

## Verkefnaráð

### Fundargerðir: Verkefnaráð 12.10.2023

<b>Verkefnaráð</b> .....	1
Framtíð Azure umhverfisins .....	2
Frumathugun á könnunarhugbúnaði .....	4
Vélstuddar vefþýðingar .....	7

# Verkefnaráðsfundur 12.10.2023

<b>Verkefni</b> Verkefnaráð	<b>Yfirskrift fundar</b> Verkefnaráðsfundur 12.10.2023
<b>Dagsetning</b> 12.10.2023	<b>Staðsetning</b> Borgartún 12-14.
<b>Mættir:</b> Arna Ýr Sævarsdóttir, Ásta Þöll Gylfadóttir, Bára O'Brien Ragnhildardóttir, Eva Björk Björnsdóttir, Þröstur Sigurðsson, Óskar Jörgen Sandholt, Kristjana Björk Barðdal, Búi Bjarmar Aðalsteinsson, Halldór Gíslason, Helen Símonardóttir, Silja Lind Haraldsdóttir, Arndís Eva Finnsdóttir, Guðrún Jóhannsdóttir	
<b>Fjarverandi:</b> Ólafur Óskar Egilsson	
<b>Fundarritari:</b> Eva Björk Björnsdóttir og Bára O'Brien Ragnhildardóttir	

## Dagskrá fundar

Fimmtudaginn, 12. október 2023, kl. 10:00 – 11:00 – 6. hæð vestur, Þverárkot, Borgartún 12-14

- 10:00 - 10:05 Samstilling
- 10:05 – 10:20 Framtíð Azure umhverfisins: Halldór, Búi og Kristjana Björk
- 10:20 – 10:25 Umræður
- 10:25 – 10:40 Frumathugun á könnunarhugbúnaði – Ákvörðun: Helen, Silja og Arndís
- 10:40 – 10:45 Umræður
- 10:45– 10:55 Vélstuddar vefþýðingar: Guðrún og Búi
- 10:55 – 11:00 Umræður
- 11:00 Fundi slitið

## Framtíð Azure umhverfisins

Azure skýjaumhverfi Reykjavíkurborgar uppfyllir ekki kröfur og þarfir sem tæknilegir innviðir borgarinnar þarfnast til þess að hægt sé að halda áfram stafrænni þróun. Því þarf að hanna og setja upp nýtt umhverfi fyrir Reykjavíkurborg í Azure skýjalausninni. Skýjalausnin heldur utan um hugbúnaðarlausnir og gagnagrunna eins og t.d. mínar síður og fjárhagsaðstoð. Þessi umbreyting mun auka öryggi þar sem verið er að aðskilja þau umhverfi sem verið er að vinna hugbúnaðinn í og eins skiptir máli að aðgangsstýra inn í umhverfin til þess að koma í veg fyrir að starfsfólk hafi óþarfa aðgang að viðkvæmum upplýsingum og innviðum. Skalanleiki mun verða auðveldari þegar kemur að því að bæta við auðlindum og breytingum á vinnulagi og þannig spara framtíðar vinnu þegar kemur að breytingum. Verkefnið mun einnig draga úr orðsporsáhættu.

### Búið er að gera:

- Ljúka greiningu á þörfum gagnvart Azure

### Með verkefninu á m.a. að:

- Greina þarfir borgarinnar varðandi nýtingu á skýjalausn
- Hanna og setja upp Azure í samræmi við þarfir

- Hægja á og aukningu rekstrarkostnaðar innan umhverfisins
- Þjóða uppá aukna sjálfsafgreiðslu teyma og þannig minnka biðtíma
- Auka öryggi gagna og hugbúnaðarlausna

#### Ávinningur/ábatí:

- Dregur úr kostnaðaraukningu
- Yfirsýn kostnaðardreifingar í Azure skýjaumhverfinu
- Vöktun á umhverfinu verður betri
- Bætt öryggi í umhverfinu og hugbúnaðarlausna borgarinnar
- Bætt aðgangsstýring
- Aukinn sjálfsafgreiðsla þróunarteyma sem dregur úr biðtíma

#### Markmið

- Azure skýjaumhverfi Reykjavíkurborgar uppfylli þarfar þeirra aðila sem starfa við stafræna þróun
- Öryggi er tryggt í tæknilegum innviðum borgarinnar
- Skýjalausn bjóði upp á skalanleika til framtíðar

**Tímarammi:** 10 mánuðir

**Áætlaður kostnaður** 11,4 m.kr.

#### Óskað er eftir:

- Fjármögnun uppá 11,4 m.kr.
- Verkefnastjóra í 50% í 10 mánuði

**Tegund verkefnis:** rekstrarverkefni (en nær þvert á öll verkefni – vefverkefni, **umbreyting**, gagnaverkefni)

#### Skor verkefnisins í Fylkinu:

Staðfest skor verkefnaráðs dags: 16.10.2023: 3 4 1 3 5 2                      2,67

#### Niðurstaða verkefnaráðs:

Verkefnið er samþykkt. Nauðsynlegt verkefni og þarft að fara í þessa lausn.

Lögð er áhersla á að gera ábatamat, þ.e að leggja mat á kostnað á breytingum, leyfisgjöld og tímasparnað.

Nr.	Ákvörðun
1	Verkefni samþykkt
2	Gerð ábatamats fyrir verkefnið

**Aðgerðalisti**

Nr.	Lýsing	Ábyrðaraðili	Lokið
1	Verkefnaskráarstjóri upplýsir aðila um niðurstöðu verkefnaráðs	EBB	x
2	Verkefnaskráarstjóri upplýsir deildarstjóra verkefnastofu um þörf fyrir verkefnastjóra	EBB	x

Aftur í efnisyfirlit

## Frumathugun á könnunarhugbúnaði

Áskorun verkefnisins fól í sér frumathugun á því hvort að ein könnunarhugbúnaðarlausn henti flestum rannsakendum og greinendum sviða Reykjavíkurborgar og hvaða eiginleika slík lausn þarf að hafa til að mæta kröfum þeirra. Í kjölfarið er óskað eftir ákvörðun frá verkefnaráði með framhaldið.

**Markmið og tilgangur með frumathugun:**

Tilgangur verkefnisins var fyrst og fremst að kanna hvort Reykjavíkurborg hafi þörf og not fyrir miðlægan könnunarbúnað. Kröfurnar um slíkan búnað eru að hann sé einfaldur í notkun, gæti fyllsta öryggis varðandi viðkvæm persónuleg gögn og uppfylli ríkar faglegar kröfur sem og tæknilegar öryggiskröfur. Með þessari frumathugun var kannað hvort Qualtrics könnunarhugbúnaðurinn sé öruggur og notendavænn og kanna mögulegt flækjustig varðandi innleiðingu og rekstur. Jafnframt var skoðaður möguleiki á að nota lausn frá Microsoft sem kallast Dynamics Customer Voice eftir ábendingu frá upplýsingahönnuði ÞON um þann möguleika í undirbúningsfasa verkefnisins.

**Markmið verkefnisins var að:**

- Gera grein fyrir hvort einn miðlægur hugbúnaður geti mætt kröfum rannsakenda og greinenda á sviðum borgarinnar
- Greina hvaða eiginleikar hugbúnaðarlausn þarf að innihalda til að mæta kröfum sviðanna
- Kostnaðargreina hugsanlega lausn m.v. þarfir sviðanna og notkun
- Til verði gögn fyrir kröfulýsingu ef farið verður í útboð á hugbúnaði
- Finna réttmætan eiganda að verkefni fyrir útboð og innleiðingu lausnar, ef það verður niðurstaða úr vinnu frumathugunar
- Til verði samstarfsvettvangur um samræmt verklag um gerð kannana og birtingu
- Tvö kerfi skoðuð og metin, annars vegar Microsoft Dynamics 365 Customer Voice og hinsvegar Qualtrics.

**Frumathugun fól í sér:**

- Matslista á kröfum sérfræðinga til könnunarhugbúnaðar
- MÁP á lausn (m.t.t. POC)
- Ráðgjöf frá Zill v. Qualtrics
- Prófun á M365 Dynamics Customer Voice
- Prófanir í raunumhverfi
- Mat á kröfulista

- Umsögn upplýsingatæknihönnuðar um Qualtrics

**Samantekt á niðurstöðum verkefnahópsins:**

Það er afdráttarlaus niðurstaða verkefnahóps að miðlægur könnunarhugbúnaður sem keyptur er af PON og sviðin geta keypt aðgang að, myndi tryggja og styðja við faglegt starf sviðanna um gerð þjónustumælinga. Með miðlægum könnunarhugbúnaði mun starfsfólk sviðanna geta stutt við hvert annað við framkvæmd og gerð kannana. En könnunarhugbúnaður er starfsfólki sem vinnur við árangurs- og gæðamat jafn mikilvægur og bókhaldsforrit er bókurum. Með miðlægum hugbúnaði verður tryggt að kerfi uppfylli kröfur persónuverndar og tæknilegs öryggis á hverjum tíma. Þá mun víðtækari þekking myndast á könnunarhugbúnaðinum og tækifæri skapast til að samkeyra kannanir í verkefnum og meðal notenda hjá fleiri en einu sviði. Nærtækasta dæmið er þjónusta við börn og fjölskyldur þeirra sem er sinnt bæði á velferðarsviði og skóla- og frístundasviði. Þá má gera ráð fyrir meiri hagkvæmni í innkaupum ef sameiginleg innkaup verða gerð, í samburði við það ef hvert svið er með eigin innkaup. Miðlægur könnunarhugbúnaður veitir einnig tækifæri til sjálfvirkra og reglulegra kannana til að þekkja reynslu notenda af þjónustu borgarinnar og gæðastýra fagþjónustu þannig auðvelt sé að fylgjast með því hvort breytingar hafi skilað bættri þjónustu. Með því að gefa notendum aukin tækifæri til að tjá sig um þá þjónustu sem sviðin veita mun vera hægt að gera viðeigandi ráðstafanir og umbótaáætlanir gefi niðurstöður kannanna til kynna að þess sé þörf. Það eru því gríðarlega mikil tækifæri fólgin í því að geta átt í reglulegu samtali við notendur þjónustu borgarinnar með öruggum og notendavænum könnunarhugbúnaði, til að auka skilvirkni og notendavæna þjónustu, líkt og þjónustustefnan hefur að meginmarkmiði.

**Ávinningur/ábatí þess að fjárfesta og innleiða miðlægum könnunarhugbúnað liggur helst í :**

- Auknu öryggi gagna
- Faglegar, notendamiðaðar og skilvirkar mælingar á þjónustu borgarinnar
- Stutt er við stafræna vegferð Reykjavíkurborgar þar sem sjálfvirkar og reglulegar mælingar leiða til sífelldrar ítrunar og umbóta í þjónustu
- Betri nýting gagna og gagnadrifnar ákvarðanir
- Sparnaður í vinnutíma starfsfólks með minni handavinnu
- Hagvæmari innkaup
- Tækifæri til sjálfvirkra og reglulegra kannana um upplifun notenda af þjónustu borgarinnar sem stuðla að hröðum umbótum og bættri þjónustu.


Samkvæmt þjónustustefnu Reykjavíkurborgar aðgerð 1.5 Þjónustumælingar á helstu þjónustuþáttum:  
*Framkvæmdar verða reglulegar þjónustumælingar á helstu þjónustuþáttum meðal notenda.*

**Tímarammi:** 6 mánuðir

**Áætlaður kostnaður:** 9 m.kr. Gert ráð fyrir kaup á leyfum í hálf ár og svo fer lausnin í rekstur á sviðunum. Verð fer eftir fjölda leyfa og notkun.

**Óskað er eftir:**

- Ákvörðun verkefnaráðs um hvort kaupa og innleiða eigi miðlægum könnunarhugbúnað



**Leið A**  
Innleiða miðlægan  
könnunarhugbúnað


Fara í útböð á einum könnunarhugbúnaði.  
Kröfulistí verkefnahóps nýttur til að tryggja notagildi lausnar.  
Innleiðing á sameiginlegri nálgun við gerð þjónustumælingar.

**Kostir**

- Kostnaður við MÁP fellur til 1x og endurupptaka er tryggari
- Samvinna sviða möguleg með sameiginlegu verklagi, útliti og aðgengi að samskiptaupplýsingum.
- Styttri innleiðingartími ef Qualtrics verður fyrir valinu.
- Gagnadrifnar ákvarðanir
- Lægri þröskuldur fyrir þjónustumælingar.
- Faglegir spurningabankar verða til.
- Notast verður við *single sign on* sem eykur aðgangsrýggi.
- Tímasparnaður við sjálfvirkni í útsendingu kannana.

**Áskoranir**

- Fjármálaskrifstofur sviða sjái ekki hagkvæmni í þátttöku á miðlægri lausn.
- Að niðurstaða útböðs verði á þá leið að sérfræðingum hugnist ekki sá hugbúnaður sem í boði verður.
- Finna eiganda á þON
- Finna vörustjóra lausnar.



**Leið B**  
Óbreytt ástand

Svið framkvæma kannanir og þjónustumælingar með þeim hætti sem þeim hugnast best.

**Kostir**

- Hvert svið velur það sem það telur heppilegt hverju sinni
- Svið geta greitt fyrir styttri áskriftir

**Áskoranir**

- Kostnaður við MÁP fellur til jafnroft og nyr hugbúnaður er tekinn í notkun.
- Endurupptaka MÁP í höndum sviða sem verður ótrygg.
- Ósamræmi í útliti, gerð kannana, úrvinnslu og miðlun.
- Hár þröskuldur fyrir starfsfólk að gera þjónustumælingar.
- Handvirkni við framkvæmd kannana.
- Ólíklegt að notast verði við *single sign on* ef ekki gert miðlægt

- Verkefnastjóra í 6 mánuði í ca 30%

**Tegund verkefnis:** Fjárfestingarverkefni

**Skor verkefnisins í Fylkinu:**

Staðfest skor verkefnaráðs dags: 16.10.2023: 4 4 1 5 5 3 3,07

**Niðurstaða verkefnaráðs:**

Verkefnið er samþykkt.

Það þarf að taka umræðu um skuldbindingar frá sviðunum varðandi leyfiskostnað til að geta áætlað kostnað. Þjónustu- og nýsköpunarsvið mun einnig nýta sér lausnina og nauðsynlegt að fá inn búnað sem tryggir öryggi gagna og persónuvernd.

Verkefnaráð fagnar vel unninni greinargerð og samantekt á frumathuguninni.

Nr.	Ákvörðun
1	Verkefni samþykkt
2	

**Aðgerðalisti**

Nr.	Lýsing	Ábyrðaraðili	Lokið
1	Verkefnaskráarstjóri upplýsir eiganda verkefnis og verkefnastjóra um niðurstöðu verkefnaráðs	EBB	x
2	Verkefnaskráarstjóri upplýsir deildarstjóra verkefnastofu um þörf fyrir verkefnastjóra	EBB	x

Aftur í efnisyfirlit

## Vélstuddar vefþýðingar

Verkefninu er ætlað að tryggja aukna sjálfvirkni í þýðingaferlinu sem minnkar handavinnu og opnar á frekari vélþýðingar á öðrum tungumálum. Gerir vefinn og upplýsingar um þjónustu borgarinnar aðgengilegri fleirum sem er í takt við stefnur borgarinnar og kröfu frá Evrópusambandinu.

Helstu verkþættir:

- Klára tæknilega högun fyrir fyrstu útgáfu enska hluta reykjavík.is (v. 1.0).
- Koma út fyrstu útgáfu á upplýsingavef um kjarnaþjónustu borgarinnar á pólsku.
- Bæta fleiri tungumálum við í bakenda vefsins.

**Búið er að gera:**

- Tæknigreiningu og umfangsmat á vinnu við vefkerfi
- Samanburður gerður við aðkeypta lausn
- Þýðingar á kjarnasíðum á pólsku gerðar af þýðendum sem munu verða grunnur að þýðingaminni pólskunnar

**Með verkefninu á m.a að:**

- Setja upp og setja inn efni á undirvef sem mun veita upplýsingar um kjarnaþjónustu Reykjavíkur á pólsku, og í framhaldinu á fleiri tungumálum.
- Auka sjálfvirkni í þýðingum yfir á ensku á reykjavík.is, klára útgáfu 1.0 á ensku, og setja upp tæknihögun fyrir undirvef á þriðja tungumálinu.
- Yfirferð á stillingunum svo að tungumál blandist ekki saman.
- Bæta við þriðja tungumálinu og birta upplýsingar um kjarnaþjónustu á pólsku og síðan fleiri málum í framhaldinu. Kjarnavefurinn nýtist beint við gerð pólsks þýðingarminnis.
- Klára tæknilega högun vegna 1.0 útgáfu á enskum vef fyrir lok árs, fyrir upplýsingavef í október.
- Ljúka efnisinnsetningu á pólskum upplýsingavef í desember.
- Prófunum og ítrunum lokið í janúar.
- Pólskur upplýsingavefur tilbúinn í febrúar og uppfærður enskur vefur í mars 2024.

**Ávinningur/ábatí:**

- Mun stórbæta upplýsingagjöf borgarinnar til þeirra sem ekki nota íslensku eða ensku
- Aukin sjálfvirkni og tímasparnaður
- Skilvirkari uppfærslur
- Upplýsingar á fleiri tungumálum
- Mun gera þýðingaferlið hraðara
- Bætt upplýsingagjöf til borgarbúa
- Hægt að „klára“ enska vef

**Tímarammi:** 6 mánuðir

**Áætlaður kostnaður:** 15 m.kr

**Óskað er eftir:**

Fjármagni uppá 15 m.kr sem felur í sér:

- Aðkeypta vinna
- Tvo vefsérfræðingar 25% í tvo mánuði
- Verkefnastjóra 25% í 5 mánuði

**Tegund verkefnis:**

Vefverkefni/fjárfesting

**Skor verkefnisins í Fylkinu:**

Staðfest skor verkefnaráðs dags 16.10.2023      5 4 1 5 5 5      3,40

**Niðurstaða verkefnaráðs:**

Verkefnið er samþykkt.

Mikilvægt verkefni, þarf að huga að því í verkefninu hvernig við getum auglýst pólska vefinn inn í pólska samfélagið. Áhugavert að fylgjast með heimsókn á vefina, þ.e bæði pólska, enska og íslenska, sjá breytingar á milli ára.

Nr.	Ákvörðun
1	Verkefni samþykkt
2	

**Aðgerðalisti**

Nr.	Lýsing	Ábyrðaraðili	Lokið
1	Verkefnaskráarstjóri upplýsir aðila um niðurstöðu verkefnaráðs	EBB	x
2			

Aftur í efnisyfirlit

**Næsti fundur**

Næsti fundur verkefnaráðs PON verður haldinn 3.nóvember 2023.