

Kanal- og servicestrategi for Drammen kommune

1 Innledning

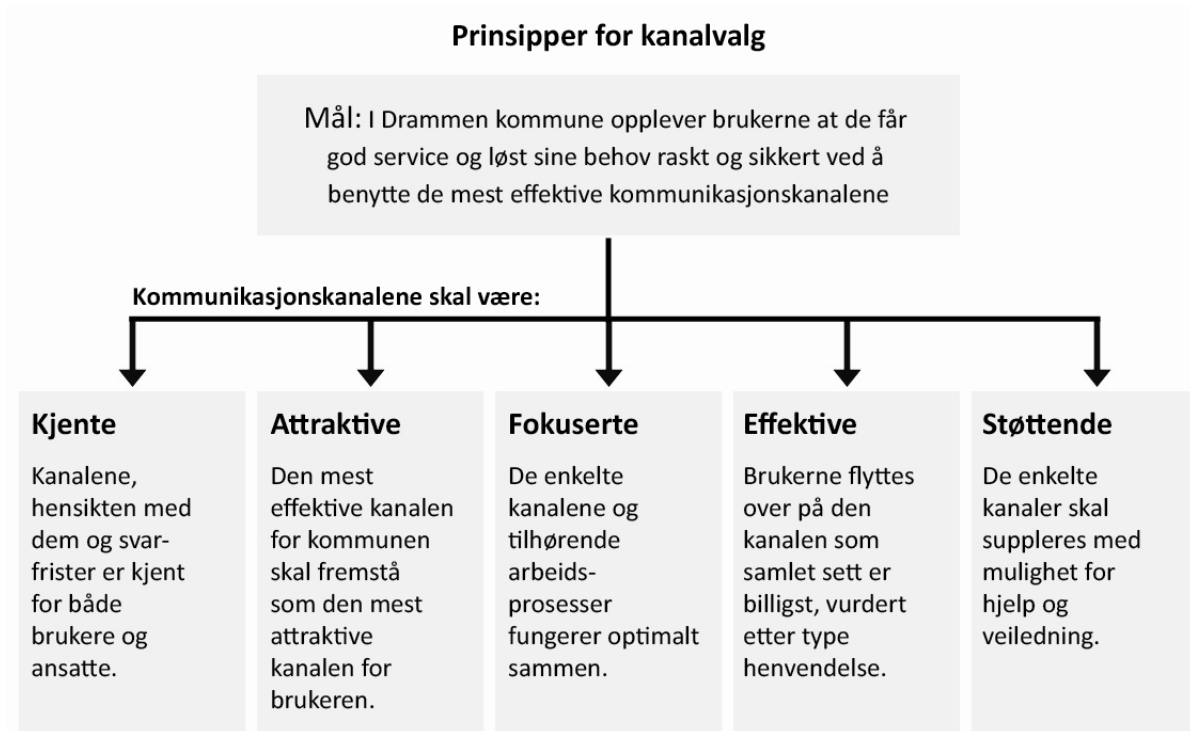
Drammen kommune håndterer daglig et stort antall henvendelser fra byens innbyggere og næringsliv gjennom en rekke kommunikasjonskanaler. Forventningene til kommunens servicenivå er høye, og de kommer fra mange ulike aktører. Både innbyggere, næringslivet, foreninger, frivillige og politikere har forventninger om at de som henvender seg til Drammen kommune, betjenes raskt og effektivt.

Dette er en overordnet kanal- og servicestrategi for hele kommuneorganisasjonen, men den går ikke inn på den enkelte virksomhets konkrete prioriteringer og behov. Dette må følges opp i tiltaksplaner som utarbeides av virksomhetene.

Det er et sterkt fokus på hvordan henvendelsene håndteres på best mulig måte og hvilke muligheter digitaliseringen gir i møtet med innbyggere, næringslivet, foreninger, frivillige og andre. Gjennom flere år er det arbeidet målrettet med digitalisering og optimalisering av saksgangen, og dette arbeidet skal videreføres for å utvikle både servicenivået og kanalene som benyttes.

Befolkningsveksten fører med seg et økende krav om effektivisering og at kommunen må arbeide smartere. Den digitale transformasjonen gir muligheter for effektivisering ved å benytte ulike kanaler der innbyggeren kan henvende seg og således heve kvaliteten på kommunikasjon mellom kommune og innbyggere. I st.meld. 27 (2015-16) Digital Agenda for Norge fremgår det også at hvis offentlig sektor trenger informasjon fra innbyggerne, skal informasjon kunne gis digitalt, samt at innbyggerne skal kunne avlevere svar digitalt.

Digitale løsninger som gir brukerne muligheten til å betjene seg selv på tidspunkter som passer dem selv, etterspørres av stadig flere. Digitale kanaler er også de foretrukne blant flertallet av brukerne når de skal kommunisere med offentlige aktører. Derfor må Drammen kommune legge til rette for at digitale kanaler er brukernes naturlige førstevalg. Samtidig er det en del brukere som ikke er i stand til å nyttiggjøre seg de digitale løsningene Drammen kommune tilbyr. Disse brukerne skal også oppleve et fullverdig servicetilbud og få den hjelpen de har behov for.



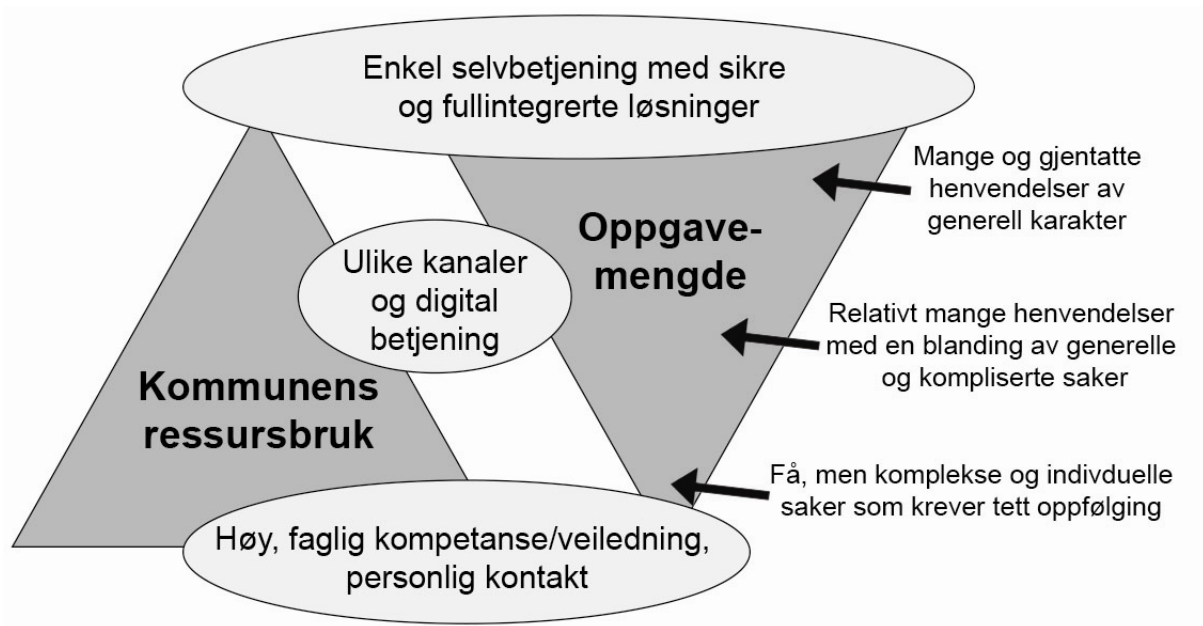
Ved å ta i bruk ny teknologi på nye måter blir byer smartere. Kommuner samler inn store mengder data hver eneste dag, og flere ser nå muligheter til å bruke disse dataene til å forbedre tjenester til innbyggerne sine. Transportsystemer, e-helse og måling av for eksempel luftkvalitet er noen av områdene som vil bli berørt. Teknologien er en katalysator for å innfri sosiale og forretningsmessige behov i byen og kan gi grunnlag for bedre og mer korrekt beslutningsgrunnlag for utvikling av moderne tjenester. Dette muliggjør kvalitetsøkning og mer effektiv ressursbruk, samtidig som det krever et avklart forhold til beskyttelse av personopplysninger og retten til privatliv. Ved å gjøre byer smartere kan nye kommunikasjonskanaler komme frem og gjøre byen mer tilgjengelig for innbyggerne og bidra til nærdemokrati.

2 Bakgrunn

Alle henvendelser har en kostnad for kommunen, men kostnadene varierer stort etter hvilken kanal henvendelsen kommer i. Samtidig har kommunen en plikt til å drive aktiv informasjon om sin virksomhet, og dette informasjonsarbeidet må drives effektivt og målrettet.

For Drammen kommune er det mål å yte den beste service til en lavest mulig kostnad totalt sett. Derfor er det viktig å legge til rette for at innbyggerne kan betjene seg selv der det er hensiktsmessig, slik at ressurser frigjøres til å betjene brukere som har mer kompliserte saker og behov for tettere oppfølging.

Digitale kanaler vil ofte være de rimeligste, men de vil samtidig i mange tilfeller også være de beste for brukerne ettersom de kan finne svar på sine spørsmål umiddelbart og at de er tilgjengelige når brukerne selv har tid til å søke informasjon.

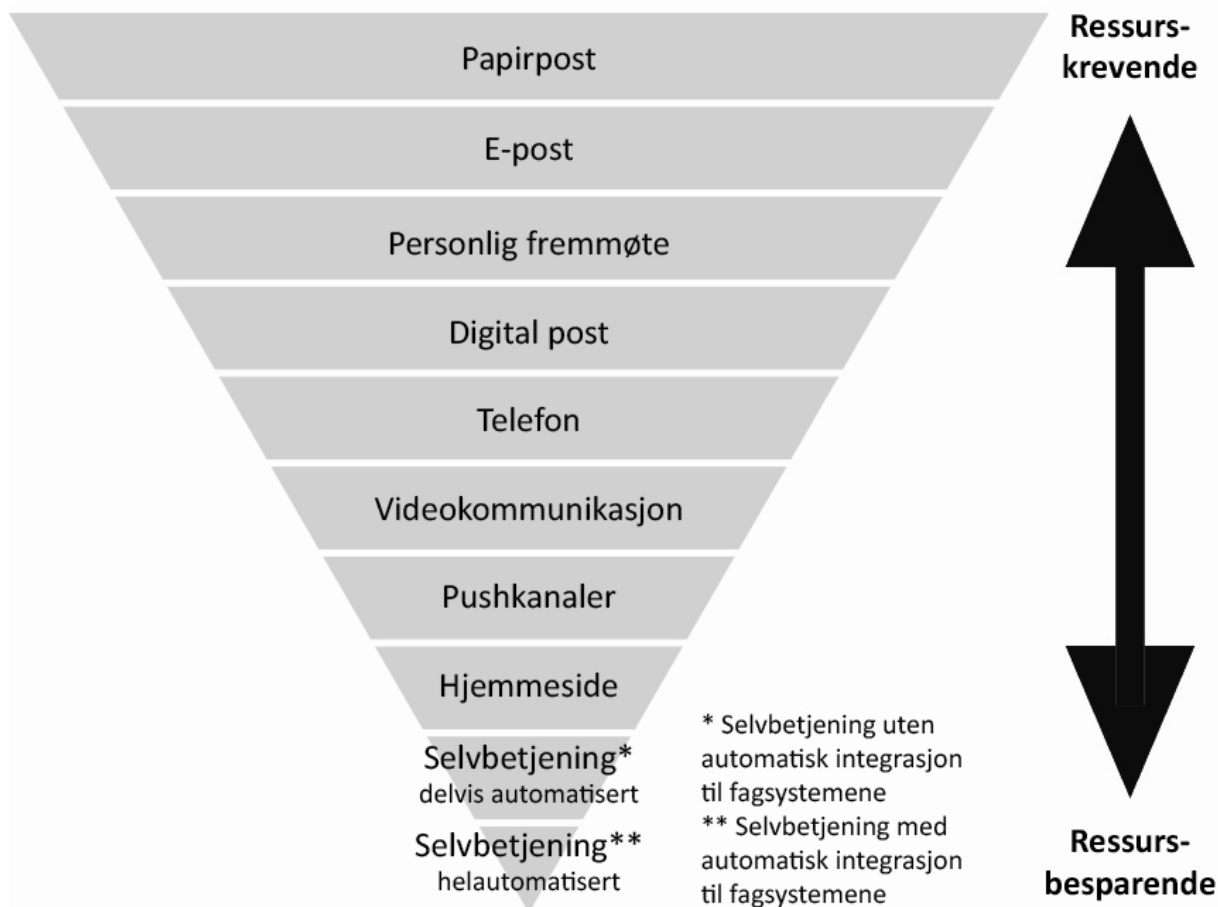


Ved henvendelser til Drammen kommune er i utgangspunktet servicetorget førstelinjetjenesten. Servicetorget har ansvaret for enten å besvare henvendelsen eller lede brukerne til rette vedkommende i kommunen som kan svare. I tillegg til servicetorget har virksomhetene et ansvar for å besvare henvendelser som dreier seg om deres respektive ansvarsområder. I mange tilfeller vil det også være naturlig at brukerne kontakter virksomhetene direkte, eksempelvis skoler, barnehager og bo- og servicesentrene. Rådmannen besvarer kun henvendelser av strategisk og helt overordnet karakter.

Ifølge Digital agenda for Norge fordeler kostnadene ved henvendelser til det offentlige seg slik:

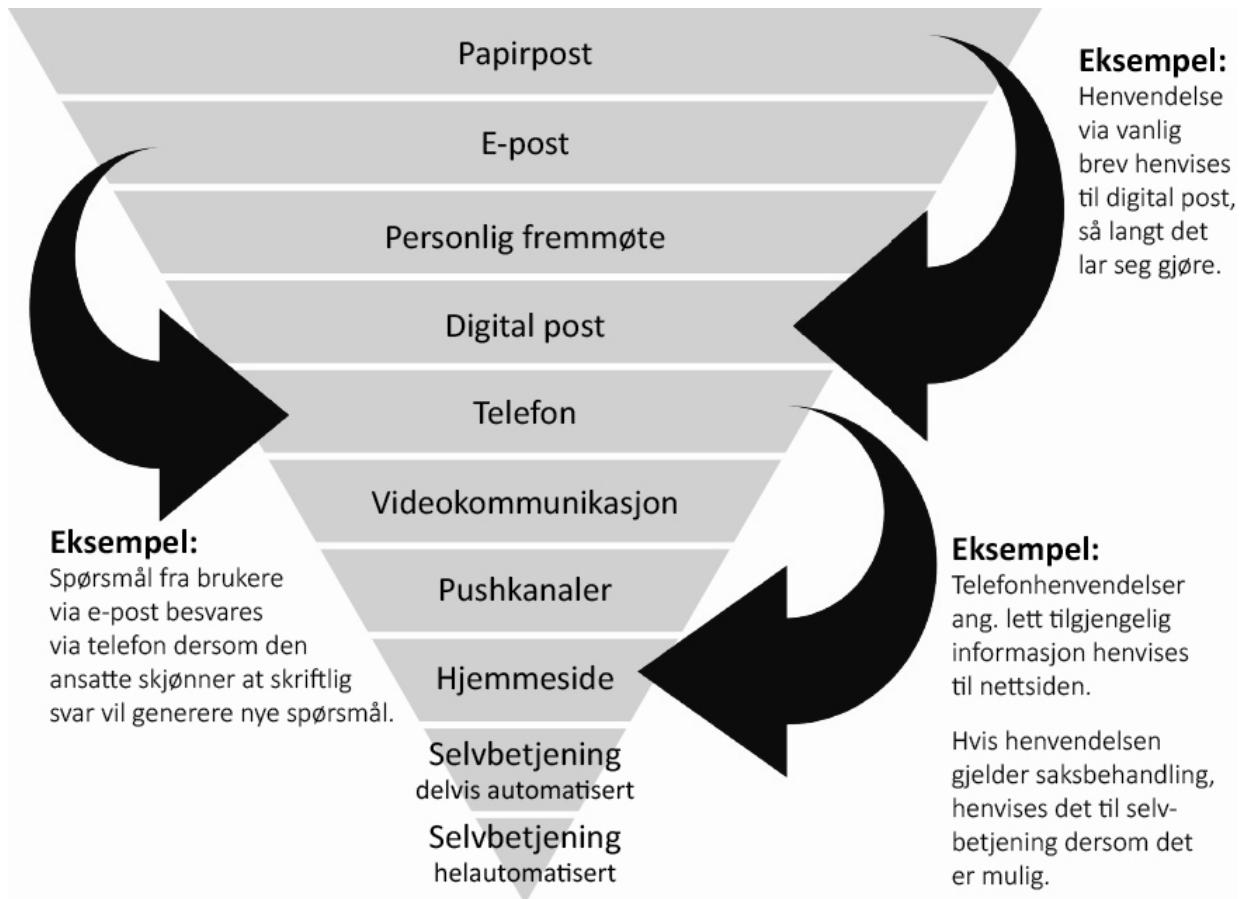
<u>Kommunikasjonskanal:</u>	<u>Kostnad (2015-tall):</u>
Brev eller e-post	Ca. 110 kr.
Personlig fremmøte	Ca. 80 kr.
Kundehenvendelse pr. telefon	Ca. 40 kr.
Selvbetjening	Ca. 3 kr.

Med utgangspunkt i tallene fra Digital agenda kan ressursforbruket for de ulike kommunikasjonskanalene illustreres med følgende figur:



Alle kanalene som vises i figuren ovenfor, skal fortsatt brukes i Drammen kommune, men de digitale kanalene er førstevalget. Ressursforbruket varierer avhengig av hvilken kanal som brukes. De digitale kanalene er oftest de billigste, men kanalene har ulike styrker og svakheter. Det vil variere hvilken kanal som er mest hensiktsmessig å bruke. De personlige kanalene kan en gang i blant være mer effektive enn de digitale.

I møte med brukerne er det viktig at de ansatte er i stand til å veilede og flytte brukerne til de mest effektive kanalene for kommunikasjon. Hva som er de mest effektive kanalene, må vurderes ut fra hvilken type henvendelse det er snakk om. For å lykkes med dette er det avgjørende at de ansatte kan bruke de ulike kommunikasjonskanalene effektivt og sikre at regler for arkivering/journalføring overholdes. I tillegg må de ansatte også kjenne selvbetjeningsløsningene innenfor deres respektive ansvarsområder og kunne veilede brukerne i disse løsningene.



Det er ikke gjort kostnadsberegninger for informasjon som sendes ut fra kommunen, men digitale kanaler har gjort det mulig å distribuere informasjonen vesentlig rimeligere enn det som var tilfellet ved postdistribusjon eller tradisjonell medieannonsering.

3 Formål med kanal- og servicestrategien

Det overordnede formålet med kanal- og servicestrategien er å legge til rette for at brukernes henvendelser flyttes fra de dyre, tradisjonelle kanalene og over til de rimeligere digitale kanalene.

Strategien må sikre balanse mellom to viktige forhold:

- At kommunikasjonen er mest hensiktsmessig for brukerne og deres behov
- At kommunikasjonen er mest mulig effektiv i forhold til kommunens ressurser

Dette sikres ved å ...

- ... utvikle og styrke den digitale kommunikasjonen med brukerne.
- ... legge til rette for at de mest effektive kanalene er det naturlige valget for både brukere og kommunens ansatte.
- ... sikre at borgerne opplever en tilgjengelig, hurtig og fleksibel service gjennom de digitale kanalene.
- ... inkludere flere brukere i den digitale utviklingen, for på den måten å bidra til at flere blir selvhjulpne.

Med utgangspunkt i disse forholdene følger kanal- og servicestrategien disse hovedprinsippene:

- Drammen kommune velger alltid digitale løsninger der det er hensiktsmessig.
- Drammen kommune utvikler kanalene og servicen i samspill med innbyggere og samarbeidspartnere.
- Drammen kommune gjør innbyggerne digitale og selvhjulpne – og hjelper dem som har behov for det.
- Drammen kommune gjør det enkelt for innbyggerne å holde seg oppdatert ved å distribuere informasjon i de mest brukte kanalene.

4 Kanal- og servicestrategiens omfang

Denne kanal- og servicestrategien beskriver hvordan og gjennom hvilke kanaler kommunen kommuniserer med sine brukere. Strategien omfatter alle typer henvendelser til og fra kommunen. Dette innbefatter både personlige, telefoniske, skriftlige og digitale henvendelser vedrørende informasjon, faglig veiledning eller saksbehandling.

Kanal- og servicestrategien gjelder for hele kommuneorganisasjonen og henvender seg til både ansatte og brukere av kommunens tilbud. Strategien må følges opp av handlingsplaner som er tilpasset de ulike sektorene/virksomhetene. Ansvaret for dette ligger på de ulike direktørområdene.

Det vil være naturlig at handlingsplanene utvikles og tiltakene konkretiseres med utgangspunkt i følgende prioriterte kanaler:

	Primær-kanaler	Sekundær-kanaler	Uønskede kanaler
Informasjon Enveiskommunikasjon/ massekommunikasjon	Nettside Sosiale medier Nyhetsbrev App Informasjonsskjermer	Telefon SMS	Brev E-post Personlige henvendelser
Interaksjon Toveiskommunikasjon	Telefon Min Side	Chat Digital post	Brev E-post Personlige henvendelser
Transaksjon Henvendelse med endring i brukernes status	Selvbetjening på www.drammen.kommune.no og altinn.no Digital post	Medbetjening Telefon Personlige henvendelser	Brev E-post

5 Drammen kommune velger alltid digitale løsninger der det er hensiktsmessig

Utviklingen viser at et økende antall brukere i stigende grad etterspør gode digitale løsninger som gjør det mulig for dem å betjene seg selv, på tidspunkter som passer dem, uavhengig av kommunale åpningstider. Funnene fra IT i praksis 2017 viser at flertallet av innbyggerne foretrekker elektronisk selvbetjening eller nettside for dialog med offentlige aktører. 64 prosent av de spurte i undersøkelsen IT i praksis svarer at de sparer tid ved å kommunisere digitalt med det offentlige.

De digitale løsningene må forenkle søkeprosesser og arbeidsgang, og de skal bidra til at brukerne i størst mulig grad kan betjene seg selv digitalt, døgnet rundt. Ved å satse på digitale løsninger som forenkler brukernes hverdag imøtekommer Drammen kommune både ønsker og behov, og digital service blir det samme som god service ettersom brukerne får svar på sine spørsmål eller kan løse en oppgave på tidspunkter som er optimale for dem selv.

En videre utvikling i brukernes tilfredshet med Drammen kommune forutsetter at tjenester som pr. i dag ikke er digitalisert, blir gjort digitale.

Samtidig som Drammen kommune velger digitale løsninger der det er hensiktsmessig, vil det fortsatt være en del brukere som av ulike årsaker ikke er i stand til å benytte seg av de digitale løsningene som er tilgjengelige. Det er viktig at også disse brukerne sikres den nødvendige hjelpen slik at deres behov dekkes på en tilfredsstillende måte. Ressurser til å bistå disse brukerne frigjøres ved at flere blir digitalt selvhjulpne.

Mål:

- 75 prosent av all post til brukerne sendes digitalt innen utgangen av 2019.
- All selvbetjening skal kunne skje via mobile enheter innen utgangen av 2019.
- Alle ansatte og ledere skal kjenne det digitale tilbudet innenfor sine respektive ansvarsområder innen utgangen av 2019.

6 Drammen kommune utvikler kanalene og servicen i samspill med innbyggere og samarbeidspartnere

Dagens medielandskap byr på enorme muligheter; flere kanaler betyr flere måter å kommunisere på. I større grad enn tidligere er det brukerne som bestemmer når de ønsker kontakt med kommunen, og hvilken kanal de benytter seg av. Innbyggernes forventninger til kanaler, servicenivå og tilgjengelighet øker ettersom man får levert personifiserte, velutformede tjenester i sosiale medier og andre digitale plattformer. Det er avgjørende at kommunens kanaler er sømløse og synkroniserte i møte med brukeren. Brukerne ser det som en selvfølge å kunne bevege seg i flere kanaler uten klare grenser, og de velger den kanalen som passer best til det behovet de har på et gitt tidspunkt.

Det fremgår av IT i praksis 2017 at brukerne er positive til digitale selvbetjeningsløsninger. Likevel har disse tallene stagnert sammenlignet med funn fra tidligere år. Dette forklares med at det er altfor få, og kun 15 % av offentlige virksomheter, som faktisk involverer brukere når de utvikler selvbetjeningsløsninger. Drammen kommune skal involvere brukerne i arbeidet med å utvikle effektive og brukerorienterte kommunikasjonsløsninger.

Drammen kommune skal tilby digitale tjenester som er universelt utformet. Det betyr at de skal fungere for alle, uavhengig av funksjonsnivå. For å sikre best mulig brukeropplevelse og tilgjengelighet må derfor tjenestene utvikles i samarbeid med dem som skal bruke dem. Det settes derfor krav til brukerinvolvering og tjenestedesign i utviklingen av tjenestene.

Det skal være tydelig for alle som henvender seg til Drammen kommune, hvilke kanaler som er tilgjengelige og hensiktsmessige. Kommunen skal sørge for at de som henvender seg, får kunnskap om hvilket servicenivå, responstid og behandlingstid de kan vente seg når de bruker de ulike kanalene.

Alle som henvender seg til Drammen kommune skal oppleve at de får god service. Derfor må servicekulturen i kommunen styrkes ytterligere. Kanaler tas i bruk og utvikles slik at kanalene til sammen dekker brukernes behov og danner et effektivt og sammenhengende system for både brukerne.

For å gjøre anskaffelser og utvikling mest mulig kostnadseffektivt skal Drammen kommune søke samarbeid med andre kommuner. Drammen kommunen skal tørre å ta lederrolle og søke samarbeid i prosjekter som er nyskapende.

Mål:

- Alle digitale kanaler og tjenester skal tilfredsstille minimum 40 av de 61 kriteriene til universell utforming (WCAG 2.0-standarden).
- Alle innbyggere, også dem som ikke kan eller ønsker å bruke de digitale kanalene, skal gis en fullverdig service.

7 Drammen kommune gjør innbyggerne digitale og selvhjulpne – og hjelper dem som har behov for det

Mens fokus fram til nå har vært å få de som henvender seg til kommunen over fra analoge til digitale og mer kostnadseffektive kanaler, skal arbeidet med digitalisering og selvbetjening i Drammen kommune fremover ha som mål å skape bedre kvalitet på tjenestene og bedre brukerreiser.

Kommunen skal gi fullgode digitale tilbud slik at de som benytter våre tjenester kan hjelpe seg selv. Ingen brukere skal overlates til seg selv, dersom de ønsker hjelp.

Brukerne skal veiledes slik at de kan bli selvhjulpne. Dette kan skje via telefon, chat, sosiale medier eller ved utplasserte terminaler/datamaskiner. Brukere skal få hjelp og veiledning slik at de kan benytte selvbetjening også utenfor Kundesenterets åpningstider, eksempelvis ved hjelp av en automatisert svartjeneste.

Drammensbiblioteket kan få en sentral rolle i arbeidet med å gi innbyggerne grunnleggende digital kompetanse slik at brukerne i økt grad kan bli selvhjulpne. Dette arbeidet kan ses på som en del av bibliotekets generelle veiledningstilbud.

Med utgangspunkt for prissetting for kontakt via de ulike kanalene, skal kommunen legge til rette for brukerne på en slik måte at kommunikasjonen skjer via de billigste av de ikke-selvbetjente kanalene.

For å sikre størst mulig grad av selvbetjening må brukerne få den relevante informasjon på rett sted og til rett tid. Det er derfor viktig at kommunen formidler tydelig i kanalen brukerne benytter, når de kan vente seg svar og hvor lang behandlingstid de må påberegne.

Mål:

- 80 prosent av de som kontakter kommunen via digitale kanaler skal finne svar og får løst oppgavene sine uten hjelp innen utgangen av 2019.
- Den digitale kompetansen til innbyggerne økes. Det skal gjøres gjennom individuell veiledning i servicesenteret, kurs og gruppeundervisning. Tilbudet lanseres innen utgangen av 2018.

8 Drammen kommune gjør det enkelt for innbyggerne å holde seg oppdatert ved å distribuere informasjon i de mest brukte kanalene

Drammen kommune har et kontinuerlig behov for å kommunisere med innbyggerne. Kommunen må fortelle om tjenestene, hva som skjer og om nye tilbud og løsninger. Kommunikasjonen med innbyggerne, næringsliv, ulike organisasjoner, media og andre må være tydelig og lett tilgjengelig.

Nettside

Drammen kommunes nettside www.drammen.kommune.no er kommunens viktigste kanal for kommunikasjon og service til innbyggerne. Nettstedets fokus og prioriteringer er på tjenester, basert på kunnskap om brukernes behov. Sidene skal tilrettelegge for størst mulig grad av selvbetjening, og de viktigste målgruppene for nettsidene er innbyggere, politikere og næringsdrivende. Nettsiden er kommunens «grunnmur» for informasjon, og andre kanaler, som for eksempel sosiale medier og nyhetsbrev, bør henvise og lede brukerne videre inn på nettsiden for mer og bredere informasjon.

Sosiale medier har åpnet nye muligheter for distribusjon av informasjon. Det er både blitt rimeligere, enklere og raskere å distribuere informasjon til mottakere som har nytte av informasjonen.

Facebook

Facebook er det klart mest brukte sosiale nettverket, og den kanalen blant sosiale medier som treffer den bredeste gruppen brukere. Derfor er dette det viktigste sosiale mediet for å spre informasjon om nyheter, arrangementer og annen informasjon for kommunen på overordnet nivå. Facebook er også godt egnet til dialog med brukerne. Facebook egner seg godt til både kortere videosaker, bilder og tekst. Bilder er viktig, og det bør i størst mulig grad etterstrebes å ha gode bilder når man ønsker å bruke Facebook til å informere brukerne.

Instagram

Instagram er et bildebasert sosialt nettverk der brukerne deler bilder/videosnutter med korte tekster, og Drammen kommune har en Instagram-konto. Instagram er godt egnet for saker som dreier seg om omdømmebygging, og det er først og fremst gode bilder som skal fortelle historien. Dette er ikke en egnet kanal for lange tekster med mye informasjon. Instagram er en kanal etter hvert tatt i bruk av mange og treffer en bred gruppe brukere.

Twitter

Drammen kommune har en Twitter-konto. Dette er ikke en hovedkanal for kommunikasjon på sosiale nettverk, men brukes som et supplement til Facebook og Instagram. Twitter er en tjeneste

basert på korte meldinger (maks 140 tegn) og egner seg derfor til kort informasjon og henvisninger til andre kanaler hvor man kan få mer informasjon.

LinkedIn

LinkedIn er et såkalt profesjonelt sosialt nettverk, som brukes til å bygge nettverk og spre informasjon om arbeidsplasser og jobbmuligheter. Drammen kommune har en egen LinkedIn-profil, og denne brukes først og fremst for rekruttering og å informere om kommunen som mulig arbeidssted. Dette er også en kanal som bør vurderes i forbindelse med utlysninger av ledige stillinger.

YouTube og Vimeo

Drammen kommune har egen konto både på YouTube og Vimeo. Dette er nettstedet som tilbyr videosnutter/filmer. Disse kanalene brukes ikke som en egen hovedkanal i dag, men som supplement til Facebook, og som et sted der kommunen legger ut alle sine ulike filmer/videoer slik at de er tilgjengelige og søkbare for brukerne.

Snapchat

Drammen kommune har i dag ikke en egen Snapchat-konto. Snapchat er en delingstjeneste for bilder og videosnutter og er mye brukt spesielt blant yngre personer. Dette kan derfor være en kanal virksomheter som har unge brukere de ønsker å treffe med sin informasjon, bør vurdere.

Nyhetsbrev

Nyhetsbrevet kan være en god måte å informere brukere på fordi det kan oppleves som en henvendelse direkte til den enkelte. Ulempen ved mange nyhetsbrev er at de kan oppleves som lite relevante ved at det er avsenderen som avgjør hvilke saker det inneholder. Ved å se på tekniske løsninger kan et nyhetsbrev etter hvert tilpasses den enkeltes behov og ønsker for informasjon, slik at nyhetsbrevet kun inneholder informasjon om emner den enkelte har uttrykt interesse for å få. På denne måten reduseres risikoen for at nyhetsbrevet oppleves som «støy.»

SMS-varslings

SMS direkte til brukere finnes som en løsning i Drammen kommune i dag. Den brukes først og fremst av Vann og avløp ved behov for å informere om endringer i vannkvalitet eller tap av vann. Dette er en kanal som også kan brukes på andre måter. Men det er en tjeneste som ikke bør brukes for ofte, og trolig bare til informasjon som oppfattes som spesielt viktig.

Det er også mulig å vurdere å utvikle denne tjenesten til en nyhetsvarslings som brukeren melder seg på. I likhet med nyhetsbrevet går det også her an å se for seg en tjeneste som blir skreddersydd for den enkelte. Dette er ikke en tjeneste kommunen har mulighet til å tilby per i dag.

Eksterne medier

Eksterne medier, både annonsering og redaksjonell omtale, har alltid vært en viktig kanal for å nå ut til innbyggerne med informasjon. Bruk av annonser og kunngjøringer i eksterne medier vil fortsatt være en aktuell kanal å bruke for kommunen. Redaksjonell omtale av kommunens virksomhet er positivt og er med på å understreke viktigheten av at kommunen er åpen og «gjennomsiktig» for sine innbyggere og brukere. Derfor er det positivt å holde lokale redaksjoner godt oppdatert på ulike begivenheter og satsinger, slik at de kan vurdere om det er av interesse for dem å fortelle sine lesere/lyttere/seere om.

Nye kanaler

Det er viktig at innbyggerne opplever at kommunen holder seg oppdatert og hele tiden vurderer nye kanaler som tas i bruk/blir populære. Målet er at kommunen skal kommunisere med og informere sine brukere der de opplever det som enklest og mest relevant. Et eksempel på et område hvor nye muligheter kan dukke opp er utviklingen av Smart City.

Krisekommunikasjon

Den grunnleggende regelen for god og effektiv krisekommunikasjon er å bruke de kanaler man bruker til vanlig. De kanaler som brukerne er vant til å få informasjon fra kommunen i er også de som i første omgang og så langt det er mulig bør brukes under en krise.

Mål:

- Vi tenker alltid igjennom hvem vi ønsker å nå og hvilke behov vi har før vi velger kanal
- Vi legger vekt på mottakerens behov og ønsker når vi velger kanal
- Sosiale medier skal brukes i kommunikasjonen med brukerne der det er hensiktsmessig, men aldri til saksbehandling

9 Videre arbeid med kanal- og servicestrategien

Valg av konkrete kommunikasjonskanaler vil variere fra virksomhet til virksomhet, avhengig av hvem brukerne er. Med utgangspunkt i kanal- og servicestrategien må virksomhetene kartlegge og tilpasse sin bruk av de ulike kommunikasjonskanalene slik at man vet hvem som skal nås med informasjonen og hvordan det størst sjanse for å lykkes med dette.

Ansvar for det videre arbeidet med kanalstrategiene ligger hos de ulike virksomhetene, men kommunens kommunikasjonsenhet kan bistå i dette arbeidet ved behov.