

Ronneby kommuns information och kommunikation

Strategi och policy

Sölve Landén

22 oktober 2002

Antagen av Ronneby kommunfullmäktige § 189/2002

SAMMANFATTNING	4
Ansvar för information, marknadsföring, medborgarservice	4
Internet och digital utveckling	4
Kompetensutveckling	5
Förslag till beslut	5
1. UPPDRAGET	6
2. UTGÅNGSPUNKTER FÖR INFORMATIONSRARBETE	6
2.1 Vision 2010	6
2.2 Särskilda utvecklingsområden	7
3. MÅLGRUPPER	7
3.1 Ronnebybor	7
3.2 Besökare	8
3.3 Företag	8
3.4 Andra organisationer, myndigheter	8
3.5 Massmedier	9
3.6 Egen personal	9
4. KRAV OCH KÄNNETECKEN	9
4.1 Grafisk profil	10
4.2 Bilden av Ronneby	10
4.3 Tjänster på nätet	10
4.4 Anpassade insatser	10
4.5 Intern information och utbildning	11
5. ORGANISATION OCH SAMORDNING	11
5.1 Informationsombud	11
5.2 Informationsenheten	12
5.3 Näringslivsenheten	13
5.4 Fritid, turism, kultur	13
5.5 Mer om samordning	14
Medborgarservice	14
Marknadsföringsgruppen	14
6. ATT SKAPA INNEHÅLL PÅ INTERNET	15

6.1 Allmänna krav och förväntningar	15
E-post	16
6.2 Kommunens publika webbplats	16
Utformning, kännetecken	16
Målgrupper	17
6.3 Intern webb	18
6.4 Kompetensutveckling	19
7 REMISSVAR, REVIDERING	19

Sammanfattning

Vad är kommunal information? Hit räknas t ex *upplysningar om kommunal service* som erbjuds, *regler och bestämmelser* som hushåll eller företagare har att följa eller *intern information* till personalen. En utgångspunkt kan vara den demokratiska, att allmänheten och media ska ha insyn i vad som pågår eller planeras i kommunen. Hit hör också möjligheten till dialog, återkoppling och annan *kommunikation*.

Marknadsföring av kommunen eller av särskilda aktiviteter är ibland det centrala. Ronneby i likhet med andra kommuner vill locka till sig fler företag, boende och besökare.

Ofta avses hur information förmedlas. Är det att ta emot besök, svara i telefon, tillhandahålla trycksaker? Bör kommunen vara passiv och tillbakadragen eller offensiv och synlig?

Det här dokumentet tar upp information ur ett brett perspektiv. Vi försöker vara strategiskt framåtsyftande men samtidigt beskriva en policy som ska gälla i nuet.

Ansvar för information, marknadsföring, medborgarservice

En grundregel bör vara att *varje enskild verksamhet ansvarar för informationsinsatser inom sitt område*. I bakgrunden finns kommunens eller verksamhetens visioner och mål, men också särskilda anvisningar som avser information och informationsarbete.

Informationsenheten ger stöd åt andra verksamheter på informationsområdet. Enheten samordnar och driver på aktiviteter och insatser. Man har en kvalitetssäkrande uppgift för hela kommunen och är samtidigt operativt verksam.

Bilden av Ronneby som lyfts fram i extern marknadsföring ska så långt möjligt vara i linje med utvecklingsområdena som *näringslivsenheten* arbetar med (se dokumentet ”Internationellt attraktiva Ronneby”). Andra som bidrar till kommunens externa marknadsföring är framför allt *turistenheten*, *kulturenheten* och också informationsenheten.

För att skapa bästa förutsättningar för kvalificerad information och kommunikation har ett kontaktnät av *informationsombud* startats. Informationsenheten ska bidra till att kontaktnätet är aktivt och livskraftigt.

Inrättandet av *medborgarservice* pågår, enligt anvisningar i en antagen utredning. Här avses i hög grad kommunikation med personer som i Stadshusets foajé eller på bibliotek söker upplysningar i någon kommunal fråga. Berörda enheter samarbetar med informationsenheten och verksamheternas informationsombud för att medborgarservice ska bli etablerad och välbekant.

Internet och digital utveckling

På senare år har datortekniken och Internet öppnat nya möjligheter. Ronneby har liksom andra kommuner fått fler kanaler för sin information och marknadsföring. Idag använder vi Internet för både interna (Kanal R) och publika ändamål.

Dagens utveckling ska fortsättas målmedvetet. En ambition är att skapa ett informations- och kunskapsamhälle för alla, där olika målgruppers behov utgör utgångspunkten när allt fler kvalificerade nätbaserade tjänster efter hand införs.

Utvecklingen av tjänster som kan effektivisera serviceerbjudanden och rationalisera administrativt arbete kräver särskild planering. För att kunna prioritera bland tänkbara insatser behövs analyser och bedömningar som sträcker sig utöver det här dokumentet.

Med Internet har nya sätt att kommunicera kommit till stånd. Allt fler i samhället kan idag använda e-post för att kontakta sin kommun med frågor, förslag eller uppfattningar. Ronneby kommun bör bejaka initiativ som avser Internetanvändning med demokratiska förtecken.

Frågor om IT-policy, IT-säkerhet och personalens datoranvändning tas upp i särskilda dokument.

Kompetensutveckling

Satsningen på informationsombud, medborgarservice, utvecklingen av Internet för publika och interna ändamål m m kräver särskild kompetens hos berörd personal. Informationsenheten, med stöd i resurserna på Infocenter, får uppgiften att samordna och leda kompetensutveckling på området. Arbetet bör bedrivas i den anda som framgår av dokumentet om eCenter som Kommunfullmäktige antog i början av 2002.

Beslut

Kommunstyrelsen beslutar enligt förslaget att anta denna policy och strategi för Ronneby kommuns information och kommunikation. Av detta följer bl a

- att Ronneby kommun och dess tjänstemän ska ha en öppen, informativ attityd till medborgare, företag, media och andra organisationer liksom internt
- att alla verksamheter ansvarar för sin kommunikation både internt och externt och i olika medier, med informationsombud utsedda och informationen i görligaste mån anpassad för informationssvaga grupper
- att informationsenheten arbetar övergripande med informationsfrågor, backar upp medborgarservice, driver på utvecklingen av webb, bidrar till kompetensutveckling, medverkar till kommunens marknadsföring
- att utvecklingen av kommunens webbplatser skall fortsättas mot fler kvalificerade Internettjänster till både interna och externa användare
- att en verksamhetsövergripande marknadsföringsgrupp, tillsatt av kommundirektören, skall samordna marknadsföring av Ronneby mot målgrupper inom och utanför kommungränserna
- att informationsenheten tar fram en kortversion av detta policy- och strategidokument

1. Uppdraget

Informationschefen har på uppdrag av kommunledningen sammanställt det här förslaget till kommunal strategi och policy för intern och extern information.

Strategi uttrycker en syftning framåt, en strävan mot framtiden. *Policy* är snarare en beskrivning av förhållanden som råder eller förväntas råda idag. Det här dokumentet har inslag av både strategi och policy.

Begreppet *information* motsvarar ofta själva budskapet, medan *kommunikation* mer är processen för att forma budskapet eller att skapa förståelse och dialog.

Dokumentet avser verksamheterna i kommunens förvaltning och till tillämpliga delar de kommunala bolagen. Det avser kommunikation mellan kommunen och personer eller organisationer i omgivningen. Också intern kommunikation omfattas. Medier och kanaler innefattas oberoende av slag och form. Tjänster på nätet berörs framför allt i kapitel 6, men tas också upp tidigare. Frågor om kompetensbehov hos användare lyfts fram särskilt.

Etiska regler för IT-användning tas inte upp här utan i särskilt dokument. På annat håll behandlas också frågor om IT-policy, IT-säkerhet och informationssäkerhet.

2 Utgångspunkter för informationsarbete

Varje verksamhet ansvarar för kommunikation inom sitt område externt och internt.

Kommunikationen ska bidra till att kommunala mål och visioner uppnås. Verksamheterna ska vara öppna för insyn och ha ett informativt förhållningssätt. Metoder och kanaler varierar efter behov, situation och andra omständigheter.

Man ska se till innehåll och målgrupp när metoden bestäms. Alla bör ta hänsyn till att förutsättningarna varierar att ta till sig information. Muntliga kontakter föredras ibland, tryckta medier är bäst vid andra tillfällen. Informationstekniken med webb och e-post har öppnat nya möjligheter på senare år.

Informations- och kommunikationsinsatser har stor betydelse för hur kommunen upplevs utifrån men också internt. Ett allmänt krav är att alla verksamheter ska vara professionella i sitt informationsarbete.

Ibland kan särskild omvärldsbevakning behövas. På det sättet kan vi få del av Ronnebybilden som andra ser den, samtidigt som vi får uppslag till hur den egna verksamheten kan förnyas i framtiden.

2.1 Vision 2010

Kommunfullmäktige i Ronneby har formulerat en vision som verksamheterna ska arbeta för att förverkliga. Visionen ska finnas i åtanke också vid informationsarbete.

- Ronneby är en attraktiv kommun speciellt för barnfamiljer. Barn och ungdomars behov av en trygg uppväxtmiljö och utvecklingsmöjligheter är väl tillgodosedda.
- Ronneby kommun erbjuder attraktiva boendemiljöer för alla. Välutvecklade kommunikationer ger bl.a. goda pendlingsmöjligheter.
- Ronneby kommun präglas av social och etnisk integration samt demokrati och jämlikhet.

- Ronneby kommun har en välutvecklad och ändamålsenlig infrastruktur. Den har en tydlig miljöprofilering och ingår också i en större regional helhet.
- Ronneby kommun är ett kunskapsamhälle. Näringslivet inkl turism är fortsatt framgångsrikt och kännetecknas av mångfald, kvalitet och spetskompetens. Den goda ekonomiska utvecklingen präglas också av begreppet ekologisk hållbarhet.
- Hela kommunen utvecklas och servicen är god i våra olika kommundelar.
- Vi är ca 30 000 invånare i kommunen.

Visionen behöver kommuniceras för att så många som möjligt ska kunna bli delaktiga och bidra till att den uppfylls. När många fått en bild av visionen förbättras utsikterna att nå framgång, dvs att visionen ska uppfyllas.

2.2 Särskilda utvecklingsområden

För att stärka konkurrenskraften och uppmärksamheten som riktas mot Ronneby, också internationellt, bestämde Kommunfullmäktige hösten 2001 att lyfta fram tre särskilda utvecklingsområden eller ”landmärken”. Brunnspark Ronneby, TeknikRonneby och SoftRonneby heter utvecklingsområdena i detta dokument, ”Internationellt attraktiva Ronneby”. Utvecklingsområdena ska ingå i den fortsatta profileringen av Ronneby under de närmaste åren.

3. Målgrupper

Kommunikation som kommunens verksamheter genomför, på egen hand eller i samarbete, har varierande målgrupper.

- Ronnebybor i olika roller
- Tillfälliga besökare, turister
- Företag och företagare
- Andra organisationer, myndigheter
- Massmedia
- Egen personal

3.1 Ronnebybor

Medborgare kan delas in i kategorier efter roller:

- Personer som är brukare av kommunala tjänster (inriktning på service)
- Personer som i egenskap av skattebetalare eller väljare vill ha insyn, inflytande eller delaktighet (inriktning på demokrati)¹
- Personer som konsumerar upplevelser på hemmaplan i den egna kommunen eller är ”ambassadörer” för Ronneby på annat håll

¹ Hit hör t ex insatser för att öka insynen i beslutsprocessen och skapa dialog med beslutsfattare. Massmedia har en viktig uppgift att fylla i denna process, men den kommunala förvaltningen tillsammans med politikerna kan också ta initiativ.

Kommunikationen behöver inte avse enskild person utan kan ofta vara ett utbyte med grupper. Exempel är nyinflyttade, gymnasieungdomar, boende i ett samhälle.

Alla verksamheter kommunicerar dagligen med medborgare inom ramen för sina respektive ansvarsområden. För att underlätta medborgarnas kontakter med kommunen tas med början 2002 särskilda initiativ på folkbibliotek och i foajén på Stadshuset. Hit ska enskilda kunna vända sig för att få svar på frågor eller lotsas vidare till personer som vet mer. Denna ”medborgarservice” beskrivs i en särskild utredning som Kommunfullmäktige antog hösten 2001².

3.2 Besökare

Insatser behövs för att få hit besökare från andra håll i landet och också från utlandet. Turistenheten, som ingår i fritidsverksamheten, svarar framför allt för denna marknadsföring. Man sprider på olika sätt kännedom om aktiviteter, evenemang och service. Också många Ronnebybor har intresse av informationen. Se även 5.4.

Fler kommunala verksamheter än turistenheten bidrar till besökarnas förväntningar på och upplevelser av Ronneby. Exempel är parkenheten, kulturenheten och informationsenheten.

Bilden av Ronneby och vad besökare möter bör stämma överens så bra som möjligt. Då infrias förväntningarna och besökarna sänder positiva signaler om Ronneby vidare till andra, som i sin tur kan välja att komma hit.

3.3 Företag

Näringslivspolitikerna i Ronneby kommun syftar till att skapa goda förutsättningar att lokalisera, driva och nystarta företag i kommunen. Man medverkar också till insatser för att stimulera folk att flytta hit. I både fallen behövs olika former av kommunikation och marknadsföring. Målgrupper är framför allt

- befintliga företag
- företag som överväger att etablera sig i Ronneby
- personer som överväger att starta företag, potentiella investerare
- personer som överväger att bosätta sig i Ronneby

Näringslivsenheten är den kommunala verksamhet som har särskilt fokus på detta, se 5.3. Också AB Ronneby Industrifastigheter ABRI är i hög grad verksam med sådana frågor.

Fler kommunala verksamheter än näringslivsenheten har återkommande kontakt med lokala företag i Ronneby. Kommunen köper varor av företagen, utövar myndighet, tillhandahåller service. Samtidigt behöver företagen service och tjänster från kommunen. Relevant information behövs som sprider kännedom om tjänsterna och underlättar samspelet.

3.4 Andra organisationer, myndigheter

Kommunen är beroende av dialog med fler organisationer i omvärlden än från näringslivet. På nära håll finns Blekinge Tekniska Högskola som är viktig för hur Ronneby och Blekinge

² Finns på Kanal R

uppfattas inom och utanför landet. Samtidigt bidrar BTH till hur kommunens långsiktiga visioner och mål kan uppfyllas.

Kommuner i länet är viktiga partners för samarbete. Under 1998-2002 har Ronneby och Karlskrona kommuner medverkat i Alliansen Tjänster utan Gränser. Syftet har varit att i samspel med kommersiella aktörer (FöreningsSparbanken, Telia, Ericsson) undersöka former för utveckling av service och tjänster i informationssamhället.

Till kommunens kontaktnät hör städer i Sverige och utomlands engagerade i frågor om informationssamhällets utformning.

I samband med medborgarservice, se 5.5, behövs goda kontakter med t ex Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Skattemyndigheten.

3.5 Massmedier

Massmedierna är informationskanal, opinionsbildare och granskare. Varje verksamhet ansvarar för sina kontakter med massmedia. Medierna ska förse med *sakliga uppgifter i öppen atmosfär* för att kunna förmedla en rättvisande bild av Ronneby vidare.

Information av intresse för massmedia, t ex pressmeddelanden, ska publiceras på kommunens webbplats. Verksamheterna bör underrätta informationsenheten om presskonferenser och andra betydelsefulla kontakter med massmedia.

All personal har rätt att uttala sig för massmedia. Efterforskning av anställdas kontakter med medierna får inte förekomma.

Enskild anställd är inte skyldig att själv besvara en av massmedia ställd fråga, utan kan hänvisa till verksamhetschef eller utsett informationsombud.

Det är önskvärt att anställda är väl underrättade om massmediers arbetsätt och uppgifter.

Särskilda regler för kontakter med massmedia gäller vid inträffad krishändelse eller katastrof.

3.6 Egen personal

Väl informerad personal är en tillgång för kommunen och en förutsättning för god kommunikation med intressenterna i omgivningen. Medarbetarna ska ges möjlighet att känna till kommunens visioner och mål, tjänster och service också utöver den egna verksamhetens ansvarsområde. Se också 4.5.

4. Krav och kännetecken

I författningar som Kommunallagen, Plan- och Bygglagen, Socialtjänstlagen och Personuppgiftslagen ställer lagstiftaren krav på kommunens kommunikation. Offentlighetsprincipen och Tryckfrihetsförordningen ger ytterligare förutsättningar.

Generellt sett ska kommunens kommunikation, både externt och internt och oberoende av målgrupp, kännetecknas av

- *öppenhet, lyhördhet, snabbhet* (mot Ronnebybor, besökare, företag, massmedia, även internt i den egna organisationen)
- *förtroende* (all information ska vara sann, saklig och pålitlig)

- *utveckling* (tjänster och service ska följas upp, anpassas och förnyas för att möta behoven)

Information ska genomgående vara professionellt utformad, i alla medier.

Kommunikationsplaner som tar hänsyn till kommunens visioner och mål bör formuleras inför större satsningar på informationsområdet. I dessa anges mål, aktuella målgrupper, strategier och tidplan, åtgärder m m.

4.1 Grafisk profil

Den grafiska profilen för kommunen ska ses över med jämna mellanrum. Grundregeln är att det alltid tydligt framgå när kommunen är avsändare eller upphovsman. Det sker normalt genom att kommunens logotyp används.

Profilen bör innehålla anvisningar för olika förekommande medier, inte enbart trycksaker. Informationsenheten ansvarar för uppdatering och förnyelse av den grafiska profilen.

4.2 Bilden av Ronneby

Det är önskvärt att en *övergripande bild av Ronneby* finns att förmedla. Denna bild bör kännas igen även om målgrupperna och därmed budskapet varierar. En bild av Ronneby baserad på särskilda utvecklingsområden (landmärken) sätts särskilt i fokus.

Ett av landmärkena, Soft Ronneby, är inriktat på informationsbehandling och IT. Kommunen kan bidra till lyskraften genom mer tjänster på nätet, nätbaserat lärande m m. Ytterligare uppmärksamhet skaffar man sig bl a i de internationella organisationerna TeleCities och Global Cities Dialogue där kommunen är aktiv medlem.

Blekinge Tekniska högskola är viktig för bland annat utvecklingsområdet Soft Ronneby. Kommunen bör ha goda och nära relationer med högskolan för att skapa ömsesidig förståelse om inriktningar, kompetenser och visioner.

Andra bilder av Ronneby kan också behöva lyftas fram. Vision 2010 ger viktig ledning. Konkreta insatser kan t ex behövas som presenterar skol- eller boendemöjligheter i Ronneby.

Ibland vill Ronnebybilden locka till besök. Här engagerar sig främst turistbyrån och även kulturverksamheten. Annan information vänder sig framför allt till dem som bor här eller just flyttat hit. Det kan då handla om att upplysa om befintlig kommunal service.

4.3 Tjänster på nätet

Ronneby kommun ska erbjuda en *kvalificerad webbplats* för olika målgrupper. Det sker som en gemensam portal för kommunens samlade kommunikation av service, turism, näringsliv, politik. Här ska det lokala utbudet av service och tjänster kunna överblickas. Det bör finnas möjlighet till dialog och insyn i beslutsprocesser. Interaktiva tjänster ska införas efter hand. I kapitel 6 kommer vi närmare in på Internet och dess användning.

4.4 Anpassade insatser

Informationsinsatser ska anpassas till behov hos användargrupper som har lässvårigheter, är synskadade, lässvaga, icke-svensktalande eller icke-datorvana. Man kan eftersträva

informationsinsatser som når ut till alla, eller också skapa varianter med särskilda anpassningar för olika målgrupper.

4.5 Intern information och utbildning

Den interna informationen ska underlätta möjligheten att göra ett bra arbete och stimulera kontakter mellan människor i den kommunala organisationen.

Varje verksamhetschef svarar för att den interna kommunikationen med personalen fungerar effektivt och snabbt. Information av gemensamt intresse för flera verksamheter kan förmedlas av personalenheten eller informationsenheten. En *personaltidning* ska ges ut regelbundet och distribueras i både tryckt och digital form. Informationsenheten har ansvaret.

För personal och politiker ska det finnas en särskild webbportal, ett *intranät*, där information och tjänster av internt intresse lyfts fram. Kanal R är namnet på denna gemensamma kontaktyta. I princip all information som avser personal ska göras åtkomligt den vägen. Också verksamhetssystem som har webbgränssnitt ska kunna nås. Från Kanal R kommer man vidare till publikt tillgängliga webbsidor, kommunens såväl som andras.

Det är angeläget att personalen kan nå Kanal R oberoende av vilket internt nätverk man använder.

För att uppfylla ambitionerna och öppna för utveckling och förnyelse av information m m behövs *utbildningar* som anpassas till personalgruppernas behov. Informationsenheten har en särskild uppgift att fylla på detta område.

På sikt bör information i pappersform inte längre massutskickas till personalen. Nätbaserade lösningar förväntas efter hand bli dominerande.

5 Organisation och samordning

5.1 Informationsombud³

Varje verksamhet ska ha minst ett informationsombud som rapporterar till verksamhetschefen eller till andra utsedda personer.

Informationsombuden ingår i ett kontaktnät som informationsenheten aktiverar, håller ihop och utvecklar. Hit hör att organisera lämpligt utformad utbildning (t ex om lättläst och mediekunskap).

Informationsombudet har till uppgift att

- vara kontaktperson för verksamheten i informations- och kommunikationsfrågor
- stödja att verksamheten lever upp till kommunala visioner, mål, strategier och program av betydelse på området
- medverka till genomförandet av verksamhetens informations- och kommunikationsinsatser

³ Utredningen om medborgarservice beslöt att informationsansvariga skulle utses. Vid senare diskussioner med personer som utsetts och också med deras verksamhetschefer föreslogs att begreppet ”informationsombud” ska användas i stället. Därmed undviks risken till missuppfattning om vem som har det egentliga ansvaret för verksamheten totalt sett.

- ha uppsikt över verksamhetens användning av kommunens publika och interna webbplatser och bidra till att innehållet och användningen efter hand förnyas
- bidra till god medborgarservice, dvs vara verksamhetens förmedlande länk till informationsförmedlare på andra håll (främst på bibliotek och i Stadshusets reception, förutom hos informationsenheten)
- vara uppmärksam på verksamhetens behov av utbildning och kompetensutveckling på informations- och kommunikationsområdet
- inom verksamheten lyfta fram kommunens grafiska profil och andra policys som gäller
- vara öppen för utvärdering och uppföljning av verksamhetens insatser, framför allt på informationsområdet

5.2 Informationsenheten

Informationsenheten sorterar under Kommunstyrelsen och leds av informationschefen. Enheten arbetar med kommunal information och kommunikation, men också med kunskapsförmedling. Man har både strategiska och operativa uppgifter.

- Verkar för att Ronneby kommuns informations- och kommunikationsstrategi, grafiska profil m m tillämpas i hela den kommunala organisationen och utvecklas vidare.
- Bidrar på olika sätt till Ronnebys utveckling mot informations- och kunskapssamhälle.
- Ger råd, anvisningar och praktiskt stöd på informationsområdet till övriga verksamheter, dvs är internkonsult som bistår andra i den kommunala organisationen.
- Organiserar, samordnar och stödjer ett kontaktnät av informationsombud vid verksamheterna. Är delaktig i utvecklingen av medborgarservice i kommunen.
- Är informationsresurs för kommunledningen och kommunledningskontoret i både rådgivande och praktiska sammanhang. Initierar nya informationsinsatser av övergripande karaktär. Tar fram rapporter och utredningar på området. Medverkar till kommunens marknadsföring.
- Ingår genom informationschefen i ledningsgruppen som kallas in vid kris eller katastrof. (Se Informationsplan för krissituationer, ett särskilt dokument.)
- Har övergripande ansvar för kommunens publika webbplats, inklusive arbete med praktisk webbdesign. Driver på utvecklingen av nätbaserade tjänster som har strategisk betydelse eller omfattar flera verksamheter.
- Har övergripande ansvar för kommunens intranät och driver på dess utveckling. Svarar för personalinformation (tidning) i tryckt form och på nätet.
- Är representerad på Stadshuset men också i Infocenter på Soft Center. Driver där IT-verkstäder och multimedialabb i samarbete med högskolebiblioteket, utbildar kommunal personal i informationsfrågor, bidrar till nätbaserat lärande m m.
- Är med och ger Ronneby uppmärksamhet, även internationellt, med fokus på utvecklingen av informationssamhället.

5.3 Näringslivsenheten

Näringslivsenheten driver på insatser som ska utveckla Ronnebys attraktivitet som *etablerings- och bosättningsort*. Man engagerar sig i marknadsföring av Ronneby som en intressant plats att flytta till, både för företag och enskilda.

Näringslivsenheten är kommunens naturliga ingång för företag som söker kontakt med kommunen.

Näringslivsenhetens webbsidor är viktiga för bilden av Ronneby som förmedlas. ”Näringsliv” är ett av de fem huvudalternativen man kan välja på kommunens webbplats. Det är angeläget att innehållet är konkurrenskraftigt utformat och i takt med tiden.

I dokumentet *Internationellt attraktiva Ronneby*, se 2.2, nämns ett övergripande handlingsprogram med fokus på näringslivsfrågor. Perspektivet är femårigt. Målet är att ”Ronneby år 2005 ska vara en internationellt attraktiv kommun för företag, forskning och utveckling”. Under våren 2002 initierar näringslivschefen en grupp av personer från kommunen, näringslivet och högskolan som engagera sig i frågor om hur ambitionerna ska uppfyllas i framtiden.

Omvärldsbevakning som näringslivsenheten svarar för, nationellt och internationellt, utför näringslivsenheten både på egen hand och i samspel med andra verksamheter. Samarbetspartners kan vara Soft Center International, BTH, kommunens informationsenhet m fl. En avsikt är att öppna för långsiktiga utvecklingsprojekt som delfinansieras externt av t ex EU.

Inom kommunkoncernen samarbetar näringslivsenheten i hög grad med AB Ronneby Industrifastigheter.

5.4 Fritid, turism, kultur

Fritids- och turistverksamheterna medverkar till marknadsföringen av Ronneby och aktiviteter som äger rum här.

Turistbyrån är i hög grad engagerad. Vissa arrangemang är man själv med och driver. Målgrupper är tillfälliga besökare men också Ronnebybor. Insatserna sker som annonser, broschyrer eller andra trycksaker, på mässor eller på andra sätt som bedöms lämpliga.

På Internet lägger turistbyrån fortlöpande ut tips på evenemang och aktiviteter. Stugförmedling över nätet är en annan service.

”Turist i Ronneby” är ett av de fem huvudalternativen som för närvarande kan väljas på kommunens webbplats. Det är angeläget att sidorna som avser turism är konkurrenskraftigt utformade och i fas med tiden. Interaktiva tjänster bör eftersträvas framför allt på boplningsområdet.

Turistenheten samarbetar och kommunicerar med det lokala näringslivet i turistfrågor.

Kulturverksamheten bedriver och marknadsför aktiviteter vid Kulturcentrum och på Stadsbiblioteket men också på lokala museer m m. Målgrupper är både Ronnebybor och tillfälliga besökare.

Kulturpedagogiskt centrum och Musikskolan finns i angränsande lokaler. Båda behöver på olika sätt ge publicitet åt verksamheterna för att nå sina målgrupper.

Stadsbiblioteket och biblioteksfilialerna är i hög grad engagerad i utvecklingen av medborgarservice, se nedan.

En särskild form av kommunikation kan Stadsbiblioteket erbjuda i form av videokonferenser. Hit kan grupper av enskilda komma för att med hjälp av telebildteknik följa föreläsningar på distans eller delta i nätsamtal. På Infocenter finns ytterligare resurser av det här slaget som kommunens informationsenhet har tillgång till. Även andra kommunala verksamheter har möjlighet att använda dessa resurser.

Under mer än tio års tid har Stadsbiblioteket regelbundet publicerat information om Ronneby på kassettband som distribuerats till synskadade. Diskussioner pågår under 2002 om att lägga över ansvaret på informationsenheten.

5.5 Mer om samordning

Inom områdena information, kommunikation, marknadsföring, service och tjänster på nätet, kompetensutveckling m m finns stora behov av att samverka över verksamhetsgränserna i kommunen. Informationsenhetens roll i sådan samverkan har nämnts tidigare. I tekniska sammanhang bidrar *IT-enheten* till att lösningarna blir gemensamma där det är önskvärt.

Över tiden kan nya former för samarbete och kompetensutbyte komma till stånd. Utöver i grupperna som nämns i det här kapitlet aktualiseras informationsfrågor i t ex arbetsgruppen för översiktsplanering liksom i olika chefsgrupper.

Medborgarservice

Ett viktigt område för samordning är medborgarservice, i den form som Kommunfullmäktige beslutade hösten 2001. *Kommunens bibliotek* och *Stadshusets reception* har särskilt ansvar. Där ska personalen kunna svara på medborgares frågor om kommunal verksamhet, eller annars förmedla frågan vidare till rätt specialist. Nya webbtjänster kan behöva utvecklas för att underlätta rollen som mellanhand.

Informationsombuden i de olika verksamheterna förväntas backa upp frontpersonalen. Informationsenheten ska driva på utvecklingsprocessen, samordna insatser och erbjuda kompetensutveckling för berörda anställda.

Marknadsföringsgruppen

Som framgått medverkar flera kommunala verksamheter på olika sätt till kommunens marknadsföring. En marknadsföringsgrupp behöver finnas där berörda verksamheter orienterar varandra om aktuella frågor på området. I detta forum tar man upp ärenden som har gemensamt intresse eller strategisk betydelse.

Marknadsföringsgruppen tillsätts av kommundirektören. Gruppen skall vara verksamhetsövergripande. Personer som ingår i gruppen kan vara näringslivschef, turistchef, informationschef, kulturchef, personalchef. Beroende på vilka marknadsföringsärenden som behöver diskuteras kan också andra personer och verksamheter medverka. Representanter för andra organisationer, t ex Blekinge Tekniska Högskola eller Soft Center International, kan bjudas in.

6. Att skapa innehåll på Internet

Internet har genom webbtekniken öppnat nya möjligheter till kommunikation mellan kommunen och olika målgrupper. Internet är ingen statisk lösning, utan öppnar för förnyelse över tiden, i takt med att tekniken utvecklas och efterfrågan växer eller förändras.

Detta avsnitt handlar framför allt om webb; för publika men också interna ändamål. Till Internet räknas även e-post, chat ("samtala" på nätet), Internettelefonti, olika tillämpningar inom e-Lärande m m.

Förutom vissa detaljkrav är avsnittet övergripande till sin karaktär. Mer omfattande analys och planering behövs som underlag för beslut om praktiska och strategiska insatser på IT-området. Sådana "e-strategier" bör lyfta fram hur arbetsflöden och interna system kan förnyas för att effektivisera rutiner och underlätta för den enskilde att få god service.

6.1 Allmänna krav och förväntningar

Ronneby profilerade sig på 90-talet som en plats där informationssamhället utvecklades på intressant sätt. Kommunen försökte målmedvetet göra många invånare delaktiga. Tillämpningar på IT-området lyftes fram inte på tekniska meriter utan som hjälpmedel åt användare med vardagliga önskemål. Uppmärksamheten som följde gav lyskraft och internationell attraktivitet kring namnet Ronneby⁴.

Det är angeläget att kommunen också i fortsättningen har kvalificerade webbtjänster att erbjuda. Kvaliteten ska generellt vara hög. Officiella kvalitetskriterier, som Toppledarforums, ska vara uppfyllda.

Informationsenheten svarar för den övergripande strukturen av webbplatsen, organiserar för navigering och sökning, skapar layouten i stort. Man genomför också utbildning på området framför allt på Infocenter.

I samspel med berörda verksamheter och i hög grad IT-enheten ska informationsenheten stödja förnyelse av kommunens webbtjänster. Här kan innefattas satsningar av övergripande slag som kommunledningen efterfrågar. Till informationsenhetens uppdrag hör att föreslå underhållsverktyg, databaser m m i syfte att effektivisera innehållet på och användningen av webbplatsen.

Utvecklingen bör gå mot fler *tjänster*⁵ på webb. Vissa tjänster kan bidra till att effektivisera rutiner och förnya arbetsprocesser i kommunen. Där det kan motiveras bör webb knytas samman med verksamhetssystem. Syftet är att skapa underlag för "24-timmarsservice".

Webb ska samtidigt användas för att öka insynen i verksamheterna. Medborgarna bör ges förutsättningar att kommunicera med kommunala tjänstemän och politiker. Kommunen bör vara öppen för att testa nya, demokratiskt motiverade nättjänster.

⁴ Inom ramen för 2003-projektet investerades i fibernätverk och skapades intressanta IT-lösningar på bl a bibliotek och skolor. Kulturrådet, KK-stiftelsen, EU m fl bidrog till finansieringen. Kontaktnätet växte genom kommunens medverkan i de internationella projekten ATTACH och EQUAL som båda avsåg "smart" webbanvändning. DIALOGUE var ett EU-projekt med utländska partners som syftade till att överbygga klyftor som riskerar att uppstå i informationssamhället.

⁵ Bibliotekskatalogen på webb, med möjlighet att gå in på sig själv som låntagare, är ett exempel, Open Library /Bokväljaren ett annat. Möjligheten att betala sin barnomsorgsräkning över Internet är ett genomfört utvecklingssteg. För sådan e-fakturering används inte den kommunala webbplatsen, men väl bankernas.

Närmare detaljer om framtida prioriteringar m m omfattas inte här. För det behövs särskild planering.

Den fortsatta utvecklingen av kommunens webbtjänster förutsätter att enskilda verksamheter är aktiva och gärna pådrivande.

E-post

Kommunens policy för hantering av e-post framgår av särskilt dokument som Kommunfullmäktige antagit⁶. Generellt gäller att e-post ska behandlas på samma sätt som pappersförsändelser och alltså kunna posthanteras och diarieföras. Frågor som ställs via e-post ska besvaras snarast möjligt.

All personal och alla politiker i nämnder och styrelser ska efter hand få tillgång till och kunna nås med e-post. Syftet är att underlätta informationsspridning och kommunikation både internt och externt.

6.2 Kommunens publika webbplats

En undersökning från slutet av 2000⁷ visade att var fjärde Internetanvändare i landet använt sin kommuns publika webbplats under den senaste månaden.

Med publik webb menas www.ronneby.se och webbsidor i anslutning. Webbplatser som www.ronnebyhus.se och www.utb.ronneby.se är underadresser (subdomäner) till huvudadressen.

Ronnebys webbplats hade i januari 2002 närmare 2000 besökare per dag i genomsnitt⁸ (exklusive besöken på www.utb.ronneby.se som ligger på annan server).

Utformning, kännetecken

Nuvarande design och struktur av kommunens webbplats skapades under 2001. Med vissa mellanrum kommer övergripande förändringar att behöva göras också i fortsättningen.⁹

- *Service A-Ö* på publika webbplatsen är en omfattande förteckning över länkade nyckelord som leder vidare till framför allt kommunal service. Denna lista ska vara omfattande. Varje verksamhet ser till att lämpliga nyckelord finns med i listan med koppling till aktuell information.
- *Kommunens blanketter* ska finnas att hämta i digital form på webb. Blanketterna ska vara enhetligt utformade enligt grafiska profilregler och fylla kraven på kvalitet också i andra avseenden. I ett längre perspektiv kan blanketter komma att ersättas med andra tjänster som är mer interaktiva.

⁶ Se Kanal R.

⁷ Webbarometern nov 2000.

⁸ I januari 2002 besöktes webbplatsen under måndagar-fredagar vid 2250 tillfällen och under veckoslut vid 975 tillfällen per dag i genomsnitt. Flertalet eller 75 % besökte webbplatsen vid endast ett tillfälle. Anrop gjordes från totalt 15 länder.

⁹ Här anges vissa anvisningar för webbpublicering av särskilda dokument och uppgifter. Listan behöver förändras och byggas på efter hand. Också sättet att publicera uppgifter behöver utvecklas. Idag förmedlar ofta enskilda verksamheter underlag till informationsenheten, som sköter publiceringen på webb. Det är önskvärt att publicering sker allt mer från källan.

- Alla *pressmeddelanden* ska publiceras på kommunens webbplats. De ska finnas tillgängliga på en gemensam adress även om en enskild verksamhet också lägger ut dem på egna sidor.
- *Uppgifter om utvecklingsprojekt* som kommunala verksamheter driver eller är delaktig i ska läggas ut på webb. Uppgifterna ska finnas tillgängliga på en gemensam webbadress även om en verksamhet också lägger ut dem på egna sidor.
- Alla verksamheter som sorterar under nämnd eller styrelse ska publicera sina *protokoll* på webb. Undantag kräver särskild anmälan till och godkännande av Kommunstyrelsen. Efter hand ska också bilagor och annat beslutsunderlag kunna hämtas. Det är önskvärt att bakgrund och underlag publiceras redan innan slutligt beslut har fattats.
- *Rapporter och utredningar* som är allmänna handlingar ska genomgående publiceras på webb.
- Nya *detaljplaner* bör publiceras på webb inför beslut. Också andra planer läggs ut. Allmänheten kan ges möjlighet att skicka in synpunkter on-line. Beslutade planer ska ligga ute på nätet, lämpligt presenterade.
- *Anbudsförfrågningar* ska läggas ut på webb.
- *Kommunens platsannonser* publiceras på publika webb eller, om enbart internannonsering, på intranätet.
- *Kommunens författningssamling* ska finnas utlagd på webb.
- Näringslivsenheten ansvarar för information om *lokala företag* på webb.
- *E-postuppgifter* om kommunala tjänstemän och politiker ska hållas aktuella.
- Fritidskontorets *föreningsregister* läggs ut på webb. Det är önskvärt att uppgifter publiceras på nätet om bokning av fritidslokaler.
- På Kanal R skapas en tjänst för *intern bokning av fordon, lokaler* m m.
- *Personalinformation* som sprids i tryckt form ska normalt sett också finnas på Kanal R.
- Uppgifter om *konferenser som genomförs i Ronneby* ska i görligaste mån presenteras på kommunens webb.

Ronneby kommuns webbplats är en portal som lyfter fram också annat än den kommunala verksamheten. Användaren ska här kunna *nå information och tjänster för andra intressenter i kommunen*. Det innebär i praktiken att kommunens webbplats innehåller länkar till lokala företag, föreningar m m.

Frågan har ibland ställts från både föreningar och enskilda om man kan få lägga sina webbsidor på kommunens server. Svaret är nej, kommunen har inget lokalt webbhotell. Vi ska inte konkurrera med kommersiella aktörer och har inte heller resurserna för supporten eller teknikstödet som krävs. Särskilda motiv och särskilt godkännande måste till om utomstående intressent ska få använda kommunens webbserver på det sättet.

Målgrupper

Målgrupper för kommunens publika webb är i huvudsak samma som för de kommunala informationsinsatserna i övrigt.

- Ronnebybor
- Besökare

- Näringslivet

Ronnebybor

De flesta kommunala webbplatser, inklusive Ronnebys, vänder sig till kommuninvånare framför allt som *brukare* av t ex skola, omsorg, annan service. Det handlar om vilken service som erbjuds och hur den kan utnyttjas, och också om vilka rättigheter man har.

När information och tjänster ska byggas ut på webb bör man söka dialog med användare och användargrupper.

Webbplatserna ska i görligaste mån anpassas till att möta behoven hos personer med speciella behov på grund av att de har svårt att läsa, är synskadade eller har annat handikapp. Andra som särskilt bör tas hänsyn till är icke-svensktalande invånare.

På bl a bibliotek ska finnas utrustning att använda för dem som inte själva har Internetkopplad dator hemma. Kortkurser för allmänheten om webbanvändning kan med fördel genomföras.

Besökare, näringsliv

Webbtjänster för besökare och näringslivet har ofta karaktär av marknadsföring. Man vänder sig till personer och företag på andra platser i Sverige eller utomlands. Syftet är att skapa ett intresse för Ronneby, bidra till lyskraft.

Målgrupperna för denna typ av information kan också finnas här på platsen, både som Ronnebybor eller lokala, redan etablerade företag.

Det är nödvändigt att webbsidor avsedda för besökare och näringsliv finns översatta till de utländska språk som är lämpliga.

På plats i Ronneby, på bibliotek och i turistbyrån, bör besökare erbjudas möjlighet att använda Internetkopplade datorer.

6.3 Intern webb

Intranätet *Kanal R* ska anpassas till behoven hos anställd personal. Detta ställer krav på innehåll, struktur och design av intranätet. Bland annat ska dokumentation som behövs i arbetet lätt kunna nås. Kanal R är också ämnad för lokala politiker.

Informationsenheten har det övergripande ansvaret för utformningen av intranätet. Avsikten är att enskilda verksamheter själva ska lägga ut allt mer av innehållet.

Tjänster och verksamhetssystem som är avsedda för interna ändamål ska om möjligt efter hand förses med webbgränssnitt och kunna nås via Kanal R¹⁰. Detta gäller i synnerhet när systemen har bred intern användning och inte är specifikt avsedda för en enskild verksamhet.

Kanal R länkas ihop med den publika webbplatsen. Man ska från intranätet behändigt kunna nå sidor som finns tillgängliga på ”globala” Internet. (Däremot kan man från publika webb inte nå in i Kanal R.)

All personal och alla politiker i nämnderna ska efter hand få tillgång till Kanal R. Syftet är att underlätta informationsspridning och kommunikation. Servern för Kanal R finns emellertid bakom kommunens brandvägg. Av säkerhetsskäl når man för närvarande tjänsten enbart över

¹⁰ GroupWise, DevisX, FMS och Vakans kan nås via Kanal R idag.

kommunens administrativa nät men inte utbildningsnätet. Det är emellertid angeläget att skolans personal får samma möjligheter som t ex handläggare på Stadshuset. IT-enheten ansvarar för att en lösning ska komma till stånd.

6.4 Kompetensutveckling

För att personal ute i verksamheterna ska kunna producera innehåll till publik webb och Kanal R behövs utbildning. Det handlar i allmänhet inte om att vara specialist på att bygga webbsidor utan snarare att använda särskilt anpassade verktyg och programvaror. Uppdraget kan vara att förändra uppgifter vid behov, kanske genom att underhålla innehåll i databaser.

Informationsenheten ska med stöd i resurser på Infocenter bidra till den kompetensutveckling hos berörd personal som erfordras. Det är inte minst viktigt att skapa aktivt intresse för Internet och dess framtida utveckling i syfte att göra många delaktiga och engagerade i förnyelse- och underhållsarbetet.

7 Remissvar, revidering

Ett förslag med i huvudsak det här dokumentets innehåll sände Kommunstyrelsen under våren och försommaren 2002 på remiss till de kommunala nämnderna och bolagen. Tio remissvar lämnades in. Alla biföll förslaget. I sex fall framfördes önskemål om justeringar som på flera punkter har beaktats.

Någon kommentar avsåg ett annat, separat dokument som avser policy för personalens dator- och Internetanvändning.

Miljö- och hälsoskyddsnämnden meddelade i sitt yttrande till Kommunstyrelsen att man ”anser det olämpligt med hänsyn till personuppgiftslagen att lägga ut miljö- och hälsoskyddsnämndens allmänna handlingar, utredningar och protokoll på nätet, eftersom nämnden fattar många negativa beslut m m som är kopplade till enskilda personer. Det är alltför tidskrävande att sortera ut och redigera dessa så att de uppfyller kraven i personuppgiftslagen.”

Detta dokumentets aktualitet ska bevakas av informationsenheten. Förslag till förändring och förnyelse ska framföras till Kommunstyrelsen för godkännande.

Informationsenheten tar fram en kortfattad version av policydokumentet som är lätt att förstå och tillämpa i hela organisationen.
