

Til þjónustu reiðubúin

Ársskýrsla þjónustu- og nýsköpunarsviðs 2023



Reykjavík

Efnisyfirlit

Sviðið

Ávarp sviðsstjóra.....	6
Um þjónustu- og nýsköpunarsvið	8
Stjórnsýsla og stefnumótun.....	11
Árið í tölum	14

Við erum öll partur af þjónustukeðjunni	18
--	-----------

Út fyrir endimörk ef-heimsins.....	22
---	-----------

Skrifstofur sviðsins

Skrifstofa sviðsstjóra.....	28
Þjónusta og umbreyting.....	35
Upplýsinga- og skjalastýring.....	42
Gagnaþjónustan.....	44
Stafræn Reykjavík	47
Upplýsingatækniþjónustan.....	52
Borgarskjalasafn	56

Úr kaos í kassann	58
--------------------------------	-----------

Gögn borgarinnar eru samfélagsleg eign okkar allra	60
---	-----------

Stafræn vegferð Reykjavíkurborgar

Stafræn vegferð Reykjavíkurborgar	66
Fjármála- og áhættustýringarsvið	69
Mannauðs- og starfsumhverfissvið	72
Menningar- og íþróttasvið	74
Miðlæg stjórnsýsla.....	78
Skóla- og frístundasvið	81
Umhverfis- og skipulagssvið	84
Velferðarsvið.....	86

Að snúa við flugmóðurskipti	90
--	-----------

Útgefandi: Þjónustu- og nýsköpunarsvið Reykjavíkurborgar

Ábyrgðarmaður: Óskar J. Sandholt

Umsjón: Eva Pandora Baldursdóttir

Ritstjórn: Birta Svavarsdóttir og Hera Sólveig Ívarsdóttir

Töflur og gröf: Gagnaþjónusta Reykjavíkurborgar

Hönnun og uppsetning: Arna Maríudóttir Auðunsdóttir

Teikningar: Hönnunarkerfi Reykjavíkurborgar

Ljósmyndir: Í einkaeigu

Útgáfa: Reykjavík, 12. júní 2024

Sviðsið



Ávarp sviðsstjóra

Kaflaskil mörkuð

Árið 2023 var þriðja og síðasta árið í stórfelldri fjárfestingu Reykjavíkurborgar í stafrænum innviðum og þjónustubreytingu. Árið 2021 hófst áttak undir heitinu stafræn umbreyting sem í raun var mjög víðtæk fjárfesting í upplýsingatækniinnviðum og endurhönnun þjónustuferla sem setið höfðu á hakanum allt frá fjármálakreppunni árið 2008. Þó að talað sé um átakið sem stafræna umbreytingu var megnið af fjármagninu, sem alls nam tæpum 10 milljörðum, í raun varið í upplýsingatækniinnviði, uppfærslu kennsluumhverfis og fleiri verkefni sem verða að vera til staðar til að hægt sé að hefja hina eiginlegu stafrænu þjónustuumbreytingu með tilheyrandi endurskoðun þjónustu- og bakendaferla.

Fyrst og fremst menningarbreyting

Stafræn umbreyting borgarinnar hefur að sumu leyti verið umdeild og er það ekki skrítið. Þegar um svo háar fjárhæðir er að tefla kemur ekki á óvart að spurt sé spurninga um tilgang og aðferðir. Því miður hefur það þó verið þannig að sumt af gagnrýninni hefur byggst á ákveðnum misskilningi varðandi verkefnið. Enda hefur mest af henni hljóðnað með tímanum þó enn séu aðilar sem halda úti gagnrýni sem að mestu byggir á því sem kalla má hugmyndir fortíðar um rekstur stafrænna innviða og þróun þeirra. Stafræn umbreyting er auðvitað fyrst og fremst menningarbreyting og slíkar breytingar reyna bæði á fólk og innviði.

Fólk almennt er misjafnlega móttækilegt fyrir breytingum þó telja verði breytingar eitt af því fáa sem er fyrirsjáanlegt í lífinu. Ekkert stendur í stað, og þá alls ekki núna á tímum sívaxandi hraða í tækniþróun.

Stafrænir leiðtogar og vörustýring

Reykjavíkurborg var einna fyrst til að innleiða hugmyndafræði um stafræna leiðtoga í starfsemi strax á árinu 2021. Þá var starfsheitið nokkuð framandi en í dag er algengt að auglýst sé eftir fólki í slík störf. Árið 2023 má segja að önnur nýjung, að minnsta kosti í opinberum rekstri, hafi verið innleidd hjá borginni en þar er um að ræða hlutverk vörustjóra. Á árinu steig borgin skrefið úr hefðbundnum, og ég ætla að kalla að mörgu leyti úreltum, rekstri upplýsingatækniþerfa yfir í vörustýrða framtíð. Þessi breyting er stærri en mörg gera sér grein fyrir en við erum algjörlega sannfærð um að til framtíðar mun þessi breyting skila umtalsverðum árangri og hagkvæmni miðað við eldra mólél.

Nýtt rekstrarlíkan

Árið 2023 varð líka ljóst að við þyrftum að finna leið fyrir starfsemi sviðsins úr átaksverkefni yfir í fyrirsjáanlegri framtíð hvað varðar rekstur, endurnýjun og framþróun þjónustu- og innviðalausna. Sökum mikils árangurs í stafrænni vegferð blasti líka við að borgin var komin á þann stað að geta fyrir alvöru skoðað samstarf

og samvinnu við aðra opinbera aðila í nýju ljósi. Til að undirbúa þennan kafla var lagður grunnur að rekstrarlíkaninu til framtíðar þar sem í fyrsta skipti voru skilgreindir skýrir og samhæfir ferlar varðandi fjárfestingu og rekstur. Innleiðing þessa líkans er eitt af stórum verkefnum ársins 2024.

Reykjavík í fremstu röð

Þjónustu- og nýsköpunarsvið hefur verið og verður breytingarafl borgarinnar. Það er ekki endilega auðvelt hlutverk en þegar vel gengur er það sannarlega gefandi. Og það hefur gengið vel þó stundum hafi gefið á bátinn. Reykjavík er ekki lengur eftirbátur annarra hvað varðar tækni og hagnýtingu hennar heldur er komin í forystuhlutverk hvort sem innanlands eða utan. Ástæða þessarar góðu stöðu er einkum falin í tvennu.

1. Í fyrsta lagi trausti þeirra sem ráða borginni á starfsemi sviðsins og trú þeirra á afli þess til umbreytingar. Það er ekki endilega sjálfgefið í heimi þar sem ofmat á tæknibreytingum til skamms tíma er ráðandi en færri skilja áhrif þeirra til lengri tíma.
2. Hitt atriðið er sú gæfa þjónustu- og nýsköpunarsviðs að margt af hæfileikaríkasta fólki landsins kys að ljá því krafta sína í þágu notenda þjónustu borgarinnar. Það er langt í frá sjálfgefin staða en þó algjört grundvallaratriði þegar kemur að árangri og framgangi.

Við kveðjum fjárfestingaráttak í stafrænni umbreytingu árána 2021-2023 með stolti og hlökkum til nýrrar framtíðar og framþróunar á þjónustu borgarinnar.



Óskar J. Sandholt
Sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs



Um þjónustu- og nýsköpunarsvið

Þjónustu- og nýsköpunarsvið tók til starfa 1. júní 2019 og er eitt af þremur kjarnasviðum Reykjavíkurborgar. Meginhlutverk sviðsins er að annast innri og ytri þjónustu Reykjavíkurborgar og stuðla að nýsköpun í starfsemi hennar. Samhliða ber sviðið ábyrgð á rekstri þjónustuvers, stjórnsýslubygginga og Borgarskjalasafns.

Ábyrgð og hlutverk

Sviðið starfar þvert á fagsvið borgarinnar og ber til að mynda ábyrgð á upplýsingatækni, gagnastjórnun, nýsköpun, tæknilegum umbótum og þjónustu. Þá gegnir sviðið lykilhlutverki í samhæfingu tækni-, gagna-, þjónustu- og rekstrarmála Reykjavíkurborgar og er borgaryfirvöldum til faglegrar ráðgjafar í þeim málaflokkum sem undir sviðið heyrir.

Til þjónustu reiðubúin

Þjónustu- og nýsköpunarsvið sinnir fjölbreyttum verkefnum og ráðgjöf fyrir öll svið og skrifstofur, undirstofnanir, starfsfólk, íbúa og gesti borgarinnar. Þar á meðal eru:

- 8 fag- og kjarnasvið borgarinnar.
- Yfir 300 starfsstöðvar vítt og breitt um borgina.
- Í kringum 12.000 manns sem starfa hjá borginni.
- Rúmlega 143.000 íbúar.
- Í kringum 2 milljónir gesta á höfuðborgarsvæðinu ári hverju.

Lokaár stóra fjárfestingarátaksins

Árið 2023 var ár stórra verkefna og breytinga. Árið var jafnframt lokaár þriggja ára fjárfestingarátaks borgarinnar í stafrænni umbreytingu, en verkefnið er eitt stærsta breytingarverkefni sem borgin hefur ráðist í á síðari tímum.

Þegar rætt er um stafræna umbreytingu hefur umræðan oft á sér brag upplýsingatækni og er þessu tvönnu oft ruglað saman. Staðreyndin er þó sú að stafræn umbreyting er fyrst og fremst breyting á hugarfari, samskiptum og menningu. Tækni er einskis virði nema hún geri eitthvað fyrir fólk. Mannlegi þátturinn má aldrei gleymast í hinum stafræna heimi.

Að sama skapi er vinnustaður ekkert án starfsfólksins sem myndar hann, vinnur verkefni og knýr áfram breytingar fyrir borgarbúa. Að baki öllum þessum verkefnum er nefnilega fólk sem brennur fyrir bættri þjónustu og gerir sitt allra besta á hverjum degi til að gera líf íbúa Reykjavíkurborgar aðeins einfaldara.

Starfseiningar

Árið 2023 skiptist sviðið í sex skrifstofur auk Borgarskjalasafns Reykjavíkur. Skrifstofurnar gegna allar ólíku hlutverki en mynda þó eina sterka heild þar sem mikil áhersla er lögð á skapandi samvinnu, gagnkvæmt traust og virðingu.

Skrifstofa sviðsstjóra

Ber ábyrgð á rekstri, framkvæmd og stefnumótun sviðsins, sér um samskipti við stjórnsýslu borgarinnar, almenna fjármálastjórnun og fjárhagsáætlunargerð. Skrifstofan heldur einnig utan um mannauðsmál sviðsins, lögfræðiþjónustu, gæða- og áhættustýringu, almannatengsl, alþjóðasamskipti og samstarf við ytra samfélagið.

Skrifstofustjóri: Karen María Jónsdóttir.

Stafræn Reykjavík

Ber ábyrgð á verkefnastýringu, vef- og vörubrúun og innleiðingu stafrænna leiðtoga. Er til ráðgjafar í stafrænum verkefnum og heldur utan um starfsemi verkefnaráðs sem ákveður hvaða verkefni skulu tekin fyrir í stafrænni umbreytingu.

Skrifstofustjóri: Þröstur Sigurðsson.

Skrifstofa þjónustu- og umbreytinga

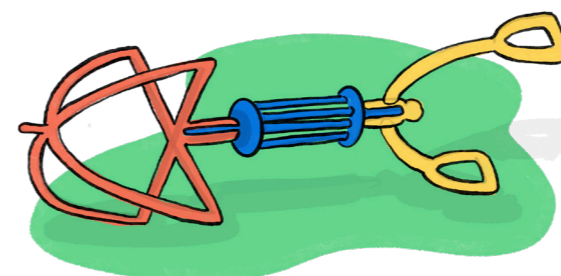
Ber ábyrgð á samræmdri framlínuþjónustu Reykjavíkurborgar, rekstri þjónustuvers og rekstrarþjónustu stjórnsýsluhúsanna. Sér um innleiðingu þjónustustefnu borgarinnar, leiðir stafræna umbreytingu á þjónustu og endurhönnun þjónustuferla.

Skrifstofustjóri: Arna Ýr Sævarsdóttir.

Gagnaþjónustan

Ber ábyrgð á gagnastjórnun og hagnýtingu gagna í starfsemi borgarinnar. Markmið Gagnaþjónustunnar er að auka gagnavitund innan borgarinnar og vera drifkraftur í hagnýtingu upplýsinga til ákvarðanatöku og bættrar þjónustu við starfsfólk, íbúa og fyrirtæki borgarinnar.

Skrifstofustjóri: Inga Rós Gunnarsdóttir.



Skrifstofa upplýsinga- og skjalastýringar

Er skrifstofum fag- og kjarnasviða til ráðgjafar í verkefnum varðandi upplýsinga- og skjalamál. Ber ábyrgð á faglegri þróun mála- og skjalavistunarkerfisins GoPro og miðlæga upplýsingastjórnunarkerfisins Hlöðunnar. Skrifstofan ber einnig ábyrgð á innleiðingu, eftirliti og framkvæmd skjalastefnu Reykjavíkurborgar.

Skrifstofustjóri: Óskar Þór Þráinsson.

Upplýsingatækniþjónusta

Ber ábyrgð á rekstri upplýsingatækniinnviða og hugbúnaðarþróun á virðisaukandi vörum fyrir svið Reykjavíkurborgar ásamt samskiptum og samningum við birgja.

Skrifstofustjóri: Ólafur Sólimann Helgason.

Borgarskjalasafn

Fer með yfirstjórn skjalamála hjá Reykjavíkurborg og hefur eftirlit með skjalavörslu og skjalastjórn eftirlitsskyldra aðila.

Borgarskjalavörður: Svanhildur Bogadóttir.

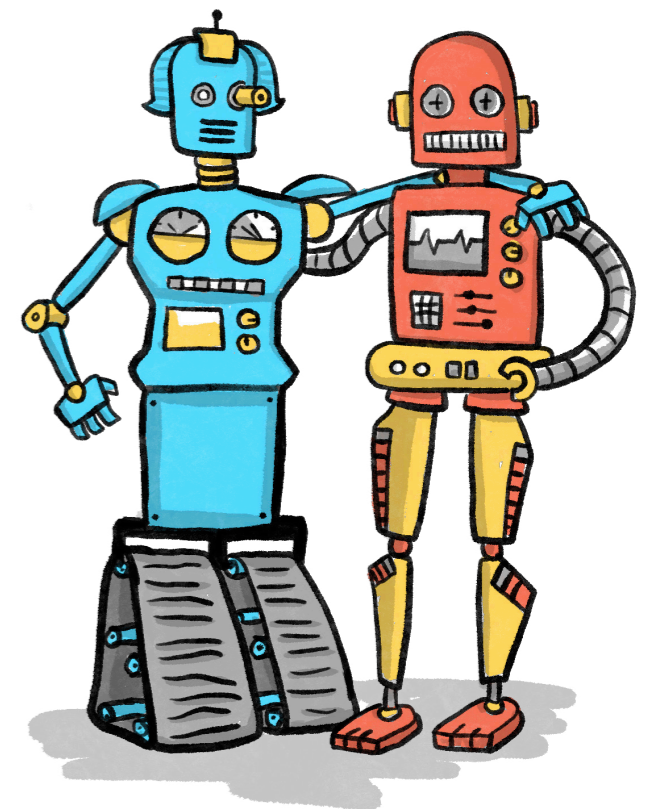
Framkvæmdastjórn

Framkvæmdastjórn þjónustu- og nýsköpunarsviðs er samsett af lykilstjórnendum á sviðinu. Stjórnin kom reglulega saman á árinu og ræddi fagstarfið, mannauðsmál, stefnumarkandi ákvarðanir og framkvæmd þeirra svo og málefni líðandi stundar. Markmið fundanna er að vera faglegur vettvangur fyrir upplýsingamiðlun og umræður um mál sem krefjast sameiginlegrar úrlausnar sviðsins. Í framkvæmdastjórn á árinu 2023 sátu:

- Arna Ýr Sævarsdóttir
- Bryndís Kristjánsdóttir
- Inga Rós Gunnarsdóttir
- Karen María Jónsdóttir
- María B. Hermannsdóttir
- Ólafur Sólimann Helgason
- Óskar J. Sandholt
- Óskar Þór Þráinsson
- Þröstur Sigurðsson

Hvað er stafræn umbreyting?

Menningarleg, kerfisleg og rekstrarleg breyting á fyrirtæki, iðnaði, stofnun eða öðru vistkerfi. Hún tvinnar saman stafræna tækni, breytingu á ferlum, vinnulagi og hæfni á öllum stigum starfseminnar á skipulagðan hátt.



Stjórnsýsla og stefnumótun

Stafrænt ráð

Starfsemi þjónustu- og nýsköpunarviðs heyrði á árinu 2023 undir stafrænt ráð. Árið var fyrsta heila starfsár ráðsins en stofnun þess um mitt ár 2022 var leið til að ná utan um þau fjölbreyttu verkefni sem þjónustu- og nýsköpunarviði hefur verið falið að sinna.

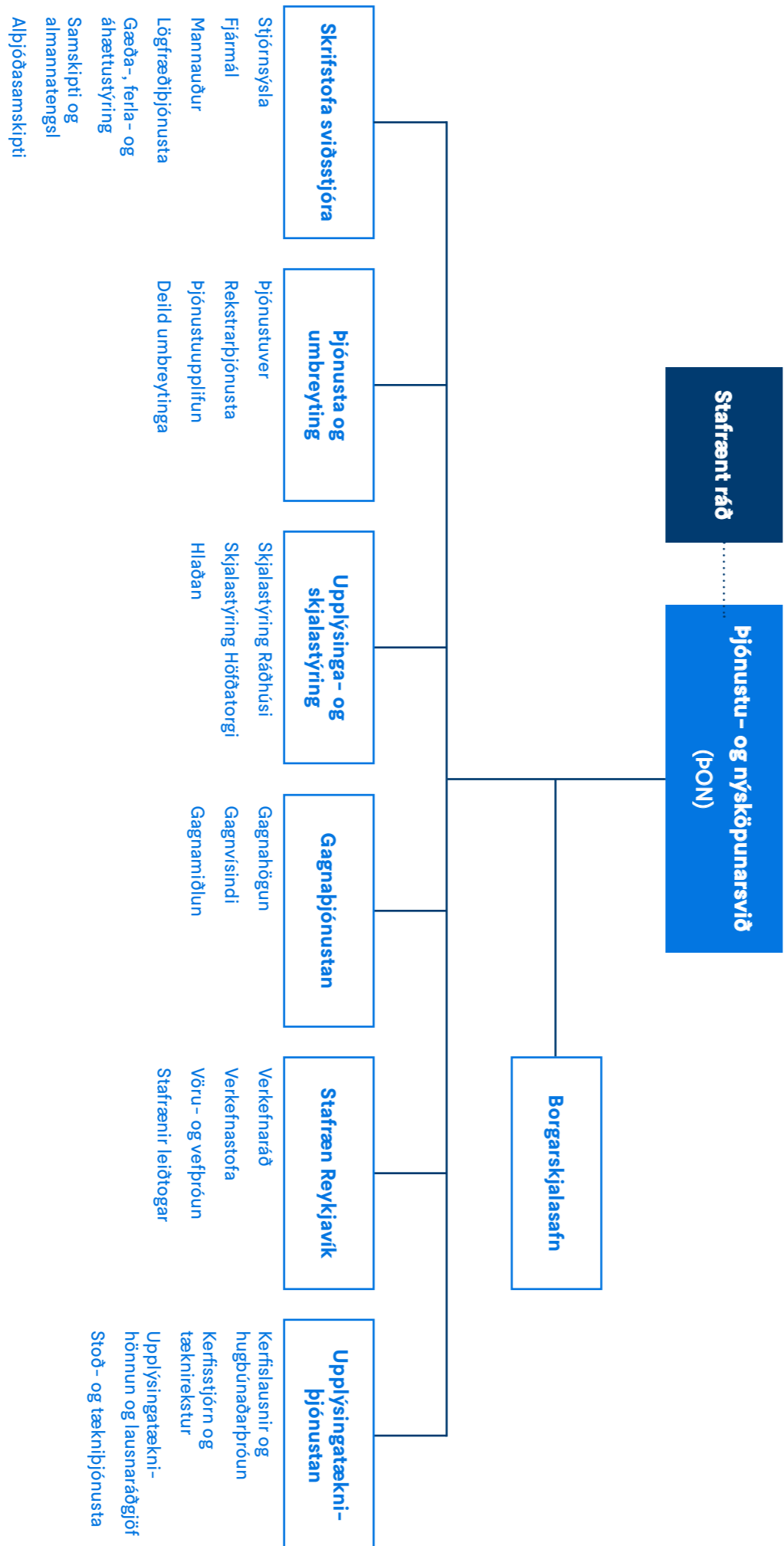
Stafrænt ráð er skipað pólitískt kjörnum fulltrúum úr meirihluta og minnihluta og hefur það hlutverk að hafa umsjón með stafrænni umbreytingu, auka gagnsæi í stjórnsýslu borgarinnar og gera þjónustu við borgarbúa skilvirkari, markvissari og sýnilegri.

Auk þess skal ráðið stuðla að eflingu lýðræðisþátttöku, innri nýsköpun borgarinnar, vistkerfis samfélagslegrar nýsköpunar, snjallvæðingar og skilvirkrar nýtingar tækni í þágu stefnumörkunar borgarinnar.

Stafrænt ráð fundaði 21 sinni á árinu 2023. Við lok ársins voru í stafrænu ráði:

- Alexandra Briem
- Aðalsteinn Haukur Sverrisson
- Andrea Helgadóttir
- Björn Gíslason
- Friðjón R. Friðjónsson
- Kristinn Jón Ólafsson
- Skúli Helgason

Skipurit



Stefnur

Starfsemi þjónustu- og nýsköpunarviðs byggir á samþykktum stefnum borgarinnar. Þá ber sviðið ábyrgð á innleiðingu og aðgerðum tengdum þeim stefnum sem heyra beint undir sviðið.

Atvinnu- og nýsköpunarstefna

Atvinnu- og nýsköpunarstefnu borgarinnar er ætlað að vera leiðbeinandi fyrir starfsfólk um hvernig hafa má áhrif á framtíðina. Nýsköpun er forsenda verðmætasköpunar á öllum sviðum samfélagsins. Hún er undirstaða víðtækrar starfsemi sem tengist menningu, listsköpun, þriðja geiranum, stjórnsýslu og margvíslegum þjónustufyrirtækjum.



Framtíðarsýn stefnunnar er að Reykjavík njóti alþjóðlegrar viðurkenningar sem samfélag þar sem sköpunarkraftur og framtakssemi finnur frjósaman farveg. Hér er eftirsóknarvert að búa og starfa og borgin þykir spennandi staður til að heimsækja. Úr farvegi sköpunar og hugmyndaauðgi verða til samfélagsleg, efnahagsleg og menningarleg verðmæti sem eru unnin í sátt við nærumhverfi og náttúruna.

Kjarnaáherslur stefnunnar eru:

1. Sameiginlegur skilningur borgar og atvinnulífs
2. Gott umhverfi atvinnulífs og nýsköpunar
3. Fleiri stoðir verðmætasköpunar
4. Sögur úr borginni
5. Grænn vöxtur
6. Engin skilin eftir

Stafræn stefna

Á árinu hófst vinna við mótnu stafrænnar stefnu fyrir borgina. Stefnunni er ætlað draga fram áherslur borgarinnar í stafrænum málum til næstu fimm ára. Undir það falla þættir á borð við vefi, upplýsingar, gögn, gervigreind, ný upplýsingakerfi, hugbúnað og aðrar kerfislausnir, skýjaþjónustur, notendabúnaður, netöryggi og upplýsingatækniinnviðir eins og netkerfi, gagnaver, afritanir og aðgangsstýringar.

Stefnan byggir á gildandi megin stefnum borgarinnar, það er þjónustu-, mannréttinda-, lýðræðis- og mannauðsstefnum Reykjavíkurborgar. Undir stafræna stefnu falla einnig upplýsinga- og skjalastefnur borgarinnar auk stefnu um hagnýtingu upplýsingatækni sem samhliða gildistöku stafrænu stefnunnar munu falla úr gildi.

Fyrsta útgáfa stefnunnar fór í samráð í samráðsgátt borgarinnar undir lok árs 2023. Stefnt er að því að ljúka vinnu við stefnuna á árinu 2024.

Stefnuljós þjónustu- og nýsköpunarviðs

Innri stefna sviðsins kallast stefnuljós. Tilgangur þeirra er að skýra hlutverk og markmið sviðsins fyrir starfsfólki og borginni allri. Leiðarljós stefnunnar eru þrjú: **notendamiðuð þjónusta**, **stafræn vegferð** og **kúltúrhakk**. Starfsfólk er hvatt til að hafa leiðarljósin í huga í sínum daglegu störfum.

Stefnuljós sviðsins hafa nýst vel við það að móta samræmda sýn og stefnu sviðsins. Núverandi stefnuljós eru frá árinu 2019, og því komin til ára sinna. Stefnt er á að endurnýja og uppfæra stefnuljósin árið 2024 og setja ný markmið þeim tengdum.

Skjalastefna

Skjalastefnu borgarinnar ætlað að tryggja örugga meðferð og vörslu opinberra skjala með réttindi borgara, hag stjórnsýslu og varðveislu sögu Reykjavíkurborgar að leiðarljósi. Skjalastefnan nær til allra skjala sem eru móttækin, útbúin eða viðhaldið í starfsemi Reykjavíkurborgar og félaga í meirihlutaeigu hennar. Þetta á við frá því að skjölin eru móttækin og eða mynduð, alla vörslu þeirra og afhendingu þeirra til langtímarvarðveislu.

Þjónustustefna

Kjarna allrar starfsemi þjónustu- og nýsköpunarviðs er að finna í þjónustustefnu borgarinnar. Reykjavíkurborg er þjónustuaðili þar sem stærstur hluti starfsemi borgarinnar felst í að veita íbúum, fyrirtækjum og gestum þjónustu með einum eða öðrum hætti. Þjónustustefnan lýsir samræmdri sýn borgarinnar á hvað þjónusta snýst um. Í stefnunni koma fram leiðarljós og markmið í þjónustu sem nýtast starfsfólki við dagleg störf og setja viðmið og mælikvarða um þjónustu.

Markmið þjónustustefnunnar

Fagmennska – þjónusta er sérhæfð fagkunnátta sem flétta þarf inn í alla starfsemi borgarinnar og gæðastýra.

Notendamiðuð þjónusta – þjónustu skal hanna og skipuleggja út frá þörfum og sjónarhorni notenda.

Skilvirkni – þjónusta skal ganga greiðlega fyrir sig og vera aðgengileg fyrir notendur.

Árið í tölum

Ársuppgjör sviðsins fyrir 2023 er byggt á fjárheimildum, tekjum og útgjöldum.

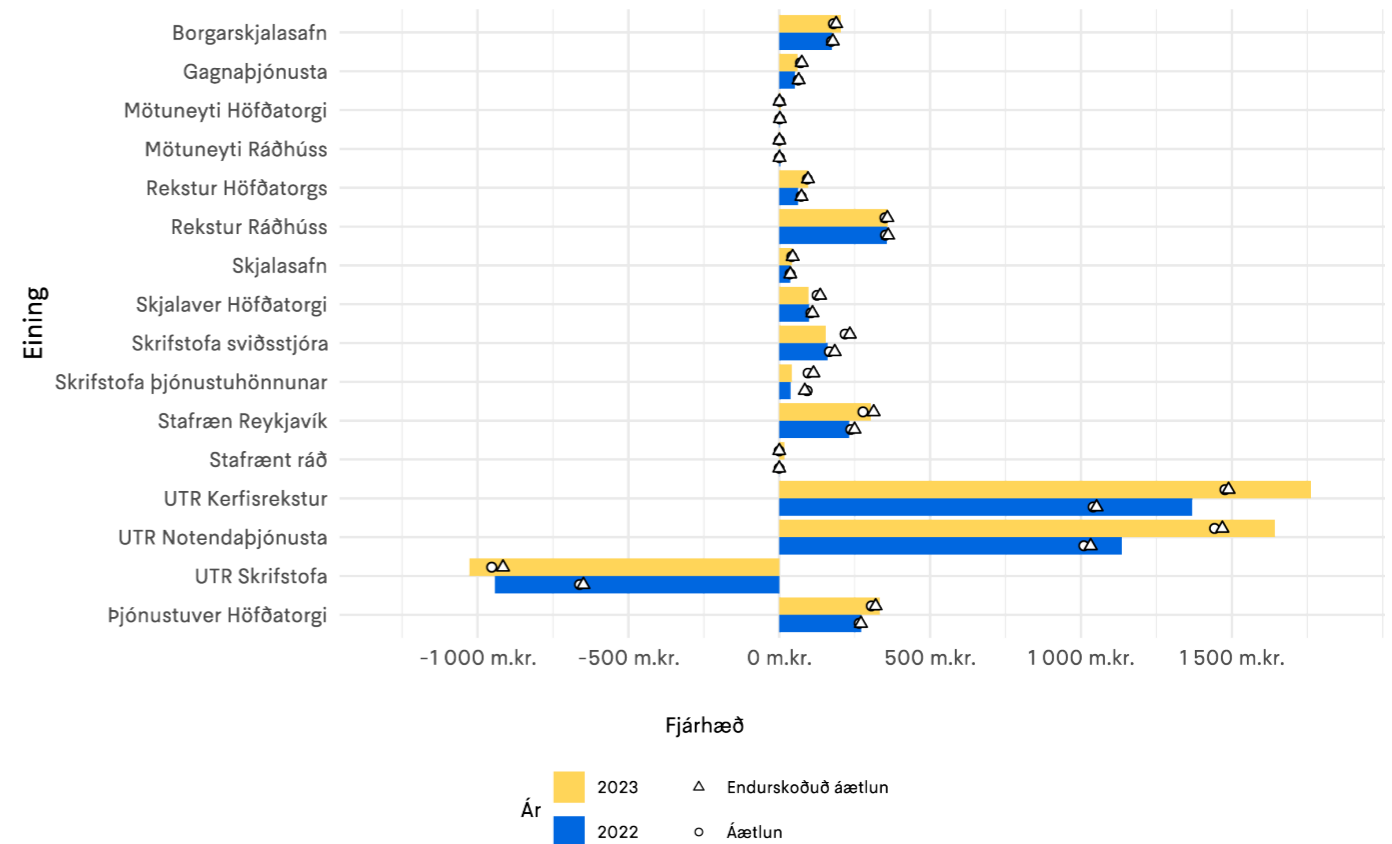
Heildarrekstur sviðsins var 4.094 milljónir króna (m.kr.) en endurskoðuð áætlun ársins 3.920 m.kr. og var rekstur sviðsins því í heild um 173,3 m.kr. yfir áætlun eða um 4,4% yfir fjárheimildum ársins.

Heildarfjárfesting sviðsins var samtals 3.325 m.kr. en áætlun ársins gerði ráð fyrir fjárfestingum að fjárhæð 3.080 m.kr.

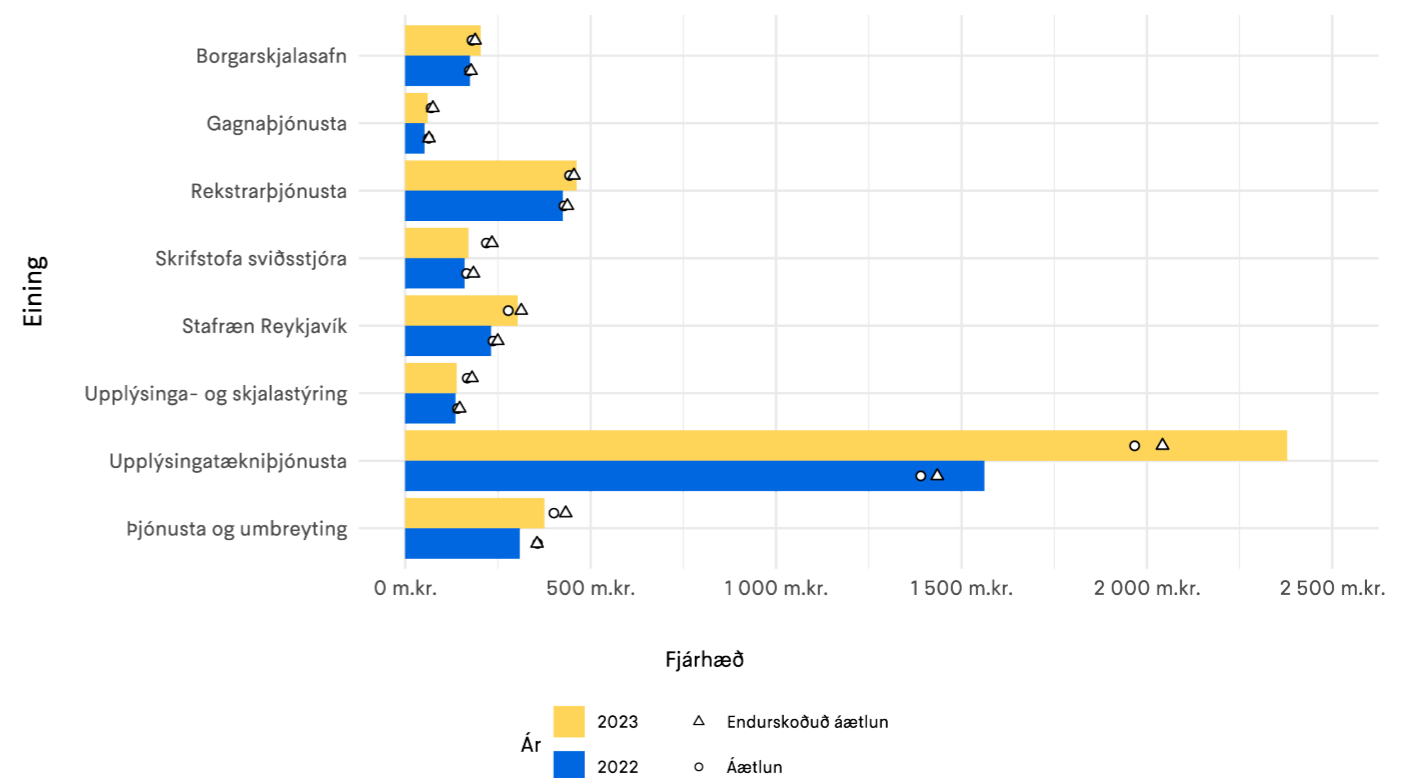
Rekstrarkostnaður sviðsins var sem fyrr segir 4.094 m.kr. en þar af var rekstur upplýsingatækniþjónustu samtals 2.379 m.kr. og var stærsti einstaki rekstrarþátturinn, eða um 51% af heildarrekstrarkostnaði sviðsins. Rekstrarkostnaður rekstrarþjónustu sviðsins, það er rekstrarkostnaður Höfðatorgs og Ráðhússins, var samtals 425 m.kr. eða um 14% af heildarrekstrarkostnaði sviðsins. Heildarrekstrarkostnaður við þjónustu og umbreytingu var samtals 309 m.kr. eða um 10% af heildarrekstrarkostnaði sviðsins.



Rekstur í heild



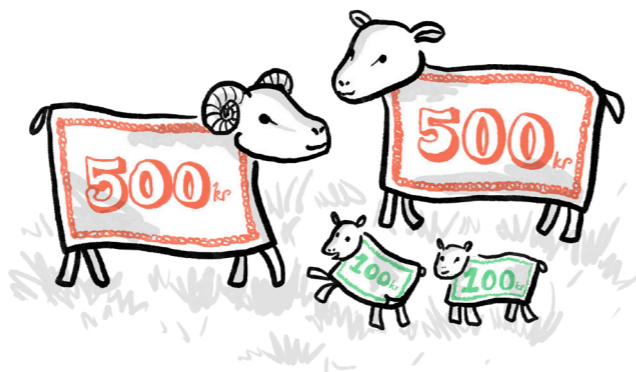
Rekstur eftir einingum



Fjárfestingar

Heildarfjárfesting sviðsins í stafrænni umbreytingu árið 2023 var samtals 3.325 m.kr. Fjárfestingaráætlun gerði ráð fyrir 3.080 m.kr.

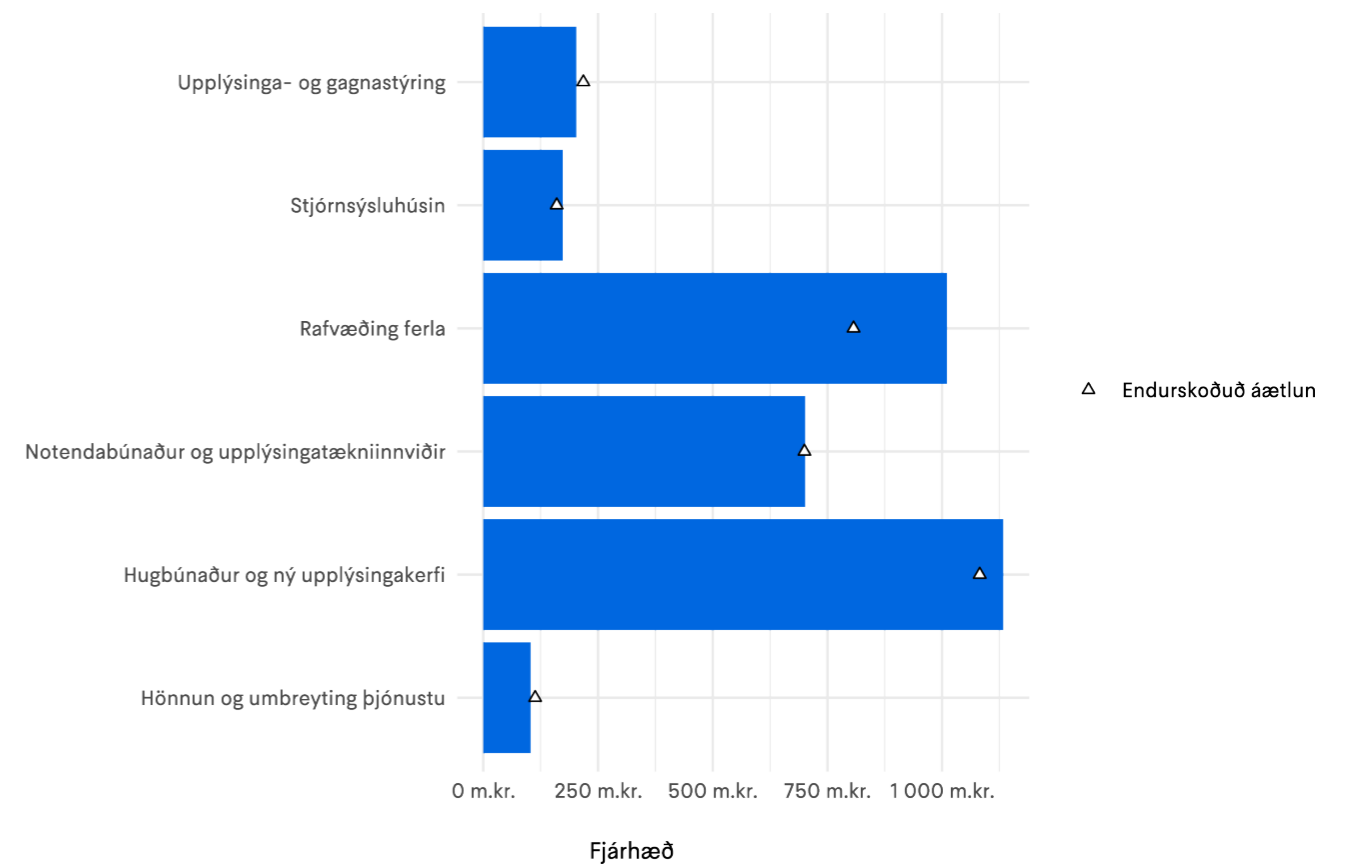
Þar af var mest fjárfest í hugbúnaði og nýjum upplýsingakerfum, fyrir 1.133 m.kr. eða um 34% af heildarfjárfestingu ársins. Fjárfestingar í rafvæðingu ferla voru 1.011 m.kr. eða um 30% af heildarfjárfestingu ársins. Fjárfestingar í notendabúnaði og upplýsingatækniinnviðum voru 702 m.kr. eða 21% af heildarfjárfestingu ársins.



Þjónustu- og nýsköpunarvið	Raun 2023		Upprunaleg áætlun 2023		Frávik á raun og endurskoðaðri áætlun í m.kr.		Frávik á raun og endurskoðaðri áætlun í %		Raun 2022		Breyting milli ára í m.kr.		Breyting milli ára í %		Upprunaleg áætlun 2022		Endurskoðuð áætlun 2022	
	Raun 2023	Upprunaleg áætlun 2023	Endurskoðuð áætlun 2023	Frávik á raun og endurskoðaðri áætlun í m.kr.	Frávik á raun og endurskoðaðri áætlun í %	Raun 2022	Breyting milli ára í m.kr.	Breyting milli ára í %	Upprunaleg áætlun 2022	Endurskoðuð áætlun 2022								
Borgarskjalasafn	204	180	189	15	8.0%	175	29	16.5%	173	178								
Gagnaþjónusta	61	70	75	-14	-18.9%	52	8	15.8%	63	64								
Upplýsinga- og skjalastýring	139	167	180	-41	-22.8%	136	3	2.6%	142	147								
Rekstrarþjónusta	462	444	455	7	1.6%	425	37	8.8%	428	437								
Stafræn Reykjavík	303	278	313	-9	-3.0%	232	71	30.7%	237	250								
Skrifstofa sviðsstjóra	171	219	234	-63	-27.1%	160	10	6.4%	166	184								
Upplýsingatækniþjónusta	2,379	1,967	2,042	336	16.5%	1,562	817	52.3%	1,390	1,435								
Þjónusta og umbreyting	375	401	433	-58	-13.3%	309	66	21.3%	357	356								
Samtals	4,094	3,726	3,920	173.3	4.42%	3,052	1,42	34.1%	2,956	3,050								

Verkefnaklasar stafrænnar umbreytingar	Fjárhæð	Endurskoðuð áætlun
Hugbúnaður og ný upplýsingakerfi	1,133	1,082
Hönnun og umbreyting þjónustu	103	113
Notendabúnaður og upplýsingatækniinnviðir	702	700
Rafvæðing ferla	1,011	807
Stjórnsýsluhúsin	173	160
Upplýsinga- og gagnastýring	203	218
Samtals	3,325	3,080

Verkefnaklasar stafrænnar umbreytingar



Við erum öll partur af þjónustukeðjunni

Arna Ýr Sævarsdóttir er skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga. Arna er með meistarágráðu í menningarstjórnun og MBA gráðu frá Háskólanum í Reykjavík. Áður en hún hóf störf hjá Reykjavíkurborg vann hún meðal annars sem deildarstjóri þjónustu á samfélagsmiðlum hjá Ícelandair. Hún segir margt hafa breyst á þeim sex árum sem hún hefur starfað hjá borginni.

„Ég kom til borgarinnar til að innleiða þjónustustefnuna sem var þá nýsamþykkt. Þetta hefur verið skemmtilegur og fjölbreyttur tími og mér finnst stundum óraunverulegt að hugsa til þess að þetta séu bara sex ár.“

Heildstæð sýn á þjónustu borgarinnar

Skrifstofa þjónustu og umbreytinga ber ábyrgð á umbreytingu á þjónustu og framlínuþjónustu innan borgarinnar. „Við veitum bæði þjónustu í gegnum þjónustuverið og rekum stafrænar lausnir. Við berum til dæmis ábyrgð á Mínum síðum, erum í samstarfi við svið varðandi upplýsingar á vefnum og erum svolítið að reyna að ramma inn og ná utan um þessa heildstæðu sýn varðandi þjónustu. Þess fyrir utan þróum við þjónustur áfram. Þá erum við að skoða heildarþjónustuferlið, greina og leita lausna til þess að létta fólki lífið.“

Ekki allt endilega stafrænt

Arna segir mikilvægt að muna að þó stafrænar lausnir spili oft lykilhlutverk í því að umbreyta þjónustu, þá sé það ekki það eina sem skiptir máli. „Í þjónustuumbreytingu þarf að skoða ferlið frá

upphafi til enda, hvort sem það er upplýsingagjöf, gagnahögun, merkingar, samskipti, eða hvað það er. Í kjölfarið er hægt að veita og meta hvað hjálpar fólki að nota þjónustuna. Er það ný stafræn umsókn, einfaldari gjaldskrá eða breytt verklag? Eða jafnvel blanda af þessu öllu? Það getur verið svo margt.“

Eins og að þjónusta mörg ólík fyrirtæki

Rekstur þjónustuvers borgarinnar er hluti af skrifstofunni en starfsemi þess hefur tekið miklum breytingum undanfarin ár. „Starfsfólkið í þjónustuverinu eru sérfræðingar í öllu sem borgin sinnir, af því að þjónustuverið svarar fyrir þjónustu allrar borgarinnar. Þau þurfa í rauninni að vita allt um allt og eru sannkallaðir fjölfræðingar Reykjavíkurborgar. Upplifunin er stundum svolítið eins og við séum að þjónusta fimm mismunandi fyrirtæki, þjónustan er það fjölbreytt,“ segir Arna.

„Þess fyrir utan er það nú bara þannig að Reykjavíkurborg er oft ofarlega í huga fólks þegar eitthvað virkar ekki, hvort sem við berum ábyrgð á því eða ekki. Við fáum alls konar símtöl um allt milli himins og jarðar sem eru algjörlega ótengd



því sem borgin gerir. En þjónustufulltrúarnir okkar eru ótrúleg og leggja sinn metnað virkilega í það að veita góða þjónustu. Þau fara þess vegna oft langt út fyrir sitt skilgreinda starfssvið til að svara ótrúlegustu fyrirspurnum.“

Vilja leysa málin strax í upphafi

Markmið þjónustuversins er að leysa sem flest mál í fyrstu snertingu. Það þýðir að allra leiða er leitað til að leysa mál án þess að þurfa að senda erindi inn á svið til úrlausnar. „Við viljum geta leyst málin hjá okkur til að veita betri og skjóttari þjónustu. Svo léttir það líka gífurlega á álagi á sérfræðinga inni á sviðum borgarinnar. Við vinnum öll hjá Reykjavíkurborg og þurfum að skilja okkar hlutverk í þjónustukeðjunni.“

Ítarlegri þjónusta í fyrstu snertingu

Arna segir þessa þróun náttúrulegt skref, að það sé í eðli þjónustu að þróast og breytast. Fólk er í síauknum mæli að leysa sín mál í gegnum stafrænar lausnir, en nærtækt dæmi er stafvæðing byggingarleyfisumsókna borgarinnar. Í því samhengi má nefna að fólk er nánast hætt að koma í þjónustuverið með pappírsumsóknir og -teikningar.

„Starfsfólk þjónustuversins fór að meðaltali tíu sinnum á dag niður í kjallara að sækja teikningar, burðaðist upp með risastóra uppdrætti til að sýna fólki, skanna inn og ljósrita. Að hætta því býr til svigrúm til að fara dýpra í aðra þætti þjónustunnar, til dæmis svörun fyrirspurna og upplýsingagjöf. Það þurfum við auðvitað að gera í samstarfi við þau sem eiga þjónustuna, af því að við þurfum að fá þjálfun, upplýsingar og stundum aðgang að kerfum til þess að geta leyst mál framfar í ferlinu,“ segir Arna.

Sviðstenglar breyta leiknum

Þjónusta borgarinnar hefur tekið miklum breytingum undanfarin ár og þjónustuverið hefur fundið fyrir þeim áhrifum. Langflest stafræn verkefni borgarinnar hafa bein eða óbein áhrif á þjónustuverið sem þýðir að það þarf sífellt að endurskipuleggja sig og hugsa í nýjum lausnum til að grípa þau tækifæri sem myndast.

Sem dæmi um jákvæðar breytingar má nefna nýtt hlutverk sviðstengla, sem eru þjónustufulltrúar sem sérhæfa sig í þjónustu ákveðinna sviða. Þeir funda reglulega með sviðunum, bera ábyrgð á upplýsingabrunni þjónustuversins varðandi málefni sviðsins og hafa aukinn aðgang inn í viðeigandi bakendakerfi. Þá ber viðkomandi ábyrgð á þjálfun og fræðslu til annarra þjónustufulltrúa svo að þekking sé ekki bundin við eina manneskju og tapist ekki.

Mikilvægt að hafa þjónustuverið með

Arna segir ýmsar áskoranir koma upp á svona miklum breytingatímum. Hún nefnir í því samhengi utanaðkomandi þætti sem ekki er hægt að hafa stjórn á, skapa mikið álag og gera breytingaferli mjög erfið. „Þetta eru svona litlir hlutir eins og snjócoma og heimsfaraldur,“ segir Arna og hlær. „En líka útvíkkun á gjaldsvæði bílastæða í júlí þegar allir eru í sumarfrí og útskipting á sorptunnum á sama tíma. Þetta fær mann til að skilja mikilvægi þess að hugsa um alla þjónustukeðjuna. Það er líka svo erfið að bregðast við því sem við vitum ekki af. Það þarf að taka starfsemi þjónustuversins með inn í heildarmyndina og taka samtalið svo það sé hægt að dreifa álaginu og veita betri þjónustu.“

Hugrekki til að leiða breytingar

Arna segist vera ákaflega stolt af þeim árangri sem sviðið hefur náð, en þó sé hún allra stoltust af öllu fólkinu sem hún starfar með. „Þessi tími er búinn að vera rússíbani og það hafa verið hæðir og lægðir. Stundum hef ég upplifað að við séum að vinna í einhverjum ógjörningi en svo koma sigirnir og þeir eru svo sætir. Ég er líka rosalega stolt af hugrekki þeirra sem hafa stigið fram og leitt breytingar, það eru litlu hlutirnir sem skipta máli í þessu samhengi. Það þarf hugrekki til að axla aukna ábyrgð í starfi.“

Lausnir sem skapa virði

Síðast en ekki síst segist Arna vera stolt af því hvernig þær stafrænu lausnir sem sviðið hefur framleitt hafa áhrif á alla þjónustukeðjuna. Hún nefnir í því samhengi nýtt innritunarferli í grunnskóla.

„Þetta var kvíðvænlegasti dagur ársins! Allar lausar hendur voru fullnýttar, símaverið rauðglóandi, unnið fram eftir og pöntuð pizza í hádeginu því það hafði enginn tíma til að borða. Það var ekki spurning um hvort eitthvað klikkaði heldur hvað. Nú á að innrita í þriðja sinn í gegnum þetta nýja kerfi og það er ekki einu sinni frétt næmt. Þetta er bara enn einn þriðjudagurinn, sem sýnir okkur raunverulega hvaða virði við erum að búa til.“



Hvað er þjónustuhönnuður?

Sérfræðingur sem vinnur við að greina, hanna og innleiða nýja eða breytta þjónustuferla. Setur rödd notandans í fyrsta sæti með því að tala við notendur.

Út fyrir endimörk ef-heimsins

Aldís Geirdal er teymisstjóri stjórnarsýslu- og lögfræðipjónustu sviðsins. Teymið sinnir innri þjónustu á sviðinu og kemur að bæði stafrænum verkefnum og innri málum á borð við mannauðs- og samningamál sem geta komið upp á stórum vinnustað.

Hlutverk lögfræðinga innan stafrænna verkefna

Hlutverk lögfræðipjónustunnar hefur breyst talsvert eftir því sem starfsemi sviðsins hefur þroskast. Við stofnun sviðsins var hlutverk lögfræðinga í stafrænum verkefnum mun smærra í sniðum, en þá starfaði einungis einn persónuverndarsérfræðingur hjá sviðinu. Sviðið stækkaði frekar hratt og á þeim tíma hefur markvisst verið unnið með hlutverk lögfræðinga innan stafrænnar þróunar.

„Í stafrænum verkefnum reynum við að koma fljótt inn í verkefni til að tryggja réttindi fólks strax frá upphafi í hönnun allra lausna,“ segir Aldís. „Í grunninn erum við sérfræðingar í stafvæðingu ferla út frá sjónarhorni lögfræðinnar. Að greina þær áhættur sem geta komið upp í stafrænum verkefnum. Í okkar teymi eru þess vegna sérfræðingar í til dæmis persónuvernd, stjórnarsýslurétti og opinberum innkaupum.“

Samstarf milli sviða mikilvægt

Teymið vinnur náið með öðrum lögfræðingum borgarinnar til að tryggja alhliða fylgni við lög og reglur. „Það er gott samstarf á milli okkar og annarra lögfræðinga frá fagsviðum þjónustunnar. Þeir aðilar eru sérhæfðir í þjónustunni og þeim lögum sem hún þarf að fylgja. Þannig virkjum við alla þekkingu sem er inni á sviðunum, við erum ekkert að stíga inn í til dæmis grunnskólalögin. Það eru aðrir sérfræðingar í því sem koma inn í verkefni með okkur.“

Mikilvægt að vera með frá upphafi

Markmið lögfræðipjónustunnar er að vera hluti af lausninni frá upphafi. Að lögfræðingur vinni með teyminu, sitji reglulega fundi og taki þátt í ákvarðanatöku. „Þetta var ákveðin menningarbreyting, bæði fyrir okkur lögfræðingana og annað starfsfólk. Í náminu er okkur kennt að vera sífellt að bregðast við. Það er eitthvað sem kemur upp á, einhver búinn að kæra eða kvarta. Við viljum frekar koma fyrir inn og spotta þessa hluti áður en þeir verða að veseni. Beita fyrirbyggjandi nálgun á stafræn verkefni og rýna þau með lögfræðigleraugunum með hagsmunum og réttindi íbúa að leiðarljósi.“

Þetta er í raun bara notendamiðuð hönnun, nema að við erum að skoða þetta út frá sjónarhorni lögfræðinnar.“

Aldís talar um hversu erfitt það geti verið að breyta hlutum eftir á vegna þess að þeir standast ekki einhver lög. „Þegar lagabekkingu vantar inn í verkefnið er enginn að hugsa um þetta frá upphafi. Það er miklu auðveldara að tryggja að allt sé aðgengilegt, skýrt og standist lagalegar kröfur ef lögfræðingarnir eru hafðir með frá byrjun. Og við sem lögfræðingar þurfum líka að læra að vinna og hugsa á annan hátt. Við lærum hvert af öðru. Með því að hafa okkur með þá leiðist verkefnið í rétta átt, alveg eins og þegar við höfum hönnuði, eða aðra sérfræðinga með frá upphafi.“

Upplýsum fyrst og útskýrum svo

Nú er markmiðið að allt sé eins einfalt og aðgengilegt og mögulegt er, svo að þetta sé þægilegt fyrir íbúann. Hvernig náum við að tryggja þennan aðgengileika en passa samt upp á lög og reglur sem fólki finnast oft svo flóknar?

„Það er auðvitað ein af stóru áskorunum hjá okkur. Lögfræðin hugsar um hvert og eitt orð og lagabálkar eru skrifaðir þannig að hvert orð skipti máli. Við erum þjálfuð í að grípa allt sem mögulega gæti farið úrskaiðis og þá fer maður að horfa rosalega stíft á hlutina.“

Aldís segir að til að tryggja aðgengileika skipti einmitt höfuðmáli að vinna saman frá upphafi. Það að allt sé aðgengilegt þýði ekki að slá af neinum lagalegum kröfum, heldur snúist þetta frekar um framsetningu. „Hvaða upplýsingar setjum við fremst? Segjum fólki fyrst frá niðurstöðunni og vísnum svo til laganna seinna, frekar en að fyrsta setningin sé alltaf „samkvæmt fyrstu málsgrein þriðju greinar laga um þetta og hitt“. Við höfum reynt þá nálgun og sjáum fljótt að fólk dettur út. Því fallast hreinlega hendur.“

Aldís talar sérstaklega um að það sé réttur fólks að ekki bara fá niðurstöðu í sínum málum, heldur að skilja hver niðurstaðan er, af hverju hún er tekin og hvað það á að gera. Það að vera aðgengileg snúist fyrst og fremst um að fólk viti hvert það getur leitað, hvort það má fá rökstuðning, áfrýja

eða kæra og hvernig það getur gert það.

Hún talar einnig um mikilvægi þess að lögfræðingarnir sjálfir séu aðgengilegir. Teymið hafi meira að segja farið í litla auglýsingaherferð þar sem þau hengdu upp QR kóða til að vekja athygli á sér og hvetja samstarfsfólk til að leita ráða hjá þeim. „Við viljum að fólk tali við okkur og spyrji litlu spurninganna. Við sitjum í opnu rými og reynum að vera eins sýnileg og við getum. Oft sitja lögfræðingarnir bara lokaðir af og það má helst ekki trufla þá. Við viljum breyta þessari menningu og hafa lögfræðinga með í að finna skapandi og hugmyndaríkar lausnir.“

Sérfræðingar í hvað-ef spurningum

Aldís segir það hafa almennt gengið vel að tvíanna lögfræðina inn í stafrænu verkefni. „Þetta tók alveg smá tíma, að breyta menningunni. Fólk tengir lögfræðinga almennt ekki við lausnir. Við erum mjög oft tengd við vandamál og að stoppa hlutina. En það er líka fylgifiskur þess að koma of seint inn í verkefni. Þá er miklu líklegra að svarið sé nei. Við erum sérfræðingar í að spyrja þessara „hvað ef“-spurninga. Þær eru oft misskildar sem einhver neikvæðni, en þær eru einfaldlega til þess að koma í veg fyrir vandamál í framtíðinni.“

Aldís minnst á að stór hluti af þjónustuhönnunarferlinu hjá borginni felist einmitt í að spyrja þessara „hvað ef“ og „hvernig getum við“ spurninga. Að taka áskoranir og breyta þeim í lausnir. Svo þessi nálgun hentar mjög vel í þessi verkefni. Að skoða allar hliðar málsins frá upphafi áður en það eru teknar ákvarðanir.

Horft til Danmerkur fyrir innblástur

Það ferli sem lögfræðipjónustan hefur verið að þróa er bæði byggt á þeirra reynslu af stafrænum verkefnum og því sem er í gangi öðrum löndum. Aldís nefnir í því samhengi náið og gott samstarf við kollega þeirra í Danmörku. „Við græðum heilmikið á því og getum lesið okkur til um vandamálin sem hafa komið upp þar. Þau eru yfirleitt nokkrum árum á undan Íslandi.“



Á meðal þess sem Aldís og lögfræðipjónustan hafa unnið að er svokallað stjórnsýslulegt áhrifamat, eins konar tékklisti sem unnið er eftir í stafrænum verkefnum til að ganga úr skugga um að farið sé eftir stjórnsýslulögum. „Það er einmitt að danski fyrirmynd, þar sem er skylda að vera með lögfræðinga í stafrænum verkefnum hjá hinu opinbera.“

Aðkoma lögfræðinga ekki leið til að tékka í box

Aldís segir aðkomu lögfræðinga á grunnstigum verkefna vera mjög mikilvæga, en leggur einnig mikla áherslu á gildi þess að halda þeim upplýstum í gegnum allt ferlið. Hún vill forðast það að aðkoma lögfræðinga sé bara eitthvað sem er á listanum yfir að gera. Það sé ekki hægt að tékka í boxið „tala við lögfræðing“ og segja það gott.

„Mörg verkefni byrja nefnilega þannig að lögfræðingur er beðinn um að greina stöðuna og skila minnisblaði um öll álitamál sem mögulega geta komið upp í verkefninu. Gott og vel, við getum alveg skrifað langt minnisblað, við erum sérfræðingar í því. En þá er hin spurningin hvort að teymið áttar sig á því hvernig þau geta nýtt alla þessa þekkingu. eru þetta réttu álitamál? Oft koma svo bara einhver önnur álitamál upp seinna sem enginn tekur eftir því það var „búið að tala við lögfræðinginn“.“

Hún segir að það sé líka ákveðin áhætta fólgin í því að kalla lögfræðinga bara til þegar álitamálin koma upp. „Við erum einmitt svo góð í að taka eftir vandamálunum áður en þau verða vandamál. Það er okkar grunnur. Eins og forritarar sjá strax hvort eitthvað er tæknilega mögulegt – er hægt að forrita þetta – þá sjáum við alls konar möguleg álitamál sem kannski aðrir sjá ekki. Svo ef við erum bara kölluð til þegar álitamál koma upp er hætt á að við séum hreinlega ekki kölluð nógu oft til.“

Hvað er notendamiðuð þjónusta?

Notendamiðuð þjónusta er hönnuð og skipulögð út frá þörfum og sjónarhorni notenda. Þá er talað við raunverulega notendur þjónustunnar og ný eða uppfærð þjónusta innleidd út frá því sem notendur þurfa.

„Algengasta leiðin er svo að heyra í okkur alveg í lokin. Senda okkur prótótýpu eða samning og spyrja: „er þetta ekki bara flott svona?“ Þá erum við oftast að koma of seint að verkefninu af því að það er svo erfitt að snúa við. Einhver ákvörðun var kannski tekin á fyrsta fundinum sem hefur áhrif á allt sem kemur á eftir.“

Stjórnsýslurétturinn lykillinn að notendamiðuðri nálgun

Aldís segir bestu nálgunina vera að blanda þessu öllu saman. „Við erum með stutta skimun í upphafi, lista af ákveðnum spurningum til að kortleggja helstu álitamál. Svo sitjum við teymisfundi alveg frá upphafi, fylgjumst með, tökum þátt í ákvörðunum og erum upplýst í gegnum allt vinnuferlið. Þá er svo auðvelt að koma í veg fyrir vandamálin og tvinna réttindi íbúa inn í lausnina yfir allan þróunartímann.“

Aldís minnst líka á að það standi bókstaflega í stjórnsýslulögunum sjálfum að markmið þeirra séu að tryggja réttindi fólks í samskiptum við kerfið. Öll málsmeðferð á að vera einföld, hraðvirk og ódýr. „Ég hef svolítið litið á það þannig að stjórnsýslurétturinn sé í raun lykillinn að notendamiðuðri nálgun. Við þurfum að spyrja allra „hvað ef“-spurninganna til að komast til baka og finna bestu lausnina. Við vorum allan tímann með þessar reglur, þetta er bara spurning um hvernig við vinnum með þær. Hvernig við komum okkur út fyrir endimörk ef-heimsins og í átt að bestu lausninni.“



Skrifstofur sviðsins



Skrifstofa sviðsstjóra

Skrifstofa sviðsstjóra ber ábyrgð á rekstri, framkvæmd og stefnumótun sviðsins ásamt því að sinna gæðamálum og eftirfylgni með ákvörðunum sem snúa að málaflokki þjónustu og nýsköpunar.

Skrifstofa sviðsstjóra 2023

- Stjórnsýsla
- Fjármál
- Mannauðsmál
- Lögfræðiþjónusta
- Gæða-, ferla- og áhættustýring
- Samskipti og almannatengsl
- Alþjóðasamskipti

Stjórnsýsla

Helstu verkefni tengd stjórnsýslu á árinu voru upplýsingagjöf og samskipti við stjórnsýslu borgarinnar og kjörna fulltrúa hennar ásamt móttöku og umsjón stjórnsýsluerinda. Þá sér skrifstofan um stafrænt ráð, undirbýr fundi ráðsins og vinnur úr ákvörðunum þess í samvinnu við framkvæmdastjórn sviðsins.

Þjónustu- og nýsköpunarsvið svaraði á árinu samtals 28 fyrirspurnum frá kjörnum fulltrúum í hinum ýmsu ráðum og nefndum. Öllum fyrirspurnum var svarað ítarlega, til að kjörnir fulltrúar geti sannarlega talist efnislega upplýstir um starfsemina, ákvarðanir, framkvæmd verkefna og stöðu mála hverju sinni.

Stjórnsýslan í tölum

Kynningar frá sviðinu í stafrænu ráði

32

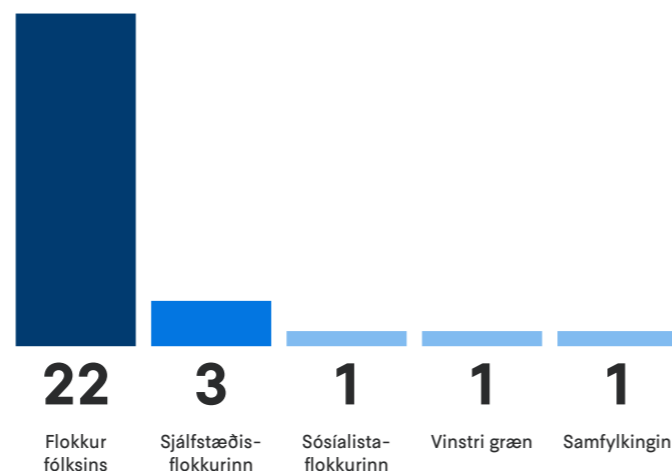
Minnisblöð

25

Svaraðar fyrirspurnir frá kjörnum fulltrúum

28

Fjöldi fyrirspurna eftir flokkum



Heimildarbeiðnir lagðar fyrir borgarráð

10

Erindi sem fóru fyrir ráð og nefndir

97

Lögfræðiþjónusta

Lögfræðiþjónusta sviðsins er mikilvægur hlekkur í stafrænum verkefnum. Helstu verkefni lögfræðiþjónustunnar snúa að ráðgjöf til starfsfólks sviðsins varðandi lögfræðileg álitafni sem koma upp í verkefnum. Þar mætti helst nefna verkefni tengd opinberum innkaupum og útboðum, þróun á kerfum og persónuverndarmál. Þá hélt lögfræðiþjónustan fjölda kynninga á árinu, bæði fyrir starfsfólk sviðsins sem og utan þess.

Stærstu verkefni ársins

Kaup á námskerfinu Evolytes

Lögfræðiþjónustan aðstoðaði skóla- og frístundasvið við kaup á aðgangi að námskerfinu Evolytes. Aðkoma lögfræðiþjónustunnar var að sjá um samningsgerð við Evolytes, sem og aðstoð við skipulagningu og uppsetningu kaupanna. Með samningnum var ætlun borgarinnar að ná miðlægt utan um kaup á námskerfinu fyrir alla grunnskóla borgarinnar, í stað þess að hver og einn skóli myndi kaupa kerfið.

Útboð vegna ræstinga í stjórnsýsluhúsum Reykjavíkurborgar

Hlutverk lögfræðiþjónustunnar var að undirbúa útboðið, sjá um lögfræðileg álitamál á sviði opinberra innkaupa auk almenns yfirlesturs og rýni útboðsgagna. Vinna við útboðið er enn í gangi þar sem ákveðið var að útboðsgögn skyldu skrifuð samkvæmt norrænum staðli um gæði ræstinga, en slíkt hefur reynst vel í tengslum við ræstingar í öðrum stórum byggingum hér á landi. Í ljósi þess var keypt þjónusta sérfræðings (útboðsskrifara) á umræddu sviði.

Persónuvernd kennslulausna

Verkefnið fólst í mati á áhrifum persónuverndar (MÁP) á kennslulausnum í skólastarfi á vegum Stafrænnar Grósku. Hlutverk lögfræðiþjónustunnar var að sjá um samningsgerð vegna kaupa á utanaðkomandi lögfræðiráðgjöf í tengslum við gerð MÁP á kennslulausnum í skólastarfi, sjá um almennan yfirlestur og rýni og sitja vikulega stöðufundi með ábyrgðaraðila verkefnisins.

Stjórnsýslulegt áhrifamat (SÁM)

Á árinu var unnin mikilvæg vinna í því að móta verklag vegna aðkomu lögfræðinga í stafrænum verkefnum, svokallað stjórnsýslulegt áhrifamat eða SÁM. Tilgangur verklagsins er að kortleggja þær kröfur sem gerðar eru til stjórnvaldsins í stafrænum verkefnum og þannig tryggja betur réttindi og öryggi notenda.

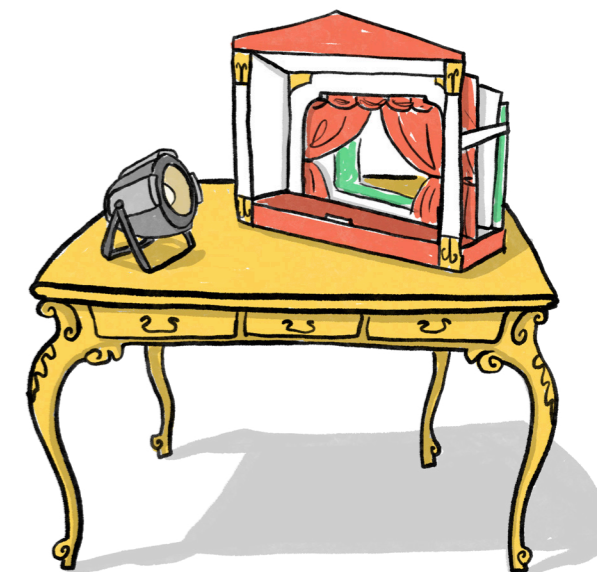
Við vinnuna var leitað til sérfræðinga í Danmörku, þar sem er skylda að framkvæma slíkt mat í stafrænum verkefnum. Matið nefnist á dönsku forvaltningsretlig konsekvensanalyse og bera stjórnvöld ábyrgð á að stafrænar lausnir sem eru keyptar eða þróaðar uppfylli reglur stjórnsýsluréttarins. Vinna við sniðmát fyrir verklagið er nú í gangi.

Innritun í leikskóla

Verkefnið var tvískipt, annars vegar úthlutunarbæturarlíkan og hins vegar stafræna lausnin Leikskólareiknirinn. Hlutverk lögfræðiþjónustunnar var að vera hluti af teyminu og vera því innan handar með lögfræðileg álitamál sem upp komu, aðstoða við textagerð og fleira.

Betri borg fyrir börn – kerfi fyrir sögu barns

Aðkoma lögfræðiþjónustunnar sneri að ráðgjöf varðandi lögfræðileg álitamál sem komu upp við þróun á stafrænu kerfi fyrir sögu barns. Í því fólst gerð mats á áhrifum á persónuvernd (MÁP), áhættumat og að greina lagaleg álitafni í tengslum við kerfið.



Ýmis önnur útboð

Umsjón með útboðum, sjá um lögfræðileg álitamál á sviði opinberra innkaupa, val á samningsaðila auk almenns yfirlesturs og rýni útboðsgagna. Meðal útboða sem unnið var að á árinu voru útboð á gagnavers- og tölvuskýjaþjónustu, útboð framtíðarafritunarþjónustu og útboð á heimaþjónustu- og búsetukerfi fyrir velferðarsvið.

Gæða-, ferla- og áhættustýring

Á árinu 2023 var unnið að gerð fræðslu um gæðastjórnun sviðsins og hún birt í fræðslukerfi borgarinnar, Torginu. Gæðastjóri tók einnig þátt í örfræðslu fyrir starfsfólk og fræðsla um gæða- og áhættustýringu er orðin hluti af dagskrá nýliðadaga sviðsins.

Unnið var áfram að sértækum ferlum, meðal annars bættust ferli upplýsinga- og skjalastýringar við, þjónustustefna og helstu ferlar upplýsingatækniþjónustu ásamt verklagsreglum. Þessum skjölum var bætt við gæðahandbók sviðsins. Þá er heill kafli nú í gæðahandbókinni fyrir sniðmát sem notuð eru í daglegum störfum og nýttast starfsfólki vel.

Gerð áhættumata innan verkefna þróaðist á árinu og gagnsemi þeirra hefur sannað sig. Aðferðafræði innri úttekta var innleidd á sviðinu og henni ætlað að tryggja skýrt verklag og að úttektir skili árangri. Útkomur úr úttektum verða að umbótaverkefnum sem leiða af sér endurbætur á ferlum og vinnulagi.

Innri úttektaráætlun var unnin, úttektarstjórar tilnefndir og framkvæmd innri úttekta hófst haustið 2023 og verður áframhaldið 2024. Almennu eru slíkar úttektir áætlaðar á tveggja ára fresti og í einstaka tilfellum oftár. Í innri úttektum eru gæðaskjöl skipulega yfirfarin, rýnd og skoðuð með tilliti til hugsanlegra úrbóta. Starfsfólk á mikla þökk skilið fyrir áhuga og virka þátttöku.

Mannauður

Á þjónustu- og nýsköpunarsviði starfar einstaklega samhentur og hæfileikaríkur hópur fólks sem býr yfir verðmætri þekkingu og ástríðu til að láta gott af sér leiða. Menningin á vinnustaðnum einkennist af sálrænu öryggi, skapandi menningu og jafnrétti. Þessu renna niðurstöður könnunar vegna Stofnunar ársins og PON púlssins stoðum undir.

Í lok árs 2023 störfuðu 194 á sviðinu, 109 konur og 85 karlar.

Áhersla mannauðsteymis

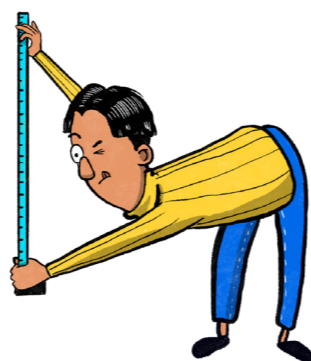
Meginmarkmið mannauðsteymis er að hlúa að starfsfólkinu með því að fjárfesta í heilsu og vellíðan með fræðslu, hvatningu og stuðningi. Mikil áhersla hefur verið lögð á jafnrétti síðastliðin ár og var engin breyting á þetta árið. Með fræðslu og reglulegum mannauðsmælingum gerði það sviðinu kleift að viðhalda hárrí einkunn í þættinum jafnrétti í Stofnun ársins.

Starfsþróunarsamtöl

Á árinu var mikil áhersla lögð á samtöl milli starfsfólks og þeirra næsta stjórnanda, þar sem er skapað rými til að ræða verkefni, starfsþróun, starfsumhverfi og líðan í starfi ásamt því að skerpa á og skýra starfslýsingar.

Reglulegar mannauðsmælingar

Mannauðsmælingar voru gerðar annan hvern mánuð þar sem púlssinn var tekinn á starfsfólki. Þá var ein stór viðhorfskönnun, Stofnun ársins, tekin á árinu.



PON-púlssinn 2023 – helstu niðurstöður

- 81,2% starfsfólks upplifði að yfirmaður sýndi einlægan áhuga á árangri þeirra og velferð í starfi
- 87,3% starfsfólks upplifði sálrænt öryggi í starfi
- 85,4% starfsfólks upplifði árangur í starfi

- 92,6% starfsfólks fannst það fá að hafa áhrif á verkefni sín og starf
- 89,6% starfsfólks fannst það eiga traustan vinnufélaga sem það gat leitað til
- 96,9% starfsfólks upplifði traust frá yfirmanni sínum

Hvað fannst starfsfólki einkenna sviðið?

Framsækni, framþróun, frábært fólk, samvinna, traust, nýsköpun og gleði.

Nýliðar

Á árinu 2023 voru 32 einstaklingar ráðnir til þjónustu og nýsköpunarsviðs. Þar af voru 22 í ótímabundið starf, 3 í tímabundið starf og 7 í sumarstarf. Um miðbik árs var lögð enn meiri áhersla á nýliðamóttöku með góðum stuðningi og samstarfi milli stjórnenda og mannauðsteymis þar sem sameiginlegur taktur fannst í því að bjóða nýtt starfsfólk velkomu. Þá var haldin fræðsla fyrir nýliða þrisvar sinnum á árinu við góðar undirtektir.

Framadagar HR

Sviðið tók þátt í framadögum HR á árinu. Í kjölfarið bærust margar umsóknir frá framúrskarandi ungu fólki. Úr þeim umsóknum voru ráðnir inn tveir einstaklingar í sumarstarf til upplýsingatækniþjónustunnar.

Fræðsla og þjálfun

Segja má að árið 2023 hafi verið ár fræðslu og þjálfunar. Á vormánuðum var farið í þarfagreiningu fræðslu þar sem starfsfólki var skipt í rýnihópa. Þær niðurstöður voru nýttar til að útbúa fræðsluáætlun starfsfólks fyrir haustönn. Meginhluti þeirra fræðslu sem boðið var upp á var örfræðsla frá starfsfólki sviðsins, enda starfar á sviðinu fólk með fjölbreyttan bakgrunn og gríðarmikla þekkingu og reynslu sem vert er að miðla.

Aukinn kraftur var settur í stjórnendaþjálfun þar sem skrifstofu-, deilda-, og teymisstjórar fá leiðsögn í að veita endurgjöf, eiga erfið samtöl, hvernig eigi að leiða framúrskarandi teymi og taka á erfiðum málum. Einnig hélt mannauðsteymið fræðslufundi um ítrun á mannauðsferlum, kjaramál og starfsþróunarsamtöl. Þessir



reglulegu fundir hafa þann tilgang að fræða, efla persónulega og faglega færni og þetta stjórnendahópin.

Þá fékk framlínustarfsfólk sérhæfða þjálfun í að takast á við ógnandi aðstæður, hvernig loka á samtölum og hlúa að sér eftir slíka reynslu.

Ásamt metnaðarfullri fræðsludagskrá sviðsins sótti starfsfólk þjónustu- og nýsköpunarsviðs ráðstefnur og námskeið á eigin vegum til að afla sér þekkingar og styrkja stöðu sína á sviði tækni og nýsköpunar.

Heilsuefling á vinnustað

Heilsustefna og viðverustefna voru samþykktar í borgarráði í september sem byggði undir þá sýn og sett markmið að verða eftirsóknaverður vinnustaður. Af starfsfólki sviðsins nýttu 83 sér heilsuræktarstyrk á árinu og 88 samgöngustyrk. Þá býður Reykjavíkurborg öllu starfsfólki upp á menningar- og sundkort og er starfsfólk sviðsins hvatt til að nýta sér þau hlunnindi.

Kynjuð fjárhags- og starfsáætlun

Kynjuð fjárhags- og starfsáætlun (KFS) er aðferðafræði sem er notuð til að stuðla að auknu jafnrétti og betri nýtingu fjármuna. Markmiðið er að samþætta mannréttindastefnu og fjármálastefnu borgarinnar. Þannig má stuðla að réttlátari dreifingu fjármuna og gæða milli kynja og jaðarsettra hópa samfélagsins með tilliti til mismunandi þarfa þeirra.

Á árinu 2023 lauk gerð skýrslu um greiningarvinnu á kynjaskiptingu erinda sem berast til þjónustuvers Reykjavíkurborgar. Nokkuð jöfn skipting er á milli þeirra sem höfðu samband á tímabilinu í síma, netspjalli og afgreiðslu eða 48,7% konur á móti 51,3% karla. Skipting þeirra sem höfðu samband í gegnum síma og í aðalnúmer borgarinnar var jöfn eða 50% fyrir bæði karlkyn og kvenkyn. Stór hluti símtala til þjónustuvers kemur þó í gegnum sérnúmer barnaverndar og mikill meirihluti þeirra sem hafa samband eru konur. Þetta hefur áhrif á dreifinguna og ef báðar línur eru skoðaðar þá eru fleiri konur sem hafa samband við þjónustuver í síma og eru þær 57,2% á móti 42,8% karla.

Í netspjalli og afgreiðslu eru karlmenn í meirihluta eða 55% þeirra sem hafa samband í netspjalli og rúmlega 78% í afgreiðslu. Mikill meirihluti karlmanna sem koma í afgreiðslu skýrist af því að stærstur hluti þeirra sem koma í afgreiðslu í þjónustuveri eru að fá þjónustu vegna málefna umhverfis- og skipulagssviðs sem eru í meirihluta karlmenn óháð gáttum eða 68,9%.

Ef skoðuð er skipting eftir sviðum þá voru svipaðar niðurstöður í öllum gáttum þar sem konur hafa almennt meira samband vegna málaflokka eða erinda hjá skóla- og frístundasviði, velferðarsviði og þjónustu- og nýsköpunarsviði en fleiri karlmenn hafa samband vegna málaflokka umhverfis- og skipulagssviðs og skrifstofu borgarstjóra og borgarritara. Dreifingin er mun jafnari hjá fjármála- og áhættustýringarsviði og menningar- og íþróttasviði.

Greiningar sem þessar eru gerðar árlega og eru starfs- og fjárhagsáætlanir endurskoðaðar í kjölfarið til að ná fram þeim markmiðum sem borgin setur sér með aðferðafræði KFS.

Cities Coalition for Digital Rights

Borgarráð samþykkti 3. júní 2021 tillögu borgarstjóra að Reykjavíkurborg gerðist aðili að bandalaginu Cities Coalition for Digital Rights.

Cities Coalition for Digital Rights tengir saman borgir sem hafa skuldbundið sig til að nýta tæknina til að bæta líf fólks, styðja samfélög í borgum með því að veita stafræna þjónustu og byggja upp trausta upplýsingatækniinnviði. Bandalagið var stofnað í nóvember 2018 og eru rétt tæplega 60 borgir um allan heim skráðar sem fullgildir aðilar.

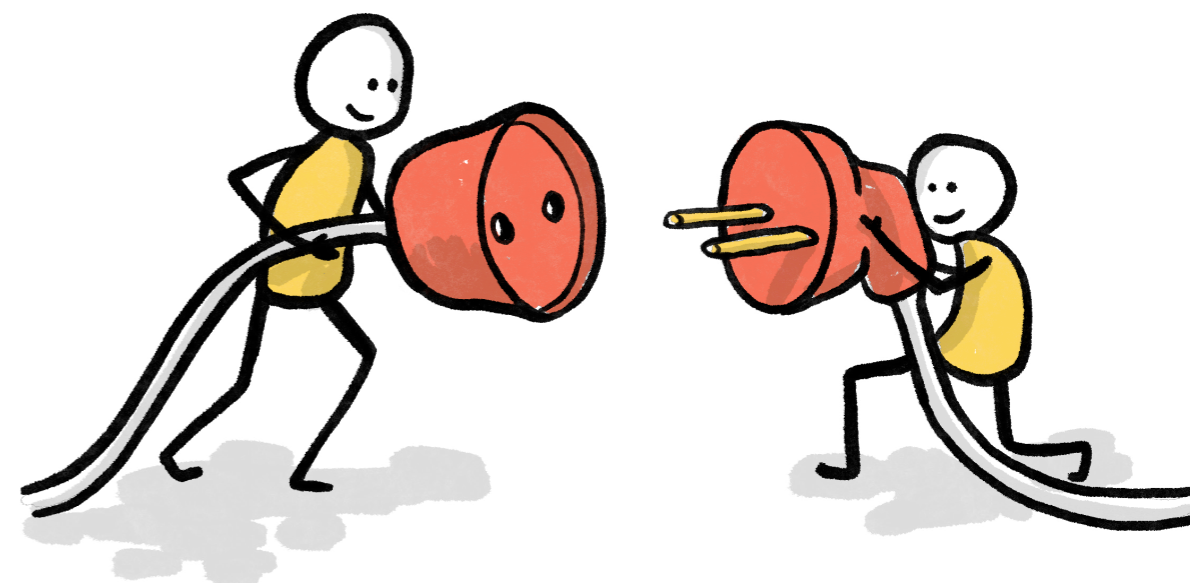
Þegar aðild að bandalaginu var samþykkt hafði Reykjavíkurborg nýverið lagt upp í metnaðarfulla stafræna vegferð sem miðaði að því að umbylta þjónustu borgarinnar á 3-5 árum. Með aðild að bandalaginu sameinaðist hún öðrum borgum í gagnrýnni umræðu á alþjóðavettvangi með það að markmiði að tala fyrir og verja með markvissum aðgerðum stafræn réttindi borgara sinna og leysa stafrænar áskoranir á lagalegum og siðferðislegum grunni. Þannig má betur undirbyggja grundvallarmannréttindi borgara í hinum stafræna heimi.

Reykjavíkurborg hefur frá upphafi aðildar sótt rafræna fundi þar sem áskoranir og lausnir eru ræddar. Einnig hefur borgin flutt erindi um áskoranir í sinni starfsemi er snúa að gervigreind og gagnamálum. Þá hafa þeir fimm meginþættir sem samtökin varpa kastljósinu sérstaklega að fengið aukna athygli í ákvarðanatöku í framkvæmd verkefna í stafrænni vegferð Reykjavíkurborgar, en það eru:

- Jafnt og alhliða aðgengi að veraldarvefnum og stafrænt læsi
- Persónuvernd, gagnavernd og gagnaöryggi
- Gagnsæi, áreiðanleiki og jafnræði gagna, efnis og algríma
- Þátttökulýðræði, fjölbreytileiki og heildræn nálgun

Á aðalfundi bandalagsins í Barcelona í nóvember 2022 var tekin ákvörðun um að formgera samtökin frekar til að lyfta starfsemi þeirra og stuðningi á enn hærra stig. Þannig urðu til tveir valkostir í boði til þátttöku sem báðir fela í sér ólíka skuldbindingu hvað varðar mannauð borgarinnar.

Reykjavíkurborg hefur frá því verið Observing Member City. Með slíkri þátttöku getur borgin sótt áfram í þann þekkingarbrunn og þjónustu sem samtökin veita byggt á lágmarksskuldbindingu. Þar með getur hún einnig haldið áfram að læra af þeim borgum sem leiða stafræna vegferð um



heim allan, byggt upp getu borgarinnar til að takast á við þær áskoranir sem borgir standa almennt frammi fyrir og varða stafræn réttindi íbúa á sama tíma og hún hámarkar jákvæð áhrif stafrænnar vegferðar fyrir samfélagið.

Samstarf við Stafrænt Ísland

Virkt og gott samstarf er á milli þjónustu- og nýsköpunarsviðs og Stafræns Íslands. Það felst meðal annars í reglulegu samráði, samræmingu tækniúhverfa og gagnkvæmri nýtingu stafrænna lausna. Dæmi um það er samráðsgátt og birting opinberra bréfa í stafrænu pósthólf. Þjónustu- og nýsköpunarsvið fyrir hönd Reykjavíkurborgar hefur innleitt eða er að innleiða allar viðeigandi þjónustur Stafræns Íslands.

Samskipti og almannatengsl

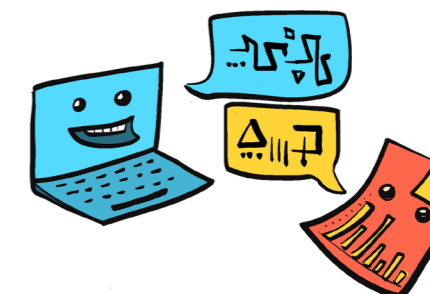
Í kynningarstarfi ársins var lögð áhersla á að kynna lausnir og starfsemi þjónustu- og nýsköpunarsviðs. Starfsfólk sviðsins fór í fjölmiðlaviðtöl, hélt kynningar og vinnustofur ásamt því að taka þátt í málþingum. Þá var haldin upplifunarsýning í tengslum við HönnunarMars og ýmis verkefni kynnt á opnum fundi stafræns ráðs í Nýsköpunarvikunni.

Greinar og fyrirlestrar

Á fyrstu mánuðum ársins birtust fjölmargar greinar frá starfsfólki sviðsins í fagtímaritum og voru umfjöllunarefnið afar fjölbreytt, allt frá lögfræði til hugbúnaðargerðar og textaskrifa svo fátt eitt sé talið upp. Er þetta liður í að auka samtal við fræðasamfélagið sem tengist þeim verkefnum sem sviðið sinnir. Það á einnig við um þá fjölmörgu fyrirlestra og kynningar sem starfsfólk sviðsins hélt hjá fagfélögum á síðasta ári, til dæmis á vegum SKY og á Lagadegi HR.

Á öldum ljósvakans

Líkt og á síðasta ári fengu öll börn sem voru að hefja grunnskólagöngu senda bókina „Tilbúin, viðbúin...grunnskóli“ og mættu ábyrgðaraðilar verkefnisins í útvarpsviðtöl til að kynna framtakið. Óhætt er að segja að markmið um slípaðra innritunarferli hafi náðst, en áður var innritunardagur í grunnskóla rauðmerktur í þjónustuveri borgarinnar vegna fjölda símtala og skilaboða. Að þessu sinni gekk dagurinn snurðulaust fyrir sig og símtöl og önnur skilaboð til þjónustuvers vegna grunnskólainnritunar voru teljandi á fingrum annarrar handar.



Gagnadrifið ár

Á árinu var sérstök áhersla lögð á verkefni tengd gagnþjónustu Reykjavíkurborgar. Starfsfólk fór í viðtöl til að kynna helstu verkefni sín og lausnir, skrifuðu greinar í fagtímarit og héldu fyrirlestra og kynningar. Eitt stærsta verkefni ársins var nýtt gagnahlaðborð Reykjavíkurborgar sem var sett í loftið í byrjun sumars. Á gagnahlaðborðinu má finna fjölmargar áhugaverðar gagnasögur sem byggja á fyrirliggjandi gögnum borgarinnar. Þar má meðal annars finna svör við hvaða sundlaug borgarinnar er vinsælust á meðal íbúa, hvaða hverfi er minnst að flatarmáli og fleira. Opnun gagnahlaðborðsins vakti mikla athygli og fréttir birtust í nær öllum miðlum auk þess sem eigendur verkefnisins fóru í viðtöl.

HönnunarMars

Líkt og árið 2022 tók þjónustu- og nýsköpunarsvið þátt í HönnunarMars með nýrri uppsetningu af upplifunarsýningunni „Betri borg fyrir börn“. Sýningin var sett upp í Tjarnarsal Ráðhúss Reykjavíkur og fjölmargir gestir mættu á sýninguna á meðan á henni stóð. Árið áður hafði samskonar sýning verið sett upp í Hörpu í tengslum við HönnunarMars þar sem verkefnið „Betri borg fyrir börn“ var kynnt. Á þeirri sýningu var fjallað um aðferðir þjónustuhönnunar og farið yfir stöðu verkefnisins. Á sýningunni í Ráðhúsinu var ánægjulegt að geta kynnt þær lausnir sem skapaðar voru fyrir verkefnið og framtíðarsýn borgarinnar á skólaþjónustunni.

South by Southwest

Sýningin á HönnunarMars sýnir fram á mikilvægi þessi að geta sýnt frá verkefnum sviðsins á sjónrænan hátt og nota listsköpun sem töl til að miðla upplýsingum til almennings. Af því tilefni bauðst sviðinu að taka þátt í ráðstefnunni South by Southwest í Austin í Bandaríkjunum. Þar tók fulltrúi Reykjavíkurborgar þátt í pallborðsumræðum um hvernig list og tækni eru orðin órjúfanlegur hluti af borgarskipulagi Reykjavíkurborgar og hvernig nota má list til að miðla upplýsingum til almennings.

Betri borg á 90 mínútum

Á sama tíma og upplifunarsýningin „Betri borg fyrir börn“ var opin í Ráðhúsinu fóru fram vinnustofur á sama stað undir nafninu „Betri borg

á 90 mínútum.“ Þar gat almenningur skráð sig og mætt í Ráðhúsið til að fá kynningar á aðferðafræði starfsfólks sviðsins í notendamiðaðri nálgun og þjónustuhönnun. Þátttakendur enduðu svo á því að spreyta sig í aðferðafræðinni við raunhæf verkefni. Vel tókst til og komust færri að en vildu.

Íslensku vefverðlaunin

Á sama tíma var kynnt að Reykjavíkurborg hlaut tvær tilnefningar til Íslensku vefverðlaunanna. Mínar síður voru tilnefndar sem tæknilausn ársins og enskt vefsvæði Reykjavíkurborgar var tilnefnt í floknum samfélagsvefur ársins. Það var sérlega gleðilegt fyrir borgina að hljóta þessa viðurkenningu enda mikil vinna sem hefur farið í að skapa tæknilausnir sem uppfylla þarfir íbúa borgarinnar.

Nýsköpun fyrir fólk

Í nýsköpunarvikunni stóð stafrænt ráð fyrir viðburðinum „Nýsköpun fyrir fólk“ sem fór fram í Grósku. Einnig fór opin fundur stafræns ráðs fram við sama tilefni. Á málþinginu var boðið upp á fjölmörg erindi um nýsköpunarverkefni hjá Reykjavíkurborg. Á ráðstefnunni var boðið upp á fjögur erindi frá þjónustu- og nýsköpunarsviði. Í þeim var meðal annars fjallað um hvernig hönnun getur verið drifkraftur í formföstu kerfi, þróun á Mínum síðum Reykjavíkurborgar, rafrænar byggingarleyfisumsóknir og skólaþjónustu Reykjavíkur og hvernig hún hefur verið bætt. Þá tóku fulltrúar sviðsins einnig þátt í pallborðsumræðum eftir kynningararnar.

Fræðsla og innra kynningarstarf

Þá er ótalið ýmist kynningarstarf inn á við. Líkt og áður var mikil áhersla á innri kynningar á sviðinu en fjölmörg teymi stóðu reglulega fyrir viðburðum til að segja frá verkefnum sínum og helstu áherslum. Þá færðist einnig í vöxt að aðrar stofnanir óskuðu eftir að heimsækja sviðið til að fræðast um verkefni þess og var afar ánægjulegt að geta tekið á móti svo ólíkum hópum og segja frá helstu verkefnum og áherslum þjónustu- og nýsköpunarsviðs.

Hvað er örfræðsla?

Örfræðslur eru stuttar fræðslur þar sem sérfræðingar innan sviðsins halda erindi. Þetta er í senn stað- og fjarfræðsla og þær teknar upp eftir á og gerðar aðgengilegar á Torginu. Dæmi um örfræðslur eru skjalamál, persónuvernd, gæðahandbók, opinber innkaup og skapandi hugsun.

Þjónusta og umbreyting

Skrifstofa þjónustu og umbreytinga leiðir umbreytingu á þjónustu og endurhönnun þjónustuferla innan borgarinnar. Skrifstofan sér einnig um innleiðingu þjónustustefnunnar ásamt því að bera ábyrgð á samræmdri framlínuþjónustu Reykjavíkurborgar, þjónustuveri og rekstri stjórnsýsluhúsa borgarinnar.

Skrifstofa þjónustu og umbreytinga 2023

- Þjónustuver
- Rekstrarþjónusta
- Þjónustuupplifun
- Deild umbreytinga

Þjónustuver

Þjónustuver borgarinnar er oft fyrsti snertipunktur íbúa við borgina. Þjónustuverið starfar þvert á alla borgina og er í stöðugu samstarfi við öll svið, deildir og skrifstofur hennar. Regluleg samskipti og upplýsingagjöf milli þjónustuvers og allra skrifstofa er lykillinn að samræmingu í svörun til viðskiptavina og góðri þjónustuveitingu.

Þjónustuverið er með aðstöðu bæði í Ráðhúsi og á Höfðatorgi ásamt því að vera til taks í síma, tölvupósti, netspjalli og ábendingavef. Svörun erinda er ýmist afgreidd til fulls hjá þjónustufulltrúa eða send áfram til starfstöðva eða sérfræðinga á sviðum Reykjavíkurborgar.

Tímabil breytinga

Starfsemi þjónustuversins hefur tekið miklum breytingum undanfarin ár. Sem dæmi eru nú gott sem allar teikningar byggingarfulltrúa orðnar rafrænar. Heimsóknum hefur sömuleiðis fækkað með tilkomu rafrænna byggingarleyfisumsókna. Þar með skapaðist rými í þjónustuverinu til að búa til tvo sjálfsafgreiðslubása fyrir gesti. Þá er þjónustuverið hætt að dreifa bréfpósti um húsið og öryggi hefur verið aukið með uppsetningu aðgangshliða.

Ný verkefnastjórastaða

Í kjölfar þessara breytinga gafst þjónustuverinu færi á að fækka þjónustufulltrúum sem sjá um svörun og breyta einni stöðu í verkefnastjórastöðu. Sá aðili hefur haldið þétt utan um ýmis stór verkefni, eins og til dæmis innleiðingu Jira og væntanlega útgáfu rafrænna skilríkja, ásamt því að hafa yfirsýn með stórum álagspunktum, eins og nýju flokkunarkerfi sorphirðunnar. Þetta minnkar álag á aðra þjónustufulltrúa sem geta þá einbeitt sér að því að þjónusta íbúa og starfsfólk.

Virkt samtal þvert á borgina

Vegna átaks í stafrænni þróun hefur símtölum fækkað og íbúar nýta sér frekar rafrænar gáttir. Á sama tíma hefur afgreiðsla erinda lengst til muna þar sem þekking þjónustuvers er orðin dýpri. Með virkara samtali við sviðin öðlast þjónustuverið einnig traust til að taka að sér fleiri verkefni, en svörun pósthólfa eru gott dæmi um það.

Sviðstenglar

Stærsta verkefni ársins var að búa til hlutverk sviðstengla og með því styrkja tengsl þjónustuvers við önnur svið og skrifstofur borgarinnar. Sviðstenglar eru þjónustufulltrúar með aukna þekkingu á ákveðnum málaflokkum. Þeirra hlutverk er að fræða aðra þjónustufulltrúa og halda utan um upplýsingagjöf til og frá þjónustuverinu. Verklagið er þannig að þjónustufulltrúar leiti fyrst til sviðstengils áður en þau leita til sérfræðinga á viðkomandi sviðum til að minnka álag á sviðin. Með virkara samtali á milli sviða og aukinni þekkingu sviðstengla nær þjónustuverið að svara fleirum í fyrstu snertingu.

Aukið samstarf við umhverfis- og skipulagssvið

Sviðstenglar umhverfis- og skipulagssviðs lyftu grettistaki á árinu, enda var í mörg horn að líta. Innleiðing á nýju flokkunarkerfi sorphirðunnar var gríðarlega stór hluti af heildareringarfjölda liðins árs og voru samskipti á milli þjónustuvers og skrifstofu umhverfisgæða mikilvægur þáttur í þeirri vegferð. Snemma á árinu tók þjónustuver við hluta svörunar fyrir Bílastæðasjóð og þar reyndi aftur mikið á sviðstengla sem og verkefnastjóra þjónustuvers.

Samskipti á milli þjónustuvers og umhverfis- og skipulagssviðs voru eflað enn frekar þegar komið var á vikulegum fundum. Einnig sátu deildar- og teymisstjórar fundi með starfshópi á sviðinu um snjómokstur og lögðu hönd á plóg í breyttu verklagi varðandi upplýsingagjöf og þjónustu í þeim efnum. Þá tóku sviðstenglar þátt í mánaðarlegum lykilverlafundum þar sem þau kynntu helstu tölfræði úr þjónustuverinu varðandi málefni sviðsins.

Fleiri mál leyst í fyrstu snertingu

Sviðstengill skóla- og frístundasviðs hélt áfram að veita framúrskarandi þjónustu í að svara leikskólanetfangi sviðsins. Í lok árs tók sviðstengillinn einnig við svörun fyrir innritun í grunnskóla. Þá fékk sviðstengill velferðarsviðs aðgang að málaskrá velferðarsviðs og getur nú veitt betri þjónustu í fyrstu snertingu.

Ný samskiptalausn

Vorið 2022 hófst innleiðing á nýrri samskiptalausn í þjónustuverinu, Genesys. Í kerfinu er hægt að svara bæði síma og netspjalli sem gerir þjónustuverinu kleift að halda utan um alla tölfræði á skilvirkari hátt en áður. Í lok árs 2023 bættist rafræn auðkenning við kerfið svo hægt sé að auðkenna fólk og þar af leiðandi veita enn betri og öruggari þjónustu.

Rekstrarþjónusta

Rekstrarþjónustan ber ábyrgð á rekstri, eftirliti, öryggismálum og sjálfbærni í stjórnsýslubýggingum Reykjavíkurborgar. Þær eru Ráðhúsi Reykjavíkur, Höfðatorg í Borgartúni 12-14, Tjarnargata 12 og Höfði, ásamt öðrum þeim byggingum sem rekstrarþjónustunni er falið að sinna hverju sinni.

Undir rekstur stjórnsýsluhúsanna fellur meðal annars:

- húsvarsla
- rekstur mötuneyta
- ræsting bygginga
- sóttvarnir
- eftirlit með ástandi, viðhaldi og endurnýjunarþörf húskerfa
- aðgangsstýringar
- öryggiskerfi
- myndavélakerfi
- eldvarnir
- staðbundin gæsla.

Lýsing í Ráðhúsi

Vinna við útboð, innkaup og framkvæmdir vegna lampaskipta í Ráðhúsi fór fram á árinu. Brýn þörf var á endurnýjun og ákveðið að setja upp LED lýsingu í lofti ásamt því að endurnýja allan stýribúnað. Vel tókst til og eru LED lýsingar mun umhverfisvænni og meira orkusparandi kostur en það sem áður var.

Umdæmisráð Barnaverndar Reykjavíkur

Aðstaða var útbúin og standsett fyrir Umdæmisráð Barnaverndar Reykjavíkur um áramótin 2022-2023. Ný aðstaða er í Tjarnargötu 12, en Barnavernd var áður til húsa í Borgartúni. Þessu fylgdi allsherjar yfirhalning rýmisins í samráði við fasteignastjóra. Starfs- og fundaraðstaða var einnig útbúin og tekin í notkun.

Bæjarstjórn Grindavíkur boðin velkomin

Bæjarstjórn Grindavíkurbæjar var boðin aðstaða í Ráðhúsi Reykjavíkur í kjölfar jarðhræringa á árinu. Starfsaðstaða var útbúin og standsett, auk þess sem fundarherbergi voru tekin frá til að mæta þörfum á krefjandi tímum.

Rýmingaráætlanir

Á árinu voru innleiddar uppfærðar rýmingaráætlanir í stjórnsýsluhúsum. Í því fólst mönnun rýmingarfulltrúa og framkvæmd rýmingaræfinga. Markmiðið var að samræma nálgun, aðferðafræði og framsetningu upplýsinga þegar kemur að rýmingaráætlunum, enda mikilvægt öryggismál.

Aðgengi og öryggi

Aðgengi var stórbætt í þjónustuveri með þarfir hreyfihamlaðra í huga. Einnig var farið í útboð vegna nýs aðgangs- og öryggiskerfis þar sem fjórum úreltum kerfum var skipt út fyrir eitt nýtt þvert á stjórnsýsluhúsin.

Þjónustuupplifun

Teymi þjónustuupplifunar ber ábyrgð á innleiðingu þjónustustefnu borgarinnar og eru kyndilberar hennar innan alls borgarkerfisins. Helstu verkefni teymisins snúa að því að þróa verkfæri til að styðja starfsfólk borgarinnar í því að veita góða þjónustu. Teymið sinnir ráðgjöf, fræðslu og styður við verkefni sem miða að því að bæta þjónustu fyrir notendur. Þá ber teymið ábyrgð á samræmdum þjónustumælingum og veitir ráðgjöf varðandi mælingar á þjónustu.

Hvað er þjónusta?

Teymið hefur unnið ötullega að því að samræma hvernig við tölum og hugsum um þjónustu. Þjónusta borgarinnar er afar fjölbreytt en öll starfsemi hennar snýr að því hjálpa öðru fólki að gera eitthvað. Ef þú hjálpar fólki í þínu starfi, hvort sem það eru íbúar eða samstarfsfólk, þá ert þú að veita þjónustu.

Fræðsla og umbætur í þjónustu

Á árinu framleiddi teymi þjónustuupplifunar ýmislegt fræðslutengt efni til að kynna þjónustustefnuna og hvað felst í góðri þjónustu þvert á borgina. Þessu var miðlað á ýmsa starfsstaði og er hluti af fræðsluefninu nú aðgengilegt á Torginu. Teymið hélt einnig vinnustofur með ólíkum teyimum borgarinnar sem höfðu það að markmiði að bera kennsl á tækifæri til umbóta í þjónustu.

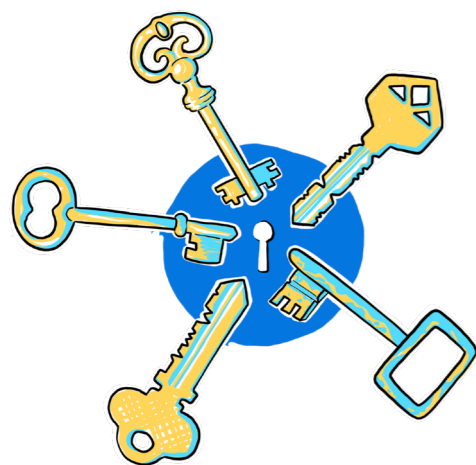
Lyklar að góðri þjónustu

Teymi þjónustuupplifunar vann á árinu að því að þróa og innleiða Lykla að góðri þjónustu. Lyklarnir eru viðmið um hvað felst í góðri þjónustu. Þeir eru tíu talsins og innihalda hagnýtar spurningar sem hjálpa starfsfólki að sjá hvar og hvernig hægt er að bæta upplifun fólks af þjónustunni sem það veitir. Lyklarnir eru byggðir á hugmyndafræði Lou Downe eins og hún er sett fram í bókinni Good Services: How to design services that work. Bókin byggir á starfi hans við umbreytingu þjónustu hjá breska ríkinu og miðar að því að góð þjónusta er í grunninn öll þjónusta sem notendur geta fundið, skilið og notað án aðstoðar.



10 lyklar borgarinnar að góðri þjónustu

1. Góð þjónusta er hugsuð út frá þörfum notenda
2. Góð þjónusta er samræmd út í gegn
3. Góð þjónusta hefur skýran tilgang
4. Góð þjónusta er öllum aðgengileg
5. Góð þjónusta upplýsir um það sem er framundan
6. Góð þjónusta fer fram í fáum og einföldum skrefum
7. Góð þjónusta krefst ekki þekkingar á innanhússferlum
8. Góð þjónusta gefur kost á mannlegri aðstoð
9. Góð þjónusta leysir réttan vanda
10. Góð þjónusta breytist í takt við breyttar þarfir



Samræmdur könnunarhugbúnaður

Farið var í prufuverkefni á miðlægum könnunarhugbúnaði fyrir þjónustumælingar. Í verkefninu var kerfið Qualtrics notað til að framkvæma ýmsar kannanir á sviðum borgarinnar. Þar á meðal var íbúakönnun varðandi breytingar á akstursstefnu við Ásvallagötu og Sólvallagötu, unnin í samstarfi við umhverfis- og skipulagssvið. Niðurstöðurnar voru hafðar til hliðsjónar við ákvörðun á breytingunum. Hugbúnaðurinn var einnig notaður í könnunum á umsóknum á Mínum síðum sem og í gestakönnun á Listasafni Reykjavíkur. Teymið vann úr niðurstöðunum og bar kennsl á áskoranir og tækifæri til umbóta.

Farið verður í verðfyrirspurn á miðlægum könnunarhugbúnaði árið 2024 sem öll svið borgarinnar munu geta notað til að framkvæma kannanir. Miðlægur búnaður mun stuðla að samræmdum, faglegum og notendavænum þjónustumælingum sem hægt er að nota til að bæta þjónustu borgarinnar.

Deild umbreytinga

Deild umbreytinga sér um að greina, hanna, framleiða og innleiða bættu þjónustu. Á árinu samanstóð deildin af sérfræðingum í framleiðslu stafrænna verkefna, þjónustuhönnuðum, stafrænum vöruhönnuðum, myndhönnuði, textasmið og notendarannsaka.

Hvernig er ákveðið hvaða verkefni eru tekin fyrir?

Ferlið er alla jafna þannig að stafrænir leiðtogar á fagsviðum borgarinnar meta hvaða þarfir þeirra svið hafa, móta áskorun og leggja hana fyrir verkefnaráð þjónustu- og nýsköpunarsviðs. Verkefnaráð forgangsraðar þessum áskorunum og ákveður í kjölfarið hvaða verkefni eiga heima hjá deild umbreytinga. Þau verkefni sem þangað rata eru yfirleitt þau sem eru með hátt óvissustig og krefjast ítarlegri greiningar á þjónustunni.

Þjónustuhönnun hjá Reykjavíkurborg

Verkefnin eru unnin í þverfaglegum teyllum sem samanstanda af sérfræðingum frá þjónustunni sjálfri og sérfræðingum frá þjónustu- og nýsköpunarsviði. Teymin vinna saman að verkefni í ákveðinn tíma þar sem þjónustan er krufin til mergjar, áskoranir skilgreindar og unnið að skapandi lausnum. Lausnirnar eru prófaðar með alvöru notendum og sú besta þróuð áfram og innleidd. Hönnunarferlið hefur verið aðlagð að Reykjavíkurborg en er byggt á aðferðafræði þjónustuhönnunar.

Hvernig er unnið með öðru starfsfólki borgarinnar?

Í þjónustuumbreytingu er lögð áhersla á að hjálpa öðru starfsfólki borgarinnar að sjá heildarmyndina og skoða þjónustu frá ólíkum sjónarhornum. Aðferðafræði hönnunar fellur vel að umbreytingu á þjónustu þar sem kjarninn er alltaf upplifun og þarfir notandans. Hönnunarhugsun hjálpar þar að auki fólki að finna sínar skapandi hliðar og valdeflir starfsfólk með því að hvetja það til að prófa nýja hluti.

Er þetta semsagt allt stafrænt?

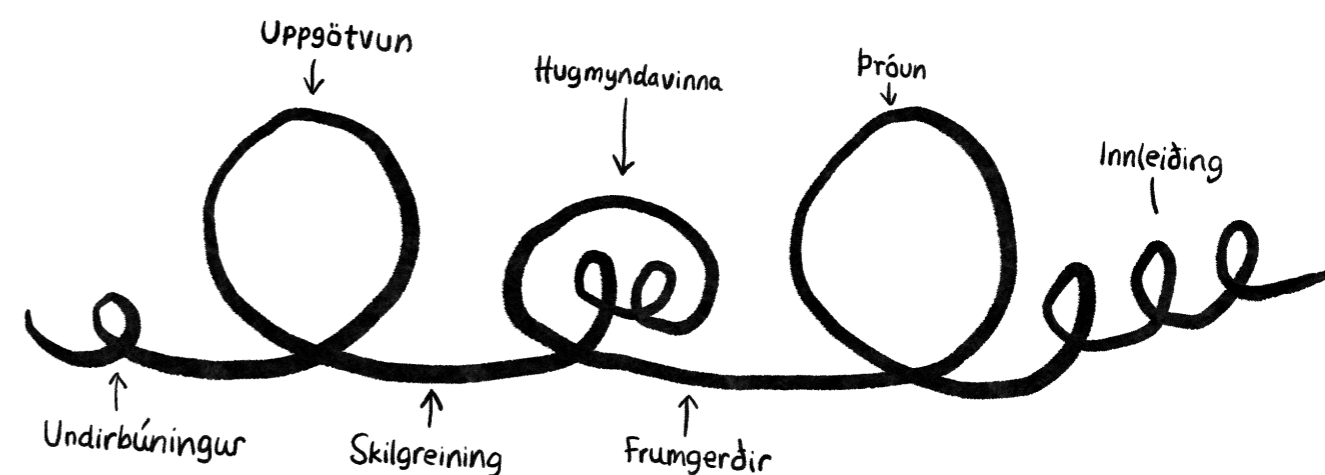
Það er mikilvægt að hafa í huga að hönnun og umbreyting þjónustu er ekki í eðli sínu stafræn, þó að stafrænar lausnir geti vissulega bætt þjónustu. Vinnan snýst fyrst og fremst um að einfalda fólki lífið og setja rödd notenda í forgrunn með því að tala fyrst við raunverulega notendur þjónustunnar og framkvæma svo.

Hvað er þjónustuhönnun?

Þjónustuhönnun er mikilvægur liður í því að bæta upplifun íbúa Reykjavíkur á hinu opinbera kerfi. Markmiðið er að gera alla þjónustu borgarinnar aðgengilega, mannlega og betri fyrir öll sem nýta sér hana. Verkefnin eru fjölbreytt en snúa flest að því að koma auga á áskoranir, breyta verklagi og kúltúr, endurhugsa innri ferla og – eftir þörfum – hanna stafrænar lausnir.

Hvers vegna þarf að hanna þjónustu?

Allt í heiminum er breytingum háð, og þjónusta er þar engin undantekning. Það er mikilvægt að endurmeta þjónustu reglulega og aðlaga í takt við væntingar og þarfir þeirra sem nota hana. Þetta getur verið krefjandi því þarfir fólks eru ólíkar. Þegar sérfræðingar vinna við að veita ákveðna þjónustu alla daga getur líka verið erfitt að sjá skóginn fyrir trjánun. Þá er hjálplegt að fá utanaðkomandi augu til að varpa nýju ljósi á hlutina.



Verkefnin

Hönnunarkerfið Hanna

Hönnuðir borgarinnar sáu á árinu um ýmsa þróun fyrir stafrænt hönnunarkerfi borgarinnar, Hönnu. Það á meðal voru efniseiningar fyrir stafræn viðmót á vef og í rafrænum umsóknum, ýmis sniðmát og leiðbeiningar. Hönnunarkerfið er aðgengilegt á hanna.reykjavik.is.



Stílbók Reykjavíkur

Innleiðing á Stílbók Reykjavíkur var í fullum gangi á árinu. Stílbókin inniheldur leiðbeiningar um framsetningu efnis fyrir öll sem skrifa texta eða miðla upplýsingum á vegum borgarinnar. Meðal þess sem bættist við á árinu voru leiðbeiningar fyrir glærugerð, starfsumsóknir og bréf ásamt upplýsingum um samræmt málfar, textagerð á ensku og notendamiðaða textagerð. Stílbókin er aðgengileg á stilbok.reykjavik.is.

Verkfærakista fyrir þjónustuhönnun

Verkfærakista fyrir þjónustuhönnun var sett í loftið á árinu. Þar má finna hagnýtar upplýsingar, markmið og hugarfar sem er gott að beita í verkefnum ásamt ýmsum strigum og sniðmátum sem eru notuð í þjónustuhönnun innan borgarinnar. Verkfærakistan er aðgengileg á reykjavik.is/thjonustuhonnun.

Hvað er stafrænn vöruhönnuður?

Hönnuður sem sérhæfir sig í stafrænum viðmótum borgarinnar, til dæmis vefsíðum og rafrænum umsóknum. Markmiðið er að upplifun notenda þvert á allar stafrænar lausnir borgarinnar sé sú sama.

Betri borg á 90 mínútum

Haldnar voru tvær vinnustofur á Hönnunarmars undir yfirskriftinni Betri borg á 90 mínútum. Þar gafst íbúum og öðrum áhugasömum færi á að taka þátt í að leysa raunverulegar áskoranir frá borginni með því að nýta aðferðafræði þjónustuhönnunar. Sérfræðingar frá þjónustu- og nýsköpunarsviði leiddu vinnustofurnar en alls tóku 30 áhugasamir borgarar þátt.

Borgarbúar óskast

Til að veita góða þjónustu er mikilvægt að fá innsýn frá fólkinu sem notar hana. Þannig er hægt að gera betur og sníða þjónustu að ólíkum þörfum borgarbúa. Þrátt fyrir að fjöldi fólks vilji gjarnan segja skoðun sína á borginni hafði lengi verið þörf á lausn sem hélt utan um slíka sjálfbodaliða með skipulegum hætti.

Aðgengi að fólki sem var tilbúið að koma í viðtöl og gefa endurgjöf á þjónustu borgarinnar var hvorki samræmt né einfalt, og þurfti því reglulega að fara í mikla vinnu til að safna saman fólki til að prófa vörur og þjónustu.

Mikilvægt var að þessi skráning væri einföld og aðgengileg og í lok sumars 2023 var sett í loftið vefsíðan Borgarbúar óskast þar sem áhugasamir íbúar gátu skráð sig til leiks. Þannig er auðveldara að fá fólk í notendaprófanir með stuttum fyrirvara og hægt að velja betur prófara hverju sinni út frá þeirri þjónustu sem verið er að prófa. Niðurstöður eru svo nýttar til að breyta og bæta þjónustu.

Bloomberg samstarf

Árið 2021 hlaut Reykjavíkurborg styrk upp á um það bil 2,5 milljónir bandaríkjadala frá Bloomberg Philanthropies, góðgerðarsamtökum í eigu Michael Bloomberg. Styrkurinn fól í sér að Reykjavíkurborg myndi koma á fót teymi til að hraða stafrænni umbreytingu. Styrkurinn er gríðarleg viðurkenning á forystu Reykjavíkurborgar á heimsvísu þegar kemur að stafrænni umbreytingu hins opinbera. Fjölmargar borgir sóttu um styrkinn en auk Reykjavíkur hlutu Amsterdam, Bogota, Mexíkóborg, San Francisco og Washington D.C. sambærilegan styrk.

Samstarfið veitti sviðinu tækifæri til að ráða starfsfólk með fjölbreytta reynslu úr ólíkum geirum. Meðal annars var gerð krafa um ráðningu listamanns sem hefur gefið umbreytingaverkefnum sviðsins nýja vídd og opnað á skapandi lausnir. Þá hafa fjölmargar upplifunarsýningar verið settar upp til að gefa borgarbúum góða innsýn í störf sviðsins. Styrkurinn felur einnig í sér öflugan stuðning og ráðgjöf frá heimsþekktum sérfræðingum, sem hefur nýst vel í fjölda verkefna.

Á meðal verkefna ársins 2023 má nefna umbreytingu á skólaþjónustu í leik- og grunnskólum. Verkfærlar skólaþjónustunnar voru skoðaðir og þeim breytt, farið var í innleiðingu á lausnateymum í öllum grunnskólum borgarinnar, umsóknareyðublöðum var fækkað úr rúmlega tuttugu í eina stafræna umsókn auk þess sem vísir að stafrænum nemendagrunni var settur á laggirnar.

Teymið vann einnig að að verkefni tengdu íslenskustuðningi við fjöltyngd börn í Reykjavík. Einhverjar lausnir teymisins eru þegar komnar í prófanir í völdum grunnskólum.

Mínar síður

Mínar síður eru þjónustutorg borgarinnar og hjartað í stafrænni starfsemi Reykjavíkur. Markmið Minna síðna er að einfalda líf fólks og fyrirtækja í borginni með því að bjóða upp á betra aðgengi að opinberri þjónustu. Stórbætt rafrænt aðgengi að þjónustu dregur úr sóun, fækkar bílferðum, sparar tíma og flýtir fyrir afgreiðslu. Mínar síður eru í stöðugri þróun og eru uppfærðar reglulega yfir árið þar sem ýmsum nýjungum er bætt jafnt og þétt við.

Rafrænni Reykjavík lokað

Undanfarin ár hefur verið unnið í því að færa alla þjónustu borgarinnar yfir á Mínar síður og lauk þeirri vinnu á árinu. Í september var síðasta umsóknin flutt yfir, en það var umsókn um styrk úr borgarsjóði. Rafrænni Reykjavík var í kjölfarið endanlega lokað, sem er gríðarstór áfangi.

Aðrar viðbætur á árinu

- Nýjar tungumálastillingar
- Ný málaspjöld
- Uppfærð leit að þjónustu
- Umsóknir inn í Hlöðuna
- Nýjar greiðslustillingar
- Birting á upplýsingum um fasteignagiöld
- Birting á stöðu rafrænna undirritana
- Nýjar almennar stillingar - netfang, símanúmer og fleira
- Ný notendavalmynd
- Ný stillingasiða
- Ný uppsetning og hönnun á allri þjónustu í boði
- Þjónustumælingar
- Tenging við Jira

Auk þess voru innleiddar fjölmargar nýjar umsóknir og virkni fyrir fagsvið borgarinnar, til dæmis byggingarfulltrúa, húsnæðisþjónustu velferðarsviðs, bílastæðasjóð, frístundastyrk og grunnskólaþjónustu.

Þjónustuumbreyting

Lykilþáttur í starfsemi deildarinnar og sviðsins í heild sinni snýr að umbreytingu á þjónustu annarra fagsviða borgarinnar. Fjöldi verkefna voru unnin á árinu, en betur er fjallað um hvert verkefni í köflunum um stafræna vegferð viðkomandi sviða.

Dæmi um verkefni ársins

- Rafræn byggingarleyfi
- Dýraþjónustan – þarfagreining
- Betri borg fyrir börn – skólaþjónustan
- Fjöltyngi
- Búi
- Gagnahlaðborðið
- Leikskólareiknirinn
- Nýtt verklag við innritun í leikskóla
- Rafrænar beiðnir
- Starfsmannagátt
- MÍR-kortið
- Styrkjagátt

Upplýsinga- og skjalastýring

Skrifstofa upplýsinga- og skjalastýringar fer með yfirumsjón skjalamála Reykjavíkurborgar og er skrifstofum fag- og kjarnasviða til ráðgjafar í verkefnum varðandi upplýsinga- og skjalamál. Skrifstofan ber einnig ábyrgð á framkvæmd skjalastefnu og endurskoðun hennar.

Skrifstofa upplýsinga- og skjalastýringar 2023

- Skjalastýring Ráðhúsi
- Skjalastýring Höfðatorgi
- Innleiðingarteymi Hlöðunnar
- Teikningaskönnun

Hlutverk og ábyrgð

Skrifstofa upplýsinga- og skjalastýringar sér um skjalamál fyrir miðlæga stjórnslu og skrifstofur sviða í Höfðatorgi og Ráðhúsi Reykjavíkur. Helstu daglegu verkefni snúa að upplýsingagjöf og þjónustu, svo sem við skráningu, skönnun og afgreiðslu gagnabeiðna. Skrifstofan styður einnig annað starfsfólk borgarinnar við vistun og meðhöndlun gagna, móttækur erindi frá íbúum og öðrum viðskiptavinum og kemur þeim til vinnslu hjá viðeigandi aðilum.

Skýr ávinningur

Tilgangur skrifstofunnar er að stuðla að faglegri skjalastjórnun, vera boðberi mikilvægi skjalamála innan borgarinnar og vera leiðbeinandi í skjalamálum hjá hinu opinbera. Ávinningurinn er

skýr, en með samræmdri stefnu borgarinnar og auknu samstarfi milli sviða getum við tryggt betri yfirsýn og aðgengi að gögnum.

Verkefnin 2023

Samræmdar reglur og verklag

Eitt stærsta verkefni skrifstofunnar á árinu var að samræma almennar reglur um skjalastjórnun Reykjavíkur. Markmiðið er að skjalastjórnun sé framkvæmd með öruggum hætti í allri starfsemi borgarinnar óháð starfsstöðum og tegund rekstrar. Þá var unnið var að endurskoðun skjalavistunaráætlana og samræmdu verklagi í notkun upplýsingakerfa sem halda utan um gögn og skjöl.

Betra samstarf með samræmdum málalýklum

Vinna við að samræma málalýkla ólíkra starfseininga sem ekki tilheyra miðlægru stjórnslu hélt áfram á árinu. Með því sköpuðust tækifæri til að breyta starfsháttum þvert yfir borgina, en samræming málalýkla og skjalavistunaráætlana auðveldar sviðum og einingum samstarf. Þannig má byggja enn frekar undir vandaða stjórnslu sem getur brugðist hraðar við erindum og tekið ákvarðanir byggðar á viðeigandi gögnum og upplýsingum hverju sinni. Endurmótun á umsýslu mannauðs- og launagagna var einnig framkvæmd, ásamt fræðslu fyrir stjórnendur um skjalamál og drögum að reglum um skjalavistun sviða og stofnana.

Hlaðan

Innleiðing skjala- og málakerfisins Hlöðunnar þvert á miðlæga stjórnslu og stoðsvið borgarinnar var í fullum gangi á árinu. Einnig var lokið við að innleiða Hlöðuna hjá undirstofnunum fagsviða utan skóla- og frístundasviðs. Verkefnið var að koma miðlægu og notendavænu upplýsingastjórnunarkerfi í almenna virkni og samræma verklag, en kerfið eykur möguleika til samvinnu, yfirsýn og aðgengi.

Byggingarfulltrúi í Hlöðuna

Á árinu var viðmót fyrir starfsfólk byggingarfulltrúa og skipulagsfulltrúa að fullu innleitt með tengingu við rafrænar byggingaleyfisumsóknir og móttöku rafrænna teikninga. Með innleiðingu Hlöðunnar fylgir uppsetning skilalausnar fyrir rafræn skil til allra þeirra undirstofnana sem innleiðing nær til. Þar með hefst rafræn varðveisla og afhending gagna.

Samþættingarverkefni

Þá hófst einnig þriðji áfangi innleiðingu Hlöðunnar, sem snýst um virðisauka í þjónustu borgarinnar með tilliti til bakvinnslu starfsfólks. Undir það falla til dæmis samþættingarverkefni sem draga úr tvíverknaði og handinnslætti. Ýmis samþættingarverkefni hafa verið í vinnslu, meðal annars við Mínar síður, 50 Skills, fundarvefi, rafrænar undirritanir og island.is fyrir opinbera birtingu gagna. Samþætting Hlöðunnar við Mínar síður, skráningar styrkumsókna úr borgarsjóði, erindi um fasteignagjöld og HMS verkefnið eru nú sjálfvirkar.

Fjölbreyttar greiningar og skráningar

Töluverð greiningarvinna var gerð sem hluti af undirbúningi fyrir eftirfylgni á innleiðingu Hlöðunnar, þar á meðal endurskoðun á málategundum þvert yfir borgina. Auk þess var unnið að greiningu og skráningu erinda úr rafrænu pósthólfi Reykjavíkurborgar, sem hófst um vorið og stendur enn.

Teikningaskönnun

Samhliða innleiðingu viðmóts byggingarfulltrúa í Hlöðunni var stöðug vinna í átaksverkefni við teikningaskönnun. Það verkefni miðar að því

að gera verkfræðiteikningar byggingarfulltrúa Reykjavíkur aðgengilegar á teikningavef Reykjavíkurborgar.

Á árinu var lokið við að skanna allar verkfræðiteikningar byggingarfulltrúa sem voru í geymslum á Höfðatorgi og á Borgarskjalasafni. Skráning er í fullum gangi og mun ljúka í desember 2024.

GoPro og Safnið

Útfösun á GoPro brunnum hélt áfram á árinu ásamt innleiðingu á Safninu. Safnið er uppflöttigrunnur til hliðar við Hlöðuna þar sem notendur geta fengið lesaðgang að málum sem urðu til í GoPro fyrir innleiðingu Hlöðunnar. Safnið er tengt við SSO og því þurfa notendur ekki að skrá sig sérstaklega inn.

Við lok árs 2022 var búið að færa 21 GoPro brunn í Safnið og í lok júní 2023 bættust við sex brunnar. Notendur í lok árs 2023 voru tæplega 200. Samhliða var farið í heildstæða endurskoðun á notendum með leyfi í GoPro með tilliti til gagnaflutninga frá GoPro yfir í Safnið.

Verkefni Borgarskjalasafns færast yfir

Frá og með 1. janúar 2024 mun upplýsinga- og skjalastýring taka við ráðgjafahlutverki Borgarskjalasafns. Undirbúningur fyrir það var í fullum gangi á árinu. Áhersla var lögð á endurmenntun í upplýsinga- og skjalastjórnun sem og kennslu á Hlöðuna.



Gagnþjónustan

Hlutverk **gagnþjónustunnar** er að skapa virði úr gögnum með því að vera drifkraftur í hagnýtingu þeirra. Með því að nýta gögn stuðlum við að betri ákvarðanatöku og getum veitt íbúum, starfsfólki og öðrum sem leita til borgarinnar betri þjónustu. Gagnþjónustan veitir einnig gagna- og tölfraeðiráðgjöf, tryggir aðgengi að réttum stoðgögnum og setur fordæmi fyrir gagnastefnu borgarinnar.

Gagnþjónustan 2023

Gagnahögun

Tryggir gæði og aðgengi borgarbúa og starfsfólks að réttum og áreiðanlegum gögnum.

Gagnavísindi

Sinnir flóknari gagnagreiningum. Þar á meðal eru tölfraeðigreiningar, skýrslugerð og þróun og innleiðing á gervigreindarlíkönnum.



Gagnamiðlun

Miðlar sögunni sem gögnin segja okkur á einfaldan, skýran og skiljanlegan máta. Leggur áherslu á stafrænt aðgengi að gögnum.

Hagnýting gagna sífellt mikilvægari

Mikið samfélagslegt virði skapast innan borgarinnar þegar teknar eru gagnadrifnar ákvarðanir. Að byggja starfsemi borgarinnar á traustum og réttum gögnum skilar sér í betri ákvörðunum, aukinni skilvirkni og gagnsæi. Með aukinni yfirsýn er líka hægt að draga úr soun og koma auga á tækifæri til bættis verklags.

Þá eru hágæða gögn helsti drifkrafturinn til að umbreyta þjónustu hins opinbera og auka ánægju íbúa. Áreiðanleg gögn og greitt aðgengi að upplýsingum styðja við félagslega þátttöku og inngildingu fyrir öll, óháð aldri, kyni, þjóðerni eða félagslegri stöðu.

Hagnýting gagna hjálpar okkur að:

- Leggja mat á fjárfestingarþörf og mögulega arðsemi fjárfestinga borgarinnar. Þannig getum við forgangsraðað verkefnum svo að þau skili sem mestu virði.
- Skipuleggja og meta áhrif stjórnvaldsáðgerða og áðgerða annarra aðila á borgarkerfið. Þannig getum við betur metið þær ákvarðanir sem við tökum og hvaða áhrif þær hafa til lengri tíma.



- Varpa ljósi á stöðu kynja og jaðarsettra hópa innan borgarkerfisins. Þannig getum við gripið fyrir inn, séð hvar er hægt að bæta þjónustu og tekið betri ákvarðanir sem byggja á raunverulegum þörfum.

Gæði gagna alltaf fyrsta skrefið

Virði þess að hagnýta gögn er skýrt, en það er mikilvægt að skilja að greiningar geta aldrei verið betri en gögnin sem þær eru byggðar á. Grundvöllur allrar hagnýtingar gagna eru góð, áreiðanleg og vel skipulögð gögn. Samkvæmt Gartner verða fyrirtæki af 30% af mögulegum hagnaði vegna slæmra ákvarðana sem teknar eru út frá lélegum gögnum. Það er til dæmis mun dýrara að leiðrétta villu sem slæm gögn hafa leitt af sér heldur en að koma í veg fyrir gagnavandamál framfarlega í ferlinu.

Þá er miðlun og aðgengi að gögnum og upplýsingum veigamikill þáttur í stafrænni vegferð borgarinnar. Bætt aðgengi gagna og upplýsinga gerir starfsfólki kleift að sinna lögboðnu hlutverki sínu og daglegum störfum af meira öryggi en áður. Íbúar borgarinnar eiga á sama tíma að geta gengið að því að vísu að ákvarðanir innan stjórnsýslunnar séu teknar út frá bestu mögulegu forsendum. Þá eiga íbúar rétt á greiðu aðgengi að áreiðanlegum, aðgengilegum og skiljanlegum upplýsingum.

Verkefni 2023

Gagnalandslag verður til

Kröfur notenda eru alltaf að aukast, bæði hvað varðar gagnsæi og gagnadrifna ákvarðatöku, betri hagnýtingu gagna og trausta upplýsingagjöf. Gagnþjónustan hefur því undanfarin ár lagt mikla vinnu í smíði heildræns gagnalandslags fyrir borgina. Byrjað var á skóla- og frístundasviði og velferðarsviði þar sem um er að ræða stór svið sem eiga mikið magn gagna.

Helsta áskorun verkefnisins var fólgin í því að hingað til hafa þægileg tæki og tól til að vinna gögn og gera á þeim greiningar ekki verið til staðar. Það er því mikil handavinna sem fer í að hreinsa, auðga og hagnýta gögnin. Þá var aðgengi að gögnum almennt ekki gott og oft þurfti starfsfólk aðstoð við að ná þeim út úr kerfum borgarinnar.

Markmið gagnalandslagsverkefnisins er að kortleggja þessi mikilvægustu rekstrargögn borgarinnar. Í því felst að skilgreina uppruna gagna, skrásetja hvar og hvernig gögnin verða til, hvar þau eru geymd, lagfæra þau og gera þau aðgengileg starfsfólki og öðrum með auðveldum hætti.

Stundum fela þessar áðgerðir í sér einfaldar breytingar á verklagi, en stundum þarf að fara í flóknar ferlabreytingar, samræma verklag og hugtakanotkun þvert á borgina. Því er ljóst að um mjög viðamikil verkefni er að ræða sem hefur

áhrif á alla borgina. Verkefninu miðar vel áfram og undir lok árs hófst nýr fasi sem felur í sér samstarf við fleiri svið borgarinnar.

Gagnaviðmót og -pípur

Á árinu tók gagnþjónustan stór skref í hönnun og smíði gagnaviðmóta og -pípa. Tilgangur þeirra er að tryggja flæði gagna. Það er gert með því að einfalda og skýra ferla, samræma verklag og lagfæra gögn eins nálægt upptökum þeirra og hægt er.

Hugtakasafn

Þarfir verkefna eru ólíkar og hagnýting gagna ekki alltaf samræmd á milli þeirra. Það getur leitt til þess að mismunandi heiti eru notuð fyrir sömu hugtökin í ólíkum verkefnum. Þetta flækir mjög flæði upplýsinga og styður ekki við samræmt verklag. Gagnþjónustan hefur því unnið að sameiginlegu hugtakasafni (e. business glossary) sem skilgreinir þjónustuhugtök borgarinnar. Samræmd hugtakanotkun leiðir af sér áreiðanlegri gagnauppbyggingu, tryggir gagnagæði og veitir sameiginlegan skilning á hugtökum.

Gagnahlaðborð Reykjavíkur

Gagnahlaðborð borgarinnar var sett í loftið 15. júní 2023 og er stærsta vara gagnaþjónustunnar til þessa. Gagnahlaðborðið er miðlunarstaður þar sem hægt er að skoða opin gögn borgarinnar og lesa greiningar á mannamáli.

Fyrir áhugasöm er svo hægt að fletta upp í opnum gagnasöfnum borgarinnar í Gagnagáttinni, hlaða gögnum niður og nýta í ýmis verkefni. Markmið gagnahlaðborðsins er að stuðla að gagnsærri upplýsingamiðlun og að öll geti nýtt sér gögn borgarinnar á aðgengilegan hátt.



Gagnahlaðborðið er lifandi vefur og á komandi misserum munu fleiri málaflokkar og ítarlegri gögn bætast við. Kröfur um stafrænt aðgengi við hönnun Gagnahlaðborðsins voru í hávegum hafðar og meðal annars unnið markvisst að því að gera gróf og texta aðgengilegan.

Azure

Vinnu við uppsetningu á nýju Azure-umhverfi fyrir gagnþjónustuna lauk á árinu. Það er því loks hægt að hefjast handa við að smíða nýtt miðlægt vöruhús gagna fyrir borgina.

Stafræn Reykjavík

Stafræn Reykjavík ber ábyrgð á verkefnastjórnun stafrænna verkefna, vörum í rekstri, vefmálum og innleiðingu stafrænna leiðtoga. Þá heldur skrifstofan utan um starfsemi verkefnaráðs sem ákveður hvaða verkefni skulu tekin fyrir í stafrænni umbreytingu.

Stafræn Reykjavík 2023

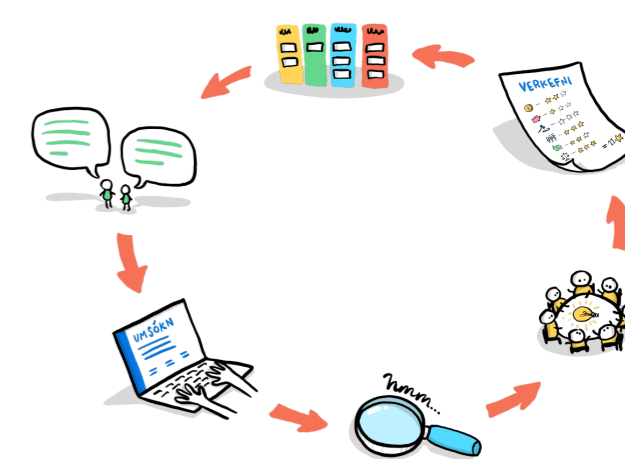
- Verkefnaráð
- Verkefnastofa
- Vöru- og vefþróun
- Stafrænir leiðtogar

Verkefnaráð og Fylkið

Verkefnaráð hefur nú verið starfrækt um nokkurt skeið og kominn góður taktur í ferlið. Verkefnaráð hjálpar við að ná betri árangri og vissu um að rétt verkefni séu valin og að fjármunum sé varið á skynsamlegan hátt. Í verkefnaráði er fjallað um fjárfestingaverkefni sviðsins og ákveðið hvaða verkefni skuli taka fyrir í stafrænni umbreytingu. Hlutverk verkefnaráðs er því fyrst og fremst að forgangsraða og taka ákvarðanir út frá hagsmunum og stefnumörkun borgarinnar.

Fylkið

Fylkið er forgangsröðunartól sviðsins fyrir stafræn verkefni. Notast er við stefnumiðaða forgangsröðun sem felur í sér að nýta líkan út frá stefnum og vægi. Þannig er skapaður



sameiginlegur skilningur og huglægt mat fjarlægt úr ákvarðanatökunni. Nú er komin ágætis reynsla á notkun Fylkisins og hafin vinna við endurskoðun þess í takt við breyttar áherslur og stefnur. Stefnt er að innleiðingu á nýju og uppfærðu Fylki á árinu 2024.

Verkefnaráð hjálpar okkur að

- Velja rétt verkefni.
- Verja fjármunum á skynsamlegan hátt.
- Vera gagnsæ í ákvarðanatöku.
- Setja skýr viðmið við val verkefna.
- Hafa hagsmunaðila strax með í ráðum.
- Miðla markmiðum og ávinningi.
- Fylgja ákveðnu ferli.

Stafrænir leiðtogar

Stafrænir leiðtogar halda utan um og forgangsraða stafrænum verkefnum á sviðum borgarinnar.

Þeir mynda eitt teymi innan þjónustu- og nýsköpunarsviðs en eru alla jafna staðsettir inni á fagsviðunum, einn á hverju sviði.

Stafrænu leiðtogarnir eiga í stöðugu samtali við framkvæmdastjórn síns sviðs og annað lykilstarfsfólk sem gerir þeim kleift að koma auga á tækifæri, kortleggja þarfir starfsfólks og íbúa, koma í veg fyrir sóun eða tvíverknað og sjá til þess að réttu verkefni fái brautargengi. Nánar er fjallað um starfsemi stafrænna leiðtoga og verkefni fagsviða borgarinnar í kaflanum **Stafræn vegferð Reykjavíkurborgar**.

Verkefnastofa

Þjónustu- og nýsköpunarsvið hefur undanfarin ár markvisst unnið að því að byggja upp þekkingu í faglegri verkefnastjórnun. Fagleg verkefnastjórnun er aðferðafræði sem er beitt við að vinna verkefni – sama í hvaða formi þau eru. Hún felur í sér vel mótað ferli sem inniheldur undirbúning í upphafi verkefnis, skipulagningu, áætlanagerð, eftirlit og stýringu á öllum verkþáttum. Í stuttu máli sagt að rúlla öllum boltunum af stað í réttar áttir og styðja þá við að komast í mark. Sýnt hefur verið fram á að það að beita markvissri verkefnastjórnun eykur líkur á því að markmið verkefna náist á réttum tíma og innan kostnaðaráætlunar.

Á verkefnastofu Stafrænnar Reykjavíkur starfa faglærðir verkefnastjórar í þremur teyimum. Verkefnin eru unnin í samstarfi við öll svið borgarinnar og eiga það flest sameiginlegt að snúa að uppbyggingu innviða tæknimála.

Dæmi um verkefni á árinu

Verkefnastofa starfar bæði innan þjónustu- og nýsköpunarsviðs og þvert á önnur fagsvið borgarinnar. Nánar er fjallað um verkefni sem heyra undir önnur svið borgarinnar í kaflanum **Stafræn vegferð Reykjavíkurborgar**.

Innleiðing á stafrænu pósthólfi

Innleiðing hófst á stafrænu pósthólfi á island.is. Þar mun borgin birta hvers konar gögn sem verða til við meðferð máls hjá Reykjavíkurborg, svo sem tilkynningar, ákvarðanir, álagningarseðla

og fleira. Nokkrar starfseiningar innan borgarinnar hafa þegar hafið birtingu gagna í pósthólfinu og er frekari innleiðing í fullum gangi.

Úthýsing gagnavera

Vélasalur borgarinnar var komin til ára sinna, stór hluti véla kominn úr ábyrgð framleiðanda og kælibúnaður orðinn úreltur. Því var farið í umfangsmikla og ítarlega vinnu við útboðsgerð og fór útboð út sumarið 2023. Tilboð voru opnuð um haustið. Samið var við Opin Kerfi og innleiðing hófst um miðjan október. Stefnt á verkefnalok haustið 2024. Með því að úthýsa gagnaverinu aukum við öryggi innviða, minnkum rekstraráhættu og tryggjum besta mögulega hýsingarumhverfið fyrir borgina.

Innleiðing á fjarfundabúnaði

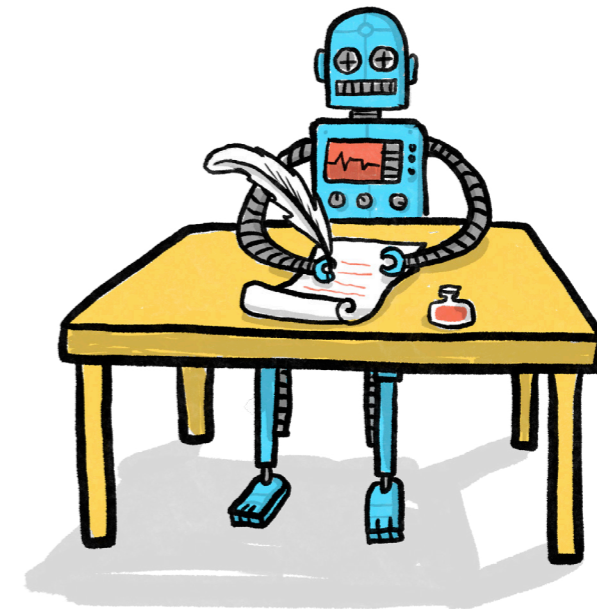
Á örskömmum tíma gjörbreyttust þarfir borgarinnar fyrir fjarfundi. Með því að ráðast í aukningu á fjarfundabúnaði á vinnustöðum þá lækkar kostnaður við ferðalög á milli starfsstöðva, auk þess sem það er umhverfisvænna og styður við bættu fundamenningu.

Teams símkerfi fyrir borgina og samskiptalausn fyrir framlínubjónustu

Mikil þörf var á miðlægri samskiptalausn til að leysa af hólmi þau 80+ símkerfi voru í rekstri hjá Reykjavíkurborg. Mörg þessara símkerfa voru komin til ára sinna og hvorki til sérfræðingar né innviðir til að halda notkun þeirra áfram. Með því að færa símkerfi borgarinnar yfir í eitt miðlægt kerfi, Teams Phone, hefur rekstraráhætta minnkað verulega, betri yfirsýn fengist og búið er að draga verulega úr notkun á vélbúnaði með innleiðingu skýjalausnar.

Önnur verkefni

- Samráðsgátt
- Styrkjagátt
- Hverfið mitt
- Færsluhirðing
- Torgið
- Heimþjónustu- og búsetukerfi
- Sameining umhverfa (e. domain)



- Undirbúningur útboðs á eftirlitskerfi fyrir Heilbrigðiseftirlitið
- Stafræn Gróska
- Miðlægt atvikaskráningarkerfi

Vefþróun

Teymi vefþróunar sinnir margs konar þjónustu og ráðgjöf á sviði vefþróunar í virku samstarfi við öll svið borgarinnar. Teymið ásamt vörustjóra vefmála ber ábyrgð á og stýrir öllum vefmálum borgarinnar. Þetta er viðamikil ábyrgðarsvið sem hefur með tímanum þróast yfir í að halda utan um heildaryfirsýn vefmála borgarinnar.

Vörustýring og vefþróun

Fyrir um tveimur árum var byrjað að hugsa um þróun og rekstur stafrænna lausna innan borgarinnar út frá aðferðafræði vörustýringar. Vörustýring er þekkt hugtak í hugbúnaðargeiranum og hefur undanfarin ár einnig rutt sér til rúms hjá hinu opinbera.

Vörustýring skilar hagræðingu og straumlínulagar bæði breytingar og lausnir gagnvart nýjum áskorunum. Með tilkomu vörustýringar hjá borginni hefur þjónusta við einstakar lausnir bæst til muna. Yfirsýn yfir rekstrarkostnað er einnig mun betri sem veitir aukið svigrúm til framþróunar.

Ný deild vef- og vöruþróunar

Deild vef- og vöruþróunar var sett á laggirnar 2023 í þeim tilgangi að færa vefmálin nær vöruþróun og -stýringu. Þá var stofnað þjónustuteymi fyrir vörur í stýringu ásamt því að vinna hófst við að innleiða aðferðafræði vörustýringar í vefmál borgarinnar.

Dæmi um verkefni í vörustýringu

Fjöldi stafrænna lausna eru í vörustýringu. Hér er fjallað um þær lausnir sem heyra beint undir þjónustu- og nýsköpunarsvið. Upplýsingar um verkefni sem tilheyra öðrum sviðum borgarinnar má finna í kaflanum **Stafræn vegferð Reykjavíkurborgar**.

Ábendingavefur

Unnið var að uppfærslu og þróun nýs ábendingavefs með það að markmiði að gera lausnina notendamiðaðri og bæta tengingar milli ólíkra kerfa. Vefurinn var endurhannaður og styrktur bæði með það í huga að auðvelda íbúum að koma ábendingum á framfæri en ekki síður til að geta bætt yfirsýn og eftirfylgni mála.

Hvað er vörustjóri?

Aðili sem heldur utan um stafræna vöru í gegnum líftíma hennar. Um er að ræða langtímasamband þar sem vörustjórinn tekur eignarhald á framtíðarsýn vörunnar, passar vel upp á allt sem viðkemur henni, tryggir farsælan rekstur og stöðuga framþróun.

Innleiðing 365 lausna

Auk innleiðingu á samræmdum Office hugbúnaði fylgir verkefninu útleiðing úreltra símtækja og innleiðing ljósleiðarasíma sem tryggir öryggi á hverjum vinnustað og gerir borginni kleift að fækka símkerfum úr 82 í eina skýjalausn.

365 innleiðing tryggir réttmæti gagna, örugga vistun, tækifæri í notkun sjálfvirknivæðingar ferla og einfaldar hugbúnaðarsmíði á minni lausnum fyrir einingar borgarinnar. Dæmi um slíkar lausnir eru sorptunnutalning, innherjaskráningar, klórmælingar fyrir sundlaugar, verkefnaskrár, jafnlaunavottanir og fleira. Þessar lausnir eru unnar í gegnum það sem er kallað power automate og er innifalið í leyfakostnaði. Með þessu hefur verið hægt að útfasa kerfum sem áður var greitt sérstaklega fyrir og spara þannig bæði tíma og fjármagn.



Hönnunarkerfið Hanna

Stafræn ásýnd borgarinnar byggir á hönnunarkerfinu Hönnu, sem sameinar mörkun og kóða á einum stað. Kerfið tryggir vörumerkið Reykjavík og undirvörumerki í sessi með samræmdum hönnunarreglum, litapallettum, formheimi og lettri. Þetta auðveldar hönnuðum að vinna með lausnir sem eru hannaðar og þróaðar fyrir Reykjavíkurborg og sparar tíma og fjármagn sem annars hefði farið í að búa til hönnunarreglur fyrir hvert verkefni fyrir sig. Hönnunarkerfið nær út fyrir mörk stafræna heimsins og hefur þegar verið notað til að hanna lausnir fyrir prent, sorptunnur, húsamerkingar og fleira.

Upplýsingavefur allra borgarbúa – Reykjavík.is

Stærsta verkefni og flaggskip vefþróunar hjá borginni er vafalaust **reykjavik.is**. Um er að ræða einn fjölsóttasta vef landsins og aðalsamskiptatöl Reykjavíkur við borgarbúa. Vefurinn er þjónustu- og upplýsingavefur sem gegnir því mikilvæga hlutverki að vera fyrsta snerting íbúa og fyrirtækja við allt tengt þjónustu borgarinnar.

Samhliða stöðugri framþróun á grunnkerfi, notendaupplifun og efni vefsins hefur markvisst verið unnið að því að fasa út eldri vefi sem keyra í óöruggu umhverfi og færa þá undir aðalvef borgarinnar. Öflug leitarvél hefur einnig verið innleidd sem vinnur þannig að hún lærir smám saman hegðun notandans og getur þá hraðar skilað viðeigandi leitarniðurstöðum.

Ný forsiða og auðskilinn texti

Vefurinn hefur undanfarin ár fengið algjöra yfirhalningu til að auðvelda borgarbúum að komast sem fyrst að því sem þau leita að. Forsíðan var endurhönnuð á árinu og vefurinn þróaður með það að markmiði að allar síður hans geti staðið einstakar sé vísað til þeirra. Undanfarin ár hefur einnig farið fram markviss vinna við að endurskrifa allt efni vefsins, sem telur mörgþúsund síður, til að gera textann auðskiljanlegan og var sú vinna í fullum gangi á árinu. Einnig hafa verið þróaðar leiðir til að auðvelda stjórnslu og borgarfulltrúum aðgang að fundargerðum og fundargerðartóli.

Aukið aðgengi – vélþýðingar og vefpula

Allt efni á vef þarf að vera aðgengilegt þeim sem treysta á vefinn til upplýsinga. Íbúar Reykjavíkur koma frá mörgum menningarheimum og því er sérlega mikilvægt að hægt sé að nálgast vefinn á öðrum tungumálum en bara íslensku.

Vefteymið hefur byggt upp öflugt hálfsvirk kerfi byggt á spunagreind, málsöfnum og rödd borgarinnar sem straumlínulagar þýðingarvinnu. Vefurinn er aðgengilegur á íslensku og ensku, en mikið og samstillt átak þarf til að viðhalda efni vefsins á tveimur tungumálum.

Þá var innleidd vefpula (e. readspeaker) sem stórbætir aðgengi þar sem hægt er að fá upplestur á því efni sem er á vefnum.

Sameining vefsvæða

Gífurleg aukning hefur orðið á heimsóknum á reykjavik.is á milli ára. Fjöldi heimsókna á vefinn ársfjórðungslega er að meðaltali um 777.000, en heildarfjöldi heimsókna árið 2023 voru yfir 3.000.000. Það er aukning um tæplega milljón heimsóknir frá árinu á undan. Þessi aukning er birtingarmynd þess hversu vel hefur tekist að fækka sértækum vefjum í umsjá Reykjavíkur, eða úr 208 árið 2021 niður í 78 í lok árs 2023. Þeim vefjum hefur ýmist verið lokað eða þeir færðir yfir á reykjavik.is.

Að sameina vefsvæði hefur marga kosti í för með sér bæði hvað varðar rekstrarkostnað, öryggi og þjónustustig. Það gefur auka leið að það að reka færri vefsvæði en fleiri er hagkvæmara, auk þess sem það einfaldar vinnu við að tryggja öryggi vefsvæða og starfsfólk sem vinnur reglulega í uppfærslu efnis á vef fær betri þjónustu og þjálfun.

Vefgreiningar

Vefgreiningar- og gæðatólið Siteimprove var mikið nýtt á árinu til að bæta efnisleg gæði á vefsvæðum og einfalda vinnu við vefumsjón og -stýringu. Með Siteimprove er hægt að nálgast mælikvarða og vakta gæði vefsvæða, bæta aðgengismál og auðvelda leitarvélbestun og vefgreiningu.

Upplýsingatæknipjónustan

Skrifstofa upplýsingatæknipjónustu Reykjavíkur, eða UTþjónustan, rekur eitt stærsta upplýsingaumhverfi landsins og veitir öllu starfsfólki borgarinnar mikilvæga þjónustu. Þjónustan er fjölbreytt og spannar allt frá því að dreifa margskonar tölvubúnaði til þess að hafa umsjón með rekstri og viðhaldi tölvu- og upplýsingakerfa. Auk þess eru þróaðar stafrænar lausnir innan skrifstofunnar fyrir fagsvið borgarinnar.

UTþjónustan 2023

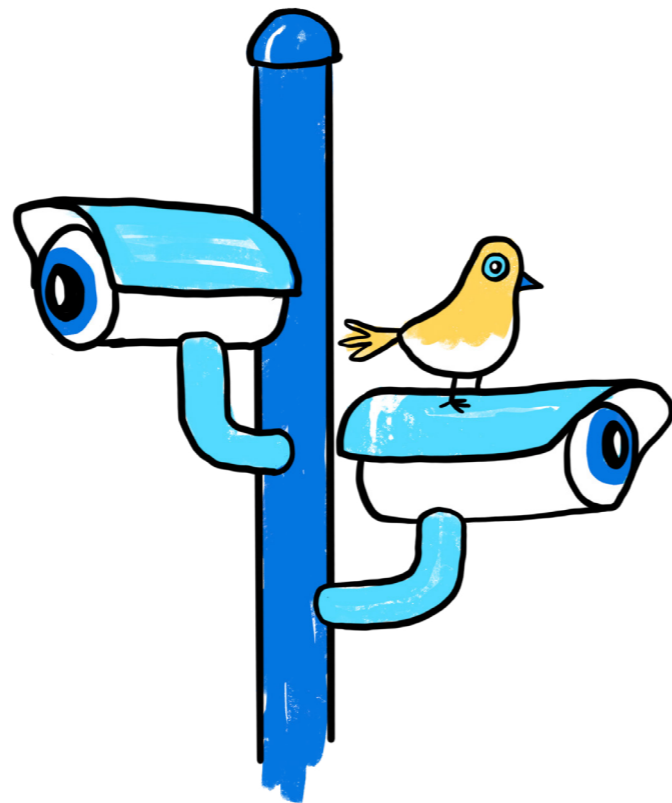
- kerfislausnir og hugbúnaðarþróun
- kerfisstjórn og tæknirekstur
- upplýsingatæknihönnun og lausnarráðgjöf
- stoð- og tæknipjónusta

Hlutverk UTþjónustunnar

- Að tryggja samfelldan rekstur UTinnviða.
- Umsjón með samningum borgarinnar tengdum UTþjónustu.
- Innkaup, öryggi og alhliða bestun UTrekstrar.
- Tæknileg þjónusta og ráðgjöf.
- Tryggja gæði og öryggi hugbúnaðarþróunar.
- Þróa og reka virðisaukandi þjónustur og styðja við stafræna vegferð.

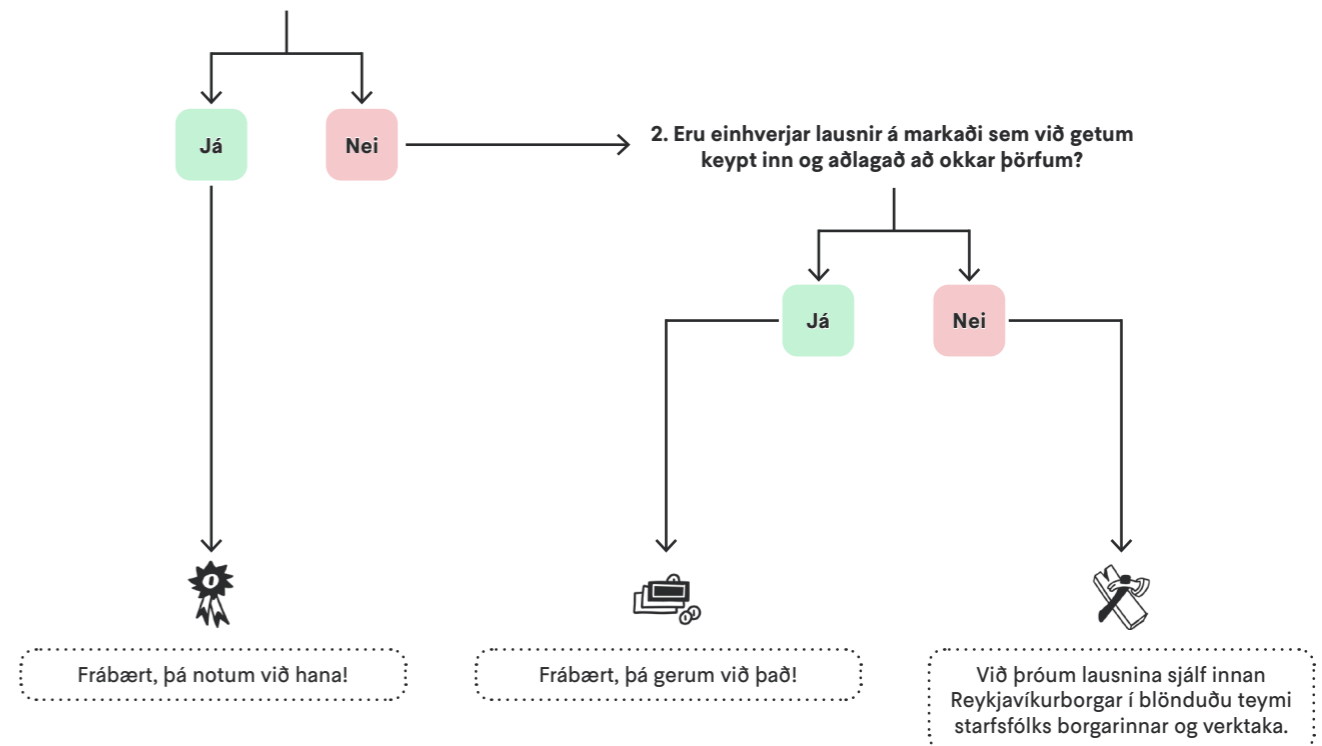
Kaupa inn eða búa til?

UTumhverfi Reykjavíkur er eitt það stærsta og flóknasta á landinu. Í svo stóru umhverfi er nauðsynlegt að horfa gagnrýnið á allar lausnir sem á að innleiða og leggja mat á hvort og hvernig þær passa inn í heildarmyndina. Hver er notandinn? Hver er þörfin? Hvort ættum við að kaupa inn eða búa til?



Ákvörðunarferlið

1. Er einhver lausn nú þegar til hjá borginni sem mætir kröfum og þörfum verkefnisins?



Blönduð nálgun, betri rekstur

Kostur þess að beita blandaðri nálgun felst einkum í að það nýtir bæði styrkleika inn- og úthýsingar. Þessi aðferðafræði hefur margsýnt fram á virði sitt. Eftir því sem almenn tækniþekking samfélagsins eykst verður sífellt mikilvægara að byggja upp sérþekkingu innanhúss.

Aðkeypt lausn getur leyst mörg vandamál, en að kaupa alla hugbúnaðarþróun alfarið af fyrirtækjum á einkamarkaði getur verið bæði kostnaðar- og áhættusamt. Að sama skapi er óþarfi að búa allt til frá grunni þegar mögulega eru nú þegar til lausnir sem henta þörfum verkefnisins.

Með því að beita blandaðri nálgun tryggjum við að borgin búi yfir nægri þekkingu til að taka upplýstar og hagkvæmar ákvarðanir í innkaupum og stefnumörkun. Tími algjörar úthýsingar tæknireksturs og framþróunar er liðinn.

Af hverju að þróa eigin hugbúnað?

Hugbúnaður er í stöðugu umbóta- og útgáfufæri og með því að þróa sjálf tryggjum við að mikilvæg þekking haldist innanhúss og að hægt sé að auka hraða í útgáfu lausna, að aukið eftirlit sé með aðkeyptri vinnu og tryggt að hún passi inn í þróunarumhverfið. Gott eftirlit ásamt hröðum og stöðugum uppfærslum eru besta vörnin gegn netárásam.

Þegar við kaupum hilluvöru er aftur á móti oft ekki hægt að breyta hugbúnaðinum til að aðlagast stefnu- og lagabreytingum, ekki hægt að tryggja greiðan aðgang að gögnum auk þess sem rekstrarumhverfið getur verið óstöðugt vegna síhækkandi leyfis- og áskriftargjalda.

Þá viljum við geta staðsett okkur mun nær notandanum, hvort sem það eru íbúar eða starfsfólk. Það gerir okkur auðveldara að þjónusta alla þróun eftir breyttum þörfum notenda, takmarka kostnað og áhættu í starfseminni og tryggja að allar lausnir séu þróaðar á svipaðan hátt.

Hvað gerir...

Kerfislausnir og hugbúnaðarþróun

- Þróar stafrænar lausnir og þjónustu fyrir íbúa og starfsfólk borgarinnar.
- Er hluti af umbreytingateymum sem vinna að bættri þjónustu.
- Blanda af starfsfólki Reykjavíkurborgar og verktökum frá íslenskum og erlendum fyrirtækjum (Advania, Origo, Norda, CodeBear, Sll og Imperio)
- Fram- og bakendaforritun.
- Hugbúnaðarþrófanir.
- DevOps-sérfræðingar.



Kerfisstjórn og tæknirekstur

- Rekstur á UTinnviðum borgarinnar.
- Tæknistjórnun fyrir:
 - netrekstur.
 - hugbúnaðar- og skýjalausnir.
 - vélasali og gagnaver.
 - samskiptalausnir.
- Tæknileg þjónusta og vöktun fyrir öll kerfi í rekstri.

Upplýsingatæknihönnun og lausnaráðgjöf

- Hugbúnaðarþróun.
- Tæknirekstur og -þjónusta.
- UTöryggi.
- Framtíðarhönnun UTinnviða.

Stoð- og tækniþjónusta

- Þjónustu- og umbótateymi sem veitir persónulega tæknilega þjónustu og ráðgjöf.
- Sér um að kaupa inn og halda utan um vél- og hugbúnað borgarinnar.
- Aðgangsumsýsla og útgáfa auðkenna að kerfum.
- Fjármál, gjaldskrá og rekstur skrifstofunnar.

Verkefni 2023

Árið 2023 var mikil undirbúningsvinna unnin fyrir stór verkefni sem fara í framkvæmd árið 2024. Dæmi um slík verkefni voru:

- Greining og útböð fyrir kerfi fyrir utanumhald með tölvum og tækjum.
- Einföldun á umhverfi fyrir aðgangstýringar og notendanöfn.
- Kortlagning á helstu starfsmannaferlum í kjarnakerfum.
- Umbætur á netbúnaði og netskápum í skólum.
- Öryggisúttekt fyrir ISO 27001 vottun.
- Endurbætur á netbúnaði og stýringum fyrir öll umferðarljós á höfuðborgarsvæðinu.
- Umbætur á útgáfu- og þróunarferlum í hugbúnaðargerð.
- Fyrirkomulag á framtíðarumhverfi fyrir þróun og rekstur á hugbúnaðargerð.
- Úthýsing vélasala í gagnaver og allsherjar afritunartöku.
- Innleiðing virkrar breytingarstjórnunar.
- Fjöldi samninga við birgja um kaup og dreifingu á nýjum hugbúnaði, s.s. Evelytes smáforrit, Wired Relations fyrir vinnsluskrár og Clone Systems fyrir öryggisþrófanir.
- Útfærsla á kóða fyrir verkefni eins og Betri borg fyrir börn, Ráðgjafann, Mínar síður, Bjargey innskráningarkerfi og fleira.

Þá lagðist UTþjónusta í allsherjarúttekt á umhverfinu sínu til að undirbúa fyrir séða aukningu á net- og tölvuárásam í tengslum við leiðtogafund Evrópuráðsins í Hörpu. Eftir skipulagða yfirferð innviða var ákveðið að allar varnir ættu að vera traustar og áhættumat lagt fyrir sem gerði ráð fyrir minniháttar aðgerðum. Þrátt fyrir mælanlegar aukningar á netárásam yfir þann tíma sem leiðtogafundurinn var kom ekki til neinna frávika eða truflunar á UTinnviðum Reykjavíkurborgar.

Þar kom skýrt fram augljós árangur síðustu ára varðandi öryggi og viðhald sem nauðsynlegt er að halda áfram.

UTþjónustan í tölum

Notendur í kerfum: 30.000+

Kerfi í notkun: 980+, þar af 370+ í þjónustu

Snjalltæki í notkun: 20.000+

Starfsstöðvar í þjónustu: 300+

Símstöðvar: 19

Netskápar: 500+

Þráðlausir netsendar: 2000+

Hugbúnaðarleyfi: 270.000+

Vefsvæði í rekstri: 200+

Tölvur í notkun: 5200+

Hvað er verkefnastjóri?

Aðili sem stýrir verkefnum samkvæmt aðferðafræði faglegrar verkefnastjórnunar. Verkefnastjóri hefur góða yfirsýn yfir alla þætti verkefnisins, sér um að gera áætlanir, halda öllum upplýstum og ryðja hindrunum úr vegi. Í stuttu máli sagt – að rúlla öllum boltunum af stað og passa upp á að þeir nái í mark!

Borgarskjalasafn

Borgarskjalasafn Reykjavíkur er héraðsskjalasafn Reykvíkinga. Meginstarfsemi safnsins snýr að söfnun, varðveislu og miðlun skjala og annarra skráðra heimilda um starfsemi og sögu borgarinnar til notkunar fyrir yfirvöld, stofnanir og einstaklinga.



Hlutverk safnsins er tvíþætt:

Stjórnvaldshlutverk

- Leiðbeina borgarstofnunum um skjalastjórn.
- Hafa eftirlit með skjalavörslu borgarstofnana.
- Varðveita eldri skjöl borgarinnar á tryggan hátt.
- Hafa skjölin skráð og aðgengileg til notkunar.
- Afgreiða fyrirspurnir úr skjölum.

Menningarhlutverk

- Safna og varðveita skjöl um sögu Reykjavíkur og Reykvíkinga.
- Rannsaka og kynna sögu Reykjavíkur, til dæmis með sýningum og útgáfum.
- Stuðla að rannsóknum almennings og fræðifólks á sögu Reykjavíkur.

Samstarf við Þjóðskjalasafn Íslands

Á fundi borgarstjórnar Reykjavíkur þann 7. mars 2023 var ákveðið að verkefni Borgarskjalasafns Reykjavíkur og safnkostur yrði fært til Þjóðskjalasafns Íslands og í kjölfarið Borgarskjalasafn lagt niður í núverandi mynd. Borgarskjalasafn og Þjóðskjalasafn unnu í framhaldinu tillögu að aðgerðaráætlun um tilfærslu á verkefnum og safnkosti Borgarskjalasafns til Þjóðskjalasafns. Áætlunin nær til 1. nóvember 2025 en ljóst er að um umfangsmikið verkefni er að ræða sem skynsamlegt þótti að skipta upp í einstaka áfanga og einnig að áætlun sé endurmetinn reglulega þar sem líklegt er að ýmis ófyrirséð mál muni koma upp sem hafi áhrif á gang verkefnisins.

Tillaga að aðgerðaráætlun

Í fyrirbyggjandi tillögu að áætlun er horft til nokkurra lykilþátta til að tryggja að tilflutningur Borgarskjalasafns til Þjóðskjalasafns verði sem skilvirkastur, hagkvæmastur og valdi sem minnstu þjónusturofi.

- Tímasetningar tilfærslu verkefna og safnkosts.
- Afhending pappírsskjala frá stofnunum og stjórnsýslu Reykjavíkurborgar.
- Afhending rafrænna gagna frá stofnunum og stjórnsýslu Reykjavíkurborgar.
- Ráðgjöf um skjalavörslu og skjalastjórn Reykjavíkurborgar.
- Eftirlit með skjalavörslu og skjalastjórn Reykjavíkurborgar.
- Viðtaka einkaskjalasafna frá einstaklingum, félagasamtökum og fyrirtækjum í Reykjavík.
- Afgreiðsla úr safnkosti Borgarskjalasafns.
- Vefur og stafræn endurgerð Borgarskjalasafns.

Samhliða þessu var lagt til að þann 1. janúar 2024 myndu eftirfarandi verkefni og safnkostur færast yfir til Þjóðskjalasafns Íslands:

Afhending pappírsskjalasafna

Stofnanir og stjórnsýsla Reykjavíkurborgar afhenda pappírsskjöl sín til varðveislu til Þjóðskjalasafns. Einnig mun Þjóðskjalasafn taka við einkaskjalasöfnum frá einstaklingum, félagasamtökum og fyrirtækjum í Reykjavík sem áhugi er að afhenda safninu til varðveislu.

Rafrænn safnkostur

Þjóðskjalasafn tekur við þeim rafrænu vörsluskram sem borist hafa til Borgarskjalasafns.

Afhending rafrænna gagna

Stofnanir og stjórnsýsla Reykjavíkurborgar afhenda rafræn gögn sín til varðveislu til Þjóðskjalasafns.

Eftirlit og ráðgjöf

Þjóðskjalasafn tekur við hlutverki Borgarskjalasafns varðandi ráðgjöf um skjalavörslu og skjalastjórn til stofnana og stjórnsýslu Reykjavíkurborgar. Í því felst meðal annars að samþykkja málalykla, skjalavistunaráætlanir og skjalageymslur, afgreiða tilkynningar á rafrænum gagnasöfnum, samþykkja afhendingarbeiðnir á viðtöku pappírsskjala og ákveða með grisjun skjala.

Áréttað skal að samkvæmt tillögu að áætlun fram til 1. nóvember 2025 mun Borgarskjalasafn afgreiða skjöl úr pappírssafnkosti safnsins sem borist hafði safninu til og með 31. desember 2023.

Vefur og stafræn endurgerð Borgarskjalasafns

Vefur Borgarskjalasafns, ásamt skjalaskrá sem þar eru birtar og stafræn endurgerð á skjölum, verða aðgengileg á www.borgarskjalasafn.is til 1. nóvember 2025 en þá verður vefurinn færður í vörslu Þjóðskjalasafns Íslands.

Úr kaos í kassann

Eva Björk Björnsdóttir hefur unnið hjá sviðinu í um tvö ár, fyrst sem verkefnaskráarstjóri og svo sem teymisstjóri stoðþjónustu. Eva lærði hagfræði og verkfræði, verðbréfamiðlun og verkefnastjórnun og síðast en ekki síst er hún með sveinspróf í snyrtifræði.

„Ég er eins og svissneskur vasahnífur ef svo mætti að orði komast. Ég get talað um faglega verkefnastjórnun á meðan ég greini húðina þína eða jafnvel skipulegg brúðkaupið þitt! Ég hef unnið sem sérfræðingur, snyrtifræðingur, þjónustu- og vörustjóri, change agent, verkefnastjóri og er í dag teymisstjóri stoðþjónustu.“

Að koma sér úr kaos í kassann

Eva talar um að eftir því sem eftirspurnin eftir stafrænum verkefnum innan borgarinnar jókst hafi sviðið fundið sterklega fyrir því hversu mikil þörf var á því að greiða úr flækjunni. Koma stafrænum verkefnum á koppinn á skipulagðan hátt og halda vel utan um alla þessa ólíku þætti. En þegar allir vilja fá allt stafrænt og það strax í dag, hvernig veljum við þá á milli og forgangsröðum?

„Ég tala oft um að við þurfum að koma okkur svolítið út úr kaos-inu og inn í kassann. Sumir myndu kannski halda að það að fara inn í kassann væri alveg öflug leið til að fara í þjónustu- og nýsköpun, en það sem ég meina með því er þegar þú setur á fót svona risaverkefni og ert að þróa margar lausnir samtímis þá þarftu að skipuleggja þig einstaklega vel.“

Stefnumiðuð forgangsröðun

Undanfarin ár hafa verið ár breytinga. Sviðið fékk mikið fjármagn sem sett var í stafræn verkefni sem þýddi að það þurfti að hugsa ákvarðanatöku alveg upp á nýtt. Búa til öruggan og góðan strúktúr til að nýta fjármagnið sem best og á sem skynsamlegastan hátt. Niðurstaðan var að útbúa sérstaka verkefnaskrá og setja á fót verkefnaráð.

„Þannig skapast skýrleiki og umfang verður greinilegra. Miðlæg ákvarðanatöku er einfaldari og skýrari. Ferlið hefur breyst mikið og tekið miklum umbótum – allt frá því að vera handskrifað á hvíta töflu í það að vera skráð í kerfi sem kortleggur nákvæmlega ábyrgð verkefna og veitir yfirsýn.“

Verkefnum sviðsins er forgangsráðað samkvæmt ákveðnu líkani sem kallast Fylkið. Í Fylkinu er verkefnum ráðað út frá stefnu og vægi, svokölluð stefnumiðuð forgangsröðun. Góður tími er tekinn í að fara yfir alla fleti málsins og taka ákvarðanir. Þannig er leitast við að fjarlægja huglægt mat úr ákvarðanatökunni.

„Fylkið hefur reynst okkur vel og er í stöðugri þróun. Við erum alltaf að reyna að svara spurningunum „er þetta að þjóna tilgangi“ og

„þurfum við að breyta einhverju?“ Með þessu komumst við kannski svolítið úr kaosinu og inn í kassann. Við náum skipulagningu og strúktúr með því að nýta þekktar aðferðir, eins og vörustjórnun, verkefnastjórnun og hönnunarhugsun.“

Jafnvægi milli nýsköpunar og stöðugleika

Markmiðið með þessu öllu er skýrt: að taka réttar ákvarðanir. Eva segir að það geti verið flókið en það sé mikilvægt að muna að það er í lagi að mistakast.

„Þá bara stöndum við aftur upp og höldum áfram, lærum af mistökunum. Við viljum að verkefni séu unnin innan ákveðins ramma, en það gengur auðvitað misvel. Það er samt gott að hafa utanumhald til þess að auka líkur á að ná því. Hafa jafnvægi milli nýsköpunar og stöðugleika. Ekki missa fókus heldur vita hvert við erum að stefna. Við erum með frábært fólk í hverju horni og það skiptir gríðarlega miklu máli. Og síðan líka að gleyma ekki hvar við byrjuðum og sjá hvað við erum búin að ná miklum árangri.“

Áskoranirnar aðallega mannlegar

Eva segir áskoranirnar í vinnunni fjölmargar, en mestmegnis mannlegar. „Fólk er frábært og það er svo mikilvægt að vera með rétt fólk á réttum stað á réttum tíma. Við erum með svo mörg verkefni í gangi og aðaláskorunin er að skipuleggja þetta allt saman og manna verkefni þannig að allir fái að skína og við náum hámarksárangri. Halda öllum boltunum á lofti og vera sífellt á tánum.“

Eva segist líka vera ákaflega stolt af fólkinu á sviðinu og jákvæðninni sem skín í gegn í öllu sem þau taka sér fyrir hendur. „Það er alltaf gaman að koma í vinnuna og öll svo til í að vinna vel saman. Árangurinn undanfarin ár hefur líka verið frábær og maður fyllist stolti af því að sjá öll verkefni sem hafa klárast og notið framgangs. Þetta eru oft stór verkefni sem taka kannski 1-3 ár og árangurinn er því að miklu leiti að koma í ljós núna.“

Óvissan partur af fjörinu

Aðspurð segir Eva að framtíðin sé björt. Breytingar og endurskoðun verklags munu alltaf vera partur af starfseminni, hjá því er ekki hægt að komast í síkviku umhverfi hugbúnaðarþróunar og þjónustuumbreytingar. Það þurfi að koma fleiri lausnum í rekstur og skapa meiri strúktúr í kringum vörustjórnun, enda mörg verkefni að klárast og kominn tími til að huga að því hvernig líftíma þeirra verður háltað á meðan lausnirnar eru í virkri notkun.

„Við erum alltaf að breyta og bæta. Þessa dagana erum við að vinna í þessum ferlum og einhverjar lausnir nú þegar komnar í rekstur. Svo er alltaf ákveðin óvissa, en ef hún væri ekki til staðar þá væri nú varla gaman.“



Gögn borgarinnar eru samfélagsleg eign okkar allra

Inga Rós Gunnarsdóttir er gagnastýra Reykjavíkurborgar. Aðspurð segist hún ekki hafa stefnt sérstaklega á það að vinna með gögn, þau hafi einfaldlega fundið hana.

„Ég ætlaði alltaf að verða frumkvöðull og gera eitthvað nýtt og spennandi. Opinber stjórnsýsla var ekki það sem ég sá fyrir mér á minni vegferð, og í raun ekkert sem tengdist gögnum. Ég ætlaði aldrei að vera gagnastýra.“

Eftir útskrift fór Inga Rós að vinna hjá L’Oreal í Kaupmannahöfn sem Master Data Expert. „Ég hafði ekki hugmynd um hvað það var! En ég gúglaði mig í gegnum umsóknarferlið og fannst ég alveg geta þetta. Svo seldi ég mig greinilega ágætlega í viðtalinu og fékk starfið,“ segir Inga Rós hlæjandi.

Gögnin fundu mig

Inga Rós segir að í því starfi hafi gagnaáhuginn kviknað mjög hratt. „Þetta var rosalega hraður skóli og ég áttaði mig fljótt á því hvað gögn eru mikilvæg í allri starfsemi. Við fúnkerum ekki án þess að safna gögnum um starfseminu okkar, greina þau og hagnýta til að taka ákvarðanir.“

Eftir þetta fór gagnaboltinn að rúlla og tók Inga Rós að sér fjölbreytt verkefni, oftast en ekki gagnatengd. „Hvort sem það var að taka til í þróunarumhverfi, hreinsa til í gagnagrunnum eða útfæra lausnir til að hagnýta gögn þá endaði ég alltaf í gagnaverkefnum. Ég var samt ekki sérstaklega að sækjast eftir þeim, gögnin fundu mig bara!“

Byrjar hjá borginni í heimsfaraldri

Inga kom til starfa hjá borginni í Covid. Þar lék hún lykilhlutverk í að byggja upp gagnþjónustu borgarinnar. „Það markaði nýtt upphaf hjá borginni þegar staða gagnastjóra var sett,“ segir Inga Rós. „Í upphafi var staðan samt bara sett, henni fylgdi ekkert sérstakt fjármagn eða utanumhald. Það var enginn alveg viss um hvað þessi gagnastjóri ætti að gera.“

Mikilvægt að birta gögn borgarinnar

Hún segir gagnþjónustuna hafa byrjað smátt og lagt megináherslu á að sýna fram á virði sitt með eins hröðum hætti og mögulegt var. Hún segir það hafa tekið smá tíma að komast almennilega af stað vegna þess hve erfitt það var að nálgast gögn, sérstaklega hjá þriðju aðilum.

„Við gerðum mikið á stuttum tíma, þó það sé ekki alltaf upplifunin þegar maður er í miðju kraðakinu. Við tókum ekkert á gagnauppbyggingunni til að byrja með, við vildum bara að sýna fram á að þetta væri hægt. En í leiðinni kom mikilvægi þess að huga að gagnainnvíðum borgarinnar greinilega í ljós. Það er mikilvægt að birta þessi gögn því þau

eru samfélagsleg eign allra borgarbúa. Ekki eign gagnþjónustunnar eða einhverra fyrirtækja sem eru að vinna fyrir okkur.“

Gagn eitt og sér ekkert merkilegt

Inga Rós segir að í sinni einföldustu mynd snúi gagnamál að öllu því sem hægt er að mæla. „Þetta getur í raun verið hvaða eining sem er, hvort sem það er kennitala eða ljósmynd. Það er gagn. Og gagn eitt og sér segir þér lítið. Það er ekki fyrr en þú getur sett gögn í samhengi, tengir til dæmis kennitölu við nafn. Þá eru gögnin farin að segja sögu, og geta mögulega orðið að viðkvæmum upplýsingum.“

Skapa virði úr gögnum

Hlutverk gagnþjónustunnar er að skapa virði úr gögnum og koma strúktúr á gagnaumhverfi borgarinnar. Á hverjum degi verða til ógrynni gagna vítt og breitt um borgarkerfið. „Vandamálið er að fólk safnar gögnum með ólíkum hætti. Sum eru jafnvel að skrá viðkvæmar upplýsingar í Excel skjöl eða á pappír og geyma þau í skrifborðsskúffunni sinni. Bæði er það ekki örugg varðveisla gagna, en þetta hindrar líka aðgengi að gögnunum,“ segir Inga Rós.

Hún segir það jafnframt mikilvægt að miðla gögnum á aðgengilegan hátt. Gagnþjónustan er þess vegna hægt og bitandi að færa sig



úr hefðbundnari flóknum gagnavörum yfir í notendavænni lausnir. Hún nefnir Gagnahlaðborð borgarinnar í því samhengi. „Það er ekki nóg að birta bara tölur. Ef við birtum gögn á mjög flókin hátt eða þannig að fólk nái ekki samhenginu eða skilji niðurstöðurnar þá getur fólk ekki tekið ákvarðanir út frá þeim. Og þá erum við ekki að hagnýta gögnin.“

Gagnalandslag í mótun

Það skiptir höfuðmáli að hægt sé að nýta gögn sem er á annað borð safnað. Á árinu fór því mikil vinna í að byggja upp svokallað gagnalandslag borgarinnar, en því er ætlað að samræma gögn þvert á svið. „Það er mjög erfitt að vinna eitthvað úr gögnum sem eru bara einhvernvegin. Þess vegna erum við að safna þeim saman, byggja þau upp eftir ákveðnum strúktúr, samræma hugtakanotkun, hreinsa þau og einfalda svo við getum gert greiningar.“

Hvers vegna þarf að samræma gögn?

„Tölvur eru eins og ofboðslega klárir en mjög ferkantaðir einstaklingar,“ segir Inga Rós. „Segjum sem svo að þú ætlir að gera greiningu út frá kennitölum en svo er kannski X eða O í einhverjum

dálki. Þá fer öll greiningin á hliðina. Kennitölurnar þurfa að vera á sama formi svo að tölvan skilji þær sem kennitölur. Ef þær eru það ekki þarf að fara í gegnum þær og lagfæra svo að allt renni smurt í gegnum greiningarferlið. Það gefur augaleið að þetta er ekki besta leiðin til að gera hlutina. Það er miklu hagkvæmara að skrá gögnin rétt í upphafi frekar en að laga þau seinna. Þess vegna er mikilvægt að móta ferla og breyta verklagi. Að gera þetta rétt frá upphafi. Þetta er rosalega verðmæt vinna ef vel tekst til.“

Inga Rós segist hafa tekið eftir vitundarvakningu í þessum málum. „Fólk er farið að kveikja á því hversu mikilvæg þessi innviðavinna er. Hún er auðvitað kostnaðarsöm, og oft ósýnileg, en við höfum náð að sýna fram á hvað hún getur skapað mikið virði fyrir borgina okkar og samfélagið í heild.“



Fólk telur sig oft vita betur en gögnin

Inga Rós segir fólk oft gera þau mistök að telja sig vita nákvæmlega hvað sé í gangi í starfseminni. „Ég er ekki að gera lítið úr því að starfsfólk veit rosalega mikið, en við drögum öll stundum rangar ályktanir. Við sýndum til dæmis fram á það að það fer 100% meira fjármagn í sértæka aðstoð við drengi heldur en stúlkur í skólakerfinu. Og það er ekki af því að drengir þurfa meiri aðstoð heldur en stúlkur. Þetta gefur okkur innsýn í starfsemina svo við getum gert betur, endurskoðað greiningar og komið til móts við mismunandi hópa. Þetta sýnir svart á hvítu að með því að nýta gögn erum við að skapa raunverulegt virði í samfélaginu.“

Áskorun að fá öll til að ganga í takt

Inga Rós segir stærstu áskoruninina vera að fá öll til að ganga í takt og vinna eftir sama verklagi. „Því að auðvitað er best að sviðin beri sjálf ábyrgð á sínum gögnum. Þau þekkja sína starfsemi best og ættu að hafa yfirumsjón með hverju þau safna, af hverju, hvar gögnin eru geymd og hvernig má nota þau.“ Hlutverk gagnabjónustunnar er aftur á móti að fá öll til að vinna á sambærilegan hátt svo að gögn geti verið nýtt af sem flestum. „En ábyrgðin á því að afla gagna, skrá rétt og svo framvegis. Það verður að vera hlutverk þeirra sem eiga og veita þjónustuna.“

Fagnar stórauðnum gagnaáhuga

Inga Rós fagnar auknum áhuga fólks á hagnýtingu gagna og segir starfsfólk gagnabjónustunnar eiga lykilþátt í því. „Ég er mjög stolt af teyminu mínu. Þau eru búin að töfra fram ótrúlegar lausnir í mjög krefjandi umhverfi. Þau taka áskorunum fagnandi, eru svo jákvæð og gott að vinna með þeim. Þau eru líka einstök í því að fá fólk með sér og fyrir tilstilli þeirra er fólk að leita í síauknum mæli til okkar. Ótrúlegasta fólk hefur allt í einu rosalegan áhuga á gögnum, sem er auðvitað frábært.“

Hjálpar ekki að fela gögnin

Inga Rós sér fram á bjarta gagnaframtíð Reykjavíkur. „Í framtíðinni vil ég sjá okkur hagnýta öll mikilvægustu rekstrargögn borgarinnar, að gagnagæði séu tryggð og að við treystum þeim greiningum sem við erum að gera.“ Það að opna á gögn snúist ekki bara um að sýna þær tölur sem eru jákvæðar. „Það hjálpar engum að fela tölurnar, það skapar ekki traust til borgarinnar. Það felast nefnilega líka tækifæri í því að sjá að við erum að gera margt gott, en þurfum að standa okkur betur í öðru. Ég trúi því frekar að með auknu gagnsæi getum við byggt upp traust á opinberri stjórnsýslu. Ég vil að við séum hugrökk og þorum að treysta gögnunum okkar til að gera betur og byggja betra samfélag.“

Ómetanlegt fyrir nýsköpunarsamfélagið

Þá segir Inga Rós að virði opinna gagna skipti ekki bara máli innan borgarkerfisins, heldur líka fyrir fræða- og nýsköpunarsamfélagið. „Með því að opna á gögnin erum við að skapa svo mörg tækifæri til nýsköpunar. Það er ómetanlegt að komast í góð samfélagsleg raungögn. Utanaðkomandi aðilar geta þróað lausnir sem okkur detta ekki einu sinni í hug eða höfum ekki tíma eða fjármagn í.“

Brennur fyrir bættri þjónustu

Inga Rós segist vera stolt af þeirri vinnu sem hún gerir, að hún upplifi einhvern æðri tilgang. „Ég hugsa að flest brenni fyrir vinnunni sinni, sama í hvaða geira þau eru. En þessi sameiginlega sýn, að gera eitthvað sem gerir líf borgarbúa betra. Það gefur manni aukinn kraft og tilgang. Það er ekki okkar eini tilgangur að búa til peninga, heldur að bæta líf fólks, og það er svo magnað.“

**Stafræn vegferð
Reykjavíkurborgar**



Stýrihópur er settur saman í upphafi verkefnis og samanstendur af hagsmunaaðilum í þjónustu og tækni, stafrænum leiðtoga og stjórnendum. Hann ber ábyrgð á að markmið verkefnis náist, fylgist grannt með framgangi þess, tekur ákvarðanir og leysir áskoranir þegar þær koma upp. Er yfirþessarari þeirra sem vinna verkefnið, veitir þeim aðhald og styður þau í hvívetna.

Stafræn vegferð Reykjavíkurborgar

Undanfarin ár hefur Reykjavíkurborg markvisst stigið stór skref á stafrænni vegferð sinni. Þarfir og aðstæður eru mismunandi eftir sviðum en alls staðar hefur verið lagður grunnur að breyttri nálgun í undirbúningi og vinnslu verkefna, mótun þeirra, yfirsýn og forgangsröðun.

Stafrænn leiðtogi á hverju sviði

Hlutverk stafrænna leiðtoga var upphaflega kynnt til sögunnar árið 2021, og var það velferðarsvið sem reið á vaðið. Einn stafrænn leiðtogi er nú á hverju sviði, en 2022 var fyrsta heila starfsár þeirra hjá borginni. Síðan þá hefur hlutverkið orðið órjúfanlegur hluti af þróunarverkefnum borgarinnar og lykillinn að farsælu samstarfi milli sviða.

Hafa náð góðri yfirsýn

Meginhlutverk stafrænna leiðtoga er að vera tengiliður milli þjónustu- og nýsköpunarsviðs og annarra sviða borgarinnar. Í því felst að þekkja bæði starfsemi þjónustu- og nýsköpunarsviðs og þjónustu síns sviðs út og inn, hjálpa til við að greina tækifæri og innleiða breytta nálgun og aðferðir.

Teymi stafrænna leiðtoga hefur í sameiningu náð góðri yfirsýn yfir starfsemi borgarinnar, þarfir og áskoranir sem auðveldar öllum að koma auga á umbótaverkefni og tækifæri til samstarfs. Þannig

má auka skilning, byggja upp traust, koma í veg fyrir tvíverknað og styðja við fjölbreytt samstarf milli sviða.

Virkt samtal við stjórnendur skiptir máli

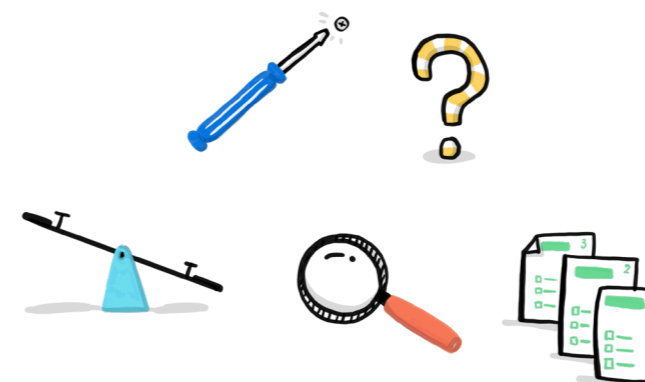
Mikilvægi reglubundins og virks samtals við stjórnendur fagsviða og yfirstjórn þjónustu- og nýsköpunarsviðs kom bersýnilega í ljós á árinu sem leið. Mikill fjöldi verkefna hefur verið í vinnslu og því stór áskorun fyrir öll að hafa yfirsýn yfir það sem er í vinnslu og hvernig þverfagleg verkefni munu hafa áhrif á ólík svið.

Ítrum, breytum, bætum

Hlutverkið hefur einnig þróast í takt við þarfir og þroskastig starfsemi sviða þó að meginmarkmiðið sé alltaf það sama. Það er að styðja sviðin í því að horfa tvo leiki fram í tímann og nýta tæknina til að bæta þjónustu. Til að breytingar og nýjar lausnir verði sjálfbærar og haldi áfram að þróast er lykilmál að starfsemin, hlutverk og aðferðir þróist samhliða því.

Ásta Þöll, teymisstjóri stafrænna leiðtoga, hefur fylgst náið með þessari vegferð sviðanna og segir að grettistaki hafi verið lyft í þessum efnum, bæði hvað varðar hugarfar og daglega starfsemi.

„Einn af stærstu sigrum síðasta árs er þessi djúpa vinna sem hefur farið fram á öllum sviðum. Bæði við að greina starfsemi, kortleggja ferla og koma auga á tækifæri sem skapa ávinning. Þannig náum við fram þeirri einföldun, hagræðingu og þjónustubætingu sem stefnt var að frá upphafi. Þetta er krefjandi vinna fyrir bæði starfsfólk og stjórnendur og tekur bæði tíma og orku, en það hefur verið magnað að fylgjast með hvernig það hefur samt tekist.“



Samhliða greiningu á tækifærum í starfsemi borgarinnar skapast nýjar þarfir sem þarf að mæta á komandi árum. Öll svið hafa því verið í endurskoðun á því hvernig má þróa starfsemina áfram til að mæta betur aukinni eftirspurn. Þá er mikilvægt að hlusta á raddir þeirra sem nota þjónustu borgarinnar svo að starfsemin þróist í raunverulegum takti við þarfir íbúa og tæknilega möguleika framtíðarinnar.

Hvernig getum við aðstoðað?

Stafrænn leiðtogi þjónustu- og nýsköpunarsviðs leiddi á árinu umfangsmikla vinnu við að kortleggja þjónustu sviðsins í VOPBOÐPON, eða vöru- og þjónustuframboði þjónustu- og nýsköpunarsviðs. Í ljós komu allar þær fjölbreyttu leiðir sem þjónustu- og nýsköpunarsvið getur aðstoðað önnur svið borgarinnar við að uppfylla ólíkar þarfir og ná markmiðum sínum. Árið 2024 mun fara í að vinna enn frekar úr niðurstöðum og finna leiðir til að miðla og ná til bæði stjórnenda og starfsfólks borgarinnar. Þessi vinna er nátengd mótun nýrrar gjaldskrár fyrir sviðið, en sú vinna verður einnig tekin föstum tókum á komandi misserum.

Inniheldur 100% kúltúrhakk

Svokallað kúltúrhakk sem aðferð í breytingastjórnun er eitt af lykilhráefnunum í starfsemi þjónustu- og nýsköpunarsviðs. Í því felst að breyta menningu og viðhorfum með litlum, markvissum aðgerðum sem hafa mikil áhrif til lengri tíma. Á jafnstórum og fjölbreyttum vinnustað og Reykjavíkurborg er ekki hægt að velja bara eina aðferð sem uppfyllir allar þarfir ólíkra sviða. Ásta Þöll segir skipta höfuðmáli að fá bæði starfsfólkið á gólfinu sem og stjórnendur með sér í lið.

„Mikil vitundarvakning hefur átt sér stað þegar kemur að umbreytingu á þjónustu og hlutverki tækninnar í starfsemi borgarinnar. Við höfum nú þegar tekið stór skref fram á við og munum halda ótrauð áfram að stuðla að umbóta- og nýsköpunarstarfi. Til þess þarf samstillt átak starfsfólks og stjórnenda borgarinnar, bæði með því að tryggja að starfsfólk hafi tíma og rými til að sinna þessum verkefnum og með því að þjálfa og sækja inn fólk með hæfni til að leiða slíka vinnu áfram.“

Forgreiningar lykilhluti verkefna

Á árinu var einnig lögð áhersla á að móta ferli forgreininga. Öll verkefni sem koma inn til sviðsins hafa verið forgreind með eiganda og verkefnahóp á fagsviðinu áður en þau fara fyrir verkefnaráð. Í forgreiningu verður til sýn á hver áskorun verkefnisins er, hver væntanleg útkoma þarf að vera og hvaða ábata sviðið telur að verkefnið muni stuðla að. Forgreiðing leiðir einnig í ljós hvernig eignarhaldi og ábyrgð skuli háttað svo að innleiðing sé farsæl.

„Þessa vinnu má oft líta á sem einskonar þjálfun, þar sem starfsfólk sviða borgarinnar tekur virkan þátt, lærir nýjar aðferðir og eflist í starfi,“ segir Ásta.

Kynningar og fræðsla

Ein af megináskorunum þess að halda utan um teymi sem starfar svo þvert á borgina er að halda öllum upplýstum og veita innsýn í þau verkefni sem eru í vinnslu. Vorið 2023 var því haldin kynningarröð þar sem stafrænir leiðtogar kynntu fyrir áhugasömum það helsta sem þeirra svið var að vinna í. Kynningarnar voru einnig teknar upp og geymdar í þekkingarbrunni Workplace, öðrum til gagns og gamans.

Í framhaldi voru kynningar skipulagðar um haustið undir heitinu „Örsögur úr borginni“ þar sem áhersla var lögð á að segja frá tilraunum og verkefnum af ýmsum toga til að sýna hvernig ólík verkefni geta einfaldað starf og bætt þjónustu. Samhliða var farið í kynningarátak á Workplace þar sem starfsfólk var hvatt til að senda inn sínar eigin örsögur, hugmyndir eða áskoranir úr borginni til stafrænna leiðtoga. Örsögurnar eru

aðgengilegar á Torginu og er markmið ársins 2024 að halda áfram að bæta við fróðlegu efni þar.

Stafræn umbreyting þvert á borgina

Í þessum hluta verður betur gert grein fyrir stafrænni vegferð fagsviða borgarinnar og sagt frá þeim verkefnum sem unnin voru í samstarfi við þjónustu- og nýsköpunarsvið á árinu.

Árið 2023 var lokaár þriggja ára fjárfestingaráttaks borgarinnar í stafrænni umbreytingu, en verkefnið er eitt stærsta breytingarverkefni sem borgin hefur ráðist í á síðari tímum. Öll svið borgarinnar hafa á þessum tíma lyft grettistaki og fjöldamörg tækifæri til viðbótar eru í pípunum. Það er því nóg framundan á stafrænni vegferð borgarinnar og það verður spennandi að fylgjast með vexti komandi ára.



Fjármála- og áhættustýringarsvið

Fjármála- og áhættustýringarsvið hefur yfirumsjón með fjármálastjórn Reykjavíkurborgar. Sviðið hefur snertifleti við alla þætti rekstrar A-hluta borgarsjóðs og veitir stjórnendum upplýsingar, stuðning og aðhald.

Lykilatriði að ná yfirsýn

Undanfarin ár hefur verið lagður traustur grunnur að áframhaldandi stafrænni vegferð sviðsins. Mikil vinna var lögð í stefnumótunarvinnu með þjónustustefnu borgarinnar að leiðarljósi og að ná yfirsýn yfir stafræn tækifæri. Markmiðið var að kortleggja hvar tæknin gæti nýst til að bæta þjónustu sviðsins, draga úr sóun og fækka handtökum. Samhent átak starfsfólks og stjórnenda þurfti til en árangur þessarar vinnu er óðum að koma í ljós og í dag hefur sviðið mun betri yfirsýn yfir öll verkefni, stafræn og önnur.

Unnið hefur verið að kortlagningu og rafvæðingu ferla þvert á sviðið. Með því er stefnt að aukinni sjálfvirknivæðingu og vonir standa til að með betri yfirsýn og högun gagna verði hægt að veita framvirkari og betri þjónustu. Auk þess er öll samvinna, bæði innan sviðsins og utan, nú mun auðveldari og markvissari en áður, ákvarðanatöku er skýrari og öll ganga í takt í átt að sömu markmiðum.

Ár stefnumótunar

Á árinu fór sviðið í gegnum stefnumótunarvinnu til að móta sér framtíðarsýn. Afraksturinn var kynntur

undir lok árs ásamt skipulagsbreytingum sem styðja við markmiðin. Með skipulagsbreytingunum er skerpt á hlutverki sviðsins og í þeim eru áherslubreytingar sem fela í sér sterkara umboð og skýrara eftirlitshlutverk með fjármálum og fjármálastjórn borgarinnar.

Framtíðarsýn sviðsins inniheldur þrjú meginmarkmið sem öll tengjast nýtingu stafrænna leiða en þau eru:

- Að starfrækja skilvirka fjármálaþjónustu.
- Að stunda öfluga framþróun.
- Að styðja við farsæla ákvarðanatöku.

Rafrænar beiðnir

Hafin var vinna við uppgötvunar- og greiningarverkefnið rafrænar beiðnir í nóvember 2023.

Beiðnabækur eru notaðar hjá borginni fyrir tilfallandi innkaup. Starfsfólk þarf að fá beiðni afhenta frá yfirmanni, fylla út beiðnina, afhenda hana hjá birgja sem þarf svo í kjölfarið að hengja hana á reikning og senda aftur til baka til Reykjavíkurborgar til að fá greitt. Þetta ferli er flókið, tímafrekt og ekki nægilega öruggt. Auk þess inniheldur það mikla pappírsvinnu og handtök. Ljóst var að ef ekki yrði farið í breytingar á pappírabeiðnafyrirkomulagi yrði áframhaldandi handavinna viðvarandi, þar sem um 70-80% reikninga sem berast til Reykjavíkurborgar koma á rafrænu formi. Markmið verkefnisins var því að

að finna stafræna lausn sem gerir ferlið öruggara, skilvirkara og einfaldara fyrir alla aðila.

Ávinningurinn felst í minni handavinnu við stofnun beiðna og bókun reikninga í fjárhagskerfi, auknu gagnsæi og yfirsýn, tryggingu heimildar fyrir kaupum fyrirfram sem lágmarkar líkur á misnotkun, hagræðingu í rekstri og minnkun kolefnisfótspors við útgáfu pappírabeiðnaþoka.

Eftir greiningarvinnu þjónustu- og nýsköpunarviðs var tillaga fyrir stýrihóp verkefnisins að 1-3 lausnir á markaði teldust hæfar til þess að fara í prófanir á rafrænum innkaupaheimildum. Óskað var eftir því að fá verkefnastjóra til að leiða vinnu við frumathugunarverkefni (POC) og skoða í kjölfarið verðfyrirspurn eða útboð út frá niðurstöðu úr frumathugun.

Færsluhirðing

Rafvæðing á allri færsluhirðingu hjá Reykjavíkurborg lauk á árinu. Þjónustan snýr að öllum sem greiða fyrir þjónustu hjá Reykjavíkurborg ásamt starfsfólki sem tekur á móti greiðslum, bókar og gerir upp. Verkefnið stuðlar að auknu öryggi, minnkar villuhættu, bætir þjónustu við íbúa og eykur skilvirkni fyrir starfsfólk.

Miðlægt atvikaskráningarkerfi

Á árinu var unnið að útfærslu skráningarforms fyrir atvik tengd heilsu og öryggi starfsfólks og þjónustupega borgarinnar. Formið er notendavænt og hægt fylgjast með stöðu skráningar sem veitir góða yfirsýn og mun það bæta upplýsingasöfnun um tölfræði til muna og einfalda umsýslu. Hægt verður að greina orsakir atvika sem valda, eða hefðu getað valdið tjóni, með það að markmiði að draga úr líkum á að samskonar atvik endurtaki sig.

Gagnalandslag

Vinna hófst við undirbúning á samræmdu gagnalandslagi fjármála- og áhættustýringarviðs á seinni hluta ársins. Verkefnið snýr að því að gera gögn sviðsins aðgengileg í vöruhúsi gagna og þar með að koma skipulagi og gagnsæi á gögnin á einum miðlægum stað. Þannig er hægt að nýta gögn á markvissari og betri hátt við ákvarðanatöku, bæta upplýsingagjöf og fækka handtökum með sjálfvirkni í skýrslugerð. Ávinningurinn er meðal annars bætt áætlanagerð þar sem fjármunum er úthlutað á hagkvæmari hátt þar sem þörfin er mest.

Stjórnandinn í PowerBI

Stjórnandinn er forrit sem inniheldur helstu rekstrarupplýsingar starfsstaða fyrir stjórnendur. Þar á meðal eru launatölur, fjöldi stöðugilda og staða fjárhagsáætlana. Á árinu var unnið að ýmsum viðbótum og forritið meðal annars fært úr úreltu kerfi yfir í nýtt og útlit uppfært og bætt í takt við hönnunarstaðal borgarinnar.

Í eldri útgáfu Stjórnandans voru upplýsingar birtar með greiningartólinu Qlik Sense. Enginn stuðningur er við Qlik Sense á Íslandi og þjónar það ekki þörfum gagnamála í dag. Því var mikilvægt að koma Stjórnandanum yfir í tæknistakk borgarinnar, bæði til einföldunar og framþróunar sem og öryggi við upphald og aðgengi stjórnenda að þessum upplýsingum.

Verkefnið var stórt skref í átt að útleiðingu á Qlik Sense. Stjórnandinn er notað af stórum hluta af stjórnendum borgarinnar og því mikilvægt að tryggja áframhaldandi líftíma forritsins. Mikill kostur var að notkun á nýja kerfinu, PowerBI, er einföld og mjög sambærileg virkni í Qlik Sense og því ekki talin þörf á sérstakri fræðslu og innleiðingu.

Kerfi fyrir regluvörð

Samkvæmt lögum ber Reykjavíkurborg að halda skrá um alla innherja borgarinnar. Þá ber Reykjavíkurborg skylda til að upplýsa um öll viðskipti tengdra aðila í ársreikningi hvers árs.

Erfitt var að fá innherja, kjörna fulltrúa og embættismenn til að skila gögnum til regluvarðar. Skráning var jafnframt tímafrek, ferlið handvirkt og íþyngjandi þar sem mikið var um meðhöndlun á pappír og tölvupóstsamskipti. Vegna flækjustigs var erfitt að fá aðila til að skila tímanlega og fór því mikill tími í að fylgja eftir skráningum.

Unnið var að nýrri lausn á árinu og eftir greiningarferli var ákveðið að gera kerfi í Microsoft lausn sem skapar mikið hagræði. Vinnan var langt komin og kerfið í prófunum undir lok árs.

Önnur verkefni

Á árinu var unnið í samþættingu Minna síðna og Hlöðunnar fyrir erindi og boðgreiðslur vegna fasteignagjalda. Þá var unnið að innleiðingu Jira fyrir skrifstofu sviðsstjóra á fjármála- og áhættustýringarviði og launaskrifstofu. Innleiðing Jira á fleiri skrifstofur er á áætlun 2024.



Mannauðs- og starfsumhverfissvið

Mannauðs- og starfsumhverfissvið hefur yfirumsjón með mannauðsmálum Reykjavíkurborgar.

Sviðið leggur ríka áherslu á stöðugt og gott samstarf við stjórnendur og mannauðsþjónustu sviða með það að markmiði að auka skilvirkni og gæði þjónustunnar og leggja grunn að góðri vinnustaðamenningu.

Starfsfólk til í að taka þátt

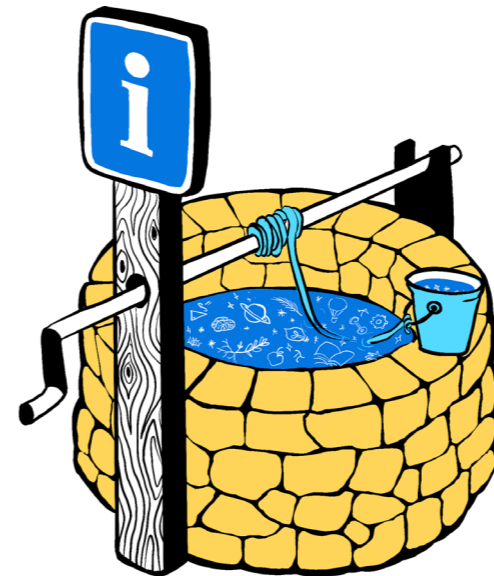
Samstarf við stjórnendur sviðsins einkennist af miklu trausti og skilningi á því hvað stafræn umbreyting felur í sér. Starfsfólk er auðfengið með í verkefnavinnu og forgreiningar og sótt er í auknum mæli í samtali, ráðgjöf og stuðning. Undanfarin ár hefur markvisst verið unnið í því að byggja upp stafræna innviði og endurhugsa ferla. Mörg stór kerfi hafa verið innleidd sem hafa haft mikil áhrif á viðhorf til stafrænnar umbreytingar innan borgarinnar. Hér má nefna starfsumsóknakerfið Ráðnýju sem einfaldar allt ráðningarferli hjá borginni fyrir umsækjendur og stjórnendur. Mörkun á auglýsingum og verklag við ráðningar gjörbreyttist í kjölfarið og er nú mun samræmdara þvert á alla borgina.

Starfsumsóknakerfið Ráðný (50Skills)

Innleiðing átti sér stað á starfsumsóknakerfi borgarinnar, Ráðnýju, og hafa nú öll svið borgarinnar aðgang að því. Í vinnslu eru tengingar við mannauðskerfi borgarinnar sem gera skjölum

kleift að flæða sjálfkrafa þar inn í kjölfar ráðninga. Útfærð var tenging við Hlöðuna þannig að öll skjöl tengd ráðningum vistast sjálfkrafa þar inni.

Kerfið er byggt á þjónustu 50Skills og er nútímalegt og notendavænt kerfi sem styður mun betur við stjórnendur borgarinnar í ráðningum. Gamla kerfið var komið til ára sinna, auk þess sem það þótti mjög tímafrekt að fylla út og fara yfir umsóknir. Nýja kerfið er mun einfaldara og notendavænna fyrir öll sem nota kerfið, starfsumsóknir eru mun aðgengilegri fyrir umsækjendur og meira samræmi er í því hvernig störf eru auglýst. Með kerfinu stenst borgin nútímakröfur sem gerðar eru til álíka lausna sem bætir ímynd borgarinnar og styrkir hana í að vera aðlaðandi og spennandi vinnustaður.



Fræðslukerfið Torgið

Torgið er notendavænt stafrænt kerfi sem auðveldar aðgengi starfsfólks að fræðslu. Þá veitir það stjórnendum betri yfirsýn yfir fræðsluþátttöku en áður hefur verið mögulegt. Í Torginu er hægt að sækja, veita og halda utan um staðnámskeið, fjarnámskeið og stafræna fræðslu. Torgið eykur þannig verulega möguleikana á að nýta fræðslu til að koma ýmsum upplýsingum og breytingum til skila og styður því við öll önnur innleiðingar- og breytingaverkefni borgarinnar.

Innleiðing á Torginu gekk vel á árinu og nú hefur allt starfsfólk borgarinnar fengið aðgang. Þessi áfangi markar tímamót sem fyrsta fræðslukerfi Reykjavíkurborgar og er stórt framfaraskref í mannauðsmálum.

Rótin - gagnahögun mannauðs- og launaferla

Verkefnið Rótin miðar að því að bæta gagnastrúktúr í mannauðsferlum, allt frá ráðningu til starfsloka. Úrbætur miða að því að einfalda gögn og samræma þau þannig að þau auðveldi bæði samtengingar á milli upplýsingatækniferfa sem og sjálfvirknivæðingu ferla. Mörg kerfi sem eru í innleiðingu eða í notkun, til dæmis fyrrnefnd fræðslukerfi og starfsumsóknakerfi, nýta ýmis gögn sem verkefnið bætir aðgengi að. Í framhaldinu verða vinnubrögð samræmdari þegar kemur að meðhöndlun upplýsinga um starfsfólk.

Heimasvæði fyrir afleysingastofu

Á árinu var unnið að gerð heimasvæðis fyrir umsýslu verkefna afleysingastofu í Microsoft Lists. Afleysingastofa bregst við fyrirséðum og ófyrirséðum forföllum og gefur einstaklingum tækifæri til að vinna í hlutastarfi eða fullu starfi á þeim tíma sem þeir óska eftir og prófa ýmsa starfsstaði innan borgarinnar. Nýtt heimasvæði fyrir umsýslu verkefna bætir yfirsýn, staðlar vinnubrögð og einfaldar dagleg störf afleysingastofu til muna. Þá er mikið hagræði fólgið í því að nota lausn innan Microsoft svitunnar, í stað þess að þróa eða kaupa nýtt kerfi.



Viðtal við deildarstjóra dýraþjónustunnar leiddi vel í ljós áskorunina. Þjónustan er víðfeðm og viðvera starfsfólks mikil, en jafnframt eru stöðugildin fá og samnýtt með dýrahirðingu í Fjölskyldu- og húsdýragarðinum.

Greiningin fólst í að rýna gögn og greina ferli við skráningu dýra í Reykjavík og nágrannasveitarfélögum. Farið var yfir gögn tengd samskiptum við Dýraauðkenni, efni hagsmunasamtaka og skýrslu stýrihóps um þjónustu við gæludýr. Helstu hagsmunaaðilar í ferlinu voru síðan greindir.

Niðurstaðan var að þjónustuumbreyting er jafnbrýn og lausn við tæknilegri áskorun sem minnkar handavinnu starfsfólks. Betra tækniumhverfi mun ekki leysa þá áskorun að skráningum er ábótavant. Forgangsraða þarf bættari ímynd og skýru þjónustuframboði. Sú vinna þarf að fara fram með notendarannsóknum og samtali við hundaeigendur og íbúa, skýrri framsetningu upplýsinga og yfirferð verkferla.

Fækkun vefsvæða

Fækkun vefsvæða og endurbætt vefumsjónarkerfi hafa verið leiðarljós menningar- og íþróttasviðs í vefverkefnum.

Bæði tonlistarborgin.is og bokmenntaborgin.is fóru undir reykjavik.is og var þeirra vefsvæðum í kjölfarið lokað. Þá tók Borgarbókasafnið við gagnagrunni um íslenskar bókmenntir undir léninu bokmenntir.is.

Í undirbúningi er að fækka fleiri vefsvæðum hjá menningar- og íþróttasviði og færa undir vef Reykjavíkurborgar til að einfalda þjónustuveitingu og fá betri tæknistuðning. Þar á meðal má nefna vef Hins hússins, Ylstrandarinnar, Sigluness og skíðasvæða borgarinnar.

Ný vefsvæði safna

Ný og endurbætt vefsvæði fyrir Borgarsögusafn og Listasafn Reykjavíkur voru í vinnslu á árinu. Söfnin eru gjörólík og því var krefjandi og skemmtileg áskorun að leiða þau saman til að leggja grunn að framtíðarstrúktúr vefmála fyrir söfn í borginni. Í verkefninu var lögð áhersla á að gera vefina enn aðgengilegri fyrir notendur, minnka handavinnu og draga úr rekstrar- og viðhaldskostnaði með því að leysa úrelt og kostnaðarsöm kerfi af hólmi.

Eldri vefirnir voru báðir í Drupal 7 vefumsjónarkerfinu en stuðningur við það hættir í ársbyrjun 2025. Því var mikilvægt að færa ásýnd safnanna í öruggt vefumsjónarkerfi sem mætti kröfum bæði notenda og starfsfólks. Söfnin unnu því saman að þessu tímamótaverkefni þar sem smíðaður var sameiginlegur bakendi fyrir stofnanirnar en hvor um sig fengu eigin framenda með mörkun hvors safns og sérkennum.

Notendamiðuð hönnun var höfð að leiðarljósi með því markmiði að styrkja ímynd safnanna innlands og utan. Með nýju vefsvæðunum á starfsfólk einnig mun auðveldara með að sinna viðhaldi og annarri stafrænni þjónustu safnanna. Verkefnið var unnið í samstarfi við sigurvegara hönnunarsamkeppni sem haldin var 2022, en það var Júní Digital sem sáu um vefþróun- og hönnun, forritun og uppsetningu fyrir nýju vefina.

Meðal breytinga sem fylgdu nýjum vefsvæðum voru að bókun í fræðslu var færð yfir í Microsoft Bookings kerfið sem er hluti af Microsoft svitunni sem borgin er með í áskrift. Um leið var Simply book me kerfinu sem var í áskrift fasað út. Fleiri smákerfum verður útfasað árið 2024 á sviðinu með notkun Microsoft lausna. Ábati af þessum breytingum er um 1.7 m. kr. á ári.

Annað hagræði af verkefninu var einnig töluvert þar sem sameiginlegar einingar voru hannaðar fyrir bæði söfn, kennsla á nýtt kerfi, innleiðing og stuðningur var sameiginlegur og þekking á kerfinu meiri en ef bara ein stofnun væri að nýta það. Ábati er bætt tækniumhverfi, öruggari vefsvæði og bætt þjónusta fyrir borgarbúa.

Hvað er í boði fyrir börn?

Verkefnið „Hvað er í boði fyrir börn?“ er samstarfsverkefni nokkurra sviða borgarinnar þar sem unnið er að veflausn sem dregur saman í gegnum vefþjónustur á einn stað þau námskeið, tímstundir og afþreyingu sem er í boði fyrir börn í borginni. Lausnin kemur í staðinn fyrir vefinn fristund.is sem hingað til hefur verið uppfærður af starfsfólki sviðsins. Lausnin er mikil þjónustubót fyrir foreldra, forsjáraðila og starfsfólk á miðstöðvum borgarinnar.



Styrkjagátt og menningarstyrkir úr borgarsjóði

Unnin var ferlagreining fyrir nýja styrkjagátt þar sem sviðið er einn stærsti hagaðili hennar. Ný styrkjagátt markaði jafnframt endapunkt Rafrænnar Reykjavíkur þar sem hægt var að loka henni um leið og umsókn um styrk í borgarsjóð var færð yfir á Mínar síður. Miklar endurbætur voru unnar á ferlum við umsýslu styrkumsókna og verður sú vinna ítruð á komandi misserum.

Eignaumsjónarkerfið MainManager

Innleiðing og aðlögun eignaumsjónarkerfis borgarinnar að sundlaugum borgarinnar og tækniumhverfi þeirra hófst árið 2023. Þegar verkefninu verður lokið árið 2024 verður hægt að skoða, gera áætlanir og taka út kostnaðaráætlanir fyrir hverja sundlaug. Hægt verður að skoða mannvirkin í heild sinni og gera framtíðarspár út frá viðhaldi og endurnýjun tækja. Einnig stendur greining yfir varðandi það að koma húsasafni Borgarsögusafns inn í kerfið. Þá verða öll hús í eigu borgarinnar í sama kerfi og hægt að meta viðhaldspörf safngripa og skjala með forvörslusjónarmið í huga.

Ábatinn er margþættur, meðal annars forverjandi viðhald, bætt skráning tækja og upplýsingar í miðlægu kerfi sem kemur í veg fyrir spekileka þegar breytingar verða á starfsfólki. Þá vegur örugg vistun gagna einnig þungt.

Menningarmál á Mínum síðum

Grettistaki hefur verið lyft við að gera flestar umsóknir á skrifstofu menningarmála rafrænar og aðgengilegar í gengum Mínar síður borgarinnar. Þar mætti til dæmis nefna umsókn um myndríka miðlun, Umsókn um dvöl í Kjarvalsstofu og Umsókn um að verða borgarhátíð.

Hvað er auðveldari?

Auðveldari, lóðs eða lóðsari er hlutlaus aðili sem leiðir hóp fólks í gegnum vinnustofu. Hlutverk viðkomandi er að hjálpa hópnum að skilja sín sameiginlegu markmið og skipuleggja hvernig þau ætla að ná þeim, ekki að koma sinni skoðun eða sérfræðipækkingu á framfæri.

Erkitýpa er tilbúin persóna sem stendur fyrir hóp fólks með sameiginlegar þarfir eða hegðun. Erkitýpa byggir á viðtölum við raunverulegt fólk sem til dæmis notar ákveðna þjónustu eða tilheyrir ákveðnum þjóðfélagshópi.

Miðlæg stjórnsýsla

Miðlæg stjórnsýsla borgarinnar er staðsett í Ráðhúsi Reykjavíkur. Hlutverk hennar er að halda utan um starfsemi borgarstjórnar og borgarstjóra Reykjavíkur ásamt öðrum verkefnum sem snúa að stjórnsýslu. Undir miðlæga stjórnsýslu falla skrifstofa borgarstjóra og borgarritara, skrifstofa borgarstjórnar, mannréttinda- og lýðræðisskrifstofa og borgarlögmaður.

Traust og gott samstarf

Markvisst hefur verið unnið að því að byggja upp samstarf á milli miðlægrar stjórnsýslu og þjónustu- og nýsköpunarsviðs. Undanfarin ár hefur meðbyr með stafrænni vegferð orðið sífellt sterkari og fólk er meðvitaðra um mikilvægi þess að nýta stafrænar lausnir til að bæta þjónustu og einfalda starfsfólki lífið.

Starfsfólk spennit fyrir nýjungum

Mikill vilji og spenna er fyrir því að fara í umbætur á verkefnum og verkþáttum sem snúa að stafrænni vegferð. Það þurfa ekki alltaf að vera stór umbreytingaverkefni eða umfangsmikil fjárfestingaverkefni. Starfsfólk er almennt spennit fyrir nýjungum og það er stöðug aukning í notkun á kerfum og tólum sem hafa verið innleidd. Þá eru skrifstofur og teymi markvisst að vinna að því að aðlaga verklag sitt að nýjum tækifærum.

Virk þátttaka og sameiginlegur skilningur

Starfsfólk tekur einnig virkan þátt í stafrænum verkefnum. Vilji til að koma inn í verkefnahópa, taka þátt í forgreiningu, veita og safna upplýsingum og vinna verkefni þétt með sérfræðingum frá þjónustu- og nýsköpunarsviði hefur aukist til muna.

Þá hefur skilningur á mikilvægi þess að vinna í þeim kerfum sem eru innan svítu borgarinnar aukist. Hér má nefna viljann til þess að færa sig frá Google forms, þar sem vistunarstaður er óþekktur, yfir í sambærilega lausn frá Microsoft og þar með færa gagnaöflun, vistun og umsýslu undir Microsoft svítu borgarinnar þar sem öryggi er tryggt.

Rafrænt umsóknarferli þekkingarheimsókna

Á árinu var tekið fyrsta skrefið í utanumhaldi þekkingarheimsókna til borgarinnar. Áður fyrr

komu beiðnir um heimsóknir inn í gegnum ýmsar pípur þvert á svið, jafnvel fyrir tilstilli kunningsskapar eða á annan óformlegan hátt. Þetta gerði það ómögulegt að halda utan um tölfraði og straumlínulaga þær heimsóknir sem verða að veruleika. Dæmi voru um að hópar sem heimsóttu borgina óskuðu eftir heimsókn á nokkra starfsstaði og voru því í sambandi við fleiri en einn aðila innan borgarinnar vegna heimsóknar sem væri hægt að skilgreina sem eina heimsókn þrátt fyrir að fleiri en einn staður væri heimsóttur.

Markmið þessa verkefnis var skilgreina betur ferlið í kringum umsóknir um þekkingarheimsóknir með því að setja upp rafrænt form í gegnum Microsoft Forms. Þegar óskað er eftir þekkingarheimsókn eru tengiliðir við heimsóknina beðnir um að fylla út formið. Þannig er hægt að safna saman helstu upplýsingum um þessar heimsóknir, kortleggja þarfirnar og þróa lausn í samræmi við þær.

Lóðaumsóknir

Starfsfólk lögfræðiteymis skrifstofu borgarstjóra og borgarritara sér um að úthluta lóðum og selja byggingarrétt. Verkefnið gekk út á að finna hentugt kerfi til að halda utan um þessa úthlutun í heild sinni. Ekkert heildrænt kerfi var til staðar og því ógerningur að vita hvar lóðaumsókn var stödd, hvaða lóðir eiga að fara í úthlutunarferli, eru háðar lóðavilyrðum, er búið að úthluta, hverjir bjóða í þær og hvaða tilboð kemur fyrst.

Ákveðið var að notast við Microsoft Lists sem er lausn sem nú þegar er í rekstri hjá borginni og því

hægt að hefjast handa samstundis. Með tilkomu kerfisins minnkar áhætta á mannlegum mistökum, utanumhald verður skilvirkt og markvisst, helstu gögn eru til staðar og eftirfylgni verður einfalt ferli. Allt er þetta aðgengilegt starfsfólki og hagsmunaaðilum þannig samskipti þvert á svið og deildir verður leikur einn.

Saltfiskur 2.0

Samþættingarvinna milli Hlöðu og Saltfisks var í fullum gangi á árinu. Unnið er að því að finnússa tenginguna þar sem enn sem komið er þarf að stilla öllu upp bæði í Hlöðu og Saltfiski. Þegar samþætting verður komin verður stór sigur unninn í að hætta tvískráningu.

Mikil hagræðing og einföldun fylgir samþættingunni. Fyrir innleiðingu Hlöðunnar var gögnum fyrir fundi ráða safnað saman á sameiginleg drif eða skilað inn til fundarumsjónarmanna í tölvupósti. Hvert svið var þá að vinna í sínum GoPro brunnnum sem töluðu ekki saman og sömu gögnin því vistuð á mörgum stöðum án sýnilegs rekjanleika.

Í dag vinna öll svið í Hlöðunni, sviðin búa til dagskrárliði á þeim málum sem eiga að fara fyrir ráð og setja í biðröð hjá viðeigandi ráði. Þetta þýðir að rekjanleiki mála og erinda í gegnum stjórnsýslu borgarinnar er mun betri, þar sem hægt er rekja ferli máls eða erindis í gegnum stjórnsýslustigin og sjá fyrir hvaða ráð þau hafa farið og hvornig afgreiðslan hefur verið frá upphafi til enda. Auk þess hefur undirbúningur



eflist verkefnið og gagnsæi og upplýsingamiðlun verður betri. Sjálfvirkni fyrir starfsfólk borgarinnar er meiri og upplýsingar vefsins uppfærast jafnóðum með vefþjónustutengingum við önnur kerfi.

Samráðsgátt

Haustið 2023 fór samráðsgátt borgarinnar í loftið. Farið var í samstarf með Stafrænu Íslandi sem bauð borginni afnot af sinni lausn og var hún aðlöguð að hönnunarstakk borgarinnar og virkni. Samráðsgáttin er mikilvægt tól sem stórbætir aðgengi að samráði við íbúa og hagaðila. Eitt af meginmarkmiðum verkefnisins var að hafa lausnina einfalda og skilvirka fyrir alla aðila og að auðvelda úrvinnslu samráða.

fundu gjörbreyst þar sem ekki þarf lengur að taka gögn af drifum og tölvupóstum til að setja upp handvirka dagskrá. Einnig hefur verið stillt upp sniðmátum til að einfalda svarbréf eftir fundi ásamt því að búa til fundargerð með lýsigögnum úr Hlöðunni.

Rafræn jafnréttisskimun

Þetta verkefni notar Power Automate flæðisvél Microsoft til að létta starfsfólki lífið við framkvæmd jafnréttisskimana. Nú eru jafnréttisskimanir sendar inn í gegnum Microsoft Forms þar sem hægt er að vinna við athugasemdir og aðlaganir í Microsoft Lists. Þegar skimun er fullunnin er Power Automate einfaldlega notað til að útbúa PDF skjal til að fylgja verkefnum á réttan skjölunarstað.

Hverfið mitt

Hverfið mitt er lýðræðisverkefni sem var sett á laggirnar til að gefa íbúum kost á að hafa áhrif á sitt nánasta umhverfi. Þar geta íbúar lagt fram hugmyndir að nýjum verkefnum sem gera borgina betri eða nýtt sitt atkvæði til að útdeila fjármagni til verkefna.

Ný veflausn fyrir Hverfið mitt fór í loftið á árinu. Eldri tæknihögun var orðin barn síns tíma og krafðist mikillar handavinnu af hálfu starfsfólks við að færa upplýsingar milli kerfa. Með nýrri veflausn

Uppfærð forsíða á reykjavik.is

Vefteymi og samskiptateymi borgarinnar unnu að endurbætttri forsíðu á vef Reykjavíkurborgar. Uppfærslan skartar fallegum ljósmyndum sem er nýjung á vef borgarinnar.

Skóla- og frístundasvið

Skóla- og frístundasvið veitir börnum og fjölskyldum í borginni skóla- og frístundaþjónustu í leik- og grunnskólum, frístundaheimilum, félagsmiðstöðvum, skólahljómsveitum og fleiri stofnunum í öllum hverfum borgarinnar.

Stafræn vegferð skóla- og frístundasviðs

Undanfarin ár hefur skóla- og frístundasvið gefið starfsfólki sínu aukið svigrúm til að taka virkan þátt í stórum umbreytingarverkefnum. Þessi áherslubreyting hefur skilað sér í betra samstarfi milli sviða, bæði við þjónustu- og nýsköpunarsvið sem og önnur svið borgarinnar.

Þá hefur verið lögð áhersla á stöðuga framþróun og betrubætur á eyðublöðum og umsóknum innan skóla- og frístundasviðs. Þar er sjálfsafgreiðsla og sjálfvirkni sett í forgang, bæði í innri starfsemi og þjónustu við íbúa.



Aukin áhersla á stafræn verkefni

Árið 2022 setti framkvæmdastjórn skóla- og frístundasviðs fram fimm áherslupætti sviðsins til næstu þriggja ára og var stafræn vegferð einn af þeim. Vegferðin hefur verið unnin eftir áherslum borgarinnar um stafræna vegferð og eftir forgangsriðun skóla- og frístundasviðs. Á sama tíma varð til nýtt hlutverk á skrifstofu sviðsins þar sem verkefnastjóri á skrifstofu sviðsstjóra sat í teymi með stafrænum leiðtoga í teymi um stafræna umbreytingu sviðsins og tók þannig þátt í umbótaverkefnum á sviði stafrænnar þróunar.

Skólalausnir

Undanfarin ár hafa ýmsar stafrænar lausnir fyrir grunnskóla verið í þróun og innleiðingu. Þar á meðal eru endurhönnuð grunnskólainnritun, umsýslukerfið Bjargey fyrir skólastjórnendur, ritara og skrifstofustjóra ásamt því að byggð var upp samræmd nemendaskráning fyrir borgina. Þá var uppfærð umsókn um skólaskipti sett í loftið og rafræn umsókn um greiðslu vegna skólavistar í öðru sveitarfélagi er í vinnslu. Samhliða innleiðingu þessara lausna hefur upplýsingamiðlun til foreldra og barna verið stórbætt.

Innritun í grunnskóla

Markmiðið var að endurhanna umsóknar- og innritunarferli grunnskóla þannig að heildarupplifun notenda, bæði starfsfólks og forsjáraðila, yrði jákvæð og laus við óvissu. Óhætt

er að segja að markmið um slípaðra innritunarferli hafi náðst, en áður var innritunardagur í grunnskóla rauðmerktur í þjónustuveri borgarinnar vegna fjölda símtala og skilaboða. Eftir að nýtt og endurhannað ferli var sett í loftið hefur símtölum snarfækkað, þjónustuver finnur ekki fyrir mælanlegu auknu álagi á meðan á innritun stendur og forsýraraðilar eiga auðvelt með að nýta sér lausnina.

Öll grunnöggn á einum stað

Í umsýslukerfinu Bjargey geta skólastjórnendur og -ritarar svo fylgst með umsóknum og séð yfirlit yfir alla nemendur borgarinnar. Þannig næst mun betri yfirsýn og auðvelt er að samþykka og hafna umsóknum milli skólahverfa og halda utan um þau börn sem munu færast til annarra sveitarfélaga. Þá skapar einn upprunastaður gagna mikið hagræði og tryggir samræmda nemendaskráningu borgarinnar.

Leikskólainnritun

Leikskólinn er fyrsta skólastigið og þar læra börnin á skapandi hátt um allt milli himins og jarðar. Skóla- og frístundasvið hefur í samstarfi við þjónustu- og nýsköpunarsvið unnið að ýmsum verkefnum sem snúa að því að bæta upplifun af innritunarferli leikskóla borgarinnar. Meðal annars hefur verið unnið að breyttu verklagi við úthlutun leikskólalássa. Umsókn og umsýsla um leikskólaláss og flutning milli leikskóla er allt stafrænt í gegnum Völu, en umsóknir um forgang og annað hafa verið endurhannaðar og færðar yfir á Mínar síður borgarinnar. Unnið hefur verið mjög markvisst með bættu upplýsingagjöf á vef til forsýraraðila um ferlið og lögð áhersla á að koma sem mestum lykilupplýsingum til allra notenda.

Leikskólareiknirinn

Einn liður í bættri upplýsingagjöf til forsýraraðila er Leikskólareiknirinn. Um er að ræða veflausn sem sýnir stöðu umsókna í leikskóla borgarinnar. Forráðafólk barna og önnur áhugasöm geta ráðfært sig við Leikskólareiknirinn og fengið þannig áætlaða spá um stöðu sinna barna á biðlista.

Áður þurfti fólk að skrá sig inn í Völu og sækja um, hringja í þjónustuver borgarinnar eða í leikskólana sjálfa til að fá upplýsingar um stöðu barna sinna.

Markmið Leikskólareiknisins er að auka gagnsæi í upplýsingamiðlun og sýna stöðuna eins og hún er hverju sinni svo foreldrar og forsýraraðilar geti sjálf skoðað upplýsingar án þess að þurfa að hringja mörg símtöl. Þannig má einfalda líf forsýraraðila, auka aðgengi að gögnum og tryggja að öll hafi aðgang að sömu upplýsingum.

Betri borg fyrir börn

Betri borg fyrir börn er umfangsmikið verkefni sem miðar að því að bæta þjónustu við börn, ungmenni og fjölskyldur þeirra. Verkefnið er unnið í þverfaglegu samstarfi velferðarsviðs, skóla- og frístundasviðs og þjónustu- og nýsköpunarsviðs.

Börn eru eins ólík og þau eru mörg. Sum börn þurfa á stuðningi að halda til að líða betur og nýta styrkleika sína sem best. Markmiðið er að börn fái sem mest af þjónustu í nærumhverfi sínu. Það getur verið bæði innan leik- eða grunnskólans, í formi ráðgjafar og stuðnings á miðstöð og í einhverjum tífellum inni á heimili barnsins.

Sem hluti af verkefninu voru gefnar út nýjar og endurhannaðar útgáfur af átta eyðublöðum innan skólaþjónustunnar, þar af fjögur rafræn. Verkerfnum var jafnframt breytt með það í huga að stytta og einfalda boðleiðir.



Nýtt verklag

Innleiðing lausnateyma sem stuðla að snemmtækri íhlutun í grunnskólum borgarinnar var í fullum gangi á árinu. Ráðinn var sérstakur innleiðingarstjóri sem vann að því að innleiða verklag og rafrænar lausnir sem tengja enn betur saman skóla og miðstöðvar.

BÚI - skólaþjónustan

Unnið var að þróun á nýju regnhlífarkerfi sem samþættir nokkur ólík kerfi. Markmiðið er að veita betri yfirsýn og samræma aðgerðir sem stuðla að snemmtækri íhlutun og auka farsæld barna í Reykjavík. Með nýju rafrænu kerfi fyrir sögu barns verður jafnframt hægt að útrýma gömlu skjalaskápunum og koma gögnum á rafrænt form, auðvelda aðgengi og tryggja örugga afhendingu gagna.

Greiningar á skólaþjónustu

Gerðar voru greiningar á skólaþjónustunni í samstarfi við gagnþjónustu borgarinnar sem leiddu meðal annars í ljós stöðu biðlista þegar kemur að sértækum greiningum grunnskólabarna (ADHD, lesblindu og fleira) og mögulegar útskýringar á lengd þeirra.



Fjöltyngi

Verkefnið snýr að því að finna leiðir til þess að styðja betur við bæði börn sem hafa íslensku sem annað tungumál og foreldra þeirra. Þegar lagt var af stað í verkefnið vorið 2023 sýndu niðurstöður að 8 af hverjum 10 fjöltungdum börnum uppfylla ekki skilyrði um orðaforða sem þarf til að skilja tungumálið í kennslustofunni. Þetta er sérstaklega athugasemjaveitt í ljósi þess að niðurstöður eiga einnig við um fjöltungd börn sem fæddust á Íslandi, en ekki aðeins þau sem eru nýkomin.

Hófst þá ítarleg greiningarvinna þar sem rætt var við sérfræðinga, kennara og 50 foreldra fjöltungdra barna frá 25 löndum. Verkefninu miðar nú vel áfram og vinna er hafin við þrjár afurðir.

Markmiðasetningatöl

Töl til að hjálpa kennurum, foreldrum og börnum að setja sameiginleg markmið byggð á raunhæfum væntingum um íslenskunám.

Sammála

Mentoraprógram sem tengir saman börn sem eru að læra íslensku við börn sem eru lengra komin.



Upplýsingapakki

Einn miðlægur lendingarstaður sem útskýrir hvernig íslenskt skólakerfi virkar og safnar saman hlekkjum, tólum og ráðum ásamt öðru gagnlegu efni sem getur eftl íslenskukunnáttu.

Stefnt er á að verkefninu ljúki haustið 2024 þegar Miðja máls og læsis tekur við því og innleiðir í alla skóla í Reykjavík.

Stafræn Gróska

Í lok árs 2023 lauk tæplega þriggja ára átaksverkefni sem nefndist Stafræn gróska. Markmið verkefnisins var að hraða innleiðingu á notkun stafrænnar tækni í grunnskólum borgarinnar með fjölgun námstækja samhliða mikilvægum og fjölbreyttum stuðningi við kennara. Verkefnið stóð einnig fyrir vinnu við mat á kennslulausnum með tilliti til persónuverndar.

Nemendur á mið- og unglingsstigi hafa nú hver sitt námstæki og samnýttum námstækjum á yngsta stigi var fjölgað verulega. Að nemendur hafi námstæki til afnota alla daga breytir forsendum í námi. Það eykur möguleika á margskonar stuðningi og jafnar aðstöðu þeirra til náms. Verkefnavinna getur verið framsæknari, fjölbreyttari og reynt á hæfni samtímans.

Þannig hafa nemendur með sértæka námserfiðleika, nemendur með annað móðurmál en íslensku og nemendur sem ekki höfðu aðgang að tölvu á sínum heimilum nú öðlast nýjar leiðir til að sinna námi sínu. Síðan verkefnið fór af stað hafa breyttir náms og kennsluhættir verið sýnilegir í skólasamfélaginu okkar. Stafræn hæfni kennara og nemenda hefur aukist sem skilar sér í fjölbreyttari námstækifærum og kennsluáferðum.

Umhverfis- og skipulagssvið

Umhverfis- og skipulagssvið er eitt stærsta og fjölbreyttasta svið borgarinnar. Starfsfólk sviðsins býr yfir einstakri fagþekkingu í þeim málaflokkum sem sviðið sinnir og gegnir lykilhlutverki í því að gera Reykjavík að enn betri borg með framúrskarandi þjónustu. Sviðið er umhverfissvottað og starfsfólk leggur metnað sinn í að veita borgarbúum og öðrum viðskiptavinum góða þjónustu.

Þá hefur sviðið sett á fót sérstaka skrifstofu þjónustu- og samskipta sem hefur það hlutverk að styðja sviðið við að veita framúrskarandi þjónustu í samræmi við þjónustustefnu borgarinnar. Starfsfólk hennar styður við framþróun á þjónustu og stafrænni umbreytingu í samvinnu við stjórnendur, veitir stuðning við gerð markaðs- og kynningarefnis, ber ábyrgð á framkvæmd og eftirfylgni samskipta og miðlar upplýsingum og fréttum af verkefnum sviðsins. Auk þess sér skrifstofan um að miðla hagnýtum upplýsingum sem nýtast starfsfólki og íbúum í vefsíðum borgarinnar.

Rafræn byggingarleyfi

Haustið 2022 voru tekin stór skref fram á við með því að gera ferli byggingarleyfisumsókna og tengdra aðgerða algerlega rafræn. Þessi breyting hefur skilað verulegu hagræði, með því að gera þjónustu hraðvirkari og betri, og jafnframt sparað borgarbúum, verktökum og hönnuðum verulega vinnu. Á sama tíma var farið í átak í teikningaskönnun, innsigli teikninga og notkun rafrænna undirritana.

Afleiðingin varð sú að heimsóknum í þjónustuver borgarinnar fækkaði verulega. Í kjölfarið hefur verið lögð mikil vinna í að bæta þjónustuferla á umhverfis- og skipulagssviði, með því að bjóða upp á bókanlega símatíma, einfalda og bæta upplýsingagjöf og gera ferlið notendavænna á vefnum og á Mínum síðum.

Þessi vinna hefur einnig leitt til þess að fleiri umsóknir og ferlar hafa verið gerðir aðgengilegir á Mínum síðum, til frekari einföldunar fyrir umsækjendur. Markmiðið er að allir ferlar og fyrirspurnir fari fram á þennan hátt. Að þessu starfi koma byggingarfulltrúi borgarinnar, vörueigandi á umhverfis- og skipulagssviði, upplýsinga- og skjalastýring á þjónustu- og nýsköpunarsviði og þróunaraðilar hjá HMS, sem öll vinna saman að þróun nýrra lausna í HMS kerfinu. Þetta samstarf undirstrikar mikilvægi þess að vinna saman að nýsköpun og framförum, sem munu áfram bæta þjónustu við borgarbúa og aðra hagsmunaaðila í ferlinu.



Hvað er búið að gera?

- Innleiða Hlöðuna sem málakerfi og fundamsjónarkerfi.
- Innleiða HMS gáttina.
- Útrýma bréfpósti.
- Uppfæra verkferla til samræmis við rafræna vinnslu.
- Setja upp rafrænar skráningar fyrir byggingarstjóra og iðnmeistara.
- Hefja rafræna móttöku og vinnslu teikninga.
- Setja upp rafræn innsigli teikninga.
- Auka samstarf byggingarfulltrúa og þjónustuvers.

Framkvæmdasjá

Verkefnið sneri að því að þróa síðugerð fyrir framkvæmdir á reykjavik.is til að tryggja trausta og góða upplýsingagjöf um framkvæmdir í borginni. Nýja yfirlitssíðan sýnir framkvæmdir á vegum borgarinnar, malbikun og afnotaleyfi (sem sýna framkvæmdir á vegum þriðja aðila).

Síðan er til mikilla hagsbóta fyrir íbúa, atvinnulíf og viðbragðsaðila en hún sýnir lifandi gögn sem eru reglulega uppfærð til að endurspegla nýjustu þróun og framvindu verkefna. Með þessu innsýnistæki geta íbúar og önnur áhugasöm fengið nákvæmar og samstundis upplýsingar um stöðu mismunandi framkvæmda og verkefna sem eru í gangi í borginni, allt á einum stað.

Bílastæðasjóður

Bílastæðasjóður hætti að prenta út álagningarseðla vegna stöðvunarbrotagjalda frá og með 7. nóvember. Þess í stað birtast álagningarseðlar á heimabanka og í stafrænu pósthólfi viðkomandi á island.is. Þetta er eitt af fyrstu skrefunum í innleiðingu nýrrar tækni í eftirliti með stöðvun og lagningu bifreiða. Um er að ræða umhverfissvænni þjónustu þar sem pappírnotkun er lögð niður og huglægur ábati fyrir íbúa er að bifreiðar þeirra eru ekki sýnilega merktar með ummerkjum um stöðvunarbrotum.

Þá var vefsíðu Bílastæðasjóðs lokað og allt efni hennar fært yfir á reykjavik.is ásamt því að allt efni vefsins var endurskrifað með aðgengi og einfaldleika í huga. Þessu fylgir mikil hagræðing

því nú þarf ekki lengur að halda úti sérstöku vefsvæði auk þess sem aðgengi að upplýsingum er mun betra.

Sorphirðudagatal

Gagnþjónusta borgarinnar vann á árinu að gerð nýs sorphirðudagatal, sem er mest notaða gagnavara borgarinnar. Dagatalið verður fært yfir í nýjan tæknistakk sem gerir uppfærslur á sorphirðuáætlunum borgarinnar aðgengilegar nánast í rauntíma. Þá verður öll upplýsingagjöf einfölduð, aðgengi bætt og ýmis virkni uppfærð svo fólk geti með auðveldum hætti nálgast sorphirðuáætlun síns heimilisfangs með því að skanna QR kóða.



Tunnutalningarlíkan

Tunnutalningarlíkan fyrir umhverfis- og skipulagssvið var þróað á árinu. Verkefnið var unnið í tengslum við breytingar á sorphirðuflokkum og útskiptingu sorptunna. Líkanið hjálpaði sorphirðunni að áætla lítraþörf sorpílata fyrir hvert einasta heimili í Reykjavík, besta innkaup á nýjum tunnum og hámarka nýtingu á eldri tunnum. Starfsfólk sorphirðunnar fékk einnig tól í hendurnar til að geta með auðveldum hætti nálgast upplýsingar um hvaða tunna ætti að fara við hvert hús í hverri einustu götu, ásamt því hvað ætti að gera við tunnur sem voru þar fyrir.

Velferðarsvið

Velferðarsvið veitir fjölbreytta og metnaðarfulla velferðarþjónustu sem hefur það meginmarkmið að stuðla að auknum lífsgæðum íbúa Reykjavíkurborgar.

Stafræn vegferð velferðarsviðs

Á velferðarsviði hefur mikill vilji verið til að hlaupa hratt, bæta þjónustu og nýta markvisst stafræna tækni. Frá því að vegferðin hófst hefur meðal annars verið farið í umfangsmiklar skipulagsbreytingar, fyrirkomulagi breytt á hverfamiðstöðvum og stofnuð sérstök rafræn þjónustumiðstöð.

Þegar komin var góð reynsla á það að vinna forgreiningar og þjónustuumbætur sá sviðið aukna þörf á að kafa dýpra í þjónustuna og vinna að frekari ferlabreytingum og umbótum. Innan rafrænnar þjónustumiðstöðvar er nú staðsett umbótateymi sem vinnur þvert á sviðið auk þess sem tilraunastarf innan velferðartæknismiðju hefur verið stóreflt. Þar hefur verið unnið sannkallað þrekvirki í að innleiða og prófa lausnir í framlínustarfsemi sviðsins.

Brautryðjandi innan borgarkerfisins

Sviðið hefur frá upphafi verið brautryðjandi í að vinna þverfagleg umbreytingarverkefni og innleiða menningar- og þjónustubreytingar. Fyrsta umbreytingarverkefnið, fjárhagsaðstoð, braut blað í sögu stafrænnar vegferðar borgarinnar og síðan



þá hefur markvisst verið unnið að áframhaldandi þróun. Í því felst að kortleggja hlutverk og aðkomu hagsmunaðila, greina starfsemina og þarfir notenda og koma á nánu samstarfi við vörustjóra í forgangsröðun og þróun.

Jákvætt viðhorf lykilatriði

Samhliða því að innleiða nýja tækni þarf að breyta verklagi, þróa störf og koma á virku samtali við notendur til að grípa umbótatækifæri. Starfsfólk velferðarsviðs hefur verið einstaklega móttækilegt fyrir nýjungum og mikil gleði einkennt umbótavinnuna. Stjórnendur tala fyrir og taka virkan þátt í að móta sýn í stafrænum málefnum ásamt því að vera virkir þátttakendur í því að horfa til framtíðar og skoða þarfir og forgangsröðun á hverjum tíma. Það koma vissulega alltaf upp áskoranir og stundum óvænt flækjustig, en jákvætt viðhorf og einbeittur vilji til að láta hlutina ganga upp hafa verið lykilatriði á þessari vegferð.

Dala Care – heimaþjónustu- og búsetukerfi

Í lok árs 2023 samdi Reykjavíkurborg við hugbúnaðarfyrtækið dala.care, sem er í eigu Gangverks, um innleiðingu á stafrænni lausn fyrir heimaþjónustu, búsetuþjónustu og ýmsa aðra stuðningsþjónustu sem veitt er á velferðarsviði.

Um er að ræða smáforrit í síma þar sem umönnunaráætlun er aðgengileg í rauntíma og notendur geta fylgst með og skráð mikilvægar upplýsingar. Þetta er umfangsmesta innleiðingarverkefni sem ráðist hefur verið í á sviðinu enda snertir það bæði fjölda starfsfólks og notenda þjónustunnar, til dæmis eldra fólk, fatlað fólk, börn og fjölskyldur.



Lausnin eykur yfirsýn stjórnenda og starfsfólks yfir eigin verkefni og þá þjónustu sem veitt er til notenda með því að halda utan um upplýsingar og samskipti. Markmiðið er að bæta þjónustu með því að minnka þann tíma sem fer í utanumhald og gagnainnslátt svo starfsfólk geti einbeitt sér að því að veita persónulega þjónustu.

Innleiðing er hafin og stefnt er að því að henni ljúki innan árs eða snemma árið 2025.

Búi

Búi er viðmót fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar sem heldur utan um mál íbúa sem þurfa á stuðningi og þjónustu að halda innan skóla- og velferðarkerfisins. Í dag heldur kerfið utan um stuðning við fatlað fólk en unnið er að því að bæta öðrum málaflokkum við. Á það við um virkni og ráðgjöf, stuðning við aldraða, börn og fjölskyldur. Samhliða því er hafinn undirbúningur við að Búi taki við sem málaskrá velferðarsviðs. Með því verður hægt að loka eldri málaskrá sem er komin til ára sinna. Lögð er áhersla á að gæta fyllsta öryggis hvar sem er í kerfinu með ströngum aðgangsstýringum.

Þá er unnið að þróun stöðuviðmóts sem mun bæta þjónustu við íbúa til muna. Það mun koma til með að gagnast öllum sem þurfa á aðstoð að halda við umsóknir hjá Reykjavíkurborg, hvort sem það er að vita stöðu umsóknar eða að fá almenna aðstoð við að sækja um.

Hvað er notendaprófun?

Notendaprófun er þegar fólk í ákveðnum markhópi vöru eða þjónustu er fengið til að prófa viðmót og virkni vefs, smáforrits, vöru eða þjónustu með því að leysa verkefni í raunverulegum aðstæðum. Sérfræðingur fylgist með og skrifar niður tillögur að úrbótum eftir því hvernig fólk leysir verkefnið.

Fyrir skólalþjónustuna einfaldar kerfið umsýslu og meðferð viðkvæmra gagna með því að tryggja að ferilmappa á stafrænu formi fylgi barninu út alla skólagönguna. Að prenta út pappír til að setja í möppu barns í læstum skjalaskáp í skólanum, möppusendingar með leigubíl á milli skóla og miðstöðva og týnd gögn munu í kjölfarið heyrja sögunni til.

S5 húsnæðis-umsóknakerfi

Unnið var að viðbótum við húsnæðisumsókna- og gistiskýlakerfið S5, en kerfið heldur utan um allar umsóknir um félagslegt húsnæði. Í kringum 1000 umsóknir berast Reykjavíkurborg á ári

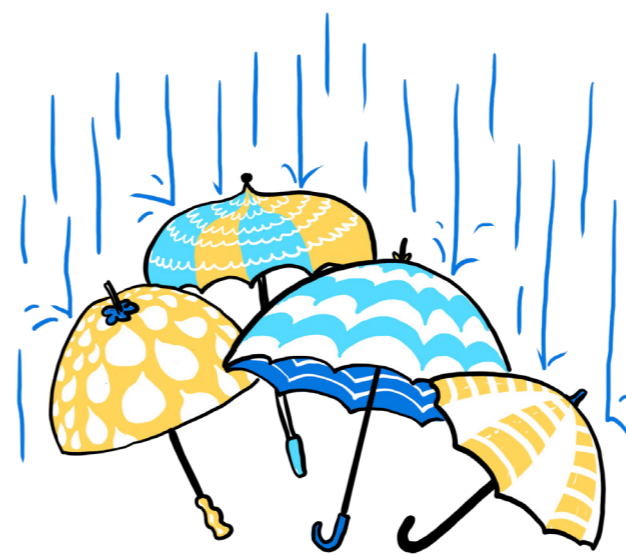


hverju en kerfið tengir umsóknir við Félagsbústaði sem gerir afgreiðslu umsókna skilvirkari og hagkvæmari. Hægt er að sækja um húsnæði og endurnýjun á umsókn á Mínum síðum auk þess sem hægt er að sjá stöðu umsóknar.

Fjárhagsaðstoð

Farið var í breytingar á Ósk og Veitu á árinu. Kerfin voru fyrst gefin út 2019 og halda utan um umsóknir um fjárhagsaðstoð. Útbúinn var listi yfir það sem mætti betur fara og myndi hafa tímasparnað í för með sér. Tekið var tillit til umsækjenda sem ekki eru með rafræn skilríki. Helstu breytingar:

- Skattframtal aðgengilegt í kerfinu. Áður þurfti að senda skattframtalið á PDF og vista það í Málaskrá.
- Staðgreiðsluskrá umsækjanda aðgengileg í kerfinu.
- Hægt að senda skilaboð og gögn til og frá umsækjanda inni í kerfinu. Áður voru skilaboð afrituð og límd úr tölvupósti í Málaskrá.
- Öll samskiptasaga hvernar umsóknar er föst við umsókn
- Allar umsóknir fara inn í kerfið, bæði frá þjónustumiðstöð og í gegnum vefinn.
- Umsóknir maka flokkast sem ein umsókn.
- Hægt að móttaka allan texta úr skilaboðum á öllum tungumálum.
- Umsókn aðgengileg á ensku.
- Útfærsla þar sem tekið er tillit til flóttafólks sem á maka í öðru landi.



Umsókn um akstursþjónustu

Á árinu var unnið að því að færa utnumhald umsókna um akstursþjónustu í kerfið Ósk/Veitu ásamt því að umsóknin sjálf var endurhönnuð á Mínum síðum borgarinnar. Þetta mun fækka handtökum til muna þar sem upplýsingar flæða sjálfkrafa frá Mínum síðum inn í Ósk/Veitu og þaðan til akstursþjónustu PANT. Einnig verður beiðni um endurnýjun umsóknar gerð einfaldari fyrir bæði umsækjendur og starfsfólk. Þá verður hægt að fylgjast með stöðu umsóknar ásamt því að aðgengi að tölulegum upplýsingum verður betra.

Spálíkön fyrir Velferðarsvið

Á árinu voru fjögur spálíkön þróuð og þjálfuð fyrir velferðarsvið. Með spálíkönnum er hægt að veita fólki forvirka þjónustu með því að spá fyrir um áætlanir um þjónustu, mönnun og kostnað.

Að snúa við flugmóðurskipi

Pröstur Sigurðsson er skrifstofustjóri Stafrænnar Reykjavíkur. Pröstur kom til borgarinnar í desember 2016 til að vinna að stafrænni umbreytingu í nýstofnaðri rafrænni þjónustumiðstöð sem var forveri þjónustu- og nýsköpunarsviðs.

„Við vorum fjögur til að byrja með í litlu stafrænu umbreytingarteymi sem átti bara að hjóla í stærstu verkefni og umbreyta þeim. Auðvitað virkar þetta ekki þannig, þetta er mun stærra verkefni og ekki eitthvað sem fjórir einstaklingar geta hrist fram úr erminni. En smám saman fórum við að bera kennsl á fullt af tækifærum hjá borginni.“

Lítill eining sem stækkaði hratt

Eitt af fyrstu verkefnum var að stafvæða umsókn um leyfi til hundahalds, eða eins og það hét þá „Umsókn um undanþágu frá banni við lögum um hundahald.“ „Þú þurftir semsagt að koma hingað í Borgartún, skila mynd af hundinum þínum og fá undirritun tveggja valinkunnra manna til að staðfesta það að þú værir heilbrigð manneskja sem gætir borið ábyrgð á hundi. Þetta var allt mjög sérstakt,“ segir Pröstur.

Hann talar vel um þennan tíma hjá borginni og segir þau hafa náð að gera margt þrátt fyrir smæð sína. „Smátt og smátt stækkuðum við, bættum við þjónustuhönnun og vefteymi, hlutverkin okkar urðu skýrari, og þegar þjónustu- og nýsköpunarsvið er stofnað vorum við komin með góða einingu sem hafði skýr markmið og tilgang.“

Markmið að fækka vefsvæðum

Eitt af fyrstu langtímamarkmiðunum var að fækka vefsvæðum borgarinnar, en þau voru þá yfir 400 talsins. „Hver leikskóli var með sinn vef og vefumsjónarkerfi. Leikskólastjórar þurftu að vera sérfræðingar í vefþróun, sem er ótrúlega skrítið því að vefur er endalaust verkefni,“ segir Pröstur.

„Elstu vefirnir voru kannski síðast uppfærðir fyrir 10 árum og það var hreinlega af því að einhver var búinn að gleyma lykilorðinu. Það þarf stöðugt að hugsa um vef, ef ekkert er gert þá staðnar hann. Þá er vefurinn ekki gagnlegur lengur og fólk hættir að nota hann. Þá falla allar forsendur fyrir því að vera með vef um sjálft sig.“

Staðan er allt önnur í dag. Með samhentum átaki hefur tekist að fækka vefsvæðum úr rúmlega 400 í tæplega 80. Þetta hefur mikinn sparnað í för með sér þar sem nú þarf ekki að halda úti mörgum ólíkum kerfum, vera með tugi sérfræðinga í mismunandi veflausnum í vinnu, eða kaupa þjónustu af ólíkum aðilum.

Þarf að mæta vinalegu risaeðlunni með skilningi

Sviðið hafði ekki verið starfrækt lengi þegar lagt var af stað í risastórt átak í stafrænni umbreytingu. Það liggur í hlutarins eðli að stafrænni umbreytingu fylgja breytingar. Pröstur segir viðmótið vera allt annað í dag en það var til að byrja með. Markviss breytingastjórnun og þétt samstarf við önnur svið borgarinnar hafi skilað góðum árangri. Hann segist samt oft hafa staðið frammi fyrir vinalegu risaeðlunni.

„Vinalega risaeðlan er einhver sem hefur unnið lengi hjá borginni, þykir vænt um þjónustuna sína og þekkir hana alveg út og inn. Svo mætir einhver, við vorum stundum kölluð Hvolpasveitin, og talar og talar um fullt af nýjum hugtökum sem enginn þekkir. Og vinalegu risaeðlunni líst rosalega vel á þetta þangað til einhver úr Hvolpasveitinni segir að þetta snúist um að risaeðlan þurfi að breyta því hvernig hún vinnur vinnuna sína. Þá ris vinalega risaeðlan upp á afturlappirnar og lætur í sér heyra. Og það eru bara eðlileg viðbrögð. Ef fólk upplifir sig varnarlaust, að það fái ekki að hafa nein áhrif á breytingar, þá poppa ó-in þrjú upp: Ótti, óöryggi og óvissa. Og það finnst engum þægilegt að vinna í þannig umhverfi.“

Snýst um hvernig fólk vinnur saman

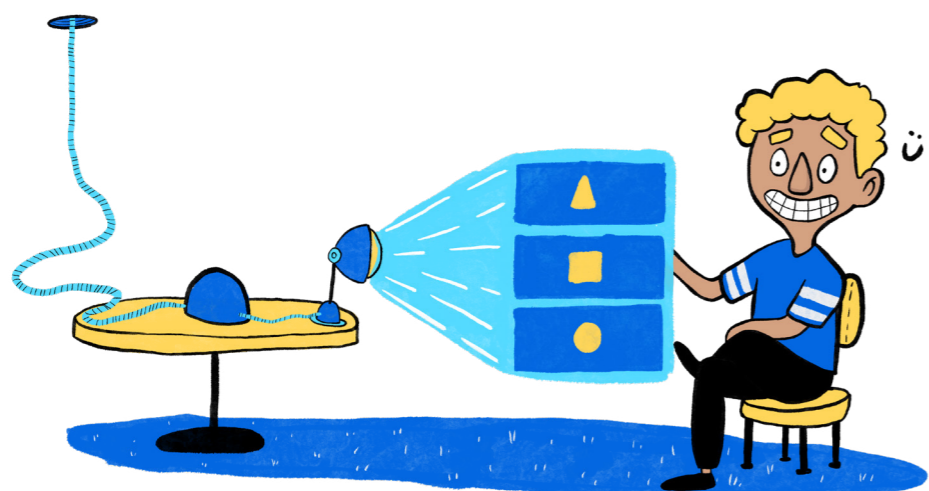
Pröstur segir breytingar auðvitað vera krefjandi og líkir þeim við að snúa við flugmóðurskipi. „Þetta



hefur minnst með vélinu eða tækninu að gera heldur hvernig fólk vinnur saman. Ef við ætlum að keyra af stað einhver verkefni bara vegna þess að mig persónulega langar að breyta einhverju, en fólk sem á þjónustuna er ósammála, þá auðvitað gerist ekki neitt. Til að byrja með særðum við oft fram vinalegu risaeðluna, en í dag er þetta allt öðruvísi og viðmótið allt annað. Fólk er farið að gera væntingar og kröfur til okkar og vill fá okkur inn af meira afli.“

Mikilvægt að búa til spennandi starfsumhverfi

Pröstur segir eina stærstu áskorunina í svo stóru átaki vera að laða að hæft starfsfólk, því án þess gerist auðvitað lítið. „Við þurftum að búa til þannig umhverfi að þegar fólk kæmi í atvinnuviðtal væri ljóst að þetta væri gott skref á þeirra starfsferli, frekar en að fara til einhvers fyrirtækis sem gæti boðið aðeins hærri laun. Við þurftum að selja þessa vegferð. Að við værum að bjóða upp á spennandi og samkeppnishæft starfsumhverfi þar sem fólk gæti haft raunveruleg áhrif. Og það gekk upp.“



Purfum alltaf að hugsa tvo leiki fram í tímann

Hann segir að á þeim tíma hafi mörg fyrirtæki og stofnanir verið að hefja sína stafrænu vegferð. „Við vorum það heppin að hafa byrjað frekar snemma og lagt áherslu á til dæmis þjónustuhönnun og hönnunarhugsun. Það er gott að hugsa til baka og sjá að það sem við lofuðum í þessum viðtölum gekk upp hvort sem það snýr að starfsumhverfi eða verkefnum. Okkur tókst að gera raunhæfar framtíðaráætlanir, sem er svolítið það sem þetta snýst um. Að reikna tvo leiki fram í tímann og geta svo tekið eitt skref í einu að því markmiði.“

Sennilega hápunktur starfsferilsins

Þróstur segir ákveðna töfra fylgja því að vinna á þjónustu- og nýsköpunarsviði. „Þetta er einhver fiðringur, upplifun að tilheyra. Að vera á réttum stað. Einhver æðri tilgangur með því sem ég er að gera, ásamt því að vera spennur fyrir verkefnum. Allt frá því að ég byrjaði hér og fór að finna þessa tilfinningu þá vissi ég að þegar ég hætti að vinna, þá mun ég hugsa til baka og sjá að þetta er hápunktur starfsferils míns. Mörgum finnst það sem ég er að gera dagsdaglega kannski ekkert mjög spennandi en engu að síður veit ég að ég er hluti af ákveðinni arfleifð. Ég var hérna bæði fyrir og eftir að hlutirnir breyttust, tók þátt í að breyta þeim og sé fram á að vera hluti af framtíðinni líka. Ég hugsa að það verði erfitt fyrir mig að finna annað starf þar sem ég mun upplifa þessa tilfinningu.“

Stór innri verkefni framundan

Þróstur segir eðlilega krefjandi að spá fyrir um framtíðina vegna þess hversu ört hlutirnir breytast. Hann telur samt að borgin muni taka risastór skref á næstu árum hvað varðar rekstur borgarinnar, til dæmis þegar kemur að fjárhags- og mannauðskerfum. „Við erum að taka þessi innri verkefni og setja þau dálítið á oddinn og það mun einfalda alla innri starfsemi borgarinnar. Þegar það er komið í lag og við erum farin að ítra þau verkefni þá getum við sagt að við höfum náð raunverulegum árangri með rekstur borgarinnar.“

Þarfir sífellt að breytast

Þróstur segir að það sé ekki hægt að setja endapunkt við framfarir. Hann rifjar upp þegar hann byrjaði hjá borginni og átti samtalið við Óskar Sandholt, sem nú er sviðsstjóri. „Fyrsta daginn minn hjá borginni spurði ég hann: „Hvað er það nákvæmlega sem þú vilt að ég sé að gera í vinnunni?“ Hann svaraði að ef ég næði að loka Rafrænni Reykjavík þá væri ég búinn að klára mitt starf hjá borginni. Það er fyndið að rifja þetta upp núna því við lokuðum einmitt Rafrænni Reykjavík um áramótin, en það er samt nóg eftir.“

Þróstur segir lykilatriði að vera sífellt að ítra lausnir og þjónustu því þarfir fólks eru alltaf að breytast. „Þarfir okkar og væntingar eru allt aðrar en bara fyrir 4 árum síðan. Þetta á ekki bara við um íbúa heldur líka starfsfólk. Innri kerfi og vinnutól eiga að virka jafnvel og aðrar tæknilausnir sem þú notar.

Allar tækninýjungar hafa áhrif á það hvernig við þróumst sem mannfólk og við verðum að halda í við tæknina. Þetta er ekki lengur „þau hæfustu lifa af“ heldur „þau sem geta best aðlagast nýjum aðstæðum lifa af“.

Gott að vera hluti af einhverju stærra

Þróstur segir stoltastur af þeirri menningu sem hefur tekist að byggja upp. „Hvernig okkur hefur tekist að láta litla hluti verða að snjóboltum þegar kemur að menningarbreytingu. Hvernig okkur hefur tekist að standa keik og yfirveguð í ólgusjó, og að þrátt fyrir áreiti og gagnrýni úr ýmsum áttum vill fólk koma að vinna hjá okkur. Það er slegist um að koma að vinna hjá sviðinu okkar af því að það er gott að vinna hérna. Við getum ekki keppt við einkamarkaðinn á ýmsum sviðum en við getum boðið fólki að vera hluti af einhverju stærra og meira. Að hafa áhrif. Að gera eitthvað sem skiptir máli.“







Reykjavík