



Versie: dec. 2009

Protocol website RUG



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 <u>Doel van het protocol</u>	
1.2 <u>Deelnemers aan de website</u>	
2 Doelen en doelgroepen van de RUG website	4
2.1 <u>Doelen van de website</u>	
2.2 <u>Doelgroepen van de website</u>	
2.2.1 <i>Interne doelgroepen</i>	
2.2.2 <i>Externe doelgroepen</i>	
2.3 <u>Kwaliteitseisen t.a.v. de website</u>	
3 Redactioneel beheer	5
3.1 <u>Redactieformule</u>	
3.1.1 <i>Technische functionaliteit van de website</i>	
3.1.2 <i>Informatie op de website</i>	
3.1.3 <i>Huisstijl van de website</i>	
3.2 <u>Feedback door bezoekers van de website</u>	
3.3 <u>Bewaking van de redactieformule</u>	
4 Beheer en organisatie van de website-werkzaamheden	8
4.1 <u>Beheer</u>	
4.2 <u>Overlegorganen</u>	
4.2.1 <i>De Stuurgroep Webcommunicatie (SW)</i>	
4.2.2 <i>De RUG Redactie Raad (R3)</i>	
4.2.3 <i>Het Webcoördinatoren overleg (W3)</i>	
4.2.4 <i>Decentrale redactieraden (DRR)</i>	
4.2.5 <i>Secundaire portal redactieraden (SRR)</i>	
4.3 <u>Web functionarissen</u>	
4.3.1 <i>De RUG web hoofdredacteur</i>	
4.3.2 <i>De RUG webcoördinator</i>	
4.3.3 <i>De W3 portalcoördinator</i>	
4.3.4 <i>De portalcoördinator</i>	
4.3.5 <i>De portalcoördinator van een corporate doelgroepenportal</i>	
4.3.6 <i>De webmaster</i>	
4.3.7 <i>De (Domein)redacteur / auteur</i>	
4.3.8 <i>De medewerker die alleen content plaatst</i>	
4.4 <u>Betrokken afdelingen van de RUG</u>	
4.4.1 <i>Communicatie RUG (Comm)</i>	
4.4.2 <i>Centrum voor Informatie Technologie (CIT)</i>	
4.4.3 <i>Locale Service Desks</i>	
4.5 <u>Overzicht web-organisatie</u>	

1 Inleiding

1.1 Doel van dit protocol

Dit protocol beoogt de ambitie die de RUG heeft uitgesproken ten aanzien van haar website (de website is het belangrijkste communicatiemedium van de RUG) te faciliteren door gemaakte keuzes en de diverse taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden per overlegorgaan, organisatieonderdeel en betrokken functionaris vast te leggen.

Doordat de RUG gebruik maakt van één webapplicatie voor alle RUG onderdelen zijn RUG-brede afspraken noodzakelijk.

In hoofdstuk 2 worden de doelstellingen die met de website beoogd worden en de doelgroepen waarvoor de website wordt gemaakt in kaart gebracht.

Hoofdstuk 3 gaat over de redactieformule en de bewaking daarvan. Ook de feedback door bezoekers van de website komt daar aan de orde.

In hoofdstuk 4 worden vervolgens de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de diverse overlegorganen, functionarissen en afdelingen beschreven.

De W3 coördinatoren dienen aan dit alles een verdere invulling te geven op facultair- of diensten niveau middels een eigen Facultair Website Protocol (FWP).

Deze afspraken gelden vervolgens ook voor het secundaire niveau (onderzoekscholen en – instituten, graduate schools, opleidingen etc.).

Elke portal heeft dus een portalcoördinator, een webredactie en een webprotocol.

De actuele namen en gegevens dienen altijd bekend gemaakt te worden aan Communicatie via de W3 portalcoördinatoren.

Een protocol voor de organisatie en het beheer van een website is een pakket richtlijnen dat het totale beheer van de website vergemakkelijkt. Alle gemaakte afspraken zijn er zoveel mogelijk in opgenomen zodat voor iedereen duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is.

1.2 Deelnemers aan de website

Alle onderdelen die voor 100% tot de RUG behoren nemen deel te nemen aan de RUG website. Dit geldt dus voor alle faculteiten en diensten en de onderdelen die daartoe behoren. Hiertoe zijn dus ook te rekenen de onderzoekscholen, onderzoekinstituten, graduate schools, disciplinegroepen, opleidingen en andere organisatieonderdelen.

Leidend beginsel bij interfacultaire organisatieonderdelen is dat de communicatie verloopt via de W3 portalcoördinator van de penvoerende faculteit.

Onderdelen van de universiteit die niet 100% RUG zijn (bv interuniversitaire onderzoekinstituten) kunnen, indien de RUG penvoerder is, deelnemen aan het webplatform.

Het deelnemen aan het systeem brengt naast grotere mogelijkheden (het hergebruiken van informatie die door anderen is samengesteld) ook een aantal beperkingen met zich mee: onderdelen van de RUG zullen zich moeten committeren aan het gezamenlijke beleid en de algemeen geldende afspraken. Om verwarring bij de bezoeker te voorkomen dient gelijke informatie in elke portal gelijkvormig opgenomen te worden. Dit speelt met name bij informatie die gebruikt wordt in een combinatie van corporate-, facultaire- en doelgroepen portals. (zie bijlage 3: hergebruik corporate info in andere portals)

2 Doelen en doelgroepen van de RUG website

2.1 Doelen van de website

De RUG website is een communicatiekanaal waarmee de RUG op een efficiënte, effectieve en aansprekende wijze wil communiceren met haar diverse doelgroepen.

Doelstelling: De RUG wil middels haar website

1. zichzelf presenteren en op een transparante wijze haar missie, taken, organisatiestructuur en activiteiten betreffende het onderwijs, het onderzoek en de maatschappelijke dienstverlening uitdragen,
2. door de doelgroepen gewenste en/of benodigde informatie op een heldere manier aanbieden,
3. de contacten met de te onderscheiden doelgroepen bevorderen, vereenvoudigen en faciliteren,
4. een bijdrage leveren aan het werven van nieuwe studenten en medewerkers,
5. het werken en studeren aan de RUG faciliteren.

Een en ander vloeit ook voort uit het feit dat de RUG een bestuurslichaam is in de zin van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob). Met het oog op “een goede en democratische bestuursvoering” – het doel van de Wob – is de informatie die bij bestuursorganen berust, in beginsel openbaar. Tenzij uitzonderingen en beperkingen van de Wob zich daartegen verzetten, zijn bestuursorganen verplicht informatie te verstrekken, op verzoek of uit eigen beweging. Het voordeel van het plaatsen van de betreffende informatie op het internet zal duidelijk zijn: het is effectief en efficiënt.

De manier waarop dit alles gebeurt is vraaggericht (en niet aanbodgericht). Dat wil zeggen dat de doelgroepen met hun vragen en behoeften centraal staan.

Elke bijdrage van een medewerker of onderdeel van de RUG aan de website dient te voldoen aan minstens één van bovenstaande doelstellingen.

2.2 Doelgroepen van de website

De RUG onderscheidt onder anderen de volgende doelgroepen:

2.2.1 Interne doelgroepen

- Studenten (doctoraal, bachelor, master, deeltijd, voltijd, bijvak, buitenlandse, post-academisch)
- Medewerkers (docenten, gastdocenten, AIO's, OIO's, (gast)onderzoekers, nieuwe medewerkers, wetenschappelijk personeel, ondersteunend personeel, management, bestuurders)

2.2.2 Externe doelgroepen

- Aspirant-studenten (uit Nederland en uit het buitenland)
 - Middelbare scholieren
 - Zij-instromers
 - Bachelors
 - PhD studenten
 - Potentiële volgers van post-academisch onderwijs
- Intermediairs
 - Ouders van aspirant-studenten
 - Schooldecanen
 - Decanen van instellingen voor Hoger Onderwijs
 - Medewerkers van partner universiteiten
 - journalisten/pers
- Toekomstige medewerkers

- Bedrijfsleven en (semi-)overheden (incl. sponsors en subsidieverstrekkers)
- Alumni
- Oud-medewerkers
- Algemeen publiek
 - o Uit het buitenland
 - o Inwoners van Nederland
 - o Inwoners van Noord-Nederland
 - o Inwoners van de stad Groningen
 - o Buurtbewoners van de vestigingen van de RUG

2.3 Kwaliteitseisen t.a.v. de website

- De website van de RUG moet op het internet goed gevonden worden m.b.v. de meest gebruikte zoekmachines (en bij het gebruik van een aantal nog nader vast te stellen zoektermen) en de ranking in de zoekresultaten moet voldoende hoog zijn. (De te stellen eisen worden in het jaarplan vastgelegd)
- De diverse doelgroepen moeten gemakkelijk de door hen gewenste informatie op de website vinden, of deze doelgroepen zijn via de website tenminste in staat om contact op te nemen met de juiste functionarissen van de universiteit.
- Het gewenste profiel van de RUG moet op de juiste wijze voor het voetlicht worden gebracht
 - o De RUG investeert in topkwaliteit
 - o De RUG werkt internationaal
 - o De RUG beloont niveau differentiatie (zowel bij medewerkers als studenten)
 - o De RUG is maatschappelijk betrokken
- De regionale en landelijke media en het algemene publiek moeten correct en tijdig worden geïnformeerd over beleidsontwikkelingen, bestuurlijke beslissingen, en over de reikwijdte en resultaten van onderwijs en onderzoek van de RUG.
- De contacten tussen experts van de RUG enerzijds en publiek en pers anderzijds (in beide richtingen) moeten adequaat worden gefaciliteerd.
- Zowel medewerkers als studenten dienen de website te ervaren als een goed en handig instrument bij hun werk en studie.
- Er dient bij de werving van studenten en personeel (nationaal en internationaal) via de website één RUG-lijn herkenbaar te zijn.
- De website van de RUG wordt qua vormgeving als een eenheid ervaren. De uitstraling ondersteunt de gewenste Corporate Identity.

3 Redactioneel beheer

Het redactioneel beheer is het hart van de website-organisatie. De RUG-website vereist een systematische aanpak. Niet louter vanwege de gezamenlijke gegevensopslag, maar vooral vanwege de eisen van leesgemak, eenduidigheid, actualiteit, betrouwbaarheid, volledigheid en hanteerbaarheid betreffende de aangeboden informatie.

3.1 Redactieformule

De redactieformule heeft betrekking op de (technische) functionaliteit, de inhoud (informatie) en de huisstijl van de website.

3.1.1 *Technische functionaliteit van de website*

Een website dient goed te werken. Dat betekent niet alleen dat de website altijd bereikbaar moet zijn (taak van het CIT), maar vooral ook dat alle informatie bereikbaar is (goed werkende links; taak van de portalcoördinatoren, webmasters, auteurs en/of redacteurs). Daarnaast is van belang dat de website bezocht kan worden met de meeste gangbare browsers.

NB Een slecht werkende website brengt een negatieve uitstraling met zich mee voor de RUG!

Verder kan een website functionaliteiten kennen die het de bezoeker vergemakkelijken om contact te leggen of een transactie af te sluiten met de RUG (o.a. zoekmogelijkheden, formulieren <uitwisselen van informatie, opgave voor activiteiten>, routeplanners en elektronische betaling). De RUG streeft er naar om daar waar het effectief en efficiënt is, dergelijke functionaliteiten aan te bieden.

3.1.2 Informatie op de website

- De informatie dient voor de verschillende doelgroepen inzichtelijk ontsloten te zijn door middel van een duidelijke portal- en menu indeling.
- De informatie dient qua presentatie en uitstraling aangepast te zijn aan de betreffende doelgroep.
- De informatie dient goed *leesbaar, eenduidig, actueel, betrouwbaar, volledig en hanteerbaar* te zijn.

O *Leesgemak* (aangenaam of gemakkelijk te lezen) heeft een aantal aspecten:

O correct taalgebruik (Nederlands, Engels e.a.) (op het corporate niveau wordt voor de eindredactie gebruik gemaakt van teksten en termenlijsten die aangeleverd worden door het Talencentrum van de RUG)

O een taalgebruik dat bij de betreffende doelgroep past.

O Een opmaak van teksten die geschikt is voor beeldschermgebruik.

O *Eenduidig* wil zeggen dat de informatie zo geformuleerd is dat de tekst niet voor tweemaal uitleg vatbaar is en verwarring wordt voorkomen.

O *Actueel* (werkzaam of van kracht zijnd) wil zeggen dat de geboden informatie altijd de laatste stand van zaken betreft.

O *Betrouwbaar* (deugdelijk, geloofwaardig) wil zeggen dat de informatie geen onjuistheden of vaagheden bevat, maar betekent ook dat alle links in het web correct werken. Ook moet men kunnen afgaan op de juistheid en authenticiteit van de informatie.

O *Volledig* (waaraan niets ontbreekt) wil zeggen dat alle aspecten die te maken hebben met een bepaald onderwerp aan de orde komen en dat lijsten over een bepaald onderwerp alle onderdelen waarop de lijst van toepassing is bevatten.

O *Hanteerbaarheid* wil zeggen dat de bezoeker niet moet verdrinken in de hoeveelheid of complexiteit van de informatie, maar daarin gemakkelijk zijn weg moet kunnen vinden

3.1.3 Huisstijl van de website

De RUG hecht er belang aan, dat de web-pagina's van de RUG herkenbaar zijn aan hun vormgeving en uniforme structuur. Potentiële aanbieders van informatie dienen zich te conformeren aan de richtlijnen en voorschriften betreffende de website.

(<http://www.rug.nl/corporate/info/>)

De website is opgemaakt in één vaste huisstijl die geldt voor alle organisatieonderdelen.

De huisstijl wordt beschreven in het Huisstijl en beeldplan Website RUG (bijlage 1).

De redactiefomule geldt voor alle portals van de RUG.

3.2 Feedback door de bezoekers van de website

Een belangrijke bron van informatie ten aanzien van het functioneren van de website is de bezoeker van de site zelf. De bezoeker zal soms de behoefte hebben om feedback te geven op de website of heeft behoefte aan verduidelijking of hulp.

- De website is zodanig ingericht dat een bezoeker gemakkelijk feedback kan geven over de werking of de inhoud van de website of hulp of verduidelijking kan vragen over de inhoud van de informatie. Van belang is hierbij dat de feedback zoveel mogelijk direct terechtkomt bij de juiste medewerker van de RUG.
- Bij feedback op de website (zowel positief als negatief) of een vraag om hulp krijgt de bezoeker altijd een spoedige en gepaste reactie. De medewerker van de RUG dient zich te realiseren dat zijn of haar reactie mede het beeld zal bepalen dat bezoeker van de RUG zal hebben.
- Reacties van bezoekers worden vastgelegd. Doel hiervan is om methodisch te kunnen analyseren waar de website niet goed functioneert of waar informatie onduidelijk is of ontbreekt. Op deze wijze zal de website systematische verbeterd kunnen worden.
- Een andere bron van feedback is het gebruik door webmedewerkers van de geïnstalleerde real-time analyse software (Google Analytics). Deze software maakt nauwkeurige analyse van het web site bezoek mogelijk.

3.3 Bewaking van de redactieformule

- De kwaliteit van de website wordt in eerste instantie bewaakt door de RUG webcoördinator, de diverse portalcoördinatoren en de web hoofdredacteur.
 - Voor elke portal dient bovendien een functionaris buiten de portalcoördinator zelf op afstand toezicht te houden. (Dit is aangegeven met de pijlen in figuur 1 op de volgende pagina.)
 - NB Deze signaleringsfunctie houdt geen hiërarchische relatie tussen de portalcoördinatoren in. Wel is het expliciet de verantwoordelijkheid van deze functionarissen om elkaar, langs de geschetste lijnen, op de performance van de verschillende portals aan te spreken.
 - NB Indien deze feedback niet tot verbetering leidt (door problemen met informatieleveranciers of anderszins), dan dient de beheerder waaronder de portal valt, ingeschakeld te worden. De beheerder heeft onverkort de eindverantwoordelijkheid voor alles wat zich binnen de eigen werkorganisatie afspeelt.
 - Daarnaast vindt een systematische check betreffende de kwaliteit plaats door de diverse redactieraden die hun deel van de site systematisch controleren t.a.v. de redactieformule in samenhang met de in W3-verband gemaakte afspraken.
 - Ook wordt daar waar nodig onderzoek uitgevoerd, waarbij de gebruiker van de site centraal staat. Dit onderzoek wordt gepland via het jaarplan.
- NB De RUG is niet verantwoordelijk voor de inhoud van externe websites, waarheen bepaalde links op de RUG website verwijzen.

memo

Figuur 1. Systematiek rollen redactioneel beheer

Portal		RUG corporate + Doelgroepen portals						
Domein		Nieuws	Onderwijs	Onderzoek	Universiteit	Faculteiten	.	
Portalredactie	RUG Webcoördinator	rol						
	Domein-redacteuren	rol	Rol	Rol	rol	rol	.	
R3 Redactieraad	Vz+leden + RUG Webcoördinator							

Portal		Faculteit/dienst						
Domein		Nieuws	Onderwijs	Onderzoek	Faculteit	Organisatie	.	
Portalredactie	W3 Portalcoördinator	rol						
	Domein-redacteuren	rol	Rol	Rol	rol	rol	.	
Redactieraad								

Portal		Onderzoekschool						
Domein		Nieuws	Onderzoek	Onderwijs	Organisatie	Personeel	.	
Portalredactie	Portalcoördinator	rol						
	Domein-redacteuren	Rol	Rol	Rol	rol	rol	.	

4 Beheer en organisatie van de webwerkzaamheden

4.1 Beheer

De website www.rug.nl, die als domeinnaam is geregistreerd, is eigendom van de Rijksuniversiteit Groningen (RUG). Zowel het beheer van de website als de daarop aangeboden informatie vallen onder verantwoordelijkheid en toezicht van het College van Bestuur van de RUG.

Gezien enerzijds de complexe organisatie van de universiteit en anderzijds het grote scala van gebruiksmogelijkheden van een website en het overweldigende aanbod van beschikbare informatie heeft de College van Bestuur er voor gekozen om de techniek en de organisatie van de website centraal aan te sturen, maar het beheer van de content zoveel mogelijk decentraal te doen plaatsvinden door medewerkers die ook vanuit hun andere werkzaamheden bij de betreffende informatie betrokken zijn.

De beheerstaak van het CvB omvat onder meer:

- Toezicht op de algemene randvoorwaarden voor de webinformatie
- Beheer van de informatie
- Inrichting van de portals
- Toepassing van de webhuisstijl
- Beheer van de technische voorzieningen

Het College van Bestuur heeft de beheerseenheden (faculteiten, BvdU, CIT, UB, FB, UOCG) belast met het beheer van de webinformatie van de betreffende beheerseenheid.

memo

De beheerseenheden hebben elk een portalcoördinator aangesteld als aanspreekpunt voor alle activiteiten van de betreffende beheerseenheid op de website.

Deze portalcoördinator waarborgt dat de bijdragen van redactieraden, auteurs, redacteuren en webmasters op elkaar afgestemd worden. Aandachtspunten hierbij zijn onder meer de inhoud, de menustructuur, het bestandbeheer, het werken volgens de redactieformule en het rechtenbeheer.

De directie van het Bureau van de Universiteit beheert het corporate gedeelte van de website, de corporate doelgroepenportals, de portal van het Bureau van de Universiteit en andere portals die zij van belang acht. Het dagelijks beheer en de verantwoordelijkheid voor de content voor het corporate gedeelte zijn door de directie van het Bureau opgedragen aan de afdeling Communicatie.

Op corporate niveau bestaat er voor de RUG-website een set van afspraken: er is een hoofdredacteur, een RUG webcoördinator, een aantal redacteuren en domeinredacteuren c.q. portalcoördinatoren en een universitair webmaster.

4.2 Overlegorganen

4.2.1 *De Stuurgroep Webcommunicatie (SW)*

De Stuurgroep Webcommunicatie

- ontwikkelt en/of bekrachtigd beleid betreffende de benodigde doorontwikkeling van de website
- adviseert over de benodigde financiering en de benodigde personele inzet
- stuurt de weborganisatie aan betreffende de te volgen strategie
- adviseert over het al dan niet afsluiten van portals die zich niet houden aan de gemaakte afspraken betreffende presentatie en ordening van de informatie
- ziet er op toe dat de op corporate niveau afgesproken elementen van de strategische communicatie op een juiste manier worden verwerkt in de website

De SW adviseert in dezen het College van Bestuur en de faculteitsbesturen (via het managementberaad) en zonodig ook het College van Decanen.

4.2.2 *Communicatie overleg RUG (CORUG)*

Het CORUG adviseert over:

- de kwaliteit van de website waarbij de nadruk ligt op de algehele functionaliteit
- de hantering van de redactieformule in de corporate portals van de website
- de (benodigde) content van de corporate portals
- het (her)gebruik van centrale (corporate) informatie in de diverse facultaire- en diensten portals
- de homepages en hoofdmenu's van de facultaire- en dienstenportals

CORUG adviseert gevraagd en ongevraagd de hoofdredacteur, de SW en zo nodig ook de facultaire redactieraden over alle zaken die de communicatiekracht van de site betreffen.

4.2.3 *Het Webcoördinatoren overleg (W3)*

De W3

- ontwikkelt standaarden de website betreffend

- draagt zorg voor de afstemming tussen de verschillende portals
- ontwikkelt gezamenlijk beleid ten aanzien van het praktisch werken met de website
- bespreekt beslissingen van de hoofdredacteur en vertaalt deze naar werkvoorschriften voor de onder hen vallende portalcoördinatoren.
- verwerkt wensen van de eigen webredacties tot gezamenlijke voorstellen richting hoofdredacteur en SW.
- geeft de RUG webcoördinator feedback betreffende het functioneren van de website en de wensen daaromtrent.
- inventariseert de stand van zaken en geeft aan wat de gewenste ontwikkelingsrichting van de website als geheel is.

4.2.4 Decentrale redactieraden (DRR)

Een decentrale redactieraad adviseert over

- de kwaliteit van de eigen portal waarbij de nadruk ligt op de algehele functionaliteit
- de hantering van de redactieformule in de eigen portal
- de (benodigde) content van de eigen portals
- het (her)gebruik van eigen informatie in de onder hen vallende secundaire portals
- de homepages en hoofdmenu's van de onder hen vallende secundaire portals

Een DRR adviseert gevraagd en ongevraagd de W3 portalcoördinator, de eigen beheersorganisatie en de secundaire portal redactieraden over alle zaken die de communicatiekracht van de eigen site betreffen.

4.2.5 Secundaire portal redactieraden (SRR)

Een secundaire portal redactieraad adviseert over

- de kwaliteit van de eigen portal waarbij de nadruk ligt op de algehele functionaliteit
- de hantering van de redactieformule in de eigen portal
- de (benodigde) content van de eigen portal

Een SRR adviseert gevraagd en ongevraagd de eigen portalcoördinator en de eigen beheersorganisatie over alle zaken die de communicatiekracht van de eigen site betreffen.

4.3 Webfunctionarissen

4.3.1 De RUG-web hoofdredacteur

- is eindverantwoordelijk voor de content van de RUG website, alsmede voor de bewaking van de redactieformule voor de site als geheel. Hij is bevoegd om aanwijzingen te geven over de inhoud en (menu) opbouw van de website. Hij legt, indien daarom gevraagd wordt, verantwoording af aan de Stuurgroep Webcommunicatie.
- ziet toe op het (her)gebruik van corporate- en andere centrale informatie (doelgroepen) binnen de W3-portals.
- is voor de decentrale redactieraden het aanspreekpunt voor advisering over langere termijn keuzes die de kwaliteit van de site betreffen.
- beheert het webbudget
- is voorzitter van CORUG, het overlegorgaan waarin ook de redactionele inhoud van de website besproken wordt.
- is secretaris van de Stuurgroep Webcommunicatie

4.3.2 De RUG-webcoördinator

- is het eerste aanspreekpunt voor- en coördinator van de dagelijkse gang van zaken rond de website
- draagt zorg voor het beheer van de homepage van de RUG en de corporate portal
- waarborgt het toepassen van de redactieformule binnen de corporate portal
- bewaakt de huisstijl en het beeldplan
- bewaakt de samenhang in informatie tussen de diverse corporate portals en adviseert betreffende de samenhang binnen de corporate portals
- ziet toe op de samenhang in informatie tussen de corporate portal en de secundaire portals
- ziet toe op de verwerking van de adviezen en aanwijzingen van de hoofdredacteur
- doet aanbevelingen over de verdere doorontwikkeling en uitbouw van de website
- coördineert de aanvragen van nieuwe portals en verkorte URL's
- verzorgt de registratie van domeinnamen (in opdracht van CvB, hoofdredacteur of SW)
- coördineert de afstemming met het CIT
- stuurt de ontwikkelaars van het webplatform aan
- is voorzitter van het W3 overleg
- is adviseur van de Stuurgroep Webcommunicatie
- adviseert de RUG-web hoofdredacteur
- adviseert organisatieonderdelen en portalcoördinatoren betreffende de inrichting van nieuwe portals gelet op de communicatiedoelen waarvoor de portal wordt ingericht.

4.3.3 De W3 portalcoördinator(en) van Faculteiten en diensten

- zijn het eerste aanspreekpunt voor- en coördinator van de dagelijkse gang van zaken rond de onder hen vallende portal(s)
- adviseren de eigen beheersorganisatie over de eigen portal(s)
- dragen zorg voor het beheer van de eigen homepage en het hoofdmenu
- waarborgen het toepassen van de redactieformule binnen de eigen portal(s)
- bewaken de webhuisstijl
- draagt zorg voor een wekelijkse controle op gebroken links in de portal en de reparatie van deze gebroken links.
- ondersteunen de aan de betreffende portal verbonden auteurs en redacteurs en de onder de betreffende beheersorganisatie vallende andere portalcoördinatoren
- vragen nieuwe user-accounts aan voor auteurs en redacteurs. (Deze accounts worden alleen aangevraagd nadat de coördinator zich ervan vergewist heeft dat de nieuwe user voldoende is ingewerkt voor het websysteem en op de hoogte is van gemaakte afspraken en voorschriften).
- bewaken de samenhang in informatie tussen de diverse onder hen resulterende portals en ziet toe op de toepassing van de in W3 verband gemaakte afspraken
- zijn de verbindende schakel in de afstemming en samenhang tussen corporate-, doelgroepen-, en facultaire c.q. dienstenportals.
- zien toe op de verwerking van de adviezen en aanwijzingen van de hoofdredacteur en de eigen redactieraad e.e.a. in afstemming met de in W3 verband gemaakte afspraken
- doen aanbevelingen over de verdere doorontwikkeling en uitbouw van de website
- dragen zorg voor het rechtenbeheer betreffende de onder hun beheersorganisatie vallende portals
- zien toe op de toepassing van dit protocol.
- zijn lid van het W3 overleg

4.3.4 *De portalcoördinator*

- is het eerste aanspreekpunt voor- en coördinator van de dagelijkse gang van zaken rond de eigen portal
- adviseert de eigen beheersorganisatie over de eigen portal
- draagt zorg voor het beheer van de eigen homepage en het hoofdmenu
- waarborgt het toepassen van de redactieformule binnen de eigen portal
- bewaakt de huisstijl
- ondersteunt de aan de betreffende portal verbonden auteurs en redacteuren
- vraagt nieuwe user-accounts aan voor auteurs en redacteuren. Deze accounts worden alleen aangevraagd nadat de coördinator zich ervan vergewist heeft dat de nieuwe user voldoende is ingewerkt voor het websysteem (e.e.a. in afstemming met de betreffende W3 coördinator)
- draagt zorg voor de toepassing van de in W3 verband gemaakte afspraken
- draagt zorg voor een wekelijkse controle op gebroken links in de portal en de reparatie van deze gebroken links.
- draagt zorg voor het hergebruik van corporate- en secundaire informatie in de eigen portal
- is de verbindende schakel in de afstemming en samenhang betreffende de eigen portal en de corporate-, doelgroepen-, en facultaire c.q. dienstenportals
- ziet toe op de verwerking van de adviezen en aanwijzingen van de hoofdredacteur, de W3 portalcoördinator en de eigen redactieraad
- doet aanbevelingen over de verdere doorontwikkeling en uitbouw van de website
- kan belast zijn met het rechtenbeheer van de portal (e.e.a. in afstemming met de W3 coördinator)
- ziet toe op de toepassing van dit protocol

4.3.5. *De portalcoördinator van een corporate doelgroepenportal*

Het betreft de coördinatoren van de portals voor: medewerkers, alumni, studenten, studiekeizers, (prospective) students en (Prospective) Staff.

Deze portalcoördinatoren nemen een speciale positie in aangezien zij een portal beheren waarvan de informatie

- wordt hergebruikt in andere portals
- wordt samengesteld vanuit de informatie van andere (secundaire) portals
- wordt samengesteld door stafafdelingen van het Bureau van de Universiteit
- van essentieel belang is voor de verschillende doelgroepen van de RUG

De doelgroep portalcoördinatoren hebben daarom nauw contact met de RUG webcoördinator, de webhoofdredacteur en de W3 portalcoördinator van het Bureau van de Universiteit. Deze laatste functionaris ondersteunt de doelgroepenredacteuren ook op technisch gebied. Betrokkenheid van de doelgroepredacteuren bij het wel en wee van de gehele website is van groot belang.

- Op eigen verzoek of op verzoek van de RUG webcoördinator nemen zij daarom deel aan de W3 vergadering.
- Op verzoek van de hoofdredacteur nemen zij deel aan het overleg van CORUG, het communicatieoverleg waarin ook gesproken wordt over de redactionele inhoud van de RUG-website.

Verder gelden voor hen dezelfde regels als voor een andere portalcoördinator (conform 4.4.4)

4.3.6 *De webmaster*

Het aanmaken van een eenvoudige pagina en het plaatsen van informatie daarop volgens de redactieformule is eenvoudig en door iedere redacteur met PC ervaring en een korte cursus uit te voeren. Het maken van overzichten, het bestandsbeheer en het gebruiken van illustraties is echter specialistenwerk.

Om de kwaliteit, maar ook om het hergebruik van de betreffende informatie te kunnen garanderen, dienen deze werkzaamheden daarom door een ter zake deskundige webmaster uitgevoerd te worden. Beheerders zorgen er daarom voor dat er voldoende capaciteit aanwezig is om deze werkzaamheden voor het betreffende beheersonderdeel van de universiteit uit te voeren.

4.3.7 *De (domein)redacteur / auteur*

Schrijven voor Internet is specialistenwerk. Uiteraard kunnen ook anderen informatie aandragen voor de website. Dat is alleen maar toe te juichen. De website zal op deze wijze breder gedragen worden dan in een situatie dat alleen de specialisten (webcoördinatoren, tekstschrijvers en voorlichters) zorg dragen voor de website.

Iemand die voor de website schrijft noemen we “auteur”. Vaak zal deze medewerker ook zijn eigen redacteur zijn. Soms is de redactie echter aan een andere medewerker uitbesteed. De domeinredacteur schrijft en redigeert een bepaald menu onderdeel in zijn geheel.

De auteur houdt zich bezig met en is aanspreekbaar op:

- schrijven van de inhoud (heeft echter niet alleen een “schrijfrecht”, maar ook een “schrijfplicht” d.w.z. de plicht om verouderde informatie aan te passen of te (laten) verwijderen
- controle van de inhoud (volgens de redactieformule)
- eventueel doorspreken van teksten met de portalcoördinator
- bewaken van de samenhang in informatie.
- beantwoordt op correcte wijze de feedback en vragen van bezoekers van de website, zijn of haar onderdeel betreffende

NB Stafafdelingen (zowel binnen het Bureau van de Universiteit als binnen de faculteiten) dienen zich steeds af te vragen of de door hun gegenereerde informatie (te denken valt b.v. aan nieuwe of gewijzigde opleidingen, regelingen etc.) ook op de website geplaatst moet worden, en zo ja, op welke plaatsen dat het geval zal zijn. Zij dienen daartoe tijdig contact op te nemen met de betreffende portalcoördinator(en), redacteur(en) of domeinredacteur(en). Indien niet duidelijk is wie dat in het betreffende geval zijn, dan dient dit nagevraagd te worden bij de eigen portalcoördinator.

NB Grote delen van de site zijn tweetalig (Nederlands/Engels). Een auteur/redacteur dient zich dus altijd te vergewissen of de betreffende ook opgenomen dient te worden in de Engelse taal. Officiële vertalingen worden aangeleverd door het Talencentrum van de RUG. De door het Talencentrum vertaalde termen dienen overal in de site toegepast te worden. Het is niet toegestaan daarvan af te wijken.

(Redacteurs kunnen gebruik maken van de gratis RUG-terminologiedatabase beschikbaar op www.rug.nl/talencentrum/vertalen/terminologieDatabaseEngels)

4.3.8 *De medewerker die content plaatst*

Diverse medewerkers kunnen belast zijn met het op de site plaatsen van informatie die aangeleverd wordt door auteurs of redacteurs. De medewerker die content plaatst is verantwoordelijk voor de opmaak van de betreffende bladzijde (zoals beschreven in het beeldplan van de website) en het goed werken van aangebrachte links etc. Het betreft hier dus meer een technische verantwoordelijkheid.

De leverancier van de informatie (auteur/redacteur) blijft echter verantwoordelijk voor de inhoud van de informatie (en het voldoen daarvan aan de redactieformule).

4.4 Betrokken afdelingen van de RUG

4.4.1 *Afdeling Communicatie (BvdU)*

- Communicatie is belast met de algemene coördinatie van de communicatie van de RUG waaronder de communicatie via de website
- Bij de afdeling zijn de webhoofdredacteur (tevens hoofd Communicatie), de RUG Webcoördinator, de W3 portalcoördinator van het Bureau van de Universiteit (tevens webredacteur), een webmaster en een aantal tekstschrijvers ondergebracht.
- De afdeling laat zich bij het redactioneel beheer assisteren door een netwerk van contactpersonen die als vertegenwoordiger van de verschillende facultaire geledingen (projectgroepen, diensten, etc.) primair verantwoordelijk zijn voor het aandraagen van specifieke informatie en het onderhoud daarvan.
- Tevens verzorgt Communicatie een aantal services. Hieronder vallen onder meer het opstellen en onderhouden van een wekelijkse agenda, het maken en plaatsen van nieuws- en persberichten en het verzorgen van een e-mail signalering betreffende de persberichten van de RUG.
- Ook portals voor speciale universitaire evenementen en projecten worden vanuit Communicatie aangestuurd en beheerd.
- Redacteurs, tekstschrijvers en de webmaster, allen werkzaam bij Communicatie, hebben de bevoegdheid op aanwijzing van de RUG Webcoördinator, de hoofdredacteur of de betreffende portalcoördinator wijzigingen aan te brengen in teksten op het corporate gedeelte van de website die geplaatst zijn door andere redacteurs. E.e.a. zal altijd geschieden in overleg met de betreffende redacteur.
- Communicatie onderhoudt contacten met de vormgever en stuurt deze aan.
- Communicatie beheert het budget van de website en stelt de jaarlijkse begroting op.

4.4.2 *Centrum voor Informatietechnologie (CIT)*

Het CIT

- is belast met het technisch beheer van het webplatform
- verzorgt het onderhoud van de webapplicatie
- is aanspreekpunt voor en verzorgt de centrale helpdesk t.b.v. het werken met de website.
- verzorgt op verzoek van de RUG webcoördinator het aanmaken van nieuwe portals
- verzorgt op verzoek van de RUG webcoördinator het aanmaken van verkorte URL's (achter www.rug.nl)
- is belast met het up-loaden van de benodigde gegevens uit PeopleSoft.
- verzorgt en beheert de documentatie betreffende het CMS, de editor en het rechtenbeheersysteem

memo

- attendeert de W3 Portalcoördinatoren en de RUG Webcoördinator op nieuwe ontwikkelingen.
- maakt op verzoek van de RUG webcoördinator of de portalcoördinatoren nieuwe gebruiker accounts aan en zet op hun verzoek ook de benodigde ACL's.
- onderhoudt de benodigde servers en is verantwoordelijk voor de dagelijkse back-up van de content.
- test nieuwe software, voordat deze geïmplementeerd wordt.
- houdt productiestatistieken bij.
- is verantwoordelijk voor de beveiliging van de website en houdt zich aan de regelingen aangaande de privacy zoals die aan de Rijksuniversiteit Groningen gelden.
- draagt zorg voor de aanschaf en het installeren van de benodigde applicaties op de werkplek van de medewerkers die met de website moeten werken. Dit kan o.a. betreffen: Het maken van een mapping naar de webserver, het installeren van een XML-editor, het installeren van een fotobewerkingsprogramma, het installeren van een HTML webbeditingprogramma, het installeren van PDF writer, het installeren van de juiste browser en andere benodigde programmatuur.

E.e.a. wordt vastgelegd middels een Service Level Agreement (SLA) tussen de directie van het CIT en de directie van het Bureau van de Universiteit.

4.5 Overzicht web-organisatie

	Wie	Wat
Stuurgroep Webcommunicatie (SW)	Voorzitter en 6 leden Secretaris: Hoofdredacteur Adviseur: Webcoördinator	Advisering CvB <ul style="list-style-type: none"> ➤ Strategie en doorontwikkeling ➤ financiering
Webcoördinatoren Overleg (W3)	Voorzitter: Webcoördinator Leden: W3 portalcoördinatoren	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Afstemming tussen portals betreffen zowel inhoudelijke als technische aspecten
RUG-web Hoofdredacteur	Hoofd Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eindverantwoordelijk voor borging redactieformule gehele website
RUG Webcoördinator	Medewerker Communicatie	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eerste aanspreekpunt gehele websit ➤ Algehele coördinatie ➤ Dagelijks beheer corporate website ➤ Borging redactieformule en gemaakt afspraken
W3 Portalcoördinatoren (W3PC)	Portalcoördinatoren van faculteiten en diensten	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eerste aanspreekpunt ➤ Coördinatie eigen portal(s) ➤ Borging redactieformule en gemaakt afspraken
Portalcoördinatoren (PC)	Contactpersoon voor een portal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eerste aanspreekpunt ➤ Coördinatie eigen portal ➤ Borging redactieformule en gemaakt afspraken
Domeinredacteurs (DR)	Coördinatoren van een bepaalde portal of menu onderdeel (o.a. de doelgroepen portalcoördinatoren)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eerste aanspreekpunt voor betroffer webgedeelte ➤ Coördinatie webgedeelte
Auteurs	Schrijvers van informatie die geplaatst wordt op de website	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eerste aanspreekpunt betreffende d tekst ➤ Maakt teksten volgens redactieformu
Redacteurs	Redigeren en organiseren van de informatie	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Teksten bewerken zodat de tekst voldoet aan de redactieformule

memo

Informatie plaatsers	Medewerkers die belast zijn met het plaatsen van informatie	<ul style="list-style-type: none"> ➤ In opdracht plaatsen van informatie op de website
Webmasters	Medewerkers die belast zijn met het inrichten en onderhoud van portals en/of menu's	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bouwt menu's en pagina's ➤ Maakt overviews en formulieren ➤ Maakt fotomateriaal webklaar
Communicatie	Afdeling van BvdU waar de hoofdredacteur, webcoördinator, webmasters, redacteurs en anderen zijn ondergebracht t.b.v. de weborganisatie	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Secretariaat SW, W3 ➤ Maken diverse corporate producten (o.a. persberichten en RUG agenda)
Centrum voor Informatie technologie	Afdeling waar de webapplicatie gebouwd en doorontwikkeld wordt en de servers waarop de webapplicatie draait beheerd worden	<ul style="list-style-type: none"> ➤ technisch beheer ➤ ontwikkeling ➤ helpdesk ➤ cursussen

Afhankelijk van de situatie kunnen (onderdelen van) functies gecombineerd zijn of juist verdeeld zijn over meerdere medewerkers: portaalcoördinator/webmaster/domeinredacteur, auteur/redacteur/informatie plaatser, auteur/webmaster, redacteur/webmaster, rechtenbeheer door W3PC of door PC etc.

Bijlagen

- Huisstijl en Beeldplan website RUG
- Procedure bij aanvraag nieuwe portal
[/webplatform/informatievoor/w3/aanvragenPortal](#)
- Hergebruik van corporate informatie in andere portals
- Uitwerking diverse procedures (om de eenvormigheid van de site te garanderen zijn er voorschriften ontwikkeld voor o.a., verkorte URL's, menu's, omgaan met links, omgaan met sharen, voorschriften gebruik Engelse taal, metatags, routeplanners, contactformulieren etc. Al deze voorschriften staan op de website.
- SLA tussen CIT en directie BvdU
- Diverse huishoudelijke reglementen (W3, SW)