



Lessebo Kommun

Webbpolicy för Lessebo kommun

Policy för Lessebo kommuns webbplatser

Beslutad i Kommunstyrelsen 2009-11-10

Innehåll

Inledning	5
Bakgrund	5
Syfte, målgrupper och begränsning	5
Mål	6
Information.....	6
Kommunikation	6
Tjänster.....	6
Lagar, allmänna riktlinjer och handledning	6
Lessebo kommuns riktlinjer för kommunala webbplatser	7
Ska följa allmänna riktlinjer för tillgänglighet.....	7
Alternativ läsning	8
Översättning	8
Struktur	8
Länkar.....	8
Enhetlig presentation av gemensam information.....	9
Webbsidor på externa webbplatser och system	9
Ska inbjuda till kommunikation, dialog och delaktighet.....	9
Dokumentarkiv.....	9
Protokoll från politiska möten m.m.	9
Förenkla kommunikation	9
Kontaktpersoner	10
Besök, lokaler, öppettider	10
Ska fungera som kommunens krisinformationsfunktion	10
Ansvar och behörighet	10
Informationsansvar	10
Dokumentansvar.....	10
Webborganisation.....	11
Styrgrupp för webbplatserna	11
Webbansvarig.....	11
Kommunikationsgruppen	11
Redaktion.....	11
Redaktör	11
Skribent.....	11
IT-support	11
Projektorganisation	11
Utveckling	12

Inledning

Webbtekniken erbjuder stora möjligheter till information, kommunikation, samverkan och interaktivitet. Kommunala hemsidor är en betydelsefull informationskälla med möjlighet till interaktiva tjänster för de egna medborgarna och även ett viktigt ”ansikte utåt” gentemot externa intressenter.

I denna policy fastställer vi de riktlinjer för vilken standard Lessebo kommuns webbplatser ska hålla.

Policyn är framtagen av ledningsgruppen för Lessebo kommun och Kommunikationsgruppen i Lessebo kommun och beslutad i Kommunstyrelsen 2009-**-**.

Bakgrund

Lessebo kommuns officiella webbplats på Internet – www.lessebo.se – publicerades för första gången 2001. Efter att samarbetspartnern Decam Internet AB gick i konkurs gjordes webbplatsen om helt 2002. Kommunens samtliga sidor administrerades i verktyget Artologik 2.3 i samarbete med Artisan Global Media.

Under 2004 publicerade kommunen en ”skolwebb”, www.lessebo.se/skolwebb där kommunens olika skolformer presenterades på en separat webbplats gjord i samma webbverktyg. På samma sätt tillkom Kosta Glascenter www.kostaglascenter.se som en egen webbplats i samma verktyg under 2005.

Av de kommunalt helägda bolagen var det endast AB LesseboHus som hade en egen webbplats www.lessebohus.se.

I vår senaste version av externa webbplatser (klar 2010) har Lessebo kommun en gemensam organisation och ett gemensamt verktyg för samtliga webbplatser. All verksamhet som drivs i förvaltningsform, bolag och projekt administreras av en gemensam webborganisation utifrån denna webbpolicy. Domännamnen www.lessebo.se, www.kostaglascenter.se och www.lessebohus.se benämns fortsättningsvis ”webbplatsen” eller ”webbplatserna”.

Syfte, målgrupper och begränsning

Informationen på webbplatserna ska minska behovet av traditionell pappersinformation och därmed ge miljö- och transportvinster. Den ska stärka och fördjupa demokratin genom att bland annat ge större insyn i verksamheten och förbättrade möjligheter att påverka och föra en dialog.

Webbplatsen ska utveckla och förbättra servicen gentemot olika målgrupper och bidra till att ge kommunen ett effektivare resursutnyttjande. Webbplatsens informationsutbud och form ska också stärka kommunens ställning som ett attraktivt alternativ för boende, näringslivsverksamhet och turism/besöksnäring. Kommunens externa webbplats är ett viktigt verktyg för information till allmänheten i händelse av större olycka eller annan kris.

Innehållet på den publika delen av kommunens webbplats ska tillgodose olika målgruppers intressen.

Vi har identifierat tre huvudmålgrupper:

- Kommuninvånare och inflyttare
- Företagare
- Besökare

Elever och föräldrar är den externa webbplatsens målgrupp i rollen som invånare. Däremot bör information som publiceras på webbplatsen i första hand vara av typen övergripande information om verksamheten, snarare än ingående operativ information.

Till dessa målgrupper finns media, andra myndigheter m.fl. som lätt ska kunna hitta information under avdelningen ”Om Lessebo kommun”.

Personal i kommunen är inte den externa webbplatsens målgrupp då de förväntas söka sin information via kommunens intranät.

Mål

Information

Vi ska använda webbplatsen för att offentliggöra information till målgrupperna. Besökare ska enkelt hitta information om våra verksamheter och tjänster. Informationen ska bidra till att stärka de värden som Lessebo kommun står för (se dokument Profil för Lessebo kommun KS 2009-**-**) och överensstämja med information som sprids på annat sätt.

Kommunikation

Det ska finnas bra möjligheter till dialog med politiker och tjänstemän: Vi ska ha en webbplats som inbjuder till dialog och delaktighet. Besökare ska enkelt och säkert kunna få kontakt med politiker och tjänstemän.

Tjänster

Webbplatsen ska på sikt utvecklas så besökare kan utföra tjänster direkt via Självservice vid ett besök på webbplatsen.

Lagar, allmänna riktlinjer och handledning

Innehållet på kommunens hemsidor ska följa gällande lagar och förordningar som exempelvis Förvaltningslagen, Sekretesslagen, Personuppgiftslagen, Offentlighetsprincipen, Lagen om upphovsrätt, Tryckfrihetsförordningen, Marknadsförings- och varumärkeslagen, Upphovsrättslagen samt Lagstiftning om elektroniska anslagstavlor och BBS:er.

Särskilt bör beaktas att samtliga foton, illustrationer, texter och annat material som används på kommunsidorna ska vara upphovsrättsligt friköpta och att samtliga personuppgifter som inte kan betraktas som harmlösa, har ett godkännande för publicering.

Vi utgår ifrån de internationella riktlinjerna för tillgänglighet [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\)](#) som tagits fram av [World Wide Web Consortium \(W3C\)](#) genom [Web Accessibility Initiative \(WAI\)](#), samt de svenska riktlinjerna i ”Vägledningen 24-timmarswebben”.

Lessebo Kommuns IT-policy, informationssäkerhetsinstruktioner samt ”Kommunikationspolicy för Lessebo Kommun” inklusive profilprogram ska kontinuerligt beaktas i sammanhang som rör webben.

För dem som arbetar med webbplatserna finns ”Handbok för redaktörer och skribenter på Lessebo kommuns webbplatser” och ”Handbok för administratörer på Lessebo kommuns webbplatser” som handledning för hur riktlinjerna ska hållas.

Lessebo kommuns riktlinjer för kommunala webbplatser

På webbplatserna ska samtliga kommunala förvaltningar och bolag ingå i en gemensam struktur och layout, dels för att tillgodose webbplatsens användarvänlighet genom en tydlig navigeringsstruktur, dels för att öka trovärdigheten genom en tydlig och gemensam avsändare.

Startsidan ska erbjuda en enkel och ren design med tydliga ingångar i en struktur för webbplatsen som speglar besökarens förväntningar och behov.

I vissa fall, då det av någon anledning bedöms som omöjligt, olämpligt eller icke önskvärt att integrera viss information i den officiella webbplatsen, kan verksamhet efter prövning undantas från kravet att inlemmas i den officiella webbplatsens struktur/layout och istället ges möjlighet att publicera information i annorlunda form. Ett exempel på detta är funktionalitet som inte erbjuds i vårt publiceringsverktyg som blog-funktion, registerfunktion m.m. Inför val av sådan extern publicering ska säkerställas att kommunens grafiska profil kan användas.

Webbplatserna ska struktureras så att de kan administreras effektivt och enkelt. Exempelvis ska information endast finnas i ett exemplar men kan göras tillgänglig med hjälp av länkar.

Information, presentation och upplägg på varje enskild webbsida ska vara enkel att förstå, korrekt, uppdaterad och transparent. Med ett ”budskap” per sida, genom att skriva kortfattat med det viktigaste först och använda ett enkelt språk och en kort sammanfattning av varje sida blir varje webbsida lätt att överskåda. Info om sidansvarig med kontaktfunktion ska visas på varje sida vilket skapar transparens.

Webbplatsen ska ha grundläggande sökmotoroptimering vilket innebär att alla sidor ska märkas upp enligt standard med nyckelord och beskrivning.

På webbplatserna ska endast information som vi själva äger finnas. Annan information kan finnas i form av länkar, citat och referat med tydlig hänvisning till informationsägaren. Som exempel länkar vi till www.glasriket.se för specifik information till besökare som exempelvis bokning och listning av ”bo, äta göra” och evenemangskalender.

Webbplatserna ska vara tekniskt enkel att använda. Vid användning av speciella filformat och tillägsprogram ska vi för varje filtyp och program göra en noggrann avvägning av hur vi kan göra det enkelt för användaren. Exempelvis ska PDF-filer öppnas i användarens PDF-läsare för att undvika att webbläsaren spärrar körbara filer. Tillägsprogram bör inte kräva att användaren har administratörsrättigheter på datorn.

Ska följa allmänna riktlinjer för tillgänglighet

Som myndighet har kommunen höga krav på tillgänglighet till sina webbplatser. Alla som besöker webbplatsen ska kunna ta del av innehållet på ett enkelt sätt oavsett ålder, nationalitet, utbildning, datorvana eller funktionshinder vare sig fysiska eller mentala. Det ska vara enkelt att hantera information som finns på webbplatsen på ett effektivt sätt.

Att följa Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) gör att webbplatsen ska kunna användas i de hjälpmedelsprogram som personer med olika funktionsnedsättningar använder. WCAG stöds av ”Vägledning för 24-timmarswebben ” som ska användas som praktiskt stöd vid uppdatering och utveckling av kommunens webbplatser för att säkerställa webbplatsens grundläggande tillgänglighet.

Alternativ läsning

Förutom de hjälpmedelsprogram som finns på marknaden ska webbplatsen erbjuda olika former alternativ läsning för särskilda målgrupper. Vi har prioriterat de olika alternativen i ordningen:

1. Lyssnafunktion
2. Lättläst
3. Teckentolkning

Översättning

Många av kommunens målgrupper har inte svenska som förstaspråk. För att ge en övergripande förståelse för innehållet på webbplatsen kan vi använda elektroniska översättningstjänster av typen Google Translate.

För ett urval av webbplatsens sidor är det särskilt viktigt att informationen översätts korrekt. Dessa ska översättas till prioriterade språk. Prioriterade sidor (utan inbördes ordning):

- Barn- och utbildning
- Besökare: Listorna ”Bo, äta och göra på www.glasriket.se översätts till engelska och tyska)
- VA och renhållning
- Näringsliv
- IFO

Prioriterade språk är i ordning 1) engelska 2) tyska 3) holländska.

Struktur

Webbplatsen ska ha en överskådlig struktur. Menysystemet bör ej övertiga 3 nivåer. Analysera istället informationen för att hitta alternativa presentationer. T ex genväg till ”skolor i kommunen”.

För att sökfunktionen ska fungera optimalt ska besökarnas sökbeteende analyseras. Utifrån analyser ska vi kunna lägga till nyckelord till sidor som gör att det är lätt att hitta.

Länkar

Sidor får inte länkas till tomma sidor eller sidor som är ”under konstruktion”. På varje sida ska finnas en tillbakalänk till entrésidan. På enskilda kommunala webbplatser utanför webbplatsen ska det finnas länkar till kommunens officiella hemsida.

Möjlighet finns för vissa aktörer inom Lessebo kommun att få en länk från de kommunala webbplatserna till egna webbplatsen efter avstämning med redaktör:

- föreningar inom Lessebo kommun kan länkas från de kommunala hemsidorna/föreningsregister
- företag inom Lessebo kommun kan länkas från de kommunala hemsidorna/företagskalender
- turistmål/motsvarande inom Lessebo kommun kan länkas från de kommunala hemsidorna/turistinfo. Detta görs dock i första hand från www.glasriket.se

I övrigt ska externa länknings göras med sparsamhet och försiktighet med tanke på kraven på objektivitet och uppdatering. Länkar från kommunala hemsidor ska syfta till seriösa hemsidesadresser, företrädesvis myndighetsadresser/motsvarande, med tydlig anknytning till ämnet på respektive kommunal sida.

I regel ses en länk på en extern webbplats till en kommunal som positivt. Kommunen har ingen laglig rättighet att hindra någon från att länka sin sida till en kommunal webbplats. Denna typ av länkning bör vara kostnadsfri för kommunens del. Lessebo kommuns vapen/kommunlogotype får dock inte användas på någon icke-kommunal webbplats, för länkning till kommunens webbplats via ett grafiskt element - såvida inte kommunen, via informationsansvarig, tagit eget initiativ till detta.

Enhetlig presentation av gemensam information

Enhetlig presentation av gemensamma funktioner gör användning av webbplatsen enklare. Vi ska sträva efter att uppnå enhetlighet i så många aspekter som möjligt.

Webbplatserna ska erbjuda enhetlig presentation av exempelvis dokumentbibliotek, kontaktpersoner m.m.

Verksamheter som utvecklar ny funktionalitet för användning på Internet ska överväga vilka funktioner som kan lösas med gemensamma resurser. Ett exempel är funktion som erbjuder medborgare eller andra, inloggning i kommunens verksamhetssystem för självservice. I första hand ska vi erbjuda inloggning via gemensamt autentiseringssystem istället för att göra skilda inloggningssystem för olika system.

Webbsidor på externa webbplatser och system

Sidor som tillhör webbplatsen ska uppfylla samma krav som övriga webbplatsen och ha en enhetlig grafisk profil. Det innebär att även sidor som skapas i andra informations- och verksamhetssystem ska följa den grafiska profilen och fylla samma krav på tillgänglighet. Exempel på sådana sidor och system är bibliotekets blogg (Wordpress), turistsidorna (Glasriket AB) och föreningsregister (FRI)

Ska inbjuda till kommunikation, dialog och delaktighet

Webbplatsen ska stärka och fördjupa demokratin, inbjuda till dialog och till delaktighet. Genom att bland annat ge insyn i kommunens verksamheter, göra offentligt material tillgängligt förbättras invånarnas möjlighet att föra en dialog med politiker och därmed att påverka i den demokratiska processen.

Dokumentarkiv

Exempel på sådana funktioner är dokumentarkiv med offentliga dokument som policys, riktlinjer och bestämmelser,

Protokoll från politiska möten m.m.

Vi ska publicera protokoll från politiska möten direkt efter att protokollet är justerat och avidentifierat. Protokollet ska ligga på webbplatsen under innevarande år + 3 år. Den som söker äldre protokoll kan få dessa via e-post från respektive nämndssekreterare.

Förenkla kommunikation

Kommunens webbplats ska underlätta för medborgare och andra att kommunicera med förtroendevalda och tjänstemän. En sådan funktion kan vara en typ av förslagslåda eller ”Synpunkter från allmänheten”. En sådan funktion ska utformas med tanke på vår önskan om öppenhet men samtidigt överväga de risker för smutskastning som finns.

- Lessebo kommun bemöter inlägg en direkt till den som ställer frågan, varken inlägg eller fråga publiceras på webbplatsen.
- Man kan få vara anonym men för att få svar måste man ange e-post, adress eller telefonnummer.

- Den som gör ett inlägg ska veta hur det behandlas.

Kontaktpersoner

Vi ska även ge goda möjligheter att kontakta tjänstemän så att våra målgrupper enkelt kan föra en dialog i enskilda ärenden. Kontaktfunktion ska fungera enkelt och säkert.

- Det innebär att den ska vara lätt att underhålla när personer på olika befattningar byts ut.
- Det ska underlätta för tjänstemännen att följa de rutiner och regler som finns kring kommunikation.
- Det ska vara möjligt att kommunicera med meddelanden oavsett om man har tillgång till e-post eller ej.
- Alla kontaktuppgifter ska presenteras överskådligt.
- På webbplatsen finns en samlad kontaktsida för förtroendevalda ledamöter, ordinarie och reserver, där kontakterna ska vara grupperade efter nämnd. På samma sätt finns en lista för kontaktpersoner inom förvaltningarna. Det ska gå att länka till respektive grupp.
- Kontaktpersoner för den externa webben är förvaltningschefer, enhetschefer och ett antal specialistfunktioner för vilka vi publicerar namn, titel, direkttelefon (inkl. mobiltelefon).
- Kontaktpersoner för den externa webben är ordförande och 1:e vice ordförande i respektive nämnd vilka vi publicerar namn, befattning, partibeteckning, telefonnummer.
- Övriga ledamöter publiceras med namn, befattning, partibeteckning.

Besök, lokaler, öppettider

Information om kommunens adresser och öppettider ska publiceras på en samlad sida.

Ska fungera som kommunens krisinformationsfunktion

Webben är ett krisinformationsverktyg och ska därför alltid vara förberedd med aktuell basinformation för krissituationer som enkelt kan publiceras på webbplatsens förstasida.

Ansvar och behörighet

Det ska finnas en tydlig ansvarsfördelning för webbplatsen. Det säkerställer att webbplatsen hålls levande och följer riktlinjerna. Administratörer har full behörighet till webbplatserna medan redaktörer och skribenter grupperas i redaktioner som tilldelas rättigheter för specificerade avdelningar eller sidor.

Informationsansvar

Förvaltnings- och verksamhetschefer är informationsansvariga för information om sina respektive verksamheter. Varje kommunal förvaltning eller enhet ansvarar för att information på webbplatsen inom ansvarsområdet uppdateras kontinuerligt och att initiativ tas för att ny information, som bedöms angelägen för målgruppen, publiceras.

Dokumentansvar

Dokumentansvar innebär ansvar för att hålla informationen uppdaterad. Det innebär ansvar för att säkerställa att information på sidan är korrekt, uppdaterad och följer riktlinjerna. Dokumentansvarig ska anges på varje sida på webbplatsen. Detta är särskilt viktigt då andra skribenter kan uppdatera en sida.

Webborganisation

Styrgrupp för webbplatserna

Ledningsgruppen i kommunen är styrgrupp för drift och utveckling av webbplatserna. Gruppen fattar avgörande beslut om utvecklingsprojektet och fördelar resurser till löpande webbverksamhet.

- Beslutar om struktur- och designändringar på startsida och målgruppsidor.
- Beslutar om designändringar.
- Beslutar om resurser.

Webbansvarig

Webbansvarig ansvarar för att leda och driva utvecklingen av webbplatserna och fungerar som specialist i utformnings- och utvecklingsfrågor. Webbansvarig ansvarar även för att webborganisationen får tillgång till utbildning och att verktyg och rutiner fungerar.

- Beslutar om ändringar i behörigheter.
- Ansvarar för utveckling av mallar och gemensamma sidor

Kommunikationsgruppen

Gruppen består en redaktör från varje förvaltning samt personal-, ekonomiavdelningen och en IT-tekniker. Kommunikationsgruppen ansvarar för löpande webbutvecklingsuppgifter. Redaktörerna har ansvar för att bevaka sin verksamhets speciella frågor.

- Kan besluta om struktur- och designändringar på intresse- och informationssidor.

Redaktion

Redaktionen består av en redaktör och en eller flera skribenter. Rättigheter till enskilda sidor läggs på redaktionsnivå. Redaktionen har gemensamt ansvar för gemensamma sidor som exempelvis högerkolumnens hängränna.

Redaktör

Fungerar tillsammans med webbansvarig som stöd för skribenter. Utformning av hängrännor och länkning till externa organisationer godkänns av redaktör.

Skribent

Skribenter har dokumentansvar för sina respektive sidor, dokument eller avdelningar.

- Kan besluta om ändringar i innehåll på egna sidor.
- Godkänner sidor genom att publicera sidorna

IT-support

Lessebo Kommuns IT-avdelning ansvarar för tekniska frågor och säkerhetsfrågor kring webbplatserna.

Projektorganisation

Vid större utvecklingsprojekt kring webbplatserna bör en särskild projektgrupp tillsättas. I den gruppen kan olika typer av externa konsulter anlitas (tillgänglighetskonsult, översättare, webbkonsult).

Under projektperioder kan behörigheten att publicera sidor plockas bort från skribenterna. Då godkänner skribenter ändringar på egna sidor genom att skicka sidan för publicering och redaktörer eller webbansvarig godkänner sidan genom att godkänna publicering.

Utveckling

Lessebo Kommuns mål är fortsatt utveckling av kommunens webbplats i enlighet med 24-timmarsmyndighetens intentioner, med syftet att tillgodose besökarnas förväntningar på information, service, insyn och interaktion, liksom att möta effektiviseringskrav inom den kommunala verksamheten. Webbplatsen ska kunna byggas ut med ytterligare funktionalitet för att uppfylla våra totala krav på webbplatsen.

Vi ska fortlöpande analysera hur webbplatsen används med hjälp av ett antal beslutade mätpunkter. På så vis kan vi få fram nyckeltal som går att jämföra över tid och på så sätt kan vi mäta effekt av annonsering, utskick och annan kommunikation som syftar till att öka trafiken på webbplatsen.

Som en liten kommun ställer vi oss positiva till möjligheter att kunna samverka med andra aktörer för att frigöra resurser och förbättra servicen till våra medborgare. Ett eventuellt framtida regionnät skulle kunna ge oss möjligheter att använda oss av en gemensam drift- och supportorganisation.