

9. september 2021

Kontaktprincipper i praksis 2021

DEL II:

**Kontaktkoncept og kontaktprincipper for brug af kontakt på
kk.dk**

KK Web i samarbejde med de de syv forvaltningers koordinerende webredaktører

På baggrund af

- praksiserfaringer med kontaktstrategien på kk.dk fra 2014**
- kontaktworkshop 12. maj 2021**
- og byggeworkshop 18. maj 2021 om kontakt på nyt kk.dk**

samler vi her et bud på fælles

Kontaktprincipper i praksis 2021

**DEL I:
Kanal- og servicestrategisk ramme og værktøjskasse**

**DEL II:
Kontaktkoncept og kontaktprincipper for brug af kontakt på kk.dk**

**DEL III:
Best practise for kontakt på kk.dk**

VISION

Kontaktprincipper i praksis skal..

- **Matche vores fælles vision for digitale kanaler - 11.juni 2019**

Vision for KK's borgerrettede digitale service | Web i KK (kan ses fra web.kk.dk)

- **Matche den snart vedtagne Service- og kanalstrategi for KK's digitale service**
Den vedtages og lanceres bl.a. som en værktøjskasse, der rummer overordnede kontaktprincipper på tværs af kanaler og services (skal kunne tilgås fra web.kk.dk)
- **Matche det nye kk.dk, der lanceres på ny webplatform 1.oktober 2021**
Kontaktkonceptet på det nye kk.dk ligner stort set det nuværende kk.dk, men de konkrete principperne for kontakt skal vedtages og praktiseres af forvaltningerne

MISSION

FÆLLES STRATEGISK RAMME

- Fælles kanalstrategisk ramme med fokus på, at digital service altid skal rumme mulighed for medbetjening – telefon er billigst
- Hver serviceydelse er landingpage for mange forskellige brugere og målgrupper – ikke alle har overskud til at gøre det, vi forventer
- Nogle brugere vil altid "bare"/hurtigt gå til kontakt, fordi de er i tvivl – lad dem gøre det. Ved at anvende data fra telefonerne kan vi optimere, men også validere at telefoner er god service for de, der har behov (nudging)

FÆLLES OPERATIONEL FORSTÅELSE OG PRAKSIS

- Fælles forståelse og drøftelse af rammerne for og bedste brug af kontaktbokse på siderne – hvilke kontaktmuligheder har vi/bør vi have på siderne?
- Fælles forståelse og drøftelse af rammerne for og bedste brug af det fælles kontakthierarki under OM Kommunen/Kontakt, vi har som ekstra støtte for de servicespecifikke kontakter under BORGER etc.

FORMÅL

HVILKEN KONTAKT VÆLGER VI AT UdstILLE PÅ KK.DK?

Kontaktprincipper i praksis

- definerer de operationelle kontaktprincipper på kk.dk (og de subsites, der understøtter KK's kerneydelser på web), så vi
- anvender vores kontaktkoncept med fælles brug af kontaktside, kontaktliste og kontaktfelter

DEL II

Kontaktkoncept og kontaktprincipper for brug af kontakt på [kk.dk](https://www.kk.dk)

Nuværende retningslinjerne for kontakt på kk.dk (2015)

I overgange fra Sitecore til Drupal 7' indførte vi et sæt retningslinjer for udstilling af kontaktoplysninger på kk.dk.

De kan findes på drupalinfo.kk.dk:

- <https://drupalinfo.kk.dk/artikel/retningslinjer-kkdk>
- https://drupalinfo.kk.dk/sites/drupalinfo.kk.dk/files/principper_for_kontakt_paa_kk_dk.pdf

Kontaktprincipper 2021 – generelle

Vi tager udgangspunkt i den kontaktstrategi, der blev lagt på det nye kk.dk i 2015 og som vi har praktiseret siden. Med den nye kanalstrategi kan vi tage kontaktprincipperne i brug i praksis. Primær målgruppe: borgere og virksomheder.

- **KK's hovednummer** ligger i footer'en: 3366. Måske udvides med 3333 for erhverv.
- **Hovedkontaktsiden** (nu i drill) kan tilgås fra footer Københavns Kommune | (kk.dk) og fra Om Kommunen => Kontakt <https://www.kk.dk/kontakt>
Vi skal fastslå/genbesøge de 12 primære kontaktindgange, som borgerne mest bruger og kan tilgå på vores hovedkontaktside <https://www.kk.dk/kontakt>
- **Kontaktlisten** er de sekundære indgange, der understøtter en nem adgang til kontakt for borgere (og virksomheder?). (i dag er det de 74 "sekundære" borgerindgange)
Kontakt | Københavns Kommune (kk.dk)
- **Kontaktboksen** er den konkrete kontakt på en konkret side og er obligatoriske på artikelsider, ikke mindst når der er selvbetjeningsløsninger og blanketter fx Bestil nyt pas (kk.dk)

Kontaktprincipper 2021 – på sider

Vi tager udgangspunkt i den kontaktstrategi, der blev lagt på det nye kk.dk i 2015 og som vi har praktiseret siden:

- at kontaktfelter er obligatoriske på artikelsider, ikke mindst når der er selvbetjeningsløsninger og blanketter fx Bestil nyt pas (kk.dk)

DO's:

- Alle artikelsider skal have en kontaktindgang (telefon og skriftlig – fysisk efter behov) for at understøtte medbetjeningen
- Kontaktoplysninger kommer fra KK Org og vises via kontaktfeltet, der kan sættes på en artikelside.
- Telefonnumre skal så vidt muligt henvise til et specifikt nummer/kontaktcenter, der er kan visitere/viderestille/straksafklare henvendelsen. De skrives xx xx xx xx.
- Skriftlige kanaler anbefaler vi sker via sikre kontaktformularer i Ditmerflex for at understøtte sikker, tilgængelig og nem adgang for brugerne. Digital Post anbefales, når brugerne har behov for at kunne sende personfølsomme oplysninger

DON'Ts:

- @-adresser er no go (de tiltrækker spam fra robotter og er ikke sikre kanaler).
- Kontaktoplysninger skal ikke placeres i brødtekst, linksbokse o.l. – kun kontaktboksen

BRUGERNE:
Find kontakt på kk.dk
- Minimum 2 veje, når du er kommet ind på kk.dk

PRIMÆR
RUTE



Borger

Erhverv

Brug byen

Politik

Om kommunen

Borgerservice

Find svar på spørgsmål om fx pas, kørekort, flytning eller selvbetjening.

Parkering og trafik

Find information om trafikken i byen, parkeringsmuligheder, trafikstøj og luftforurening.

Bolig og byggeri

Find oplysninger om byggetilladelser, byfornyelse og klimatilpasning.

Pasning og skole

Skriv dit barn op til dagtilbud, skole eller fritidstilbud. Læs om priser og tilskud og pladser til børn/unge med særlige behov.

Udsatte børn og unge

Støtte, rådgivning og tilbud til børn, unge og familier, der har brug for særlig hjælp i hverdagen.

Affald og miljø

Hvordan du kommer af med dit affald, hvis der er rotter, det larmer eller støjer eller hvor meget forurening, der er.

Handicap

Lever du eller dit barn med en varig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse, kan du søge om støtte og hjælpemidler.

Udsatte voksne

Tilbud til udsatte voksne, borgere med psykisk sygdom, hjemløse, lån til bolig samt f

Jobsøgning og ledighed

Hvad skal du som ledig? Find info om jobcentret og ansøgning om kontanthjælp.

Samtykkeindstillinger

VIA
HIERARKI

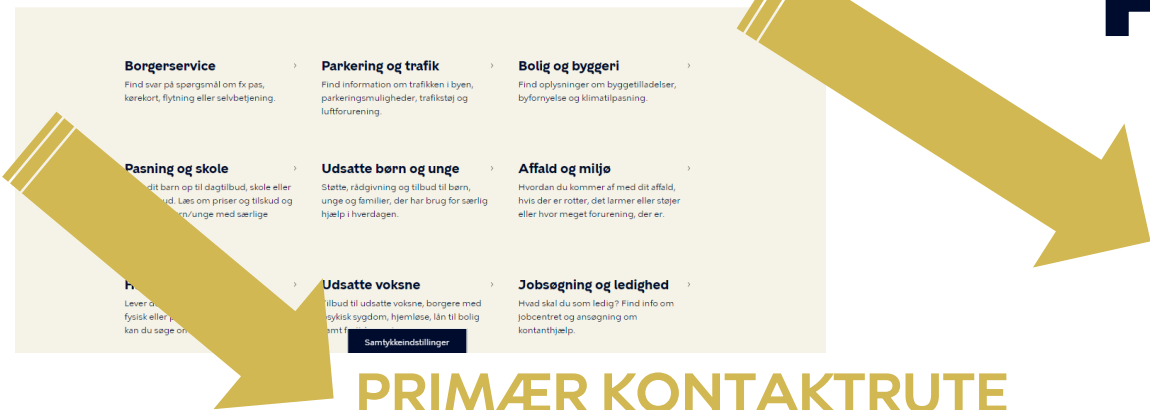
Jeg skal have et nyt pas, men jeg orker ikke at lede, så jeg søger eller går under OM KOMMUNEN for at finde et telefonnummer

VIA EMNE

Jeg skal have et nyt pas - jeg leder efter det under "emnet" under BORGER

Eller jeg giver op og scroller ned og finder kontakten i footer

Find kontakt på kk.dk



PRIMÆR KONTAKTRUTE (VIA EMNE)

Servicespecifik kontakt fx under BORGER

#1

KONTAKTBOKS + på Indholdsside

=> Skal understøtte medbetjening og mulighed for kontakt som understøttelse/supplement til den digitale service på siden

=> Kontaktdata hentes som udgangspunkt fra KK Org, men der kan indsættes data i Drupal

SEKUNDÆR KONTAKTRUTE

Kontakthierarki under OM KOMMUNEN/kontakt

2# + 3#

KONTAKTBOKS på kontaktside

=> skal understøtte en let vej til at finde kontakter i kommunen. Ikke alle kan/vil finde vej igennem før de ringer

=> Vælg udvalgte, primære kontakt i **drill-menuen**

=> vælg både primære og sekundære kontakter i **kontakt-listen** (telefonbog)

PRIMÆR RUTE: Kontaktprincipper for Indholdsside med kontaktboks

Kontakt via Indholdsside

The screenshot shows a web page from Københavns Kommune titled "Fornyelse af kørekort 1". The page includes a navigation menu with "Borger", "Erhverv", "Brug byen", "Politik", and "Om kommunen". The breadcrumb trail is "Borger / Borgerservice / Kørekort". The main heading is "Fornyelse af kørekort 1" with the subtext "Se, hvordan og hvornår du kan forny dit kørekort." Below this is a dark blue box with the text "Din guide til fornyelse af kørekort" and a search bar "Find ud af, hvad der gælder for dig →". A list of topics follows, each with a plus sign icon: "Sådan fornyer du dit kørekort", "Det skal du tage med i Borgerservice", "Så længe er dit nye kørekort gyldigt", "Hvis dit kørekort har været udløbet i mere end tre år", "Midlertidigt kørekort mens dit kørekort bliver fornyet", "Priser for fornyelse af kørekort", and "Levering af dit nye kørekort". At the bottom, there is a "KØBENHAVNS BORGERSERVICE" section with contact information: "Københavns Borgerservice, Nyropsgade 7, 1602 København V", phone number "33 66 33 66", and options to "Skriv sikkert til os" and "Bestil tid". A "Telefontider" table is also present.

Telefontider	
Mandag	08.00 - 17.00
Tirsdag	08.00 - 17.00
Onsdag	08.00 - 17.00
Torsdag	08.00 - 17.00
Fretdag	08.00 - 17.00

"Servicesider", dvs. indholdssider med information/handling, hvor borgerne skal læse og forstå løsningen på deres behov, så de nemt kan handle og evt. komme videre i deres brugerrejse.

Som udgangspunkt skal alle "servicesider"/indholdssider have en kontaktboks med konkret, relevant kontaktinfo til den pågældende service/ydelse.

- Kontaktinfo afhænger af brugernes behov og kommunens tilbud om medbetjening, hjælp og vejledning
- Det kan være fysiske, telefoniske, skriftlige indgange
- Åbningstider for telefoner og personligt betjening skal tydeligt fremgå.

SEKUNDÆR RUTE

Kontaktprincipper for Kontaktside i hieraki

Kontakt via kontaktside



Om kommunen / Kontakt

Borger

Erhverv

Borgercenter Handicap

Borgercenter Handicap yder hjælp og støtte til børn og voksne med varig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse.

KONTAKT BORGERCENTER HANDICAP

Borgercenter Handicap
 Borupsallé 43
 2200 København N.

 33178800

 Skriv sikkert til os

Åbningstider
 Mandag 09:00 - 15:00
 Tirsdag 09:00 - 15:00
 Onsdag 09:00 - 15:00

Samtykkeindstillinger

Kontaktsiderne, dvs. indholdssider markeret som kontakt, erstatter de nuværende institutionssider.

De kan placeres i kontakthierarkiet via tagging med kontakt placeres i kontaktoversigten (telefonbogen) og som primær kontaktindgang i drill-menuen under Kontakt under OM KOMMUNEN

=> Kontakthierarkiet skal understøtte en let vej til at finde kontakter i kommunen. Ikke alle kan/vil finde vej igennem BORGER før de ringer

- Kontaktinfo afhænger af brugernes behov og kommunens tilbud om medbetjening, hjælp og vejledning
- Det kan være fysiske, telefoniske, skriftlige indgange
- Åbningstider for telefoner og personligt betjening skal tydeligt fremgå.

Rejse fra 1.-4. niveau (Kontakthierarki)

1. niveau

Borger Erhverv Brug byen Politik **Om kommunen**

2. niveau

Kontakt > Her kan du finde kontaktinformationer på en række centre, kontorer og institutioner i Københavns kommune.

Job > Find ledige stillinger, tilmeld dig Jobagenten og få jobopslag direkte i din indbakke.

Forvaltninger > Københavns kommune har syv forvaltninger. Hver forvaltning løser opgaver for et af de syv udvalg.

Sagsbehandling og klager > Læs om sagsbehandlingsfrister og tilbagemeldingsgaranti i Københavns kommune.

Borgerrådgiveren > Borgerrådgiveren hjælper dig, hvis du er utilfreds med Københavns Kommunes behandling af din sag eller af dig.

Fakta og statistik > Se statistik om befolkningen fordelt på herkomst, statsborgerskab, civilstand, alder, køn mm.

Viden for professionelle > Her finder du faglig viden inden for udvalgte fagområder.

Databeskyttelse > Find information om databeskyttelsesrådgiveren og privatlivspolitik.

Presse > Find kontaktinformationer til politikere og administration, søg aktindsigt eller find medereferater.

3. niveau

Om kommunen / Kontakt

Kontakt

Københavns Borgerservice
Borgerservice kan hjælpe med svar på spørgsmål om fx pas, kørskort, flytning og selvbetjening.

Københavns Erhvervsnet
Københavns Erhvervsnet er din indgang til kommunen. Her kan vi hjælpe dig med at rekruttere medarbejdere og udvikle din virksomhed.

Pladsforvaltningen og INFOteam
Få vejledning om kommunale byggestier, barmhaver, dagpleje, fritidsinstitutioner/KKPD'er, samt private institutioner og privat plejning.

Taktil- og Miljøforvaltningens Kundecenter
Måske kan du bl.a. få hjælp til byggesager, arrangementer, miljøforhold og meget mere. Besøg os i kundecenteret på Njalsgade 13.

Jobcenter København
Jobcenter København hjælper ledige i job og uddannelse og yder ydelser til arbejdsmarkedet.

Borgercenter Handicap
Borgercenter Handicap yder hjælp og støtte til børn og voksne med varig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse.

Borgercenter Voksne
Borgercenter Voksne har ansvaret for voksne med sociale- og psykiske problemer samt misbrugsbehandling i Københavns Kommune.

Døgnvagten
Døgnvagten tager sig af børn, unge og voksne, som har brug for hjælp her og nu - døgnet rundt.

Vilvækstcenteret
Vi er turistinformation samt behandler sager vedrørende visiter.

Skriv sikkert til kommunen
Hvis du som borger, virksomhed eller myndighed skriver indhold med personoplysninger skal du gøre det sikkert via Digital Post.

Kontaktoversigt
Find kontaktinformationer på en række andre institutioner, kontorer og centre i Københavns Kommune.

Skriv sikkert til os - Borger
Hvis du som borger skriver personlige informationer til Københavns Kommune, skal du gøre det sikkert med Digital Post.

4. niveau

Borger Erhverv Brug byen Politik Om kommunen

Om kommunen / Kontakt

Kontaktoversigt

Her kan du finde kontaktmuligheder i Københavns Kommune.

Søg her

VÆLG FORVALTNING: Forvaltning
VÆLG KATEGORI: Kategori
VÆLG BYDEL: Bydel

Ryd filter Anvend

FANDT 14 RESULTAT(ER). VISER I ØJEBLIKET 1 - 14

→ **Borgercenter Handicap**
Borupsalles 43
2200 København N.
33178800
Skriv sikkert til os

→ **Døgnvagten**
Aboulevard 38
2200 København N.
33173333

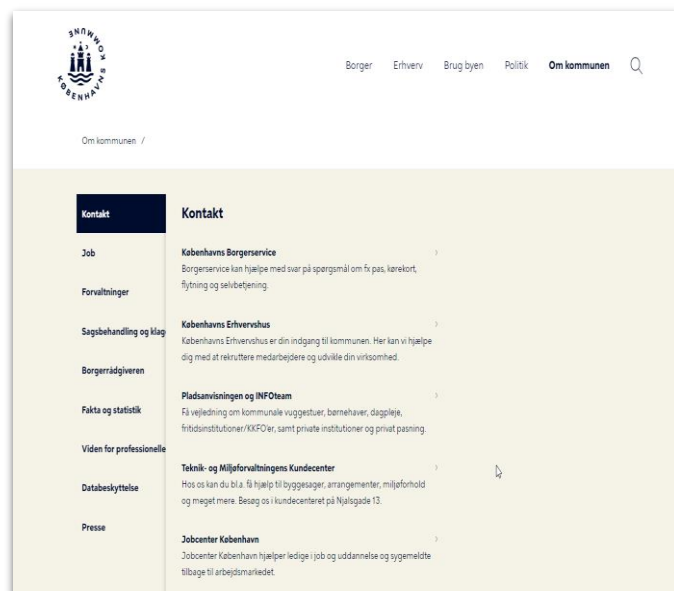
→ **Kontakt Borgerservice**
33663366
Skriv sikkert til os
Bestil tid

→ **Kultur- og Fritidsudvalgets løbende bevillinger**
Rådhuspladsen 1
2200 København N.
33663366

SEKUNDÆR RUTE

Kontaktprincipper for Kontakt i drill

Kontakt via drill-menu

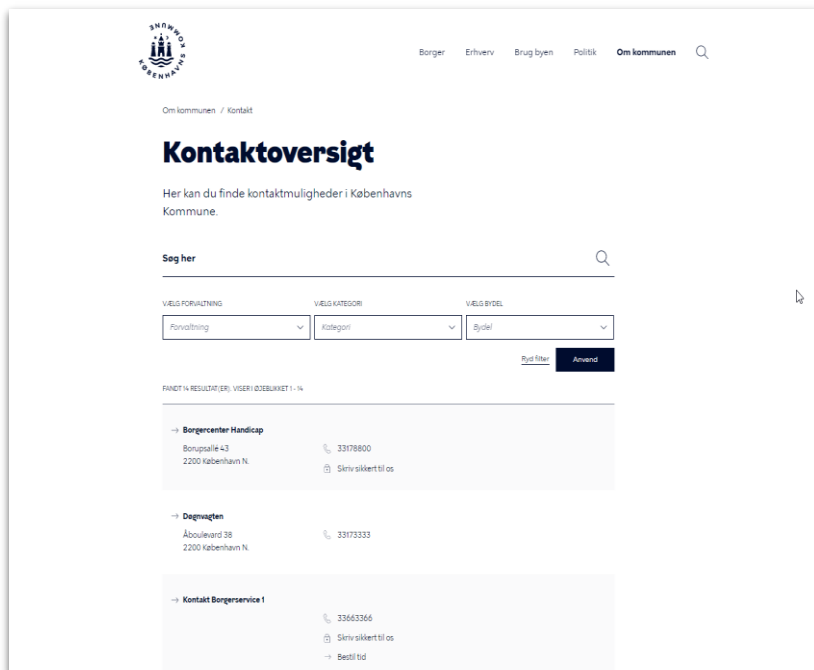


- Hvad er KK's hovedindgange for kontakt? Hvilken titel og hjælpetekst vælger vi at præsentere? Har vi bruger for øje? Har vi primære/sekundære målgrupper?
- Tænk kanalstrategisk- kontakt er som udgangspunkt forstået som telefonisk, skriftlig eller personlig henvendelse
- Husk at når borgerne ringer, er det ikke (altid) en kritik af hjemmesiden og den digitale service – nogen foretrækker det blot, fordi de bliver trygge/bekræftet, har brug for visitation, afklaring osv.
- Borgerne kan også ringe, fordi der er noget, der er svært at forstå, de har særlige behov, der er noget, der ikke virker rigtigt/giver mening. Vi skal derfor huske at tilbyde "feedback"-mulighed, så vi kan optimere brugeroplevelsen.

SEKUNDÆR RUTE

Kontaktprincipper for Kontakt i liste

Kontakt via liste



- Hvad er KK's sekundære indgange for kontakt? Hvilken titel og hjælpetekst vælger vi at præsentere? Har vi bruger for øje? Har vi primære/sekundære målgrupper?
- Tænk kanalstrategisk- kontakt er som udgangspunkt forstået som telefonisk, skriftlig eller personlig henvendelse
- Husk at når borgerne ringer, er det ikke (altid) en kritik af hjemmesiden og den digitale service – nogen foretrækker det blot, fordi de bliver trygge/bekræftet, har brug for visitation, afklaring osv.
- Borgerne kan også ringe, fordi der er noget, der er svært at forstå, de har særlige behov, der er noget, der ikke virker rigtigt/gover mening. Vi skal derfor huske at tilbyde "feedback"-mulighed, så vi kan optimere brugeroplevelsen.

1

Vision for web

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

Praktisk arbejdsredskab
Et praktisk arbejdsredskab udarbejdet på baggrund af vision, peglemærker og webprincipper

Borgerens rejse



Google

kk.dk
borger.dk
virk.dk
sundhed.dk

Information

Selvbetjening

Kontakt

På vej videre

Vores arbejde med web

Vejen ind

Vi gør det nemt at finde vej

Brugerne skal intuitivt kunne finde vej til information, selvbetjeningsløsninger og kontaktmuligheder uanset hvor brugeren kommer fra.

Websider

Vi laver sider man kan forstå

Siderne skal være skrevet forståeligt og udgøre den nødvendige 80%-information, flest brugere har brug for i den pågældende servicerejse, som gør dem i stand til at få læst deres behov. De øvrige 20%-information står i videnbasen

Nye webløsninger

Vi designer gode løsninger

Selvbetjeningsløsninger og webfunktionaliteter skal understøtte er reelt brugerbehov for så mange som muligt; være vel-fungerende og intuitive; hænge godt sammen med websiden, de ligger på; og sikre godt forløb indtil opgaven er udført.

Medbetjening

Vi gør det let at kontakte os

Brugerne skal efter behov nemt kunne få relevant og konkret hjælp til undervejs i servicerejsens kontaktpunkter.

Involvering

Vi giver lyst til at involvere sig

Brugerne skal opfordres til at indmelde feedback om serviceoplevelsens forskellige kontaktpunkter og opleve, at det bliver brugt til noget. Feedback gives til ansvarlige for hver af de fire steps, der skal indsamle og videreudvikle

Vejen videre

Vi hjælper godt videre

Brugerne skal intuitivt kunne finde vej videre, hvis servicerejsen ikke slutter på KK's web. Hvad enten de skal videre på andre offentlige sites eller til andre kanaler i KK, skal der være hjælp at hente.

2

Indhold

Hvordan sikrer vi relevant kommunikation til borgerne?

Det skal være nemt at finde rette kontakt til KK på de digitale kanaler via SEO optimering og via rette kontakt i rette kontekst

Kontakten skal være nemt tilgængelig, tydelig på siden og overskuelig hjælp til rette kontakt
Der skal altid være mulighed for kontakt

Kontakt placeres i rette kontekst. Det kan være både i og udenfor løsningen

Kend dine muligheder for kontakt
Udvælg dem der understøtter kerneydelsen bedst og Giv mulighed for hjælp hvis intet lykkes

Kend dine muligheder for at inviterer borgerne til at give feedback og bidrage til at forbedre den digitale service
Brug dem struktureret så kvalitet og compliance sikres

Fandt du det du søgte og kom du i mål
Hvilke løsninger kunne vi bruge og på hvilke kanaler

3

Udvikling

Hvordan understøtter vi brugerbehov med tekniske løsninger?

SEO optimering
Udvikle guideline til, hvilke kontaktpunkter og kanaler der skal udstilles ift. hvilke typer af services
Udvikle personaer

UX gennemgang af alle sites med afsæt i guideline og personaer ift. hvilke kontaktpunkter og kanaler der skal udstilles ift. hvilke typer af services

UX gennemgang af alle sites med afsæt i guideline og personaer ift. identifikation af hvor kontakt placeres mest brugervenligt

UX gennemgang af alle sites med afsæt i guideline og personaer ift. hvilke kontaktpunkter og kanaler der skal udstilles ift. hvilke typer af services

Udvikling af monitorerings- og evalueringskoncept vha. brug af systematisk indsamling af data om KBH adfærd og KBHs oplevelse af kontakt og service

Udvikling af monitorerings- og evalueringskoncept vha. brug af systematisk indsamling af data om KBH adfærd og KBHs oplevelse af kontakt og service

3

Organisering

Hvad kræver det af vores tværgående websamarbejde?

Systematisk opfølgning på brug af kontaktpunkter og kanaler ift. forskellige typer af services

Systematisk opfølgning via stikprøver kvartalsvist fx

Systematisk opfølgning via stikprøver kvartalsvist fx

Systematisk opfølgning på brug af kontaktpunkter og kanaler ift. forskellige typer af services

Systematisk opfølgning på KBH adfærd i kontakt og på kanaler samt oplevelse af kontakt og service vha. af brug af dashboards på evalueringsmøder

Systematisk opfølgning på KBH adfærd i kontakt og på kanaler samt oplevelse af kontakt og service vha. af brug af dashboards på evalueringsmøder