

Region Midtjyllands strategi for hjemmesider og intranet

1. Introduktion

Regionens strategi for hjemmesider og intranet har som formål at

- understøtte organisationens aktive brug af hjemmesider og intranet
- præcisere de overordnede rammer for brugen af hjemmesider og intranet
Rammerne kan uddybes lokalt
- skabe overblik over beslutninger samt udpege retningen og pejlemærker
- skabe forståelse for, at vi samarbejder om web på tværs af koncernen
- definere den kvalitet, regionen ønsker på hjemmesider og intranet

Som hjemmesider forstås www.rm.dk og hjemmesider for hospitaler og institutioner mm. Som intranet forstås regionens fælles intranet, www.intranet.rm.dk, og tilsvarende lokale intranet.

Strategien tager udgangspunkt i regionens Ledelses- og Styringsgrundlag, samt i regionens kommunikationspolitik. Strategien for hjemmesider og intranet er en koncernstrategi og underordnet kommunikationspolitikken og informationssikkerhedspolitikken.

Strategien har afsæt i den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi fra august 2011, hvor indsatsområderne er:

- Slut med papirblanketter og brevpost
- Ny digital velfærd
- Tættere offentligt digitalt samarbejde

Region Midtjylland har pt. ikke retningslinjer for brugen af sociale medier. På koncern-intranettet findes dog en række gode råd til brugen af de sociale medier.

Når der ikke er nævnt andet i strategien, ligger ansvaret hos Koncern Kommunikation.

Et bilag til regionens strategi for hjemmesider og intranet beskriver beslutninger og aftaler om web. Indholdet kan løbende ændres efter diskussion i web-dialogforum.

Strategien revideres og fokuspunkter evalueres hvert andet år. Første gang ved udgangen af 2013. Dog bliver det vurderet om der er behov for tilpasninger, når regionens it-strategi foreligger.

2. Regionens strategi for hjemmesider og intranet

Mission

Regionens hjemmesider og intranet er omkostningseffektive kommunikationskanaler, der skaber værdi for borgere, brugere, samarbejdspartnere og medarbejdere.

Sådan skaber hjemmesider og intranet værdi

- Når brugeren får løst sin opgave tilfredsstillende
- Når brugerne hjælper sig selv via hjemmesider og intranet. På den måde understøtter hjemmesider og intranet det overordnede mål om digitalisering af arbejdsgange og medvirker til effektive arbejdsgange.
- Når brugerne er bedre forberedt inden fx hospitalsophold eller bliver hurtigere raske, fordi de hjælpes af info på hjemmesider.
- Når regionens medarbejdere deler viden.
- Når siderne styrker organisationens brand (og negativ værdi, når de ikke styrker brandet).

Vision

Regionens ambition er at udvikle hjemmesider og intranet med

- styrket dialog med og mellem brugerne
- etablering af selvbetjening, hvor det er muligt
- på sigt at inddrage brugerne direkte i udvikling og innovation

Mål

Regionen Midtjylland ønsker på hjemmesider og intranet at

- skabe værdi for brugerne
- borgere, brugere og samarbejdspartnere nemt skal kunne finde regionens relevante information
- informationerne er forståelige for sidens brugere
- tage hensyn til svage brugergrupper
- skabe dialog
- skabe god kvalitet på hjemmesider og intranet
- skabe selvbetjeningsmuligheder både eksternt og internt, hvor det er relevant
- regionens udgivelser fortrinsvist udkommer digitalt
- udvise en stor grad af åbenhed – fx åbne postlister og dagsordener fra udvalg, samt akkrediterings-dokumenter og LUP-undersøgelser
- styrke de demokratiske processer – fx video af regionsrådsmøder og politikernes blog
- tiltrække kvalificeret arbejdskraft

Struktur

www.rm.dk er regionens koncern-site henvendt til borgere og samarbejdspartnere. Det fortæller om organisationen, administrationen og om det politiske og demokratiske niveau i regionen. Her er organisationen i dialog med borgerne, fx med mulighed for at indhente svar i høringer og stille spørgsmål til regionen. Sitet dokumenterer også regionens historie, fx i form af referater fra regionsrådets møder. www.rm.dk er desuden den brede indgang til Region Midtjylland og henviser til drifts-hjemmesiderne.

Drifts-hjemmesider som fx en hospitals-hjemmeside er især henvendt til brugerne, fx de indskrevne patienter på et hospital og pårørende. Det er de brugere, hjemmesiden skal skabe værdi for.

Desuden kan regionen i mindre omfang stå for kampagne-hjemmesider. Et eksempel var valg-hjemmesiden ved regionsrådsvalget 2009.

Definitioner

- Koncern-hjemmeside: www.rm.dk er regionens eneste koncernhjemmeside
- Drifts-hjemmesider bliver brugt som selvstændige hjemmesider for en del af organisationen, fx en hospitalshjemmeside.
- Eksterne drifts-hjemmesider – hjemmesider betalt af andre.
- Kampagne-hjemmesider – Tidsafgrænset kampagne.
- Koncern-intranet – fælles for alle regionens medarbejdere
- Lokale intranet – er intranet for en del af organisationen fx et hospital. Det kan også være et tværgående intranet for en bestemt gruppe, fx et intranet for pedeller.

Hjemmeside = website

En side på en hjemmeside kaldes en webside

Regionens intranet er opdelt i et koncernintranet for alle og lokale intranet for medarbejderne lokalt. Intranettene skal skabe værdi for medarbejderne i det daglige arbejde ved at understøtte effektive arbejdsgange og videndeling samt understøtte fælles kultur og forståelse på tværs.

Enhver medarbejder i regionen kan få adgang til at lægge indhold på hjemmesider og intranet (se dog afsnit om kvalitetssikring side 5) Det afklares lokalt, hvordan indhold og struktur styres inden for de fælles rammer.

Regionen skal bruge sine resurser hensigtsmæssigt. Ved at samle resurserne om ét CMS, arbejde fælles på at udvikle funktionalitet og have et ensartet design udnytter regionen stordriftsfordele. Integration med andre webplatforme og it-services både internt og eksternt kan give brugerne merudbytte. Desuden kan vi inspirere hinanden på tværs til at kommunikere bedre på hjemmesider og intranet. Alle hjemmesider og intranet i regionen skal udarbejdes i det fælles CMS.

Ved at definere krav til kvaliteten og krav til redaktørerne arbejder regionen på at holde et højt kvalitetsniveau på sine hjemmesider og intranet.

Hjemmesider og intranet skal overholde en række designrammer med udgangspunkt i regionens designguide. Rammerne beskriver udseende, grafiske elementer og frihedsgrader inden for designet.

Designrammerne skal

- sikre genkendelighed på tværs i regionen
- sikre ensartede faciliteter for brugerne i det omfang, det er besluttet i organisationen
- sikre tilgængelighed

Desuden betyder designrammerne, at det teknisk er rationelt at drive og udvikle mange hjemmesider og intranet.

Målgrupper

Regionens hjemmesider tilgodeser brugere af regionens tilbud, borgere (herunder jobsøgende) og samarbejdspartnere. Andre grupper af besøgende på regionens hjemmesider, som fx turister skal henvises til mere relevante hjemmesider via link.

Koncernhjemmesiden www.rm.dk bliver besøgt af alle slags mennesker i alle aldre og med alle udgangspunkter for at bruge nettet.

Hovedmålgruppen på sitet er den almindelige og forudsætningsløse borger. Ganske almindelige borgere skal kunne forstå og drage nytte af hjemmesiden. Derfor skal de overordnede sider være skrevet og struktureret, så de kan bruges af dem.

En lang række mere professionelle brugere, deriblandt regionens egne ansatte og regionens samarbejdspartnere, henter oplysninger på sitet. Det betyder dog ikke, at de nødvendigvis er fagpersoner på de områder, hvor de leder efter information. Dermed kan en professionel bruger være lige så forudsætningsløs som en borger.

På regionens driftshjemmesider er målgruppen typisk smallere og lettere at definere, fx er patienter hovedmålgruppen på en hospitalshjemmeside. Her er det vigtigt at formidle, så den svageste del af målgruppen kan forstå indholdet.

Web-sider med særlige målgrupper skal markeres tydeligt fx med "Til socialrådgivere". Fx hvor informationen sprogligt og strukturmæssig udelukkende er henvendt til professionelle brugere inden for området.

Som baggrund for alle drifts-hjemmesider skal der være en beskrivelse af målgruppen. Ansvar for beskrivelsen ligger hos den del af organisationen, der står for hjemmesiden.

Organisation

Koncern Kommunikation er systemejer på CMS og har det overordnede ansvar for hjemmesider og intranet.

Koncern Kommunikation har ansvaret for koncern-intranettet og www.rm.dk. Dog sådan, at hver del af organisationen er ansvarlig for de sider og den information, der handler om egen organisation.

Ansvar for en drifts-hjemmeside eller et lokalt intranet ligger hos den del af organisationen, som hjemmesiden/intranettet handler om.

Webteam i Koncern Kommunikation varetager support, dog sørger de lokale webansvarlige for support lokalt. Koncern Kommunikation varetager også udvikling af CMS, hjemmesider og intranet. Koncern Kommunikation sikrer systemernes drift via aftaler med fx It eller eksterne hostingfirmaer.

Web-dialogforum rummer repræsentanter for hele regionen. Web-dialogforum drøfter udviklingsmuligheder, prioriteringen af de fælles opgaver på webområdet samt regionens egne standarder for web. Forummet er rådgivende for kommunikationschefen. Kommunikationschefen kan efter en beslutnings karakter vælge at tage den op i Styregruppen for fælles it-systemer, Strategisk sundhedsledelsesforum eller direktionen.

Hospitalsenheder og andre dele af organisationen afgør selv, hvordan de internt organiserer arbejdet med hjemmesider og intranet.

Kvalitetssikring

Hjemmesider og intranet er dynamiske medier. De bør være aktuelle og korrekte. Derfor har regionen fokus på kvalitetssikring af hjemmesider og intranet.

Ansvar for kvalitetssikringen ligger hos den del af organisationen, der står for den enkelte hjemmeside/intranet.

Kvalitetssikring opnås sådan:

1) Alle redaktører (= ansatte der bidrager med indhold til hjemmeside og intranet) har gennemgået Synkron Via grundkursus og kurset "Skriv til Nettet". Kurserne kan gennemføres lokalt på samlet én dag. Koncern Kommunikation kan dispensere fra kravet om kursus, hvis en tilsvarende viden kan sandsynliggøres, eller der sker en tilsvarende sidemandsoplæring. Kravet gælder for nye redaktører efter 01.01.2012.

Der er tale om en oprustning på uddannelsessiden, særligt hvad angår den sproglige side af redaktør-arbejdet. Mange redaktører får i dag et grundkursus i Synkron, mens langt færre uddannes i at formidle på nettet.

2) Siderne er aktuelle og korrekte. Det vil sige, at enhver side er gennemgået inden for det seneste halve år, hvor det er kontrolleret, om indholdet er korrekt og at alle link virker.

3) Søgningen på de enkelte hjemmesider/intranet kvalitetssikres ved at søgestatistikken gennemgås hvert halve år. Søgmaskinen optimeres herefter for at forbedre resultaterne. Fx ses på de søgninger, der ikke har givet resultater, for så vidt muligt sikre, at folk vil få resultater, med mindre søgningerne slet ikke giver relevans på regionens hjemmesider og intranet. Det er et lokalt ansvar at kvalitetssikre søgningen.

4) For at sikre at hjemmesiden kan bruges af personer med nedsat funktionsevne skal koden bag hjemmesiderne tjekkes halvårligt, om den lever op til WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) på niveau AA – fejl rettes om muligt. Ansvar er hos Koncern Kommunikation. Dog skal lokale redaktører huske enkelte ting som fx at skrive alternative tekster til billeder. Ansvar for det ligger lokalt.

5) Koncern Kommunikation undersøger, om der kan trækkes yderligere kvalitetskriterier ud af en ekstern måling

Måling, succeskriterier og samt fokuspunkter for 2012-13

Der er tidligere (se side 2) oplyst en række mål. En del af disse mål følges op af målinger samt fokuspunkter:

Mål	<ul style="list-style-type: none"> • skabe værdi for brugerne • borgere og brugere og samarbejdspartnere skal nemt kunne finde regionens relevante information • informationerne er forståelige for sidens brugere
Måling	<ul style="list-style-type: none"> • Regionen følger brugen af hjemmesider og intranet via et webstatistiksystem. Udover statistik over de besøgende og deres brug af hjemmesider og intranet, kontrollerer systemet eksterne link og tjekker siderne for stavfejl, advarer mod cpr-lignende tal og kontrollerer om tilgængelighedskrav til koden bag siderne er opfyldt. Der udarbejdes årligt en oversigt over de væsentligste statistiktal. Der opsamles statistik om søgninger på sitet • Regionen laver efter behov brugertest på hjemmesider og intranet • Regionen laver en årlig måling af brugertilfredshed på henholdsvis hjemmeside og intranet, evt. ekstern måling via fx Klean Scorecard

Fokuspunkter 2012-2013	<ul style="list-style-type: none"> • Vi ønsker i den kommende periode at indføre en fast årlig brugertilfredshedsundersøgelse på hjemmesiden og en tilsvarende på intranettet • At der ud fra målinger defineres nogle relevante succeskriterier • www.rm.dk rummer i dag også en række drifts-hjemmesider – fx de sociale tilbud, institutionernes websider og dele af regional udvikling. I den kommende periode skal de om muligt at flytte til selvstændige hjemmesider • Designet for regionens hjemmesider revideres og optimeres til mobile enheder med lanceringstidspunkt forår 2012.
-------------------------------	---

Mål	<ul style="list-style-type: none"> • Tage hensyn til svage brugergrupper
Måling	<ul style="list-style-type: none"> • Regionen deltager i den årlige Bedst På Nettet
Succeskriterium	<ul style="list-style-type: none"> • At vi ligger i midten af regionerne eller bedre i Bedst på nettet
Fokuspunkter 2012-2013	<ul style="list-style-type: none"> • Hvordan kan vi forbedre vores hjemmesider for svage brugergrupper og hvilke målinger og succeskriterier kan understøtte de forbedringer?

Mål	<ul style="list-style-type: none"> • At skabe dialog
Måling	<ul style="list-style-type: none"> • At dialog via hjemmeside bliver registreret/opsamlet
Succeskriterium	<ul style="list-style-type: none"> • At alle hjemmesider og intranet viser dialogmuligheder og disse reelt bliver benyttet
Fokuspunkter 2012-2013	<ul style="list-style-type: none"> • Alle forsider skal rumme henvisning til dialog

Mål	<ul style="list-style-type: none"> • At skabe god kvalitet på hjemmesider og intranet
Måling	<ul style="list-style-type: none"> • Hjemmesiderne søges igennem for sider, der ikke er gennemset indenfor det seneste halve år. Desuden udtager Koncern Kommunikation 100 sider fra alle hjemmesider/intranet til manuel kontrol for, at indhold og link er korrekte
Succeskriterium	<ul style="list-style-type: none"> • At 95 % siderne er kvalitetssikret pr. 01/07 2011
Fokuspunkter 2012-2013	<ul style="list-style-type: none"> • Gennemføre halvårlige kvalitetstjek

Mål	<ul style="list-style-type: none"> • At skabe selvbetjeningsmuligheder både eksternt og internt, hvor det er relevant
Succeskriterium	<ul style="list-style-type: none"> • Der er gennemført mindst en ny selvbetjeningsløsning på initiativ af webdialogforum på en af regionens hospitals-hjemmesider
Fokuspunkt 2012-2013:	<ul style="list-style-type: none"> • Etablere samarbejde med It og andre relevante del af organisationen om selvbetjeningsløsninger

Mål	<ul style="list-style-type: none"> • At regionens udgivelser fortrinsvis udkommer digitalt
Måling	<ul style="list-style-type: none"> • Oversigt over publikationer, der er udsendt digitalt og udsendt på trykt
Fokuspunkt 2012-2013:	<ul style="list-style-type: none"> • At de relevante medarbejdere får information om fordele og ulemper ved print kontra digital udgivelser og der udarbejdes vejledning i at lave gode digitale udgivelser.

3. Bilag til regionens strategi for hjemmesider og intranet

Bilaget beskriver beslutninger vedr. web og ajourføres løbende i web-dialogforum, dvs. oftere end selve strategien.

Design

Region Midtjylland har et design for hjemmesider, som alle skal følge. Designet dækker over både et udseende til www.rm.dk og et udseende til lokale hjemmesider som fx [www. regionshospitalet-horsens.dk](http://www.regionshospitalet-horsens.dk)

Baggrunden for designet er beskrevet i regionens designguide – www.design.rm.dk

Målet med det fælles design er at skabe en brugergrænseflade, som er genkendelig for brugerne på tværs af regionen og brande regionen som en koncern.

Samtidig betyder det fælles design, at den enkelte enhed ikke skal bruge ressourcer på at indkøbe, udvikle og vedligeholde egne design.

Regionens intranet har også et fælles udseende. Baggrunden er rationale i at genbruge både udseende og en række faciliteter.

Mindre design-afgørelser

Logoet på en hjemmeside fører altid hen til sidens forside. Eksempelvis skal et klik på logoet på en af siderne under www.vest.rm.dk føre til forsiden af www.vest.rm.dk

System

Når man skaber og vedligeholder hjemmesider og intranet, skal alle enheder i regionen bruge det fælles CMS – Synkron Via.

Når regionens medarbejdere udarbejder hjemmesider eller intranet, som omhandler et samarbejde med andre organisationer eller som betales andre steder fra, fx fra staten eller via EU-midler, skal regionens CMS stadig bruges. Her gælder regionens designguide dog ikke.

Gevinsten ved brug af et fælles system er blandt andet

- Fælles udvikling
- Fælles support
- Udveksling og genbrug af viden
- Sikring af usability og handikaptilgængelighed via fælles standarder.
- Erfaringsopsamling
- Genbrug af kompetencer, hvis man skifter job i regionen

Domænenavne

Man kan frit bruge domænenavne, forudsat at de er ledige. Egentlige domænenavne som www.rm.dk skal købes via It. Subdomæner, som fx www.hr.rm.dk, er gratis at oprette og kan både bruges på en hjemmeside eller pege ind på en side på en hjemmeside. Hver hjemmeside skal kun vise et domænenavn, men andre domæner og subdomæner kan pege ind på siden.

Snitflader

Regionen hjemmesider har indholdsmæssige snitflader til blandt andet

www.sundhed.dk - Her er kontaktinformation til hospitaler, selvbetjeningsløsning og information om sundhed.

www.ventetid.dk – viser ventetider på hospitalerne

www.sundhedskvalitet.dk

www.borger.dk

www.regioner.dk

Desuden viser nyheder fra regionens sider på andre hjemmesider, se fx

www.presswire.dk

Regionen er ikke nødvendigvis vidende om brugen af nyheder på andre hjemmesider og behøver ikke at være vidende om det. Hvis regionens nyheder bliver brugt uhensigtsmæssigt, bliver muligheden for at standse dette undersøgt.

Teknik

Hjemmesider og intranet i regionen bliver skabt og redigeret på Content Management Systemet Synkron Via.

Der er to parallelle installationer af systemet. Den ene ligger på interne servere og rummer intranettet, mens den anden er hostet eksternt og rummer hjemmesiden.

Hjemmesider og intranet bruger samme søgemaskine og statistik-værktøjer. Søgemaskine og værktøjer kommer fra Siteimprove.

Regionen bruger Wordpress som blogplatform og Yet Another Forum som debatforum. Videoer bliver vist som streaming video via et videohotel hos Xstream. Dog tager Arkena sig af at streame regionsrådets møder. Oplæsningsfunktionen på www.rm.dk er Danlæs fra Mikroværkstedet.

Hjemmesider og intranet trækker desuden data fra en række interne og eksterne datakilder fx til medarbejdersøgning og jobopslag.