



Traens koncept for By- og borgerportaler

En kommunal by- og borgerportal er ikke alene kommunens ansigt udad til. Ved at flytte borgerkontakten fra den personlige henvendelse til digital selvbetjening bør den samtidig være en rentabel kommunikationskanal til borgerne og fundamentet for en positiv business case for kommunen.

Ved implementering af en ny og forbedret by- og borgerportal kan kommunen med rette tillade sig at opstille en række ambitiøse krav for de gevinster, der skal realiseres på baggrund af en ny portalløsning.

Først og fremmest skal investeringen i en borgerportal naturligvis udgøre en fordelagtig business case. Dette betyder blandt andet, at brugervenligheden skal være høj, således at borgerne tilbydes de bedste muligheder for at betjene sig selv, hvad enten de blot søger information eller også har behov for at afgive information gennem en egentlig selvbetjeningsløsning. Jo bedre borgeren kan betjene sig selv, jo mindre belastning på kommunens borger-service.

Portalen skal kunne integrere med eks-

terne tjenester – herunder NemLogin samt Dokumentboks, så borgeren kan se de sager og dokumenter, som han eller hun har med det offentlige. Herudover kan kortvisning af geografiske data være medvirkende til at give borgeren den relevante information i forhold til kommunens lokationer eller andre relevante adresser i kommunen, f.eks. placering af skoler, institutioner eller kulturelle aktiviteter.

Endnu et centralt element i en by- og borgerportal er redaktørernes produktivitet. Det skal være let for redaktørerne at op-

rette og vedligeholde indhold på portalen, og mest muligt indhold skal kunne genbruges fra eksterne kilder. En stærk integration til borger.dk er afgørende i den sammenhæng.

Endelig er det afgørende for investeringens fremtidssikring, at der anvendes en anerkendt, fleksibel og stærk teknologisk platform, således at portalen løbende kan udbygges efter kommunens behov mange år ud i fremtiden – og uden behov for specialudvikling.

Konceptet

Traens koncept for by- og borgerportaler har fokus på at opfylde de nævnte målsætninger. Der lægges vægt på, at det er borgeren, som er i centrum. Det er borgeren der skal anvende portalen, og det er derfor vigtigt, at den er indbydende og intuitiv at bruge og således opfattes som en forbedring af kommunens serviceniveau.

For yderligere at optimere mulighederne for selvbetjening er løsningen bygget op med en søgebaseret tilgang, som understøtter en situation, hvor borgeren ikke på forhånd ved præcist, hvad han eller hun skal søge efter eller ikke kender det helt rette ord. Borgeren kan i den situation

vælge at navigere sig frem til den rette information gennem forskellige "tema"-indgange eller søge efter bestemte ord eller fraser. Portalen kan håndtere forskellige synonymer og dermed returnere den rette information, selvom borgeren ikke anvender de samme ord i søgningen, som kommunen har valgt at anvende i sin kommunikation.

For redaktørernes vedkommende er arbejdet lettet væsentligt gennem genbrug af indhold fra borger.dk. Alle indholdselementer bliver opmærket ud fra en foruddefineret taksonomi (begrebs-hierarki). Indholdet hører derfor ikke kun hjemme ét sted på websiden men vil dynamisk kunne relateres til de sider, der emnemæssigt handler

om det samme emne. Dermed slipper redaktørerne for at vedligeholde en række statiske websider men kan i stedet fokusere på at tilføje og opdatere relevant indhold og opmærke dette, hvorefter portalen dynamisk kan organisere indholdet ift. borgerens navigering på siden.

Kundehistorie

By- og borgerportalen er udviklet i samarbejde med Fredericia Kommune, som også har gennemtestet og implementeret løsningen.

Hvis du vil høre mere om Traens koncept for by- og borgerportaler, kan du kontakte os på info@traen.com

Traen anviser nye sikre veje til it-løsninger som hurtigt skaber resultater

