

# Riktlinjer för Katrineholms kommuns externa webbplatser

Övergripande anvisningsdokument

Senast reviderad av kommunfullmäktige 2018-03-19, § 33  
Giltighetstid 2019-12-31





## Beslutshistorik

Antagen av kommunstyrelsen 2009-10-28, § 219

Uppdateringar:

Kommunstyrelsens delegationsprotokoll 2013-01-23, § 4

Ändring kommunfullmäktige

2014-10-20, § 9 (anpassad till styrsystemet)

2018-03-19, § 33 (förlängd giltighetstid)

## Förvaltarskap<sup>1</sup>

Informationschefen

## Uppföljning

Hur: Dokumentet ska hållas uppdaterat så att det är aktuellt och stämmer med organisation, lagar och webbplatsen i övrigt. Inhämta erfarenheter och synpunkter från förvaltningsredaktörerna. Detta genomförs kontinuerligt med avstämning en till två månader innan gillighetstiden upphör. Uppdatering av mindre ändringar sker varje år. Större ändringar beslutas av kommunstyrelsen.

När: Detta genomförs kontinuerligt med avstämning en till två månader innan gillighetstiden upphör.

---

<sup>1</sup> Förvaltarskapet innebär ansvar för att

- dokumentet efterlevs
- är tillgängligt
- följa eventuellt ändrade förutsättningar för dokumentet
- dokumentet följs upp och revideras
- dokumentet är aktuellt och uppdaterat



## Innehållsförteckning

|   |    |
|---|----|
| Beslutshistorik                               | 2  |
| Förvaltarskap                                 | 2  |
| Uppföljning                                   | 2  |
| Innehållsförteckning                          | 3  |
| Bakgrund                                      | 5  |
| Syfte   | 5  |
| Mål   | 5  |
| Målgrupper                                    | 5  |
| Avgränsning                                   | 6  |
| Tillgänglighetskrav                           | 6  |
| Kommunens webbplatser med särprofilering      | 6  |
| Halvexterna webbplatser                       | 6  |
| Kampanjwebbplatser och övriga webbplatser     | 6  |
| Organisation och ansvarsfördelning            | 7  |
| Beslutsvägar för utvecklingsfrågor            | 8  |
| Samråd mellan nätverk                         | 9  |
| Så här använder vi Katrineholm.se             | 9  |
| Startsidan                                    | 9  |
| Avdelningssida                                | 10 |
| Vanlig webbsida                               | 10 |
| Relaterade länkar under Mer information       | 11 |
| Sociala medier                                | 11 |
| Rubriker                                      | 12 |
| Innehållsförteckning A-Ö                      | 12 |
| Webbkarta                                     | 12 |
| Sökfält                                       | 12 |
| Direktadresser eller kortadresser             | 13 |
| Lättläst                                      | 13 |
| Engelska och Google translate                 | 13 |
| Kontakta och öppettider                       | 14 |
| Kontaktruta med automatisk kontaktinformation | 14 |



|  |    |
|--|----|
| Ikoner   | 14 |
| Blanketter och e-tjänster                              | 15 |
| Genvägar   | 15 |
| Länkar till webbplatser med kommunrelaterad verksamhet | 15 |
| Koppling till externa verksamhetssystem                | 15 |
| Iframes  | 16 |
| Press  | 16 |
| Nyhetslista  | 17 |
| RSS  | 17 |
| Evenemangssida   | 17 |
| Formulär för anmälning av evenemang                    | 17 |
| Tipsa en vän   | 17 |
| Arkivering   | 18 |
| Statistik  | 18 |
| Krisruta   | 18 |
| Telesök  | 18 |
| Talande webb   | 19 |
| Designkoncept  | 19 |
| PUL  | 19 |
| Bilder   | 19 |
| Filarkiv   | 20 |
| Format på bilder                                       | 20 |
| Rörliga bilder   | 20 |
| Ljud och film  | 21 |
| Typografi  | 21 |
| Att skriva för webben                                  | 21 |
| Vem skriver jag för?                                   | 21 |
| Textens utformning                                     | 21 |
| Språket på webben                                      | 22 |
| Följ skrivreglerna                                     | 23 |
| Kvalitetssäkra texterna                                | 24 |
| Framtida utveckling                                    | 25 |
| Kompletterande information                             | 25 |



Katrineholms kommuns externa webbplatser ska vara tillgängliga 24 timmar om dygnet med information om den kommunala servicen. Besökarna ska även kunna uträtta vissa ärenden via våra e-tjänster.

## Bakgrund

I juli 1997 lanserade Katrineholms kommun den första versionen av [www.katrineholm.se](http://www.katrineholm.se). År 2001 byggdes en webbplats i publiceringsverktyget Episerver. För att anpassa Katrineholms kommuns webbplats till nya krav och utvecklingsmöjligheter lanseras under 2009 en ny webbplats i Episerver CMS 5. I samband med detta uppdateras riktlinjer för webbpublicering.

## Syfte

Riktlinjer för webbpublicering är ett styrdokument som gäller för alla Katrineholms kommuns externa webbplatser. De ska säkerställa god informationskvalitet och service gentemot kommuninvånare och externa besökare. De ska också vara ett stöd för dem som skapar nya webbplatser, publicerar information och skapar e-tjänster.

## Mål

Katrineholms kommuns webbplatser ska underlätta kommunikationen mellan kommunen och omvärlden, informera om kommunens olika verksamheter och ha en koppling till kommunens sociala medier.

Informationen på webbplatserna ska:

- vara aktuell, tillgänglig och utgå från besökarnas behov
- vara lätt att förstå och ta del av
- vara saklig och ge en allsidig bild
- öka tillgängligheten av kommunal service
- marknadsföra kommunen som besöksmål och etableringsort
- ge förutsättningar för kommunikation och dialog
- följa Katrineholms kommuns grafiska profil och kommunikationspolicy
- följa personuppgiftslagen och upphovsrättslagen

## Målgrupper

- Kommunens invånare
- Brukare av kommunens tjänster
- Näringslivet och tänkbara företagare
- Turister och besökare
- Nyinflyttade och tänkbara kommuninvånare
- Kommunens anställda och tänkbara anställda
- Studerande
- Föreningsliv och organisationer
- Beslutsfattare



- Massmedier och opinionsbildare
- Andra samverkanspartners

## **Avgränsning**

Riktlinjerna är inte en lathund för hur du ska arbeta i publiceringsverktyget EpiServer. De ger heller inte en komplett beskrivning av kommunens skrivregler, kommunikationspolicy och grafiska profil. Kompletterande information finns listat längst bak i detta dokument.

## **Tillgänglighetskrav**

Katrineholms kommuns webbplatser ska ha fokus på tillgänglighet och användarvänlighet. Detta uppdrag ligger i linje med förordningen (2001:526) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförandet av handikappolitiken, som träder i kraft i Sverige 2010.

## **Kommunens webbplatser med särprofilering**

Webbplatser för Kulturskola, förskola, grundskola och gymnasieskola får ha en särprofilering men ska visa en tydlig kommunal tillhörighet. Kopplingen till kommunen ska visas genom Katrineholms kommuns logotyp i webbplatsens sidfot. Logotypen ska vara länkad till [Katrineholm.se](http://Katrineholm.se).

Webbsidor som utgörs av elevarbeten ska tydligt särskiljas från [Katrineholm.se](http://Katrineholm.se). Vid länkning av sådana sidor från kommunens webbplatser ska det tydligt framgå att de inte förmedlar kommunal information utan utgörs av elevarbeten.

## **Halvexterna webbplatser**

De webbplatser som ägs gemensamt med annan aktör har egna grafiska profiler men måste tydligt ange sin koppling till Katrineholms kommun. Det ska visas genom en länk via Katrineholms kommuns logga i webbplatsens sidfot. Exempel på en halvextern webbplats är Viadidakt som ägs gemensamt av Katrineholms kommun och Vingåkers kommun.

## **Kampanjwebbplatser och övriga webbplatser**

Det kan finnas behov för Katrineholms kommun att upprätta andra webbplatser för exempelvis kommunala bolag eller kampanjer (tillfälliga webbplatser). En sådan webbplats ska alltid ha en särskild redaktion med systemägare, systemansvarig, informationsägare och driftansvarig.

Kampanjwebbar bör sträva efter att ha en liknande struktur som de övriga webbplatserna. En sådan webb kan frångå kommunens grafiska profil, men det ska klart framgå att det är Katrineholms kommun som är avsändare. Nya och tillfälliga webbplatser upprättas efter samråd med informationschefen på kommunledningsförvaltningen.

## **Organisation och ansvarsfördelning**

### *Funktioner*

#### *Systemägare*

Systemägaren har det övergripande ansvaret för webbsystemen. Systemägare för Katrineholms kommuns webbplatser är kommunchefen.

#### *System- och informationsansvarig*

Systemansvarig- och informationsansvarig samordnar och utvecklar webbplatsen på systemägarens uppdrag. Ansvarar för anskaffning, förvaltning, ekonomiska ramar, utvecklingsinsatser, säkerhet och drift, samt för innehåll och helhet, styrdokument, utveckling och nya funktioner. Beslutar om vilket budskap och vilken profil som gäller. Ser till att riktlinjer och styrdokument efterföljs.

System- och informationsansvarig för Katrineholms kommuns webbplatser är informationschefen på kommunledningsförvaltningen.

#### *Systemförvaltare*

Systemförvaltare har det övergripande tekniska ansvaret för webbplatserna. Svarar också för säkerhet, drift och underhåll, samt ger råd och stöd i tekniska frågor som rör webbsystemen. Systemförvaltare för Katrineholms kommuns webbplatser är IT-kontoret på kommunledningsförvaltningen.

#### *Webbansvarig*

Webbansvarig ansvarar för publiceringsverktyget och därmed webbplatsen. Det är webbansvarig som fördelar roller, ger behörighet, lägger till och tar bort användare samt bygger upp strukturen på webbplatsen. För halvexterna webbplatser och webbplatser med särprofilering inom Katrineholms kommun svarar webbansvarig tillsammans med särskilt utsedda administratörer.

Webbansvarig svarar i samråd med system- och informationsansvarig för att riktlinjer och styrdokument efterföljs. Ger stöd, råd, utbildning och behörighet till webbredaktörer, samt svarar för uppdatering och utveckling av innehåll och funktionalitet på webbplatsen.

En av informatörerna på informationskontoret är webbansvarig för Katrineholms kommuns webbplatser.

#### *Informationsansvarig på respektive förvaltning*

Respektive förvaltnings-/verksamhetschef, eller av denne delegerad person, har det övergripande ansvaret för information om förvaltningens verksamhet.



Informationsansvarig ska utse en förvaltningsredaktör och en eller flera sidansvariga, samt webbredaktörer inom förvaltningen.

### ***Sidansvarig***

Varje webbsida som publiceras på kommunens webbplats kan ha en namngiven person som svarar för sidans innehåll. Den personen är sidansvarig. Sidansvarig har ett delegerat ansvar för att informationen är korrekt och uppdaterad. Personen ansvarar också för att lagar och regler efterföljs.

En sidansvarig behöver inte också vara webbredaktör. Uppdateringar och ändringar kan utföras av en webbredaktör, men det är fortfarande den sidansvarige som ansvarar för innehållet. Exempelvis kan en webbredaktör hjälpa överförmyndaren att publicera information på dennes webbsidor. Det är fortfarande överförmyndaren som är sidansvarig. Sidansvarigs namn kommer att stå längst ner på alla kommunens webbsidor.

### ***Förvaltningsredaktör på respektive förvaltning***

Förvaltningsredaktören samordnar verksamhetens information och ger stöd till förvaltningens webbredaktörer.

### ***Webbredaktör***

Webbredaktören svarar för publicering och att sidornas information är korrekt och fortlöpande uppdateras. Alla redaktörer svarar för att riktlinjer och styrdokument för Katrineholms kommuns webbplatser efterföljs. Webbredaktörerna är tillsammans med förvaltningsredaktören sidansvariga för sina webbsidors informationsinnehåll.

System- och informationsansvarig har tillsammans med informationskontoret ett samordnande ansvar gentemot alla förvaltningar.

## **Beslutsvägar för utvecklingsfrågor**

### ***Webbutvecklingsgrupp***

Webbutvecklingsgruppen ansvarar för att driva kommunens webbplatser framåt. Gruppen är första instans för webbfrågor som innebär större förändringar på webbplatsen. I gruppen ingår webbansvarig, system- och informationsansvarig samt systemförvaltare.

### ***Strategisk kommunikationsgrupp***

Vid beslut av större principiell betydelse för webbutveckling ska frågorna behandlas i strategiska kommunikationsgruppen. I gruppen ingår kommunchefen, förvaltningscheferna på kultur- och turismförvaltningen, förvaltningen näringsliv och tillväxt och informationschefen (ordförande för



gruppen). Strategiska kommunikationsgruppen kan överpröva webbutvecklingsgruppens beslut.

### **Samråd mellan nätverk**

Webbutvecklingsgruppen samråder vid utveckling av bland annat tekniska lösningar och behörighetsnivåer med nätverken kommunikationsrådet, förvaltningsredaktörsgruppen och IT-rådet.

### **Så här använder vi Katrineholm.se**

På Katrineholm.se ska samtliga kommunala förvaltningar och enheter ingå i en gemensam struktur och layout. Strukturen utgår från ämnesområden och en tydlig navigeringsstruktur. Webbplatsen är uppbyggd med besökarens perspektiv och inte utifrån förvaltningarnas organisation.

#### ***Teknisk specifikation***

Katrineholm.se är byggd i publiceringsverktyget Episerver CMS 5.

### **Startsidan**

Katrineholm.se har sju olika huvudområden som nås via förstasidan.

- Arbete och näringsliv
- Barnomsorg och utbildning
- Boende och miljö
- Hälsa, stöd och omsorg
- Kultur och fritid
- Om kommunen
- Politik

När du publicerar på webben ska du lägga informationen där den bör ligga i strukturen. Fundera på hur en besökare skulle navigera för att hitta rätt information. En förvaltning eller enhet kan ha information under flera olika ämnesområden.

På första sidan finns också den mest efterfrågade informationen eller tjänsterna. De nås via rullgardinsmenyerna ”Genvägar” och ”Blanketter och e-tjänster”. Det finns också tre snabbgenvägar till bibliotek, turistbyrå och press. Målet är att besökaren lätt ska navigera rätt via struktur, genvägar och sökfält.

Sökfältet är en väl använd funktion. Här använder vi SiteSeeker som sökfunktion. Den är utvecklad så att besökaren kan söka bland all information på vår webbplats, både dokument och innehåll på webbsidor. vilket ger användarna bättre sökresultat

Nyhetspalten visar automatiskt nyheter från de olika understartsidorna. Varje redaktör kan i redigerarläget välja att kryssa i en ruta för nyheter som ska synas på första sidan.

Evenemangslistan visar de närmast kommande evenemangen eller evenemang utvalda av ansvarig redaktör.

Den stora ytan kan visa en eller fler bilder från Katrineholm. Det kan också visa ett bildspel med valfritt antal bilder som byts ut med valfritt tidsintervall. Till höger om bilden finns kort information om Katrineholm. Denna yta kan även användas i ett krisläge och får då en röd ram runt omkring för att dra till sig uppmärksamhet.

Puffarna används för att lyfta fram en nyhet eller ett evenemang. Puffarna kan vara två små eller en stor. Puffarna administreras av informationskontoret o några utsedda förvaltningsredaktörer som exempelvis från kulturen. Informationskontoret tar gärna emot tips från övriga redaktörer.

### **Avdelningssida**

Avdelningssidor som ligger på första nivån under topmenyn hanteras av respektive förvaltningsredaktör. Mitt på sidan visas två eller fler bilder som slumpas fram. Förvaltningsredaktören ska tillsammans med webbansvarig välja vilka bilder som ska visas på denna sida. I de fall där det är två huvudaktörer på sidan, till exempel för kultur och fritid, så får man samarbeta över förvaltningsgränserna.

Under bilderna på avdelningssidan finns utrymme för puffar med nyheter eller evenemang som berör ämnesområden på understartsidorna. Puffarna hanteras av webbredaktörerna. En avdelningssida används i första hand som understartside. Den kan även användas på andra nivåer, som exempelvis för en verksamhet som Sportcentrum, Folkhälsan eller Elevhälsan.

I högerspalten finns nyheter och evenemang. De kan även döljas. Om de ska döljas kontakta webbansvarig som ändrar det i dynamiska egenskaper. Här finns också rullgardinsmenyer för "Blanketter och e-tjänster" och "Genvägar". De är kopplade till respektive ämnesområde.

### **Vanlig webbsida**

En vanlig webbsida används för de flesta sidorna på webbplatsen. Redaktören kan välja att göra en sidlistning eller skriva vanligt textinnehåll. I högerspalten finns en kontaktruta samt utrymme för länkar i högerspalten.

Vanlig webbsida är uppbyggd med plats för rubrik, ingress, brödtext och eventuella bilder. Texterna på informationssidorna ska vara tydliga och skrivna med begriplig svenska för att vara tillgängliga.

Vi ska sträva efter att göra en text ännu mer lättläst för dem som har svårigheter att ta till sig vanliga texter. De texterna skrivs av utbildade webbredaktörer. Besökaren hittar lättlästa texter under symbolen för Lättläst under respektive webbsida. Mer om lättläst hittar du under rubriken om Lättläst.

### **Relaterade länkar under Mer information**

I högerspalten finns utrymme för relaterade länkar under rubriken ”Mer information”. Länkarna ska alltid ha en anknytning till informationstexten.

Alla externa länkar till andra webbplatser ska öppnas i nytt fönster. Länkarna ska vara markerade med symbolen för nytt fönster. När vi hänvisar till en extern webbplats ska hela namnet på den som står bakom webbplatsen skrivas ut. Skriv exempelvis [Livsmedelsverket](#) och inte [www.slv.se](#).

Länkarna ska också ha en alternativtext. Det är den text som syns när man för muspekaren över länken. I alternativtexten ska det stå information om länken. Alternativtexten ska komplettera länken för att underlätta för exempelvis synskadade.

Även dokument ska öppnas i nya fönster och ha en alternativtext. En pdf-fil ska vara markerad med symbolen för pdf-fil, då vet besökaren att den öppnas i nytt fönster.

Interna länkar ska användas sparsamt. Den nya webbplatsen är uppbyggd med en tydlig struktur och har en bra sökmotor som gör det lätt för besökaren att hitta rätt ändå. Interna länkar ska inte ha symbolen för att öppnas i nytt fönster.

Viss information behöver visas på fler platser i strukturen. Istället för att göra en intern länkning till en sida så kan information hämtas in till den aktuella platsen. Mer information om hur det fungerar finns beskrivet i lathunden för webbredaktörer.

### **Sociala medier**

Sociala medier är ett samlingsnamn på kommunikationskanaler som tillåter användare att kommunicera direkt med varandra genom text, bild eller ljud. Sociala medier är en kombination av teknologi, social interaktion och användargenererat innehåll och kan användas för socialt umgänge, nyhetsförmedling, marknadsföring, organisering, kulturutbyte och underhållning (National Encyklopedin).

Bloggar, twitter, facebook och youtube är exempel på sociala medier.

I Katrineholm används idag bland annat facebook, twitter och blogg. Twitter är en mikroblogg där man lämnar ett mycket kortfattat textmeddelande, en nyhet

eller något annat man vill förmedla. På [www.facebook.com/katrineholm.se](http://www.facebook.com/katrineholm.se) finns kommunen tillgänglig för kommunikation och dialog med kommuninvånarna. På [www.twitter.com/katrineholm\\_se](http://www.twitter.com/katrineholm_se) visas ett nyhetsflöde från Katrineholms kommun. Den som vill läsa kommunchefens personliga kommentarer till det som händer i kommunen och vår omvärld kan gå in på [www.twitter.com/kommunchef](http://www.twitter.com/kommunchef). Kommuns aktivitet på sociala medier finns samlad i en lista på [www.katrineholm.se/socialamedier](http://www.katrineholm.se/socialamedier).

Vad det gäller bloggar så finns ingen sidtyp för bloggfunktion på kommunens webbplatser. De bloggar som används idag är inlänkade från andra webbplatser som tillhandahåller bloggfunktionen.

Katrineholms kommun är öppen för att prova olika sociala media som ett sätt att kommunicera och nå ut till fler medborgare. Alla sociala medier ska dock höra samman med den kommunala verksamheten. Till exempel kan en bibliotekarie blogga om nya böcker som inkommit till biblioteket. Om en medarbetare ska använda något av de sociala medierna måste det ske i samråd med medarbetarens chef.

## Rubriker

Rubrikerna är viktiga. De ska ge besökaren en enkel och självklar bild för att gå vidare i strukturen. Rubriken är också viktig för sökmotorn, tänk därför på hur du skriver rubriker och att det som är viktigt finns med i rubriken. En rubrik ska vara tydlig, vägledande och inte för lång. En rubrik är också kopplad till innehållsförteckningen A-Ö.

## Innehållsförteckning A-Ö

Innehållsförteckningen listar webbplatsens sidor sorterade efter sidornas namn i bokstavsordning med länk till respektive sida. Redaktören kan välja om bara sidor markerade att synas i meny ska visas eller om samtliga sidor ska synas i innehållsförteckningen. Besökaren kan navigera mellan olika bokstäver i listan genom interna ankarlänkar på sidan. Redaktören anger en rotsida, alla sidor under denna rot kan visas i innehållsförteckningen. Tänk på hur du skriver rubriknamn.

## Webbkarta

Det finns en karta över webbplatsen med länkar till respektive sida som återspeglar webbplatsens struktur. Sidor som är markerade att inte synas i menyer kommer inte heller att synas i webbkartan.

## Sökfält

Det är viktigt med en bra sökfunktion, men det är också viktigt hur vi hanterar information som ska användas för sökning. Sökmotorn SiteSeeker söker på hela



Katrineholm.se och även de webbsidor som ligger i samma trädstruktur, t.ex. Viadidakt och gymnasierna.

Fördelen med denna sökfunktion är att den söker av ord i löpande text från både filer och vanliga webbsidor. Det vi behöver tänka på är att komplettera sökord med synonymer. Exempelvis kan det i en informationstext berättas om förskolan. Men av erfarenhet vet vi att många söker på ord som dagis och daghem. Då är de bra som synonymer till sökordet förskola.

### **Direktadresser eller kortadresser**

För att besökarna lättare ska hitta vad de söker kan man använda en direktadress. Exempel på en direktadress är [www.katrineholm.se/naringsliv](http://www.katrineholm.se/naringsliv). Principen är att all verksamhet som tillhör Katrineholms kommun ska marknadsföras i kommunens namn.

För att använda en direktadress ska något av följande kriterier vara uppfyllda:

- Välkänd verksamhet för allmänheten
- Projekt
- Skola
- Egen anläggning

### **Lättläst**

Lättläst är ett textfält som ersätter sidans ordinarie textinnehåll med en text skriven på ett mer lättförståeligt vis. Genom att redaktören lägger till informationen i det lättlästa formatet kan besökaren växla sidan mellan de format som finns. Vilka sidor som skrivs om till lättläst bestäms gemensamt av förvaltningsredaktörer och informationskontoret. Informationskontoret kommer så småningom att kunna hjälpa till med att skriva lättläst.

### **Engelska och Google translate**

På Katrineholm.se har vi valt att använda engelska som alternativt språk. Tanken är att engelska är ett stort språk som många behärskar. Genom att endast använda engelska kan vi översätta ett större antal sidor. Det gör det också lättare att hålla språksidorna uppdaterade.

Webbsidor på engelska representerar ett urval av nyttig samhällsinformation med särskild tanke på nyinflyttade och besökare.

Utöver de sidor vi har översatt på engelska finns möjlighet att översätta hela webbplatsen till nästan vilket språk som helst. Det gör besökaren via funktionen Google translate. Det finns idag en brist med Google translate och det är att översättningarna inte blir de bästa språkmässigt. Vid översättning se kommunens upphandlade leverantör för översättningar.

## Kontakta och öppettider

Under ”Kontakt och öppettider” i sidhuvudet finns övergripande information om kommunen samt kontaktuppgifter och öppettider till förvaltningarna. Länk till synpunktshantering och felanmälan finns också.

## Kontaktruta med automatisk kontaktinformation

På vanliga webbsidor har vi en kontaktruta med automatisk kontaktinformation. Kontaktrutan kan bestå av två delar. Den översta delen visar förvaltnings- eller enhetsinformation och den nedre delen visar kontaktperson. Förvaltningsnamnet ska vara länkbart till myndighetsbrevlådans e-postadress.

Kontaktrutan ska ha följande information:

- Avdelning eller myndighetsnamn som är länkat till e-postsadress
- Postadress
- Telefon till förvaltningen
- Telefon till växeln

Information för kontaktpersoner består av namn och telefonnummer. E-post till kontaktperson är ett valfritt alternativ. Webbredaktören väljer om en kontaktperson ska synas i kontaktrutan eller inte.

Kontaktinformation fylls i på en särskild sida för kontaktuppgifter i redigerarläget. Den informationen hämtas sedan till kontaktrutan på vanlig webbsida. Fördelen är att vi bara behöver fylla i kontaktinformation på ett ställe. När vi sedan behöver uppdatera kontaktinformationen visas ändringen på alla sidorna som är utpekade för de kontaktuppgifterna.

När besökaren klickar på ”Formulär” i kontaktrutan öppnas ett fält där besökaren kan skriva en text och skicka via e-post direkt till kommunens myndighetsbrevlåda. All e-post ska enligt kommunallagen läsas varje arbetsdag och diarieföras på samma vis som vanlig post.

## Ikoner

När vi länkar till en fil på Katrineholms kommuns webbplats ska vi använda de ikoner som Funka Nu tagit fram. Ikonerna finns inlagda i EpiServer.

Ikoners styrka är att de är lätta att känna igen. Här är exempel på ikoner som vi använder:



Word-fil



Pdf-fil

## Blanketter och e-tjänster

Blanketter och e-tjänster finns samlade på en gemensam sida. Besökaren kan dock komma åt dem från respektive understartsida. Under exempelvis Boende och miljö kommer besökaren direkt till blanketter och e-tjänster för Boende och miljö.

Blanketter ska ha ett enhetligt utseende med kommunens logotyp. Pdf-filer namnas enligt följande modell: lathund-webb-0903.pdf, där 0903 betyder år och månad. Undvik å, ä och ö. Länkar till blanketter ska skrivas på följande sätt och kommer automatiskt få ikonen för pdf. Se följande länktext (observera att länktext inte är det samma som filnamnet):

 [Bygganmälan](#)

Obs! Glöm inte alternativtexten. Det är där vi skriver hur tung sidan är, exempelvis Bygganmälan

E-tjänster inom Katrineholms kommun kommer att utvecklas löpande. Med e-tjänster menar vi de tjänster som kommunen levererar elektroniskt på webbplatsen. Exempel på e-tjänster som finns är synpunkter och felanmälan.

## Genvägar

Sidor som ska bli genvägar från startsidan bestäms av webbansvarig utifrån mest besökta sidor och sidor som vi vill lyfta fram. På varje understartsida finns dock möjligheter för redaktörerna att skapa egna genvägar.

### Länkar till webbplatser med kommunrelaterad verksamhet

Det finns information som tillhört den kommunala verksamheten men som nu kommunala bolag ansvarar för, till exempel KFV Marknadsföring AB och Sörmland Vatten AB.

Det finns också kommunal information som ligger på externa webbplatser, till exempel bibliotekskatalogen och lokalbokningen. Utifrån tillgänglighet och ur ett användarperspektiv bör kommunens webbplats informera om sådan information. Det gör vi genom att ge en kort information om verksamheten och sedan en länk till webbplatsen. Länken ska öppnas i nytt fönster.

### Koppling till externa verksamhetssystem

Externa verksamhetssystem ska om möjligt integreras på kommunens webbplats genom exempelvis Iframes. I annat fall ska det finnas en länk till sidan via mer information i högerspalten.

Katrineholms kommun har följande verksamhetssystem som på något sätt är kopplade till kommunen webbplatser

- EsMaker, enkät och analysverktyg

- ViaCompetens, ett webbaserade verktyg för planerande och genomförande av utbildningar
- Dexter, inloggningsportal till skola
- Bokningen, bokningssystem där besökaren kan söka lediga tider i kommunens lokaler och anläggningar, samt söka i kommunens föreningsregister
- Troint, kommunens förtroendemannaregister
- Offentliga jobb
- E-tjänster, med tillgång till inloggning med e-legitimation.

### **Iframes**

En Iframe är en ram som kan användas på den vanliga webbsidan. Med en iframe kan en annan webbplats visas inuti den vanliga webbsidan. Exempel på sådana kopplingar är kommunens förtroendemannaregister Troint och Offentliga jobb. Redaktören anger adressen till den webbplats som skall visas i iframen, kontakta webbansvarig för hjälp med denna funktion.

Presentationen av andra system och webbplatser ska i möjligaste mån utformas i enlighet med kommunens grafiska profil samt de tillgänglighetskrav som tagits fram för IT-baserade funktioner.

### **Press**

Här finns all pressinformation samlad. Förutom pressmeddelanden finns en bildsida och kommunens logotyp för nedladdning både till tryck och till webb.

#### *Bildsida*

En bildsida visar bilder som vi vill sprida till bland annat pressen. På sidan finns bilder i olika format samt information om bilderna. Besökaren som tittar på en bildsida ser en visningsbild som är anpassad i storlek för att visas på webbplatsen samt information om bilden. Bildinformation som hör till bilden och visas på bildsidan ska vara bildens namn, bildtext och fotograf.

Bildsidan kan länka till en nedladdningsbar version av bilden som inte är anpassad att visas på webbplatsen. Då visas en länk där besökare kan ladda ner bilden. Information om bildens storlek utläses automatiskt från den angivna bildfilen. Det kan vara en stor bild avsedd för tryck eller ett alternativt format.

Bildstorleken är begränsad för webbredaktörer. Behöver du publicera högupplösta bilder kan du kontakta webbansvarig som har behörighet för detta.

Pressbilder har en egen bildlista med bilder som väljs ut av informationskontoret. Vill du komplettera bildlistan med en bild måste du kontakta informationskontoret som ansvarar för pressbilderna.



Ett nytt program för att lättare hantera bilder är inköpt till kommunen. Bildbanken heter Image vault och ska implementeras i Episerver. Här kommer ytterligare information att kompletteras när det är klart.

## Nyhetslista

Nyhetslistan listar nyheter i tidsordning med den senaste först. Listan kan visa nyheter från flera olika webbsidor samtidigt. Det finns en nyhetslista inom varje huvudområde från toppmenyn. Webbredaktören kan i redigerarläget välja om en nyhet även ska synas på startsidan.

## RSS

Via RSS kan besökare prenumerera på nyheter från Katrineholm.se. RSS (**Rich document format Site Summary**) är ett standardformat för att leverera **nyhetsrubriker och sammanfattningar. Besökaren kan** bevaka en eller flera RSS-kanaler och på ett enkelt sätt få information om uppdateringar utan att behöva besöka webbplatsen.

- RSS-källa listar sidor i form av xml som kan läsas av RSS-läsare. Listan fungerar på samma sätt som vanlig webbsida.
- RSS-lista läser information från en RSS-källa och presenterar informationen i en lista.

## Evenemangssida

En evenemangssida kan visas både som en egen sida och i en gemensam evenemangssida. Exempelvis har Kultur och fritid en egen evenemangssida som visar de egna evenemangen. Ett evenemang kan även markeras att det får synas på startsidan och i andra kalendarier. Kulturskolan som har en egen webbplats kan välja att låta sina evenemang synas på både den egna webbplatsen och på Katrineholm.se. Barnomsorg och utbildning kan också välja att på den egna understartsidan visa evenemang från kulturskolans evenemangssida.

## Formulär för anmälan av evenemang

Besökarna kan anmäla ett evenemang genom att fylla i ett formulär. Det som är speciellt med formuläret för evenemang är att det skapas en opublicerad evenemangssida med färdiga uppgifter direkt i EPiServer. I redigerarläget kan ansvarig redaktör för evenemang godkänna, publicera och eventuellt flytta sidorna för att göra dem synliga för besökarna. Det är evenemangsansvarig som kategoriserar och anger om evenemanget ska kunna visas på startsidan.

## Tipsa en vän

Tipsa en vän är en funktion där besökaren kan tipsa om en intressant sida på Katrineholm.se. Den här funktionen är bra att använda på de flesta sidorna.

## Arkivering

Sidor som ska arkiveras är nyheter och pressmeddelanden. Före 2012, hade vi information om att en sida ligger i arkivet visas för besökaren på sidan med texten "Arkiverad sida". Nu visas inte texten "Arkiverad sida längre". Arkiverade nyheter sparades i två år och arkiverade pressmeddelanden från 2009 och framåt. Nu finns ingen begränsad tid. Ändringen beror på att vissa sidor finns länkade från bloggar och andra webbsidor på internet. Om en sådan sida flyttas eller tas bort bryts länkningen.

Kallelser och protokoll sparas från år 2007 och framåt. Besökare som önskar tillgång till äldre protokoll och pressmeddelanden får kontakta respektive nämnd eller kommunarkivet.

## Statistik

Vi har statistikverktyget Vizzit på Katrineholm.se. I EpiServers redigerarläge kan vi dels gå in på Vizzit denna sida, dels gå in på Vizzits statistiksida för alla kommunens webbplatser. Se särskild lathund för statistikverktyget Vizzit.

## Krisruta

Vid en kris kan den översta stora ytan på startsidan bytas ut mot en krisruta. Den får då en röd ram för att bättre dra till sig uppmärksamhet. Krisrutan får bara användas vid allvarligare kriser och kan endast aktiveras av webbansvarig.

Texten i en krisruta ska vara kort, informativ och tydlig. Därifrån hänvisas besökaren till en länk för att läsa mer på en annan webbsida. Denna webbsida ska ligga opublicerad på webbplatsen med förberedda texter som kan aktiveras beroende på vilken typ av kris det handlar om. För mer information om krisrutan kontakta informationskontoret.

Vid en riktigt stor kris kan hela Katrineholm.se bytas ut mot en statisk webbsida som pekas ut av IT-kontoret. En sådan webbsida tål många fler simultana besök än vår vanliga webbplats.

## Telesök

I vår "Sök person/avdelning" söker du efter personer som är anställda inom Katrineholms kommun (för- eller efternamn eller både och). Du kan också söka på titel, avdelning eller förvaltning.

Personens fasta telefonnummer visas. Om en person inte har något fast telefonnummer ringer du till kommunens växel 0150-570 00 som hjälper dig att få tag i den du söker.

Här finner du också e-post och postadress till kommunens anställda.

## Talande webb

Från och med 1 januari 2013 finns möjligheten att lyssna på webbens texter. Genom en särskild funktion kan besökaren klicka på ikonerna för "Lyssna" och får då texten uppläst av en digital röst.

## Designkoncept

Den grafiska designen till Katrineholm kommuns webbplats bygger på att det ska vara en modern webbplats. Färgvalet med grått, svart och vitt är avvägda för att passa in till logotypens klara färger av gult och rött och svart.

## PUL

Personuppgiftslagen (PuL) ska vi följa i både text och bild. PuL har till syfte att skydda människor mot att deras personliga integritet kränks genom behandling av personuppgifter.

Personuppgifter är uppgifter som på ett eller annat sätt kan kopplas till en person. Det kan vara självklara uppgifter som namn eller personnummer, men även uppgifter som till exempel fastighetsbeteckning eller telefonnummer. Även bilder och film innehåller personuppgifter om en person tydligt kan urskiljas. Personuppgifter får bara behandlas om samtycke lämnats till det eller om det finns stöd i PuL eller annan lag.

Varje förvaltning har eget informationsansvar och där ingår även PuL. Ytterst är det respektive nämnd som är ansvarig om inget annat anges, t.ex. så kan varje nämnd utse ett PuL-ombud.

## Bilder

Bilder är en viktig del av webbplatsen. Bildmanér och bildspråk ska marknadsföra kommunen och gärna fånga en "Katrineholmskänsla". De ska andas en känsla utifrån Vision 2025, med läge för liv och lust. Hur du på bästa sätt ska fånga bra bilder till webbplatsen finns beskrivet i Grafiska profilen och varumärkeshandboken för Katrineholms kommun. Bilderna ska fånga ögonblicket, det ska hända något, vara rörelse och aktivitet. Det får gärna vara närbilder eller detaljer som kan komplettera varandra.

Bilder ska i första hand visa bilder från Katrineholms kommun. För närbilder där omgivning och miljö inte har betydelse, till exempel en hög med böcker, ett äpple eller liknande, är det ok att köpa bilder från en bildbank.

När du väljer bilder måste du tänka på vem som äger upphovsrätten och på PuL (personuppgiftslagen). Bilderna ska alltid förses med alt-text. Alt står för alternativ text och är det som visas om besökaren av någon anledning inte ser bilden. Alt-texten ska ge läsaren relevant information om motivet. Fotografens



namn ska presenteras med bilden. På webbplatsen går det bra att skriva namnet i alt-texten, till exempel *Ungdomar som spelar musik, foto: Svea Svensson*.

**Obs! använd inte stor bokstav, å, ä och ö i bildnamnet.**

Skriv exempelvis på följande sätt om en bild från förskolan Örnen: forskolan-ormen-0903.jpg där 0903 betyder år och månad. (De senaste rekommendationerna är att skriva med bindestreck istället för understreck i filnamn.)

Clipart ska inte användas. Tecknade bilder och illustrationer får användas men med restriktioner. Kontakta informationskontoret om du vill använda tecknade bilder. Använd inte ramar till bilder på webben. Utgå från de standardmått som finns angivna.

**Filarkiv**

I filarkivet, eller upload-katalogen som det också kallas, lägger vi upp bilder och filer. Här finns mappar sorterade efter förvaltning och enhet. Det gör det lättare att hålla reda på de bilder och filer som läggs upp. Tänk på att använda "Sidans katalog" när du publicerar enskilda sidor som exempelvis nyheter. När sidan tas bort försvinner också bilden. Det underlättar också vid rensning.

**Format på bilder**

Det är viktigt att alla bilder som ska laddas upp är färdigformaterade i photoshop utifrån nedanstående format på bilder.

*Startsidan*

- Huvudbild, 456 x 185 pixlar
- Puffbild liten, 217 x 103 pixlar
- Puffbild stor, 454 x 125 pixlar

*Understartsidan*

- Huvudbild, 430 x 185 pixlar
- Puffbild, 168 x 103 pixlar

**Rörliga bilder**

Rörliga bilder, objekt eller andra animationer får inte användas. Om du ändå skulle behöva det för något särskilt ändamål, kontakta informationskontoret.

## Ljud och film

EPiServer har ett inbyggt stöd för att automatiskt spela upp video- och ljudfiler. Här är det viktigt att tänka på att personuppgiftslagen, PuL, gäller för filmer likväl som för bilder.

Det finns också möjligheter att visa film på webbplatsen via Youtube. En länk till filmens fil bäddas in på en vanlig webbsida i redigerarläget.

## Typografi

Linjära typsnitt har bäst läsbarhet på webben. Vi använder Verdana, som är anpassat för läsning på skärm. På huvudrubriker används en grad som motsvarar 14 p och på ingresser och brödtext motsvarande 10 p. Använd de förformaterade rubriker som finns. Versaler och kursiv stil ska inte användas eftersom det blir svåräst på skärmen. Understrykningar ska inte heller användas i brödtext. Endast länkar ska vara understrukena.

## Att skriva för webben

Texter som publiceras på Katrineholm.se ska kunna läsas och förstås av en mycket bred publik. Man ska inte behöva vara fackexpert eller insatt i kommunens organisation för att kunna förstå det som skrivs. Skriv begripligt!

### Vem skriver jag för?

I Sverige finns det många människor som har svårt att läsa och skriva. För att en text ska bli begriplig för alla är det viktigt att känna till vilka som kan ha problem med läsningen. Skriver vi för dem skriver vi för alla.

Besökare med ett särskilt behov av ett tillgängligt språk är framför allt:

- personer med funktionshinder
- läsovana
- personer med svenska som andraspråk
- personer med koncentrationssvårigheter
- äldre
- barn

**Tips:** Gå in på webbplatsen [lix.se](http://lix.se). Där kan du testa läsbarheten i den text du tänker använda.

## Textens utformning

På Katrineholms kommuns webbplatser ska texten ha en tydlig disposition med beskrivande rubrik, ingress och styckeindelad text med mellanrubriker. Använd rubriker och ingress som finns förformaterade i redigerarläget. Tänk även på att vissa texter vi skriver ska andas av visionen; läge för liv och lust.

## Det viktigaste först



Disponera texten som om det vore en tidningsartikel. Det viktigaste i texten så tidigt som möjligt så att läsaren får klart för sig vilket budskapet är. Av inressen ska textens huvudinnehåll framgå, exempelvis vilken konsekvens ett politiskt beslut får eller vilket resultat en utredning kommit fram till. Inledningen ska ge svar på så många som möjligt av frågorna: När? Var? Hur? Vem? Vad? Varför?

### ***Rubriker***

Beskriv med en tydlig rubrik vad en text handlar om. Skriv inte för långa rubriker och använd alltid små bokstäver.

### ***Ingress***

En ingress ska vara en sammanfattning av texten. Den ska vara intresseväckande och leda in läsaren i texten.

### ***Skriv enkelt och begripligt***

Det är viktigt att vi strävar efter enhetlighet sätt att uttrycka oss och att vi skriver enkelt och begripligt. Ta endast med det som är viktigt så att budskapet når fram. Det blir mer lättläst om man sätter punkt när man klarat av en tanke istället för att krångla till det med kommatecken och bisatser.

Utredningar, beslutsunderlag, PM och liknande ska inte publiceras obearbetade. Det ska vara möjligt att via länkar ta del av informationen i sin helhet, men det som först når läsaren ska alltid vara en sammanfattning anpassad för webben.

Tänk på att texten är till för läsaren. Informationen ska vara aktuell, nyttig och vara användbar. Fundera alltid över om det finns någon publik för det du tänker publicera. Lägg endast ut information som är relevant för mottagaren. För mycket information gör det svårare för besökaren att hitta rätt.

### **Språket på webben**

Inbjud till läsning genom att tala direkt till läsaren, gärna i duform.

### ***Använd enkla ord***

Krångla inte till orden med tillägg och förlängningar som inte fyller någon funktion. Exempel: skriv *frågor* inte *frågeställningar*, skriv *problem*, inte *problematik*, skriv *nu* inte *i nuläget*, skriv *sjukvård* inte *sjukvårdssektorn*, skriv *mål* inte *målsättning*.

### ***Undvik fackuttryck***

Använd allmänna benämningar istället för fackuttryck och rak vardagsprosa istället för ett byråkratiskt språk. Fackuttryck som inte kan undvikas ska förklaras första gången de förekommer i en text.



### **Använd aktiva verb och undvik substantivsjukan**

Skriv i aktiv form. Det blir tydligare om man exempelvis skriver *Förvaltningen börjar utreda...* eller *Förvaltningen har utrett...* än om man använder den passiva formen *En utredning påbörjas...* eller *En utredning har gjorts*. Substantivsjukan undviker man genom att till exempel skriva *undersöka* istället för *göra en undersökning*.

### **Följ skrivreglerna**

Kommunledningsförvaltningen har tagit fram *Skrivregler*, en skrivstandard för Katrineholms kommun. De råd och regler som presenteras där gäller naturligtvis även språket på webben. En del av rubrikerna nedan anknyter till skrivreglerna.

### **Tidsangivelser**

En tidsrymd kan skrivas antingen med tankstreck eller med tillägget *från... till...* eller *mellan... och...* Blanda inte ihop de här uttrycksätten. *Receptionen är öppen från klockan 10 till 12 eller mellan klockan 10 och 12*. När vi anger att något händer från en viss dag till en annan skriver vi ut hela orden och använder mellanslag före och efter tankstrecken. Ex: *Utställningen visas måndag – onsdag*.

### **Klockslag**

När vi anger klockslag skriver vi bara timtid om alla tider är hela timtal: *Receptionen är öppen klockan 10 – 12*. Det ska inte stå en nolla framför första siffran i ental, t.ex. klockan 9. Om uppgiften däremot innehåller både hela timtal och delar av timmar anger vi i samtliga fall även minuttiden, t.ex. *Det är öppet klockan. 9.15 – 12.00 och 13.00 – 15.30*. Observera att vi numera skriver ut ordet klockan för att underlätta för person med funktionsnedsättning.

### **Datum**

I löpande text skrivs datumet alltid ut, t.ex. *den 31 januari 2009*. I datumuppgifter ska ordningstal inte markeras med kolon och slutbokstav. Skriv t.ex. *Utbetalning sker den 27 varje månad, inte ... den 27:e....*

### **Förkortningar**

Undvik förkortningar av uttryck, namn och benämningar. I de fall du behöver använda en förkortning på exempelvis myndigheter eller organisationer som inte är allmänt kända ska de förklaras första gången de dyker upp i en text. Skriv exempelvis ut hela namnet och sätt förkortningen inom parentes eller tvärtom.

### **Siffror**

I löpande text skrivs tal till och med tolv med bokstäver. Tal från och med 13 skrivs med siffror. Om det i samma text förekommer både högre och lägre tal



använder man ett konsekvent skrivsätt. Oftast är siffror bäst t.ex. *15 var kallade men endast 8 kom*. Stora tal delas upp i grupper med tre siffror i varje t.ex. *1 750, 325 000*. Obs! Använd inte ekonomiska fackuttryck som tkr och mkr. Skriv istället t.ex. *300 000 kr* och *5 miljoner kr*. Använd aldrig procenttecken i löpande text.

Telefonnummer skrivs i grupper: 08-12 34 56, 0150-123 45, 070-123 45 67

### ***Ska, inte skall***

Från och med september 2007 skriver regeringskansliet ska i alla offentliga texter. Därför skriver även vi ska genomgående.

### ***Stor eller liten bokstav***

Egennamn liksom fullständiga namn på myndigheter skrivs alltid med stor begynnelsebokstav t.ex. *Kommunfullmäktige i Katrineholms kommun*. Samma sak gäller vid en sammansättning av ett personnamn eller ett geografiskt namn t.ex. *Katrineholmsområdet, Nobelfesten*.

Ofullständiga beteckningar på myndigheter och liknande skrivs med liten begynnelsebokstav i löpande text t.ex. *bildningsnämnden, miljöförvaltningen, landstinget*. Även substantiv som kommer från namn skrivs med liten begynnelsebokstav t.ex. *katrineholmare* eller *björkviksbo*.

De politiska partierna skrivs numera med stor begynnelsebokstav.

### **Kvalitetssäkra texterna**

Korrekta texter är trovärdiga texter. Det är lätt att bli blind på den egna texten även när man är en van skribent. Låt alltid någon korrekturläsa det du tänker publicera.

Gå igenom följande punkter

- Jag har anpassat min text till läsaren
- Min text har ett klart syfte
- Min text har ett ledigt språk
- Min text har god struktur med rubrik, ingress och stycken
- Det viktigaste kommer först
- Min text är lagom kort
- Jag har förklarat svåra ord och begrepp
- Jag undviker onödiga förkortningar
- Min text är fri från grammatiska fel eller stavfel
- Jag gör listor istället för långa uppställningar i texten
- Jag använder aktiv form när jag skriver
- Jag har rak ordföljd när jag skriver
- Någon har fått läsa och lämna synpunkter på min text



### **Framtida utveckling**

Arbete med utveckling pågår ständigt. Har du idéer och förslag kontakta gärna informationskontoret via [infokontoret@katrineholm.se](mailto:infokontoret@katrineholm.se).

### **Kompletterande information**

Riktlinjerna är framtagna för att vara ett stöd i arbetet med kommunens webbplatser. För mer kompletterande information kan du använda följande dokument. De finns att ladda ner på kommunikationssidorna på Forum.

- Lathund för webbpublicering
- Lathund för statistikverktyget Vizzit
- Skrivregler för Katrineholms kommun
- Kommunikationspolicy
- Grafisk profil
- Riktlinjer för sociala medier ([www.katrineholm.se/socialamedier](http://www.katrineholm.se/socialamedier))

För frågor och hjälp är du välkommen att kontakta informationskontoret.

---