

Fortsatt utveckling av BeBo-Processen

Förstudie kring behov av kommunikation och
insatser

Version: 1

Alla BeBo-rapporter finns att hitta på www.bebostad.se

2016_10

Emma Karlsson

WSP Sverige AB

2017-12-22

Innehåll

Förord.....	1
Sammanfattning.....	2
Bakgrund	3
Mål och Syfte	3
Avgränsning.....	4
Genomförande.....	4
Nulägesbeskrivning	4
Resultat och analys.....	7
Inledande webbanalys	7
Sammanställande av kommunikationsplan	8
Upphandling av ny webbplats	8
Resultat av ny webbplats	9
Slutsatser och rekommendationer	10
Ev. Bilagor	10

Förord

BeBo (Energimyndighetens beställargrupp för energieffektiva flerbostadshus) har funnits sedan 1989 och är ett nätverk av fastighetsägare och med Energimyndigheten som huvudfinansiär.

BeBos aktiviteter ska genom en samlad beställarkompetens leda till att energieffektiva system och produkter tidigare kommer ut på marknaden. Utvecklingsprojekten ska visa på goda exempel med effektiv energianvändning samtidigt som funktion och komfort inte försämras utan snarare förbättras.

WSP Sverige AB är ett teknik- och analyskonsultföretag som bland annat arbetar med energieffektiviseringsfrågor i olika typer av fastigheter. WSP levererar på uppdrag av Energimyndigheten förstudier och utredningar inom BeBos intresseområde. Denna förstudie är utförd av Emma Karlsson med stöd från Saga Hellberg, Åse Hagberg och Sofia Asp Lidberg på Byggherrarna.

Sammanfattning

Strukturen för den nya webbapplikationen BeBo-Processen färdigställdes under våren 2015. Webbapplikationen byggdes i plattformen wordpress, av samma leverantör som tidigare skapat både BeBo och Byggherrarnas webbplatser. Denna leverantör har sedan dess försvunnit och inom förstudien har möjligheter till vidareutveckling både i wordpress och i nytt format utretts, då det funnits en del brister i funktionerna både i BeBo-Processen och på BeBos webbplats.

Förstudien inleddes med att strukturera upp en kommunikationsplan för att veta att webbplatserna är anpassade för de syften och målgrupper kommunikationen är avsedd för.

Halvvägs genom förstudien gav Byggherrarna den nya webbleverantören Metamatrix i uppdrag att bygga nya webbplatser för BeBo (och BeBo-Processen) i den plattform som de redan gjort en ny webbplats för Byggherrarna i.

Att BeBo nu har en samlad webbplats, där Byggherrarna har ett tydligt ägarskap, insyn och kunskap i hur webbplatsen är uppbyggd gör det framtida arbetet med webbplatsen betydligt mkt säkrare. Det finns flera personer som vet hur webben och plattformen fungerar, och vilken information som skall läggas upp var.

Den nya webbplatsen fungerar bra. Sedan den lanserades har webbplatsen besökts lite mer än 4600 gånger, vilket är 20 % fler besök än den gamla webbplatsen hade under samma period det föregående året. Antalet återkommande besökare har också stigit och under perioden har det varit nästan 2 900 unika besökare på webbplatsen.

Många av de uppställda kommunikationsaktiviteterna har genomförts under 2017. Planering av hur kommunikationsarbetet och arbetet med webbplatserna skall fortsätta kommer genomföras kontinuerligt framöver.

Bakgrund

Strukturen för den nya webbapplikationen BeBo-Processen färdigställdes under våren 2015. Sedan färdigställandet har det varit osäkert hur väl webbplatsen används och fungerar, samt vilket behov av eventuell förbättring och vidareutveckling som föreligger. Återkoppling som kommit förstudieförfattarna till känna har varit att sidan är svår att förstå och att det moderna utseendet med inläggsvisning i ”anslagstavleformat” upplevs rörigt.

Webbapplikationen byggdes i plattformen wordpress, av samma leverantör som tidigare skapat både BeBo och Byggherrarnas webbplatser. Efter färdigställandet 2015 har webleverantörens avtal med Byggherrarna ej förlängts. Byggherrarnas nya webleverantör Metamatrix har gjort grundläggande felavhjälpning i wordpress, som kräver kontinuerliga uppdateringar och fixarbete, men det fanns ingen resurs hos Metamatrix som kunde eller ville vidareutveckla eller aktivt förvalta webbplatserna i det format de var.

Byggherrarna gav Metamatrix uppdrag att bygga en ny webbplats för dem under 2016. Metamatrix arbetar i plattformen Umbraco. Byggherrarna var nöjda med den nya webben och föreslog under det inledande arbetet med denna förstudie att även göra nya webbplatser för BeBo (och BeBo-Processen) i denna plattform.

Mål och Syfte

Syftet med förstudien är att utreda och beskriva hur webbsidan BeBo-Processen kan vidareutvecklas och på så vis attrahera fler besökare. Genom att göra en webbanalys kan kommunikationsbehovet identifieras och en kommunikationsstrategi tas fram.

Målet med BeBo-Processen är att ge kunskapsstöd kring energieffektiviserande renovering till fastighetsägare. Analysen mål är att utreda och beskriva om BeBo-Processen är en användarvänlig webbsida för allmän användning och om BeBos koncept och verktyg kommuniceras på bästa sätt. Genom att fler fastighetsägare och konsulter tar stöd av BeBo-Processen, som är en guide med verktyg och goda exempel, kan risken för suboptimering av energiåtgärder minskas.

Förstudien syftar även till att utreda hur BeBo-processens webbsida bör drifvas och förvaltas framöver. Under arbetet med förstudien har omfattningen kommit att utökas till att gälla även den huvudsakliga webbplatsen för BeBo, samt även hur fler aspekter av kommunikation och spridning av resultaten från BeBo bör hanteras.

Avgränsning

I förstudien har kommunikationen av BeBo-Processen via båda webbplatserna www.bebostad.se samt <http://beboprocessen.bebostad.se> studerats, men hur andra kanaler utöver internet och webbplatserna kan användas har inte studerats.

BeBo-Processen kommuniceras externt inom ramen för ett antal av modulerna i Energimyndighetens utbildningssatsning Beställarkompetens. Detta har inte ingått som en del i förstudien.

Genomförande

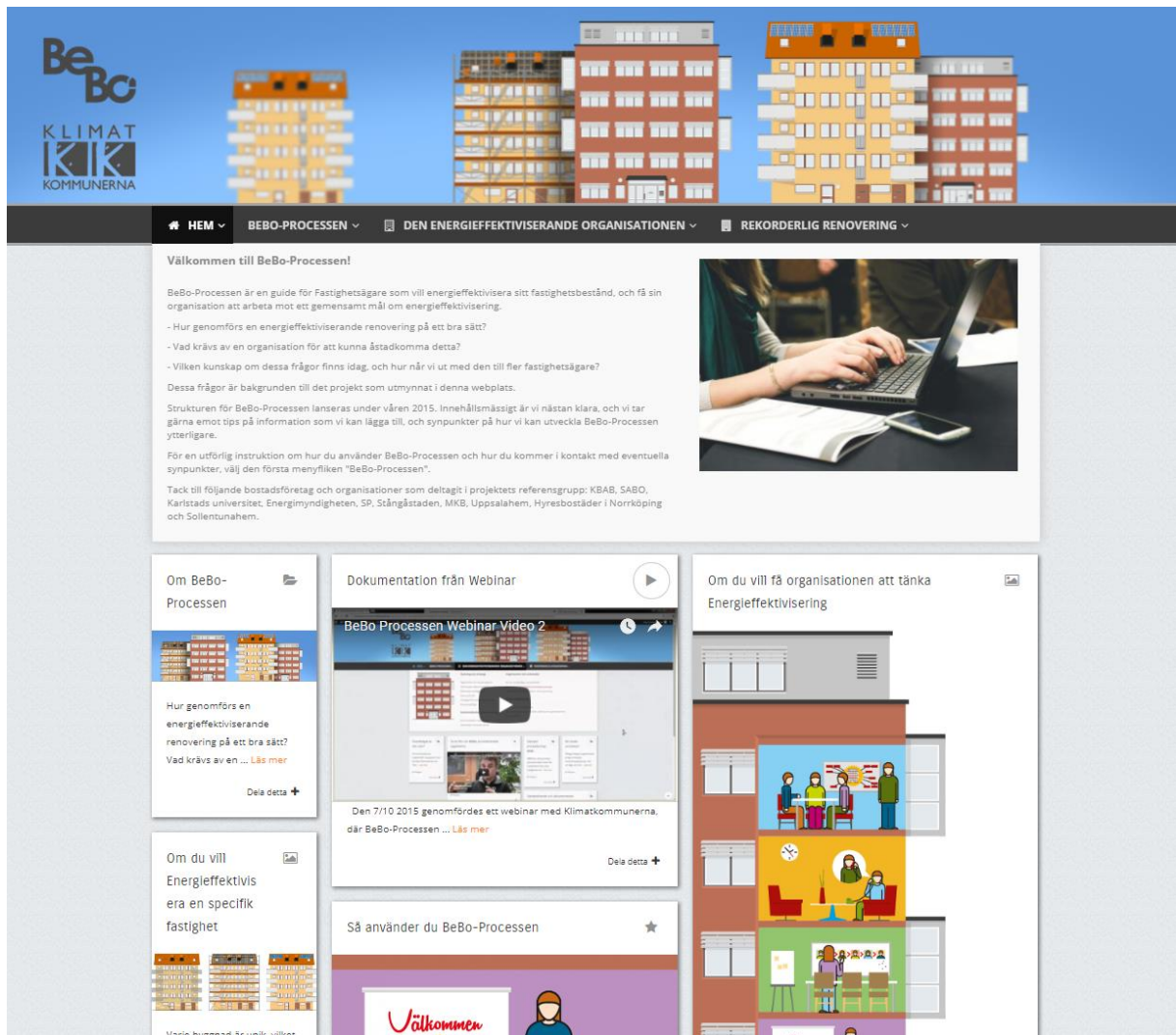
Förstudien har genomförts enligt följande.

1. Inledande webbanalys
2. Sammanställande av kommunikationsplan
3. Begäran av offert från webbföretag för genomförande
4. Workshop med webbföretag kring användarfunktioner på webbplatserna
5. Sammanställande av förslag till vidare arbete

Nulägesbeskrivning

Under 2014-2015 genomförde WSP ett projekt att göra en ”klickbar webapplikation” av det som kallades BeBo-Processen, en sammanställning av de olika momenten i ombyggnadsprocessen där energifrågan är viktig att få med.

Uppdraget omfattade att WSP utvecklade en webapplikation för BeBo-processen och sammanställer checklistor, resultat m.m. från olika relevanta BeBo-projekt i denna. Resultatet publicerades och återfanns på webben i nedan utseende, på adressen <http://beboprocessen.bebostad.se/>.



Webapplikationen BeBo-Processen är uppdelad i tre sektioner.

- BeBo-Processen
- Den energieffektiviserande organisationen
- Rekorderlig Renovering

Under fliken BeBo-Processen finns information om bakgrunden till sammanställningen i detta format, samt information om BeBo och Klimatkommunerna.

Den energieffektiviserande organisationen symboliseras av det röda kontorshuset. Under denna flik och underliggande rubriker hittar du information om hur du som organisation kan lyckas med energieffektiviseringsarbetet. Informationen är till stor del baserad på Klimatkommunernas ELSA-projekt, men även erfarenheter från BeBo-Projekt och andra relaterade projekt finns med.

Rekorderlig Renovering symboliseras av det gula flerbostadshuset. Under denna flik och underliggande rubriker hittar du information om hur du lyckas med energieffektivisering i ett faktiskt renoveringsprojekt. Informationen är till stor del baserad på olika BeBo-projekt, men även erfarenheter från Klimatkommunernas ELSA-projekt och andra relaterade projekt finns med.

Inläggen är uppdelade i olika kategorier, som symboliseras av den lilla ikonen uppe i högra hörnet av inlägget.

- **Läsning:** Det finns mer information att läsa, via en länk
- **Verktyg:** Något du kan använda dig av praktiskt och direkt
- **Media:** Det finns ett filmklipp eller en ljudupptagning att tillgodogöra sig
- **Exempel:** Visar upp goda exempel av mer specifik karaktär
- **Länk:** En hänvisning till material från en annan källa än BeBo/Klimatkommunerna

Inläggen är dessutom belagda med etiketter, eller ”taggar”. Detta gör det möjligt för dig att hitta alla inlägg som till exempel anknyter till en viss typ av teknik, eller en speciell aktör. Etiketterna beskriver olika typer av tillhörighet.

- Vilken typ av fråga som berörs, både generellt och mer specifikt
- Vilken typ av projekt som ligger till grund för innehållet
- Vilka externa parter som varit inblandade i detta projekt

Du kan hitta alla inlägg med samma etikett genom att klicka på etiketterna i det grå metablocket under inlägget.

För vissa inlägg finns även länkat till relaterade artiklar, där mer information som anknyter till ämnet du just läst om, går att finna.

Strukturen för BeBo-Processen färdigställdes under våren 2015. Innehållsmässigt kvarstår en hel del att göra, i att omsätta information från genomförda BeBo-projekt till användbara inlägg under respektive skede i BeBo-Processen. Arbetet med att gå igenom avslutade BeBo-projekt sker kontinuerligt och fortlöpande i takt med att fler projekt färdigställs.

Sedan färdigställandet har det varit osäkert hur väl webbplatsen används och fungerar, samt vilket behov av eventuell förbättring och vidareutveckling som föreligger. Detta samt hur BeBo-Processen i ännu större utsträckning skulle kunna användas för att kommunicera kunskap från BeBo beslutades som ett intressant område att titta på i en förstudie.

Resultat och analys

Inledande webbanalys

Webbanalysen genomfördes av konsultföretaget Innosearch som tittade på båda webbplatserna, www.bebostad.se samt <http://beboprocessen.bebostad.se>. Enligt offert skulle följande genomföras:

- Sökord och ranking - hur syns kunden på sina sökord
- Webbplatsens struktur
- UX-analys - hur användarvänlig är hemsidan för besökaren
- UX-analys mobilt - hur användarvänlig är hemsidan för mobila besökare
- Innehållet på hemsidan, vad säger texterna/bilderna?
- Analys av inlänkar till hemsidan, antal och kvalitet på inlänkar.
- Nyckeltal och mätvärden genom Google Analytics
- Heatmaps-analys - se var på sidan besökarna tittar.
- Beteende-analys - se hur besökarna betar sig på olika typer av undersidor.

För fullständig webbanalys se bilaga. Resultatet av webbanalysen gav en hel del svar och behjälplig vägledning.

Webbanalys www.bebostad.se

Slutsatsen i webbanalysen var att många saker fungerar bra på webbplatsen som har en stor outnyttjad potential. Ca 82 % av trafiken till webbplatsen kommer via dator och för denna trafik fungerar sidan väl. Dock fanns en hel del anmärkningar och kommentarer om saker som bör förbättras:

- Webbplatsen innehåller väldigt många 404-sidor, dvs länkar i innehåller som leder till sidor eller filer som inte (längre) finns.
- Det finns två sektioner på webbplatsen med snarlika webbadresser, www.bebostad.se/kunskapsbank respektive www.bebostad.se/kunskapsbanken.se vilket förvirrar.
- Det bör läggas mer tanke på hur webbadresser namnges, för att minska risken för förvirring.
- Det finns sidor kopplade till webbplatsen med annan design (<http://www.bebostad.se/nittonfilmer/>) som borde bättre inkorporeras på webbplatsen om det är avsikten att de skall finnas kvar.
- Sidan fungerar mer eller mindre inte alls på mobil/läsplatta och 61% av de besökare som kommer till webbplatsen via mobilen väljer att direkt lämna webbplatsen.
- Ordningen på rubrikerna i menyraden skulle kunna göras bättre, för att tydligare markera vad som är viktigt.

- Vid en heatmap-analys kan konstateras att väldigt få ens rör muspekaren över ”Rekorderlig Renovering” och näst intill ingen klickar.

Webbanalys beboprocessen.bebostad.se

Webbplatsen hade sedan lanseringen väldigt lite trafik, vilket kan bero både på att den inte marknadsförts tillräckligt på www.bebostad.se, att den inte var sökbar från google och att den låg som en separat sida. Många av kommentarerna från webbanalysen av www.bebostad.se återkommer i analysen av BeBo-Processen.

Kommentar om resultat

Webbplatserna har utvecklats organiskt under tiden som arbetet med dem fortgått. Det har varit väldigt svårt för de som ansvarat för att hålla webben uppdaterad att förstå alla funktioner i den, då det saknats dokumentation om hur det varit tänkt. De flesta brister kan hävdas bero på detta.

För att en webbplats skall fungera bra bör den vara väl genomtänkt och hanteras konsekvent så att besökaren känner igen sig och förstår var hen kan hitta vilken information.

Sammanställande av kommunikationsplan

Under slutet av 2016 sammanställdes en kommunikationsplan för BeBo för 2017.

Kommunikationsplanens grund togs fram av Marlene Roos, senior kommunikationskonsult på WSP. För anpassning till BeBo-verksamheten och de arbetssätt som BeBo och Byggherrarna har utvecklat stod Emma Karlsson, WSP och Saga Hellberg, Byggherrarna.

Kommunikationsplanen återfinns i bilaga och denna användes som grundmaterial vid upphandlingen av den nya webbplatsen. Den specificerar både vad syfte och mål för kommunikationen kring BeBo är, samt de olika målgrupper som identifierats.

Till kommunikationsplanen gjordes även ett förslag till aktivitetsplanering för 2017.

Upphandling och produktion av ny webbplats

Metamatrix handlades upp för att göra en ny webbplats, efter ett inledande arbete med behovsanalys, informationsstruktur och grafisk profil. Bland annat genomfördes en workshop med representanter från målgrupperna.

Webbplatsens funktionalitet specificerades i en kravspecifikation, se bilaga.

Den nya webbplatsen byggs upp med ett utseende som är ganska likt det gamla. Några av rubrikerna i huvudmenyn stuvats om något. Den stora skillnaden i uppbyggnad är att plattformen som den nya webben är byggd i inte kan hantera taggar och att ett inlägg bara kan synas på ett ställe i strukturen.

För den nya webben skrevs stora delar av textmassorna från den gamla webben om, för att förtydliga sådant som kanske tidigare varit otydligt.

Resultat av ny webbplats

Att BeBo nu har en webbplats där Byggherrarna har ett tydligt ägarskap, insyn och kunskap i hur webbplatsen är uppbyggd gör det framtida arbetet med webbplatsen betydligt mkt säkrare. Det finns flera personer som vet hur webben och plattformen fungerar, och vilken information som skall läggas upp var.

Den stora skillnaden med den nya webben är att BeBo-Processen nu är en integrerad del.

Slutsatser och rekommendationer

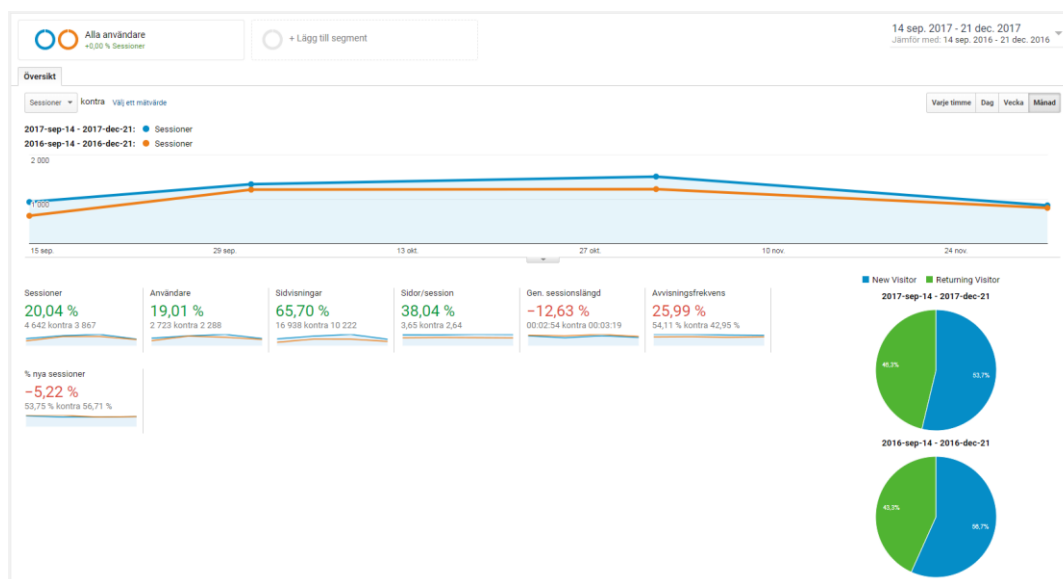
Vid en avstämning den 14 december 2017 mellan Emma Karlsson och Saga Hellberg rörande kommunikationsplanen och de för 2017 planerade aktiviteterna, konstateras att de flesta aktiviteter har genomförts eller påbörjats enligt plan, där den viktigaste punkten var att göra en ny webbplats där delarna från BeBo-Processen integrerats.

Andra viktiga kommunikationsaktiviteter som genomförts är att det gemensamma nyhetsbrevet från BeBo, Belok och Sveby kommit igång och levererat 4 st utskick samt att dessa och andra nyheter kontinuerligt delas på den skapade LinkedIn-sidan. I dessa nyheter har det kontinuerligt informerats om både Energilyftet och Beställarkompetens.

Under våren 2017 genomfördes den andra gemensamma resultatkonferensen för BeBo och Belok, BeBo var representerade på Byggherrarnas Byggherredagar och planeringen inför hur BeBo ska synas på Nordbygg är påbörjad.

För det fortsatta arbetet bör kommunikationsplanen i viss mindre omfattning uppdateras, och nya kommunikationsaktiviteter för 2018 planeras.

Den nya webbplatsen fungerar betydligt bättre än de tidigare webbplatserna. Detta gäller både leverans- och driftsäkerhet men också för besökaren. Sedan den lanserades har webbplatsen besökts lite mer än 4600 gånger, vilket är 20 % fler besök än den gamla webbplatsen hade under samma period det föregående året. Antalet återkommande besökare har också stigit och under perioden har det varit nästan 2 900 unika besökare på webbplatsen.



Det är idag också betydligt lättare för besökaren att ta till sig informationen som sammanställts under arbetet med BeBo-Processen. Efter input från Metamatrix experter ändrades benämningen på innehållet från BeBo-Processen som ansågs vara ett för svårt begrepp för besökaren, till rubriken ”Renovera energieffektivt”. Eventuellt blev denna nya benämning inte heller helt perfekt, då den inte speciellt tydligt anger att det är en guide som avses. Detta kan och bör utvärderas ytterligare framöver.

Innehållsmässigt kommer både BeBo-Processen och webbplatsen som helhet att kontinuerligt fyllas och utvecklas.

Bilagor

Bilaga 1. Webabalys Innosearch

Bilaga 2. Kommunikationsplan 2017 (inkl aktivitetslista och uppföljning)

Bilaga 3. Kravspec ny web