

A
B
C
D
E

Renhållningsförvaltningen
I N F O R M A T I O N

Handläggare: Erica Olsson
Tfn: 08 - 508 465 56

Renhållningsnämnden

Rapport ny hemsida

Förslag till beslut

1. Förvaltningens rapport godkänns.

Johan Castwall
Förvaltningsdirektör

Erica Olsson
Informationsansvarig

Bakgrund

I enlighet med beslut i Kommunfullmäktige ska stadens förvaltningar inte ha egna hemsidor utan all webbaserad information ska samlas på stadens portal – www.stockholm.se. Detta för att på bästa sätt tillgängliggöra information om stadens service och verksamheter för medborgarna. Successivt har stadens förvaltningar flyttat över sin webbinformation till stockholm.se. Med start i augusti 2003 har Renhållningsförvaltningen ingått i fas IV av detta projekt. Förvaltningens och nämndens nya webbinformation lanserades den 17 mars. Man når vår nya webbplats direkt genom adressen www.stockholm.se/avfall. Här följer en rapport om hur den nya informationen har lagts upp.

Den gamla hemsidan

Förvaltningens förra hemsida var på många sätt bra men hade två grundläggande brister:

Det var svårt för besökare som helt saknade kunskap om hur avfall kategoriseras att finna information om hur ett visst avfall ska sorteras. Det vill säga, du var tvungen att t ex känna till att överblivna tapetrullar räknas som grovavfall för att kunna söka dig fram till information om hur dessa ska sorteras och lämnas bort.

Den tekniska lösningen gjorde att förvaltningens informatörer var tvungna att gå in på mellan tre och tjugo olika ställen för att ändra en uppgift, t ex information om vad man kan lämna till ÅVC.

Vår nya information på stockholm.se

Stockholm.se utgår från den service som respektive förvaltning tillhandahåller och inte från den förvaltning som arbetar med frågan. Webbbesökaren behöver således inte känna till att det är Renhållningsförvaltningen som arbetar med avfallsfrågor – istället finner besökaren rätt information under menyn Service (högst upp till vänster) och undermenyn som heter *Avfall och återvinning*.

Under Avfall och återvinning har förvaltningen lagt upp huvudparten av den information som vi tillhandahåller över webben. Vi har försökt att skriva så korta texter som möjligt för bästa läsförståelse. Målsättningen har också varit att skapa olika ingångar till information om hur man hanterar sitt avfall.

Under menyn *Så här sorterar du ditt avfall* kan man använda en sökmotor (Sopsorteringsguide A-Ö) och skriva in det avfall man vill bli av med för att sedan få svar på vad det räknas som och hur man sorterar det. Vet man om att det t ex är ett grovavfall man vill bli av med kan man gå direkt vidare till information om detta (menyn Grovavfall). Ett annat sätt att hitta information om hur man ska hantera sitt avfall är att söka sig vidare under menyn *Var lämnar jag mitt avfall*. Här finns uppgifter om t ex återvinningscentraler, miljöstationer och återvinningsstationer. Stadsdelarna kan också från sina sidor om avfall och återvinning länka direkt till Renhållningsförvaltningens information om vart i stadsdelen det finns återvinningsstationer och miljöstationer.

En tredje ingång till information om hur man hanterar sitt avfall är att leta under menyn *Vem hämtar avfallet*. Förutom information om entreprenörer av olika slag har vi även lagt dit en meny om *Beställning av container* och *Hämtning av kyl och frys* vilket många ringer eller mejlar oss om.

Under menyn *Bestämmelser, priser och tjänster* ligger information om vad som gäller för olika kundgrupper och olika avfallslag. Menyerna *Varför*

ska jag sortera? och *Så här återvinns ditt avfall* är kortfattad information i syfte att förklara och skapa förtroende för insamlingssystemen.

I enlighet med strukturen för stockholm.se finns mer kortfattad information av formaliakaraktär om förvaltningen och nämnden upplagd under en förvaltningsingång. Den finner du genom att välja Renhållningsförvaltningen under *Välj förvaltning* i högerspalten.

Förbättrad webbinformation

Sammantaget innebär inträdet på stockholm.se en möjlighet att se över, uppdatera och förbättra förvaltningens webbinformation. Vi har fått en tydligare struktur som förhoppningsvis gör det enklare för stockholmaren att hitta rätt information om avfall. Att stockholm.se utgår från den service som tillhandahålls och inte från ansvarig förvaltning/nämnd borgar också för ökad tillgänglighet och begriplighet. Inträdet i stockholm.se innebär också att vår webbinformation är tillgänglig för olika handikappgrupper. Det webbpubliceringsverktyg som används (Nuevo) tillgängliggör hemsidan för t ex synskadade.

Webbinformationen är på intet sätt komplett i och med lanseringen i mars. Vi har vinnlagt oss om att först och främst etablera en bra, grundläggande basinformation. Framöver kan denna information komma att kompletteras med nya temaområden. Ett sådant område är fastighetsnära källsortering där vi ska lägga upp bra information om hur en flerbostadshusägare kan gå till väga för att införa källsortering i fastigheten. Vid sidan av detta har förvaltningen en mängd utvecklingsplaner, både på lång och kort sikt. En viktig del i utvecklingsarbetet är t ex att följa reaktioner från besökare för att utveckla webbplatsen ytterligare.