

Riktlinjer för Webbplatser inom Stockholms läns landsting 2004

Kompletterande dokument till
Kommunikationspolicy för Stockholms läns landsting 2004

Introduktion

Bakgrund

Inom Stockholms läns landsting finns ett stort antal verksamheter med varierande inriktning och uppdrag. En webbplats är en snabb och lättillgänglig kanal som rätt använd kan effektivisera verksamhetens interna och externa kommunikation. Tillgängligheten till enkel och snabb kommunikation har lett till att det finns ett flertal webbplatser med varierande utformning, kvalitet och innehåll inom Stockholms läns landsting.

Landstingets webbplatser är viktiga kommunikationskanaler och de behöver förtydligas och effektiviseras i sin kommunikation gentemot användarna. Innehållet i dessa riktlinjer grundar sig på behovet av innehållsmässiga och tekniska kvalitetsmått.

Riktlinjerna gäller samtliga interna och externa webbplatser inom alla bolag och förvaltningar i Stockholms läns landsting.

Mål

Stockholms läns landstings webbplatser ska:

- vara användarvänliga och innehålla relevant och aktuell information.
- följa Statskontorets rekommendationer avseende 24-timmarsmyndighetens krav på tillgänglighet och delaktighet.
- vara målgruppsanpassade och överensstämna med verksamhetens syfte och uppdrag.
- koordineras mot övriga kommunikationsinsatser inom landstinget.
- tydligt ange Stockholms läns landsting som avsändare.

Syfte

Syftet med våra webbplatser är att skapa tydliga kommunikationskanaler som ska möjliggöra en effektiv kommunikation mellan SLL och användarna. Webbplatserna ska bidra till att förtydliga bilden av Stockholms läns landstings verksamhet.

Riktlinjerna ska bidra till att kontinuerligt upprätthålla kvaliteten och aktualiteten på landstingets webbplatser vad gäller innehåll, utförande och teknik.

Policy

Citat ur kommunikationspolicyn:

De övergripande målen för SLL:s kommunikationsarbete är att:

- säkerställa att medborgarna har tillgång till de beslut SLL fattar och att vägarna för påverkan och insyn i den demokratiska beslutsprocessen även innebär dialog med de styrande
- säkerställa att invånarna som nyttjar SLL:s tjänster har tillgång till korrekt information om dem
- medarbetarna ska ha tillgång till relevant information om beslut som påverkar den egna verksamheten – och att de ges möjlighet att reagera på den
- politiskt förtroendevalda, medarbetare och andra utförare av SLL:s verksamhet skall ha tillgång till relevant information för sitt uppdrag för SLL
- öka medborgarnas kunskap om, och intresse för, SLL och SLL:s verksamhet

Extern kommunikation

Med extern kommunikation menas kommunikation med SLL:s omvärld. Denna omvärld består av allmänhet, medierna, samarbetspartners och brukare av SLL:s tjänster, men också av t ex myndigheter, andra kommuner och landsting och organisationer. Den externa informationen ska bidra till att skapa en bild av SLL och dess verksamhet som förtroendeingivande, trygg och seriös. Arbetet med den enskilda externa kommunikationen ska därför präglas av ett strategiskt synsätt och av planerade insatser som går i takt med det övergripande kommunikationsarbetet. Insatserna ska också vara koordinerade och avstämda mot de interna kommunikationsinsatserna.

Våra externa kommunikationskanaler ska väljas utifrån kommunikationens mål och innehåll samt av de mottagande målgruppernas behov av kommunikation. Vi ska eftersträva tydliga och välkända kanaler. Detta innebär att befintliga kanaler ska användas så långt möjligt och att restriktivitet ska råda vid skapandet av nya.

Intern kommunikation

En väl fungerande intern kommunikation är en förutsättning för att SLL ska kunna fullfölja sina uppdrag gentemot medborgaren. Den interna kommunikationen ska präglas av öppenhet, förtroende och dialog. Målgruppen för den interna kommunikationen består av dem som arbetar inom SLL eller på uppdrag av SLL. Med intern kommunikation menas här kommunikation knuten till verksamhetsutövningen.

Medarbetarna ansvarar för att inhämta information och aktivt delta i dialog på arbetsplatsen.

Våra interna kommunikationskanaler ska väljas utifrån kommunikationens mål och innehåll samt av mottagarens behov av kommunikation. Vi ska också eftersträva tydliga och välkända kanaler. Detta innebär att befintliga kanaler ska användas så långt möjligt och att försiktighet ska råda vid skapandet av nya.

Ansvar

Det strategiska ansvaret för en webbplats som kommunikationskanal avseende övergripande utveckling och inriktning bör ligga hos avdelning eller person med kommunikationskompetens.

Varje webbplats inom SLL ska ha en systemägare som ansvarar för att tillsätta resurser och att sätta ihop en förvaltningsorganisation.

Koordination

Innehåll och inriktning på webbplatserna ska samordnas med andra kommunikationsinsatser och webbsatsningar inom organisationen samt i övriga landstinget.

Valet av en webbplats som kommunikationskanal ska alltid avvägas gentemot målgruppens behov och tillgång till kanalen.

Målgrupper

Målgrupper för Stockholms läns landstings webbplatser varierar beroende på verksamhet och uppdrag. Generellt ska landstinget tillhandahålla korrekt information om landstingets verksamhet för medborgarna i Stockholms län. Målgrupperna kan grovt indelas i följande grupper:

- länets medborgare, på vilkas uppdrag landstinget arbetar
- användare av SLL:s tjänster: patienter i vård och personer med behov av hälsoinsatser, anhöriga, resenärer, kulturintresserade/utövare och studerande
- utförare av SLL:s verksamhet: medarbetare och chefer inom SLL, medarbetare och chefer hos leverantörer som arbetar på uppdrag av SLL, kommande medarbetare inom SLL
- styrande av SLL:s verksamhet: de politiskt förtroendevalda inom landstinget

Utöver dessa finns också målgrupper som starkt påverkar SLL som t ex kommuner, riksdag och regering, statliga verk och departement, medier, fackliga organisationer, olika intresseföreningar och organisationer (t.ex. pensionärs- och handikapporganisationer). Det finns även grupper som behöver specialanpassad information som funktionshindrade, eller personer som inte har svenska som modersmål.

Utvärdering och uppföljning

Systemägaren ansvarar för att utvärdering och uppföljning av webbplatserna sker. Minst en gång per år bör webbplatserna följas upp och utvärderas utifrån sina uppsatta mål.

Varje bolag och förvaltning ska följa upp att webbplatserna följer för landstinget gällande policydokument och riktlinjer.

Riktlinjer

Allmänt

- Innan en ny webbplats upprättas ska man undersöka om informationen passar in på någon redan befintlig webbplats inom Stockholms läns landsting.
- Vid upprättandet av en ny webbplats ska initiativtagaren ta fram en idébeskrivning som tar upp idé, syfte, målgrupp, finansiering, förväntat resultat och kostnader. Mall för idébeskrivning ingår i Stockholms läns landstings projektmodell och finns att hämta på Projektplatsen¹.
- Beslutet att starta en webbplats ska alltid vara förankrat i respektive bolags och förvaltnings informationsavdelning och ledning.
- Webbplatsens syfte och målgrupp ska vara definierad i relation till verksamhetens uppdrag och kommunikationsmål.
- Alla webbplatser ska följa EU:s policy för webbtillgänglighet samt vedertagen standard för kod enligt W3C:s²/WAI:s³ riktlinjer. Se punkt 3. *Referenser*.
- Det ska framgå vem som är avsändare av informationen. Stockholms läns landstings logotyp ska finnas synlig. Utformningen av webbplatser ska ta hänsyn till Stockholms läns landstings grafiska profil.
- Vid marknadsföring av webbplatser ska alltid domänen ".se" användas. Om man av säkerhetsskäl har flera domäner ska dessa inte marknadsföras.
- Öppenhet ska råda i fråga om webbplatsens finansieringsstöd. (Anslag, sponsorer, annonsintäkter och ideellt frivilligarbete)

Innehåll

- Material som publiceras ska vara anpassat för läsning och interaktion via webbläsare.
- Materialet som publiceras ska vara relevant för webbplatsens målgrupp samt stödja verksamhetens uppdrag.
- Uppdatering ska ske löpande. Varje sida ska ha ett uppdateringsdatum/kontrolldatum.
- På varje sida ska det finnas en tydlig avsändare och möjlighet att kontakta den som ansvarar för informationen.
- En redaktionell policy ska finnas som tydligt beskriver de metoder som används vid valet av innehåll.

Tillgänglighet

- Externa webbplatser ska ta hänsyn till behovet av anpassning för grupper som funktionshindrade och äldre.
- Användarvänlighet ska prioriteras och användbarhetstester utföras.
- Formuleringar och tonläge ska anpassas till målgruppen.
- Beroende på målgrupp bör information på andra språk än svenska beaktas.

¹ www.projektplatsen.se

² W3C är en förkortning för World Wide Web Consortium. Se även punkt 3. *Referenser* för mer information.

³ WAI är en förkortning för Web Accessibility Initiative och är en del av W3C. Se punkt 3 *Referenser* för mer information.

Länkning

- Normalt ska man inte länka till kommersiella webbplatser. Undantag kan göras i fall då man finner det relevant men man har alltid ett ansvar för att det man länkar till inte strider mot någon policy inom Stockholms läns landsting.
- När det länkas till externt material från webbplatser i Stockholms läns landsting ska det tydligt framgå att det inte är landstingets egna material. Länkning till externa webbplatser ska ske genom att dessa öppnas i ett eget fönster.

Kampanj- och projektwebbar

Förutom övriga riktlinjer gäller även följande för kampanj- och projektwebbar:

- En kampanj- eller projektwebb ska bara sättas upp om det inte finns någon annan naturlig plats för informationen. Man ska vara restriktiv med att använda sig av kampanj- eller projektwebbar och man bör i möjligaste mån lägga informationen på den ordinarie webbplatsen eller på annan befintlig webbplats som vänder sig till den målgrupp som kampanjen avser.
- I marknadsföringssyfte kan man med fördel använda sig av direktadresser till undersidor på den ordinarie webbplatsen. (exempel: www.sll.se/kampanj)
- En kampanj- eller projektwebb ska vara tillfällig och ha en definierad start- och sluttid. Vid kampanjen/projektets start ska det tas fram en plan för avveckling av webbplatsen när kampanjen eller projektet tagit slut.
- Gränssnitt, dvs navigering och informationsstruktur, bör inte skilja sig markant från gränssnittet på den webbplats kampanjen hänvisar till.

Juridik

De lagar som reglerar och påverkar arbetet med webbplatser är Upphovsrättslagen, Sekretesslagen, Personuppgiftslagen, Lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor samt lagen om elektronisk kommunikation.

- Utgivningsbevis och ansvarig utgivare ska finnas för alla externa webbplatser.
- Sekretessbelagt material får aldrig läggas ut på webbplatser.
- När man lägger ut officiella och diarieförda dokument på en webbplats ska man informera om att det vid eventuell tvist om innehållet är den diarieförda handlingen hos registratören som är gällande.
- PUL (Personuppgiftslagen) ska följas.
- Sedvanlig upphovsrätt gäller.
- Informationsansvarig ska alltid anges.
- Arkivering av publicerat material ska ske enligt de regler som gäller för Stockholms läns landsting. Råd och instruktioner finns hos Landstingsarkivet.
- E-post som kommer via webbplatser ska behandlas som annan inkommande post i enlighet med sekretesslagen och SLLs policier.
- Ansvarig för webbplatsen har enligt lagen om ansvar för elektroniska anslagstavlor även ansvar för diskussionsforum och de inlägg som förekommer där. Det innebär skyldighet att inom rimlighetens gränser hålla uppsikt över forumet samt ta bort inlägg som är lagstridiga, kränkande eller innebär intrång i upphovsrätten.
- Man har enligt Lagen om elektronisk kommunikation (SFS 2003:389) skyldighet att informera om att webbplatsen nyttjar cookies.

Kompetens

Chefer/informationsägare bör ha kompetens inom:

- Integrerad kommunikation för att förstå intranätets och den externa webbplatsens roll i relation till andra kanaler.

Redaktörer bör ha kompetens inom:

- Arbetsrollen som redaktör.
- Publiceringsverktyg.
- Skriva för webben och textbearbetning.
- Juridik för elektronisk publicering. (exempelvis PUL, upphovsrätt m.m.)

Teknik

- Webbplatserna ska följa vedertagen standard för kod enligt W3C:s/WAI:s riktlinjer. Se punkt 3. *Referenser*.
- Information bör automatiskt och/eller manuellt kunna överföras till XML-format enligt fastställd DDT för överföring till Landstingsarkivet. Råd och instruktioner finns hos Landstingsarkivet.

Tillgänglighet

- Webbplatserna ska anpassas för bildskärm med upplösning 800x600 bildpunkter eller mer.
- Webbplatserna ska anpassas för webbläsare som klarar vedertagna standards. Man bör inte anpassa specifikt för webbläsare som inte klarar standard.
- Plug-ins eller extra program ska normalt inte krävas för att använda webbplatsen. (undantaget Acrobat Reader för PDF.)

Referenser

W3C/WAI

Mer information om World Wide Web Consortium, W3C, finns på följande webbplatser:

På svenska: <http://www.w3c.se>

På engelska: <http://www.w3c.org>

Mer information om Web Accessibility Initiative, WAI, finns på följande webbplatser:

Statskontoret: <http://www.statskontoret.se>

W3C: <http://www.w3c.se>

EU:s policy för webbtillgänglighet

Mer information om EU:s policy för webbtillgänglighet finns på webbplatserna:

Socialstyrelsen: <http://www.sos.se>

EU-portalen: <http://europa.eu.int>

24-timmarsmyndigheten

Mer information om Statskontorets riktlinjer för 24-timmarsmyndigheten finns på webbplatsen:

<http://www.24timmarsmyndigheten.se>.