



Innsýn í stafræna vegferð sviðanna



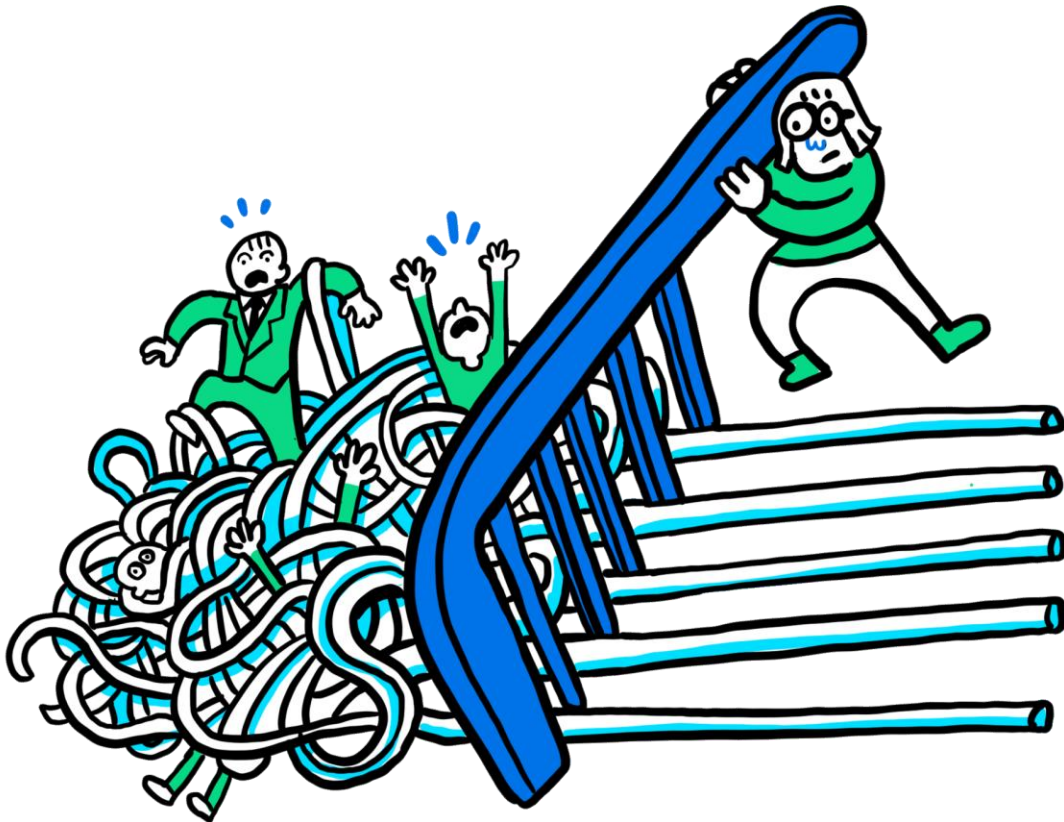
Kynning í stafrænu ráði 14. desember 2022



- 1. Stóra myndin - áskoranir og tækifæri
- 2. Stærðir og fjöldi
- 3. Ferli stafrænna leiðtoga
- 4. Þyrlusýn á áherslur sviðanna
- 5. Umræður



Af hverju var farið af stað?



- Skipulagsbreytingar og ákvörðun um átak í stafrænni þróun og umbreytingu þjónustu
- Í kjölfar stefnumótunar var ákall úr borginni að fá aukinn stuðning í stafrænni vegferð
- Þekking ekki orðin almenn á tækifærum eða aðferðum í stafrænni þróun og nýsköpun

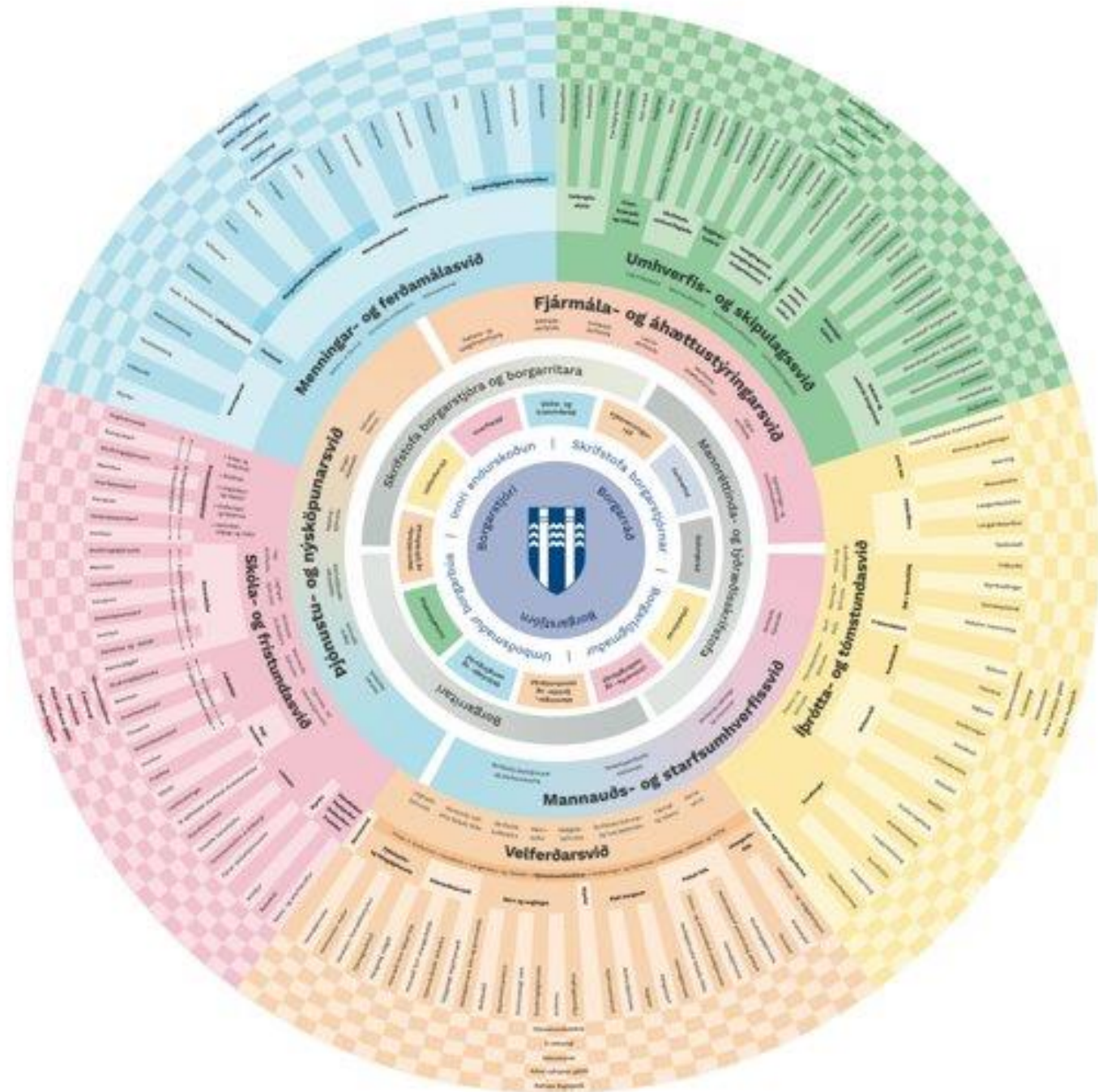


Umfangið

11.500 starfsmenn

12 þúsund þjónustur

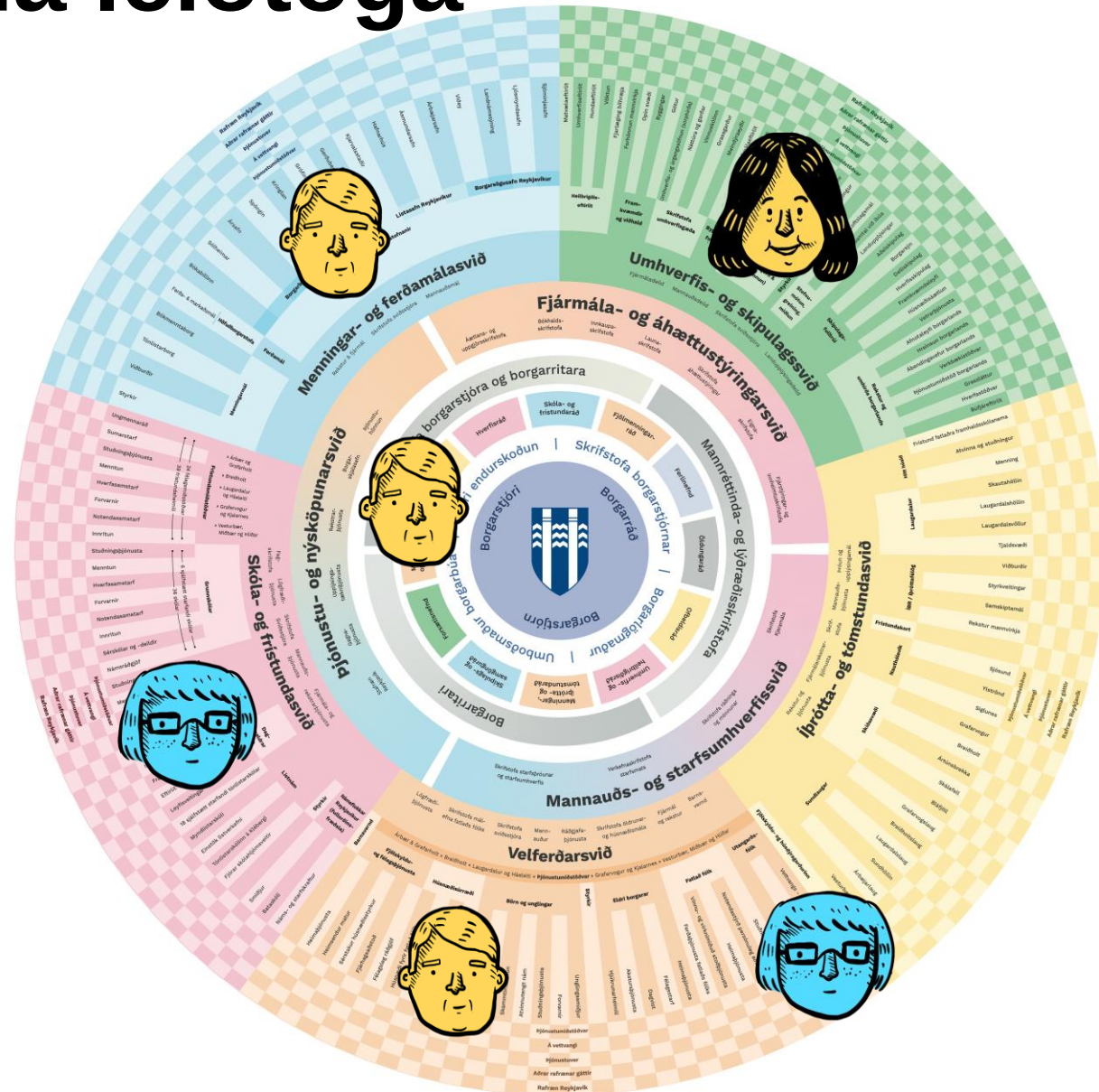
60 stefnur





Stuðningur stafrænna leiðtoga

- Stuðla að yfirsýn milli sviða
- Ráðgjafi í stafrænum tækifærum
- Skýrara ferli val, forgangsroðun og ferli verkefna
- Stuðningur og ráðgjöf
- Efla starfsfólk með fræðslu, ráðgjöf og samvinnu
- Starfa með vörustjórum í áframhaldandi þróun





Stafræn umbreyting

Stafræn umbreyting snýst ekki um tæknina - heldur fólk og menningu.





Stórauknar kröfur notenda

Umbreyting þjónustu – út frá þörfum borgarbúa

75 % telja sig veita góða þjónustu
35% notenda upplifa góða þjónustu





Er vegferðin val?





Leiðarljós
ÞON



STAFRÆN
VEGFERÐ

NOTENDAMIÐUÐ
ÞJÓNUSTA

KÚLTÚRHAKK

Breyta innviðum

Í því felst meðvituð
ákvörðun um að breyta
innviðum og bæta þjónustu
í gegnum stafrænar lausnir



Umbreyta þjónustu

út frá þörfum borgarbúa
þar sem stafrænar lausnir
verða fyrsta val í þjónustu



Aðlaga ferla og störf

í samtali og samvinnu með
starfsfólki borgarinnar með því
að virkja þekkingu
mannauðsins og stuðla að
breytingum sem skapa virði





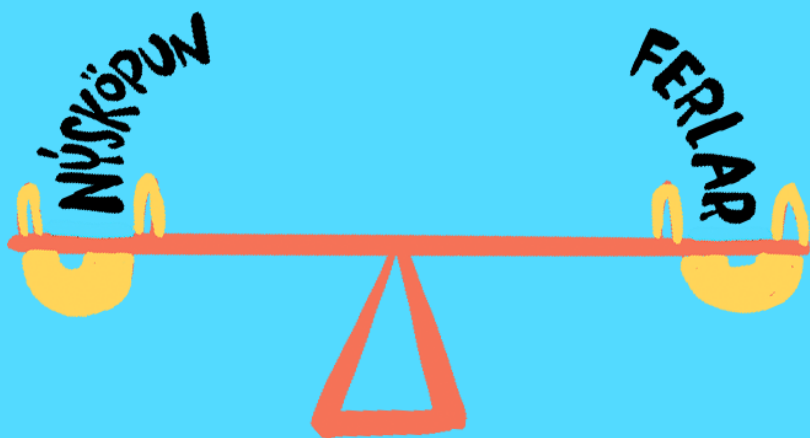
Áskoranir: umfang og auðlindir

- Fjöldi og umfang verkefna
- Ábatagreiningar og aukin skilvirkni
- Forgangsraða grunnþjónustu
- Nauðsynlegir innviðir





Áskoranir: nýsköpun vs. ferli



- Aðferðir stafrænnar þróunar í stjórnsýslu
- Þróun og yfir í rekstur á sviði
- Fagleg verkefnastýring og vörustýring
- Innkaupaleiðir og útboð



Áskoranir: Menning og aðferðir

- Nýjar þjónustur í rekstur
- Efla hæfni og þekkingu
- Notendamiðuð nálgun – koma til móts við auknar kröfur
- Breytingar og samstarf tekur tíma





Stafræn umbreyting



“Umbreytingin felst líka í að skapa umhverfi sem getur brugðist við stöðugum breytingum – nýjum kröfum, þörfum og tækninýjungum”



Snúum áskorunum í tækifæri



Stuðningur stafrænna leiðtoga



Áhrif vegferðarinnar?

- Mæta auknum kröfum um bætta þjónustu
- Aukin skilvirkni og yfirsýn
- Draga úr neikvæðum umhverfisáhrifum
- Betri nýting fjármuna og tíma starfsfólks
- Búum til verðmætari störf
- Framsækin þróun og öflugir innviðir
- Efling nýsköpunarhugsunar og stöðugar umbætur



Tækifærin: Gögn, ítrun og lærdómur

- Samtal og samráð við notendur
- Nýta gögn til að læra og aðlaga lausnirnar okkar
- Gagnadrifnar ákvarðanir: tölfræði um rekstur og þjónustuveitingu
- Einföldum þjónustuveitingu





Tækifærin: Samlegðaráhrif

- Þróa með hagsmuni allrar borgarinnar
- Einföldun: bæta upplifun fyrir notendur
Öflugir innviðir munu hraða þróun
- Skilningur, áhugi og skriðþungi að aukast á sviðunum





Hliðarávinningur

- Núverandi ferli tekin til gagn Gerrar endurskoðunar
- Ferli skjöluð og stöðluð
- Stundum er niðurstaðan að stafræn umbreyting sé óþörf

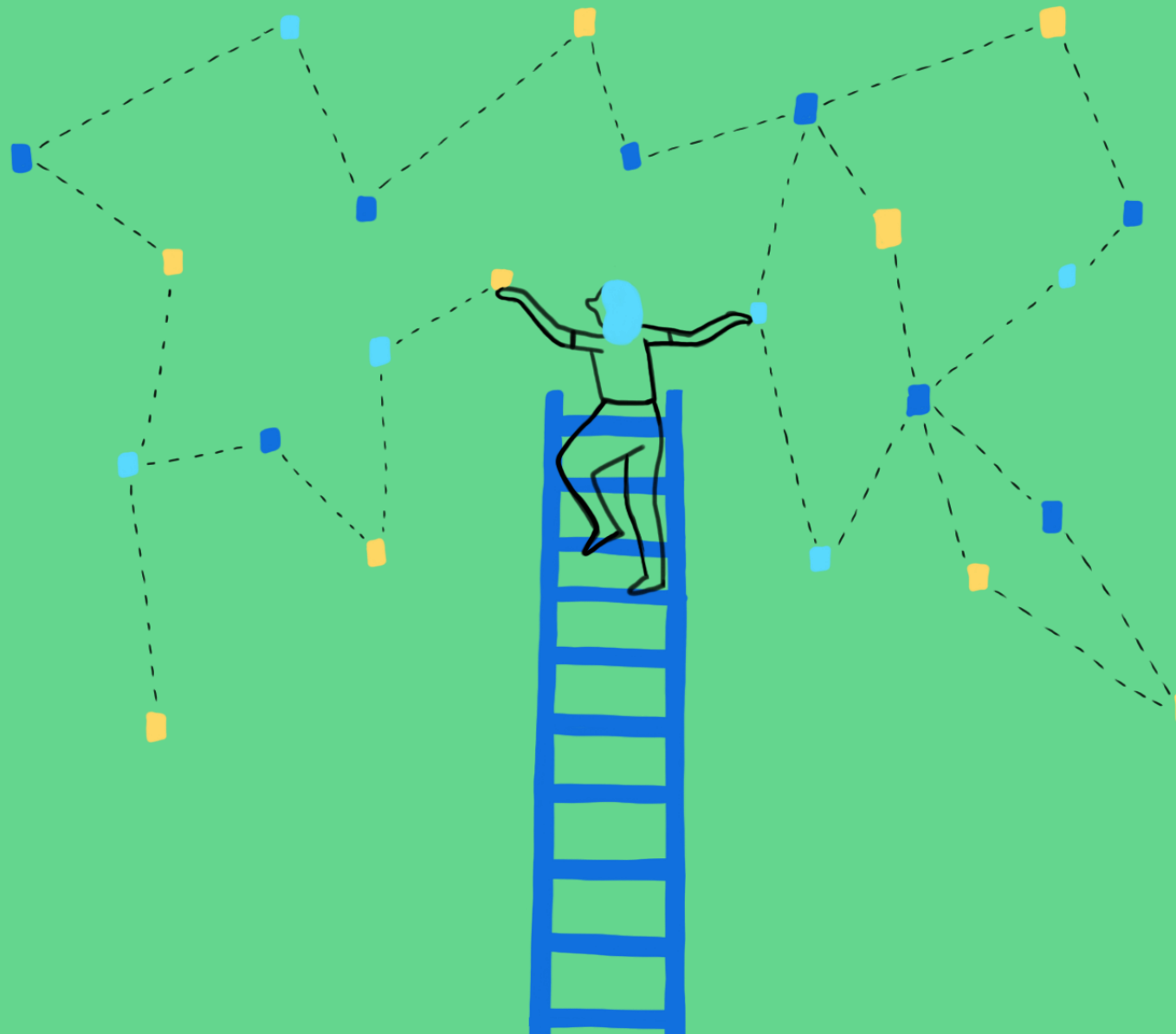




Hvernig vinna stafrænir leiðtogar?

“The biggest part of our digital transformation is changing the way we think.”

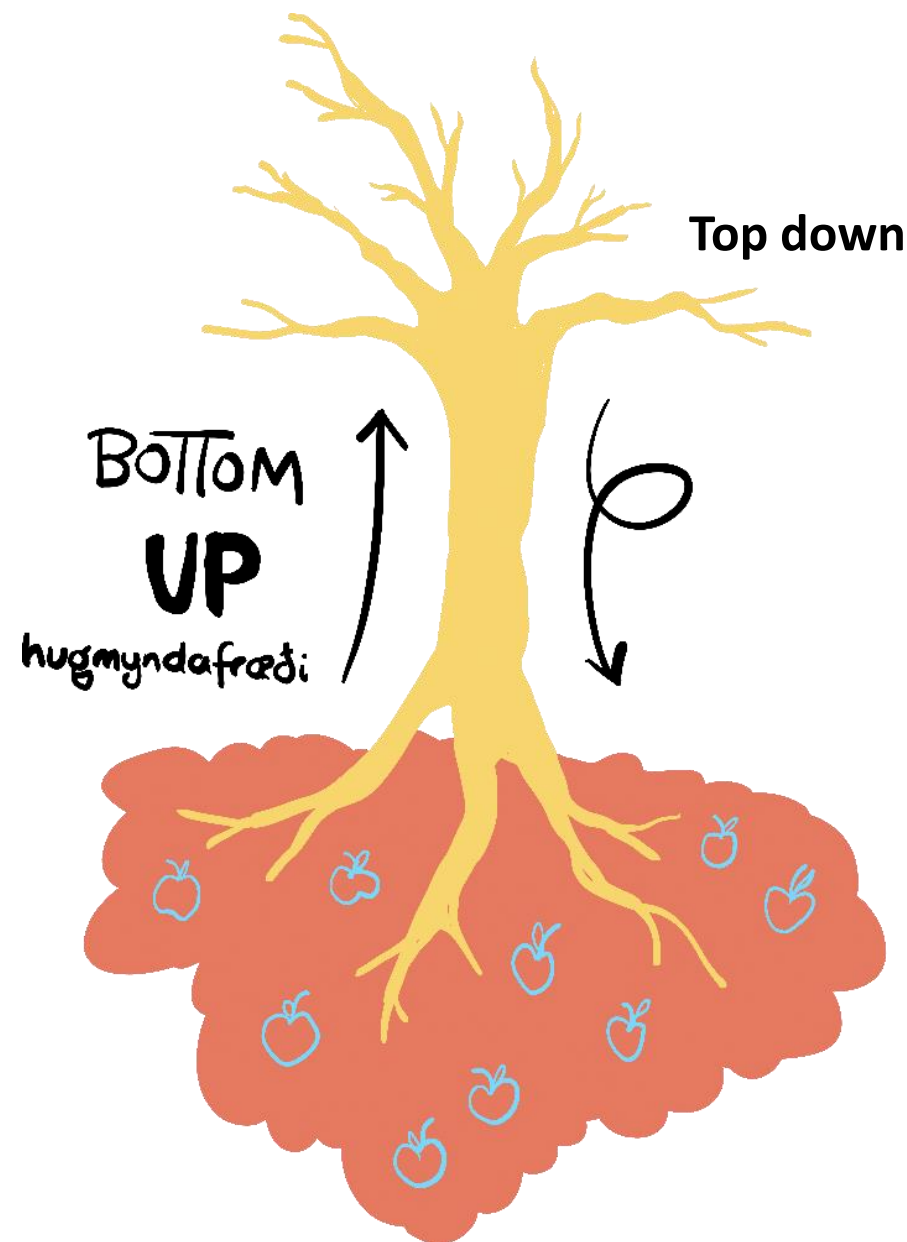
– Simeon Preston, Bupa





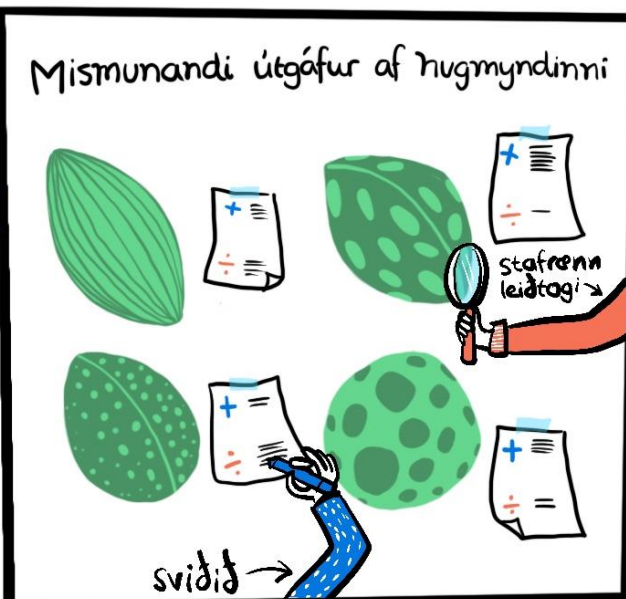
Samstarf á öllum stigum

- Stjórnendur eru lykilaðilar - samstarf um sýn og forgangsriðun
- Valdefling starfsfólks og sérfræðinga sem eru eigendur þjónustu
- Veita ráðgjöf við að kortleggja og greina áskoranir
- Kynna aðferðir stafrænnar þróunnar og innleiða vörudrífna hugsun





Ónefnt svið hjá Reykjavíkurborg



Hvaða útgáfa er best?

NÚ SKULUM VIÐ TALA VIÐ ÞON

Tjékið á þessari hugmynd ÞON

Vitum samt ekki alveg hvað við eigum að gera næst?

'AHUGAVERT!' ↓
NÆSTA SKREF ER AÐ ATHUGA HVER HEPPILEGUSTU VAXTARSKILYRÐIN ERU T.D. HVE OFT Á AÐ VÖKVA & HVADA PLÖNTUR ERU SKYLDAR ERU SKYLDAR TEGUNDIR

Skoðum málið!



Málið skoðað með ÞON

ÚTKOMAN



LOFAR GÓÐU



Sviðið tekur við & heldur áfram



Kerfi: Hlaðan, M365, Agresso

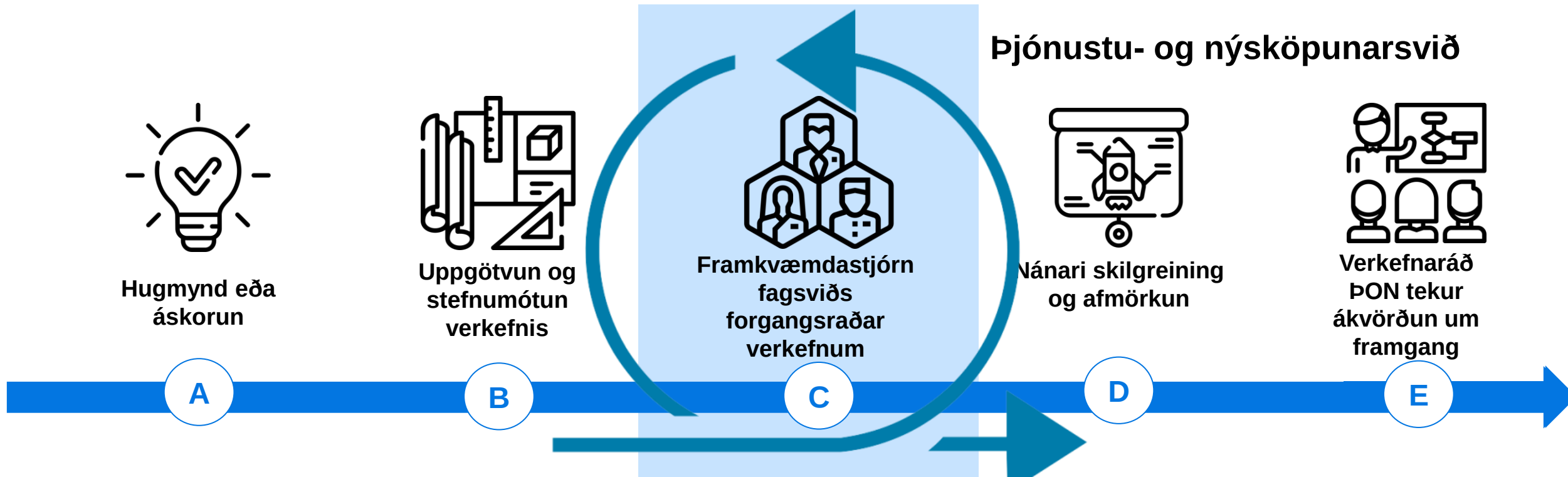




Forgangsröðun sviða

- Áskorun/ þörf frá notendum, borgarbúum, starfsfólki
- Sviðstjórn fundi reglulega og forgangsröðun yfirfarin svo forgangslisti sé uppfærður
- Sviðið undirbúi að leggja til starfsfólk í verkefni sem fara í þróun/innleiðingar

Fagsvið





Mismunandi stig

Taka ákvarðanir um
þjónustu umbreytingu

Finna áskoranir með
starfsfólki sviðanna, sem
móta virði, markmið
og æskilega útkomu
verkefna

Greina tækifæri
fyrir stafræna tækni,
nýtingu gagna og
sjálfvirknivæðingu

Notenda
miðuð
hönnun?

Móta sýn og
vegvísi verkefna
fyrir næstu árin

Ákvörðun
sviðsstjórnar um
forgangsröðun
sviðsins

Verkefnaráð
PON raðar inn
í framleiðslu eftir
forgangsröðun og
rými hjá teyllum

Styðja við innleiðingar,
vinna með verkefnastjórum
og vörustjórum og fylgja
eftir verkefnum inn á sviðin

Bæta verklag inni
á fagsviðum
Aðlaga störf
Undirbúa rekstur verkefna

Sitja í
stýrihópum
verkefna

Verkefni og
starfsfólk
sjálbært innan
fagsviða

UPPGÖTVUN

MÓTUN

FRAMLEIÐSLA

REKSTUR

MOF/ ÍTR

enningar-, íþróttar- og tómstundasvið

Lára Aðalsteinsdóttir, stafrænn leiðtogi





Áherslur í stafrænni vegferð sviðanna tveggja

- Sýn um stafræna vegferð mótuð í samvinnu við starfsfólk og stjórnendur.
- Áskorunum forgangsraðað með stjórnendum og úr varð stafrænn vegvísir.
- Samlegð við önnur svið eða kerfi innan borgarinnar ávallt haft í hávegum þegar áskoranir eru rýndar.
- Nýsköpunarhugarfar virkjað í vinnustofum og verkefnum.
- Hindrunum mætt með fræðslu.



Helstu verkefni



Dæmi um sviðlægar áskoranir í vinnslu

- Vefir
Borgarsögusafn og Listasafn Reykjavíkur, Fjölskyldugarðurinn, Frístund og Músíktílaunir. Minni vefir s.s. hátíðarvefir færast undir Reykjavik.is
- Birting gagna frá sundlaugum á reykjavik.is
- Gagnasöfn og miðlun gagna
- Sjálfsafgreiðsla á starfsstöðum sviðsins
- Dýraþjónustan
Skráning hunda endurbætt og rukkun gjalda sjálfvirknivædd. Uppfletting hundaskráar á vef í samræmi við reglugerð
- Skíðasvæði - samtengin við kerfi Reykjavíkurborgar

Eitt svið menningar, íþróttar og tómstunda frá 1. janúar 2023

- Móta sýn nýs sviðs um stafræna umbreytingu með stjórnendum
- Leggja áherslu á þjónustumenningu og innleiðingu á nýrri þjónustustefnu Reykjavíkurborgar
 - Tækifæri í þjónustuþróun hjá sameinuðu sviði
 - Nýta hugarfarar nýsköpunar og grósku við úrlausn
 - Þarfir notenda settar í forgrunn og stafrænar lausnir
- Nýta gögn markvissar í rekstri til ákvarðanatöku og hagræðingar
- Gera starfsfólk tilbúið til að taka við nýjum lausnum í rekstur og þróun



Skóla- og frístundasvið

Jón Hafsteinn Jóhannsson, stafrænn leiðtogi





Flaggskipin

- **Innritun í grunnskóla**

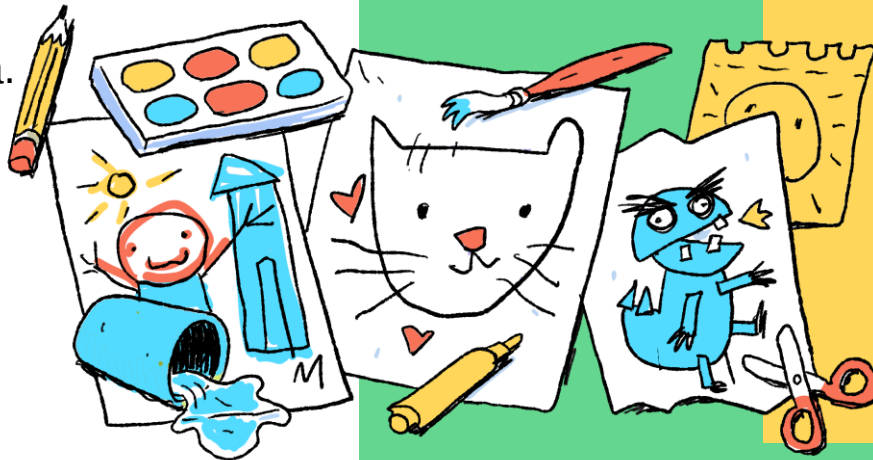
- Endurhönnun á ferli við innritun barna í grunnskóla.
- Bætt upplýsingamiðlun til foreldra.
- Einn upprunastaður gagna.

- **Innritun í leikskóla**

- Umbreyting á ferli innritunar í leikskóla.
- Allt frá miðlunar upplýsinga til forsjáraðila og gerð umsókna til úthlutunar leikskólapláss.
- Yfirsýn á lykilupplýsingum til allra notanda.

- **Samræmd nemendaskráning**

- Uppbygging á samræmdi borgarnemendaskrá.
- Öll grunngögn nemenda á einum stað
- Sjálfstætt framhald af innritunar verkefnum SFS í leik- og grunnskóla.



- **Gagnainnviðir SFS**

- Uppbygging á gagnalandslagi SFS
- Betri upplýsingagjöf
 - Meira gagnsæi
 - Meiri áreiðanleiki
 - Betri ákvarðanatökur
 - Aukin sjálfvirkni
 - Fækkun handtaka



- **Stafræn vegferð á oddinn**

- Framkvæmdastjórn SFS setti í vor stafræna vegferð í forgang af fimm áherslupáttum sviðsins til næstu þriggja ára. Unnið skv. áherslum borgarinnar þar um, sem og forgangsroðun SFS.

- **Nýtt hlutverk á skrifstofu SFS**

- Stýrir með stafrænum leiðtoga SFS teymi um stafræna umbreytingu sviðsins og tekur þátt í umbótaverkefnum á sviði stafrænnar þróunar.

- **Þjónustustig aukið**

- Samningur SFS og ÞON um samstarf og verkaskiptingu milli sviðanna vegna framlínubjónustu. Stóraukin þátttaka þjónustuvers (2.stig) og sviðstengill skipaður.

- **Skorkort**

- Fylki SFS

- **Miðlun upplýsinga**

- Markvissari nýting gagna í starfsemi.

- **Menntastefna Reykjavíkur**

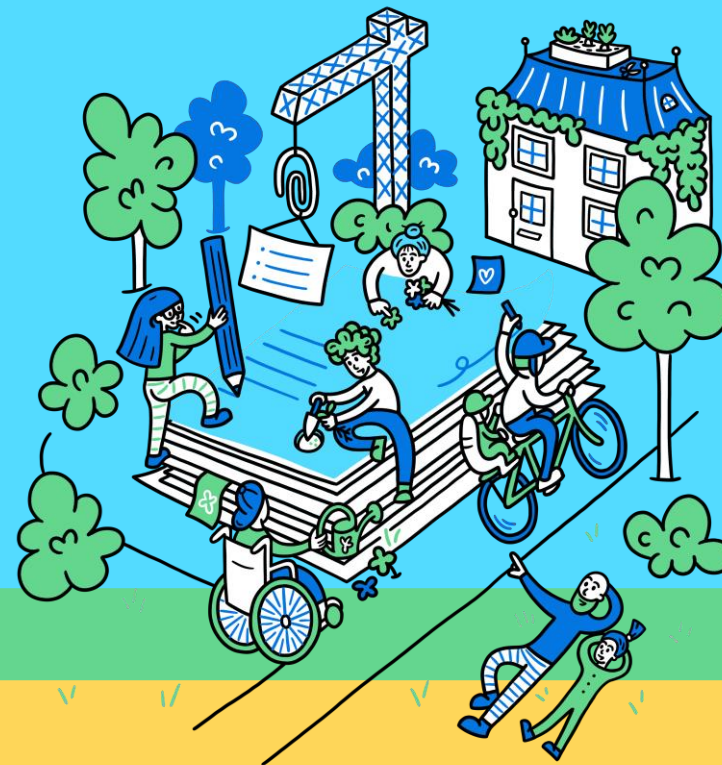
- Aðgerðaáætlun 2022-2024.



- **Kerfi fyrir skólahljómsveitir**
 - Innleitt í byrjun árs 2023
- **Eldhúsumsjónarkerfi (SFS/VEL)**
 - Vinna að útboði í gangi
- **Kerfi fyrir félagsmiðstöðvar**
 - Forgreiningu lokið
- **Hvað er í boði fyrir börn (SFS/VEL/MOF/ÍTR)**
 - Forgreiningu lokið
- **Sameining umhverfa**
 - rvk_skolar/rvk_fri sameinað @reykjavík
- **Útfösun á Moodle**
 - Yfirfærsla í g-skóla umhverfið
- **Stafræn gróska**
 - Búnaðarkaupum lokið, starfþróun í fullum gangi.
- **Skólaþjónusta BBB (SFS/VEL)**
 - Einföldun á aðgengi
 - Endurskoðað verklag
 - Vitur eyðublöð
 - Vegvísir fyrir foreldra
 - Kerfi fyrir sögu barns
- **Gæðamatskerfi grunnskóla**
- **Heimasíður SFS**
- **Netinnviða verkefni starfstaða SFS**

Umhverfis- og skipulagssvið

Velina Apostolova, stafrænn leiðtogi





Í brennidepli



- **Stefna USK** og áhersla á þjónustu, notendavænar, snjallar og stafrænar lausnir.
- **Notandinn settur í forgrunn** við þróun þjónustu, lausna, verkferla og ákvörðunartöku.
- Áframhaldandi **innleiðing** og **aðlögun** sem fylgir miðlægum verkefnum. Mikið af breytingum með tilheyrandi álagi.
- **Uppfærslur á innviðum og grunnkerfum** bjóða upp á alls kyns tækifæri sem þarf að fylgja eftir.
- **Opin fyrir tækifærum og samstarfi** við önnur svið til að hægt sé að hámarka samlegðaráhrif, samnýta lausnir og nýta þekkingu þvert á svið.



Verkefni í gangi

- **Innleiðing á nýrri stefnu USK**
 - Framúrskarandi þjónusta
 - Notendamiðuð hönnun
 - Stafræn þróun
- **Eignaumsjónakerfi**
- **Sorphirðudagatal**
- **Hverfasjá**
- **Rafrænar byggingarleyfis-umsóknir**
- **Rafrænir verkferlar og breytt vinnulag byggingarfulltrúa**
- **Uppfært verklag Skip&Bygg í stafrænum heimi**
- **Rafrænar símtalsbókanir**
- **Bílastæðasjóður**
- **Verkbeiðnakerfi f. meindýravarnir**



Verkefni í undirbúningi

- **Framkvæmdasjá**
- **Framtíðarsýn fyrir allar upplýsingaveitur og kortasjár USK/Reykjavíkur.**
- **Ábendingavefur**
- **Eftirlitskerfi HER**
- **Færa vefi undir reykjavik.is**
- **Allar umsóknir sviðsins verði rafræn ar á mínum síðum**
- **Græna bókhaldið - gagnvirk gagnaskil**
- **Gæða- og rekstrarhandbók USK aðgengileg á vef**
- **Verkbeiðnakerfi - sorphirða, hverfastöðvar o.fl.**
- **Verkefnastjórnunarkerfi**



Velferðarsvið

Magnús Bergur Magnússon, stafrænn leiðtogi





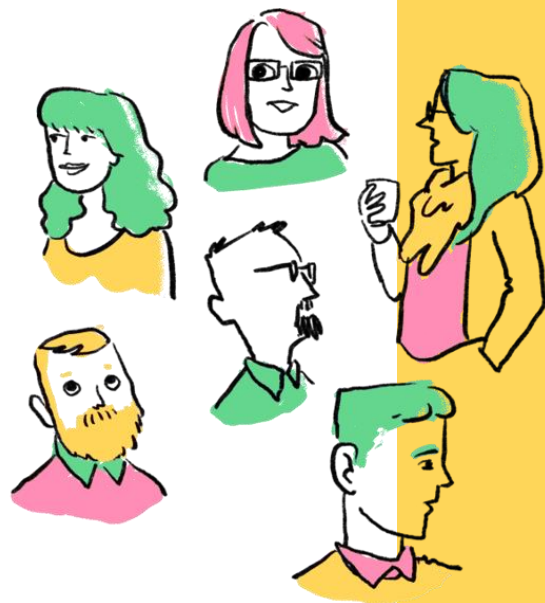
Verkefni í gangi



- **S5 – Húsnæðisumsóknarkerfi**
 - Komið fyrir Almennt félagslegt leiguhúsnæði og þjónustuíbúðir
 - Næst inn er Húsnæði fyrir fatlað fólk
 - ***Innleiðingu lokið í janúar 2023***
- **Ráðgjafinn 2.0 - Félagsleg ráðgjöf og virkni**
 - Er í hönnun
 - ***Lýkur febrúar 2023***
- **Ósk og Veita - Akstursþjónustuumsóknir**
 - ***Lýkur nóvember 2022***
- **Heimaþjónustu- og búsetukerfi**
 - Útboð og Innleiðing
 - ***Útboðsgögn tilbúin um miðjan jan 2023***
- **Eldhúsumsjónakerfi**
 - Útboð og Innleiðing
- **Betri borg fyrir börn – Skólaþjónusta**
 - Verið að hanna
- **Tölfræði velferðarsviðs**
 - Verið að kortleggja verkefnið með gagnþjónustu



Verkefni í undirbúningi



- **Ósk og Veita**

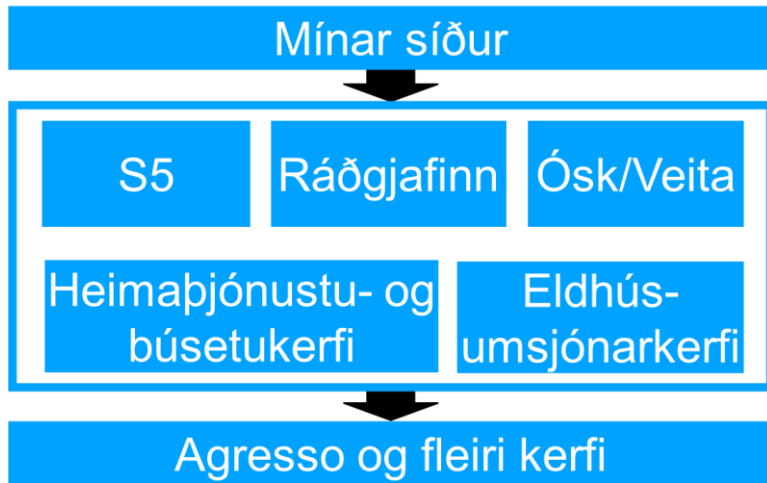
- Vefþjónustutengingar
- Heimsendur matur
- Útreikningar vegna fjárhagsaðstoðar

- **Ráðgjafinn**

- Heimastuðningur
- Rafræn skil
- 4.0 - Stuðningur við börn og fjölskyldur
- Tengja við Heimþjónustukerfi, S5 og Veitu
- 5.0 - NPA og notendasamningar



Í brennidepli



- Ráðgjafinn
 - Nýja málaskráin
- Heimþjónustu og búsetukerfi
 - Utanumhald þjónustuveitingu
- Tölfræði velferðarsviðs
 - Miðlun allra gagna til réttra aðila



Miðlæg stjórnsýsla Mannauðs og starfsumhverfissvið

Væntanlegur stafrænn leiðtogi





Miðlæg stjórnýsla / Mannauðs og starfsumhverfissvið



- **Samskipti og yfirsýn fyrir Atvinnulífið-**
 - Aðgangur Lögaðila
 - Lóðaumsóknir og lóðasala
 - Yfirýn og einföldun samskipta
 - Húsnæðisáætlun í borgarvefsjá
- **Stjórnýsla**
 - Talgreining funda
 - Einföldun á fundarumsjón og aðgengi að gögnum og fundargerðum
 - Einföldun fundarhalda
- **Lýðræðisverkefni**
 - Hverfið mitt 2.0 + Samráðsgátt
- **Starfsmannagátt** og fjölmargir innri ferlar og umsóknir
- **Stafrænt fræðslukerfi** fyrir alla starfsmenn borgarinnar innleitt.
- **Starfsumsjónarkerfi** innleitt fyrir allar ráðningar

Fjármála- og áhættustýringarsvið

Stefán Viðar Grétarsson, stafrænn leiðtogi





Innviðaumbætur

Stjórnendur til fyrirmyndar og umbylting í mótun og forgangsörðun verkefna á FAS

Áherslur á innviði og tækifæri til að bæta ferla og hagræða í vinnu starfsfólks um alla borg

- **Einföldun innri ferla**
 - Mikið um sameiginleg pósthólf
- Innleiða þjónustugátt svo FAS takist að veita enn betri og skilvirkari þjónustu, dreifa álagi og ná betri yfirsýn á álagspunktum
- Launaskrifstofa í innleiðingarfasa
- Samvinnuverkefni ÞON og FAS

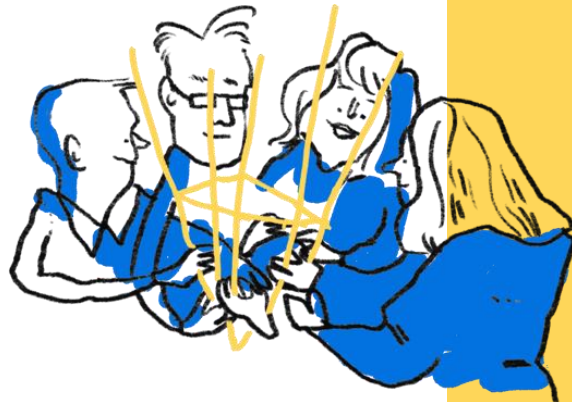




Atvikaskráning

- **Samræmd atvikaskráning og áhættumat þvert á borgina**
- Lengi verið þörf á umbótum á atvikaskráningarkerfi hjá borginni
- Fyrr á árinu var ákveðið að nýta innanhúskerfi við móttöku og meðhöndlun á skráningum atvika hjá borginni
- Vinna hafin við innleiðingu
- Vonir standa til að prófunarútgáfa verði tilbúin snemma á nýju ári





- Einn vettvangur / gátt fyrir alla styrki borgarinnar
- Mikil þörf á umbreytingu á styrkjavettvangi borgarinnar, bæði fyrir umsækjendur og þeim sem vinna með styrkjamál hjá borginni
- Mikil greiningarvinna hefur átt sér stað.
- Vinna með þjónustuhönnuðum ÞON
- Formleg verkefnastýring í höndum ÞON
- Flækjustig töluvert



Verkefni þvert á borgina

- Starfsvottorð
- Styrkjagátt fyrir öll svið
- Ábendingavefur í endurmótun
- Rafrænar jafnréttisskimanir
- Prentun í skýið
- Teams símkerfi
- Fjarfundarbúnaðarkaup samræmd
- Rafrænar undirritanir og örugg sending gagna
- Atvikaskráning
- Fræðslukerfið Torgið
- Starfsumsjónarkerfi
- Eignaumsjónarkerfi
- Grunnagnaverkefni
- Sjálfsafgreiðsla og sjálfvirkni í innri umsóknum og þjónustu við starfsmenn borgarinnar
- Starfsmannagátt - Bætt umsýsla, yfirsýn og sjálfvirknivæðing
- Snjallmenni – samvinna við samband íslenskra sveitarfélaga
- Beiðnakerfi – umsýslukerfi sem öll svið koma til með að geta nýtt sér
- Rafrænar beiðnabækur
- Mínar síður – stöðug áframþróun og betrumbætur
- Könnunarhugbúnaður



Reykjavík