

Avdelningen för kommunikation

Webbstrategi SKR

”En bra webbplats hjälper besökaren att lösa sin uppgift.”

Syfte

Syftet med SKR:s webbkommunikation är att

1. Ge stöd och service åt våra medlemmar.
2. Stödja SKR:s opinionsbildande arbete i frågor som rör våra medlemmar.

Detta åstadkommer vi genom att hjälpa medlemmar och andra intressenter att lösa sina uppgifter på våra webbplatser, och genom att uppmärksamma frågor som är viktiga för medlemmarna.

Mål

SKR:s webbkommunikation ska

- Utformas utifrån målgruppernas konstaterade behov.
- Förvaltas på ett kostnadseffektivt sätt.
- Uppfylla kraven i Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service.

Grundprinciper

SKR:s webbkommunikation styrs av fem grundprinciper:

1. Skapa nytta för målgruppen

Det finns inget egenvärde i att kommunicera och informera på webben. Om SKR inte kan erbjuda konkret och konstaterad nytta för målgruppen med en webbplats eller en webbsida ska vi inte publicera den.

2. Det som är viktigast för de flesta ska vara enkelt att hitta och göra

Människor använder webben för att snabbt få hjälp med att lösa en uppgift. Det som är viktigt för många ska därför vara enkelt att hitta. Innehåll som

få efterfrågar ska också vara möjligt att hitta, men det kan ta längre tid för besökaren att slutföra uppgiften.

3. Ingen ska behöva veta hur SKR är organiserat

Den som besöker SKR på webben har en fråga som vi förväntas kunna besvara. Vem som ansvarar för vilken fråga är oftast ointressant för målgruppen. Hur vi är organiserade ska alltså inte styra hur vi utformar vår webbkommunikation.

4. Innehållet ska kunna användas av så många som möjligt

De som besöker våra webbplatser har olika förutsättningar vad gäller förförståelse, språkkunskaper, funktionsvariationer med mera. Vi utformar därför alltid vår webbkommunikation så vi når så många som möjligt, oavsett primär målgrupp.

5. Fakta istället för åsikter

SKR fattar beslut om webbkommunikation utifrån fakta om målgruppernas behov och hur de använder våra webbplatser. Vi mäter, analyserar och testar istället för att tycka och gissa. Vi stödjer oss på vedertagen forskning och empiri.

Så gör vi

- Vi publicerar oss där målgruppen redan befinner sig, istället för att tvinga dem till platser där de normalt inte rör sig.
- Det är alltid lätt att känna igen SKR på webben, oavsett vilken teknisk plattform vi använder.
- När vi bygger webbplatser och webbtjänster följer vi DIGG:s rekommendationer och DOS-lagens krav.
- Innan vi publicerar något har vi påvisat ett konkret behov hos målgruppen. Om det inte går att visa på nyttan ska vi inte publicera.
- När en webbsida, webbplats eller webbtjänst inte längre används av målgruppen tas den bort.
- Vi väljer kanal utifrån nyttan för målgruppen och använder bara webben när det är det bästa alternativet.
- Vi samlar så många webbplatser som möjligt i samma tekniska plattform, för att optimera och effektivisera förvaltning och utveckling.
- Det praktiska webbarbetet utförs i så hög utsträckning som möjligt av personer med adekvata kompetenser och färdigheter.