



Ábendingavefur Reykjavíkur 2.0



Bryndís Eir Kristinsdóttir



Ábendingavefur 2.0

Dagsetning

24.10.2022

Svið/skrifstofa

ÞON

Tegund

Vefverkefni

Umbreyting

Rekstur / Cí

Gagnaverkefni

Þátttakendur

Guttormur Árni Ársælsson

Arna Ýr Sævarsdóttir

Sunna Þrastardóttir

Bryndís Eir Kristinsdóttir

Hver er áskorunin?

Endurbætur á núverandi Ábendingavef Reykjavíkurborgar.

Endurhönnun á virkni og útliti núverandi vefs.

Töluverð tækifæri eru á hagræðingu og bættri upplifun innri og ytri notenda vefsins.

Nánari lýsing

• Forsaga

Fyrsta útgáfa Ábendingavefsins fór í loftið í október 2018. Síðan þá hafa borist rúmlega 33.000 ábendingar í gegnum vefinn (á milli ára meðaltali). Langstærstur hluti ábendinga sem berast tilheyra þjónustum á vegum Umhverfis- og skipulagssviðs Reykjavíkurborgar. Umsýsla ábendinganna fer fram handvirk í þjónustuverinu sem flokkar og sendir ábendingarnar á rétta staði innan borgarkerfisins sem og til annarra samstarfsaðila s.s. Faxaflóahafna, Orku náttúrunnar o.fl.

•

• Hver er staðan í dag?

Í dag er Ábendingavefurinn aðgengilegur á abendingar.reykjavik.is

Hann er í Drupal 7 vefumsjónarkerfinu. Á næsta ári fer sú útgáfa Drupal í "End of life" og því þörf á uppfærslu.

Ökkur hafa borist yfir 33.000 ábendingar frá því að vefurinn fór í loftið í lok árs 2018 og notkun hefur aukist töluvert á þessu ári m.v. fyrri ár

•

• Tækifæri til bætinga og sparnaðar hvað varðar:

• Upplifun bæði innri og ytri notenda

• Auka sjálfvirkni í vefnum til að draga úr sóun og efla virkni.

• Uppfæra notendasýnarmið út frá mörgum þáttum svo sem persónuvernd, stjórnsýsluögum og skjölun, þjðlingum og betri skalanleika í farsínaviðmóti

•

• Viðbætur sem þarf að ráðast í:

• Ítarlegri greining á þörfum notenda með notendaprófunum,

• Hönnun viðmóts og tæknilegrar úrvinnslu og þróun á innanhússferlum til að stuðla að betri upplifun notenda.

• Virkjun tækifæra til tæknilegrar sjálfvirkni og samþættingar við önnur kerfi á borð við t.d. Minar Siður

• Kanna möguleiki á einfaldri skjölun með tengingu við Hliðuna

• Kanna möguleika á API tengingu við þriðja aðila á borð við Holugátt FfB

• Bæta mobile upplifun

Markmið

Bæta upplifun, bæði notenda og starfsmanna sem vinna með ábendingarnar. Tenging við önnur kerfi á borð við Minar Siður þar sem notendur geta fengið yfirsýn yfir stöðu sinna ábendinga. Aukin hagræðing sem felst í sjálfvirknivæðingu.

Draumastaða

Notendavæn og skilvirk gátt sem auðveldar samskipti á milli íbúa og borgarinnar

Hagaðilar

Íbúar

Þjónustuver

USK

Önnur svið sem svara ábendingum og fyrirspurnum

Eigandi

Arna Ýr Sævarsdóttir

Notendur

Íbúar Reykjavíkur sem vilja koma ábendingum á framfæri til borgarinnar

Rúmlega 33.000 ábendingar hafa borist frá því að vefurinn fór í loftið í lok árs 2018.

Starfsmenn sviða Reykjavíkurborgar sem svara ábendingum

Tímarammi

október 2022 - febrúar 2023

Stærð / Umfang



Fjármagn

Áætlaður heildarkostnaður við Ábendingavef og Styrkjagátt samkvæmt

frumkostnaðaráætlun er 40 mkr. sbr. samþykkt borgarráðs þann 26. mars 2021

Áætlaðar 20mkr fyrir ábendingavefinn einn og sér.

Ávinningur

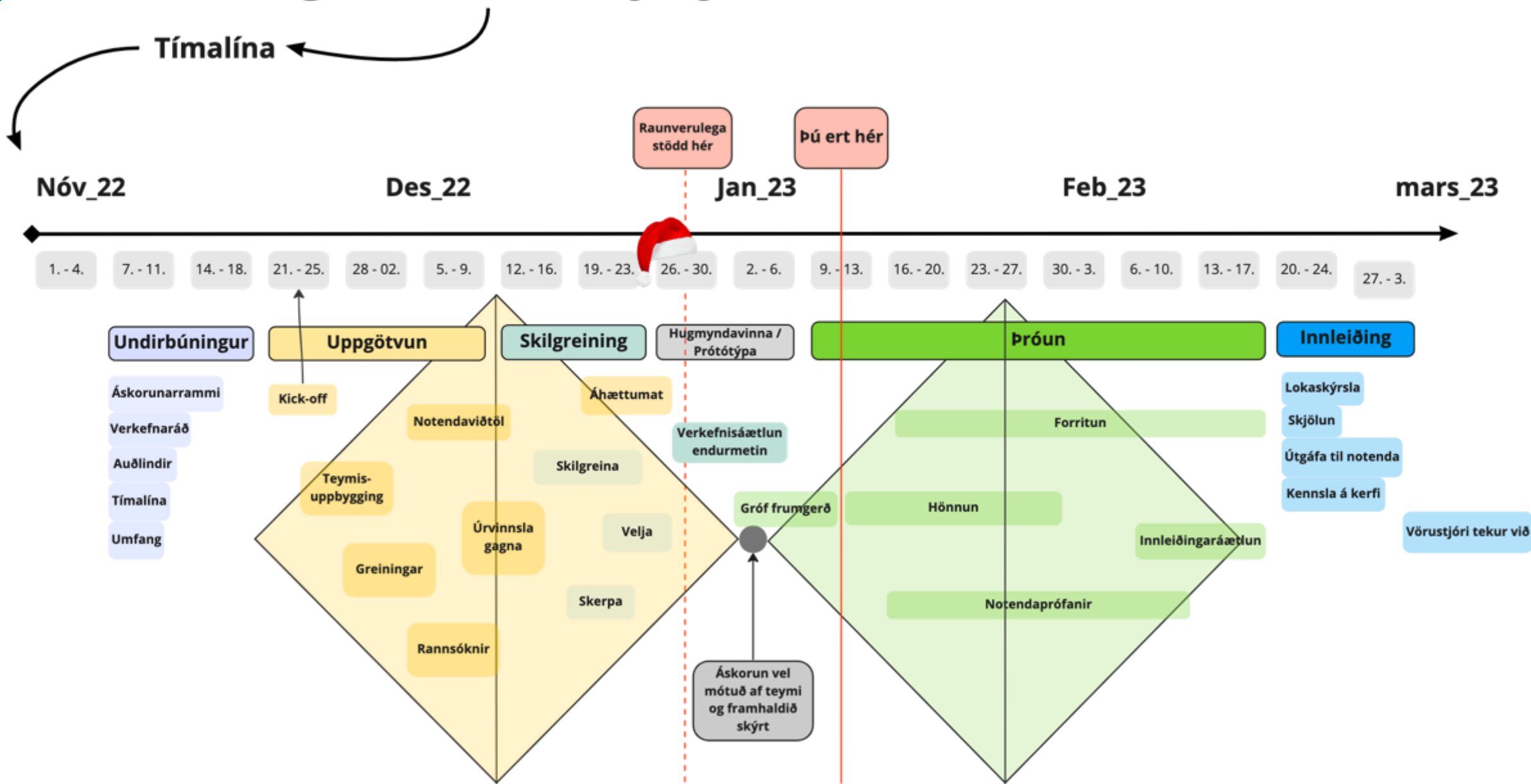
• Greiðari leið fyrir íbúann til að fá úrlausn sinna mála

• Betri yfirsýn fyrir íbúa til að sjá hvar mál eru stödd í kerfinu

• Sparaður fyrir sviðin í formi þess að fá ekki tugir þúsunda ábendinga og fyrirspurna í gegnum síma og í persónu



Ábendingavefur Reykjavíkur





Uppgötvunarfasi

Hvað gerðum við?

Uppgötvunarfasi

Rannsóknir



Ytri notendur (íbúar)

- **Tekin voru viðtöl við 18 íbúa í heildina**

Níu íbúar sem hafa aldrei notað ábendingavefinn áður

Níu íbúar sem hafa notað ábendingavefinn áður

Núverandi upplifun notenda að senda inn ábendingar

Draumaupplifun notenda



Innri notendur (starfsfólk)

- **Tekin voru viðtöl og haldnar vinnustofur með 14 starfsmönnum**

Kortlagt var hvernig ábendingar ferðast um borgina

Upplifun starfsmanna að taka á móti ábendingum / flokka ábendingar / senda ábendingar áfram / svara ábendingum



Frekari rannsóknir

- Rannsóknarvinna - lausnir í öðrum borgum/löndum
- Heimsókn í hverfastöð. Innsýn inn í heim umhverfis- og skipulagssviðs



Skilgreiningarfasi

Tökum saman og skilgreinum það sem kom úr uppgötvunarfasanum.

VIÐTÖL VIÐ ÍBÚA

ÁSKORANIR



Fólk **veit ekki af ábendingavefnum** nema það þekki aðra sem nota hann

Fólki líður eins og það sem er sett á **samfélagsmiðla** fái frekar afgreiðslu

Fólk notar ekki ábendingavefinn til að senda **tillögur eða mál tengt stefnum og kerfisbreytingum**

Fólk sér ekki ábendingavefinn sem **"beinustu leið"** að Reykjavíkurborg



Ég myndi ekki nota ábendingavefinn til að deila skoðunum mínum um þjónustu borgarinnar eins og til dæmis skólakerfið
Ég sé ábendingavefinn sem leið til að láta ykkur vita um viðhald, örryggismál eða aðra grunnþjónustu sem þarf úbætur.

VIÐTÖL VIÐ ÍBÚA

ÁSKORANIR



Erfitt að senda ábendingu
í gegnum síma

Kortið er erfitt í notkun,
sérstaklega í síma

Fólk upplifir að það **þarf að fylla
mikið út** og sömu upplýsingarnar
aftur og aftur

Fólki finnst það eigi að geta merkt við
að þau séu að **vara við hættu**

Fólk hefur áhuga á að **sjá aðrar
ábendingar** sem hafa
verið sendar inn

*Ég sendi ábendingu heima
í tölvunni, notendaupplifun er mjög vond
í símanum. Og þegar maður er búin að
hjóla svona langt fram og til baka, er
maður þreyttur og pirraður.*

VIÐTÖL VIÐ ÍBÚA

ÁSKORANIR



Ég get ímyndað mér að Reykjavíkuborg þurfi að tala við verktaka því maður finnur að ferlið er svolítið 'disconnected'. Borgin veit ekki hvenær og hvernig þetta getur verið lagað.

Fólk vill fá að **fylgjast með stöðunni** á ábendingunni sinni

Svar er minna mikilvægt en **aðgerð**

Fólk upplifir mikið **ósamræmi** í svörum sem það fær (tímarammi, útskýring, viðmót)

Fólk **getur ekki átt samskipti** við þann sem svaraði

Fólk hefur áhuga á að **finna gamlar ábendingar** sem það hefur sent inn

VIÐTÖL VIÐ ÍBÚA

ÁSKORANIR



Hvati

Fólk finnst **hugmyndin um að** ábendingavefurinn sé til góð

Notendur skilgreina sjálfa sig ekki sem "kvartara" heldur sem fólk sem vill **"hafa hlutina í lagi"**

Fólki líður eins og það þarf að læra að verða **'expert notandi'** til að fá viðbrögð

Ég sendi alltaf myndir og passa að vera mjög skýr í lýsingunni. Ég held að ég viti núna hvað ég á að skrifa til að fá góð viðbrögð.



Heildarupplifun

Fólk ber **lítið traust** til ábendingavefsins og líður eins og Reykjavíkurborg **sé ekki að hlusta**

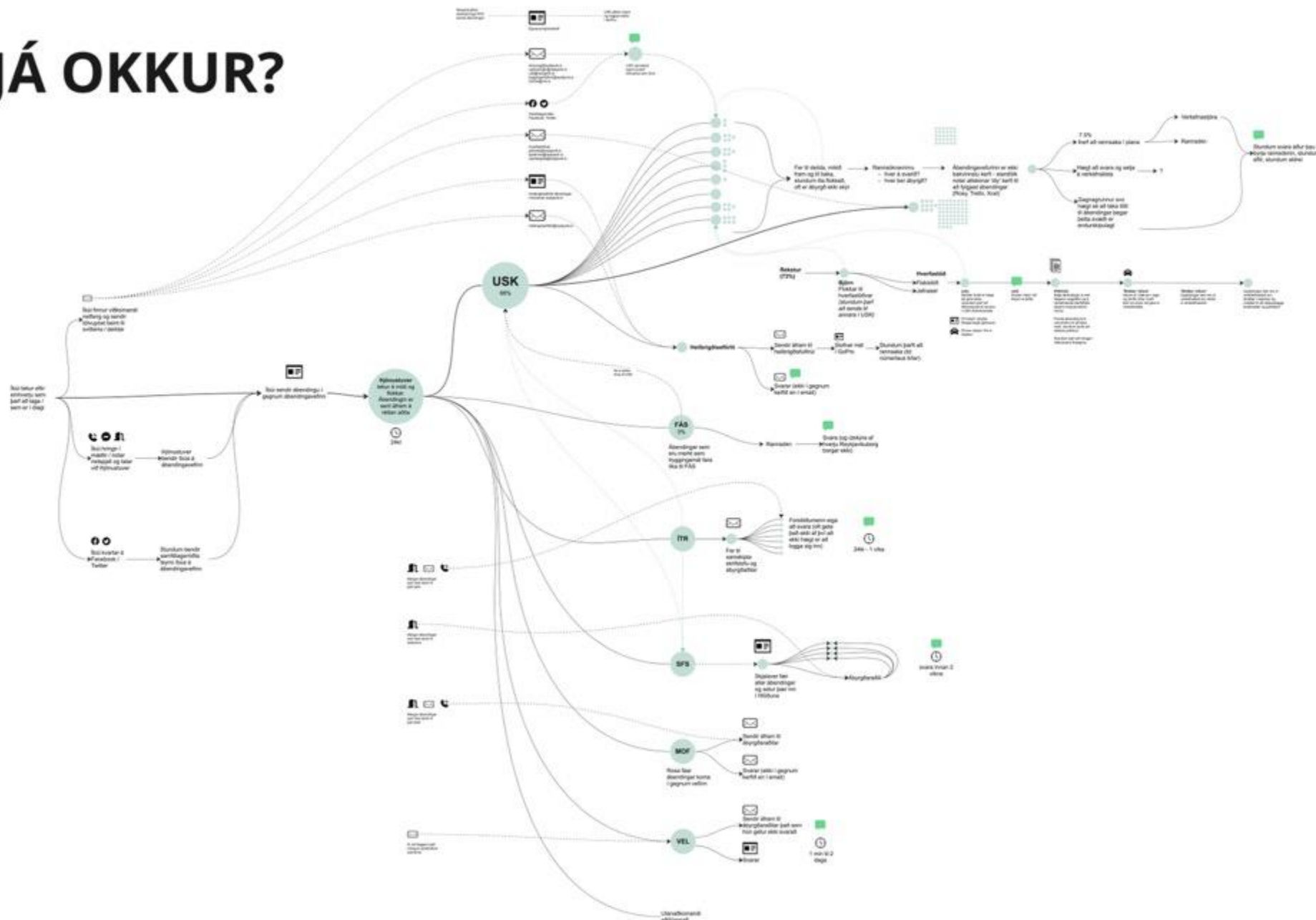
Fólk vill skilja **hvernig borgin virkar** og hvað gerist með ábendinguna þeirra (hvers þau geta vænst frá borginni)

Öll samskipti skipta máli - eitt slæmt svar getur litað heildarímynd borgarinnar

Ég sendi ábendingu um brotið leiktæki 4 sinnum. Það kom aldrei svar, svo ég sendi ekki lengur um leiktæki

Mér líður eins og Reykjavíkurborg forgangsraði bíla fram yfir öryggi barna

FERÐALAG ÁBENDINGAR



VIÐTÖL VIÐ STARFSFÓLK

ÁSKORANIR



Það eru **margar gáttir fyrir ábendingar** og mismunandi vinnubrögð eftir gáttum.
(Að minnsta kosti 10 gáttir til að senda inn ábendingu á umhverfis- og skipulagssviði (USK)).

Flokkun ábendinga er ekki í samræmi við skipulag USK.

Sumar ábendingar er **erfitt að flokka** og tilheyra fleiri en einu sviði eða deild.

Verkferlar á USK eru óskýrir þegar kemur að ábendingum. Það er ekki alltaf augljóst hver á viðeigandi upplýsingar/svör og hver ber ábyrgð á að svara íbúum.

Það er tækifæri til að **nota landupplýsingar** til að bæta kortaupplifun á vefnum.

VIÐTÖL VIÐ STARFSFÓLK

ÁSKORANIR



Ábendingavefurinn er ekki hannaður sem **bakvinnslukerfi**. Það er erfitt að halda utan um ábendingar.

Hvernig og hvenær fólk svarar er mjög **mismunandi** eftir deildum og sviðum.

Það er **lítill þekking á vefnum sjálfum** hjá sumu starfsfólki og stundum lítill hvati til að nota ábendingavefinn.

Allt í Hverfastöðum gerist **á pappír**. Ábendingar fara ekki beint til þeirra er loka málinu (laga vandamálið).

VIÐTÖL VIÐ STARFSFÓLK

ÁSKORANIR



Mikið ósamræmi er í skjölun þegar kemur að ábendingum.

Það vantar skýrari verklagsreglur um hvað á að skjala.

Sjálfvirkni í skjölun er mikilvæg.

Starfsfólk finnst erfitt að vinna með **tölfræðileg gögn** sem koma úr ábendingavefnum en sér tækifæri til að nota gögnin til að bæta þjónustu Reykjavíkurborgar til íbúa.



Hugmyndavinna / prótótypugerð

Færum okkur nær lausninni. Frá áskorunum yfir í tækifæri.

Hvati fólks og ímynd ábendingavefsins



ÍBÚAR



Hvernig getum við látið fólk sjá ábendingavefinn sem helstu leiðina til að hafa samband við Reykjavíkurborg þegar eitthvað þarf að bæta?



STARFSFÓLK



Hvernig getum við gert ábendingar sem koma í gegnum ábendingavefinn jafn mikilvægar í hugum starfsfólks og þær ábendingar sem koma í gegnum aðrar gáttir?

Betri notendaupplifun, betri upplýsingar og skýrari ábendingar



ÍBÚAR



UX á vefnum
og fíðusar

Hvernig getum við gert það
einfalt fyrir íbúa að senda
ábendingu "on the go"?



Innsending
og flokkun

Hvernig getum við fengið
nákvæmari upplýsingar
um það sem þarf að laga
til að réttur aðili fái
ábendinguna?



Aðgerð
og svar

Hvernig getum við gert
starfsfólkinu sem ljúka
málinu kleift að fá
ábendingar á auðveldan
hátt og skilja hvað þarf
að laga?



STARFSFÓLK

Skýrar væntingar og aukið gagnsæi í ferli borgarinnar



ÍBÚAR



Eftirfylgni og svar

Hvernig getum við gefið fólki skilning um að það sé verið að vinna með ábendinguna þeirra á meðan þau eru að bíða eftir svari?



Heildarupplifun

Hvernig getum við hjálpað fólki að skilja hvernig ferlið og forgangsröðunin er?



STARFSFÓLK



Aðgerð
og svar

Hvernig getum við gert starfsfólki kleift að bæta samræmi í vinnslu ábendinga?

Samvinna og traust á milli íbúa og borgarinnar



Hvati

Hvernig getum við
sem best nýtt fólkið
sem vill gera hluti
betur/vill að allt sé í
lagi?



Heildarupplifun

Hvernig getum við
hjálpað fólki að líða eins
og Reykjavíkurborg sé
með þeim í liði?



STARFSFÓLK

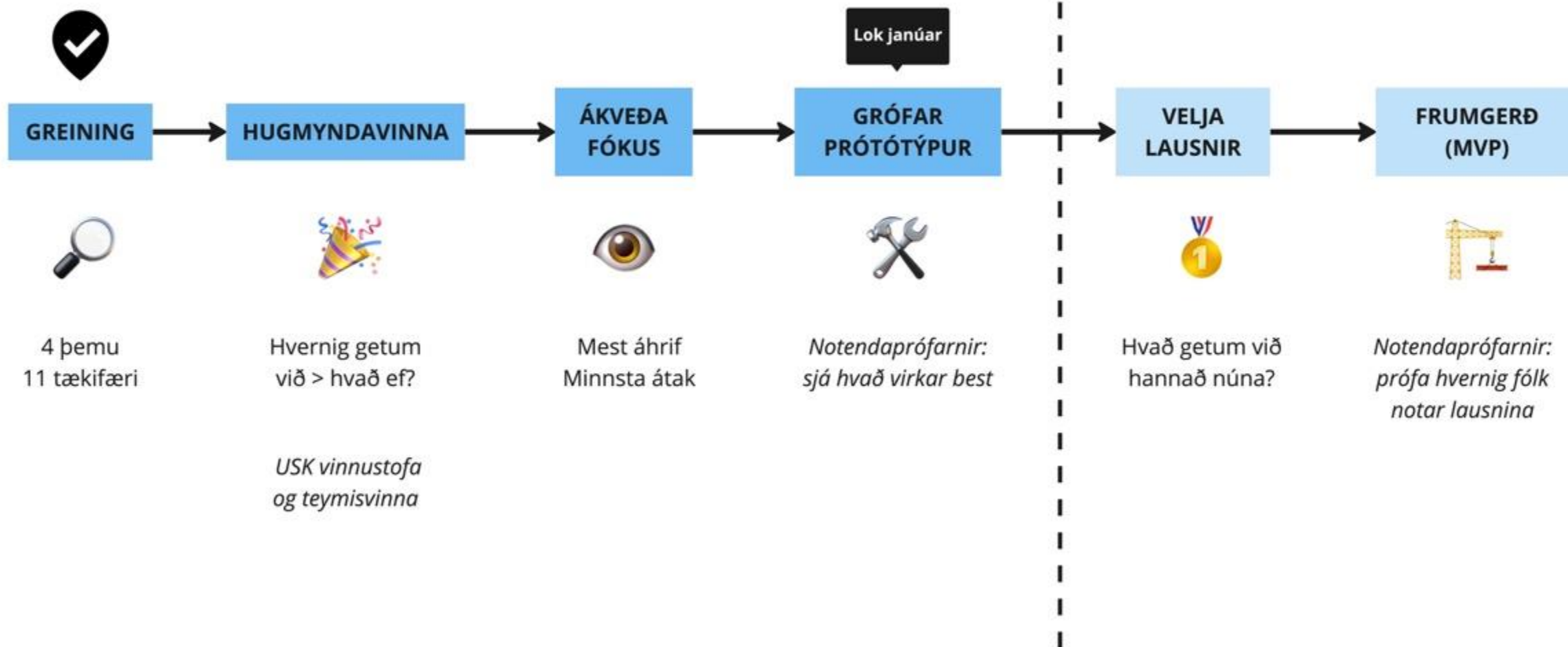


Aðgerð
og svar

Hvernig getum við
stuðlað að því að
samskiptin séu skýr og
fagleg?

NÆSTU SKREF

SKILGREINING





Reykjavík