



Upplýsingastefna - Aðgerðaáætlun

Bjarni Brynjólfsson, Hreinn Hreinsson
Janúar 2017

Notendamiðað aðgengi



- **Aðgengisvottun fyrir vefinn**
- *Hvað:* Markmiðið er að vefur Reykjavíkurborgar uppfylli staðlaðar aðgengiskröfur fyrir fatlaða og hljóti aðgengisvottun I og II.
- *Hvernig:* Greina þarf þá hluta vefjarins sem ekki uppfylla aðgengiskröfur með tólinu Siteimprove. Þegar fyrir liggur listi yfir villur og þörf á lagfæringum verður vefdeild falið að laga það sem laga þarf með aðstoð forritara. Þegar þær breytingar hafa verið framkvæmdar er vefurinn yfirfarinn af óháðum úttektaraðila.
- *Hvenær:* Fyrstu rýni er lokið. Vorönn 2017. Vefdeild, Rafræn þjónustumiðstöð.
- *Hver:* Vefdeild, Rafræn þjónustumiðstöð. Aðkoma annarra: **Sjá ehf.**

Þjónustan í forgang



- *Hvað:* Vefur Reykjavíkurborgar verði skilgreindur sem rafrænt þjónustuver þar sem áherslan er á að íbúar geti afgreitt erindi sín hratt og auðveldlega og fundið upplýsingar greiðlega. Litið verði á reykjavik.is og Rafræna Reykjavík sem eina órjúfanlega heild hvað varðar viðmót, aðgengi og notendaupplifun. Tryggt verði að margar og mismunandi leiðir verði að öllu efni vefsins en forgangur í viðmóti verði á þjónustu fremur en annað efni s.s. fréttir.
- *Hvernig:* Endurhanna vefinn með ofangreind markmið í huga og viðmót prófað áður en breytingar verða innleiddar. Umfang verkefnis er mikið og þarf að innleiða breytingar í áföngum og með það í huga að nýtt viðmót verði sveigjanlegt, skalanlegt og geti mætt framtíðarþörfum.
- *Fyrstu áfangar:* 1. Hönnun er hafin og gerðar verða reglulegar notendaprófanir á vefnum. 2. Nýtt viðmót vefs sem var fyrsta skref í þessum aðgerðum var birt í apríl/maí 2016. 3. Breytingar á rafrænum umsóknum og samskiptum verða svo innleiddar í áföngum frá vorönn 2017.
- *Hvenær:* Vorönn 2017
- *Hver:* Rafræn þjónustumiðstöð, upplýsingadeild, SPR og verktakar.

Fjölmiðlatorg



- *Hvað:* Markmiðið er að auðvelda fjölmiðlum að sækja upplýsingaefni og myndir af vefnum með því að setja upp metnaðarfulla þjónustusíðu fyrir fjölmiðla með skýrari tengingum og myndabanka. M.a. þarf að teikna merki borgarinnar upp á nýtt.
- *Hvernig:* Verkefnið hefst með þarfagreiningu þar sem kannað verður hjá fjölmiðlum hvers konar upplýsingaefni þeir telji helst þörf á. Vinna þarf einfaldan spurningalista og senda á helstu miðla (ljósvakamiðla, dagblöð og vefmiðla). Þegar niðurstöður þarfagreiningar liggja fyrir er efni tekið saman og sett inn á þjónustusíðu. Ferlar mótaðir um uppfærslu efnis á þjónustuvef og ábyrgð á því.
- *Hvenær:* 1. Vorönn 2017.
- Hver: **Upplýsingadeild**. Aðkoma annarra: **Fjölmiðlar**

Samskipti á „Mínar síður“



- Hvað: Markmiðið er að einfalda og samræma samskipti við íbúa varðandi þjónustu, almenn samskipti og þátttöku þeirra í lýðræðis og þátttökuferlum borgarinnar. Um er að ræða samræmingu kerfa eins og Betri Reykjavík, Reykjavík.is, Rafræn Reykjavík, , Borgarlandið, Netspjall, Þjónustuver.
- Hvernig: Setja á laggirnar stýrihóp þeirra aðila sem að þessum þáttum koma, framkvæma þarfagreiningu þar sem þarfir notenda og notkun á þessum kerfum er metin og síðan gerð áætlun um nauðsynlega samræmingu og úrbætur. Hér er m.a. hægt að byggja greiningu út frá gögnum sem safnað er um notkun og virkni vefsins frá degi til dags. Mikilvægt er að varðveita þann árangur sem hefur náðst og notendur kunna að meta en um leið breyta því sem ekki virkar og finna leiðir til að gera betur.
- Hvenær: Verkefni hefst á vorönn mars 2017 og verður fléttað saman við verkefni 2.Fyrstu skil stýrihóps verða í apríl en heildarmynd og markmiðsmiðaðri umbótaáætlun verði skilað í júní 2017.
- Hver: Rafræn þjónustumiðstöð, *Upplýsingadeild*, Skrifstofa borgarstjóra í samvinnu við öll svið borgarinnar.

Láttu vita



- Hvað: Markmiðið er að auðvelda íbúum að koma ábendingum til borgarinnar og auka gagnvirk samskipti. á Viðmót ábendinga verði einfaldað og gert verði snjallsímaforrit (app) sem geri íbúum kleift að nýta farsíma til að koma ábendingum til borgarinnar.
- „app“.
- Hvernig: Skilgreina þarf betur alla ferla í tengslum við ábendingavefinn. Færa ábendingaformið yfir í Drupal og smíða „app“ í kringum formið. Finna forminu nýja og meira áberandi staðsetningu á forsíðu reykjavik.is. Skipuleggja kynningarherferð þar sem almenningur er hvattur til að „láta vita“ af hlutum sem þarf að lagfæra eða mega betur fara.
- Hvenær: 1. 2017 2. Form í Drupal í apríl. 3. App í loft og kynningar vorönn 2017

Viltu vita?



- Hvað: Innleiða tilkynningakerfi þar sem borgin getur komið á framfæri tilkynningum af ýmsu tagi til íbúa í gegnum vef og snjallforrit.
- Hvernig: Skilgreina ferla og hvaða tilkynningar eigi að bjóða upp á og vinna með sviðum borgarinnar að innleiðingu. Kynna þarf smáforritið íbúum en einnig innan borgarkerfis. Kenna þarf starfsmönnum borgarinnar á viðmótið og hvernig er best að nota kerfið.
- Hvenær: 1. Tilbúið og fer í gagngera kynningu og notkun 2017.
- Hver: **Upplýsingadeild, USK** og Rafræn þjónustumiðstöð..

Vakað yfir vef og samfélagsmiðlum



- Hvað: Markmiðið er að samhliða styrkingu ábendingarvefsins verði gert áttakt í að efla og tryggja skilvirka svörun við ábendingum og kvörtunum.
- Hvernig: Skilgreina þarf skýra verkaskiptingu og ábyrgð á vefnum og ólíkum leiðum, t.d. með því að taka upp vaktafyrirkomulag. Tryggja þarf að ávallt sé fylgst með ábendingum í gegnum vef, tölvupóst og samfélagsmiðla og gera verklagsreglur fyrir slíka vöktun. Beina þarf fleiri ábendingum beint til þjónustuvers.
- Hvenær: Verkaskiptingu hefur þegar verið komið upp. Upplýsingafulltrúar taka vaktir ásamt samfélagsmiðlateymi þjónustuvers.
- Hver: **Upplýsingadeild**. Aðkoma annarra: Þjónustuver **SPR**

Þemasíður fyrir skipulagsmál



- Hvað: Markmiðið er að upplýsa borgarbúa betur um skipulagsmál og leita eftir skoðunum þeirra um þau með skilvirkari hætti. Það væri mögulegt með sérstökum þemasíðum um uppbyggingarreiti, þar sem skipulagsferlið er rakið. Til eru vísar að svona síðum, t.d. um Vogabyggð og Vesturbugt en gera má enn betur og vinna markvisst með þetta í samvinnu við skipulagsfulltrúa. Sjá má fyrir sér að slíkar síður tengdust Betri Reykjavík og að hægt væri að koma athugasemdum á framfæri beint í gegnum vefinn.

Myndmiðlun í skipulagsmálum



- Hvað: Hægt er að nota vef borgarinnar mun betur til að miðla myndefni sem tengist skipulagsmálum. Núorðið byggist miðlun í skipulagsmálum æ meira á teiknuðum þrívíddarmyndum og hægt er að setja hlutina fram á mun skýrari hátt en einungis með PDF skjölum með uppdráttum.
- Hvenær: Vorönn – Haustönn 2017
- Hver: Rafræn þjónustumiðstöð, upplýsingadeild, USK skipulagsfulltrúi

Skipulagið á samfélagsmiðla



- **Miðla skipulagsmálum með markvissum hætti á samfélagsmiðlum**
- Hvenær: Verkefni þegar hafið.
- Hver: ***Upplýsingadeild***. Aðkoma annarra: ***USK skipulagsfulltrúi***.

Nýr vefur fyrir hverfisskipulag



- *Hvað: Nýr vefur gerður fyrir hverfisskipulagið og þróaður eftir því sem hverfisskipulag verður unnið fyrir hvern borgarhluta.*
- *Hvenær: Verkefnið er þegar hafið í samvinnu við starfsmenn skipulagsfulltrúa.*
- *Hver: Rafræn þjónustumiðstöð, upplýsingadeild og starfsmenn skipulagsfulltrúa USK*

Fjármálasíður



- Hvað: Markmiðið er að upplýsingar um fjármál borgarinnar verði aðgengilegar á vefnum og framsetningin auðskiljanleg og myndræn. Í desember var opnuð vefgáttin opin fjármál Reykjavíkurborgar <http://reykjavik.is/opinfjarmal> Þar er hægt að sjá fjárútlát borgarinnar greind niður á einstaka birgja eftir fagsviðum og skrifstofum.
- Hvernig: Bæta þarf framsetningu fjármálaupplýsinga með myndrænum hætti þannig að þær verði auðskiljanlegri fyrir borgarbúa. Bæta þarf við fleiri fjármálaupplýsingum en nú eru aðgengilegar og nota til þess snjallar tæknilausnir sem gera framsetningu talna aðlaðandi. Á sama tíma þarf að horfa til þess að gera þessi gögn endurnýtanleg fyrir samfélagið.
- Hvenær: 2017
- Hver: Rafræn þjónustumiðstöð, Fjármálaskrifstofa, ***Upplýsingadeild.***

Snjöll virkni - útgefið efni



- Hvað: Markmiðið er að bæta leit á reykjavik.is og aðgengi að útgefnu efni á vegum borgarinnar
- Hvernig: Endurskipuleggja þarf birtingu alls útgefins efnis og bæta framsetningu þess svo auðveldara verði að leita að einstökum skýrslum og öðru efni sem vistað er í á síðunni Útgefið efni. Gera þarf breytingar á uppsetningu í DRUPAL þannig að skráning skjala verði nákvæmari og agaðri og þannig verði hægt að útgáfustýra og miðla skjölum með árangursríkari hætti en nú er. Efla leitarhæfni vefs þannig að skjöl finnist auðveldlega.
- Hvenær: Sífelld í þróun - 2017
- Hver: ***Upplýsingadeild ásamt rafrænni þjónustumiðstöð.***

Reykjavik.is/opingogn



- Hvað: Markmiðið er að opin gögn á vegum Reykjavíkurborgar verði aðgengileg á sérstakri vefsíðu á opnu gagnasniði til að tryggja endurnýtanleika þeirra í þágu samfélagsins.
- Hvernig: Taka þarf saman yfirlit yfir hvaða gögn borgarinnar eru opin á grundvelli núverandi reglna og safna þeim saman á aðgengilegri yfirlitssíðu. Vinna þarf að því að fleiri gögn verði opnuð almenningi og er fyrsta skrefið í því sambandi að móta stefnu um hvaða gögn eigi almennt að vera opin og aðgengileg.
- Hvenær: Verkefni er hafið og opnuð verður gagnasíða í desember 2016. Vinna þarf ferla um gagnabirtingu á vorönn 2017.
- Hver: Rafræn þjónustumiðstöð, upplýsingadeild. Aðkoma annarra:
Öll svið borgarinnar

Fundargerðir og fundargögn



- Hvað: Markmiðið er að fundargögn fylgi jafnan fundargerðum þegar þær eru birtar á vefnum. Slíkt eykur gagnsæi og dregur úr fyrirspurnum fjölmiðla til sviðanna varðandi starfsemi ráðanna.
- Hvernig: Vinna þarf að uppsetningu á nýju fundargerðarkerfi, þar sem undirgögn fagraða og önnur gögn vegna ákvarðanatöku verði aðgengileg (önnur en trúnaðargögn). Huga að Drupal sérlausn í þessu sambandi.
- Hvenær: Prófanir standa yfir á nýju fundargerðarkerfi og innleiðing er þegar hafin með innsetningu gagna hjá stjórnkerfis- og lýðræðisráði. 2017
- Hver: Rafræn þjónustumiðstöð, ***Skrifstofa borgarstjórnar, UTD***

Ljósmyndamiðlun í myndabanka



- Hvað: Markmiðið er að auka og betrumbaeta myndabanka borgarinnar og gera þá aðgengilegri fyrir fleiri. Upplýsingadeild haldi utan um innsetningu mynda.
- Hvernig: Fara yfir myndir í myndabanka og leggja mat á hvar þurfi að auka framboð á myndum. Klára verður aðgengi að Photostation. Samhliða verði hugað að skilvirkari ljósmyndamiðlun á vef og samfélagsmiðlum. Opna skoðunaraðgang að myndabanka fyrir miðlæga þjónustu og starfsmenn borgarinnar þannig að þeir geti nýtt sér myndasafnið.
- Hvenær: Vorönn 2017

Mótun stefnu í samfélagsmiðlum



- Hvað: Markmiðið er að búa til skýrt verklag fyrir samfélagsmiðla og vöktun þeirra, s.s. Instagram og Twitter, m.a. í tengslum við svokallað „takeover“ þar sem utanaðkomandi aðila er falin tímabundin umsjón með aðgangi Reykjavíkurborgar að viðkomandi miðli. Þá þarf að fá fleiri innan borgarkerfisins að miðlun á samfélagsmiðlum.
- Hvernig: Meta þarf hvaða miðlar henta þörfum borgarinnar, markmið með notkun þeirra, markhópa sem verið er að ná til og hvernig best er að móta skilaboð til að þau nái til viðkomandi hópa.
- Hvenær: Er í vinnslu, vorönn 2017
- Hver: **Upplýsingadeild**

Betri Reykjavík - Lýðræðisverkefni



- Hvað: Markmiðið er að efla kynningarstarf lýðræðisverkefna.
- Hvernig: Lýðræðis- og samráðsverkefni eru samstarfsverkefni margra aðila innan borgarkerfisins og er unnið að gerð lýðræðisstefnu sem mun skapa ramma utan um þessi verkefni. Tryggja þarf að kynning þessara verkefna og þeirra samráðsferla sem verða opnaðir verði kraftmikil þannig að íbúar viti af möguleikum sínum og taki þátt eftir þörfum. Gera þarf áætlun um kynningu byggða á fyrri reynslu þannig að tiltæk séu sniðmát sem hægt er að nota til að gera mismunandi kynningaráætlanir fyrir hvert verkefni. Kynna lýðræðisverkefni sérstaklega fyrir ungu fólki í grunn- og framhaldsskólum í Reykjavík.
- Hvenær: 2017.
- Hver: Upplýsingadeild, skrifstofa borgarstjóra og borgarritara.

Upplýsingadeild kynnir sig



- Hvað: Markmiðið er að kynna upplýsingadeild betur innan borgarkerfisins og þá sérþekkingu og þjónustu sem hún getur boðið.
- Hvernig: Deildin setji fram skýra starfsáætlun. Haldi reglulega fundi með stjórnendum og undirstofnunum þar sem línur í upplýsingamálum eru lagðar. Einnig þarf að nota innri vef en þar verður að vera einföld og skýr vefsíða um þjónustu upplýsinga- og vefdeildar. Kynna þarf upplýsingastefnu og aðgerðaáætlun hennar um allt borgarkerfið.
- Hvenær: Allt árið 2017
- Hver: **Upplýsingadeild**

Ritstjórn innri vefs



- Hvað: Markmiðið er að koma á fastara fyrirkomulagi um utanumhald innra starfsmannavefs þannig að hann þjónusti starfsfólki betur og veiti skilvirkari upplýsingar. Skilgreina þarf hlutverk hans og umfang og skilgreina ábyrgð á ritstjórn og efnistöku.
- Hvernig: Skipa þarf ritstjórn yfir starfsmannavef og skýra markmið og hlutverk vefsins. Setja verklagsreglur um miðlun á vefnum. Á nýjum innri vef verða betri tækifæri til að koma upplýsingum á framfæri m.a. vegna þess að hann er notendastýrður þannig að hægt er að skilgreina það efni sem hver og einn sér t.d. fréttir og fleira. Þannig má sjá fyrir sér að upplýsingar sem eiga eingöngu við tiltekna deildir eða starfseiningar komist betur til skila.
- Hvenær: 2016 – 2017
- Hver: **Upplýsingadeild**. Aðkoma annarra: **Mannauðsdeild, fagsvið**.

Yfirlit málaflokka



- Hvað: Framsetning upplýsinga um þjónustu borgarinnar gerð aðgengilegri í gegnum sérstakar síður málaflokka sem geta gefið yfirlit yfir þá þjónustu sem er í boði. Um að ræða yfirlitssíður yfir stærri verkefni borgarinnar sem taka mörg ár í framkvæmd s.s. skipulagsmál almennt, BSÍ reit, Vatnsmýri, Vogabyggð o.s.frv. Inn á þessar síður er dregið inn allt efni sem borgin býr yfir um viðkomandi verkefni.
- Hvernig: Gera fjölbreyttari sniðmát á vefnum sem auðvelt er að setja upp með stuttum fyrirvara.
- Hvenær: apríl 2016
- Hver: Upplýsingadeild.

Betri þjónustuupplýsingar



Hvað: Markmiðið er að bæta upplýsingar um þjónustu borgarinnar, einfalda orðalag og skerpa þannig að notað verði auðskilið mál. Að flæði upplýsinga verði þannig að notandi upplifi einfalt og auðskilið umhverfi sem leiðir hann áfram allt þar til erindi hans er lokið. Dæmi um slíkt viðmót er t.a.m. safnsíðan eldri borgarar á þjónustusviði velferðarsviðs sem unnin var að hausti til 2016.

<http://reykjavik.is/thjonusta/eldri-borgarar>

- Hvernig: Rýna þarf þjónustulýsingar á vef m.t.t. úrbóta í rafrænni þjónustu/gagnvirkni. Stofna þarf vinnuhóp um verkefnið sem uppfærir og lagar lýsingar. Mikilvægt er að tryggja að þjónustulýsingar séu í stöðugri endurskoðun, átak verði gert í byrjun árs en síðan þarf að móta verklag sem tryggir síendurskoðun.
- Hvenær: Þegar hafin endurskoðun á þjónustulýsingum og síðum velferðarsviðs. Allt árið 2017
- Hver: Rafræn þjónustumiðstöð, upplýsingadeild, fagsvið.

Samráð og verklag



- Hvað: Markmiðið er að tryggja að deildir sem vinna að upplýsingaþjónustu starfi saman á skilvirkan hátt að miðlun upplýsinga í nánu samstarfi við fagsvið og miðlægar skrifstofur.
- Hvernig: Halda þarf samráðsfundi viðkomandi deilda þar sem mótað er verklag í sameiningu
- Hvenær: 2017
- Hver: Upplýsingadeild, rafræn þjónustumiðstöð, upplýsingatæknideild, fagsvið og skrifstofur.

Rekjanleiki ákvarðana



- Hvað: Markmiðið er að gera ákvarðanir í borgarkerfinu rekjanlegar þannig að allir geti séð hvernig ákvörðun var tekin og hverjar forsendur ákvörðunar eru.
- Hvernig: Finna tæknilausn sem gerir kleift að tengja saman helstu kerfi borgarinnar sem notuð eru til ákvarðanatöku og skráningu þeirra og setja fram í einföldu og leitanlegu viðmóti á vef. Hér er um að ræða kerfi eins og málaskráningarkerfi, fundargerðakerfi, tölfræðikerfi og mögulega fleiri kerfi ef við á.
- Hvenær: Greining hefst 2017 og verk og tímaáætlun liggja fyrir um vorið. Á þeim grunni verði tekin ákvörðun um hvaða leið skuli farin og hvenær verki skuli lokið.
- Hver: Rafræn þjónustumiðstöð, Upplýsingatæknideild, upplýsingadeild og skrifstofa borgarstjórnar.















