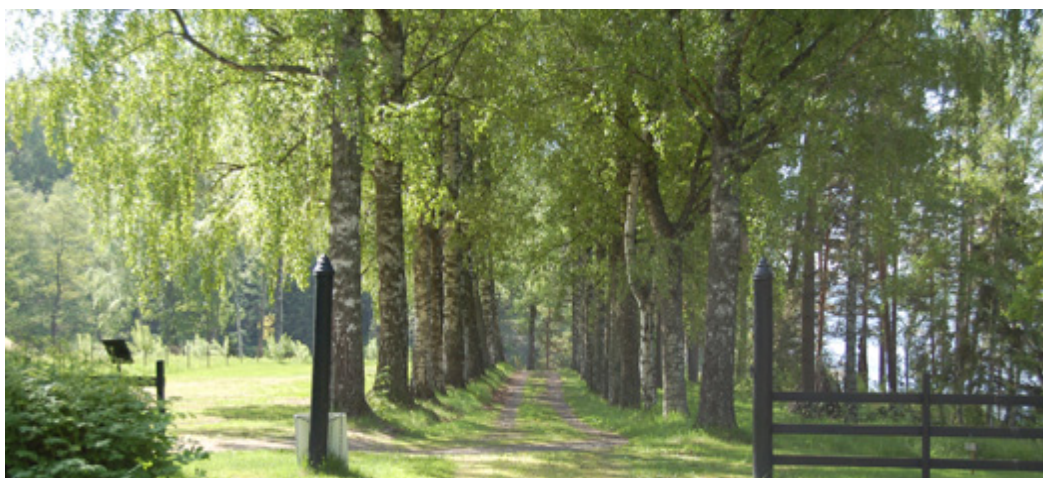


Innehållet på www.sunne.se

Detta vill vi förmedla med ett besök på Sunne kommuns webbplats



Tryggt, trovärdigt, pålitligt och professionellt

Trovärdighet uppstår sällan av de stora gesterna. Det är en process där besökaren noterar detalj efter detalj. Det är helheten som skapar intryck.

Genom att ha god kvalitet på webbplatsen, hålla den aktuell och förse den med korrekt och nyttig information och tjänster ökar vi också förtroendet och trovärdigheten på organisationen som helhet.

Med bättre service, ökad användbarhet och tillgänglighet ger vi ett gott intryck. Här är våra texter viktiga, det är det vi gör tillsammans som skapar ett gott anseende och tillit hos våra läsare och gör att de kommer tillbaka till oss för att få mer information vid ett senare tillfälle.

Innehållsförteckning

Tryggt, trovärdigt, pålitligt och professionellt.....	1
Innehållsförteckning	1
Porten till Sagolika Sunne	2
Webben är vårt skyltfönster	2
Skapa rutiner för webben	3
Läsarens behov ska avgöra innehållet	3
Välkommen!	3
Byta perspektiv	4
Tänk kommunikation i stället för organisation.....	4
Skriv klarspråk	4
En bra webbtext	5
Ett mänskligare Internet	5

Porten till Sagolika Sunne

”Att söka sig till kommunens egen hemsida är det naturliga och moderna sättet för medborgare att skaffa sig information på.”

Från Svenskt Näringslivs rapport om svenska kommuners hemsidor.

Kommunens hemsida är skyltfönstret mot medborgarna och måste därför vara utformad efter deras behov. Hit söker man sig naturligt för att få information om de tjänster och den service man kan få i sin kommun, men också för att orientera sig om vad man kan förvänta sig vid ett besök på orten.

Vårt uppdrag är att ge service till våra kommuninnevånare. Medlet är bland annat den nya webbplatsen. Målet är att skapa användbarhet som ska generera verksamhetsnytta: Förmedla och informera om våra tjänster och service. Öka möjligheter till insyn och kommunikation. Göra oss tillgängliga dygnet runt, för alla.



Webben är vårt skyltfönster

Allt vi gör och allt vi skriver bidrar till hur vår verksamhet uppfattas. Då får webbplatsen inte innehålla gammal eller ofullständig information. Det skapar inte trovärdighet.

Svenskt näringsliv granskar regelbundet kommunernas webbplatser och skriver: ”Får kommunernas invånare veta vad de vill veta”:

”Det är en demokratisk rättighet att få veta”. Information om vilken kvalitet olika enheter har, t ex inom skola, hemtjänst och äldreboende borde ses som en demokratisk rättighet och därför systematiskt redovisas via kommunens främsta skyltfönster, hemsidan. ”Medborgarna är kommunens kunder. Kommunernas viktigaste uppgift är att tillhandahålla service åt sina medborgare.”

- Berätta om vår verksamhet, den service och de tjänster vi erbjuder. Skriv också om förändring av verksamhet, ny verksamhet, nya funktioner och projekt
- Informera om sådant som har hänt eller är på gång, som du vet är intressant för allmänheten och media. Lägg in alla evenemang i vår kalender på webben och håll alla våra kontaktuppgifter uppdaterade
- Beskriv hur vi arbetar med till exempel: kvalitetsutvärderingar, uppföljningar, planering och statistik
- Dela med dig av lyckade insatser, solskenshistorier och smultronställen. Våga visa upp och spegla den positiva framtidstro, servicevilja, engagemang och optimism som vi känner för vårt arbete och för Sunne Kommun.
- Tänk på att även blivande besökare och nya invånare studerar oss på webben. Vad behöver de veta om service och tjänster i Sunne kommun
- Ge möjlighet till insyn, påverkan och dialog



- Använd möjligheten att ge den fullständiga versionen av saker som hänt, tidigt. Den första versionen är oftast den som man minns. Vänta inte och hoppas på att det inte ska komma fram, för det gör det. Om du inte lämnar någon information överlåter du åt andra att spekulera och fylla i luckorna och tidningarna brukar oftast bara ta med det som ger bra rubriker

Skapa rutiner för webben

24 timmar om dygnet har vi möjlighet att vara i kontakt med invånare och andra via webben. Alla måste hjälpa till och ta ansvar för att efterfrågad information finns att tillgå.

Att vi har information och tjänster på webben som underlättar livet för dem som bor i eller ska besöka Sunne är allas ansvar. Det du vet behöver fler få veta. Det handlar om att vilja hjälpa till att ge service och information till den som inte vet.

Ha webben med på varje agenda. Besluta vad ni ska kommunicera av det som diskuterats och vem som ska göra det. Innehållet på webben och intranätet måste alltid vara aktuellt och tillförlitligt.

Publicera, bara för att du själv vet en sak vet inte resten av världen. Sprid information och skapa förutsättningar för kommunikation. Folk förväntar sig att information ska finnas på webbplatsen idag.

Även om inte alla är webbredaktörer, så ska alla veta vem som är det och vem man ska tala med för att få ut information på webben.

Alla ska vara med och bygga vår egen skattkammare. Se webben som världens möjlighet! Webben är vårt eget media.

Läsarens behov ska avgöra innehållet

Det är vanligt att så mycket som 50 %, eller mer, av alla kontakter gäller frågor och ärenden som inte leder till vidare aktiviteter.

Att skapa svar och tjänster på vanliga frågor är en av de snabbaste vägarna till ökad effektivitet som i sin tur, rätt hanterad, innebär stora besparingar. Det är användbarhet som skapar verksamhetsnytta, nöjdare kunder, roligare jobb och mer tid över till dem som behöver.

Vi ska hjälpa människor att lösa sina problem och beskriva saker utifrån vad besökaren vill göra. Underlätta för läsaren och ge tydliga besked. Det räcker inte att tala om vilka tjänster som finns, texten måste också tala om vad servicen innebär. Det ska vara klart vad läsaren kan förvänta sig av våra tjänster.

Välkommen!

Genom att möta surfarna på deras villkor, med ett personligt tilltal och på ett naturligt sätt, så känner man sig hemma.

Även med ett personligt tilltal kan vi hålla en objektiv ton, utan överdrifter eller formuleringar som kan ifrågasättas.



Att få alla att känna sig välkomna handlar om gott värdskap och en insikt om att alla verksamheter syftar till att tjäna andra.

Det handlar om att vi har tänkt ett steg till, vi har förutsett nästa steg och serverar det. Att vi visar respekt för våra besökare och tar ansvar för att efterfrågad information finns på webben och serveras på rätt sätt, så att alla kan ta del av det.

Byta perspektiv

Service ska vara synonymt med nytta. Formulera texten från läsarens perspektiv, inte ditt eller organisationens. Myndighetsutövning kan också göras med mänskliga förtecken.

För att nå avsedd verkan med vår text måste läsaren uppleva att vi skriver till honom/henne inte att det handlar om vad myndigheten eller tjänstemannen är ålagd att göra.

Här ligger utmaningen, att lära sig tänka omvänt och byta perspektiv, från organisationens till användarens. För det som intresserar läsaren är givetvis besked på hans behov och frågor, inte vilket uppdrag du har.



Tänk kommunikation i stället för organisation

Vi surfare bryr oss inte om vem som gör vad eller vem som är ansvarig för vad, eller hur organisationen ser ut – bara det går fort och blir rätt och inte krånglar.

Vi är så vana att tänka i gamla hjulspår. Vi har vår organisation och tillhör våra enheter, vi rutar in oss och känner oss trygga med det som är rutin och välbekant. På webben är organisation och tillhörighet helt ointressant.

Här vill vi ha besked så att vi sedan kan gå vidare med något annat. Det är viktigare att det är lätt att hitta, går fort och blir rätt och inte krånglar.

Skriv klarspråk

Det vi skriver ska vara lätt att läsa och lätt att förstå. Service är inte bara vad som erbjuds utan också hur det erbjuds. I Sunne kommun vill vi stå för klara och tydliga myndighetstexter som är lätta att förstå och är skrivna på ett vardat, enkelt och begripligt språk.

Alla ska kunna ta del av våra texter oberoende av vem man är, var man är eller hur man är. Vi ska göra det enklare, tydligare, lättare att hitta och lättare att förstå.

Det är nödvändigt därför att vi surfare har en tendens att följa "minsta motståndets lag" och gärna byta till en annan mer lästlät webbplats om texten är svår att läsa eller förstå. Det kan räcka med ett obegripligt ord för att vi ska klicka oss vidare till nästa webbplats.

Följ de riktlinjer som finns i "Skrivguiden för Sunne kommun" och i "Klarspråk på www.sunne.se"



En bra webbtext

Det är många faktorer som bidrar till en bra webbtext. Om sidan eller texten är dåligt uppbyggd är risken stor att hela webbplatsen döms ut, även de sidor som man inte varit inne på. Den vanlige surfaren ger oss en kort stunds förtroende. Om vi inte förtjänar det, försvinner han.

En bra webbsida ska gå lätt att hitta. En besökare ger oss bara fem sekunder och några klick för att hitta till rätt sida. En bra rubrik och en sammanfattande ingress gör att vi syns i sökmotorernas (Google) träfflistor och går lätt att hitta med vår egen sökfunktion

Alla texter vi skriver ska utföra ett arbete. Våra läsare vill ha snabba, tydliga och konkreta besked och användbara och vettiga tjänster, så att de själva kan finna sina svar och göra sina ärenden.

För att skapa trovärdighet måste läsaren känna att texten han läser inte bara är sann, utan att den är hela sanningen. Det betyder att den som skriver måste stå emot frestelsen att gömma undan eller bagatellisera mindre positiva omständigheter. Vi måste skriva hela sanningen, dålig kvalité går att rätta till och kan ha sina orsaker.

Ett mänskligare Internet

För att inte utestänga någon, för att bli hittad, läst och förstådd av alla måste vi också lägga ned tid på sådant som inte alltid är direkt synligt på sidan.

Se vår webbplats som navet i vår kommunikation med omvärlden. Därför måste alla kunna ta del av innehållet. Det handlar om att hjälpa till att skapa jämlika levnadsvillkor, delaktighet, tillgänglighet och självbestämmande för alla grupper i samhället. Det är en fråga om demokrati och lika rätt till all information.

För de flesta av oss är Internet en självklarhet med många fördelar och spännande möjligheter. För många funktionshindrade har IT-utvecklingen revolutionerat vardagen. Nu är det möjligt att själv, i egen takt och på egna villkor ta del av information, tjänster och service på Internet – om vi har skrivit texten på rätt sätt.

Om vi inte skriver texter som är tillgängliga för alla utestänger vi många från att ta del av webbplatsens information och ändå fler får svårt att förstå det som står där.



Läs även de riktlinjer som finns i

”Skrivguiden Sunne kommun”

och

”Klarspråk på webben”

om hur du skriver text på www.sunne.se