



Eleonore Larsson

Kommunstyrelsen

eleonore.larsson@trelleborg.se

## Policy för appar i Trelleborgs kommun

### Inledning

Policyn gäller för alla nya appar för Trelleborgs kommuns verksamheter som vänder sig mot externa parter oavsett om det gäller egenutvecklade eller färdiga lösningar från leverantörer av verksamhetssystem. Befintliga appar kan fortsätta användas.

### Vad är en app?

En app är ett program, en applikation som kan laddas ned till en mobiltelefon, surfplatta eller liknande. Det ska inte förväxlas med en webbplats som besöks med smartphonens/surfplattans webbläsare.

Även en webbplats kan användas ungefär som en app och till exempel läggas till på mobilskärmen. Kommunens externa webbplats, [www.trelleborg.se](http://www.trelleborg.se), är byggd på det sättet. Den är avsedd att fungera på alla plattformar som använder en standardkompatibel webbläsare, inklusive både stationära och mobila enheter.

### När ska vi ha appar?

Det finns argument både för och emot appar. Det finns flera olika kommunikationskanaler att välja mellan för att nå olika målgrupper och en app kan vara rätt kanal för ett visst ändamål. Det viktiga är att alltid utgå från de behov som finns och att vi skapar så effektiva lösningar som möjligt som når målgruppen de är avsedda för.

Ett argument som ibland tas upp som exempel på att man behöver en app är att man vill använda till exempel gps eller kamera i en telefon. Det finns väldigt lite teknik som inte kan användas i en vanlig webbsida byggd med modern teknik och därför är detta sällan ett skäl för att skapa en app. En app kan vara en av flera möjliga kanaler för att nå den kommunikativa effekt som önskas. Den kan fungera som ett komplement till kommunens huvudkanal, [www.trelleborg.se](http://www.trelleborg.se).

### Fördelar

- Främsta anledningen till att ta fram en app är att man behöver en funktion som man inte kan med webbt teknik för, till exempel att mäta buller som kan kräva mer avancerade beräkningar och tillgång till enhetens hårdvara.
- Kan fungera utan uppkoppling till internet genom att lagra data lokalt.

- Snabbhet, gränssnittet finns redan i appen och behöver inte laddas varje gång.
- Kan använda den mobila enhetens system för notifieringar och påminna användaren om kommande händelser.
- En mobilapplikation har tillgång till den mobila enhetens alla tekniska funktioner och beroende på modell ger detta en större teknisk höjd såsom tekniska komponenter för beräkning av acceleration, Virtual-Reality, AR med mera.

### Nackdelar

- Behöver ofta underhålla tjänster för flera plattformar (Ios och Android) vilket är kostnads- och resursdrivande.
- Behöver som regel uppdateras när mobilernas operativsystem gör större förändringar.
- Svårt att skriva ut innehåll från en app.
- Även om man bygger en app efterfrågas ofta samma funktionalitet på den vanliga webbplatsen (för de som inte har smartphones till exempel) vilket gör att apputveckling blir en ökad kostnad samt bidrar till en mer komplex och dyrare förvaltning.
- Innehåll i appar blir inte sökbart i sökmotorer som Google. De flesta googlar när de letar efter information och hittar rätt.
- En app kräver marknadsföring om att appen finns och ladda ned den.
- Att uppdatera innehållet i en app är ofta mycket mer komplicerat än på en webbsida vilket är kostnads- och resurskrävande.
- När det gäller iphone/ipad så granskar Apple alla appar innan de publiceras i app-store. Denna granskning gör även att det kan ta tid innan nytt innehåll når användarna.

### Rekommendationer

Utgå från effekterna som ska uppnås, samt målgrupperna och deras behov när du väljer kommunikationskanal (webb, sociala medier, e-tjänst, app...).

Grundrekommendationen är att bygga en mobilanpassad tjänst på webben först för att sedan i ett andra steg skapa appar, om det visar sig finnas ett behov för detta. Webbriktlinjer.se, som är de officiella riktlinjerna för webbutveckling inom offentlig sektor, förordar generellt sett webb framför appar:

<http://www.webbriktlinjer.se/r/81-utveckla-webbplatsen-enligt-en-standardsnarare-an-for-en-webblasare/>

Ofta behöver informationen i en app uppdateras regelbundet. Ett exempel kan vara en app för evenemang. Det är inte praktiskt att uppdatera appen i de olika appstores dagligen, utan appen bör uppdateras med ny information genom kommunikation

med en informationskälla kommunen håller uppdaterad. Hur informationsförsörjningen (roller, ansvar och teknik) ska gå till är väldigt viktigt att utreda innan man börjar skapa en app. Ska informationen uppdateras på detta sätt är det ofta lämpligt att även se till att data blir tillgänglig som öppna data så att vem som helst kan använda den. Fundera över om den önskade effekten med appen kan nås genom att öppna data skapas i stället. Ofta är entreprenörer utanför den kommunala organisationen bättre än vi internt på att skapa tjänster. Detta beror på bland annat att de inte är begränsade av kommunen som plats, och har lättare att bygga nationella eller regionala tjänster som dessutom kanske använder sig av flera datakällor för att bygga en ny tjänst.

### Hur går du vidare?

För att få hjälp i diskussionen kring appar och andra kanaler när det gäller att välja rätt kanal ska ta stöd av Kommunikationsenheten.

Om du efter kontakten med Kommunikationsenheten har kommit fram till att en app är rätt kanal behöver du ta fram dokumentation över vad du tänkt dig som innehåller:

- mål
- syfte
- målgrupp
- kostnader
- nyttokalkyl
- informationsförsörjning (hur tänker ni uppdatera innehållet)
- argumenten för val av kanal
- plan för utveckling av app
- plan för förvaltning av app
- plan för hur ni inte utesluter dem som inte har en smartphone
- kontaktperson och kontaktuppgifter

Förslaget/projektet ska dokumenteras i Stratsys modul DIGFrame av förändringsledaren på din förvaltning, där görs även en nyttokalkyl. En genomgång av informationssäkerheten ska göras genom en så kallad "LIS"(Ledningssystem för informationssäkerhet).

När det är gjort meddelas enhetschef för Digital utveckling, som också är sammankallande för Digitaliseringsrådet om att det finns ett förslag i DIGFrame för beslut.

Förslaget tas vidare till Digitaliseringsrådet som tar beslut i frågan alternativt bereder förslaget för beslut i Kommunledningsgruppen. När beslut finns meddelas förändringsledaren på förvaltningen.

Trelleborgs kommun har idag inget centralt stöd avseende att utveckla en app. Utveckling sker i de flesta fall av externa leverantörer. Kommunikationsavdelningen är dock även i fortsättningen ett viktigt stöd kring kommunikation och budskap och avdelningen för digital utveckling ett stöd när det gäller diskussioner kring teknik, funktion och förändring.