

REGION  
**NORDHORDLAND**





# Nye innbyggjarportalar

Regionrådet, 16. februar 2018

Silje Andvik Hoaas, prosjektleiar

# Om prosjektet

- Regionalt prosjekt
  - IKT Strategi er styringsgruppe
  - Arthur Reinertsen er prosjektansvarleg
- Prosjektgruppe:
  - Silje Andvik Hoaas – Lindås
  - Heidi Eikeland – Osterøy
  - Helge Dyrkolbotn – Austrheim
  - Mona Mekki – Vaksdal
- Anbudskonkurransen vår/haust 2017
  - Med støtte frå Netlife
  - Signerte kontrakt med ny leverandør okt 2017

# Kvifor ny portal – og kva gjer vi for å få best mogleg resultat?

«Utvikling er å vikle seg ut av noe du har viklet deg inn i...»

# Bakgrunn



- **Nasjonale føringer - Digital Agenda**
  - Nettbaserte tenester skal vere hovudregelen for kommunikasjon med innbyggjarar og næringsliv
  - Sentralt prinsipp: «Brukar i sentrum»
- **Vår eigen IKT-strategi**
  - Forenkle, forbetre og fornye
  - Digital dialog, sjølvbetening 24/7, preutfylling, personvern, innsyn, styrke lokaldemokratiet

# Kva seier brukarane våre?

Før anbodet snakka vi med:

- Tilsette
- Innbyggjarar

**Bli med på reisa til ei som  
søker barnehageplass...**

## INNBYGGER 5 Oppgave: Søke barnehageplass



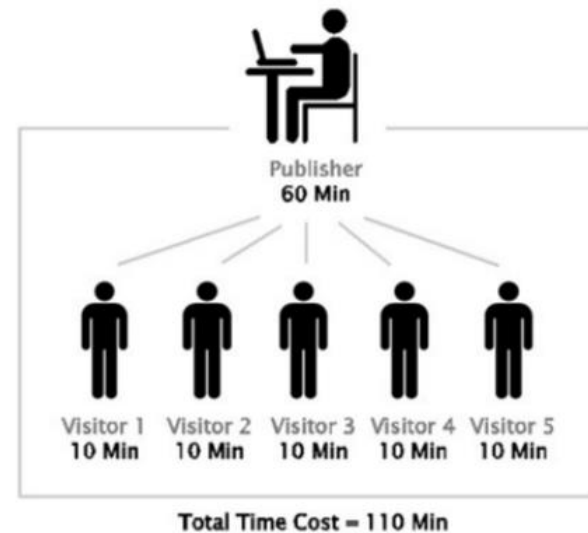
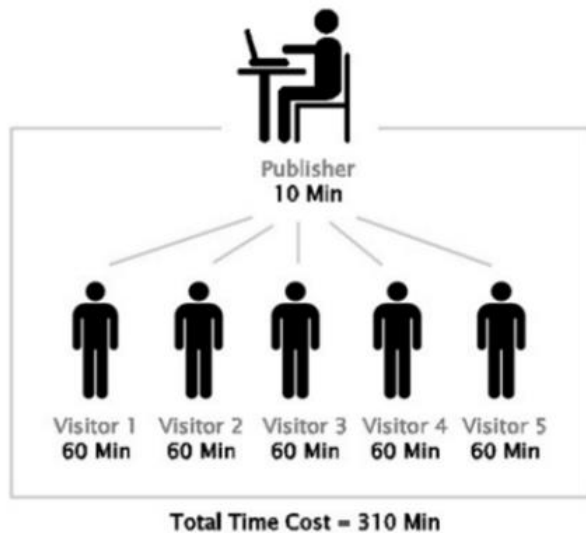
# Fem vanlige utfordringer med nettstedet

1. Vi tenker for lite og publiserer for mye
2. Mangler ansvar, roller og rutiner for innholdet
3. Liten forståelse for web som medium
4. Vi evner ikke å prioritere
5. Glemmer brukerperspektivet!



«Den som er  
nødt til å spørre,  
har ikke samme  
makt som den  
som kan selv.»

# Hvorfor godt innhold er viktig





## Velkommen til Trondheim kommune

Hva kan vi hjelpe deg med?

Søk

### Barnehage

Barnehager - Søke eller endre plass -  
Pris - Planleggingsdager - Meldeboka -  
Permisjon - Drift - Vedtekter - Kvalitet  
- PPT

### Bygg, kart og eiendom

Byggesøknad - Bo - Kart - Priser -  
Avfall - Arealplaner - Seksjonering -  
Innsyn - Eiendomsskatt - Trær

### Skole

Ferie og fridager - Skolekretser - SFO -  
Voksenopplæring - PPT -  
Skolehelsetjeneste - Meldeboka -  
Permisjon - Lærling

# Vi skal...

- ...lage **oppgåve**orienterte portalar!
- ...prioritere og gi plass dei mest bruke oppgåvene!
- ...vite (ikkje gjette) kva som er mest brukt!
  
- ...jobbe meir ilag!
  - Felles innhaldsstrategi
  - Felles tenesteskildringar!
  
- ...byggje eit rammeverk som legg til rette for:
  - Digital dialog
  - Sjølvbetening
  - **Ein einklare kvardag for alle som bur og driv næring i kommunane våre**

# Kva vinn vi på å tenkje nytt?

## Kanal og servicestrategien til København kommune (2010)

- **Digital:** 3 kr
- Telefon: 40 kr
- Personleg frammøte: 80 kr
- Skriftleg: 110 kr

## Digitalisering av Københavnerne 2011 - 2015:

- 50% fall i bruken av dyre kanaler (brev, e-post, personlig frammøte)
- 91,7% av alle innbyggjarar er tilfreds eller veldig tilfreds med ytelsene.
- 82% er veldig tilfreds med å ha blitt motivert til digital sjølbetjening

# Oslo kommune

Pris per kanal:  
110 kr epost/brev  
40 kr telefon  
3 kr webside

**12 millioner besøk per år**  
**4 av 10 får ikke gjort det de skal**

- 30 prosent sier de deretter kontakter kommunen på epost
- 35 prosent sier de ringer kommunen

**Prislapp for nettsider som ikke fungerer:**

**235.000 kroner pr dag!**

Kilde: Hvorfor trenger kommunen et nytt nettsted? <http://oslobeta.no/2014/03/20/hvorfor-trenger-kommunen-et-nytt-nettsted/#more-59>

# Kva skjer framover?

- Felles innhaldsstrategi → jan/feb
- Design → jan/feb
- Teknisk løysing → mars/april
- Opplæring → feb
- Innhald → feb/april

Nye innbyggjarportalar i løpet av 2018!