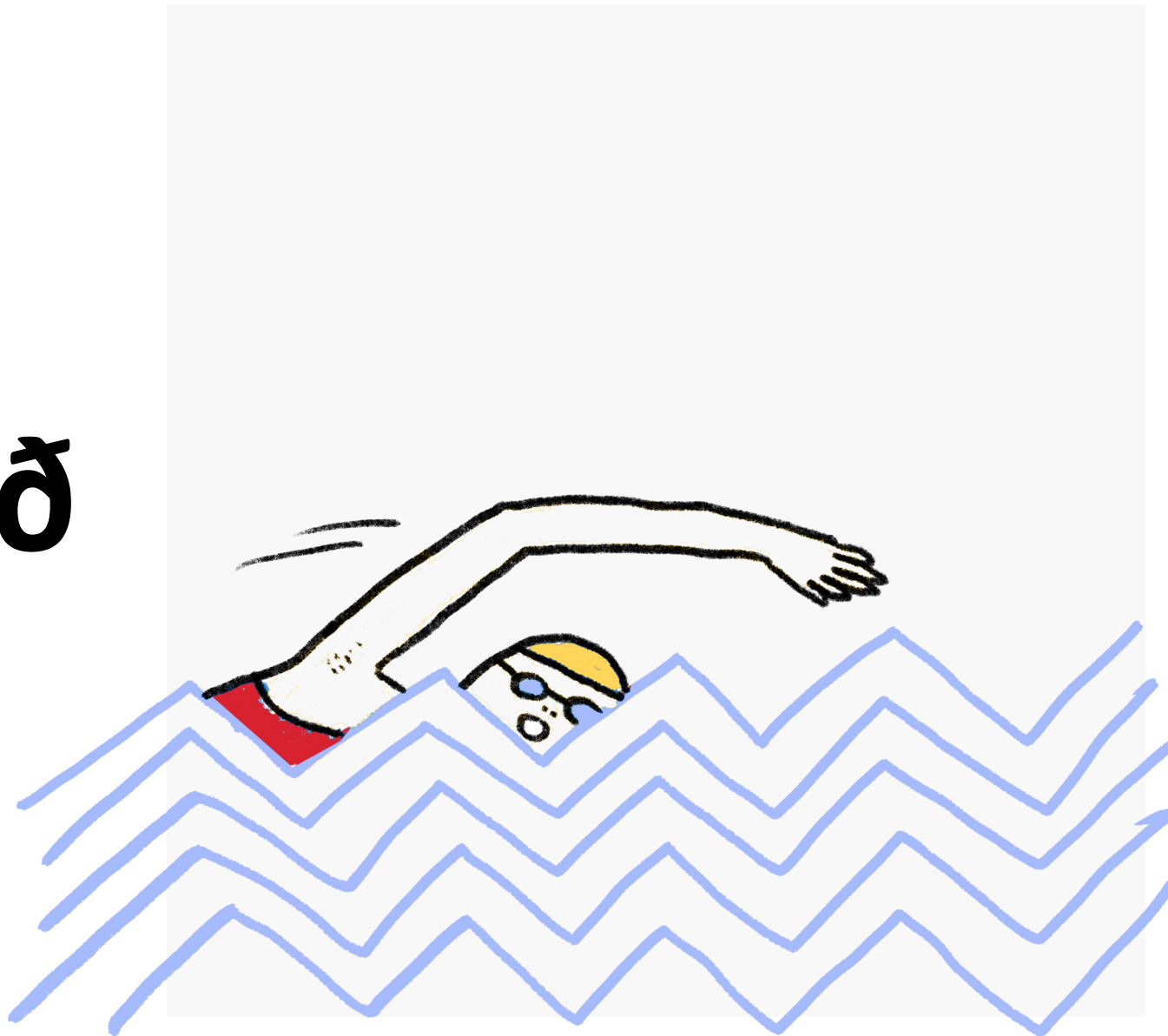




MÍR kortið

Uppgötvun og skilgreining





Um verkefnið

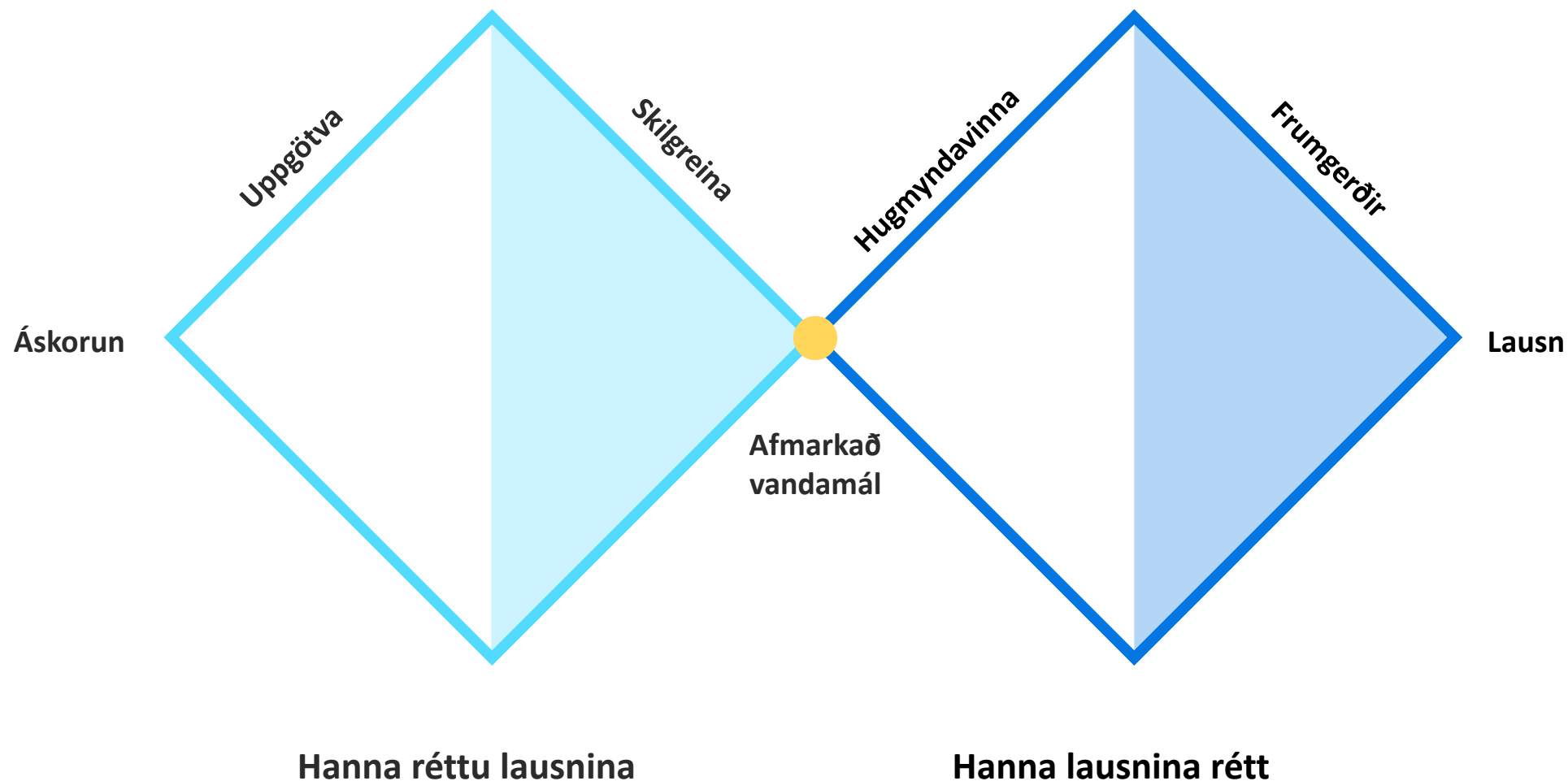
Reykjavíkurborg býður upp á fjölbreytta menningar- og afþreyingarþjónustu, þar á meðal Fjölskyldu- og húsdýragarð, sundlaugar og söfn.

Meginmarkmið þessa verkefnis er að hanna leið til að einfalda ferlið við að sækja þær þjónustur með stafrænum aðgangskortum, miðum og áskriftum. Núverandi ferli er oft tímafrekt bæði fyrir íbúa og starfsfólk, en þetta verkefni miðar að því að einfalda notendaupplifunina, stytta afgreiðslutíma bæði fyrir íbúa og starfsfólk og stuðla að sjálfbærni með því að lágmarka plastnotkun.



Aðferðafræði þjónustuhönnunar

Tvöfaldur demantur





Umfang

Að greina gögn og tala við notendur þjónustunnar svo hægt sé að hanna notendavænt og stafrænt umhverfi sem gerir íbúum og gestum kleift að kaupa og hafa umsjón með aðgangsmiðum, kortum og áskriftum að þjónustu borgarinnar.

Sem og að þróa útfærslur á stafrænni veskislausn Passentry og innleiða örugga og þægilega greiðslumöguleika sem tengjast núverandi greiðslu- og bókahaldskerfi MÍR sem og framenda.



Rannsóknaraðferðir

1. Kortlagning á núverandi ferli
2. Notendaviðtöl við íbúa og starfsfólk
3. Samtöl við önnur sveitafélög og stofnanir
4. Greining fyrri gagna – t.d. frá Vettvangi, forgreiningu og frá ylstrandarverkefni
5. Desktop rannsóknir:
 - Greining á núverandi ferli, uppsetning á vef og gjaldskrá
 - Greining á lausnum annarra borga og fyrirtækja
 - Fréttir, samfélagsmiðlar, annað



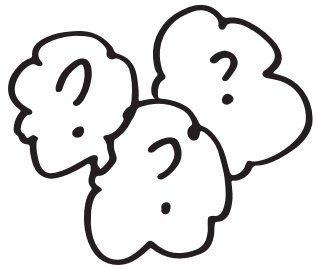


Markmið greiningarhluta verkefnisins

Hvað þurfum við að vita?

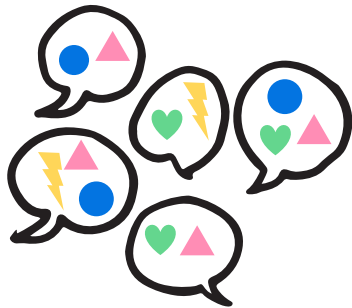
Hvað þýðir þetta?

Hvað ætlum við að gera?



Rannsókn

Það sem við spyrjum að



Gögn

Það sem fólk segir og gerir



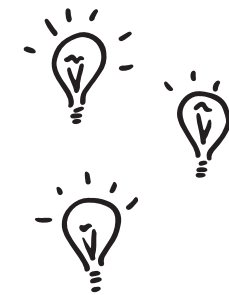
Mynstur

Í hegðun og skoðunum



Innsýn

Hvað það þýðir og hverjar þarfirnar eru



Tækifæri

Hvað það þýðir fyrir verkefnið



Forgangsröðun

Hvað myndi hafa mest áhrif?



Pema: ólík þjónusta

Hvað þurfum við að vita?

Hvað þýðir þetta?

Hvað ætlum við að gera?

Rannsókn

Hvernig upplifir fólk ferlið í dag?

Gögnin

Fólk notar þjónustur MÍR á mismunandi hátt á ólíkum tímabilum í lífi sínu.

Mynstur

Fólk upplifir að ein lausn fyrir þessar þjónustur höfði ekki til þeirra.

Innsýn

Það er þörf fyrir flæði og skýrleika í ferlinu.

Tækifæri

Hvernig getum við komið til móts við ólíkar þarfir á sama vettvangi?



Pema: upplýsingagjöf

Hvað þurfum við að vita?

Hvað þýðir þetta?

Hvað ætlum við að gera?

Rannsókn

Hvernig upplifir fólk ferlið í dag?

Gögnin

Fólk vill réttar upplýsingar um réttar þjónustur á viðeigandi tíma.

Mynstur

Fólk vill ekki sömu upplýsingar um allar þjónustur MÍR.

Innsýn

Það er þörf fyrir að leiða fólk í gegnum ferlið með viðeigandi upplýsingum.

Tækifæri

Hvernig getum við tryggt að fólk sjái þær upplýsingar sem það þarf?



Þema: Öryggi

Hvað þurfum við að vita?

Hvað þýðir þetta?

Hvað ætlum við að gera?

Rannsókn

Hvernig upplifir fólk ferlið í dag?

Gögnin

Fólk telur sig vilja snjalllausn en vantar þessa öryggis-tilfinningu.

Mynstur

Fólk talar jákvætt um netkaup og veskislausnir almennt en eru hikandi varðandi sínar eigin þjónustur.

Innsýn

Fólk þarf að finna fyrir öryggi með stafræna vöru líkt og físisískri vöru.

Tækifæri

Hvernig getum við veitt traustvekjandi þjónustu þrátt fyrir breytingar?



Pema: þjónustuveiting

Hvað þurfum við að vita?

Hvað þýðir þetta?

Hvað ætlum við að gera?

Rannsókn

Hvernig upplifir fólk ferlið í dag?

Gögnin

Það fer mikill tími í að afgreiða og ráðleggja fólk í afgreiðslu.

Mynstur

Fólk gleymir og týnir kortum.

Innsýn

Það er þörf fyrir betri yfirsýn - bæði fyrir notendur og starfsfólk.

Tækifæri

Hvernig getum við tryggt að notandi sé alltaf með kortið á sér og dregið úr álagi í afgreiðslu?



Þema: Gjaldskrá

Hvað þurfum við að vita?

Hvað þyðir þetta?

Hvað ætlum við að gera?

Rannsókn

Hvernig upplifir fólk ferlið í dag?

Gögnin

Það fer mikill tími í afgreiðslu, fólk upplifir óöryggi og þarf ólíkar upplýsingar.

Mynstur

Fólk skilur ekki hvaða þjónustuleið hentar þeim best.

Innsýn

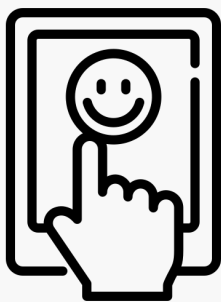
Gjaldsrká MÍR er flókin.

Tækifæri

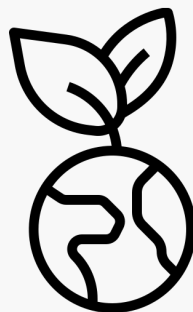
Hvernig getum einfaldað gjaldskrá MÍR til að gera ferlið notendavænna í stafrænu umhverfi?



Ávinningur



Bætt notendaupplifun með einfaldara aðgengi að þjónustu.



Takmörkuð umhverfisáhrif með minni plastnotkun.



Samþætting á þjónustum MÍR.



Gjaldskrá

Meningarkort

Venjulegt	8.130 kr.
Nýtt kort fyrir glatað	830 kr.
Endurnýjun*	6.700 kr.
Eldriborgarar	2.350kr.
Endurnýjun*	Fritt

Borgarkort

24 klukkustundir	5.040 kr.
48 klukkustundir	7.000 kr.
72 klukkustundir	8.630 kr.



Borgarsögusafn

Árbæjarsafn

Yngri en 18	Fritt
Öryrkjar	Fritt
Námsmenn	1.450 kr.
Fullorðnir	2.350 kr.

Landnámsýning

Yngri en 18	Fritt
Öryrkjar	Fritt
Námsmenn	1.860 kr.
Fullorðnir	2.900 kr.

Ljósmyndasafn

Yngri en 18	Fritt
Öryrkjar	Fritt
Námsmenn	900 kr.
Fullorðnir	1.310 kr.

Sjóminjasafnið

Yngri en 18	Fritt
Öryrkjar	Fritt
Námsmenn	1.450 kr.
Fullorðnir	2.350 kr.

Listasafn Reykjavíkur

Yngri en 18	Fritt
Öryrkjar	Fritt
Námsmenn	1.450 kr.
Fullorðnir	2.350 kr.
Árskort fullorðnir	5.750 kr.
Árskort fullorðnir (+1)	8.650 kr.
Árskort (18-28 ára)	3.990 kr.

Fjölskyldu- og húsdýragarðurinn

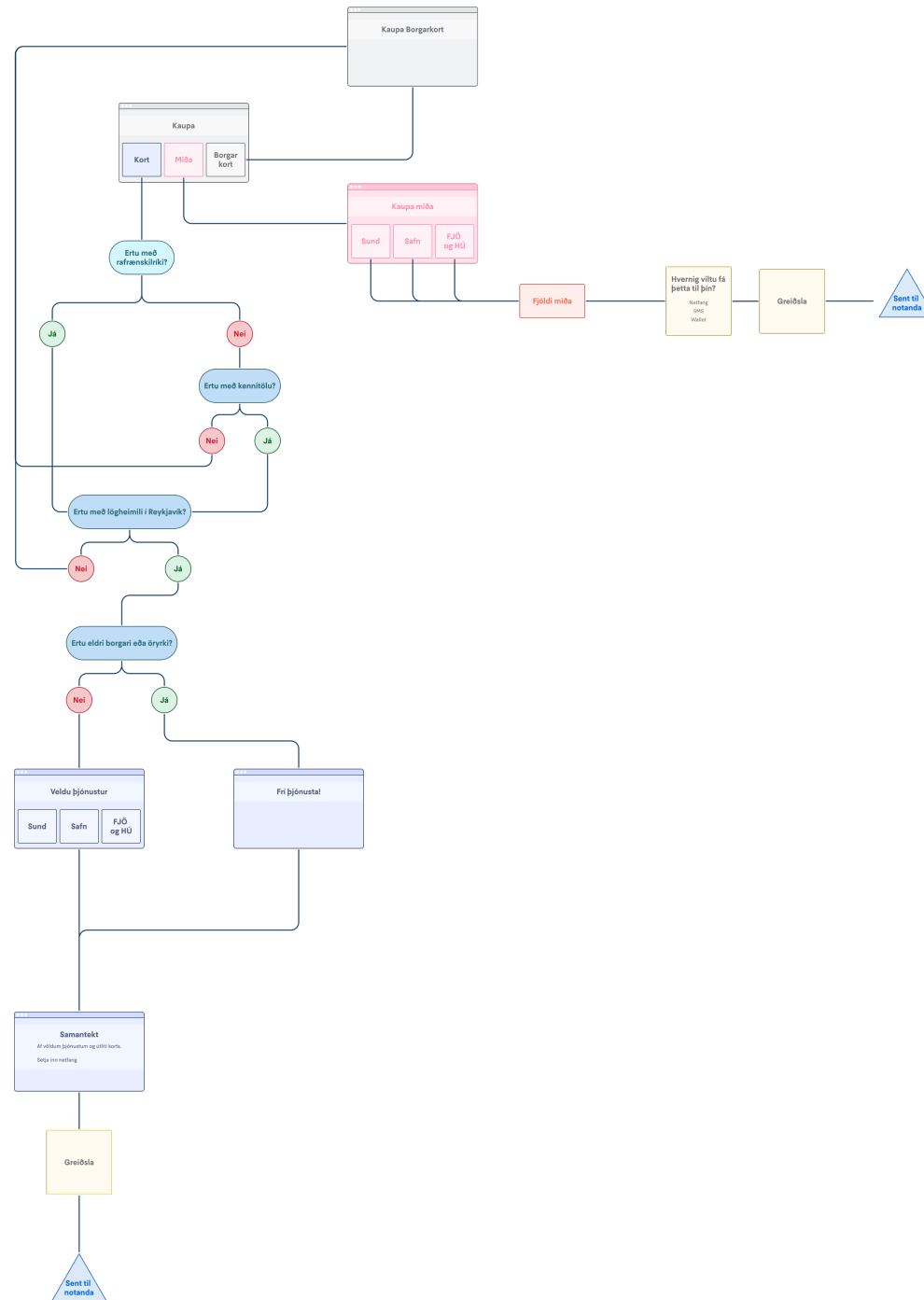
Börn 0-5 ára	Fritt
Elli- og örorkulífeyrisþegar	Fritt
Börn 6-12 ára	1.150 kr.
13 ára og eldri	1.650 kr.
Árskort einstaklings	16.410 kr.
Árskortstilboð (Fjölskylda)	32.790 kr.
Plús á árskort	16.410 kr.
10 skipta kort (Börn)	9.180 kr.
10 skipta kort (Fullorðnir)	13.140 kr.
Aðgangsplast (Börn)	515 kr.
Aðgangsplast (Fullorðnir)	855 kr.

Sund

Börn (0-15 ára)	Fritt
Öryrkjar	Fritt
Eldriborgarar	Fritt
Ungmenni (16-17 ára)	210 kr.
Fullorðnir	1.330 kr.
10 miða kort (Ungmenni)	1.380 kr.
10 miða kort (Fullorðnir)	6.080 kr.
20 miða kort (Fullorðnir)	11.130 kr.
6 mánaður (Ungmenni)	8.700 kr.
6 mánaður (Fullorðnir)	24.320 kr.
Árskort (Ungmenni)	14.000 kr.
Árskort (Fullorðnir)	44.840 kr.
Aðgangsplast (Ungmenni)	565 kr.
Aðgangsplast (Fullorðnir)	940 kr.



Flæði



Velkominn í miðasöluna

Viltu kaupa árskort eða stakan miða og klippikort?

Ég vil kaupa
árskort



Ég vil kaupa
miða

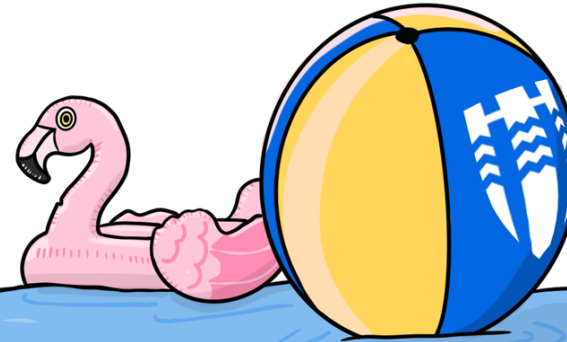




Dæmi um sundkort

Starfsmannakort

Þjónustu- og nýsköpunarsvið



Hrönn Jónsdóttir
010180-2029



Reykjavík