

# SPECIAL REPORT

## Crowdsourca i vårt Community!



**Community och Crowdsourcing – ständigt alla dessa nya ord. Men vi gillar innebörden, båda handlar ju om att samarbeta och att få ta del av andras kunskap och erfarenhet. Med vår molntjänst Infracontrol Online har vi skapat ett "community för crowdsourcing" på flera plan. De som är medlemmar hjälps åt att utveckla tjänsten och får tillgång till varandras goda idéer. Samtidigt skapar de i sin tur en plats där deras brukare kan hjälpas åt att förbättra och förenkla sin vardag.**

Att samarbeta är naturligt, och ju fler som hjälps åt desto mer kan man åstadkomma. Det som tidigare handlade om utveckling av licensierade mjukvaror och slutna system, ersätts sakta men säkert av ett helt nytt sätt att få fram lösningar för gemensamma behov. Johan Höglund, VD för Infracontrol, är övertygad om fördelarna:

- *Genom att gå med i vårt community får du inte bara tillgång till en tjänst byggd på en stor samlad erfarenhet, du får också dela och ta del av goda idéer och nyttig kunskap. Dessutom kan du som är anläggningsägare ge dina brukare möjlighet att hjälpa till att förbättra din verksamhet med sina tankar och synpunkter.*

## Alla hjälps åt

Som du säkert redan vet är Infracontrol Online en molntjänst för styrning, övervakning och ärendehantering för viktiga funktioner i samhällets infrastruktur. Istället för att varje enskild användare investerar i ett eget system och står för drift och utveckling, ansluter man sig till tjänsten och får tillgång till de funktioner man behöver.

Men det finns en annan stor fördel, och det är att alla användare kan hjälpas åt att förbättra och anpassa tjänsten efter de gemensamma behoven. Inte på det sättet att alla har en fri väg in i systemet och kan programmera lite som dom vill, utan genom att man lyssnar på användarna, skapar diskussion och kontinuerligt för in nya funktioner och förbättringar. Dessutom har tjänsten redan från början en stor flexibilitet som gör det enkelt att anpassa funktionerna efter skiftande behov.

- *Tjänsten genomgår en kontinuerlig utveckling baserad på våra användares behov och önskemål om förbättringar och ökad flexibilitet, säger Per Andersson som är Produktchef för Infracontrol Online. Genom att alla uppgraderingar ingår får alla medlemmar tillgång till varandras goda idéer och erfarenheter.*

Han säger att Infracontrol Online på det sättet blivit en praktiskt fungerande form av community där alla kan bidra och få del av de förbättringar som görs i den gemensamma tjänsten, men där det också finns någon som tar det långsiktiga ansvaret för drift, support och utveckling.

## Infracontrol Online Community

Det är inte bara utvecklingen av funktionerna i tjänsten man hjälps åt med. Det handlar lika mycket om att dela erfarenheter om hur den används i praktiken och hur samspelet mellan anläggningsägare, brukare, driftpersonal och tekniska system kan förbättras. Där är användarforumet Infracontrol Online Community en viktig del:

- *Alla som ansluter sig till vår tjänst blir även medlemmar i Infracontrol Online Community, berättar Jenny Gustavsson som är marknadschef på Infracontrol. Nästa träff är nu i november där vi samlar användarna för att diskutera den fortsatta utvecklingen av tjänsten. Den viktigaste delen i det är just att medlemmarna själva utbyter synpunkter och erfarenheter sinsemellan.*

Hon säger att ju fler som kommer med i denna gemenskap, desto mer kan man åstadkomma. Alla bidrar med ekonomiska resurser till den utveckling som görs, men framför allt kommer det då in ännu fler bra idéer och synpunkter som kommer alla till del. Det gör i sin tur att tjänsten blir bättre och bättre, vilket då förhoppningsvis får ännu fler att komma med och "crowdsourca".

## Ett community för dialog mellan invånare och kommun

Infracontrol Online ger en unik möjlighet för t.ex. kommuner att skapa ett konstruktivt och engagerat samarbete med invånare, företag och driftentreprenörer. Helt enkelt ett community där alla inblandade kan bidra med viktig information och bra idéer. Men för att det ska fungera krävs en bra dialog:

- *Engagerade invånare är en av de största tillgångarna en kommun kan ha, säger Johan Höglund. Alla kan säkert tänka sig att lämna synpunkter på saker som inte fungerar som de ska. Men för att man ska få ett långsiktigt och konstruktivt samarbete med invånarna måste man skapa en äkta känsla av delaktighet genom att den information som lämnas verkligen tas till vara och gör skillnad.*

Enligt Johan Höglund kan det bara skapas med en tydlig och bra dialog, men det som betyder mest är naturligtvis att invånarna märker att det händer saker, och att fel som rapporterats in blir åtgärdade snabbt och enkelt. Det ökar engagemanget och viljan att hjälpa till att skapa ett bättre fungerande samhälle.