



SVAR

Viðtakandi: Borgarráð

Sendandi: Inga Rós Gunnarsdóttir, skrifstofustjóri gagnþjónustu

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um fundargerð stafræns ráðs frá 26. apríl 2023

Á fundi borgarráðs þann 11. maí 2023, var lögð fram svohljóðandi fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins, sbr. 37. lið fundargerðar ráðsins s.d.:

Spurt er um fundargerð stafræns ráðs frá 26. apríl sl. 2. liður, um gagnahögun. Fulltrúi Flokks fólksins óskar eftir að fá að vita hver raunveruleg staða gagnaframsetningar er hjá Reykjavíkurborg núna. Þá er átt við hverju öll þessi gagnavinna þeirra gagnaeyninga sem orðið hafa til innan þjónustu og nýsköpunarsviðs hefur skilað í fullkláruðum lausnum undanfarin þrjú ár. Einnig vill fulltrúinn fá að vita á hvaða hátt almenn gagnavinnsla sé öðruvísi hjá Reykjavíkurborg en hjá öðrum sveitarfélögum og þeim borgum sem við viljum bera okkur saman við? Af hverju er ekki hægt að innleiða tilbúnar gagnalausnir og hefjast þannig handa við framsetningu og miðlun gagna til borgarbúa og starfsfólks? Bent er á að þrátt fyrir allt þetta er enn um mikla gagnaóreiðu að ræða hjá Reykjavíkurborg og fyrirspurnum til borgarinnar oft svarað bæði seint og illa.

3. liður, um gagnagreiningu. Fulltrúi Flokks fólksins vill fá að vita, í ljósi vægast sagt bágborinnar stöðu borgarsjóðs, hvort „gagnadrifin ákvörðunartaka“ sem þjónustu- og nýsköpunarsvið hefur verið að kynna undanfarin ár, sé almennt komin í notkun innan borgarinnar en lesa má úr kynningunni að ætlunin sé enn og aftur að uppgötva og þróa alla ferla og gagnalausnir upp á eigin spýtur með tilheyrandi notendarannsóknum. Allflestar þessar innanbúðaruppgötvanir sviðsins á lausnum ættu að vera til og í notkun annars staðar. Áður hefur verið bent á að sú nálgun sem sviðið beitir í hinni stafrænu vegferð er verulega gagnrýniverð enda bæði dýr og tafsöm.

4. liður, um hagnýtingu gagna. Fulltrúi Flokks fólksins vill fá að vita af hverju svo mikilli vinnu hefur verið eytt í uppfærslur á sorphirðudagatali Reykjavíkur sem búið er að vera lengi virkt í einfaldari mynd á vef borgarinnar. Í framhaldi er óskað upplýsinga um af hverju þetta endalausa nostur við sorphirðudagatalið hafi lent ofar í forgangsröðun sviðsins undanfarin ár en mörg önnur ókláruð stafræn verkefni eins og til dæmis innritanir barna í leik- og grunnskóla. Einnig er óskað skýringa á því af hverju sviðið ætlar sér að fara að leggja mikla vinnu í að búa til svokallaðar „gagnasögur“ til að birta á vef borgarinnar ásamt því að leggjast í miklar notendarannsóknir til að komast að því hvaða „gagnasögur“ borgarbúar eru mest spenntir að fá að lesa á vefnum. Hvaða þarfir borgarbúa er verið að reyna að uppfylla með allri þessari „gagnasagnavinnu“? Einnig er spurt hver sé eftirspurnin eftir svona löguðu á vef Reykjavíkurborgar, sem ekki er beint hægt að skilgreina sem vinsælan



afþreyingarvef. 5. liður, um virði gagna. Um er að ræða almenna kynningu þjónustu- og nýsköpunarsviðs á gögnum og ýmsum gagnahugtökum ásamt tilheyrandi upptalningum og flæðiritum. Þess vegna spyr fulltrúi Flokks fólksins hvaða tilgangi þessar kynningar þjóna þegar þær fjalla nánast allar um það sama, sem er það hvað sé hægt að gera við gögn og hvers virði gögn séu o.s.frv.

Fyrirspurninni var vísað til umsagnar þjónustu- og nýsköpunarsviðs með bréfi dagsettu þann 6. september 2023.

Svar:

Fulltrúi Flokks fólksins óskar eftir að fá að vita hver raunveruleg staða gagnaframsetningar er hjá Reykjavíkurborg núna. Þá er átt við hverju öll þessi gagnavinna þeirra gagnaeyninga sem orðið hafa til innan þjónustu- og nýsköpunarsviðs hefur skilað í fullkláruðum lausnum undanfarin þrjú ár.

Skrifstofa gagnþjónustu á þjónustu- og nýsköpunarsviði er miðlæg gagnaeyning innan þjónustu- og nýsköpunarsviðs (ÞON) sem sérhæfir sig í samhæfingu og uppbyggingu gagna þvert á borgina. Fullkláraðar vörur sem ÞON hefur unnið fyrir hin ýmsu svið og deildir borgarinnar eru eftirfarandi. Vert er að nefna að auk þess eru allar lausnir og þjónustur, sem safna gögnum með einhverjum hætti, gagnavörur.

1. Vöruhús gagna v1 (ÞON).
2. Innleiðing og uppsetning á gagnavinnslustöð (ÞON).
3. Mælaborð fyrir Stjórnendur til að fylgjast með smittölum starfsfólks á vinnustöðum í 1. og 2. bylgju Covid (þvert á svið).
4. Þróun og útgáfa kosningamælaborðs með yfirlit yfir kjörstaði og gönguleiðabestun frá heimilisfangi að viðeigandi kjörstað (SBB).
5. Grenndarstöðvakort og gönguleiðabestun fyrir íbúa (USK).
6. Kort fyrir starfsfólk sorphirðu til þess að staðsetja nýjar grenndarstöðvar (til að minnka göngufjarlægð innan hverfa) (USK).
7. Mælaborði fyrir lykiltölur velferðarsviðs (VEL).
8. Sorphirðudagatal 2021 og 2022 (USK).
9. Gervigreindarlíkan fyrir fjölda sundlaugagesta (ÍTR).
10. Borgarvaktin sem er samvinnuverkefni þvert á svið borgarinnar, um greiningu, túlkun og framsetningu á því hvernig COVID-19 hefur haft áhrif á félagslega og efnahagslega stöðu borgarbúa (þvert á svið).
11. Kostnaðargreining, sérstakur stuðningur við börn í skólakerfinu (SFS og VEL).
12. Mælaborð atvinnu- og virknimiðlunar (MOS).
13. Öll kort sem birt eru á Reykjavík.is.
14. Mælaborð þjónustuværs (ÞON).
15. Mælaborð yfir notkun frístundastyrks (ÍTR).
16. Úrvinnsla þjónustu- og viðhorfskannana (MOS).
17. Mælaborð fyrir rekstrargögn sundlauganna (ÍTR).
18. Mælaborð fyrir rafrænar undirritanir (ÞON).
19. Mælaborð verkefnaráðs (ÞON).
20. Gagnaviðmót fyrir innritun í grunnskóla (SFS).
21. Húsnæðisuppbygging borgarinnar á korti (SBB).
22. Mælaborð eignasjóðs (USK).



23. Mælaborð fyrir rafrænar jafnréttisskimanir (MAR).
24. Sviðsmyndareiknir fyrir fjölda flóttabarna (VEL).
25. Vinnsla millimálagagna (SFS).
26. Gervigreindarspálíkan, Sérstakan húsnæðisstuðning, þar sem sérstaklega er skoðaður annarsveggar almennur markaður og hinsveggar félagslegt leiguhúsnæði fyrir velferðarsvið (VEL).
27. Gervigreindarspálíkan, Fjárhagsaðstoð til framfærslu fyrir velferðarsvið (VEL).
28. Gervigreindarspálíkan, Heimastuðning fyrir velferðarsvið (VEL).
29. Gervigreindarspálíkan, Heimahjúkrun fyrir velferðarsvið (VEL).
30. Tölfræði fyrir fjárhagsaðstoð velferðarsviðs (VEL).
31. Sviðsmyndareiknir fyrir útskiptingu sorptunna (USK).
32. ISO37120 Staðlafjölskyldan (FAS).
33. Gagnahlaðborð Reykjavíkurborgar (þvert á svið).
34. Opin gagnagátt borgarinnar.

Sumar af þessum vörum eru í stöðugri þróun en aðrar hafa verið útleiddar. Einnig hafa nokkrar gagnasögur verið birtar á Gagnahlaðborði Reykjavíkurborgar sem ekki hafa verið sérstaklega taldar upp, að auki kemur gagnþjónustan að flestum öðrum stafrænum verkefnum og vinnur þar að gagnatengingum, gagnayfirfærslu og samþættingu gagna fyrir starfrænar þjónustur.

Einnig vill fulltrúinn fá að vita á hvaða hátt almenn gagnavinnsla sé öðruvísi hjá Reykjavíkurborg en hjá öðrum sveitarfélögum og þeim borgum sem við viljum bera okkur saman við?

Almenn gagnavinnsla hjá Reykjavíkurborg er að öllum líkindum mjög svipuð og hjá öðrum sveitarfélögum sem og þeim borgum sem við viljum bera okkur saman við. Öll safna þau gögnum í gegnum þær þjónustur sem þau veita og þau kerfi sem þar eru nýtt. Aðgengi að þessum gögnum er forsenda fyrir því að hægt sé að vinna með þau. Öll sveitarfélög og borgir setja sér þjónustu- og rekstrarmarkmið og vinnsla gagna miðast út frá þeim markmiðum.

Af hverju er ekki hægt að innleiða tilbúnaðar gagnalausnir og hefjast þannig handa við framsetningu og miðlun gagna til borgarbúa og starfsfólks?

Áður en farið er í nýpróun á lausn er ávallt athugað hvort að til staðar séu tilbúnaðar lausnir sem svara þeim þörfum sem þarf að leysa hverju sinni. ÞON notast við tilbúnaðar hugbúnaðarlausnir bæði þegar kemur að þróun gagnapípa, sem og þegar kemur að vinnslu og þróun gagnavara, hvort sem það sé með endurnýtingu á kóða úr opnum kóðasöfnum, eða tólum eins og Power BI. Hvort sem notast er við tilbúnaðar gagnalausnir eða ekki þarf alltaf að skoða hvort að gögnin sem þarf til að vinna greiningar séu til, hvort að hægt sé að nálgast þau og svo þarf að vinna gögn, útreikninga og greiningar í hverju einasta tilviki. Að nýta tilbúnaðar gagnalausnir má þannig líkja við að nýta tilbúin rafmagnsrör eða pípulagnir í húsi. Það þarf ávallt að hanna raf- og vatnslagnirnar í hverju húsi fyrir sig og tengja rörin rétt saman, þó að íhlutirnir og pípurarnar sjálfar séu keyptar tilbúnaðar. Einnig þarf að draga rétta rafmagnsvíra í gegnum rétt rör og tengja þá á rétta staði.



Fulltrúi Flokks fólksins vill fá að vita, í ljósi vægast sagt bágborinnar stöðu borgarsjóðs, hvort „gagnadrifin ákvörðunartaka“ sem þjónustu- og nýsköpunarsvið hefur verið að kynna undanfarin ár, sé almennt komin í notkun innan borgarinnar.

Starfsfólk á öllum sviðum Reykjavíkurborgar leggur sig fram við að taka góðar ákvarðanir byggðar á bestu mögulegu forsendum sem liggja fyrir hverju sinni. Upplýsingatæknikerfi borgarinnar safna margvíslegum mikilvægum gögnum sem nýta mætti meira sem grunn fyrir stefnumótandi ákvarðanatöku til að efla tækifæri og skapa verðmæti fyrir borgina, starfsfólk, borgarbúa, fyrirtæki og samfélagið í heild. Markmið þjónustu- og nýsköpunarsviðs er að styðja við gagnadrifna ákvarðanatöku og -rekstur sem skilar sér í auknu virði til borgarbúa í formi hnitmiðaðri þjónustu, aukins gagnsæis og skilvirkari nýtingu á tíma þegar leita þarf eftir upplýsingum eða þjónustu innan borgarkerfisins.

Fulltrúi Flokks fólksins vill fá að vita af hverju svo mikilli vinnu hefur verið eytt í uppfærslur á sorphirðudagatali Reykjavíkur sem búið er að vera lengi virkt í einfaldari mynd á vef borgarinnar. Í framhaldi er óskað upplýsinga um af hverju þetta endalæsa nostur við sorphirðudagatalið hafi lent ofar í forgangsröðun sviðsins undanfarin ár en mörg önnur ókláruð stafræn verkefni eins og til dæmis innritanir barna í leik- og grunnskóla.

Gagnaþjónusta ÞON vinnur að gagnamiðlunarstefnu sem tekur tillit til aðgengismála þegar kemur að framsetningu gagna, þar á meðal litasamsetningar sem hentar fólki með litblindu, mismunandi formgerða sem henta þeim sem eru sjónþaprir eða greina ekki liti. Nýtt sorphirðudagatal kemur út á hverju ári samhliða nýju sorphirðuskipulagi hvers árs. Fyrri sorphirðudagatöl uppfylltu ekki kröfur um stafrænt aðgengi, en hver uppfærð útgáfa hefur fært okkur nær og nær því markmiði og tekur ný útgáfa dagatalsins fyrir næsta ár tillit til fleiri aðgengispátta en áður, til dæmis betri og meira lýsandi lita fyrir þær tunnur sem á að tæma hverju sinni ásamt því að hver tegund af tunnu fær sérstakt form svo enn auðveldara er fyrir notendur að átta sig á tæmingaráætlun en áður.

Mismunandi svið borgarinnar veita mismunandi þjónustur og er þeim öllum skylt að sinna sínum þjónustuhópum, því öll hafa rétt á að fá viðeigandi þjónustu veitta með eins góðum og skilvirkum hætti og í boði er hverju sinni. Sorphirðudagatal Reykjavíkurborgar og innritun í grunnskóla eru dæmi um mismunandi þjónustur sem tvö ólík svið veita og beitir ÞON ekki geðþóttaákvörðun þegar kemur að því að velja hvaða verkefni á að vinna heldur styðst bæði við forgangsröðun sviðanna sem og forgangsröðunartólið Fylkið. Sviðin meta því sjálf hvaða verkefni þau telja mikilvægust og hentugust til að framkvæma hverju sinni út frá þörfum starfsemi þeirra. ÞON notar Fylkið til að forgangsráða þeim verkefnum sem sviðið getur unnið hverju sinni, það er gert vegna þess að því miður er ekki hægt að vinna allt í einu. ÞON hefur þó sett starfsemi sína upp þannig að nokkur teymi geta unnið að mismunandi verkefnum hverju sinni. Það var því ekki sama teymi sem vann að gerð Sorphirðudagatalsins og þróun á stafrænni lausn fyrir innritun barna í grunnskóla og tafði vinna við sorphirðudagatalið því ekki þróun seinni lausnarinnar.

Einnig er óskað skýringa á því af hverju sviðið ætlar sér að fara að leggja mikla vinnu í að búa til svokallaðar „gagnasögur“ til að birta á vef borgarinnar ásamt því að leggjast í miklar notendarannsóknir til að komast að því hvaða „gagnasögur“ borgarbúar eru mest spenntir að fá að lesa á vefnum. Hvaða þarfir borgarbúa er verið að reyna að



uppfylla með allri þessari „gagnasagnavinnu“? Einnig er spurt hver sé eftirspurnin eftir svona löguðu á vef Reykjavíkurborgar, sem ekki er beint hægt að skilgreina sem vinsælan afþreyingarvef.

PON er leiðandi í að endurhugsa framsetningu gagna borgarinnar svo sem flest geti með auðveldum hætti skilið þær upplýsingar sem borgin vill miðla. Að hugsa framsetningu gagna út frá aðgengi, er til hagsbóta fyrir öll. Aðgengi að upplýsingum stuðlar að samfélagslegri inngildingu fyrir fólk óháð samfélagsstöðu eða fötlun. Auk þess gefur aukið aðgengi að gögnum til greiningar tækifæri á fjölbreyttari og betri þjónustu fyrir alla íbúa borgarinnar.

Að setja fram flóknar upplýsinga á einfaldan og skýran hátt í máli og myndum snýr einnig við þeirri mytu að fólk þurfi að vera sérfræðingar í viðfangsefninu eða tölulegri framsetningu til að geta áttað sig á þeim upplýsingum sem borgin vill miðla. Með því að hanna framsetningu gagna út frá fjölbreyttum aðgengiskröfum stuðlar borgin að gagnsæi og skýrleika í kerfinu og auðveldar gagnadrifna ákvarðanatöku fyrir öll.

Þess vegna spyr fulltrúi Flokks fólksins hvaða tilgangi þessar kynningar þjóna þegar þær fjalla nánast allar um það sama, sem er það hvað sé hægt að gera við gögn og hvers virði gögn séu o.s.frv.

Fræðslukynningar gegna margvíslegum tilgangi. Í þessu tilfalli var markmið kynninganna að auka skilning og þekkingu fólks á mikilvægi gagna og þar af leiðandi hversu mikilvægt það er að hanna gagnalandslag borgarinnar, innleiða hentugan gagnaarkitektúr, huga að gagnaöflun og gagnauppbyggingu strax frá upphafi, sem og að tryggja aðgengi starfsfólks og íbúa að réttum og áreiðanlegum gögnum á þeim tíma sem þeirra er þörf. Einnig var markmiðið að sýna fram á hversu fjölbreytt gögn eru, hversu mikils virði góðar gagnagreiningar eru og því virði sem getur skapast af því að hagnýta og miðla gögnum, fyrir íbúa, starfsfólk, sem og fyrir samfélagið í heild. Sé unnið með markvissum hætti að hagnýtingu gagna verður til dæmis unnt að leggja mat á fjárfestingarþörf og líklega arðsemi fjárfestinga borgarinnar, leggja mat á samfélagslega stöðu fólks innan jaðarsettra hópa, skipuleggja og meta áhrif tiltekinna stjórnvaldsaðgerða sem og aðgerða annarra aðila á borgarkerfið og varpa ljósi á hver staða kynjanna og eða jaðarsettra hópa er innan borgarkerfisins, með því getum við betur fylgst með því hvaða áhrif ákveðnar aðgerðir innan borgarkerfisins hafa á þessa hópa, borið kennsl á hvort verið sé að uppfylla þjónustuparfir ákveðinna hópa til jafns við aðra, gert nákvæmari fjárhagsáætlanir, tekið betri og upplýstari ákvarðanir og gripið fyrir til mótvægisáðgerða.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Inga Rós Gunnarsdóttir,
skrifstofustjóri gagnaþjónustu