



Viðtakandi: Borgarráð

Sendandi: Skrifstofa borgarstjóra og borgarritara

Reykjavík, 12. maí 2025

ÞON24100020

UMSÖGN

Á fundi borgarráðs, þann 27. mars 2025, var lagt fram að nýju bréf þjónustu- og nýsköpunarsviðs, dags. 27. febrúar 2025, þar sem óskað er eftir heimild borgarráðs til að hefja innleiðingu á nýjum samskiptamiðli fyrir innri samskipti og upplýsingamiðlun starfsfólks Reykjavíkurborgar.

Málinu var vísað til umsagnar skrifstofu borgarstjóra og borgarritara með bréfi skrifstofu borgarstjórnar, dags. 28. mars 2025.

Umsögn:

Reykjavíkurborg hefur frá árinu 2017 rekið samskiptalausnina Workplace sem er í eigu Meta fyrir innri samskipti starfsfólks borgarinnar. Á síðasta ári tilkynnti Meta að Workplace miðillinn myndi vera lagður niður og gefinn aðlögunartími til 31. ágúst á þessu ári.

Gögn af Workplace sýna notkun í meðallagi. Yfir 6.000 starfsmenn borgarinnar hafa virkjað aðgang sinn, yfir 4.000 eru virk mánaðarlega, og 2.300 eru virk um það bil annan hvern dag. Gögn um notkun starfsfólks sviða benda til að hún hafi haldist í hendur við notkun og virkni yfirstjórnar viðkomandi sviðs.

Þarfagreining sem unnin var meðal starfsfólks borgarinnar sýnir að starfsfólk almennt telur þörf fyrir innri samskipta- og upplýsingamiðil. Í þarfagreiningunni kom einnig fram mikið ákall um að fækka og einfalda miðlunarleiðir, og margir spurðu af hverju væri ekki hægt að samþætta samskiptamiðil og innri vef. Það eru því miklir möguleikar til að gera betur og má segja að það sé ákveðið tækifæri á þessum tímamótum að byggja upp öflugan samskiptamiðil fyrir allt starfsfólk borgarinnar.

Workplace hefur verið í notkun almennt hjá mörgum af stærstu fyrirtækjum, stofnunum og sveitarfélögum landsins og hafa þau flest nýtt veturinn í undirbúning fyrir þessi umskipti. Afar mikilvægt er að Reykjavíkurborg vinni mjög hratt til að efla innri miðlun. Þjónustu- og nýsköpunarsvið og mannauðs- og starfsumhverfissvið hafa komist að þeirri niðurstöðu að hagkvæmasta leiðin fyrir Reykjavíkurborg er að taka í notkun lausnina Viva Engage sem þegar er hluti af 365 forritapakkanum sem allt starfsfólk hefur aðgang að. Með því mun Reykjavíkurborg ekki þurfa að greiða sérstaklega fyrir innri samskiptamiðil lengur og sparast verulegir fjármunir við þá breytingu, eða um 20 milljónir króna á ári.

Í lýsingu á verkefninu frá þjónustu- og nýsköpunarsviði er sett fram frumkostnaðaráætlun vegna innleiðingar alls 47,3 milljónir króna. Samhliða þeirri áætlun er áætlaður þriggja ára rekstrarkostnaður sem fellur á mannauðs- og starfsumhverfissvið upp á alls 13,5 milljónir krónur, en þar er um að ræða kostnað við vörustjórnun sem áætlað er að greiðist til þjónustu- og nýsköpunarsviðs.



Reykjavík



Verkbeiðnanr		Frumkostnaðaráætlun	Kostnaðaráætlun
Fasi 1 og 2	Undirbúningur og skilgreining (fjöldi mán)	2	0
	Verkefnastýring þON	2,250,000	0
	Vörustjóri*	1,500,000	0
	Annar kostnaður/ófyirséð	500,000	0
	SAMTALS	4,250,000	0
Fasi 3	Framkvæmd (fjöldi mán)	10	0
	Verkefnastýring þON	9,000,000	0
	Vörustjóri*	6,000,000	0
	Aðkeypt þjónusta við útboðsgerð	0	0
	Aðkeypt greiningarvinna	0	0
	Aðkeyptar þýðingar v. útboðsgagna	0	0
	Aðkeypt tæknileg ráðgjöf	3,000,000	0
	Kostnaður vegna samþættingar	7,000,000	0
	Innri kostnaður vegna þróunar	3,000,000	0
	Annar kostnaður/ófyirséð	1,000,000	0
	SAMTALS	29,000,000	0
Fasi 4	Verklök (fjöldi mán)	2	0
	Verkefnastýring þON	1,500,000	0
	Annar kostnaður/ófyirséð	500,000	0
	SAMTALS	2,000,000	0
	Samtölur úr fösum	Samtals	Samtals
	Verkefnastýring þON	12,750,000	0
	Vörustjóri	7,500,000	0
	Aðkeypt þjónusta	10,000,000	0
	Innri kostnaður vegna þróunar	3,000,000	0
	Annar kostnaður/ófyirséð	2,000,000	0
	HEILDARKOSTNAÐUR - FJÁRFESTING	35,250,000	0

Ljóst er að það mun krefjast vinnu að búa til umhverfi á nýjum samskiptamiðli sem bæði kemur til móts við þá starfsstaði sem í dag nýta Workplace og til að fjölga virkum notendum þvert á borgarkerfið. Fjárhagsáætlun þjónustu- og nýsköpunarsviðs gerir ráð fyrir allt að 10 milljónum króna í aðkeypta tækniþjónustu, tæpar 13 milljónir króna í verkefnastjórn á innleiðingatíma auk annars innri kostnaðar svo sem vegna vörustjóra og innri þróunar. Hluti af þessu tengist breytingum á Fróða, innri vef Reykjavíkurborgar og flutnings á hluta af efni og notkun hans yfir í 365 kerfið.



Eins og heimildabeiðni þjónustu- og nýsköpunarsviðs gefur til kynna stendur til að leggja töluverða vinnu og fjármagn í að flytja og samræma efni í Viva Engage og tengja við önnur innri samskipta- og gagnamál hjá borginni. Með þeim hluta verkefnisins var hugsunin að leitast til að koma til móts við ákall um að einfalda boðskipti og fækka miðlum sem fylgjast þarf með. Einnig var áætlað að auka sjálfvirkni, þannig að ekki þyrfti handvirkt að bæta fólki í hóp viðkomandi starfsstaðar.

Það væri til að auka gagnsæi að setja innri vefinn og samtenginu við 365 í annað sérstakt verkefni með sér kostnaðaráætlun en ekki að láta það fléttast inn í innleiðingu á nýjum samskiptamiðli.

Þó að Workplace sé í talsverðri notkun hjá ákveðnum hópum innan borgarkerfisins þá eru heilu sviðin þar sem samskiptamiðillinn hefur ekki náð almennri virkri notkun meðal starfsfólks. Það er til mikils að vinna að bæta úr þessu á nýjum miðli. Reykjavíkurborg er einn stærsti vinnustaður landsins þar sem öflugur innri miðill gæti eins og áður segir gegnt mikilvægu hlutverki í að efla tengsl, bæta samkennd, koma á framfæri nauðsynlegum skilaboðum og fræðslu og auka samstarf. Innri miðill fær trúverðugleika fyrst og fremst með góðu efni og innihaldi, þó tæknilegir eiginleikar skipti líka máli. Innleiðingaáætlun sú sem kynnt var fyrir borgarráði gerir ráð fyrir talsverðum kostnaði vegna forritunar, tæknilegrar verkefnastjórnunar og þróunar.

Mögulega ætti að breyta áherslum, draga úr tæknilegum kostnaði og vörustjórnun en setja inn áætlun um innihald, efnisgerð og innri kynningar. Með þessu móti mætti auka líkur þess að yfirstjórnir allra sviða sæju sér hag í að nýta miðilinn og þar með kæmi starfsfólk þeirra sviða einnig frekar um borð. Ef miðillinn á að virka sem innri samskiptimiðill verður að vanda til efnisgerðar þannig að fólk sjái ástæðu til að sækja þangað.

Lagt er til að fjárhagsáætlun vegna innleiðingar á Viva Engage innri samskiptamiðlinum verði endurskoðuð með tilliti til þess að taka út kostnað sem er í upprunalegu áætluninni og snýr í raun að öðru verkefni, þróun á innri vef og tengingu hans við 365 lausnir. Þar með verði dregið úr kostnaði vegna aðkeyptrar tækniþjónustu og verkefnastjórn. Þá er lagt til að gerð verði ný áætlun um innra kynningastarf og áframhaldandi ritstjórn og efnisgerð á Viva Engage.

Eva Bergþóra Guðbergsdóttir
samskiptastjóri

Hjálagt: Bréf þjónustu- og nýsköpunarsviðs um heimild til að innleiða nýjan samskipta- og upplýsingamiðil starfsfólks Reykjavíkurborgar, dags. 27. febrúar 2025.

Efni: Heimild til að innleiða nýjan samskipta- og upplýsingamiðil starfsfólks Reykjavíkurborgar

Óskað er eftir að borgarráð heimili þjónustu- og nýsköpunarsviði að hefja innleiðingu á nýjum samskiptamiðli fyrir innri samskipti og upplýsingamiðlun starfsfólks Reykjavíkurborgar.

Allt frá árinu 2017 hefur starfsfólk Reykjavíkurborgar notað Workplace frá Meta fyrir innri samskipta- og upplýsingamiðlun. Vorið 2024 tilkynnti Meta að þeir ætli að hætta með Workplace. Þarfagreining var framkvæmd meðal starfsfólks og niðurstöður gáfu sterklega til kynna að rík þörf er á áframhaldandi notkun á miðli fyrir innri samskipti og upplýsingamiðlun. Samskiptamiðillinn sem fyrir varð fyrir valinu kallast Viva Engage og er hluti af Microsoft svítunni, M365.

Verkefnið er með fjármögnun á kostnaðarstað 2102, Áhöld tæki og hugbúnaður og tilheyrir verkefnaklasa 80001, hugbúnaður og upplýsingakerfi. Áætlaður framkvæmdatími verkefnisins er frá febrúar 2025 til mars 2026 og er heildarkostnaður skv. frumkostnaðaráætlun 47,3 m.kr., þar af tilheyra 35,3 m.kr. eignasjóði á framkvæmdatímanum og 12 m.kr. í rekstrarkostnað mannauðs- og starfsþróunarsviðs yfir 3 ára tímabil.

Fjármögnun reksturs hefur verið staðfest og samþykkt af eiganda verkefnisins og sviðsstjóra viðkomandi sviðs, dags. 27. febrúar 2025.

Greinargerð fylgir beiðninni.

Virðingarfyllst,



Óskar Sandholt,
sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs



Greinargerð:

Árið 2017 hóf Reykjavíkurborg innleiðingu á samskiptalausninni Workplace frá Meta fyrir innri samskipti og upplýsingamiðlun starfsfólks eftir samþykkt borgarráðs á tillögu borgarstjóra þar að lútandi. Frá upphafi hefur miðillinn verið mikið notaður. Í maí 2024 tilkynnti Meta að þjónustan yrði lögð niður og gaf notendum aðlögunartíma til að finna nýja lausn. Virkni Workplace lýkur 31. ágúst 2025, en gögn verða aðgengileg til 1. júní 2026.

Þjónustu- og nýsköpunarsvið í samstarfi við mannauðs- og starfspróunarsvið framkvæmdi þarfagreiningu fyrir samskiptalausn fyrir innri samskipti og upplýsingamiðlun starfsfólks, í lok árs 2024. Greiningin, sem byggði á bæði eigindlegum og megindlegum aðferðum, leiddi í ljós að starfsfólk telur slíkan miðil nauðsynlegan. Fjöldmargir hafa vanist notkun hans og margir hópar treysta alfarið á slíkt kerfi.

Við mat á mögulegum lausnum kom í ljós að Viva Engage, ný og betrubætt lausn frá Microsoft, getur að mestu leyst Workplace af hólmi. Viva Engage er hluti af M365 svítunni og þar sem starfsfólk hefur nú þegar aðgang að þessum lausnum í gegnum M365 áskrift, fylgir enginn viðbótarkostnaður. Að auki einfaldar það aðgengi þar sem innskráning í Viva Engage er óþörf ef notandi er skráður inn í M365. Verulegur ábati skapast næstu þrjú árin þegar leyfiskostnaður fyrir samskiptamiðil fellur niður eða um 20 m.kr. á ári. Kostnaður við innleiðingu nýs samskipta- og upplýsingamiðils felst fyrst og fremst í kostnaði við vöru- og verkefnastjóra umbreytinga, tækniútfærslur, samþættingar og utanaðkomandi ráðgjafþjónustu.

Þessi lausn veitir tækifæri til að samræma innri miðlun enn frekar, stytta boðleiðir og sameina vinnutól. Fyrir starfsfólk felst helsti ávinningurinn í því að þurfa ekki að skrá sig inn í mörg mismunandi forrit, sem eykur skilvirkni og minnkar flækjustig í daglegri vinnu.

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

Áætlaður framkvæmdatími verkefnisins er frá febrúar 2025 til mars 2026 og er heildarkostnaður skv. frumkostnaðaráætlun 47,3 m.kr., þar af tilheyra 35,3 m.kr. eignasjóði á framkvæmdatímanum og 12 m.kr. í rekstrarkostnað mannauðs- og starfspróunarsviðs yfir 3 ára tímabil.

Kostnaðarstaður: kostnaðarstaður 2102, Áhöld tæki og hugbúnaður. Verkefnaklassi 80001, hugbúnaður og upplýsingakerfi. Verkbeiðnanúmer 263326.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Þröstur Sigurðsson
Skrifstofustjóri Stafræn Reykjavík