

Strategi för Svedala kommuns externa webbplats

antagen av kommunstyrelsen 2016-05-23, § 119

Gäller från
2016-06-01

En ny webbplats lanseras i juni 2016 och innehållet i denna strategi beskriver tankegångar och målsättningar för den nya webbplatsen. Svedala kommuns webbplats, svedala.se, stärker kommunens attraktionskraft och varumärke och ger våra målgrupper information och service. Den är skapad utifrån ett inkluderande förhållningssätt, vilket innebär att den är lättillgänglig och lättläst. Den är även anpassad för att fungera för läsning i mobiltelefon och andra mobila enheter.



SVEDALA KOMMUN



BO



ARBETA



PÅVERKA



UPPLEVA

Sök på svedala.se

Sök

STRATEGI FÖR SVEDALA KOMMUNS WEBBPLATS SVEDALA.SE

Kommunikationsenheten 2016-05-10



Nina Gilljam
Nina.gilljam@svedala.se

Inledning

En ny webbplats lanseras i juni 2016 och innehållet i denna strategi beskriver tankegångar och målsättningar för den nya webbplatsen. Svedala kommuns webbplats, svedala.se, stärker kommunens attraktionskraft och varumärke och ger våra målgrupper information och service. Den är skapad utifrån ett inkluderande förhållningssätt, vilket innebär att den är lättillgänglig och lättläst. Den är även anpassad för att fungera för läsning i mobiltelefon och andra mobila enheter.

Syfte med webbplatsen

Webbplatsen ska marknadsföra kommunen och ge besökaren service på ett ändamålsenligt sätt med ett modernt och funktionellt gränssnitt.

Målgrupper

Svedala kommuns webbplats har medborgaren som den viktigaste målgruppen. Även andra och mer specifika målgrupper har identifierats och ligger till grund för valet av funktioner och service:

- Boende i kommunen
- Företagaren
- Den vetgirige påverkaren
- Den potentiella inflyttaren
- Besökaren/Turisten
- Journalisten
- Jobbsökaren
- Allmänt intresserade av Svedala kommun, till exempel politiker och tjänstemän utanför kommunen och potentiella medarbetare eller medborgare.

Ansvarsfördelning webbplatsen svedala.se

Kommunikationsenhetens uppdrag är att se till så att det finns en modern, effektiv och användarvänlig webbplats som ska fungera för både besökaren och webbredaktören och som motsvarar det syfte som formulerats för webbplatsen, se ovan. I detta uppdrag ingår kontinuerlig utveckling och anpassning av webbplatsen men även utbildning av webbredaktörerna avseende verktyget och skrivande för att syftet ska kunna uppnås.

Webbredaktörerna i verksamheterna ansvarar för att uppdatera och underhålla innehållet på svedala.se. Informationen ska vara aktuell, korrekt och utformad efter besökarnas intressen. Webbredaktörerna behöver behärska verktyget och skrivandet för att syftet med webbplatsen ska kunna nås.



Ansvariga chefer inom verksamheternas olika arbetsområden ansvarar för att sakinnehållet på svedala.se är korrekt. Detta ansvar är delegerat från kommunstyrelsen, som är den instans som har det egentliga ansvaret för informationens korrekthet, jämför benämningen "Ansvarig utgivare". Cheferna bör betrakta webbplatsen som en plats för marknadsföring av deras verksamhet/er gentemot både medborgare, arbetssökande och andra målgrupper.

Strategier för webbplatsen svedala.se – en hållbar webbplats

Nedan strategier och vägar har valts för att skapa en hållbar webbplats som kan tjäna våra målgruppers behov under en längre tid framöver. Strategierna är i linje med de av kommunstyrelsen antagna strategiska områdena, särskilt området som handlar om medborgarperspektiv, medborgarinflytande, hög servicekänsla, god tillgänglighet och gott bemötande.

1. Öka användbarheten

Det ska vara enkelt för besökaren att besöka svedala.se från olika enheter, hitta vad man söker samt ta del av tjänster och information på ett enkelt sätt.

- Webbplatsen är responsiv, vilket innebär att den kan användas från mobiltelefon, surfplatta eller dator.
- Det ska vara enkelt att hitta den information som söks, vilket framför allt åtgärdats med en effektiv och kraftfull sökmotor. Värt att känna till är att idag sker de flesta sökningarna efter kommunala tjänster utanför webbplatsen, från Googles sökmotor.
- Informationen på webbplatsen är strukturerad enligt en kottungemensam struktur, "Funkastrukturen", som arbetats fram och testats av ett 60-tal andra kommuner.
- E-tjänster erbjuds på webbplatsen och arbetet med dessa har intensifierats av IT-enheten under 2016 genom att alla verksamheter erbjuds stöd från IT-enheten att skapa e-tjänster.
- Lättlästa sidor ska finnas på delar av webbplatsen vilket innebär möjlighet att läsa information skriven på ett enklare sätt.
- Webbplatsen är i övrigt programmerad enligt gällande regler för tillgänglighet hos till exempel funktionshindrade.

2. Synliggöra den demokratiska processen

Webbplatsen svedala.se ska förtydliga hur den demokratiska processen fungerar, bland annat hur man skickar in ett medborgarförslag, hur ett beslut fattas och i vilka forum, var dokumentation finns och hur man kontakter en förtroendevald.



- Genom att på sikt möjliggöra processer som inskickande av medborgarförslag via e-tjänst erbjuder vi fler sätt att skicka in förslag för medborgaren. Hanteringen internt effektiviseras också.
- I linje med det under 2016 nya ärendehanteringssystemets funktioner undersöks möjligheten att inom en snar framtid göra diariet sökbar på svedala.se.
- Det ska via webbplatsen vara enkelt att förstå hur processen för en fråga ser ut inför beslutsfattande. Det gör vi genom att tydligt beskriva processen med text och bild.
- Det ska vara enkelt att på webbplatsen via sökmotorn hitta kallelser, handlingar och protokoll kopplade till de öppna politiska mötena.
- Årsredovisningen, som publiceras på webbplatsen, får ett tydligare medborgarperspektiv genom att bli mer lättöverskådlig i text och illustrationer.

3. Stärka bilden av Svedala som en attraktiv kommun

Utseendet, gränssnittet, har utformats på ett modernt sätt med en ren framsida som endast har ett fåtal ingångar. Fyra bilder illustrerar ingångarna. Sökfunktionen har en central placering. Utseendet är i harmoni med Svedala kommuns grafiska profil för all kommunikation.

- Samtliga sidor kan delas på utvalda sociala mediekkanaler.
- Förbättring av gränssnittet för Lediga jobb, som är kopplat till ett annat system, har gjorts.
- Utrymmet för visning av bilder är utvecklat och större, framför allt för att skapa en känsla för platsen Svedala kommun.

Metoder att mäta användbarheten

Kommunikationsenheten kommer att göra regelbundna mätningar av webbplatsens användbarhet med hjälp av verktyget Google Analytics. Resultatet kommer ge fingervisningar om justeringar som behöver göras på webbplatsen för att den ska öka användbarheten, till exempel vilka de mest sökta orden på sidan är, vilka sidor är mest besökta samt vilka beteenden användarna har på webbplatsen.

Sveriges kommuner och landsting, SKL, genomför en årlig granskning av kommunernas information till medborgarna i syfte att stödja ett förbättringsarbete. Webbplatserna bedöms utifrån hur väl den sökta informationen hittas. I Svedala kommuns målarbete finns SKL:s mätning av kommunala webbplatser med som en indikator till ett av våra strategiska områden som handlar om hållbarhet och tillväxt.

Sökfunktion och startsida

Den moderna människan söker idag i allt större utsträckning information via Google. Att söka har blivit ett vanligt beteende och påverkar utformningen av vår webbplats. För att möta detta beteende och tillhandahålla en så bra upplevelse som möjligt har en sökruta en central plats på webbplatsen. Svedala kommun har valt en effektiv sökmotor som heter Elastic Search, som kan söka både på svedala.se och underliggande webbplatser.

Eftersom många söker från Google har webbplatsens startsida fått mindre betydelse än tidigare som en plats där så mycket som möjligt ska väcka uppmärksamhet. Därför har inte



nyheter den positionen som tidigare, sökrutan har fått en mer central plats och startsidan i sin helhet är renare i sin utformning med färre element.

Andra kanalers betydelse kontra webbplatsen

Webbplatsen är fortfarande en viktig källa för medborgarnas och de övriga målgruppernas inhämtning av information. De senaste åren ökar de sociala medierna i användning markant och det är vanligt att vi som kommun gör inlägg med information i sociala medier med en länk till webbplatsen. Webbplatsen ska vara en källa till kvalitetssäkrad och utökad information. Vi upplyser till exempel på Facebook att något är nytt och har en länk till svedala.se för ytterligare läsning.

Vid en krisrelaterad händelse spelar webbplatsens koppling till sociala medier en mycket stor roll, vilket vi bland annat noterade vid strömavbrottet i oktober 2014.

Webbplatsen är därmed identifierad som en betydelsefull källa för kvalitetssäkrad och utförlig information för våra målgrupper. I kommunikationsarbetet knyter vi därför ihop olika kanaler med svedala.se som bas.

Ansvarig för dokumentets utformning och uppdatering:

Nina Gilljam
Kommunikationschef
nina.gilljam@svedala.se