



# Fire overordnede webprincipper – GODKENDT

Web i Københavns Kommune

3. oktober 2017



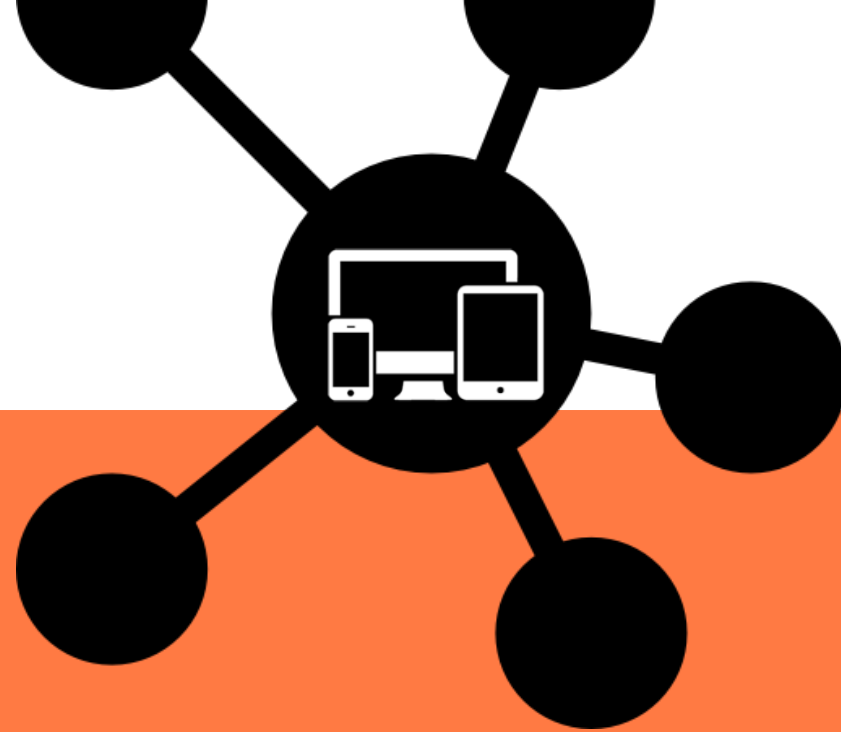
# Indstilling

De koordinerende redaktører i BIF, BUF, SOF, KFF, TMF og ØKF indstiller til styregruppen at tilslutte sig nærværende webprincipper.

Den koordinerende i SUF har ikke nået at give sin mening til kende på forhånd.

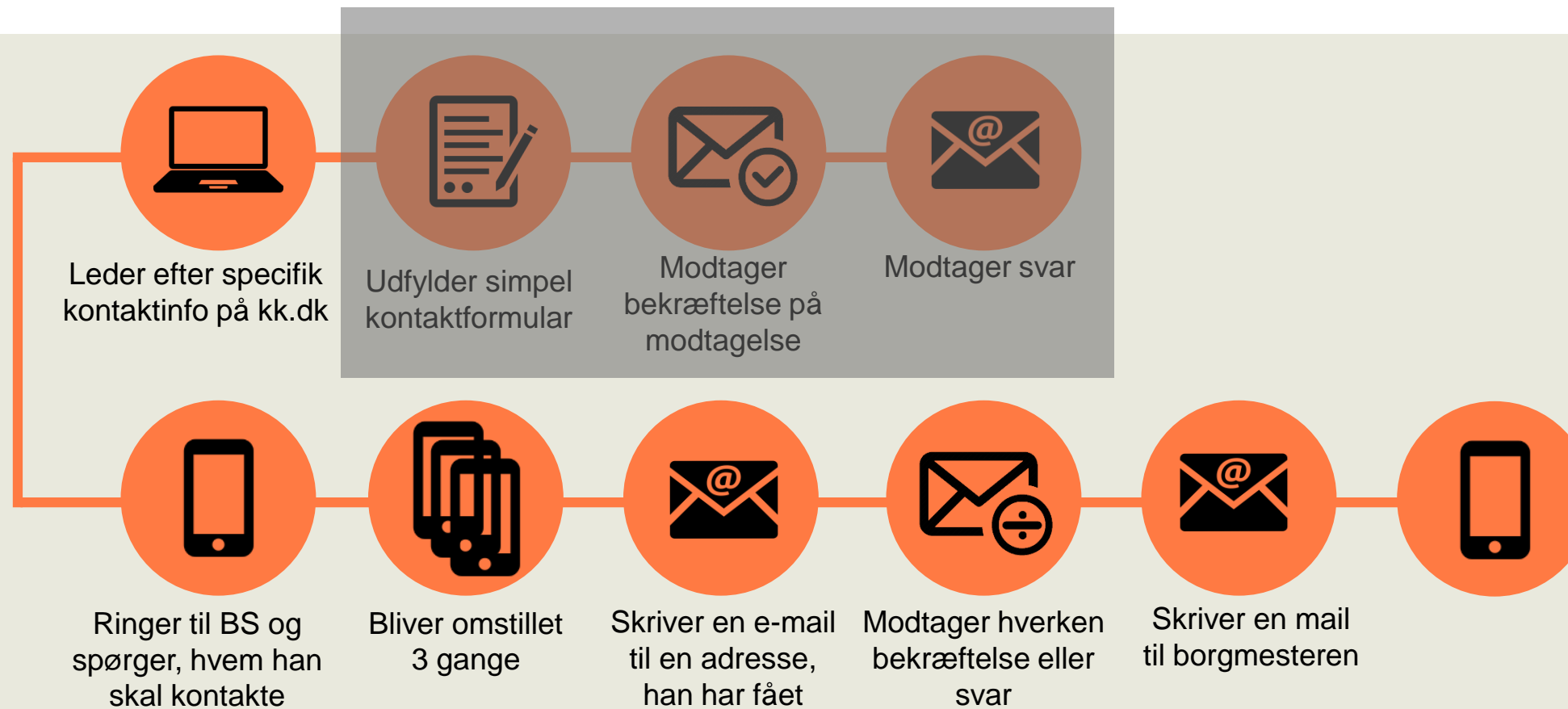
# Processen





**Web er den kanal, der binder de andre kanaler sammen.  
Web er grundstenen i vores digitale infrastruktur.**

# Når weboplevelsen er dårlig, vælger brugerne andre kanaler...



# Hvorfor opstår den ærgerlige brugeroplevelse på webkanalerne?

01

## # FORMÅL OG RETNING

### Fordi vi mangler:

- Indsigt i brugernes rejse på tværs af kanalerne
- En klar afklaring af snitflader mellem og formål med webkanalerne
- Viden om, hvorvidt brugerne (nemt) får løst deres behov og dermed om webkanalerne virker efter hensigten

02

## # INDHOLD OG INDSIGT

### Fordi vi ikke:

- Bruger webstatistik systematisk og struktureret på tværs af websites til at måle brugernes adfærd
- Opsamler viden om målgrupperne, deres behov og præferencer
- Har KPI'er til at måle, om brugerne udfører de handlinger, vi opfordrer til

03

## # DESIGN OG UDVIKLING

### Fordi vi ikke har:

- Fået skabt fælles kriterier og retning for prioritering af udvikling på platformen
- Et fælles udviklingsbudget til gavn for den sammenhængende brugerrejse
- En klar sammenhæng mellem og retning for det strategiske og tekniske systemejerskab af platformen

04

## # GOVERNANCE OG SAMARBEJDE

### Fordi der ikke er:

- Ressourcer og kompetencer til at løfte kvaliteten af indholdet og dermed understøtte brugernes behov
- Optimerede arbejdsgange, support af værktøjer og rollebeskrivelser på tværs af weborganisationen
- Tilstrækkeligt tværgående koordinering af redaktionelle og udviklingsindsatser, herunder uklart mandat

# Hvad skal der så til?



# Vi sætter visionen med webprincipper som styringsværktøj på de fire fokusområder:

- 01** # FORMÅL OG RETNING
- 02** # DESIGN OG UDVIKLING
- 03** # INDHOLD OG INDSIGT
- 04** # GOVERNANCE OG SAMARBEJDE



# De fire overordnede webprincipper

- 01** Vi gør det nemt at være digital borger og virksomhed i København
- 02** Vi gør indholdet relevant, forståeligt og enkelt at bruge
- 03** Vi designer webløsninger med udgangspunkt i brugerne
- 04** Vi tilpasser os den digitale virkelighed

# Indledning til de fire webprincipper

## FORMÅL

### **Webprincipperne sætter rammen og visionen for webarbejdet i KK**

Web er den primære kanal for de fleste borgere og virksomheder, når de har brug for information, hjælp fra eller samarbejde med kommunen.

De fire webprincipper skal sikre, at webbrugerne er i centrum, når vi arbejder med web, så vi altid laver kommunikation og løsninger, der sikrer en lige og nem vej mod målet. Dermed bruger vi borgernes penge på den bedst mulige måde.

Det første princip er den overordnede ramme for vision og retning, mens de tre efterfølgende principper har fokus på hhv. webkommunikation og -indhold, udviklingen af webløsninger og weborganisationen, der dagligt arbejder med såvel indhold som udvikling.

# Webprincip 1

01

## # VISION OG RETNING

### Vi gør det nemt at være digital borger og virksomhed i København

Brugerne skal opleve kommunens websites som en tryk vejviser, der guider dem nemt og sikkert til relevant information, selvbetjening og kontaktmuligheder. Derfor skal alle kommunens websites have et klart formål, hænge sammen **indbyrdes og** med andre offentlige webløsninger og afspejle brugernes og forretningens behov.

#### **Samarbejde:**

Kommunens syv forvaltninger arbejder sammen i en fælles weborganisation, hvor forvaltningernes redaktioner understøttes i deres indholdsarbejde gennem fælles statistikværktøjer, en koordineret indsamling og anvendelse af brugerindsigter og en løbende opdatering af viden og kompetencer. Al webudvikling sker med brugerne i centrum og (så vidt muligt) på den fælles platform gennem et agilt udviklings samarbejde på tværs af flere/alle forvaltninger.

# Webprincip 2

02

# INDHOLD OG INDSIGT

## Vi gør indholdet relevant, forståeligt og enkelt at bruge

Brugerne skal opleve, at de får deres behov dækket, når de besøger kommunens websites. Vi anvender kvalitative og kvantitative data til at forstå brugerne, deres intentioner, adfærd og behov, når vi prioriterer og producerer indhold. Vi inddrager relevante dele af forretningen til at sikre, at kommunens websites altid understøtter aktuelle ydelser og tilbud. Ved hjælp af bl.a. SEO og fælles sprogpolitik skaber vi målrettet, handlingsorienteret og brugervenligt indhold.

### **Samarbejde:**

Weborganisationen har ansvaret for kvaliteten og prioriteringen af indholdet. Det sker bl.a. ved brug af fælles retningslinjer, metoder og værktøjer samt systematisk og struktureret brug af data til løbende at optimere indhold ud fra brugernes og forretningens behov.

# Webprincip 3

03

# UDVIKLING OG DESIGN

## Vi designer webløsninger med udgangspunkt i brugerne

Brugerne og forretningen skal inddrages, når vi designer løsninger på webplatformene. Ny udvikling matcher formålet med det eller de websites, vi udvikler til, og vi prioriterer udvikling, som understøtter et reelt brugerbehov for så mange slutbrugere og redaktører som muligt.

### **Samarbejde:**

Weborganisationen arbejder sammen med forretningen i en agil udviklingsproces og skaber fleksible og tidssvarende løsninger, der matcher brugernes og forretningens behov. Det gør vi gennem en fælles projektmetode med mulighed for support og sparring undervejs.

# Webprincip 4

04

## # ORGANISATION OG GOVERNANCE

### Vi tilpasser os den digitale virkelighed

Brugerne skal opleve, at de får dækket deres behov med KK's webløsninger. Derfor skal weborganisationen have en strategisk ledelse, der kontinuerligt fastsætter og styrer retning og målsætninger for websamarbejdet på tværs af forvaltninger.

#### **Samarbejde:**

En fælles, koordineret og tydeligt defineret weborganisation danner rammen for webarbejdet, mens en klar webgovernance med fælles principper binder os sammen. Sammen prioriterer vi redaktionelle og tekniske indsatser i et fælles webprogram, der udstikker retningen for webarbejdet. Roller, ansvar og mandater er tydelige for de enkelte dele af weborganisationen, så vi sammen skaber en effektiv, agil og forandringsparat webdrift og –udvikling, der matcher brugernes behov. Ressourcer, kompetencer, værktøjer og arbejdsgange stemmer overens med vores målsætninger målt efter udvalgte KPI'er.

De fire webprincipper skal forstås som den strategisk ramme for det videre webarbejde.

Hvordan webprincipperne skal udmønte sig afhænger af den videre proces og de konkrete indsatser.