✓ Kontaktcenter
 - ✓ Företagare och eventarrangörer
 - ✓ Tillståndsgivande myndigheter
 - ✓ Stockholm Visitors Board
- Framtagning av koncept och design
- Framtagning av organisation för projekt och förvaltning
- Produktions- och förvaltningsunderlag

Produktion

Tekniska förutsättningar

Stockholms stad tillhandahåller en plattform för Verksamhetswebbar, som vi rekommenderar att SBRD nyttjar för detta ändamål. Plattformen är byggd på EPiServer 9 och tillhandhåller en möjlighet att enkelt skapa informationswebbplatser för stadens olika verksamheter. Den följer stadens grafiska riktlinjer och bygger på ett flexibelt modulärt ramverk, för att skapa en frihet för redaktörerna och hur de hanterar innehåll. Ramverket är responsivt för att vara plattformsoberoende och kunna hantera ökande antal besök från mobiler och surfplattor.

Genom att ligga på stadens plattform säkerställer SBRD även att sajten möter de tillgänglighetskrav som finns gällande rätt kontrastvärden, anpassningar för externa skärmläsare och logisk tangentbordsstyrning. Plattformen tillhandahåller även stabila miljöer hos Tieto Stockholm samt välutvecklade releaserutiner för ny funktionalitet.

I och med att Stadsledningskontoret har en central licenshantering så behöver projektet inte bekosta några EPiServer licenser. All kostnad för drift och förvaltning av plattformen bekostas av *Stadsledningskontoret Kommunikations- och omvärldsavdelningen*.

Som en del av plattformen så behöver SBRD vara medvetna om att all nyutveckling skall anpassas för att fungera för alla deltagare i Verksamhetswebbarna.

Sammanfattning fördelar och nackdelar med verksamhetswebbplattformen

Fördelar:

- Basfunktionalitet på plats
- Responsivt ramverk
- Tillgänglighetsanpassat
- EPiServer CMS 9
- Miljöer och releaseprocesser på plats
- Inga licenskostnader
- Ingen kostnad för drift och basförvaltning
- Får ta del av utveckling genomförd av andra aktörer på plattformen
- Kan samfinansiera utveckling av efterfrågade moduler med andra aktörer på plattformen
- Kallas till redaktörsträffar 4 ggr per år tillsammans med övriga ägare av verksamhetswebbar för att ta del av nyutveckling, inspiration och diskussion

Nackdelar:

- Inte full frihet, antalet releaser per år är tex begränsat (ca 4 ggr/år)
- Kostnaden för utveckling av en specifik modul blir högre än på en isolerad sajt då SBRD måste ta höjd för att modulen ska kunna nyttjas över hela plattformen

Avgränsningar

Följande aspekter har beaktats men beslutats inte ingå inom ramarna för denna förstudie

Utveckling av e-tjänster och inloggat läge

Förstudien har identifierat ett stort behov hos målgrupperna att se status på sina inskickande ärenden, samt att få information om handläggningstider och när man kan förvänta sig ett godkännande (alternativt begäran om kompletterande uppgifter). Denna information har inte SBRD tillgång till utan den ägs av respektive tillståndsgivande myndighet. I den nya e-tjänsteplattformen som är under utveckling ska det, enligt uppgift från Avd för digital utveckling, vara möjligt för myndigheter att ha en tvåvägskommunikation med de som ansöker om tillstånd. Detta bygger dock på att myndigheterna tillhandahåller den informationen, manuellt eller via något separat system.

Det finns även planer på ett inloggat läge, där man som medborgare ska kunna se status på alla sina ärenden med Stockholms Stad (Profil Stockholm). Detta kan då även inkludera tillstånd för den enskilda företagaren, samt på sikt även för andra bolagsformer.

Event Management

När det gäller eventarrangörer finns det ett eget projekt som syftar till att underlätta deras kontakter med Stockholms Stad och andra relevanta aktörer (Event Management). Detta projekt har en ambitiös målsättning och är tänkt att fungera som ett ärendehanteringssystem, där alla intressenter har tillgång till ett ärende och kan se dess status och progress. Det finns många gemensamma beröringspunkter och SBRD bör bevaka Event Management projektets progress för att identifiera och analysera hur dessa kan nyttjas på bästa sätt.

En del av eventarrangörens utmaningar är dock att hitta och ansöka om relevanta tillstånd. När Event Management-projektet är driftssatt bör eventarrangörer slussas dit för bästa service, men innan dess ska de kunna finna sina relevanta tillstånd i den lösning som föreslås i denna förstudie.

Kompletterande initiativ

Förutom den digitala plattform som föreslås i denna förstudien har andra behov identifierats, vilka behöver egna lösningar. För att nå full effekt och se långsiktiga resultat i arbetet med att underlätta att starta och driva företag i staden rekommenderas ett antal kompletterande initiativ:

- Nyckelordsstrategi / Sökmotoroptimering
- Innehållsstrategi
- Användarstudier kontinuerligt under projekttiden, för att utvärdera hypoteser och säkerställa att sajten verkligen är användarcentrerad
- Utökat beställarstöd gällande förankring hos och utbildning av stadens redaktörer gällande konceptets grundtankar, tonalitet och hur innehållet bör anpassas efter målgrupperna.

Uppskattad kostnad

Eftersom den rekommenderade plattformen är under ständig utveckling kommer behovet av nyutveckling bero på när SBRD väljer att kliva in i den. Behoven kommer också bero på ett antal omvärldsfaktorer såsom utvecklingen av Profil Stockholm (inloggat läge för hela staden), utvecklingen av nya e-tjänster mm.

Detta medför att kostnadsförslagen nedan är ungefärliga uppskattningar baserade på en rimlighetstanke snarare än på specificerade funktioner.

Genomförande verksamhetswebb

Vi föreslår att man vid projektstart inventerar vilken funktionalitet som är utvecklad på plattformen och utifrån det specificerar och prioriterar vad som behöver kompletteras. Efter detta börjar man en detaljeringsfas då man arbetar vidare med den övergripande interaktionsdesignen och konceptskiserna, samt kommunikations- och innehållsfrågan. Utifrån det arbetet kan man sedan se över om man bör omfördela medel mellan utveckling och innehållsproduktion.

Därefter rekommenderas att utvecklingen delas upp i minst i tre sprintar:

- Sprint 1 fokuserar på grundfunktionalitet som behövs för att göra en lanseringsbar version av sajten.
- Sprint 2 utgår från möjligheten att kunna ha ett inloggat läge, antingen via Profil Stockholm, eller som en lokal kaka på användarens dator. Med ett inloggat läge kan man avsevärt förbättra användarupplevelsen genom att ge besökaren möjlighet att spara ansökningar, favoritmärkera tillstånd, etc.
- Post-lanseringssprint: Denna sprint kommer antingen efter Sprint 1 eller 2 beroende på när man väljer att genomföra lanseringen. Postlanseringssprinten syftar till att hantera mindre justeringar och/eller tillägg som man identifierar i samband med lansering. Går det lång tid mellan sprint 1 och 2 bör man planera för två post-lanseringssprintar.

Interaktionsdesign, grafisk form, innehållsstrategi och -produktion (bild, text och rörlig media)

Då innehållsarbetet till stor del beror på tillgången till interna resurser på SBRD och deras kompetens är det svårt att ange en specifik siffra. Vi rekommenderar att hantera innehållsproduktionen på löpande räkning för att täcka behoven vid givet tillfälle. Nedanstående estimat bör därför ses som ett

minimum, för att täcka interaktionsdesign, grafisk form och grundläggande innehållsstrategi, men behöver utökas gällande innehållsproduktionen.

Redaktörsutbildning i plattformen (ett tillfälle)

En grundutbildning då vi går igenom grunderna i EPI9 och hur man jobbar med de moduler mm som finns på verksamhetswebbar. Ett utbildningstillfälle á ca 3 timmar med 5-6 deltagare. Vid behov kan man utöka med fler utbildningstillfällen, beroende på antal redaktörer och deras utbildningsnivå. Detta estimeras vid behov.

Aktivitet utveckling	Kostnad
Uppsättning verksamhetswebb (2016 års prislista)	230 000
Interaktionsdesign, Grafisk form och innehåll (minimumsumma)	400 000
Sprint 1 (lanserbar produkt)	800 000
Sprint 2 (inloggat läge)	800 000
Postlanseringssprint	300 000
Utbildning	30 000
Totalt	2 560 000

Applikationsförvaltning

Basförvaltning i form av support och mindre buggfixar bekostas av *Stadsledningskontoret Kommunikations- och omvärldsavdelningen*. För att sajten ska kunna utvecklas och verkligen leva upp till målet med en långtgående målgruppsanpassning rekommenderas därutöver en årlig post för vidareutveckling, utökad analys (måluppföljning) och innehållsarbete på minst **200 000 per år** (exkl personalkostnader och innehållsproduktion). Dock bör man ta höjd för att den vissa år måste göras högre för att kunna hantera större utvecklingsarbeten.

Organisation

Den nya sajten bör under projektfasen involvera representanter från såväl SBRD, Stadsledningskontoret Kommunikations- och omvärldsavdelningen, tillståndsgivande förvaltningar och myndigheter, kontaktcenter samt Stadsledningskontoret avdelningen för digital utveckling. Dessutom bör det förberedas för ett ordentligt förvaltningsåtagande, där relevanta intressenter involveras kontinuerligt.

Projektorganisation

Vi rekommenderar följande organisation vid uppbyggnaden av den nya sajten för företagare i Stockholm. Projektstrukturen består av en styrgrupp, en övergripande projektledare, en projektgrupp samt två delprojekt som hanterar fokusområden under projektets gång. Vi rekommenderar även att projektet drivs i enlighet med stadens projektmodell Lilla Ratten, där funktioner och roller är väl definierade.

Utöver projektets organisation tillkommer även en referensgrupp för möjlighet att säkerställa lösningsförslag samt för att föra en dialog kring möjligheter och samarbeten.

Styrgrupp

Styrgruppen bör agera enligt stadens projektstyrningsmodell Lilla Ratten och fatta beslut utifrån det. Då en avgörande framgångsfaktor för projektet är ett dedikerat engagemang från tillståndsgivande myndigheter bör deltagarna i styrgruppen vara på tillräckligt hög nivå för att ha ett tydligt mandat att driva arbetet vidare i sina respektive förvaltningar, samt allokera resurser till projektet. Till exempel skulle Styrgruppen för förbättrade näringslivskontakter även kunna agera styrgrupp för detta projekt, eventuellt kompletterad med följande personer:

- Representant, SBR
- Chefen för kommunikations- och omvärldsavdelningen på Stadsledningskontoret
- Representant, Stadsledningskontoret, Enheten för teknisk utveckling och förvaltning
- Representant, Stadsledningskontoret, Enheten för digital förnyelse
- Representant från Stockholm Webbs styrgrupp

Övergripande projektledare

Denna person driver projektet fram till och med att en förvaltningsetablering har genomförts och sajten är överlämnad till förvaltning.

Den övergripande projektledarens ansvar är:

- Rapportering av projektstatus till styrgruppen
- Sammankallar projektgrupp
- Ansvarig för att respektive delprojekt håller tidplan
- Ägandeskap kring kravformuleringar och prioritering av behov
- Riskanalys och åtgärdshantering av potentiella risker
- Kravställning mot delprojekten, gällande innehåll och leveranser

Denna roll bör ägas av SBRD för att de har:

- En god överblick av vilka prioriteringar som ger värde för målgruppen
- Flest insikter och kunskap kring målgruppens behov

Projektgrupp

Denna bör bestå av övergripande projektledare samt delprojektledare från respektive delprojekt. Projektgruppen kompletteras med en representant från Kommunikations- och omvärldsavdelningen på Stadsledningskontoret, då de förvaltar verksamhetswebbsplattformen som är en rekommendation

för tekniskt vägval.

Projektgruppen består av:

- Representant från Stadsledningskontoret Kommunikations- och omvärldsavdelningen
- Representant från SBRD (kan vara projektledaren, om den inte är extern)
- Delprojektledare för Kommunikation och innehåll
- Delprojektledare för utveckling

Delprojekt: Kommunikation och Innehåll

Delprojekt Kommunikation och innehåll bör ägas av en projektledare/huvudredaktör från SBRD. Personen bör ha kunskap kring redaktörsarbete, publicering, att skriva för webb, samt kunna hantera ett ägandeskap om produkten efter lansering.

Denna person kommer ha en viktig roll i förankringsarbetet samt säkerställa en kontinuerlig kontakt med tillståndsgivande myndigheter och andra intressenter under projektets gång.

Delprojektdeltagare för arbete kring innehåll är huvudredaktörer från urval av tillståndsgivande myndigheter.

Huvudsakliga uppgifter under projektet:

- Genomlysning av innehållet och hur det kan förädlas
- Innehållsstrategi
- Se till att innehåll skapas efter gemensamma standarder
- Språkhantering av allt innehåll
- Säkerställa att innehåll inte ligger dubbelpublicerat i flera olika kanaler
- Definiera arbetsflöden som fungerar under förvaltning och vidareutveckling av sajten
- Engagera och samla myndigheter kring en enad syn på hur de kan förädla sitt innehåll och målgruppsanpassa det

Detta delprojekt bör ägas av SBRD för att:

- Målgrupperna faller naturligt inom SBRDs ansvarsområde
- Säkerställa att kommunikationen är kundcentrerad och utgår från användarnas behov

Delprojekt: Utveckling

Delprojekt utveckling bör ägas av projektledare från underleverantör och ha ägandeskap kring att korrekt digital produkt utvecklas i enlighet med förstudierapporten. Delprojektet består även av team från underleverantör med kompetenser som behövs för att möta krav och målbild.

Huvudsakliga uppgifter under projektet:

- Utveckling av digital produkt utefter kravformulering från huvudprojektledaren (baserat på resultat från förstudien)
- Uppsättning av mål och mätetal för tjänsten för uppföljning under förvaltning
- Säkerställa arbetsprocesser för kommande förvaltningsorganisation

Referensgrupp

Referensgruppen har ingen beslutande funktion. Syftet med referensgruppen är

- att projektets arbete och resultat ska få en bredare förankring i verksamheten
- att informera om innebörden och vikten av användarcentrering och vilka nya krav det ställer på samordning och innehåll
- att inhämta önskemål från myndigheterna gällande funktion och innehåll
- att informera om och diskutera eventuella konsekvenser för myndigheterna i form av ändrade arbetssätt och rutiner

Då referensgruppen är relativt stor och består av både personer internt inom Stockholms Stad och externa organisationer är det viktigt att vara tydlig med agendan inför varje möte, samt vilka som behöver/inte behöver vara med, för att kunna hålla effektiva möten och få deltagarna att disponera sin tid och sitt engagemang på bästa sätt. Det är också viktigt att information från projektet distribueras till referensgruppen i den omfattning som är nödvändig för att syftet med referensgruppen ska uppnås.

Referensgruppen bör bestå av:

- Representanter från alla tillståndsgivande myndigheter (med mandat att driva frågan internt)
- Representant från Polisen
- Representant från verksamt.se
- Representant från event management
- Representant från Stockholm visitors board (SVB)
- Representanter från företag
- Representanter från Kontaktcenter

Förvaltningsorganisation/Förvaltning

Efter genomfört projekt lämnas den nya sajten för företagare inom Stockholms stad över till en förvaltningsorganisation. Denna förvaltningsorganisation bör bestå av en produktägare, ett uppsatt redaktionsråd samt kontaktcenter.

Produktägare

Projektledaren från delprojekt Kommunikation och innehåll bör axla rollen som produktägare efter genomfört projekt. Vi anser att detta är ett heltidsarbete som innehåller följande arbetsuppgifter:

- Övergripande ansvarig för all publicering som sker på foretag.stockholm.se
- Arbete tillsammans med kontaktcenter för att realisera rutiner och processer för ett utökat redaktörsstöd och möjligheter till central publicering.
- Sammankalla och hålla redaktionsråd, inkl. analys av statistik från sajten avseende KPI:er mm.
- Kontinuerligt arbeta med vidareutveckling av sajten, både gällande innehåll och kommunikation och tekniska funktioner
- Ev vidareutveckla kommunikationen med målgruppen till att inkludera andra kanaler

Redaktionsråd

Redaktionsrådets uppgift är att samla huvudredaktörer från förvaltningarna, kontaktcenter samt Stadsledningskontoret. Under redaktionsrådets möten bör följande ämnen hanteras :

- Genomgång av uppsatta mål och mätetal
- Hantering av frågeställningar kring innehåll, hur målgruppen använder webbplatsen samt återrapportering från planerad vidareutveckling
- Diskutera och prioritera ny- och vidareutveckling av innehåll och funktionalitet
- Säkerställa planer framåt samt säkerställa att innehållet håller önskad kvalitet och är uppdaterat.

Redaktionsråden bör ske med ett intervall av 4 ggr per år.

Kontaktcenter

Kontaktcenter kommer fortsatt vara en viktig funktion för att produktägaren ska leverera kvalitet och vi tror att deras roll kommer att bli än viktigare framöver. I dagsläget har serviceförvaltningen avtal med 8 st förvaltningar gällande innehållspublicering på olika delar av Stockholm webb.

Kontaktcenter gör dock redaktörsjobb i den mån de hinner på resterande förvaltningar och hanterar det inom uppdraget från *Stadsledningskontoret Kommunikations- och omvärldsavdelningen*.

Vi rekommenderar att samtliga förvaltningar som publicerar innehåll på den nya sajten upprättar ett avtal för publicering eller för redaktörsstöd hos Kontaktcenter. Detta kommer att medföra en ökad likriktning av innehåll och kommunikation mot målgruppen och minskar risken för dubbelpublicering eller att informationen skiljer sig på olika plattformar.

Resurser

Vi rekommenderar att en person engageras på heltid i projektet redan från start för att initialt driva delprojektet Kommunikation och Innehåll och sedan agera Produktägare för den nya sajten, enligt beskrivning i bilaga 1. Detta bör vara en person med erfarenheter som webbredaktör, men som också kan agera projektledare och hantera samordningen av stadens redaktörer under förvaltningen.

Utöver ovan nämnda nyckelperson behövs också en huvudprojektledare under projektfasen. Detta kan antingen hanteras av SBRDs ordinarie personalstyrka eller tas in som en extra resurs, beroende på hur SBRDs organisation kommer att se ut framöver.

Bilagor

Presentation ” SBR_Förstudie_Pres_final”