

1 BILAG – OPGAVEBESKRIVELSE

1 Kommunikationen i dag og fremadrettet

Landsbyggefonden (LBF herefter) er kendetegnet ved høj faglighed og stor indsigt i sit felt, og høster anerkendelse for dette blandt fagfæller. LBF bidrager til støtte og udvikling af det almene boligbyggeri og den almene boligsektors konkurrenceevne. Det sker gennem forskellige data- og evidensbaseret viden og støtteordninger. Derved er LBF med til at sikre en bæredygtig fremtid for livet i de almene boligområder. LBF vil fremadrettet have endnu større fokus på at synliggøre egne produkter og viden samt den forskel og samfundsværdi, disse er med til at skabe i samarbejde med landets boligorganisationer.

LBF laver analyser af den almene boligsektor, der dels handler om at sikre øget effektivitet og konkurrenceevne i sektoren, dels om at øge vidensniveauet og skabe klarhed over, hvad der virker i de forskellige indsatser og støtteordninger. LBF har en unik viden og data om den almene boligsektor, der indbefatter alt lige fra økonomi, beboersammensætning, driftsoplysninger mv. LBFs støtteordninger dækker over renoveringer, driftsstøtte, boligsociale indsatser samt nybyggeri.

LBFs ønsker et image, hvor LBF kendes og anerkendes som en konstruktiv, helhedsorienteret medspiller i den almene boligsektor. LBF skal ligeledes anerkendes som en central strategisk aktør, der er med til at sætte rammer for samarbejde og innovation mod en bæredygtig byudvikling. Men uden at gå på kompromis med LBFs faglige ry og anerkendelse som en troværdig, professional og ansvarsbevidst aktør.

1.1 Hverdagen

LBF har få kommunikationsressourcer til at varetage en bred vifte af opgaver. Det betyder, at den kommende Leverandør skal varetage en håndholdt eksekvering på kommunikationsydelserne og de initiativer, som måtte opstå løbende i rammeaftalens 4-årige periode. Med andre ord skal den kommende Leverandør kunne følge initiativer og udviklingsopgaver helt til dørs i samarbejde med LBF.

Dette betyder også, at LBF forventer hurtige reaktioner og responstider af den fremtidige Leverandør til at hjælpe og støtte med de opgaver, der måtte opstå i det daglige.

1.2 Målgrupper

LBFs har flere målgrupper for sin kommunikation. De primære er boligorganisationer, boligadministrationer, kommuner samt rådgivere hyret af boligorganisationerne.

Boligorganisationerne og boligadministrationerne samt deres rådgivere er den målgruppe, som har den hyppigste interaktion med LBF, da de bl.a. foretager indberetninger, registreringer, benchmarking, ansøger om midler og finder relevant information og viden via LBF.

Kommunerne er en anden målgruppe med hyppig kontakt til LBF. De kommunale medarbejdere benytter sig af selvbetjening, samarbejdsportaler samt informationssøgninger om regler, vejledninger og lignende.

Det er vigtigt at sikre letforståelige information til nye såvel som erfarende medarbejdere i boligorganisationerne og kommunerne.

De øvrige målgrupper består af ressortministeriet og styrelsen, interesseorganisationer, revisorer, fonde, visse forskningsinstitutioner og presse (lokal og national). Denne meget brede målgruppe skal LBF holde informeret om LBFs arbejde.

1.3 Kommunikationskanaler

LBF benytter aktuelt seks kommunikationskanaler, som er lbf.dk, forskellige subsites, diverse konferencer og arrangementer, en række nyhedsbreve, brug af eksterne medier og sociale medier. Disse kommunikationskanaler kommer Leverandøren til at beskæftige sig med enten ift. rådgivning eller konkrete arbejdsopgaver. Se bilag 6 om udvalgte kanalers performance i 1. kvartal af 2021.

1.3.1 Lbf.dk

LBFs digitale univers består af et hovedsite og fem subsites. Hovedsitet er lbf.dk. Lbf.dk er stort og har meget indhold. Hjemmesiden bruges primært til to formål: 1) til formidling af viden om LBFs mange produkter (publikationer, regler og satser, støtteordninger, analyser, indbetalinger, støttede projekter, arrangementer mv.). 2) som et arbejdsredskab for mange af sektorens fagprofessionelle, der bruger sitet som en indgangsportal til det væld af selvbetjeningsløsninger, der er en central del af LBFs forretning.

På lbf.dk finder man *LBF Magasinet*. Magasinet indeholder artikler, som har til formål at informere og inspirere boligorganisationer og kommuner o.a. i deres daglige arbejde med faglige historier fra hele landet.

Lbf.dk har en mindre engelsksproget udgave, der i nogen grad løbende bliver videreudviklet.

1.3.2 Subsites

Det digitale univers består yderligere af fem subsites ved navn Almene Data, Udsatte Områder, Bystrategisk Udsyn, Danmarkbolig.dk og skimmel.dk. Af disse subsites er følgende tre omfattet af rammeaftalen: Almene Data, Udsatte Områder og Bystrategisk Udsyn.

Almene Data stiller viden om den almene boligsektor til rådighed via statistikker og konkrete redskaber. Siden præsenterer gennemsnitsberegninger under temaerne effektiv drift, beboere, boliger, udlejning og renovering.

Udsatte Områder er en hjemmeside for den viden som følgeevalueringen af udviklingsplanerne for de 15 hårde ghettoområder generer. Følgeevalueringen afdækker

hovedparten af de forandringer, virkninger samt muligheder og udfordringer, der følger med omdannelsen af disse områder.

Bystrategisk Udsyn er en hjemmeside for LBFs konferencerække af samme navn. Gennem hjemmesiden finder man oplysninger om den næste konferences oplægsholdere, program mv. eller præsentationer, billeder mv. fra tidligere konferencer. Det er via Bystrategisk Udsyn man tilmelder sig konferencerne. Tilmeldingsmodulet er tilkoblet nyhedsbrevsmodulet Sendinblue.

Danmarkbolig.dk er en landsdækkende portal for den almene sektor, hvor boligsøgende kan søge blandt landets almene boliger ud fra geografi, huslejepriser etc.

Skimmel.dk er et kampagnesite, som har til formål at oplyse beboere og driftspersonale i lejeboliger med viden om skimmelsvampe. Kampagnesiden er blevet til via et samarbejde med Grundejerns Investeringsfond og Statens Byggeforskningsinstitut (nu BUILD).

1.3.3 Konferencer og arrangementer

LBF afholder løbende informationsmøder rundt om i landet om sine støtteordninger til de almene boligafdelinger. Det seneste år er LBF også begyndt at afholde webinarer og konferencer, hvor ambitionen er at holde et webinar om måneden og to konferencer om året. Disse nye initiativer er iværksat på baggrund af ønsket om mere synlighed udadtil.

Webinarerne tager primært udgangspunkt i konkrete støtteordninger, regulativer, selvbetjeningsløsninger mv. i LBF. Webinarerne retter sig mod medarbejdere i kommuner og boligorganisationer, som arbejder med eller har brug for konkret viden fra LBF.

Konferencerne har til formål at inspirere og give viden til aktører inden for byudvikling, hvad enten det er arkitekter, byplanlæggere eller boligsociale ledere. Målgruppen er ledere og ledende medarbejdere i kommuner, boligorganisationer og andre interessenter indenfor byudvikling.

1.3.4 Nyhedsbreve

LBF har to typer af nyhedsbreve, som begge indeholder fagligt indhold.

Den ene type fokuserer på at orientere og informere. Et eksempel på denne type nyhedsbrev er *LBF Orienterer*, som er målrettet boligorganisationer og kommuner, og hvor LBF orienterer om nye regler og initiativer mv. i LBF eller af anden relevans for de primære målgrupper.

Den anden type nyhedsbrev bærer et journalistisk præg, som fokuserer på at inspirere LBFs målgrupper. Et eksempel på dette er *LBF Magasinet*, som udsendes i forbindelse med nye artikler i Magasinet.

Til udsendelse af nyhedsbreve benyttes nyhedsbrevsmodulet Sendinblue.

1.3.5 Eksterne medier

LBFs annonceringsvirksomhed går primært på fire ben: Artikler, annoncer, bannerannoncering og paid social (LinkedIn). LBF køber f.eks. annoncespalter hos Altinget, Jyllands-Posten, Politiken etc., hvor artiklerne indeholder relevante historier fra områder og initiativer som LBF støtter.

LBF ønsker fremadrettet at være mere opsøgende ift. ekstern presse.

1.3.6 Sociale medier

LBFs fokus og voksende platform er LinkedIn med 3.405 følgere. På LinkedIn deles og spottes der for LBFs mange produkter i form af magasinartikler, arrangementer, nye tiltag, selvbetjeningsløsninger, nye publikationer, jobopslag mv.

LBF har bevidst afgrænset sig fra at benytte Facebook, Instagram og YouTube af flere forskellige grunde. En af grundene er, at LBFs primære målgrupper ikke er beboerne i den almene boligsektor, men fagprofessionelle, der typisk er at finde på LinkedIn.

LBF overvejer løbende om andre sociale medier skal inddrages.

1.4 Hjemmesidernes platformsofbygning

Følgende hjemmesiders opbygning vil kort blive beskrevet i dette afsnit:

- LBF.dk - <https://lbf.dk/>
- Udsatte områder - <https://xn--udsatteomrder-yfb.dk/>
- Bystrategisk udsyn - <https://bystrategiskudsyn.dk/>
- Almene data - <https://almenedata.dk/>

De tre hjemmesider LBF.dk, Udsatte områder og Bystrategisk udsyn er bygget på Umbraco CMS-plattformen i forskellige versioner. Disse driftes i LBF på et relativt traditionelt Microsoft driftssetup til at understøtte Umbraco.

Kildekoden for de tre hjemmesider ligger i et GIT repository. Deployment/idrifsættelse kører via et bygge- og deploymiljø. Teamcity bruges til at bygge og Octopus Deploy til at idriftsættelse.

1.4.1 LBF.dk

LBF.dk er oprindeligt bygget i 2014 på Umbraco 6. Hjemmesiden har været igennem en række iterationer og er bl.a. blevet opgraderet til Umbraco 7. Løsningen har visuelt været igennem to løft. Gennem årene er der blevet tilføjet en lang række nye komponenter og funktionaliteter, hvilket betyder, at LBF.dk's Umbraco-opbygning er relativt kompleks.

LBF.dk er endnu ikke porteret til Umbraco 8. Dette grundet en længere række gennemgribende ændringer mellem Umbraco 7 og Umbraco 8, som vanskeliggør opgradering.

LBF.dk er sat op med Umbraco 7.15.4 (lanceret marts 2020) og forventes at få en sikkerhedsopdatering til seneste version af Umbraco 7, Umbraco 7.15.7 (lanceret februar 2021).

1.4.2 Udsatte områder og Bystrategisk Udsyn

Hjemmesiden Udsatte Områder er sat op med Umbraco 8.2.1 (lanceret oktober 2019), og Hjemmesiden Bystrategisk Udsyn er sat op med Umbraco 8.6.4 (lanceret august 2020). Begge sider forventes at få en sikkerhedsopdatering til seneste version af Umbraco 8, Umbraco 8.14.0 (lanceret juni 2021).

1.4.3 Almene data

Almene Data er bygget fra bunden og hostes ved Netlify (<https://www.netlify.com/>), men er ikke bygget på Netlify. Alt indhold er i statiske JSON-filer, som den nuværende leverandør vedligeholder. Almene Data er lavet med Nuxt/VueJS (et statisk genereret website). Hjemmesiden og platformen, den er bygget på, er grundlæggende ikke blevet opdateret siden den blev lanceret.

2 Kommunikationsydelser

2.1 Strategi og rådgivning

LBF vil fremadrettede føre en mere aktiv kommunikation, hvilket betyder, at der løbende træffes vigtige kommunikationsstrategiske valg for at synliggøre LBFs arbejde. LBF har endnu ikke alle svarerne på, hvordan og på hvilken måde denne mere aktive strategi skal udføres. Den kommende Leverandør skal derfor levere rådgivning og sparring ift. udvikling og udrulningen af en mere aktiv kommunikationsstrategi.

Den bystrategiske satsning skal i højere grad afspejles i kommunikationen, hvortil den kommende Leverandør skal levere sparring.

LBFs sociale medie tilstedeværelse skal styrkes, hvortil den kommende Leverandør skal levere sparring og rådgivning.

2.1.1 Interessentanalyse

LBF har stor viden om de primære målgruppers interesser ift. LBF. Men LBF mangler viden om de sekundære målgrupper. LBF vil derfor som en del af rammeaftalen igangsætte en interessentanalyse for at indhente viden om: Hvem er LBFs sekundære målgrupper helt præcis? Hvad er deres interesser? Og er antagelserne om målgrupperne korrekte? Interessentanalysen vil foregå i et samarbejde mellem LBF og Leverandøren.

Viden fra interessentanalysen skal være et delelement ift. at kunne træffe fremtidige beslutninger ift. LBFs kommunikation.

2.2 Hjemmesideudvikling

Det digitale univers, som indgår i dette udbud, er hovedsitet lbf.dk og de tre subsites [Almene Data](#), [Udsatte Områder](#) og [Bystrategisk Udsyn](#). På tværs af de fire hjemmesider skal den kommende leverandør levere følgende ydelser:

- Brugerundersøgelse og -inddragelse
- Tekstmæssig optimering
- Visuel formidling
- Kontinuerlig udvikling
- IT-udvikling og test
- Vedligeholdelse

Ydelserne knyttet til hjemmesiderne vil blive uddybet i nedenstående.

2.2.1 Brugerundersøgelse og -inddragelse

LBF ønsker større indsigt i brugeroplevelsen og -rejsen på det digitale univers. De sidste par år har LBF fået hele tre nye subsites og et nyt webtilgængeligt redesign af lbf.dk. Dette giver anledning til at genbesøge og kortlægge brugerrejsen og informationsbehovet hos brugerne. Den kommende Leverandør skal i et samarbejde med LBF lave en brugerundersøgelse af LBFs digitale univers. Dette skal sammen med interessentanalysen og andre forhold danne grund for kommende kommunikationsinitiativer ift. det digitale univers.

2.2.2 Tekstmæssig optimering

Hjemmesideteksterne skal løbende optimeres i et samarbejde mellem LBF og Leverandøren for at styrke et professionelt og ensartet udtryk af LBFs hjemmesidetekster. Teksterne skal være letforståelige informationer og beskrivelser til både nye og garvede medarbejdere i og udenfor den almene boligsektor.

2.2.3 Visuel formidling

Den visuelle formidling og konkretisering af LBFs ydelser skal fortsættes i et samarbejde mellem LBF og Leverandøren. Visuel formidling af LBFs kerneydelser er centrale for at sikre en let forståelig formidling af LBFs komplicerede sæt af rammer, regler, regulativer, vejledninger mv.

Et af LBFs primære produkter er data. Denne data er af forskellig karakter og spænder lige fra viden om økonomi, beboere, boliger, udlejning samt støttesager og opgøres på mikro- og makroniveau. Leverandøren skal i et samarbejde med LBF sikre en intuitiv og korrekt formidling af LBFs data enten via infografik, diagrammer, kort mv.

2.2.4 Kontinuerlig udvikling

Hjemmesiderne skal af Leverandøren løbende justeres og tilpasses nye IT-løsninger, ønsker, behov og lovgivning, som måtte opstå i rammeaftalens løbetid. Særligt

selvbetjeningsdelen på lbf.dk er central for LBFs virke. Denne del skal holdes under opsyn med henblik på muligheder for optimering.

Statistisk for hjemmesiderne hentes fra Piwik Pro.

Fra august 2021 påbegynder LBF en videreudvikling af selvbetjeningssiden, så data fra de enkelte selvbetjeninger kommer længere frem på lbf.dk. Dette for at gøre det nemt og intuitivt for brugerne at finde den rigtige selvbetjening, som de skal bruge til at finde eller indberette data til. Opdateringen forventes færdig inden d. 1. december 2021. Den kommende Leverandør skal overtage driften og evt. videreudvikle denne opgave løbende.

2.2.5 IT-udvikling og test

LBF opdaterer løbende hjemmesiderne og laver nye hjemmesider, hvis der er et tydeligt behov. Leverandøren skal eksekvere de designmæssige ændringer på en hensigtsmæssig og brugervenlig måde for LBFs medarbejdere. Leverandøren skal bistå og udføre grundige tests af nye ændringer inden ændringerne sættes i produktion.

2.2.6 Vedligeholdelse

Leverandøren skal levere service og vedligeholdelse af hjemmesiderne ved evt. driftsproblemer. I tilfælde af systemnedbrud på de enkelte hjemmesider er LBF og de eksterne brugere afhængige af, at de nødvendige tiltag foretages med kort varsel.

Som en del af rammeaftalen skal Leverandøren derfor stille nødvendigt beredskab til rådighed til gennemførelse, idet der skal skelnes mellem afhjælpning af kritiske fejl, der forhindrer drift, og mindre kritiske opdateringer.

LBF.dk skal inden september 2023 igennem i portering til Umbraco 8, som en del af rammeaftalen.

Udover hvad der er beskrevet i punkterne ovenfor, kan vedligeholdelse af LBFs hjemmesider bl.a. bestå af følgende ydelser:

- Fejlfinding
 - Ved fejl i backend skal Leverandøren identificere årsagen til fejlen.
- Fejl- og mangelfhjælpning
 - Efter aftale med LBF skal fejl rettes omkostningseffektivt og hurtigst muligt. Ved fejl, der skyldes eksterne kilder, er det Leverandøren, som kontakter de relevante eksterne systemansvarlige.
- Løbende optimering bl.a. på basis af gennemgang af svartidsmålinger
- Afdækning og beskrivelse af nye behov i forbindelse med udbygning af hjemmesiderne
 - I forbindelse med indførelse af ny lovgivning, ændrede underliggende systemer el.lign. vil der være behov for at tilpasse hjemmesiderne, f.eks. i form af udbygning af funktionaliteten. Leverandøren skal her vejlede i forhold til forskellige løsningsmuligheder.
- Implementering af mindre ændringsønsker

- Opdatering i forbindelse med nye versioner af basissoftware
 - Leverandøren skal efter behov opdatere systemet, så dette er kompatibelt med den software, som brugerne af systemet anvender.
- Administrationsbruger/systemejer-support
 - Opgaven indbefatter løbende support i form af vejledning omkring fejlretning og forslag til andre løsninger og forbedringsforslag.
- Vedligeholdelse og opdatering af systemdokumentationer
- Planlægning, styring og dokumentation af testforløb

2.3 SEO

LBF har påbegyndt arbejdet med at publicere indhold, der er væsentligt for boligorganisationer og kommuner, for at opnå bedre rating i Google. Denne bestræbelse skal Leverandøren bistå LBF med. Bestræbelsen udgøres blandt andet af SEO - teknisk og redaktionel optimering ift. performance i organisk søgning, som Leverandøren skal bistå LBF med.

LBF arbejder med SEO på alle af LBFs hjemmesider. På lbf.dk har man specifikt arbejdet med landing pages. Disse udvikles løbende for på effektiv og overskuelig vis at samle en række oplysninger om et emne inden for et afgrænset forvaltningsområde og fremstille dem i en bruger- og SEO-venlig form. I øjeblikket har LBF tre landing pages, placeret under LBF Magasinet, med emnerne [Grøn Screening](#), [Ekstern Granskning](#) og [AlmenGIS](#). Disse skal LBF arbejde mere målrettede med fremadrettede ift. forudbestemte mål og effektopfølgning.

2.4 Løbende og bred designbistand

Leverandøren skal løbende yde designbistand i en bred vifte af sammenhænge, f.eks. skins til webinarer, videreudvikling af designguides, billedjustering, udvikling af infografik mv.

2.5 Opsætning af publikationer i trykt og digitalt format

LBF har flere publikationer i trykt og digitalt format, hvortil den kommende Leverandør skal lave selve opsætningen af disse publikationer.

2.6. Webtilgængelighed

LBF er tolket til at høre under lov om webtilgængelighed, og LBF justerer derfor løbende sine hjemmesider, selvbetjeningsløsninger og digitale publikationer i overensstemmelse med lovgivningen. Dette betyder at fremtidige digitale tiltag skal være webtilgængelige.

LBF har indgået en kontrakt med virksomheden Diversa, som tester, vurderer samt vejleder ift. webtilgængeligheden af LBFs digitale løsninger og publikationer. Den kommende Leverandør skal derfor i relevant omfang samarbejde med Diversa eller en tilsvarende leverandør omkring webtilgængelighed og forbedringer.

2.7 Grafisk bistand til konferencer og arrangementer

LBF afholder egne konferencer og forventes fremadrettet at deltage ved flere eksterne arrangementer f.eks. folkemødet og eksterne netværksmøder, gå-hjem-møde mv. Til disse arrangementer skal Leverandøren yde grafisk bistand ift. at designe det grafiske udtryk til arrangementerne via. grafiske produkter tilpasset arrangementets lokation. De grafiske produkter kan være alt fra scenebannere til navneskilte mv.

3 Organisering og samarbejde

Samarbejdet med Leverandøren skal ske via en entydig kommunikation, hvor Leverandøren har én overordnet projektleder, hvor projektledelse, opgavebestillinger, estimater og økonomi går igennem. Dette gælder også, hvis Leverandøren har dannet et konsortium eller anvender underleverandører.

Den daglige drift/kommunikation vil primært forløbe mellem LBFs kommunikations team, typisk mellem LBFs kommunikationsrådgiver og Leverandøren.

Der bliver nedsat en styregruppe bestående af afdelingschefen for Center for Særlig Driftsstøtte, LBFs projektleder og kommunikationsrådgiver samt en eller flere repræsentanter fra Leverandøren. Styringen af styregruppemøderne og den overordnede økonomi vil primært blive varetaget af LBFs projektleder på opgaven.

Kommunikationsydelserne skal tilvejebringes via en styret proces præget af stor agilitet, således at ydelser og løsninger fremkommer i en løbende dialog imellem Leverandøren og LBFs repræsentanter. Der vil være behov for dialog imellem LBFs projektleder og Leverandørens projektleder ift. at sikre, at der er balance imellem de af Leverandøren allokerede ressourcer og de dedikerede ressourcer hos LBF.

For at sikre ovenstående forhold skal der imellem Leverandøren og LBF aftales en passende organisering og mødestruktur.

For at undgå misforståelser og af hensyn til LBFs medarbejdere skal alle Leverandørens medarbejdere på projektet skrive og tale flydende dansk.

Efter underskrivelse af rammeaftalen vil Leverandøren få en grundigere indføring i LBFs målgrupper, kommunikationskanaler, hjemmeside-setup mv. Dette vil ske mod sædvanlig timebetaling i henhold til rammeaftalen.