



Efni: Heimild til að hefja verkefni um innkaup og innleiðingu á miðlægum könnunarhugbúnaði

Óskað er eftir að borgarráð heimili þjónustu- og nýsköpunarsviði að hefja verkefni sem snýr að innkaupum og innleiðingu á miðlægum könnunarhugbúnaði fyrir sérfræðinga á fag- og stoðsviðum borgarinnar, með fyrirvara um skuldbindingu sviðanna.

Greining á þörfum fyrir miðlægan könnunarhugbúnað leiddi í ljós að öll fagsvið borgarinnar ásamt þjónustu- og nýsköpunarsviði og mannauðs- og starfsumhverfissviði hafa mikla þörf fyrir miðlægan könnunarhugbúnað og hafa sviðin lýst yfir sterkum vilja til þátttöku í verkefninu. Verkefnahópur greiningarinnar leggur til að þjónustu- og nýsköpunarsvið standi fyrir kaupum á miðlægum könnunarhugbúnaði sem fag- og stoðsvið kaupa aðgang að. Til að hægt sé að þróa og bæta þjónustu er nauðsynlegt að meta og kanna upplifun notenda af þjónustunni. Aðeins þannig er hægt að taka gagnadrifnar ákvarðanir og gera umbætur í samræmi við það. Sérfræðingar á sviðum borgarinnar hafa hingað til ekki haft aðgang að miðlægum hugbúnaði til notkunar við árangurs- og gæðamat á þeirri þjónustu sem sviðin veita. Ólíkar hugbúnaðarlausnir hafa verið í notkun með tilheyrandi ósamræmi í verklagi og gagnavinnslu, sem og á stundum óöruggri vinnslu persónuupplýsinga og tímafrekum og kostnaðarsömum öryggisúttektum á hverjum búnaði. Miðlægur könnunarhugbúnaður tryggir að kröfur persónuverndar og öryggisstaðlar borgarinnar séu uppfylltir á hverjum tíma, styður við faglegt starf sviðanna við framkvæmd kannana og mælinga á þjónustu, eykur samræmi í verklagi og ásýnd, stuðlar að gagnadrifinni ákvarðanatöku við umbætur á þjónustu og veitir aukin tækifæri til að gæðastýra þjónustu þannig auðvelt sé að fylgjast með því hvort umbætur skili bættri og notendamiðaðri þjónustu. Fjárfesting í miðlægum könnunarhugbúnaði er einnig í samræmi við gildandi stefnur borgarinnar, t.a.m. velferðar- og lýðræðisstefnu, en í þjónustustefnu Reykjavíkurborgar segir að framkvæma eigi reglulegar þjónustumælingar á helstu þjónustupáttum meðal notenda. Þá er eitt lykilmarkmið Græna plansins; mannréttindi, aukin þátttaka og samtal við íbúa, sem reglulegar kannanir styðja við.

Verkefnið er með fjármögnun á kostnaðarstað 2102, *Áhöld, tæki og hugbúnaður PON*, og tilheyrir verkefnaklasa 80001, Hugbúnaður og ný upplýsingakerfi. Áætlaður framkvæmdatími verkefnisins er 6 mánuðir, frá febrúar 2024 til og með júlí 2024 og er heildarkostnaður skv. frumkostnaðaráætlun 27,8 m.kr., þar af tilheyra 11,2 m.kr. eignasjóði á framkvæmda- og innleiðingartíma og 16,6 m.kr. í rekstrarkostnað í tvö ár sem dreifist á svið borgarinnar eftir notkun.

Erindið hefur verið lagt fram og kynnt á fundi stafræns ráðs, sbr. 3. lið fundargerðar ráðsins frá 28. febrúar 2024.

Greinargerð fylgir beiðninni.

Virðingarfyllst,

Óskar Sandholt,
sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs



Greinargerð

Beiðni þessi snýr heimild til að hefja verkefni sem snýr að innkaupum og innleiðingu á miðlægum könnunarhugbúnaði. Það er hlutverk og á ábyrgð starfsfólks í árangurs- og gæðamati að sinna mælingum á þeirri þjónustu sem Reykjavíkurborg veitir. Mælingar eru mikilvægar í aðgerðaáætlunum sviðanna og borgarinnar í heild. Til að geta sinnt hlutverki sínu við að styðja við mótun stefnu, árangursmati á fyrirliggjandi stefnum, verkefnum og stjórnsýslubreytingum er nauðsynlegt að geta lagt kannanir fyrir notendur. Þá er nauðsynlegt að starfsfólk hafi aðgang að öruggum hugbúnaði sem mætir kröfum um fagleg vinnubrögð og öryggi gagna. Þannig er könnunarhugbúnaður starfsfólki sem vinnur við árangurs- og gæðamat jafn mikilvægur og bókhaldsforrit er bókurum.

Sérfræðingar sviðanna hafa eins og er ekki aðgang að miðlægum könnunarhugbúnaði til notkunar í starfi. Mismunandi hugbúnaður hefur verið notaður í gegnum tíðina með ákveðinni áhættu þegar kemur að gagnaöryggi og kröfum um persónuvernd. Ítarleg greining hefur nú verið gerð á þörfum sviðanna til könnunarhugbúnaðar og virkni hans. Meðal krafna er að hugbúnaðurinn þjóði upp á samvinnu í lausninni, samnýtingu gagna m.a. spurninga, að grunnútlit verði það sama, að svarendur geti valið milli tungumála, að hægt sé að setja fram myndrænar spurningar og að hægt sé að leggja kannanir fyrir þátttakendur á sem fjölbreyttastan hátt.

Markmið með innkaupum á miðlægum könnunarhugbúnaði er:

- að uppfylla markmið þjónustustefnu Reykjavíkur með aðgerðum sem byggja á endurgjöf notenda þjónustu.
- að bæta aðgengi sviða að traustum og öruggum hugbúnaði fyrir kannanir sem mætir kröfum um fagleg vinnubrögð og fjölbreyttri notkun.
- að auka samvinnu fag- og stoðsviða og að samræmi gætir í útliti, birtingu og miðlun allra kannana Reykjavíkur.

Mikill ávinningur er talinn verða með kaupum á miðlægum hugbúnaði eftir kröfulýsingu sérfræðinga. Faglegri kannanir og öruggeri gagnavinnsla er þar í forgrunni. Með samvinnu fagaðila þvert á svið aukast gæði við framkvæmd kannana og stuðlar að betri nýtingu gagna. Sameiginlegur búnaður mun skapa tækifæri til samræmds verklags og faglegri nálgunar við gerð kannana. Samræming á útliti, birtingu og miðlun kannana verður þá á öllum könnunum borgarinnar sem mun bæta upplifun notenda og auka traust. Með auknum möguleikum á að laga kannanir að þörfum notenda og fjölbreyttum leiðum til að ná til ólíkra hópa notenda, verða kannanir notendavænni og ýta undir þátttöku sem flestra notenda.

Fjárhagslegur sparnaður er einnig talinn felast í verkefninu. Samnýting á spurningum í spurningabanka getur t.a.m. sparað tíma og fjármagn. Þannig eru vélþýddar og yfirlesnar spurningar endurnýttar, auk þess að spara mætti þýðingþjónustu ef gerðar verða kröfur um vélþýðingar í hugbúnaði. Sparnaður getur einnig falist í því að MÁP (mat á áhrifum persónuverndar), endurskoðun þeirra og gerð vinnslusamninga er gert á einum búnaði en ekki í hvert skipti sem nýr búnaður er tekinn upp. Minna verður um aðkeypta þjónustu við framkvæmd kannana þegar starfsfólk getur staðið sjálft að könnunum með viðeigandi búnaði. Sparnaður mun einnig birtast í framkvæmd kannana með stafrænum hætti í stað pappírforma með tilheyrandi starfsmannakostnaði við innslátt og soun á pappír. Einnig er vonast til að hagræði verði



Í áskriftargjöldum með magninnkaupum. Vonir standa þá til að hreinsun gagna fyrir skrifstofu gagnþjónustu verði auðveldari en hingað til og sparast við það mikill tími starfsfólks.

Jafnréttisskimun fyrir verkefnið liggur fyrir, en fjárfestingin er ekki talin hafa neikvæð jafnréttisáhrif.

Frumkostnaðaráætlun gerir ráð fyrir heildarkostnaði um 27,8 m. kr. þar af 11,2 m. af eignarsjóði og 16,6 m. kr. rekstri sem dreifist á fagsviðin auk þjónustu- og nýsköpunarsviðs og mannauðs- og starfsumhverfissviðs allt eftir notkun þeirra. Verkefnið er með fjármögnun á kostnaðarstað 2102, *Áhöld, tæki og hugbúnaður PON*, og tilheyrir verkefnaklasa 80001, Hugbúnaður og ný upplýsingakerfi. Áætlaður framkvæmdatími verkefnisins er 6 mánuðir frá janúar 2024 og til og með júní 2024.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir,
skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga