

SVAR

Viðtakandi: Stafrænt ráð

Sendandi: Arna Ýr Sævarsdóttir, skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga

Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnafulltrúa Flokks fólksins um ábendingarvef Reykjavíkurborgar

Á fundi borgarráðs þann 12. janúar 2023, var lögð fram svohljóðandi fyrirspurn áheyrnafulltrúa Flokks fólksins, sbr. 29. lið fundargerðar ráðsins s.d.:

Fulltrúi Flokks fólksins leggur fram fyrirspurn vegna kynningar á ábendingarvef Reykjavíkur sem fram fór á fundi stafræns ráðs 11. janúar sl. Spurt er hvers vegna svona miklum tíma og fjármunum Þjónustu og nýsköpunarsviðs er varið í alls kyns uppgötvanir, rannsóknir og þróun á lausnum sem fyrir löngu eru komnar í notkun annarsstaðar? Fulltrúinn hefur í langan tíma gagnrýnt þessa einkennilegu nálgun sviðsins og er sú gagnrýni sérstaklega mikilvæg núna þegar litið er til slæmrar stöðu borgarsjóðs. Á þessi nálgun sem í raun byggir á því að uppgötva hið augljósa að halda áfram óbreytt hvað sem það kostar? Í framhaldi af því spyr fulltrúinn hvort ekki hafi verið strax í byrjun athugað hvort til séu tilbúnar ábendingarlausnir á vefjum ríkis, sveitarfélaga og fyrirtækja hérlendis sem hefði mátt innleiða hratt og örugglega? Notendahegðun Reykvíkinga er varla svo mikið öðruvísi en annarra notenda að tímafrekrar rannsóknarvinnu og greininga sé þörf með þeim hætti sem hér um ræðir?

Fyrirspurninni var vísað til meðferðar stafræns ráðs sem vísaði henni til umsagnar þjónustu- og nýsköpunarsviðs með bréfi dagsettu þann 26. janúar 2023.

Svar:

Fulltrúi Flokks fólksins spyr hvers vegna svona miklum tíma og fjármunum þjónustu- og nýsköpunarsviðs er varið í alls kyns uppgvötanir, rannsóknir og þróun á lausnum sem fyrir löngu eru komnar í notkun annarsstaðar?

Við úrvinnslu allra stafrænna umbreytingaverkefna er beitt aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar samkvæmt samþykktri þjónustustefnu Reykjavíkurborgar. Í aðferðafræðinni felst að þjónustu skal hanna og skipuleggja út frá þörfum og sjónarhorni notenda hennar. Þannig er áskorun greind og ferli þjónustunnar kortlagt út frá upplifun og þörfum notenda frá upphafi til enda. Kortlagning þessi tekur til innri sem og ytri notenda þjónustunnar. Reykjavíkurborg er í þeirri sérstöðu að vera stærsta sveitarfélag landsins auk þess að innri ferlar, skipulag og stærð sveitarfélaga og stofnana eru ólík.

Eins og ítrekað hefur komið fram í svörum og kynningum þjónustu- og nýsköpunarsviðs á þeim verkefnum sem það kemur að vinnslu á, þá er það álit sviðsins að ekki sé skynsamlegt að sleppa þeim fasa verkefna sem snýr að undirbúningi að gerð lausnar, hver sem hún er eða verður. Góður og vandaður undirbúningur þar sem m.a. lögð er áhersla á að draga fram og skilja raunverulegar þarfir notenda hefur ítrekað sýnt sig að vera mjög hagkvæm nýting á tíma og fjármunum.



Í framhaldi af því spyr fulltrúinn hvort ekki hafi verið strax í byrjun athugað hvort til séu tilbúnar ábendingarlausnir á vefjum ríkis, sveitarfélaga og fyrirtækja hérlendis sem hefði mátt innleiða hratt og örugglega?

Hluti af kortlagningunni og greiningunni -sem lýst er hér að framan felstí því að skoða vörur á markaði og þær sem eru í notkun annars staðar ef slíku er til að tefla. Eins er skoðað hvernig sambærilegar áskoranir eru leystar annarsstaðar, hvort sem um ræðir innanlands eða erlendis.

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Arna Ýr Sævarsdóttir,
skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga