

Komunikační strategie a plán rozvoje portálu portal.gov.cz

V rámci dodávky vznikne dokument s analýzou současného stavu Portálu veřejné správy (PVS), určením další koncepce a plánem dalšího rozvoje. Zároveň bude v rámci dodávky odvedena práce na vzhledu (grafické návrhy a interaktivní demo), fungování a propagaci PVS v níže definovaném rozsahu.

Cílem projektu je zajistit v krátkém časovém horizontu odstranění zásadních nefunkčností a nedokonalostí portálu, zvýšení propagace portálu a detailní plán dalšího rozvoje portálu ve střednědobém horizontu.

Součástí dodávky jsou práce a výstupy popsané v následujících kapitolách.

1. Analýza současné funkčnosti a přehlednosti webu

V rámci analýzy vznikne popis současného řešení webu, především jeho struktury, uživatelského rozhraní a designu. Součástí bude také analýza interaktivních služeb a funkcí webu. Zvláštní důraz bude kladen na označení chyb a nedokonalostí ve fungování webu, ať už jde o chyby omezující zcela funkčnost webu a jeho částí, nebo nevhodné řešení snižující čas uživatelů strávený na stránce a zvyšující míru okamžitého opuštění portálu uživateli.

Analýza bude obsahovat také popis běžného současného chování uživatelů za použití metrik sledování návštěvnosti a chování uživatelů.

Analýza se věnuje také přístupu k portálu z pohledu administrátora a editora a popíše případné nedostatky redakčního systému a dalších ovládacích prvků a funkcí.

a) Zmapování struktury webu – navigace

Vytvoření mapy hierarchické struktury serveru a vzájemných vazeb jednotlivých sekcí a rozcestníkových stránek, která poslouží pro další části analýzy.

b) Popis rozvržení stránek webu – uživatelská přívětivost

Otestování a vyhodnocení uživatelského rozhraní jednotlivých typů informačních stránek PVS ve vztahu k uživatelské přehlednosti a přívětivosti používání.

c) Test funkcí a interaktivních služeb webu

- I. Otestování interaktivních služeb PVS, především životních situací a událostí, jejich uživatelského rozhraní i správnosti fungování a podávání odpovídajících výstupů. Výstupem bude popis fungování služeb.

d) Chyby a nefunkčnosti webu

Nalezení chyb a v případě možnosti i příčin chyb na portálu, popis jejich negativního dopadu na uživatele či administrátory portálu a závažnost chyby ve vztahu k cílům portálu.

e) Zásadní nedokonalosti webu

Nalezení nevhodných řešení a nedokonalostí vzhledu, logiky a chování portálu a jeho služeb, které sice neznemožňují využití informací či služeb portálu (jako chyba), ale pro uživatele jsou překážkou a mohou tedy mít negativní vliv na uživatelskou spokojenost a s tím související míru opuštění webu.

2. Definice cílových skupin uživatelů

Dodavatel definuje v rámci analýzy hlavní skupiny uživatelů a jejich očekávání při návštěvě PVS. Formou definovaných konverzí popíše dodavatel také představy zadavatele o využití PVS jednotlivými skupinami uživatelů.

Potřeby identifikovaných skupin porovná dodavatel s aktuálním stavem webu a nalezne hlavní možnosti zlepšení v naplnění očekávání uživatelů.

a) Potřeby a očekávání jednotlivých skupin

Analýza definuje uživatelské skupiny na základě odlišných požadavků uživatelů na informace a služby poskytované portálem, nebo informace a služby, které by uživatel mohl očekávat, že nalezne na centrálním webovém rozcestníku veřejné správy.

b) Konverze dle představ zadavatele

Popis chování a konkrétních chování uživatelů z pohledu zadavatele.

c) Současné možnosti webu ve vztahu k jednotlivých skupinám

Porovnání očekávání jednotlivých skupin uživatelů s tím, co PVS v současnosti nabízí a jakou formou.

d) Hlavní nedostatky a možnosti zlepšení

Definice oblastí, ve kterých PVS neplní očekávání uživatelů. Doporučení pro další rozvoj portálu směrem k naplnění očekávání uživatelů, i možnost rozšíření funkcí tak, aby portál mohl oslovit jiné, nové cílové skupiny.

3. Opravy zásadních chyb a nasazení vylepšení webu (předpokládaný rozsah 50 MH)

Na základě analýzy současného stavu portálu a analýzy cílových skupin dodavatel navrhne nejdůležitější opravy a jejich dopad na vylepšení funkčnosti a obrazu portálu v přístupu uživatelů. Navržené úpravy dodavatel seřadí dle jejich dopadu na stav portálu a ohodnotí na stupnici od 1 do 10 (10 nejdůležitější). Úpravy, které bude schopen dle vlastní analýzy a konzultace se současným dodavatelem portálu opravit sám, také nacenění formou pracnosti v MH (člověkohodiny).

Na základě výběru zadavatele následně dodavatel provede vybrané úpravy v hodnotě 50 MH. Součástí nabídky je cena za MH pro provádění těchto oprav.

Vzor tabulky navržených úprav:

Změna	Dopad (1 – 10)	Pracnost (MH)

- a) Návrh oprav a vylepšení formou balíků práce s odhadnutou pracností a mírou pozitivního dopadu na stav portálu
- b) Provedení prací v rozsahu 50 MH dle výběru zadavatele

4. Návrh nových funkcí a služeb portálu

Analýza bude obsahovat návrh nových funkcí a struktury webu v rámci komplexní středně a dlouhodobé koncepce rozvoje tak, jak vychází z analýzy současného stavu, očekávaných potřeb uživatelů, potřeb a možností zadavatele a legislativního rámce. V rámci koncepčního plánu rozvoje pak budou detailně popsány především tyto body:

a) Nové služby a funkce

Popis doporučených funkcí bude podán formou jednotlivých business case pro každou novou funkci (projekt). Materiály budou zpracované se zvláštním zřetelem na určení dotčených subjektů, saturaci očekávání uživatelských skupin, definici přínosů a rizik a odhad náročnosti zavedení změny.

b) Navigační struktura

Dodavatel navrhne umístění nových stránek a služeb do struktury stránek a napojení na hlavní stránky a již existující funkce a služby. Součástí návrhu mohou být i doporučené změny ve struktuře webu netýkající se integrace doporučených nových funkcí, pokud dodavatel uzná za vhodné do struktury zasahovat. Návrh nebude obsahovat jen mapu hierarchického uspořádání webu, ale i hlavní vazby a odkazy mezi stránkami se zřetelem na uživatelskou srozumitelnost a směřování uživatelů ke konverzím.

5. Analýza a návrhy zapojení portálu do internetu – propagace a služby

Analýza se zaměří na entitu portálu v internetovém prostředí a na aktuální i možné další napojení na služby a informační zdroje jiných portálů veřejné správy. Zároveň má za úkol vytipovat možné služby a informační kanály, které může PVS nabídnout ke konzumaci, ať už veřejně libovolným jiným webovým stránkám, nebo zabezpečeně konkrétním portálům veřejné správy.

Druhou částí této kapitoly je plán internetové propagace PVS s cílem zvýšit návštěvnost portálu, a to nejen přivedením nových uživatelů, ale také zvýšením četnosti opakovaných návštěv uživatelů. Dodavatel navrhne místa pro propagaci a formu propagace, se zaměřením na zlepšení propagace PVS na vyhledávacích (SEO analýza) a propagaci portálu formou odkazů na jeho nejužitečnější služby.

a) Napojení portálu a jeho služeb na stránky veřejné správy

- i. Využití obsahu a služeb jiných webů na portálu
- ii. Využití obsahu a služeb portálu na jiných webech

b) Propagace portálu

- i. SEO
- ii. Vhodné kanály
- iii. Oslovení cílových skupin
- iv. Metriky hodnocení úspěšnosti

6. Návrh nového vzhledu; rozložení stránek a jejich chování

Návrh nových stránek bude dodán formou interaktivního prototypu stránek, který bude prezentovat logiku procházení portálu, chování důležitých prvků i práci uživatele s hlavními funkcemi webu. Prototyp bude vytvořen jako interaktivní demo v podobě propojených webových stránek. Cílem je navrhnout a prověřit nové fungování zásadních částí PVS.

Další částí dodávky je pak grafický návrh, který detailně zobrazí rozvržení a vzhled PVS na příkladu alespoň tří stránek. Navržené bude také nové logo portálu a hlavní grafické prvky.

Vzniklé návrhy budou dodány:

- 1) V univerzálním grafickém formátu pro snadnou prezentaci návrhu (soubory jpg nebo png),
- 2) ve formátu zdrojového souboru grafického programu pro další zpracování grafikem a webdesignérem.

Návrhy tedy musí obsahovat tyto prvky:

- a) Grafický návrh, především
 - I. Logo a hlavní grafické prvky
 - II. Hlavní stránka
 - III. Hlavička a patička stránek
 - II. Životní situace a události
 - IV. Dalších až tři stránky, které doporučí analýza
- b) Návrh formou interaktivních demo stránek:
 - III. Hlavní stránka
 - IV. Životní situace a události
 - V. Vyhledávání
 - VI. Dalších až tři stránky, které doporučí analýza

7. Návrh komunikace nového vzhledu a služeb portálu

Dodavatel vypracuje komunikační strategii pro propagaci portálu a jeho zviditelnění na internetu i mimo něj, doporučí vhodné komunikační kanály a kampaně oslovující jednotlivé cílové skupiny. Součástí návrhu bude také grafické zpracování doporučených propagačních prvků (internetové bannery, brožury, letáky apod.). Dodavatel také sestaví textace promočlánků, textů nápovědy funkcí a služeb a další textové materiály spojené s propagací portálu a komunikace s uživateli.

- a. Komunikační kanály
- b. Cílové skupiny
- c. Grafické prvky a doporučení

8. Analýza zabezpečení portálu a analýza procesů z pohledu Zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti

Výstupem tohoto bodu dodávky bude dokument popisující současný stav zabezpečení portálu a dopad Zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti (dále jen ZoKB) na provoz webu Portal.gov.cz, návazných informačních systémů i dotčených správců systému. Zadavatel požaduje v rámci analýzy zabezpečení provést samostatný penetrační test portálu portal.gov.cz. Výstupem bude seznam nalezených zranitelností a rámcový návrh řešení pro jejich odstranění.

Dodavatel identifikuje povinnosti provozovatele portálu s ohledem na ZoKB a porovná je se současným stavem zabezpečení a procesů. Následně definuje všechny potřebné úkony nutné ke splnění požadavků ZoKB ze strany portálu.

9. Analýza a návrh technologické infrastruktury portálu

Dodavatel zmapuje softwarovou i hardwarovou infrastrukturu portálu a jeho jednotlivých služeb a aplikací, včetně případných vazeb na ostatní systémy mimo portál. Dále prověří stav a výkonové

limity jednotlivých prvků, analyzuje kritické body a slabá místa systémů a popíše možné incidenty, které mohou výpadky na těchto bodech způsobit.

Dodavatel také doporučí případné úpravy či rozšíření infrastruktury jak ve vztahu k současnému stavu a nastavení portálu, tak z pohledu jednotlivých rozvojových projektů navržených v předchozích částech analýzy.