

Webbstrategi

Strategi

Datum för fastställande	2010-12-06
Giltighetstid	Tillsvidare
Ansvarig funktion	Kommunikationsdirektör
Målgrupp	Alla förvaltningar i Sundsvalls kommun

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning.....	3
2	Begreppsförklaringar.....	3
3	Syfte.....	3
4	Mål.....	3
5	Strategi.....	3
5.1	Utgå från kundens behov.....	4
5.2	Hjälp att göra rätt.....	4
5.3	Dialog.....	4
5.4	Närvaro på webben.....	4

1 Sammanfattning

”Människor kommer till dig för att lösa en uppgift. Utgå från vad dina besökare vill eller förväntar sig... Definiera hur du kan arbeta med era mål utifrån besökarnas behov.”

2 Begreppsförklaringar

Webbstrategi

Långsiktigt tillvägagångssätt för att nå syfte och mål för webben.

Kund

Webbplatsbesökare (medarbetare, elev, medborgare med flera).

Uppgift

Det kunden kommer till webbplatsen för att ta reda på eller utföra.

3 Syfte

Vi använder webben för att:

- underlätta och effektivisera
- främja dialog och delaktighet
- visa att Sundsvall är en attraktiv kommun.

4 Mål

Sundsvall.se ska vara en av Sveriges tio bästa kommunwebbar 2014 och bäst i Sverige 2017. På Sundsvalls kommuns webbplatser ska kunderna:

- ha lätt att hitta
- förstå – första gången de läser
- få hjälp att lösa vanliga uppgifter enkelt och på rätt sätt
- framföra åsikter och få veta om/hur de påverkat
- ha tillgång till information även om de har en funktionsnedsättning
- eller inte är så bra på svenska

5 Strategi

Fyra grundläggande riktlinjer/vägval:

1. Utgå från kundens behov
2. Hjälp att göra rätt
3. Dialog
4. Närvaro på webben

5.1 Utgå från kundens behov

- Vi har alltid kundens perspektiv och utgår från dennes frågor och behov. Det som är viktigast för kunden att veta för att lösa uppgiften, står alltid först.
- Vi begränsar webbinnehållet genom att prioritera kundens vanligaste uppgifter och det som mest efterfrågas, som bidrar till att nå våra mål.
- Texterna är enkla, tydliga och begripliga. Vi använder samma ord som våra kunder när de pratar om ämnet.
- Information om ett ämne finns på samma ställe, även om flera verksamheters uppdrag relaterar till varandra.
- Vi har kunskap om vad som gör en sida lätt att hitta i sökmotorer och arbetar aktivt med att sökoptimera våra sidor.
- Vi följer nationella riktlinjer och standarder för att göra information och tjänster tillgängliga.

5.2 Hjälp att göra rätt

- Vi fokuserar på att hjälpa kunden lösa de vanligaste uppgifterna. Vi undviker allmänna informationstexter. Istället styr vi kundens beteende, steg för steg, och tillhandahåller nödvändiga:
 - instruktioner
 - kontaktuppgifter
 - e-tjänster
 - formulär och blanketter
- Vi identifierar de vanligaste frågorna och felen. Vi utformar webbinnehållet så att frågorna och felen inte uppstår.

5.3 Dialog

- Vi gör det möjligt för kunden att:
 - betygsätta och/eller kommentera innehållet
 - lämna synpunkter, fråga och få svar.
- Vi tar reda på kundens åsikter om webben genom att fråga/testa och analysera vad de tycker bäst om – för att förbättra vår service.
- Vi publicerar vanliga frågor och svar, synpunkter, undersökningsresultat och åtgärder som dessa lett till.

5.4 Närvaro på webben

- Det är självklart för verksamheterna att kommunicera och vara närvarande på webben.
- Vi har, och följer, kommunövergripande riktlinjer för Sundsvalls kommuns webbplatser och användande av sociala media.

- Vi bör använda sociala media, exempelvis YouTube, Wikipedia, Facebook, för att ta innehållet dit våra målgrupper är på webben och inte bara förvänta oss att de kommer till våra webbplatser.