



## Áherslur stafræns ráðs 2023 - 2024

Niðurstöður vinnustofu stafræns ráðs, júní 2023



## Efnisyfirlit

Inngangur .....	3
Þjónustuumbætur og endurgjöf .....	4
Nýsköpun .....	6
Hagnýting gagna .....	7
Lýðræði .....	7
Skipulag .....	7



## Inngangur

Á fundi sínum þann 14. júní 2023 hélt stafrænt ráð vinnustofu þar sem markmiðið var að ná fram sameiginlegum áherslum ráðsins.

Niðurstöður vinnustofunnar eru efniviður fyrir starf og áherslur stafræns ráðs á starfsárinu 2023 – 2024. Fyrirkomulag vinnustofunnar var Opið rými (e. Open Space). Þátttakendur stungu upp á umræðuefnum og leiddu umræðuhópa. Kaflaheiti fylgja í meginatriðum yfirskriftum á umræðuefnum.

Í lok vinnustofunnar forgangsröðuðu þátttakendur málaflokkum, út frá mikilvægi. Hver þátttakanda fékk þrjá punkta til að útdeila á málaflokka eftir eigin mati (e. Dot Voting).

Málaflokkarnir „þjónustuumbætur og endurgjöf“ og „nýsköpun inn á við“ fengu hvor um sig fjögur atkvæði. „Hagnýting gagna“ og „lýðræði“ fengu þrjú atkvæði hvor og „nýsköpun út á við“ og „skipulag inn á við“ fengu tvö atkvæði hvor.

Umsjón með vinnustofunni hafði Andri Geirsson. Ritarar voru Arna Maríudóttir Auðunsdóttir, Björg Flygenring Finnbogadóttir og Sigríður Guðjónsdóttir. Samantektina gerði Eva Pandora Baldursdóttir.



## Þjónustuumbætur og endurgjöf

Stafrænt ráð lagði áherslu á þjónustuumbætur við fólk og jaðarhópa. Sérstök áhersla var lögð á að **styrkja stafræna þjónustu** án þess þó að minnka aðgengi að annars konar þjónustu. Einnig var lögð áhersla á þjónustu við eldra fólk.

**Innritun í leikskóla** var til umræðu, þar sem áhersla var lögð á mikilvægi þessa að skóla- og frístundasvið (SFS) og einkaskólarnir væru að vinna í sömu grunnkerfunum til þess að tryggja réttar rauntímaupplýsingar og gott upplýsingaflæði til foreldra. Auk þess var velt upp þeim möguleika að prufukeyra nýtt innritunarkerfi þegar nýir leikskólar borgarinnar opna í vetur. Þá þyrfti að **sameina og einfalda kortasjár og upplýsingaveitur** borgarinnar, ásamt því að móta framtíðarsýn um verkefnið til þess að bæta framsetningu og auka aðgengi að þeim upplýsingum með notendavænna viðmóti.

Byrja þyrfti á því að greina hvaða upplýsingum íbúar eru helst að kalla eftir auknu aðgengi að. Sem dæmi felast mikil tækifæri í því að koma framkvæmdum, eftirliti og uppbyggingu í nærumhverfi betur til skila til íbúa með því að útbúa **hverfasjá** í tengingu við Mínar síður. Það gæti líka verið réttur staður fyrir upplýsingar úr hlutaneti (e. Internet of things) borgarinnar, svo sem upplýsingum um stöðu grenndargáma, sorphirðu, snjómokstur og þrif á götum og stígum. Gagnlegt væri að móta inn í sameinaða **kortavefsjá** yfirlit yfir alla afþreyingu í borgarlandi, t.d. öll útisvæði, græn svæði og leiksvæði, og gera upplýsingar um þau aðgengileg á vef Reykjavíkurborgar þannig að hægt væri t.d. að leita eftir svæðum sem henta ákveðnum markhópum innan raddíus frá því svæði sem viðkomandi er staðsettur á („Hvað er í boði fyrir börn?“). Þá væri áhugavert að skoða uppsetningu upplýsingaskjáa á t.d. þjónustumiðstöðum, samfélagshúsum og bókasöfnum, með upplýsingum um það sem er í gangi eða á döfinni, hvort sem um er að ræða skipulag, framkvæmdir eða viðburði í hverfinu.

Stafrænt ráð var mjög áhugasamt um að byrja að kortleggja notkunarmöguleika og framtíðarsýn fyrir hugmyndir að **Smáforriti Reykjavíkurborgar** þar sem fyrrgreindum upplýsingum gæti einnig verið komið til skila til íbúa. Talið var að með því væri hægt að efla þátttöku og upplýsingagjöf til íbúa sem byggir m.a. á Mínum síðum, hverfasjá, viðburðadagatali og nýjum ábendingavef. Með tímanum væri hægt að nota forritið til að



halda utan um kort og greiða fyrir aðgang að þjónustu á vegum Reykjavíkurborgar, s.s. sund, söfn og Fjölskyldu- og húsdýragarðinn, auk þess að tengja það m.a. við styrkjagátt, innritun fyrir grunnskóla og leikskóla, skráningu í skólahljómsveitir, frístund og fleira. **Stafræna borgarkortið** væri eitt fyrsta skrefið sem mikilvæg aðgengis- og greiðslulausn fyrir íbúa og lagði stafræna ráðið lykiláherslu á að því verkefni væri komið á koppinn sem fyrst í samstarfi við ýmsa hagaðila.

**Ábendingavefur Reykjavíkurborgar** var einnig til umræðu, en þar var mest áhersla lögð á verkbeiðnakerfi til að veita kvika þjónustu við úrlausn ábendinga og bæta endurgjöf til íbúa, allt frá móttöku ábendingar og þar til búið væri að leysa verkefnið, sbr. álíka þjónustu í Boston þar sem borgin sendir íbúum mynd af því þegar búið er að klára verkið.

Auk þess var komið inn á mikil tækifæri í þjónustuumbreytingu og **stafvæðingu ferla og eftirlits innan Bílastæðastjóðs** sem vert væri að skoða.

Mikill áhugi var fyrir því að auka sveigjanleika borgarinnar með því að þetta samstarfið við frumkvöðla- og háskólasamfélagið í tengslum við lýðræðisverkefni og **Styrkjagátt Reykjavíkurborgar**, t.d. með því að samþætta og auglýsa alla styrki borgarinnar á sama vettvanginum til að stuðla að auknu aðgengi og gagnsæi. Samhliða því væri mikilvægt að fara í **skrásetningu á áskorunum borgarinnar** þvert á svið, uppfæra úthlutunarreglur, móta verkferla og rýna hvenær hagkvæmast og skilvirkast sé að verkefni séu unnin af hendi borgarinnar, verktaka, nemenda og/eða íbúa sjálfra.

**Vefsvæði Reykjavíkurborgar** var einnig til umræðu; lögð var áhersla á að auka sýnileika lýðræðisverkefna borgarinnar enn frekar til að koma betur á framfæri hvernig íbúinn getur haft áhrif og stuðla þannig að auknu íbúalýðræði. T.d. með takka á forsiðu sem á stæði 'Viltu hafa áhrif?' sem leiði íbúann áfram. Einnig er gífurlega mikilvægt að tryggja að vefur Reykjavíkurborgar, sem og upplýsingar og umsóknir innan hans, séu aðgengileg á fleiri tungumálum, að minnsta kosti ensku og pólsku og tryggja þarf að aðgengilegt sé að nota túlkaforrit til að fá þýðingar á fleiri tungumál. Þá er mikilvægt að gögn og upplýsingar borgarinnar séu auðlæsileg og vélléitanleg í máli og myndum.



## Nýsköpun

Stafrænt ráð hefur mikinn áhuga á að móta stefnu, aðgerðir og ferla um hvernig Reykjavíkurborg getur **stutt við vistkerfi samfélagslegrar nýsköpunar**. Skilgreina þyrfti hlutverk borgarinnar í vistkerfi nýsköpunar og reyna að laða að fleiri frumkvöðla með t.d. aðstöðu, aðstoð frá sérfræðingum borgarinnar eða styrkjum til þess að leysa áskoranir borgarinnar. Efling á samstarfi t.d. við háskólana, Vísindagarða, Klak, háskóla-, iðnaðar- og nýsköpunarráðuneytið og innan alþjóðlega styrkjaumhverfisins var nefnt í því samhengi, auk þess sem leggjast þarf í vinnu við að kortleggja frumkvöðlasetur, samvinnurými og klasa innan borgarinnar.

Margar hugmyndir komu fram um hvernig væri hægt **að styðja við frumkvöðla** í Reykjavík, t.d. samsköpun með háskólanemum í lifandi tilraunasvæði í Vísindagörðum og íbúum á samfélagstorgum í bókasöfnum, Borgarhakkapon, styrkir fyrir samfélagsleg nýsköpunarverkefni og fyrirfram skráðar áskoranir sem atvinnulífið, frumkvöðlar og háskólanemar geta unnið að lausnum við í samstarfi við borgina. Stafrænt ráð taldi það jákvætt að Reykjavíkurborg tæki þátt í lausnamótum, hakkaponum og nýsköpunarkeppnum skólanna. Einnig þótti áhugavert að tengja betur frumkvöðla- og háskólasamfélagið við verkefni þjónustu- og nýsköpunarsviðs og að markvisst yrði unnið að því til framtíðar að gera Reykjavíkurborg sveigjanlegri, kvikari og aðgengilegri til að styðja markvisst við virðiskeðju samfélagslegrar nýsköpunar, sbr. Forum Virium í Helsinki. Auk þess þyrfti að halda áfram að efla ferla opinberrar nýsköpunar þar sem að nýjar hugmyndir og betrubætur frá starfsfólki allra sviða hljóti skýran og gagnsæjan farveg til ákvörðunartöku innan borgarinnar. Þá verði komið á **árlegum samfélagslegum nýsköpunarverðlaunum** Reykjavíkurborgar samkvæmt samþykktum stafræna ráðsins.

Rætt var um hvernig borgin gæti stutt við **erlenda sérfræðinga sem starfa hér á landi** (e. expats). Mikilvægt væri að styðja við fjölskyldur sérfræðinga, s.s. með aðgengi að Alþjóðaskólum, samfélagshúsum og öflugum almenningssamgöngum. Stafrænt ráð ályktaði að skoða það hvort Reykjavíkurborg ætti að marka sér sérstakt leiðarljós um þessi atriði í samvinnu við hagaðila svo sem ríkið og Vísindagarða, með það að markmiði



að gera borgina enn meira aðlaðandi fyrir erlenda sérfræðinga og tækni- og nýsköpunargeirann.

## Hagnýting gagna

Helsta áhersla stafræns ráðs í gagnamálum var að **efla gagnateymi** borgarinnar. Ályktað var að nýta þyrfti betur þau tækifæri sem felast í gögnum, t.d. spálíkanagerð um þróun þjónustu og hagnýtingu streymisgagna hlutanetsins. Hér liggur lykillinn að upplýstari ákvarðanatöku, hraðari umbreytingu og framtíðarhagræði í stjórnsýslu borgarinnar.

Með aukinni samþættingu í gagnalandslagi borgarinnar og hagnýtingu gagna væri hægt að veita rauntíma virðisaukandi upplýsingar til starfsfólks og íbúa. Gæta þarf vel að því hvaða gögnum er safnað og í hvaða tilgangi og móta þarf stefnu utan um rafrænt eftirlit innan borgarinnar.

Þá var mikil áhersla lögð á að hafa öll ópersónugreinanleg **gögn og kóða opin** (e. open source), og efla samstarfið við háskóla- og frumkvöðlasamfélagið við nýtingu þeirra.

## Lýðræði

Ráðið taldi að skerpa þyrfti á lýðræðishlutverki ráðsins með því að skýra vinnulag verkefna sem hafa lýðræðislegt mikilvægi. Áhugi var fyrir því að **styrkja íbúaráðin** og starfsemi þeirra, m.a. með innleiðingu á nýju verklagi. Einnig var rætt um að fylgja betur eftir innleiðingu **aðgerðaráætlunar lýðræðisstefnunnar**, m.a. koma upp lýðræðisáttavita, gera úttekt á núverandi samráðsferlum, halda borgarkannanir, bæta upplýsingagjöf vegna breytinga í borgarlandi, bjóða skólahópum í Ráðhúsið og halda Borgaraping, þ.e. árlegan viðburð til að stuðla að nánu samtali á milli borgarfulltrúa og íbúa um mikilvæg mál. Mögulega gæti viðburðurinn verið hluti af opnum fundum stafræns ráðs.

Þá er mikilvægt að halda áfram að **greina ferla lýðræðisverkefna** eins og Hverfið mitt til þess að gera vinnslu verkefna skilvirkari innanhúss, bæta upplýsingaflæðið og hámarka virði verkefna til íbúa, á sama tíma og samlegðarfletir eru skoðaðir við önnur



Lýðræðisverkefni borgarinnar til þess að einfalda viðmót og auka aðgengi íbúa að upplýsingum til þess að hafa áhrif.

## Skipulag

Lykiláhersla var á að samhliða mótun stafrænnar stefnu væri unnið með mótun matskvarða (efnahagslegur, samfélagslegur og umhverfislegur) fyrir **áætlað virði og ávinning verkefna stafrænnar umbreytingar**. Verkefni og ábati þeirra væri svo gerður sýnilegur á vefsíðu og samfélagsmiðlum Reykjavíkurborgar, en til einföldunar væru niðurstöður sýndar með myndrænum hætti þegar tók er á.

Stafrænt ráð taldi brýna þörf á að endurskoða **innkaupaferla borgarinnar** og koma á nýju stafrænu og sjálfvirku útboðskerfi, beiðnakerfi og innra innkaupakerfi. Þannig væri hægt að bæta yfirsýn og samþætta innkaup. Þá þyrfti að auðvelda lögaðilum, t.d. frumkvöðla- og sprotafyrirtækjum, að komast í viðskiptasamband við borgina.

Auk þess væri tímabært að koma á nýju **eignaumsýslukerfi** sem næði t.d. yfir allar eignir borgarinnar, stærð, samninga, nýtingarhlutfall, leiguverð, o.fl. Samhliða því sem heildaryfirsýn næðist yfir m.a. stjórnarsýslubyggingar og samgöngufloata borgarinnar.

Starfsstaðurinn Reykjavíkurborg var einnig til umræðu og vildi stafrænt ráð leggja áherslu á að borgin yrði **leiðandi fyrirmynd** í starfsmannamálum. Aðlaðandi og nútímalegur vinnustaður sem hvetur til vistvænna samgangna og veitir sveigjanleika og eðlilega hvata til fjarvinnu, þar sem það á við, hvort sem er heima við, innan mismunandi starfsstaða borgarinnar, í samvinnurýmum, eða innan klasa sem að snúa að starfi viðkomandi.

Þá væri að lokum mikilvægt að vera með reglulegar notkunarmælingar og **þjónustu- og skoðanakannanir** þvert yfir alla borgina sem að hjálpa til við að meta árangur verkefna upp á upplýstari ákvörðunartöku.





## Lokaorð formanns

Stafrænt ráð leggur áherslu á að halda áfram stafrænni vegferð borgarinnar og eflingu bæði gagnainviða og miðlunar upplýsinga til íbúa. Eftir því sem fram líður er mikilvægt að skilgreina með hvaða hætti reka skuli stafræna innviði þegar þeir færast úr fjárfestingu og í rekstur.

Miðlun upplýsinga til íbúa þarf að vera aðgengileg og á skiljanlegu máli, en mikilvægt er að upplýsingar séu í boði á sem flestum tungumálum sem algeng eru meðal íbúa borgarinnar. Aðgengi að upplýsingum er nauðsynleg forsenda þátttöku og valdeflingar. Mikilvægt er að halda áfram innleiðingu þjónustustefnu Reykjavíkurborgar.

Lýðræðisverkefni ráðsins eru mikilvæg og skiptir máli að klára innleiðingu aðgerðaráætlunar lýðræðisstefnu Reykjavíkurborgar, til þess að bæta aðgengi íbúa að ákvarðanatöku og samráði.

Það er lykilatriði að ljúka við gerð stafræns innritunarkerfis þvert á leikskóla í borginni, til að einfalda íbúum umsóknarferlið og auðvelda vinnslu umsókna. Það er sterk áhersla ráðsins að því verkefni verði að vera lokið fyrir árslok 2023.

Það er mikilvægt að halda áfram að þróa upplýsingagjöf til íbúa og endurgjöf til þeirra eftir ábendingar, t.d. í gegnum Mínar síður, hverfissjá, ábendingavef, samráðsgátt og með hugsanlegri tilkomu smáforrits borgarinnar.

Efling á hagnýtingu gagna og greiningum til þess að bæta áætlanagerð og ákvarðanatöku er stórt tækifæri sem verður að nýta. Þá er brýnt að fundnar verði leiðir til að meta áætlað virði og árangur verkefna í stafrænni umbreytingu borgarinnar.

Leita þarf leiða til að efla nýsköpun í borginni í samráði við frumkvöðla, háskóla og aðra hagaðila, og með eflingu Reykjavíkurborgar sem lykilaðila í vistkerfi samfélagslegrar nýsköpunar. Lögð verður áhersla á að móta stefnu utan um opinbera og samfélagslega nýsköpun sem verður svo tekin áfram inn í innleiðingarferli aðgerða atvinnu- og nýsköpunarstefnu.



Samstarf um opinbera nýsköpun við aðra opinbera aðila, Stafrænt Ísland, ríkið, önnur sveitarfélög beint eða í gegnum Samband Íslenskra sveitarfélaga, Samband sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu og Markaðsstofu höfuðborgarsvæðisins getur boðið upp á mörg tækifæri til samnýtingar og þekkingarmiðlunar.

Það er að lokum ánægjulegt frá að segja að í stafrænu ráði ríkir almennt þverpólítísk samstaða og samhugur um nauðsyn áframhaldandi þróunar stafrænna innviða og upplýsingaviðmóta borgarinnar.