



Direktoratet For Forvaltning og Ikt
Postboks 8115 Dep
0032 OSLO

Referanser:

Dykkar:

Vår: 17/2103 - 17/23394

Saksbehandlar:

Silje Andvik Hoaas

Silje.Andvik.Hoaas@lindas.kommune.no

Dato:

23.08.2017

Tilbakemelding på varsel om tilsyn i Lindås kommune

Takk for informasjon om tilsyn på portalen til Lindås kommune, www.lindas.kommune.no. Vi ser fram til å bli testa etter Difi sine krav til universell utforming, og har allereie meldt ifrå om at datoen for formøtet i Bergen, 31. august 2017, passar for oss.

Kontaktperson i Lindås kommune:

Silje Andvik Hoaas, webredaktør/informasjonsrådgjevar

Mobil: 456 62 114

E-post: silje.andvik.hoaas@lindas.kommune.no

Desse deltar på formøte i Bergen 31. august 2017:

- Harriet Slaaen, utviklingsleiar
- Nils-Erik Buck, IKT-leiar
- Silje Andvik Hoaas, webredaktør/informasjonsrådgjevar

Kort om Lindås

Lindås kommune har om lag 15.000 innbyggjarar, og står framfor ei kommunesamanslåing med nabokommunane Radøy og Meland. Den nye kommunen heiter Alver kommune, og vil bli den fjerde største i Hordaland med nærare 30.000 innbyggjarar.

Organisering av webarbeidet

I Lindås kommune har ein webredaktør ansvaret for dagleg drift og utvikling av portalen www.lindas.kommune.no. Webredaktøren er også informasjonsrådgjevar og knytt til ei nyoppretta utviklingsavdeling med stort brukarfokus. Avdelinga består for tida av ein utviklingsleiar, prosjektleiar for Lean, IKT-sjef, systemansvarleg og webredaktør/informasjonsrådgjevar. Webredaktøren i Lindås kommune er i tillegg leiar av ei webgruppe for ni kommunar i og kring Nordhordland. Denne gruppa rapporterer til ein regional strategileiar som har jamlege møte med alle rådmenna i regionen.

Dei same ni kommunane eig det interkommunale driftsselskapet IKT Nordhordland.

Regional IKT-strategi

Post

postmottak@lindas.kommune.no
Dokumentsenteret
Kvernhusmyrane 20, 5914 Isdalstø

Kontakt

www.lindas.kommune.no
Telefon +47 56 37 50 00
Telefaks +47 56 37 50 01

Konto 3201.05.89311
Org.nr. 935 084 733



Våren 2016 samla kommunane bak IKT Nordhordland seg om ein felles IKT-strategi. Visjonen i dokumentet gir tydeleg retning for arbeidet med å vidareutvikle portalane til Lindås og dei andre kommunane i samarbeidet:

«Saman skal vi fornye og levere digitale tenester som gir innbyggjarar og næringsliv eit reelt digitalt førsteval.»

Dagens leverandør

Custom Publish (CP) leverer publiseringsløyising for alle portalar og intranett i Lindås og dei andre åtte kommunane knytt til IKT-samarbeidet.

Lindås kommune sin portal vart lansert i 2013, og byggjer på ein CMS-plattform. CMS-løysinga til Custom Publish skal støtte alle tekniske krav til tilgjengelegheit og universell utforming.

Portalen følgjer to webstandardar:

- XHTML 1.0 Transitional
- CSS3

Portalen byggjer på tre malar:

- Ein basismal for alle sider
- Ein standard innhaldsmal for alle undersider
- Ein innhaldsmal spesielt for framsida

I 2015 gjennomførte Custom Publish ei kvalitetsvurdering av portalen til Lindås kommune etter kriteriesettet til Difi. Vurderinga og avviksrapporten er lagt ved, og visar at kommunen hadde ein veg å gå for å møte alle krava.

Vi gjekk systematisk gjennom avviksrapporten og sette i verk fleire tiltak ilag med dei andre kommunane i IKT-samarbeidet. Kommunane retta opp eigne feil, Custom Publish retta opp ein del av sine og vi hadde dialog med fleire leverandørar – mellom anna skjemaleverandøren vår, KF Skjema.

Tenesteskildringar og klarspråk

Vi har jobba mykje med tenesteskildringar og klarspråk dei siste åra. Etter deltaking på KS sine klarspråkkurs har vi laga eit oppskriftshefte til alle som skal levere innhald til portalen. Sjå vedlegg 6.

I haust skal vi starte på tredje og siste runde i eit omfattande prosjekt, der vi har skildra alle tenestene våre på nytt – etter den nye malen.

Då vi starta arbeidet i 2016, inviterte vi sentrale fagpersonar og forfattarar til skrivekurs.

Anbod på ny løysing

Sidan avtaleperioden med CP nærmar seg slutten, er kommunane midt i ein anbudsprosess. Tilbudsfristen på anbodet for nye portalar er 13. september 2017. Etter dette startar utviklingsarbeidet med ein ny leverandør.

Universell utforming har vore eit sentralt perspektiv i heile anbudsprosessen. I arbeidet med kravspesifikasjonen, fekk vi hjelp av det eksterne konsultentselskapet Netlife Research til å kartleggje korleis brukarane våre opplever dagens løysing. Fakta frå innsiktsfasen er samla i to dokument, og lagt ved kravspesifikasjonen til anbodet. Sjå frå side 10 og utover i vedlegg 2. Fleire av krava i anbodet på ny portal vil hjelpe oss på vegen mot ein meir brukarvenleg og universelt utforma portal, mellom anna:

- Krav til **universell utforming og tilgjenge** (sjå side 6 og 7 i vedlegg 2)

- Vi krev at løysinga skal følgjer «forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske IKT-løsninger» og oppfyller suksesskriterier i WCAG 2.0-standarden.
- Vi ber også om at leverandøren skal skildre korleis dei vil teste og etterprøve at vi følgjer standarden.
- Krav til **intuitiv navigasjon** basert på kundeåtferd (sjå side 9 i vedlegg 2)
- Krav til **kontinuerleg brukartesting** både før og etter lansering (sjå side 10 i vedlegg 2)

Målet er å vere på lufta med ny portal mot slutten av 2018.

Kjente feil og manglar

- Navigasjon, struktur og presentasjon
 - **Menystrukturen med nedtrekksmenyar** gjer at fleire av innbyggjarane våre ikkje finn det dei leitar etter. Det er ikkje intuitivt at du må halde musepekaren over menypunkta for å få fram meir informasjon. Når du først har fått opp nedtrekksmenyen er det vanskeleg å kome seg ut av han.
 - **Sida er tilgjengeleg med tastatur**, men det er ikkje mogleg å manøvrere sidelengs i menyen med piltastane. Dette gjer at det er tungvint å nå ei teneste som kjem langt bak i menystrukturen. Fokusmarkeringa er heller ikkje god nok. Det er vanskeleg å sjå kvar på sida du er, særleg når det er eit objekt (og ikkje tekst) som skal ha fokus.
 - **Designet på framsida** er låst. Det er ikkje mogleg å endre og prioritere kva modular som skal vere synlege på framsida, og på den måten endre fokus etter kva oppgaver som til ei kvar tid er på topp hos innbyggjarane våre. Framsida er i for stor grad prega av nyhende, ikkje informasjon om tenestene. Vi ønskjer at ny portal skal vere meir oppgåveorientert.
- Talegenerator

LeseWeb 2.0 er tilgjengeleg på alle sidene i portalen, men ligg låst øvst i venstre hjørnet og følgjer ikkje med når du scroller nedover sida. Verktøyet fungerer heller ikkje i tredjepartssystem (til dømes skjema) og på pdf-ar eller andre dokument vi har lenka til i innhald på portalen.
- Upresist søk

Det er vanskeleg å få gode treff på det interne søket til portalen. Dette handlar både om at den tekniske løysinga og presentasjonen av søkjetreffa ikkje er god nok, men også om overpublisering og utdatert innhald.
- Skjema

Vi har fleire løysingar for skjema. KF Skjema er vår hovudleverandør av digitale skjema, men vi har framleis ein del skjema på pdf. Det er ikkje mogleg å bruke talegeneratoren på portalen vår på dei digitale skjema til KF eller på skjema vi har laga på pdf.

- Byråkratisk språk

Vi jobbar aktivt med klarspråk, og er i siste fase av eit prosjekt for å skrive om alle tenesteskildringane våre til eit klart og forståeleg språk. Vi er ikkje heilt i mål med dette arbeidet, og manglar framleis informasjon om ein del av tenestene våre – særleg innanfor sektoren samfunnsutvikling og kommunalteknikk.

- Tekstalternativ til bilete

Retningslinjer og oppskrifter for publisering på portalen inneheld informasjon om korleis du leggjer forklarande tekst til bilete, men vi har mange forfattarar i kommunen og har ikkje ressursar til å dobbeltsjekke om alle følgjer desse retningslinene. Her kan det med andre ord vere manglar.

- Fleire språk

Innhaldet på portalen er ikkje tilgjengeleg på fleire språk. Vi har tidlegare hatt «google translate» på portalen, men måtte fjerne den etter ei tid i bruk. Verktøyet fungerer veldig dårleg på nynorsk, som er hovudmålet til Lindås kommune. I påvente av ny portal har vi ikkje erstatta «google translate» med eit nytt tilsvarande verktøy. Etter det vi veit, finst det ikkje eit godt verktøy på marknaden som omset frå nynorsk til andre språk på ein tilfredsstillande måte.

- Feil HTML-kode på innhald

Vi har brukt feit skrift i staden for h-tags på mellomtitlar i det meste av innhaldet på portalen, og møter difor ikkje krava til korrekt HTML-koding på denne delen av innhaldet. Her må vi endre rutinar og gjere ein ryddejobb.

Plan for retting av feil og manglar

Som tidlegare nemnt, har vi stilt krav til universell utforming i anbodet på ny portal. Vi ønskjer å bruke rapporten etter tilsynet til Difi aktivt i utviklingsarbeidet med ny leverandør, og håpar vi får utvida frist til å rette opp avvik – slik at vi kan bruke ressursane på den nye portalen, og ikkje den vi har i dag.

Relevante lenker

- [Trykk her for å gå til nettstadkart, med oversyn over alt innhald på portalen.](#)
- [Trykk her for å gå til visningsalternativ på portalen.](#)
- [Trykk her for å gå til anbodskonkurransen for nye portalar på Doffin med lenke til kravspesifikasjon m.m..](#)

Vedlegg

- Vedlegg 1: Tilbod frå dagens leverandør av portalløysing, Custom Publish – Unntatt offentlegheit etter § 23.3
- Vedlegg 2: Kravspesifikasjon til nye portalar – tilbudsfrist 13. september 2017
- Vedlegg 3: Avtale med KF Skjema med skildring av løysingsforslaget til leverandøren – Unntatt offentlegheit etter § 23.3
- Vedlegg 4: Kvalitetsvurdering av nettstad og tenester – Custom Publish, 2015

- Vedlegg 5: Avviksrapport etter kvalitetsvurdering – Custom Publish, 2015
- Vedlegg 6: Skriveguide til tenesteskildringar i Lindås kommune

Med helsing

Silje Andvik Hoaas
saksbehandlar

Dette dokumentet er elektronisk godkjent og har difor ingen signatur.

Vedlegg:

Vedlegg 1 Avtale med Custom Publish UO
Vedlegg 2 Kravspesifikasjon til nye portalar
Vedlegg 3 Avtale med KF Skjema UO
Vedlegg 4 Kvalitetsvurdering 2015
Vedlegg 5 Avviksrapport etter kvalitetsvurdering 2015
Vedlegg 6 Skriveguide til tenesteskildringar i Lindås kommune

Mottakarar:

Direktoratet For Forvaltning og Ikt Postboks 8115 0032 OSLO
Dep