

Webstrategi

**NATURENS
RIGE**

Juni 2021



Indholdsfortegnelse

Webstrategi	3
Mål og baggrund	3
Organisering	3
Uddannelse.....	4
Principper	4
Analyse og Evaluering	5
Indhold.....	6
Design og billeder.....	7
Søgning	7
SEO.....	7
Selvbetjening.....	7
Webtilgængelighed.....	8
GDPR.....	9
Cookies.....	9
Evaluering.....	9

Webstrategi

Mål og baggrund

Kommunens hjemmeside rksk.dk og alle dens undersider og projektsider støtter op om kommunens vision Naturens Rige, og bestræber sig hele tiden på at leve op til de lovkrav, som offentlige hjemmesider er underlagt. Målet er at skabe en effektiv digital indgang for borgere og erhvervsliv, hvor de 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 rksk.dk som en fællesbenævnelse for kommunen hovedside og alle undersider.

RKSK ønsker at øge værdien af rksk.dk ved at tilbyde borgere og virksomheder 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 borgere og virksomheder og motivere dem til at benytte de online muligheder.

*Hjemmesiden sætter brugerne 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 rksk.dk, herunder fastsættes de relevante mål, opgaver og rutiner m.v. for kommunens hjemmeside.

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

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

Organisering

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

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

Hvert fag- og stabsområde har 1-2 webredaktører, der har den daglige administration af 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 rksk.dk eller på undersider på RKSK-skabelonen.

Uddannelse

Redaktørerne har mødepligt til redaktørmøder, uddannelse o.l. i relation til 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

Redaktørkorpset gennemgår et fastlagt uddannelsesforløb, og det forventes, at redaktørerne over tid mestrer 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 rksk.dk.
- Kommunikationsteamet (Personale og Digitalisering) er øverst ansvarlige for den daglige drift og udvikling af rksk.dk, herunder også alle hjemmesider på RKSK-skabelonen
- Administration af 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 rksk.dk, der hører under deres fag- og stabsområde, herunder også områdets hjemmesider på rksk.dk-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 vores hjemmesider 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 rksk.dk og hjemmesider på RKSK-skabelonen. Målet er at sikre, at kommunens online platforme er sammenhængende, lever op til lovens krav, og at 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 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 af medarbejderne i 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 rksk.dk.

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

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

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. (gælder kun for en funktion på hovedsitet).

- *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 rksk-skabelonen eller projekthjemmesider har behov for en lige så kvalificeret opfølgning som hovedsiden rksk.dk.

Indhold

Der er en løbende opgave i at forbedre indholdet på 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. Brugere skal opleve en service på hjemmesiden, der svarer til at få en personlig og brugbar vejledning med udgangspunkt i egen situation. Brugeren 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 brugerne, 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 RKSJ's designmanual.

I en kort periode (3-7 dage) er det muligt, at få udskiftet topbilledet på 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 [RKSJ Forum](#)

Søgning

Søgefunktionen er en bærende del af rksk.dk-hjemmesiderne, derfor prioriteres vedligeholdelsen af søgemaskinerne højt. På kommunens hovedhjemmeside rksk.dk er der valgt en ekstern søgemaskine. Hjemmesider på rksk-skabelonen har den standardsøgemaskine, som følger med det valgte cms. Ens for hovedsitet og hjemmesiderne på rksk-skabelonen er, at søgefunktionen er centralt placeret for brugerne.

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

- *Fandt brugerne det de søgte. Mindst en gang om måneden skal hovedsitet og søgefunktionen optimeres efter denne dataopsamling.*
- *Når brugerne benytter søgefeltet på hovedsitet foreslås relaterede emner, så brugerne hurtigst muligt kommer til rette side De fremhævede resultater skal opdateres manuelt, og vurderingen skal ske løbende*

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

SEO

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

Selvbetjening

Da RKSJ ønsker at øge værdien af rksk.dk ved at tilbyde borgere og virksomheder effektiv udnyttelse af mulighederne for selvbetjening, er dette et vigtigt område, som bør have stor fokus. Gennem gode selvbetjeningsløsninger effektiviseres arbejdet både for borgere og virksomheder såvel som for kommunen.

Hovedsitet har en central placering af relevante selvbetjeningsmuligheder på de enkelte emnesider. Indsættes selvbetjeningsløsninger i brødteksten, ses det genkendelige "Start-ikon" ved løsningen, så der er visuel overensstemmelse mellem de enkelte sider.

Det handler om altid at vælge de muligheder, det er relevant at tilbyde brugerne på den enkelte side.

Selvbetjening har desuden én samlet side med løsninger rettet mod henholdsvis [Borger](#) og [Erhverv](#).

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

Når der importeres artikler fra borger.dk til hovedsitet, arves de selvbetjeningsløsninger, som er på den valgte borger.dk-side også automatisk til siden på [rksk.dk](#).

Hvis hovedsitet får nye selvbetjeningsløsninger, skal de tilføjes til såvel emneside som til de selvstændige selvbetjeningssider for borgere eller for virksomheder.

Er selvbetjeningsløsninger købt hos eksterne leverandører, har det enkelte område ansvaret for, at leverandøren sikre, løsningers optagelse på henholdsvis borger.dk og Virk.dk.

De medarbejdere som udarbejder blanketter i Ditmer Flex, har ansvaret for at få erhvervsrettede løsninger optaget på Virk.dk, og borger-løsninger optaget på borger.dk herunder evt. levering af en tekst til handlingssiden på borger.dk. Personale og Digitalisering har ansvaret for, at der bliver udfærdiget en vejledning for anvendelse af Ditmer Flex og en beskrivelse for arbejdsgangen for at få løsninger optaget på de to nævnte portaler.

En borger skal i udgangspunktet altid kunne finde kommunens selvbetjeningsløsninger på borger.dk. En Virksomhed skal i udgangspunkt altid kunne finde kommunens selvbetjeningsløsninger på Virk.dk. Webmasteren skal *altid* have besked fra området, når nye løsninger tilføjes eller eksisterende løsninger ændres eller fjernes, så sammenhængen til borger.dk og Virk.dk sikres, og løsningen samtidig tilføjes til de selvstændige selvbetjeningssider for henholdsvis borger og erhverv.

Når områderne indgår aftale med leverandører om selvbetjeningsløsninger, skal det altid forud for kontraktindgåelse kravespecificeres, at løsningen skal kunne leve op til lovens krav fx hvad angår GDPR og webtilgængelighed, ligesom selvbetjeningsløsninger lever op til det fælles designsystem, så de kan optages på hhv. borger.dk/Virk.dk.

- 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 borgere og virksomheder, så de nemmest muligt betjener sig selv.

Det anbefales, at hvert område udpeger en ansvarlig for selvbetjeningsløsninger, som skal skabe et samlet overblik over områdets løsninger, samt sikre at der er overensstemmelse mellem områdets samlede løsninger, og det der vises på rksk.dk og på borger.dk/Virk.dk.

Webtilgængelighed

Fra 23. september 2020 er alle offentlige hjemmesider og deres indhold omfattet af loven om webtilgængelighed. Fra juni 2021 blev apps ligeledes omfattet af loven og digital post bliver det samme senest 1. juli 2023.

Redaktørerne skal løbende 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 kravspecificeres, 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 Assist eller med et andet værktøj.

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

Videoer som lagres og vises på web skal tekstes.

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

GDPR

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

Cookies

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

Evaluering

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 [rksk.dk](#).

Ajourføring sker næste gang primo 2022.