

Hvað er spunnið í opinbera vefi

Hreinn Hreinsson
Vefritstjóri Reykjavíkurborgar

ÞJÓNUSTA FYRIR ÞIG



REYKJAVÍKURBORG

Viðhorf Reykjavíkurborgar

- Gott að bera sig saman við aðra.
- Viljum taka þátt.
- Tæki til að bæta sig.
- Aðhald utan frá.
- Vörn fyrir fagmennsku.
- Hjálp við að halda heildarsýn þegar kröfur innan frá eru mismunandi.



ÞJÓNUSTA FYRIR ÞIG



REYKJAVÍKURBORG



Þættir kvarðans

- Innihald.
- Nyttsemi.
- Aðgengi.
- Þjónusta.

-
- Vefmælingar.
 - Lýðræði.



ÞJÓNUSTA FYRIR ÞIG



REYKJAVÍKURBORG



Hver er tilgangurinn?

- Að auka gæði opinberra vefja.
- Að stuðla að heilbrigðum samanburði – benchmarking.
- Að hvetja til dáða.
- Að veita aðhald.
- Að mæla það sem mæla á en ekki eitthvað annað..
- Að mælikvarðar endurspegli þarfir hvers tíma.



Rafræn þjónusta

- Mjög takmörkuð mæling.
- Fjöldi ferla – umfang.
- Öryggi auðkenningar.
- Meðferð gagna.
- Þjónusta við notendur.
- Skilmálar.



ÞJÓNUSTA FYRIR ÞIG



REYKJAVÍKURBORG



Lýðræði og þátttaka

- Skilar sér ekki í einkunn.
- Möguleikar til þátttöku.
- Íbúasamráð.
- Íbúalýðræði.
- Hafa notendur eitthvað að segja?



ÞJÓNUSTA FYRIR ÞIG



REYKJAVÍKURBORG



Miðlun

- Notkun samfélagsmiðla.
- Útsendingar og upptökur.
- Opin gagnasöfn.
- Þátttaka notenda í vinnslu efnis og miðlun.



ÞJÓNUSTA FYRIR ÞIG



REYKJAVÍKURBORG



En hvað með ?

- Hvað er vefur ?
- Hvað er verið að mæla ?
- Hvað eru gæði ?

... ÞJÓNUSTA FYRIR DIG



Þróun og breytingar

- Ný tæki ný hegðun.
- Vefir eru að brotna upp.
- Heildarsvipur skiptir minna máli.
- Leitarvélar og lendingarsíður.
- Heildstæðar efniseiningar eða svæði fremur en heildstæður vefur.
- Hegðun notenda breytist.
- Kynslóðamunur.



ÞJÓNUSTA FYRIR ÞIG



REYKJAVÍKURBORG



Hugmyndir til úrbóta

- Flokka í samanburðarhæfa hópa.
- Taka fullt tillit til sveigjanleika vefja.
- Víkka mælikvarða um þjónustu.
- Breyta vægi milli þátta í mælikvarða.
- Auka gegnsæi mælikvarða.



ÞJÓNUSTA FYRIR ÞIG



REYKJAVÍKURBORG

