

Förstudie 2020, MHRFs förändringsarbete

Delområde: Hemsidans nuvarande delar i framtiden

Ansvarig för förstudien: Malin Erlfeldt

Övriga personer som bidragit: Kansliet, Timo, Karl, Per P, samt klubbrepresentanter som lämnat synpunkter löpande de sista åren.

Nuläge

Hemsidan lanserades 2010 och leverantören heter Imcode, ett litet företag på Gotland som arbetar med öppen källkod och som har utvecklat en egen kod som kallas ImCMS. Imcode har en supportorganisation dit vi anmäler fel eller beställer ändringar. Vi betalar en fast avgift för drift och support, ca 150 000 kr per år, och utöver detta extra för utveckling.

Hemsidan består idag av fyra delar:

1. Publik info i form av nyheter samt information rörande MHRFs verksamhetsområden, tjänster och aktiviteter, en evenemangskalender samt en "nyhetssnurra" med utvalda nyheter från vår nyhetsbevakningstjänst Notified.
2. Medlemssidor bakom inloggning i form av klubbsidor med klubbinformation dit profiler för enskilda funktionärer är kopplade. Profilerna kan skapas av vem som helst och innehåller personuppgifter, fler om personen även har försäkring. En eller flera funktionärer kopplade till en klubb har adminrättighet och kan uppdatera klubbens uppgifter. Till detta finns kopplat en nyhetsbrevsfunktion så att vi kan informera de angivna funktionärerna via e-post.
3. Försäkringssidor (sedan 2013) bakom inloggning dit kansliet samt besiktningsmän och försäkringsansvariga i klubbarna har tillgång med olika rättigheter. Klubbmedlemmar skapar här ett konto där de gör sin ansökan och här sker hela processen fram till godkänd försäkring. I de fall en försäkringsansökan sker helt eller delvis via papper förs uppgifterna över hit.
4. Interna sidor bakom inloggning, ett slags intranät dit kansli och förtroendevalda har behörighet. Här samlas framförallt styrande dokument och möteshandlingar.

Problem och behov

Vi kan inte själva ändra allt vi vill på hemsidan utan är beroende av att Imcode fixar många saker och detta när de har tid. Supportavtalet anger inte hur snabbt de ska lösa fel, utan bara att de tar kostnaderna för fel som har med deras kod att göra men inte kostnader som MHRF får pga fel på sidan. Det är bara Imcode som har full kunskap om vår sida, vilket gör att ingen annan leverantör enkelt kan ta över nuvarande lösning. Vi upplever att Imcode idag behöver längre tid på sig och att kompetensen verkar brista, då det oftare tar tid att lösa fel, om de alls går att lösa, trots att de lovar att så ska ske.

Hemsidans fyra delar:

1. Den publika informationen är omfattande och svår att ta till sig. De publika sidorna är svårnavigerade genom de många menyerna och underavdelningarna. Mängden information blir överblickbar vilket gör att vi inte har kontroll över vilka uppgifter som är inaktuella. Problematiken bottnar i en mångårig ambition att vara transparenta och kommunicera det mesta som sker inom organisationens verksamhetsområden utan att samtidigt ta reda på vilken information mottagarna vill ha eller hur de tar emot den. Här finns behov av att se över vilka funktioner och vilken information vi ska ha publikt, samt hur detta ska hållas uppdaterat. Denna punkt är kopplad till arbetet med en kommunikationsplan, se denna förstudie för mer detaljer.
2. Medlemsidornas information är i grund och botten relevant för oss, men vårt system med funktionärer, deras profiler samt adminrättigheter lämnar mycket att önska, framförallt ur GDPR-synpunkt. Klubbfunktionärer uttrycker också att de har svårigheter att förstå hur de ska redigera på sidorna. Här har vi behov av en GDPR-säker lösning samt en användarvänligare admin för klubbarna för att öka chansen att dessa håller klubbuppgifterna uppdaterade.
3. Avseende försäkringssidorna hänvisar jag till förstudien kring full digitalisering av MHRF-försäkringen för en utförligare beskrivning av problematiken och behoven.
4. De interna sidorna upplevs som ok för vårt grundläggande behov att dela dokument, men det skulle vara en fördel att utveckla något mer avancerat för vårt arbete internt, där vi t ex skulle kunna arbeta med projekt och dokument och kanske också meddela oss med varandra. Lösningen kan finnas via Teams, OneDrive och Sharepoint som vi redan använder, eller en egen plattform.

Önskad lösning/mål och nyttan med detta

Att bygga vidare på dagens hemsida är ingen framkomlig väg. Vi bör istället börja om från början och hitta en ny lösning. Vi behöver göra en grundlig analys av de olika delarna ovan, sett till innehåll, struktur, användarvänlighet och GDPR samt hur de ska vara sammankopplade med varandra. Lösningen kan vara flera anpassade plattformar som sammanlänkas, men där man utåt sett ser ut att vara i samma miljö. Man kan också bygga med API:er som kopplar ihop databaser och appar. Möjligen kan intranät som sagt separeras och istället kopplas till vår serverlösning.

Plattformen för den publika delen av hemsidan kan också vara någon av de kända standardvarianterna så att vi inte blir beroende av någon leverantör. Vi ska ha kontroll och kunna göra alla ändringar själva. Många "tillägg" är redan utvecklade för dessa plattformar och går att köpa till. Vi bör också enkelt kunna göra app-lösningar.

För de administrativa delarna, försäkringen och medlemssidorna, bör vi titta på vilka ytterligare funktioner som kan vävas in för att underlätta vårt arbete. Grunden bör vara någon form av flexibel databas så både kontakter och ärendehantering underlättas. Medlemskontroll skulle kunna förenklas, och flaskhalsar elimineras, genom att koppla klubbarnas medlemsregister med vårt system. Detta skulle innebära en kostnad i utveckling, men en besparing i arbetstid på sikt.

Målet ska vara både kansliets och klubbarnas behov av enkelhet, snabbhet etc, där vi eftersträvar nöjdhet från våra användare.

Ser ni dessa lösningar framför er eller andra?



MOTORHISTORISKA
RIKSFÖRBUNDET

Vi behöver göra en kravspec, helhetslösning såväl som varje enskild del, och göra en upphandling med ett par olika leverantörer, med målet att ha de olika delarna sjösatta tidiga våren 2022 om vi ska nå vårt mål om full digitalisering den 1 maj.

Projektets omfattning och tidsperiod alt. tidplan för genomförande i den löpande verksamheten

- Förberedelsearbete där vi sammanfattar vår egen vision - klar i början av mars
- Teknisk förstudie som köps in av lämplig aktör - klar i juni
- Utvärdering av förstudie och val av lösning samt kravspec för att upphandla det som behövs - klart i september
- Därpå ev. upphandling om så krävs
- Leverans i slutet av mars 2022 för att hinna testa, driftsätta och utbilda innan maj.

Hur ser ni på tidsplanen?

Hur målet ska mätas, t ex i tid, effekt eller kostnad

- Minskad årlig driftkostnad
- Färre supportärenden och ökad egen kontroll
- Minskad tid att guida alla intressenter om hur plattformarna fungerar
- Ökad interaktion med medlemmarna genom förbättrade system där kontaktuppgifter hålls bättre uppdaterade
- Förbättrat internt arbete genom intranät med fler funktioner

Intressenter

Omvärlden (publik del), medlemsklubbar, försäkringstagare/medlemmarnas medlemmar, förtroendevalda och kansli.

Hur projektet/arbetet kommer att påverka övrig verksamhet medan det pågår

Detta projekt är omfattande och involverar även frågorna kring kommunikation, marknadsföring, vårt system med besiktningsmännen och vår ärendehantering och försäkringsadministration. Genomförandet är helt avgörande för förbundets möjligheter att framgent växa, konkurrera med försäkringen samt vara en attraktiv arbetsplats för den yngre generationen. Vi måste vara up to date informations- och teknikmässigt, vilket också klubbar påpekat löpande, senast på förbundsstämman 2020.

Arbetet med kravspec och upphandling måste få ta mycket arbetstid fram till våren 2021 för att grunden ska bli bra. När val av leverantör är gjort måste tid läggas på den löpande kontakten med denna samtidigt som vi behöver arbeta med en kommunikationsplan för att vid leverans fylla den publika sidan med rätt och relevant information. Slutligen behövs tid för utbildning av oss själva och klubbarnas funktionärer. Hela processen fram till våren 2022 kommer att kräva att vår medlemservice i form av telefontid och handläggningstid påverkas. Detta, och varför, måste kommuniceras till klubbarna där vi redovisar vår tidsplan så att de har överseende samt förtroende för att vi jobbar med denna prioriterade fråga.

Dessa punkter återkommer i min viktigaste fråga som återfinns i min sammanställning inför detta möte. Hur ser ni på detta? Är styrelsen beredd att välja denna väg?

Hur projektet/arbetet bör kommuniceras internt och externt

Klubbarna hålls informerade genom löpande Klubbinfo, digitala informationsmöten och klubbkonferenser. Ett antal klubbrepresentanter kommer även ingå i referensgrupper.

Projektledare/ansvarig

En projektledare (från styrelse eller kansli) för varje del av sidan och en samordnare (kanslichef) som regelbundet stämmer av och ser till helheten.

Projektgrupp/arbetsgrupp

Små arbetsgrupper med kompetens/erfarenhet anpassad för varje delprojekt. Från kansli, styrelse, klubbar samt ev. konsult.

Referens- och testgrupper

Utvalda personer från klubbarna, dels sådana som har kompetens inom de områden som krävs, men också användare på amatörnivå och förstagångsanvändare som ska testa tekniken.