

Karlshamns kommun
Uppdragsgivare: Annette Sandberg

HiQ Karlskrona AB
Daniel Stålbäck
Drottninggatan 28
371 32 Karlskrona
Tfn. 0455 617 627
Org. no. 556534-5336

Karlskrona 2017-04-18

RAPPORT

Sammanfattning av workshop för att välja ny plattform för extern web

Datum genomförd workshop: 2017-04-07
Författare: Richard Pauly (HiQ)
Granskat av: Daniel Stålbäck (HiQ)



Innehåll

Inledning.....	3
Deltagare från Karlshamns Kommun.....	3
Mål.....	3
Tillvägagångssätt.....	3
Krav på en ny plattform.....	4
Användarvänlighet för besökare.....	4
Innehållet.....	4
För redaktörer.....	4
Övrigt.....	4
Retrospektiv.....	5
Saker vi ska sluta med.....	5
Saker vi ska fortsätta med.....	5
Saker som vi ska börja med.....	5
Förslag på lösning.....	6
Mjuka värden.....	6
Interna förändringar.....	6
Val av teknisk plattform.....	6
SiteVision.....	7
EPiServer.....	7
Wordpress genom Helsingborgs Stad.....	8

Inledning

Karlshamns Kommun upplever att deras externa webb idag är föråldrad och att den är komplicerad att arbeta med. HiQ och Karlshamns Kommun genomförde därför tillsammans en workshop med målet att skapa en gemensam målbild för en ny extern webb samt samla in konkreta krav på denna nya externa webb.

Deltagare i workshopen var Karlshamns Kommuns eRåd, och workshopen leddes av Richard Pauly från HiQ. Övriga representanter från HiQ var Nicholas Mårtensson och Daniel Stålbäck.

Resultatet av workshopen är denna rapport som sammanställer de krav som framkom under workshopen och pekar ut en väg framåt.

Deltagare från Karlshamns Kommun

- Annette Sandberg, Kommunikationschef (beställare)
- Peter Liljedahl, IKT-pedagog
- Jens Odevall, Administrativ chef
- Jörgen Svensson, Verksamhetschef intern service
- Madelaine Forsmark, Webbredaktör
- Harriett Svensson, Webbredaktör
- Daniel Lenneér, Kommunikatör, webbredaktör
- Annika Bergh, Huvudredaktör för Karlshamn.se, kommunikatör
- Johan Bagevitz, Kommunikatör, huvudredaktör för intranät
- Ulf Melander, (tf) IT-chef
- Peter Sjöström, Samordnare, IT-support
- Ija Åberg, IKT-samordnare
- Camilla Solitander Lind, Verksamhetsutvecklare, Arbeta och välfärd

Mål

- Att samla in eRådets krav för den nya externa webben.
- Att eRådet ska ha en gemensam målbild av den nya externa webben

Tillvägagångssätt

Vi började med att skapa en gemensam målbild av hur den nya externa webben ser ut när den är klar. Detta gjorde vi genom att deltagarna bjöds in att sätta upp post-it-lappar med egenskaper den nya externa webben skulle ha.

Därefter analyserade vi hur Karlshamns Kommun skulle kunna röra sig från nuläge till den önskade målbilden genom att sätta upp nya postit-lappar under rubrikerna "Fortsätt", "Sluta" och "Börja".

Avslutningsvis så fick deltagarna tillsammans rita en whiteboardskiss av hur förstasidan på den nya externa webben skulle kunna se ut.

Krav på en ny plattform

Användarvänlighet för besökare

- A. Användarvänlig (20 röster)
Ska möta användarnas behov.
- B. Bra sök (9 röster)
För att hjälpa besökaren hitta den information som söks.
- C. Mobile first, responsiv design (6 röster)
- D. Ska få toppbetyg av invånarna i Karlshamns kommun (5 röster)
- E. Möjlighet till direktkommunikation, chatt-liknande (4 röster)
- F. Minimalistisk design som är ren, enkel, avskalad och tydlig
- G. Toppbetyg i SKL:s utvärdering

Innehållet

- A. Bra e-tjänster (5 röster)
Detta faller antagligen utanför den externa webbens ansvar eftersom det idag länkas vidare till en extern webbtjänst.
- B. Tillgänglighet på flera språk (4 röster)
Innehåll ska kunna publiceras på svenska, engelska och eventuellt andra språk.
- C. Enhetligt språkbruk
- D. Möjlighet till någon form av nyhetsflöde
Kanske en lista på senaste uppdateringar eller liknande. Behöver utredas vidare hur den här funktionaliteten ska fungera.
- E. Teckenspråk och uppläsning av text.

För redaktörer

- A. Enkel redigering direkt på sidan, WYSIWYG (What You See Is What You Get) (8 röster)
- B. Möjlighet att ha användare med olika behörighet (1 röst)
Alla ska inte kunna publicera utan bara skriva, alternativt så kan de bara publicera på vissa delar av sidan. Rättigheterna att redigera och skapa text ska kunna spridas ut över verksamheten så att det inte koncentreras till en central funktion. Detta för att skapa en mer levande webb.
- C. Måste kunna anpassa sig för olika verksamheters behov (1 röst)
Alla verksamheter kan inte använda en standardmall av utseende och funktionalitet.

Övrigt

- A. Billig att implementera (10 röster)
- B. En hemsida istället för flera olika (6 röster)
- C. Billig i drift (5 röster)
- D. Möter lagkrav (5 röster)
- E. Möjlig att utveckla vidare (2 röster)
- F. Stabil, fungerande (1 röst)
- G. Samarbetsmöjligheter med andra kommuner
- H. Underlättar för kommunens personal och deras arbetsprocesser

Retrospektiv

Saker vi ska sluta med

- Ha allt på förstasidan
- Otydlighet
- Skriva byråkratiskt myndighetssvenska
- Uppfinna hjulet
- Klyschiga broschyrformuleringar
- Webbssidor utanför Karlshamn.se
- Gissningsöverskrifter
- Beskriva vår organisation
- Dubbelpublicera
- Låsa systemet till några få
- Utgå från att vi är unika när vi inte är det

Saker vi ska fortsätta med

- Ha en hemsida
- Interna nätverk, workshops
- Fina bilder
- Bra nyhetsflöde men på annan plats
- Möjlighet att dela på sociala medier

Saker som vi ska börja med

- Öppen källkod – Helsingborg - Viktigast
- Riktigt sök (9 röster)
- Öppna data, vi delar med oss (3 röster)
- Tydlighet (2 röster)
- Billigt, bra, funktionellt (2 röster)
- Tillgängliggöra kommunens tjänster (1 röst)
- Ta stöd av Google analytics i utveckling (1 röst)
- Plats för rörlig bild
- Utgå från vad besökaren behöver
- Se över språket på hemsidan
- Kommunicera direkt med filter
- Underlag från servicecenter för utveckling utifrån medborgarens behov
- Mer bild istället för text
- Samarbeta
- Skala av
- Utveckla e-tjänster – ej blanketter/e-postformulär
- Använda "kolada" som info-källa (kommun- och landstings db)
- Förändra/anpassa
- Tillgängliggöra öppen data
- Tillgänglig bildbank/varumärkesplattform
- Direktlänk till undersidor

Förslag på lösning

Mjuka värden

Många av de krav som diskuterades under workshopen rör så kallade mjuka värden. Krav som är svåra att definiera på ett mätbart sätt, så som till exempel:

1. Toppbetyg av invånarna i Karlshamns kommun
2. Användarvänlig
3. Mobile first/responsiv design

Ett framtida projekt bör därför föregås av ett gediget förarbete som adresserar dessa frågor.

För att arbeta med punkt 1–3 ovan rekommenderar vi att en UX-designer engageras för att genom intervjuer med intressenter ta fram så kallade trådkisser (wireframes) för hur den nya externa webben ska se ut och fungera. Trådkisser fokuserar på vilken information som finns tillgänglig på sidan och hur en användare interagerar med den. eRådet kan arbeta tillsammans med UX-designern för att specificera vad de egentligen menar med "rent, enkelt och avskalat". Trådkisserna kan sedan utgöra grundstommen i beställningen av den nya externa webben. Fokus för UX-designern bör vara besöksdelen av den externa webben, och inte redaktörsupplevelsen. Detta eftersom detta är betydligt mer kostsamt att ändra i en färdig plattform.

Efter att ha gjort trådkisser av den nya hemsidan bör en UI-designer fortsätta arbetet med att designa de trådkisser som gjorts. UI-designern fokuserar på färger, form och känsla.

Tillsammans bildar trådkisser och UI-design en helhet som kan användas för att utveckla den faktiska externa webben av webbutvecklare.

Interna förändringar

Många krav handlar om hur Karlshamns kommun ska använda den nya webben. Ett enhetligt språkbruk och ansvar för innehållet närmare verksamheten är exempel på detta. Här föreslår vi att eRådet skapar en egen handlingsplan för varje punkt. Dessa punkter kommer inte lösas genom att byta teknisk plattform, det är en fråga om interna processer.

För att skapa ett enhetligt språkbruk kan till exempel en stilguide tas fram, kombinerat med utbildning och uppföljningsprocesser för att sprida denna till alla som skapar innehåll.

Val av teknisk plattform

Nedan följer tre förslag vi bedömer kan vara aktuella för Karlshamns Kommuns nya externa webb. Det är viktigt att poängtera att utseendet på den externa webben inte är beroende av vilken plattform som väljs.

De tre alternativen är samtliga beprövade plattformar och utgör de tre vanligaste CMS-systemen på marknaden. Alla tre går att drifta antingen på egna servrar eller som molnlösning.

Dessa tre alternativ har alla sina för- och nackdelar, både i tekniken och de mjuka värdena. Vår tro är att alla tre alternativen kommer fungera väl för er, men i slutändan så handlar det mycket om personkemi. För att webbplatsen ska bli bra så krävs att ni trivs med arbetet. Därför vill vi uppmuntra eRådet att testa eller få en demo

av alla de olika alternativen för att bättre kunna bilda sig en egen uppfattning, även om vi har försökt att summera relevanta fördelar och nackdelar på varje plattform.

SiteVision

SiteVision AB är ett svenskt produktföretag som utvecklar webbpubliceringsverktyget SiteVision. SiteVision är fokuserat på att det ska vara enkelt att komma igång och det finns en samling färdiga moduler som kan användas som byggstenar för projektet. Tanken är att funktionalitet ska kunna återanvändas istället för att utvecklas på nytt varje gång. Många moduler ingår i standardlicensen, andra kostar extra.

Sidor som är byggda med SiteVision är bland annat Falun Kommun, Malmö Stad, Halmstad Kommun, Upplands-Bro Kommun och Upplands Väsby Kommun.

En komplett lista med referenser finns att läsa här:

<https://www.sitevision.se/referenser/referenser/kommuner.html>.

- Fördelar
 - WYSIWYG-redigering av innehåll
 - Enkel språkhantering
 - Bra inbyggd sökmotor
 - Fokuserar på att leverera med minimalt implementationsprojekt
 - Används av väldigt många kommuner
 - Mycket hög användarnöjdhet (92 %) enligt Web Service Award
 - Få missnöjda användare (1 %) enligt Web Service Award
 - Stor marknadsandel (13 % av total marknad) enligt Web Service Award
- Nackdelar
 - Kan vara svårt att göra anpassningar i (ifall ingen modul matchar behovet)
 - Relativt höga licenskostnader

EPiServer

EPiServer är ett svensktutvecklat CMS baserat på Microsofts .NET-plattform. Den första versionen lanserades 1997. Stora förändringar har såklart skett under åren och den senaste versionen är idag 10.7 som släpptes 10 april 2016. Plattformen uppdateras mycket frekvent med ny funktionalitet och buggfixar. EPiServer har störst närvaro i Sverige och våra grannländer.

Sidor som är byggda med EPiServer är bland annat lyko.se, Röda Korset, Scandic, Nacka Kommun och Apoteket.

- Fördelar
 - Möjligt att anpassa i mycket hög grad, flexibelt
 - WYSIWYG-redigering av innehåll
 - Enkel språkhantering
 - Samma plattform som intranätet
 - Bygger på Microsoft-teknik
 - Hög säkerhet mot intrång, framförallt ifall admin-server placeras på internt nät.
 - Hög användarnöjdhet (79 %) enligt Web Service Award
 - Mycket stor marknadsandel (47 % av total marknad) enligt Web Service Award

- Nackdelar
 - Relativt komplext implementationsprojekt
 - Relativt höga licenskostnader

Wordpress genom Helsingborgs Stad

Wordpress är ett open source-CMS. Det innebär att det inte finns en organisation eller ett företag som står bakom plattformen, utan istället utvecklas det och underhålls av en gemenskap av löst organiserade utvecklare. I grunden är Wordpress egentligen inte ett CMS, utan en plattform som skapades för att driva en blogg. Marknadsandelen för Wordpress är svårt att mäta, men den är mycket hög för framförallt mindre företag och organisationer.

Allt fler större företag och organisationer använder Wordpress, vilket är intressant eftersom det för några år sedan inte sågs som ett alternativ för mer "professionella" användare.

Precis som SiteVision bygger Wordpress på moduler som utökar grundfunktionaliteten. Även om själva grundplattformen är gratis så kan en del av modulerna kosta.

Helsingborgs Stad har valt att bygga sin hemsida i Wordpress och dessutom gjort alla sina anpassningar open source, tillgängliga på <https://github.com/helsingborg-stad>. Det innebär att vilken utvecklare som helst kan hämta hem koden och kopiera. Detta möjliggör för ett mycket snabbt integrationsprojekt, förutsatt att eRådet är nöjda med den struktur som Helsingborgs Stad har satt upp. Att använda Helsingborgs Stads ramverk ställer ganska stora krav på hur ni arbetar och vidareutvecklar, för att även i framtiden kunna använda det gemensamma ramverket. Ramverket används bland annat av Hörs Kommun idag och vi uppmuntrar eRådet att be om deras synpunkter och erfarenheter.

Sidor som är byggda med Wordpress är bland annat Lidköping Kommun, Nybro Kommun, Höör Kommun, Sundsvalls Kommun.

- Fördelar
 - Möjlighet att återanvända
 - Finns färdigt ramverk från Helsingborgs Stad
 - Hög användarnöjdhet (81 %) enligt Web Service Award
 - Ingen licenskostnad för grundfunktionalitet (men eventuellt för plugins)
- Nackdelar
 - Baseras på PHP och MySQL, vilket inte är en kärnkompetens för er IT-avdelning
 - Har historiskt drabbas av många säkerhetshål, oftast orsakade av tilläggsmoduler
 - Ingen WYSIWYG-redigering av innehåll
 - Relativt liten marknadsandel (8 % av total marknad) enligt Web Service Award¹

¹ Denna marknadsandel baseras på den mätmetod som användes för studien av Web Service Award. Den faktiska marknadsandelen kan antas vara markant högre ifall även mindre företag och organisationer räknas in.