



Reykjavík, 14. nóvember 2022
MSS22090057

Til stafræns ráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Umsögn um tillögu borgarráðsfulltrúa Sjálfstæðisflokksins um stafræna umbreytingu á skráningu máltíða starfsmanna – MSS22090057

Vísað er til bréfs, dagsett 17. október 2022, þar sem óskað er eftir umsögn frá þjónustu- og nýsköpunarsviði um tillögu borgarráðsfulltrúa Sjálfstæðisflokksins um stafræna umbreytingu á skráningu máltíða starfsmanna.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Þróstur Sigurðsson,
skrifstofustjóri stafrænnar Reykjavík

Hjálagt er umsögn við tillögu borgarráðsfulltrúa Sjálfstæðisflokksins um stafræna umbreytingu á skráningu máltíða starfsmanna MSS22090057 og ferill fjárfestinga.



SVAR

Viðtakandi: Stafrænt ráð

Sendandi: Þröstur Sigurðsson, skrifstofustjóri stafrænnar Reykjavíkur

Efni: Umsögn um tillögu borgarráðsfulltrúa Sjálfstæðisflokksins um stafræna umbreytingu á skráningu máltíða starfsmanna – MSS22090057

Á fundi borgarráðs þann 08. september 2022, var lögð fram svohljóðandi tillaga borgarráðsfulltrúa Sjálfstæðisflokksins, sbr. 21. lið fundargerðar ráðsins s.d.:

Lagt er til að ráðist verði í stafræna umbreytingu við skráningu á máltíðum starfsmanna Reykjavíkurborgar í ráðhúsinu og á Höfðatorgi. Á þessum stöðum er búnaður, sem ætlað er að lesa af aðgangskortum starfsfólks, og skrá þannig máltíðir þeirra með stafrænum hætti. Umræddur búnaður hefur hins vegar ekki virkað í mörg ár og þarf starfsfólk því að slá kennitölur sínar inn í tölvuna með handvirkum hætti í hvert sinn, sem það fær sér máltíð, eða skrifa jafnvel þessar upplýsingar á pappír, sem liggur frammi í mótuneytunum í þessu skyni. Markmið tillögunnar er að flyta fyrir afgreiðslu í mótuneytunum þar sem núverandi fyrirkomulag leiðir til tafa og biðraðamyndunar. Úrbætur varðandi þetta einfalda atriði myndi einnig eflaust auka trúverðugleika Reykjavíkurborgar gagnvart starfsfólki sínu og gera það jákvæðara varðandi þá stafrænu vegferð, sem borgin er á.

Tillögunni var vísað til meðferðar stafræns ráðs sem vísaði tillögunni til umsagnar þjónustu- og nýsköpunarsviðs með bréfi dagsettu þann 17. október 2022

Svar:

Árið 2021 hóf Reykjavíkurborg sérstakt átak til að hraða stafrænni umbreytingu. Þá voru settir upp skýrir verkferlar um forgangsroðun verkefna með það að markmiði að tryggja gæði ákvarðana og eftirfylgni fjárfestingarverkefna þjónustu- og nýsköpunarsviðs og hefur verið unnið samkvæmt þeim verkferlum síðan. Við undirbúning verkefnatillagna sem fara fyrir verkefnaráð eru verkefni forgreind. Það felur í sér að stafrænir leiðtogar vinna náið með stjórnendum og starfsfólki viðkomandi fag- eða kjarnasviðs við rannsóknar- og uppgötvunarfasa sem miða að því að kortleggja áskoranir verkefnatillögunnar á þann hátt að hægt sé að leggja mat á þær út frá stefnum og áherslum borgarinnar. Framkvæmdastjórn eða stjórnendur fara yfir og forgangraða áskorunum og tækifærum þjónustuumbreytinga með stafrænum leiðtoga síns sviðs. Sviðin ákveða þannig hvaða verkefnatillögur eru í forgangi og óska í framhaldinu eftir að þau verði tekin fyrir hjá verkefnaráði þjónustu- og nýsköpunarsviðs þar sem þau eru metin (e. scored) í samhengi við önnur verkefni borgarinnar.



Verkefnatillögur frá fag- og kjarnasviðum Reykjavíkurborgar eru metnar í verkefnaráðinu með forgangsörðunartóli sem kallað er Fylkið. Tólið vegur stefnur Reykjavíkurborgar gagnvart mikilvægi þeirra í tengslum við verkefnatillöguna. Þeir þættir sem helst er litið til eru t.d. lagalegar skyldur Reykjavíkurborgar, áhrif á þjónustustig gagnvart íbúum og fjölda notenda, virðisauki verkefnisins, hvort að verkefnið styðji við stefnur Reykjavíkurborgar og hvort verkefnið stuðli að auknu jafnrétti.

Í verkefnaráðinu eru teknar upplýstar ákvarðanir um hvort tiltekin verkefni séu líkleg til að kalla fram hagræðingu í rekstri eða bætta þjónustu við notendur. Þá er þeim raðað í forgangsörð þar sem þau verkefni sem skora hátt í Fylkinu eru sett í forgang. Verkefnaráð þjónustu- og nýsköpunarsviðs getur þannig tekið ákvarðanir um framgang verkefna samhliða því að horfa til auðlinda. Hlutverk verkefnaráðs er einnig að stuðla að sem bestri nýtingu auðlinda þegar ákvarðanir um framgang verkefna eru teknar. Þessar auðlindir geta t.d. verið fjármagn og mannauður. Haldið er utan framkvæmd allra verkefna í verkefnaskrá þjónustu- og nýsköpunarsviðs en það er eitt af verkfærum verkefnastjórnunar og stuðlar að árangursríkri innleiðingu stefna og verkefna borgarinnar. Mikilvægt er að verkefnum sé stjórnað á markvissan hátt og að tækifærin sem þau opna séu vel nýtt.

Framkvæmd verkefna er unnin í vandlega samsettum þverfaglegum teymum. Verkefnastofa, umbótastofa og vörustýring eru kjölfestan í framkvæmd verkefnanna auk teymis stafræna umbreytinga, gagnateymis og vefdeildar. Teymið vinnur samkvæmt gagnreyndum aðferðum sem sífellt eru endurskoðaðar og uppfærðar eftir þörfum. Við lok verkefna eru þau yfirfarin í þeim tilgangi að draga lærdóm af ferlinu og sá lærdómur er nýttur til að gera umbætur á aðferðum, verklagi og ferlum ef við á.

Staða verkefna í stafrænum umbreytingum í lok október er þannig að 75 verkefnum er lokið og 64 verkefni eru í vinnslu eða ferli hjá þjónustu- og nýsköpunarsviði. Undir hverju verkefni geta verið margar smærri útfærslur og inni í þessari tölu eru ekki verkefni sem teljast undir rekstur upplýsingatækniþjónustu.

Við athugun og mat á tillögu borgarfulltrúa Sjálfstæðisflokksins um stafræna umbreytingu á skráningu máltíða starfsmanna fóru fulltrúar verkefnaráðs í vettvangsrannsókn í mötuneyti Ráðhúss og Borgartúns á tímabilinu 19. - 25. september s.l.. Tímamælingar í mötuneyti leiddu í ljós að meðaltími við innslátt starfsfólks á kennitölu sinni var 4,5 sekúndur fyrir hvern starfsmann. Starfsmaður þarf í kjölfarið að velja á snertiskjá þá hluti sem viðkomandi er að versla sér í mötuneytinu og samþykka greiðslu. Síðan þarf starfsmaðurinn að fylgja röð annars starfsfólks í sömu erindagjörðum og raða matvælum á diskinn sinn. Við athugun á ferlinu kom í ljós að helsti flöskuhálsinn í þessu ferli er röðin sem myndast við matarílát og matvæli. Sjálfsafgreiðsla matvæla getur tekið sinn tíma og í því ferli geta myndast flöskuhálsar þegar starfsfólk velur á milli fjölda valkosta, s.s. salat, brauð, súpu, grænkerafæðis, kjöts eða fisks, meðlætis, sósu, olíu og ávaxta, m.t.t. hollustu, næringargildis, lífsstíls eða jafnvel líðan viðkomandi starfsmanns þann daginn. Þegar vettvangsrannsóknin var framkvæmd var opnunartími mötuneytanna frá kl 11:30 til kl 13:00. Í ljós kom að biðraðir áttu það helst til að myndast á tímabilinu kl 11:30 til 12:00 en á milli kl 12:00 og 13:00 voru yfirleitt litlar eða engar



biðraðir. Þann 3. október s.l. var tekin ákvörðun að breyta opnunartíma mötuneytanna á þann hátt að þau séu opin kl 11:00 til 13:00. Við þá framkvæmd styttust biðraðir og hægt er að draga þá ályktun að það sé vegna þess að álagið dreifðist betur yfir lengri opnunartíma.

Tölvukerfið sem er í notkun í mötuneytinu er vissulega komið til ára sinna og í fullkomnum heimi væri æskilegt að uppfæra það og gera notendaupplifunina af því betri. Aldur kerfisins er þannig ein helsta ástæða þess að ekki er lengur unnt að láta kerfið lesa upplýsingar af starfmannakortum. Tengingar mötuneytiskerfisins við undirliggjandi kerfi eru flóknar og í kjölfarið þyrfti að uppfæra fleiri bókhaldskerfi. Það að uppfæra mötuneytiskerfið er því ekki aðeins verkefni sem felur í sér að skipta um eða bæta við einum skanna því það þyrfti alltaf að koma til val hvers starfsmanns á skjá um hvers konar vörur viðkomandi er að versla. Hjá því væri aðeins hægt að komast ef nýtt sjálfsafgreiðslukerfi yrði keypt eða þróað. Slíkar fyrirmyndir eru til á markaði, t.d. „skannað og skundað“ sem Krónan nýtir sér eða lausn byggð á fyrirmyndum frá Amazon. Það er þó ljóst þegar litið er til sambærilegra verkefna að ábati verkefnisins myndi tæplega svara kostnaði þar sem verkefni hefur takmörkuð áhrif á þjónustu við íbúa og starfsfólk þar sem fjöldi notenda er aðeins það starfsfólk Reykjavíkurborgar sem starfar í stjórnsýsluhúsunum tveimur, Ráðhúsi og Höfðatorgi. Þó er í skoðun verkefni sem snýr að sjálfvirkri skráningu úr umræddu mötuneytiskerfi inn í launaútreikninga þannig að fæðisfrádráttur verði alfarið sjálfvirkur. Mun það verkefni vonandi stuðla að betri upplifun starfsfólks og borgarfulltrúa auk þess að framkalla tímahagræði hjá fjármála- og áhættustýringarsviði Reykjavíkurborgar.

Niðurlag:

Þjónustu- og nýsköpunarsvið fagnar tillögu borgarráðsfulltrúa Sjálfstæðisflokksins. Það er ánægjulegt að sjá að borgarfulltrúar séu meðvitaðir um mikilvægi stafrænna umbreytinga á upplifun borgarfulltrúa og starfsfólks Reykjavíkurborgar. Hins vegar er það mat sérfræðinga þjónustu- og nýsköpunarsviðs að tillagan sem slík sé líkleg til að verða kostnaðarsöm og flókin og sé ekki líkleg til að hafa mikil áhrif á þjónustu við stóran hóp starfsfólks.

Í eðli sínu snúast stafrænar umbreytingar að miklu leyti um að fá fólk til að breyta verkferlum, hlutverkum og hefðum. Það krefst þess hlutaðeigandi aðilar nálgist áskoranirnar á einfaldari hátt frekar en að innleiða aðeins nýja tækni og hugbúnað þó vissulega sé það hluti af verkefnunum. Rannsóknar- og uppgötvunarfasar, líkt og farið er í gegnum í forgreiningum, eru því gríðarlega mikilvægir áður en nýr búnaður er smíðaður eða keyptur og í framhaldinu innleiddur.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Þröstur Sigurðsson,
skrifstofustjóri stafrænnar Reykjavíkur

Ferill fjárfestinga

ÞON-SSR-FER-00007

Markmið: Tryggja gæði ákvarðana og eftirfylgni fjárfestingarverkefna ÞON

Ferilseigandi/Ábyrgðaraðili: Skrifstofustjóri Stafrænnar Reykjavíkur

Kerfi: Hlaðan, M365, Agresso

