

33



Service meddelelser

## Oversvømmelser

Lorem ipsum dolor sit amet kexx, consectetur adipiscing elit usce ollis igula tiam orbi ulla isus, roin ibendum. Metus assa liquet rnare nteger, auris, elis arius ltricies attis..

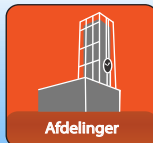
Dictum olor, apien acinia.



Aarhus  
Danish for progress



Service meddelelser



Afdelinger



Biblioteker



Førstehjælp



Genbrug



Byens Puls



Søg i Aarhus



Indmeld



Mit Aarhus



# MIT AARHUS

- Handout til Aarhus Kommune

Christoffer N. Buur  
Kirsten Lundsgaard Mikkelsen  
Nanna Abildgaard  
Peter Lund Drewsen  
Poul M. Kristensen

CLEARCHANNEL

## Brief

Der udarbejdes i gruppen en løsning til, hvordan Aarhus Kommune under en større krise let, hurtigt og målrettet kan kommunikere med den eller de målgrupper, de ønsker. Løsningen skal kunne nå ALLE borgere over 15 år og skal knytte an til en eller flere kendte sociale medier.

## Konceptbeskrivelse

Vores løsning består af følgende elementer; Website,, applikation og telefonbeskeder. Dette gøres pga. Målgruppens størrelse, deres interesseområder og deres forskellige touch points. Konceptets kerne tager udgangspunkt i en informationsportal i form af et website hvor alt information ligger tilgængelig og derfra videresendes relevante og geografiske informationer til den enkelte borgere via en Push-funktion.

Som borger i Aarhus kommune har man mulighed for at downloade applikationen eller tilmelde sig en telefonservice. Dette giver mulighed for at få skræddersyet information som kommer når du har mest brug for det. Derudover vil vi bruge en "krisedag" i skolen for at fange kommunens unge, og tidligt lære dem om hvordan de skal agere under en krise.

Konceptet er omkostningsminimerende men stiller krav til kommunen om hurtig respons på borgernes henvendelser.



## Fokusområder:

Let tilgængelig

Direkte og personlig information

Værdi i hverdagen - skræddersyet indhold

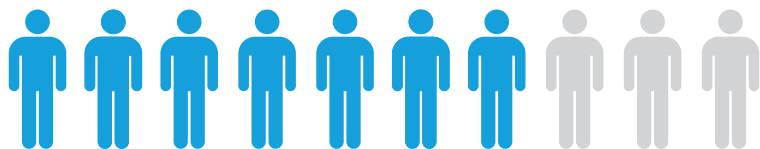
Tryghed

Medborgere frem for borgere

Respons på borgerens henvendelse

Omkostningsminimerende

## Indsigter



**7 ud af 10 ville opsøge og tilmelde sig en krise-kanal-service**

## Brug af kommunikationsplatforme i hverdagen:



- Smartphone
- PC
- TV
- Radio
- Andet

## Hvilken information ville du være interesseret i fra din kommune?

32%

Begivenheder og events i det offentlige rum

32%

Påmindelser fra borgerservice

25%

Åbningstider på kommunens instanser

11%

Begivenheder og events som ikke er relateret direkte til kommunen

# Service-Oriented Architecture

Hjemmesiden udvikles ved hjælp af SOA, Service-Oriented Architecture, for at skabe en kerne i vores koncept, som gør yderligere tiltag mulige. Hjemmesiden danner grundlag for vores push-funktion og giver borgeren en fornemmelse af byens puls. Hjemmesiden består af newsfeed og alle informationer bliver publiceret af kommunens forskellige instanser, hvilket sikrer en hurtig, relevant og konkret information. På baggrund af borgerens egne ønsker, kan SOAs opbygning viderefordre de ønskede informationer til borgeren.

**En større krisemeddelelse vil altid være synlig øverst på hjemmesiden.**

## Budget

### SOA

- Udvikling + server: 3-4 mio.
- Drift: 200.000 pr. år
- Løn for administrator

### App

- Udvikling 50-80.000

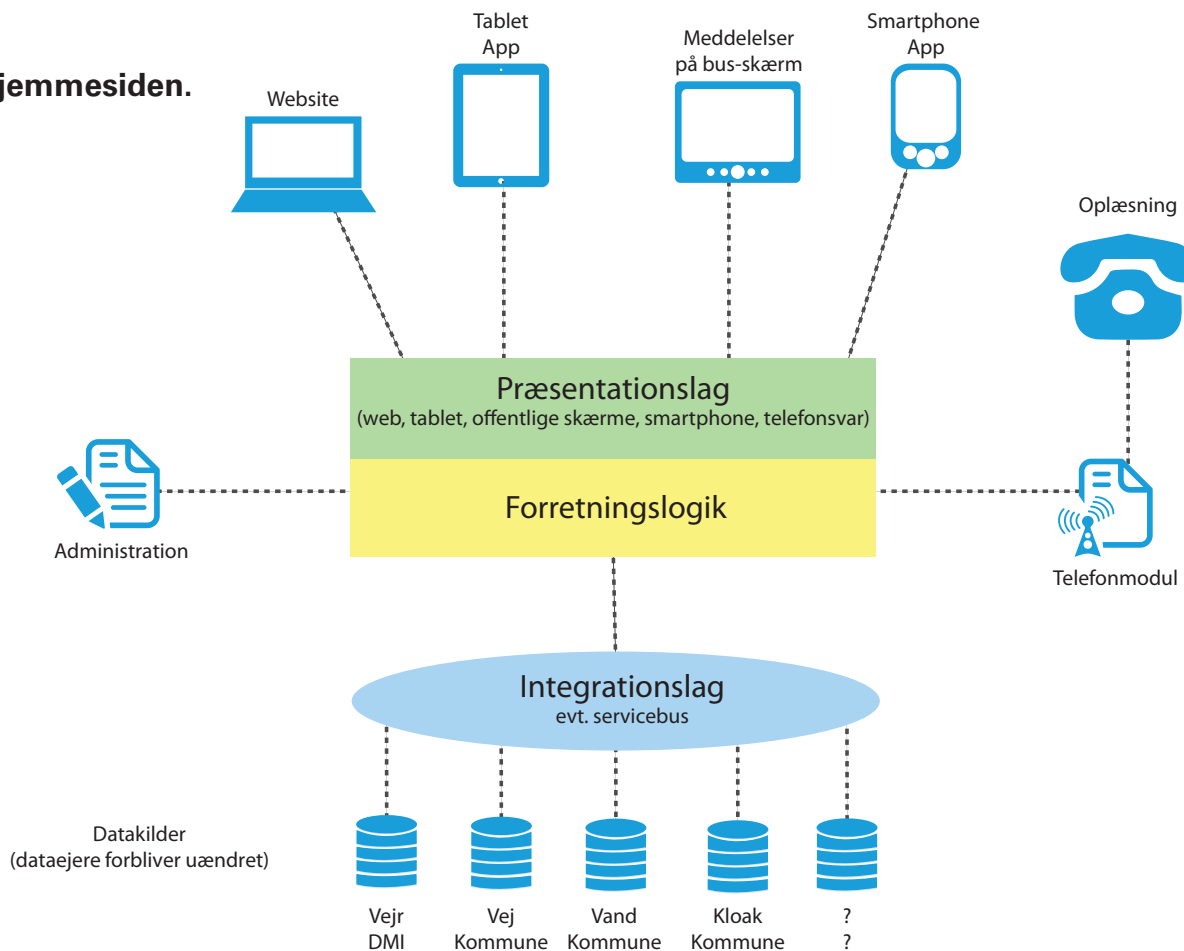
## Målgrupper:

Website: Alle

App: 15-64

Telefonsvarer: 65 +

Krisedag: 15-18



Borgerens oplevelse

Orkan  
Storm  
Farligt vejr

Trafikpropper  
Vejarbejde  
Lukket vej  
Togulykke

Giftudslip  
Terrortrussel  
Bombetrussel  
Toguheld  
Trafikprop

Vejarbejde  
Vandforurening  
Strømafbrydelse

Nu

DMI

Vejdirektoratet

Politi

Kommune

Borgerens oplevelse

Kommunen

Efter

Orkan  
Storm  
Farligt vejr

Trafikpropper  
Vejarbejde  
Lukket vej  
Togulykke

Giftudslip  
Terrortrussel  
Bombetrussel  
Toguheld  
Trafikprop

Vejarbejde  
Vandforurening  
Strømafbrydelse

## I bybusserne

- Oplysningskærme
- Aktiv push af indhold
- Reklame af App
- QR kode til download

Nytteværdi i form af nærværende borgerrelateret info.



## App

- Skaber ekstra værdi i hverdagen
- Tillidsforhold mellem kommune og borger
- Relevans - hurtigt/præcist
- Geolokation
- Personligt - skræddersyet indhold
- En større krise vil altid blive pushet ud til borgerne via geolokation
- Du kan under servicemeddelelser se push meddelelserne og her også share disse på facebook



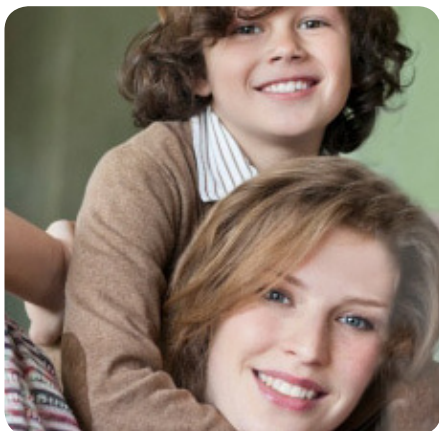
## Indstillingsside

- Ved oprettelse bruges CPR til at registrere sig, på den måde har Aarhus kommune div. oplysninger på borgere der benytter "Mit Aarhus"
- Mulighed for at tilpasse dit informationsflow
- Du kan abonnere på nyheder du finder relevante





## Scenarie - uden "Mit Aarhus"



Katrine har en søn Magnus, som elsker at være på legepladsen og klatre rundt i alle stativerne.

De mødes ofte med andre fra hans klasse og deres forældre. Forældrene imellem har de snakket om, at legepladsen er ved, at være godt slidt.

De har fået at vide, at der er tilsyn med legepladsen mindst én gang om året og at den er godkendt og derfor i orden.

En dag, da de møder op på legepladsen ser de, at der har været hærværk. Nogle planker har åbenbart været så mørre, at det har været muligt, at banke dem i stykker. Det er i toppen et godt stykke over ståfladen og heldigvis ikke i bunden, der hvor børnene skal stå inden de rutter ned. Så, de kan i det mindste ikke falde ned igennem plankerne.

Eftersom de går ud fra, at der er tilsyn med legepladsen, gør forældrene ikke mere ved sagen og forventer at kommunen allerede ved besked.

Efter et par dage er der ikke sket nogen reparation af hullet og børnene begynder, at bruge hullet som en del af legen. De klatrer op og bruger det, som spionhul. Hvis man sætter foden rigtigt, kan man lige få fat og hæve sig op, så man kan kigge ud.

Denne dag er det Magnus, der bliver udnævnt til chefspion. Han klatrer op, som de plejer og stikker hovedet ud gennem hullet for at holde øje med fjenden.

Pludselig glider hans fod og han mister fodfæstet. Uheldig er hullet så lille, at hans hoved bliver klemt fast i åbningen. Han kan ikke nå platformen med fødderne og kan ikke få så meget fat med hænderne, at han kan hæve sig op.

Magnus mor har siddet og sludret med nogle af de andre forældre mens hun har holdt øje med Magnus. Hullet i klatrestativet vender ud til den anden side af de bænke de sidder på og hun ser ikke, at Magnus er i knibe.

Pludselig kommer nogle af de andre børn skrigende, at Magnus ikke rører sig, at han bare hænger der i stativet.

Legepladsen er blevet renoveret og har fået et nyt klatrestativ og kommunen har skærpet tilsynet med en daglig visuel inspektion.

Der kommer stadig børn på legepladsen, mens Katrine besøger Magnus på kirkegården.

## Scenarie - med "Mit Aarhus"

Katrine har en søn Magnus, som elsker at være på legepladsen og klatre rundt i alle stativerne.

De mødes ofte med andre fra hans klasse og deres forældre. Forældrene imellem har de snakket om, at legepladsen er ved, at være godt slidt.

De har fået at vide, at der er tilsyn med legepladsen mindst én gang om året og at den er godkendt og derfor i orden.

En dag, da de møder op på legepladsen ser de, at der har været hærværk. Nogle planker har åbenbart været så mørre, at det har været muligt, at banke dem i stykker. Det er i toppen et godt stykke over ståfladen og heldigvis ikke i bunden, der hvor børnene skal stå inden de rutcher ned. Så, de kan i det mindste ikke falde ned igennem plankerne.

Katrine finder sin mobil frem og viser de andre forældre en ny app kommunen har lavet, hvor man kan indmelde hvis man opdager noget man mener kommunen bør vide besked om. Hun benytter sig af indmeld kategorien, hvor hun tager et billede af hullet, som hun sender afsted til Natur og Miljø.

Et øjeblik senere får hun en sms fra kommunen, der takker hende for billedet og observationen og at de straks vil tage hånd om sagen.

Kort tid efter kommer en legepladsinspektør tilstede og til børnenes store fortrydelse bliver klatrestativet spærret af.

Børnene kan dog godt forstå, at det er nødvendigt, for hvis man kravler op og får hovedet i klemme i hullet risikerer man, at blive kvalt.

Legepladsen er blevet renoveret og har fået et nyt klatrestativ og kommunen har skærpet tilsynet med en daglig visuel inspektion.

Der kommer stadig børn på legepladsen, også Katrine og Magnus. Børnene har opfundet en spionleg hvor én af dem bliver udnævnt til chefspion. Han skal klatre op i det højeste klatrestativ og holde øje med fjenden.

### Kommunens need to do:

Holde en professionel tone til borgerne

Nødvendigt at borgerne får et svar - føle at de er blevet hørt

En tidshorisont på udbedringen af problemet

Viderebringe de vigtige informationer til borgerne



## Indmeld











- App'en dækker i dette tilfælde Katrines behov for i hverdagen af skabe tryghed og sikkerhed for sin søn.
- Kommunen er let tilgængelig da hun med et par enkle klik, kan oplyse Natur og Miljø om et problem på legepladsen.



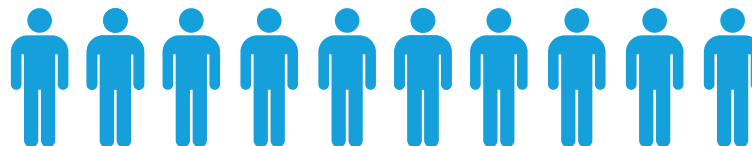
## Tag et billede

- Ved indmeldelse fra borgere skal kommunen sende svar tilbage for at tilkendegive, at beskeden er modtaget.
- Kommunen skal oplyse borgeren om forventet tidshorisont på udbedringen.
- Herved opnår kommunen, at borgeren føler sig godt behandlet og føler tryghed ved at vide problemet bliver løst. Kommunen undgår således unødvendige opkald fra bekymrede borgere, der ikke ved om de er blevet hørt

## 10 gode grunde:

-  Smart løsning for en SmartCity!
-  SOA - dynamisk og omkostningsminimerende
-  Let tilgængeligt på flere medier
-  Nem kontakt med borgerne
-  2-vejs kommunikation- dialog med borgerne
-  En fælles afsender skaber tryghed
-  Synlig kommune i byrummet
-  Skræddersyet indhold - merværdi
-  Nærværende kommunikation
-  Rammer bredt

**10 ud af 10 synes at du skal se denne præsentation**



**PRAESENTATION**