



Kommunförbundets
NÄTPUBLIKATION

Anvisning för kommunernas webbkommunikation

Redaktör
Pi Krogell-Magni
Författare
Tony Hagerlund
Johanna Ilves
Teija Järvelä
Pi Krogell-Magni
Alina Kujansivu
Leena Kuupakko
Tommy Lahti
Päivi Lazarov
Eija Marttila
Sanna Moisala
Leila Oravisto
Mika Paavilainen
Tanja Rantanen
Ritva-Liisa Rantonen
Anne Suntiainen-Nurmi
Tiina Vahtokari

1 upplagan
ISBN 978-952-213-654-1 (tryckt)
ISBN 978-952-213-655-8 (pdf)
© Finlands Kommunförbund
Tryckeri: Kuntatalon paino
Helsingfors 2010

Försäljning:
Finlands Kommunförbund, publikationsförsäljningen
www.kommunerna.net/bokhandel
Fax (09) 771 2331
Beställningsnummer 509321

Finlands Kommunförbund
Andra linjen 14
PB 200
00101 Helsingfors
Tfn (09) 7711
Fax (09) 771 2291
www.kommunerna.net

Sammandrag

Kommunernas webbkommunikation påverkas av både den lagstiftning som styr verksamheten inom den offentliga sektorn och de allmänna förväntningarna på webbkommunikation. Anvisningen för kommunernas webbkommunikation behandlar webbkommunikationen ur ett brett perspektiv – från lagstiftning till användning av sociala medier.

Handboken behandlar också upphandlingen av webbtjänster, utgångspunkterna för planeringen och arbetsformer och arbetsfördelning i innehållsproduktionen. Krisinformation på nätet behandlas i ett separat kapitel.

Till kommunsektorns starkaste sidor hör färdigheten att dela med sig av sitt kunskande till andra, så att alla kan dra nytta av det och utveckla sin verksamhet. Därför innehåller denna handbok också praktiska exempel på olika former av webbkommunikation i kommunerna och samkommunerna.

De förväntningar som ställs på webbkommunikation på 2010-talet kräver satsning på såväl långsiktig utveckling av kommunens webbtjänster som uppdatering av innehållet.

Allmänt om anvisningen för webbkommunikation

Ansvariga för anvisningen för kommunernas webbkommunikation är en av Kommunförbundet sammansatt arbetsgrupp:

- Pi Krogell-Magni, webbkommunikationschef, Finlands Kommunförbund, ordförande för arbetsgruppen, red.
- Tony Hagerlund, informatör, Finlands Kommunförbund
- Johanna Ilves, planerare, Villmanstrands stad
- Teija Järvelä, informationschef, Salo stad
- Alina Kujansivu, II stadssekreterare, kommunikationsdirektör (som särskilt uppdrag), Villmanstrands stad
- Leena Kuupakko, informationschef, Birkalands sjukvårdsdistrikt
- Tommy Lahti, kanslist, Korsholms kommun
- Päivi Lazarov, tf. marknadsföringschef, Finlands Kommunförbund/informationschef, Riihimäki stad, tjänstl.
- Eija Marttila, webbredaktör, Rovaniemi stad
- Sanna Moisala, chefredaktör för webbredaktionen, Åbo stad
- Leila Oravisto, webbtjänstekordinator, Helsingfors stad
- Mika Paavilainen, jurist, Finlands Kommunförbund
- Tanja Rantanen, sakkunnig, Finlands Kommunförbund
- Ritva-Liisa Rantonen, informatör, Sydskarelens förbund
- Anne Suntiainen-Nurmi, webbplanerare, Janakkala kommun
- Tiina Vahtokari, informationschef, Tavastehus stad

För anvisningen om kommunernas webbkommunikation har samlats respons under hela utarbetandet av anvisningen från maj 2009 fram till januari 2010. Önskemål om innehåll har samlats av deltagarna vid workshops under webbredaktörernas träff i Tavastehus 13–14.5.2009 och vid en workshop under Finnish Consulting Groups aktualitetsdag för webbkommunikation 29.10.2009. Handboken har också behandlats i Kommunförbundets ledningsgrupp 14.12.2009.

Önskemål och kommentarer har också begärts av det nätverk av närmare 400 kommunala webbredaktörer som Kommunförbundet upprätthåller. Medlemmarna i arbetsgruppen har dessutom via sina egna nätverk fått kompletterande kommentarer av flera professionella inom kommunal webbkommunikation under loppet av projektet.

I kapitlet Exempel från kommunerna nämns uppgiftslämnare för varje case som presenterats närmare, i övriga fall har de personer och organisationer som anlitats som källor nämnts i referenserna. Ett hjärtligt tack till alla som deltagit i arbetet med sina idéer och kommentarer och sin kompetens!

Innehåll

1	Kommunens webbplats – ett fönster mot kommuninvånarnas tjänster	9
1.1	Webbplatsen är ett visitkort	9
1.2	Användaren behöver inte känna till kommunorganisationen	10
1.3	Webbplatsen som en del av imagehanteringen	11
2	Användarorienterad planering av webbtjänsten	13
2.1	Utgångspunkter för planeringen av webbtjänster	13
2.1.1	Kommuninvånaren söker främst information om tjänster	14
2.1.2	Bredare service på webben genom e-tjänster	16
2.1.3	Spridning av innehåll mellan webbtjänster	18
2.2	Webbtjänsters tillgänglighet och användbarhet	19
2.2.1	Beaktande av specialgrupper	20
2.2.2	Beaktande av tekniska egenskaper vid planeringen	22
2.3	Språkversioner av webbtjänsten	23
2.4	Tydliga rubriker – några ord om webbtexter	24
2.5	Sökfunktioner och sökordsregister	25
2.6	Bilder på webbplatsen	27
2.7	Intranät och extranät som en del av nätservicesystemet	28
3	Ombyggnad och upphandling av webbtjänster	30
3.1	Arkivering av webbinnehåll	33
4	Växelverkan och användning av sociala medier	34
4.1	Behandling av respons	36
4.2	Tillämpningsområden för sociala medier	36
4.3	Datasäkerhet och dataskydd i sociala medier	38
4.4	Sociala mediers funktion	38
5	Underhåll av webbtjänster och arbetsfördelning	42
5.1	Webbkommunikationsansvarigas arbetsroller	43
6	Krisinformation på webben	45
6.1	Webbkommunikation som en del av krisinformationen	45
6.2	Innehållet på en kriswebbplats	46
6.3	Webbkommunikationsgruppen som krisuppdaterare	47
6.4	Tekniska lösningar och datasäkerhet i krissituationer	48
6.5	Störningar i datatrafiken och eldistributionen	49
7	Lagstiftning	51
7.1	Kommunens webbkommunikation	51
7.2	Myndighetsverksamhetens offentlighet	52
7.3	Behandling av personuppgifter i kommunens webbkommunikation	52

7.4	Kommunens förtroendevaldas rätt till information via intranät och extranät	54
7.5	Yttrandefrihetslagen och webbchefredaktörens juridiska ansvar	55
7.6	Upphovsrätt inom webbkommunikationen	56
7.7	Arkivlagstiftning	58
8	Exempel från kommunerna	59
8.1	Kommunerna och användningen av sociala medier	59
8.1.1	Viksubloggen som en del av äldreomsorgen i Vanda	59
8.1.2	Makami, ett utvecklingsforum för S:t Michel	60
8.1.3	Hembygdsinformation sparas på HämeWiki	60
8.1.4	Vanda visar upp sig på Facebook	61
8.1.5	Lyckan finns i det lilla – Kuopio stads kampanj för barnfamiljer	61
8.2	Ombyggnad av webbtjänsten	63
8.2.1	Borgå stads webbtjänst förnyas	63
8.2.2	Infopankki.fi – en användarcentrerad förnyelse av webbtjänst	64
8.2.3	HRM Helsingforsregionens miljötjänster vidareutvecklades med hjälp av servicedesign	65
8.2.4	Egentliga Tavastlands sjukvårdsdistrikts förfrågan om ombyggnad av intranätet	68
8.3	E-kommunikation	68
8.3.1	Helsingfors stads ärendemapp (ärendekonto)	68
8.3.2	Kallio, samkommunen för basservice, behandlar kommuninvånarnas ansökningar på ett elektroniskt skrivbord	69
8.4	Extranät för förtroendevalda	71
8.4.1	Extranät för de förtroendevalda i Vanda	71
8.4.2	Grupparbetsplatser för förtroendevalda i Kitee	71
8.5	Samarbete över kommungränserna	73
8.5.1	Wiitaunioni samlar de gemensamma tjänsterna i Pihtipudas och Viitasaari	73
8.5.2	eKarjala.fi – landskapsportalen för Södra Karelen	73
8.6	Marknadsföring via webbplatsen	75
8.6.1	Medieförsäljning via stadsportalen Helsinki.fi	75
8.6.2	Bannerförsäljning i Korsnäs året runt	76
8.7	Verksamhetsprinciperna för webbkommunikation	77
8.7.1	Netari.fi och spelreglerna för ungdomsarbete i de sociala medierna	77
8.7.2	Webbanvisningarna i Kouvolan stad	79
8.7.3	Ansvar för webbkommunikation i Helsingfors	84
8.7.4	Korsholms tvåspråkiga webbplats och temasidan om svininfluensa	85
	Tips på termer	87
	Källförteckning	88
	Bilagor	
	Bilaga 1. Formulär för konkurrensutsättning av webb-tjänster	90
	Bilaga 2. Innehållsbaserad utvärdering av webbtjänster	98

1 Kommunens webbplats – ett fönster mot kommun- invånarnas tjänster

1.1 Webbplatsen är ett visitkort

Webbplatsen erbjuder kommunen en kanal för uppdaterad och kostnadseffektiv information och växelverkan såväl med kommuninvånarna som med andra intressentgrupper. Webbtjänsten är kommunens visitkort och en mycket mer bekant plats för många webbanvändare än kommun- eller stadshuset. Flera kommuner har bedömt att webbkommunikation är en av de viktigaste informationskanalerna.

En uppföljningsundersökning på uppdrag av finansministeriet visar att den egna kommunens webbplats redan en längre tid har varit den populäraste bland webbplatserna inom den offentliga förvaltningen. Vid utgången av år 2008 använde 68 procent av finländarna Internet dagligen och 77 procent varje vecka. Något under hälften av dem, 47 procent, uppgav att de besökt kommunens webbplats under de senaste tre månaderna. Orsaken till användningen av en webbtjänst inom den offentliga förvaltningen är oftast informationssökning. Vid informationssökning anlitas år för år allt mer söktjänster och 69 procent av dem som använder den offentliga förvaltningens webbtjänster har hittat den information eller tjänst de har sökt via sökmotorer, såsom Google.¹

Webbanvändningen i Finland år 2008 enligt åldersgrupp:

- 15–24-åringar 100 %
- 25–34-åringar 99 %
- 35–49-åringar 95 %
- 50–64-åringar 81 %
- 65–79-åringar 37 %

Av alla finländare meddelade 47 procent att de besökt kommunens webbplats under de senaste tre månaderna.

1 Julkishallinnon verkkopalvelut 2008, rapport om uppföljningsundersökning, december 2008, finansministeriet, Taloustutkimus Oy, Web & Mobile Tracking 2/2008. http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/Julkishallinnon_verkkopalvelut_2008_raportti.pdf

I projektet för uppföljning och utvärdering av kommunernas kommunikation (KISA, 2008²) behandlades förfarandena i kommunernas kommunikation, och följande uppgifter fastställdes för kommunikationen:

- information och rådgivning
- medborgardebatt
- främjande av delaktighet
- marknadsföring och imagekontroll.

Kommunernas webbtjänster bör alltså åtminstone innehålla information om kommunens verksamhet och tjänster samt kommunalt beslutsfattande och beslutens effekter. Webbtjänsten främjar dessutom kommuninvånarnas och intressentgruppernas delaktighet och påverkningssamtidigheter samtidigt som den marknadsför kommunen.

En förteckning över de delområden som man bör beakta i produktionen av innehåll för en webbtjänst finns i bilagan *Innehållsbaserad utvärdering av webbtjänster* till denna handbok. I bilagan beskrivs grunderna för en innehållsbaserad utvärdering av webbtjänster. Genom de olika delområdena i utvärderingen säkerställs att alla viktiga aspekter och uppgifter kring kommunens kommunikation beaktas. Förteckningen kan också användas som checklista eller underlag för planeringen av webbplatsens innehåll.

Sedan år 2004 har alla kommuner i Finland haft en webbtjänst³. Innehållet i webbtjänsterna påverkas delvis av kommunens tjänster i allmänhet, men ett grundläggande innehåll om den service som hör till alla kommuninvånare bör finnas med i webbtjänsten oberoende av kommunorganisationens storlek.

1.2 Användaren behöver inte känna till kommunorganisationen

Samtidigt som antalet samarbetsformer ökar ställer också kommunernas olika sätt att producera tjänster krav på produktionen och planeringen av webbtjänsternas innehåll. Det är viktigt att kommunen också på sin webbplats informerar om de tjänster som den ansvarar för även om serviceproduktionen sköts exempelvis av en samkommun eller ett samarbetsområde. Användaren av webbtjänsten ska inte behöva vara förtrogen med kommunorganisationen, utan kommunen bör på sin webbplats kunna vägleda användarna till rätt informationskälla.

Kommunens webbtjänst bör till namn, innehåll och grafisk profil kunna identifieras som kommunens tjänst. Det är därför bra att planera användningen av den

2 KISA – Kuntien viestinnän seuranta ja arviointijärjestelmä. (KISA – systemet för uppföljning och utvärdering av kommunernas kommunikation), Heidi Lavento, Finlands Kommunförbund Acta nr 201, Helsingfors 2008. http://www.kommunerna.net/k_peruslistasivu.asp?path=255;264;15301;162826

3 Uleåborg var först ute med en egen webbplats år 1994, sist ute var åländska Lumparland med sina 380 invånare år 2004.

visuella profilen i webbtjänsten som en enhetlig helhet. Vid behov kan extern expertis inom området anlitas.

Det finns även situationer där det är ändamålsenligt att utarbeta kampanj- eller temawebbplatser vilkas profil avviker från den på kommunens webbplats. Detta är motiverat om det är fråga om någon helhet som avviker från den grundläggande verksamheten, såsom ett enskilt kulturevenemang, som kommunen vill marknadsföra som en separat helhet. I fråga om sektorspecifika webbplatser ska man däremot beakta användarfokus: kommuninvånaren ska inte behöva lära sig olika strukturer i de olika delarna av webbtjänsten. Visuellt och strukturell enhetlighet hjälper användarna att gestalta helheten. En enhetlig visuell helhet bidrar till att kommunens webbtjänster är lätt identifierbara på samma sätt som kommunens eller stadens vapen eller logo.

För att webbplatsen ska kunna fungera som en central informations- och marknadsföringskanal för kommunen krävs satsningar på personalresurser både för webbdesign och för webbunderhåll. Också vid planering av kampanjwebbplatser måste resurser reserveras för uppdatering av webbsidorna.

1.3 Webbplatsen som en del av imagehanteringen

Webbkommunikation och webbmarknadsföring utgör en del av kommunens kommunikationshelhet. Webbtjänsten gör organisationen mer känd och verksamheten effektivare. Via webbtjänsten kan kommunen utöver sakinnehållet erbjuda användarna positiva upplevelser.

En väl planerad, uppbyggd och uppdaterad webbplats marknadsför kommunen och utgör en del av kommunens imagehantering.

Fördelen med en webbplats jämfört med andra medier är framför allt snabbheten; via webben kan färsk information förmedlas och vid behov kan informationen uppdateras också i mycket snabb takt. Också webbplatsernas kostnadseffektivitet kan anses vara en fördel jämfört med exempelvis avgiftsbelagda tidningsannonser. Om man så vill fungerar webbplatsen också som en bestående reklam och enkel och förmånlig marknadsföringskanal för kommunen och dess utbud. Via webbplatsen kan kommunen också förmedla elektroniskt marknadsföringsmaterial av olika slag, till exempel broschyrer.

Även om användaren kan antas skapa sitt första intryck om kommunen utgående från ingångssidan bör man komma ihåg att sökmotorer kan styra den som surfar efter information till vilken som helst av sidorna på kommunens webbplats. I praktiken innebär det att kvalitetskraven på webbsidorna är desamma i hela webbtjänsten i fråga om såväl uppdateringen som den visuella profilen. Därför lönar det sig att på hela webbplatsen följa den grafiska profil som utarbetats för webbtjänsten och anvisningarna för webbtexter.

Det är bra att ange adressen till kommunens webbplats och olika kortadresser (alias), till exempel www.kommunen.fi/dagvard, i olika kommunikations- och marknadsföringssammanhang såväl internt som utanför kommunorganisationen. Även kommunens personal kan spurras till att marknadsföra webbtjänsten. En webbplats som upplevs som gemensam motiverar till att ta väl hand om den: personalen är motiverad att sprida information om en uppdaterad, visuellt och innehållsmässigt högklassig webbtjänst.

2 Användarorienterad planering av webbtjänsten

Det ligger i tjänestetillhandahållarens intresse att webbtjänsten är så nyttig och användarvänlig som möjligt. Användarorienterad planering innebär ett interaktivt sätt att planera webbtjänster med beaktande av användarnas behov och kunnande. Vid planeringen bör man beakta både innehållet i webbtjänsten och tekniska lösningar i anslutning till tillgänglighet och användbarhet i allmänhet.

I användarorienterad planering söker man stöd för idéer och planer för genomförandet av webbtjänsten genom användarundersökningar. En viktig del av planeringen är också att testa webbtjänsten hos de egentliga användarna. Responsen på webbtjänsten och användaruppföljningen styr även den användarorienterade vidareutvecklingen.

2.1 Utgångspunkter för planeringen av webbtjänster

Vid planeringen av en webbtjänst är det viktigt att definiera för vem och för vilket ändamål tjänsten planeras, eftersom det i mycket hög grad påverkar hur tjänsten byggs upp. Utmaningen i utvecklingen av kommunens webbtjänst är det breda spektret av målgrupper. Den primära målgruppen kan anses vara kommuninvånarna, som även de kan indelas i olika undermålgrupper såsom barnfamiljer, seniorer och studerande. Många kommuners webbplatser betjänar också turister, företag och intressentgrupper. En målgrupp är också de kommunala förtroendevalda.

Kommunens webbtjänster kan inte byggas upp endast för en enda målgrupp, utan flera målgrupper bör beaktas.

En webbplats förväntas samtidigt tjäna flera olika ändamål, till exempel information, växelverkan och marknadsföring. I praktiken innebär detta kompromisser i uppbyggnaden av webbtjänsten. För ett lyckat resultat är det ändå viktigt att de primära målgrupperna och målen definieras noggrant redan i början av planeringen.

Olika målgruppers behov och önskemål kan utredas genom användarundersökningar. Utgående från undersökningsresultaten kan webbtjänsterna planeras efter användarnas behov i de olika målgrupperna. Till exempel hjälper en enkät på kommunens webbplats till att kartlägga vad användarna tycker om webbtjänsten och vilket slags innehåll de önskar mer av. Enkäterna ger inte nödvändigtvis väldigt djupgående

information om användarnas behov, men ändå en bild av deras önskemål. En enkät engagerar också kommuninvånarna i planeringen av webbtjänsten. Enkäter som upprepas årligen ger dessutom uppföljningsinformation till stöd för vidareutveckling av tjänsten. Olika forskningsinstitut och företag gör utvärderingar av hur användarorienterade och användbara webbplatser är. I vissa fall baseras utvärderingarna på användarenkäter och i en del fall på forskningsinstitutens expertbedömningar.

Man kan också göra användarundersökningar genom att intervjua användare från olika målgrupper och samla deras utvärderingar och önskemål. Kommunen kan av olika målgrupper samla utvärderingspaneler, som får besvara enkäter om webbtjänster eller testa en enskild webbplats eller webbtjänst.

När man börjar förnya en existerande webbtjänst ger också mätningarna av besökarantalet tydliga riktlinjer om vilka tjänster som söks mest till exempel på kommunens webbplats. Man ska inte heller glömma den information som finns inom kommunorganisationen. De som jobbar med kundkontakter får genom sitt arbete mycket information om vad kunderna söker eller önskar hitta via webbtjänsterna och vilka brister de har upptäckt.

2.1.1 Kommuninvånaren söker främst information om tjänster

En av de grundläggande utgångspunkterna för en användarorienterad planering av kommunens webbtjänst är att innehållet produceras ur kommuninvånarens synvinkel.

Besökaren på kommunens webbplats letar oftast efter information om de tjänster som kommunen tillhandahåller. Vilken enhet eller sektor som ansvarar för tillhandahållandet av respektive tjänst är oftast av mindre vikt i sammanhanget.

En webbplats kan ofta byggas upp så att en och samma information är tillgänglig via flera olika vägar. På så sätt hittar kommuninvånaren den tjänst han eller hon söker oavsett om det sker på basis av tjänstens namn eller den organisation som producerar tjänsten. Också olika sökfunktioner och sökordsregister underlättar informationssökningen på webbplatsen.

Enligt en undersökning om webbtjänster inom den offentliga förvaltningen är den vanligaste orsaken till besök på den offentliga förvaltningens webbplatser att användaren söker viss information (enligt 88 % av besökarna på webbplatserna inom den offentliga förvaltningen). Undersökningen visar även att myndigheterna kan förbättra sina webbtjänster genom att förenkla myndigheternas verksamhetsformer och tjänster (60 % av uppgiftslämnarna), informera om befintliga tjänster och förmåner (50 %), samla olika myndigheters tjänster till samservicekontor eller gemensamma webbportaler (37 %) samt öka antalet elektroniska formulär (35 %).⁴

4 Julkishallinnon verkkopalvelut, finansministeriet, Taloustutkimus Oy 2008.

Intressanta frågor ur användarens synvinkel är således

- vilka tjänster som tillhandahålls i kommunen
- var tjänsterna finns tillgängliga
- när tjänsterna finns tillgängliga
- vem som har rätt till tjänsterna och om de kostar något
- information om beslutsprocesserna.

Kommunens webbtjänst bör innehålla kommunens kontaktinformation, dvs. besöks- och postadresser och telefon- och faxnummer. När det gäller e-postadresser ska en allmän kontaktadress anges, liksom även officiella eller inofficiella serviceadresser, som ofta är registraturs e-postadresser.

Varje myndighet bör ha minst en offentlig adress för e-kommunikation⁵.

Formen för personalens e-postadresser anges tydligt. För att undvika skräppost bör man inte publicera direkta e-postlänkar på webbplatsen. Så enhetliga adresser som möjligt förenklar kontakten myndigheter emellan och mellan medborgare och förvaltning. Om man inte vill publicera enskilda anställdas namn på webben ska man säkerställa att till exempel besvarandet av meddelanden till gemensamma adresser har organiserats (till exempel kommunen@kommunen.fi). Utöver kontaktinformationen är det bra att ange öppettider och avvikelser i dem.

Med tanke på informationssökning är det praktiskt om navigeringen i webbtjänsten följer en genomgående logik och att kontaktinformationen finns på samma ställe på varje sida.

På webbplatsen bör man också presentera kommunens förtroendeorgan och deras uppgifter och sammansättning. Eftersom fullmäktiges sammanträden är öppna för allmänheten är det motiverat att informera om dem också på webben.

Nuförtiden finns det också webbaserade karttjänster på allt fler kommuners webbplatser. Guide- och temakartor och vägbeskrivningstjänster gör det lättare att hitta fram till kommunens tjänster och använda dem. Det är lätt att ansluta även övrig information om tjänster till karttjänsterna⁶.

Användaren kan på basis av innehållet på ingångssidan räkna ut vad webbtjänsten har att erbjuda. Därför är det bra att presentera det viktigaste innehållet och temana på webbplatsen med hjälp av rubriker, huvudnavigering och en eventuell beskrivande text på ingångssidan. Det är bra att tydligt lyfta fram specialinnehåll för olika användargrupper och de populäraste tjänsterna på webbplatsen redan på

5 JHS-rekommendation 161 av delegationen för informationsförvaltningen inom den offentliga förvaltningen (JUHTA).

6 Under år 2010 slutförs som KommunIT:s projekt skrivbordsdefinitionerna för e-tjänster och definitionerna och verkställandet av gränssnitt för positioneringstjänster. JHS-rekommendationer om detta väntas bli klara år 2011.

ingångssidan.

På ingångssidan anges var på skärmen navigeringen, språkversionerna, webbplatsöversikten och sökfunktionen finns. Elementen bör vara placerade på samma ställe och fungera enligt samma logik över hela webbplatsen. Det är bra att placera även funktionen för ändring av textstorlek och länken till textversionen på ingångssidan och hålla dem på samma ställe på alla sidor.

Ingångssidan på kommunens webbplats bör kunna laddas ner snabbt. Ingångssidan ska inte innehålla alltför tunga bilder eller flash- eller videopresentationer. Ingångssidan bör utöver webbläsare fungera såväl via textläsare som via mobilapparater.

Det är bra att informera om nyheter och aktuella frågor kring kommunens verksamhet och tjänster på ett synligt ställe på webbplatsens ingångssida eller på huvudsidan för tjänstehelheten i fråga. Sådana är till exempel stora projekt, ändringar i tjänster eller kontaktinformation, förtroendeorganens beslut och deras effekter. Om kommunen erbjuder en möjlighet att beställa material via webbtjänsten är det bra att ha RSS-ikonen tydligt framme på webbplatsen.

Innehållet i kommunens evenemangskalender varierar mycket från kommun till kommun. I kalendern bör ändå finnas information åtminstone om de evenemang som är av större allmänt intresse.

Alla informationskanaler bör beaktas i planeringen av webbsidorna. Utöver webben bör kommunen erbjuda information om kommunens tjänster och verksamhet per telefon och på kundservice- eller samservicekontor. Därför bör man sörja för informationens enhetlighet redan i planeringsskedet. Uppgifternas korrekthet i alla kanaler säkerställs bäst genom fungerande verksamhetsmodeller för kommunikation mellan de serviceansvariga.

Kommunens skyldighet att informera om ärenden inom kommunens verksamhetsområde gäller även verksamheter som har anförtratts en sammanslutning eller stiftelse eller som köps av externa aktörer. Detta bör beaktas även när det gäller webbkommunikation, som ska sörjas för också i dessa fall antingen av kommunen eller av den aktör som producerar verksamheten. I kontrakt om köp av tjänster eller motsvarande är det således bra att definiera även kommunikationsansvaret och kommunikationsskyldigheterna i fråga om de ärenden som utgör föremål för kontraktet.

2.1.2 Bredare service på webben genom e-tjänster

Utöver informationsinnehåll erbjuder kommunernas webbplatser allt mer kommunala e-tjänster⁷. E-tjänster är användargränssnitt som är avsedda för medborgarna och som möjliggör självbetjäning var och när som helst under förutsättning att använda-

7 År 2007 erbjöd 93 procent av kommunerna utskrivbara formulär, 36 procent formulär som kan fyllas i och avsändas elektroniskt och 13 procent andra e-tjänster. Detta framgår av den undersökning om kommunernas webbtjänster som Finlands Kommunförbund och Taloustutkimus genomförde år 2007.

ren förfogar över en dator eller mobilapparat som är försedd med en Internetförbindelse.

Som exempel på e-tjänster kan nämnas elektronisk anmälan, elektronisk tidsbeställning och elektroniskt anhängiggörande. E-tjänster kan användas på många sätt, till exempel via dator eller per sms. Begränsande faktorer hos mobilapparater är ofta displaystorleken och långsamma nätförbindelser, vilket gör det besvärligt att ladda ner webbsidor med många bilder och funktioner. Detta bör beaktas vid planering av e-tjänster så att de också kan användas via mobilapparater.

Det är viktigt att e-tjänsterna är lättillgängliga på webbplatsen oberoende av om tjänsten i fråga är en sms-baserad tjänst, kommuninvånarens ärendekonto som gör det möjligt att följa behandlingen av egna ärenden eller bara ett ifyllbart pdf-formulär.

E-tjänsten bör vara lätt att hitta via en sökfunktion, med hjälp av relaterad information och till exempel via menyn för e-tjänster. Information och tjänster söks på många sätt, och därför räcker det inte med att e-tjänsterna är samlade endast i en del av webbplatsen eller endast i anknytning till relaterad information. I samband med en e-tjänst bör det också finnas kontaktinformation eller länkar till fysiska tjänster och telefontjänsten.

Vid utveckling av e-kommunikation bör man alltid överväga att se över hela processen. Detta innebär att man utöver själva användargränssnittet, dvs. e-tjänsten, utvecklar behandlingsprocessen och strävar bland annat efter att automatisera den så långt som möjligt. I bästa fall kan en ny verksamhetsmodell erbjuda bättre service och valmöjligheter för kommuninvånarna och även effektivisera verksamheten i organisationen. I vissa fall kan det vara kostnadseffektivt och motiverat att elektronisera utskrivbara pdf-formulär, men en omläggning och elektronisering av hela processen ger oftast den största nyttan. Detta innebär att när kunden inleder processen elektroniskt ska den också i så stor utsträckning som möjligt genomföras elektroniskt.

Som en lösningsmodell kan man också erbjuda så kallade ärendekonton för kommuninvånarna. Ärendekontot erbjuder kommuninvånaren en översikt över alla de kommunala tjänster som berör honom eller henne och en tillförlitlig kommunikationskanal mellan kommunen och kommuninvånaren. I avancerade versioner kan kommuninvånaren via sitt ärendekonto exempelvis följa behandlingen av sitt ärende. Ärendekontot kan innehålla även e-post, kalender och andra motsvarande funktioner.⁸

Till e-kommunikation hör även identifiering av kunden på nätet.

8 Inom den offentliga förvaltningen utvecklas som bäst under finansministeriets styrning ett ärendekonto för medborgaren, dvs. en interaktiv kommunikationskanal för e-tjänster mellan myndigheterna och medborgarna. Via ärendekontot offentliggörs också förvaltningshandlingar centraliserat. Tack vare ärendekontot kan medborgarna erbjudas hela den offentliga förvaltningens e-tjänster centraliserat på ett och samma ställe på webben. Ärendekontot blir en tjänst som erbjuds för hela den offentliga förvaltningen och där också kommunerna kan tillhandahålla sina e-tjänster. Tjänsten byggs upp och testas under år 2010.

Det är inte ändamålsenligt att ansluta identifiering till varje tjänst, utan man bör alltid bedöma behovet av identifiering från fall till fall. Allmän information ska alltid vara tillgänglig redan innan användaren loggar in i tjänsten.

Kommuninvånaren ska inte behöva anstränga sig alltför mycket för att hitta den information han eller hon söker. Den offentliga förvaltningens gemensamma tjänst för nätidentifikation och nätbetalning (VETUMA) har etablerat sig också i kommunorganisationerna. Tjänsten finns på adressen <http://tunnistus.suomi.fi> > På svenska. För tjänsten ansvarar Statens IT-servicecentral (VIP) vid Statskontoret.

Den livssituation som gör att kommuninvånaren använder någon av kommunens tjänster, omfattar ofta även andra servicebehov. Ofta går servicebehoven över såväl sektor- som organisationsgränser. Det är bra att informera kommuninvånaren om andra tjänster som hör till området, exempelvis med hänvisning till FPA:s webbplats, oberoende av vem som tillhandahåller tjänsterna. En länk till portalen Suomi.fi, där den offentliga förvaltningens e-tjänster finns samlade, kan också vara till nytta. På webbplatsen finns Kommunförbundets formulär som lämpar sig för alla kommuner. Kommunerna kan ge förbundet respons och tips om på vilket sätt deras tjänster bäst syns på Suomi.fi och på så sätt förbättra tjänsternas synlighet på webben.

2.1.3 Spridning av innehåll mellan webbtjänster

Det är viktigt att redan i planeringsskedet fundera över på vilket sätt innehållet i kommunens webbtjänst kan spridas till andra webbtjänster och på vilket sätt andra webbtjänsters innehåll kan visas på kommunens egna webbsidor.

Orsakerna till att webbinnehållet sprids mellan webbtjänster varierar. De webbtjänster som kommunen tillhandahåller kan ofta innehålla flera olika webbtillämpningar, såsom anmälan till dagvården eller tidsbeställning till hälsocentralen.

Vid utvecklingen av webbtjänsten är det bra att beakta befintliga tillämpningar och fundera över hur man i framtiden vid behov kan införa nya tjänstehelheter på webbplatsen.

Spridning av webbinnehåll hjälper webbanvändarna att utnyttja kommunens webbtjänster så mångsidigt som möjligt. Genom att erbjuda en möjlighet att kombinera det webbinnehåll som kommunen producerat med annan information på webben, så kallade mash-ups, skapar kommunen förutsättningar för ny information. Även informationsinnehåll som finns i en annan webbtjänst (till exempel regionens portal) kan användas på kommunens webbplats.

För utnyttjandet av information kan man till exempel använda så kallade RSS-flöden. Det lönar sig också att erbjuda RSS-flöden från den egna webbtjänsten för att betjäna personer som är intresserade av en viss informationshelhet.

Spridning av webbinnehåll mellan olika webbtjänster kan också betraktas som spridning via olika kanaler. Utnyttjandet av webbinnehåll i mobilapparater kombinerat med positioneringsdata medför nya möjligheter. Turister och kommuninvånare kan erbjudas platsbunden information om till exempel aktuella kulturtjänster i närheten när personen i fråga går förbi på gatan.

En orsak till spridningen av information är att dra nytta av sociala medier, dvs. ju lättare det innehåll du erbjuder kan utnyttjas på olika sätt desto mer sannolikt är det att innehållet används. Det väsentliga är att sprida relevant information, inte nödvändigtvis var den som söker informationen får tag på den.

Vid planeringen av spridningen av innehållet är det också bra att fundera över i vilken mån kommuninvånarna bör förstå strukturerna inom den offentliga förvaltningen för att hitta den tjänst de söker. Ska invånarna förstå att sjukvårdsdistriktets och hälsocentralens tjänster finns på två olika webbplatser? Hur kan man på webbplatsen göra tröskeln lägre för att tjänsteanvändaren ska hitta önskad information?

Kommunen bör också definiera sin policy när det gäller att lämna ut information från databaser. Vilka av de uppgifter som samlats med hjälp av offentliga medel bör lämnas avgiftsfritt, vilka mot avgift, och vilka bör säljas till marknadspris exempelvis till lokala företag, organisationer och privatpersoner? Uppgifter kan lämnas avgiftsfritt av näringspolitiska skäl. Innan uppgifter lämnas ut bör upphovsrätts- och dataskyddsfrågor säkerställas.

2.2 Webbtjänsters tillgänglighet och användbarhet

Användbarhet, nåbarhet och tillgänglighet är väsentliga faktorer vid planeringen av kommunala webbplatser. Att tillhandahålla information och tjänster via webben till så många kommuninvånare som möjligt oavsett ålder, social status eller fysiska egenskaper är ett utmanande men nödvändigt utvecklingsobjekt. I egenskap av offentliga myndigheter har kommunerna en viktig roll i att erbjuda invånarna de möjligheter som utvecklingen av informationssamhället innebär.

Det finns gott om anvisningar och rekommendationer om nåbarhet och tillgänglighet. De viktigaste av dem är World Wide Web (W3C)-konsortiets rekommendationer Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), i synnerhet den nya 2.0-versionen. Också JHS-rekommendationen 129⁹ från delegationen för informationsförvaltningen inom den offentliga förvaltningen (JUHTA) ger anvisningar om webbtjänsters nåbarhet och användbarhet. Anvisningar och tips finns även i Synskadades Centralförbunds anvisningar för granskning av webbsidor och publikationer från Utvecklingscentralen för informationssamhället och finansministeriet.¹⁰

9 JHS-rekommendationer av delegationen för informationsförvaltningen inom den offentliga förvaltningen (JUHTA). <http://www.jhs-suositukset.fi/web/guest/jhs>

10 Via Finlands Standardiseringsförbund SFS rf, www.sfs.fi, kan man beställa en avgiftsfri rapport i pdf-format om tillgänglighet. Henry Haglund, Tietotekniikan hyödyntämisen esteettömyys. Standardisoinnin edistäminen. 2009.

Tillgänglighet, nåbarhet och användbarhet är termer som beskriver olika användares möjligheter att utnyttja tjänster och produkter. Tillgänglighetsprincipen stöder funktionshindrade personers självständiga användning av produkter, tjänster och konstruerade miljöer. I samband med tillgänglighet talar man ofta om undanröjande av hinder i syfte att göra tjänsterna tillgängliga för en så bred användarskara som möjligt. Nåbarhet är en egenskap som beskriver hur lätt det är att ta i bruk apparaten eller tjänsten i fråga. Här accentueras i synnerhet tillgänglighetens fysiska eller psykiska aspekt.¹¹

I fråga om webbtjänster kan man tala om teknisk nåbarhet, som definieras bl.a. i WCAG-anvisningarna, och tillgång, som bedömer hur lätt det är att hitta och nå tjänsten i fråga. Apparatoberoende definierar tjänsternas funktion med tanke på olika apparater och användningsförhållanden.¹² Användbarhet beskriver hur väl apparaten eller tjänsten i fråga motsvarar användarens behov. Detta försöker man påverka genom att beakta användarens kunskaper redan i planeringsskedet. Användbarheten betonar den fysiska och psykiska aspekten hos tillgängligheten.¹³

Enligt JHS-rekommendation 129 bör olika användargrupper och deras behov beaktas vid utvecklingen och planeringen av tjänsten.

Specialgrupper och de huvudsakliga användargrupperna bör definieras så att tjänsten kan produceras ändamålsenligt.

I detta sammanhang ska man beakta användarnas likvärdiga tillgång till information och jämlikhet. Vid definieringen av användargrupper ska man beakta specialbehov bl.a. vid åldrande, immigration, inlärningssvårigheter, dyslexi, syn- eller hörselskada och andra funktionshinder. Dessutom bör användarnas tekniska, fysiska och sociala verksamhetsmiljöer beaktas när deras färdigheter och mål bedöms.¹⁴

2.2.1 Beaktande av specialgrupper

När specialgruppernas behov beaktas vid planeringen av en webbtjänst förbättras hela tjänstens användbarhet. Europeiska kommissionen har krävt att åtkomsten (accessibility) till webbtjänster förbättras före utgången av år 2009. De viktigaste specialgrupperna är synskadade, personer med motoriska eller kognitiva svårigheter, äldre och invandrare. Därutöver har mobilanvändarna klart definierbara särskilda behov.

11 Sosiaali- ja terveyshuollon palveluketjusanasto. 4.5.2006. Stakes Viestintä.

12 Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0, W3C Recommendation 11 December 2008.

13 Sosiaali- ja terveyshuollon palveluketjusanasto. 4.5.2006. Stakes Viestintä.

14 JHS-rekommendation 129, Anvisningar för planering av nättjänster för den offentliga förvaltningen, version: 4.1.2008, publicerad: 15.6.2005, gäller fram till 31.12.2010.

Beaktandet av blinda och synskadade förutsätter att det på webbplatsen finns möjlighet till ändring av fontstorlek. Funktionen är till nytta också för andra användare än personer med svag syn. Webbplatsen bör planeras så att fontstorleken kan ändras också via webbläsarens inställningar, då det blir lättare för personer med svag syn att navigera på webbplatsen.

Utöver möjligheten att ändra fontstorlek bör fonttypen vara så enkel som möjligt, till exempel **Arial** i stället för Times New Roman. Kontrasten mellan text och bakgrund bör också vara stor, det bästa alternativet är svart text mot ljus bakgrund.

Med tanke på synskadade bör man redan i webbplatsens kod beakta de krav som textläsare och skärmläsningsprogram ställer, så att man till exempel i en punktskrifts-version kan hoppa över de visuella delarna på skärmen. Synskadades Centralförbund och de lokala handikapporganisationerna ger ofta råd eller till och med testhjälp.¹⁵

Ett beaktansvärt alternativ är också en textversion där all överflödig grafik och alla layoutfiler har lämnats bort. Om det inte finns någon egentlig mobilversion av webbplatsen gör textversionen informationssökningen med långsammare förbindelser enklare.

För att beakta personer med rörelsehinder eller motoriska svårigheter ska webbplatsen kunna användas utan mus. Det är bra om webbtjänstens funktioner kan användas med hjälp av tangentbordet.

Dyslexi och perceptionsstörningar drabbar bland annat äldre och invandrare. Utöver dyslexi eller perceptionsstörningar kan personer med kognitiva svårigheter också ha svårigheter med minnet, förmågan att lösa problem, konceptualisering eller uppmärksamhet.

Betydelsen av en tydlig text accentueras på webben, när informationen snabbt ögnas igenom på skärmen. En text med tydlig struktur, visuella element, accentueringar, listor osv. gör det lättare att gestalta innehållet.

I bästa fall finns det en klarspråksversion av webbplatsen eller den del av innehållet som är viktigast för målgruppen. Även om resurserna inte räcker för en klarspråks-version kan man göra läsningen lättare genom att undvika byråkratiska termer och använda tydliga formuleringar.

Enligt EU-rekommendationerna är det bra om det finns en uppläst version av webbplatsen. Versionen är i första hand avsedd för personer med lässvårigheter, in-

¹⁵ Synskadades Centralförbund r.f., <http://www.nkl.fi/> > På svenska.

vandrare med svaga kunskaper i finska och svenska, barn, äldre och konvalescenter med hjärnskada eller motsvarande.¹⁶

Hörselskador och hörselsvårigheter kan beaktas till exempel genom information på teckenspråk. Oftast är videoinspelning av teckentolkning ändå dyrt och tidskrävande, och därför är det en utmaning att ordna simultan teckentolkning. Det är ändå bra att ha information om de viktigaste grundläggande ärendena, till exempel om hälsa, också på teckenspråk.

Det är också bra att komma ihåg att tecknen i teckenspråket är olika för finsk- och svenskspråkiga.

Finlands dövas förbund och Finlandssvenska teckenspråkiga rf ger råd och besvarar frågor om beaktandet av hörselskadade och produktion av material för hörselskadade.¹⁷

2.2.2 Beaktande av tekniska egenskaper vid planeringen

Vid planeringen av en webbtjänst ska man enligt JHS-rekommendation 129 beakta hurdana verktyg för innehållsproduktion administratören eller innehållsproducenten har till sitt förfogande. Detta förutsätter att tillgängligheten beaktas redan i inledningsskedet av det tekniska genomförandet av webbtjänsten, i synnerhet om tjänstens innehåll ska matas in med hjälp av ett separat system för innehållshantering. Innehållsredigeraren bör skapa möjligheter för korrekt hantering av innehållet. När det gäller tekniska egenskaper lönar det sig att ta del av WCAG-anvisningen, vars A-nivå i version 1.0 bl.a. i JHS-rekommendation 129 anses vara en önskvärd miniminivå för webbtjänsternas tillgänglighet. Den nya versionen WCAG 2.0 har medfört några ändringar och preciseringar i anvisningarna, men i fråga om tillgänglighet är de fortfarande tillämpbara. Det är ändå bra att komma ihåg att A-nivån i sig inte innebär att webbplatsen är tillgänglig.

Webbtjänsten är tillgänglig när den kan läsas och användas också av syn- och hörselskadade. I det tekniska genomförandet av webbplatsen bör man beakta de krav som skärmläsningsprogram ställer. Detta förutsätter en felfri HTML-kod och CSS-definition. Sidinställningarna bör göras med hjälp av CSS-definitioner och användaren ska ha möjlighet att vid behov byta ut definitionerna mot sina egna. För bilder bör ges textalternativ, dvs. så kallade alt-definitioner, så att man kan tyda dem också när man inte ser dem. Det bör finnas textalternativ för video, multimedia och ljud så att innehållet kan förmedlas också på annat sätt än via hörseln. Färgerna och textstorleken på webbsidan och namn på länkar bör väljas så att alla besökare kan tyda

16 Det europeiska initiativet i2010 om delaktighet i informationssamhället. ”Osallisuus tietoyhteiskuntaan”. s. 8–9, 12. http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/docs/i2010_initiative/comm_native_com_2007_0694_f_fi_acte.pdf, e-Inclusion http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/index_en.htm, i2010 – A European Information Society for growth and employment http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm

17 Finlands dövas förbund, <http://www.kl-deaf.fi> > På svenska och Finlandssvenska teckenspråkiga <http://www.dova.fi> och www.signwebb.fi.

innehållet på sidan. Idealet är att läsaren själv vid behov kan ändra textstorlek och färger på skärmen. Tabeller bör undvikas i layouten eftersom textläsare och skärmläsarprogram inte alltid klarar av att hålla ordning på spalter och enskilda rader. Webb-sidorna bör också fungera med webbläsare av olika typ och ålder och på skärmar av olika storlek. Allt detta kan påverkas i samband med det tekniska genomförandet av webbplatsen.

Instruktioner och tips om utformningen av en tillgänglig webbplats finns i många handböcker om webbkommunikation. Webbplatsens tillgänglighet bör bedömas i ett så tidigt skede som möjligt. Språkversioner, tydliga länkar, ett tydligt språk och att webbplatsen fungerar pålitligt dygnet runt förbättrar tillgängligheten. Dessa faktorer kan påverkas genom en omsorgsfull utbildning och noggranna anvisningar till innehållsproducenterna. Webbplatsens användbarhet kan också förbättras genom mångsidiga sökfunktioner, snabba nedladdningstider, tydliga instruktioner och lättanvända formulär.

Möjligheten att mata in metainformation i anslutning till materialet på webbplatsen bör beaktas i samband med det tekniska genomförandet av webbtjänsten.

2.3 Språkversioner av webbtjänsten

Kommuninvånarnas rätt att använda och få information på sitt eget språk bestäms i lag. I kommunernas webbkommunikation gäller samma normer som i kommunernas övriga kommunikation. Enligt språklagen ska en tvåspråkig kommun betjäna allmänheten på finska och svenska (SpråkL 23 § 2 mom.). De som talar samiska är garanterade språkliga rättigheter på samernas hembygdsområde (Samisk språklag 8 § 2 mom.).

Även om språklagen förpliktar de tvåspråkiga kommunerna att ge information på båda nationalspråken innebär det inte att webbplatsens språkversioner måste vara identiska eller lika omfattande. De tvåspråkiga kommunerna ska ändå se till att både den finsk- och svenskspråkiga befolkningens behov av information tillgodoses. Detta innebär närmast att tvåspråkiga kommuners meddelanden, kungörelser och anslag samt annan information till kommuninvånarna ska finnas på finska och svenska (SpråkL 32 §). Också grundläggande uppgifter, kontaktuppgifter och information om att anhängiggöra ett ärende och om individens rättigheter samt annan motsvarande information om kommunen ska vara tillgängliga på båda språken. På en tvåspråkig kommuns webbplats ska det också finnas information om var kommuninvånaren kan få mer information på sitt eget språk. Att kommunen publicerar material på sin webbplats innebär ändå inte att materialet nödvändigtvis måste översättas. Kommunen bör från fall till fall överväga om det är motiverat att översätta ett material helt eller delvis i komprimerad form. Det är bra om de tvåspråkiga kommunerna kan ha

som mål att innehållet på webbsidorna är så jämnt som möjligt på båda språken.

I praktiken är det en utmaning att upprätthålla två eller fler språkversioner, eftersom det kräver mycket resurser och tid. I publiceringsprocessen ska man sträva efter att informationen publiceras samtidigt på båda språken. Eftersom översättningen av webbsidorna ofta kräver samarbete med kommunens översättare bör man komma ihåg att reservera tillräckligt med tid för översättningarna för att en samtidig publicering ska lyckas.

Om målgruppen för tjänsten i fråga är enspråkig kan också en tvåspråkig kommuns material endast tillhandahållas på ett språk. Kursbeskrivningarna för medborgarinstitutets kurser på svenska kan till exempel publiceras enbart på svenska och kursbeskrivningarna för kurser på finska enbart på finska.

Också kommunernas språkliga minoriteter och invandrare bör beaktas vid produktionen av e-tjänster. Till exempel andelen rysk- och estniskspråkiga håller på att öka. Resurserna i de små kommunerna räcker ofta inte till för att producera innehåll på flera främmande språk. I dessa fall lönar det sig att länka webbplatsen till Infobanken, www.infopankki.fi/sv-FI/home. Infobanken är en riksomfattande tjänst med praktisk information om det finska samhället på flera språk.

Eftersom kommunernas webbplatser är tillgängliga runtom i världen är det bra att producera åtminstone den viktigaste informationen också på engelska. Det lönar sig att översätta åtminstone kommunens kontaktinformation, allmän information om kommunen och turistinformation. Också information för näringsliv och nya kommuninvånare kan vara bra att ha också på främmande språk.

Vid planeringen av språkversioner bör man vara konsekvent. Det är bäst om varje språkversion har en egen webbsida. För användbarhetens skull är det bra att följa den princip enligt vilken det bara finns information på ett språk på en sida. Språkalternativen bör finnas alldeles i början av första sidan.

Det är tydligast att markera länkar till språkversioner med text på språket i fråga. I JHS-rekommendation 129 konstateras att flaggor bör undvikas som symboler för språkversioner, eftersom de representerar en stat, inte ett språk.

Användbarheten kan också ökas så att man via språkvalslänken kommer direkt till en annan språkversion av sidan utan att gå via förstasidan.

2.4 Tydliga rubriker – några ord om webbtexter

Vid utvecklingen av en webbtjänst bör fokus ligga på kunden snarare än på organisationen. Detta innebär att kundperspektivet beaktas också vid produktionen och bearbetandet av innehållet. Webbtexter avviker från traditionella facktexter, eftersom de inte nödvändigtvis läses helt från början till slut, utan skummas igenom. Texterna bör vara korta och tydliga, och innehållet ska kunna läsas med ett ögonkast. Allmänspråk

och enkla meningar gör det lättare att uppfatta innebörden i texten. Förkortningar och specialtermer bör undvikas. Det är bra att placera det viktigaste i början av texten och nyckelord i början av stycket. Underrubriker och korta stycken gör läsningen lättare.

I en kommunal organisation förutsätts att tjänster och verksamheter namnges så att även personer som inte är förtrogna med ämnesområdet kan förstå vad saken gäller. Ofta får en del tjänster nya benämningar i samband med organisationsreformer. En typisk webbanvändare söker ändå tjänsterna med gamla invanda namn. Gamla termer bör alltså synas så tydligt som möjligt vid sidan av de nya.

Med hjälp av metainformation som beskriver innehållet och en bra sökfunktion kan man i någon mån göra det lättare att hitta önskad information på webbplatsen. I bästa fall gör mångsidig metainformation i webbtjänsten det möjligt att söka information med hjälp av olika termer. Det är ändå viktigt att också tala om vad nya termer betyder och i vilka sammanhang de används, i synnerhet när verksamheterna och tjänsterna har omorganiserats.

Kommunen bör använda sådana termer om tjänsterna som kommuninvånarna är vana att använda. Användarrespons och testning av termer är bra hjälpmedel när det gäller att namnge tjänsterna begripligt.

Det lönar sig att satsa på utformning av webbtexter i samband med utvecklingen av webbtjänsten. Om uppdateringen har decentraliserats är det bra att ordna utbildning om webbtexter för alla som redigerar webbsidor. Med hjälp av enkla tips och anvisningar kan webbtjänsternas kundfokus förbättras avsevärt.

2.5 Sökfunktioner och sökordsregister

På kommunernas webbplatser är sökfunktionerna ett populärt sätt att söka information. Webbanvändarna kommer huvudsakligen in på kommunernas webbplatser via sökmotorer¹⁸. Detta innebär att varje webbsida ska fungera för sig, användaren ska med ett ögonkast kunna förstå var han eller hon har hamnat till följd av sökningen. Oftast har webbplatsernas sökfunktion placerats längst upp till höger på skärmen. Vid sökfältet finns i allmänhet också en länk till en avancerad sökning.

För att webbtjänsten ska betjäna användarna så bra som möjligt behöver man satsa på metadata och facktermer. Vid val av sökord är det också bra att fundera över vilka termer användarna oftast använder.

När webbplatsen byggs upp lönar det sig för innehållsproducenterna att kom-

18 Undersökning om webbtjänster inom den offentliga förvaltningen 2008: 69 procent av dem som använder den offentliga förvaltningens webbtjänster har hittat den information eller tjänst de har sökt via sökmotorer, såsom Google.

ma överens om en enhetlig praxis när det gäller metainformation. Det är bra att dokumentera förfaranden och konsekvent följa överenskomna rekommendationer. Närmare information om användning av metainformation och anvisningar finns i JHS-rekommendation 143. I JHS-rekommendation 129 finns en förteckning över obligatorisk metainformation.

Utöver webbplatsens egen sökfunktion är det viktigt att andra sökmotorer på webben hittar webbplatsen och dess innehåll. Därför är det bra att anmäla webbplatsen till sökmotorer och register. För tjänstens tillgänglighet är det också bra att meddela om den till andra webbtjänster som kan hänvisa till tjänsten. Till exempel på Kommunförbundets webbplats kommunerna.net finns webbadresser till bland annat alla kommuner, samkommuner och sjukvårdsdistrikt¹⁹. Det lönar sig också att informera om eventuella förändringar så att länkar som leder till den egna webbtjänsten fungerar utan problem.

Genom att skapa så kallade alias-adresser såsom www.kommunen.fi/undervisning, som i form av adresser styr webbanvändare till en viss webbsida, kan man främja länkarnas funktion också när det görs ändringar på webbsidan i fråga. Genom att uppdatera uppgifter om till vilken sida en viss alias-adress för kan man säkerställa att användarna hittar fram till rätt sida trots förändringarna.

Externa och interna länkar på en enskild webbsida lyfter innehållet på sidan högre upp bland sökresultaten. Placeringen bland sökresultaten blir ännu bättre om det finns nyckelord nära länkarna.

Rubrikerna och metainformationen på webbsidorna har betydelse för hur lätt sidan kan hittas via en sökmotor. För att göra informationssökningen lättare lönar det sig att i stället för byråkratiska termer främst använda samma termer som informationssökarna. Alternativt kan man använda synonymer vid sidan av officiella termer. Också utskrivna url-adresser gör det lättare att hitta informationen.

Sökmotorer, i synnerhet Google, placerar webbinnehållet desto högre upp bland sökresultaten ju bättre det motsvarar sökorden. Bästa resultat nås genom en mångsidig användning av sökord och deras synonymer. Badstränder anknyter exempelvis till friluftsliv, rekreation och turism, men också till hälsa och vattenkvalitet.

Allmänt kända termer, såsom svininfluensa i stället för A(H1N1) gör det lättare för användarna att hitta önskad information. Det är bra om nyckelorden finns

- i rubriken på sidan (title)
- i huvud- och mellanrubrikerna
- genomgående i brödtexten, särskilt i början av meningarna.

19 www.kommunerna.net > Kommuner och samkommuner > Kommunsektorns adresser och serviceregister. Kommunernas kontaktinformation finns på adressen www.kommunerna.net/kontaktinformation.

2.6 Bilder på webbplatsen

Det är bra att fastställa mål och spelregler för användningen av bilder på kommunens webbplats. Foton är en del av webbplatsens visuella profil och påverkar besökarnas intryck av kommunen både som organisation och som ort. Därför lönar det sig att utarbeta anvisningar om bildernas kvalitet och stil, eftersom dåliga foton ger ett amatörmässigt intryck av webbplatsen. Samma kriterier gäller också rörliga bilder, dvs. videor som kommunen låtit göra eller publicerat. Både när det gäller fotografier och rörliga bilder finns det också skäl att fastställa de bildstorlekar som används i webbtjänsten och instruktioner om vilken resolution som ska användas (för fotografier på webben i allmänhet 72 dpi). Med tanke på helhetsbilden av webbplatsen är det bra att tydligt fastställa placeringen av bilderna och konsekvent använda överenskomna bildstorlekar på webbsidorna. I allmänhet är det informationsenheten som ansvarar för spelreglerna för bilder.

Upphovsrätten till bilderna ska beaktas och tillstånd måste skaffas av dem som ska fotograferas.²⁰

Det lönar sig att skaffa tillräckligt mycket metainformation om alla de fotografier som används på kommunens webbplats, till exempel om fotograf, fotograferingstidpunkt, de personer som syns på bilden och överenskomna användningsrätter. Det är viktigt med detaljerad information bland annat om vad bilderna används till. Det lönar sig att skaffa ett skriftligt tillstånd för användningen av alla bilder, även dem som kommunanställda tagit, om sådana används.

Vid köp av bilder av professionella fotografer bör man noggrant tänka igenom vad bilderna eventuellt kommer att användas till senare. Kommunen kan skaffa antingen total eller omfattande användningsrätt (till exempel för broschyrer och webben nu och i framtiden), användningsrätt för ett begränsat ändamål (till exempel för en broschyruppplaga) eller något mitt emellan. Vid köp av bilder för allmän illustration lönar det sig att skaffa omfattande användningsrätt eftersom det är svårt att förutse kommande behov. Det är också bra att definiera användarprofilen brett, dvs. att bilden skaffas exempelvis för hela kommunen eller kommunkoncernen.

Fotograferingstillstånd ska skaffas av de personer som kan identifieras på bilden. Allmänna miljöbilder kan användas utan särskilt tillstånd av alla de personer som syns på bilden. Om en person i förgrunden tydligt kan identifieras är det snarare fråga om ett porträtt.

Vid daghem, skolor och andra kommunala serviceställen ska fotograferingstillstånd sökas av alla personer som ska fotograferas. För minderårigas del är det vårdnadshavaren som ger fotograferingstillståndet. Till exempel i många skolor ber man om fotograferingstillstånd för hela läsåret. På så sätt vet man vilka elever som får fotograferas när man tar bilder för skolans eget bruk eller när medierna ber om fotograferingsobjekt.

20 Mer information om upphovsrätter finns i kapitlet Lagstiftning.

Ett fotograferingstillstånd ska alltid göras skriftligt. I formuläret för fotograferingstillstånd ska anges vad bilden ska användas till och av vem (t.ex. kommunens webbplats och trycksaker, används av kommunkoncernen). Det är bra att be de personer som ska fotograferas om åtminstone namn, telefonnummer och e-postadress så att personerna vid behov kan kontaktas.

Man ska också sörja för att fotografierna inte avslöjar sekretessbelagd eller känslig information. Till exempel en bild på personer som står och köar vid en hälsostation innehåller också information om vilka personer som är kunder inom hälso- och sjukvården. Enligt lagen är bara uppgiften om anlitan­de av tjänster inom socialvården eller hälso- och sjukvården sekretessbelagd. Samtidigt är det fråga om känsliga personuppgifter.

När bilderna har samlats i bildarkivet med bilder på identifierbara personer kan helheten bilda ett personregister. Då finns det skäl att utöver de allmänna kraven på behandling av personuppgifter beakta de bestämmelser i personuppgiftslagen som gäller den registeransvariges ansvar.

2.7 Intranät och extranät som en del av nätservice-systemet

Traditionellt har intranät och extranät setts som kanaler för intern kommunikation och kommunikation för intressentgrupper med informationsförmedling som primär uppgift. Nuförtiden kan båda användas också som mångsidiga arbetsredskap, elektroniska skrivbord, som för samman flera program och intranätsinnehåll på en skärm. Därför vore det bra att beskriva intranätets och extranätets roller till exempel i kommunikationsplanen såväl inom kommunikationen som i organisationens övriga verksamhet.²¹

Intranättjänster som är stängda för utomstående har i allmänhet skapats som informationskanaler för kommunens personal. En extranättjänst som kräver registrering och som riktas till en begränsad målgrupp kan i sin tur fungera som en intranätsliknande tjänst för kommunens förtroendevalda.

I mån av möjlighet kan man använda samma publikationssystem både för kommunens offentliga webbplats och för intra- och extranätet. Också när det gäller funktionerna kan man i stort sett utnyttja elementen i den offentliga webbtjänsten i intranätet. Exempel på detta är bland annat de möjligheter som sociala medier erbjuder för att producera eller distribuera information tillsammans, såsom Wikipedia, diskussionsgrupper och bloggar. Samma publikationssystem gör det lättare att distribuera innehåll mellan webbplatsen och intranätet och införa och lära in system. Då webb-

21 Enligt en undersökning om kommunernas webbtjänster 2007 hade 48 procent av kommunerna ett intranät och 25 procent planerade att införa ett. År 2007 erbjöd totalt 19 procent av kommunerna ett intranät eller ett extranät till en bredare grupp än kommunens personal.
http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;355;394;123284 (på finska)

tjänster ofta förnyas gradvis kan det ändå vara svårt att tillämpa idén i praktiken. Därför är det viktigt att dataöverföringen mellan olika publikationssystem säkerställs.

Utöver offentliga webbtjänster ska resurser reserveras också för intra- och extranät för att innehållen ska hållas uppdaterade.

I fråga om extranättjänster avsedda för förtroendevalda ska resurser reserveras också för stödtjänster för förtroendevalda, som ofta sköter uppgifter inom förtroendeuppdraget utanför tjänstetid.

Liksom för offentliga webbtjänster behöver man planera servicehelhetens struktur samt ansvar och spelregler för innehållsproduktionen också för intra- och extranät. Kommunen måste bestämma om alla anställda ska ha rättigheter att uppdatera intranätet och om de ska ha det helt eller begränsat. Det lönar sig att ansluta inloggningen i intranätet till övriga system inom kommunen så att man inte behöver komma ihåg alltför många lösenord. Riktlinjer behöver utarbetas också för användarrättigheterna. Ska alla anställda ha tillgång till hela webbtjänsten eller ska den indelas i delar till exempel enligt arbetsplats?

Även om målet är att alla kommunens anställda använder intranätet behöver de, precis som kommuninvånarna, söka information också andra vägar än via webben. Därför ska kommunen se till att viktiga meddelanden når också de anställda som av någon anledning inte har tillgång till intranätet.

Intranätet kan inte vara den enda interna kommunikationskanalen.

3 Ombyggnad och upphandling av webbtjänster

De viktigaste arbetsredskapen för utvecklare av webbtjänster är JHS-rekommendationerna, som ges av JUHTA, delegationen för dataadministration i den offentliga förvaltningen²². Som stöd för produktion av webbtjänster är det rekommendabelt att använda JHS-rekommendation 129, *Principerna för planering och genomförande av nätadministration*, som på ett omfattande sätt beskriver principerna för planering och genomförande av en webbtjänst. Rekommendationen omfattar hela produktionsprocessen för webbtjänster, ger handledning i upphandlingsfrågor och redogör närmare för lagstiftningen. I rekommendationen finns också anvisningar för hur man använder metainformation. Vid planeringen av webbtjänstens struktur har man hjälp av JHS-rekommendation 145 om gruppering av serviceinformation och e-tjänstadresser.

Som stöd för arbetet finns också finansministeriets *Kvalitetskriterier för webbtjänster*²³. Kriterierna består av 41 kvalitetskriterier indelade i utvärderingsområden för webbtjänsternas användning, innehåll, ledning, produktion och fördelar. JHS-rekommendation 173, *Utveckling av ICT-tjänster: Kravdefinition*, erbjuder organisationer som köper datasystem instruktioner och modeller för fastställandet av de krav som systemet ställer.

En ombyggnad av kommunens webbtjänst är ofta så omfattande att kostnaderna överskrider tröskelvärdet för nationell upphandling, vilket förutsätter offentlig konkurrensutsättning. Kommunförbundets och arbets- och näringsministeriets gemensamma rådgivningsenhet för offentlig upphandling ger kommuner och andra upphandlande enheter råd om konkurrensutsättning bland annat via webbplatsen www.upphandling.fi. Upphandlingsannonser görs på adressen www.hankintailmoitukset.fi/sv/.

Kommunförbundets bifogade formulär för konkurrensutsättning av webbtjänster innehåller de faktorer med hjälp av vilka webbtjänstleverantörer kan jämföras med varandra.²⁴

22 JUHTA:s JHS-rekommendationer finns på adressen <http://www.jhs-suositukset.fi/web/guest/jhs>.

23 Verkkopalvelujen laatukriteeristö - Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin, finansministeriets publikationer 7a/2007, finns på finska i elektronisk form och som pdf-fil på adressen <http://www.suomi.fi/suomifi/laatuaverkkoon/laatukriteeristo/index.html>.

24 En tidigare version av jämförelseblanketten och tillhörande anvisningar finns på finska i handboken Kunta viestintäostoksilla. Opas viestintä- ja markkinointipalvelujen hankintaan, Kommunförbundet 2009, Hasan Dohogu.

Det lönar sig att be anbudsgivarna om referenser på motsvarande genomförda webbtjänstuppdrag.

Det är viktigt att fundera över målen för webbtjänsten som en del av kommunens verksamhet både med organisationens kommunikationsplan eller -strategi och med informationsförvaltningsplanen eller -strategin som utgångspunkt.

Det är bra att internt komma överens om gemensamma spelregler och mål redan innan upphandlingsprocessen påbörjas så att kommunen i egenskap av beställare har ett gemensamt mål som eftersträvas.

Om möjligt, är det bra om det på beställarsidan finns både kommunikations- och ICT-kompetens med i projektet. Ombyggnad och upphandling av en webbtjänst innehåller många olika skeden som kräver tid, ekonomiska resurser och personalresurser.

Konceptualiseringen av webbtjänsten och fastställandet av innehållet kan utföras som en helhet för sig och därefter kan den tekniska planeringen och genomförandet konkurransutsättas separat.

Eftersom webbplatsen ska fungera som en kommunal kommunikations- och servicekanal för kommuninvånarna är det viktigt att webbinnehållet och utformningen av webbplatsen betraktas ur just slutanvändarens, dvs. kommuninvånarens perspektiv. Som stöd för denna process lönar det sig att satsa på webbtjänsternas användbarhet genom en separat användbarhetsanalys eller genom testning innan tjänsten införs. Det finns skäl att vid budgetering av tid och pengar också beakta lanseringen av tjänsten, dvs. marknadsföringen efter att tjänsten införs.

Även om det tekniska genomförandet av webbtjänsten köps av en aktör utanför organisationen tar också testningen av systemet tid. Om innehåll från en gammal webbplats i samband med en webbplatsreform behöver överföras till den nya ska man komma ihåg att reservera tid också för denna process och komma överens med den aktör som ansvarar för det tekniska genomförandet om eventuella automatiska dataöverföringar. Processen kan också kompletteras med användarundersökningar som genomförts före reformen.

Det lönar sig också att fundera över upphandling av intranät och/eller extranät i förhållande till alla e-tjänster inom organisationen och deras utveckling och reformer. Intranät/extranät kan även köpas som en del av en mer omfattande upphandlingshelhet.

Process vid planering och genomförande av en webbtjänst

Arbetskedan vid ombyggnad av en webbplats enligt JHS-rekommendation 129.²⁵

Grunder för genomförandet av tjänsten

Beskrivning av utgångsläget och nuläget	Fastställande av mål i förhållande till strategierna	Beaktande av lagstiftningen	Planering av projektet	Reservering av resurser, utbildning och tidsplan	Inledning av projektet
---	--	-----------------------------	------------------------	--	------------------------

Konceptualisering och fastställande av tjänsten

Specifiering av användare och användnings-situationer	Beskrivning av användningssituationer och enskilda fall	Planering av produktens struktur och utformning	Evaluering av användbarheten och nåbarheten	Planering av dataförbindelser	Planering av uppföljning av användningen	Planering av tjänstens säkerhet
---	---	---	---	-------------------------------	--	---------------------------------

Planering och produktion av innehållet

Kartläggning av innehållsstrukturen	Redigering av innehållet	Metadata, upphovsrätt & registerbeskrivning	Planering av underhåll av innehållet
-------------------------------------	--------------------------	---	--------------------------------------

Genomförande, testning och införing

Genomförande och dokumentering	Säkerställande av säkerhet och funktion	Testning för eventuella korrigeringar	Tester för godkännande av användbarheten	Säkerställande av tjänstens tillgänglighet
--------------------------------	---	---------------------------------------	--	--

Införing och underhåll

Pilotarbete och eventuella korrigeringar	Information till sökmotorer och portaler	Anvisningar och införing	Projektavslut, uppföljning och underhåll
--	--	--------------------------	--

25 JHS-rekommendation 129, bilaga 1, Process vid planering och genomförande av en webbtjänst (på finska) http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS129_liite1/JHS129_liite1.pdf.

3.1 Arkivering av webbinnehåll

I samband med att webbplatsen förnyas ska också sparande och arkivering av webbsidorna beaktas. Arkivlagen kräver att webbmaterial arkiveras när det är fråga om myndighetshandlingar²⁶. I sådana fall där viktiga meddelanden, publikationer eller annat material finns endast på webben ska de också sparas permanent. I de fall där webbinnehållet kan arkiveras via andra kanaler behöver webbinnehållet inte arkiveras separat. Kommunen ska efter eget övervägande dokumentera utvecklingen av sin webbplats genom att permanent spara utskrifter av enskilda webbsidor.²⁷

Avgränsningen mellan myndighetshandlingar och annat webbmaterial bör fastställas i arkivbildningsplanen, som också ska innehålla principerna för arkiveringen. I detta sammanhang finns det också skäl att ta ställning till i vilken form sidorna arkiveras och när en webbsida eller webbplats kan anses ha ändrats så mycket att den bör arkiveras.²⁸

Om webbplatsen görs om helt är det bra att beakta arkiveringskraven i god tid innan den gamla webbplatsen läggs ned. När det gäller långvarig förvaring räcker det inte med enbart en elektronisk säkerhetskopia. Arkivering av elektroniska dokument som sparas permanent förutsätter arkivverkets tillstånd. På förvaringen har ställts vissa tekniska krav, som gäller filtyp, metainformationens innehåll och form och de tekniska egenskaperna hos förvaringssättet. I samband med arkivering av webbmaterial ska man också säkerställa att externa användare inte av misstag kommer åt de delar av webbplatsen som inaktiverats.

I definitionsskedet av en ny webbsida är det bra att diskutera med systemleverantören om den elektroniska förvaringen, den tillämpade tekniken och principerna för sparande av säkerhetskopior.

När material för enskilda webbsidor produceras finns det orsak att redan i ett inledande skede fundera över behovet av att spara dem enligt ovan beskrivna principer. Uppdaterarna ska ges instruktioner om att agera enligt arkiveringsprinciperna. Det är viktigt med säkerhetskopiering av webbplatsen och trygghet av versionshanteringen också med tanke på eventuella problemsituationer. Uppgifterna ingår i den lagstadgade (ArkL 8 §) arkivbildningsplanen.

26 JHS-rekommendation 129 5.1.2

27 Arkivverkets beslut 3.9.2001 KA 158/43/01

28 JHS-rekommendation 129 5.1.2

4 Växelverkan och användning av sociala medier

Interaktiv kommunikation är ett verktyg i kommunens serviceproduktion och beslutsfattande. För kommuninvånaren är interaktiv webbkommunikation en avgörande faktor för deltagande och demokrati. Samtidigt erbjuder den möjligheter att underlätta den vardagliga verksamheten.

Kommunallagen, förvaltningslagen och markanvändnings- och bygglagen förpliktar kommunerna att erbjuda invånarna möjligheter att delta. Enligt markanvändnings- och bygglagen ska planläggningen genomföras i växelverkan med alla parter.²⁹

En central fråga i kommunal kommunikation är på vilket sätt kommunen kan tillhandahålla information så att invånarna och organisationerna i kommunen kan delta och ge respons ändamålsenligt och vid rätt tid. Deltagandet bör kopplas till planeringen och upprätthållandet av förvaltningen, inklusive den strategiska planeringen.

När man planerar interaktiva webbtjänster bör man alltid noggrant fundera över för vilket ändamål man önskar åsikter och diskussion, på vilket sätt resultaten kommer att användas i det praktiska arbetet och i beslutsfattandet, och på vilket sätt kommuninvånaren kan följa effekterna av växelverkansprocessen och fortsatta åtgärder. Det viktigaste vid planering av en interaktiv webbtjänst är inte tekniken, utan kundcentreringen. Tjänsterna bör vara högklassiga, användbara och fungerande för alla användare.

Beredning av ärenden i växelverkan mellan kommuninvånare, tjänsteinnehavare och beslutsfattare är ett av målen för nätdemokratien. Möjligheterna att delta och påverka förbättras avsevärt om invånarna kan delta redan i beredningsskedet. Det är också bra att sörja för att behandlingen av ärenden så smidigt som möjligt kan följas via webbplatsen.

Enligt kommunallagen ska kommunerna informera invånarna om på vilka sätt frågor och åsikter om ärendena kan framföras till beredare och beslutsfattare.³⁰

29 Kommunen skyldighet att informera om och sörja för parternas möjligheter att påverka regleras mer detaljerat inom planläggningen än inom kommunens övriga verksamhetsområden. Enligt markanvändnings- och bygglagen ska planläggningen genomföras i växelverkan med alla parter. Kommunen ska minst en gång om året upprätta en planläggningsöversikt över aktuella betydande planärenden. Via kommunens webbplats kan parterna ta del av planläggningsprojekt och planläggningsöversikter oberoende av tid och rum.

30 Anvisningar om hörande finns på finska i finansministeriets handbok för statsförvaltningen och kommunerna *Kuule kansalaista – valmistelee viisaasti*, Helsingfors 2005.

Med webbtjänsternas engagerande funktion avses möjligheten att delta i planering, genomförande och utvärdering av kommunala tjänster. Till exempel kommunens strategiarbete kan redan i beredningsskedet öppnas för en gemensam diskussion.

Former för växelverkan på webben är

- respons
- initiativ
- enkäter (även kartbaserade)
- diskussionsforum
- planeringsspel
- idékläckning och idéanalysering
- medborgar- och användarråd på webben
- information om pågående projekt till exempel via regionala portaler, webbportaler eller karttjänster och tillhörande interaktiva element
- sociala medier
- uppföljning av insändardebatter i tidningar och debatter i sociala medier.

Som minimikrav bör det på varje kommuns webbplats finnas möjlighet att ge respons till kommunen. Vid planering av interaktiva kanaler bör man komma ihåg användarnas likvärdighet. Alla invånare har inte möjlighet eller vilja att delta eller påverka via Internet, och därför bör man erbjuda dem alternativa sätt att delta i växelverkan.

Diskussionsgrupper är en av de populäraste avdelningarna på Internet, men diskussionsforum inom den offentliga förvaltningen samlar oftast inte nämnvärt med deltagare. Om man önskar skapa diskussion bör man marknadsföra diskussionssidorna aktivt. I kommunens information lönar det sig att utnyttja befintliga diskussionsgrupper. Till exempel i lokalradions eller lokaltidningens diskussionsgrupper kan man delta i den regionala debatten. Det är speciellt viktigt att motarbeta spridning av felaktig information i krissituationer i början av diskussionskedjor. Diskussionsgrupperna behöver en moderator som ansvarar för upprätthållandet, initierar och styr diskussionen och besvarar frågorna eller förmedlar dem vidare och kontrollerar inläggen.

Effekterna av deltagande måste kunna utvärderas och mätas och slutresultaten måste kunna förklaras för kommuninvånarna. Till exempel enkätresultat bör publiceras på kommunens webbplats. Det är bra att redan på förhand fundera på om målet är att utarbeta referat och analyser av diskussionerna. Man bör också reda ut om den elektroniska responsen kan integreras även i exempelvis eventuella positioneringssystem och responsarkiv. Om det på kommunens webbplats finns omröstningar och enkäter där deltagarna inte identifieras, måste man vid tolkning och publicering av resultaten beakta att svaren i denna typ av enkäter kan bli utsatta för manipulering.

4.1 Behandling av respons

Det bör finnas en möjlighet att ge respons till kommunen på varje kommuns webbplats. Man bör besvara respons som kommit in via webben på samma sätt som övrig post, och den bör vid behov registreras och diarieföras. Enligt förvaltningslagen bör respons som sänts till fel myndighet styras till rätt myndighet eller serviceproducent. Responsen bör behandlas så snabbt som möjligt, inom en till två veckor. Det är bra att omgående skicka en automatisk mottagningskvittering till responsgivaren.³¹

Det lönar sig att utarbeta enhetliga principer för behandlingen av respons i hela kommunen och informera hela personalen och tjänsteanvändarna om dem. Ett klart besked om hur och inom vilken tid responsen behandlas främjar kommunikationen mellan responsgivaren och mottagaren.³²

Om respons ges via vanlig e-post eller ett responsformulär är det bra att informera användarna om att det är fråga om okrypterad e-post och att meddelandet därför inte bör innehålla känsliga uppgifter såsom uppgifter om hälsa, bankkontonummer, personbeteckningar el. dyl. Om kommunen vill ta emot sådana uppgifter bör en krypterad förbindelse skapas för ändamålet.

4.2 Tillämpningsområden för sociala medier

Sociala medier har mycket snabbt vunnit terräng på det internationella mediefältet. Till exempel Facebook kom till Finland år 2007, och i början av år 2010 var tjänsten landets näst populäraste webbplats efter Google Finland.³³

Den snabba spridningen av sociala medier också i olika organisationer innebär att alla de som är verksamma på mediefältet måste avgöra sin inställning gentemot nya medier. Också i kommunerna är det viktigt att fundera över strategin för sociala medier som en del av informationsstrategin. På kommunens webbplats ska det finnas en tydlig plats för interaktiva tjänster. Å andra sidan kan kommunen vara närvarande där kommuninvånarna redan finns.

31 Sari Pikkala, Kunta kuntalaisoollistumisen edistämisenä, Kuntien demokaratitilinpäätös, Teema II, Kuntademokratian toimintatavat, Finlands Kommunförbund, Helsingfors 2006.

32 Erfarenheter av responsprocesser i Helsingfors stad: Projektchef Heli Rantanen, Helsingfors stad, ändamål för sociala medier (på finska), http://blogs.hel.fi/verkosto/files/rantanen_alustus_1.pdf.

33 I augusti 2009 var världens mest populära webbplatser Google (844 mn besökare per månad), Microsoft (691 mn per månad), Yahoo (581 mn per månad), Facebook (340 mn per månad), Wikimedia (upprätthåller Wikipedia) (303 mn per månad). Källa: <http://www.techcrunch.com/2009/08/04>.

Regelbundna rankinglistor över mest populära webbplatser finns bland annat på <http://www.alexa.com/topsites> och <http://toolbar.netcraft.com/stats/topsites>.

Enligt en utredning av forskningsbolaget Nielsen Online använder två webbsurfare av tre olika sociala medier och bloggar. Sociala medier är den fjärde populäraste webbtjänsten. E-posten kommer först på femte plats. Tätttrion består av söktjänster, portaler och pc-program. Källa: Tekniikka ja Talous 11.3.2009. <http://www.tekniikkatalous.fi/ict/article250740.ece?s=l&wtm=-11032009>

Sociala medier vidgar fältet för de kommuninvånare som deltar i växelverkan. I framtiden får de traditionella mellanhänderna – registratur, information, webbredaktion osv. – allt oftare sällskap av tjänstemän/tjänsteinnehavare och sakkunniga som vid sidan av sitt arbete är i direkt växelverkan med kommuninvånarna. Detta förutsätter att ny praxis och nya arbetsformer gradvis förankras på alla förvaltningsnivåer.³⁴

Med hjälp av sociala medier kan kommunen främja sin externa kommunikation och marknadsföring, förbättra växelverkan och öka gemenskapen bland kommuninvånarna. Sociala medier kan också användas för att få en bild av omvärlden, utveckla innovationer och ta fram invånarnas och kommunanställdas tysta kunskap.

Verktygen för sociala medier kan indelas i följande grupper: nätverkstjänster, verktyg för kollektiv produktion, tjänster för innehållsdistribution och verktyg för produktion och publicering av innehåll.

Kommunen kan använda sin profilsida i det sociala mediet till att överföra direkt information till nätverkets medlemmar. Tjänsten kan vara permanent eller tillfällig. En egen profil kan skapas till exempel för evenemangen under ett jubileumsår eller ett byggprojekt. Sociala medier kan användas till exempel som hjälp vid kommunens rekrytering. Unga välutbildade och yrkeskunniga personer utnyttjar de sociala mediernas nätverk mer eller mindre dagligen. Kommunen kan också erbjuda rådgivningstjänster i sociala medier.

Kommunen kan göra det lättare för användarna att registrera sig i till exempel bibliotekets, teaterns eller trafikverkets tjänster genom att via en länk på sin webbplats erbjuda en möjlighet att sprida bokmärket till sidan i sociala medier.

Med hjälp av en blogg, videoblogg eller podcast kan man ge kommunens verksamhet ett ansikte.³⁵

I en blogg kan man till exempel sprida kompetens eller informera om aktuella frågor. Verktygen för sociala medier kan vara nyttiga också för kommunanställda som arbetar med forskning och utveckling i kontakten med personer som arbetar inom samma område utanför kommunen. I synnerhet wiki-verktyget kan användas som hjälp i utvecklingsprojekt och skolverksamheten. Verktyget fungerar bäst när innehållet, till exempel en strategi, bearbetas av flera personer. Användarrättigheter till wiki kan fastställas noggrant. På så sätt påminner tjänsten om kommunernas Internetbaserade extranät.

Sociala medier kan också vara anknutna till andra tjänster. Olika aktörer har via ett öppet gränssnitt utvecklat de sociala medierna genom sin tjänst och ökar samtidigt deras attraktionskraft. Nya verktyg har utvecklats för att koncentrerat styra den egna

-
- 34 Webbtjänsten Mashable Social Media Guide erbjuder färsk information om sociala medier. Användning av Facebook inom tjänsten: <http://mashable.comhttp://mashable.com/2009/08/14/facebook-networking/>
Användning av sociala medier inom studierna: <http://mashable.com/2009/07/15/social-media-public-affairs/>
Statistik om sociala medier: <http://mashable.com/2009/08/14/social-media-stats-visualized/>
- 35 Terminologicentralen (TSK) erbjuder en ordlista över sociala medier (2010) http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisien_median_sanasto

profilen i de olika tjänsterna.

På webben finns det också andra externa tjänster där man kan spara och redigera dokument samtidigt med andra användare.

När man bedömer lämpligheten av en social webbtjänst är användarnas egen interaktiva expertinsats av stor vikt både i planeringen och i genomförandet av tjänsten.

4.3 Datasäkerhet och dataskydd i sociala medier

Största delen av ovan nämnda tjänster inom sociala medier och av de externa registreringstjänsterna är belägna utanför Finland, de flesta även utanför EU. Eftersom användarvillkoren för tjänsterna varierar, bör man kontrollera villkoren för ägarförhållanden till datafiler som sparats i tjänsten, förvaring och dylikt.

Kommunerna bör alltid följa de krav som datasäkerheten och dataskyddet ställer. Därför bör man inte behandla, spara eller distribuera sekretessbelagda uppgifter i sociala medier. Det finns också skäl att beakta bestämmelserna om publicering av personuppgifter och upphovsrätt.

I fråga om ”icke offentliga” handlingar som anknyter till ett ärende vars behandling pågår lämnas uppgifter ut efter myndighetens övervägande. Således kan den myndighet som beslutar om utlämnande av en handling besluta om att lämna ut uppgiften om en handling som ännu inte är offentlig, men som inte innehåller lagstadgat sekretessbelagda uppgifter eller sådana personuppgifter som inte kan publiceras på webben. Detta är alltså möjligt också i sociala medier på samma sätt som via vilken annan kanal som helst. Det är fråga om samma typ av information som uppgifter om beredningsskedet som publiceras på kommunens webbplats.

Via sociala medier sprids också skräppost och skadliga program och där görs identitetsstöld. Därför bör man vid användning av sociala medier iaktta samma försiktighet som i övrig webbanvändning.

Det lönar sig att påminna också kommuninvånarna om att en tjänsteleverantör inom sociala medier kan spara deras uppgifter och att det därför inte är bra att sända känsliga uppgifter om sig själv till kommunen via tjänster inom sociala medier.

Om det finns behov av tjänster inom sociala medier internt i kommunen, är det rekommendabelt att dessa tjänster placeras på kommunens egna servrar, till exempel på det egna intranätet eller på ett elektroniskt skrivbord. I många innehållshanteringsystem finns det till exempel inbyggda blogg- och wiki-funktioner.

4.4 Sociala mediers funktion

Om verktyg för sociala medier införs bör kommunen reservera tillräckligt med resurser och tid för ändamålet. Bloggar, mikroblogger och sidor i sociala medier bör

uppdateras regelbundet, och frågor som ställs via dem bör besvaras på samma sätt som övrig respons. Det är rekommendabelt att ha en moderator för kommunens diskussionsforum eller blogg³⁶. En moderator inleder och styr diskussionen, övervakar inkomna kommentarer, avlägsnar osakliga inlägg och besvarar ställda frågor.

När det gäller sociala medier är förväntningarna på snabba svar högre än på kommuners webbplatser i allmänhet. Å andra sidan ska man undvika överflödigt information. Det viktigaste är att följa spelreglerna och praxis i varje socialt medium. Verksamhet inom sociala medier utgör en del av verksamheten på webben, vilket kommer att synas allt mer i framtiden.

I videoupptagning bör man beakta en tillräckligt hög kvalitetsnivå. En dåligt producerad video kan snabbt leda till negativ publicitet i distributionskanaler för videor, såsom YouTube.

Vid utnyttjande av sociala medier bör man följa principerna för god förvaltning. Om verktygen för sociala medier används fel kan det till och med skada kommunens anseende. Kommunen bör avgöra vem som bestämmer om upprättande och underhåll av tjänsten, säkerställande av kompetensen samt utvärdering och vidareutveckling av verksamheten.

Kommunens tjänst måste tydligt kunna identifieras som myndighetsverksamhet. Detta ska beaktas i tjänstens innehåll. Det hindrar inte personlig stil till exempel i blogginlägg.

Kommunens anställda bör kunna hålla isär det privata och tjänsteinnehavarrollen till exempel när de besvarar kommuninvånarnas frågor. För tydlighetens skull är det ofta rekommendabelt att göra två olika aktörsprofiler. Då kan myndighetsverksamheten tydligt skiljas från privatlivet. Att öppna ett privat användarkonto kan göra det lättare för kommunanställda att tillägna sig praxis inom sociala medier. I kapitlet Exempel från kommunerna beskrivs vilka anvisningar ungdomsprojektet Netari.fi ger för att hålla isär den professionella och den privata rollen.

Justitieministeriet håller på att utarbeta en anvisning för tjänsteinnehavares verksamhet på webben. Anvisningen publiceras på webbplatsen Demokrati.fi år 2010. I utkastet till justitieministeriets anvisning konstateras följande:³⁷

"I sin arbetsroll kan enskilda tjänstemän fungera på olika arenor på webben i sin organisations namn eller i sitt eget namn som sakkunniga. Organisationen bestämmer utgående från sin verksamhet och service när det i stället för tjänstemännens egna profiler är ändamålsenligt att för tjänsten i fråga skapa ett gemensamt användar-id för alla tjänstemän i organisationen. Då är det lättare för dem som deltar i tjänsten att identifiera informationskällan och den organisation som producerar tjänsten och produktionen av tjänsten behöver inte vara beroende av en enskild tjänsteman.

36 Kommunförbundets cirkulär nr 25/80/2003, Yttrandefrihetslagen och kommunernas Internet-tjänster, www.kommunerna.net > Cirkulär och utlåtanen > Kommunförbundets cirkulär, http://www.kommunerna.net/k_perussivu.asp?path=255;264;68230;583;15749;51647;51648

37 Närmare upplysningar: Sari Aalto-Matturi, konsultativ tjänsteman, och Oili Salmen, webbplanerare fornamn.efternamn@om.fi.

Enligt bestämmelsen om yttrandefrihet i grundlagen har en tjänsteman rätt att framföra sina åsikter offentligt och på så sätt delta i handläggningen av gemensamma angelägenheter. I egenskap av tjänsteman bör man ändå beakta de begränsningar som den egna organisationen och tjänstpositionen eventuellt ställer. Man ska även sörja för att det på basis av en tjänstemans offentliga uttalanden inte felaktigt uppstår ett intryck av att det är fråga om myndighetens eller organisationens officiella informationsverksamhet eller ståndpunkt när detta inte är fallet. Om frågor som inte hör till tjänsteuppgifterna eller ämbetsverkets verksamhetsområde har en tjänsteman rätt att framföra sin mening som alla andra.” (Kommunförbundets översättning.)

En motsvarande verksamhetsform går mycket väl att tillämpa i de kommunanställdas arbete. Som exempel kan man också använda Polisstyrelsens sätt att på polisens webbplats verifiera identiteten på de tjänstemän som inom tjänsten använder sociala medier. På så sätt kan missbruk minskas, och användaren av tjänsten i fråga kan på organisationens officiella webbplats verifiera att den person som besvarar hans eller hennes fråga verkligen representerar organisationen. Det lönar sig också för en kommunal tjänsteinnehavare som sköter ett förtroendeuppdrag att noggrant tänka efter i varje enskilt fall i vilken roll han eller hon uttalar sig.³⁸

I situationer där kommunen eller samkommunen öppnar sin webbplats för sociala medier eller själv tillhandahåller motsvarande tjänster på sin webbplats är det viktigt att utarbeta en nätikett, dvs. etikett på webben. Av nätiketten framgår spelreglerna för olika helheter, såsom diskussionsgrupper. Det är viktigt att informera tydligt på förhand på vilket sätt diskussionsinläggen publiceras och huruvida de kommer att förhandsgranskas, dvs. modereras. Om ingen nätikett fastställs är det en stor risk för anseendet om diskussionsdeltagarna upplever att texterna censureras. När spelreglerna har fastställts tydligt på förhand är det lätt att hänvisa till dem senare.

Om kommunen öppnar en egen profil för sociala medier ska man komma ihåg att det är fråga om kommuninvånarnas eget utrymme. Kommunen behöver inte uppdatera sin profil flera gånger per dag, eftersom det kan upplevas som skräppost om varje uppdatering syns för de övriga användarna. Såsom vid kommunikation i allmänhet är det bra att utarbeta en kommunikationsplan och ett tidsschema också när det gäller kommunikation via sociala medier.

Eftersom tjänsten i det sociala mediet inte är kommunens egen tjänst är det viktigt att följa ändringar i användarvillkoren till exempel vad gäller lagring av uppgifter. Då man sparar sådan information som inte finns någon annanstans i kommunen i en tjänst inom ett socialt medium ska man också överväga lagring av informationen på grund av arkiveringsskyldigheten. Man bör också komma ihåg att kommunen inte kan påverka innehållet i tjänsterna i sociala medier och att man alltid bör agera enligt gemensamma spelregler och tjänsteverksamhetens karaktär. Det finns också

38 Information om polisen på Facebook på finska på polisens webbplats: <http://www.poliisi.fi/suomi/facebook>, närmare upplysningar: Jussi Toivanen, informatör, Polisstyrelsen, fornamn.efternamn@poliisi.fi.

alltid skäl att på förhand fundera ut i vilka tjänster det är bra för kommunen att vara närvarande.

Också vid planering av krisinformation ska man beakta information via sociala medier. Om kommunen har beslutat att agera inom sociala medier till exempel genom att bilda en egen Facebook-sida kan Facebook-gruppen inte helt överges i kris-situationer heller. Tvärtom lönar det sig att utnyttja också den kanalen.

5 Underhåll av webbtjänster och arbetsfördelning

Oftast sköts webbunderhållet och innehållsproduktionen i kommunerna av några heltidsanställda eller nästan heltidsanställda webbansvariga och dessutom ett flertal personer för vilka innehållsproduktionen och uppdateringen är endast en del av arbetet. Ett omfattande uppdaterarnätverk gör det lättare att hålla informationen på webbplatsen à jour. Ju närmare informationskällan innehållet produceras desto bättre hålls sidorna uppdaterade. Å andra sidan innebär ett stort antal uppdaterare att behovet av utbildning och rådgivning ökar.

Samtidigt som trycket för webbuppdateringar och innehållsproduktion har ökat i takt med antalet användare medför den datatekniska utvecklingen också nya möjligheter både i form av enklare publiceringssystem och tekniska lösningar som underlättar uppdateringsarbetet. Till exempel automatiska nyhetspuffar och material- och informationsflöden underlättar uppdateringen av webbtjänsten.

Utöver att decentralisera webbuppdateringen lönar det sig för kommunen att utse en person som ansvarar för hela webbtjänsten. Enligt en undersökning om kommunernas webbtjänster år 2007 har 68 procent av kommunerna utsett en webbtjänstansvarig.³⁹ Ansvaret för innehållet på webbplatsen har ofta tilldelats informationen, medan IT-enheten ansvarar för den tekniska funktionen. Med tanke på webbtjänsternas betydande roll som kommunernas service- och informationskanal är det befogat att reservera resurser för koordineringen av helheten.

Också de som uppdaterar webbplatsen vid sidan av sina övriga arbetsuppgifter bör reservera tillräckligt med tid för uppdateringsarbetet. Om man uppdaterar webbplatsen bara "när man hinner" blir kvaliteten på innehållet lidande.

Man bör alltid utse någon som ansvarig för webbplatsen, även för enskilda sidor.

Det är bra att se på ansvarsfördelningen på två nivåer:

(1) Vem eller vilka kan utses som ansvariga för externa webbsidor? Det är ofta en bra idé att publicera den ansvariges kontaktinformation och uppgiftslämnarnas kompetensområden på webben, då vet kommuninvånarna vem de kan ta kontakt med.

³⁹ Undersökning av kommunernas webbtjänster, 2007, Finlands Kommunförbund/Taloustutkimus.

Den kommunanställdas tjänstebeteckning beskriver inte nödvändigtvis vilken typ av ärenden personen ansvarar för.

(2) Även om man inte utser en enskild person som kontaktperson lönar det sig ändå att göra en ansvarsfördelning internt. Det ska alltså vara känt inom organisationen vem som ansvarar för innehållet och för underhållet. När man skriver på kommunens webbplats är det bra att komma ihåg att texten representerar kommunen eller samkommunen som organisation, inte skribenten som person.

Det lönar sig att ordna regelbunden utbildning inom webbuppdatering och produktion av webbtexter och även erbjuda innehållsproducenter och uppdaterare möjligheter att be om råd av de personer som ansvarar för webbtjänsten. Ju större antal uppdaterare, desto större är behovet av användarstöd. Det är bra att utarbeta ett mål och en vision om vad man vill nå med webbplatsen. När målet är enhetligt och tydligt är det också lättare att informera om spelreglerna internt.

Det är bra att informera personalen om eventuella reformer redan när dessa planeras. I utvecklingsarbetet lönar det sig att utöver externa kunder, såsom kommuninvånare, också samla respons av webbuppdaterare och andra anställda. Respons inom organisationen kan samlas exempelvis under regelbundet återkommande personalträffar årligen eller var sjätte månad.

5.1 Webbkommunikationsansvarigas arbetsroller

Arbetsrollerna för dem som arbetar med webbkommunikation kan betraktas via uppgiftsbeskrivningarna. Enligt II kap. 5 § 1 mom. i AKTA ska arbetsvärderingen bygga på en uppgiftsbeskrivning av vilken framgår arbetsuppgiftens syfte och de *väsentliga uppgiftshelheter* som ingår i den. Om uppdateringen av webbplatsen är en tydlig uppgiftshelhet bör det alltså anges i uppgiftsbeskrivningen.

Vid värderingen av arbetets svårighetsgrad och fastställandet av den uppgiftsrelaterade lönen påverkas lönenivån bland annat av hur svårt arbetet bedöms vara. Värderingsfaktorerna enligt AKTA, om inte något annat beslutats lokalt, är kunnande, de verkningar och det ansvar arbetet medför, samarbetsförmåga och arbetsmiljö.

I lönebilagorna till AKTA fastställs den nedre gränsen för den uppgiftsrelaterade lönen för vissa yrkesbenämningar. Om det inte finns någon lämplig lönesättningspunkt för uppgiften i fråga bestäms lönen enligt kap. II § 5 mom. 1 punkt 6 ”Grupper utanför lönesättningen” i AKTA. Arbetsgivaren ska se till att de uppgiftsrelaterade lönerna för personal utanför lönesättningen står i rätt förhållande till de uppgiftsrelaterade lönerna i de lönegrupper som med tanke på arbetets karaktär är jämförbara.

I arbetsavtalet anges personens yrkesbeteckning, till exempel webbredaktör. Arbetets innehåll fastställs i uppgiftsbeskrivningen.

Ett exempel på granskning av webbkommunikationsarbete är det sätt som fackförbundet Viestinnän asiantuntijoiden ammattijärjestö använder: kommunikationsarbetet indelas i grundläggande organisationskommunikation och specialkompetensområden, varav ett är webbkommunikation.

Webbkommunikationen kan också anses höra till grundläggande organisations-

kommunikation, men när man talar om ledning av webbkommunikation och innehållsproduktion, som också inbegriper bland annat tillämpning av sociala medier, andra funktioner och multimedieinnehåll, rör man sig inom specialkompetensområden.

Enligt detta exempel indelas arbetsuppgifterna grovt i tre olika svårighetsgrader: operativ nivå, expertnivå och ledningsnivå. Kommunförbundet och Kommunala arbetsmarknadsverket rekommenderar inte någon modell efter en viss svårighetsgrad.⁴⁰

Exempel på indelningen i Viestinnän asiantuntijoiden ammattijärjestö:

Uppgifterna på operativ nivå inom webbkommunikationen är ofta assisterande uppgifter. Dessa kan vara till exempel uppdatering av webbsidor, bearbetning och redigering av text, bilder eller länkar, och hantering av de grundläggande funktionerna i publiceringssystemet. Uppdateraren behärskar användningen av sidunderlag och kan uppdatera nyhetsflödet och bildarkivet.

På expertnivå kan den anställda inom webbkommunikation exempelvis ha yrkesbeteckningen webbredaktör. Webbredaktören ansvarar i större utsträckning för webbplatserna inom organisationen. Han eller hon producerar en del av webbinnehållet – skriver webbtexter, behandlar bilder – men ansvarar även för administrativa uppgifter, såsom utvecklingen av publiceringssystemet, användarhanteringen och användarutbildningen.

En chef inom webbkommunikation är väl förtrogen med området. Webbkommunikationschefen ansvarar i synnerhet för utvecklingen av webbkommunikationen, skapar koncept, sköter byråkratin och leder större projekt inom webbkommunikation. Han eller hon har insikt i publiceringssystemen, håller i trådarna inom informationsförvaltningen och i kontakterna till redaktören och ansvarar för genomförandet av strategin inom webbkommunikationen. (Kommunförbundets översättning.)

40 För detta kapitel har material begärts av arbetsmarknadsjurist Henrika Nybondas-Kangas på Kommunala arbetsmarknadsverket och Marika Ojala och Elise Passiniemi, ordförande och vice ordförande för Viestinnän asiantuntijoiden ammattijärjestö (tidigare Informatörernas fackförbund TAJ rf).

6 Krisinformation på webben

6.1 Webbkommunikation som en del av krisinformationen

För de flesta är webben inte den första informationskällan i en krissituation men många kan genast kontrollera de första ryktena och nyheterna på webben. Till exempel i samband med händelserna i Jokela och Kauhajoki publicerade webbmedierna de första obekräftade nyheterna redan långt före det första myndighetsmeddelandet.

Information söks omedelbart även på andra ställen än på mediernas sidor. Det mest logiska är då att leta fram webbplatsen för den organisation, till exempel den kommun som krisen berör eller på vars område krisen inträffat.

I kriser och exceptionella situationer är fördelarna med datanät snabbheten och möjligheten att förmånligt förmedla ett eget budskap med samma innehåll till en stor grupp människor.⁴¹

Att skriva eller skicka webbmeddelanden är inte heller bundet till tid eller plats. Webbmeddelanden är oberoende av plats när webbredaktören har distanskontakt till kommunens datanät. Mängden information på nätet behöver inte heller begränsas.

I exceptionella situationer är webbkommunikationens begränsning den att bara en del av kommuninvånarna använder webben regelbundet. Webbplatsen kan också tillfälligt vara ur bruk på grund av stor belastning eller störningar.

Kommunen förbereder sig för eventuella kriser genom att på förhand skapa krisportaler som snabbt går att ta i bruk. Vid en allvarlig kris leder url-adressen på kommunens webbplats direkt till krisportalen. Krisledaren fattar beslut om att använda krisportalen eller att låta bli. Också det tekniska underhållet av kriswebbplatsen delegeras till en namngiven person.

Även om det inte finns någon information om själva krisen kan portalens struktur göras klar så att bara de nödvändiga uppgifterna sedan matas in. Grundstrukturen

⁴¹ Mer information om krisinformation finns i Kommunförbundets handbok *Var beredd. Handbok för kommunernas information i kriser och exceptionella situationer*. Handboken kan laddas ned avgiftsfritt via Kommunförbundets nätbokhandel www.kommunerna.net/bokhandel.

kan också skrivas in färdigt.

På krisportalens webbplats finns inga bilder, banners eller andra motsvarande egenskaper som fördröjer nedladdningen. Också antalet menyer och länkar är reducerat så att väsentlig information kring krisen är lätt att hitta. Krisportalen har alltid även en länk till kommunens webbplats.

Eventuella språkversioner beaktas också i krisportalen. Grundläggande texter kan översättas på förhand om det finns risk för att det inte omedelbart går att få tag på en översättare i krissituationen.

Med tanke på invandrare är det bra att utarbeta några färdiga underlag för meddelanden med alternativa innehåll på de största språkgruppernas språk så att befolkningsgrupperna i fråga åtminstone kan varnas genast i krisens början.

Alla exceptionella situationer förutsätter inte nödvändigtvis införande av en krisportal, utan information kan spridas via en permanent säkerhetswebbplats eller via olika temawebbplatser (exempelvis H1N1-webbsidor om svininfluensan på kommunernas webbplatser hösten 2009).

I exceptionella situationer och krissituationer måste även den interna kommunikationen effektiviseras. Personalen är en effektiv informationsförmedlare i servicesammanhang, varför all information som går ut bör distribueras även internt senast när den publiceras via externa kanaler.

Kommunens intranät fungerar förutom som förmedlare av aktuell information även som informationsarkiv där var och en i exceptionella situationer och krissituationer kan ta del av särskilda anvisningar. Intern webbkommunikation måste tåla även utomståendes granskning.

6.2 Innehållet på en kriswebbplats

I krisinformation är det väsentligt att tala om var och när någonting hänt och vilka följderna av det skedda är. Om det inte finns tillgång till bekräftade uppgifter omedelbart efter att en kris brutit ut anges tidpunkten för det första meddelandet. Målet för gruppen som ansvarar för krisinformationen kan till exempel vara att ett första meddelande ges inom en timme från att krisen offentliggjorts.

Minimikraven på webbplatsen för krisinformation

- Bestämmelser, anvisningar och rekommendationer som gäller kommuninvånarna i krissituationer.
- Uppgiftslämnare: för kommunens del kontaktinformation till de personer som ansvarar för förfrågningar, för övriga myndigheters del nödvändig kontaktinformation till exempel när det gäller personförfrågningar.
- Kontaktinformation till krishjälp.
- Länkar till andra myndigheters webbplatser. Grundprincipen är att varje myndighet sköter webbkommunikationen enligt sin egen praxis, dvs. inga gemensamma krisportaler inrättas.
- Meddelanden försedda med exakt datum och klockslag.
- Tidpunkter för presskonferenser.
- Tidpunkter för informationsmöten för invånarna.
- Länk till kommunens webbplats. Information om krisen ska också läggas ut på kommunens egentliga webbplats där det samtidigt ska informeras om eventuella följder av krisen på webbplatsens funktion.
- Om kommunen framträder som en organisation i sociala medier bör åtminstone länken till dessa uppdateras på kommunens kriswebbplats.

Utöver den offentliga webbplatsen bör också uppdateringen av kommunens intranät och extranät skötas i en krissituation. Speciellt intranätet fungerar som en distributionskanal för interna meddelanden och instruktioner vid sidan av e-post och textmeddelanden.

Om resurserna räcker till rekommenderas även följande

- Sociala medier, exempelvis Twitter, kommunernas sidor och grupper på Facebook och diskussionsgrupper bör följas och hållas à jour.
- Avdelningen Vanliga frågor.
- Möjlighet till e-post- och mobilbaserad service.

6.3 Webbkommunikationsgruppen som krisuppdaterare

När en kris inträffar understryks behovet av information och uppdateringen av webbplatsen måste ske i den takt som meddelats på förhand eller alltid när det sker förändringar. I krisgruppen ska därför finnas tillräckligt mycket resurser för webbkommunikationen. I sin intensivaste form innebär detta uppdatering av webbplatsen dygnet runt sju dagar i veckan. Då måste man försäkra sig om att ansvarspersonerna får tillräckligt med vila och att verksamheten vid behov ändå kan fortsätta dygnet runt. Jourschema ska ordnas också för rutinuppgifter.

En webbkommunikationsgrupp och ersättare utnämns samtidigt som beslut fattas om den övriga krisgruppens sammansättning. Personernas kontaktinformation

sammanställs i form av en utskriven lista. På listan ska även finnas larmnummer till tekniska stödpersoner, såväl den egna IT-personalen som en eventuell extern teknisk serviceleverantör.

Alla som hör till krisgruppen för webbkommunikation måste ha rättigheter att uppdatera både den normala webbplatsen och kriswebben. De bör också ha behövliga program i sina datorer och möjlighet till distanskontakt. Under tjänstetid kan även andra anställda vid behov vara till hjälp i uppdaterings- och uppföljningsarbetet.

Personer som utnämnts för krisinformation bör utbildas för att kunna agera i exceptionella situationer, så att de är förtroagna med sina roller. De krisinformationsansvarigas uppdateringsberedskap sköts till exempel genom intern utbildning och övningar.

Om underhållet av webbplatsen har anskaffats av en extern aktör bör man beakta vilka resurser en eventuell krissituation kräver.

Om kommunens personalresurser medger vore det bra med en person med ansvar för sociala medier. På webben sprids rykten och felaktiga uppfattningar fort. Med hjälp av ett omedelbart stävande av felaktig information och förmedling av korrekta uppgifter kan kommunen snabbare klara krisen eller störningstillståndet. Fastän det är resurskrävande att följa sociala medier är det bra att satsa på att följa de vanligaste diskussionsgrupperna, åtminstone i de lokala medierna. Också städernas och kommunernas diskussioner på Suomi24.fi har visat sig vara livliga i hela landet, likaså de största mediernas diskussionsgrupper. Det är bra att följa också diskussionerna på Facebook. Likaså lönar det sig att hålla ett öga på den diskussion som förs på intranätet. Rykten som spritts internt kan lätt läcka ut i offentligheten som halvsaningar. Därför är det till stor hjälp att kontinuerligt informera de anställda och att fort korrigera felaktiga antaganden. Även om man inte kan delta i alla diskussioner är det bra att på diskussionsforumet lägga ut en länk till webbplatsen med den officiella informationen.

6.4 Tekniska lösningar och datasäkerhet i krissituationer

Webbtjänstens tekniska utförande borde vara webbläsaroberoende och fungera i alla slags miljöer. Att tjänsten fungerar i olika webbläsare och är skalbar till skärmar av olika storlek testas innan webbtjänsten tas i bruk. En normal webbplats funktion lika väl som en krisportals funktion i mobila lösningar bör testas på förhand.

I webbtjänstens planeringsskede bör systemarkitekturen och applikationsarkitekturen planeras utgående från potentiella rusningstoppar.

Man bör även redan före krisen sörja för tillräcklig serverkapacitet i samarbete med IT-personalen. I värsta fall belastas webbplatsen till den grad att användarna inte får fram den information de är ute efter.

Man kan sörja för serverkapaciteten till exempel genom att ha en reservserver. Om webbtjänsten kraschar ska det finnas anvisningar för hur man förflyttar sig till reservsystemet. Under en pågående kris är det befogat att utse en ansvarig teknisk stödperson med uppgift att följa belastningen av serverna.

Det är också motiverat att meddela den tekniska serviceleverantören för webbplatsen om krisen så att man kan förbereda sig för belastningar av serverna eller rentav uppdateringshjälp för webbplatsen.

Det är bra att välja ett så flexibelt och enkelt system som möjligt. Dessa egenskaper får stor betydelse särskilt i krissituationer då uppdateringen måste ske snabbt. Det lönar sig att fästa särskild uppmärksamhet vid en eventuell fördröjning i publiceringssystemet, dvs. med vilken fördröjning uppgifter som uppdaterats syns i den offentliga webbtjänsten.

Datasäkerheten och webbtjänstens tillförlitlighet betonas vid kriser. Om en krisportal tas i bruk bör eventuella brister i dess säkerhet utredas på förhand. Även om informationen bör fås snabbt ut på webben i en krissituation får detta inte ske på bekostnad av datasäkerheten och tillförlitligheten. Brister i datasäkerheten och att sekretessbelagda uppgifter läcker ut på webben avslöjas fort och inverkar på webbtjänstens tillförlitlighet i fortsättningen. Personalen inom webbkommunikationen följer organisationens datasäkerhetsinstruktioner även under pågående kris.

6.5 Störningar i datatrafiken och eldistributionen

Vid kriser bör man även vara beredd på störningar i datatrafiken och eldistributionen. Informationen under en kris kan inte bygga enbart på webbkommunikation. Alternativa kommunikationsformer beaktas i krisinformationsplanen.

Man bör även vara beredd på att webbtjänsten i sig kan vara upphovet till en kris. Webbtjänsten kan bli föremål för angrepp med den påföljd att man till exempel försöker omintetgöra hela tjänsten, att man förhindrar åtkomsten av viktig information eller att man presenterar felaktig och vilseledande information. Om detta sker är det mycket viktigt att via andra kanaler fort få ut information om det inträffade till allmänheten.

Minneslista för krisinformation på webben

Före krisen

- Krisportalen byggs upp så färdig som möjligt och existerande underlag för meddelanden uppdateras vid behov.
- Viktiga aktörers kontaktinformation samlas och skrivs ut, till exempel:
 - krisgruppen för webbkommunikation med hemadresser
 - tekniska stödpersoner
 - översättare, kontaktuppgifter utskrivna.
- En förteckning över nödvändiga program och applikationer sammansätts.
- Kompetensen hos dem som uppdaterar krisinformationen säkerställs: regelbunden användning av program och applikationer.
- Distansverktyg används regelbundet.

När krisen är ett faktum

- Den första informationen läggs omedelbart ut på webben och ett klockslag för tilläggsinformation anges.
- En krisportal införs vid behov.
- IT-personalen och den tekniska leverantören informeras om potentiella rusningstoppar.
- Informationen uppdateras aktivt på den ”normala” webbplatsen, intranätet och den eventuella kriswebbplatsen och kanalerna inom de sociala medierna (kom ihåg språkversionerna).
- Vid behov och i mån av möjlighet informeras kommunens egen personal även per textmeddelande.
- Sörj för att den information som publiceras på webben förmedlas även till telefonväxlarna.
- Följ diskussionsgrupperna och de sociala medierna och försök rätta till felaktiga uppgifter så fort som möjligt.
- Alla uppgifter och ändringar loggförs.
- Krisinformationen fortgår tills krisledaren bestämmer annorlunda.

Enbart webben är aldrig nog.

7 Lagstiftning

7.1 Kommunens webbkommunikation

Kommunerna har en informationsskyldighet enligt kommunallagen. I kommunallagen definieras inte närmare hur kommunens information ska verkställas. Utgångspunkten är att kommunen själv fattar beslut om informationens art och omfattning. I lagen ingår inga särskilda bestämmelser om webbkommunikation.

Rättsliga krav på informationen ställs särskilt i fråga om myndighetsverksamhetens offentlighet och behandlingen av personuppgifter. Alltför öppen information kan i värsta fall uppfylla kriterierna för brott – om sekretessbelagda uppgifter läggs ut på webben är det fråga om brott mot tjänsthemlighet och om känsliga uppgifter om hälsotillstånd ur ett protokoll läggs ut på en webbplats är det dessutom fråga om personregisterbrott.⁴²

Det finns orsak att gå grundligt igenom handlingarna senast innan de publiceras på webben så att sekretessbelagda uppgifter och personuppgifter vars publicering saknar laglig grund kan strykas eller döljas i dokument som läggs ut på webben. I praktiken är det att rekommendera att saken beaktas tillräckligt redan i beredningsskedet. Det är motiverat att ge tillräckliga anvisningar om publiceringsförfarandet i syfte att åstadkomma konsekvent praxis. Befogenheterna för webbkommunikation bör fastslås tillräckligt klart och behövliga bestämmelser bör tas in i instruktionerna.

42 *Ett personregister* kan kort beskrivas som en förteckning över personuppgifter om två eller flera personer. Enligt definitionen i personuppgiftslagen är ett personregister en datamängd som innehåller personuppgifter och som består av anteckningar som hör samman på grund av sitt användningsändamål, och som helt eller delvis behandlas med automatisk databehandling eller har ordnats som ett kartotek, en förteckning eller på ett annat motsvarande sätt så att information om en bestämd person kan erhållas med lätthet och utan oskäligen kostnader (s.k. logiskt personregister).

Med registeransvarig avses enligt personuppgiftslagen en eller flera personer, sammanslutningar, inrättningar eller stiftelser för vilkas bruk ett personregister inrättas och vilka har rätt att förfoga över registret eller vilka enligt lag ålagts skyldighet att föra register. En registeransvarig är alltså en person eller en organisation för vars bruk ett register inrättas och som har rätt att förfoga över registret.

Registrerad är enligt personuppgiftslagen den person som en personuppgift gäller. Med tredje man avses andra personer, sammanslutningar, inrättningar eller stiftelser än den registrerade, den registeransvarige, registerföraren eller den som behandlar personuppgifter för de två sistnämnda räkning.

7.2 Myndighetsverksamhetens offentlighet

Utgångspunkten är att myndighetshandlingar och myndighetsverksamhet är offentliga. Var och en har rätt att ta del av en myndighetshandling som blivit offentlig. Samma utgångspunkt gäller till exempel kommunala organs föredragningslistor och protokoll. Ändå utgör många bestämmelser lagstadgade undantag från den offentlighetsvänliga huvudregeln.

Sekretess utgör ett undantag från huvudregeln i offentlighetslagen (Lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet). Om endast en del av de uppgifter som hänför sig till ett visst ärende är sekretessbelagda enligt lagen ska de offentliga uppgifterna lämnas ut, om det är möjligt så att de sekretessbelagda uppgifterna inte röjs. Sekretessbeläggning bestäms alltid i lag – till exempel ett kommunalt organ eller en tjänsteinnehavare kan inte utan laglig grund bestämma att en handling ska vara sekretessbelagd.

7.3 Behandling av personuppgifter i kommunens webbkommunikation

Att publicera uppgifter om en identifierbar enskild person på kommunens webbplats anses vara behandling av personuppgifter, som omfattas av personuppgiftslagen.

Även om de uppgifter om en enskild person som läggs ut på webben är offentliga enligt lagen ska man vid behandlingen av dem dessutom tillämpa kraven i personuppgiftslagen. I praktiken innebär publicering av personuppgifter på det öppna nätet utlämnande av personuppgifter till vem som helst för vilket ändamål som helst. Sedan uppgifterna lagts ut på webben kan kommunen inte försäkra sig om vad de publicerade uppgifterna kommer att användas till.⁴³

Också utlämnande av personuppgifter som i sig är offentliga har begränsats. Det finns anledning att beakta på vilket sätt uppgifter lämnas ut. Uppgifter ur ett personregister får lämnas ut i form av en kopia eller en utskrift eller i elektronisk form endast om den kommunala myndigheten kan försäkra sig om att mottagaren har rätt att lagra och använda uppgifterna. Innan uppgifterna lämnas ut bör utredas vad de ska användas till. Denna typ av uppgifter får inte publiceras på det öppna nätet utan den registrerades uttryckliga samtycke.

⁴³ Med *personuppgifter* avses alla slags anteckningar som beskriver en fysisk person eller hans egenskaper eller levnadsförhållanden som kan hänföras till honom själv eller till hans familj eller någon som lever i gemensamt hushåll med honom. Till exempel personens namn, ålder, kön och yrke är personuppgifter.

Med *behandling av personuppgifter* avses insamling, registrering, organisering, användning, över-sändande, utlämnande, lagring, ändring, samkörning, blockering, utplåning och förstöring av personuppgifter samt andra åtgärder som gäller personuppgifterna.

Det finns anledning att i mån av möjlighet undvika att anteckna personuppgifter i möteshandlingar och andra handlingar och att publicera dem på webben. Det är viktigt att kommunen har möteshandlingar som innehåller personuppgifter på sin webbplats endast under den begränsade tid som krävs för att informationen ska vara effektiv och det rekommenderas att handlingarna tas bort senast ett år efter publiceringen. Protokollen kan ligga längre på webben om möteshandlingarna inte innehåller personuppgifter eller om personuppgifterna har redigerats bort från webbversionen.

Det rekommenderas inte att bilder av kommunens anställda läggs ut på det öppna nätet utan ifrågasvarande personers samtycke. Enligt dataombudsmannens tolkning kan till exempel en bild publiceras på arbetsgivarens webbplats utan den anställdas samtycke om publiceringen är sakligt motiverad och nödvändig med tanke på arbetsgivarens verksamhet. Det kan vara möjligt att publicera bilder och andra uppgifter som är av betydelse för skötseln av arbetsuppgifterna till exempel när det hör till den anställdas skyldigheter att vara identifierbar och anträffbar på basis av yrkesbeteckning, kontaktuppgifter till arbetet och fotografi. Arbetsgivaren bör grundligt överväga huruvida uppgifter om och bilder av vissa anställda behöver publiceras på webbplatsen. Inga uppgifter ska läggas ut på webben utan anledning. Även om samtycke till publicering inte nödvändigtvis behövs har den anställda rätt att veta varför det finns uppgifter om honom eller henne på webben.

Utgångspunkten i webbkommunikation är att en persons integritetsskydd väger tyngre än offentlighetsprincipen eller kommunens informationsskyldighet. Detta betyder ändå inte att man bör avstå från all behandling av personuppgifter på webben.

Kommunen ska till exempel kunna informera om vilka tjänsteinnehavare som är anträffbara för skötseln av uppgifter som hör till tjänsten och vilka som inte är det. Att på webben publicera information som direkt anknyter till skötseln av uppgifterna äventyrar i de flesta fall inte integritetsskyddet på ett lagstridigt sätt. Enligt lagen får sekretessbelagda uppgifter ändå inte publiceras på webben.

Det är i allmänhet inte nödvändigt att behandla detaljerade uppgifter om en person på kommunens webbplats. En allmän beskrivning räcker vanligtvis. Då kan informationsskyldigheten anpassas till de krav som integritetsskyddet ställer. Närmare uppgifter om de offentliga ärenden som behandlas i kommunen finns i varje fall vid behov att tillgå i någon annan form, så de som är intresserade av kommunens verksamhet kan på ett eller annat sätt ta del av ärendena även mer i detalj.

Till exempel en uppgift om en tjänsteinnehavares tjänstledighet eller pension kan publiceras på webben. Den bör dock formuleras utan att nämna grunden för ledigheten eller pensionen – grunden är nämligen ofta en uppgift som är sekretessbelagd enligt lag. Uppgifter om personer som utnämnts till kommunens tjänster är till

sin natur sådana som omfattas av kommunens informationsskyldighet.

Man kan lägga ut förtroendevaldas namn och partitillhörighet eller eventuell annan gruppstillhörighet utan samtycke av personen i fråga, eftersom det gäller information som anknyter till skötseln av ett offentligt förtroendeuppdrag.⁴⁴

Att lägga ut kontaktinformation på nätet förutsätter i regel samtycke av de förtroendevalda. Följaktligen får kommunen inte utan samtycke publicera de förtroendevaldas hemadresser, telefonnummer eller privata e-postadresser på webben. Ett undantag från denna regel är till exempel de e-postadresser som kommunen ställt till de förtroendevaldas förfogande uttryckligen för skötseln av förtroendeuppdraget. Dessa får alltså läggas ut på webben. Det är bra om de förtroendevaldas kontaktuppgifter finns på kommunens webbplats på samma ställe som övriga kontaktuppgifter.

7.4 Kommunens förtroendevaldas rätt till information via intranät och extranät

Kommunen kan utöver öppna webbsidor även ha slutna tjänster uteslutande för personalen eller de förtroendevalda. Om man har vinnlagt sig tillräckligt om datasäkerheten och identifieringen av personer kan även uppgifter som inte är offentliga behandlas i sådana tjänster. På intranät som innehåller uteslutande offentliga uppgifter för hela personalen behövs identifiering inte nödvändigtvis.

Beträffande behandlingen av sekretessbelagda uppgifter eller känsliga personuppgifter måste man se till att dessa inte hamnar i utomståendes händer. Utomstående är vem som helst som inte har lagstadgad rätt att behandla uppgifterna. I praktiken innebär detta att man inte kan lägga ut sekretessbelagda uppgifter eller känsliga personuppgifter på ett intranät som är öppet för hela personalen eftersom alla som hör till personalen med största sannolikhet inte har rätt att få och behandla sådana här uppgifter som en del av sitt arbete.

Om intranätet är avsett uttryckligen för personalens arbetsbruk finns det ingen orsak att ge förtroendevalda rätt att använda det, åtminstone om det tas upp sekretessbelagda och/eller känsliga uppgifter där. Kommunen kan om den så önskar inrätta ett eget intranät uttryckligen för skötseln av förtroendeuppdrag. Även då ska man se till att sekretessbelagda och känsliga uppgifter som hör till skötseln av förtroendeuppdraget undanhålls utomstående.

Den förtroendevaldas rätt att få information enligt kommunallagen gäller endast offentliga uppgifter och sådana upplysningar som anses nödvändiga för förtroende-

⁴⁴ Med samtycke avses i personuppgiftslagen varje slag av frivillig, särskild och på information baserad viljeyttring genom vilken den registrerade godtar behandling av personuppgifter som gäller honom. Att en person inte separat förbjuder behandling av personuppgifter innebär inte samtycke.

uppdraget och som ännu inte är offentliga men inte heller sekretessbelagda med stöd av lag. Som medlem av ett organ har en förtroendevald också rätt till sådana sekretessbelagda uppgifter som ansluter sig till skötseln av hans eller hennes ordinarie uppgifter och som behövs till exempel som grund för beslutet i ett ärende som organet behandlar. Till denna del är en förtroendevald alltså inte utomstående. En förtroendevald måste ändå ses som en utomstående i fråga om alla sådana uppgifter som han eller hon inte är med om att behandla i egenskap av medlem av organet.

7.5 Yttrandefrihetslagen och webbchefredaktörens juridiska ansvar

Ur kommunernas och samkommunernas synvinkel är det avgörande för tolkningen av yttrandefrihetslagen om de kommunala webbtjänsterna kan anses vara sådana nätpublikationer som avses i lagen.

Med nätpublikation avses enligt 2 § 6 punkten i yttrandefrihetslagen en i likhet med periodiska publikationer enhetligt uppbyggd helhet av nätmeddelanden avsedd för regelbunden utgivning. Ytterligare förutsätts att materialet har producerats eller bearbetats av utgivaren. Typiska nätpublikationer är webbversioner av tidningar eller regelbundet utkommande kundtidningar. Kännetecknande för nätpublikationer är a) att de publiceras regelbundet, b) att de olika delarna är sammanlänkade till en helhet som kan identifieras av läsarna och c) att en redaktion står bakom utgivningen.

Kommunernas och andra myndigheters webbtjänster som består av bulletiner och e-tjänster är inte sådana nätpublikationer som avses i lagen. Några av de kommunala webbtjänsterna och webbportalerna uppfyller däremot kriterierna för nätpublikationer till den del de innehåller regelbundna nyhetssidor eller webbtidningar.

Yttrandefrihetslagen ställer nya krav på upptagning av nätpublikationer, redaktörsansvar och rätt till genmäle och rättelse. Lagen förutsätter att man utser en ansvarig redaktör för nätpublikationer. Den ansvariga redaktören ska övervaka det redaktionella arbetet och besluta om innehållet i nätpublikationen. Redaktören kan ställas till svars för väsentligt åsidosättande av sin skyldighet att leda och övervaka det redaktionella arbetet. Av en nätpublikation ska framgå vem som är ansvarig redaktör. Det är möjligt att utse flera ansvariga redaktörer.

Även om allt innehåll i kommunens webbtjänst inte som helhet omfattas av yttrandefrihetslagen rekommenderar Kommunförbundet kommunerna att tydligt definiera allt informationsansvar.⁴⁵

Ansvaret konkretiseras som tjänsteansvar och straffrättsligt ansvar.

⁴⁵ Kommunförbundets cirkulär nr 25/80/2003, *Yttrandefrihetslagen och kommunernas Internettjänster*, www.kommunerna.net > Cirkulär och utlåtanden > Kommunförbundets cirkulär, http://www.kommunerna.net/k_perussivu.asp?path=255;264;68230;583;15749;51647;51648.

Kommunen bör utse ansvariga för innehållet i webbtjänsterna och för webbinformationen oberoende av tjänsternas innehåll och omfattning. Också diskussionsforum och andra interaktiva webbtjänster på kommunens webbplats bör övervakas.

Informationen bör organiseras så att en bestämd person svarar för att den utvecklas, samordnas och genomförs. Enligt rekommendationen är det bäst att oberoende av tjänsternas innehåll och omfattning också utse en person som ansvarar för innehållet i webbtjänsterna och för webbinformationen. Information om vem som ansvarar för informationen bör läggas ut på webbplatsen, liksom också ett meddelande om att det är kommunen som publicerar sidorna. Detta kan göras via en separat informationssida till exempel med rubriken Om webbplatsen.

Kommunen kan också delta i många portaler och regionala webbtjänster där samarbetet bedrivs av lokala företag, lokala och regionala medier och andra innehållsproducenter i regionen. I omfattande webbportaler är det särskilt viktigt att definiera principer och ansvar. Man bör komma ihåg att portalvärden inte är utgivare av materialet, utan varje innehållsproducent ansvarar själv för innehållet på sina sidor.

Kommunen ska se till att innehållet i de diskussionsforum som den upprätthåller inte kränker enskilda personer eller innehåller felaktiga uppgifter om enskilda personer, samfund, stiftelser och myndigheter eller deras verksamhet. Felaktiga eller kränkande uppgifter ska strykas och vid behov rättas. Dessutom rekommenderas att kommunerna för diskussionsforumen och andra interaktiva tjänster utser en moderator som förhandsgranskar de meddelanden som ska publiceras eller kontinuerligt kontrollerar de meddelanden som skickas in. Den ansvariga ser till att diskussionsgruppen följer anvisningar och god sed.⁴⁶

7.6 Upphovsrätt inom webbkommunikationen

Upphovsrätten gäller litterära eller konstnärliga verk. För att åtnjuta skydd ska ett verk nå upp till s.k. verkshöjd, dvs. vara ett egenartat resultat av upphovsmannens skapande arbete. Upphovsrätten uppstår när verket skapats och gäller så länge upphovsmannen lever och 70 år efter utgången av hans eller hennes dödsår.

Upphovsrätten ger upphovsmannen både ekonomiska och moraliska rättigheter. När ett verk utnyttjas ska upphovsmannens namn uppges så som god sed kräver. Ett verk får inte heller ändras på ett sådant sätt eller göras tillgängligt för allmänheten i ett sådant sammanhang att det kränker upphovsmannens egenart eller litterära eller konstnärliga anseende.

Upphovsrätten gäller till exempel fotografier, fonogram, bildupptagningar, radio- och televisionsutsändningssignal. Skyddet av dessa rättigheter gäller i 50 år räknat från det år upptagningen, publiceringen, sändningen eller framställningen gjorts. Om fotografiet når upp till verkshöjd är det skyddat i 70 år.

46 Kommunförbundets cirkulär i sin helhet: www.kommunerna.net > Cirkulär och utlåtanden > Kommunförbundets cirkulär, nr 25/80/2003, *Yttrandefrihetslagen och kommunernas Internettjänster*, http://www.kommunerna.net/k_perussivu.asp?path=255;264;68230;583;15749;51647;51648.

Skyddet för den som framställer kataloger eller databaser gäller databaser som har krävt betydande insatser och sådana kataloger, tabeller och andra motsvarande arbeten där en stor mängd information sammanställs. Skyddet gäller i 15 år från framställningsåret eller det år mediet gjordes tillgängligt för allmänheten.

Möteshandlingar som en myndighet upprättat (till exempel föredragningslistor och protokoll) omfattas inte av upphovsrätten. Om kommunen gör sådana handlingar tillgängliga på sin webbplats har den ingen möjlighet att förbjuda någon att använda dessa handlingar.

Möteshandlingar som en myndighet upprättat (till exempel föredragningslistor och protokoll) omfattas inte av upphovsrätten. Om kommunen gör sådana handlingar tillgängliga på sin webbplats har den ingen möjlighet att förbjuda någon att använda dessa handlingar. Det går till exempel att spara och kopiera handlingarna och att skapa länkar till dem. Att publicera kommunens meddelanden eller annat redaktionellt material som sådant på andra instansers webbsidor är inte riktigt samma sak som att enbart lägga till en länk. Handlingarna kan ändå anses vara myndigheternas uttalanden som inte omfattas av upphovsrätten. På denna grund skulle alltså ingen ha upphovsrätten till dessa.

När man beställer webbsidor av ett privat företag eller en privatperson rekommenderas att man avtalar skriftligt om att överföra upphovsrätten till beställaren. Detsamma gäller fotografier, texter och andra element som överförs till webbsidor.

Ett fotografi är i allmänhet ett verk och upphovsrätten till bilden hör i första hand (såvida rätten till bilden inte överlåtits till någon annan aktör) till fotografen som har ensamrätt när det gäller att göra fotografiet tillgängligt för allmänheten exempelvis genom att lägga ut det på webben. Rätt att publicera ett fotografi måste ges av fotografen, det är alltså inte nog att de personer som förekommer på bilden ger sitt samtycke. Eftersom ett fotografi innehåller personuppgifter, måste en bild med flera identifierbara personer anses vara ett personregister.

En konstnär har utöver rätten till sitt verk även rätt att använda bilder som tagits av verket, varför bilder av enskilda statyer eller skulpturer inte får användas utan konstnärens tillstånd. I upphovsrättslagen finns uppgifter om hur länge fotografier och konstverk åtnjuter upphovsrättsskydd. När man avbildar en gatuvy (av vilken en del är ett verk) får bilden i allmänhet användas utan konstnärens särskilda tillstånd. I detta avseende varierar ändå tolkningen av lagen.

I fråga om konstverk som exempelvis är placerade framför ett kommunkansli eller något annat serviceställe vore det bra att på förhand komma överens med konstnären om att kommunen till exempel kan använda bilder av kommunkansliet så att en staty i förgrunden får synas på bilden.

7.7 Arkivlagstiftning

Enligt arkivlagen ska arkivbildaren bestämma förvaringstiderna och förvaringssätten för handlingar som inkommer och uppstår till följd av skötseln av uppgifterna och ha en arkivbildningsplan över dem. När förvaringstiderna för handlingarna bestäms ska man beakta vad som särskilt stadgas och bestäms om dem.

Med handling avses i lagen en framställning i skrift eller bild eller en på elektronisk väg eller på annat sätt åstadkommen framställning som kan läsas, avlyssnas eller annars uppfattas med tekniska hjälpmedel.

Arkivverket har den 19.12.2008 förordnat om de krav och egenskaper som förutsätts för varaktig förvaring av uppgifter i handlingar som ingår i olika datasystem endast i elektronisk form, och om överförda helheter från olika datasystem.⁴⁷

⁴⁷ <http://www.arkisto.fi/se/saehke2-maeaeraeys/>

8 Exempel från kommunerna

När man utvecklar kommunens webbkommunikation är det alltid bra att också se sig omkring. Webben ger oss möjlighet dels att se hur man agerar inom samma bransch både i Finland och utomlands, dels att samla in uppgifter om hur olika aktörer och sektorer profilerar sig på webben⁴⁸.

I detta kapitel ges exempel på hur olika finländska kommuner och samkommuner sköter sin webbkommunikation i praktiken. En av kommunsektorns starkaste egenskaper är färdigheten att dela med sig av sitt kunnande till andra, så att alla kan dra nytta av det och utveckla sin verksamhet. Vid sidan av enskilda fall ingår i exemplen även kommunernas anvisningar om webbkommunikation. Fallbeskrivningarna har samlats in via det nätverk för kommunala webbinformatorer som Kommunförbundet upprätthåller. Fler exempel på kommunernas webbkommunikation finns på adressen www.kommunerna.net/information > Webbkommunikation.

8.1 Kommunerna och användningen av sociala medier

8.1.1 Viksubloggen som en del av äldreomsorgen i Vanda

Vanda stad har ett eget äldrepolitiskt program, Viksu, till vilket hör en genomförandepplan. Inom ramen för det äldrepolitiska programmet upprätthåller staden bloggen Viksu på adressen <http://viksublogi.blogspot.com>.

Drivkrafter bakom Viksu har varit den nationella kvalitetsrekommendationen för äldreomsorgen och Vanda stads ambition att trygga välbefinnandet och tjänsterna för äldre i framtiden genom samarbete med kommuninvånare, beslutsfattare, serviceleverantörer och aktörer inom tredje sektorn.

På webbträffar kan man skapa nya nätverk och utveckla ett aktiverande programarbete. Sedan mars 2009 har det till exempel på webben funnits en blogg om hur det känns att bli äldre.

Närmare upplysningar: webbinformator Esa Pesonen, Social- och hälsovård, fornamn.efternamn@vanda.fi, <http://www.vantaa.fi/viksu>, <http://viksublogi.blogspot.com/>

⁴⁸ På webbplatsen www.webbyawards.com finns en förteckning över prisbelönade webbplatser i 70 olika kategorier, bland annat sport, statsförvaltning, mode, bilsport, hälsa, politik, turism, kultur och utbildning (ingångssida > Winners: Webby awards nominees and winners).

8.1.2 Makami, ett utvecklingsforum för S:t Michel

Makami på adressen <http://makami.ning.com> är ett öppet forum för alla som är intresserade av att utveckla staden S:t Michel. Namnet **Makami** kommer från **maa-seutukaupunki Mikkeli**, dvs. landsbygdstaden S:t Michel. Makami bildar ett nätverk för lokal utveckling som kännetecknas av kommunikation över gränserna. Nätverket har ett handlingsprogram – Makami-strategin – som genomförs i samarbete med olika partner.

Det geografiskt vidsträckta området kring S:t Michel har delats in i utvecklingsriktningar. Det har resulterat i uppkomsten av lokala grupper. Den som vill delta i diskussionen kring en viss utvecklingsriktning kan gå in på dess diskussionsforum. För att kunna delta i diskussionen måste man först registrera sig.

Webbplatsen marknadsfördes i samband med evenemang för allmänheten i november 2008 och i februari–maj 2009. Evenemangen ordnades i byskolor och föreningshus. Arrangörer var S:t Michels landsbygdskontor, Ruralia-institutet och projektet Pro Agria Etelä-Savon Kylävilittys. Omkring 140 personer deltog i evenemangen. År 2009 hade webbplatsen cirka 7 100 besökare.

Diskussionsforumen har utnyttjats främst vid planeringen av idéer för utvecklingsprojekt. En del byar har aktivt debatterat gemensamma angelägenheter på webbplatsen.

I fråga om landsbygdsprogrammet har på webbplatsen införts en uppdaterad version och statistiska uppgifter om S:t Michel.

Närmare upplysningar: Kari Mikkonen, landsbygdschef i S:t Michels stad, fornamn.efternamn@mikkeli.fi och Torsti Hyyryläinen, forskningsdirektör, Ruralia-institutet, fornamn.efternamn@helsinki.fi.

8.1.3 Hembygdsinformation sparas på HämeWiki

HämeWiki på adressen www.hamewiki.fi är en wikibaserad tjänst där information om hembygden kan samlas och sparas. Artiklarna i HämeWiki rör sig både i nutid och i det förgångna. Syftet är att samla in information, berättelser och minnesbilder som relaterar till Egentliga Tavastland. En regional wikipedia gör det lättare att hitta information om det egna området. Tjänsten kompletterar bibliotekens traditionella hembygdsmaterial.

Artiklarna är tillgängliga för alla, men för att skriva och bearbeta texter behöver man ett användarnamn och det får man via webbplatsen. Undervisning i att skriva artiklar för webbplatsen har getts i Tavastehus och på annat håll i Egentliga Tavastland, på bibliotek, i skolor och vid olika sammanslutningars evenemang. Genom aktiv undervisning har man lockat nya skribenter att vidareutveckla tjänsten. I början av december 2009 hade HämeWiki 191 registrerade användare med rätt att skriva artiklar. Utöver texter kan också bilder, ljudupptagningar och videoklipp sparas på wikisidorna.

I ett inledande skede i augusti 2009 fanns det ungefär 180 artiklar i tjänsten. Efter det har tjänsten kompletterats med i snitt två nya artiklar per dag. Det går lätt

att följa med hur aktivt tjänsten används med hjälp av den statistik som finns på webbplatsen.

HämeWiki har startats med hjälp av ESF-finansiering, och tjänsten upprätthålls av Tavastehus stadsbibliotek.

Närmare upplysningar: Maija Saraste, projektplanerare, fornamn.efternamn@hameenlinna.fi.

8.1.4 Vanda visar upp sig på Facebook

Vanda stad gick med i Facebook i augusti 2009. Innehållet på kommunens sida är ännu rätt begränsat, men det kompletteras kontinuerligt. För närvarande innehåller sidan uppgifter om lediga arbetsplatser, evenemang, fotoalbum och inlägg. Tjänsten upprätthålls av två personer och redigeras av sju. Upprätthållarna ansvarar för nya tillämpningar och ger anvisningar till innehållsproducenterna. Alla använder sig av signaturen Vanda stad.

Som brukligt är i Facebook-sammanhang har också Vanda en hel del ”fans” eller vänner, men många fler önskas. Fansen har möjlighet att kommentera inläggen och föreslå lämpligt innehåll i tjänsten. I framtiden kommer de också att kunna delta i olika tävlingar och publicera sina egna foton med Vandamotiv. Ett par fans har redan sänt in sina foton. I början av år 2010 hade Vanda drygt 600 fans.

Information om Facebook-sidorna har getts på stadens webbplats och intranät, i interna meddelanden, i personaltidningen och i några lokaltidningar.

Närmare upplysningar: Henry Lindfors, webbplanerare, fornamn.efternamn@vanda.fi.

8.1.5 Lyckan finns i det lilla – Kuopio stads kampanj för barnfamiljer

Kuopio stad inledde hösten 2009 en kampanj för barnfamiljer, Onni on pienestä kiinni. Det är fråga om en aktiveringskampanj för barnfamiljer som lyfter fram allt det som en småbarnsfamilj kan göra i Kuopio till ett mycket skäligt pris eller rentav gratis. Kampanjaffischer och broschyrer har delats ut till rådgivningar och daghem.

Kampanjen lades också ut på webben i oktober 2009. Facebook-gruppen Onni on pienestä kiinni är öppen för alla intresserade. Syftet med gruppen är att uppmuntra barnfamiljer att diskutera, ge goda råd till varandra och lämna respons på familjeaktiviteter.

Målet är att främja barnfamiljernas välbefinnande, att utföra förebyggande arbete med tanke på att barnskyddsutgifterna har ökat och att nå fram även till de föräldrar som inte nödvändigtvis är mottagliga för ”officiell” information.

Aktiviteten inom gruppen har mätts både på basis av antalet medlemmar i Facebook-gruppen och utgående från antalet innehållsproducenter. I januari 2010 hade gruppen närmare 200 medlemmar.

Närmare upplysningar: Annamaija Haakana, informatör för Terve Kuopio, fornamn.efternamn@kuopio.fi.

[illegible]

8.2 Ombyggnad av webbtjänsten

8.2.1 Borgå stads webbtjänst förnyas

I enlighet med ett informationsutvecklingsprogram inledde Borgå stad hösten 2009 ett efterlängtat projekt för att förnya sin webbtjänst. Syftet med projektet är att uppdatera både porvoo.fi-tjänsten och webbtjänsten för turism.

Flera kundenkäter och självvärderingar har pekat på att stadens nuvarande webbtjänst är föråldrad och svår att använda.

Utvecklingsmål är bland annat:

- en systematisk, väl övervägd och övergripande utveckling av webbtjänsten, tjänstens anknytning till stadens verksamhet och andra tjänster
- tillgänglig och användbar information (enhetligt gränssnitt, gruppering av informationsinnehåll, navigering, sökfunktioner)
- förankring i organisationen, hänsyn till olika användar- och specialgrupper
- funktionerna på webbplatsen och möjligheterna till e-kommunikation
- tjänstens användbarhet i olika tekniska miljöer
- krisinformation
- möjligheter till växelverkan
- webbplatsens layout.

Ombyggnadsprojektet delades upp i två delar. Definieringen av webbtjänsten och planeringen av servicekonceptet genomfördes hösten 2009. Förverkligandet sker under år 2010.

Ett projekt i två faser

En samarbetspartner för definitions- och konceptplaneringen söktes fram genom ett öppet anbudsförfarande. I anbudsförfarandet utnyttjades de mallformulär som publicerats i Kommunförbundets handbok ”Kunta viestintäostoksilla”. Samarbetspartnern valdes ut på basis av anbudens fördelaktighet totalekonomiskt sett. I utvärderingen vägde priset 40 procent och kvalitetsfaktorerna (projektplan, referenser, avtalsutkast) 60 procent.

I anbudsförfrågan poängterades att arbetet måste bygga på lagstiftning, rekommendationer och kvalitetskriterier som gäller den offentliga förvaltningens webbtjänster.

Vid definitions- och konceptplaneringen betonades särskilt även:

- utveckling av webbtjänstens användbarhet och tillgänglighet
- effektivisering av stadens verksamhetsprocesser och utökade möjligheter för invånarna att utnyttja självbetjäning
- utveckling av möjligheterna till e-kommunikation
- utveckling av invånarnas möjligheter att delta
- marknadsföring och försäljning (turismtjänster).

Personalens engagemang avgörande

Borgå stads informationsgrupp började förbereda ombyggnaden av webbtjänsten redan sommaren 2009. I gruppen ingår alla sektors informationsansvariga (vid sidan av egen tjänst). Innan definitionsprojektet inleddes behandlades ombyggnaden också i stadens ledningsgrupp och med informationsförvaltningen.

Ingen av stadens anställda har haft möjlighet att koncentrera sig på ombyggnadsarbetet på heltid. Redan i planeringsskedet ansågs den största risken därför vara att stadens egna sakkunniga på grund av andra uppdrag inte i tillräcklig utsträckning kan engagera sig i projektet. Om så hade skett skulle åsikterna om webbtjänstens ombyggnad ha blivit ensidiga och ingen effektivisering av verksamheten skulle ha nåtts.

Lyckligtvis lyckades man få fram en ivrig och motiverad projektgrupp för definitions- och konceptplaneringen. Projektgruppen bestående av stadens informationsansvariga och representanter för de olika sektorerna arbetade effektivt och förde intensiva diskussioner under hela projektets gång.

Definitions- och konceptplaneringen var ett arbetsdrygt men givande projekt. Arbetet utfördes i workshops som leddes av samarbetspartnern och som varje vecka i oktober–december 2009 tog en halv dag i anspråk. Mellan workshopträffarna utfördes hemuppgifter, och representanterna för de olika sektorerna diskuterade frågor kring beredningen inom sina egna enheter. En del frågor diskuterades även i projektets extranät. För bearbetning av definitions- och konceptplaneringsdokumenten svarade stadens samarbetspartner.

Det andra skedet av förnyelsen, dvs. genomförandet, planerades i januari 2010. Nu förbereds igen en anbudstävling: man söker en samarbetspartner för genomförandeskedet. Enligt planerna lanseras den nya tjänsten i slutet av året.

Närmare upplysningar: Aino-Marja Kontio, informationschef, fornamn.efornamn@porvoo.fi.

8.2.2 Infopankki.fi – en användarcentrerad förnyelse av webbtjänst

Infobanken (Infopankki.fi > Svenska) är en webbtjänst som underlättar integreringen av invandrare genom att tillhandahålla information om det finländska samhället och dess tjänster ur invandrarnas perspektiv på 15 olika språk. Den riksomfattande Infobanken produceras med hjälp av projektfinansiering som administreras av Helsingfors stads kulturcentral. De huvudsakliga målgrupperna är invandrare bosatta i Finland, oavsett orsaken till immigrationen, personer som planerar att flytta till Finland samt personer som arbetar med invandrarfrågor.

En användarorienterad och rollbaserad ombyggnad av webbtjänsten

Ombyggnaden av Infobanken under åren 2009–2013 genomförs användarorienterat, så att användarperspektivet beaktas på alla tillgängliga sätt. Respons samlas in bland annat genom en användarjury samt besökarstatistik och besökarenkäter. Av

resursskäl är Infobanken ändå inte en interaktiv webbtjänst. Det övergripande syftet med ombyggnaden är att skapa en webbplats där de olika målgrupperna lätt hittar information som berör deras situation, antingen på deras modersmål eller på ett annat språk som de kan förstå.

Informationen görs mer lättillgänglig exempelvis genom en omgruppering av teman, en optimerad sökmotor och mer ändamålsenliga sökfunktioner samt genom produktion av information som anknyter till den aktuella livssituationen. Webbtjänstens nya struktur är lätt att tillägna sig med beaktande av de olika utgångspunkter personer från olika kulturer har.

Infobanken – användarjury som stöd vid ombyggnaden

Som stöd vid ombyggnadsprocessen har rekryterats en användarjury, som består av 15 invandrare med varierande bakgrund. Juryn är en mycket heterogen grupp kvinnor och män som återspeglar statistiken över invandrare såväl över hela landet som i Helsingfors. Utgående från statistiska uppgifter planerades arketyper av jurymedlemmar för att underlätta rekryteringen (mars 2009). Rekryteringen skedde med hjälp av annonser på 15 språk på Infobankens webbplats och i utvalda flerspråkiga webbmedier. Annonser fick 100 intresserade invandrare att anmäla sitt intresse. Därefter företogs en djupgående intervju med 40 sökande på finska eller engelska (april 2009). Av dessa utsågs 15 personer genom anonymt urval som jurymedlemmar för åren 2009–2013 (maj 2009).

Användarjuryn arbetar i huvudsak i sociala medier (Google, Docs, Groups, Calendar och Gmail) och fyra gånger per år vid workshops i Helsingfors. Juryn hjälper till att utveckla tjänsten så, att den bättre tillgodoser behovet av information i olika målgrupper. Om de så önskar, kan medlemmarna också göra en insats för att informera om tjänsten och göra den mer känd. För deltidsarbetet som jurymedlem utbetalas arvoden. Juryns arbetsspråk är finska och engelska.

Uppföljning av besökarna i Google Analytics och information via Facebook

Med hjälp av uppföljningsredskapet Google Analytics samlar man in information om besökarnas vanor och behov beträffande innehållet men även om hur ombyggnaden framskrider. Under ombyggnadsprocessen ger även de centrala samarbetsparterna sina synpunkter på utvecklingsbehoven. Infobankens tillgänglighet stöds också med hjälp av Facebooksidan <http://www.facebook.com/pages/Infopankki/139160123150>.

Närmare upplysningar: webbtjänstteamet, infopankki@hel.fi.

8.2.3 HRM Helsingforsregionens miljötjänster vidareutvecklades med hjälp av servicedesign

Huvudstadsregionens samarbetsdelegation SAD ombildades 1.1.2010 till samkommunen HRM Helsingforsregionens miljötjänster. I HRM ingår SAD:s avfallshante-

ring och region- och miljödata samt vattenverken i Esbo, Grankulla, Helsingfors och Vanda. Den nya webbplatsen www.hsy.fi/se öppnades 30.12.2009.

Eftersom serviceanvändarna är allt mer medvetna och krävande, strävar den offentliga sektorn efter att utveckla nya servicekoncept med sina knappa resurser även när den offentliga serviceleverantören är i monopolställning.

Nya användarorienterade servicesystem ger möjlighet att förbättra de offentliga tjänsternas kvalitet och produktivitet. Förmågan att producera kundspecifikt mervärde förbättras samtidigt som kundernas möjligheter att påverka utökas. Den bärande tanken är modern servicedesign som syftar till användarorienterad planering av serviceupplevelsen, så att servicen motsvarar såväl användarnas behov som serviceleverantörens affärsmässiga mål. Därför tillämpades servicedesign i genomförandet av HRM:s webbtjänst.

Ett företag som specialiserat sig på servicedesign anlätades för att samla in kundsynpunkter av disponenter, en av SAD:s stora målgrupper. Det primära målet var att disponenter ska vara än mer belåtna med servicen och förbinda sig att använda den. Ett annat viktigt mål var att underlätta HRM:s egen serviceproduktion. Syftet med projektet var att samla insikter om kundernas sätt att resonera till stöd för HRM:s strategiarbete samt att skapa konkreta serviceidéer som kan generera ett ökat antal besökare i HRM:s webbtjänst.

I projektet deltog personer från olika enheter inom organisationen, och de samarbetade med disponenter. Vidare analyserade man olika undersökningar om kundernas belåtenhet och intervjuade disponenter inom målgruppen. Av resultaten sammanställdes en rapport med konkreta idéer för planeringen av den nya webbtjänsten och anknyttande funktioner.

Hur servicedesignen påverkade webbtjänsten

Den mest konkreta effekten av servicedesign gällde strukturen av HRM:s webbtjänst. Medan projektet pågick upptäcktes att det inom organisationen finns en hel del värdefull information som för en ovan användare kan vara svår att hitta i webbtjänsten. De två stora HRM-sektorerna, vatten och avfallshantering, fick därför likadana webbplatsstrukturer. Det garanterar att behövliga uppgifter i bägge fallen kan hittas med samma logik och på samma ställen.

Framöver kommer disponenter att erbjudas informationsinnehåll från HRM:s webbtjänst direkt till de system disponenter använder och bland annat åtgärdskort som underlättar disponentens arbete.

Servicedesignen krävde att organisationen bedömde HRM:s möten med kunderna på ett nytt sätt. Resultaten kommer att utnyttjas vid utvecklingen av HRM:s tjänster på webben och utanför. Utvecklingen av serviceinnovationer förutsätter ett kundorienterat grepp. Nya utvecklingsfaser och konkurrensfördelar kan uppnås bara genom att fokusera på kunden och förutse kundens behov på ett övergripande sätt. Målet är att kundinsikterna ska bli en naturlig del av HRM:s verksamhet i dess helhet.

Närmare upplysningar: Elise Passiniemi, webbchefredaktör, fornamn.efternamn@hsy.fi.



[Tillfrågor](#) | [Teknisk information](#) | [Tjänstestöd](#)

[Svenska](#) | [Engelska](#) | [Ressurser](#)



[Avfallshantering](#) | [Vatten](#) | [Regninformation](#) | [Allmänt om HSM](#) | [Ta kontakt](#)

Luftkvalitet nu

02.07.2010 kl: 15





Snabblänkar

[Klimatförändring](#)

[Muttlagning av avfall](#)

[Snart med mindre avfall](#)

HSM Helsingforsregionens miljötjänster - HSY's Helsingin seudun ympäristöpalvelut - är en samsamman som producerar tjänster för Helsingforsregionens invånare som företag. Våra branscher är vattenförsörjning och avfallshantering samt regionförvaltnings tjänster.

HSM är den största aktören i miljöbranschen i Finland. HSM sammanför vattenverken från Esbo, Helsingfors, Grankulla och Vanda samt avfallshantering och region- och näringsinformation från Huvustadsregionens samarbetsorganisation SÄO. HSM's personal uppgår till ca 800. Det är vår mål att göra miljötjänsterna lättare att utföra för alla invånare i Huvustadsregionen.

[illegible]

8.2.4 Egentliga Tavastlands sjukvårdsdistrikts förfrågan om en ombyggnad av intranätet

Egentliga Tavastlands sjukvårdsdistrikt är i färd med att förnya sitt intranät och extranät samt sina webbsidor. Ombyggnaden har inletts med intranätet. Genom en användarenkät utreddes först bland annat de nuvarande sidornas användbarhet och de problem som förekommit. Som bakgrundsinformation insamlades uppgifter om uppgiftslämnarens yrke, organisationsenhet och hur ofta personen i fråga använder Internet och intranät.

Enkäten besvarades av ca 23 procent av sjukvårdsdistriktets personal. Uppgiftslämnarnas yrkesstruktur motsvarade hela personalens struktur. Följande utvecklingsönskemål framgick tydligt av enkätresultaten: sökfunktionerna bör vidareutvecklas, navigeringen göras klarare och söklogiken förbättras. Uppgiftslämnarna gav också respons om information som saknas.

På basis av enkäten söker användarna främst formulär, dokument och patientanvisningar i sjukvårdsdistriktets intranät. Anvisningar gällande personaladministrationen väckte däremot mindre intresse.

Närmare upplysningar: Tuula Talvinko, utvecklingschef, fornamn.efternamn@khshp.fi.

8.3 E-kommunikation

8.3.1 Helsingfors stads ärendemapp (ärendekonto)

Helsingfors stad erbjuder invånarna en ny interaktiv e-tjänst, som kommer att vidareutvecklas så att den betjänar hela staden via ett och samma ställe. E-tjänsterna kommer att fungera centralt och datasäkert via ett och samma ställe och på tre språk dygnet runt.

Varje invånare som anlitar tjänsten får en egen ärendemapp där alla dokument och meddelanden om hans eller hennes ärenden sparas. Den personliga ärendemappen skyddas med hjälp av bankkoder. I ärendemappen kan man med ett ögonkast kontrollera hur ett eget ärende framskrider i förvaltningen.

Mappen innehåller alla egna ärenden, deras status och historia, servicemått och uppgifter om vad som händer kring ärendet just nu.

Via mappen kan man ta fram alla beslut, avtal osv. som gäller ärendet.

I mappen kan man spara formulär som utkast, vilket ger användaren möjlighet att fylla i formulären senare.

Mappen kommer att utformas till en datasäker kommunikationskanal: via den kan man sköta meddelanden, förfrågningar och kompletteringar till avsända dokument.

Den nya e-tjänsten togs först i bruk av socialverket, som utarbetade ett elektroniskt dagvårdsformulär. Ungefär 30 procent av dagvårdskunderna har redan tagit i bruk det elektroniska formuläret, och mer än 1100 kunder har fått en egen ärendemapp.

E-tjänsten, som lanserades hösten 2009, kommer år 2010 att kompletteras med ett flertal nya tjänster och funktioner. Först införs en datasäker informationsförmedling mellan kunden och serviceleverantören.

Helsingfors stad har i dagsläget ungefär 60 e-tjänster på sin webbplats och cirka 200 formulär som kan skrivas ut. De kommer att samlas i den nya tjänsten under ett enhetligt användargränssnitt. Stadens just nu mest anlitade e-tjänst, sökningen av hyresbostäder, kommer under våren att integreras i tjänsten.

Tjänsten finns på adressen <http://asiointi.hel.fi>.

Närmare upplysningar: Mervi Kukkonen, specialplanerare, fornamn.efternamn@hel.fi.

8.3.2 Kallio, samkommunen för basservice, behandlar kommuninvånarnas ansökningar på ett elektroniskt skrivbord

Kallio, samkommunen för basservice, inledde sin verksamhet 1.1.2008 och tillämpar beställar–utförarmodellen inom social- och hälsovården. Kallio tillhandahåller social- och hälsovårdstjänster för totalt 32 900 invånare i samkommunens primärkommuner Alavieska, Nivala, Sievi och Ylivieska på det sätt som presenteras på adressen www.kalliopp.fi. E-tjänster har införts systematiskt för ansökningar om tjänster och förmåner samt för att anhängiggöra ärenden. Invånarna i de kommuner som ingår i Kallio kan när som helst ansöka om tjänster på elektronisk väg enligt principen 24/7.

Ansökan om barndagvård är en av de e-tjänster som samkommunen för basservice tillhandahåller. Dagvårdsproducent är samkommunens egen serviceorganisation eller en privat serviceleverantör, antingen med stöd för privat vård eller med en servicesedel. Ansökningar om barndagvård förmedlas till det elektroniska skrivbordet i intranättjänsten Kalliointra. Ett meddelande om en ny ansökan förmedlas också till e-posten hos de tjänsteinnehavare som beslutar om dagvård och e-posten hos dem som bereder klientavgiften. Handläggarna av ansökningar och klientavgifter har användarrättigheter till det elektroniska skrivbordet i Kalliointra. Oavsett från vilken av Kallios medlemskommuner ansökningen inkommit kan den handläggas av den som ansvarar för servicestället i någon av kommunerna och som delegerats att sköta uppgiften antingen tills vidare eller för viss tid. Ansökningar kan listas och skrivas ut, och det går att följa med hur ärendet framskrider tills det är slutbehandlat och arkiveras.

Vid sidan av barndagvård och stödet för privat vård finns det också andra tjänster man kan ansöka om elektroniskt inom handikappservicen, transportservicen och utkomststödet. Strävan är att elektroniska ansökningar småningom ska införas även i fråga om tjänster mot servicesedlar samt inom äldre servicen och vid ansökningar som gäller bedömning av servicebehovet.

Öppen arbetssökning i webbtjänsten fungerar på ungefär samma sätt som ansökan om tjänster. En arbetssökande kan på elektronisk väg lämna in en ansökan till Kallio för att söka ett tidsbestämt uppdrag som motsvarar hans eller hennes utbildning eller intresse. Ansökningarna styrs till Kalliointras elektroniska skrivbord, och sedan kan de tjänsteinnehavare som svarar för personalrekryteringen kontakta

Närmare upplysningar: Merja Hauhtonen, informationsförvaltningschef, fornamn.efternamn@kalliopp.fi.

8.4 Extranät för förtroendevalda

8.4.1 Extranät för de förtroendevalda i Vanda

Vanda stad övergick i början av 2009 till en elektronisk mötespraxis i fråga om stadsfullmäktige, stadsstyrelsen, revisionsnämnden och koncernsektionen. Föredragningslistor, protokoll och annat sammanträdesmaterial delas inte längre ut i pappersutskrift. Förutsättningen för en övergång till elektronisk praxis var att alla medlemmar i ovan nämnda organ och ersättarna i stadsstyrelsen fick en bärbar dator med Internetuppkoppling och att extranättjänsten togs i bruk.

Utnyttjande av extranättjänsten förutsätter inloggning. Alla förtroendevalda som utsetts av fullmäktige och de tjänsteinnehavare som deltar i förtroendeorganens möten har fått ett användarnamn. Det finns totalt ungefär 700 användarnamn.

I tjänsten ingår innehållsblock och länkar från stadens intranät och webbplats och även från externa webbplatser. Innehållet planeras av en arbetsgrupp i vilken ingår även en representant för de förtroendevalda.

Tillgången till information via extranät understöds av bland annat ett diarium, tjänstemannabeslut, olika organs gamla protokoll och ledningsgruppernas promemorior. Vidare kan nämnas bland annat stadens e-postsystem, stadens interna telefonkatalog, en rikstäckande telefonkatalog, stadens karttjänst och diskussionsforum.

Varje organ har sin egen webbplats och webbplatserna sinsemellan en likadan grundläggande struktur.

Alla förtroendeorgans föredragningslistor och protokoll publiceras i elektronisk form på extranätet oberoende av om organet officiellt övergått till elektroniska möten eller inte.

På basis av goda erfarenheter hos de organ som övergått till elektronisk mötespraxis har man beslutat att även nämnderna och deras sektioner år 2010 övergår till samma praxis.

En extranättjänst på svenska har utarbetats för fullmäktige, utbildningsnämndens svenska sektion och Svenska kommittén.

Närmare upplysningar: Henry Lindfors, webbplanerare, fornamn.efternamn@vanda.fi.

8.4.2 Grupparbetsplatser för förtroendevalda i Kitee

För stadsfullmäktige och nämndmedlemmar i Kitee öppnades egna grupparbetsplatser i början av fullmäktigeperioden. På grupparbetsplatserna tillhandahålls meddelanden om aktuella ärenden, bilagor och anvisningar för förtroendeuppdraget (reseräkningar, inkomstbortfall, frånvaro från fullmäktigemöten osv.). De förtroendevalda har också tillgång till personalens intranät.

Grupparbetsplatser har öppnats för fullmäktige- och styrelsemedlemmar och medlemmar i bildningsnämnden, tekniska väsendet och miljönämnden. De förtroendevalda fick även e-postadresser för sina förtroendeuppdrag (fornamn.efternamn@

kitee.fi). De förtroendevalda har fått utbildning i användningen av grupparbetsplatserna och e-posten.

Syftet har varit att slippa hantera så många papper och sprida informationen snabbare. Målet har tillsvidare nåtts bara delvis. Det behövs mer utbildning på vägen mot pappersfria, elektroniska möten.

Närmare upplysningar: Satu Juntunen, administrativ sekreterare, fornamn.efternamn@kitee.fi.



8.5 Samarbete över kommungränserna

8.5.1 Wiitaunioni samlar de gemensamma tjänsterna i Pihtipudas och Viitasaari

Pihtipudas kommun och Viitasaari stad har gemensamma webbsidor där vardera har en egen andel, www.pihtipudas.fi respektive www.viitasaari.fi, samt en gemensam andel uppbyggd kring kommunparssamarbetet, www.wiitaunioni.fi. Wiitaunioni är en gemensam benämning för det samarbete inom serviceproduktion och förvaltning som Viitasaari stad och Pihtipudas kommun har bedrivit sedan 2005.

Organisationsstrukturen bildas av samverkan inom vardera kommunens förvaltning och serviceproduktion. Kärnan i organisationsstrukturen utgörs av kundorienterade serviceenheter.

Webbplatserna har samma uppdateringssystem, och vardera kommunen sörjer för sina egna kommunspecifika webbsidor i centralförvaltningen, men en del av systemadministratörerna kan uppdatera alla sidorna om det behövs. Det gemensamma materialet, exempelvis de gemensamma nämnderna, dvs. de så kallade Wiitaunioni-sidorna uppdateras huvudsakligen av systemadministratörerna för respektive avdelning.

Vid den kommunala marknadsföringen används i Viitasaari huvudsakligen adressen www.viitasaari.fi, men exempelvis vid personalrekrytering är adressen www.wiitaunioni.fi.

Närmare upplysningar: Harri Boman, IT-användarsupport, Tiina Honkanen, stadssekreterare, fornamn.efternamn@viitasaari.fi.

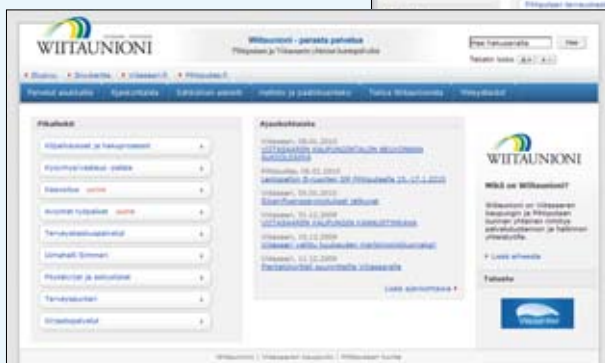
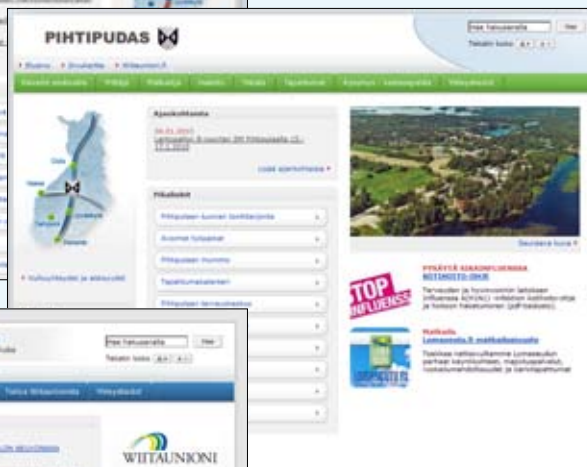
8.5.2 eKarjala.fi – landskapsportalen för Södra Karelen

Södra Karelens landskapsportal www.ekarjala.fi fick sin början via projektet Södra Karelens datalandskap, som inleddes 1998. Landskapsportalen öppnades för allmänheten sommaren 2000. Det centrala syftet med portalen var att samla landskapets service och marknadsföring under en adress och ett namn som är lätt att komma ihåg.

Den statiska portalen från början av 2000-talet har på tio år omvandlats till en dynamisk, gemenskapsfrämjande och interaktiv ”webb 2.0”-portal.

Landskapsportalen uppdaterades både visuellt och innehållsmässigt i oktober 2008. Tekniken bygger på öppen källkod. Utöver varaktiga uppgifter innehåller portalen också mycket material som byts ut dagligen, såsom nyhetsflöden, meddelanden kring olika teman och artiklar från lokaltidningarna. De mest anlitade tjänsterna i portalen är registertjänsterna, bland annat evenemangskalendern för Södra Karelen och tomter till salu. Innehållsproduktionen har delegerats till kommunerna i Södra Karelen och till andra aktörer. Mobiltjänsten öppnades i januari 2009.

För granskningen av innehållet i landskapsportalens diskussionsforum, alltså den s.k. eftermodereringen, ansvarar portalens huvudredaktör. De senaste diskussionerna visas förutom i diskussionsforumet även på portalens öppningssida. Nya meddelan-



den läses så fort de observerats, och osakliga meddelanden avlägsnas omedelbart. Under året efter portalförnyelsen har sammanlagt 83 frågor varit uppe till diskussion. Antalet osakliga meddelanden är ett par stycken per månad.

Genom förhandsmoderering har man förhindrat vissa aktörer att utnyttja diskussionsforumet. Det är fråga om aktörer som försöker sända reklam till diskussionsforumen. Det finns också en lista över förbjudna ord. Meddelanden som innehåller sådana ord tas bort.

I portalbloggarna strävar man efter att lyfta fram landskapet på ett mångsidigt sätt. Regelbundna bloggare är en invandrare från Kanada, en husmor på landet, en återflyttare från en annan del av landet, en ölkännare samt olika experter på mat och vin. I de delar av bloggarna där ordet är fritt kan också sporadiska bloggare bidra med texter. Bloggarna sänder texter och bilder till landskapsportalens gemensamma e-postlåda, och sedan publiceras de av portalens huvudredaktör. Antalet bloggbesök är i snitt 3 500 per månad. Läsarna kommenterar bloggarna; antalet kommentarer varierar kraftigt från en period till en annan.

Huvudsyftet med portalen är alltså att lyfta fram landskapet och allt som har att göra med Södra Karelen samt att erbjuda en "mötesplats" för lokalbefolkningen. Besökarstatistiken följs upp med hjälp av redskapet Google Analytics.

Närmare upplysningar: Virve Lindström, huvudredaktör, servicesamordnare, fornamn.efternamn@ekarjala.com.

8.6 Marknadsföring via webbplatsen

8.6.1 Medieförsäljning via stadsportalen Helsinki.fi

Stadsportalen Helsinki.fi produceras av Helsingfors universitet i samarbete med Helsingfors stad. Huvudansvaret bärs av Helsingfors universitet. Största delen av driftsutgifterna för stadsportalen finansieras genom medieförsäljning. Medieförsäljningen är i första hand bannerförsäljning till specifika reklamplatser.

Samarbetspartner erbjuds också ett så kallat innehållspaket, vilket innebär att kunden av webbredaktionen köper en journalistisk webbnyhet inklusive bilder och banners. Tillgängliga reklamplatser och priser fastställs årligen.

Medieförsäljningen styrs av försäljningsvillkor. På Helsinki.fi publiceras inte reklam som är religiöst eller politiskt vinklad, etiskt sårande eller som strider mot universitetets syften, god sed eller lagar. Enligt försäljningsvillkoren ansvarar marknadsföraren för de förmåner reklamen gäller och för upphovsrätterna.

Närmare upplysningar: Susanna Rautio, webbinformationschef, fornamn.efternamn@helsinki.fi. Försäljningsvillkoren för reklam på Helsinki.fi: http://www.helsinki.fi/attachments/5iEb75NBt/5EEDIj0sL/Files/CurrentFile/Helsinki_fi_media-kortti_myyntiehtdot_09.pdf.

8.6.2 Bannerförsäljning i Korsnäs året runt

Tack vare en ombyggnad av webbtjänsten år 2006 kan Korsnäs kommun ha företagsreklam i bannerform på sin webbplats. Under åren 2006–2010 har reklamplatsen varit osåld under endast två månader. Reklam möjligheterna presenteras varje höst på kommunens webbplats. Det finns tillgång till bara en bannerplats som kan köpas för en månad åt gången.

Reklamplatserna reserveras i den ordning anmälningarna kommer in. Alla reklamplatser för år 2010 hade sålts redan före årsskiftet. Tills vidare har kommunen inte behövt vägra att publicera en banner på sin webbplats. Publicering förutsätter att respektive företags verksamhet är etiskt och moraliskt godtagbart. Särskilt välkomna

The image displays two screenshots of websites, illustrating banner advertisements. The top screenshot shows the Helsinki University Bulletin Science online website, featuring a banner for 'GENIET' and various news articles. The bottom screenshot shows the Korsnäs kommun website, featuring a banner for 'Korsnäs kommunens hembygd' and various news articles.

är företag som bedriver verksamhet inom regionen. För de förtroendevalda görs årliga sammandrag över besökarstatistiken.

Närmare upplysningar: Caroline Westerdahl, ekonomidirektör, fornamn.efternamn@korsnas.fi.

8.7 Verksamhetsprinciperna för webbkommunikation

8.7.1 Netari.fi och spelreglerna för ungdomsarbete i de sociala medierna

Netari, <https://www.netari.fi/>, främjar ett rikstäckande och multiprofessionellt webbaserat ungdomsarbete. I arbetet deltar sedan början av 2010 ungdomsväsendet i 24 kommuner. Netaris ungdomsforum verkar i Habbo och IRC-Gallerian fyra kvällar i veckan. Ungdomarna har möjlighet att diskutera i realtid med andra ungdomar och med professionella ungdomsarbetare. I Netari-TV behandlas frågor som berör de unga med en programledare och med gäster.

De som arbetar i Netari har fått anvisningar om hur man agerar i sociala medier. De anvisningar som Netari följer är etiska principer fastställda av medlemmarna i ett forum för webbarbete riktat till unga. Forumet är ett samarbetsredskap för de aktörer som gör ungdomsarbete i en webbmiljö eller vars webbtjänster riktar sig till de unga.

Principerna för webbaserat ungdomsarbete på avdelningen för regionala tjänster

1. Webbaserat ungdomsarbete är en av kärnfunktionerna på avdelningen för regionala tjänster.
Webbaserat ungdomsarbete kan vara:
 - realtidsarbete med unga på webben (exempelvis chattande)
 - arbete med webben som medium (exempelvis att bearbeta eller upprätthålla en egen webbplats eller gemenskap)
 - ungdomsarbete med webben som hjälpmedel (exempelvis att ta emot anmälningar till olika evenemang eller att samla in respons via webben; att dra nytta av webbaserade applikationer).
2. Att vara verksam på webben är inget självändamål, utan strävan är att utnyttja webbarbetet som en metod för ungdomsarbete inom ramen för regionalt arbete.
3. Kriterierna för webbaserat ungdomsarbete styr arbetet på avdelningen för regionala tjänster.
4. När man är verksam på webben gäller det att minnas den egna yrkesrollen som ungdomsledare. Även på webben är det nödvändigt att hålla isär arbetstiden och fritiden.
5. Arbetsgivaren kräver inte att arbetstagaren använder sin privata identitet i arbetet på webben. När tjänstens regler tillåter det, är det rekommendabelt att använda

en särskild arbetsprofil.

6. På webben ska man alltid agera enligt tjänstens regler och de etiska principerna för webbaserat ungdomsarbete.

De etiska principerna för webbaserat ungdomsarbete

1. De ungas rättigheter och skyldigheter

- De unga har rätt att veta för vilken åldersgrupp tjänsten är avsedd.
- De unga har rätt till tillförlitliga, trygga och rättvisa diskussioner. De unga hänvisas vid behov till andra tjänster.
- De unga har rätt att möta respekt som de är.
- De unga har rätt att veta om de kan etablera kontakt anonymt och om de i förtroende kan diskutera med diskussionsledaren på tu man hand.
- De unga har rätt att få information om tjänsten och dess anordnare, om dataskydd och databehandling samt rätt att ge respons.
- De unga har skyldighet att iaktta reglerna för tjänsten.

2. Ungdomsledarens rättigheter och skyldigheter på webben

- Ungdomsledaren är en frivillig eller anställd arbetstagare.
- Ungdomsledaren har rätt att få god utbildning och fortgående handledning för sitt uppdrag.
- Ungdomsledaren har rätt att vägra bli behandlad på ett osakligt sätt.
- Ungdomsledaren har skyldighet att vid behov ingripa mot uppförande som strider mot reglerna.
- Ungdomsledaren har skyldighet att förbinda sig att följa serviceanordnarens verksamhetsprinciper och värderingar.
- Ungdomsledaren har rätt att bryta sin tystnadsplikt om det finns kännedom om ett planerat brott eller en allvarlig oro som gäller barnskyddet. En ungdomsledare som bryter sin tystnadsplikt ska underrätta den unga om saken.
- Ungdomsledaren finns till för diskussion med de unga. I samband med webbdiskussionerna ska ungdomsledaren inte behandla sina egna ärenden eller fatta beslut för de ungas räkning.
- Ungdomsledaren ska agera på ett tillbörligt och tillförlitligt sätt. De unga ska vid behov hänvisas till andra tjänster.
- Ungdomsledaren håller inte kontakt med de unga utanför arbetstiden.

Närmare upplysningar: Tero Huttunen, projektchef, och Leena Tuuttila, projektplanerare, fornamn.efternamn@hel.fi.

8.7.2 Webbanvisningarna i Kouvola stad

Kouvola stad har gjort interna anvisningar för webbanvändarna. I webbkommunikation gäller det att iaktta principerna i stadens informationsanvisningar så att man samtidigt beaktar den elektroniska kommunikationens speciella natur. I webbkommunikation iakttas en god informationshantering, som kännetecknas av ändamålsenlighet, planmässighet, omsorgsfullhet, förtroende och laglighet. Materialet på webben får inte kränka någons integritet eller heder. Anvisningarna uppdateras och kompletteras enligt behov. Anvisningarna i Kouvola bygger på instruktioner som Uleåborgs stad utarbetat (<http://www.ouka.fi/tiedotus/ohjeet/yleisohjeet.htm>).

Kouvola stads webbanvisningar i sammandrag

1. Information läggs snabbt ut på webbplatsen

Informationen på webbplatsen uppdateras så fort som möjligt. Genom att lägga ut information på webbplatsen förbinder man sig att uppdatera och upprätthålla den. Läsaren bör erbjudas så färsk information som möjligt. Informationen borde publiceras senast när den publiceras i andra medier.

2. Ansvar för webbplatsen

Varje sektor ansvarar självständigt för sina webbsidor. För stadens ingångssida och för upprätthållandet av andra allmänna sidor svarar informationen under ledning av koncernförvaltningen.

3. Kontakter/e-post

Varje sektor ges en egen e-postadress via vilken läsarna kan kontakta sektorn, t.ex. matkailu@kouvola.fi.

4. Att besvara respons

Det är god praxis att genast besvara respons som inkommit via e-post eller ett responsformulär. Om ärendet måste utredas närmare, talar man om för kunden att ärendet har vidarebefordrats och att ett noggrannare svar kommer senare.

5. Upphovsrätter

Rättigheterna till externt material måste alltid kontrolleras i förväg, så att avtalet ger full rätt att utnyttja materialet.

6. Vad får man inte lägga ut på webbplatsen?

På webbplatsen får inte läggas ut någons personbeteckning, bankkontonummer, uppgifter om sjukfrånvaro, föräldraledighet, moderskapsledighet, adoptionsärende, vårdledighet, uppgifter om invalidpension, adressuppgifter eller uppgifter som gäller familjen eller den sociala integriteten.

7. Tänk efter innan du publicerar

Det är inte nödvändigt att lägga ut allt på webben. Kontrollera alltid att alla uppgifter stämmer.

8. Webbplatsens utformning

Det lönar sig att satsa på enkla webbsidor som är lätta att uppdatera. Målet är sidor med en enhetlig visuell profil.

9. Innehållet på ingångssidan

Informationsenheten ansvarar för ingångssidan. På ingångssidan finns en övre balk, rullgardinsmenyer, söktjänster, ett serviceregister, en webbplatsöversikt, aktuella nyheter, kartor, bilder av Kouvola, målgrupperna och speciallänkar.

10. Webbsidornas innehåll

I systemet finns färdiga underlag för sidor. De olika typerna av underlag är innehållssida, länkningssida, formulärsida, inloggningssida och materialsida. För varje sida gäller följande:

- Sidan är indelad i tre block. Till vänster finns navigationsstrukturen, i mitten själva innehållssidan och till höger aktuellt, länkar och bilagor i anslutning till sidans innehåll.
- Sidans rubrik beskriver det huvudsakliga innehållet. Kom ihåg att använda samma rubrik i länkarna som på själva sidorna. Olika alternativa rubriknivåer finns inprogrammerade i systemet. Använd de rubrikstilar som finns i systemet.
- Länk till huvudsidan (tillbaka).
- Namnet på den sektor som ansvarar för sidan (längst ner på sidan).
- Uppdateringsdatum (eventuellt även sidans publiceringsdatum), utmatas automatiskt av systemet.
- Responsmöjlighet (gärna en central e-postadress till sektorn i fråga eller en länk till responsformuläret, längst ner på sidan).
- En länk till stadens huvudsida (länken visas inledningsvis).
- Utskrivbara filer är försedda med datum för upprättande och bearbetning.
- Sidans innehåll ska rymmas på skärmen; rullning av sidan bör undvikas.

Innehållet på sidorna ska motsvara de tilltänkta målgrupperna. Det viktigaste ska komma först och det minst viktiga sist.

1. Rubriken ska presentera ärendet i ett nötskal (samma text lämpar sig ofta även som sidans rubrik).
2. Det väsentliga ska sägas i det inledande stycket (ingressen).
3. Texten ska framskrida från det som är viktigast till det som är minst viktigt.
4. Varje stycke fungerar som ett självständigt element, vilket innebär att deras ordningsföljd kan variera fritt. Styckena kan vid behov delas upp, länkas till egna sidor och överföras till andra publikationer eller exempelvis aktuella nyheter.

Det lönar sig att formulera webbtexen kort och kärnfullt. Även långa dokument kan vara behövliga när man exempelvis önskar att användaren med lätthet kan skriva ut texten. För att hjälpa läsaren lönar det sig då att förse texten med interna länkar. Man kan överväga att dela upp informationen på flera sidor. Man kan göra det lättare att hitta en sida med hjälp av metadata, sökord och en aliasadress (till exempel www.kouvola.fi/liikunta).

Språkalternativen visas tydligt på sidan. Aktuella nyheter kan antecknas som förslag till första sidans aktualiteter. Informationsenheten antingen godkänner eller förkastar nyheten.

11. Webbtexter och språkstilar

En webbttext avviker från en tryckt text: kraven på textproduktion och läsning är väsentligt annorlunda än motsvarande krav för en tryckt text. På webbsidorna krävs ett flytande språk – kanslispråk eller krångliga formuleringar är inte lämpliga. Det gäller att skriva korta meningar och undvika specialtermer. Förkortningar bör helst undvikas. Om man ändå väljer att använda förkortningar, måste de förklaras. Skribenten bör tänka igenom för vem han skriver och varför. Egenskaper som kännetecknar en god webbttext är att den går lätt att ögna igenom, att den är lättläst, användbar, interaktiv och intresseväckande.

12. Lätthet och snabb nerladdning

Sidorna ska gå att ladda ner snabbt. Element med stora filer bör undvikas. Det bör finnas ett klart skäl för de bilder som används och dessa ska gå att ladda ner snabbt.

13. Information som kan utnyttjas gemensamt

Sådana uppgifter som kan utnyttjas gemensamt samlas på samma sida, exempelvis understöd, föreningsregistret, taxor och avgifter, evenemang och formulär.

14. Bilder och bilagor

Bilder sparas i den gemensamma bildbanken, i en egen mapp. Mappen ska namnges enligt enhet. Vi rekommenderar att bilderna inte har högre resolution än 72 dpi. Det är bäst att använda komprimerande bildformer, exempelvis jpg. Bilagor, såsom pdf-dokument, sparas i dokumentbanken för bilagor, i en egen katalog. Bilagans typ och storlek ska nämnas (systemet ger uppgifterna automatiskt). Bilagans omfång meddelas gärna i antalet sidor och bytes (t.ex. 20 sidor, 365 kilobytes). Bilagorna borde alltid vara försedda med uppgift om vilket datum de har skapats eller uppdaterats och i mån av möjlighet en metadatabeskrivning. I bilagorna antecknas namnet på den som gett tilläggsuppgifter. Lägg inte ut endast bilagan, utan skriv ett kort sammandrag eller en beskrivning av det ärende bilagan gäller.

15. Navigeringsrubriker

Använd en så kort och beskrivande navigeringsrubrik som möjligt. Rubriken beskriver så bra som möjligt den sida den leder till.

16. Stöd lätt navigering

Gör navigeringen så lätt som möjligt.

- En enhetlig utformning gör det klart för användaren att han eller hon fortfarande befinner sig i samma tjänst.
- Den enhetliga navigeringsstrukturen återkommer på varje sida.
- Direkta textlänkar leder till tilläggsuppgifter eller anknyttande tjänster.
- Serviceformulär möjliggör intern kommunikation och direkt respons.
- Navigeringen underlättas om sidorna förses med metadata som beskriver innehållet.
- För eventuella bildlänkar bör textlänkar erbjudas som alternativ.
- Interna länkar inom dokumenten gör det lättare att läsa och bläddra i tex-

terna.

- Glöm inte interna länkar från en sektor till en annan. Ge all den information du kan om respektive ärende. Allt behöver inte skrivas på nytt.
- Strukturen bör anpassas efter vad användaren behöver webbplatsen till, inte efter organisationen.

17. Vilseled inte användaren

Man får inte leda användaren bort från webbplatsen. Sådana länkar som leder bort från stadens webbplats ska markeras klart och tydligt. I navigeringen får inte ingå externa länkar. Externa länkar anges i en länkförteckning längst till höger på sidan. Användaren bör underrättas om länkar som öppnar nya fönster och om länkar som leder till sidor som tar lång tid att ladda ner. Namnen på länkarna bör alltid vara beskrivande, så att användaren vet vart de leder.

18. Utbyte av information

Meddela andra uppdaterare om du märker att något borde rättas till på de sidor som de ansvarar för eller om du har en aktuell nyhet eller andra upplysningar som det vore skäl att länka till andra sidor eller som borde förmedlas till andra medier.

19. Utbildning för dem som uppdaterar nya sidor

Respektive webbansvariga (= informationsansvariga) utbildar nya redigerare inom sektorn tillsammans med koncernadministrationens informationsenhet.

20. Användarnamn

Användarrättigheterna till sidorna administreras sektorsvis. Systemadministratören/huvudredaktören för sektorn ger användarnamn och rättigheter till nya användare. Den webbansvarige vägleder en ny användare och lär ut hur en applikation startas.

21. E-tjänster

Utöver informationsförmedling kan webben användas också för förmedling av direkta tjänster. De tjänster som flyttats över på webben är tillgängliga för kommuninvånarna dygnet runt. När man överför service till webben bör man alltid överväga om man sparar resurser eller om man erbjuder betydligt bättre service i och med att servicen finns i elektronisk form. När en tjänst omarbetas i elektronisk form måste processen tänkas igenom på nytt.

22. Dataskydd

I fråga om dataskydd gäller det att iaktta Pohjois-Kymen Tietos anvisningar och bestämmelser.

23. Övervakning

Iakttagandet av anvisningar för produktion av webbplatser övervakas av styrgruppen tillsammans med projektgruppen. Projektgruppen har också till uppgift att följa med utvecklingen inom branschen tillsammans med informationsförvaltningssamordnarna och lägga fram förslag till stadens ledningsgrupp i syfte att kontinuerligt utveckla webbverksamheten.

24. Uppföljning

Det är viktigt att följa med användningen av webbsidorna. Användarna bör kunna uppleva servicen som nyttig, ändamålsenlig, lätt att använda och snabb. Det är också

viktigt att tjänsten når ut till nya användargrupper. Statistik över antalet användare skrivs ut ungefär en gång i månaden. Vidare arrangeras användarenkäter och utvärderingar. Användningen av webbtjänsten följs upp genom att föra statistik över exempelvis antalet nedladdningar av sidorna, antalet besökare och antalet inträffade fel. Den respons som kommit in analyseras och användarenkäter anordnas. Responsen och utvecklingsförslagen beaktas vid utvecklingen av webbsidorna.

25. Arkivering

Arkivlagen kräver att webbmateriel arkiveras när det är fråga om myndighetshandlingar. Avgränsningen mellan myndighetshandlingar och annat webbmateriel görs i Kouvola stads arkivbildningsplan. Principerna för arkivering av sidorna ska inkluderas i arkivbildningsplanen. I detta sammanhang finns det också skäl att ta ställning till i vilken form sidorna arkiveras och när en webbsida eller webbplats kan anses ha ändrats så mycket att den bör arkiveras.

26. Anvisningar till dem som utarbetar webbsidorna för skolorna i Kouvola

Elevernas namn

Grundskoleelevers namn publiceras inte på skolornas för alla offentliga webbsidor – inte ens förnamn. Vill man presentera elevarbeten på webbsidorna, kan man i avslutning till bilder använda uttryck av typen ”Teckningen är gjord av en elev i fjärde klassen” eller ”Handarbete som en pojke i tredje klassen har virkat”. Begränsningen gäller inte extranät eller intranät som är skyddat med lösenord och avsett för skolans personal, elever och deras vårdnadshavare.

Elevfoton

På skolans offentliga webbsidor får inte publiceras elevfoton där eleverna går att identifiera. Om elevernas skolkamrater kan identifiera varandra på basis av kläderna eller gestalten, hindrar det inte att bilderna publiceras. När man återger olika händelser i skolan kan man således publicera bilder som visar elever, men när bilden tas eller behandlas i efterskott måste ovan nämnda begränsning beaktas vid kamerainställningen och avgränsningen av bilden. Begränsningen gäller också elever som syns på videobilder som publiceras.

Några tips beträffande webbilder:

- a. Ta bilden på tillräckligt avstånd, så att ansiktena är för små för att kunna identifieras.
- b. Fotografera eleverna från sidan, snett bakifrån, med ryggen mot kameran, nerifrån eller uppifrån – så att ansiktet inte kan identifieras.
- c. Om du fotograferar elever i rörelse, använd en tillräckligt lång exponeringstid, så att ansiktena blir oskarpa och omöjliga att identifiera.
- d. Avgränsa bilden så att de elever som är nära kameran inte syns.

Exempel på fotografier som lämpar sig för webben finns på <http://www.utinkoulu.fi/nettikuvia>. Begränsningen gäller inte extranät eller intranät som är skyddade med lösenord och avsedda för skolpersonal, elever och elevernas vårdnadshavare. Begränsningen gäller inte själva fotograferingen, utan endast publiceringen av bilderna. Foto-

grafer som beskriver verksamheten i skolan kan tas för internt bruk eller för skolans arkiv precis som tidigare.

Upphovsrätter

Eleverna har upphovsrätt till alla sina elevarbeten. Med elevarbeten avses fotograferade och scannade övningsarbeten (handarbeten, målningar, hobbyarbeten osv.) samt skriftliga verk (artiklar, forskningsrapporter osv.). Skolan måste ha elevens och hans eller hennes vårdnadshavares tillstånd för att publicera verk med upphovsrätt i offentliga medier, till exempel på webben. När elevarbetet är ett grupparbete måste varje medlem i gruppen ge tillstånd till publicering. Tillstånd för publicering kan inhämtas genom att man till de meddelanden som sänds till hemmen i början av varje läsår fogar en kort beskrivning av de principer enligt vilka skolan eller klassen publicerar elevarbeten och ber föräldrarna eller vårdnadshavarna underteckna tillståndet och återsända det till skolan. I meddelandet måste nämnas att eleven eller vårdnadshavaren har möjlighet att när som helst återta publiceringstillståndet. I praktiken brukar de flesta hem godkänna publiceringstillståndet, så skolan behöver endast hålla reda på det fåtal elever vars arbeten inte får publiceras.

Närmare upplysningar: Kouvola stads webbanvisningar, informationsenheten, Heli Veripää, tfn 020 615 8577, fornamn.efternamn@kouvola.fi.

8.7.3 Ansvar för webbkommunikation i Helsingfors

Ansvaret för webbkommunikation i Helsingfors bygger på följande koncept: i Helsingfors stads webbtjänst www.hel.fi publiceras regelbundet redigerade nyheter via www.hel.fi/uutiset och www.hel.fi/ajankohtaista. En del av nyheterna länkas till stadens och Helsingfors universitets gemensamma portal www.helsinki.fi. Webbversioner av tidningen Helsinki-info publiceras dessutom regelbundet på adressen <http://www.hel.fi/helsinki-info/>. Dessa element i stadens webbtjänst uppfyller yttrandefrihetslagens definition av en webbpublikation, dvs. att den utkommer regelbundet, att den är redigerad och att den bildar en identifierbar helhet. De olika ämbetsverken och inrättningarna i staden har också vissa tjänster som kan uppfylla kraven på en webbpublikation.

Webbkommunikationschefen vid förvaltningscentralens informationsavdelning har svarat för produktionen och upprätthållandet av de sidor i tjänsten www.hel.fi som är gemensamma för hela staden samt för det redaktionella innehållet i de nyhets- och aktualitetsspalter som publiceras där. Webbkommunikationschefen har också svarat för Helsingfors stads bidrag till portalen www.helsinki.fi och för vissa av stadens gemensamma webbplatser på andra servrar.

Ansvarig för webbversionen av Helsinki-info är tidningens chefredaktör.

Vid publiceringen av stadens beslutshandlingar på webben har man gått till väga så att den som bereder ärendet i dokumenthanteringssystemet Hela har definierat vilka handlingar och bilagor till dessa som kan och vilka som inte kan publiceras på webben. De som bereder beslutshandlingarna svarar för publiceringen av dem på webben, eftersom sekretessbeslut enligt Helsingfors stads dokumentanvisningar från

2001 ska tas av den huvudansvarige beredaren.

Varje ämbetsverk och inrättning svarar för de sidor de producerat. En del projektgrupper och enheter har också egna webbplatser för vilkas innehåll de ansvarar.

Närmare upplysningar: webbkoordinator Leila Oravisto, fornamn.efternamn@hel.fi.

8.7.4 Korsholms tvåspråkiga webbplats och temasidan om svininfluensa

Korsholm är en tvåspråkig kommun med svenska som majoritetsspråk. Kommunen har beslutat att webbsidorna på svenska och finska ska ha samma innehåll. Enspråkiga verksamhetsenheter, såsom skolor och daghem, informerar dock på sitt eget språk. Allmän information om kommunen ges förutom på svenska och finska även på engelska och tyska.

Kommunen har också bestämt sig för att publicera material från externa aktörer antingen på ett eller två språk. Externt material översätts alltså inte.

Svininfluensan engagerade kommuninvånarna så mycket att man beslutade samla den viktigaste informationen på ett och samma ställe. Temasidorna fick en egen layout. Inledningsvis tillhandahölls information om det allmänna tidsschemat för vaccineringar och länkar bland annat till vårdanvisningar från Institutet för hälsa och välfärd (THL), Vasa centralsjukhus webbplats och social- och hälsovårdsministeriets webbplats.

Senare kompletterades webbplatsen med länkar till THL:s officiella infopaket om svininfluensa och möjligheten att ta fram kommunens hälsovårdsstationer på en Google Maps-karta.

Informationen om vaccineringar i kommunen uppdaterades varje vecka. Vaccineringsupplysningarna gavs på fyra språk: finska, svenska, engelska och ryska. Eftersom Oravais och Vörå-Maxmo hör till samma samarbetsområde för social-, hälso- och sjukvård som Korsholm, använde sig dessa kommuner av samma webbplats.

I november 2009 hade webbplatsen ungefär 10 000 besökare. Adressen är www.korsholm.fi/svininfluensa.

Närmare upplysningar: kanslist Tommy Lahti, fornamn.efternamn@korsholm.fi.

[illegible][illegible]

Tips på termer

Begrepp (termer) som förekommer i denna publikation och definitioner av dem kan sökas upp i bland annat följande källor:

Termbanken TEPA, Terminologicentralen TSK

<http://www.tsk.fi/tepa/netmot.exe?UI=svgr>

I termbanken finns termer från många olika områden, bland annat informations- och kommunikationsteknik. Ordlistorna innehåller termer från respektive specialområde inklusive definitioner och motsvarigheter på främmande språk.

Yhteisöviestinnän termikirjasto (termkartotek för organisationskommunikation), Jyväskylän universitet

<http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/yviperust/termikirjasto/index.html>

Valtionhallinnon tietoturvakäsitteistö, valtiovarainministeriö (Dataskyddstermer inom statsförvaltningen, finansministeriet)

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtionhallinnon_tietoturvallisuus/50903/50902_fi.pdf

Nationell ontologiservice ONKI, Tekniska högskolan och Helsingfors universitet, Semantisen laskennan tutkimusryhmä

<http://www.yso.fi>

Servicen beskriver områdesvis och med hjälp av begreppsmallar de logiska relationerna mellan olika begrepp. Begreppsmallarna kan användas bl.a. vid planeringen av webbservicestrukturer. I servicen ingår exempelvis en allmän förteckning över ämnesord.

Källförteckning

Böcker

Botska Maaret (2002). Kommunala handlingars förvaringstider. Föreskrifter och rekommendationer. Finlands Kommunförbund. Helsingfors.

Finansministeriet (2007). Kvalitetskriterier för webbtjänster. Publikationer, 7b/2007. Edita Prisma Oy. Helsingfors.

<http://www.suomi.fi/suomifi/kvalitetpawebben/kvalitetskriterier/index.html>

Korpela Jukka K. (2003). Www-sivut jokaiselle sopiviksi. TIEKE Utvecklingscentralen för informationssamhälle rf Edita Oy. Helsingfors.

http://www.tieke.fi/julkaisut/oppaat_yrityksille/estettomyysopas/

Lavento Heidi (2008). KISA – Kuntien viestinnän seuranta ja arviointijärjestelmä. (KISA – systemet för uppföljning och utvärdering av kommunernas kommunikation.) Finlands Kommunförbund. Acta nr 201. Helsingfors.

http://www.kommunerna.net/k_peruslistasivu.asp?path=255;264;15301;162826

Taloustutkimus Oy (2008). Julkishallinnon verkkopalvelut 2008. Rapport om uppföljningsundersökning. Finansministeriet.

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/Julkishallinnon_verkkopalvelut_2008_raportti.pdf

Tyry-Salo Satu (red.) (2004). Kommunen informerar. Finlands Kommunförbund. Helsingfors.

<http://hosted.kuntaliitto.fi/intra/julkaisut/pdf/p050816071946V.pdf>

Elektroniska källor

(Adresserna kontrollerade 30.8.2010)

ALLÄRS – Allmän tesaurus på svenska:

<http://vesa.lib.helsinki.fi/allars/>

Europeiska kommissionen, informationssamhället. Det europeiska i2010-initiativet för e-integration. ”Att vara en del av informationssamhället”:

http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/docs/i2010_initiative/comm_native_com_2007_0694_f_sv_acte.doc

Europeiska kommissionen, informationssamhället. e-Inclusion:

http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/index_en.htm

Europeiska kommissionen, informationssamhället. European Information Society for growth and employment:
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm

Finansministeriet (2008). Användarcentrerad planering av webbtjänsterna (Användarinriktning vid planering av nättjänster, på finska):
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20080129Kaeyttae/verkkopalveluiden_suunnittelu.pdf

Finlands Kommunförbund (2001). Anvisningar för kommunal webbkommunikation (på finska):
<http://hosted.kuntaliitto.fi/intra/julkaisut/pdf/p040209144102J.pdf>

Finlands Kommunförbund, kommunernas intranät:
http://www.kommunerna.net/k_peruslistasivu.asp?path=255;264;15301;43876;162823

Finlands Kommunförbund, undersökning om kommunernas webbtjänster 2007 (på finska):
http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;355;394;123284

Ordlista om servicekedjor inom social- och hälsovården (på finska):
http://sty.stakes.fi/NR/rdonlyres/0C799961-C977-45DE-B0F6-7C92DA1D38B9/4015/http___wwwstakesfi_oske_terminologia_sanastot_pket.pdf

Polisen på Facebook (på finska):
<http://www.poliisi.fi/suomi/facebook>

Rantanen Heli. Blogginlägg om användningen av sociala medier (på finska):
http://blogs.hel.fi/verkosto/files/rantanen_alustus_1.pdf

Saavutettava.fi (2005). Om utveckling av webbplatserna för personer med kognitiva svårigheter eller inlärningssvårigheter (på finska):
<http://saavutettava.fi/artikkelit/web-suunnittelu-ja-kognitiiviset/>

SPOT, tillgänglig planering för alla (på finska):
<http://www.cs.uta.fi/~spot/index.php?page=toteutus>

Terminologicalens (TSK) ordlista över sociala medier (2010):
http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaaliset_median_sanasto

Tietoviikko 11.3.2009. Sähköposti joutuu antamaan latua Facebookeille:
<http://www.tekniikkatalous.fi/ict/article250740.ece>

W3C. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0:
<http://www.w3.org/TR/WCAG/>

JHS-rekommendationer

JHS-rekommendationer av delegationen för informationsförvaltningen inom den offentliga förvaltningen (JUHTA):
<http://www.jhs-suositukset.fi/> > SV

JHS 129 Anvisningar för planering av nättjänster för den offentliga förvaltningen:
<http://tba2007.netum.fi/web/guest/jhs/recommendations/129>

JHS 143 Metadata för beskrivning och hantering av dokument:
<http://www.jhs-suositukset.fi/web/guest/jhs/recommendations/143>

Bilaga 1. Formulär för konkurrensutsättning av webbtjänster

Vid upphandling av webbtjänster kan kommunerna använda exempelvis följande utvärderingskriterier som stöd för konkurrensutsättningen. Kunden (t.ex. en kommun) utvärderar anbuderna utgående från de kriterier som ges i detta formulär. Kriterierna kan med fördel modifieras utgående från vilken slags webbtjänst upphandlingen gäller. Huvudsaken är att alla anbudsgivare bemöts jämlikt.

Anbudsgivarna får var sitt formulär i samband med anbudsförfrågan. Anbudsgivarna ska komplettera formuläret med de uppgifter som krävs i respektive fält. Under punkt 3.3. "Tidigare leveranser" är det viktigt att precisera vilka slags referenser man önskar av leverantören. Om konkurrensutsättningen gäller exempelvis ett intranätsprojekt, ska referenserna hänföra sig uttryckligen till levererade intranätslösningar och inget annat. När en leverantör har meddelat sina referenser kontakter den/de upphandlingsansvariga de kunder som angivits som referenser. Alla de frågor som ställts till referenserna behandlas i detalj tillsammans med referensgivaren och sedan antecknar man i en tabell de poäng referenserna gett beträffande leverantörens sätt att bedriva sin verksamhet.

Eftersom innehållet i upphandlingskontraktet påverkar priset, är det bäst att uppge de kontraktsvillkor som alla anbudsgivare måste iaktta. För kontraktens del kan som anbudsförfrågan gälla JHS-rekommendation 166, dvs. iakttagande av de allmänna kontraktsvillkoren för IT-upphandling inom den offentliga förvaltningen (JIT 2007), <http://www.jhs-suositukset.fi/web/guest/jhs/news/jhs166>. Alternativt kan den upphandlande enheten själv uppge de upphandlingsvillkor den uppfattar som väsentliga.

Efter upphandlingsbeslutet informeras de aktörer som deltagit i anbudsgivningen om det totala antalet poäng för det vinnande anbudet och anbudsgivarens eget poängtal jämte specifieringar.

Mall för utvärderingsformulär¹

Innehållsförteckning

Ifyllningsanvisningar

Bakgrundsuppgifter om anbudsgivaren

1. Utvärdering av anbudsgivaren
2. Anbudets förenlighet med anbudsförfrågan
3. Utvärdering av anbudet
 - 3.1. Kostnader (A %)
 - 3.2. Projektplan (B %)
 - 3.3. Referenskontroller (C %)
 - 3.4. Intervju med leverantörens ansvariga personer (D %)
 - 3.5. Poängsättning av tredje skedet
4. Utvärderingen i sammandrag

1 Kommunförbundets planeringschef (ICT) Hasan Dohogu har planerat blanketten.

Ifyllningsanvisningar

Anbudsgivarna ska komplettera formuläret med de uppgifter som krävs i respektive fält (märkt med vitt). Ett anbud kan avslås på grund av att uppgifter eller bilagor fattas.

Bakgrundsinformation om anbudsgivaren

Krav	Leverantörens kommentarer
Namn	
Kontakt-information	
Kommersiell kontaktperson	
Projektchef	
Teknikansvarig	
Basfakta	Vi ber om basfakta om leverantören; beskrivning och tidigare verksamhet, ägarstruktur, soliditetsgrad, omsättning, vinst och personalstyrka samt andelen personer som jobbar med den teknologi som levereras till kunden. Företagets marknadsläge ska framgå av anbudet: kundantal, andel på den finländska marknaden, kunderna, de viktigaste leveranserna, antal definitions- och genomförandeprojekt som utförts med teknologi som levererats till kunden eller genom andra lösningar, produktcertifikat och beredskap att ta sig an kundens projekt. Basfakta kan också ges som en separat bilaga.
Lokal representation och resurser	Leverantörens projektpersoner ska fysiskt verka _____. I anbudet ska anlitandet av underleverantörer beskrivas.
Affärshemligheter	Av utredningen ska framgå om någon punkt i anbudet innehåller anbudsgivarens affärshemligheter. Sådana punkter ska specificeras klart och för varje punkt bör motiveras på vilket sätt den utgör en affärshemlighet. Anbudsgivaren kan inte uppge att hela anbudet är en affärs- eller yrkeshemlighet. Priset på en produkt/tjänst anses inte vara en affärs- eller yrkeshemlighet (OffL 621/1999, 11 §). Upphandlingsdokumenten för den som får kontraktet, affärs- och yrkeshemligheterna undantagna, blir offentliga när upphandlingskontraktet har ingåtts.

1. Utvärdering av anbudsgivaren

Ur anbudsförfarandet kan innan anbuden jämförs en sådan kandidat eller anbudsgivare uteslutas som inte har ekonomiska, tekniska, eller andra förutsättningar för att genomföra upphandlingen.

Krav	Leverantörens kommentarer	Utvärdering*
Kompetens	Ur anbudsförfarandet kan uteslutas en sådan anbudsgivare som har åsidosatt sin skyldighet att betala skatter eller lagstadgade socialförsäkringsavgifter eller på andra grunder som nämns i 54 § i upphandlingslagen. Företaget bör vara momsskyldigt och upptaget i förskottsuppbörsregistret och arbetsgivarregistret. Företaget får varken ligga efter med skatter och försäkringsavgifter eller ha betalningsstörningar.	
Referenser	Leverantören ska förete tre referenser där anbudsgivaren har fastställt och genomfört projektet under följande förutsättningar: 1. Ett referensprojekt ska grunda sig på teknologi som levereras till kunden. 2. Ett referensprojekt ska till sin natur vara av samma slag som det projekt som levereras till kunden. (Om konkurrensutsättningen gäller exempelvis ett intranätsprojekt ska referenserna hänföra sig uteslutande till levererade intranätslösningar.) 3. Ett referensprojekt ska vara av samma storleksklass som den helhet som levereras till kunden. 4. En utnämnd projektchef och/eller tekniskt ansvarig ska ha deltagit i minst ett projekt som använts som referens. 5. _____. Av referenserna ska leverantören beskriva sin arbetsinsats vid fastställandet, planeringen och genomförandet av leveransprojektet.	
Arbetspråk	Projektets arbetspråk ska vara finska.	
Arbetsvillkor	Platsen för leverantörens och kundens gemensamma möten är _____.	
Andelen underleverantörsarbete	Anbudsgivaren kan skaffa en del av leveransen som underleverans. Underleveransandelen ska bevisligen vara mindre än ____% av hela arbetet med projektet. Anbudsgivaren ansvarar för underleverantörens arbete som för sitt eget. Anlitande av underleverantörer ska beskrivas i anbudet, och samma krav gäller underleverantörer och anbudsgivare. Prestationer som beställts som underleverans ska ingå i anbudets priser.	
Produktkännedom	Leverantören ska visa sin sakkunskap i fråga om den teknologi som levereras till kunden. Tillräcklig sakkunskap förutsätter ____certifikat eller deltagande i ____eller motsvarande utbildning. Av dem som utsetts till projektansvariga krävs ____certifikat eller ____utbildning.	

*) Utvärdering: Antas / Avslås

Anbudet måste gå igenom detta skede för att gå vidare till följande.

2. Anbudets förenlighet med anbudsförfrågan

Krav	Leverantörens kommentarer	Utvärdering																											
Anbuds-lämnande	Anbudet ska gälla till _____. Skriftligt anbud ska sändas i pappersform eller elektroniskt senast _____.kl._____. E-postadress: _____ Postadress: _____ Märk kuvertet eller e-postmeddelandet " _____" .																												
Bilagor som krävs	Leverantören ska bifoga följande handlingar till sitt anbud. Ett anbud kan avslås på grund av att handlingar fattas. <table border="1"> <tr> <td>Denna utvärderingsblankett ifyllt</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Utdrag ur handelsregistret</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Utdrag ur förskottsuppbörsregistret</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Intyg över momsskyldighet</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Kreditupplysningar (asiakastieto.fi/sv)</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Intyg över skatteskuld</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Projektplan</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Projektpersonernas meritförteckningar</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Kontraktsutkast</td><td></td><td></td></tr> </table>	Denna utvärderingsblankett ifyllt			Utdrag ur handelsregistret			Utdrag ur förskottsuppbörsregistret			Intyg över momsskyldighet			Kreditupplysningar (asiakastieto.fi/sv)			Intyg över skatteskuld			Projektplan			Projektpersonernas meritförteckningar			Kontraktsutkast			
Denna utvärderingsblankett ifyllt																													
Utdrag ur handelsregistret																													
Utdrag ur förskottsuppbörsregistret																													
Intyg över momsskyldighet																													
Kreditupplysningar (asiakastieto.fi/sv)																													
Intyg över skatteskuld																													
Projektplan																													
Projektpersonernas meritförteckningar																													
Kontraktsutkast																													
Betalningsvillkor	Betalningsvillkor är ____ dagar efter godkänt mottagande, dröjsmålsränta enligt räntelagen.																												
Rätt till resultat	Kunden har full rätt till dokumentation som uppstår under projektets gång liksom till immateriell information.																												
Tidsplan	Projektet kan inledas _____. Genomförandeprojektet inklusive alla de skeden som krävs ska vara klart _____.																												

*) Utvärdering: Antas / Avslås

Anbudet måste gå igenom detta skede för att gå vidare till följande.

3. Utvärdering av anbudet

Hur totalekonomiskt förmånliga anbuden är bedöms utgående från anbudet, de obligatoriska bilagorna referenskontroller och intervju med de projektansvariga.

3.1. Kostnader (A %)

De kostnader leverantören uppger poängsätts i enlighet med tabellen nedan. Totalpoängen för kostnaderna (At) fås genom addition av poängtalet för den beräknade arbetsmängden (At1) och enhetspriset (At2). A är som störst lika med summan av maximipoängtalet för At1 och At2.

Krav	Leverantörens kommentarer	Poäng
Beräknad arbetsmängd	Den beräknade arbetsmängden ska anges i dagsverken, vilket motsvarar 7,5 timmar arbete. Anbudets arbetsmängd poängsätts på basis av alla anbuds beräknade arbetsmängd i snitt. Anbudsgivaren förlorar en poäng för varje dagsverke som överskrider medeltalet. Maximipoängtalet för beräknad arbetsmängd är XX och minimipoängtalet är 0. <i>Exempel: Medeltalet för den beräknade arbetsmängden i fem anbud antas vara 100 dagsverken. Vi antar dessutom att anbudsgivaren som ska bedömas har uppgett 109 dagsverken som beräknad arbetstid. På basis av detta förlorar anbudsgivaren 9 poäng ($109 - 100 = 9$) av sitt maximipoängtal. Om maximipoängtalet är 20 får anbudsgivaren ett poängtal på $20 - 9 = 11$ (dvs. $At1=11$).</i>	At1
Enhetspris	Enhetspriset ska anges i euro som priset för ett dagsverke (MOMS 0 %). I bedömningen får man priset per timme genom att dividera enhetspriset med 7,5. Anbudets pris per timme poängsätts på basis av alla anbuds genomsnittliga beräknade pris per timme. Anbudsgivaren förlorar en poäng för varje dagsverke som överskrider medeltalet. Om flera enhetspris har uppgetts i anbudet, används deras relativa medeltal vid uträkningen. Det relativa enhetspriset får man genom att dividera de angivna totalkostnaderna med den angivna beräknade arbetsmängden. Maximipoängtalet för detta utvärderingskriterium är XX och minimipoängtalet är 0. <i>Exempel: Medeltalet för den beräknade arbetsmängdens enhetspris i fem anbud antas vara 750 €/dagsverke. Genom att dividera detta belopp med 7,5 timmar får man priset 100 €/timme. Vi antar dessutom att anbudsgivaren som ska bedömas har uppgett 111€ som pris per timme. På basis av detta förlorar anbudsgivaren 11 poäng ($111 - 100 = 11$) av sitt maximipoängtal. Om maximipoängtalet är 20 får anbudsgivaren ett poängtal på 9 (dvs. $At2=9$).</i>	At2
Leverantörens poäng / maximipoäng	Poängtalet för leverantörens beräknade kostnader fås genom addition av poängen för den beräknade arbetsmängden (At1) och enhetspriset (At2). <i>Exempel: Enligt angivna maximipoäng fås för kostnaderna i detta exempel en vikt på 40 %. Kunden kan fördela den vikt han eller hon fastslår (poängtal) mellan den beräknade arbetsmängden och enhetspriset också på annat sätt. Anbudsgivaren i exemplet får $11 + 9 = 20$ poäng (dvs. $At = 20$).</i>	At

3.2. Projektplan (B %)

Ärende	Leverantörens situation	Poäng																								
Projektplan och tidsplan	Projektplanen som anbudsgivaren bifogar sitt anbud utvärderas av kundens projektgrupp. I utvärderingen poängsätts punkterna i tabellen nedan på skalan 0–10. Totalpoäng för projektplanen (XX/100 * B = Bt) <table><tr><td>Helhet som utvärderas</td><td>0-10</td></tr><tr><td>Projektplanens klarhet och beredskapsgrad</td><td></td></tr><tr><td>Tidsplan och faser</td><td></td></tr><tr><td>Fastställande av leverantörens ansvarsområden och specificering av arbetsmängden</td><td></td></tr><tr><td>Fastställande av underleverantörernas ansvarsområden och specificering av arbetsmängden</td><td></td></tr><tr><td>Fastställande av kundens ansvarsområden och specificering av arbetsmängden</td><td></td></tr><tr><td>Workshopar och deras agendor</td><td></td></tr><tr><td>Utvärdering av personalresurserna</td><td></td></tr><tr><td>Riskhantering</td><td></td></tr><tr><td>Förändringshantering</td><td></td></tr><tr><td>Dokumentmall eller beskrivning av den dokumentation som projektet resulterar i.</td><td></td></tr><tr><td>Leverantörens poäng / maximipoäng</td><td>XX/100</td></tr></table> <i>Exempel: Projektplanens vikt antas vara 20 %. Om leverantören får 80/100 i utvärderingen blir poängtalet $80/100 * 20 = 16$ poäng (dvs. Bt = 16.)</i> Kommentarer:	Helhet som utvärderas	0-10	Projektplanens klarhet och beredskapsgrad		Tidsplan och faser		Fastställande av leverantörens ansvarsområden och specificering av arbetsmängden		Fastställande av underleverantörernas ansvarsområden och specificering av arbetsmängden		Fastställande av kundens ansvarsområden och specificering av arbetsmängden		Workshopar och deras agendor		Utvärdering av personalresurserna		Riskhantering		Förändringshantering		Dokumentmall eller beskrivning av den dokumentation som projektet resulterar i.		Leverantörens poäng / maximipoäng	XX/100	Bt
Helhet som utvärderas	0-10																									
Projektplanens klarhet och beredskapsgrad																										
Tidsplan och faser																										
Fastställande av leverantörens ansvarsområden och specificering av arbetsmängden																										
Fastställande av underleverantörernas ansvarsområden och specificering av arbetsmängden																										
Fastställande av kundens ansvarsområden och specificering av arbetsmängden																										
Workshopar och deras agendor																										
Utvärdering av personalresurserna																										
Riskhantering																										
Förändringshantering																										
Dokumentmall eller beskrivning av den dokumentation som projektet resulterar i.																										
Leverantörens poäng / maximipoäng	XX/100																									

3.3. Referenskontroller (C %)

Ärende	Leverantörens situation	Poäng																																																
Referenskontroll	Kunden ber anbudsgivaren om kontaktinformation för tre tidigare kundleveranser. Det kan i praktiken vara svårt att få kontakt med alla referenser. Därför eftersträvar kundens projektgrupp kontakt med kontaktpersonerna för två referenser. Punkterna som nämns i tabellen bedöms på skalan 0-10. Anbudsgivarens referenser: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Referens med kontaktpersoner</th> <th>Justering</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td></td> <td>R_</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td></td> <td>R_</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td></td> <td>R_</td> </tr> </tbody> </table> Totalpoäng för referenserna ($XXX/200 * C = Ct$) <table border="1"> <thead> <tr> <th>Helhet som utvärderas</th> <th>R1</th> <th>R2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Leverantörens tekniska sakkunskap</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Leverantörens administrativa sakkunskap</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Lösning av problem och problemsituationer</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Hur tidsplanen för projektet håller</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Projektpersonernas verksamhet</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Projektkostnader och överskridande av dem</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Projektuppföljning</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Kundens tillfredsställelse med leveransen</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fungerande stödfunktioner</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fortsatt samarbete med leverantören</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Leverantörens poäng / maximipoäng</td> <td>XX/100</td> <td>XX/100</td> </tr> </tbody> </table> <i>Exempel: Referenskontrollernas vikt antas vara 20 %. Leverantören får 90/100 för den första referensen och 60/100 för den andra. Poängtal totalt 150/200. Uträknat enligt formeln får leverantören $150/200 * 20 = 15$ poäng (dvs. $Ct = 15$).</i> Kommentarer:		Referens med kontaktpersoner	Justering	1		R_	2		R_	3		R_	Helhet som utvärderas	R1	R2	Leverantörens tekniska sakkunskap			Leverantörens administrativa sakkunskap			Lösning av problem och problemsituationer			Hur tidsplanen för projektet håller			Projektpersonernas verksamhet			Projektkostnader och överskridande av dem			Projektuppföljning			Kundens tillfredsställelse med leveransen			Fungerande stödfunktioner			Fortsatt samarbete med leverantören			Leverantörens poäng / maximipoäng	XX/100	XX/100	Ct
	Referens med kontaktpersoner	Justering																																																
1		R_																																																
2		R_																																																
3		R_																																																
Helhet som utvärderas	R1	R2																																																
Leverantörens tekniska sakkunskap																																																		
Leverantörens administrativa sakkunskap																																																		
Lösning av problem och problemsituationer																																																		
Hur tidsplanen för projektet håller																																																		
Projektpersonernas verksamhet																																																		
Projektkostnader och överskridande av dem																																																		
Projektuppföljning																																																		
Kundens tillfredsställelse med leveransen																																																		
Fungerande stödfunktioner																																																		
Fortsatt samarbete med leverantören																																																		
Leverantörens poäng / maximipoäng	XX/100	XX/100																																																

3.4. Intervju med leverantörens ansvariga personer (D %)

Ärende	Leverantörens situation	Poäng																												
Intervju med projektchefen	Kundens projektgrupp uppmanar leverantören att utnämna en projektchef och en tekniskt ansvarig person för en intervju hos kunden. I samband med intervjun presenterar projektchefen en projektplan. I utvärderingen poängsätts punkterna i tabellen nedan på skalan 0–10. Om tidsplanen avtalas senare. Totalpoäng för referenserna (XX/100 * D = Dt) <table border="1"> <tr> <td colspan="2">Helhet som utvärderas</td><td>0-10</td></tr> <tr> <td rowspan="5">Projektchef</td><td>Presentation av projektplanen</td><td></td></tr> <tr> <td>Produktutbildning (MOSS2007 / SharePoint 2010)</td><td></td></tr> <tr> <td>Projektutbildning</td><td></td></tr> <tr> <td>Erfarenhet av uppgifter som projektchef</td><td></td></tr> <tr> <td>Erfarenhet av SharePoint-projekt</td><td></td></tr> <tr> <td rowspan="5">Teknikansvarig</td><td>Presentation av tekniska Lösningssmodeller</td><td></td></tr> <tr> <td>Produktutbildning (MOSS2007 / SharePoint 2010)</td><td></td></tr> <tr> <td>Teknisk utbildning</td><td></td></tr> <tr> <td>Erfarenhet av uppgifter som teknikansvarig</td><td></td></tr> <tr> <td>Erfarenhet av SharePoint-projekt</td><td></td></tr> <tr> <td colspan="2">Leverantörens poäng / maximipoäng</td><td>XX/100</td></tr> </table> <i>Exempel: Intervjun med leverantörens ansvarspersoner antas ha en vikt på 20 %. Leverantören får 90/100 vid utvärderingen. Poängtalet beräknas 90/100 * 20 = 18 poäng (dvs. Dt = 18)</i> Kommentarer:	Helhet som utvärderas		0-10	Projektchef	Presentation av projektplanen		Produktutbildning (MOSS2007 / SharePoint 2010)		Projektutbildning		Erfarenhet av uppgifter som projektchef		Erfarenhet av SharePoint-projekt		Teknikansvarig	Presentation av tekniska Lösningssmodeller		Produktutbildning (MOSS2007 / SharePoint 2010)		Teknisk utbildning		Erfarenhet av uppgifter som teknikansvarig		Erfarenhet av SharePoint-projekt		Leverantörens poäng / maximipoäng		XX/100	Dt
Helhet som utvärderas		0-10																												
Projektchef	Presentation av projektplanen																													
	Produktutbildning (MOSS2007 / SharePoint 2010)																													
	Projektutbildning																													
	Erfarenhet av uppgifter som projektchef																													
	Erfarenhet av SharePoint-projekt																													
Teknikansvarig	Presentation av tekniska Lösningssmodeller																													
	Produktutbildning (MOSS2007 / SharePoint 2010)																													
	Teknisk utbildning																													
	Erfarenhet av uppgifter som teknikansvarig																													
	Erfarenhet av SharePoint-projekt																													
Leverantörens poäng / maximipoäng		XX/100																												

3.5. Poängsättning av tredje skedet

Kriterium	Poäng
3.1. Kostnader (A %)	At
3.2. Projektplan (B %)	Bt
3.3. Referenskontroller (C %)	Ct
3.4. Intervju med leverantörens ansvariga personer (D %)	Dt
Poäng totalt (At + Bt + Ct + Dt = XX/100)	XX/100
<i>Exempel: Enligt kalkylerna ovan skulle anbudsgivaren få 20 + 16 + 15 + 18 = 69 poäng.</i>	

4. Utvärderingen i sammandrag

Leverantörens situation	Motivering
Första skedet Antas Avslås	
Andra skedet Antas Avslås	
Tredje skedet XX/100	

Det anbud som får flest poäng väljs till projektleverantör. Innan projektet inleds rekommenderas preciserande kontraktsförhandlingar med leverantören och ett slutligt kontrakt.

Bilaga 2. Innehållsbaserad utvärdering av webbtjänster

Vid en utvärdering av kommunens webbkommunikation bör man beakta hur väl kommuninvånarnas och intressentgruppernas informationsbehov och möjligheter att delta och påverka beaktas i innehållet. För det här utvärderingsbehovet har utvecklats en modell för innehållsbaserad utvärdering av webbkommunikation (VESLA, Lavento 2008). Ledning, fördelar, processer och informationsförvaltning inom webbkommunikation kan granskas med hjälp av JHS-rekommendationerna av delegationen för informationsförvaltningen inom den offentliga förvaltningen (JUHTA) och finansministeriets kvalitetskriterier.

Med hjälp av modellen för innehållsbaserad utvärdering av webbkommunikation kan man utreda nuläget för kommunens webbplats och aktuella utvecklingsobjekt. Genom de olika delområdena i utvärderingen säkerställs att alla viktiga aspekter och uppgifter kring kommunens kommunikation beaktas. Utvärderingsområdena och variablerna kan också användas vid kvalitetsgranskning av språkversionerna eller som checklista eller underlag för planeringen av webbplatsens innehåll.

Utvärderingsområdena har byggts upp så att de lämpar sig för alla kommuner oavsett storlek. Det gör resultaten jämförbara. Modellen kan också användas i tillämpliga delar. Alternativt kan man lägga till nya viktiga utvärderingsområden genom att fylla i punkter som är reserverade för utvärderarens egna definitioner.

VESLA steg för steg

1. Ta dig framåt ett utvärderingsområde i taget. Börja med webbsidornas informationsinnehåll, temana inom servicen och presentationen av basservicen. Under utvärderingsområdena finns ett eller två mål (t.ex. informationsinnehållet på webbplatsen är omfattande) med 5–30 relaterade enskilda variabler (t.ex. webbplatsen innehåller allmän information om kommunens verksamhet). Efter variablerna presenteras en utvärderingsskala eller beskrivning. Kryssa för om det innehåll som variabeln beskriver finns på webbplatsen eller om det på webbplatsen finns en länk till en helhet där informationen finns att tillgå, eller välj den utvärderingsbeskrivning som bäst passar ihop med variabeln (t.ex. uttömmande presentation).
2. Efter att du har gått igenom alla utvärderingsområden ser du inom vilka områden man har lyckats och vilka som ännu behöver utvecklas.
3. Genomför testet regelbundet (t.ex. en gång per år) så att du systematiskt kan utvärdera webbplatsens utveckling och utvecklingsbehoven. Överväg också om det finns skäl att utöver innehållet på webbplatsen utvärdera hur väl kommuninvånarnas och intressentgruppernas informationsbehov och förväntningar möts till exempel med hjälp av KISA:s enkät för kommuninvånare eller intressentgrupper.

Modell för innehållsbaserad utvärdering av webbkommunikation: VESLA

Informationsinnehåll, teman, presentation av basservicen

1. Informationsinnehållet på webbplatsen	Omfattande presentation	Otillräcklig presentation	Uppgifter saknas
Allmän information om kommunens verksamhet (meddelanden, nyheter)			
Allmän information om kommunens mål (kommunstrategi, vision, servicestrategier)			
Information om lagstiftning som gäller kommun- invånarna (t.ex. rätt till barndagvård eller utkomststöd)			
Ekonomiska nyckeltal (sammandrag av föregående boksłutsuppgifter, skattesats)			
Information om kommunens upphandling och öppna anbudsförfrågningar			
Information om markanvändning och planläggning			
Information om lediga tomter (för boende och företag)			
Information om kommunens historia			
Information om lediga jobb i kommunen			
Statistik om kommunen (befolknings- och näringsstruktur)			
Information om miljöfrågor ur kommunens perspektiv (samhällsansvar, hållbar utveckling)			
Information om kommunens utvecklingsprojekt (projekt, forskning)			
Kommunens broschyrer och publikationer i elektronisk form			
Serviceregister			
Evenemangskalender			
Söktjänst eller översikt över webbplatsen			
Kartor			
Kommunens kontaktinformation (besöksadress, postadress, telefon, fax)			
Kontaktinformation till kommunens verk och inrättningar			
Allmän kontaktadress (t.ex. info@kommun.fi) eller responsformulär			
Officiell kundtjänstadress (t.ex. registratur@kommun.fi)			
Principen för e-postadresser till personalen (t.ex. fornamn.efternamn@kommun.fi)			
Kontaktinformation till förtroendevalda			
Information om kommunalt samarbete eller länk till regionens webbplats			
Allmän presentation av den region där kommunen är belägen			
Information om företag i kommunen			
Länkar till näringsregister eller näringsstjänster			
Information om organisationer och föreningar i kommunen			
Övrigt informationsinnehåll, vad: (t.ex. information om mobiltjänster)			

Informationsinnehåll i anknytning till beslutfattande OBS! Bestämmelserna i personuppgiftslagen ska beaktas i dokument som publiceras på webben	Text	Endast rubriker	Uppgifter saknas
Uppgifter om ärenden som är under beredning innan ärendena tas upp på föredragningslistan			
Fullmäktiges föredragningslistor utlagda före mötena			
Fullmäktiges protokoll			
Bilagor till fullmäktiges protokoll			
Beslutssammandrag från fullmäktiges sammanträde			
Styrelsens föredragningslistor utlagda före mötena			
Styrelsens protokoll			
Bilagor till styrelsens protokoll			
Beslutssammandrag från styrelsens sammanträde			
Nämndernas föredragningslistor utlagda före mötena			
Nämndernas protokoll			
Bilagor till nämndernas protokoll			
Beslutssammandrag från nämndernas sammanträden			
Punkterna inom utvärderingsområde 1 totalt			

Utmärkt

över 35 punkter
presenterade,
omfattande
5 poäng

Bra

över 30 punkter
presenterade om-
fattande, 4 poäng
över 25 punkter
presenterade om-
fattande, 3 poäng

Tillfredsställande

över 20 punkter
presenterade om-
fattande, 2 poäng
över 16 punkter
presenterade om-
fattande, 1 poäng

Beaktas inte/saknas

0-15 punkter
presenterade om-
fattande, 0 poäng

2. På webbplatsen beaktas olika målgrupper. Vid behov har olika teman inom service presenterats	Beaktas
Barn	
Skolelever och studerande	
Unga	
Arbetsökande som söker jobb i kommunorganisationerna	
Arbetslösa	
Familjer och barnfamiljer	
Seniorer	
Företagare	
Turister	
Personer som kommer att flytta till kommunen, som nyligen har flyttat till kommunen eller som flyttar från ett bostadsområde till ett annat	
Invandrare	
Handikappade	
Något annat tema inom service eller någon annan målgrupp inom kommunikation, vad:	

3. Den viktigaste basservicen presenteras: kontaktinformation, ansvariga aktörer eventuella öppettider	Beaktas
Information om läkarjour, kontaktinformation	
Information om tandläkarjour	
Information om barndagvård	
Information om rådgivningstjänster	
Information om äldreomsorg, såsom hemtjänst	
Information om bibliotekstjänster	
Information om avfallsåtervinning, insamlingsställen och avfallshantering	
Information också om företag och affärsverk som producerar kommunala tjänster (barndagvård, skolor, elverk, vattenverk)	
Information om kommunens informations- eller samservicekontor	
Information om andra tjänster, vilka:	
Punkterna inom utvärderingsområde 2 och 3 totalt	

Utmärkt	Bra	Tillfredsställande	Beaktas inte/saknas
över 20 punkter	17–19 punkter,	10–12 punkter,	0–6 punkter,
5 poäng	4 poäng	2 poäng	0 poäng
	13–16 punkter,	7–9 punkter,	
	3 poäng	1 poäng	

Kommunal rådgivning och service för kommuninvånarna

4. På webbplatsen finns rådgivnings- och e-tjänster samt information om kommunens rådgivningsbyråer och övriga serviceställen	Beaktas
Kontaktinformation för kommunens informationskontor eller rådgivningsställe	
Information om verksamheten och utbudet inom kommunens rådgivnings- och e-tjänster	
E-tjänster	
Formulär som kan skrivas ut eller fyllas i elektroniskt	
Rådgivningstjänst	
Vanliga frågor	
Webbplats, formulär eller e-postadress för invånarrespons	
Uppgift om hur snabbt kommuninvånaren får svar på sin respons	
Registerbeskrivning över hanteringen av personuppgifter i webbtjänster som kräver användning av personbeteckning	
Räknare, till exempel räknare för utkomststöd	
På webbplatsen finns länkar till andra offentliga tjänster (skatt.fi, fpa.fi)	
Övriga rådgivningstjänster, vilka:	
Punkterna inom utvärderingsområde 4 totalt	

Utmärkt	Bra	Tillfredsställande	Beaktas inte/saknas
över 10 punkter	8–9 punkter,	4–5 punkter,	0–1 punkter,
5 poäng	4 poäng	2 poäng	0 poäng
	6–7 punkter,	2–3 punkter,	
	3 poäng	1 poäng	

5. På webbplatsen finns följande e-tjänster och e-formulär och inget formulär	Tjänst och formulär	Tjänst	Formulär	Ingen tjänst
Anmälan till förskoleundervisning				
Anmälan om avledning av avloppsvatten				
Ansökan om hemtjänst, inkomstutredning				
Morgon- och eftermiddagsverksamhet för skolelever				
Ansökan om nyttjanderätt till skollokal				
Anmälan till skolan				
Ansökan om färdtjänst				
Anslutning till anordnad avfallshantering				
Tillstånd för marktäkt				
Tillstånd för miljöåtgärder				
Hörande av grannarna				
Stöd för närståendevård				
Ansökan om dagvård				
Ansökan om bygglov				
Ansökan om vägbidrag				
Ansökan om utkomststöd				
Tomtreservering				
Ansökan om hyresbostad				
Allmänt bidrag för ungdoms-, idrotts- och kulturtjänster				
Övriga kommunala tjänster, vilka:				
Punkterna inom utvärderingsområde 5 totalt				

Utmärkt
över 17 punkter
under Tjänst
och formulär,
5 poäng

Bra
över 12 punkter
under Tjänst
och formulär,
4 poäng

över 8 punkter
under Tjänst
och formulär,
3 poäng

Tillfredsställande
över 6 punkter
under Tjänst
och formulär,
2 poäng

över 4 punkter
under Tjänst
och formulär,
1 poäng

Beaktas inte/saknas
0-3 punkter
under Tjänst
och formulär,
0 poäng

Kommuninvånarnas möjligheter att delta och påverka

6. Kommunen främjar deltagandet och diskussionen genom att producera information om ärenden som är under behandling, problem och alternativa lösningar på dem och motiverar sina beslut offentligt	Beaktas
Det är möjligt att lägga fram officiella förslag via webben	
På webbplatsen finns information om behandlingen av framlagda förslag	
På webbplatsen finns information om på vilket sätt framlagda förslag påverkar kommunens verksamhet	
På webbplatsen finns information om hur man kan lägga fram ett officiellt förslag icke-elektroniskt	
På webbplatsen finns webbtjänster som innehåller möjligheter att delta och påverka, såsom en kanal för regionalt påverkande eller "webbfullmäktige", där kommuninvånarna har möjlighet att påverka sin kommuns eller sin regions ärenden	
På webbplatsen finns information om rättelseyrkande och anförande av besvär	
På webbplatsen finns information om diskussions- och informationsmöten för kommuninvånare	
På webbplatsen kan de viktigaste ärendena kommenteras i beredningsskedet	
På webbplatsen kan generalplanerna kommenteras i beredningsskedet	
Andra möjligheter att delta och påverka elektroniskt, vilka:	

7. Utjämning av skillnader i kompetens, färdigheter och ekonomi mellan webbanvändarna	Beaktas
Kommuninvånarna erbjuds tillgång till Internet till exempel i webbkiosker och bibliotek samt på samservicekontor. Information om dessa möjligheter finns på kommunens webbplats.	
Kommunen erbjuder vid behov vägledning i webbanvändning	
Tillgänglighetskraven har beaktats på webbplatsen	
Det finns också lättläst material på webbplatsen (texterna har blivit godkända som lättlästa av De Utvecklingsstördas Stödförbund)	
Tillgänglighetskraven har beaktats på webbplatsen (t.ex. förstoringsglas, enbart text)	
Om kommunen är tvåspråkig, finns det språkversioner av webbplatsen	
Det finns nödvändiga språkversioner av webbplatsen för minoritetsgrupperna inom regionen	
Andra sätt att jämma ut skillnader i kompetens, färdigheter och ekonomi, vilka:	
Punkterna inom utvärderingsområde 6 och 7 totalt	

Berömligt

över 16 punkter,
5 poäng

Utmärkt

13–15 punkter, 4 poäng
10–12 punkter, 3 poäng

Tillfredsställande

7–9 punkter, 2 poäng
5–6 punkter, 1 poäng

Fullföljs/beaktas inte

0–4 punkter,
0 poäng

Invånarnas kommunikation på eget initiativ och diskussionsöppningar

8. Kommunen främjar medborgardiskussionen på lokal, regional och nationell nivå	Beaktas
På webbplatsen finns specificerade forum för medborgardiskussioner (t.ex. diskussionsgrupper)	
På webbplatsen anordnas direktsända diskussioner där beslutsfattare och tjänsteinnehavare deltar	
Kommunen har olika användarfullmäktige som samlas på webben eller om vilka det finns information på kommunens webbplats (t.ex. olika slags råd)	
På webbplatsen finns information om medborgarorganisationerna inom regionen eller länkar till organisationernas webbplatser	
På webbplatsen finns länkar till handböcker för medborgarinflytande (t.ex. www.kommunerna.net > Delta och påverka > Vallakas – medborgarens guide till påverkan, www.demokrati.fi , www.valtikka.fi/svenska)	
På webbplatsen finns råd om möjligheter att påverka i hemkommunen	
På webbplatsen finns länkar till offentliga arenor för medborgardiskussioner (t.ex. lokaltidningens webbforum)	
På webbplatsen finns information om medborgarorganisationernas möten inom regionen och den ekonomiska regionen till exempel i evenemangskalendern och information om invånarmöten där kommunen deltar	
Andra sätt att främja medborgardiskussionen, vilka:	
Punkterna inom utvärderingsområde 8 totalt	

Utmärkt

över 8 punkter,
5 poäng

Bra

6–7 punkter, 4 poäng
4–5 punkter, 3 poäng

Tillfredsställande

3 punkter, 2 poäng
2 punkter, 1 poäng

Beaktas inte/saknas

0–1 punkter,
0 poäng