



Áfram Reykjavík!

Kristín Ósk Hlynsdóttir,
doktorsnemi í upplýsingafræði við Háskóla Íslands
og deildarbókavörður á Borgarbókasafni
Borgarbókasafn 30. mars 2015





Skýrsla Sameinuðu þjóðanna um rafræna stjórnarsýslu 2014, (e. Global E-government Survey)

EGDI – E-Government Development Index

Ísland

2004	2005	2008	2010	2012	2014
14	15	21	22	22	19 (0.797)

Drögumst aftur úr – stefnan sett á 15 efstu 2015

Heimild: United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for the future we want
http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf
Ministry of Interior (2013). e-Power expansion – create, connect, participate. Icelandic State and Municipal Policy on the Information Society 2013-2016.





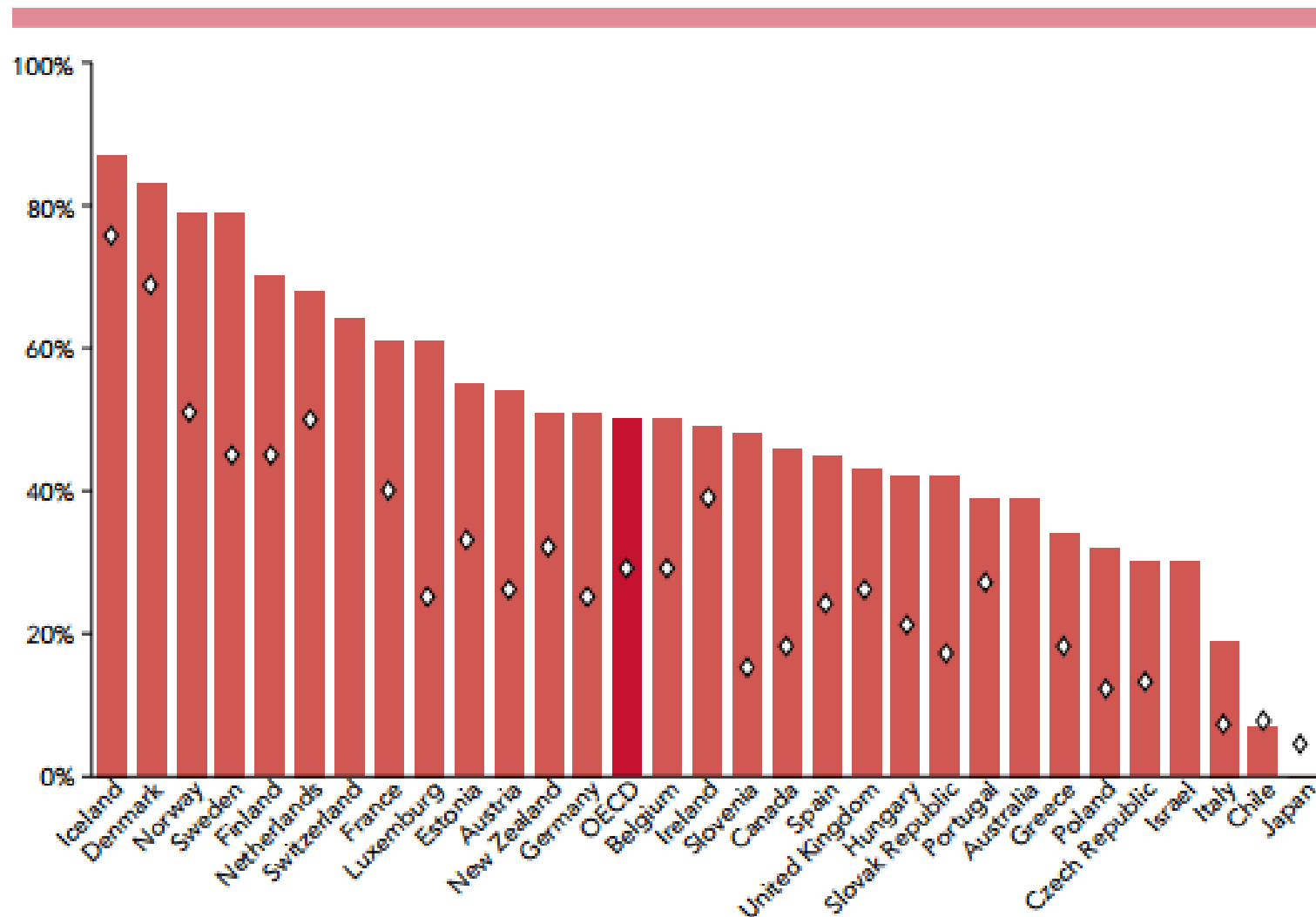
43. sæti Online Service Index OSI
– Rafræn þjónusta

65. sæti E-Participation Index EPI
– Þátttaka borgaranna
Stefnt á 20 efstu 2016



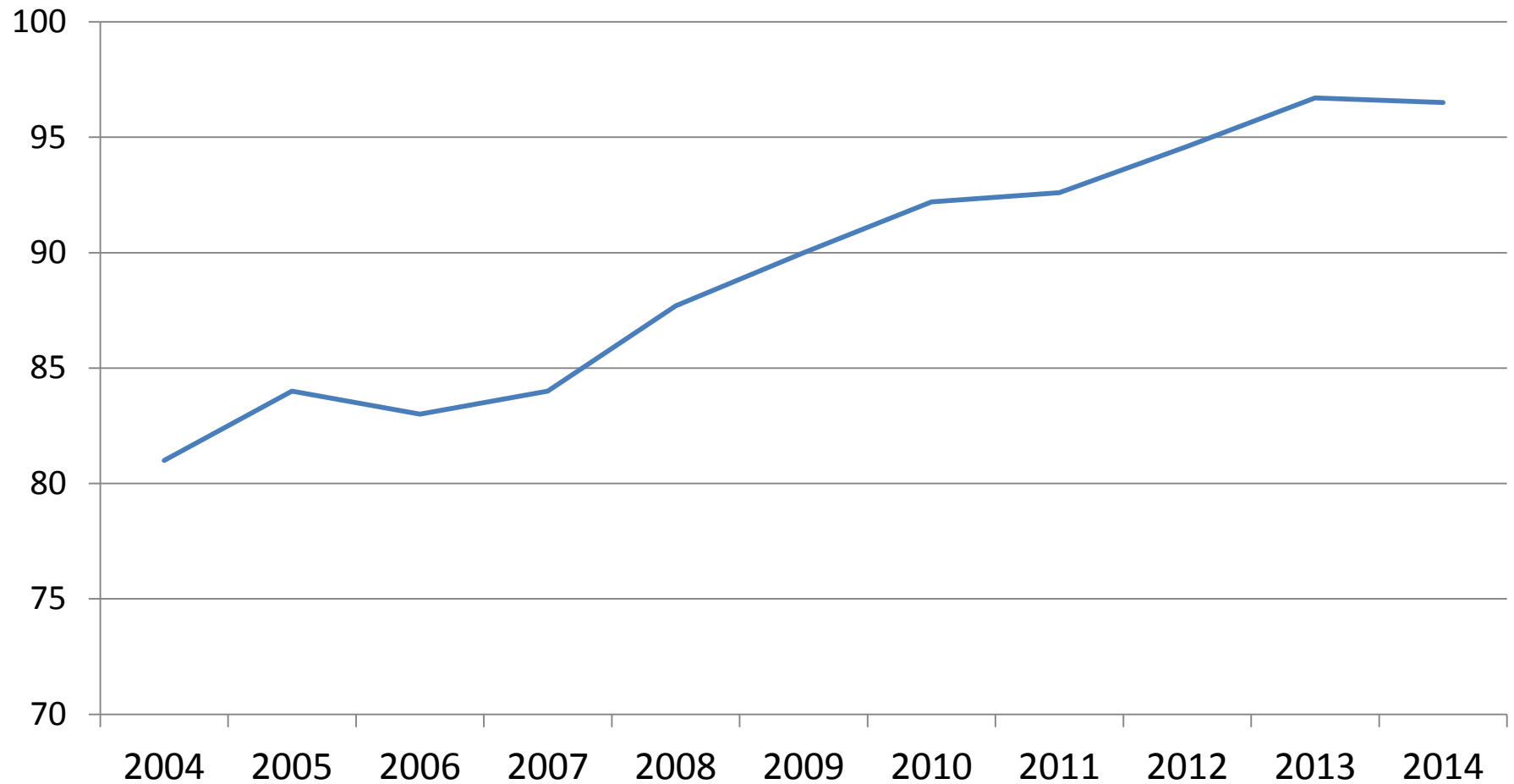


Figure 7.1. Citizens using the Internet to interact with public authorities in OECD countries (2012)





Aðgengi að Interneti





Hvað er spurnið í opinbera vefi 2013

Innanríkisráðuneyti og Samband Íslenskra sveitarfélaga

Innihald (*content*)

nytsemi (*usability*)

aðgengi (*accessibility*)

þjónusta (*service*)

lýðræðisleg þátttaka (*e-participation*)





Þróun heildarmats milli ára

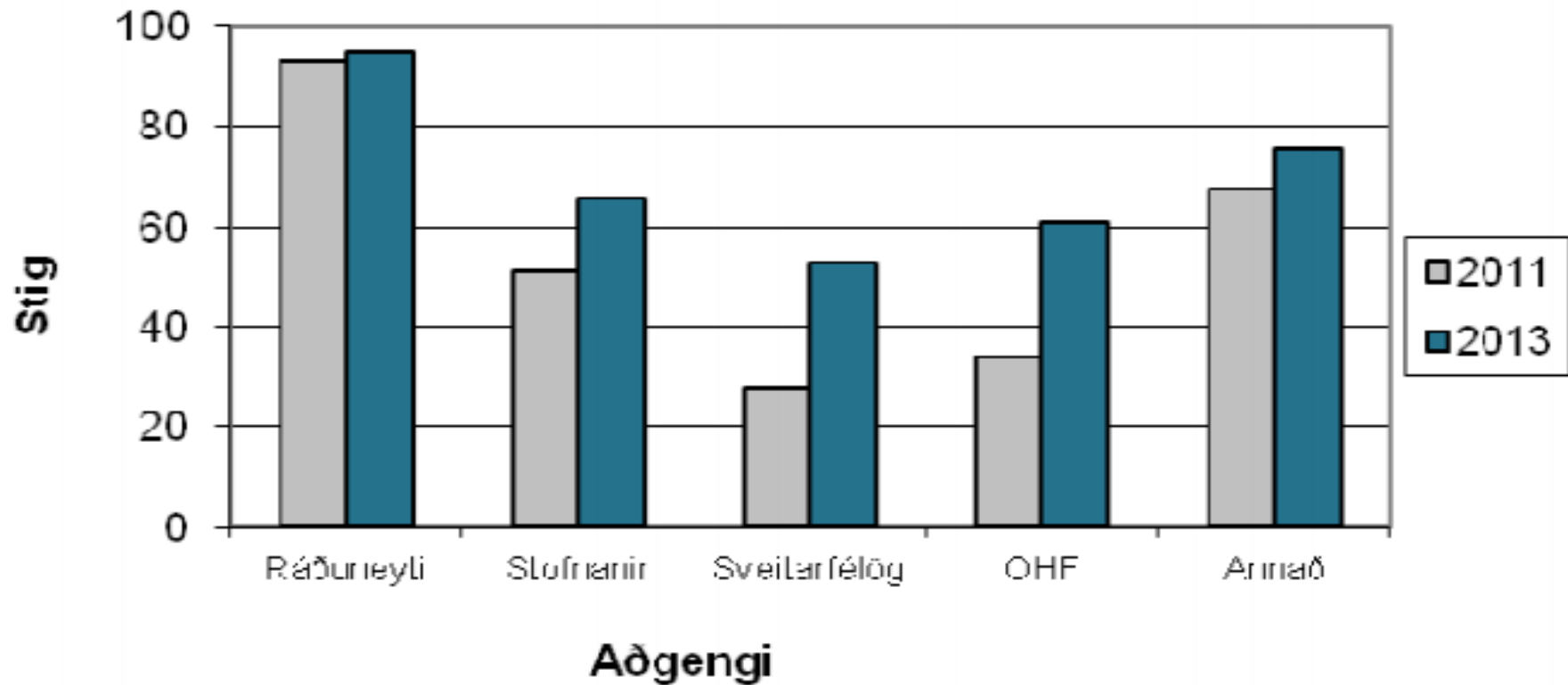


Heimild: Hvað er spurnið í opinbera vefi. http://www.ut.is/media/utvefur/Hvad_er_spunnid_i_opinbera_vefi_2013.pdf





Aðgengi eftir tegund stofnunar



Matstæki m.a.: WCAG 2.0 - Web Content Accessibility Guidelines, The World Wide Web Consortium (W3C)





Mælingar á nytsemi

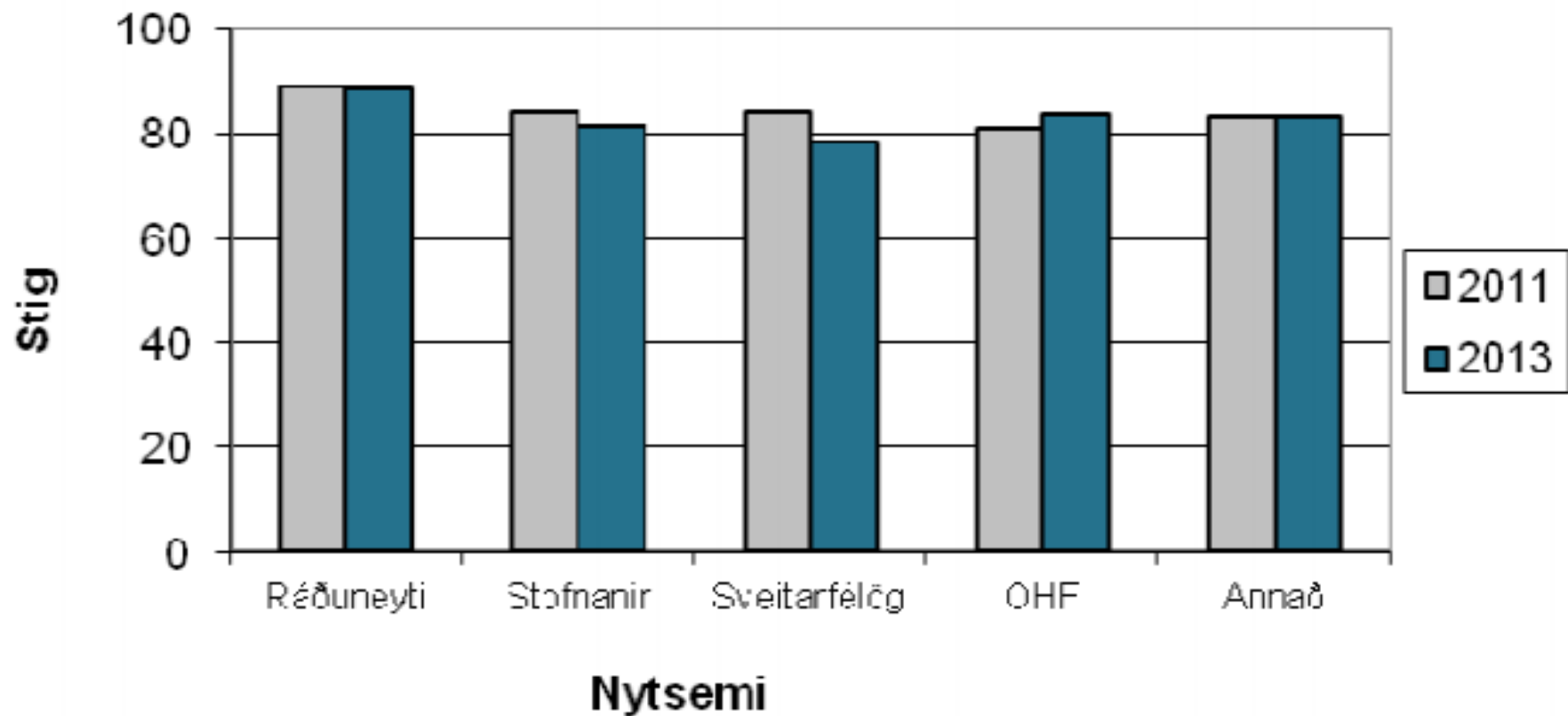
BS EN ISO 9241:11 Part 11 Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs)

– *Hægt sé að nota kerfið (vefinn) til að framkvæma fyrirfram skilgreind verkefni á árangursríkan, skilvirkan og fullnægjandi hátt (e. efficiency, effectiveness, satisfaction)*



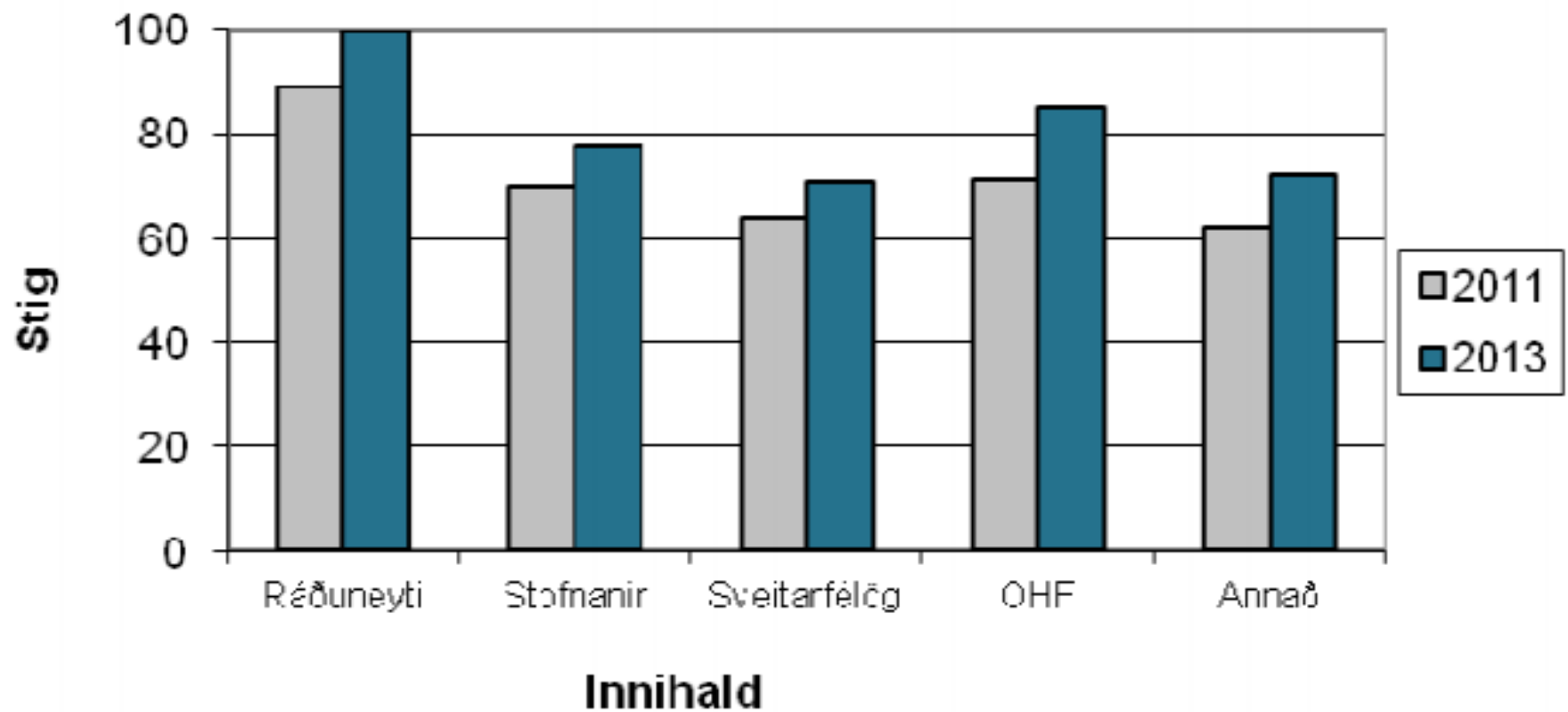


Nytsemi eftir tegund stofnunar



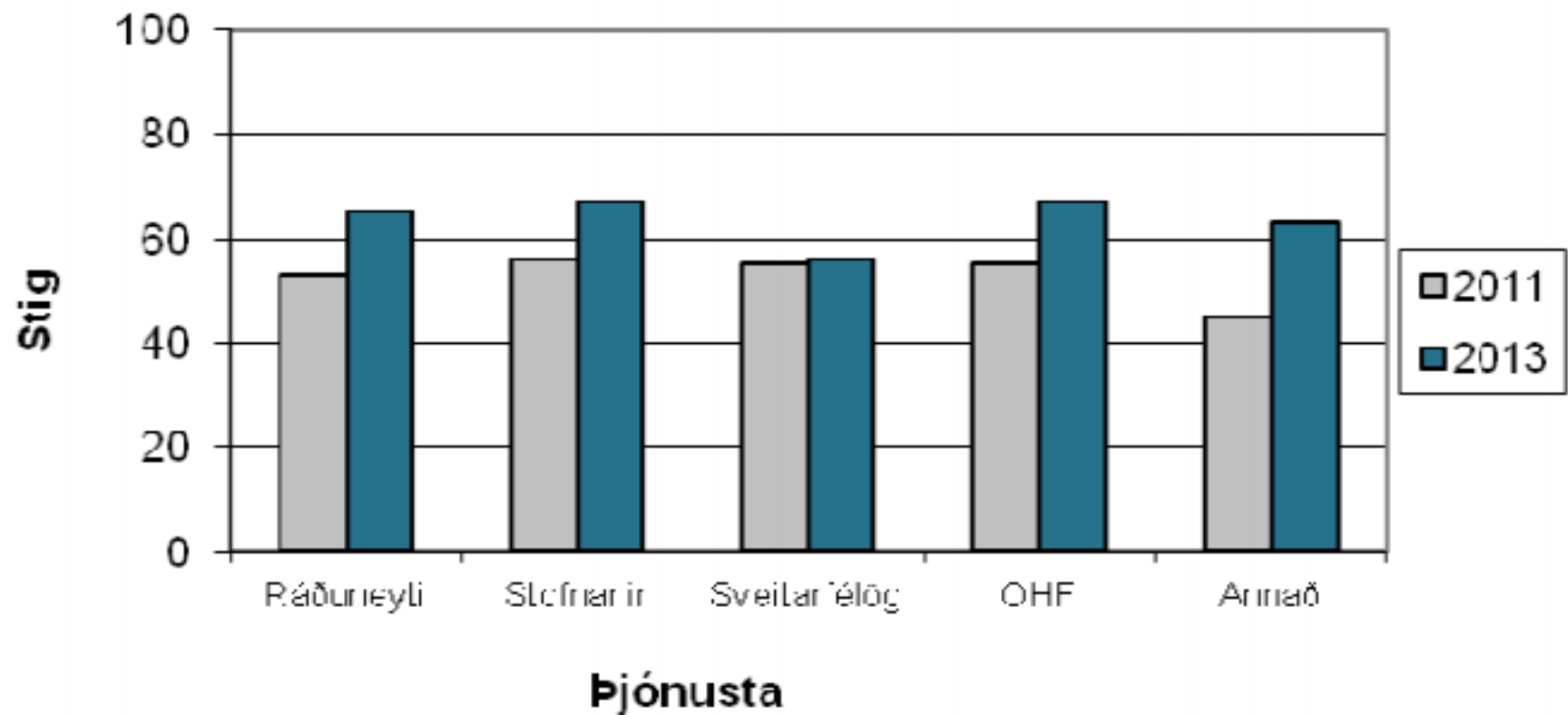


Innihald eftir tegund stofnunar





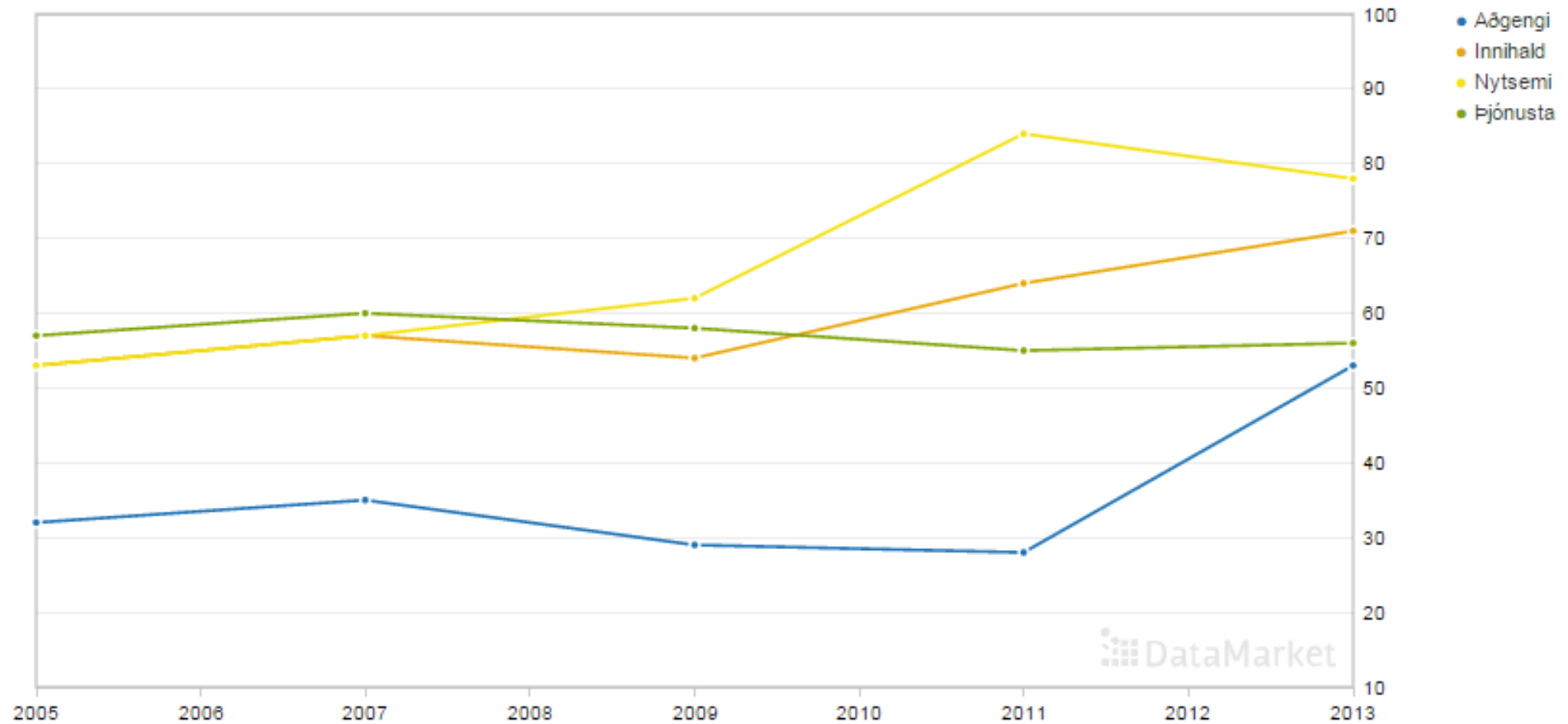
Þjónusta eftir tegund stofnunar





Hvað er spurnið í opinbera vefi 2005-2013

Nafn: Sveitarfélag



Heimild: SJÁ



HÁSKÓLI ÍSLANDS
FÉLAGS- OG MANNVÍSINDAÐEILD



Áfram Reykjavík!

Vefur Reykjavíkurborgar fær **97 stig!**

100 stig fyrir innihald og nytsemi

95 stig fyrir aðgengi

93 stig fyrir þjónustu

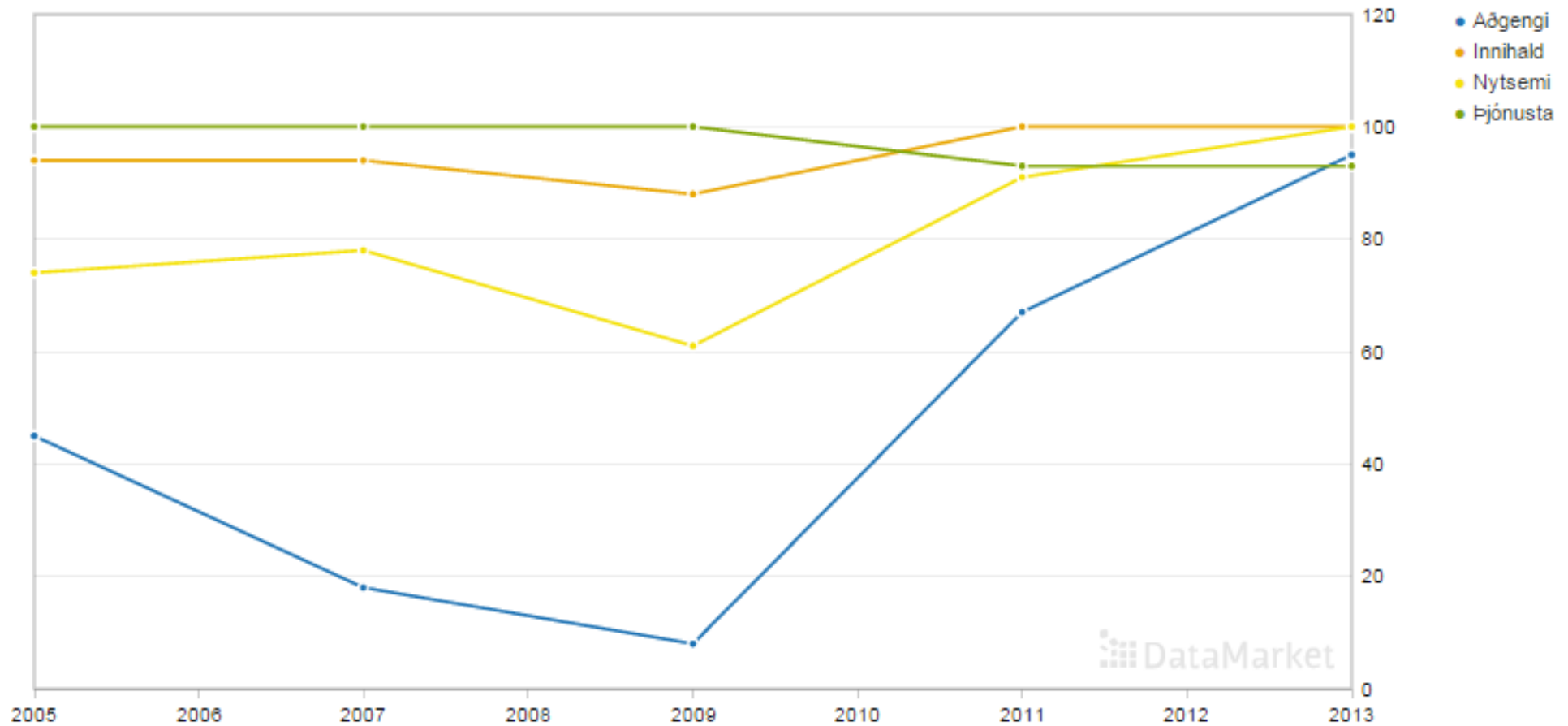
Meðaltalið var **56 stig** meðal sveitarfélaga en 65 þegar ríkisstofnanir eru taldar með





Hvað er spurnið í opinbera vefi 2005-2013

Nafn: Reykjavíkurborg



Heimild: SJÁ



HÁSKÓLI ÍSLANDS
FÉLAGS- OG MANNVÍSINDAEILD

<https://datamarket.com/is/data/set/4ap1/hvad-er-spurnid-i-opinbera-vefi-2005-2013#!ds=4ap1!7agb=5:7agc=3.4.5.6&display=line>



Samskipti við opinbera aðila

Notendur hafa:	2012	2014
Náð í upplýsingar á vefjum opinberra aðila, á síðustu 12 mánuðum	74,6	78,5
Sótt eyðublöð frá opinberum aðilum, á síðustu 12 mánuðum	62,6	59,3
Sent inn eyðublöð til opinberra aðila, á síðustu 12 mánuðum	77,9	72,7





Mælingar á notendaupplifun

Á ensku User experience - UX

BS EN ISO 9241-110:210 Ergonomics of human system interaction – Part 210:

- Skynjun og viðbrögð notandans á meðan og í kjölfar notkunar á kerfi eða vef







- Notandinn getur framkvæmt verkefni sitt á einfaldan hátt
- Það var ánægjuleg reynsla að nota kerfið – tilfinningar
- Áhersla á að hvetja notendur til þátttöku - laða þá að og fá þá til að taka þátt





Helstu þröskuldar varðandi prófanir

- Kröfur um prófanir koma ekki fram í útboðsgögnum vegna vefverkefna
- Skortir einfaldari aðferðir til prófana
- Samskiptaörðugleikar milli vefstjóra og hönnuða þar sem sá fyrri horfir til ánægju notenda en sá síðari einblínir á þær aðgerðir sem hægt er að framkvæma





- Hafa þarf notendur með frá upphafi til enda
- Þeir sem vinna við vefinn eru ekki notendur
- Nota viðeigandi rannsóknaraðferðir: rýnihópar, spurningalistar, viðtöl og rafræn skráning



Eyetracking

Hvert leitar augað?
Myndavélar til mælinga

Heimild: <http://www.nngroup.com/books/eyetracking-web-usability/>



HÁSKÓLI ÍSLANDS
FÉLAGS- OG MANNVÍSINDAEILD

BNSF RAILWAY

ABOUT BNSF | PROSPECTIVE CUSTOMERS | MARKETS & SERVICES | CUSTOMER NEEDS | INVESTORS | MEDIA | SUPPLIERS | COMMUNITIES | EMPLOYEES & RETIREES | CAREERS

Hot Stuff
BNSF Merchandise

Your straight line
to interline pricing.

BNSF responds to Hurricanes Katrina and Rita
Learn more about recent news, vital information and service updates.

ALSO SEE

- Corporate Governance
- BNSF Today
- News Releases
- BNSF Store
- Careers
- Suppliers
- BNSF Facts
- Railway Magazine

Vision & Values

Delivering What's Important

Our vision is to realize the tremendous potential of The Burlington Northern and Santa Fe Railway by providing transportation services that consistently meet our customers' expectations.

A vision statement is only as good as the people who work to bring it to life each day. To live the vision, the diverse group of more than 38,000 professionals who comprise the BNSF community embrace a set of shared values:

- Listening to customers and doing what it takes to meet their expectations
- Empowering one another, showing concern for our colleagues' well-being and respect for their talents and achievements
- Continuously improving by striving to do the right thing safely and efficiently
- Celebrating our rich heritage and building on our success as we shape our promising future

Success in living our vision and values is evident when we fulfill the highest expectations of our four key stakeholder groups:

- Our customers find it easy to do business with us... receive 100% on time, damage-free service, accurate and timely information regarding their shipment, and the best transportation value
- Our employees work in a safe and secure environment, are focused on continuous improvement, share in the opportunity for personal and professional growth available to all team members, and take pride in their association with BNSF
- Our owners earn financial returns that exceed other railroads and the general market as a result of BNSF's superior revenue growth, an operating ratio in the low 70s, and a return on invested capital that is greater than our cost of capital
- The communities we serve benefit from our sensitivity to their interests and to the environment in general, our adherence to the highest legal and ethical standards, and the participation of our company and our employees in community activities.

To report an emergency on the railroad, call BNSF at 800.832.6452

Terms of Use | Privacy Policy | Contact Us | Site Map
© 2005 BNSF Railway Company. All Rights Reserved



Notendaupplifun – User Experience

- Ekki mikið rannsakað
- Rugla saman usability – nytsemi og user experience – notendaupplifun
- Hið fyrra skoðar hvort hægt sé að framkvæma fyrirfram skilgreind verkefni
- Hið síðara skoðar upplifun þess sem framkvæmir verkefnið





UX - Hámarka ánægju notenda



DESIGNING THE **PRODUCT** VS DESIGNING THE **EXPERIENCE**



HÁSKÓLI ÍSLANDS
FÉLAGS- OG MANNVÍSINDAEILD



Notendaupplifun

- Mælingar eigi sér stað á öllum stigum framleiðslunnar – ná að fanga strax atriði sem þarf að breyta – minnkar kostnað
- Afsakanir: Enginn tími, skortir peninga, aðstöðu, tæki
- Ekki sátt í fræðasamfélaginu um hvernig mæla eigi notendaupplifun (UX)





Mínar síður Rafræn Reykjavík

Forsíða

Nýskráning

Hjálp

Týnt lykilorð

Umsóknir

RAFRAEN AUÐKENNING

INNSKRÁNING



island.is

Notandanafn

Lykilorð

Innskrá



[Týnt lykilorð](#)



Íslykill

Kennitala:

Sláðu inn kennitölu

Íslykill:

Sláðu inn Íslykil



Íslenskir sérstafir:

á ð é í ó ú ý þ æ ö

Staðfesta

Mig vantar íslykil

Rafræn skilríki

Skilríki í síma:

Sláðu inn símanúmer

Gættu þess að síminn sé ólæstur

Innskrá

Skilríki á korti:

Settu kortið í lesarann

Staðfesta

Mig vantar rafræn skilríki



? Hvað er öruggast ?





Eftir miklu að slægjast; hagræðingu, bættri þjónustu við íbúana, betra aðgengi að upplýsingum og þar með auknu lýðræði.





Upplýsingastefna Reykjavíkurborgar

Áreiðanleiki - Aðgengi – Skýrleiki
Sjálfsafgreiðsla - Þátttaka borgarbúa

Aðgengi að skjölum - málum

Skýr ábyrgð á upplýsingamiðlun

Frumkvæði – Traust og jafnræði





Takk fyrir

Kristín Ósk Hlynsdóttir
kristinoskh@gmail.com

