

# Koordination och organisation - två viktiga begrepp vid skapandet av en innehållsrik hemsida för kommunala myndigheter

Coordination and organization  
- two important concept at creating of web-page  
for local governments

Amirvaressi Farrokh  
Österhult Roland

2003

EXAMENSARBETE  
<Informatik>  
Nr: <14/2003.>



HÖGSKOLAN  
Dalarna

# EXAMENSARBETE

## C-nivå i Informatik

Program	Reg nr	Omfattning
Systemvetarprogrammet	14/2003.	10p
Namn	Månad/År	
	Maj 2003	
Amerivaressi Farrokh Österhult Roland	Handledare: Pär Eriksson	
	Examinator: Göran Hultgren	
Företag/Institution	Handledare vid företaget	
BorlängeKommun Socialtjänst Individ och - familjeomsorgen	Dan Gustavsson	
Titel		
Koordination, organisation två viktiga begrepp vid skapande av en innehållsrik hemsida för kommunala myndigheter		
Nyckelord		
Koordination, organisation, interaktiv- adhocracy		

### Sammanfattning

Vi har undersökt vilket innehåll som socialtjänstens enhet individ-och familjeomsorgen inom olika kommuner har på sina hemsidor samt hur de har organiserat och koordinerat arbetet.

Det visar sig att innehållsmässigt ser det väldigt lika ut med den information som erbjuds, det som skiljer hemsidorna åt är aktiviteter och kontaktmöjligheter för användarna. En del kommuner erbjuder sina användare möjligheten till kontakt via email till berörd handläggare medan andra valt att enbart ha email till själva enheten eller någon chef.

Koordinationen kring själva arbetet sker i det flesta fall via muntlig kommunikation och ömsesidig anpassning. Endast en kommun har minskat koordinationen genom att använda standardprogram.

Arbetets organisation utgår ifrån en grundläggande form av AD-hocracy.



DALARNA  
University College

# DEGREE PROJECT in Informatics

Course	Reg number	Extent
Program for system and business development	14/2003.	15 ects
Names	Month/Year	
Farrokh Amirvaressi	May 2003	
Roland Österhult	Supervisor Pär Eriksson	
	Examiner: Göran Hultgren	
Company/Department	Supervisor at the Company/Department	
Municipality of Borlänge	Dan Gustavsson	
Title		
Coordination and organization - two important concept whent creating web-page for local governments		
Keywords		
Coordinatation, organization, interactive ad-hocracy		

## Summary

We have investigated what contents that social services, unit "individ-och familjeomsorg" within different municipalities have on its web-pages plus how they have organised and coordinated the work..

It appears that the content is the same, when we look at the information that they present, the differences are what activities and contact capabilities exists for the users. Some of municipalities offers its users the possibility to contact the appropriate assistant by email while the other have chosen to only have email to units or some manager.

The coordination around the work occurs in the most of cases by orally communication and reciprocal accommodation. Only one municipality have reduced the coordination by using standard program.

The way they organize their work expires from a fundamental form of AD-hocracy.

## Förord

Vi vill tacka personalen vid individ- och familjeomsorgen som ställde upp på vår gruppintervju, den har betytt mycket för vår rapport.

Dan Gustavsson IT-samordnaren vill tacka utifrån att han har hjälpt oss med att skapa möjligheten till vår datainsamling när det gäller såväl gruppintervjun som kundenkäten. Han har även bidragit med sina synpunkter på IT och IT organisationer som varit värdefulla.

Vi vill även tacka Carl-Gunnar Höij socialchef, Borlänge kommun för att han trodde på oss samt gav oss detta uppdrag.

Tack även till våra korrekturläsare, Eva Lakso och Roger Frid som hjälpt oss att synliggöra felaktigheter i vår rapport.

Till slut vill vi ge ett tack till vår handledare Pär Eriksson vid högskolan Dalarna som guidat oss genom hela denna process samt bidragit med sina kunskaper och synpunkter på vårt arbete. Genom att Pär visat genuint intresse av själva innehållet har det utmynnat i spännande resonemang och varit en inspirationskälla för oss.

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1. INLEDNING .....</b>	<b>1</b>
1.1 BAKGRUND .....	1
1.2 PROBLEMFÖRMULERING.....	2
1.3 SYFTE.....	2
1.4 MÅL .....	2
1.5 AVGRÄNSNINGAR.....	2
1.6 BESKRIVNING AV SOCIALTJÄNSTENS VERKSAMHET .....	3
1.7 DISPOSITION.....	3
<b>2 TEORI.....</b>	<b>4</b>
2.1 VAD ÄR KOORDINATION .....	5
2.2 AD-HOCRACY .....	6
2.3 ENKEL STRUKTUR.....	6
2.4 FEODAL STRUKTUR.....	6
2.5 IT-ORGANISATION .....	7
2.5.1 Interaktiv ad-hocracy .....	8
<b>3. METOD .....</b>	<b>10</b>
3.1 KVALITATIV METOD .....	10
3.1.1 Kvalitativ intervju.....	10
<b>4 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT .....</b>	<b>12</b>
4.1 WEBBUNDERSÖKNING .....	12
4.1.1 Kund .....	12
4.1.2 Blivande anställda .....	12
4.1.3 Övriga kolleger.....	13
4.2 GRUPPINTERVJU .....	14
4.3 KUNDENKÄT.....	14
4.4 EMAIL.....	14
4.5 METODDISKUSSION .....	14
<b>5 EMPIRI.....</b>	<b>16</b>
5.1 SAMMANSTÄLLNING AV WEBBUNDERSÖKNING .....	16
5.1.1 Kund .....	16
5.1.2 Blivande anställda .....	16
5.1.3 Övriga kolleger.....	17
5.2 SAMMANSTÄLLNING AV GRUPPINTERVJU .....	18
5.3 SAMMANSTÄLLNING AV KUNDENKÄT .....	20
5.4 SAMMANSTÄLLNING AV EMAIL .....	22
<b>6 ANALYS OCH DISKUSSION.....</b>	<b>24</b>
<b>7 SLUTSATSER.....</b>	<b>26</b>
<b>KÄLLFÖRTECKNING .....</b>	<b>27</b>

# 1. INLEDNING

Allt fler myndigheter och organisationer presenterar sin verksamhet via hemsidor på Internet men väljer att enbart visa sidan som en statisk informationsplats. Med hjälp av den tekniska utvecklingen ökar användningsområdena till att även ge möjlighet för aktiviteter och kontakter.

Det kommer ett lagförslag<sup>1</sup> i juli 2003 om att myndigheter skall ta emot email på samma sätt som de hanterar telefon och brev. Det blir viktigare att hålla hemsidan och emailadresser uppdaterade och oavsett vilken verksamhet som bedrivs ökar kraven hos användaren att kunna ta del av fler och fler funktioner på hemsidan. För verksamheten gäller det att involvera informationsteknologin (IT), för att kunna möta dessa krav från användargrupperna.

Vikten av en användbar hemsida är inte enbart att ha en bearbetad information utan man måste också fundera över själva organisationen och koordinationen kring arbetet med sidan. Om det brister i det organisatoriska riskerar hemsidan att bli mer och mer bortglömd och det leder så småningom till att ingen efterfrågar den.

## 1.1 Bakgrund

Socialchefen och IT-samordnaren vid enheten individ-och familjeomsorgen (IFO), inom socialtjänsten vid Borlänge kommun har behov av att utveckla avdelningens hemsida på Internet och göra sidan mer attraktiv för dess användare. Idag har hemsidan stagnerat och kontinuerliga uppdateringar av aktuell information sker inte i den utsträckning som förväntas en användbar hemsida.

IT-samordnaren har p.g.a. tidsbrist inte haft möjlighet att hålla hemsidan med uppdaterad information samt att utveckla nya funktioner. Att få in ny information från IFO-avdelningarnas olika enheter och organisation för detta arbete är en svårighet idag. De funderar även på hur man kan koordinera<sup>2</sup> och organisera själva arbetet med hemsidan.

IFO är nu intresserade av att få en uppfattning om vad andra med liknade verksamhet har för innehåll på deras sidor.

---

<sup>1</sup> (Enligt artikel i *ComputerSweden* 2003-04-23)

<sup>2</sup> (Begreppet koordination hämtat från Lars Groth, *Future Organizational Design*, 1999, sid 43)

## 1.2 Problemformulering

IFO's hemsida har stagnerat med anledningen av att den inte uppdateras samt att nya funktioner inte utvecklas. Det finns en risk att användningen av hemsidan från användargrupperna minskar. Organisationen och koordination runt arbetet med hemsidan är ett problem som påverkar sidan och dess innehåll. Idag koordineras hemsidan via IT-samordnaren som inte har den tid som behövs för att såväl samla in information från de olika enheterna, som att hålla hemsidan uppdaterad med ny information. Han skall dessutom utveckla nya tjänster på hemsidan för användargrupperna.

Vår utgångspunkt är att undersöka hur arbetet med hemsidan koordineras och organiseras samt vad det finns för innehåll på hemsidor med liknade verksamhet som individ- och familjeomsorgen i Borlänge.

Vi kommer att undersöka innehållet utifrån områdena information och aktivitet samt kontaktmöjligheter som finns för de olika användargrupperna på respektive vald kommuns hemsida.

## 1.3 Syfte

Vi vill undersöka om själva begreppet koordination är användbart när det gäller att organisera arbetet med en hemsida och hur detta skall göras.

Vi kommer också att analysera hur kommunerna koordinerat och organiserat arbetet med sina hemsidor samt vad dessa har för innehåll.

## 1.4 Mål

Att ge förslag på hur avdelningen individ – och familjeomsorgen inom socialtjänsten vid Borlänge kommun kan koordinera och organisera arbetet med hemsidan samt vad den skall innehålla utifrån kontaktmöjlighet och aktivitet samt information.

## 1.5 Avgränsningar

Vi kommer enbart att fokusera på hur de utvalda kommunerna valt att koordinera och organisera sig kring arbetet med hemsidan, ej deras vardagliga verksamhet och organisation.

## 1.6 Beskrivning av socialtjänstens verksamhet

Socialtjänstens verksamhet är starkt lagreglerad och har en politiskt styrd organisation.

Individ- och familjeomsorgen inom socialtjänsten är en verksamhet som finns i samtliga kommuner i Sverige. Arbetet innebär till största delen att ge enskilda individer stöd och hjälp i sin dagliga livssituation. Exempel på det är; ekonomiskt bistånd, råd och behandling för familjer, vuxna och ungdomar, familjerätt (faderskap, adoptioner o dyl.) mm.

I Borlänge kommun är socialchefen ytterst ansvarig för socialförvaltningen.

## 1.7 Disposition

Vår rapport inleds med en sammanfattning av rapporten. Inledningen innehåller problem, syfte och mål samt avgränsning. Efter inledningen kommer teoridelen, där vi i korta drag beskriver teorin samt vilka begrepp vi valt att använda oss av.

I kap 3 beskriver vi kort om metoden. Kapitel 4 handlar om tillvägagångssätt och där beskriver de fyra olika insamlingsätten samt en diskussion omkring det.

Vårt resultat är sammanställda i empirikapitlet. Efter empirikapitel återger vi våra analyser och diskussion samt våra slutsatser. Rapporten avslutas med en källförteckning.



## 2 TEORI

Vi har valt att hämta teorin från Lars Groths *Future organizational design* där han beskriver tidigare organisationsformer, nutida IT organisationer och hur han använder sig av begreppet koordination.

Groth koncentrerar sig på hur organisationer över tid förändrats utifrån användande av IT-teknologin.

Han beskriver tidigare organisationsstrukturer som ad-hocracy, enkel struktur, feodalstruktur samt nutida IT-organisationer. Vi ger en överblick över några av de olika organisationsformer som han tar upp och en mera omfattande beskrivning av hur han ser på IT-organisation samt hur det påverkat organisationer.

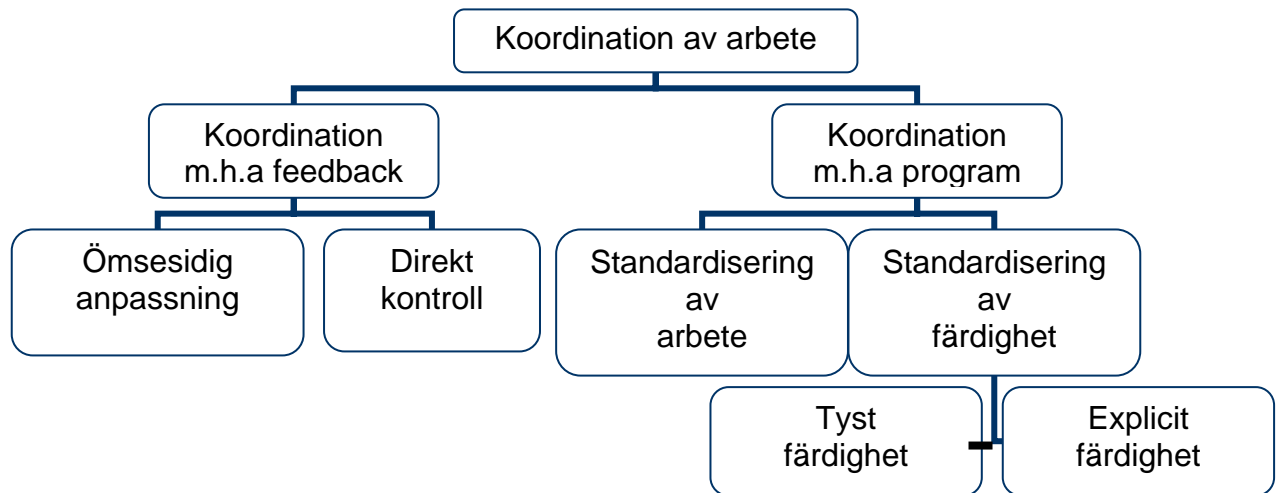
Lars Groth betonar att det är viktigt att känna till hur intimt sammankopplade organisationer och IT är, för att verkligen förstå vad det betyder att bygga organisationer med hjälp av IT. Han menar också att det har skett stora förändringar utifrån hur organisationer organiserat sig kring den uppgift som de haft utifrån den tidsepok de verkat i.

Groth nämner tre stora revolutionerade händelser i människans historia och det är skrivkonsten, den industriella revolutionen och den mekaniserade produktionen. Skrivkonsten möjliggjorde att människan kunde dela med sig av större informationsmängd vilket resulterade i att man inte behövde komma ihåg allt. Det gav möjlighet att kommunicera över tid och rum utan att förlora information samt möjlighet att nå till flera personer än vad den muntliga traditionen medgav. Det utökade våra möjligheter till kollektivt minne.

Den industriella revolutionen bidrog med en mera mekaniserad produktion och större masstillverkning.

## 2.1 Vad är koordination

Det mest centrala begreppet vad gäller förändringar av arbetet inom organisationer är koordination enligt Lars Groth.



Figur 2.1. Hämtat från Lars Groth's bok Future organizational design sid 165

Koordination av arbete kan ske på två sätt, antingen genom feedback eller med hjälp av program som figur 1 visar. Feedback kan i sin tur delas upp i ömsesidig anpassning eller direkt kontroll.

Ömsesidig anpassning sker genom kommunikation mellan de inblandade parterna, där man gemensamt kommer överens om hur man skall gå till väga.

Direktkontroll innebär att man detaljstyr skeenden i minsta detalj genom att kommunicera exakt vad som skall göras.

Koordination kan även ske via program och det delas upp i standardisering av arbete och i standardisering av färdigheter. Standardisering av arbete är att i förväg ge en detaljerad beskrivning av hur en operation skall genomföras.

Standardisering av färdighet delas upp i två delar; tyst färdighet och explicit färdighet. Med tyst färdighet räknas social kompetens, att kunna fungera i samhället och exempel på explicit färdighet är att uttrycka ämneskunskap.

## 2.2 Ad-hocracy

Ad-hocracy är den tidigaste organisationsformen där en liten grupp människor samlades för att lösa problem tillsammans. Beslut fattades gemensamt och gruppen styrdes via en öppen information. Koordinationen som skedde var genom ömsesidig anpassning och muntlig kommunikation, alla i gruppen visste vilka mål som gällde och var överens om dem.

Organisationsformen ad-hocracy är typisk teamorienterad och kreativ när det gäller att kunna ta sig an unika problem med att hitta unika lösningar. Nackdelen är den enormt intensiva kommunikation som sker och mycket tid samt energi läggs åt att koordinera det.

Ad-hocracy kommer främst att använda sig av IT utifrån en medlande modell och en implicit koordination.

Den nya organisationsformen som växer fram blir en form av Interaktiv ad-hocracy<sup>3</sup>. Interaktiv ad-hocracy lägger tonvikt på implicit koordinering (ex databas), är projektorienterad och har experter med en mycket informell makt.

## 2.3 Enkel struktur

Enkel struktur som har två hierarkiska nivåer (ledare/arbetare), har inga formella regler och minimerar beroende av specialister. Koordinationen sker genom direkt övervakning. En person beslutar. Exempel på enkel struktur är hantverkare med många lärlingar.

Den enkla strukturen kommer främst att använda sig av IT för systemstöd övervakning, och programmerade rutiner samt eliminering av arbete.

Den nya formen som växer fram är joystickorganisationer där ett fåtal styr och kontrollerar organisationen. Joystickorganisationer lägger tonvikt på systemstöd övervakning och programmerade rutiner.

## 2.4 Feodal struktur

Feodal struktur utvecklades utifrån behovet av att skapa stora organisationsstrukturer som krävde så lite koordination, memorerande, informationsbearbetning och kommunikation som möjligt.

Varje enhet är självständig och fungerar oberoende av andra enheter på samma nivå samt lyder och rapporterar till en högre nivå. Enheterna har egna administrativa rutiner samt mål och kontrollen av enheterna sker genom etablerade standards för hur resultatet ser ut.

---

<sup>3</sup>(Lars Groth, *Future Organizational Design*, 1999, sid 17)

Den feodala strukturen idag kan man se i de större organisationerna som är indelade i divisioner, där varje enhet har självbestämmande och endast rapporterar till den som är högre i hierarki.

Feodala strukturen kommer mera att använda sig av assisterande modeller som återfinns i system som stödjer människor i sitt arbete. Den ersätter inte experter utan är ett stöd i arbetet och ger trygghet vid beslut. Modellen kräver lite koordination p.g.a. att aktiviteterna som utförs inte är beroende av varandra. Målet med modellen är att säkerställa professionella standards och effektivitet i arbetet, ex universitet, sjukhus mm.

## 2.5 IT-organisation

Lars Groth beskriver i sin bok tre olika modeller av IT-organisation, assisterande och reglerande samt medlande.

Reglerande modell har till syfte att styra och kontrollera aktiviteterna steg för steg inom en organisation. Denna modell är i hög grad automatiserad, exempel på sådana former är processindustrin och joystickorganisationer.

Medlande modell kräver mycket koordination, kommunikation och ömsesidig anpassning. Den är i huvudsak beroende av implicit koordinering och programmerade rutiner, exempel på sådana organisationer är de som arbetar med CAD-system<sup>4</sup> och som uppdateras kontinuerligt.

De olika organisationsformer inom IT som Lars Groth tar upp är bland annat metaorganisation, flexibel byråkrati, organiserade moln, joystick organisation och interaktiv ad-hocracy.

Metaorganisation är en reglerande modell och lägger tonvikt på hyperautomatisering, programmerade rutiner och implicit koordination.<sup>5</sup>

Organiserade moln är en form av medlande modell som lägger tonvikt på implicit koordination.

Flexibel byråkrati är en form av reglerande modell som lägger tonvikt på hyperautomatisering, programmerade rutiner och implicit koordination.

Joystick organisation tillhör reglerande modell och den lägger tonvikt på systemstödd övervakning och programmerade rutiner.

Interaktiv ad-hocracy är en medlande modell som lägger tonvikt på implicit koordinering, är projektorienterad och har experter med en informell makt.

---

<sup>4</sup> (Computer Aided Design, datorunderstödd design)

<sup>5</sup> (Lars Groth, *Future Organizational Design*, 1999, sid 314)

### 2.5.1 Interaktiv ad-hocracy

Interaktiv ad-hocracy liknar till traditionella ad-hocracy egenskaper som exempelvis avsaknad av hierarki, har experter med informell makt. Det som skiljer är själva koordinationen där interaktiv ad-hocracy tar hjälp av IT genom att använda sig av standardprogram. Detta leder till att ömsesidig anpassning och muntlig kommunikation minskar i jämförelse med den traditionella ad-hocracy. Denna organisationsform benämner Lars Groth i sin bok *Future organizational design* som den mest intressanta av de tre tidigare nämnda organisationsformerna<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> (Lars Groth, *Future Organizational Design*, 1999, sid 17)

## 2.6 IT-människan

IT betyder mycket för människan såväl privat som yrkesmässigt. Dag efter dag blir människor mer vana vid att använda IT och all tänkbar information finns lättillgänglig via Internet. Informationen måste människan ändå på något sätt strukturera och därför är det viktigt att känna till människans förmågor och begränsningar vid presentation av information.<sup>7</sup> Det är en enorm mängd information som man kan ta del av men det mänskliga minnet är ju starkt begränsat jämfört med datorns.

Med hjälp av IT har människan kunnat eliminera rutinjobb, ett litet exempel på detta är ett arkiv där man tidigare arkiverat olika dokument som man sedan manuellt fått ta fram. Idag använder man IT ex databas, där man kan komma åt dokumenten var man än befinner sig. IT verksamheten har ökat vår produktivitet i vissa sammanhang, maskiner kan jobba dygnet runt men inte människor.

Det datorn har bidragit med för oss människor är bland annat följande:

- medfört stora förutsättningar för lagring av data samt tar liten fysisk plats i anspråk. Informationen lagras och kan tas del av i stort sett var som helst i världen. Detta tillsammans med att lagringsutrymme blir billigare och billigare har gjort att vi kan spara information så länge vi behöver använda den.
- har gett oss stora möjligheter till kommunikation och skapat en rymd för kommunikationsmöjligheterna.
- har tagit oss från muskelkraft till intellektuell kraft.

---

<sup>7</sup> (Lars Groth, *Future Organizational Design*, 1999, sid 65)

## 3. METOD

Vi har valt att använda kvalitativ metod vid såväl skapande av frågor till vår kundenkät som till vår gruppintervju. Vi beskriver här de delar av den kvalitativa metoden som vi använt oss av.

### 3.1 Kvalitativ metod

En kvalitativ metod skapar en djupare förståelse för de problem som man studerar.<sup>8</sup> Med hjälp av en kvalitativstudie kan man gå på djupet och skaffa stora mängder av information.

De metoder som brukar räknas som kvalitativa metoder är kvalitativ intervju, kvalitativ källanalys samt deltagande observationer.

#### 3.1.1 Kvalitativ intervju

En intervju är en speciell form av samtal med det speciella syftet att samla information.<sup>9</sup> Författarna skriver i sin bok att en kvalitativ intervju är en metod för att utröna, upptäcka, förstå och lista ut egenskapen hos någonting. Denna typ av intervju kan man beskriva som en vägledad konversation och samtal.

En kvalitativ intervju är en form av samtal som förs kring ett bestämt ämne och där intervjuaren styr samtalet så att ämnet blir allsidigt belyst. Man söker efter förklaringar till händelser och beteenden. Kvalitativ intervju ger oftast snabb och innehållsrik information och sker på den utfrågades villkor. Man kan också ta upp komplicerade frågeställningar, eftersom det går att följa upp oklarheter, ge förklaringar och ställa följdfrågor.

Vi kommer att beskriva strukturerade och semistrukturerade intervjun samt gruppintervju utifrån att vi använt oss av dem.

Den *strukturerade* intervjun bestäms på förhand strukturen vad det gäller frågor, följd- och utformning samt intervjusituationen. Intervjupersonen besvarar frågorna enligt given ordning och då blir det ingen diskussion eller detaljförklaringar under intervjun. I denna form av intervju har man lätt att jämföra mellan olika intervjuer och då finns det i den möjlighet att dra allmänna slutsatser utifrån de olika intervjuvaren.

I den *semistrukturerade* intervjun utarbetar intervjuaren en uppsättning frågor i förhand men har friheten att modifiera ordningsföljden beroende på uppfattningsförmågan av vad som ses lämpligt utifrån sammanhanget. Man har även frihet att ställa följdfrågor mm och låta intervjupersonen utveckla vissa områden genom förklaring och diskussion.

I en semistrukturerad intervju blir det lättare att direkt jämföra svaren från flera intervjuer än vid en helt ostrukturerad intervju och göra vissa generaliseringar.

Graden av struktur i en semistrukturerad intervju varierar och både strukturerade och ostrukturerade tekniker används i denna sort av intervjun.

---

<sup>8</sup> (Svensson & Starrin, *Kvalitativa studier i teori och praktik*, 1996).

<sup>9</sup> (Svensson & Starrin, *Kvalitativa studier i teori och praktik*, 1996).

Det finns en mängd metoder vid *gruppintervjuer*, olika typer av grupper sätts samman utifrån de områden som ska studeras. Till denna sort av intervju kan man välja personer med olika erfarenhet för att täcka in olika synpunkter och ge snabb information från många människor. När man genomför en gruppintervju är det viktigt att ta hänsyn till en del omständigheter; kunna skapa en trygg och avspänd stämning, kunna lyssna, ha värme och inlevelseförmåga och samtidigt att kunna leda gruppen framåt och styra intervjun inom ämnet, för att få fram den informationen och de synpunkter som intervjun är avsedd för.

Graden av struktur i en gruppintervju varierar, men med flexibilitet kan det genomföras antingen som semi och/ eller ostrukturerad intervju. Brainstorming är en vanlig metod som används i gruppintervjun.

Det är viktigt att förbereda intervjun genom att skaffa sig förkunskaper, sätta sig in i ämnet, skapa en form av intervjumanual samt att sätta sina egna kunskaper åt sidan och lyhört lyssna in vad de intervjuade uttrycker. När frågor till en kvalitativ intervju ska skapas måste man tänka på att frågorna ska vara så öppna som möjligt för att få bästa resultat.

Vid själva genomförandet är det viktigt att informera om syftet med intervjun, hur lång tid intervjun kommer att ta, vilken typ av utrustning som används och resonemang kring anonymitet. Intervjuroller skall präglas av ett objektiva förhållningssätt, alltså försöka bortse från ens egen referensram, tidig kunskap samt bortse från egna känslor.

Nackdelarna med att använda sig av kvalitativa semistrukturerade intervjuer är att man som intervjuare skall kunna lägga sina egna kunskaper, känslor åt sidan och det låter lätt i teorin men svårt i praktiken.



## 4 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

Vi har använt oss av fyra olika sätt att samla in information för vårt arbete; webbundersökning, gruppintervju, kundenkät samt emailfrågor.

### 4.1 Webbundersökning

Vi har undersökt avdelningen individ – och familjeomsorgen inom socialtjänsten i sex kommuner för att få fram vad en hemsida kan innehålla vad det gäller information, aktivitet samt kontaktmöjligheter utifrån de tre användargrupperna; kund, blivande anställd samt övriga kolleger.

De kommuner som vi undersökt är Piteå, Sundsvall, Falun, Uddevalla, Motala och Borlänge. Tanken vid urvalet av kommunerna har varit att få någon form av geografisk spridning och att invånarantalet är ungefär lika med Borlänge kommun.

Informationen från webbundersökningen jämförde vi med den nuvarande hemsidan som individ – och familjeomsorgen inom socialtjänsten i Borlänge kommun har och koncentrerade oss på skillnader resp. likheter.

Här nedan beskriver vi varje användargrupp och vad vi sökte på respektive hemsida.

#### 4.1.1 Kund

Det är enskilda personer som söker hjälp inom socialtjänsten. Vi har undersökt vilken typ av information det finns, vilka egna aktiviteter kunden kan genomföra samt möjligheten för kunderna att kontakta verksamheten via hemsidan.

#### 4.1.2 Blivande anställda

Det är personer som är intresserade av att söka arbete vid socialtjänstens, individ-och familjeomsorg.

Här studerade vi hemsidan utifrån vilken information som finns för denna grupp. Vi fokuserade på informationen kring organisation, arbetssätt, lediga jobb, anmälan och övrig information.

### 4.1.3 Övriga kolleger

I denna användargrupp inryms de som har likadana arbeten fast i andra kommuners socialtjänstsenheter.

Här koncentrerade vi oss på vad det finns för information vad gäller verksamhetens presentation av organisation och arbetssätt.

## 4.2 Gruppintervju

Vi intervjuade en grupp representanter från de olika enheterna, barn-ungdom, familjerätt, försörjningsstöd, familjebehandling som tillhör individ- och familjeomsorgen i Borlänge. IT-samordnaren deltog också vid intervjun. Intervjun genomfördes genom ett antal förberedda frågor där sedan svaren i sin tur utgjorde grunden till ytterligare frågeställningar. Denna intervju spelade vi in på band som vi sedan sammanställt.

## 4.3 Kundenkät

För att få fram vad kunden tycker lade vi ut frågor på individ- och familjeomsorgens hemsida i Borlänge och dessa frågor låg ute i två veckors tid. Kunden kunde helt anonymt svara på frågorna och skicka dessa via formulär. De svar vi fick presenterar vi i empirikapitlet.

## 4.4 Email

Varje webbansvarig för respektive kommun förutom Borlänge skickade vi ett email till med frågor kring den organisatoriska delen av arbetet med hemsidan och de svar vi fick redovisar vi under empiridelen.

## 4.5 Metoddiskussion

Vi valde att använda fyra olika sätt vid insamling av data. Vid webbundersökningen undersökte vi sex kommuners befintliga hemsidor och analyserade vilket innehåll hemsidorna har för de olika användargrupperna.

Vi gjorde en enkät som publicerades på Borlänge kommuns hemsida och riktade sig enbart till kunden. Emailfrågorna skickade vi till varje kommuns hemsidesansvarige. Slutligen gjorde vi en gruppintervju där vi intervjuade olika representanter för olika enheter vid IFO, Borlänge.

De svårigheter vi upptäckte med de fyra olika sätten som vi använde vid insamlandet av information blev kring själva värderingen samt bedömningen av svaren.

Fördelen med metoden är att vi fått svar på både bredd och djup. Med bredd menar vi enkäten och emailfrågorna, där vi inte kunnat fördjupa oss i de svar som lämnats. När vi undersökte de olika kommunernas hemsidor fick vi en bred bild av vad dessa innehåller men ej hur kommunerna resonerat kring vad som bör finnas vad gäller information och kontaktmöjligheter samt aktivitet.

Gruppintervjun gav oss ett djup utifrån hur personalen tänker kring hemsidan och vad som hemsidan skall innehålla. Vi kunde ställa ytterligare frågor och svaren de gav skapade en mer fördjupad bild av just deras hemsida. Eftersom datasamordnaren också deltog gav det oss en mer komplett bild av hur deras sida vuxit fram och fått den form som fanns vid vår undersökning.

Kanske hade det varit mer framkomligt att begränsa sig till två sätt, webbundersökning och intervju. Intervju med kunder och svårigheten med det är att få kunder att ställa upp på sådan intervju är ju känsligt utifrån den verksamhet som vi valt att arbeta med.

Att intervjua de webbansvariga via telefon skulle nog ha bidragit med mera information än vad email gjorde. Vi har en mera komplett bild av avdelningen individ- och familjeomsorgen inom socialtjänsten i Borlänge än de övriga undersökta kommunerna genom att vi har såväl webbundersökningen som vår gruppintervju som grund för analysen.

## 5 EMPIRI

Det empiriska arbetet bygger på att vi gjort en undersökning av sex kommuner via webben samt intervjuat en grupp personal inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg i Borlänge. Vi har också haft en kundenkät utlagd på individ- och familjeomsorgens hemsida i Borlänge samt skickat frågor via email till fem stycken webbansvarige för de olika kommuner vi valt.

### 5.1 Sammanställning av webbundersökning

Här under visar vi resultaten från sex kommuner i vår webbundersökning i tabellform. Varje användargrupp har fått en egen tabell där vi gått igenom vad det är för slags information som finns på respektive kommuns hemsida.

#### 5.1.1 Kund

De resultat som vi fått fram angående användargrupp kund är att samtliga kommuner har lagt ut information om sina enheter. Fyra kommuner har information om den lag som tillämpas. De flesta kommuner ger information om vilka problem som de kan hjälpa kunderna med. Nästan alla kommuner har lagt ut namn, telefon, adress som information för kunden vad det gäller kontaktmöjlighet. Två kommuner har även lagt ut emailadress till socialsekreterare. Vad det gäller aktivitet visar vår undersökning att alla kommuner har blanketter som kan skrivas ut av kunderna. Ingen kommun erbjuder kunden att direkt kunna ställa frågor till socialsekreterare. I figur 5.1 så betyder kryssen att den informationen finns och minustecknet att den informationen saknas.

Information	Piteå	Uddevalla	Falun	Motala	Sundsvall	Borlänge
Lag	X	X	-	X	-	X
Enhet	X	X	X	X	X	X
Yrkesgrupp	X	-	-	X	X	X
Problembeskrivning	X	X	X	-	-	X
Organisationsbild	X	-	-	X	X	X
Projektinformation	X	-	-	-	-	X
<b>Kontaktmöjligheter</b>						
Namn	X	X	X	-	X	-
Telefon	X	X	X	-	X	Växel
Adress	X	X	X	X	X	X
Formulär	X	-	-	-	-	-
E-mailadress	-	-	X	-	X	-
Foto	-	-	-	-	X	-
Titel	X	X	-	-	X	-
<b>Aktiviteter</b>						
Blanketter	X	X	X	X	X	Vissa
Broschyrer	X	-	-	-	-	-
Uträkningar	-	-	-	-	-	-
Synpunkter	-	X	-	-	-	X
Frågor	-	-	-	-	-	-

Figur 5.1 Kundtabell

### 5.1.2 Blivande anställda

Tabellen här nedan visar resultatet utifrån användargrupp blivande anställd. Det vi kan se är att nästan alla kommuner har information om enhet, arbetssätt, verksamhet samt en övergripande organisationsbild på deras hemsida. Fem kommuner ger information om lediga jobb. Fyra kommuner har information om namn, adress samt kontaktmöjligheter för blivande anställd. Endast en kommun ger möjlighet till denna användargrupp att kontakta dem via email. I figur 5.2 så betyder kryssen att den informationen finns och minustecknet att den informationen saknas.

Information	Piteå	Uddevalla	Falun	Motala	Sundsvall	Borlänge
Enhet	X	X	X	X	X	X
Arbetssätt	X	X	X	X	-	X
Verksamhet	X	X	X	X	X	X
Organisationsbild	X	X	X	X	X	X
<b>Kontaktmöjligheter</b>						
Namn	X	X	X	-	-	X
Telefon	X	X	X	X	-	X
Adress	X	X	X	-	-	X
Titel	X	-	X	-	-	X
E-mailadress	-	-	X	-	-	-
<b>Lediga jobb</b>	X	X	X	X	-	X

Figur 5.2 Blivande anställd

### 5.1.3 Övriga kolleger

Tabellen här nedan visar resultatet utifrån användargrupp övriga kolleger. Här ger samtliga kommuner information om enhet, verksamhet samt organisationsbild. I figur 5.3 så betyder kryssen att den informationen finns och minustecknet att den informationen saknas.

Information	Piteå	Uddevalla	Falun	Motala	Sundsvall	Borlänge
Enhet	X	X	X	X	X	X
Arbetssätt	X	X	X	X	-	X
Verksamhet	X	X	X	X	X	X
Organisationsbild	X	X	X	X	X	X

Figur 5.3 Övriga kolleger

## 5.2 Sammanställning av gruppintervju

Under vår datainsamling fanns det vissa områden som var viktigare än andra och vi valde att fokusera på områdena som omfattar information, kontaktmöjlighet, aktivitet samt organisation och koordination.

En stor del av våra intervjufrågor handlade om information och innehåll vad det gäller en hemsida. De flesta intervjupersoner tror att nuvarande hemsida innehåller information om varje enhet samt kontaktmöjligheter till användarna. Intervjupersonerna anser emellertid att detta inte är tillräckligt, förutom att hemsidan bör uppdateras behövs det även mer information t.ex. till kunderna för att undvika den intensiva telefontrafik med långa köer och svårtillgänglighet som följd. Idag ringer kunderna till olika enheter för att få hjälp och få information under en speciell telefontid. Alla är överens om att det skulle bli lättare både för kunderna och för de själva om det skulle finnas en grundläggande och generell information angående verksamheten och dess arbetssätt samt kontaktmöjligheter på hemsidan.

Alla riktlinjer som man arbetar utifrån kunde läggas ut på hemsidan, ju mer kunderna vet desto lättare blir kontakten mellan oss anser intervjupersonerna.

När vi frågar hur viktig design, navigation, information och uppdateringar är på en hemsida säger de att färgen och formen på informationen inte är viktig, huvudsaken är att man får reda på den information man söker lätt och snabbt.

För att göra det lätt för användarna att hitta den information de söker, gav en intervjuperson förslag på att utifrån de tre användargrupperna, kunder, blivande anställda och övriga kolleger, på att det kan finnas en portal på hemsidan där väljer man ett spår och fortsätter man på detta spår finner man den informationen som man önskar.

Det finns ingen information om lediga tjänster på hemsidan och det enda som en arbetssökande kan göra är att ringa och själv skaffa nödvändig information.

Bland intervjupersonerna visade det sig att de flesta besökt en annan kommuns hemsida i syfte att bland annat:

- söka jobb och få en del information.
- få information om adress och telefonnummer.
- titta på intressanta projekt som är på gång.

Under intervjun pratade datarsamordnaren om sekretess på hemsidan när det gäller namn, telefon, bild, mm för personal inom socialförvaltningen. Han säger att om det ska läggas ut information och kontaktmöjligheter på hemsidan måste man ta hänsyn till vad som är lämpligt att visa.

En annan del av våra intervjufrågor handlade om aktiviteter som en kund kan göra på hemsidan och en sammanfattning svaren blev så här:

- Att kunden skall kunna kontakta socialförvaltningen och få information.
- Att kunden skall kunna göra ansökningar och boka tider via email istället för telefon
- Att kunden skall kunna ansöka om bistånd eller kunna lämna vissa uppgifter i digitalform.
- Det blir lättare för vissa kunder att fylla i blanketter hemma framför datorn än att komma till socialförvaltningen varje månad.
- Att kunna göra en beräkning av försörjningsstödet (ekonomisk hjälp).

En del av de tillfrågade trodde även att vissa saker som de gör inte kan ersättas av datorer för att kunden då förlorar den mänskliga kontakten som de behöver. Det är viktigt att träffa folk t.ex. när de ansöker om hjälp första gången.

Samtliga intervjupersoner är medvetna om att hemsidan inte är uppdaterad. En del har vetskap om att det är datasamordnarens uppgift att ansvara för hemsidan, andra har inte den kunskapen. Intervjupersonerna anser att det är viktigt att hemsidan uppdateras regelbundet, bl.a. att nya riktlinjer för deras arbete läggs ut. Det är viktigt att hemsidan är levande och aktuell för att användarna skall ha nytta av den. En del av intervjupersonerna som är mer datorvana kan tänka sig att vara delaktiga i arbetet med hemsidan. I dagsläget finns ingen uttalad policy för ansvaret av hemsidan och vad som skall finnas där. Ett sådant arbete måste först komma till stånd.



## 5.3 Sammanställning av kundenkät

Vi har fått fyra svar på vår kundenkät som vi under en begränsad tid haft utlagd på IFO's hemsida. Eftersom två kundsvaret var exakt lika utgår vi från att det är samma person som skickat enkäten två gånger, därav tre svar på frågorna. Vi har döpt personerna till A, B, C och visar här nedan hur de exakt svarat på frågorna.

1. Hur ofta använder du sidan?
  - A. Det händer.
  - B. Någon enstaka gång.
  - C. En gång.
2. Hur upplever du sidan?
  - A. Den är okey men saknar möjlighet till att kommunicera.
  - B. Den är trevlig med en fin samtalston, tilltalande.
  - C. Översiktlig och bra, den är enkelt skriven så man förstår. Men det är lite jobbigt att alla sidor har två spalter så att man får rulla upp och ner sidan hela tiden.
3. Vilken information vill du att sidan skall ha?
  - A. Information om vilka möjligheter till hjälp och stöd som finns om man tycker att det är svårt att vara förälder eller barn till förälder. Jag upptäcker då att det inte någonstans går att se att det finns tre familjeterapeuter på BOU som arbetat med familjer sedan -95.
  - B. Det kan jag undra över. Lätt att söka.
  - C. Det kunde vara kul med lite bilder och eventuellt med berättelser från några kunder till socialförvaltningen som kan och vill berätta om hur det blev bemötta och vad som hände, vilken hjälp man fick. Givetvis ska dessa vara frivilliga.
4. Skulle du använda dig av tjänster som du själv kan göra?
  - A. Troligtvis.
  - B. Ja.
  - C. Vet ej.

5. Förslag på tjänster som du skulle vilja göra på hemsidan?
  - A. Jag skulle vilja ha en chatsida för ungdomar och föräldrar.
  
6. Vad saknas på hemsidan?
  - A. Att det finns en familjebehandlingsgrupp på Utanfors Herrgård.
  - B. Det kunde vara kul med lite bilder och eventuellt med berättelser från några kunder till socialförvaltningen som kan och vill berätta om hur det blev bemötta och vad som hände, vilken hjälp man fick.
  
7. Vad är viktigt för dig vad gäller navigation, design, information?
  - A. Det ska vara lätt och logiskt att hitta saker alternativt söka.
  
8. Kan du tänka dig att hjälpa till att utveckla sidan?
  - A. Ja, om jag har den kompetensen.
  
9. Är socialtjänstens hemsida viktig för dig som kund?
  - A. Kan bli.
  - B. Nej.

## 5.4 Sammanställning av email

Vi har gjort en sammanställning av de email som vi skickat ut till respektive kommun förutom Borlänge kommun där fick vi information direkt av datasamordnaren. Vi ställde frågor kring hur de organiserat arbetet med hemsidan samt hur koordinationen sett ut.

Vi har fått svar från samtliga kommuners webbansvarige. De resultat vi fått är att två kommuner har utvecklat såväl innehåll som organisation kring hemsidan. En kommun håller på att bygga upp hemsidan. En annan kommun har en person som ansvarar för hemsidan som i sin tur tar hjälp av en konsult att utforma sidan.

### **Motala**

”Vi håller just nu på med att arbeta om vår hemsida. Arbetet är endast inlett så jag kan inte närmare redogöra för hur den slutliga versionen kommer att se ut, men vad jag förstår har de webbansvariga hämtat sina idéer från Täby kommuns version”.

### **Uddevalla**

”Vi har lagt ner mycket arbete på informationsmaterialet. Innehållet står en person för, hon har sedan utformat detta tillsammans med en konsult. En annan person ansvarar för införandet i våra datorer”.

### **Piteå**

”Inom socialtjänsten i Piteå har vi informationsansvariga utsedda för varje avdelning, äldreomsorg, handikappomsorg, individ- och familjeomsorg samt övergripande. I deras uppdrag ingår att uppdatera, utveckla och förnya vår hemsida. Dessutom finns administrativa resurser knutna till dessa som gör själva hantverket i burken. En har det övergripande ansvaret för vår hemsida och var även den som gjorde IFO:s sida för två år sedan. Vi har även ett nätverk där samtliga ovan beskrivna ingår. Där diskuterar vi hur vi ska utveckla vår hemsida och för detta verksamhetsår har vi bland annat beslutat att utveckla "lättläst" för funktionshindrade”.

### **Falun**

”Vi saknar egentligen organiserad uppdatering utan det blir i stort sett undertecknad som uppdaterar sporadiskt på eget initiativ eller ev på uppdrag från någon av avdelningens grupper. Det är idag enbart jag som har behörighet att uppdatera avdelningens sida. På sikt är det nödvändigt med en bredare uppdateringsbehörighet och ett system för ajour- hållning. Sett från min avdelnings perspektiv är inte hemsidans utformning det primära IT-problemet utan snarare utformning/användning av verksamhets och stödsystem i det dagliga arbetet”.

## **Sundsvall**

”Vi har ett nätverk av informatörer som sitter ute på respektive förvaltning och sköter förvaltningens del av hemsidan. Vi träffas en gång var 14:e dag. Jag är den som ser till att sidan ”håller formen” och har ett så enhetligt utseende som möjligt, samt har hand om sånt som är övergripande och rör alla.

Ofta när vi ska göra någon ny struktur på hemsidan så diskuterar vi det på mötet sedan sammanställer jag hur vi ska göra och ev. lägger upp en mall för hur sidan ska se ut samt skriver ut instruktioner för hur man gör osv.

I min roll ingår också att vara support och att utbilda nya användare ute på förvaltningarna i vårt publiceringsverktyg”.

## 6 ANALYS OCH DISKUSSION

Individ- och familjeomsorgen inom socialtjänsten är en särskild verksamhet i det svenska samhället med anledning av de speciella arbetsuppgifter som utförs där. Arbetet sker utifrån en mycket omfattande sekretesshantering vilket även är utgångspunkt när det gäller datahantering. Detta är en svårighet men också en utmaning när datan skall vara ett redskap i det dagliga arbetet.

I vår undersökning kan vi konstatera att kontaktmöjlighet är bristfälligt när det gäller att kunna skicka email till direkt ansvarig handläggare och detta gäller användargruppen kund.

Det kommer ett lagförslag i början på juli 2003 där email skall klassas som telefonsamtal och brev vid hanteringen av kontakter med användargruppen.

Informationen som är utlagd på de undersökta kommunernas hemsidor visar sig var väldigt likartad. Informationen handlar om vilken lag som skall åtföljas, hur enheten är uppbyggd, vilken yrkesgrupp som finns, vilka problem som enheten kan hjälpa till att lösa. Det finns även beskrivning av organisationen samt information om olika projekt som löper.

För användargruppen ”kund” finns brister inom området aktivitet. Vissa kommuner har en hel del aktiviteter som kunden kan nyttja men vår analys är att det finns en del kvar att göra. De aktiviteter som sidorna erbjuder varierar från att kunna beställa blanketter till att själva kunna skriva ut dem. Detta område kommer det att finnas utrymme för att utveckla än mer, skapa mera möjligheter för kunden att kunna göra mera själv.

De två andra undersökta användargrupperna, ”blivande anställd” och ”övriga kolleger” kan vi se i alla fall för ”blivande anställd” att utveckla aktiviteter på hemsidan exempelvis att kunna söka arbete elektroniskt.

Organisationsformen för arbetet med hemsidan på avdelningen individ- och familjeomsorgen i Borlänge kommun liknar ad-hocracy, där muntlig kommunikation mellan IT-samordnare och enheternas personal är en stor och viktig del. Den muntliga kommunikationen kan ske på olika ställen där enheternas personal råkar på IT-samordnare exempelvis fikarum, korridorerna etc. Det sker inga strukturerade möten kring denna kommunikation. IT-samordnaren riskerar att få motstridiga budskap från enheterna eftersom personalen kan ta upp olika saker vid möte med honom.

Enheterna i sin tur har ingen som ansvarar för hemsidans innehåll utan det blir den som är engagerad för stunden som kontaktar IT-samordnaren.

I de övriga undersökta kommunerna kan vi utläsa ur deras svar att de har liknande organisationsform som individ- och familjeomsorgen i Borlänge kommun. Endast en kommun har skapat sig en annorlunda organisationsform genom att utse ansvariga på olika enheter som kallas informatörer. Datasamordnaren i detta fall får en annan roll än datasamordnaren på individ- och familjeomsorgen vid Borlänge kommun genom att bevaka hemsidans form och att utbilda informatörerna i ett publiceringsvetyg. Informatörerna i sin tur tar ansvar för att deras respektive enhet skall hålla hemsidans information uppdaterad.

Den organisationsformen är en form av interaktiv ad-hocracy som i grunden är lik den traditionella ad-hocracy organisationen. Det som skiljer är själva koordinationen där interaktiv ad-hocracy tar mera hjälp och stöd av IT. IT gör att mycket av den ömsesidiga anpassningen och den muntliga kommunikationen minskar genom att man använder sig av ett standardprogram. Exempelvis så ser vi att en kommun har tagit fasta på att koordinera arbetet med hjälp av ett publiceringsverktyg.

Den enkla strukturens organisationsform utgår ifrån att koordinationen sker via direkt övervakning och att en person beslutar samt att det skall vara en stark karismatisk ledare lik en entreprenör. De ovanstående kan vi ej se i de svar vi fått från de undersökta kommunerna och inte heller vad gäller IT-organisation med systemstödd övervakning, programmerade rutiner och eliminering av arbete.

Vi väljer också bort den feodala strukturen i vår analys p.g.a. att vi ej kan utläsa i svaren att enheten är självständig och att det finns egna administrativa rutiner samt mål. Denna form ser man i stora organisationer som delas in i divisioner och det är ytterligare en stark anledning till att vi ej kan göra den analysen att kommunernas organisation kring hemsidan är en form av feodal struktur.

Vår analys kring begreppet koordination bygger dels på vår information från vår gruppintervju och från emailfrågorna till respektive kommun. De vi kan utläsa av svaren är att koordination sker muntligen genom att den som är ansvarig för hemsidan får informationen av övriga personal om vad som bör finnas på hemsidan. Genom att ingen kommun direkt nämner något annat sätt så ligger det nära till hands att göra den analysen. En kommun använder sig av program för att koordinera arbetet med hemsidan där utbildning i publiceringsverktyg givits informatörer i de olika enheterna. Detta minskar då den muntliga kommunikationen genom att man inte behöver passera den dataansvarige utan enheten själv bedömer om exempelvis informationen skall uppdateras eller tas bort.

I Borlänges fall får IT-samordnaren mycket information från respektive enhet om vad som skall uppdateras, vilken information som skall förnyas, vilken information som skall ta bort etc. Denna information sker ej på ett strukturerat sätt utan informationen ges när de träffar samordnaren i kanske andra situationer än att diskutera hemsidan och dess innehåll. Eftersom vi människor har begränsningar när gäller minnesfunktionen jämförelsevis mot datorn så är det lätt att mycket av den informationen försvinner. Med hjälp av bilden i kap 2.1 *Vad är koordination* kan vi analysera att dagens koordination av arbetet med hemsidan sker på den vänstra sidan, alltså med hjälp av feedback.

Att använda själva begreppet koordination har för oss kunnat tillämpas vid förståelsen och analysen av olika sätt att organisera arbetet med en hemsida. Begreppet koordination var även användbart vid de förslag som vi ger vår externa uppdragsgivare.

Koordinationsbegreppet skulle vara intressant att använda sig av i en framtida liknande undersökning vad gäller större organisationer än en hemsida.

## 7 SLUTSATSER

Vid undersökningstillfället visar sig själva informationen på hemsidorna vara likartat i samtliga undersökta kommuner.

Den information som bör finnas på hemsidan bör vara kortfattad om verksamheten och vad den gör, hur den kan hjälpa kunden, hur man kan kontakta verksamheten samt vilka olika informationsbroschyrer kunden kan hämta och skriva ut.

Inom varje enhet kan det även framgå en generell information om vilket arbetssättet man utövar och vad som händer vid kontakt med enheten. Denna information kan sedan ligga till grund för själva mötet, där kunden ges möjlighet till att förbereda sig och strukturera upp sina funderingar. Självklart kommer inte alla kunder att ta del av den informationen men det skall inte ligga till grund för att ingen skall kunna göra det.

Man bör utveckla kontaktmöjligheterna för samtliga användargrupper till att kunna skicka email direkt till ansvarig handläggare. I juli månad 2003 kommer ett lagförslag om att email skall behandlas likartat som telefon och brev, varför detta snarast bör ses över.

Vi föreslår att utveckla aktiviteter för två användargrupper, ”kund” och ”blivande anställd”. Kunden kan tex boka tid hos handläggare, göra vissa uträkningar angående försörjningstöd som en del kommuner idag erbjuder samt kunna anmäla sitt intresse till att vara kontaktperson/kontaktfamilj. För användargruppen ”blivande anställd” kan man göra det möjligt att söka tjänst elektroniskt.

Det är viktigt att diskutera hur man skall organisera själva arbetet med hemsidan och de kommuner som har en tydlig organisation har också lyckas bra med sin hemsida. Vår slutsats angående organisationsform är att skapa den utifrån modern IT-organisation och då i form av interaktiv ad-hocracy. Detta kan underlätta och effektivisera själva arbetet. Genom att använda sig av den organisationsformen blir det möjligt att kunna ta hjälp av IT att koordinera arbetet med hjälp av ett standardprogram.

Vår slutsats är att det är viktigt att koordinera arbetet med hemsidan och vi föreslår att Borlänge kommun socialtjänst IFO ser över koordinationen kring själva utförandet av arbetet med hemsidan.

Vårt förslag är att en i varje enhet utses till ansvarig och att enheten själv sköter uppdateringar, information etc. via ett publiceringsverktyg som är lätt att använda för hemsidan. Detta innebär att man använder sig av den högra sidan på bilden som visas i kap 2.1 och koordinerar arbetet med hjälp av program. Det leder i sin tur till standardisering av arbete samt färdigheter.

IT- samordnarens roll blir att ge utbildning och support på detta program samt hålla koll på att hemsidan behåller sin struktur.

# KÄLLFÖRTECKNING

## Böcker

Andersson Erling, Schwenke Eva: *Projektarbete – en vägledning för studenter*. Studentlitteratur, Lund 1998.

Groth Lars: *Future organizational design*  
John Wiley & Sons Ltd, England 1999.

Svensson Per-Gunnar, Starrin Bengt: *Kvalitativa studier i teori och praktik*. Studentlitteratur, Lund 1996.

## Personlig kommunikation

Gruppintervju med fyra representanter från enheterna barn och ungdom, försörjningsstöd, familjerätt, familjebehandling och IT-samordnare vid individ-familjeomsorgen inom socialtjänsten i Borlänge.

Uppdragsgivare: Carl - Gunnar Höij Socialchef Borlänge Kommun.

Handledare på företag: Dan Gustavsson IT-samordnare Borlänge Kommun.

## Internet

Falun

<http://www.falun.se/www/falun/soc.nsf!OpenDatabase> 2003-03-15

Sundsvall

<http://www.sundsvall.se/net/Sundsvall/Kommunen/F%f6rvaltningar+och+n%e4mnder/Socialtj%e4nsten> 2003-03-16

Udevalla

<http://www3.uddevalla.se/4.16c79d7f44eca78e37fff15680.html> 2003-03-16

Motala

<http://www.motala.se/> 2003-03-15

Borlänge

<http://www.borlange.se/kommun/social/index.html> 2003-03-18

Piteå

<http://www.pitea.se/kommun/> 2003-03-19



## Email

Sundsvall: Charlotte Strandlund, [Charlotte.Strandlund@sundsvall.se](mailto:Charlotte.Strandlund@sundsvall.se)

Motala: Monika Hahn, [monika.Hahn@motala.se](mailto:monika.Hahn@motala.se)

Piteå: Mona Lundström, [Mona.Lundstrom@soc.piteå.se](mailto:Mona.Lundstrom@soc.piteå.se)

Uddevalla: Bo Lundgren, [bo.lundgren@uddevalla.se](mailto:bo.lundgren@uddevalla.se)

Falun: Torbjörn Carlsson, [Torbjorn.Carlsson@adm.falun.se](mailto:Torbjorn.Carlsson@adm.falun.se)

## Tidningar

Bjurman Torun: Myndigheter skyldiga att ta emot e-post  
Computer Sweden, 2003-04-23 nr 45