

Nyt kk.dk

Hvordan man mindsker kompleksitet i migreringen af Københavns Kommunes hovedwebsite.





Komplekst problem



Stor kommune, stor kompleksitet

- 45.000 medarbejdere
- 7 forvaltninger
- 7 borgmestre
- Et hav af forvaltningsområder, centre, afdelinger, institutioner, services og tilbud
- Ca. 630.000 borgere
- Ca. 250 websites

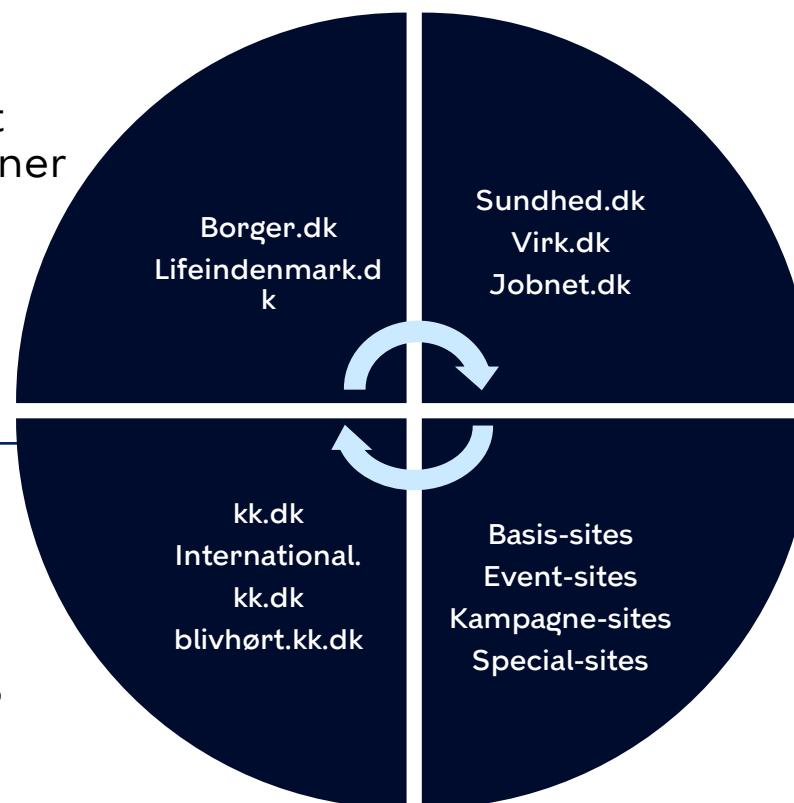
Københavns Kommunes indholdsstrategiske weblandskab

Myndighedsportal

- Brede - Ret og Pligt (stat)
- Indgang til det offentlige – primært stat, men med snitflader til kommuner
- Info, SB, kontakt

Myndighedsportal

- Smalle - Ret og Pligt (stat/region)
- Indgang til det offentlige – primært stat/regioner, men med snitflader til kommuner
- Info, SB, kontakt



Myndighedsportal

- Brede - Ret og Pligt (kommune)
- Indgang til KK, men med snitflader til stat/regioner
- Info, SB, kontakt

Subsites

- Smalle - supplerende web, der understøtter og supplerer kk.dk i fht. forvaltningernes kerneydelser.

Formålet med kk.dk

Kk.dk er indgang til og den digitale vært for alle kommunens kerne- og myndighedsopgaver og skal understøtte sammenhængende brugerrejser til kommunens tilbud og services.

Indgang og vejviser

Handlingsanvisende serviceportal

Informationskanal

Nyhedskanal



BORGER

ERHVERV

BRUG BYEN

POLITIK

OM KOMMUNEN

Hvad søger du?

Søg

CORONA

Se her, hvordan Covid-19 påvirker tilbud og services i Københavns Kommune.

Læs om lokale nedlukninger af sogne.



Borgerservice

Pas | vielse | Kørekort |
Gæld til kommunen |
Bestil tid i Borgerservice[Se flere](#)

Pasning og skole

Vuggestue og dagpleje |
Børnehave |
Skole og fritidsinstitution | Klub |[Se flere](#)

Jobsøgning og ledighed

Hvad skal du som ledig? |
Kontanthjælp | Dit jobcenter |
Løntilskud, praktik |[Se flere](#)

Trafik og parkering

Parkering | Veje |
Gadebelysning | Trafikstøj |
Luftforurening | Broåbning |[Se flere](#)

Bolig

Affald | Skybrud |
Dit ansvar som grundejer |
Støtte og lån til bolig |[Se flere](#)

Sundhed og sygdom

Sygesikring og læge |
Tandpleje | Sundhedstilbud |
Sygedagpenge | Sygepleje |[Se flere](#)

Personlig hjælp og støtte

Støtte til børn, unge og familier |
Handicap |
Støtte- og aktivitetstilbud |[Se flere](#)

Uddannelse

Erhvervsuddannelser |
Studerende |
Danskuddannelse |[Se flere](#)

Byggeri

Søg byggetilladelse |
Oplysninger om ejendomme |
Bygningsfornyelse |[Se flere](#)

Få indflydelse

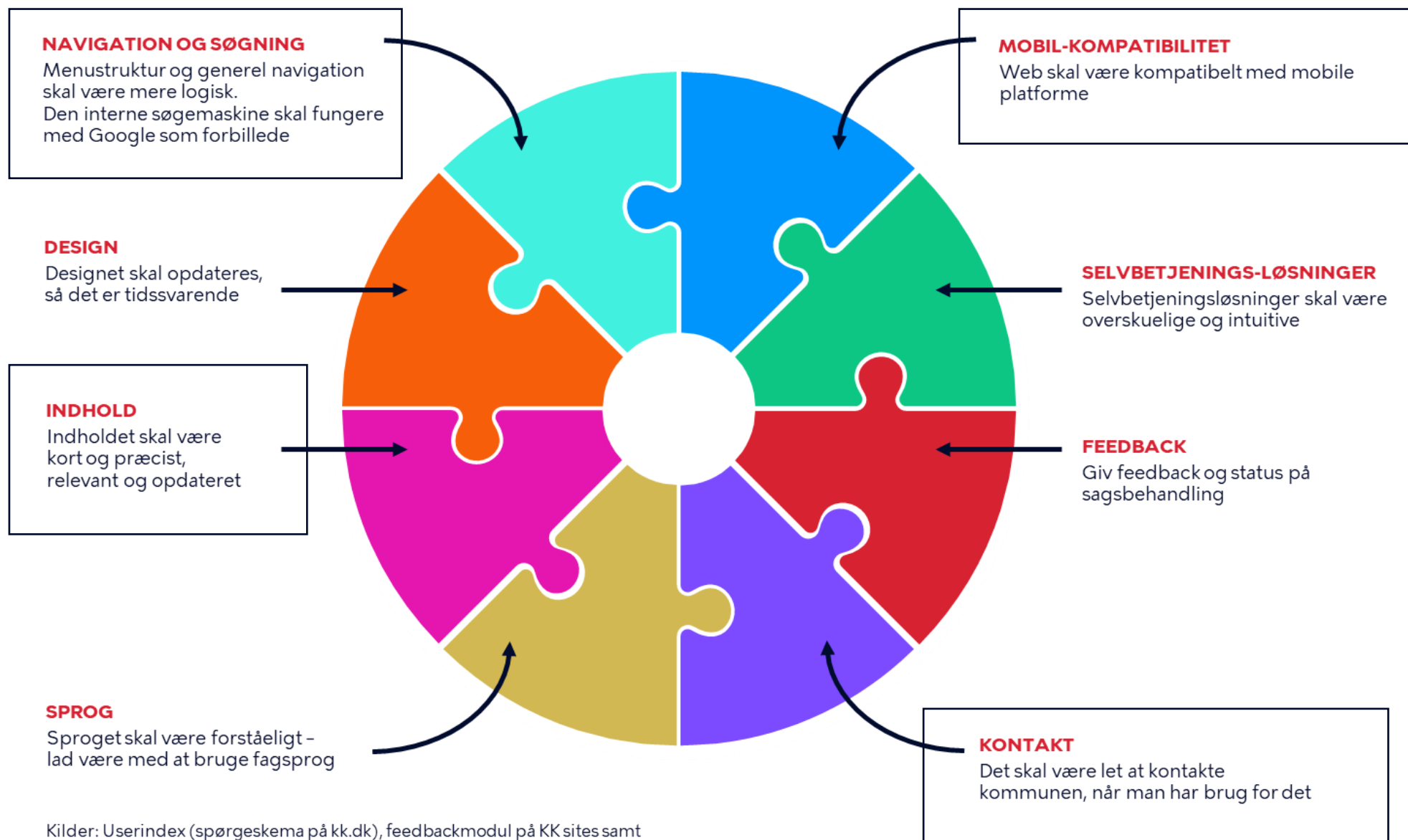
Vær med til at påvirke din by

Bliv testet for corona

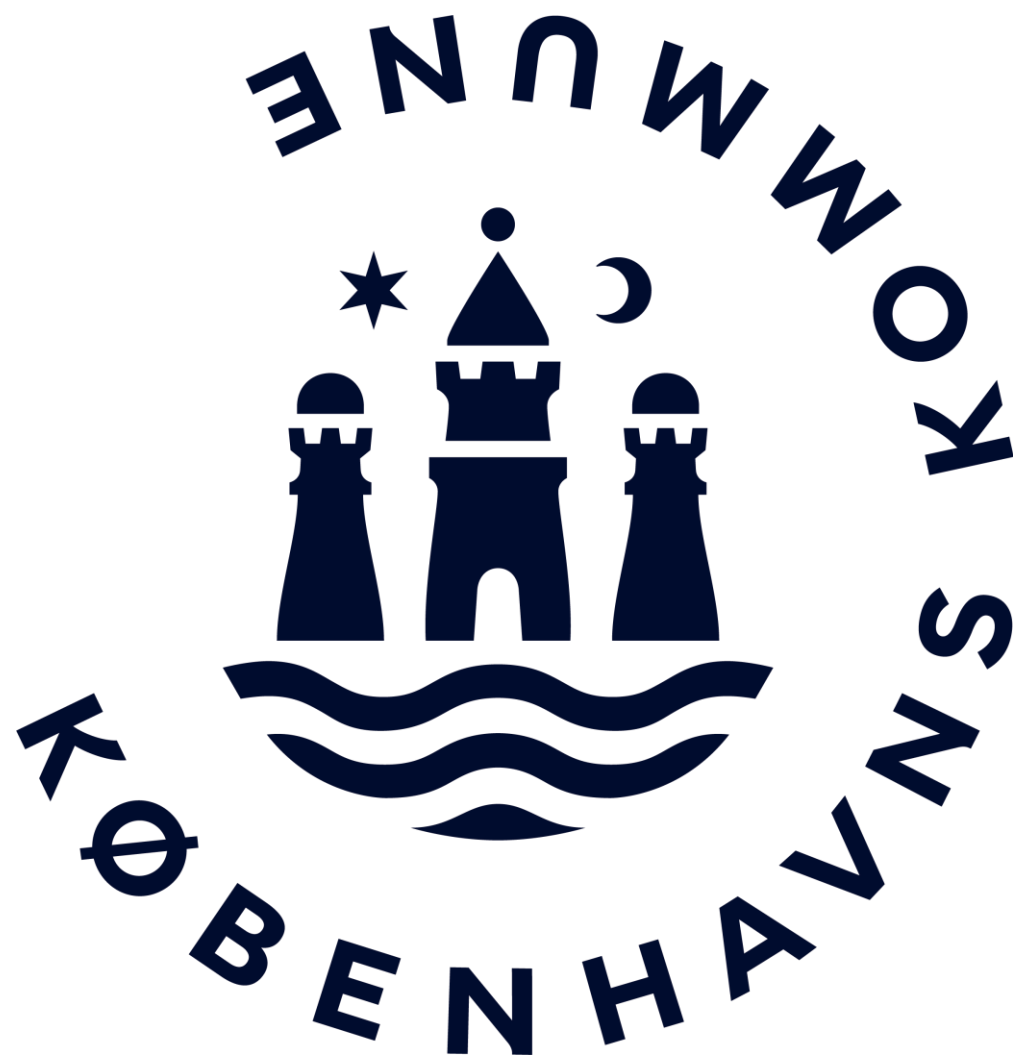
Se dine muligheder for PCR-
og hurtigtest i København

Bestil tid

Så er Borgerservice klar, når
du kommer



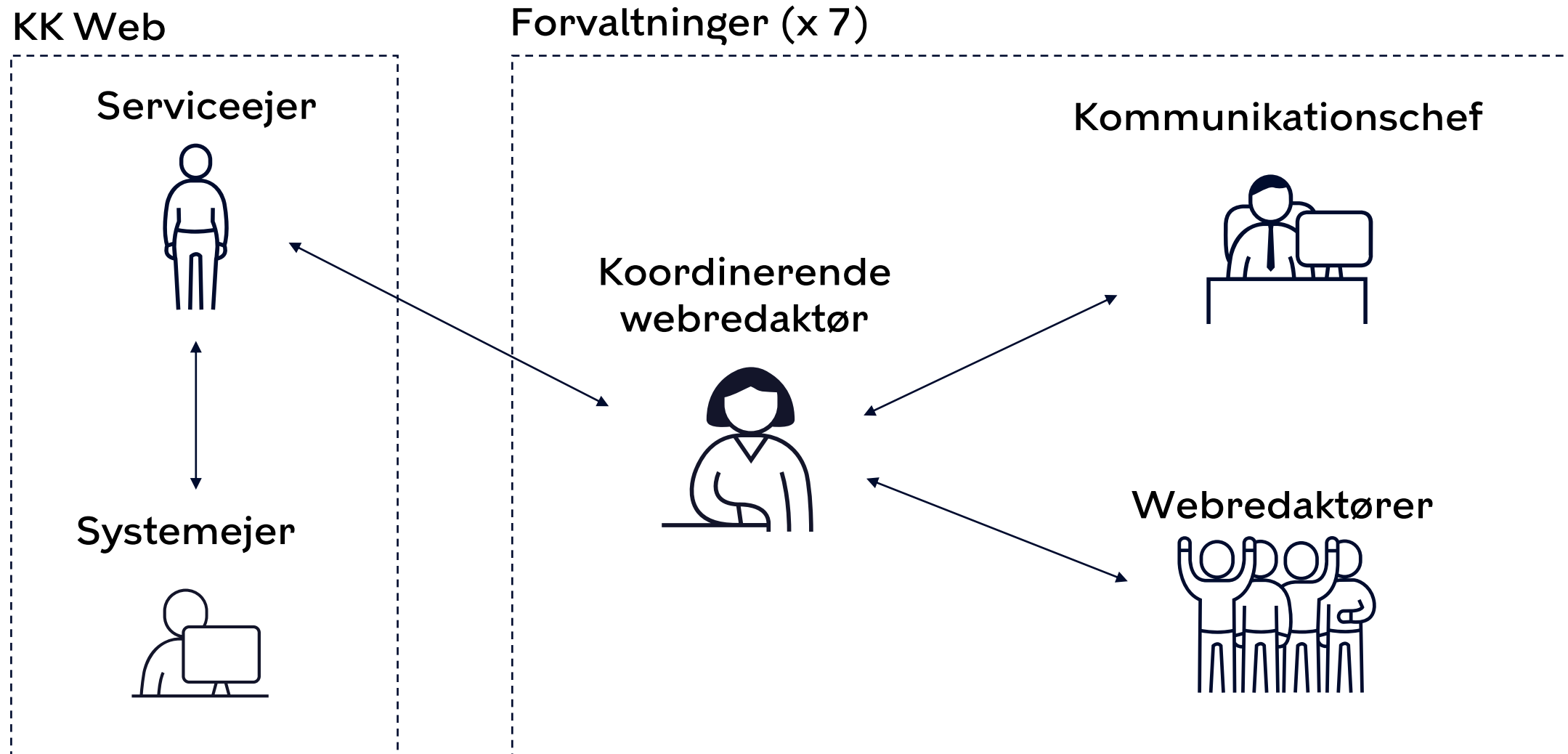
Kilder: Userindex (spørgeskema på kk.dk), feedbackmodul på KK sites samt Borgerpanelundersøgelsen (2017).





Behovsafklaring

Hvem laver web i Københavns Kommune?



Holdet bag projektet

- Teknisk projektleder/systemejer
- Product Owner/Seviceeejer (undertegnede)
- Servicedesigner
- Webkoordinator/governancespecialist
- Indholdsspecialist
- Leverandør på UX, design og teknisk løsning (FFW)

Repræsentative services

BUF

Opskrivning til vuggestue
og dagpleje

Gennemført 15.- 17. januar

SOF

Ansøgning om kropsbåret
hjælpemiddel

Gennemført 20.-22. januar

TMF

Ansøgning om
byggetilladelse

Gennemført 27.-29. januar

ØKF

Ansøgning om job i
Københavns kommune

Gennemført 3.- 5. februar

BIF

Ansøgning om
kontanthjælp

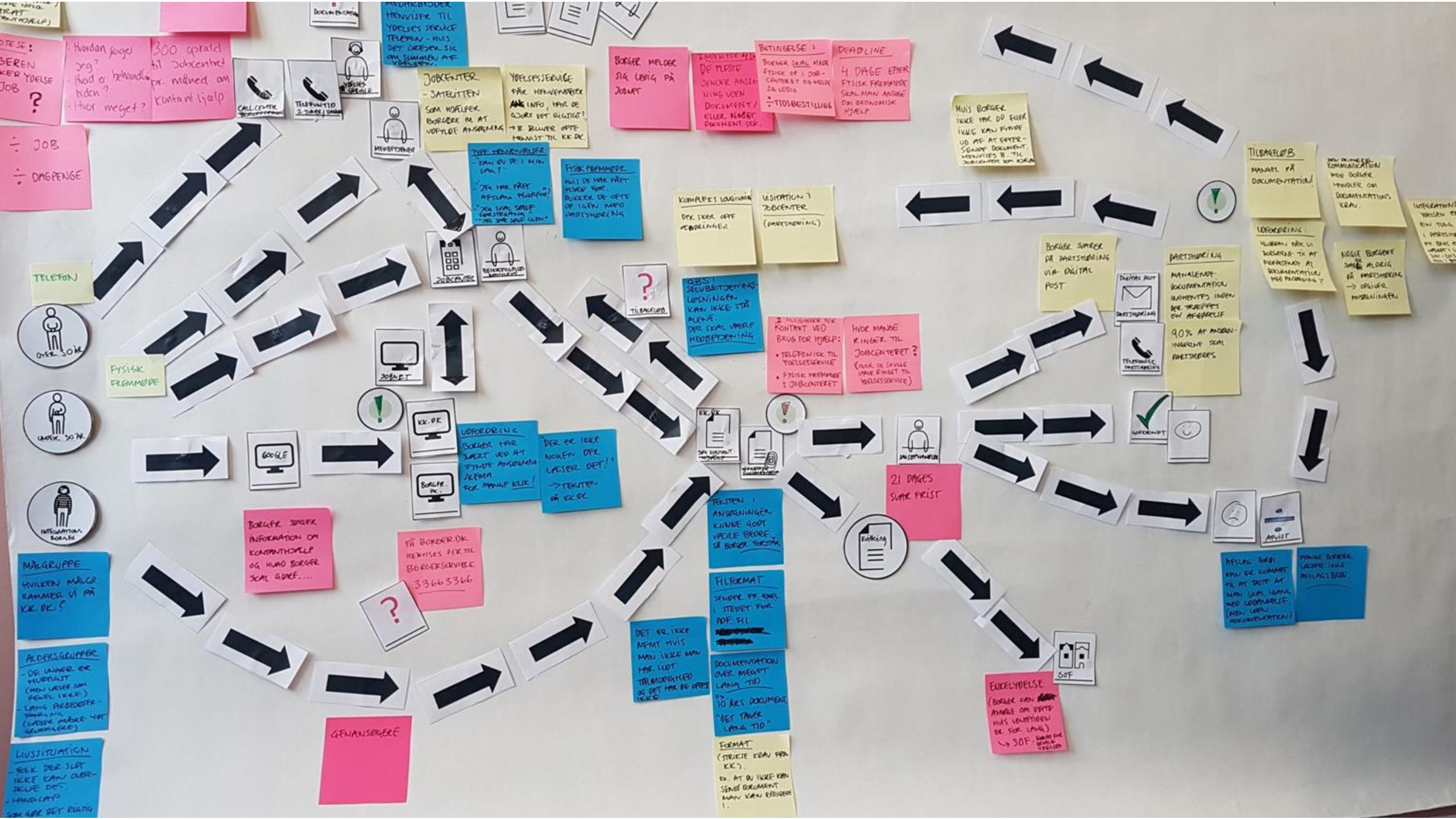
Gennemført 19.-21. februar

SUF

Sundhedstilbud

Gennemført 8. januar, 26. og
28. februar

+ Kørekort (KFF)



Eksempler på udfordringer

<https://www.kk.dk/byggetilladelse>

Søg byggetilladelse i København

Læs om de 4 trin i en byggeansøgning før du søger byggetilladelse

Du skal være forberedt på, at det er en kompliceret proces, hvor det kan være en god idé at benytte en privat byggerådgiver.



Inden du søger byggetilladelse

Find ud af, om dit byggeri kræver byggetilladelse, og hvad du skal undersøge, inden du søger.



Når du laver din byggeansøgning

Før du går i gang med dit byggearbejde, skal du søge byggetilladelse hos kommunen.



Inden du må starte byggeriet

Du skal anmelde til kommunen, at du påbegynder byggeriet.



Inden du indsender færdigmelding og forskellig dokumentation for, at du har overholdt reglerne.

Du skal indsende færdigmelding og forskellig dokumentation for, at du har overholdt reglerne.



Når du har fået tilladelse, skal du søge om kortere sagsbehandlingstid for din byggeansøgning.

Når du har fået tilladelse, skal du søge om kortere sagsbehandlingstid for din byggeansøgning.



Kommunen opkræver ikke længere et gebyr for behandling af byggesager.

Kommunen opkræver ikke længere et gebyr for behandling af byggesager.

Proces:

Brugerne ser typisk kun de første 1-2 trin, før de begynder deres ansøgning. Det er en udfordring, hvis de dermed overser, at de fx skal anmelde at de starter deres byggeri.

Proces:

Søgeoptimeringen af de enkelte sider, der omhandler typen af byggeri, gør at brugernes rejse starter der. Pga. sidens design ser brugeren ikke nødvendigvis trin for trin-beskrivelsen, som er så vigtig for, at de forstår, hvad de må/skal gøre i forskellige trin.

<https://www.kk.dk/sammenlaegning-byggeri>

Sammenlægning af lejligheder

Få et overblik over de krav, du skal opfylde, hvis du ønsker at sammenlægge lejligheder. Find ud af hvordan du får en byggetilladelse.

Nye regler for byggeri pr. 1. juli 2018

Vi reviderer indholdet på denne side, fordi der er kommet nye byggereregler, som kan have betydning for byggeansøgninger indsendt efter 1. juli 2018. [Læs mere om de nye byggereregler](#)

Krav til sammenlægning af lejligheder

Kommunen giver normalt tilladelse til sammenlægning af lejligheder, når følgende tre betingelser er opfyldt, og du har ansøgt om byggetilladelse:

- Det samlede areal af lejlighederne ikke overskrider 150 m²
- Der er dokumentation for frivillig fraflytning
- Den tilbageblivende lejer er indforstået med sammenlægning og ønsker at overtage det samlede lejemål

Yderligere mulighed for sammenlægning af lejligheder

Derudover kan kommunen efter en konkret vurdering give tilladelse til sammenlægning af lejligheder på op til 180 m², når mindst én af nedenstående betingelser også er opfyldt:

- Den ene lejlighed (eller begge) har utidssvarende toiletforhold/bademuligheder, hvilket i praksis oftest vil sige, at der ikke er etableret bad i lejligheden forstæet som gulvaføb
- Den mindste lejlighed er maksimalt 55 m²
- Den ene lejlighed er uhensigtsmæssigt indrettet - fx i forhold til lysforhold eller støjbelastninger.

Der er ikke arealbegrænsninger, når der er tale om sammenlægning i 2-familiehus og 3-familiehus (dvs. almindelige villæ og byggeforeningshuse), hvor samtlige lejligheder bliver sammenlagt til én bolig.

For at få byggetilladelsen

Du skal søge digitalt, og i den digitale løsning vil du blive bedt om at dokumentere, at du overholder alle de krav, vi gennemgår på denne side. [Gå til ansøgningsportalen Byg og Miljø](#).

Det er ikke muligt at lave et brugervenligt procesoverblik, som fungerer godt på alle skærmstørrelser.

	1	Overblik	2	Vejledning	3	Video	4	Visuelt	5	Personlig/modtagerorienteret	6	Andet
SUF		Google streetview - indoor				Video (info, overblik)		Info-grafik		Personlige indkaldelsesbreve		Info på andre sprog
								Billedgalleri				
SOF				Spørgetræ		Visuel vejledning (fx video)		Vejledning om dokumentation:		Genansøgnings blanket		Søgeoptimering
										Indhold med fokus på livssituation		
BUF		Procesoverblik		Opskrivningsguide						Livssituationsguide		Institutionsvælger
		Indholdsstruktur										
BIF				Spørgetræ		Video (info/vejledning)		Grafisk vejledning				Hjælpetekster
				Guideline til andre kanaler				Visuel dokumentations-vejledning				
ØKF		Tydelig startside		Kursus i Job opslag (målrettet ledere)		Kernefortælling				Portrætter af medarbejdere		Branding
										Nye job kategorier		
TMF		Visuel procesoverblik		Spørgetræ		Animation/video:				Notifikation/status:		
				Interaktiv guide								

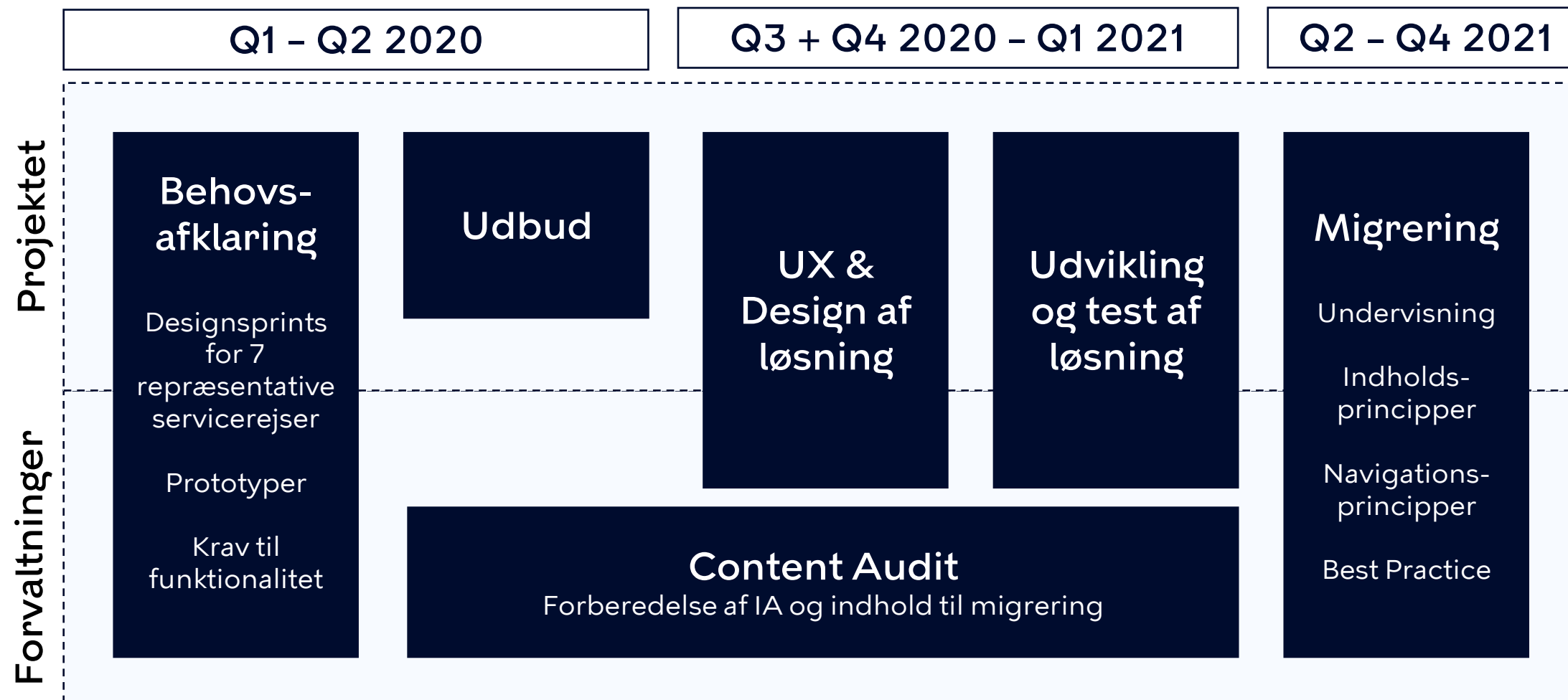
De fem vigtigste behov

- Trinvis vejledning
- Procesoverblik
- Bedre mulighed for at få hjælp
- Bedre sammenhæng
- Empatisk og modtagerorienteret kommunikation

Overordnede mål med projektet

- Forbedret navigation og IA
- Nemmere selvbetjening
- Forbedrede kontaktmuligheder
- Forbedret redaktørinterface
- Forbedret brugeroplevelse på mobile enheder

Projektets faser



Løsningen

Tre udvalgte cases

BUF

Opskrivning til vuggestue
og dagpleje

Gennemført 15.- 17. januar

SOF

Ansøgning om kropsbåret
hjælpemiddel

Gennemført 20.-22. januar

TMF

Ansøgning om
byggetilladelse

Gennemført 27.-29. januar

ØKF

Ansøgning om job i
Københavns kommune

Gennemført 3.- 5. februar

BIF

Ansøgning om
kontanthjælp

Gennemført 19.-21. februar

SUF

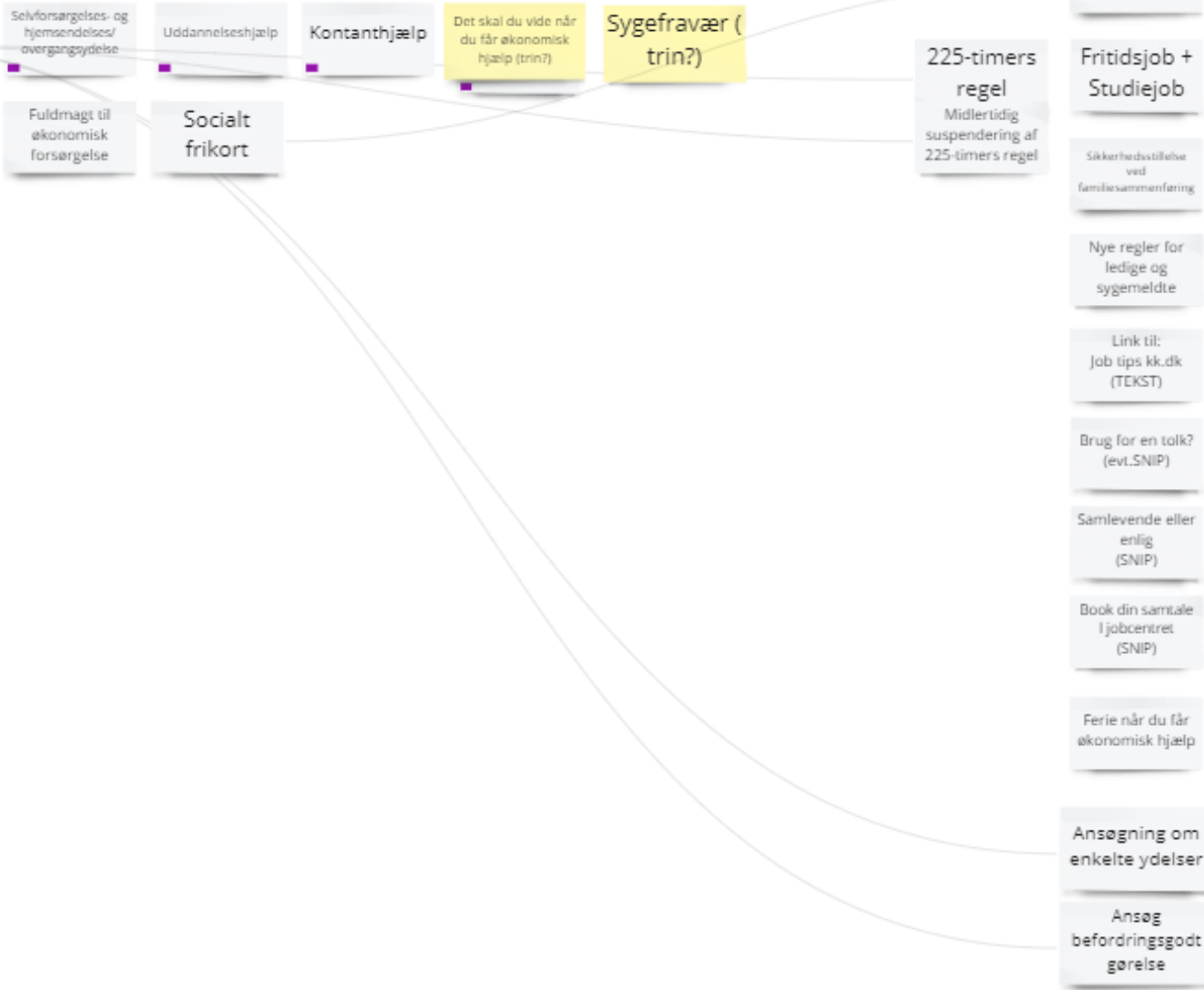
Sundhedstilbud

Gennemført 8. januar, 26. og
28. februar

+ Kørekort (KFF)

Navigation - drill

Borgerservice En tekst om det givende punkt der gør det muligt at forstå indholdet under	Økonomisk hjælp En tekst om det givende punkt der gør det muligt at forstå indholdet under	Søg kontanthjælp og anden økonomisk forsørgelse
Planlægning og skole En tekst om det givende punkt der gør det muligt at forstå indholdet under	Uddannelsesmuligheder som ledig En tekst om det givende punkt der gør det muligt at forstå indholdet under	Økonomisk hjælp til og socialt udsatte
Jobvagn og ledighed En tekst om det givende punkt der gør det muligt at forstå indholdet under	Løntilskud og praktik Som ledig kan du få hjælp til at komme i job	Supplerende hjælp til din lave indkomst
Trafik og parkering En tekst om det givende punkt der gør det muligt at forstå indholdet under	Særlige jobordninger En tekst om det givende punkt der gør det muligt at forstå indholdet under	Økonomisk hjælp til studerende under ferie mellem to uddannelser
Boiag En tekst om det givende punkt der gør det muligt at forstå indholdet under	Jobcenter og kontakt En tekst om det givende punkt der gør det muligt at forstå indholdet under	Økonomisk hjælp til indsatte
Sundhed og sygdom En tekst om det givende punkt der gør det muligt at forstå indholdet under	Hvordan melder jeg mig ledig? En tekst om det givende punkt der gør det muligt at forstå indholdet under	Ledighed trin for trin?
Personlig hjælp og støtte En tekst om det givende punkt der gør det muligt at forstå indholdet under		
Uddannelse En tekst om det givende punkt der gør det muligt at forstå indholdet under		
Bygheri En tekst om det givende punkt der gør det muligt at forstå indholdet under		



Udvalgte principper i konceptet

- Menupunkterne skal være hinanden udelukkende.
- Siden på 4. niveau skal være landing page og den primære selvbetjeningsside, og titlen skal være handlingsorienteret.
- Navngivning af menupunkt og landing page skal matche, for at brugerne kan følge logikken i navigationen.
- Uddybende information, som ikke er direkte nødvendigt for evt. selvbetjening, placeres på 5. niveau.

[Borger](#)[Erhverv](#)[Politik](#)[Brug Byen](#)[Om Kommunen](#)

Borger / Jobsøgning & ledighed /

[Bolig](#)[Borgerservice](#)[Byggeri for private](#)[Jobsøgning & ledighed](#)[Pasning & skole](#)[Personlig hjælp & støtte](#)[Sundhed & sygdom](#)[Trafik & Parkering](#)

Jobsøgning & ledighed

Økonomiskhjælp

Læs alt om kontanthjælp og anden økonomisk hjælp.

Uddannelsesmuligheder som ledig

Uddannelsesmuligheder som ledig voksenlærling, erhvervsuddannelse, uddannelse, brobygning m.m.

Løntilskud og praktik

Måske er et løntilskudsjob eller en praktikplads det du skal til, for at du kommer i job.

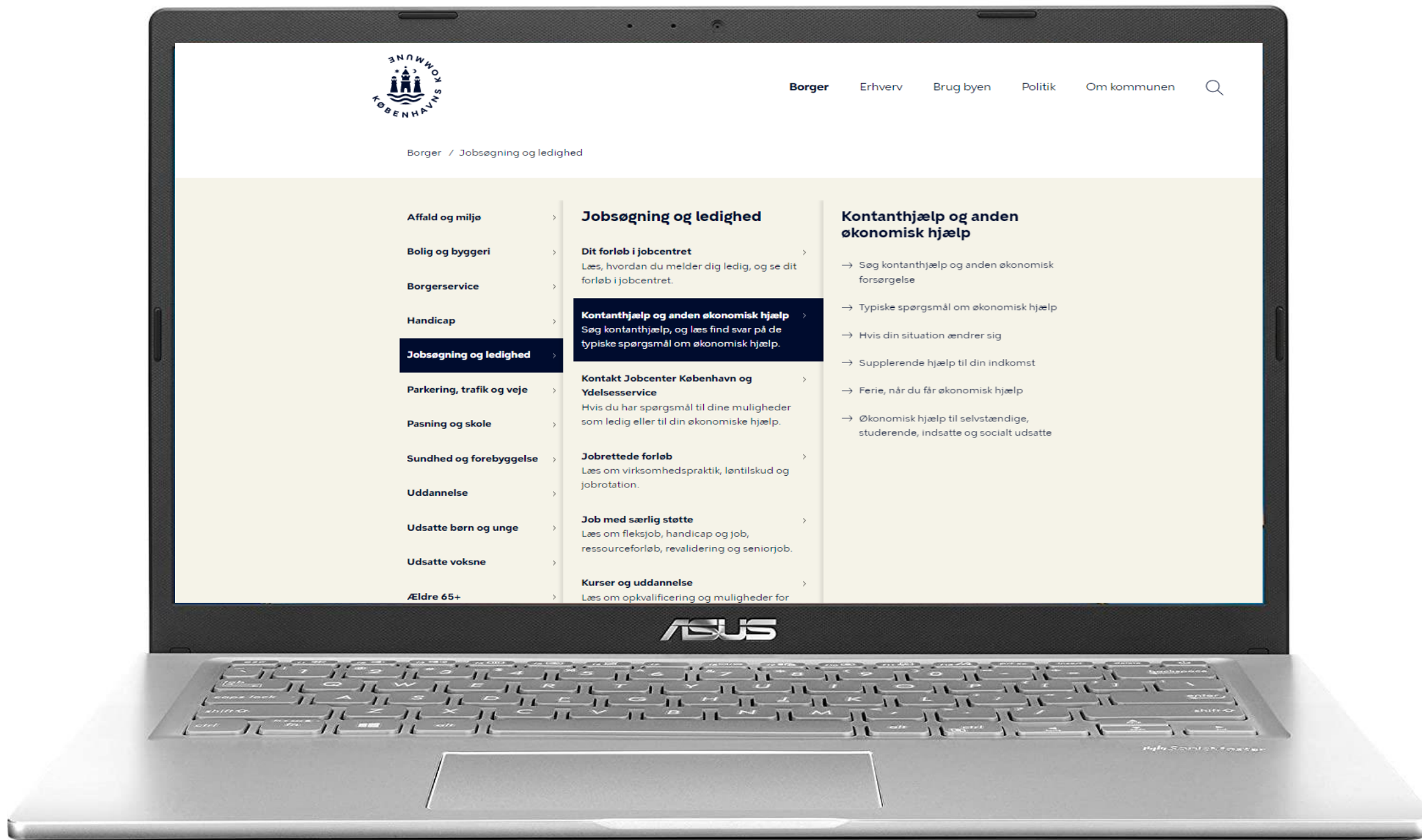
Særlige jobordninger

Du kan få et job med særlig støtte, på almindelige vilkår.

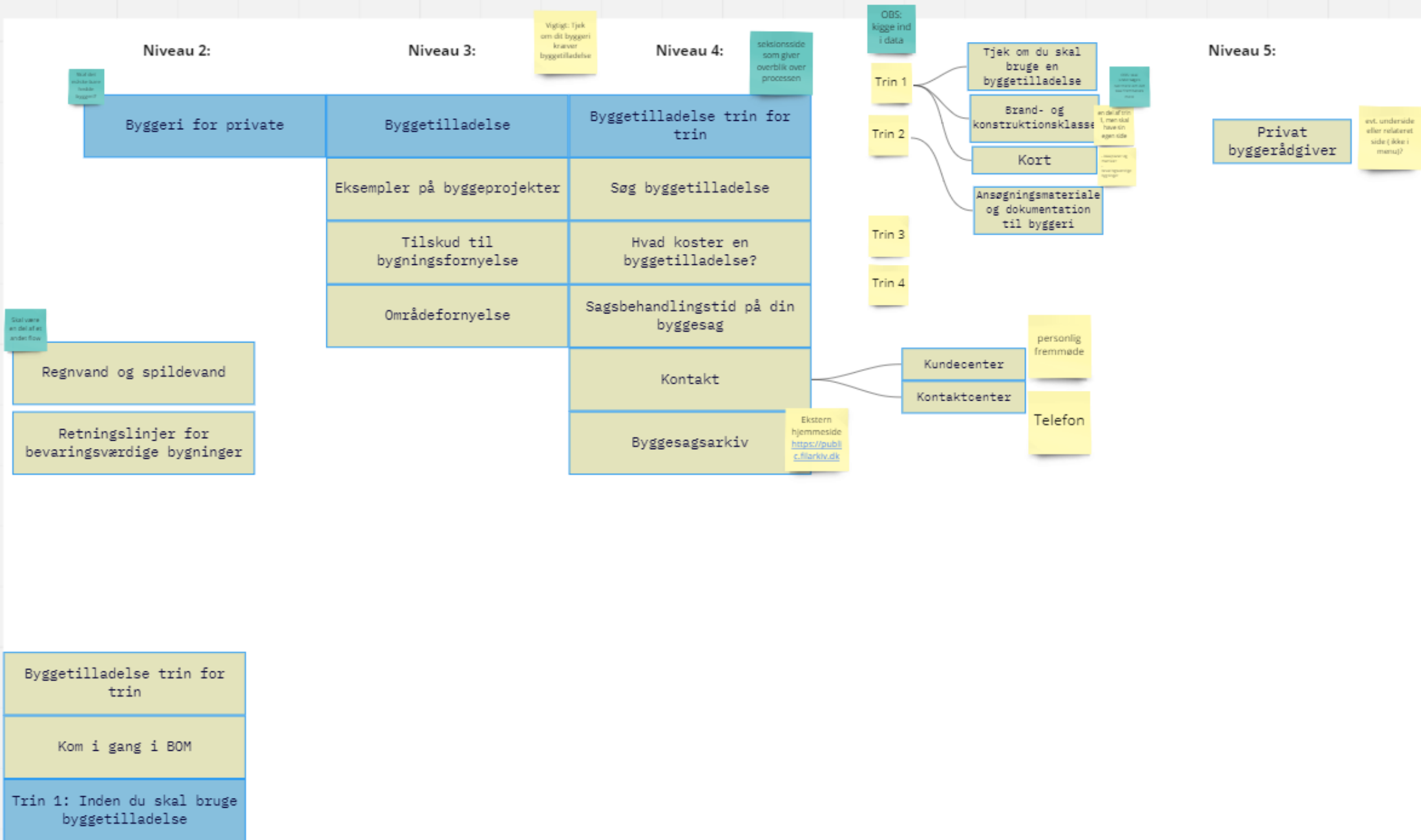
Økonomiskhjælp

- Søg kontanthjælp og anden økonomisk forsørgelse
- Når du allerede får kontanthjælp eller anden økonomisk forsørgelse
- Ferie når du får økonomisk hjælp
- Økonomisk hjælp til og socialt udsatte
- Supplerende hjælp til din lave indkomst
- Økonomisk hjælp til studerende under ferie mellem to uddannelser
- Økonomisk hjælp til indsatte

PROTOTYPE



Implementering





[Forside](#) / [Retningslinjer](#) / [Best Practice](#) / **KKDK-profilen**

Her kan du finde Best Practice for
de forskellige sidetyper,
webkomponenter og andre
funktioner på KKDK-profilen

Indstillinger for sitet >

→ Global menu (topmenu og footer)

Sidetyper >

→ Indholdsside

→ Kontaktside og kontaktboks

→ Sektionsside

Se flere ▾

På tværs af sidetyper >

→ Menu og navigation (koncept)

→ Kontakt (koncept)

→ Billeder

Se flere ▾



Case: Søg kontanthjælp

Niveau 2: Jobsøgning og ledighed (Emne/Målgruppe)

- "Jobsøgning og ledighed" er både emne, men henvender sig også til en målgruppe (ledige)
- Der er ikke overlap i indhold til "Udsatte voksne", som ikke henvender sig til ledige borgere, som i øvrigt ikke er udsatte.

Niveau 3: Kontanthjælp og anden økonomisk hjælp (Emne)

- Menupunktet dækker over flere forskellige typer af økonomisk hjælp til flere forskellige målgrupper.
- I stedet for blot at kalde menupunktet "Økonomisk hjælp" indgår ordet "kontanthjælp" i menupunktet, da det er det ord de fleste brugere leder efter i situationen.

Niveau 4: Søg kontanthjælp og anden økonomisk hjælp (Situation/behov)

- Siderne under "Kontanthjælp og anden økonomisk hjælp" italesætter alle en konkret situation eller et behov i relation til emnet.
- Der er ikke specificeret yderligere til målgrupper, da selve ansøgningen om økonomisk hjælp er den samme uanset hvilken type økonomisk hjælp, man får tildelt.



Case: Forny dit kørekort

Niveau 2: Borgerservice (Emne)

- For borgerne er "Borgerservice" et velkendt begreb
- Ordet kørekort indgår i hjælpeteksten i navigationselementet

Niveau 3: Kørekort (Emne) (her uden hjælpetekst)

- "Kørekort" udgør ét af menupunkterne under Borgerservice, hvilket gør det nemt for brugerne at se, hvad de skal klikke på.
- "Kørekort" har et selvstændigt punkt på niveau 3, fordi der er flere forskellige situationer, som brugeren kan stå i, og som meningsfuldt kan kategoriseres under emnet kørekort.

Niveau 4: Fornyelse af kørekort (Situation/behov)

- Der er nogle helt specifikke handlinger forbundet med behovet for fornyelse af kørekort, hvilket afgør at der er en specifik side på 4. niveau om fornyelse af kørekort.



[Borger](#)[Erhverv](#)[Brug byen](#)[Politik](#)[Om kommunen](#)

Affald og miljø >

Information om genbrug og affald. Se, hvad du skal gøre, hvis det støjer. Tjek forureningsforhold, læs om olietanke og anmeld rotter.

Bolig og byggeri >

Find oplysninger om byggetilladelser, byfornyelse og støtte til byggeprojekter. Almene boliger, ejendom og BBR. Ansvar som grundejer.

Borgerservice >

Find svar på spørgsmål om fx pas, kørekort, flytning og pension, eller bestil tid.

Handicap >

Lever du eller dit barn med en varig fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse, kan du søge om støtte og hjælpemidler.

Jobsøgning og ledighed >

Hvad skal du som ledig? Find info om jobcentret og ansøgning om kontanthjælp.

Parkering, trafik og veje >

Find information om parkering, vejtilladelser, trafiksikkerhed, snerydning, cykelruter, fejl på vejene m.m.

Pasning og skole >

Skriv op til dagtilbud, skole og fritidstilbud. Priser og tilskud. Pladser til børn og unge med særlige behov.

Sundhed og forebyggelse >

Læs om sundhedskort, lægeskit, sygdommelding, genoptræning, tandpleje, diabetes, sundhedspleje, stress m.m.

Uddannelse >

Læs om uddannelsestilbud rettet mod unge, specialundervisning for voksne og danskuddannelse.

Udsatte børn og unge >

Støtte, rådgivning og tilbud til børn, unge og familier, der har brug for særlig hjælp i hverdagen.

Udsatte voksne >

Tilbud til udsatte voksne, borgere med behov for socialpsykiatriske tilbud, hjemløse og lån til bolig.

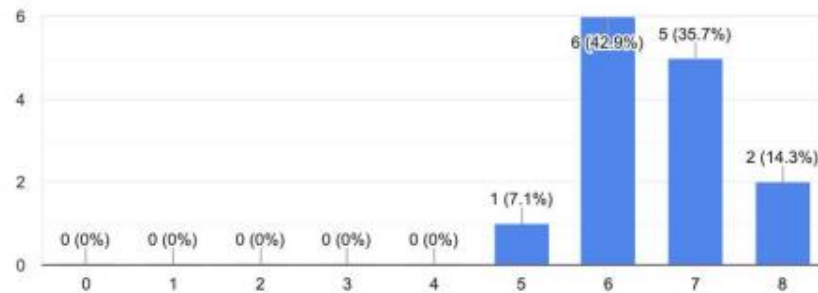
Ældre 65+ >

Find information om hjemmepleje, plejehjem og andre boliger til ældre. Læs om hjælpemidler og aktivitetstilbud.

Tilfredshed – testdeltagere

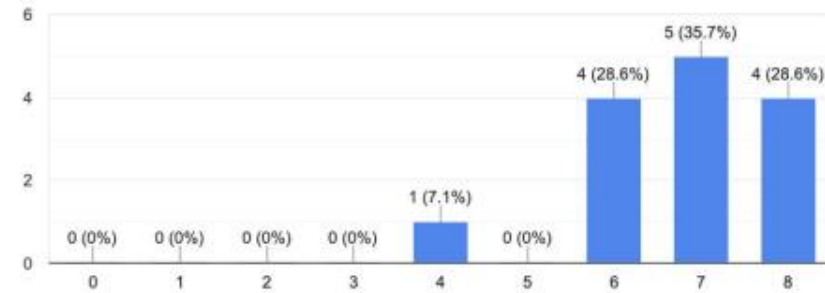
I hvilken grad oplevede du at kunne løse dine opgaver?

14 responses



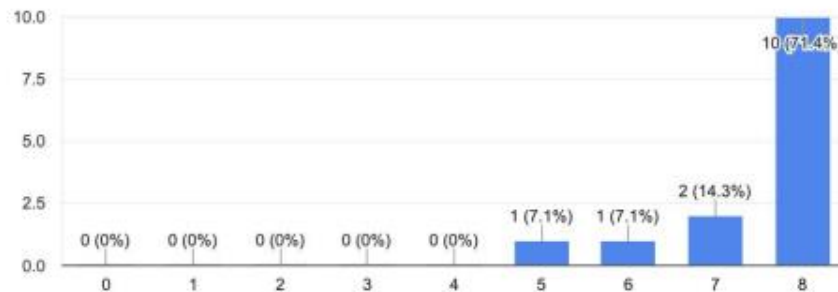
I hvilken grad indeholdt løsningen den relevante information?

14 responses



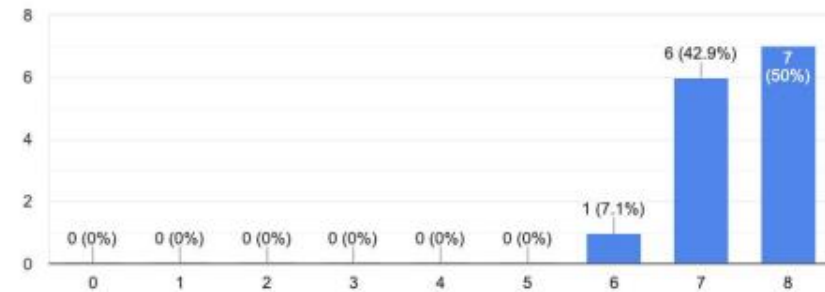
I hvilken grad følte du dig tryk i forløbet?

14 responses



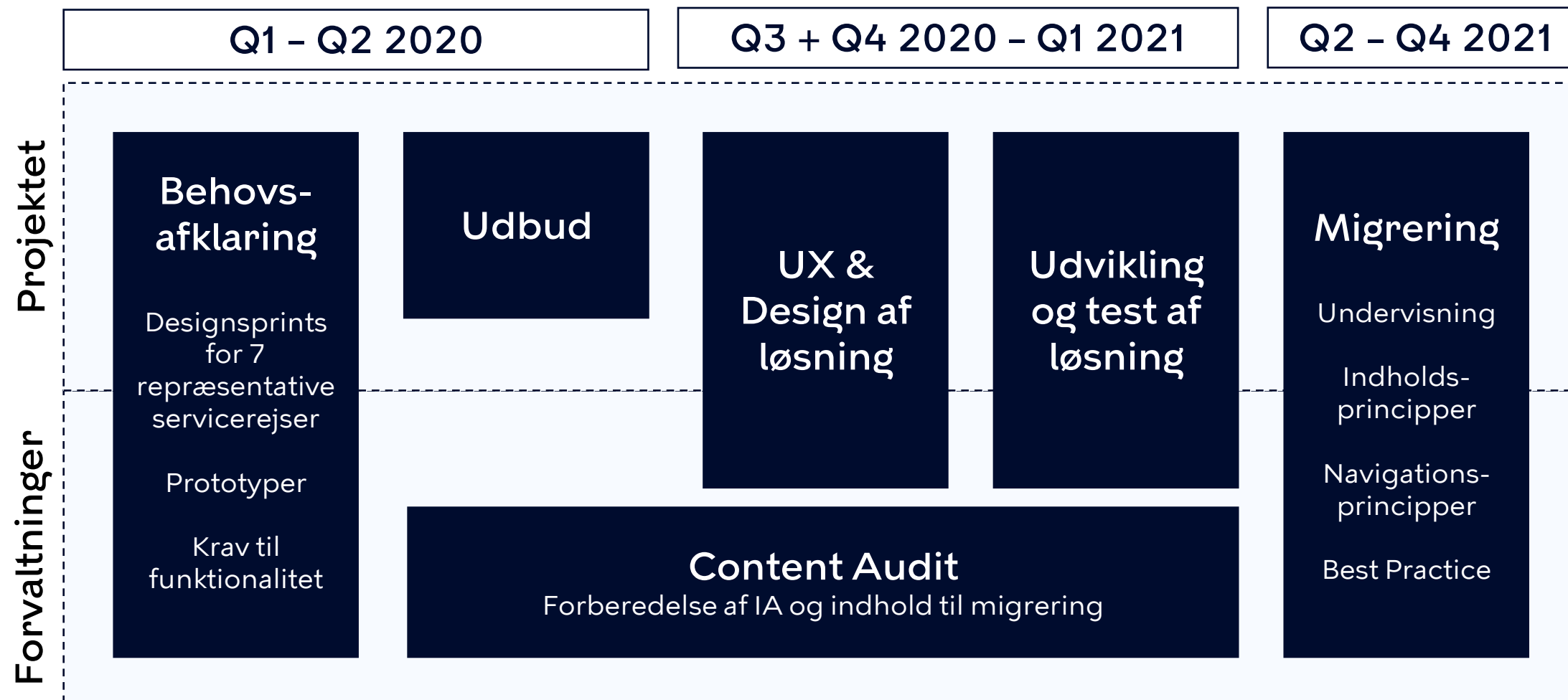
I hvilken grad oplevede du sproget i løsningen som forståeligt?

14 responses



Migrering

Projektets faser



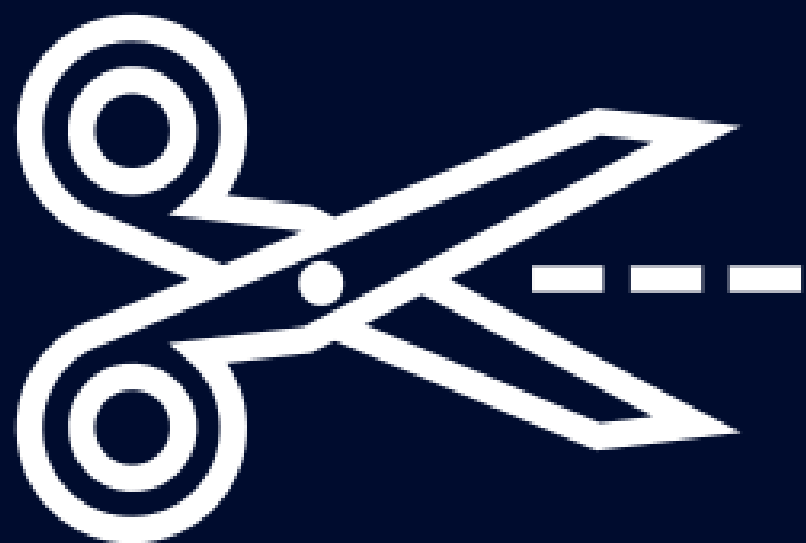
Fakta om det gamle kk.dk

2410 Sider med navigation,
information og selvbetjening

1000+ Yderligere sider med
nyheder og institutioner

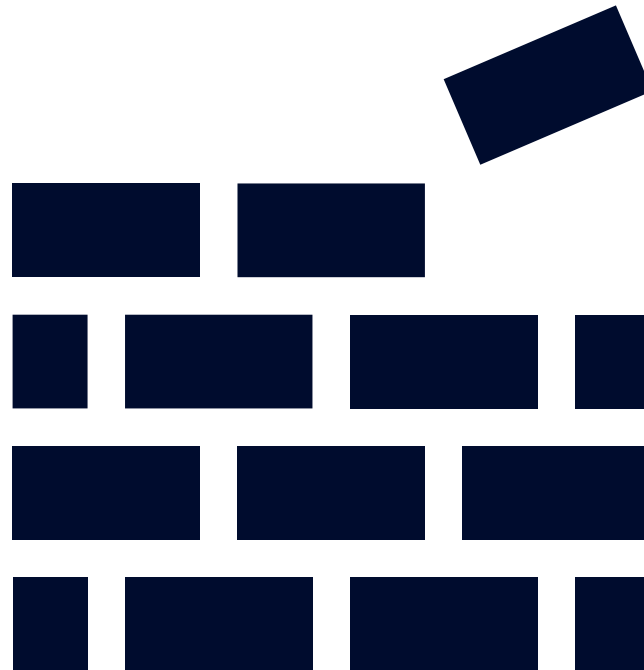
500.000 Besøg pr. måned

240 Sider stod for 80 % af besøgene



30 %

Der blev bygget ...



Vi lykkedes med

- At organisere og styre en kompleks forandringsproces
- At rydde op i en enorm indholdsmængde
- At implementere et nyt design
- At give redaktører et bedre værktøj
- ... og brugerne en bedre oplevelse

Tak for jeres opmærksomhed.