



Innleiðing

Þjónustustefnu



Sagan

- ▶ Þjónustustefnan var samþykkt 17. nóvember 2016
 - ▶ Aðgerðaráætlun samþykkt 6. september 2017
 - ▶ Stýrihópur skipaður með samþykkt í Borgarstjórn 17. okt'18
- ▶ Tveir starfsmenn desember 2017, þjónustudeild SÞR
 - ▶ 1,5 stöðugildi fært úr þjónustuveri
 - ▶ Eitt stöðugildi bættist við í apríl 2018
 - ▶ 50% stöðugildi nóvember og desember 2018
- ▶ Sameinað Rafrænni þjónustumiðstöð í október 2018
 - ▶ Samlegðaráhrif



Reykjavík er þjónustuborg

Þjónustustefnan

- Fagmennska
- Notendamiðuð hönnun
- Skilvirkni
- Nærþjónusta

Öll þjónustuveiting borgarinnar og þjónustuhönnun skal hafa þessi meginmarkmið að leiðarljósi

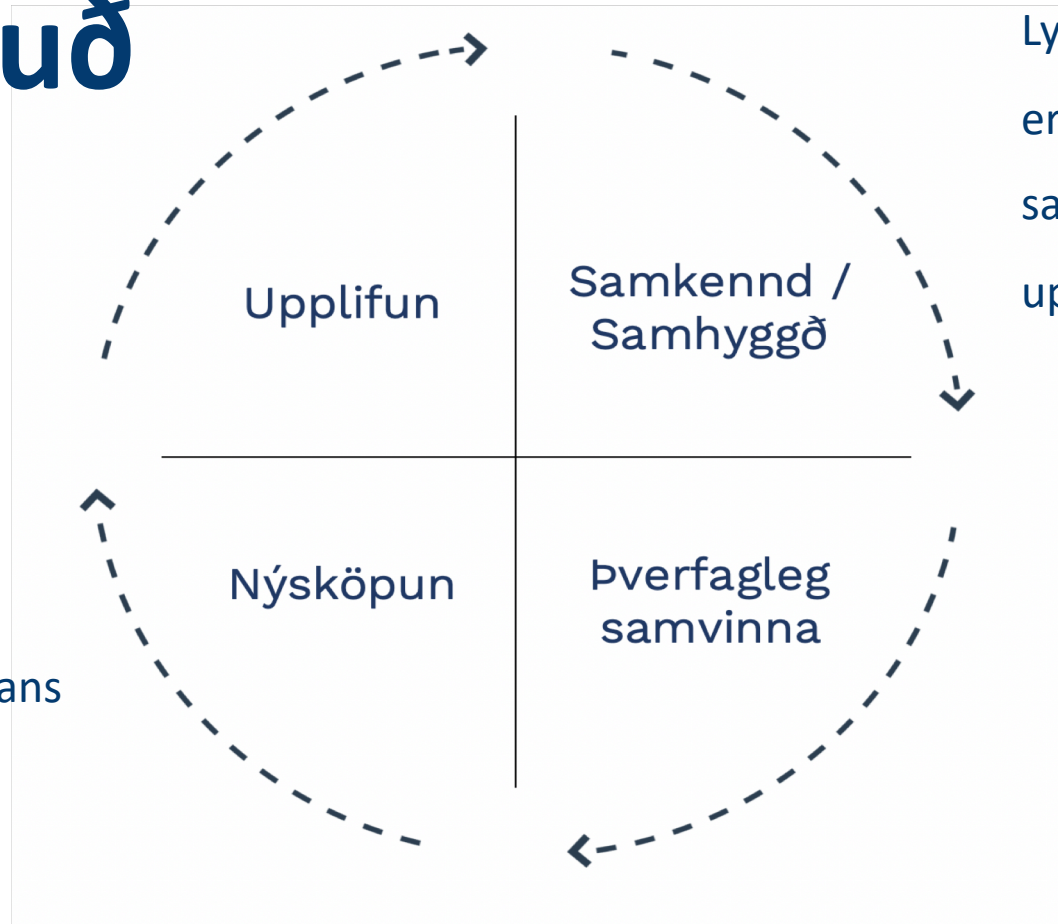


Hugmyndafræði

- Hvernig ætlum við að innleiða þjónustufnuna?
 - Byggjum á aðferðarfræði notendamiðaðrar hönnunar (Design Thinking).
 - Í þjálfun og hugarfari starfsmanna og allri þjónustu.
 - Greinum þjónustuferla á öllum sviðum, innri og ytri.
 - Skilgreinum umbótaverkefni.
 - Innleiðum afrakstur umbótaverkefna.
 - Þróun framlínupjónustu til sjálfsafgreiðslu sem fyrsta kost.
 - Innleiðum gæða- og þjónustumælingar.



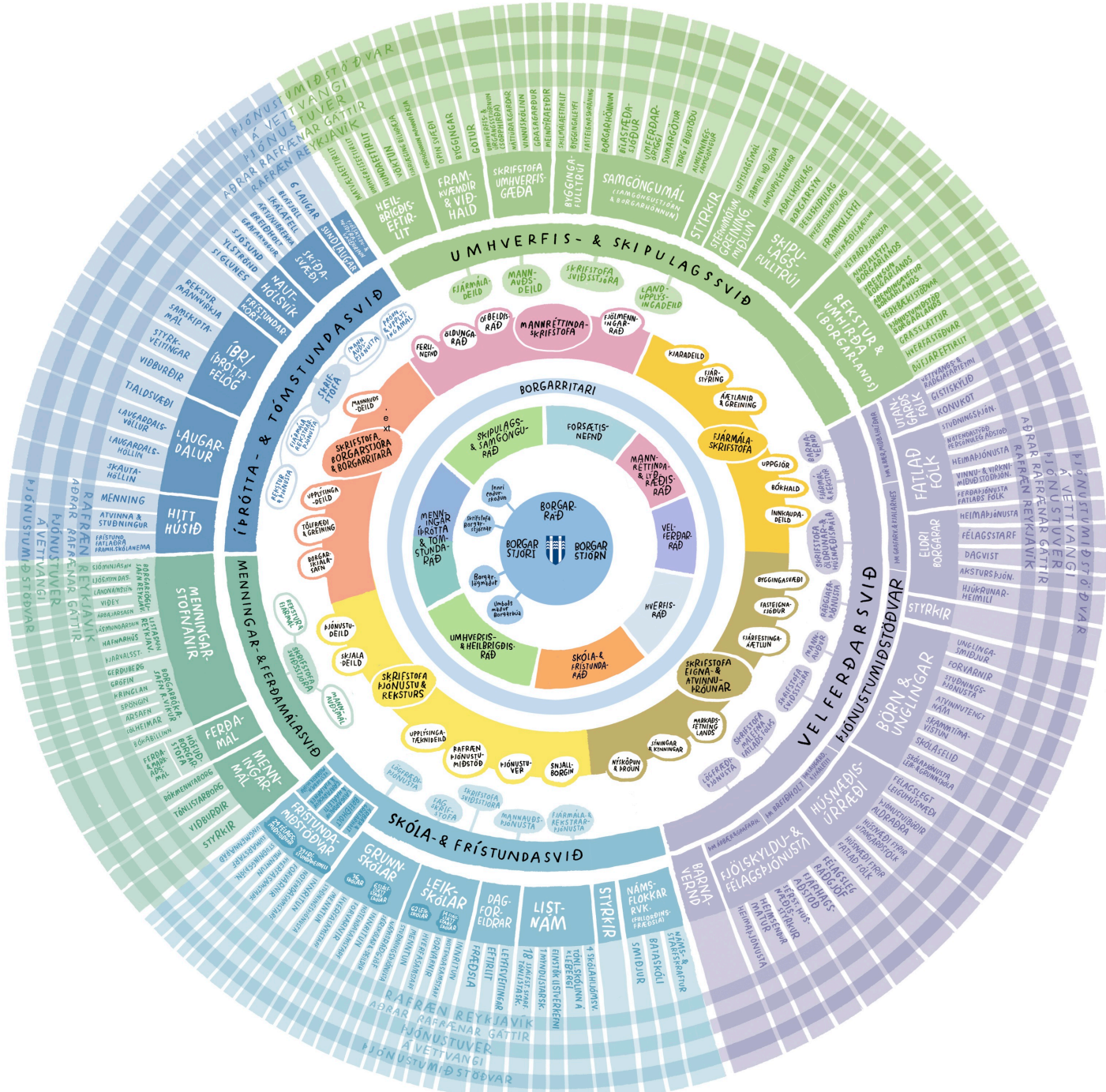
Notendamiðuð hönnun



Lykilatriði notendamiðuðrar hönnunar er að setja sig í spor notenda með samkennd/samhyggið og greina upplifun hans.

Síðan eru sársaukapuntar hans leystir á nýskapandi máta í þverfaglegri samvinnu





- FYRIRTAKI & STOFNANIR**
- BILASTEDA-ZODUR
 - HEILBRIGDIS-EFTIRLIT-REKSTRAR
 - SORPA
 - FÉLAGS-BÚSTADIR
 - MALBIKUNAR-STÖÐIN HOÐI
 - ORKUNETA-REKSTRAR
 - FAKALÖA-HAFNIR
 - STRÆTÓ
 - HÖKKVILLD-ORÐUNINGAR-REKSTRAR
 - STJÓRNIR (FRÖÐUNINGAR)



SKÓLA- & FRISTUNDA-SVIÐ

ÍBRÓTTA- & TÓMSTUNDA-SVIÐ

UMHVERFIS- & SKIPULAGSSVIÐ

VELFERÐAR SVIÐ

MENNINGAR- & FERÐAMALA-SVIÐ

	Námsflokkar Reykjavíkur (Fullorðinsfr.)	Jóhanna	Friðrik	Isak	Embla	Leifur	Einar	Edda	Sigurdur	Léa	Sija	Marit	Sebastian	Ólaf	Geir	Léa	Jónas	Andri
	Náms- og starfskraftur Bataakól Smíðjur										●	●			●			
	4 háskólamenntun Tónlistarskólinn 4 Kibbergi 18 sjálfstætt starfandi tónlistarskólur 3 myndlistarskólur				●	●												
	100 starfstaðir									●								
	62 leikskólur 14 sjálfstætt starfandi skólur		●	●														
	36 grunnskólur 6 sjálfstætt starfandi skólur	●			●	●												
	24 félagsmáttöðvar Ungmennaráð 30 frístundaheimili Sumarstarf					●								●				
	Fjölskyldu- og húsdýragarðurim	●			●										●			
	6 laugar			●				●		●					●			
	Íslið Skátaféll Aktívahekkja Breiðholt Grasvegur						●				●	●						
	Sjómann Vistfrónd Stúdíó	●				●						●	●					
	Frístundarkort	●			●													
	Nektur mannvirka Samskiptamál Styrkveitingar Váttarbréfi		●	●			●			●					●			
	Tjaldsvæði Laugardalshöllur Laugardalshöllin Skátaheimili				●	●				●								
	Mening Atvinnu- og Staðningur Félagsmáttöðvar Fransubúskólanema						●									●		
	Mánnaáætlun Fjarlæging bílraja Vöktun Umhverfiseftirlit Fyrirhald	●									●	●						
	Famkvæmdir og viðhald																	
	Umhverfi- og umgengisþornun (sorpuþa) Máttara & garður Vinnuskólinn Grassagarður Máttaráætlun										●							
	Skilmálaeftirlit Utgáfa byggingeigilys		●															
	Borgarþing Bilastæðagöður Umhverfiseftirlit Sumargöður Torg / loftstöðu Almannasamgöngur	●									●							
	Styrkir														●			
	AdalSKIPULAG Borgarþing DeildSKIPULAG Umhverfiseftirlit Framkvæmdarleiðir Húsnæðisráðgjafi Vetrarþjónusta										●							
	Alnotaleyfi borgarlands Héttur borgarlands Ábendingavefur borgarlands Varkæðisöðvar Hjónustumáttöð borgarlands Grassáttur Hverfasöðvar Súðjaveitir						●								●			
	Barnavernd															●		●
	Félagsmál									●			●		●	●		
	Félagsráðgjafi Fjarlæging bílraja Séráttur húsnæðisstyrkur Heimánætur matar Heimabjónusta		●												●	●	●	
	Húsnæðisráðgjafi Húsnæðisráðgjafi fyrir utangarðfólk Sérátt húsnæðisráðgjafi fyrir fatlað fólk Hjónustumáttöð aldraðra Félagslegi leiðsögn Umgangsmáttöð			●					●	●					●	●	●	
	Börn og unglingar			●		●								●				
	Styrkir														●			
	Altraðir							●	●									
	Akturþjónusta Dagvist Félagsstarf Heimabjónusta																	
	Fatlað fólk	●												●	●			
	Ferðþjónusta fatlað fólk Héttur borgarlands Stuðningþjónusta Heimabjónusta Vinnu- og vefvinnuáttöðun													●	●			
	Utangarðfólk																●	
	Gættun Vettvangi- og ráðgjafarþjónusta Kónuett																	
	Listasafn Reykjavíkur Borgarþing Reykjavíkur Borgarþing Reykjavíkur Borgarþing Reykjavíkur	●			●			●		●			●		●			
	Höfuðborgarstofa ferða- og markaðsmál		●															
	Bókmenntaborg Tónlistarborg Váttarbréfi Styrkir	●					●					●		●				



Notendagreining

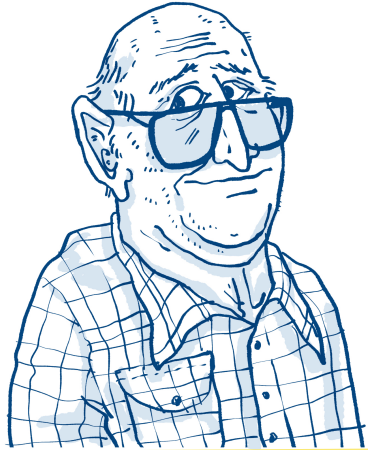


Borgar- fjölskyldan



SIGGI

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



FRIDRIK

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



EDDA

- Sundiðkun
- Gönguleiðir
- Bókasafnsnotkun

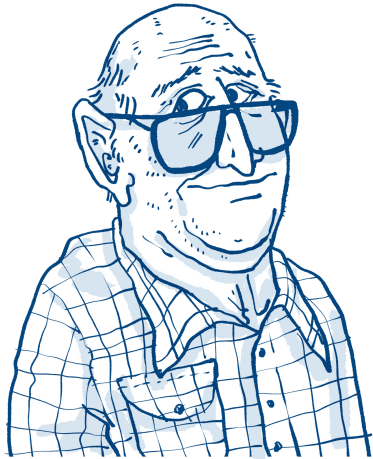


ÍSÁK

- Upplifun barns í leikskóla
- Sund
- Grunur um málproskaröskun



Upplifunarkort Félagsstarf eldri borgara



ÞÖRFIN VAKNAR
TEKUR FYRSTU SKREFIN
TEKUR ÞÁTT Í FÉLAGSSTARFI

Einangraður heima
Leitar upplýsinga
Fer í mat
Sér dagskrá
Mætr í smiðvinnustofu
Mætr í tölvukennslu
Kynnir fyrir félögum
Fer í gamla hverfið
Sumarbreytingar

Siggi LÝSING

Siggi er farinn að einangrast heima offr á heilan versnaði. Hann vill gjarnan komast aðeins út úr húsi og hitta fólk.

Siggi vill vita hvaða félagsstarf er í boði og hringir í kunningja sínn. Þeir ákveða að hittast í mat og spjalla.

Í matsalnum ræðir Siggi við nokkra kunningja og heyrir af ýmsu félagsstarfi.

Sigga er bent á dagskrá sem hangar á tölvunni og þar sér hann ýmislegt áhugavert.

Siggi prófar að fara í smíði. Þar er aðstæðan góð en vantar leiðbeinanda. Einn þáttakendinn tekur að sér að leiða hópinn í þetta skipti enda nokkuð vanur smíður. Hann er þó ekki leiðbeinandi.

Sigga langar að kunna á tölvur svo hann geti bjargað sér með einfaldra upplýsingaleit og jafnvel lesið fréttir. Það eru hins vegar krakkar úr skólanum að kenna og Siggi skilur ekkert hvað þau eru að segja – þau fara allt of hratt yfir og Siggi verður pirraður.

Í matarklúbbnum, eins og þeir félagarnir kalla hádegismatinn, þá ræða þeir að það er langt síðan nokkrir kunningjar mættu. Þeir ákveða að heimsækja þá og reyna hvetja þá til að mæta oft.

Siggi ákveður að kíkja í gamla hverfið sitt þar sem líka er boðið upp á smíði. Það er gaman að hitta gamla félagi en sama vandamálið með leiðbeinendum. Þeir fara saman í spíla klúbbinn og eiga góða stund.

Því miður er dagskráin minnkuð í næstum ekki neitt yfir sumartímann svo Siggi sér félagi sína sjáldnar. Hann saknar félagsstarfsins og félagskapparins.

Siggi UPPLIFUN

SAMSKIPTI

Siggi SAMSKIPTALEIDIR

Sím									
Rafrænt									
Á vettvangi									
Bref / Umsókn									

Siggi ADGERDIR FRAMLÍNU

Starfsmaður Félagsmiðstöð									
			Dagskrá sett saman og dreyft		Vantar leiðbeinanda - starfsmaður hvetur einn í hópnum til að leiðbeina				Sumarfrí hjá starfsfólki og leiðbeinendum

BAKVINNSLA

Siggi ADGERDIR

Notendaráð Félagsmiðstöðva									
			Hafa sett saman dagskrá fyrir veturinn		Reyna að fá leiðbeinendum og aðstöðu				

160 þátttakendur

85 starfsmenn og 75 borgarbúar voru fulltrúar þeirra Sigga, Eddu, Friðriks og Ísaks

Djúpviðtöl
Vinnustofur
Vettvangsheimsóknir
Vinnufundir



Skilgreiningar Umbótaverkefna

	Fjármagn	Mannauður	Tímalengd
Gerum'etta	Lítið	Lágmark	>8 vikur
Grunnsnilld	Lítið	Miðlungs	>16 vikur
Kerfisleg nýsköpun	Talsvert	Miðlungs	+16 vikur
Pólitísk stefnumótun	Óljóst	Óljóst	Óljóst



Umbótaverkefni Tölfræði

Umbótaverkefni eftir sviðum

	VEL	USK	SFS	ÍTR	MOF	Samtals
Gerum'etta	7	4	8	4	2	25
Grunn Snilld	6	2	1	1	0	10
Kerfisleg nýsköpun	5	2	3	0	0	10
Pólitísk stefnumótun	3	1	0	1	0	5
SAMTALS	21	9	12	6	2	50

Umbótaverkefni á erkitýpu

- Siggi – 16
- Friðrik – 7
- Ísak - 13
- Edda - 14



Mig vantar aðallega aðstoð með svona tilfallandi hluti



Mig vantar að fá hjálp til að taka til í skápunum hjá mér. Maður sankar svo miklu að sér.

Þú verður eiginlega að tala við einhvern annan.

Það eru 1000 hlutir sem maður gerir á hverjum degi sem maður tekur ekki eftir fyrir en maður getur ekki gert þá lengur.



Meginuppögötvannir úr greiningu

- Marga vantar hjálp með tilfallandi verkefni innan heimilisins (laga til í skáp, skipta um ljósaperu osfrv.)
- Starfsfólk heimaþjónustu er með þröngan ramma bæði með tíma og hvað það má gera.
- Það virðast vera heimildir fyrir tilfallandi verkefnum en að það skili sér ekki allatf til yfirmanna / starfsfólks.

Verkefni



- Tryggja að rými sé til þess í verklagsreglum að starfsmenn geti sinnt þessum tilfallandi verkefnum einnig í þeirra heimsóknum.
- Tryggja að allir aðilar séu upplýstir um hvaða þjónusta er í boði.

Vandamál



Siggi er í vandræðum með tilfallandi hluti á heimlinu en hefur engann til að biðja um aðstoð.

Framtíðarsýn



Ofsalega gott að geta fengið hjálp með þessa litlu hluti. Þeran var búin að vera biluð svo lengi.



Kostnaður

Innleiðing þjónustustefnu 2018

➤ Starfsfólk

Þrír starfsmenn í 100% starfi

Þar af einn í 9 mánuði

Auk einn í 50% starfi í 2 mánuði

➤ Ráðgjöf:

Sérfræðipekking

Stuðningur

Rannsóknir

Myndræn framsetning

Þjálfun teymis

➤ Kostnaður

Laun og rekstur: ca. 35.590.000kr

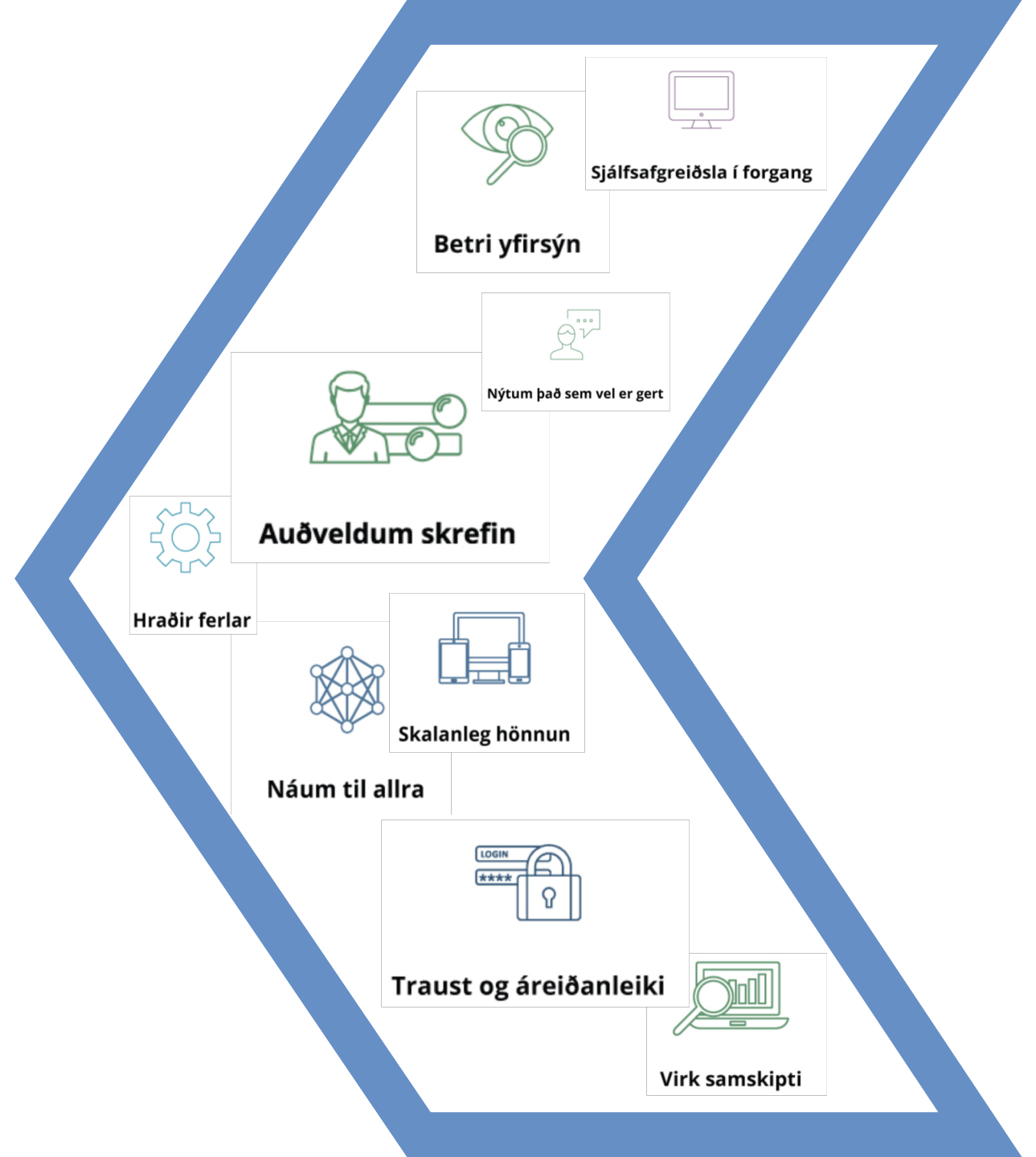
Ráðgjöf: ca. 35.000.000kr

Samtals: 70.590.000kr



Rafræn þjónustumiðstöð

- Starfar þvert á svið borgarinnar
- Notendamiðuð nálgun
- Sinnir innri og ytri þjónustu
- Vefþróun
- Rafræn aðlögun
- Rafvæðing ferla
- Rafrænt lýðræði
- Framsetning opinna gagna
- Innleiðing þjónustustefnu



Rafræn verkefni

Samlegðaráhrif

› Verkefnum lokið, kostn.

- › Nýtt útlit reykjavik.is - 6m.kr.
- › Rafræn akstursþjónusta - 10m.kr.
- › Pilot-rafrænar götusópstilkynningar - 3m.kr.
- › Indriði húsvarðar chatbot - 1m.kr.
- › Visit Reykjavík chatbot - 500þ.kr.
- › Ferlagreining á lýðræðisgáttum - 7m.kr.
- › Ferlagreining fjárhagsaðstoðar - 6m.kr.
- › Ábendingavefur - 10m.kr.

› Í pípunum, kostn. áætlaður

- › Rafræn fjárhagsaðstoð - 100m.kr.
- › Mínar síður - 20m.kr.
- › Vefhönnunarstaðall - 5m.kr.
- › Rafrænt menningarkort
- › Heilbrigðisúttekir á vefformi - 7m.kr.
- › Rafrænt viðmót sundlauga - 4m.kr.



Lærdómur mikilvægar uppgvötanir

- Brautryðjandi verkefni
- Jákvætt verkefni
 - Góð þjónusta
- Hugarfar starfsmanna og stjórnenda er lykilatriði

- Tryggja skal að þekking sé á verkefninu innan kerfis áður en haldið er af stað
 - Kynningar, markaðsstarf – hugarfar
- Boðanir þátttakenda
 - Flækjustig hátt – mikil umsýsla





2019 áætlun



2019 janúar - mars

Greiningarsprettir

Nálganir	Tímalengd	Upplifunarferli	
Starfsstaður	Sundlaugar	6-8 vikur	Erlendur ferðamaður Fatlaður einstaklingur með NPA
	Hitt Húsið	6-8 vikur	Ungmenni 16-25 ára Menning Atvinna og stuðningur Frístund fatlaðra framhaldsskólanema
Þjónustugeisli	Byggingafulltrúi	6-8 vikur	Skilmálaeftirlit Fasteignaskráningar Byggingarleyfi



2019 janúar - mars

Innleiðing

Hefjum

Gerum'etta #1

Grunnsnild #1

Kerfislega Nýsköpun #1

- › Notendamiðuð hönnun
Hugarfar starfsmanna
 - › 12 vinnustofur



2019 apríl-júní

Greiningarsprettir

Nálganir		Tímalengd	Upplifunarferli
Erkitýpa	Jóhanna Móðir Embla 7 ára Máni 14 ára	12 vikur	Grunnskóli Frístund Skólahljómsveitir Leyfi til hundahalds Frístundakortið Félagsleg einangrun
Þjónustugeisli	Skipulagsfulltrúi	6-8 vikur	Aðalskipulag Borgarsýn Deiliskipulag Hverfaskipulag Framkvæmdaleyfi Húsnæðisáætlun



2019 apríl - júní

Innleiðing

Ljúkum

Gerum'etta #1

Grunnsild #1

Halda áfram

Kerfisleg nýsköpun #1

Hefjum

Gerum'etta #2

Grunnsild #2

Kerfisleg nýsköpun #2

- › Notendamiðuð hönnun *Hugarfar starfsmanna*
 - › 12 vinnustofur



Staðan júní 2019

- 24 Hugarfars vinnustofur
 - 480 einstaklingar u.þ.b.
- 47/149 þjónustur greindar **31%**
 - Þar af leik- og grunnskólar

-
- Umbótaverkefni
 - Lokið
 - Gerum'etta #1, #2
 - Grunnsnild #1
 - Í ferli
 - Grunnsnild #2
 - Kerfisleg nýsköpun #1, #2
 - Tilbúin
 - Sprettur #3



Framtíðarplan

Rekstur

➤ 2019

Fimm starfsmenn í 100% starfi.

Starfsfólk teymisins sér um innleiðingu og kennslu.

Meiri þekking innanhúss, aðkeypt ráðgjöf til stuðnings.



➤ Áætlaður kostnaður 2019

Laun og rekstur: 55.460.000kr

Ráðgjöf: 19.000.000kr

Samtals: 74.460.000kr

Kostnaður 2018 til samanburðar

Laun og rekstur: ca. 35.590.000kr

Ráðgjöf: ca. 35.000.000kr

Samtals: 70.590.000kr

Framtíðarsýn

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

- Einfalt
- Smart
- Praktísk
- Upplýsandi





ÞETTA
ER SVO
EINFALT
NÚNA!

ALLT MÄ
LEYSA
Á EINUM
STAÐ

ALLT
FRÁ VÖGGU
TIL GRAFAR!

