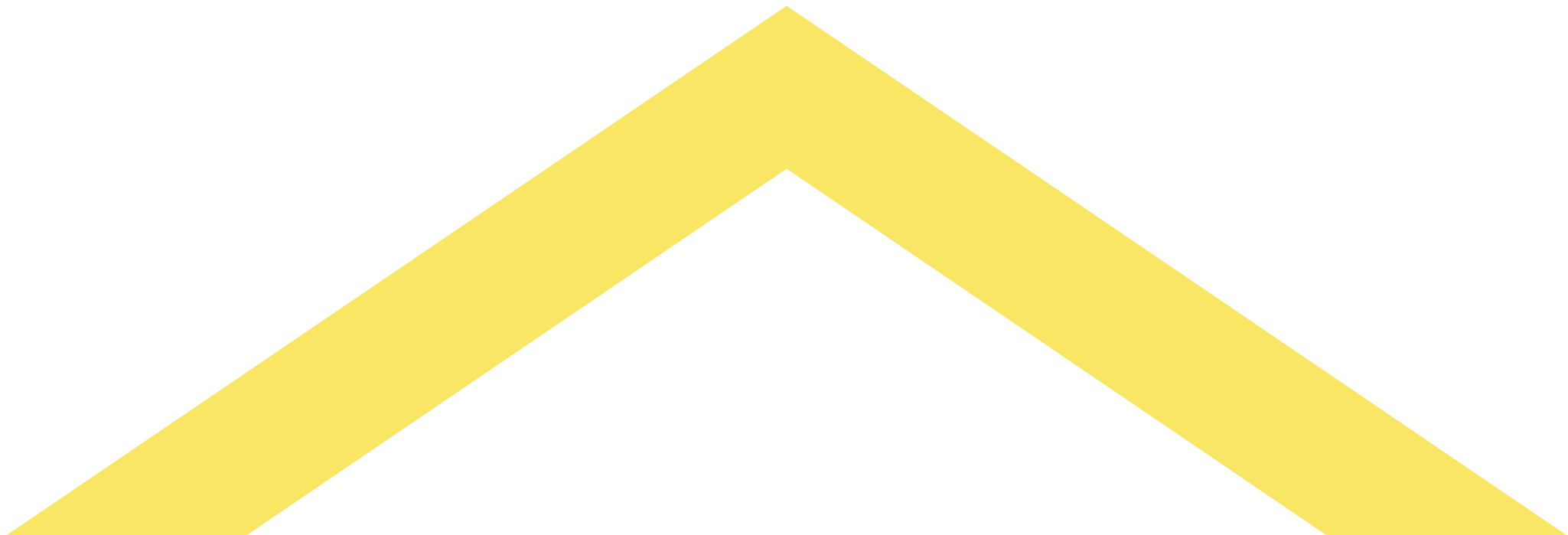


Innleiðing þjónustustefnu



Þjónustustefnan

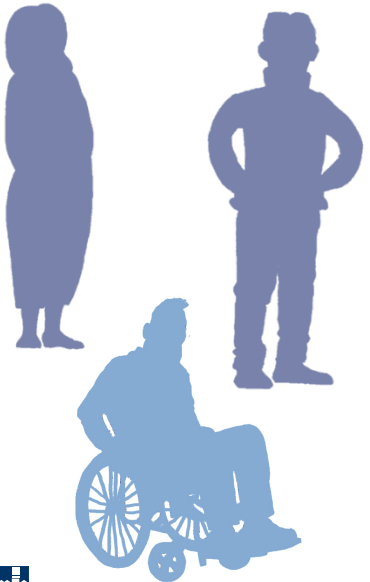
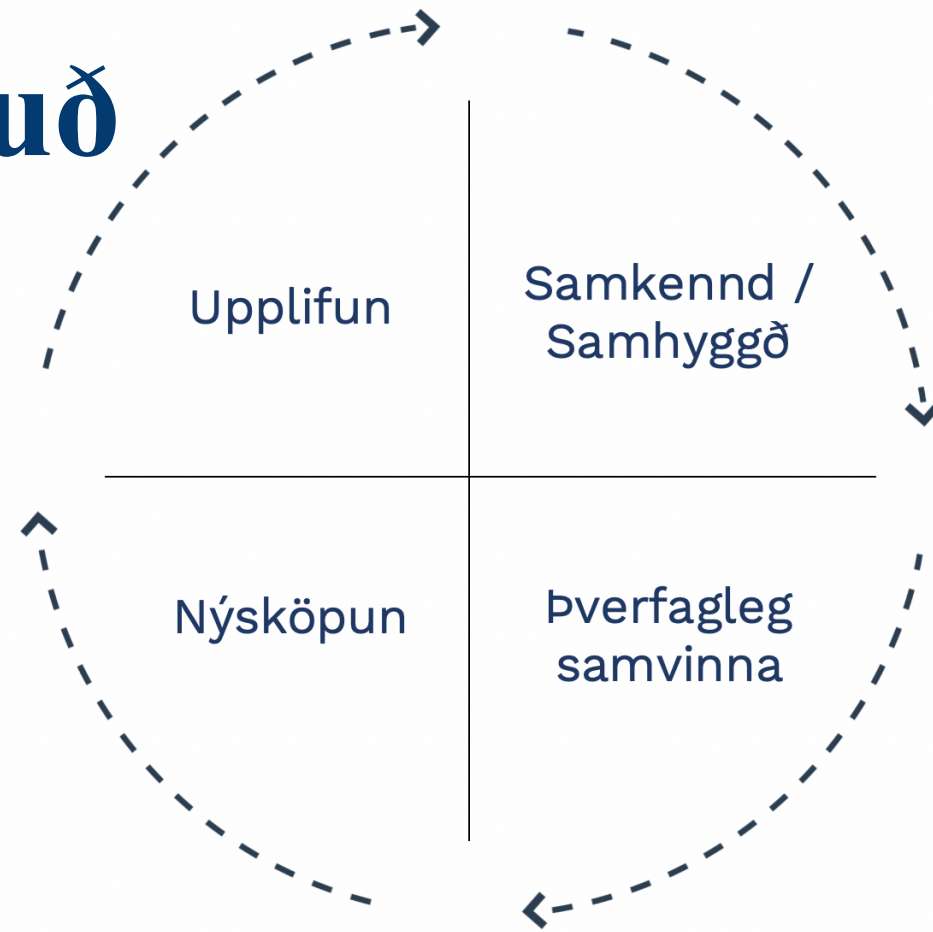
Reykjavík er þjónustuborg

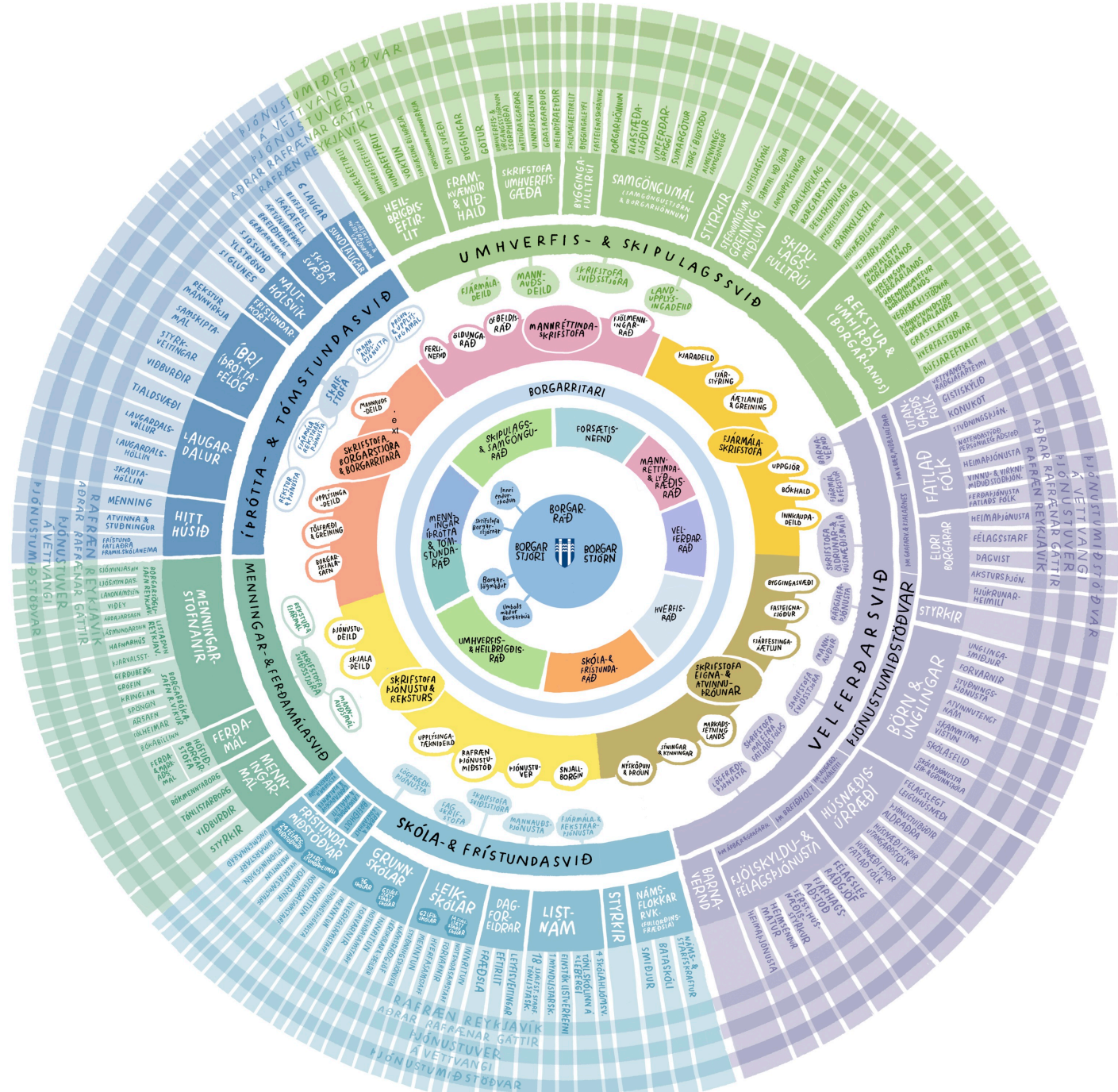
- Fagmennska.
- Notendamiðuð hönnun.
- Skilvirkni.
- Nærþjónusta.

Öll þjónustuveiting borgarinnar og þjónustuhönnun skal hafa þessi meginmarkmið að leiðarljósi



Notendamiðuð hönnun





Notendagreining



Borgar- fjölskyldan



Erkitypur - Guðný og Orri

- › Sjónskert, undir 30% sjón
- › Er gift, á tvö börn og hjálparhundinn Kol
- › 42 ára
- › Missti sjónina smám saman vegna arfgengs sjúkdóms
- › Stundum notast hún við staf og stundum ekki, svo ekki er augljóst að hún er sjónskert

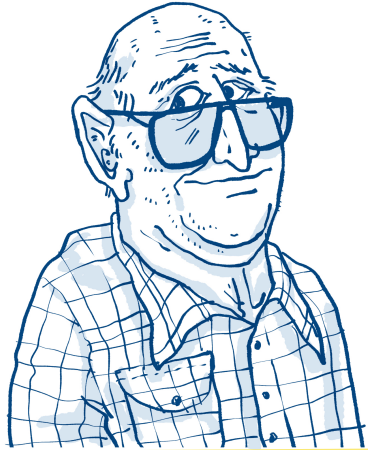


- › Notast við hjólastól
- › 23 ára
- › Á kærustu
- › Hann lenti í bílslysi fyrir 10 árum síðan
- › Er í háskólanámi



SIGGI

- Félagsstarf eldri borgara
- Félagsleg heimaþjónusta
- Sótt um þjónustuíbúð
- Akstursþjónusta eldri borgara



FRIDRIK

- Umsókn í leikskóla
- Umsókn um byggingarleyfi
- Aðstandandi Sigga
- Upplifun foreldris með barn í leikskóla
- Foreldri barns með málproskaröskun
- Sund með leikskólabarn



EDDA

- Sundiðkun
- Gönguleiðir
- Bókasafnsnotkun



ÍSAK

- Upplifun barns í leikskóla
- Sund
- Grunur um málproskaröskun



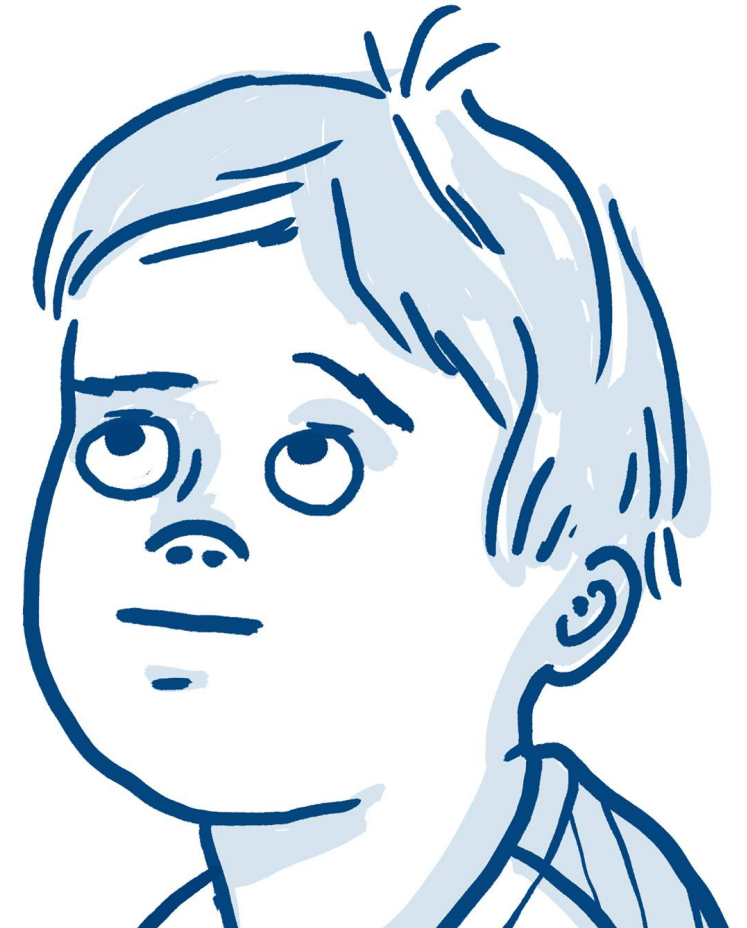
Ísak

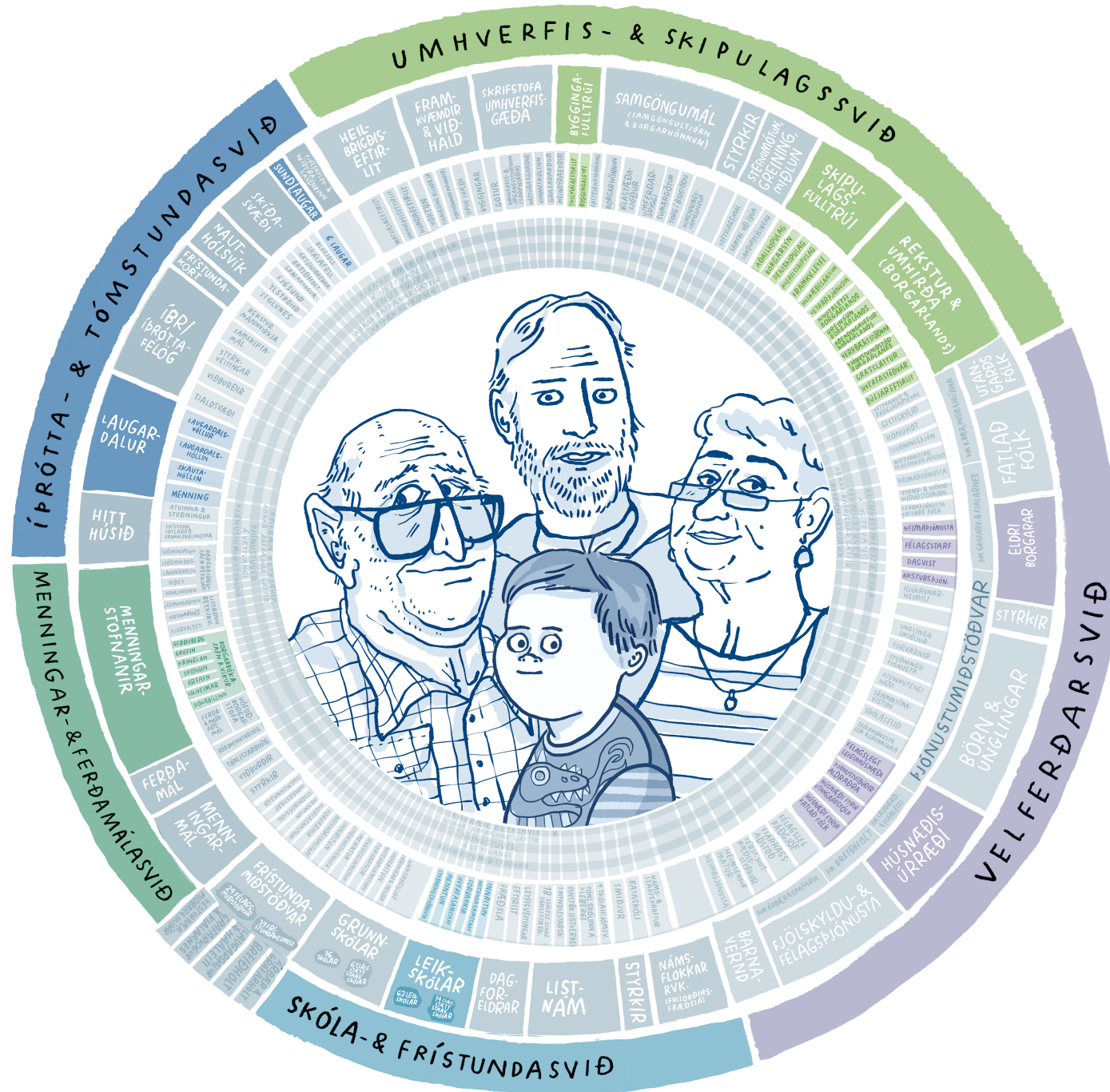
Ég er nýbyrjaður á nýjum leikskóla, það er rosagaman að hitta nýja krakka og leika á nýjum leikvelli. Mér finnst skemmtilegast að leika úti en líka þegar það er lestrarstund, þá er allt svo rólegt. Það er margt öðruvísi á nýja leikskólanum og pabbi veit ekki alltaf hvar hann á að finna hluti. Það var náttfatadagur í leikskólanum um daginn en pabbi gleymdi að skoða upplýsingatöfluna í leikskólanum og það voru engar upplýsingar á netinu, eins og í gamla leikskólanum. Ég var því ekki í neinum náttfötum eins og allir hinir. En ég var ekki sá eini því Lizzy, vinkona mín, vissi ekki heldur að það væri náttfatadagur. Mamma hennar talar ekki mikla íslensku og hún skildi ekki hvað stóð á töflunni.

Þjónusta: • Leikskóli • Sund •
Málproskaröskunargreining •

□
Í hnotuskurn: Á fjórða aldursári - Yngstur þriggja systkina –
Nýbyrjaður á nýjum leikskóla – Fer oft í sund – Er seinn að byrja að tala□

“Ég var að byrja á nýjum leikskóla en það er margt sem er öðruvísi en á gamla leikskólanum mínum.”





Framtíðarsýn

Þjónustuborgin Reykjavík

➤ Þar sem notandinn er í forgrunni og framsækin tækni er nýtt til að spara öllum skrefin.

- Einfalt
- Smart
- Praktísk
- Upplýsandi





Takk fyrir!

Arna Ýr Sævarsdóttir, Silja Lind Haraldsdóttir
Þjónustuhönnun

