

Forbered og kommunikér eksternt

Master-opgave ID	25
Opgavetitel	Forbered og kommunikér eksternt
Projekt	FBS - Fælles Biblioteksystem
Fase	Fase 2: Forberedelse (Fase)
Tema	Organisering og arbejdsgange (Tema)
Prioritet	Prioritet 3 - anbefalet
Er det en STS/Infrastruktur opgave?	Ja
Mål	Målet med denne opgave er, at I får lagt en kommunikationsplan og på baggrund heraf får kommunikeret klart til jeres borgere, hvilken betydning integrationen får i forhold til deres betaling af gebyrer mv.
Beskrivelse	Inden kommunen implementerer debitorintegrationen til FBS, er det hensigtsmæssigt at informere borgerne om de ændringer, som integrationen får af betydning for dem i forhold til at betale deres gæld til biblioteket. I kan fx oplyse om det på bibliotekets hjemmeside, sende et nyhedsbrev til jeres lånere eller sende en sms, hvis jeres lånere er tilmeldt en sms- ordning. Derudover kan I opsætte plakater eller lave andre oplysningstiltag direkte på biblioteket. Se også eksempel på tekst og FAQ til borgerne i Københavns Kommune samt KOMBITs FAQ. Bibliotekernes selvbetjeningshjemmesider, der er opsat i DDB-CMS, skal ligeledes tilrettes. For hjælp og vejledning til dette henvises til vejledninger fra Det Digitale Folkebibliotek. Selvbetjeningshjemmesiden indeholder typisk informationer om borgerens mellemværender samt link til betalingsmuligheder. Når I har besluttet jer for, hvilke betalingsmuligheder I ønsker at anvende, skal hjemmesiden tilpasses tilsvarende. Eksempel På nuværende tidspunkt er det uvist om DDB-CMS'et kommer til at vise alle mellemværender eller kun de gamle mellemværender, der kan betales lokalt. Hvis DDB-CMS'et kun viser de gamle mellemværender, så bør man gøre borgeren opmærksom på dette. Hvis man anvender en løsning, der kan vise de nye mellemværender. Fx Mit betalingsoverblik, kan man fx henvise til denne. Hvis man fortrinsvis ønsker, at borgere skal betale via girokort eller bank, kan man også henvise til, at der fx fremover vil blive udsendt fakturaer. Hvis man henviser til betalingsløsninger eller lignende, og disse betalingsløsninger kræver login, vil det også være en god ide at nævne det.

Metode og fremgangsmåde	1. Informér via de kanaler, som I normalt bruger i jeres kommunikation til borgerne i kommunen. 2. Markér opgaven som fuldført.
Anbefalet udfører	Projektleder
Resultat	At kommunens borgere og bibliotekets faste lånere er oplyst om, hvad denne ændring betyder for dem i forhold til at betale deres gæld.
Involverede parter	Biblioteksfolk, debitor-/økonomimedarbejdere

