

Webstrategi for Brøndby Kommune

24/7 på brøndby.dk



Indhold

FORORD	4
1. VISION OG FORMÅL	5
VISIONEN FOR HJEMMESIDEN	5
MÅL	6
MÅL 1: BORGEREN FINDER NEMT DET, HAN SØGER	7
MÅL 2: BORGEREN FÅR EN GOD SERVICEOplevelse	8
MÅL 3: MAN KAN FÅ HJÆLP, NÅR MAN HAR BRUG FOR DET	10
2. FOKUSERING AF WEBARBEJDET	12

Forord

Brøndby Kommune står i de kommende år over for et markant krav om øget digitalisering, idet kommunerne med det såkaldte e2015-program har forpligtet sig til at gøre 50 procent af kommunikationen mellem borgerne og kommunen digital i 2015.

For at understøtte denne ambition har Folketinget vedtaget lov om obligatorisk selvbetjening, der betyder, at det bliver et lovkrav, at borgerne anvender digitale selvbetjeningsløsninger ved henvendelse til det offentlige. Loven implementeres gradvist frem mod 2015 ved, at flere og flere serviceområder bliver genstand for obligatorisk selvbetjening. Målet er, at graden af selvbetjening skal op på 80 procent på de områder, hvor det giver mening.

Kommunens hjemmeside kommer til at spille en helt central rolle i realiseringen af de muligheder og udfordringer digitaliseringen tilbyder. Det er vigtigt, at hjemmesiden er brugervenlig, så borgere og virksomheder har nem adgang til den information og de selvbetjeningsløsninger, de skal bruge. I den sammenhæng bliver det afgørende, at medarbejderne kender til de muligheder hjemmesiden tilbyder og har kompetencer til selv at bruge dem og til at vejlede borgerne i at bruge dem.

Den øgede digitalisering kommer til at forandre måden, hvorpå borgere og virksomheder skal kommunikere med kommunen. For de fleste borgere vil digitaliseringen betyde lettere adgang til kommunen, da man i højere grad vil kunne ordne sine mellemværender uafhængigt af kommunens åbningstid.

For nogle borgere kan digitaliseringen dog medføre usikkerhed. Vi ønsker som kommune ikke at lade de grupper, der er utrygge ved IT, i stikken og har med Service- og kanalstrategien igangsat en række initiativer, der skal sikre, at de også fremover får den service, de har krav på. For at understøtte denne ambition, skal hjemmesiden derfor tilbyde borgerne nem adgang til at få hjælp til at bruge hjemmesiden.

Implementering

Denne strategi bidrager til at Brøndby Kommune øger digitaliseringen samtidig med at vi fastholder, at borgere og virksomheder er i centrum for vores arbejde – også når det handler om at gøre vores dialog med dem digital. Strategiens sætter rammen for, hvordan vi fremover vil arbejde på at skabe god digital service på brondby.dk og den præciserer ansvarsfordelingen for web-indsatsen.

Webstrategien implementeres frem mod 2014 via følgende initiativer:

- Hjemmeside opgraderes ift. brugervenlighed samt tilgængelighed på mobile enheder.
- Udvikling af fælles retningslinjer og vejledning for god digital service sætter fælles retning for web-indsatsen.
- Webredaktørerne gennemgår undervisningsforløb, så de klædes på til at skabe god digital service.
- Al indhold på brondby.dk gennemgås ift. fælles retningslinjer og vejledning for god digital service.
- Alle relevante afdelinger gennemgår forløb med Kommunikations- og Digitaliseringsteamet

1. Vision og formål

Visionen for hjemmesiden

Hjemmesiden er borgerens/virksomhedens naturlige indgang til kommunen

Hjemmesidens formål

Hjemmesiden skal favne kommunens digitale borger- og virksomhedsservice, information og branding. Den skal sætte borgeren i centrum og hjælpe dem med at få mere ud af hverdagen.

- Hjemmesiden skal vedvarende give Brøndby Kommune og vores brugere værdi.
- Hjemmesiden skal motivere borgerne til at anvende de selvbetjeningsløsninger, vi som kommune tilbyder.
- Hjemmesiden skal medføre, at vi får færre personlige henvendelser og derved frigør ressourcer / opnår besparelser.

Målgruppe

Hjemmesiden er primært målrettet borgere og virksomheder, som bor i Brøndby Kommune, samt folk som ønsker at flytte til eller arbejde i kommunen.

Da hjemmesiden kommer til at spille en central rolle i serviceringen af borgere og virksomheder, skal den ikke alene favne de it-parate, men også dem, der er lidt mere utrygge ved it.

Hovedbudskab

Hovedbudskabet er det, som hjemmesiden skal signalere, så borgeren ikke er i tvivl om, hvad vi som kommune ønsker at tilbyde/fortælle dem:

Følgende tre budskaber er de centrale:

- **Sammenhængende service**
Hjemmesiden tager udgangspunkt i dig som borger og de behov, som du har. Oplevelsen er, at når du kontakter kommunen via hjemmesiden, så får du alle de informationer, du har brug for – og gerne lidt ekstra. Selvbetjeningen er lige til at finde, og der er links til yderligere informationer, hvis du gerne vil have det.
- **Brøndby – mulighedernes by**
Brøndby danner ramme om det gode liv og er et godt sted at bo og vokse op. Her er mange spændende tilbud og muligheder, som er med til at skabe et godt liv for dig som borger.
- **24/7 på brøndby.dk**
Som borger har du mulighed for at betjene dig selv via kommunens hjemmeside. Selvbetjening er effektiv og til rådighed døgnet rundt. Hvis der findes en selvbetjeningsløsning, er den aldrig mere end et klik væk.

Mål

For at skabe en god oplevelse for borgere og virksomheder skal de via hjemmesiden have nem adgang til at få afklaret konkrete behov eller spørgsmål. Både når det drejer sig om information om åbningstider, selvbetjening eller en politisk opdatering.

For at sikre at flest mulige borgere og virksomheder har adgang til og kan bruge hjemmesiden, er det vigtigt, at hjemmesiden effektivt guider borgere og virksomheder til den information og selvbetjening, der har brug for. Og går brugerne i stå har de nem adgang til at få hjælp til at bruge hjemmesiden. Frem til 2015 er målene for hjemmesiden:

Mål 1: Borgeren finder nemt det, han søger

Mål 2: Borgeren får en god serviceoplevelse

Mål 3: Borgeren har nem adgang til at få hjælp

Mål 1: Borgeren finder nemt det, han søger

Forudsætning for en succesoplevelse er, at borgeren finder det, han søger efter, med så få klik som muligt. Dette skal logisk afspejles gennem genkendelighed og ensartet navigation og indholdsopbygning på tværs af hjemmesiden. Hjemmesiden skal tage udgangspunkt i borgerens tankegang og ikke i den organisatoriske virkelighed. Samtidig skal informationsarkitekturen understøtte kommunens ambition om at importere mest muligt indhold fra borger.dk¹.

Prioriteringen af indholdet på hjemmesiden er i dag præget af en vis grad af tilfældighed. Den nuværende menustruktur er kommet i stand via en forhandling mellem Kommunikations- og Digitaliseringsteamet og de enkelte forvaltninger og afdelinger. Alt andet lige betyder det en logik, der i første omgang tager udgangspunkt i de administrative behov – dernæst i brugernes. For at sikre, at menustrukturen tilgodeser flest mulige brugeres behov, bør hjemmesidens menustruktur opbygges, med udgangspunkt i konkret viden om brugernes adfærd og behov.

Da borgerne er forskellige, skal der være mulighed for at søge informationer ad flere veje. Dette kan være via strukturen, søgemaskine eller gennem genveje. Som minimum skal alle sider kunne findes via to adgange, men flere kan sagtens være en mulighed.

Borgeren må gerne opleve, at kommunen ved, hvad vedkommende søger. Forsiden bør derfor afspejle, hvad der er ”hot” lige præcis på det pågældende tidspunkt. Her er eksempler som selvbetjening til skoleopskrivning, bestilling af pas eller lignende, hvor vi af erfaring ved, at det er der særligt fokus på i en given periode. Jo mere automatisk dette kan gøres, jo bedre.

Handlinger

- | | |
|-----|--|
| # 1 | Forbedret søgning. |
| # 2 | Kommunikation og Digitalisering restrukturerer menustrukturen på brøndby.dk. |
| # 3 | Forbedret overblik over selvbetjeningsløsninger |
| # 4 | Navigation giver brugerne flere veje til det samme indhold. |

¹ Brøndby Kommunen har valgt at importere mest mulig indhold fra borger.dk af to grunde. For det første er brugen af borger.dk de seneste år steget markant, hvilket gør det stadig vigtigere for kommunens medarbejdere at have kendskab til indholdet på borger.dk, når de servicerer borgerne. Derudover er kvaliteten af det indhold, som borger.dk stiller til rådighed, forbedret væsentligt siden relanceringen i 2012.

Mål 2: Borgeren får en god serviceoplevelse

Borgeren skal som minimum have den samme gode serviceoplevelse på hjemmesiden som med den personlige betjening. Ellers benytter borgeren ikke denne mulighed igen. Målet er, at borgeren oplever hjemmesiden som en troværdig kanal på niveau med at tale med en af kommunens medarbejdere.

Landsdækkende tal viser, at ca. 50 procent af brugerne tilgår kommunernes hjemmesider via en søgemaskine, og derfor kommer de aldrig ind fra forsiden. Derfor skal den enkelte indholdsside stille alle informationer om det pågældende emne til rådighed for borgerne. Ligesom ved den personlige betjening skal borgeren opleve, at de bliver rådgivet ”hele vejen rundt”.

Den enkelte indholdsside skal give et kort resume af, hvilken information og selvbetjening borgeren kan finde på siden. Der skal være nem adgang til relevant selvbetjening og der vil være generel information om emnet. Derudover skal borgeren kunne finde links til relevant information – fx når du nu er ved at søge viden om de lokale skoler, så bør du lige vide, at skoleopskrivning starter her.

Arbejdet med at skabe indhold på hjemmesiden er en løbende proces som aldrig ender. Borgernes behov for information ændres og den information vi som forvaltning synes er logisk og nem, kan for borgeren synes besværligt. Webarbejdet skal derfor tage udgangspunkt i konkret viden om brugernes adfærd. Dels ved løbende at følge med i, hvor stor en andel af borgerbetjeningen der foregår via selvbetjening og informationssøgning, dels ved at give borgerne og kolleger mulighed for at komme med forbedringsønsker til den enkelte indholdsside via feed-back-modulet.

Handlinger


En afgørende forudsætning for at skabe en god hjemmeside er, at de enkelte fagområder løbende og struktureret arbejder med at forbedre brugeroplevelsen på de indholdssider, de er ansvarlige for. Derfor skal webarbejdet fremover ske efter mere faste retningslinjer og med udgangspunkt i konkret viden om brugernes adfærd.

- # 5 Vejledning og kursus i at skrive til nettet og opbygge den enkelte side, så den er informativ og nem at bruge for borgeren – og hvordan man kan bruge indhold fra borger.dk til dette.
- # 6 Gennemgang af alle informationssider på brøndby.dk med udgangspunkt i vejledningen.
- # 7 Vejledning i hvordan den enkelte afdeling kan bruge statistik om borgernes adfærd til at sætte overordnede mål for deres sider på brøndby.dk samt hvordan afdelingen kan bruge tallene til løbende at vurdere, om de enkelte web-tiltag virker efter hensigten.
- # 8 Vejledning i hvordan de enkelte afdelinger kan bruge feedback-modulet til at opsamle ændringsønsker til deres sider fra borgere eller kolleger.

Eksempel på opbygning af indholdsside:

Når jeg skal flytte

Når du flytter, har du pligt til at melde flytning med din nye adresse til folkeregisteret i din tilflytningskommune



Kort introduktion til emnet

Hvad vil du?

- > Anmeld flytning til folkeregistret
- > Anmeld flytning til Post Danmark
- > Bestil bopælsattest
- > Lægevalg ud over 15 km

Relevant selvbetjening

Læs om at flytte

Fold alle ud

- Flyttemeddelelse til folkeregistret
- Folkeregistret kan ændre din adresse
- Anmeld flytning til Post Danmark
- Hvor længe bliver min post eftersendt?
- Hvordan får jeg stadig post til deren?
- Når du skal flytte hjemmefra
- Afslæs din elmåler og anmeld flytning til dit elnetselskab
- Skal mine børn ændre adresse?
- Skal jeg skifte læge når jeg flytter adresse?
- Hvis du vil klage i forbindelse med flytning

Generel information om emnet

Kontakt

- > Borgersevice
43 28 28 28
- > Email
- > Telefon og åbningstider

Læs også

- > Valg af læge
- > Post til deren
- > Hvor skal barnet bo?
- > Økonomisk tilskud
- > Post Danmark (nyt)

Adgang til relevant information

Huskeliste

Når du flytter, skal du huske:

- at melde flytning til folkeregistret med din nye adresse
- at melde flytning til Post Danmark
- at melde flytning til dit el/net-selskab senest 14 dage, før du flytter
- at vælge evt. ny læge
- at undersøge dine muligheder for boligsikring og boligindskuds lån
- at undersøge, om du skal ændre i din forsikringsopgørelse

Er du ung og flytter hjemmefra, skal du huske:

- at melde din flytning til folkeregistret, Post Danmark
- at afslutte din elabonnement
- at afslutte din forsikring
- at afslutte din forsikringsopgørelse

Mulighed for at give forbedringsforslag

Hvad siger loven?

Du kan se de gældende love og regler om flytninger inden for Danmark i kapitel 4 i "Bekendtgørelse af lov om Det Centrale Personregister".

- > CPR-loven (nyt vindue)

Dette indhold er hentet fra Borger.dk

Huskeliste på sider, hvor det er relevant

Hurtig adgang til relevant lovgivning

Besvarede siden dit spørgsmål?

borger.dk

Mål 3: Man kan få hjælp, når man har brug for det

Lige gyldigt hvor god hjemmesiden er, vil nogle borgere og virksomheder opgive deres informationsøgning eller selvbetjening og kontakte en af kommunens medarbejdere. Enten ved ringe eller ved personligt fremmøde på rådhuset.

Det tager tid for både borgeren og kommunens medarbejdere, og det er ikke en særlig god serviceoplevelse for borgeren, som jo havde forsøgt sig på hjemmesiden.

Samtidig vil der være grupper i befolkningen, der vil opleve stor usikkerhed ved at bruge hjemmesiden til at finde information og betjene sig selv. Disse grupper vil fortsat have behov for personlig betjening, hvor borgeren hjælpes til at søge informationer eller betjene sig selv.

Hjælp til selvbetjening skal derfor være en naturlig del af arbejdet med hjemmesiden. Dels fordi hjemmesiden har potentiale til at gøre dialogen mellem borgere, virksomhed og kommune lettere. Dels fordi de øgede digitale krav til borgerne risikerer at lade it-svage grupper i stikken.

Det er derfor vigtigt, at borgere og virksomheder har mulighed for at få vejledning og hjælp i forhold til, hvordan de kan bruge hjemmesiden til at søge information og betjene sig selv.

For at øge borgernes mulighed for at klare tingene selv, vil alle selvbetjeningslinks på brondby.dk fremover pege på en relevant vejledningsside på borger.dk. På vejledningssiden kan borgeren se hvad han skal bruge for at betjene sig selv og få besvaret oftest stillede spørgsmål til selvbetjeningsløsningen.

Handlinger

- | | |
|------|--|
| # 9 | Alle selvbetjeningslinks knyttes til handlingssider på borger.dk . |
| # 10 | Der udarbejdes vejledninger til de selvbetjeningsløsninger, hvor borger.dk endnu ikke stiller vejledning til rådighed. |
| # 11 | Der tages på alle vejledningssider på borger.dk stilling til, hvilken kontaktinformation til medbetjening, der skal gives til borgeren. |

Eksempel på vejledningsside på borger.dk

borger.dk
Din indgang til det offentlige

Brøndby ▼ Log på ?

Forside | Min Side | Post | For myndigheder

Indtast søgeord

Print Del

Vis alle emner

- ▼ Bolig og flytning
- ▼ Flytning
- Når jeg skal flytte
- Adressebeskyttelse
- Flyt til Danmark
- Flyt til udlandet
- Hvor skal barnet bo?
- Udlandsdanskere, der flytter hjem

Anmeld flytning til folkeregistret

Du skal starte med at logge på borger.dk med din NemID.

Sådan gør du

- Klik på Log på øverst i den grå bjælke.
- Vælg den kommune du skal flytte til.
- Klik på Start.
- Vælg de personer, som skal flytte.
- Vælg dato for flytning og ny adresse.
- Hvis du vil, kan du vælge ny læge.
- Du får til sidst en kvittering til udskrift.

Bemærk, du skal senest melde flytning 5 dage efter din flytning.

Start

Kontakt

Brøndby Borgerservice
Park Allé 160
2605 Brøndby

Åbningstider:
ma-on 9-13, to 13-17.30, fr 9-12
> Vis på kort

Tlf.: 43282828
Telefontid:
ma-on 9-14.30, to 9-17.30, fr 9-12
Fax: 43282301
> Send email

Spørgsmål og svar

Fold alle ud

- Kan jeg anmelde flytning for hele min familie? +
- Hvornår kan jeg se min nye adresse på MinSide? +
- Hvem får automatisk besked om min nye adresse? +
- Får postvæsenet automatisk min nye adresse? +
- Koster det noget at få nyt sundhedskort i forbindelse med flytning? +
- Skal jeg vælge ny læge ved flytning? +
- Når et barn skal flytte til en anden forældre +
- Kan jeg rette i min flytteanmeldelse? +

Vejledningsfilm til selvbetjeningsløsningen

2. Fokusering af webarbejdet

For at gøre hjemmesiden til borgeren/virksomhedens naturlige indgang til kommunen, skal kvaliteten af indholdet forbedres løbende. Brugere skal få en serviceoplevelse, der giver dem lyst til at vende tilbage til hjemmesiden, næste gang de har brug for at komme i kontakt med kommunen. Organiseringen af web-arbejdet vil derfor fremover tage udgangspunkt i brugernes behov og afspejle den sammenhængende opgaveløsning. Web-indsats samles omkring hjemmesidens *aktivitetsplan*, som er vedlagt som bilag til strategien.

Ansvarsfordelingen for web-indsatsen

Forvaltningsdirektører Har det overordnede ansvar for fremdriften. Hver direktør inddrages løbende i beslutninger om hjemmesiden og i hvordan det går med fremdriften af hjemmesiden på forvaltningens område, herunder hvor stor en andel, der benytter hjemmesiden eller selvbetjening i dialogen med kommunen, brugermønstre og brugertilfredshed mv.

Afdelingsledere Har ansvaret for at afdelingen organiserer sig, så hjemmesiden løbende forbedres. Afdelingslederen sætter løbende mål for webindsatsen, under hensyntagen til eksempelvis nationale mål for obligatorisk digital selvbetjening. Resultaterne af webindsatsen evalueres løbende via statistik om brugeradfærden, samt tilbagemeldinger fra brugere og medarbejdere om afdelingens web-indhold. Afdelingslederen er ansvarlig for at organisere en løbende optimering af afdelingens websider.

Kommunikations- og Digitaliseringsteamet Har ansvar for, at brøndby.dk teknisk og designmæssigt understøtter kommunens ambition om en effektiv og brugercentreret hjemmeside.

Udvikler vejledninger til at skabe gode serviceoplevelser på nettet og sikrer, at alle relevante aktører kender dem.

Udbyder kurser, der giver webredaktørerne de nødvendige kompetencer.

Når den nye hjemmeside går i luften, vil teamet derudover fungere som ”rejsehold” og etablere samarbejdsforløb med alle afdelinger. Et samarbejdsforløb har to formål:

1. afdelingens websider gennemgås ift. webstrategien, af afdelingens faglige leder, afdelingens webredaktør og Kommunikations- og Digitaliseringsteamet. Forbedringspotentialet vurderes, hvorefter det aftales hvilke web-tiltag, der iværksættes.
2. understøttelse af den nye weborganisering, hvor afdelingen understøttes i at etablere en løbende weboptimering i en travl hverdag.

Gennemgangen af afdelingernes websider prioriteres ud fra bølgeplanen for obligatorisk digital selvbetjening samt volumen og angives i bilag 1. De enkelte forløb aftales med forvaltningsdirektør samt afdelingsleder.

Webredaktører tilpasser afdelingens websider og understøtter at afdelingen – på trods af en travl hverdag – kan håndtere den løbende tilpasning af afdelingens websider.

Webredaktørernes kompetenceudvikling

Der vil fremover blive udbudt en række kurser og workshops for webredaktører, der sikrer at webredaktørerne har kompetencer til at leve op til den ændrede rolle. Følgende tiltag skal sikre, at webredaktørerne bliver klædt på til at varetage rollen:

Kursus i god webkommunikation på brondby.dk – herunder hvordan man kan bruge borger.dk til at opbygge sit indhold

Grundkursus i Sitecore: Her lærer nye redaktører, at bruge Sitecore.

Udvidet kursus i Sitecore: Kurset retter sig mod øvede brugere af Sitecore og har til formål at lære redaktørerne at udnytte hjemmesidens muligheder fuldt ud.

Kursus i brug af statistik i webarbejdet. Her gennemgås de muligheder redaktørerne har for at få konkret viden om brugernes adfærd samt hvordan man kan bruge denne viden både til at sætte mål for de sider, man er ansvarlig for, og til at evaluere om webindsatsen på de enkelte indholdssider virker som ønsket.

Workshops: Her kan webredaktører mødes med andre redaktører og sparre med hinanden om webarbejdet. Der vil ligeledes være deltagelse fra Kommunikations- og Digitaliseringsteamet.