



**INSTRUKS FOR ORGANISERING, ROLLER OG ANSVAR FOR NETTSTEDET
OSLO.KOMMUNE.NO**

Sammendrag:

Byrådet fremmer i denne saken ny instruks for organisering, roller og ansvar for nettstedet oslo.kommune.no. Dette inkluderer kommunens fellesløsning for nettbasert publisering, interaksjon og informasjon om tjenester på Inter- og intranett. Instruksen definerer ansvaret til Byrådslederens kontor som ansvarlig nettredaktør, og de enkelte virksomheters roller og ansvar.

Byrådslederen vil peke på viktigheten av at brukerne møter en enhetlig, felles og gjenkjennbar nettløsning med likt design og god funksjonalitet uavhengig av hvilke nettsteder man søker seg inn fra eller er på kommunens nettsider. Et overordnet mål må være raskest mulig tilgang til informasjon og raskest mulig oppgaveløsning.

Det foreslås å oppheve byrådssak 1312/97 ”Regelverk for kommunens bruk av Internett som elektronisk informasjonskanal” og byrådssak 1096/00 ”Felles løsning for web-basert publisering, interaksjon og tjenesteforbidling – oppnevning av systemeier og systemansvarlig instans”, og erstatte disse med et nytt regelverk (instruks).

Saksfremstilling:

Bakgrunn

Kommunens intra- og internettløsning defineres som et fellessystem. Byrådslederens kontor er systemeier. Det vises her til IKT-reglementet § 9, tredje ledd, om systemeierskap til fellessystemer og § 10 om systemeiers ansvar og oppgaver (byrådssak 1099.1/10).

I byrådssak 1312/97 etablerte byrådet et regelverk for kommunens bruk av Internett som elektronisk informasjonskanal. I byrådssak 1096/00 ble det vedtatt en felles løsning for nettbasert publisering, interaksjon og tjenesteforbidling. Løsningen var basert på felles rammer for informasjonsarkitektur og design så vel visuelt som funksjonelt. Gjennom rundskriv nr. 10/2001 kom instruks for kommunal informasjon på intra- og Internett. Her ble ansvar til ansvarlig redaktør, nettredaktør og innholdsleverandør definert.

Kommunens viktigste informasjonskanal

Internett er blitt det offentliges hovedkanal for informasjon til publikum. På sikt vil man kunne forvente at Internett også blir den primære kommunikasjonskanalen. Dette gjelder også for Oslo kommune. I dag har kommunen månedlig over 700 000 besøk på sine nettsider, og besøkstallet og sideoppslag øker jevnt. Samlet er det mer enn 100 ulike nettportaler i Oslo kommune.

De aller fleste som besøker www.oslo.kommune.no eller andre nettsider i kommunen, har et formål med sitt besøk, en konkret oppgave de skal løse, eller et bestemt spørsmål de

ønsker svar på. Den redaksjonelle profilen på alle kommunens nettsider må derfor ta utgangspunkt i hva brukerne opplever som viktig; hva flest er på jakt etter og forventer å finne. Dette innebærer blant annet at brukerne selv kan utføre og fullføre sine oppgaver på nett (hjelp til selvhjelp).

Gode nettsider er god "informasjonsøkonomi" og gir:

- styrket omdømme
- en døgnåpen kommune
- økt tilgjengelighet til alle tjenester
- reduksjon i antall henvendelser på telefon, e-post og ved skranke, kundesentre m.v.

Jevnlige brukertester er et viktig verktøy for å få kunnskap om nettbruk/vaner - og søk. Byrådslederens kontor gjennomførte høsten 2009 en større brukertest av www.oslo.kommune.no. Brukertesten dokumenterte at nettsidene ikke i tilstrekkelig grad tilfredsstiller brukernes ønsker og krav, hvilket var forventet.

Hovedsakelig ble det pekt på at innhold er utdatert, overflødig og/eller fragmentert og at nyhetsfokus er mye av årsaken til brukerproblemene. Nettsider mangler også oppgavefokus og navigasjonsstruktur og søk fungerer ikke godt nok. I tillegg benytter brukerne andre begreper enn kommunen.

Et første tiltak har derfor vært å legge om design, navigasjon og innhold på hovedportalen fra 1. juli 2010. Den "nye" hovedportalen er mer tilpasset hva brukerne (innbyggerne) faktisk etterspør, ut fra dokumentasjon i nettstatistikk, henvendelser til kommunens hovednummer 02 180 samt sentrale postmottak.

Det arbeides videre med oppsett av nye maler på øvrige hoved- og virksomhetsportaler, inkludert rydding og omstrukturering av innhold.

Kvalitetskriterier for offentlige nettsider

Oslo kommune skal til en hver tid tilstrebe høy kvalitet på sitt nettsted. Kvalitetsvurderingen av offentlige nettsteder som årlig foretas av Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) ligger til grunn for å sikre at kommunens nettsider tilfredsstiller de kvalitetsnormer som gjelder.

Det er Byrådslederens kontor som systemeier som skal sikre at Oslo kommune på sine nettsider følger de til en hver tid gjeldende krav til tilgjengelighet og universell utforming.

Kommunens informasjonspolitikk og Designhåndboken

Oslo kommunes informasjonspolitikk (bystyresak 395/07) ligger til grunn for alt arbeid med Oslo kommunes nettsted. Her heter det:

"Gjennom Internett skal kommunen sørge for enkel og oversiktlig tilgang til informasjon. Gjennom intranett skal kommunen ha en felles arena for intern informasjonsutveksling.

Oslo kommunes virksomheter skal benytte kommunens fellessystem for publisering av informasjon på nett. Dette sikrer at kommunen fremstår på en enhetlig måte utad, og at det fremgår tydelig at det er Oslo kommune som er avsender og tjenesteleverandør.

Dette er viktig for kommunens konsernbygging og for den interne informasjonsflyten.

Internett og intranett har blitt svært viktige kanaler for informasjon. Dette bekreftes ved at antall brukere er sterkt økende. Alle kommunale virksomheter må ha et bevisst og

proaktivt forhold til bruk av nettet som informasjonskanal. For å sikre rask og tilgjengelig informasjon til brukere, publikum, media og ansatte, skal nettinformasjon alltid vurderes, både på selvstendig grunnlag og i kombinasjon med andre virkemidler.

Den elektroniske informasjonsformidlingen skal være brukerorientert og utformes i samsvar med kommunens bestemmelser om nettdesign. Det skal legges vekt på enkel og oversiktlig tilgang til virksomhetens tjenester og tilbud.”

Informasjonspolitikken knesetter at *”Virksomhetenes nettsted skal ha det visuelle uttrykket som til en hver tid gjelder for web-området”*. I Designhåndbokens kapittel 9 heter det: *”Det visuelle uttrykket på de sidene som ligger innenfor Oslo kommunes publiseringsløsning, skal følge det visuelle uttrykket som til en hver tid er bestemt av sentral webredaktør (de til en hver tid gjeldene maler)”*. Utviklingen her skjer skrittvis i takt med at nye nettsider/portaler etableres og for å kunne ivareta best mulig brukervennlighet og funksjonalitet.

Designhåndboken har bestemmelser om virksomhetsspesifikke løsninger (informasjonsbaser, kataloger, oppslagsverk o.l.) som ligger *utenfor* publiseringsløsningen. Per i dag finnes det imidlertid ikke regler for nettsider/portaler som etableres av kommunens virksomheter utenfor denne.

Kommunens foretak er ikke pålagt å benytte Designhåndbokens bestemmelser for visuelt uttrykk på nett. Dersom et foretak velger å ikke følge designhåndbokens bestemmelser, men likevel velger å bruke byvåpenet, skal bestemmelsene om bruk av byvåpenet på nett, følges.

Byrådslederens kontor som systemeier og sentral nettredeaktør

I byrådssak 1096/00 heter det: *”Byrådslederens avdeling vil inneha det overordnede redaksjonsansvaret (sentralredaksjon)”*. Ansvar utdypes videre i rundskriv nr. 10/2001: *”Byrådslederens avdeling innehar det overordnede redaksjonsansvaret (sentral webredaktør) og koordinerer aktiviteter og utvikling på konsernnivå.”*

Byrådslederens kontor er systemeier av kommunens intra- og internettløsning. Det vises til IKT-reglementet § 9, tredje ledd, om systemeierskap til fellessystemer og § 10 om systemeiers ansvar og oppgaver, vedtatt av byrådet 14.10.2010 (byrådssak 1099.1/10).

En hovedoppgave for Byrådslederens kontor som sentral nettredeaktør er å videreutvikle innhold, menyvalg og design (informasjonsarkitektur) på nettsidene, forenklet sagt det brukeren møter når man kommer til kommunens nettsider.

Behovet for en ny instruks

En ny instruks er nødvendig for å få en opprydning i tidligere formuleringer, begreper og vedtak som ikke lenger kan sies å være tidsaktuelle og ”korrekte”. Det er behov for en ny instruks da det har vært en betydelig utvikling på internettområdet siden 1997.

Videre imøtekommer instruksens nye krav til universell utforming og fanger opp lov- og regelverk som har kommet etter 1997. Det vises her særlig til offentleglovas § 7 om *”Tilgjengelegging av dokument på Internett”*, med dens krav til forsiktighet for personopplysninger.

Instruksens styrker i tillegg sentral nettredeaktørs mandat og fagansvar samt bedre klargjør og definerer virksomhetenes ansvar, rolle og muligheter på Inter- og intranett.

Byrådslederens vurdering:

Byrådet har i budsjettet for 2010 sagt det vil prioritere arbeidet med god informasjon og kommunikasjon mellom innbyggerne og virksomhetene i kommunen. Kommunen er til for innbyggerne og byrådet vil at informasjon skal være lett tilgjengelig for alle grupper og kontinuerlig oppdatert. Kommunens nettsider er den viktigste kanalen i kommunens informasjonsarbeid.

Byrådslederen mener det er nødvendig med en sterkere samordning av Oslo kommunes totale innhold på nett og nettredaktør-funksjoner. Det er også behov for en klargjøring av virksomhetenes nettansvar - og muligheter.

Byrådslederen vil peke på viktigheten av at brukerne møter en enhetlig, felles og gjenkjennbar nettløsning med likt design og god funksjonalitet uavhengig av hvilke nettsteder man søker seg inn fra eller er på kommunens nettsider. Et overordnet mål må være raskest mulig tilgang til informasjon og raskest mulig oppgaveløsning.

En god brukeropplevelse bidrar til effektivisering av kommunen og styrket omdømme. Byrådslederen vil derfor understreke at kommunen må ha en optimal utnyttelse av sitt nettsted i tråd med brukernes forventninger og internettutviklingen i samfunnet for øvrig.

Økonomiske og administrative konsekvenser

Instruksen vil bidra til en bedre utnyttelse og styring av drifts- og utviklingskostnader i publiseringsløsningen for kommunen som helhet, og redusere kostnader for den enkelte virksomhet. Arbeidet med innhold og oppbygging av kommunens nettsider vil bli mer effektivisert, systematisert og helhetlig. Fordi nettbrukeren over tid vil/kan betjene seg selv bedre, vil også kommunens totale ressursbruk på tjenesteinformasjon og saksbehandling kunne gå ned.

Vedtakskompetanse

Byrådet har etter byrådsreglementet § 3-1 4 ledd myndighet til å vedta administrative regelverk som omhandler støttefunksjoner for administrasjonen. Oslo kommunes nettsted er en slik støttefunksjon. Videre vises det til IKT-reglementet, vedtatt av byrådet 14.10 2010 (byrådssak 1099.1/10).

Byrådslederen innstiller til byrådet å fatte følgende vedtak:

1. Byrådssak 1312/97 "Regelverk for kommunens bruk av Internett som elektronisk informasjonskanal" og byrådssak 1096/00 "Felles løsning for web-basert publisering, interaksjon og tjenesteforbidling – oppnevning av systemeier og systemansvarlig instans" oppheves.
2. Kommunens intra- og internettløsning defineres som et fellessystem der Byrådslederens kontor oppnevnes som systemeier. Det vises til IKT-reglementet § 9, tredje ledd, om systemeierskap til fellessystemer og § 10 om systemeiers ansvar og oppgaver.
3. Fra vedtaksdato skal følgende instruks gjelde for organisering, roller og ansvar for nettstedet oslo.kommune.no:

I. Ansvarlig redaktør

Plassering

- Byrådslederens kontor er ansvarlig for aktiviteter og utvikling på konsernnivå og har det overordnede redaksjonsansvaret for Oslo kommunes nettsider. Byrådslederens kontor leder og samordner Oslo kommunes totale nettdesign, innhold på nett og nettredektør-funksjoner, samt sikrer at de til en hver tid gjeldene krav til universell utforming følges.
- Den øverste leder i den enkelte virksomhet er ansvarlig redaktør for virksomhetens nettsider på Inter- og intranett.
- Ansvarlig redaktør skal alltid navngis i kolofonen på virksomhetens nettsider (kolofonen er nettsidens nedre felt, der også virksomhetens postmottak-adresse skal angis).

Oppgaver

1. Sikre at virksomhetens nettsted er etablert innenfor kommunens intra- og internettløsning og at videreutvikling av nettstedet følger de retningslinjer som til en hver tid gjelder for nettkommunikasjon i Oslo kommune.
2. Sørge for at opprettelse av nye nettsteder knyttet til virksomheten skjer innenfor kommunens intra- og internettløsning, med mindre særskilte grunner gjør at etablering utenfor systemet er mest hensiktsmessig.
3. Etablere kvalitetssikringsrutiner for vedlikehold og revidering av virksomhetens nettsted.
4. Ha ansvar for at designet følger de til en hver tid gjeldene maler for Oslo kommunes nettsted og retningslinjer i *Designhåndbok for Oslo kommune*.
5. Ta overordnede avgjørelser om innhold på virksomhetens nettsted.
6. Utpeke nettredektør som har fullmakt til å legge ut, endre eller fjerne informasjon på nettsidene.
7. Utpeke øvrige innholdsleverandører - og produsenter til virksomhetens nettsider.
8. Ha ansvar for å utarbeide en nettstrategi for egen virksomhet med utgangspunkt i Oslo kommunes informasjonspolitikk og regelverk for nett.
9. Sikre at virksomhetens nettredektør får informasjon om, og opplæring i, de til en hver tid gjeldene verktøy knyttet til nettkommunikasjon- og publisering.

10. Føre kontroll i form av nødvendig rettledning, tilsyn og instruks overfor nettredaktør og innholdsleverandører.
11. Til en hver tid sikre at det som publiseres på eget nettsted ikke bryter med norsk lov eller kommunens regelverk for informasjonsteknologi og informasjonssikkerhet.

Det skal særlig legges til grunn et generelt forsiktighetsprinsipp for personopplysninger. Det vises her til offentleglova § 7, ”*Tilgjengeleggjering av dokument på Internett*” samt at det som hovedregel innhentes skriftlig samtykke ved bruk av personopplysninger. Det gjøres også spesielt oppmerksom på gjenbruk av tekst, illustrasjoner, bilder og lignende som ikke er i kommunens eie (opphavsrett).

12. Sørge for at det som publiseres på virksomhetens nettsted er korrekt, oppdatert og etterrettelig.
13. Sikre at all informasjon som legges ut på virksomhetens nettsted er klart formulert, i forståelige setninger og etter gjeldende rettskrivningsregler.

II. Nettredaktør

Plassering

Den i virksomheten som ansvarlig redaktør har gitt fullmakt til å legge ut, endre eller fjerne informasjon på nettsidene.

Oppgaver

1. Løpende vurdere om det som publiseres på virksomhetens nettsider er i tråd med kommunens og virksomhetens retningslinjer for nett samt kommunens informasjonspolitikk.
2. Koordinere aktiviteter knyttet til innhold, oppdatering og videreutvikling av virksomhetens nettsted.
3. Holde seg oppdatert på gjeldene bestemmelser om nettpublisering i Oslo kommune, særlig via nettsiden ”*For nettredaktører*” på Oslo kommunes intranettportal.
4. Ha det operative ansvar for virksomhetens nettsider. Dette innebærer blant annet å:
 - sørge for å benytte riktige og de til en hver tid gjeldene maler på Inter- og intranett
 - sørge for at nettsidene til enhver tid er oppdaterte og relevante med oppgavefokus for brukeren
 - lage hensiktsmessige og brukervennlige navigasjons- og menystrukturer

- være innholdsprodusent i egen virksomhet
- være pådriver for at informasjon legges ut
- vurdere tilrettelegging av informasjon med hensyn til språk og innhold for målgrupper og brukere med særskilte behov
- sørge for at lenker fungerer og at lenketekst gir mening
- fjerne "døde" lenker (som gir 404-feil)
- sjekke om alternativ bildetekst i artikler er fylt inn
- være innholdstipser til kommunens hovedportal
- bruke nettsidene aktivt i forbindelse med større hendelser og kriser som berører virksomheten
- administrere egne nettsider og brukere

III. Innholdsleverandører og –produsenter

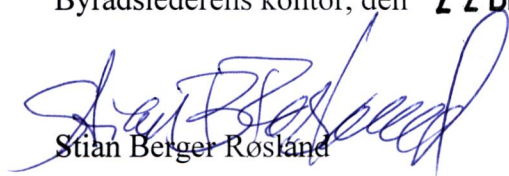
Plassering

Den/de i virksomheten som ansvarlig redaktør har utpekt til å levere/produsere et bestemt faginnhold til virksomhetens nettsider.

Oppgaver

1. Produsere og levere innhold for virksomhetens nettsider fra sitt fagområde til nettredaktør for publisering, eventuelt publisere selv etter fullmakt fra ansvarlig redaktør.
2. Kvalitetssikre og oppdatere det aktuelle innholdet.
4. Byrådslederen gis myndighet til å foreta mindre endringer og utfyllende bestemmelser i Instruks for organisering, roller og ansvar for nettstedet oslo.kommune.no.

Byrådslederens kontor, den **22 DES 2010**



Stian Berger Rosland

Vedlegg tilgjengelig på internett:	Ingen
Vedlegg ikke tilgjengelig på internett:	Ingen