

RAPPORT

Webstrategi

Revideret Udkast juli 2020



Indholdsfortegnelse

Mål og baggrund	3
Organisering	4
Principper	4
Analyse og Evaluering	6
Indhold	6
Design og billeder	7
Søgning	7
SEO	8
Selvbetjening	8
Webtilgængelighed	9
GDPR	9
Cookies	9
Evaluering	9

Mål og baggrund

Kommunens hjemmeside www.rksk.dk og alle dens undersider og temasider støtter op om kommunens vision Naturens Rige, og bestræber sig hele tiden på at leve op til de krav, som offentlige hjemmesider er underlagt. Målet er at skabe en effektiv digital indgang for borgere og erhvervsliv, hvor de er nemt og bekvemt kan finde svar og betjene sig selv. Samtidig skal hjemmesiden fremvise og brande kommunens mange kvaliteter gennem et stramt designudtryk, billeder og grafik.

En underside er en institutionsside eller en projektside. Fremadrettet benyttes www.rksk.dk som en fællesbenævnelse for kommunen hovedside og alle undersider.

RKSK ønsker at øge værdien af www.rksk.dk ved at tilbyde borgerne i kommunen en mere effektiv udnyttelse af mulighederne for selvbetjening og for at kommunikere med kommunen.

Hjemmesiden skal være borgerens foretrukne kontaktpunkt med kommunen.

RKSK's digitale aktiviteter skal flytte personlige og skriftlige henvendelser til kommunen til online borgerservice. Mulighederne på nettet skal skabe værdi for borgerne og motivere dem til at benytte de online muligheder.

*Hjemmesiden sætter borgerne i centrum og løser deres behov nemt og bekvemt.
En personlig og intelligent online borgerservice.*

Webstrategien opstiller de overordnede principper samt krav til drift og optimering af www.rksk.dk, herunder fastsættes de relevante mål, opgaver og rutiner m.v. for kommunens hjemmeside.

Webstrategien sætter fokus på, hvordan brugen af www.rksk.dk øges gennem:

Godt og relevant indhold, et nutidigt webdesign og attraktive brugeroplevelser.

Organisering

Styregruppen for www.rksk.dk består af stabschefen for kommunikationsteamet, en fagchef samt lederen af kommunikationsteamet. Styregruppen sikrer, at www.rksk.dk drives og udvikles i overensstemmelse med webstrategien, der er afstemt med direktionen samt fag- og stabschefer.

Webmaster for www.rksk.dk er placeret i kommunens kommunikationsteam (Personale og Digitalisering). Kommunikationsteamet har det overordnede ansvar for udvikling og drift af www.rksk.dk samt undersider oprettet på RKSK-skabelonen.

Hvert fag- og stabsområde har 1-2 webredaktører, der har den daglige administration af www.rksk.dk som en af de primære arbejdsopgaver.

Hjemmesider på RKSK-skabelonen varetages af det fag-/stabsområdes redaktører, som er udpeget og uddannet til opgaven.

Alle redaktører er ansatte i Ringkøbing-Skjern Kommune. Redaktørerne samles i et fælles redaktørkorps.

Indholdsleverandører til hjemmesiderne er fagpersoner, sagsbehandlere, ledere m.v., som producerer grundmaterialet, som afleveres til redaktøren. Indhold tilrettes og kvalitetssikres hos fag- og stabsområdernes redaktører efter webstrategiens principper, før det oprettes på www.rksk.dk eller på undersider på RKSK-skabelonen.

Uddannelse

Redaktørerne har mødepligt til redaktørmøder, uddannelse o.l. i relation til www.rksk.dk og undersider på RKSK-skabelonen.

Det forventes, som en del af redaktøruddannelsen, at redaktørerne sætter sig ind i og følger retningslinjerne i denne webstrategi

Redaktørkorpsset gennemgår et fastlagt uddannelsesforløb, og det forventes, at redaktørerne over tid mestre det, der indgår i uddannelsen. Udskiftes en redaktør eller misser en redaktør en essentiel del af uddannelsen, betaler området selv for uddannelsen af redaktøren.

En redaktør får først adgang til hjemmesidens cms efter endt basiskursus.

Personale og Digitalisering udbyder løbende kurser, henviser til gratis fysiske kurser, som hjemmesidens leverandør tilbyder, eller som eksterne leverandører (fx Siteimprove) tilbyder som webinar.

Principper

- *Styregruppen er øverste ansvarlige for drift og udvikling af www.rksk.dk.*
- *Kommunikationsteamet (Personale og Digitalisering) er øverst ansvarlige for den daglige drift og udvikling af www.rksk.dk, herunder også alle hjemmesider på RKSK-skabelonen*
- *Administration af www.rksk.dk og sidens indhold varetages af kommunikationsteamet i samarbejde med fag- og stabsområdernes redaktører. De udpegede redaktører i de enkelte fag-/stabsområder er ansvarlige for administration af den del af www.rksk.dk, der hører under deres fag- og stabsområde, herunder også områdets hjemmesider på rksk-skabelonen*

- *Styregruppen skal godkende ønsket om evt. nye hjemmesider på RKSK-skabelonen. Godkendelsen er betinget af, at der er udpeget og tildelt ressourcer til redaktørrollen*
- *Fagportaler forbliver i det cms, de nu anvender. (fx Aula, Bibliotek, Ungdomsskole m.v.), og ansvaret for portalen er pågældende områdes*
- *Hovedreglen er, at hjemmesider i RKSK laves på cms-plattformen DynamicWeb*
- *Projekthjemmesiders cms afgøres fra side til side i samråd med kommunens webmaster*
- *Alle hjemmesider i RKSK følger som udgangspunkt designmanualen for RKSK*
- *Webmasteren har den koordinerende rolle for alle hjemmesider i RKSK. Rådgivningen indhentes af fag- og stabsområderne*
- *Webmasteren yder redaktørsupport til alle redaktører på rksk.dk-hjemmesider*
- *Kommunikationsteamets webmaster samt fag- og stabsområdernes redaktører skal have høje webkompetencer. Et fastlagt uddannelsesforløb skal gennemføres og basiskursus i hjemmesidens cms skal være gennemgået, før redaktører får adgang til administrationsdelen*
- *Kommunikationsteamet inddrages altid ved nye online tiltag som nye hjemmesider på RKSK-skabelonen, ny udvikling til hovedhjemmesiden eller projektsider. Dette gælder for tiltag der sker på www.rksk.dk og hjemmesider på RKSK-skabelonen. Målet er at sikre, at kommunens online platforme er sammenhængende, lever op til lovens krav, og at www.rksk.dk forbliver borgernes foretrukne kontaktpunkt til kommunen*
- *Fag- og stabsområder finansierer selv de online tiltag, der hører under området. Eksempler er oprettelse af nye hjemmesider på RKSK-skabelonen, særudvikling, projekthjemmesider, uddannelse af nye redaktører ol.*
- *Nye online tiltag skal som udgangspunkt altid ske på www.rksk.dk eller ved oprettelse af nye hjemmesider i RKSK-skabelonen. På den måde samles en væsentlig del af kommunens hjemmesider på én platform, så administration lettes og driften sikres, lige som den overordnede sammenhæng styrkes*
- *Hjemmesider på RKSK-skabelonen skal som udgangspunkt benytte de standardiserede skabeloner, der er udviklet i samarbejde med kommunens leverandør. Styregruppen kan i helt specielle tilfælde give tilladelse til at afvige fra reglen.*
- *Kravet til en RKSK-hjemmeside uanset platform er klar identitet, så brugerne ikke er i tvivl om ejerskabet af siden. Det sikres ved, at url'en til kommunens hjemmesider altid ender på rksk.dk og at et af de godkendte rksk-logoer anvendes synligt øverst på siden. Farverne fra designmanualen skal altid anvendes også ved web.*
- *Administrationen af hjemmesider på RKSK-skabelonen varetages af det fag- og stabsområde, undersiden hører under. Fag- og stabsområdets redaktør er koordinator for siden.*
- *Alle redaktører af RKSK-hjemmesiderne er ansatte i Ringkøbing-Skjern Kommune, som gennemgår en fastlagt uddannelse. Redaktører er del af redaktørkorpset, og der er mødepligt til møder o.l. Fravigelse af dette princip kan kun ske med tilladelse fra Styregruppen.*
- *Omkostningerne til uddannelse afholdes af fag- og stabsområderne selv.*
- *Redaktører henvender sig aldrig uden forudgående aftale med webmasteren til hjemmesidens leverandør.*
- *Der måles og evalueres løbende på www.rksk.dk's performance og tilpasning laves herud fra.*
- *Blanketter til selvbetjeningsløsninger udarbejdes af Dafolo eller Ditmer Flex. Fag- og stabsområderne finansierer selv specialudvikling af blanketløsninger, der hører til deres eget område.*

- *Selvejende institutioner med driftsoverenskomst med kommunen kan efter ønske indgå på kommunens hjemmeside på linje med kommunale aftaleenheder.*

Analyse og Evaluering

Webredaktørerne arbejder løbende på at optimere og udvikle www.rksk.dk.

Webredaktørerne bruger værktøjet Siteimproves analyser af datastrømme og identifikation af fejl til at optimere www.rksk.dk.

Brugerfeedback og webanalyser er nøglen til at realisere målene for hjemmesiden. Det er den løbende proces og optimering af hjemmesiden, der giver det gode resultat. Etablering af www.rksk.dk er kun et fundament. Herefter skal kommunikations- og selvbetjeningsmulighederne finpudses og løbende optimeres efter brugernes input og anvendelse af hjemmesiden.

Brugerfeedback er brugerens vurdering af den enkelte side, om den har godt indhold, og om indholdet løser deres problem eller giver svar på deres spørgsmål.

- *Redaktørkorpset arbejder løbende med brugerfeedback og justerer siderne, så de hele tiden lever bedst muligt op til det, der efterspørges*
- *Redaktørkorpset retter løbende døde links og fejl, når rapporterne modtages pr. mail.*
- *Redaktørkorpset holder via analyser og statistik øje med sider, der bør forbedres, samt retter fejl og mangler på hjemmesiden*
- *Tekniske udfordringer, kommende udvikling og større opdateringer af www.rksk.dk samles og evalueres med webleverandøren mindst en gang om året*

Det vurderes løbende om en hjemmeside på RKS-skabelonen eller projekthjemmesider har behov for en lige så kvalificeret opfølgning som hovedsiden www.rksk.dk.

Indhold

Der er en løbende opgave i at forbedre indholdet på www.rksk.dk. Hver side skal være værdiskabende. Der må ikke være "fordeler sider". For hvert klik skal det vurderes, hvilket indhold, der er bedst for *brugerne*.

Godt indhold tager udgangspunkt i brugerens livssituation og samler herudfra den relevante information og selvbetjening. Borgerne skal opleve en service på hjemmesiden, der svarer til at få en personlig og brugbar vejledning med udgangspunkt i egen situation. Borgeren skal ikke rundt på mange sider og selv finde ud af, hvad der er vigtigt at tage højde for i en given livssituation. Vi har samlet det hele for borgeren, og præsenterer det på en god måde.

Godt indhold er ikke statisk. Det udvikler sig i forhold til den erfaring, vi får med brugerne. Et godt analyseværktøj giver gode data om brugerens engagement på siderne, og med en funktion, hvor brugerne direkte kan give feedback til det indhold, som de har læst, så får vi mulighed for løbende at forbedre os på det mest efterspurgte indhold.

Godt indhold er forståeligt indhold. Vi arbejder derfor med sproget, så det er letforståeligt, og så der kun står det på siderne, der er relevant.

Kommunikationsteamet vurderer løbende, om der er nye livssituationer, som skal laves til hjemmesiden. Kommunikationsteamet vurderer løbende, om der er livssituationer, som kan optimeres og videreudvikles til at give en endnu bedre online borgerservice.

Design og billeder

www.rksk.dk er en af de største og bedst besøgte hjemmesider i kommunen. Det er vigtigt, at hjemmesiden er et ansigt på, hvem vi er, og at hjemmesiden formidler en identitet og et udtryk, som vi er stolte af. Der er behov for, at kommunen tænker branding og nyhedsformidling ind i hjemmesiden.

Billederne bidrager til den emotionelle oplevelse. Ser vi noget, vi godt kan lide, så er vi mere motiveret for at bruge det. De billeder vi bruger skal altså betyde noget for borgerne.

Design og billeder følger altid RSKS's designmanual.

I en kort periode (3-7 dage) er det muligt, at få udskiftet topbilledet på www.rksk.dk med et PR-billede for et bestemt projekt/fremstød/aktivitet/branding, der skønnes at have interesse for alle borgere i kommunen, eller er af særlig værdi for kommunen. Læs reglerne på <https://intranet.rksk.dk/documents/67871?open=71335>

Søgning

Søgefunktionen er en bærende del af www.rksk.dk, derfor prioriteres pasning af søgemaskinerne højt. På kommunens hovedhjemmeside www.rksk.dk placeres søgefunktionen centralt, mens hjemmesider på RSKS-skabelonen har den standardsøgemaskine, som følger med det valgte cms.

Statistikken over søgeord på www.rksk.dk er helt central, ligesom viden om, hvordan brugerne anvender søgefunktionen.

- *Fandt brugerne det de søgte. Mindst en gang om måneden skal www.rksk.dk og søgefunktionen optimeres efter denne dataopsamling.*

- *Når brugerne benytter søgefeltet foreslås relaterede emner, så brugerne hurtigst muligt kommer til rette side De fremhævede resultater skal opdateres manuelt, og denne vurdering skal ske løbende*

Det kan vurderes individuelt for hjemmesider på RKS-skabelonen og for projekthjemmesider hvilken søgemaskine, der er relevant at implementere. Fravælges standardsøgemaskinen dækker området selv udgiften.

SEO

Mange brugere søger efter vores hjemmesiders indhold fra en søgemaskine på internettet, derfor er det en vigtig del af redaktørjobbet, at der altid er stor fokus på hver enkelt sides søgemaskineoptimering (SEO)

Selvbetjening

Hjemmesiden indrettes med en central placering af selvbetjeningsmuligheder på relevante undersider. Her handler det om at udvælge de muligheder, der skal vises.

Selvbetjening har også én samlet side for henholdsvis Borger og Erhverv.

Selvbetjening er ikke blot et isoleret emne-område på hjemmesiden, men også en integreret del af hjemmesidernes emnesider.

Det er vigtigt, at de valgte muligheder er relevante i forhold til de behov brugerne kan have på netop denne side.

Hvis der importeres artikler fra borger.dk, arves de selvbetjeningsløsninger, som er på den valgte borger.dk-side automatisk til siden på www.rksk.dk.

Hvis RKS får nye selvbetjeningsløsninger, skal de tilføjes til såvel emneside som til de selvstændige selvbetjeningssider. Webmasteren skal *altid* have besked fra redaktøren, når nye løsninger tilføjes eller eksisterende løsninger ændres eller fjernes, så sammenhængen til borger.dk og Virk.dk sikres og løsningen samtidig tilføjes til selvbetjeningssiderne.

Når områderne indgår aftale med leverandører om selvbetjeningsløsninger, skal det altid forud for kontraktindgåelse kravspecificeres, at løsningen skal kunne leve op til lovens krav fx GDPR og webtilgængelighed.

- Redaktørerne sikrer, at relevante selvbetjeningsløsninger findes på emnesiderne, og giver besked til webmasteren, ved nye løsninger, løsninger som udgår eller ændres
- *Vi arbejder konstant på at stille gode digitale selvbetjeningsløsninger til rådighed for borgerne, så de nemmest muligt betjener sig selv.*

Webtilgængelighed

Senest fra 23. september 2020 skal alle offentlige hjemmesider og deres indhold leve op til loven om webtilgængelighed.

Redaktørerne skal uddannes og have færdigheder, der gør at de opretter indholdet på kommunens rksk.dk-hjemmesider, så det lever op til loven.

Når ny funktionalitet som skal implementeres på en af kommunens hjemmeside indkøbes, skal det altid kravsspecificeres, at løsningen skal leve op til loven herunder bl.a. webtilgængelighed.

Designmanualens skabeloner anvendes altid, da de er gjort webtilgængelige.

Word-filer som skal placeres på en af kommunens rksk.dk-hjemmesider skal gøres webtilgængelige med værktøjet Accessibilityfixer eller et andet værktøj.

Filer som bestilles ved eksterne leverandører, skal leveres webtilgængelige, hvis de laves til web.

Videoer som lagres og vises på en af RKSK-hjemmesiderne skal tekstes.

Se desuden [Retningslinjer for webtilgængelighed i RKSK](#)

GDPR

Kommunens rksk.dk-hjemmesider skal altid leve op til Persondataforordningen, og vi har fokus på at passe godt på borgernes data.

Cookies

Brugere af kommunens rksk.dk-hjemmesider skal kunne til- og fravælge cookies på vores hjemmesider.

Evaluerings

Webstrategien opdateres én gang årligt efter behov, så der sikres fokus på nye muligheder og så strategien tilrettes i forhold til teknologi, nye behov og ændringer i forudsætningerne for driften af www.rksk.dk.

Ajourføring sker næste gang **ultimo 2021**.