

WEB ER NOGET VI LAVER SAMMEN



Webstrategi i KK DEL II: Web'en som grundsten

Webstrategi for KK

DEL I: På vej mod omnichannel

DEL II: Web'en som grundsten

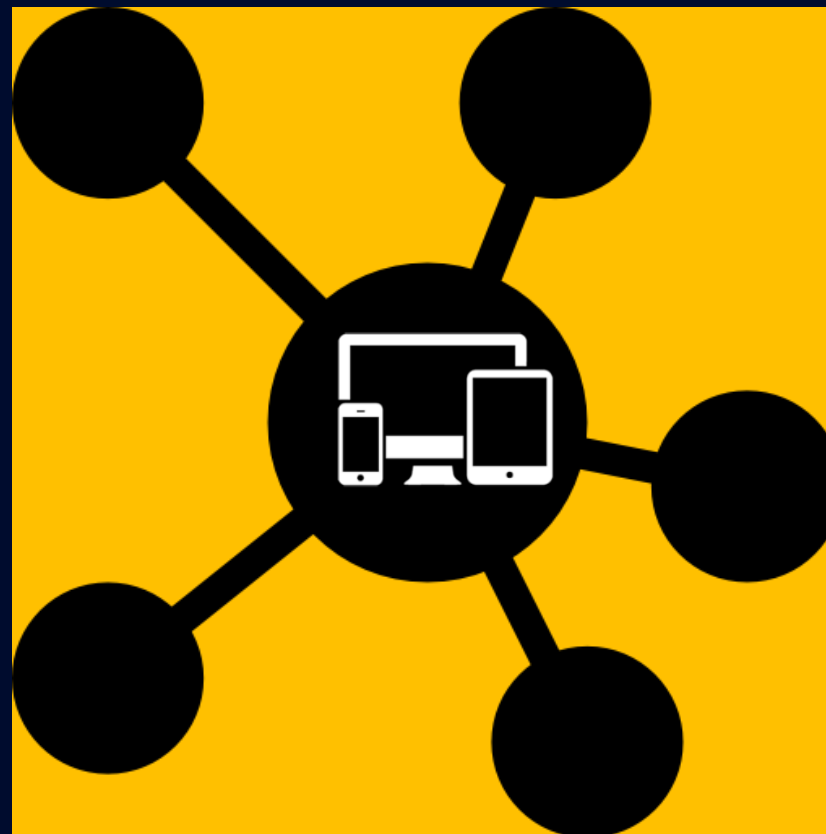
DEL III: kk.dk som hovedkanal

DEL IV: Webstrategi taget i brug

DEL II WEBPRINCIPPER I PRAKSIS

***Når web'en er grundstenen
i vores digitale infrastruktur...***

inkl. Weblandskab i KK



Web er win-win



FOR BORGERNE

Web giver mulighed for digital selvbetjening døgnet rundt.



FOR KOMMUNEN

Digital selvbetjening betyder større effektivitet og ressourcebesparelser for kommunen.

Brugerne foretrækker digital selvbetjening



50 %

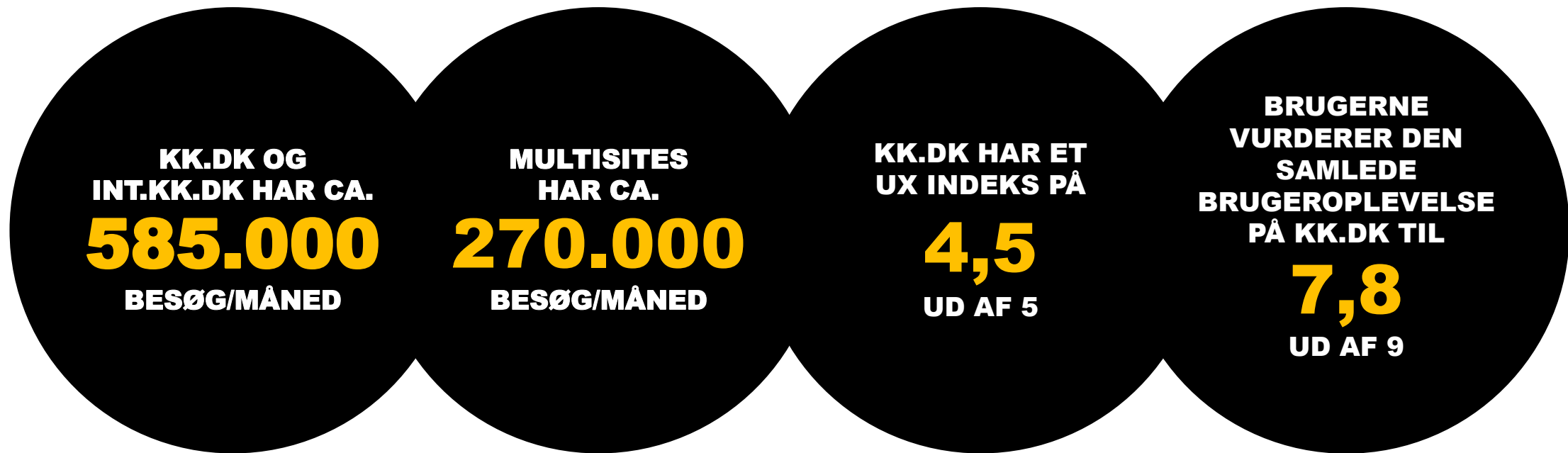
Halvdelen af alle borgere foretrækker at anvende digitale kanaler. Især til simple opgaver.

”Selvbetjening/hjemmeside er den vigtigste kanal for borgerne, når de henvender sig til det offentlige.”

Kilde:

Rambøll: IT i Praksis 2016

Derfor er web også den foretrukne kanal i KK



Webprincipperne i praksis 2019/2020



Ny webplatform 2019-2021

Webplatformen:

- Opgradering fra Drupal 7 til 9
- Reduktion af kompleksitet
 - Lettere udvikling og optimering
 - Reducere afhængigheder mellem profiler
- Bedre sikkerhed
- Bedre redaktørinterface

KKDK-profilen:

- Forbedret navigation og IA
- Websites på profilen skal bidrage til en tilfredsstillende selvbetjeningsoplevelse for borgere og virksomheder
- Forbedrede kontaktmuligheder/mulighed for "medbetjening" og hjælp



Fælles platform kræver fælles ejerskab, serviceejerskab og driftsøkonomi

Visionen for KK's borgerrettede digitale service kalder på et sammenhængende digitalt landskab for kommunens servicekanaler for borgere og virksomhederne på web og for medarbejderne på intra.

Forretningsbehovsanalysen har kortlagt tre grundlæggende behov for en ny governance til at understøtte websamarbejdet om platformen:



LEDELSE. Tydeligt forretningsejerskab for web og intra, der sikrer et tværgående forretningsperspektiv for KK's servicekanaler med fælles retning, ansvar og økonomi

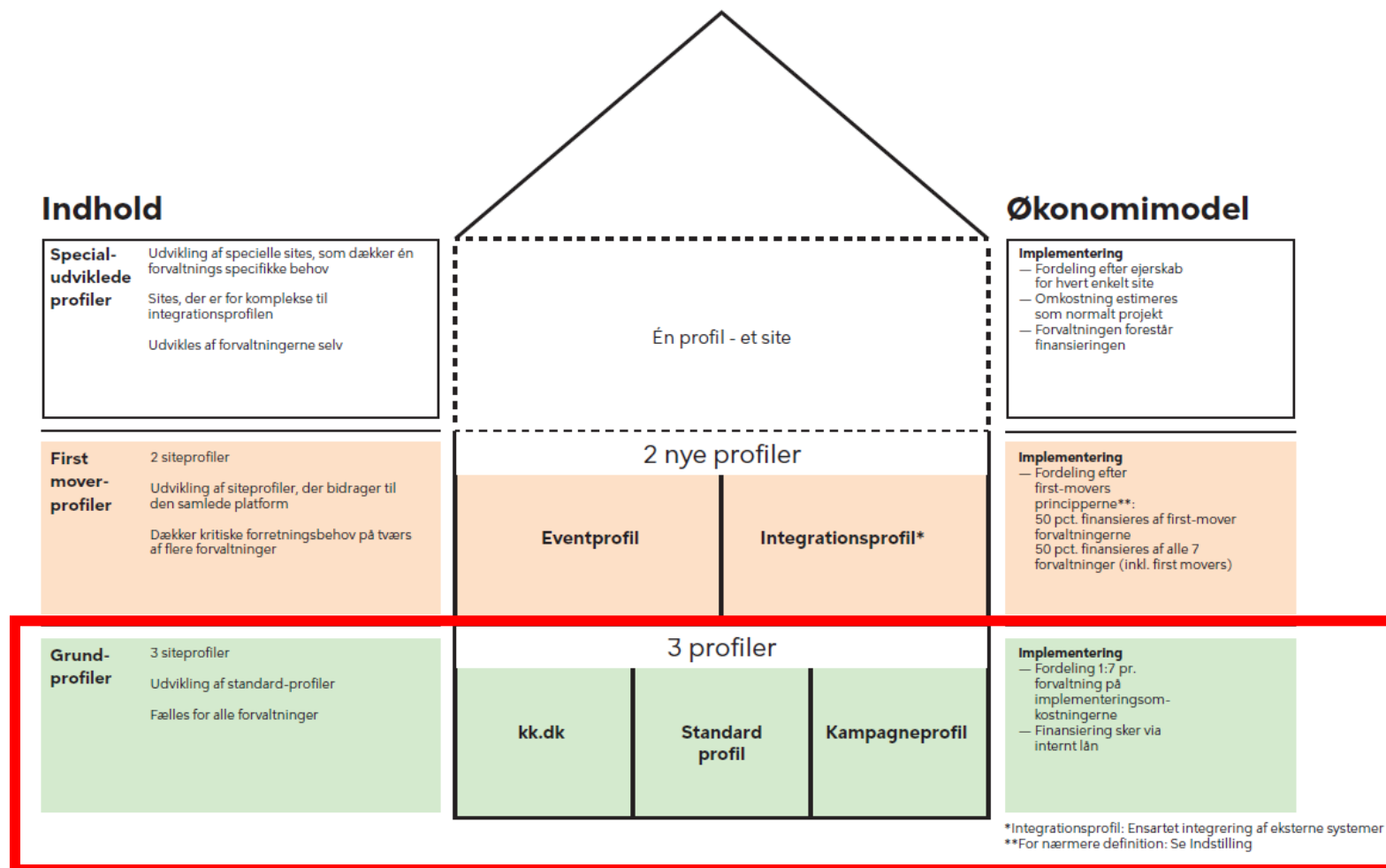


DRIFTSSTØTTE. Fælles serviceejerskab for web og intra, der sammen med forretningsejere og systemejere forvalter de tværgående midler og står for den tværgående koordinering af arbejdet med udvikling og indhold på platformene



ØKONOMI. Fælles budget til samarbejde om web og intra, der med årsværk og midler sikrer den fornødne driftsstøtte og udvikling til tværgående prioriteringer og optimeringer af brugeroplevelserne på tværs af kanaler og forvaltninger

Fælles web i KK = Fælles webplatform med fælles tekniske profiler



Primært fokus på 3 fælles profiler

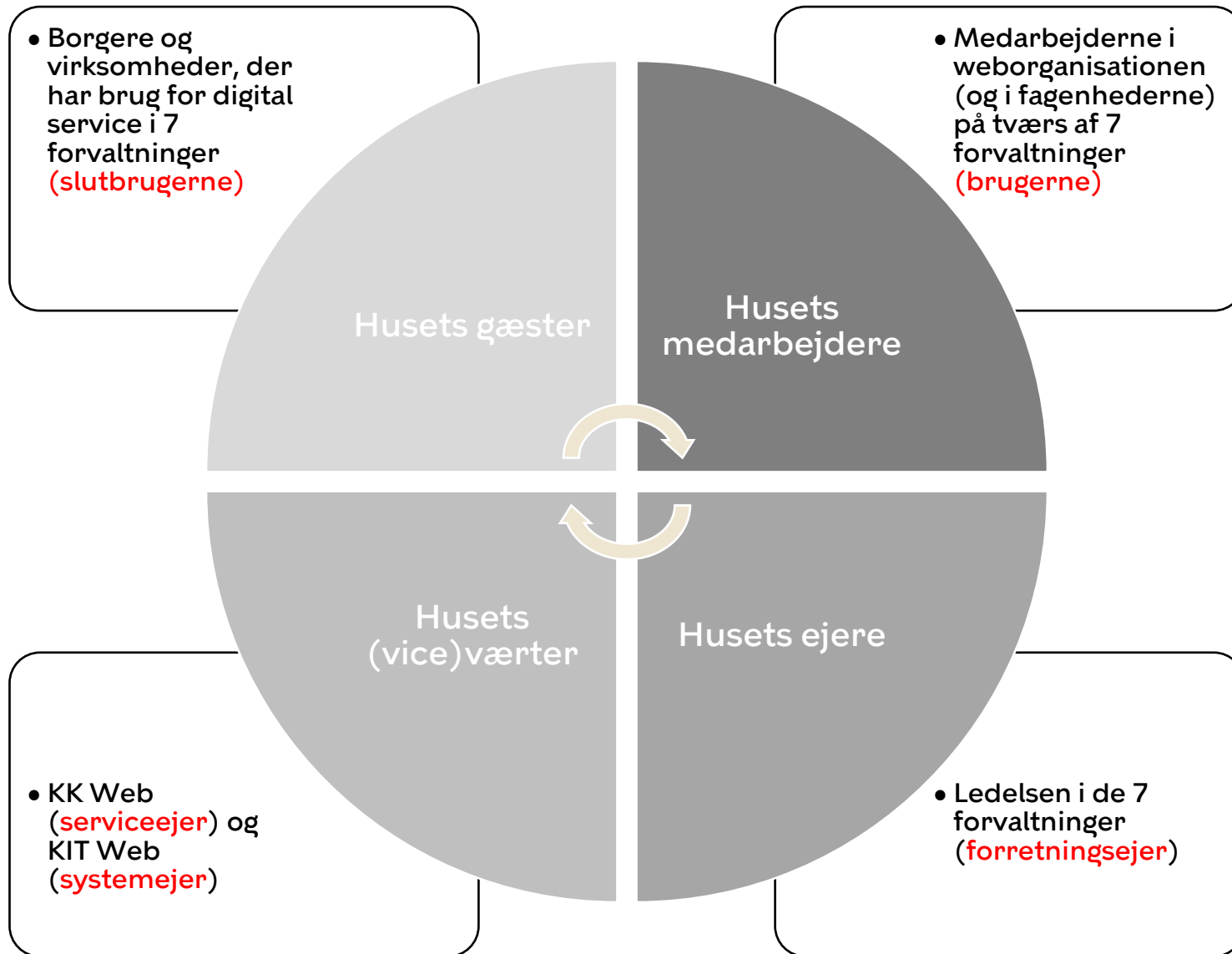
Vores "webslot" med mange værelser

Ejere	Profiler	Drift/videreudvikling
2.SAL Særprofiler (én forvaltning)	Åbne tilbud (BUF) Sikker by (ØKF) Madportal (ØKF)	Forvaltninger finansierer selv
1.SAL Firstmover-profiler (KFF, BUF, SUF) ØKF og TMF anvender også event-profilen	Event (KFF m.fl.) Boligportal (SUF) Bedst sammen (BUF) Opskrift (BUF/SUF): (børnemenue og synkevenlig) Integration+ (BUF): (Ungdomsskolen og Opslagstavlen)	Fælles udviklingspulje: 300.000
STUEN Fælles profiler (Alle)	kk.dk Basis Kampagne	Fælles udviklingspulje: 600.000

Governance er husets spilleregler:

Huset skal være

- Indbydende
- Have et tydeligt formål
- Nemt at finde rundt i
- Let at bruge
- Hjælp at hente
- Mulighed for feedback



Spillereglerne er:

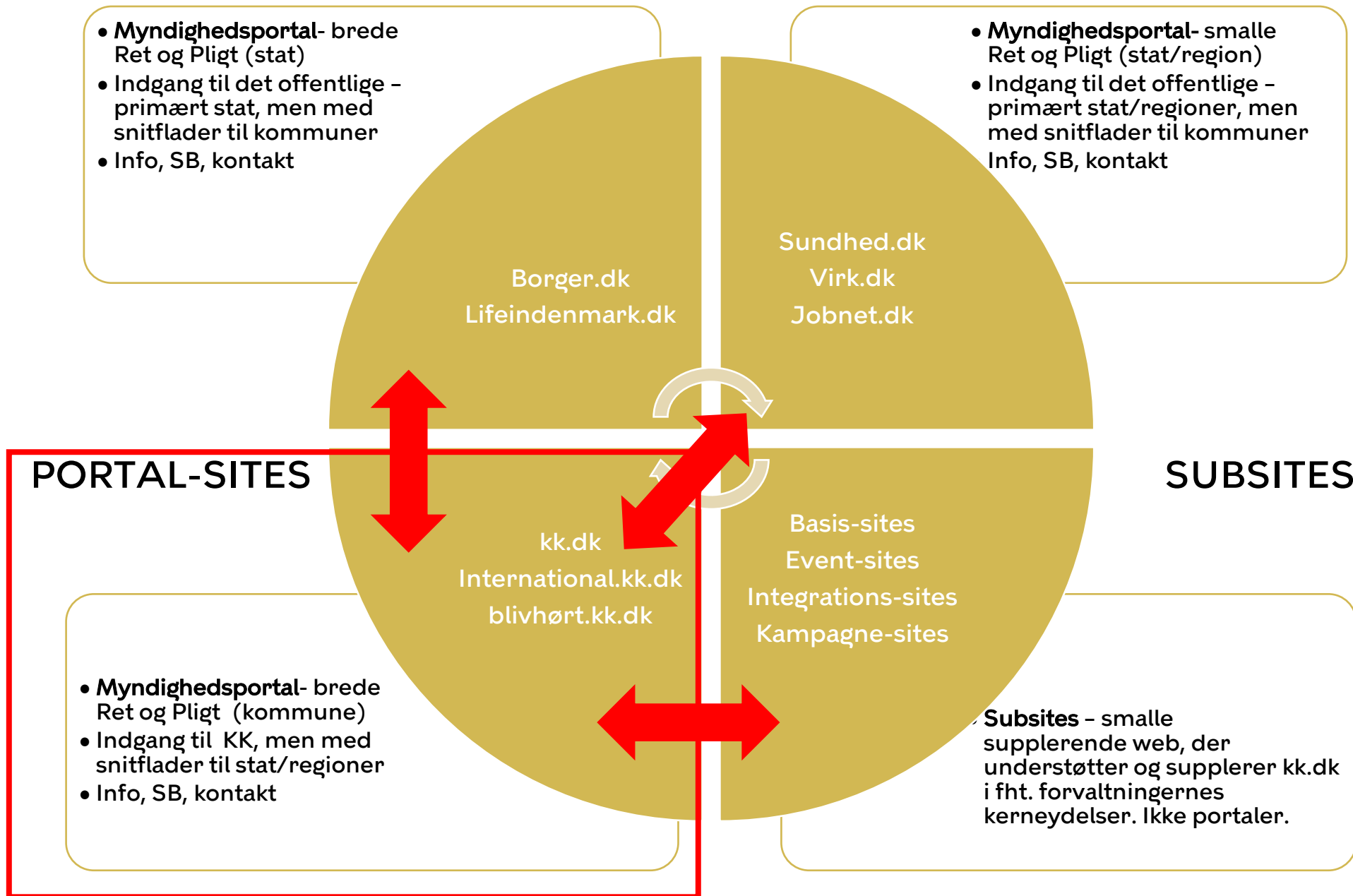
- Principper
- Politikker
- Roller og ansvar
- Forretningsmodeller (fælles og differentieret ambitioner)
- Forretningsgange for beslutninger
- Forretningshierarki
- Forretningsstrategi og visioner
- Forretningsmål
- Værktøjer og støttesystemer
- Metoder til optimering af indhold
- Prioriteret udvikling
- Best practises
- Guidelines
- Manualer
- Pixier
- Do's / Don'ts

Vi opbygger og samler på: www.web.kk.dk

kk.dk er hovedpulsåren i det digitale weblandskab

...Men der er også mange andre sites

KK's indholdsstrategiske weblandskab



Formålet med KKDK-profilen

KKDK-profilen skal rumme platformens største og mest komplekse site: kk.dk. Derfor er KKDK-profilen bygget primært med det formål for øje.

Kk.dk er indgang til og den digitale vært for alle kommunens kerne- og myndighedsopgaver og skal understøtte sammenhængende brugerrejser til kommunens tilbud og services. Websitet rummer hovedparten af indholdet om de fleste emner, eller omtaler som minimum disse, og linker videre til et andet website, selvbetjeningsløsninger, kontaktformularer etc. KKDK-profilen har derfor flere formål:

Indgang og vejviser til alle forvaltninger, centre, institutioner etc. samt deres tilbud og services (herunder kontaktinformation, link til kontaktformularer og DP, åbningstider, beskrivelser og evt. links til lokale websites).

Forudsætter kanalstrategiske overvejelser om, hvilke øvrige kanaler (telefon og fysiske indgange), der henvises til, så det er tilpasset brugerrejserne.

Handlingsanvisende serviceportal og indgang til selvbetjeningsløsninger (lokale som nationale), ansøgningsblanketter, tidsbestilling etc. med invitation til servicefeedback (på sigt).

Forudsætter sammenhæng til de øvrige kontaktpunkter, og at brugerne vælger den rette kanal, hvis de har behov for hjælp/medbetjening i selvbetjeningssituationen.

Informationskanal til borgerne om deres rettigheder og pligter, om kommunen generelt, Borgerrepræsentationen, det politiske arbejde, demokrati og borgerinddragelse, udbud etc. (herunder møder, politikere, budgetter, valg handlinger)

Nyhedskanal for alle forvaltningernes nyheder og pressemeddelelser

SUBSITES-PROFILER

- **Basis-profilen** – de standardsites, der kræver basale, ikke komplekse webfunktionaliteter
- **Integrationsprofilen** – de sites, der kræver særlige integrationer
- **Eventprofilen** – de sites, der kræver særlige event-understøttende moduler
- **Kampagne-profilen** – de sites, der kræver særlige muligheder for spas (uden at være tekniske svære)

Målgrupper for kk.dk

Målgrupperne er:

- **Borgere**
 - **Virksomheder/Erhverv**
 - **Jobsøgende**
 - **Kommunens medarbejdere**
 - **Politikere**
 - **Journalister**
 - **Repræsentanter for københavnske foreninger og organisationer**
 - **.. og mange andre.**
- Den **primære målgruppe** på kk.dk er borgere i Københavns Kommune og borgere, der ønsker at flytte til kommunen. De repræsenterer alle aldersgrupper og samfundslag, har forskellige fysiske og kognitive forudsætninger og færdes mere eller mindre hjemmevant på internettet.
 - Flere og flere services bliver digitaliserede og kravene til at kunne betjene sig selv stiger.
 - **Borgere kan groft inddeles i tre grupper:**
 - En gruppe vil og kan betjene sig selv (digitalt parate, som ikke behøver hjælp)
 - En gruppe vil gerne, men har behov for at blive guidet (medbetjent)
 - En gruppe har svært ved at forstå/overkomme det digitale (skal have telefonisk hjælp eller møder fysisk op i Borgerservice)
 - En **sekundær men vigtig** målgruppe er virksomheder eller potentielle virksomheder i kommunen, da der er politiske visioner om at være en erhvervsvenlig kommune – også på tværs af kommunen og de digitale kanaler og servicerejser.

Servicepejlemærker

Københavns Kommune

17

Fire servicepejlemærker for sammenhængende service



- Jeg ved hvad jeg skal
- Jeg kan selv gøre det
- Jeg kan få hjælp
- Jeg får svar med det samme

Webprincipper i praksis

1. Brugeren skal kunne finde vej til det relevante indhold

IA/Navigation

2. Brugeren skal kunne forstå informationen

Titler på menupunkter

3. Brugeren skal kunne handle korrekt (forstå, hvad man skal og selv gøre det)

4. Brugeren skal kunne finde hjælp, hvis man bliver i tvivl

5. Brugeren skal kunne vende tilbage, hvis der opstår problemer eller for at give feedback

Overordnede principper for websnitflader

JA

- **til sømløse brugerrejser**

Vi kan følge og nudge brugernes adfærd, men vi kan ikke styre den, og vi ved brugerne har mange veje til kk.dk. Så vi kan sørge for at tage ejerskab for indholdet med info og kontakt på de kanaler, det ligger – både inden for og uden kommunens websites. Og vi kan sikre tydelige, målgruppeorienterede indgange, så borgerne let kan genkende sig selv i vejvisningen

NEJ

- **til dobbeltindhold**

(Sømløse brugerrejser kræver, at vi forholder os de mange forskellige målgrupper/segmenter, der anvender indholdet. Derfor kan der være grund til at vinkle indhold om en kerneydelser på flere måder (inden for de 80 % - se næste side), men vi behøver ikke have det helt samme indhold liggende flere steder. Det forvirrer brugerne og er unødigt drift – brug hellere energien på det unikke indhold

Afgrænsning for kk.dk

- Vi formidler efter et 80/ 20 princip - vi forstyrrer ikke de 80 procent af brugerne med det, kun 20 procent har behov for at vide. Den mere specifikke information, vil borgerne få i breve eller ved at ringe til kontaktcentret.
- Kk.dk er ikke et arkiv - uaktuelt indhold skal slettes løbende
- Alle sider skal have tilknyttet et fagansvarligt kontor eller center, som har ansvaret for opdateringen af siden.
- Vi henviser brugerne til borger.dk m.fl., når det handler om landsdækkende information
- Alle filer skal være webtilgængelige - og vi forsøger at begrænse antallet af filer, da en webside fungerer på alle skærmstørrelser
- Der skal indhentes samtykke for alle billeder, hvor det kræves

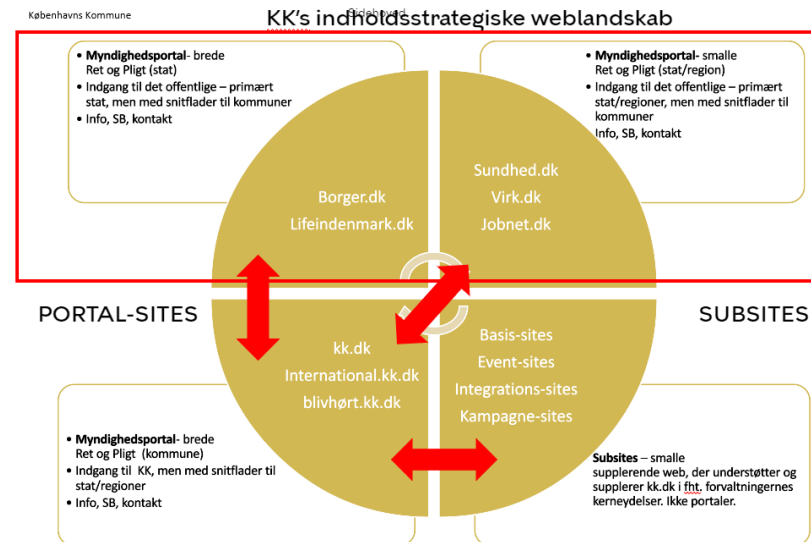
Snitflade mellem kk.dk og subsites

Principper for basis/subsites i fht. kk.dk

- info om kommunens kerneydelser kan understøtte kk.dk som mynd portal, hvis der er brug for at folde borgerkommunikationen ud (inkl andre sprog)
- info til de varige **services** fx hjælpemidler og vielser
- info/visitkort om kommunens **institutioner** fx tandpleje
- s større, varige **indsatser** fx Tryghed i byen
- info om kommunens **tilbud og aktiviteter** fx kultur og events (eventprofilen)
- Info om løbende **kampagner** (kampagneprofilen)
- Vær dog altid opmærksom på, at vi så vidt muligt skal undgå dobbeltindhold, hvorfor snitfladen til kk.dk skal være knivskarp
- Navnlig når det det gælder supplement til kommunikationen om kommunens myndighedsområde. Der er visse forpligtelser, der skal være oplyst på kk.dk (se forrige side).
- Det anbefales, at basissites primære fokus er på det primære tilbud frem for selve institutionen



Snitflade mellem kk.dk og borger.dk m.fl.



Principper for overgangen ml. kk.dk og borger.dk/sundhed.dk/virk.dk/jobnet.dk samt SKAT m.fl.

Kk.dk

- Kk.dk giver borgerne direkte adgang til kommunens myndighedsindhold, dvs. ret & pligt for borgerne.
- Alt, hvad der er københavnerspecifikt, hører til på kk.dk
- Dvs. den kommunale service og de myndighedsforpligtelser, der gør sig gældende i kommunen, herunder medbetjening, kontaktoplysninger, og københavnerspecifikke informationer, der adskiller sig fra andre kommuner

Snitflade mellem kk.dk og borger.dk m.fl.

Forslag til principper for overgangen ml. kk.dk og borger.dk/sundhed.dk/virk.dk/jobnet.dk samt SKAT m.fl.

Borger.dk

- Borger.dk m.fl. er borgernes direkte adgang til staten og andre offentlige myndigheders indhold rettet mod borgerne.
- Alt, hvad der er landsdækkende/generisk på tværs af kommuner, hører til på borger.dk m.fl. Såvel info som digitale løsninger og kontaktmuligheder
- Dvs. Den offentlige service og myndighedsforpligtelser, der gælder på tværs af landet, regioner og kommuner
- Der ligger også kommunalt indhold (fx Pas og Kontanthjælp), som er en forpligtelse for KK (sammen med de øvrige kommuner) at verificere rigtigheden af og snitfladen til
- Vi skal således som KK sikre sømløse brugerrejser, så borgerne kommer sikkert over på kk.dk fra borger.dk, ligesom der skal være opdaterede kontaktoplysninger på borger.dk. Hvis der er kommunespecifikt (valg frit) indhold, er det den pågældende forvaltning, der har ansvar for at holde det vedlige (eller bede det fjernet).

