

# Rekommendation för appar i Örebro kommun

## Vad är en app?

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

## När ska vi ha appar?

Det finns argument både för och emot appar. Det finns flera olika informationskanaler att välja mellan för att nå sin målgrupp och en app kan vara rätt kanal för ett visst ändamål. Det viktiga är att vi utgår från de behov som finns både internt och externt så att vi skapar så effektiva lösningar som möjligt, detta förhållningssätt är också fastslaget i kommunens kvalitetshandbok [länk].

Ett argument som ibland tas upp som exempel på att man behöver en app är att man vill använda t.ex. gps eller kamera i en telefon. Det finns väldigt lite teknik som inte kan användas i en vanlig webbsida byggd i html5 därför är detta är 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 [www.orebro.se](http://www.orebro.se) som är kommunens huvudkanal.

För att få hjälp i diskussionen när det gäller att välja rätt kanal kan E-strategen vara ett bra stöd.

## Fördelar

- Kan vara bra för tjänster som används ofta. För tjänster som används sällan är det för användaren ofta inte värt arbetet att installera appen jämfört med värdet man får ut
- Kan fungera utan uppkoppling till internet
- Snabbhet, gränssnittet finns redan i appen och behöver inte laddas varje gång
- Kan använda notifieringar och påminna användaren om kommande händelser
- För riktigt stora och krävande tjänster är en välbyggd app generellt snabbare än en webbplats. Denna typ av tjänster har vi väldigt sällan behov av inom kommunen.
- Närvaro på app-stores. Bra för marknadsföring och synlighet.
- Kan få medial uppmärksamhet, vilket – om appen uppfattas som nyttig och användbar – kan vara positivt för varumärket Örebro kommun

### Nackdelar

- Behöver ofta underhålla tjänster för flera plattformar (Ios, Android och eventuellt Windows mobile) vilket är kostnads- och resursdrivande samt kan göra att det tar tid att publicera
- Man kan inte länka in till innehåll i en app från en webbsida, den är inte en del av webben med allt vad det innebär.
- 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 app-utveckling 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 för att målgrupperna ska inse att appen finns och ladda ned den.
- Att uppdatera innehållet i en app är ofta mycket mer komplicerat än på en webbsida vilket är kostnadsdrivande.
- När det gäller iphone/ipad så granskar Apple alla appar innan de publiceras i app-store och det finns en risk att man inte blir godkänd och inte får publicera sin app. Detta bör hända sällan för kommunen men kan inträffa om vi pratar om till exempel sexualundervisning kopplat till skolverksamhet.

### Rekommendationer

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

Grundrekommendationen är att bygga en mobilanpassad tjänst på webben först för att i ett andra steg skapa appar om det visar sig finnas behov av 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-standard-snarare-an-for-en-webblasare/>

När man bygger en app kan man göra det med programmering i ett eget språk (olika för de olika tillverkarna av smartphones) eller i html (som är det språk webbsidor skapas med). Det är ofta bra att premiera tjänster som är html-baserade. Detta kallas ofta för skal-appar.

Appar med kommunen som avsändare bör erbjudas från ett konto i "app-

store" som ägs av kommunen.

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 tillgängligt som öppna data så att vem som helt 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 några olika saker:

- De är inte 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.
- Vi i kommunen är ofta lite begränsade i vår vision på grund av att vi är vana att tänka kring kommunen som organisation. Utomstående har lättare att vara fria i tanken och skapa spännande tjänster.

## Hur går du vidare?

Din verksamhets verksamhetsarkitekt/-utvecklare hjälper dig i processen att analysera vilket verksamhetsutvecklingsbehov ni står inför. Om du behöver hjälp att fundera över vilken kanal som är mest lämplig för det aktuella sammanhanget bör du kontakta Kommunikationsavdelningen för att få stöd i kommunikationsplaneringen, för att därefter arbeta vidare med de kanaler ni i planeringen kommit fram till kan vara funktionella. E-strategen kan vara ett bra stöd i diskussionen när man ska välja lämplig kanal.

Örebro kommun har idag inget centralt stöd kring 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 samt i viss mån även diskussioner kring teknik och funktion.