



DRAMMEN
KOMMUNE

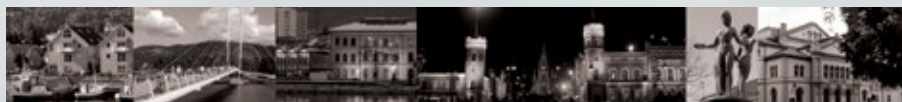


www.drammen.kommune.no

Search



Kanal- og servicestrategi





”

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 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.

Kanal- og servicestrategi for Drammen kommune ble vedtatt av bystyret 31. oktober 2017

STRATEGIENS OMFANG OG FORMÅL

Kanal- og servicestrategien beskriver hvordan og gjennom hvilke kanaler Drammen kommune kommuniserer med sine brukere. Strategien omfatter alle typer henvendelser til og fra kommunen, og gjelder for hele kommuneorganisasjonen.

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

Strategien skal sikre balanse mellom to viktige forhold:

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

STRATEGIENS FIRE HOVEDPRINSIPPER

Kanal- og servicestrategien er bygget opp rundt fire hovedprinsipper.

DRAMMEN KOMMUNE....:

- 1 Velger alltid **digitale løsninger** der det er hensiktsmessig.
- 2 Utvikler kanalene og servicen i **samspill** med innbyggerne og samarbeidspartnere.
- 3 Gjør innbyggerne **digitale og selvhjulpne** – og hjelper dem som har behov for det.
- 4 Gjør det enkelt for innbyggerne å holde seg oppdatert ved å distribuere informasjon i **de mest brukte kanalene**.

OPPFØLGING AV STRATEGIEN

Valg av konkrete kommunikasjonskanaler vil variere fra virksomhet til virksomhet, avhengig av hvem som er brukerne eller målgruppen. Med utgangspunkt i den vedtatte 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 er størst sjanse for å lykkes med dette.

Ansvar for det videre arbeidet med kanal- og servicestrategien ligger hos den enkelte virksomhet, men kommunens kommunikasjonsteam kan bistå i dette arbeidet ved behov.



DRAMMEN KOMMUNE VELGER ALLTID DIGITALE LØSNINGER DER DET ER MEST HENSIKTMESSIG

Eksempel



Trine har en sønn som skal begynne i barnehagen. Hun går inn på Drammen kommunes nettside og finner oversikten over barnehagene, hva de ulike barnehagene kan tilby og hvilke som har ledige plasser. Hun søker om barnehageplass og får umiddelbart svar om at søknaden er innvilget, og sønnen har fått barnehageplass. Trine kan også velge å stå på venteliste i andre barnehager og til enhver tid ha oversikt over hvilken plass hun har i køen.

Velutviklede digitale løsninger er hensiktsmessige for både brukere og medarbeidere i Drammen kommune. Digitale løsninger forenkler søkeprosesser, informasjonsflyt og saksgang. Dette bidrar til at brukerne i størst mulig grad kan betjene seg selv digitalt på de tidspunktene som passer best for den enkelte.

Ved å satse på digitale løsninger som forenkler brukernes hverdag, imøtekommer kommunen både ønsker og behov. 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.

De digitale løsningene som utvikles tar alltid utgangspunkt i brukernes behov.

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.



DRAMMEN KOMMUNE UTVIKLER KANALENE OG SERVICEN I SAMSPILL MED INNBYGGERNE OG SAMARBEIDSPARTNERNE

Innbyggernes forventninger til kanaler, servicenivå og tilgjengelighet øker ettersom man får levert personifiserte, velutformede tjenester i sosiale medier og på andre digitale plattformer. Drammen kommunes kanaler skal være sømløse og synkroniserte i møte med brukerne.

Drammen kommune skal tilby digitale tjenester som er universelt utformet, slik at de fungerer for alle, uavhengig av funksjonsnivå.

I utviklingen av tjenestene stilles det krav til bruker-involvering og tjenestedesign. Dette vil bidra til økt brukervennlighet og tilfredshet med tjenestene.

MÅL:

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

Eksempel



Bjørn leder en nyopprettet sjakkklubb og trenger lokaler til klubbens aktiviteter. Drammen kommune har i nært samarbeid med brukerne utviklet en digital tjeneste som viser en samlet oversikt over kommunale lokaler som kan lånes av lag og foreninger. På kommunens nettsider finner Bjørn oversikten over gratis aktivitetslokaler. Der står det litt om lokalene og når de er ledige, og Bjørn kan legge inn bestilling på lokalene sjakkklubben ønsker til sine aktiviteter.



DRAMMEN KOMMUNE GJØR INNBYGGERNE DIGITALE OG SELVHJULPNE – OG HJELPER DEM SOM HAR BEHOV FOR DET

Eksempel



Hanne vil gjøre noen mindre endringer på huset sitt. Hun lurer på om ombyggingen er søknadspliktig og tar seg fri en time fra jobben for å dra til kundesenteret på rådhuset. Der får Hanne svar på spørsmålene sine. Samtidig blir hun også vist hvordan hun kan finne svar på disse spørsmålene på kommunens nettside selv. Hanne blir også vist hvordan hun kan søke om tillatelse til ombyggingen digitalt og reglene som gjelder for nabovarsling.

Drammen kommune skal gi fullgode digitale tilbud slik at de som benytter tjenestene kan hjelpe seg selv. Samtidig skal ingen brukere overlates til seg selv. Brukere som ikke er digitalt selvhjulpne, skal få hjelp slik at de kan bli det.

For å sikre størst mulig grad av selvbetjening må brukerne få relevant informasjon til rett sted og til rett tid. Dersom brukeren ikke kan finne svaret umiddelbart, må det gå klart fram hvor lang tid det tar før et svar kan foreligge.

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

MÅL:

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



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 tjenestetilbudet, hva som skjer og om nye tilbud og løsninger.

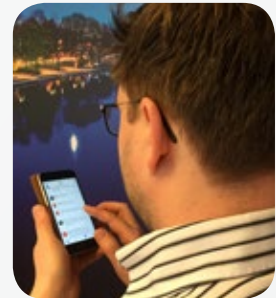
Kommunikasjonen med innbyggerne, næringsliv, ulike organisasjoner, medier og andre må være tydelig og lett tilgjengelig. Det betyr at kommunikasjonen må foregå i kanaler hvor mottakeren faktisk er og som de opplever som de mest relevante.

Drammen kommune må til enhver tid holde seg oppdatert på hvilke kanaler innbyggerne foretrekker og vurdere hvilke nye kanaler som skal tas i bruk i kommunikasjonen med brukerne.

MÅL:

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

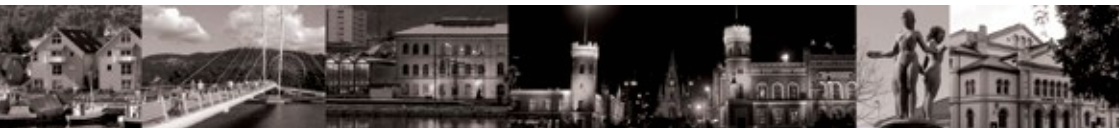
Eksempel



Thomas leser ikke papiraviser, er sjelden inne på nettavisene, og nyhetssendinger på radio og TV går det lang tid mellom hver gang han får med seg. Men Thomas føler seg likevel godt oppdatert på nyhetsbildet. Hans primære informasjonskilde er sosiale medier, og ved hjelp av telefonen er han alltid pålogget. Han kan dermed til enhver tid holde seg oppdatert på det som interesserer ham og det som venner og kjente anbefaler.

HAR DIN VIRKSOMHET BEHOV FOR BISTAND I OPPFØLGINGEN AV KANAL- OG SERVICESTRATEGIEN?

Ta kontakt med kommunikasjonsteamet
v/pressesjef Gard Nybro-Nielsen
gard.nybro.nielsen@drmk.no



www.drammen.kommune.no

Drammen kommune

Postboks 7500, 3008 Drammen
E-post: kommunepost@drmk.no
Telefon: 32 04 00 00