

A photograph of an older man with white hair shaving in a shower. He is smiling and has white shaving foam on his face. The background consists of light blue square tiles. A blue shower head is visible on the wall to the left. The text is overlaid on a semi-transparent grey rectangle in the center.

Þú baðar ekki fólk á internetinu

Hreinn Valgerðar Hreinsson
Borgarvefstjóri



Rafræn þjónustumiðstöð

Tók formlega til starfa 2. janúar 2017.

Starfar þvert á svið borgarinnar.

Rafræn innri og ytri þjónusta.

Vefþróun.

Rafvæðing ferla og aukið rafrænt lýðræði.

Framsetning opinna gagna.

Hluti af Snjallborgarvæðingu borgarinnar.

Við valdeflum starfsfólk til nýmiðlunar.

Finum einfaldar rafrænar lausnir á flóknum vandamálum.



Rafræn þjónustumiðstöð

Tæknileg skuld Reykjavíkurborgar eftir hrun

Mikið að þjónustuferlum eru afar gamlir

Ekki heildræn sýn á veitingu þjónustu

Mikið af alls konar kerfum sem ekki vinna saman

Mikið af tvíverknaði

Allir vilja vel en það hefur vantað stefnu og farveg

Síló – hver í sínu horni

Það þarf að sækja um allt- úrelt hugsun



Okkar áskorun er að breyta
hugarfari, vinna með öllum og
passa okkur á því að verða ekki
síló fullt af besservissum.

Þjónustustefnan

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar lýsir samræmdri sýn borgarinnar á það hvað þjónustuveiting snýst um. Þannig nýtist hún starfsfólki við dagleg störf um leið og hún setur viðmið og mælikvarða um þjónustu borgarinnar almennt.

Reykjavíkurborg er þjónustuaðili

Við veitum borgarbúum aðgengilega, fjölbreytta og framúrskarandi þjónustu.

Stærstur hluti starfsemi Reykjavíkurborgar felst í þjónustu m einum eða öðrum hætti.

Íbúar borgarinnar og gestir hennar eru þannig viðskiptavinir hennar og þeir eiga að vita hvers þeir geta vænst þegar þeir sækja þjónustu.

Allt starfsfólk borgarinnar þarf að vera samstíga í því að veita góða þjónustu.

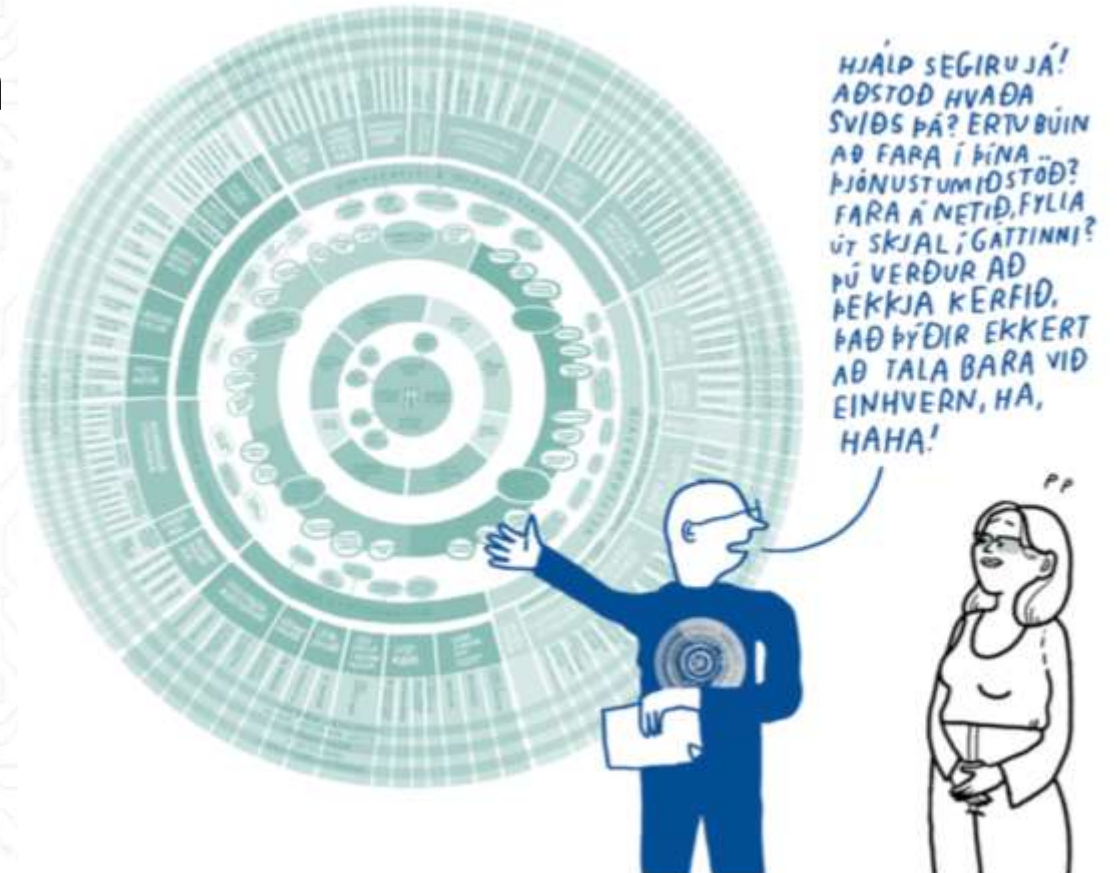




Megin- markmið stefnunnar

1. Fagmennska
2. Notendamiðuð hönnun- Design thinking
3. Skilvirkni
4. Nærþjónusta

Öll þjónustuveiting og þjónustuhönnun skal hafa þessi meginmarkmið að leiðarljósi.





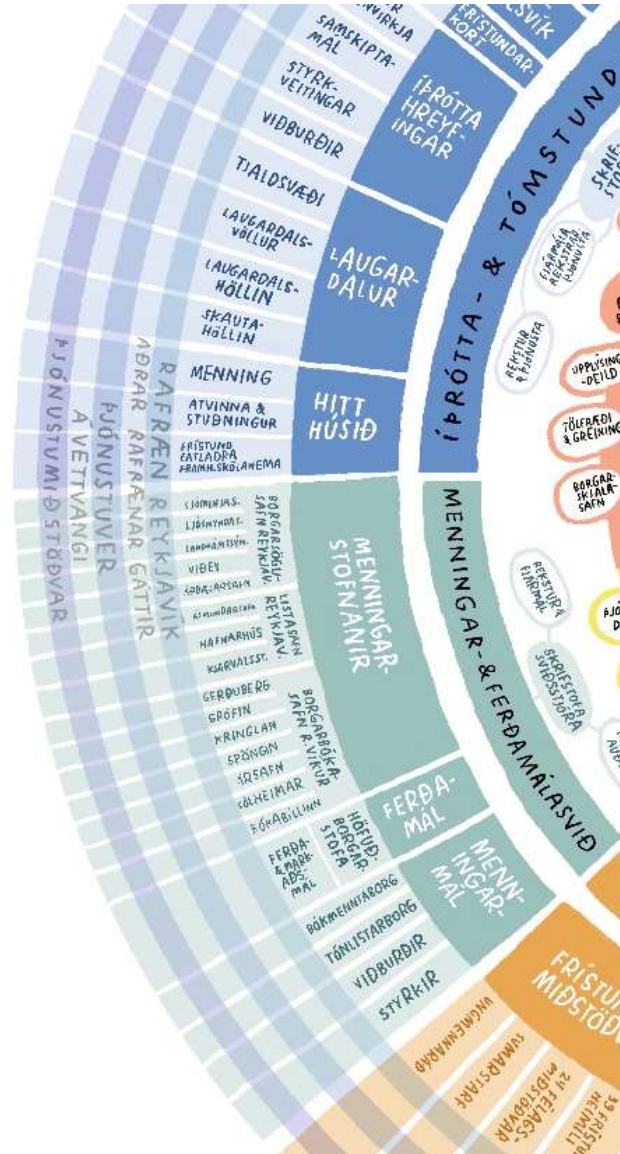
Þjónustu
hringurinn

149



Snertifletir

Mínar síður
Aðrar rafrænar gáttir
Þjónustver
Á vettvangi
Þjónustumiðstöðvar





Borgarfjölskyldan



Sebastian
hælisleitandi



Ísak
leikskólabarn



Jóhanna
mamma



Friðrik
pabbi



Embla
grunnskólabarn



Leifur
grunnskólabarn



Lóa
Einstæður foreldri



Sigurður
afi



Edda
amma



Geir
fatlaður



Lára
foreldri í neyslu



Andri
barn foreldris
í neyslu



Jónas
heimilislaus



Ólóf
fatlað barn



Silja barnlaus
atvinnurekandi



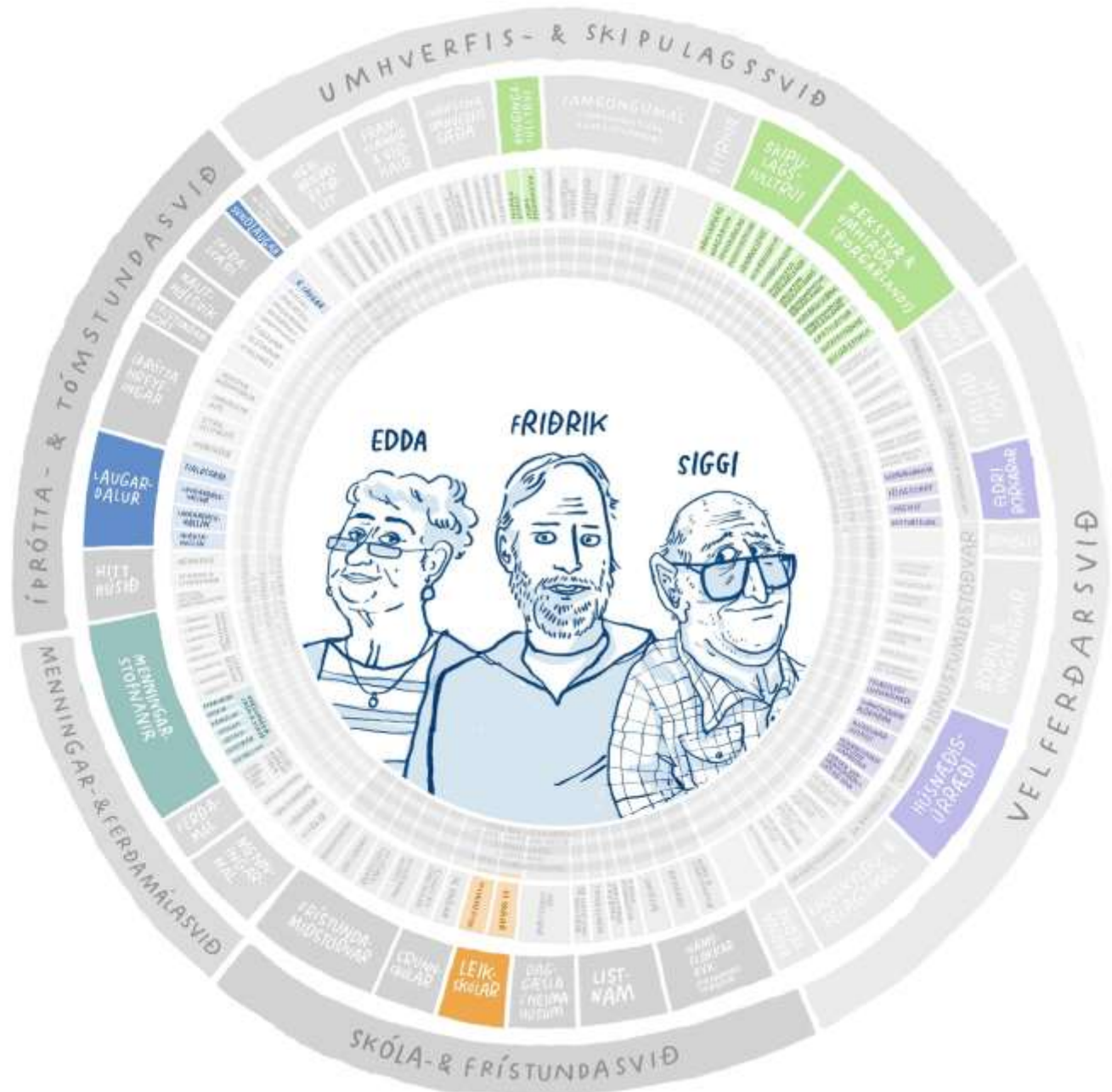
Einar
atvinnulaus



Marit af
erlendum uppruna



Notandinn - Erkitypur





Hvað svo?

Hver persóna fær verkefnisstjóra 2 – 4
persónur á mann.

Hver greining á ferli skapar fjölda
umbótaverkefna

Persóna/verkefnisstjóri fylgir eftir
umbótaverkefnum og ber ábyrgð á að umbætur
gangi eftir.

Notandinn á sér þar með liðsmann sem hefur
það hlutverk að gæta hans hagsmuna.



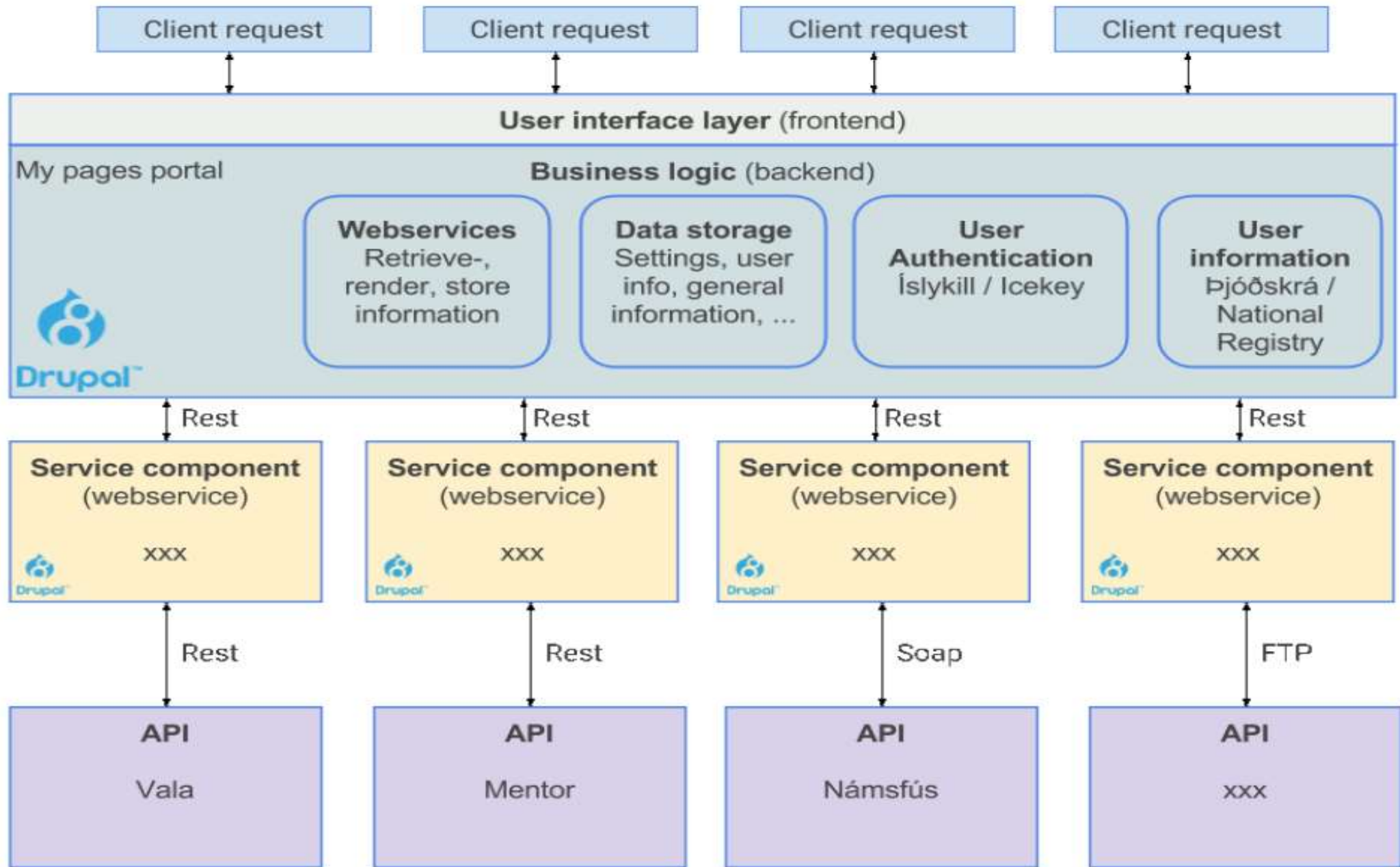
Þessi vinna er grunnur að
næstu útgáfu af þjónustuvef
borgarinnar.



Við ætlum að hafa alla þjónustu aðgengilega á reykjavik.is setta upp með skipulegum hætti. Við sjáum hins vegar að fleiri lausnir og aðferðir þurfa að koma til og við leitum leiða til að finna einföldustu lausnina hverju sinni. Við lítum ekki á vef sem órjúfanlega heild heldur sem samansafn alls kyns þjónustu, gagna og upplýsinga sem nýtast íbúum og margar leiðir eru að. Við miðum alla okkar þjónustu við að besta mögulega viðmót hennar sé í snjalltæki.



Við erum að tala um nútímalegan upplýsingaarkitektúr sem byggir ekki á einu kerfi heldur samspili kerfa sem sameinast í einu viðmóti gagnvart notanda. Við byggjum á traustum gögnum, ritstjórn og þekkingu á hegðun notenda og óskum þeirra. Frá okkar sjónarhóli skoðum við kerfið og þjónustuna í heild og tryggjum samræmi og gæði. Frá sjónarhóli notandans sér hann eitt verkefni sem hann þarf að leysa og hvorki vill né þarf að skilja meira en þarf til að leysa verkefnið.





Grunnur að góðum vinnubrögðum

Tæknilegar undirstöður sem gera sýnina mögulega, gagnagrunnar, högun, samskipti kerfa.

Viðmóts- og hönnunarstaðla til að styðja við samræmdar og aðgengilegar lausnir

Verklagsviðmið sem bjóða uppá sveigjanleika, breytingar, og setja notanda í forgrunn

Mælingar og markmið sem leggja grunn að ákvarðanatöku



Design System

Verkefnið snýst um að setja upp hönnunarkerfi (DS) fyrir stafrænar lausnir borgarinnar. Gögn úr DS verða birt á opnum vef.

Megin ávinningur DS er að:

Hönnun verður samhæfð

Þróun verður hraðari

Ítranir / breytingar verða hraðari

Nytsemi batnar

Aðgengismálin verða innbyggð í öll verkefni

Stöðug þróun hönnunar og lausna

Kóðar verða aðgengilegir



Design System

Markmið með DS er að staðla / samræma vinnubrögð við

Hönnun

Forritun

Efnisvinnu

Nafngiftir (naming conventions)

Aðgengismál / -kröfur

Skipulag skjala o.fl.

Hönnunartungumál (visual language) er kjarninn í hönnunarstaðlinum.

Skilgreina þarf tilgang og stíla fyrir liti, lögun, týpur, íkon, space og hreyfingar.



UI COMPONENTS

Buttons

Use buttons to signal actions.

PRIMARY BUTTONS



SECONDARY BUTTONS



BUTTONS ON A DARK BACKGROUND



BIG BUTTON





Code

```
<h6>Primary buttons</h6>
<button class="usa-button">Default</button>
<button class="usa-button usa-button-hover">Hover</button>
<button class="usa-button usa-button-active">Active</button>
<button class="usa-button usa-focus">Focus</button>
<button class="usa-button disabled">Disabled</button>

<h6>Secondary buttons</h6>
<button class="usa-button-secondary">Default</button>
<button class="usa-button-secondary usa-button-hover">Hover</button>
<button class="usa-button-secondary usa-button-active">Active</button>
<button class="usa-button-secondary usa-focus">Focus</button>
<button class="usa-button-secondary disabled">Disabled</button>

<h6>Buttons on a dark background</h6>
<div class="button_wrapper">
  <div class="dark-bg">
    <button class="usa-button-secondary-inverse">Default</button>
    <button class="usa-button-secondary-inverse usa-button-hover">Hover</button>
    <button class="usa-button-secondary-inverse usa-button-active">Active</button>
    <button class="usa-button-secondary-inverse usa-focus">Focus</button>
    <button class="usa-button-secondary-inverse disabled">Disabled</button>
  </div>
</div>

<style scoped>
  .dark-bg {
    background-color: #212121;
  }
</style>
</div>

<h6>Big button</h6>
<button class="usa-button-big">Default</button>
```

Implementation

The examples demonstrate how to use button elements. To use a button style on a link, add the `usa-button` class to your link.

To use a different style button on your link, add the special button class in addition to `usa-button`:

- `usa-button-primary-alt`
- `usa-button-secondary`
- `usa-button-gray`
- `usa-button-outline`
- `usa-button-outline-inverse`
- `usa-button-disabled`
- `usa-button-big`

For example, a secondary button style would use the following code: `<a class="usa-button usa-button-secondary" href="/my-link">My button</a>`

Accessibility

- Buttons should display a visible focus state when users tab to them.
- Avoid using `<div>` or `<img>` tags to create buttons. Screen readers don't automatically know either is a usable button.
- When styling links to look like buttons, remember that screen readers handle links slightly differently than they do buttons. Pressing the Space key triggers a button, but pressing the Enter key triggers a link.

Usability

When to use

- Use buttons for the most important actions you want users to take on your site, such as "download," "sign up," or "log out."

When to consider something else

- If you want to lead users between pages of a website. Use links instead.
- Less popular or less important actions may be visually styled as links.

Guidance

- Generally, use primary buttons for actions that go to the next step and use secondary buttons for actions that happen on the current page.
- Style the button most users should click in a way that distinguishes from other buttons on the page. Try using the "large button" or the most visually distinct fill color.
- Make sure buttons look clickable—use color variations to distinguish static, hover and active states.
- Avoid using too many buttons on a page.
- Use sentence case for button labels.
- Button labels should be as short as possible with "trigger words" that your users will recognize to clearly explain what will happen when the button is clicked (for example, "download," "view" or "sign up").
- Make the first word of the button's label a verb. For example, instead of "Complaint Filing" label the button "File a complaint."
- At times, consider adding an icon to signal specific actions ("download", "open in a new window", etc).



Hvað gerist með DS?

Við „hættum“ að hanna vefsíður og förum að hanna einingar sem raðast saman með skipulegum hætti eftir þörfum.

Hönnunartungumálið tryggir heildarásýnd þeirra lausna sem við bjóðum upp á.

Við getum unnið mörg verkefni á sama tíma og með mismunandi samstarfsaðilum



Framtíðin

Sundrun vefsins eins og við þekkjum hann
Notendur hafa meira vald og meiri stjórn á sínu
viðmóti.

Okkar undirbúningur felst í skipulagi og aga
Modular hugsun – burt með stóru kerfin
Við getum lagt grunninn – lausnir þurfa að koma
víða að.



Framtíðin

Okkar vinna er líka grunnur að alls kyns öðrum tæknilegum verkefnum t.d. á sviði velferðartækni, í skólastarfi og í innviðum borgarinnar.

Allir þessir nýju snertifletir eru viðmót sem þarf að virka fyrir þá sem nota.

Sjálfvirkni og gervigreind þarf að byggja á raunverulegum upplýsingum.



Samt...

Það þarf að framleiða efnið

Það þarf að skrifa textana

Það þarf að smíða ferlana

Það þarf að hanna viðmótið

Það þarf að eiga samskiptin

Það þarf að tryggja gæðin

Það þarf að tryggja aðgengið..

öryggið... persónuverndina...







Kannski hættum við fljótlega að
tala um vefi og tölum bara um
viðmót þjónustu, eða bara
þjónustu.

Takk fyrir mig

hreinn@reykjavik.is

