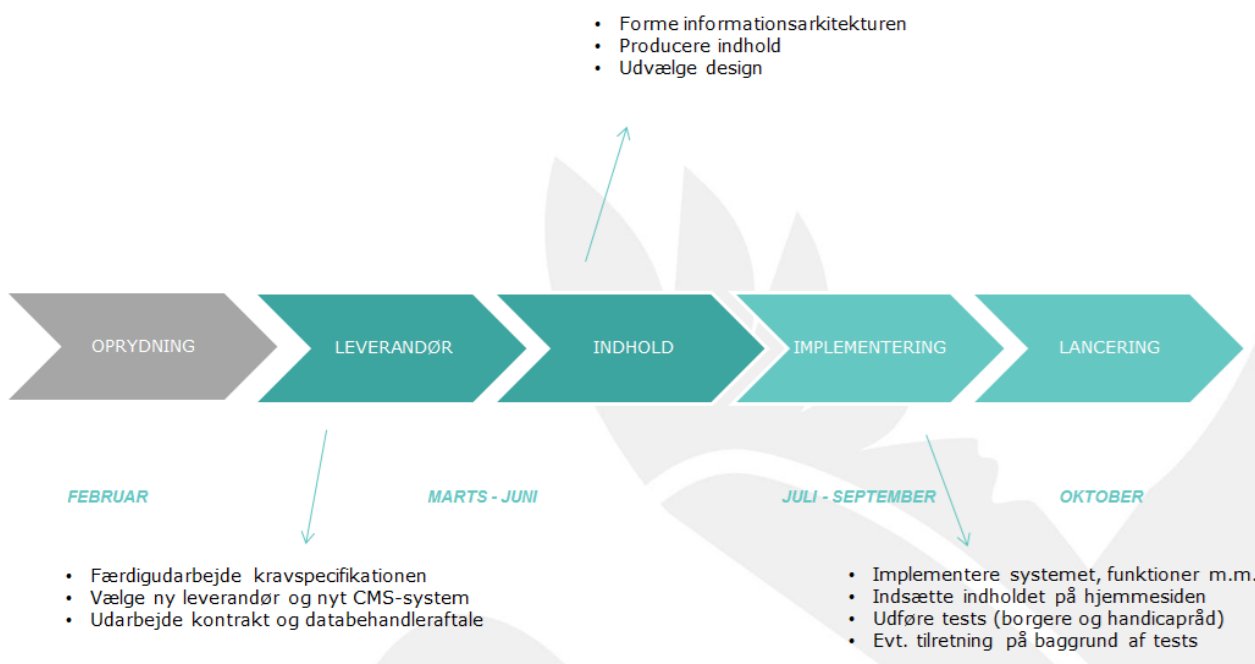


Bilag 2: Proces- og tidsplan

Procesplan

Projektforløbet består af forskellige processer, der alle har hver sit fokusområde. Under hver proces tilhører forskellige arbejdsopgaver, som følgende illustration viser. Opgaverne skal ikke betragtes som en udtømmende liste – men skal i stedet give et billede af de primære opgaver som skal løses i projektet.

Figur 1: Procesplan for ny hjemmeside i 2020



I det følgende er processerne uddybet med forskellige overvejelser, betragtninger og planer for udarbejdelse.

Oprydning (februar)

Projektforløbet startede med oprydningssprocessen i februar, hvor kommunens hovedredaktører fik til opgave at rydde op på den nuværende hjemmeside med henblik på at slette irrelevant og forældet indhold og mindske antallet af sider. Dette bundes i, at hjemmesiden over de seneste år er vokset drastisk, og hjemmesidens størrelse og opbygning afspejler, at man har mistet det overordnede overblik. Nødvendigheden og behovet for struktur, kvalitet og løbende tilretning er vokset i takt med hjemmesidens udvikling, og selvom hver afdeling i kommunen både har relevante, aktuelle og lovpligtige oplysninger, informationer og indhold, der skal være tilgængeligt på hjemmesiden for borgere, erhvervet og andre besøgende, har man ikke formået at sikre sammenhæng og vedligeholdelse. Derfor var hensigten med en oprydningssfase, at der blev ryddet op på hjemmesiden, og skabt et overblik over indholdet fra hver afdeling – således, at redaktørerne kunne klæde sig på til arbejdet med en ny hjemmeside.

Inden oprydningssfasen var der 3.258 sider, hvorfra redaktørerne slettede 200-300 sider. Løbende indsættes der dog nyt indhold på hjemmesiden af redaktørerne, hvorfor sideantallet ændrer sig dagligt (som f.eks. siderne omhandlende coronavirus), og derfor er antallet nu steget til 3.041. Det betyder, at der cirka er 200 sider mindre end før oprydningssfasen.

3.000 sider er stadig alt for mange, også for en kommunal hjemmeside – men det vurderes, at der ikke skal bruges flere ressourcer på at rydde op på den nuværende hjemmeside, da en ny strategi skal formes over, hvilket indhold den nye hjemmeside skal bestå af. Derfor skal vi se fremad. Dette skal ske i samspil med redaktørerne, og snarest muligt skal der afholdes workshops, hvor der skal arbejdes på en fremtidig løsning.

F.eks. har Næstved Kommune fået ny hjemmeside hos leverandøren Alpha Solutions – en leverandør som vi også har i overvejelser at danne et potentielt samarbejde med. Her er Næstved Kommune gået fra at have 3.400 sider til 465 sider – og dermed opnået en mere brugervenlig og overskuelig hjemmeside. Denne form for reducere af indhold ønskes også i Vesthimmerlands Kommune, og dét kræver, at man kigger på en ny informationsarkitektur og udvælgelse af indhold (Læs mere om dette under afsnittet omhandlende fasen "Indhold").

Leverandør (marts – juni)¹

En markedsundersøgelse er udarbejdet i forhold til potentielle hjemmesideleverandører. Dette for at få indblik i hvad forskellige leverandører tilbyder af CMS-systemer og prisniveau. Hertil er 3 hjemmesideleverandører under overvejelse til Vesthimmerlands Kommunes nye hjemmeside:

- Alpha Solutions
- Bleau Borger
- Go Basic – Berú

Næste skridt i processen er en tilbudsindhentning fra de 3 ovennævnte leverandører, og dette skal ske i samarbejde med projektgruppen. Tilbudsindhentningen skal ske via hjemmesiden Mercell – et digitalt værktøj der bruges mellem indkøbere og leverandører. På Mercell skal al materiale være tilgængeligt, herunder en kravspecifikation, beskrivelse af Vesthimmerlands Kommunes måde at håndtere udvælgelsen af leverandør på, oprettelse af leverandører i Mercell's system m.m. Al kommunikation mellem Vesthimmerlands Kommune og leverandørerne skal dermed foregå på Mercell, og alle leverandører skal have samme behandling.

Efter leverandørerne har udarbejdet et tilbud til Vesthimmerlands Kommune ud fra kravene i kravspecifikationen m.m., skal der træffes en beslutning om, hvilken leverandør der skal vælges til den nye hjemmeside. Leverandøren udvælges på baggrund af den mest attraktive pris, service og kvalitet.

Der skal som minimum indgås en 4-årig kontrakt med den nye leverandør. Dette skal enten udformes som en 4-årig kontrakt med mulighed for forlængelse, eller f.eks. en 7-årig kontrakt, hvor Vesthimmerlands Kommune skal ret til at opsig kontrakten efter 4 år.

For at blive klædt på til at igangsætte tilbudsindhentningen, skal kravspecifikationen færdigudarbejdes. Det er derfor en igangværende proces med udvalgte medlemmer fra projektgruppen der har viden, erfaring og kompetencer indenfor kommunikation, hjemmesider, systemer, digitalisering, datasikkerhed og udvikling. Følgende emner tages under betragtning i udarbejdelsen af kravspecifikationen, og vurderes som vigtige områder af projektgruppen for Vesthimmerlands Kommunes hjemmeside:

- CMS-system
- Design
- Databehandleraftale
- Drift og support

¹ Grundet projektets tidsramme anses processerne "Leverandør" og "Indhold" som to sideløbende faser.

- Implementering og undervisning
- Indholdsproduktion og kvalitetsstyring
- Søgning og søgemaskineoptimering
- Nyhedsformidling og brugerinddragelse
- Billeder og video
- Webformular og databaser
- Selvbetjening
- GDPR

Kravspecifikationen udarbejdes med "mindstekrav" og "krav" - hvor leverandørerne får muligheden for at dokumentere, hvordan de kan opfylde kravene. Dette skaber et godt grundlag for sammenligning for at kunne vælge den bedste løsning for Vesthimmerlands Kommune.

Efter leverandørerne har udarbejdet tilbud på en hjemmesideløsning, skal projektgruppen evaluere de forskellige tilbud og udvælge en leverandør til et fremtidigt samarbejde. Styregruppen inddrages i processen.

Indhold (marts – juni)²

Som tidligere nævnt skal der skabes en ny informationsarkitektur for den nye hjemmeside samt en udvælgelse af indhold.

Informationsarkitektur handler om at kategorisere indholdet på et website og tilrettelægge det i en logisk struktur, som kan danne grundlag for brugervenlige navigationsmuligheder. Derfor bliver formålet i de næste arbejdsopgaver med følgegruppen (redaktørerne), at udarbejde en plan for, hvordan vi på den nye hjemmeside kan strukturere og opbygge indholdet i forhold til menu/overskrifter/kategorier/underkategorier m.m. Derved kan vi forme rammerne for det videre arbejde i projektet.

Denne proces kræver, at man i fællesskab med redaktørerne kigger på indholdet som kommunen har på nuværende tidspunkt, og former en plan for bl.a.:

- Hvordan indholdet skal omprioriteres
- Hvordan indholdet kan opdeles på en mere logisk, struktureret og brugervenlig måde
- Hvordan indholdet kan sammensættes på færre sider

Dette skal ske til workshops – hvor man bl.a. skal kigge på andre kommuners hjemmesider og indhente inspiration og gode eksempler på f.eks. hvordan man strukturerer indhold anderledes.

I nogle afdelinger har redaktørerne på nuværende tidspunkt ikke mandatet til at træffe beslutninger om indholdet, da det f.eks. er afdelingens leder der træffer den endelige beslutning om indhold der skal tilføjes/tilrettes/slettes. Derfor planlægges det, at man i samarbejde med redaktørerne udarbejder eksempler på rammerne for den nye indholdsopbygning – som afdelingernes leder kan tage udgangspunkt i, i forhold til at træffe beslutningen om indholdet fra den pågældende afdeling.

Hertil ligger følgende faktorer bl.a. til grund for udvælgelse og prioritering af indhold:

- Lovpligtige oplysninger

² Grundet projektets tidsramme anses processerne "Leverandør" og "Indhold" som to sideløbende faser.

- Borgerrelevante oplysninger
- Selvbetjeningsvenlige funktioner
- Særlige fokusområder som borgerinddragelse og bosætning fra kommunens Plan- og Bæredygtighedsstrategi

Der er yderligere kriterier som indholdet skal leve op til i forhold til forskellige lovkrav:

- Webtilgængelighed
- GDPR

Man forventer at inddrage en borgergruppe for at teste om målgruppen finder opdelingen af indhold brugervenlig i forhold til relevans, navigation og logisk struktur – inden man træffer den endelige beslutning.

Herefter skal indholdet produceres/omskrives/tilpasses ud fra de skabte rammer. Til denne opgave inddrages redaktørerne fortsat, da det er nødvendigt med den rette viden fra kommunens forskellige afdelinger.

Når Vesthimmerlands Kommune har udvalgt en leverandør, bliver det muligt at præcisere opgaver yderligere i processen med indholdet og på et senere tidspunkt skal der f.eks. også udvælges design m.m. til den nye hjemmeside.

Implementering (juli – september)

Når Vesthimmerlands Kommune har udvalgt en leverandør, skal der i samarbejde med leverandøren udarbejdes en plan for, hvordan systemet og funktionerne kan implementeres på den nye hjemmeside. Hertil skal redaktørerne hjælpe med at opbygge hjemmesiden som besluttet i forhold til informationsarkitektur, og indsætte indholdet på de rigtige steder.

Når dette er udført, er planen at inddrage forskellige borgergrupper til gennemførelse af brugertests inden hjemmesiden lanceres. Dette skal være brugertests for borgere med og uden handicap – således at man sikrer sig, at hjemmesiden er brugervenlig for alle. Med afsat tid til evt. rettelser på baggrund af borgernes feedback, vil hjemmesiden herefter være klar til lancering.

Tidsplan

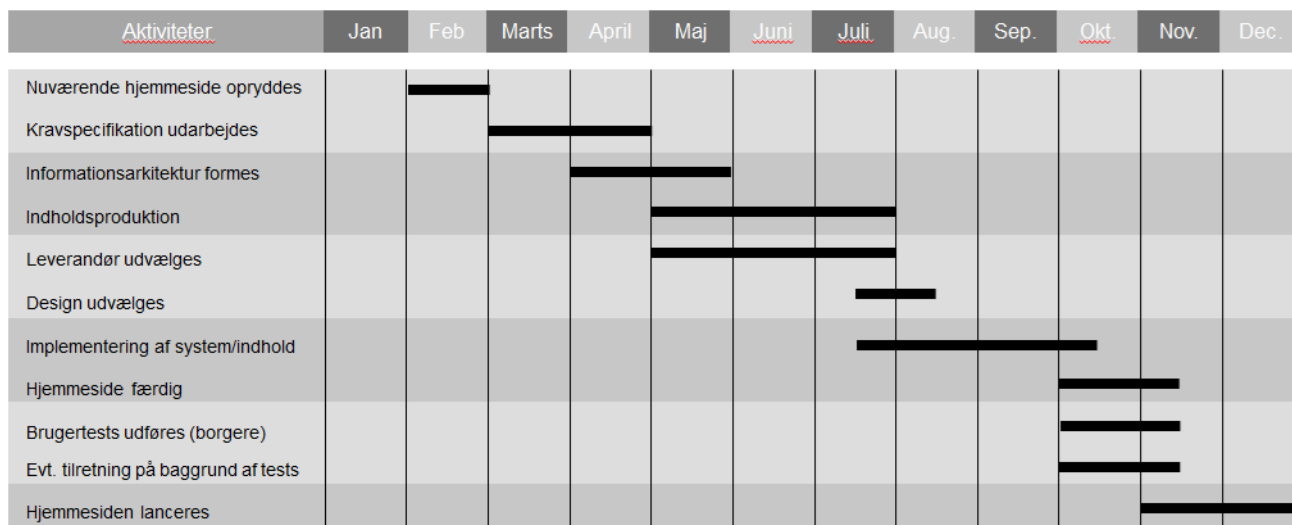
Grundet omstændighederne med corona er flere planlagte møder og workshops blevet aflyst. I så vidt mulig omfang har man i denne tid fortsat samarbejdet online – dog kræver nogle processer og samarbejdsopgaver, at man mødes fysisk for at skabe resultater som f.eks. workshops med 15 deltagere.

I forhold til processen omkring udvælgelse af ny leverandør: Efter den oprindelige plan skulle kravspecifikationen være færdigudarbejdet i marts, men grundet omstændighederne forventes kravspecifikationen først være færdig ultimo april. Dette påvirker tilbudsindhentningen, hvor leverandørerne skal have omkring 1-1,5 måned til at komme med et endeligt tilbud, hvortil Vesthimmerlands Kommune skal have 1-1,5 måned til at evaluere tilbuddene og træffe en beslutning.

I forhold til indholdsprocessen: Efter den oprindelige plan skulle workshops med redaktørerne være afholdt i marts, hvor informationsarkitekturen på nuværende tidspunkt skulle være formet til den nye hjemmeside, men workshoppen er nu rykket til senere.

Alt dette betyder, at processen er blevet forsinket, og derfor er der behov for, at projektets forløb forlænges. Den oprindelige plan var, at hjemmesiden skulle lanceres i oktober 2020, men som følge af omstændighederne flyttes deadline for lancering nu til november/december 2020. Dette vil bidrage til at sikre, at opgaverne i de enkelte delprocesser bliver løst på bedst mulig vis frem for komprimere processerne og dermed risikere at få et ringere resultat når den nye hjemmeside lanceres for borgerne. Projektets forløb vil desuden kunne blive påvirket yderligere i forhold til den leverandør, der vælges.

Figur 2: Tidsplan for ny hjemmeside i 2020



Note: Tidsplanen kan dog ændres efter indgået samarbejde med ny leverandør.