

**Brugerscenarier til kravspecifikation**

**Responsivt design (UC1)**

Ludwig er engageret i lokalpolitik og er tit på hjemmesiden for at holde sig ajour med den politiske udvikling i byen. Han bruger ofte turen i toget til og fra arbejdet på at læse udvalgs- og byrådsreferater. Andre gange sker det hjemme på familiens stationære computer. Ludwig er glad for, at hjemmesiden tilpasser sig alle de enheder, han bruger, det være sig den stationære, bærebaren, tabletten eller smartphonen. Designet tilpasses skærmstørrelsen, og det er derfor nemt og hurtigt at navigere og danne sig et overblik over informationerne på hjemmesiden.

Den første gang Ludwig besøgte hjemmesiden på smartphonen, blev han guidet til at tilføje hjemmesiden til sin hjemmeskærm/startskærm. Nu har han nem adgang til hjemmesiden via en genvej (ikke en APP) på telefonen ved siden af telefonens APP’s.

**Virksomheder (UC2)**

Thomas har været selvstændig med sin malervirksomhed i 3 år. Han har 4 ansatte, og én af dem har været sygemeldt i en længere periode. Thomas går derfor ind på kommunens hjemmeside for at finde ud af, hvordan Jobcentret kan hjælpe ham i kontakten med a-kassen og lægen. På hjemmesiden er Thomas ikke i tvivl om, hvilken del af siden, der henvender sig til virksomheder. Han kommer ind på jobcentrets sider, der specifikt henvender sig til virksomheder og havner ikke på information til borgerne.

**Nyhedsbreve (UC3)**

Rebecca er sundhedskonsulent og ansvarlig for at lægge kommunens sundhedstilbud på hjemmesiden, mens Peter fra indkøbsafdelingen lægger kommunens udbud på hjemmesiden. Fælles for dem er, at der inden for hver deres område jævnligt sendes nyhedsbreve ud, som interesserede borgere, virksomheder og leverandører abonnerer på. Abonnenterne har selv tilmeldt sig nyhedsbrevene og kan til enhver tid afmelde sig igen. Nyhedsbrevene opretter Rebecca og Peter selv via en standardskabelon, hvor det er ligetil at sætte indhold og billeder ind. Der er også nemt at indlejre webfilm i nyhedsbrevet. Nyhedsbrevene kan sendes ud både manuelt og automatisk.

**Formularer (UC4)**

Tina er udviklingskonsulent og ofte tovholder på kommunens store arrangementer. Foreninger og borgere kan selv tilmelde sig et arrangement på hjemmesiden og modtager en kvittering for tilmeldelsen. Tina beder derefter en af kommunens webredaktører om at trække data over tilmeldingerne ud af cms-systemet til et excel-ark.

Helle er foreningskonsulent og står for kontakten til kommunens mange idrætsforeninger. Hun synes, det er smart, at hun har kontaktinformation og en kort beskrivelse af hver enkelt forening i en database. Foreningerne kan selv opdatere oplysningerne ved at logge ind på hjemmesiden via et unikt kodeord.

**Søgning (UC5)**

Martin er 17 år og går på Frederiksborg Gymnasium i Hillerød. Martin bruger internettet meget og er vant til at søge på Google. Når han er inde på en hjemmeside, bruger han altid søgefeltet til at finde dét, han søger, i stedet for at navigere sig frem i menuen. Martin vil gerne have hjælp til sin søgning i form af mest søgte ord og forslag til søgninger, i takt med at det give søgeord indtastes. Ofte går det stærkt, så han sætter pris på, at søgemaskinen tager højde for slåfejl.

Martin bliver positivt over at finde en googlelignende søgefunktion på hillerod.dk. Søgefunktionen er placeret midt centralt på både forsiden og alle undersiderne og har i høj grad samme funktioner som Googles søgefunktion. Martin finder hurtigt, det han søger i søgeresultatlisten.

Mette er webmaster i kommunen og glad for, at hun løbende kan optimere søgefunktionen, indsætte synonymer og lave kviklinks på de mest søgte ord på hjemmesiden. Hun oplever, at det forbedrer den interne søgning og optimerer søgeresultatet for de borgere, der primært anvender Google som søgemaskine.

**Subsites/kampagnesites (UC6)**

Sofie er kommunikationskonsulent og webredaktør i Hillerød Kommune og ansvarlig for kommunikationen i forbindelse med skolernes arbejde med læringsreformen. Det er nemt for hende at oprette og tilrette et subsite/kampagnesite for projektet, som hun kan give en enkel og specifik URL.

**Indlejring af video (UC7)**

Lars er HR-konsulent og webredaktør i Hillerød Kommune. Han administrer siden med ledige stillinger på hillerod.dk og lægger video-medarbejderportrætter på jobsiden. Videoerne ligger på kommunens Vimeo- og Youtube-konto og kan nemt indlejres på hillerod.dk. Lars er glad for, at han kan indsætte flere videoer på den samme side, og at han kan skrive tekst over og under de enkelte videoer.

**Fleksibelt design (UC8)**

Webmasteren Mette er glad for fleksibiliteten i designet på hillerod.dk. Mette kan indsætte bannerreklamer på både forsiden og undersiderne i bestemte perioder. Reklamerne kan køre i rotation.

Ulla er webredaktør på handicapområdet og synes, det er nemt at indsætte relevante informationskasser på siderne. Så kan hun tilbyde brugerne mulighed for at klikke sig videre til relevante sider eller til relevante selvbetjeningsløsninger.

Emilie er webredaktør på miljøområdet. Hun er glad for, at hun kan oprette indhold, som kan vises forskellige steder på hjemmesiden på samme tid. Så er hun fri for at bruge tid på at oprette det samme indhold under miljøsider for borgerne og virksomhederne.

**Det sker i Hillerød (UC9)**

Bente er 68 år og bor i Hillerød Kommune. Bente er på jagt efter spændende kulturarrangementer, som hun kan nyde med veninden Inger. Bente er ikke særlig god til computere, men hun bliver positivt overrasket, da hun på kommunens hjemmeside finder en knap på forsiden, som hun kan trykke på for at finde kulturarrangementer. Tekst og symbol på knappen er nemlig ikke tvetydig, så hun er ikke i tvivl om, at hun er det rigtige sted.

På kultursiden kan hun vælge mellem forskellige former for kulturarrangementer via symboler med tekst, musik, foredrag, rundvisninger, naturoplevelser osv. Når hun søger efter fx digtoplæsning, bliver søgeordet stående i feltet, så hun kan se, hvad hun søgte på, samtidigt med, at alle de arrangementer hvor ”digt” eller ”digtoplæsning” indgår som beskrivelse af arrangementet, kommer frem. Når hun klikker på et arrangement, beskrives det tydeligt, hvor og hvornår arrangementer afholdes, hvad det evt. koster, og der er et billede, som viser, hvad arrangementet går ud på.

**Kommentarfunktion/høring/sociale medier (UC10)**

Hanne er 45 år og bor sammen med sin mand og 2 børn i et ældre murmesterhus i hjertet af Hillerød. Hanne har modtaget et brev fra kommunen i sin digitale postkasse om høring af et lokalplanforslag for udvidelse af skolen, som ligger på samme vej, som de bor. Hanne og hendes mand er bekymrede for, om det vil betyde mere trafik på deres vej, som i forvejen er meget trafikbelastet. I brevet fra kommunen står der, at de via kommunens hjemmeside kan skrive et høringssvar til lokalplanforslaget.

På hjemmesiden kan Hanne se de høringssvar, som allerede er sendt ind til lokalplanen af andre borgere. Hanne kan se, at der er andre borgere, der også er bekymret for trafikken.

Hanne vælger også at skrive et høringssvar om sin bekymring på hjemmesiden og får kort efter en kvittering i sin mail om, at kommunen har modtaget hendes høringssvar.

Hanne har talt med naboerne på vejen om lokalplanforslaget og deler derfor siden med høringssvarene til de naboer, der er på Facebook.

Rikke er byplanlægger og webredaktør i kommunen. Hun er glad for, at de høringssvar, der skrives via hjemmesiden, automatisk bliver kvitteret, så hun ikke skal bruge tid på det. Rikke har selv skrevet kvitteringssvaret, så borgeren specifikt får oplysninger om, hvornår lokalplanen for skolen forventes vedtaget.

Når Rikke skal lægge høringsspørgsmålene, som borgerne har indsendt, på hjemmesiden, foregår det nemt ved, at hun blot godkender svarene i cms-systemet.

**Talesyntese (UC11)**

Søren er svagtseende og bruger ikke nettet så tit, men han er på kommunens hjemmeside en gang imellem, når han skal udfylde nogle ansøgninger og dermed bruge selvbetjeningsløsningerne. Det er vigtigt for Søren, at hjemmesiden har en indbygget højtlæsningsfunktion, som giver ham mulighed for at markere teksten, for at få den læst op. Søren er glad for, at højtlæsningsfunktionen også virker på selvbetjeningsløsningerne.

Sørens ven Henrik er blind og er meget på nettet. Henrik har købt en skærmlæser med en indbygget talesyntese, som gør, at Henrik kan læse alle de relevante vante informationer på kommunens hjemmeside. Henrik er glad for, at alle dokumenter har et format, så de kan læses af hans skærmlæser. Både Søren og Henrik er glade for at antallet af tabeller og diagrammer er lavt, da de kan have problemer med at læse dem.

**Engelsk version (UC12)**

Samuel er 40 år og fra Berlin i Tyskland. Han er flyttet til Hillerød i en periode med sin hustru og tre børn for at arbejde. Familien regner med at være i Danmark i 5 år, hvis de falder godt til. Samuel er vant til at betjene sig selv på nettet og begynder altid sin informationssøgning på nettet.

Samuel læser og skriver meget lidt dansk, så han bliver glad for at finde en Google Translate-funktion på hillerod.dk, så han nemt og hurtigt kan få oversat teksten på hjemmesiden til tysk. Samuel er ligeledes glad for at finde information specielt rettet mod udlændinge på hjemmesiden.

**Selvbetjening (UC13)**

Mia på 28 er nybagt mor til sit første barn Rumle. Hun er uddannet lærer og derfor vant til at bruge en computer. Hun skal i dag ind på kommunens hjemmeside for at skrive sit barn op til en institutionsplads. Idet det er Mias første barn, har hun ingen forudsætning for at vide, hvordan det gøres.

Hun skriver ”vuggestueplads” i søgefeltet og lander på en side om daginstitutionerne i Hillerød. Øverst på siden er der en selvbetjeningsknap, der fører Vibeke til digital pladsanvisning. Hun klikker på linket, og det er tydeligt for Vibeke, at der på hjemmesiden er lagt vægt på, at hun kan betjene sig selv digitalt.