

Anskaffelse nytt nettsted og publiseringsløsning

# Oppdragsbeskrivelse

Tromsø kommune

## Innhold

1. Innledning.....	3
2. Dagens situasjon.....	3
3. Nettprosjektets oppbygging.....	3
4. Arbeid som er gjennomført.....	3
5. Ønsker og forventninger til nytt nettsted .....	4
6. Tilgjengelighet og universell utforming.....	4
7. Funksjonalitet – la oss gjøre det enkelt.....	4
8. Design.....	5
9. Samarbeid med leverandør.....	5
9.1 Samarbeid med leverandør etter prosjektets gjennomføring / nettstedets lansering.....	6

## 1. Innledning

Dette dokumentet er et vedlegg til SSA-bilag 1 Kravspesifikasjon nytt nettsted og ny publiseringsløsning for Tromsø kommune.

## 2. Dagens situasjon

Nettstedet [www.tromso.kommune.no](http://www.tromso.kommune.no) er Tromsø kommunes hovedkanal til innbyggerne. Slik nettstedet framstår i dag, har det en struktur og en innholdsmengde som gjør at mange besøkende på nettstedet ikke klarer å finne fram til innholdet de er på jakt etter. I en brukerundersøkelse gjennomført i 2016 svarte kun 43,7 % av de spurte at de fant det de lette etter på nettstedet. Over halvparten var altså enten usikre på om de fant rett innhold eller helt sikre på at de ikke gjorde det.

Kommunen har en desentralisert publiseringsmodell, med svært mange skriveansvarlige (redaktører). Dagens nettsted har et stort antall sider, nyhetsartikler og vedlegg; være seg i PDF-, word- power point eller excel-format.

Tromsø kommune har en vedtatt digitaliseringsstrategi og etablert en handlingsplan for digitalisering, i tråd med stortingsmelding 27 «Digital agenda for Norge» og KS' digitaliseringsstrategi for kommuner og fylkeskommuner. Strategi og plan har uttalte mål knyttet til de fem kategoriene:

1. *brukeren i sentrum*
2. *IKT som vesentlig innsatsfaktor for innovasjon og produktivitet*
3. *styrket digital kompetanse og deltakelse*
4. *effektiv digitalisering av offentlig sektor*
5. *godt personvern og god informasjonssikkerhet*

## 3. Nettprosjektets oppbygging

Det har blitt etablert et prosjekt i Tromsø kommune, Nettprosjektet, med ansvar for anskaffelse av ny publiseringsløsning og etablering av nytt nettsted for Tromsø kommune. Det nye nettstedet skal erstatte dagens nettsted [www.tromso.kommune.no](http://www.tromso.kommune.no), med nytt design, ny struktur og nytt innhold.

Nettprosjektet er bemannet med to heltidsressurser i perioden januar 2018 til januar 2020, derav en digitalrådgiver med prosjektlederansvar og en innholdsrådgiver. Kommunens kommunikasjonssjef er prosjekteier.

I tillegg er en rekke nøkkelressurser i Tromsø kommune involvert i prosjektet, deriblant flere kommunikasjonsressurser, samt representanter fra IT-seksjonen, servicetorget og fagavdelingene.

## 4. Arbeid som er gjennomført

- Det er utarbeidet en statusrapport for nettstedet, som tar for seg utfordringer og problemer med dagens nettsted.
- En innholdsstrategi for nettstedet er under utarbeidelse, i tillegg til en språkprofil for kommunen.
- Det foreligger et forslag til struktur, og det jobbes med struktur for det nye nettstedet.
- To av nettstedets konkrete brukerreiser skal gjennomgå høsten 2018.
- Et designsystem skal utarbeides vinteren 2018/2019

## 5. Ønsker og forventninger til nytt nettsted

Hovedformålet med et nytt nettsted er å gjøre det enklere for innbyggerne og øvrige interessenter å finne informasjon og få utført oppgaver som kan gjøres på kommunens nettsted. Innholdet på nettstedet skal være utformet på en slik måte at brukeren enkelt forstår det som blir kommunisert og får utført aktuelle oppgaver på en enkel og effektiv måte.

Mål for gjennomføringsgrad på nettstedet er satt til 75 % - det betyr at 3 av 4 skal finne og forstå innhold, og få gjort det de kom for å gjøre via kommunens nettsted.

## 6. Tilgjengelighet og universell utforming

Det nye nettstedet skal være tilgjengelig og anvendelig for alle, uavhengig av dataferdigheter, funksjonsnivå eller forhåndskunnskaper om Tromsø kommune eller kommunal forvaltning. Nettstedet skal følge gjeldende krav til universell utforming (WCAG 2.1-standard), men det er ønskelig å tenke anvendelighet for alle utover kravene som stilles i denne standarden. Det betyr at det vi presenterer ikke bare skal være tilgjengelig, men også oppleves som god og anvendelig funksjonalitet og innhold for alle.

Universell utforming og tilgjengelighet skal gå igjen i alle ledd av arbeidet med det nye nettstedet; design, utvikling, test og utarbeidelse av innhold, samt i forvaltningen av nettstedet og nettstedets innhold.

## 7. Funksjonalitet – la oss gjøre det enkelt

Det er ikke alltid alt er like lett forklart med ord. Da kan det være mer hensiktsmessig å erstatte eller supplere beskrivelser med andre typer funksjonalitet, være seg grafiske framstillinger eller andre medieformer, kart, veiledere eller kalkulatorer.

Dette er eksempler på noen områder vi ser for oss kan og bør erstattes med noe enklere og mer brukervennlig (listen er på ingen måte uttømmende):

*Innhold som finnes i dokumenter:*

- **Hjemmetjeneste**  
Skal du i dag finne fram til hvilken hjemmetjeneste du tilhører, må du åpne et excel-vedlegg og søke eller scrolle deg fram til aktuell adresse, fordelt mellom partalls- og oddetalls husnummer. Excelarket er på over 800 linjer.  
<https://www.tromso.kommune.no/hjemmetjenester.121189.no.html>  
Vi ønsker at innbyggere enkelt skal finne riktig hjemmetjeneste med kontaklinformasjon.
- **Gebyrer**  
Informasjon om gebyrer, for eksempel kostnader knyttet til byggesøknader, SFO- og barnehageplass, feiing for pipe eller kostnader for tilkobling av vann presenteres i ett eller flere dokumenter. Gebyrene variere i å være fastsum og kostnader definert etter for eksempel etasje, kvadrat- eller kubikkmeter, antall barn (i SFO eller barnehage), osv. Gebyrer og priser endres årlig, i noen tilfeller flere ganger årlig.  
<https://www.tromso.kommune.no/index.php?cat=122933>  
Vi ønsker at innbyggerne enkelt, og uten å måtte gjøre egne utregninger, skal kunne finne ut hva de skal betale for ulike tjenester. Det kan være tjenester de allerede har eller tjenester de vurderer å benytte.

*Regelbundet innhold:*

- **Søke om byggetillatelse**  
Skal du bygge garasje, kan det være du må søke om byggetillatelse – avhengig av for eksempel størrelse, avstand til tomtegrense og avstand til egen bolig.  
<https://www.tromso.kommune.no/garasje-uthus-naust.352972.no.html>  
Dette er et område vi ønsker å jobbe med, for å øke antallet som finner og forstår innholdet og får utført oppgaven på en riktig måte. Vi ønsker å gjøre søknadsprosessen bedre for innbyggerne og på den måten redusere antall feilinnsendte søknader og antall henvendelser til kommunen.

Der det finnes nasjonale felleskomponenter eller -løsninger, skal disse tas i bruk. En oversikt pågående prosjekter finnes på KS' nettsted:

<https://www.ks.no/fagomrader/utvikling/digitalisering/digitaliseringsstrategien/nasjonale-prosjekter/>

## 8. Design

Det er tre hovedkriterier for utarbeidelse av designet for nettstedet:

1. Nettstedet skal være enkelt å bruke og lett å finne fram i. Designet må understøtte dette, og legge opp til en navigering som er enkel og intuitiv. (For eksempel ved valg av ikoner eller tekst, beskrivelser, menynavn, etc.)
2. Nettstedet skal være universelt utformet og responsiv (til alle enhetstyper). Dette gjelder både visuell utforming og hvordan nettstedet opptrer (som mouse-over, animerte overganger, etc.).
3. Designet skal være i tråd med Tromsø kommunes grafiske profil og designsystem.

Nettstedet til Tromsø kommune skal ha et moderne, men tidløst design. Oppdragsgiver skal vinteren 2018/2019 utarbeide et designsystem. Designsystemet vil inneholde blant annet informasjon om hvordan kommunens grafiske profil skal benyttes og et komponentbibliotek.

## 9. Samarbeid med leverandør

Tromsø kommune ønsker en samarbeidspartner som vi kan sparre med, som gir oss gode råd og som deler vårt ønske om å lage et best mulig nettsted for kommunens innbyggere og andre interessenter.

Valgt leverandør må ha god og oppdatert kompetanse på samtlige fagområder som er etterspurt i anskaffelsen, enten de innehar hele kompetansen selv eller benytter seg av underleverandør.

Tilbyder står ansvarlig for arbeid som skal utføres av underleverandør.

Det skal settes opp faste møter, gjerne over Skype, der framdrift og aktuelle tema tas opp. Tromsø kommune ønsker blant annet å være til stede på "product backlog refinement", eller tilsvarende møte, i utviklingsfasen.

Det skal være gode beslutningspunkter for all design og utvikling, for å sikre at vi er ens om retning og at design/funksjonalitet er godkjent før det arbeides videre med det.

Det skal testes jevnlig - også med relevante brukergrupper (dette gjelder også for universell utforming). Tilbyder skal inneha kompetanse på testing / ulike testformer og kunne sette opp en plan for gjennomføring av testing i prosjektet. (Se krav P4.1 i SSA-bilag 1 Kravspesifikasjonen og SSA-T Bilag 5.)

### 9.1 Samarbeid med leverandør etter prosjektets gjennomføring / nettstedets lansering

For å opprettholde nettstedets nivå og relevans også etter lansering, ønsker oppdragsgiver å legge opp til et videre samarbeid med valgt leverandør, der det settes opp et visst antall timer til support, drift og videreutvikling hver måned.