

Tema 6

Projekt 10. Digitale muligheder i hverdagen

Borgernes manglende kendskab til digitale løsninger og utryghed ved at bruge løsningerne blev især i forarbejdet til virksomhedskonferencen, fremhævet blandt årsagerne til manglende anvendelse af digitale muligheder.

Derfor blev der i forlængelse af konferencen nedsat en arbejdsgruppe, der skulle komme med forslag til at udbrede kendskab og bedre trygheden ved anvendelse af løsningerne.

Arbejdsgruppen har koncentreret sig om, **dels** at øge den procent, der gennemfører vores digitale løsninger, især den del af løsningerne der ikke er obligatoriske, **dels** at rette informationerne til udvalgte målgrupper.

Det er en del af de obligatoriske selvbetjeningsløsninger, Digital Post og andre, at levere kvitteringer og dermed øge den tryghed, der kommer af at have kvitteringer for indretninger.

Øge gennemførelsen af digitale selvbetjeningsløsninger.

Arbejdsgruppen har vurderet, at der ikke er behov for at gennemføre en større analyse af borgernes og virksomheders gennemførelse af selvbetjeningsløsninger, da brugervenligheden spiller en stadig større rolle ved nye selvbetjeningsløsninger, der kommer på markedet. Det betyder, at dette punkt på virksomhedskonferencen bliver løftet uden for Rødovre Kommune.

Det betyder ikke, at vi ikke kan forbedre den hjælp, som borgerne får inden de begynder på en selvbetjeningsløsning. Der er behov for at gennemgå introduktionen til de digitale selvbetjeningsløsninger. Løsningerne skal introduceres bedre, så det er klart hvilken identifikation og dokumentation brugeren skal have klar, inden brugeren begynder selvbetjeningsløsningen. Så brugeren ikke skal afbryde anvendelsen af løsningen for at skaffe yderligere dokumentation.

Målrettet information

Hjemmesiden (uden Skole Intra og Børne Intra) rummer 2.600 dokumenter, har ca. 350.000 besøg om året, og der åbnes ca. 1.200.000 dokumenter. Hjemmesiden rummes i en navigationsstruktur, hvor alle dokumenter er knyttet til et emne. Derudover er der til alle dokumenter knyttet et eller flere søgeord. Navigation og søgeord har den funktion, at brugerne kan finde det rette dokument.

Det var holdningen på virksomhedskonferencen, at der bør etableres digital kommunikation rettet mod målgrupper. I første omgang har arbejdsgruppen koncentreret sig om 'børnefamilier' og 'seniorer'. Formålet er, at der på hjemmesiden samles selvbetjeningsløsninger og information målrettet disse to grupper. Afhængig af hvordan det bruges, kan den målrettede information udbredes til andre grupper. Den målrettede information er endvidere forudsætningen for, at det bliver meningsfuld at præsentere udvalgte selvbetjeningsløsninger og information på udvalgte steder, hvor brugerne i forvejen er. F.eks. 'børnefamilier' på Skole Intra og Børne Intra. Der er arbejdsgruppens forventning, at det vil øge brugen af vores digitale muligheder.

Hvordan kan den målrettede kommunikation opnås

Det er målet, at målrettede sider skal kunne genbruge de selvbetjeningsløsninger og information, der er i forvejen eksisterer, enten som egne dokumenter eller importerede dokumenter fra især

borger.dk. I en prioritering foreslås det, at vi bruger ressourcerne på at kvalificere vores brug af søgeord. Det er et ganske omfattende arbejde, men det vurderes, at være et mindre arbejde end at ændre på navigationsstrukturen. Det betyder, at selvbetjeningsløsninger og information til 'børnefamilier' og 'seniorer' vises på præsentationssider, en eller flere. F.eks. søges på børn, og der vises en eller flere præsentationssider. F.eks. én side med alt til børnefamilien eller flere sider, 'skoler', 'dagpasning', 'kulturtilbud til børn' osv. Det betyder at søgeordet 'børn' ikke må anvendes på andre dokumenter. Skriver man børn som søgeord vises den målrettede information. Alle andre dokumenter, der indeholder ordet 'børn', vises alene som fritekstsøgninger.

Den løsning, der udarbejdes skal efterfølgende testes af 'børnefamilier' og 'seniorer' for at få en vurdering af, om det opfylder det behov der blev udtrykt til virksomhedskonferencen.

Overdragelse til forvaltningerne

Arbejdet med information om selvbetjeningsløsninger og forudsætninger for brug, målrettet information, arbejdet med søgeord osv. er et kontinuerligt arbejde. Det foreslås, at Digitaliseringsafdelingen i samarbejde med gruppen af webredaktører til september måned udarbejder et oplæg til Digitaliseringsstyregruppen. Oplægget skal danne baggrund for samarbejdet og afstemme forventninger mellem Digitaliseringsafdelingen og forvaltningerne i forhold til hjemmesidernes anvendelse af bl.a. søgeord og introduktion til selvbetjeningsløsninger.