

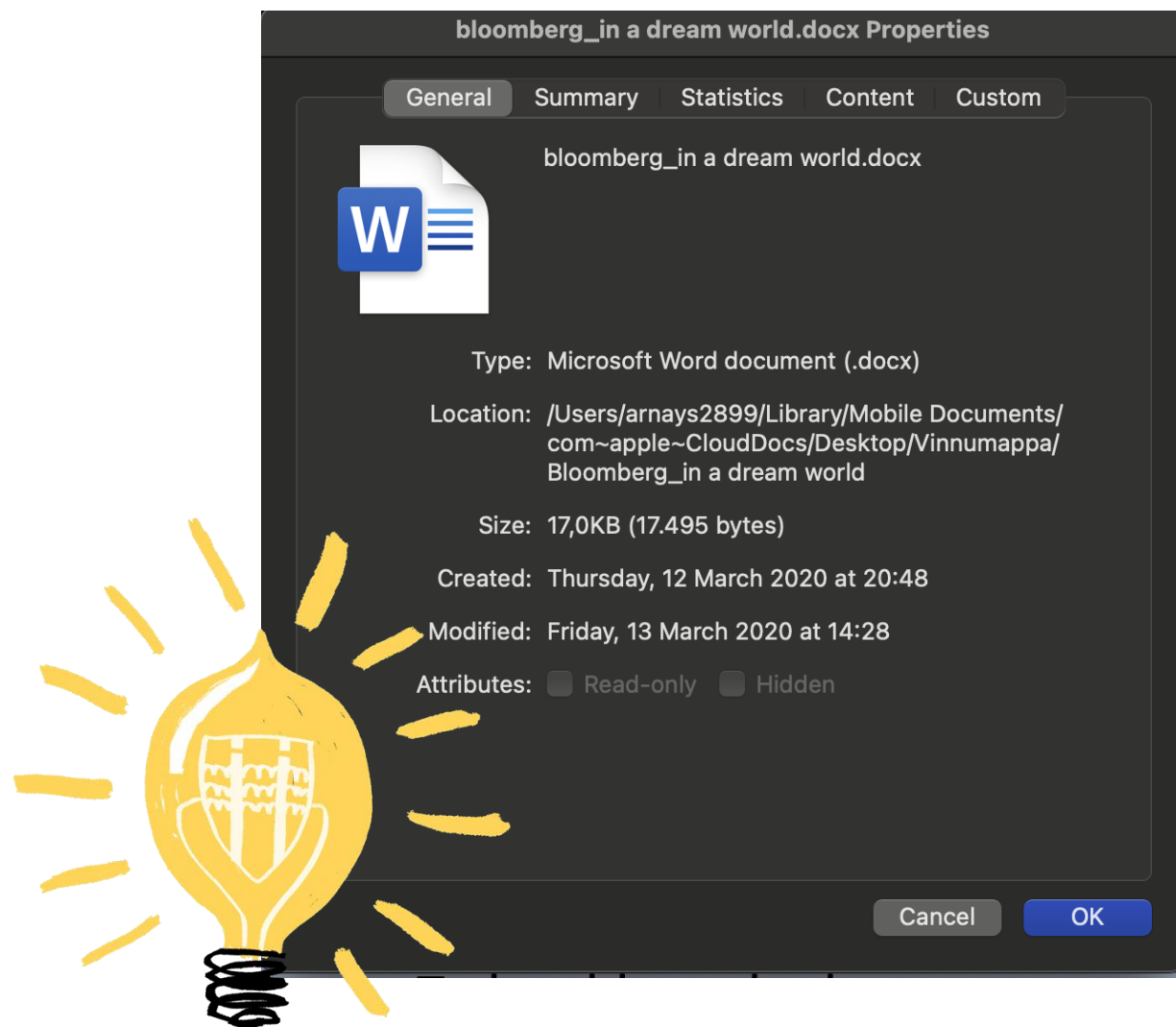
Bloomberg samstarfið – I-teymið

Lokakynning





Ferðalagið hefur verið langt





Hvaðan vorum við að koma

“The two year aim of service design and digital transformation throughout Reykjavik city is to have gone through transformation processes within every department, tackled processes and services of all sizes and nature. **Having a strong technical infrastructure, gives the city momentum in scaling.**

Digital transformation is as much about cultural and behavioral change as well as the **technical aspect of it.** To facilitate and support scaling it is important to foster internal innovation within departments and institutions. **Creation of service innovation cells within each department** that could work hand in hand with the Department of service and innovation and to be the change leaders within their field amongst their peers, would be an important step towards scaling opportunities. Intrinsic motivation is the optimal motivation for change within the workforce to identify and foster will make scaling of change possible in two years timeframe. **To be able to do that resources will have to be in place to facilitate and identify opportunities for growth.”**



Júní 2021

Bloomberg Philanthropies to Help Six Global Cities Harness Digital Innovation to 'Build Back Better'

June 29, 2021

Government Innovation

New Innovation Teams Will Bolster Public Services in Amsterdam, Bogotá, Mexico City, Reykjavík, San Francisco and Washington, D.C.

Lessons to be Shared with Other Cities Around the World





Kjarninn úr samningnum

Specifically, Bloomberg Philanthropies-funded i-teams will focus on opportunities in the following areas:

- a. Modernizing existing services
- b. Introducing pioneering new digital services
- c. Enhancing their ability to build and sustain digital products, especially by enhancing in-house capacity or through mutualistic, symbiotic relationships with external partners. Upskilling city hall leaders and staff with digital-era capabilities
- e. Promoting digital literacy and inclusion for all city residents
- f. Opening, organizing, and deploying data to create new value for entrepreneurs, communities, and residents

Program Supports

In addition to the grant funds, cities will receive:

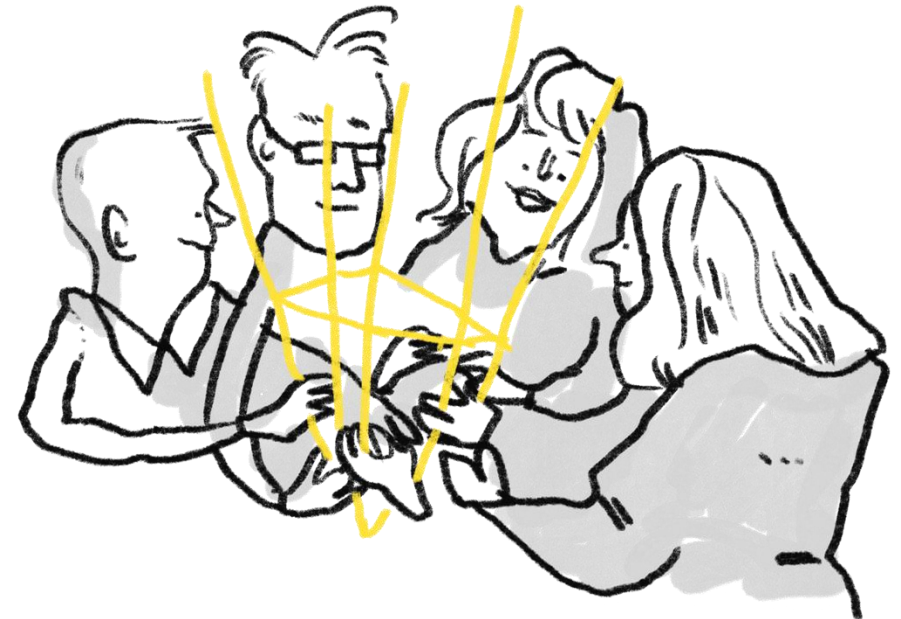
- Training: instruction on successful digital innovation tools and techniques
- Technical assistance, connections to experts, and additional individualized support as needed
- Connections to peers and resources in other cities, both virtually and through dynamic in-person trainings and workshops
- Storytelling support: communications support, especially for media releases and robust documentation of the i-team's work for dissemination across a global network of cities
- Mayoral coaching and peer-to-peer support: programming designed to elevate mayoral digital leadership, and connect and engage i-team Mayors with one another



Desember 2021

Fullmannað teymi

Félagssálfræðingur, samskiptasérfræðingur, gagnasérfræðingur og listamaður





BETRI BORG
fyrir
BÖRN

SKÓLAPJÓNUSTA

Janúar 2022



Hanna ferli fyrir börn svo að þau fái
skilvirka og viðeigandi þjónustu þegar
þörf er á og **ná betri yfirsýn** fyrir öll þau
sem eru tengd ferli skólaþjónustu





Hverjir voru í verkefninu?

- I-teymið, framleiðendur, breytingastjóri, þjónustuhönnuður, aðstoðaskólastjóri, sálfræðingur frá miðstöð, stafrænn vöruhönnuður, þróunarteymi, vörustjóri, innleiðingarstjóri.
- Eigendahópur BBB, SFS, VEL
 - Allar miðstöðvar, allir leik-og grunnskólar og frístundamiðstöðvar.





Barnamenningarhátið



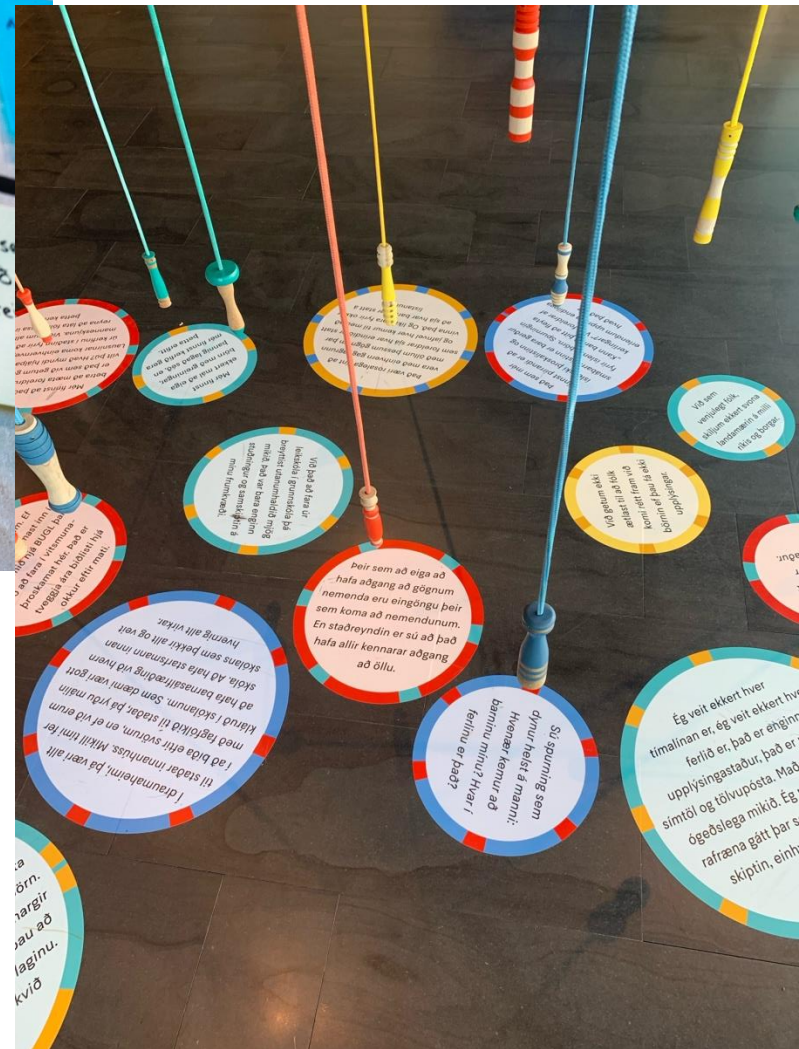
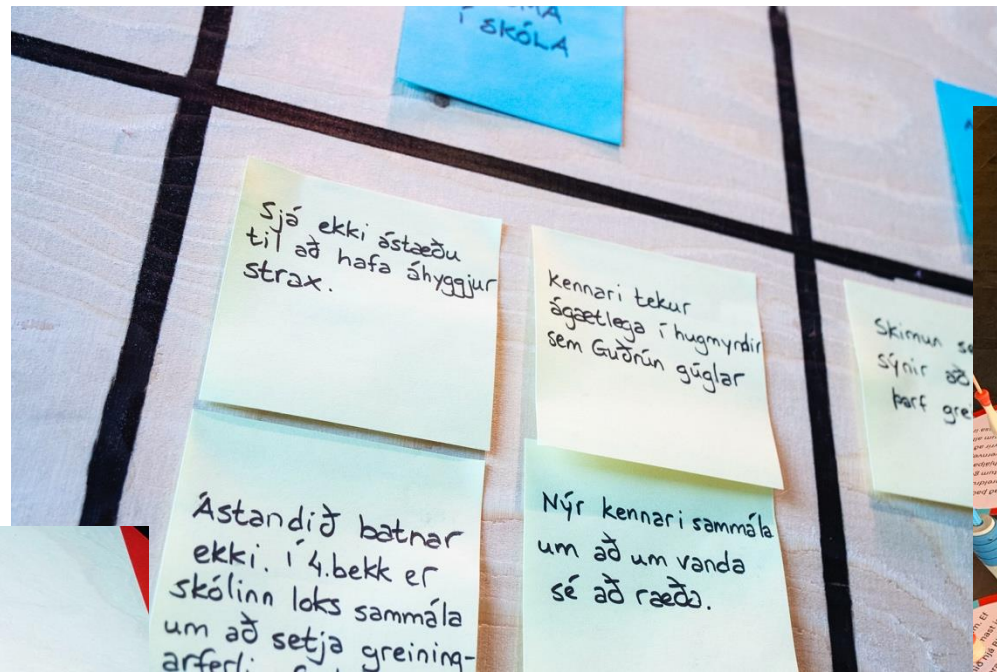


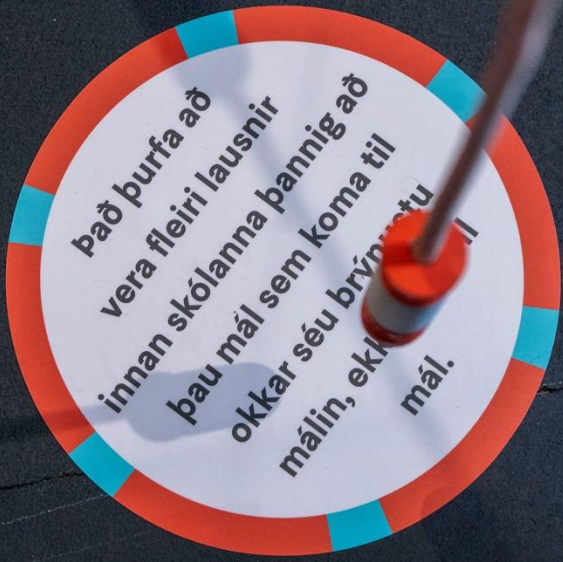
Barnameningarhátíð





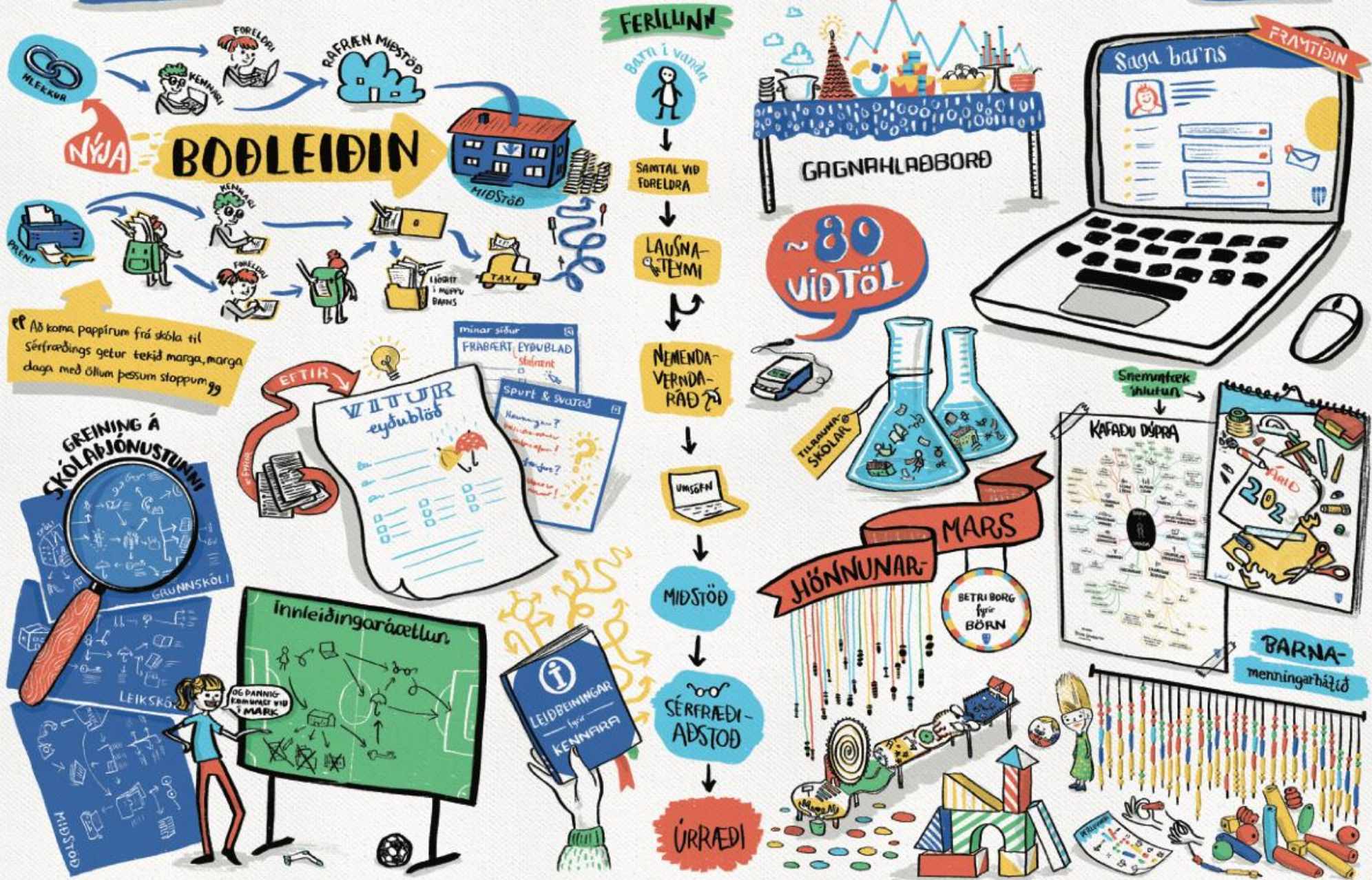
Hönnunarmars 2022 og 2023

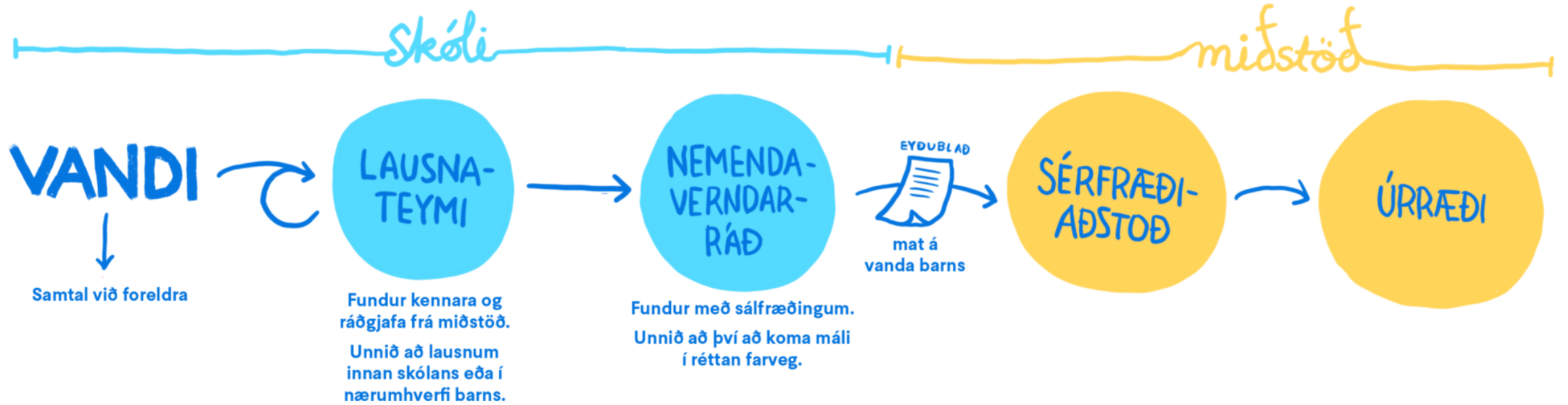






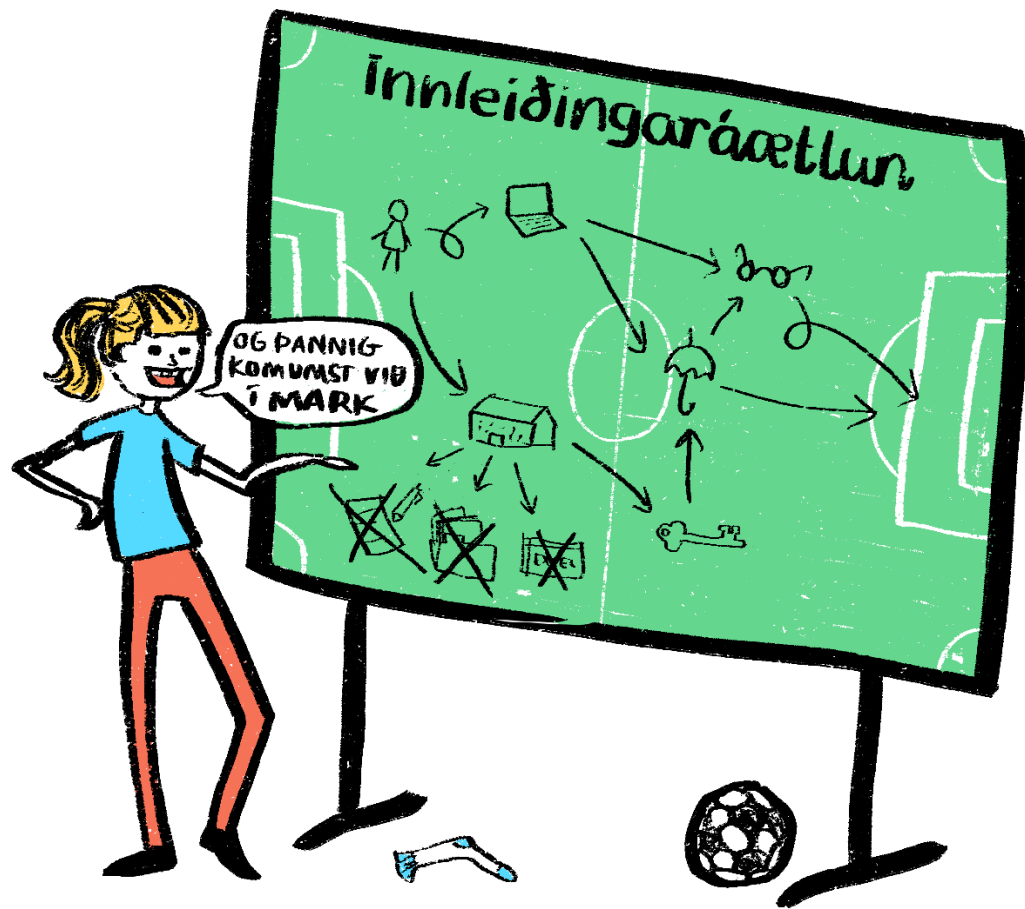
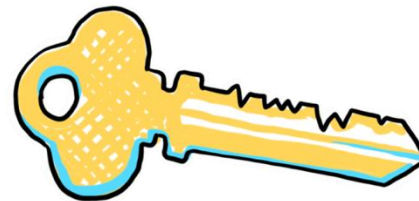
UMBREYTING SKÓLADJÓNUSTUNNA







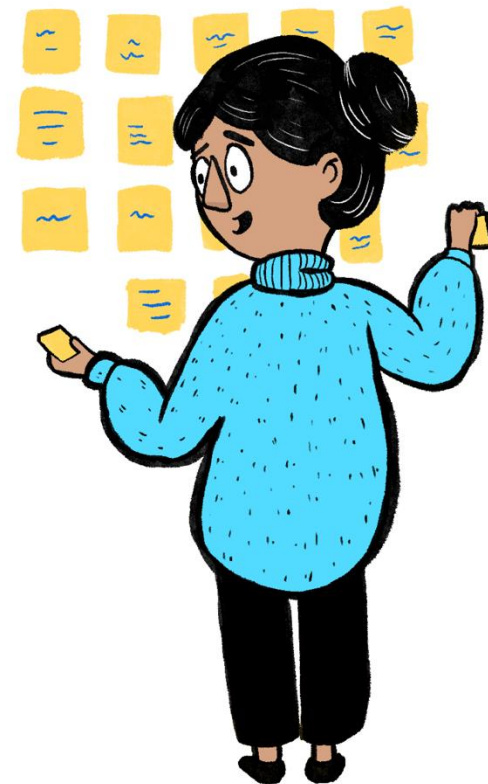
Innleiðingarstjóri er





Stærsti lærdómurinn

- Ekki reyna að borða fílinn í einum bita. Ef umfangið er of stórt... Lagaðu það!
- Það er aldrei of seint að vinna í teymis dínamik – það er flókið að setja saman teymi ólíkra einstaklinga til að leysa jafn flókið verkefni – gefðu þér tíma í að vinna í teyminu!





Verkefni 2 – Fjöltyngi

Hvernig getum við hjálpað fjölskyldum að styðja við fjöltyngd börn sín?

Vor 2023





8 af 10 fjöltyngdum börnum hafa ekki nægan orðaforða eða málskilning til að fylgjast með í skólanum. Þetta getur haft alvarlegar afleiðingar fyrir framtíð þeirra, tækifæri til menntunar og þátttöku í samfélaginu.





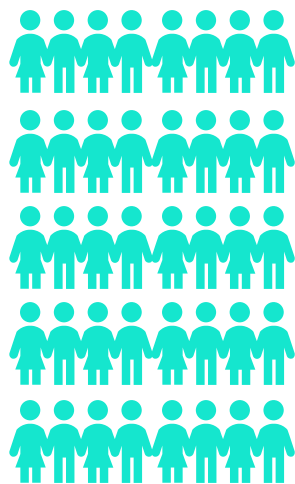
Ört stækkandi vandi

Fjöldi fjöltyngdra barna í skólum í Reykjavík



2015

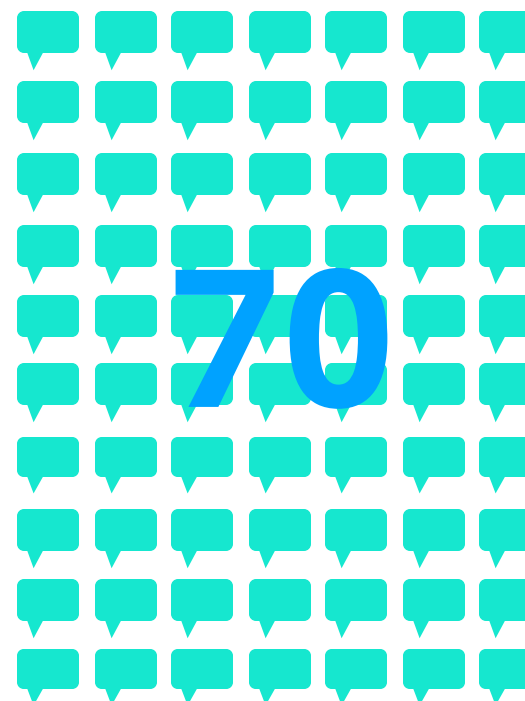
1,654



2023

3,536

Tungumál töluð í reykvískum skólum





Þátttaka

56 fjölskyldur

Tóku þátt í prófunum, viðtölum og rýnihópum

38 foreldrar

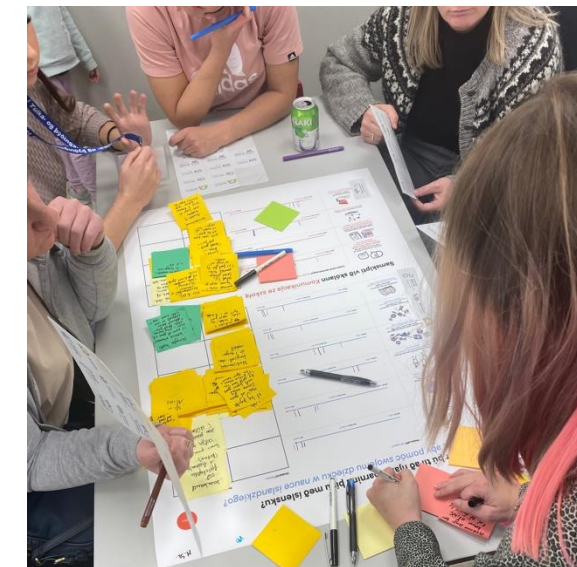
Svörðuðu könnunum

48 börn

Tóku þátt í prófunum

123 börn

Tóku þátt í gagnalistaverki / notendarannsókn



32 kennarar

tóku þátt í prófunum, viðtölum og vinnustofum



Tungumálablóm

Barnmenningarhátið 2024

Gagnalistaverk
Svaraðu spurningunum með því að skilja X inn í kassana.

Þegar ég er heima <u>tala</u> ég við fjölskyldu mína á...	íslensku <input type="checkbox"/>	1
	íslensku og öðru tungumáli <input type="checkbox"/>	
	öðru tungumáli <input type="checkbox"/>	
Ég á <u>götun</u> vín sem talar annað mál en ég við fjölskyldu sína.	já <input type="checkbox"/>	2
	nei <input type="checkbox"/>	
Mér finnst ég hlúti af hópnum	já <input type="checkbox"/>	3
	nei <input type="checkbox"/>	
Í frínótum og þegar ég leit við vör mína <u>tala</u> ég oftast...	íslensku <input type="checkbox"/>	4
	annað tungumáli <input type="checkbox"/>	
Ef ég skil <u>ekki</u> eitthvað í náminu eða heimandáminu, þá spyr ég um hjálp... (mátt veita meira en eitt)	í skólanum <input type="checkbox"/>	5
	heima hjá mér <input type="checkbox"/>	
	mig vantar meiri aðstoð <input type="checkbox"/>	
Mér finnst íslenskt mál... (mátt veita meira en eitt)	erfitt <input type="checkbox"/>	6
	skammtlegt <input type="checkbox"/>	
	tíðspengislaust <input type="checkbox"/>	
	mikilvægt fyrir framsið mína <input type="checkbox"/>	

Legend for question 1:
Orange square: Icelandic only
Yellow square: Icelandic and other language
Yellow square: Other language

Legend for question 2:
Green circle: Yes
Orange circle: No

Legend for question 3:
Orange circle: Yes
Orange circle: No

Legend for question 4:
Orange circle: Icelandic
Yellow star: Other language

Legend for question 5:
Orange circle: At school
Orange circle: At home
Red diamond: Need more help

Legend for question 6:
Yellow star: Difficult
Orange square: Somewhat
Yellow star: Frequent
Red diamond: Important

Börnin svörðuðu spurningalista um tungumál, inngildingun og skoðanir þeirra gagnvart íslensku.



Svörin voru síðan túlkuð yfir í listrænt fomr



Niðurstöður

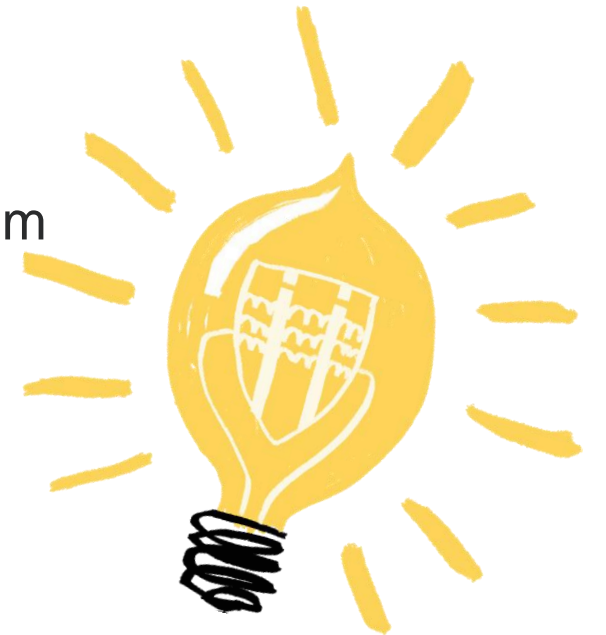
- Fjöltýngd börn voru sex sinnum líklegri til að upplifa að þau ættu ekki heima í hópnum.
- Börnunum í Breiðholti fannst íslenska skemmtilegust af öllum hverfum(81%)
- 72% barna eiga góðan vin sem talar annað tungumál heima.“
- Minna en helmingur telur íslensku vera mikilvæga fyrir framtíð sína.“
- 78% barnanna tala oftast íslensku í frímínútum.“





Helsti lærdómur

- Þegar unnið er með fjölbreyttan og viðkvæman hóp að svo flóknu verkefni, er mikilvægt að virkja notendur í gegnum allt ferlið. Ekki aðeins á rannsóknarstigi, heldur með því að safna stöðugt endurgjöf um hugmyndir og lausnir meðan þær eru þróaðar.
- Viðtöl við notendur þurfa að byggja á samkennd og ígrundun – að sýna þolinmæði gagnvart notendum og gefa sér tíma til að vinna úr upplýsingum og betrumbæta.





Sam mála



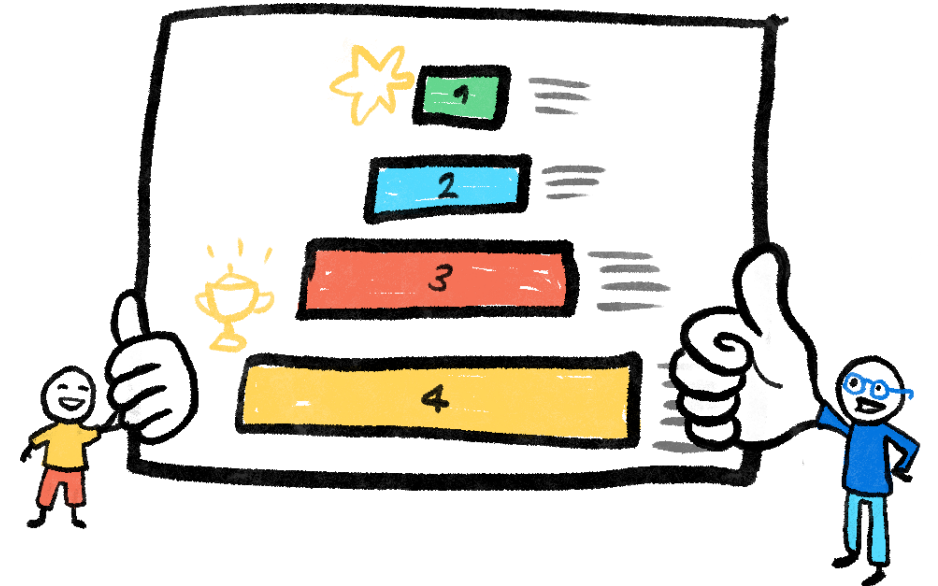


Markmiðasetning

Tól til að hjálpa kennurum, foreldrum og börnum að setja sameiginleg markmið byggð á raunhæfum væntingum um íslenskunám. Leið til að benda á aðferðir og hugmyndir sem skólinn, foreldrar og barnið geta nýtt til að efla íslensku kunnáttu barna.

HVAÐAN KEMUR HUGMYNDIN?

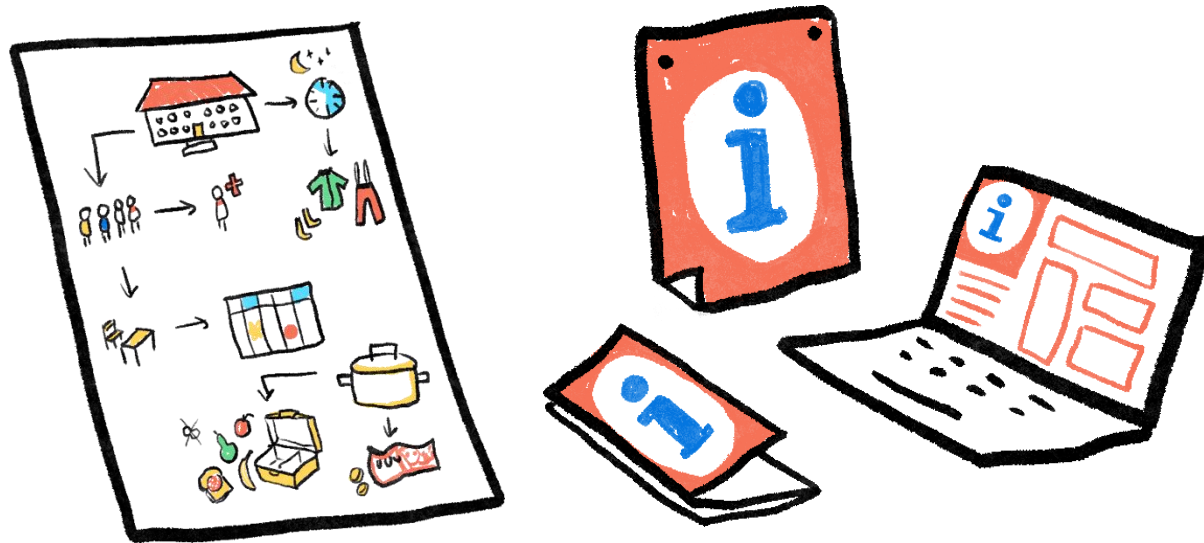
- Börn, foreldrar og kennarar eru með ólíkar væntingar um hvaða staða í íslensku væri eðlileg
- Margir foreldrar upplifa að þau fái ekki praktískar ráðleggingar frá skólanum
- Skólar eiga erfitt að finna leiðir til að virkja foreldra og/eða fylgja eftir hvernig foreldrar fylgja þeim ráðum





Upplýsingarpakki

Aðgengilegt efni eða vefsíða sem útskýrir íslensk skólakerfið virkar og safnar tól, forrit, efni, ráð; og hlekki sem geta eft íslenskukunnáttu (og undirstrikar mikilvægi tómsunda).

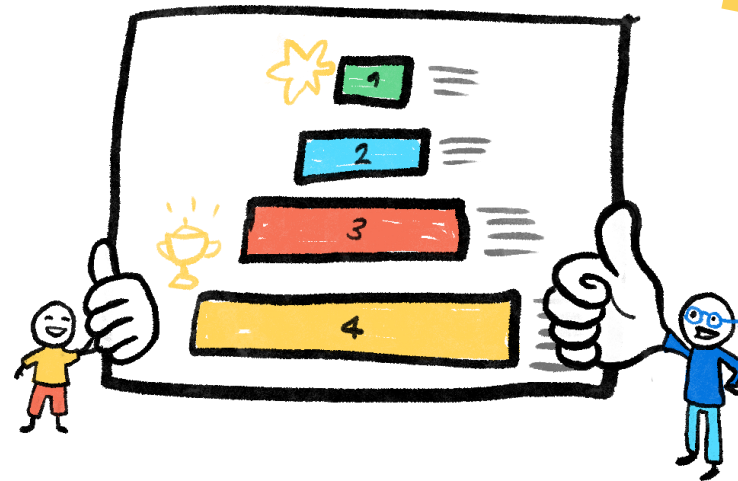
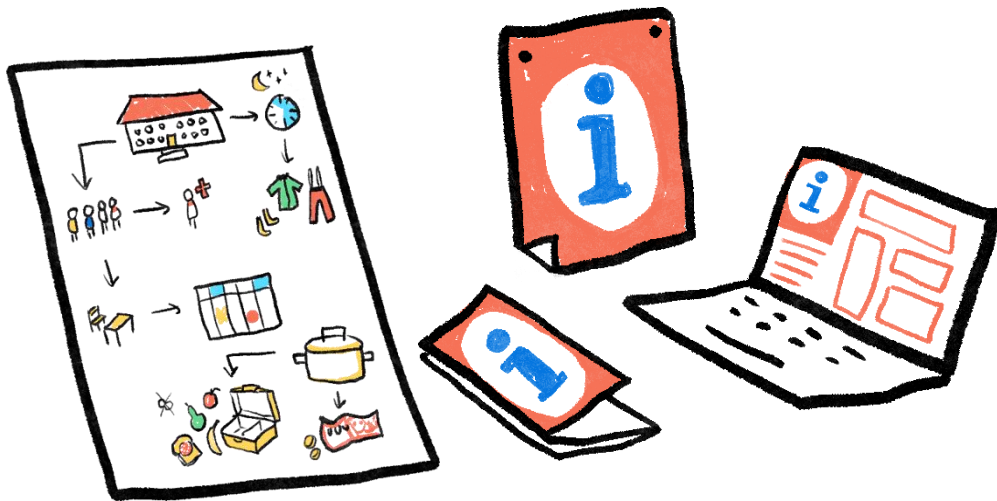




Staðan nú

Þessar vörur hafa verið afhentar MMS og er MMS að taka við þeim og innleiða í skóla á landsvísu

MMS er einnig í samtali við Emblu um að þróa útgáfur af "sammála" fyrir leikskólastigið og efsta stig grunnskóla





Verkefni 3 – Leyfi og líf í borginni

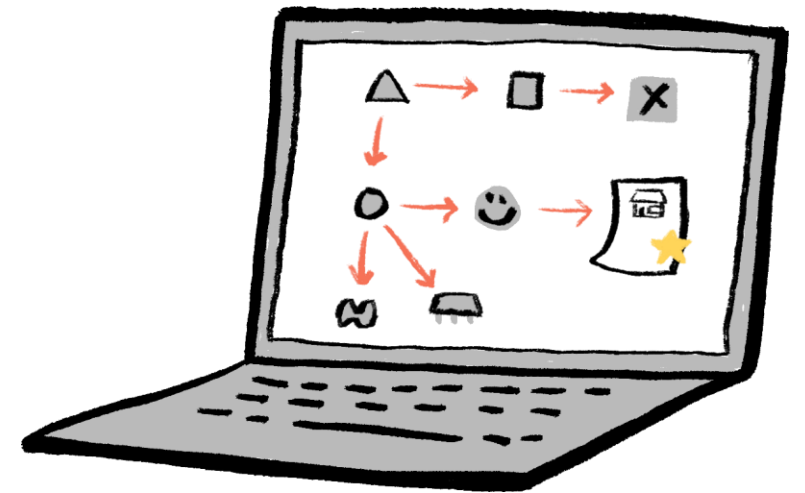


Haust 2024



„Við viljum einfalda ferla og leyfisveitingar sem snúa að stofnun og rekstri fyrirtækja. Við ætlum að straumlínulaga alla þjónustu og leyfisgjöld af hendi borgarinnar. Til þess munum við beita stafrænum aðferðum og tryggja aðgengi á íslensku og ensku.“

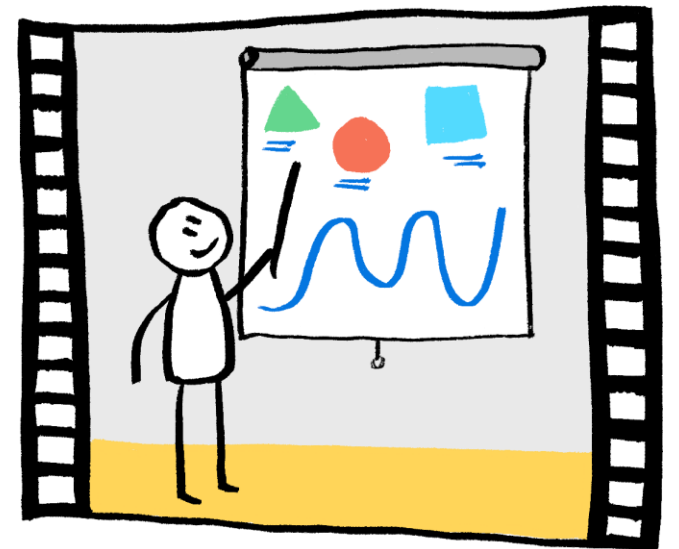
úr samstarfssáttmála meirihlutans

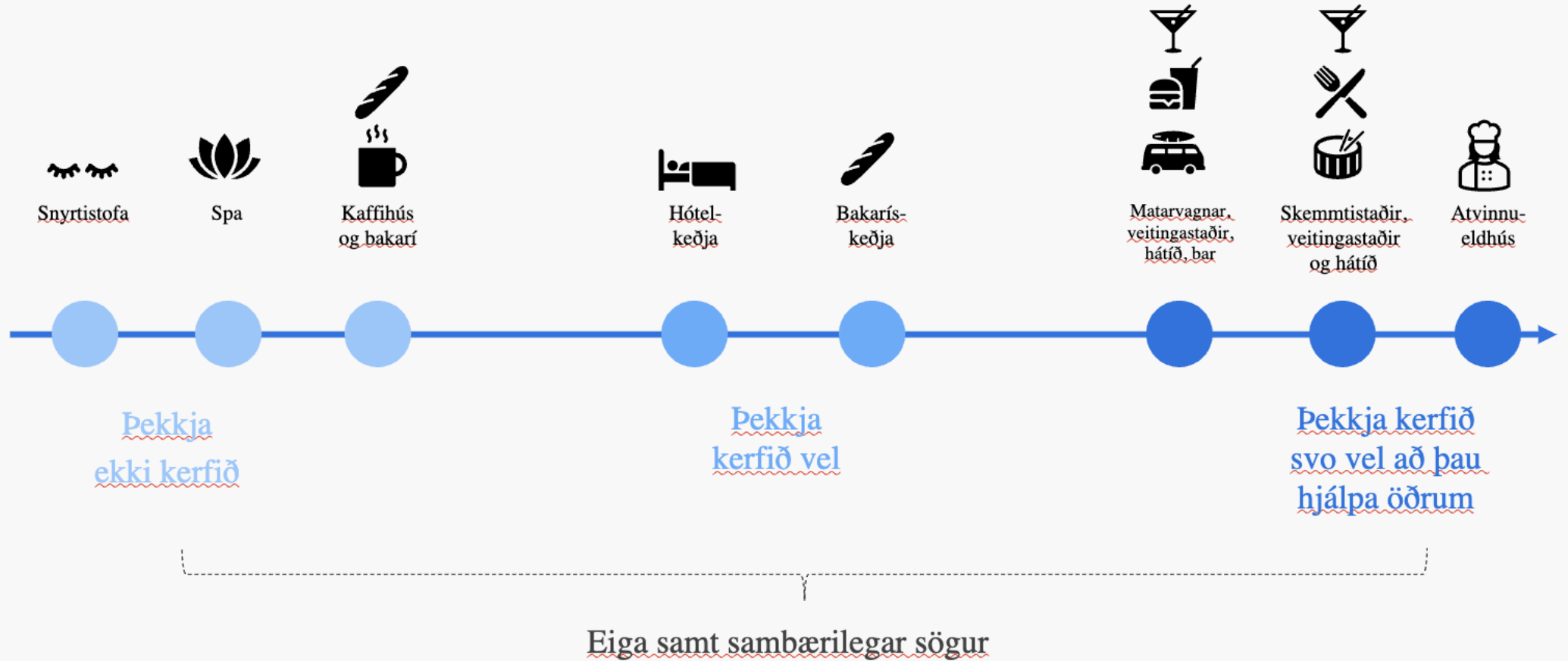




Markmið verkefnisins

Er greining á **upplifun umsækjenda** sem hafa nýlega sótt um eða endurnýjað starfsleyfi hjá Reykjavíkurborg. Markmiðið er að einfalda ferlið og bæta notendaupplifun til að styðja við og skapa lifandi borgarsamfélag.







Helsti lærdómur

- Áskoranir innri og ytri notenda eru sameiginlegar.
 - Óljósar upplýsingar og skortur á trausti
- Þar sem ferlið er flókið, leiðir það til óæskilegrar mismununar (erfiðara að sækja um ef þú talar ekki tungumálið, hefur ekki tengsl eða ert að gera þetta í fyrsta sinn).
- Þrátt fyrir það þá eru hindranir þær sömu, óháð því hversu vanir umsækjendur eru eða hve stór eða smá fyrirtækin eru.





Staðan nú

- Greining á notendaupplifun umsækjenda og starfsfólks lokið
- Vinnustofur með innri hagaðilum, með kynningu á niðurstöður og hugmyndavinnu fyrir næstu skref
- Niðurstöður kynntar og afhentar heilbrigðiseftirliti





Dreifum boðskapnum

- **Ráðstefnur**
 - Málþing um þjónustuhönnun, Hönnunarmars, maí 2022
 - Til þjónustu reiðubúin!, Gróska, september 2024
- **Vinnustofur**
 - Betri borg á 90 mín
 - Með íbúum á nýsköpunarviku
 - Afleggjarinn 2024
 - Vinnustofuhraðall með borgarstarfsfólki





Þjálfun og fræðsla

- Aðfengnar fræðslur
 - Vörupróun – best practices, haust 2024
 - Digital Ethical Compass, DDC, haust 2024
 - Theatrical Methods, for more inclusive design and innovation, Adam Lawrence, haust 2024
 - Service Design Masterclass, Lou Downe, haust 2024
 - Stafræn stefnumótun, Paul Boag, haust 2022
 - Þjálfun gagnasérfræðinga, haust 2022



📅 Date TBA 📍 Art Community Design

Recording: Civic Design: How to Build Cities for the Future, Date TBA

▶ 0:00 / 1:01:46 🔊 ⋮

Art, culture, and city planning are no longer separate aspects of civic life. We are increasingly building art and emotion into the designs of our most impactful public spaces: our city halls, our parks, and our neighborhoods. How do we leverage technology to design these important public places for the future? And how do we spark the culture, connection, and conversation that is unique to geography and physical place? In this session, we'll explore the ways in which we're building cities for the future - and leveraging technology to design better, more connected public spaces.

Programming descriptions are generated by participants and do not necessarily reflect the opinions of SXSW.



Bruno Ávila
City of Amsterdam

★ Add to Favorites



Mai-Ling Garcia
Bloomberg Center for Public Innovation at Johns Hopkins

★ Add to Favorites



Brian Smith
City of Minneapolis

★ Add to Favorites



Embla Vigfúsdóttir
City of Reykjavik

★ Add to Favorites



International Work on Human Centered Form Design

12:50 PM-1:50 PM



Arna Saevarsdottir
Head of Service and Digital Transformation
City of Reykjavik



