

# Webb

## Riktlinje

<b>Fastställt av</b>	Kommunikationsdirektör
<b>Datum för fastställande</b>	2022-12-20
<b>Giltighetstid</b>	Tillsvidare. Riktlinjen ses över en gång per år och uppdateras vid behov
<b>Ansvarig funktion</b>	Kommunikationsdirektör
<b>Diarienummer</b>	KS-2022-01164
<b>Målgrupp</b>	Sundsvalls kommunkoncern

## Riktlinjer för webb

Riktlinjerna för våra digitala kanaler ska hjälpa anställda på Sundsvalls kommun i det dagliga arbetet. Sättet att arbeta med våra kanaler utgår från gällande kommunikationsstrategi och kanalstrategi.

Dessa riktlinjer omfattar hela kommunkoncernens webbplatser, även om fokus ligger på sundsvall.se. Det gäller både information, tjänster och teknik. Den går även att applicera på andra funktioner, till exempel e-tjänsteportaler eller liknande.

### Syfte

Webbplatsen sundsvall.se ska vara kommunens primära kommunikationskanal, vilket innebär att den hela tiden måste vara aktuell. Webbplatsen ska underlätta och effektivisera, främja dialog och inspirera till att verka, besöka, bo och leva i Sundsvall. Webbplatsen ska genomsyras av en proaktiv informationsförmedling som minskar antalet frågor via telefon, e-post och andra kanaler.

### Innehåll som stärker bilden av Sundsvall

Webbplatsbesökaren ska snabbt hitta svaret på sin fråga och enkelt kunna utföra sitt ärende på sundsvall.se, dygnet runt, året om.

På sundsvall.se informerar vi om det kommunala uppdraget och ger politisk information. Vi berättar också om kommunens verksamheter, visarommyndighetsbeslut och hur invånare i Sundsvall kan ta del av dessa. Via webbplatsen ska medborgare och företag hitta kontaktuppgifter till Sundsvalls kommun.

Innehållet på sundsvall.se ska också visa att Sundsvall är en attraktiv plats och att Sundsvalls kommun är en attraktiv arbetsgivare.

Webbplatsbesökaren ska känna sig vägledad och omhändertagen efter att ha varit på vår webbplats.

### Vi använder kommunens webbplattform

Koncernens webbplatser ska ligga i kommunens webbplattform. Beslut att utveckla webb utanför webbplattformen ska förankras med kommunikationsdirektör och IT-direktör.

Att ingå i webbplattformen ger följande fördelar:

- Webbplattformen uppfyller säkerhetskrav och lagkrav på webbtillgänglighet och webbplatserna får automatiskt tillgång till systemuppdateringar.
- Minimerade förvaltnings- och utvecklingskostnader för organisation, teknik och innehåll
- Grundläggande redaktörsutbildning för alla redaktörer och möjlighet till fortsatt redaktörsstöd.
- Mindre sårbarhet eftersom redaktörer kan stödja varandra vid exempelvis frånvaro.

## Sundsvall.se - vårt förstahandsval

Sundsvall.se ska vara förstahandsvalet för att få information som rör kommunen. Här ska alla kunna hitta samlad informationen utifrån sina behov, inte utifrån hur vi är organiserade. Webbplatsens struktur ska motsvara hur användarna vill navigera på den. Vi utvecklar nya mallar kontinuerligt och utökar funktionalitet och stilguide för att kunna rymma fler webbplatser inom sundsvall.se.

Endast i undantagsfall ska kommunala webbplatser vara separerade från sundsvall.se. Det kan vara lämpligt om verksamheten har ett eget varumärke, eller om webben är ett resultat av samverkan med extern part.

## Så här gör vi

Vår webbplats har betydelse för hur omvärlden uppfattar oss. Det handlar om allt från innehåll, vilket språk vi använder, hur vi formulerar våra budskap, hur vi uttrycker oss grafiskt och hur vi aktivt ber om respons.

## Ton och språk

Vi använder du-tilltal för att skapa en personlig känsla och en bra relation med besökaren. Vi har ett bemötande som inger förtroende och visar på en vilja att hjälpa.

Texterna är enkla, tydliga och begripliga. Vi har lättförståeliga rubriker, ingresser, brödtexter och instruktioner. Vi använder samma ord som våra besökare när de pratar om ämnet och skriver med klarspråk anpassat för webben.

## Innehåll

Vi har ett proaktivt förhållningssätt och ser till att innehållet på webben ständigt är aktuellt. Vi uppdaterar och anpassar informationen efter det som webbplatsbesökarna efterfrågar. Vi förnyar oss och testar nya sätt att möta användarnas behov av information.

Vi informerar om inspirerande och lockande upplevelser som stärker bilden av Sundsvall.

## Bilder och filmer

Vi använder bilder och filmer för att förstärka innehållet och lyfta användarupplevelsen. Våra bilder och filmer ska passa inläggets innehåll. Tänk på att du behöver ta in samtycke om du ska visa en person på bild som genom bilden går att identifiera. Använd [e-tjänsten för att lämna samtycke](#), eller den framtagna blanketten.

## Grafisk manual och stilguide

Illustrationer och grafiska komponenter ska följa Sundsvalls kommuns grafiska manual och stilguide; [www.sundsvall.se/grafiskmanual](http://www.sundsvall.se/grafiskmanual), [stilguide.sundsvall.se](http://stilguide.sundsvall.se)

## Lagar

Webbarbete regleras av flera olika lagar.

### ***Dataskyddsförordningen (GDPR)***

GDPR ställer krav på behandling av personuppgifter och samtycken. För att veta mer om hur du förhåller dig till den här lagen, läs på intranätet och prata med din nämnds Dataskyddssamordnare.

### ***Webbtillgänglighet***

Vi följer den senaste gällande versionen av den internationella standarden WCAG enligt Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) för att göra våra webbplatser tillgängliga, både när det gäller information och teknik.

Vi strävar efter att undvika dokument på webben, och i stället göra webbsidor med den information vi vill förmedla. I andra hand publicerar vi dokument, dessa ska i så fall vara tillgängliga.

Vi utvecklar alltid enhetsoberoende och responsivt, så att innehållet automatiskt anpassar sig till den enhet som användaren använder.

### **Ansvar**

IT-direktör och kommunikationsdirektör har ett övergripande ansvar för webbplattform respektive innehåll på sundsvall.se.

Ett redaktionsråd planerar, nyhetsvärderar och prioriterar övergripande nyheter. Redaktörerna på förvaltningarna planerar och publicerar innehållet på sina respektive ingångar.

Webborganisationen för sundvall.se beskrivs i dokumentet Organisation och roller – webb och intranät (riktlinje). Rollerna kan även tillämpas för andra webbplatser inom koncernen.

### **Livscykelhantering och avveckling**

Vi tar regelbundet reda på hur användbar webbplatsen är för våra målgrupper, samt om webbplatsen uppfyller sitt syfte. Statistik, undersökningar, tester och analys ligger till grund för detta. Vi gör också åtgärder baserade på dessa resultat - förutsatt att de är möjliga och i enlighet med lagar, styrdokument och rekommendationer.

Vi tar bort dokument, bilder, sidor och webbplatser som saknar relevans eller har få besök. Webbplatsen ska hållas uppdaterad och relevant. Besöksstatistik och analys av innehållet ligger till grund för detta. I vissa fall får sidor som har få besök vara kvar, detta på grund av lagkrav eller att informationen på sidan har ett stort värde för en speciell målgrupp.