

Stafrænt bara er

Stafræn vegvísir 2025





Bakgrunnur

Á árunum 2021–2024 vann Reykjavíkurborg, í samstarfi við Bloomberg Philanthropies, að því að hraða stafrænni umbreytingu. Þessi vegvísir dregur saman lærdóm og árangur úr því samstarfi

Markmiðið er að skapa borg þar sem „stafrænt bara er”. Borg þar sem stafræn nálgun er sjálfsögð og innbyggð í alla þjónustu borgarinnar.

Að byggja upp umhverfi þar sem bestu stafrænu lausnirnar og nýsköpunaraðferðirnar eru nýttar til að veita borgarbúum framúrskarandi þjónustu.





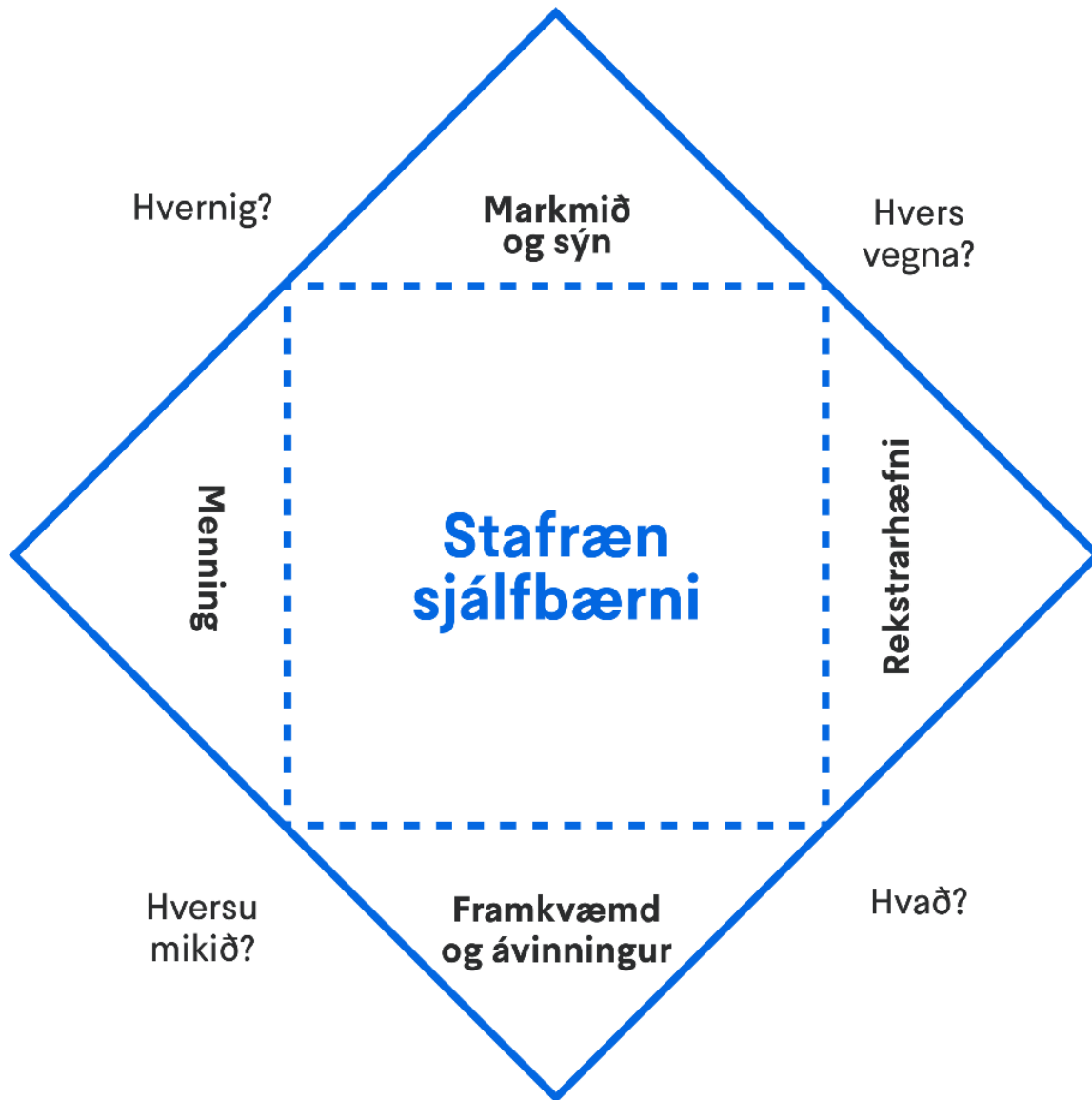
Stafræn sjálfbærni

Vegvísir fyrir stafræna umbreytingu borgarinnar dregur fram þær lykiláherslur sem eru nauðsynlegar til að tryggja stafræna sjálfbærni til framtíðar. Hann minnir á og skerpir þá sýn sem borgin hefur í þessum mikilvæga málaflokki. Með stafrænni umbreytingu er markmiðið alltaf að bæta þjónustu og rekstur borgarinnar og auka lífsgæði íbúa.



Hvernig náum við stafrænni sjálfbærni?

Það krefst framsýni, aga og sameiginlegrar sýnar lykilstjórnenda borgarinnar að gera stafrænar umbreytingar sjálfbærar. Þetta er ekki verkefni sem leysist í tómarúmi eða með því að eitt svið taki það að sér. Hægt er að skoða þetta út frá fjórum víddum sem allar spila saman og styðja við stafræna sjálfbærni.





Markmið & sýn

Stjórn borgarinnar þarf að hafa skýra og samræmda framtíðarsýn fyrir stafræna umbreytingu og nýsköpun. Öll svið borgarinnar styðja þessa sýn með eigin aðgerðaáætlunum sem eru endurskoðaðar árlega. Þessar áætlanir byggja á stefnum borgarinnar, eins og þjónustustefnu og stafrænni stefnu Reykjavíkur, auk sértækra stefna einstakra sviða og málaflokka. Mikilvægt er að vinna markvisst að mótun og framkvæmd stefnu og markmiða, og tryggja að þær séu lifandi skjöl sem haldið er á lofti og stöðugt endurskoðuð.

Rekstrarhæfni

Hvert svið ber ábyrgð á sinni stafrænu umbreytingu en nýtur stuðnings stafræns leiðtoga. Þetta er langtímaverkefni sem krefst þolinmæði og markvissrar vinnu. Þjónustu- og nýsköpunarsvið gegnir lykilhlutverki sem leiðbeinandi og stuðningsaðili, og tryggir að bestu aðferðir séu nýttar. Rekstur stafrænna lausna er fjármagnaður í gegnum rammafjármögnun, frekar en í gegnum sérstakar fjárfestingar.



Framkvæmd & ávinningur

Notendamiðuð nálgun og stafræn þjónusta gerir líf íbúa og fyrirtækja í borginni einfaldara og betra, auk þess sem rekstur borgarkerfisins verður skilvirkari. Mikilvægt er að mæla þennan ávinning reglulega og halda áfram að bæta bæði þjónustu og rekstur borgarinnar í takt við þarfir og væntingar.

Menning

Hvetja þarf starfsfólk á öllum stigum til að taka virkan þátt í stafrænni umbreytingu og nýsköpun, hvort sem það er með því að finna ný tækifæri eða auka þekkingu sína og stafræna hæfni. Þetta stuðlar að stöðugri þróun og sterkri þjónustumenningu.



Væntingar fólks til þjónustu eru sífellt að breytast. Nýjar kynslóðir hafa nýjar þarfir og þjónustan þarf að fylgja þeim breytingum. Ef horft er 5-10 ár aftur í tímann þá sést greinilega hversu miklar breytingar hafa orðið á væntingum fólks til þjónustu, hvort sem það er að panta mat af veitingastað, bóka tíma hjá lækni, sinna bankaerindum eða fá þjónustu hjá borginni. Fólk hreinlega ætlast til þess að allt sé stafrænt og einfalt í notkun.

Stafrænt bara er.