

Riktlinje för innehåll på Örebro kommuns externa webbplatser.

PROGRAM

Uttrycker värdegrund och önskvärd utveckling av verksamheten.

POLICY

Uttrycker ett värdegrundsbaserat förhållningssätt och principer för vägledning.

STRATEGI

Konkretiserar ett program eller en policy och utgör en grund för Prioritering.

HANDLINGSPLAN

Beskriver konkreta mål och åtgärder.

RIKTLINJER

Säkerställer ett riktigt agerande och en god kvalitet vid handläggning och utförande.

Om denna riktlinje

Riktlinje för innehåll på Örebro kommuns externa webbplatser beskriver hur vi arbetar med innehållet på våra externa webbplatser och styrdokument och lagar som påverkar innehållsarbetet.

Riktlinje för innehåll på Örebro kommuns externa webbplatser

Innehållet och strukturen på våra webbplatser utgår alltid från målgruppernas behov. Innan vi tar fram en ny webbplats eller gör väsentliga förändringar av befintligt innehåll analyserar vi därför nuläge och tar reda på vilka behov målgrupperna har.

En enklare vardag för dem vi finns till för

De som besöker kommunens webbplatser gör det i första hand för att ta reda på något eller för att utföra ett ärende – de besöker inte webbplatsen enbart för nöjes skull. På våra webbplatser ska medborgarna kunna ta reda på exempelvis hur hemtjänsten fungerar eller vilka naturreservat som finns i kommunen. De ska även direkt på webben kunna utföra tjänster till exempel söka skola eller olika tillstånd.

Riktlinje för innehåll på Örebro kommuns externa webbplatser tar sin utgångspunkt i:

- Örebro kommuns informations- och kommunikationspolicy där informations- och kommunikationsuppdraget tydliggörs för medarbetare och chefer:
Örebro kommun är en politiskt styrd organisation som finns till för medborgarna. Det är deras behov och förutsättningar vi ska se och möta varje dag. Vi ska kommunicera med dem, vara lyhörda, ta till vara deras synpunkter och ge dem en stor roll i utvecklingen av våra verksamheter.
- Örebro kommuns varumärkesplattform och varumärkeslöfte:
En enklare vardag för dem vi finns till för.

För våra webbplatser innebär det att vi utgår från målgruppernas – användarnas – behov när vi utvecklar och publicerar innehåll och funktioner på våra webbplatser.

Syfte och målgrupp för våra webbplatser

I Örebro kommun har vi en extern webbfamilj som består av orebro.se, extrawebbar och skolwebbar.

Orebro.se är Örebro kommuns officiella webbplats och basen i den externa webbfamiljen.

Syftet med orebro.se är att ge medborgare – privatpersoner, företag och organisationer – tillgång till information, service och tjänster, och möjlighet att interagera med kommunen på ett enkelt sätt.

Övriga webbplatser ska även ha ett eget uttalat syfte och en egen uttalad målgrupp. Syftet ska utgå från behovet hos målgruppen.

Vi utgår från målgruppens behov

Innehållet på våra webbplatser utgår från behoven hos användarna, det vill säga målgruppen för webbplatsen. När vi tar reda på användarnas behov stödjer vi oss på fakta. Användarbehovet tar vi reda på genom till exempel effektkarta, målgruppsanalyser, statistik eller intervjuer med användarna.

När vi prioriterar val av innehåll är alltid användarens behov högst upp på listan. Användaren kommer främst till våra webbplatser för att hitta en tjänst eller för att få svar på en fråga, för att sedan eventuellt fortsätta söka information och läsa mer. Om användaren inte snabbt hittar det den letar efter är risken stor att hen lämnar sidan.

Vi strukturerar innehållet utifrån målgruppernas behov

Innehållet struktureras efter behovet hos användarna. Det gäller såväl innehållet på en sida som sidstrukturen på webbplatsen. Det som är viktigast, mest efterfrågat och mest använt av de flesta ska vara enklast att hitta och utföra på webbplatserna. Vi lyfter fram e-tjänster och självservice eftersom vi vet att användarna ofta besöker våra webbplatser för att utföra ett ärende.

Värt att notera är att de flesta av våra besökare använder mobilen. I en mobil har användaren inte samma överblick som vid en stor skärm. Därför är det extra viktigt att skapa webbinnehåll som har en bra och överskådlig struktur, och att skriva enkelt och kortfattat.

Användarna ska inte behöva känna till kommunens organisation och verksamhet för att hitta den information de behöver. I stället utgår vi från användningsmönster, det vill säga i vilken situation användarna kommer till webbplatsen och vilket behov de har i just den situationen.

Vi följer kontinuerligt upp att webbplatserna motsvarar användarnas behov genom mätning och analyser. Vid behov ändrar vi innehåll och struktur så det motsvarar målgruppernas behov.

Innehållet handlar om kommunens verksamhet och svarar på målgruppens vanligaste frågor

En generell regel är att innehåll på våra webbplatser handlar om kommunens verksamhet och har ett tydligt intresse för målgrupperna. Innehållet ska vara aktuellt och uppdaterat, och svara på de vanligaste frågorna som webbplatsens prioriterade målgrupper har. Innehållet utarbetas utifrån effektkartan, målgruppsanalyser och utifrån de synpunkter och den feedback som vi får kring ämnet i olika kanaler.

Vi skriver bara om det som kommunen ansvarar för. Om andra organisationer eller myndigheter ”äger” en fråga och har svaret på den, länkar vi i första hand vidare till deras webbplatser.

Vilket innehåll bor var?

Orebro.se består av två delar: service och fördjupning. Huvudregeln är att det som rör kommunens grundservice och kärnverksamhet i första hand bor på servicewebben. Det innebär att vi på denna del av orebro.se berättar om kommunens service och tjänster, vad man har rätt till, vad som krävs, vad man kan välja på, hur det går till, hur lång tid det tar, vad det kostar och så vidare. Allt för att underlätta användarnas vardag och för att de inte ska behöva ringa, mejla eller ta reda på informationen på annat sätt.

Om det finns behov av fördjupad information som inte direkt berör användarna i deras vardag publicerar vi det på fördjupningsdelen av orebro.se eller på en så kallad extrawebb. Exempel på fördjupad information är information om olika sakfrågor, projekt, faktafördjupningar och samarbeten.

Var information ska bo – på servicewebben, fördjupningswebben eller extrawebb – beror på innehållets karaktär, vad som är bäst för målgruppen, målgruppens behov och beteende, och hur omfattande innehållet är.

Är målgruppen elever och vårdnadshavare i våra grund- och gymnasieskolor, och informationen endast gäller för en viss skola, publicerar vi den på respektive skolas webbplats. Exempel på sådan information är fakta om skolan, information om skolans program eller profiler och snabbänkar till skolans olika system.

Är målgruppen medarbetare inom Örebro kommun ska informationen i första hand bo på intranätet.

Mer information om hur vi strukturerar innehållet på våra webbplatser finns i Örebro kommuns webbriktlinjer.

Vi skapar tillgängliga webbplatser

Tillgängliga webbplatser är ett lagkrav. Tillgänglighet på webben innebär att så många som möjligt ska kunna förstå och ta del av innehållet på våra webbplatser. Kravet på tillgänglighet finns i lagen om tillgänglighet till digital offentlig service.

Ett exempel på lagkrav är att filmer ska vara textade. Ett annat att en webbplats ska fungera i alla skärmstorlekar, det vill säga att de är responsiva. Ett tredje att innehållet ska vara lätt att läsa och förstå. Här finns även en språklag som offentliga verksamheter omfattas av, se nästa stycke.

Vi försöker skriva så att alla ska förstå

Det finns en språklag i Sverige som bland annat säger att offentliga verksamheter ska skriva vårdat, enkelt och begripligt. Det kallas klarspråk. Det innebär bland annat att vi använder du-tilltal, många aktiva verb och undviker krångliga och onödigt formella ord på våra webbplatser.

För att användarna snabbt och enkelt ska få svar på sina frågor skriver vi kortfattat och anpassar texterna för webben.

När vi skriver följer vi Örebro kommuns skrivriktlinjer: Skriva i tjänsten.

Vi väljer bilder med omsorg

Bilder på våra webbplatser ska tillföra något till sammanhanget, till exempel genom att förstärka budskapet och textens innehåll. Det kan handla om att visualisera en fråga eller bekräfta besökarens kunskap (att det är just den skolan eller platsen). I övrigt följer vi Örebro kommuns grafiska profil för bilder.

Alla sidor är någons startsida

De flesta som kommer till våra webbsidor gör det via en sökning på en extern söktjänst, till exempel Google eller Bing. Det här innebär att många inte går via webbplatsens startsida och följer en viss navigation utan kommer direkt in på en undersida. Det viktiga är därför inte att synas på webbplatsens startsida utan att innehållet på webbsidorna ger relevanta sökträffar hos externa sökmotorer. Bra sökbarhet handlar bland annat om rubriksättning, att lägga viktig information så tidigt som möjligt i texten, att använda formatmallarna på rätt sätt och att lägga in synonymer på sidan.

Bra sökbarhet hos externa sökmotorer förbättrar även sökträffarna för den som gör en sökning på webbplatsens interna sökfunktion.

Ansvar för våra webbplatser

Kommunikationsdirektören har det övergripande ansvaret för våra webbplatser och har det yttersta ansvaret för att innehållet är tillgängligt för alla och att det följer lagar och riktlinjer.

Webbredaktionen ansvarar för struktur och placering av innehåll utifrån webbriktlinjer och innehållsriktlinjer.

Respektive verksamhet ansvarar för sitt innehåll på webbplatserna, det vill säga att innehållet, fakten, är aktuellt, korrekt och uppdaterat.

Mer information om Örebro kommuns webbarbete

Mer information om hur Örebro kommun arbetar med sina webbplatser finns i webbriktlinjerna som beskriver och redogör för vilka regler som gäller för Örebro kommuns webbplatser.

Länkar till lagar och styrdokument

Svenska lagar

- [EU-direktivet \(2016/2102\) om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila](#). I Sverige genomförs direktivet genom lagen [SFS 2019:995 – Lag om tillgänglighet till digital offentlig service som började gälla 1 januari 2019](#)
- [Information om vilka som omfattas av kraven i lagen om tillgänglighet till digital offentlig service och vilka kraven är – digg.se](#)
- [SFS 2009:600 – Språklag](#)

Styrdokument i Örebro kommun

- [Örebro kommuns informations- och kommunikationspolicy](#)
- [Örebro kommuns varumärkesplattform](#)
- [Örebro kommuns webbriktlinjer](#)
- [Örebro kommuns skrivriktlinjer: Skriva i tjänsten](#)
- [Örebro kommuns grafisk profil](#)
- [Riktlinjer för film och rörlig bild](#)

Information om bild, film och foto på intranätet

- [Grafisk profil](#)
- [Film – riktlinjer och produktion](#)
- [Skriva i jobbet](#)