

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar



Tillaga að aðgerðaáætlun



Reykjavíkurborg
Skrifstofa þjónustu og reksturs

Þjónustustefna Reykjavíkur



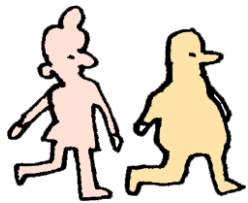
- Fyrsta sinn lögð fram drög að samræmdri þjónustu og þjónustuveitingu Reykjavíkurborgar og hún skilgreind sem hluti af kjarnastarfsemi borgarinnar
- Þjónustustefna Reykjavíkurborgar lýsir samræmdri sýn borgarinnar á þjónustuveitingu
- Þjónustustefna Reykjavíkur skiptist í fjögur meginmarkmið, sem tryggja eiga góða og skilvirka þjónustu, þau eru: *Fagmennska, Notendamiðuð hönnun, Skilvirkni og Nærþjónusta*



Reykjavíkurborg
Skrifstofa þjónustu og reksturs



Gerð og framkvæmd aðgerðaáætlunar - fyrstu skref



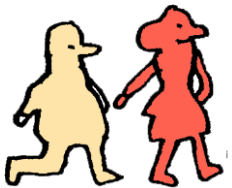
- Innleiðing aðgerðaáætlunar verður á höndum þjónustudeildar SþR
- Byggt verður á aðferðafræði *Design thinking* við innleiðinguna
- Ljóst er að innleiðing stefnunnar felur í sér ný og umtalsvert aukin verkefni fyrir SþR og ef ná á árangri á þessu sviði, er nauðsynlegt að borgin veiti fjármagn í verkefnið
- Einnig þarf að gera ráð fyrir kaupum á sérfræðiaðstoð við gæða- og þjónustumælingar og gerð verklagsreglna og leiðbeininga



Reykjavíkurborg
Skrifstofa þjónustu og reksturs



Gerð og
framkvæmd
aðgerðaáætlunar
- fyrstu skref



Eftirfarandi verða megináherslur næstu tveggja ára

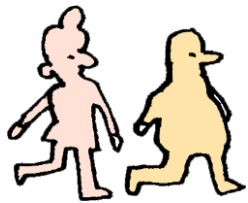
- **Að mynda teymi** starfsmanna sem heldur utan um innleiðingu, eftirfylgni og samræmingu ásamt gerð verklagsreglna og leiðbeininga
- **Að kynna stefnuna** meðal sem flestra starfsmanna um allt borgarkerfið
- **Að innleiða gæða- og þjónustumælingar** til að meta gæði, árangur og þróun þjónustu borgarinnar
- **Að taka upp hugmyndafræði Design Thinking** við útfærslu og hönnun þjónustuferla borgarinnar og innleiða hana í allri þjónustuveitingu



Reykjavíkurborg
Skrifstofa þjónustu og reksturs



Meginþættir í aðferðafræði Design thinking



- Aðferðafræði *Design thinking* hefur verið að ryðja sér hratt til rúms síðustu áratugi
- Í Design thinking er leitast við að nota skapandi aðferðir til að varpa nýju ljósi á viðfangsefnið
- Áhersla er á samkennd með notanda þjónustunnar
- Þjónustustefnumótun er fyrst og fremst unnin með þarfir notenda að leiðarljósi

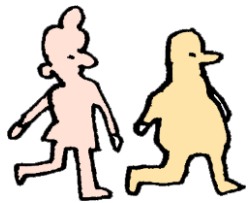


Reykjavíkurborg
Skrifstofa þjónustu og reksturs



Meginþættir í aðferðafræði Design thinking

Fjórir helstu þættir einkenna aðferðafræðina



- **Samkennd** með notendum og starfsfólki
- **Nýsköpun** er einnig samofin Design thinking, við leyfum okkur að hugsa allt upp á nýtt
- **Upplifun** er farin að skipta notendur enn meira máli
- **Þverfagleg teymi** eru kjarninn í aðferðarfræði Design thinking. Þar er leitast við að sprengja upp hina hefðbundnu stofnanahugsun sem verður oft einsleit

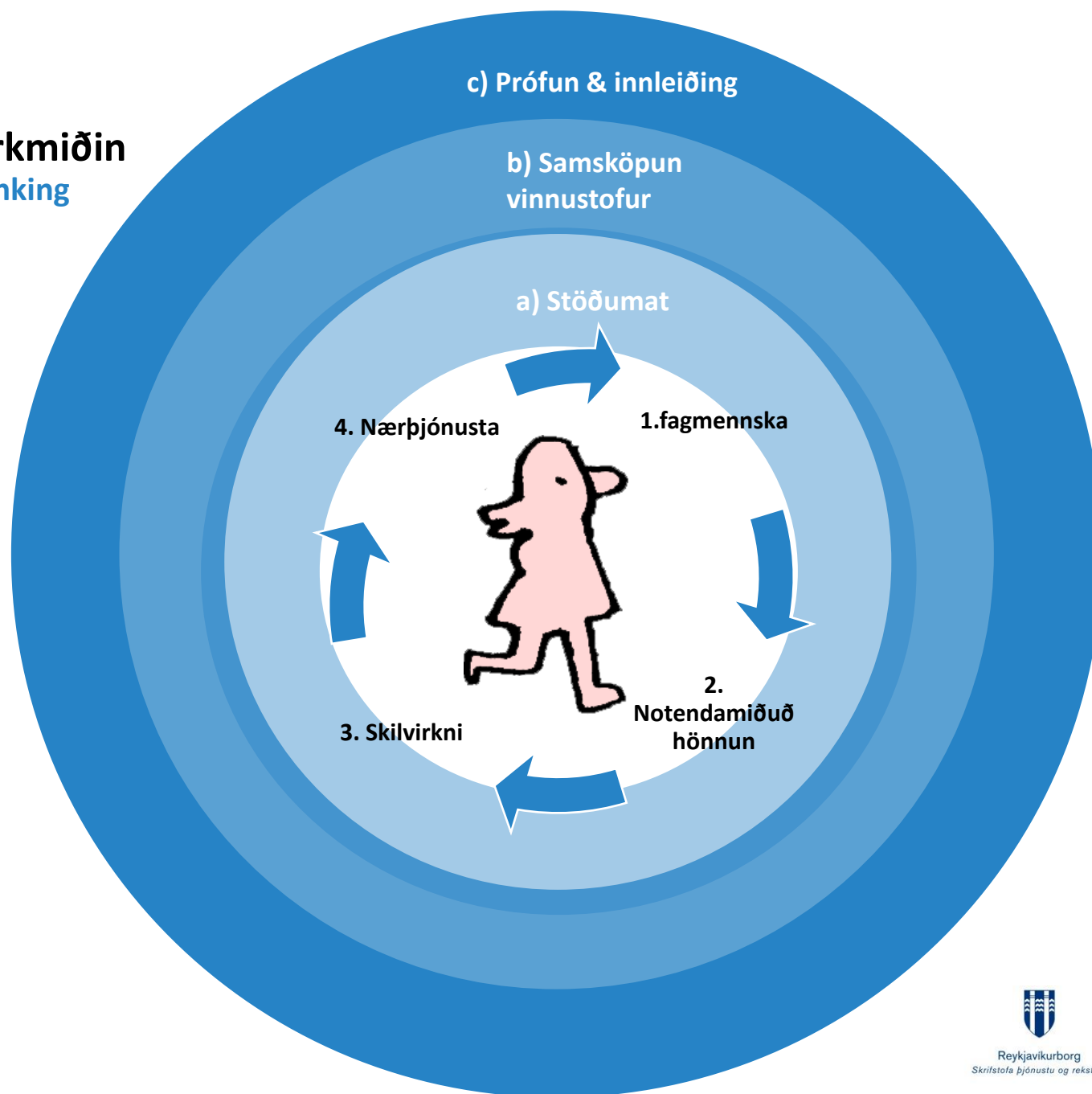


Reykjavíkurborg
Skrifstofa þjónustu og reksturs



Þjónustumarkmiðin

- Design thinking



Reykjavíkurborg
Skrifstofa þjónustu og reksturs



Unnið af:

- Halldóri Nikulás Lárussyni, þjónustudeild SPR
 - Ólöfu Björgu Þórðardóttur, SPR
 - Óskari J. Sandholt, SPR
 - Presti Sigurðssyni, rafrænni þjónustumiðstöð SPR
-
- Arnar Jónsson og Þórey Vilhjálmisdóttir frá Capacent komu að hugarflugi og umræðum um þjónustu og Design Thinking. Myndskreytingar og texti um Design Thinking er þeirra.



Reykjavíkurborg
Skrifstofa þjónustu og reksturs

