



KØGE KOMMUNE

Webdagen 19. september 2023

Nyt koege.dk *baseret på brugernes ønsker og behov*



Vores udgangspunkt

Hjemmeside fra 2014, teknisk forældet og levede ikke op til nye lovkrav om webtilgængelighed...

- + 1 million besøg om året
- + 2.000 sider
- + 20.000 Pdf'er

... Men der er også udfordringer med det indhold og den service, vi leverede...

- ÷ Opdateret indhold
- ÷ Klart sprog
- ÷ Struktur

The screenshot shows the homepage of Køge Kommune. At the top, there is a navigation menu with the following items: KØGE KOMMUNE, BORGER, ERHVERV, OM KOMMUNEN, and BYRÅD OG UDVALG. To the right of the menu are social media icons for Facebook and LinkedIn, and a search icon. Below the menu is a section titled "Alle emner" (All topics) which contains a grid of 12 topic tiles with images and text labels: Affald og genbrug, Arbejde, uddannelse og ledighed, Kultur, idret og fritid, Børn og voksne med særlige behov, Sundhed og sygdom, Natur, miljø og energi, Ældre, Familie, børn og unge, Økonomi, skat og sli, Transport, rejser, trafik og veje, Selvbetjening fra A-Å, and Bolig, planlægning, byggeri og flytning. Below this is a section titled "Borger" (Citizen) with a sub-section "Tag en genvej" (Take a shortcut) containing a grid of links: Job hos os, Høring og afgørelser, Kort over kommunen, Book en tid i Køge Kommune - også pas, and Budget 2023-2026. At the bottom is a "Nyheder" (News) section with three news items: "Hvem synes du skal vinde årets integrationspris?" (28.10.22), "Kom til håndværker møde om Køge Kommunes kommende byggeopgaver" (27.10.22), and "Ny bydel vedtaget af byrådet - Ravnsborg Engé har nu sin helhedsplan" (26.10.22).

Hverdagsrehabilitering

Døde dyr

Glatførebekæmpelse

Kropsbårne hjælpemidler



Hjælp min GPS kan ikke finde vej

Køge Kommune kan i de fleste tilfælde ikke hjælpe dig.

Vi henviser i stedet til [hjemmesiden "Danmarks Adresser"](#), hvor du kan få hjælp til at komme videre.



Webarbejdet – en udfordring

Gennem årene er antallet af webredaktører faldet med 30 % og de bruger mindre tid.

Ingen ledelsesmæssigt fokus

En nedprioriteret opgave i Kommunikation

Et træt og umotiveret webnetværk

– og mange undskyldninger for ikke at udføre opgaven



Ikke bare brug for en ny hjemmeside – men få genskabt formålet med at kommunikere til borgerne.

Få genetableret opmærksomheden på, hvorfor web er vigtigt.

Behov for at gentænke webarbejdet og se web på en helt ny måde.

Hvordan sætter vi brugeren i fokus?

Vi opdager, at data er et praktisk greb ind i organisationen

Lidt tilfældigt bliver analyseteamet koblet på projektet

Vi leger og prøver nye ting af

Vi arbejder med mange typer af data



Borger

Her kan du som borger finde vej til Køge Kommune – hvad enten du skal skrive dit barn op, søge byggetilladelse, have hjælp og pleje i hverdagen eller noget helt tredje



Hjem > Borger

<p>Tag i borgerservice Bestil tid i borgerservice, pas, kørekort, MITID ...</p>	<p>Dagtilbud og skole Skriv dit barn op til daginstitution eller skole, find oversigt over priser og tilkøbe...</p>	<p>Bolig og byggeri Byggeri, grunde til salg, ejendomsret, stætte og lån til bolig, se oversigten over...</p>
<p>Parkering, trafik og veje Parkeringsmuligheder, aktuelle vejarbejder, vedligeholdelse af veje, trafikinfo ...</p>	<p>Fritid og oplevelser Lån lokaler, tilkud til din forening, økonomisk tilskud til fritidsaktiviteter ...</p>	<p>Arbejde og uddannelse Hvad du skal gøre som ledig, økonomisk hjælp, hjælp i dit job ...</p>
<p>Sundhed og forebyggelse Lægeskift, rygning, sundhedspleje, tandpleje, sygedagpenge, sund livsstil ...</p>	<p>Hjælp og støtte Hjemmepleje, hjælpemidler, støttetilbud til børn og voksne med særlige behov ...</p>	<p>Affald, klima og miljø Alhævnning af affald, affaldsordring, genbrugspladser,...</p>

Flere muligheder

<p>Sortering af affald</p> <p>Læs mere</p>	<p>Skriv dit barn op til dagtilbud</p> <p>Læs mere</p>	<p>Tip Køge</p> <p>Læs mere</p>
---	---	--

Hold dig opdateret om Køge Kommune

Tilmeld dig vores nyhedsbrev

Rådhusets åbnings- og telefonfider

Mandag - onsdag	09:00 - 14:00
Torsdag	12:00 - 18:00
Freitag	09:00 - 13:00

Nyttige genveje

Om Kommunen
Tilgængelighedsdeklaration
For medarbejdere
EAN numre
Abonner
For medarbejdere
Kort over kommunen



Hjem > Borger > Dagtilbud og skole > Dagtilbud for 0-4 årige > Tilsyn i dagtilbud, dagpleje og private pasningsordninger

Tilsyn i dagtilbud, dagpleje og private pasningsordninger

Der føres løbende tilsyn med alle dagtilbud, dagplejer og private pasningsordninger i Køge Kommune. Her kan du læse om de overordnede rammer og se de specifikke tilsynsrapporter.

Ifølge Dagtilbudsloven er det Kommunalbestyrelsen, der har tilsynsforpligtelsen med kommunens egne og private dagtilbud. I Køge Kommune er opgaven med at udføre det pædagogiske tilsyn delegeret til Børne- og Uddannelsesforvaltningen. Det pædagogiske tilsyn for kommunale, selvejende, pulje- og private institutioner gennemføres af en pædagogisk konsulent fra Dagtilbudsafdelingen. Tilsyn i dagplejen og private pasningsordninger gennemføres af dagplejelederne.

Nedenfor kan du læse mere om rammen for det pædagogiske tilsyn i dagtilbud, dagpleje og private pasningsordninger.

Retningslinjer for det pædagogiske tilsyn i dagtilbud, dagpleje og private pasningsordninger

Tilsyn i dagtilbud, selvejende, pulje og privat institutioner [Åbn side](#)

Tilsyn i dagplejen

Tilsyn i private pasningsordninger

Se tilsynsrapporter fra kommunens dagtilbud og institutioner

Tilsynsrapporter for dagtilbud

Opfølgning på tilsyn

Hold dig opdateret om Køge Kommune

Tilmeld dig vores nyhedsbrev

Rådhusets åbnings- og telefonfider

Mandag - onsdag	09:00 - 14:00
Torsdag	12:00 - 18:00
Freitag	09:00 - 13:00

Nyttige genveje

Om Kommunen
Tilgængelighedsdeklaration
For medarbejdere
EAN numre
Abonner
For medarbejdere
Kort over kommunen

En hjemmeside for brugerne



Men hvad har brugerne egentligt brug for?

Det siger brugerne selv

- Core need (nuværende brugere af hjemmesiden)
- Baseline 1 (køgegensere)
- Baseline 2 (potentielle tilflyttere)
- Brugertest på hotspot-områder

Det siger organisationen

- Samtaler med Omstillingen
- Samtaler med Borgerservice
- Analyse af opkald i Omstillingen
- Analyse af kontaktpunkter (fællestelefoner og fællespostkasser)
- Statistik fra hjemmesiden



Vi satte gang i en brugertest

- Tænke-højt-test
- Foregår via Teams
- 4-5 opgaver ud fra emner, som affaldsteamet selv har valgt, fordi de efterspørges mest af brugerne
(fx affaldssortering og tømmekalender)
- Kan brugerne finde og forstå informationerne?



Der var forbedringspotentiale

- Navigationslogikken er uklar
- Der er for mange fristende margueritruter/omveje på vejen til målet
- Teksten er svær at skimme
- Manglende forventningsafstemning skaber utryghed. Hvem gør hvad og hvornår?



The screenshot shows a mobile application interface for waste management services. At the top, there is a header with a logo on the left and social media icons for Facebook and LinkedIn on the right. Below the header, there is a section titled "SMS-service" with a minus sign icon on the right. The text under this section explains the service and provides a link to sign up. Below this, there are three expandable menu items, each with a plus sign icon on the right:

- Tilmelding til næste afhentning af haveaffald – for husstande i landzone
- Tilmelding til næste afhentning af storskrald – for husstande i landzone
- Meld fejl, mangler eller ændret behov for affaldsbeholdere

At the bottom of the screen, there is a horizontal strip of small images showing various waste management activities and equipment.

Det er ikke raketvidenskab

Undersøg,
hvad jeres
organisation
allerede ved

Juster din
hjemmeside
til og brug
den strategisk

Spørg
brugerne,
hvad de har
brug for og
oplever

Brugerne er selv i
stand til at klare
deres ærinder



Undersøg hvad jeres organisation allerede ved om henvendelsesmønstrene



Deltagere

- Fællestelefoner
- Fællespostkasser og
- Personligt fremmøde
- Fx Borgerservice

Spørgsmål

- Hvad/hvilket emne drejer henvendelserne sig om?
- Hvor ofte modtager I henvendelserne?
- Hvem modtager I (flest) henvendelser fra?
- Hvorfor henvender folk sig typisk til jer?
- Har de prøvet på jeres hjemmeside først?

Metode

- Spørgeskemaundersøgelse
- Evt. opfølgende interviews
- Optælling

Viden om data og indsigter fra brugeranalyserne

- › En uvurderlig øjenåbner.
- › Fra den løftede kommunikationspegefinger til input direkte fra borgerne.
- › Webarbejdet giver mening for redaktørerne.
- › Et startskud til opmærksomhed.

Har kickstartet projektet og er blevet rygraden.
Giver os fortsat momentum...

Tidligere:

"Hjemmesiden arbejder vi ikke med"

Nu:

"Hjemmesiden er vores primære kanal til borgerne"

To nye datavenner

- Cowboytesten:

Til hurtige test af konkrete cases.

Fx lige efter BETA lancering testede vi i Borgerservice, hvor borgerne alligevel venter.

Bruges flere gange om året.

- Google Trends:

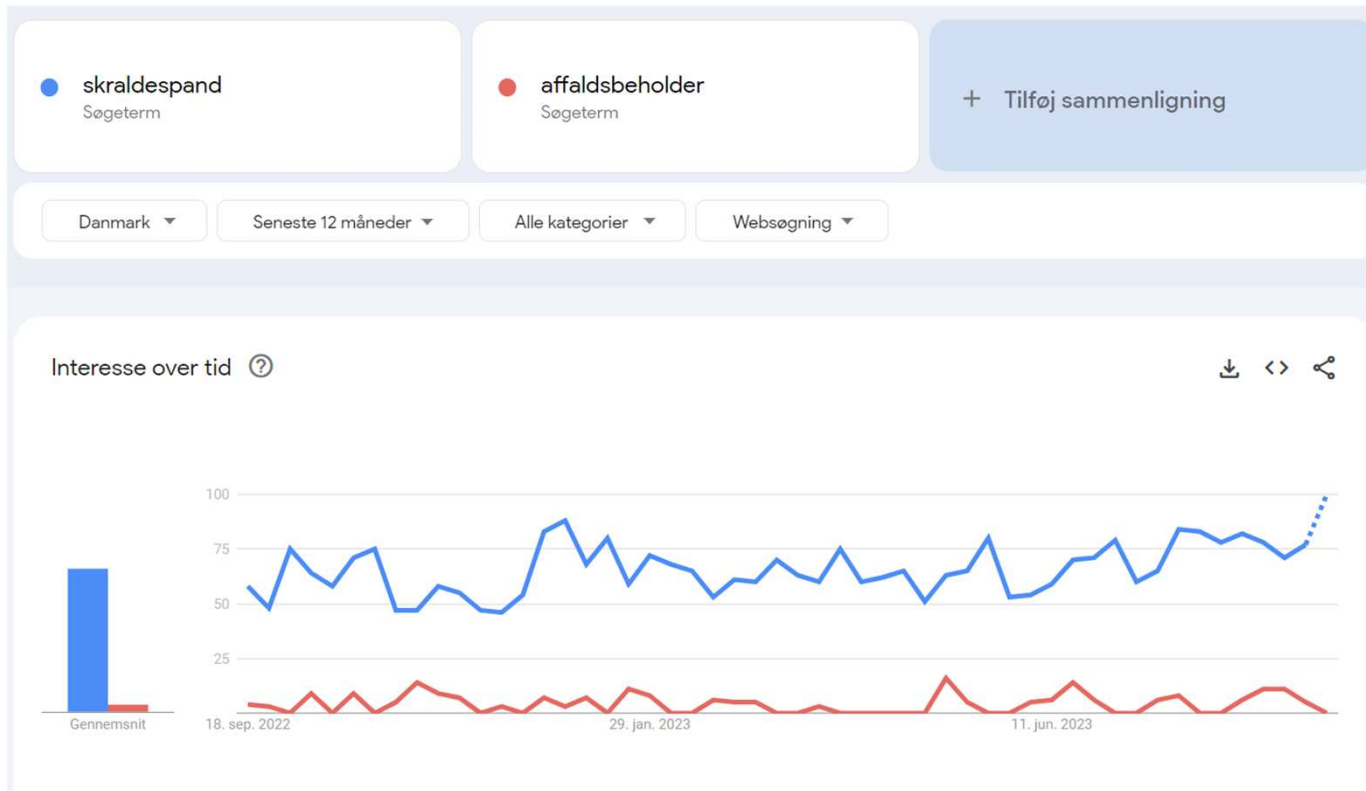
Effektivt redskab når vi kommer ud i forretningen.



Google Trends

Cowboytesten

Brug Google Trends



"Ja, det kan jeg godt se. Det er jo svært at argumentere imod Google"

Vi har taget de første vigtige skridt

Vi har skabt en metodebaseret tilgang, som vi ikke havde før

Arbejdet med nyt koege.dk er omdrejningspunktet for alt videre arbejde med web

Løbende fokus og ledelseskommunikation

Sat brugernes behov i fokus (med hjælp fra adfærdsdesign)

Bruger mange typer af data og bruger data som rygraden



Hjem > Borger > Arbejde og uddannelse > For dig, der er uden arbejde > **Dagpenge, kontanthjælp eller uddannelshjælp?**

Dagpenge, kontanthjælp eller uddannelshjælp?

Når man bliver ledig, er der forskellige regler og muligheder for hjælp afhængig af ens alder, uddannelsesbaggrund og om man er medlem af en a-kasse. Følg denne guide, for at finde de oplysninger, der passer til dig og din situation.

Du er medlem af en a-kasse

Du er ikke medlem af en a-kasse

Du er over 30 år

Du er under 30 år

Du har en uddannelse

Du har ikke en uddannelse

Når du er under 30 år og har gennemført en erhvervskompetencegivende uddannelse, kan du søge om kontanthjælp på ungesats.

For at få kontanthjælp på ungesats skal du opfylde alle betingelserne:

- du er under 30 år
- du har en erhvervskompetencegivende uddannelse
- du har været ude for en social begivenhed, fx sygdom, arbejdsløshed eller ophør af samliv