



# Lýðræðisverkefni Reykjavíkurborgar

Greining og tillögur um framtíðarskipan stafrænna samráðs- og lýðræðisverkefna Reykjavíkurborgar

---

Benedikt Hauksson  
Haukur Kristinsson  
Kristinn Árni L. Hróbjartsson  
Ráðgjafar Kolibri



# Efnisyfirlit

- 3** - Samantekt
- 4** - Inngangur
- 5** - Stefnur og straumar á stafrænum tímum
- 10** - Greining á núverandi gáttum og verkefnum
- 31** - Tillögur og útfærsla
- 37** - Framtíðarsýn og stafræn stefna
- 46** - Næstu skref



# Samantekt

Á síðustu tíu árum hefur Reykjavíkurborg hrundið af stað mörgum mismunandi verkefnum sem hafa það að markmiði að auka samráð og íbúalýðræðispáttöku borgara. Á sama tíma hafa væntingar notenda hvað varðar hönnun, upplifun, og öryggi gagna breyst til muna, og tækninni fleygt fram. Kolibri gerði úttekt á núverandi verkefnum, með notendaprófunum, greiningu og rýnihóp, og tók saman tillögur sem eru kynntar í þessari skýrslu.

Núverandi verkefni, mörg hver með sinn vef eða sína gátt, bera þess merki að hafa farið af stað á mismunandi tíma án samræmingar milli verkefna. Það flækir notkun gáttanna og gerir borgaranum erfiðara fyrir að taka þátt í gegnum þessi verkefni. Einnig eru markmið verkefna óskýr og í einhverjum tilfellum virðast fleiri en eitt verkefni hafa sama tilgang. Þá er viðmót ósamræmt, ekki uppfært, og í einhverjum tilfellum ruglandi.

Við leggjum til að verkefnin verði sameinuð á einum stað undir þremur flokkum: ábendingar, hugmyndir fyrir borgina að framkvæma, og samstarfsverkefni borgar og borgaranna. Þeirri tillögu fylgir að Reykjavíkurborg sjái um ritstýringu á efni sem kemur inn í gegnum verkefnin og komi þeim á rétta staði.

Að lokum leggjum við til framtíðarsýn, um að Reykjavík verði gagnadrifin borg, sem þróar og nýtir tækni og stafræna snertifleti í nánú samstarfi við samstarfsaðila til að þjónusta borgarana enn betur. Sú framtíðarsýn byggir á fimm stöðum: tæknilegum undirstöðum, hönnunarstöðlum, verklagsviðmiðum, mælingum og ritstýringu.

# Inngangur

Í byrjun október 2017 höfðu fulltrúar Reykjavíkurborgar samband við Kolibri um úttekt og ráðgjöf varðandi lýðræðisgáttir borgarinnar. Tilgangur greiningarinnar var að skoða núverandi uppsetningu á lýðræðisgáttum og koma með tillögur að framtíðarskipan stafrænum, samráðs- og lýðræðisverkefna borgarinnar.

Skýrslan er einn hluti afurða vinnunnar, en einnig héldu ráðgjafar Kolibri kynningu á niðurstöðunum fyrir fulltrúum borgarinnar sem vinnan snerti. Skýrslan er uppbyggð á eftirfarandi hátt.

**Í fyrsta kafla** fjöllum við um þá strauma og stefnur sem hafa mikil áhrif á þjónustuveitendur dagsins í dag og hvernig Reykjavíkurborg þarf að horfa til þeirra þegar stefna um rafræna þjónustu er mótuð og framkvæmd.

**Annar kafli** er greining okkar á þeim gáttum sem Reykjavíkurborg rekur sjálf eða í samstarfi við aðra. Greiningin tekur til gáttanna útfrá tilgangi þeirra, notendaupplifun og tæknilegri uppsetningu.

**Í þriðja kafla** setjum við fram hugmyndir okkar að uppsetningu á samráðs- og lýðræðis verkefnum Reykjavíkur til framtíðar, með greininguna til hliðsjónar. Þar förum við yfir grunnhugmyndir, notendaupplifun (UX) og setjum fram hugmyndir að útfærslum og næstu skrefum fyrir borgina.

**Í fjórða kafla** fjöllum við um framtíðarsýn fyrir stafræna upplifun borgara Reykjavíkur, og setjum fram hugmynd að ramma (e. framework) um hvernig borgin getur nálgast stafræna sókn.

Að lokum setjum við fram tillögur að næstu skrefum í stafrænni sókn Reykjavíkurborgar.



1.

Stefnur og straumar á  
stafrænum tímum

# Stefnur og straumar á stafrænum tímum



Ákvarðanir um stefnu og framtíðaruppsetningu á snertipunktum Reykjavíkurborgar við íbúa sem snerta samvinnu og íbúalýðræði verða að taka mið af þeim straumum og stefnum sem hafa mikil áhrif á hegðun notenda, fyrirtækja og stofnana. Þrjár af þeim – væntingar notenda, notendamiðuð hönnun, og gagnaöryggi – hafa mikil áhrif á þau verkefni Reykjavíkurborgar sem snúa að stafrænum gáttum og íbúalýðræði.

**Fljótandi væntingar**

**Notendamiðuð hönnun**

**Gögn og öryggi**



# Fljótandi væntingar notenda

Neytendur eru orðnir vanir þægilegum upplifunum í gegnum notkun á alþjóðlegum þjónustum. Í umfjöllun um áskoranir stofnana í stafrænni vegferð segir alþjóðlega ráðgjafafyrirtækið Accenture að þær standi frammi fyrir notendum sem gera kröfur um sömu einfaldu, skemmtilegu og gefandi upplifun sem þeir upplifa í þjónustu hjá öðrum fyrirtækjum. Stofnanir verði því að spyrja sig að því hvernig þjónustan þeirra liti út ef Apple – eða önnur fyrirtæki sem bjóða uppá jafn góða upplifun til notenda – myndi búa hana til.

Hönnunarstofan Fjord kallar þetta fljótandi væntingar (e. liquid expectations) en megin hugmyndin er sú að fólk færir væntingar um upplifun og þjónustu á milli fyrirtækja óháð starfsemi þeirra. Þegar fólk er orðið vant “seamless” bókunarupplifun í leigubílaappinu, gerir það samskonar kröfu um þægindi í netverslunum, flugbókunum eða þegar fólk vill leigja sér greinakurlara hjá Byko.

Einnig eru væntingar notenda mjög miklar gagnvart þægindum á snjalltækjum, enda er meira en helmingur netumferðar í dag í gegnum snjalltæki (skv. SmartInsights). Það er því ekki nóg að hugsa um “mobile” útfærslu á viðmóti eftirá, heldur þarf hönnun viðmóts að taka mið af því frá upphafi.

# Notendamiðuð hönnun

Fjöldmörg fyrirtæki og stofnanir nálgast verkefni út frá sínum forsendum. Þau byrja með sínar þarfir sem grunn og vinna ofan á það. Þannig enda t.d. veftré og hönnun upplýsingaarkitektúrs oft á því að endurspegla skipurit stofnunarinnar, en ekki þarfir notandans. Innri pólitík, tilfinningatengsl eigenda verkefna og samansafn af röngum ákvörðunum geta ýtt undir þróun á ónotendavænum lausnum.

Stafræn miðstöð bandaríska ríkisins (United States Digital Service – U.S.D.S) undirbyggir mikilvægi notendaupplifunar í aðgerðaráætlun sinni sem þau líta til þegar þau hefja ný verkefni. Þar eru fyrstu þrjú punktarnir allir tengdir notendanum – skiljum hvað fólk þarf, nálgumst upplifunina heildrænt frá upphafi til enda, og gerum það einfalt og skiljanlegt.



# Gögn og öryggi

Fjölmargir áberandi gagnalekar hafa síðustu ár valdið stórum fyrirtækjum og stofnunum eins og Equifax, Uber, JP Morgan Chase, Yahoo og Sony miklu vandræðum og fjárhagslegu tjóni. Íslensk fyrirtæki eru ekki undanþegin þessu, og má þar helst nefna Vodafone-lekann sem nýlegt dæmi. Þá setur ný reglugerð frá Evrópusambandinu, GDPR, setur auknar kröfur á þá aðila sem hýsa og vinna með persónugögn.

Netöryggi er einnig mikið í kastljósinu. Þar nægir að nefna mjög áberandi árás á heilbrigðiskerfi Bretlands sem gekk undir nafninu WannaCry, sem læsti tölvum á sjúkrahúsum breska kerfisins.

Ábyrgð opinberra aðila er mikil í þessum efnum, þar sem þeir búa oft yfir viðkvæmustu upplýsingunum um fólk. Því ætti gagnaöryggis að vera gætt í hvívetna þegar kemur að verkefnum stofnana, því leki á einum stað getur haft slæm áhrif á álit borgaranna á öllu kerfinu.

2.

Greining á núverandi  
gáttum og verkefnum



# Helstu niðurstöður

Heilt yfir litið heldur Reykjavíkurborg úti metnaðarfullum verkefnum til að auka samráð við borgarana. Á sama tíma einkennast verkefnin af því að hafa byrjað á góðum stað, en síðar ekki fengið þá athygli, þær viðbætur eða þróun sem þyrfti. Í sumum tilfellum eru snertifletir við borgarana í mjög úreldu viðmóti og taka ekki mið af þeim tækni- og samfélagsbreytingum sem hafa átt sér stað síðustu 10 ár. Í öðrum dæmum eru kerfi, sem eru hönnuð með eitt markmið í huga, nýtt í eitthvað annað seinna meir. Tilgangur verkefna er ekki skýr borgaranum, og ferli og samskipti við borgarann í kringum innsendar hugmyndir eða ábendingar er ábótavant. Helstu niðurstöður greiningarinnar má flokka í eftirfarandi flokka:

- **Lítið samræmi eða samtenging milli verkefna**
- **Óskýr hlutverk og markmið verkefna**
- **Óaðgengilegt viðmót**
- **Ógagnsæi í ferli og framkvæmd**
- **Ekki sýnt fram á virði verkefnanna fyrir Reykjavíkurborg og notendum**

# Aðferð

---

Þarfagreining á verkefnum íbúalýðræðis Reykjavíkur var unnin í gegnum rýnihópa, hugarflugsfundi og greiningarviðtöl með ábyrgðaraðilum og notendahópum. Núverandi vefir voru skoðaðir með gagnrýnum augum – hvað er gott, hvað má betur fara og hvað þarf að gera til að laga það. Farið var yfir helstu aðgerðir og upplýsingar sem notendur eru að sækjast eftir á vefnum. Leitast var við að draga fram það sem notendum finnst að eigi heima á vefnum, efni, upplýsingar og virkni.

Í viðtölum við hvern fulltrúa var farið yfir hvað ætti heima á vefjunum, hugsanlegar útfærslur, efni og virkni sem myndi nýtast á o.s.frv. 10 fulltrúar markhópsins voru kallaðir til leiks og mættu í viðtöl á skrifstofu Kolibri í Borgartúni 26 . Þátttakendur voru á aldursbilinu 20–67 ára. Fimm konur og fimm karlar. Bakgrunnur þeirra var úr ýmsum áttum – tækni, markaðsmál, myndlist, tónlist, þjónustustörf og háskólanemi svo eitthvað sé nefnt. Þau teljast til það sem við getum kallað almennt notenda sem búa í Reykjavík.

# Lítið samræmi og samtenging milli verkefna

Engar af vefsíðunum tengjast sín á milli og ekkert samræmi er þeirra á milli. Upplifun notenda á milli allra gátta er allt önnur en þeir eiga að venjast frá vefsíðu Reykjavíkurborgar. Allar vefsíðurnar notast við mismunandi aðgerðir, aðstæður orðalag, útlit og virkni. Hönnun á innsendingum á Ábendingar er til að mynda gjörólík frá hönnun að innsendingum á Betri Reykjavík.

Þessi ósamkvæmni krefst þess að notendur þurfa að læra á hverja vefsíðu fyrir sig, tengja verkefnin síður við Reykjavík, upplifa að gáttirnar tali ekki saman og hafa þar af leiðandi minni trú á verkefnunum. Ósamræmið nær einnig til samfélagsmiðla gáttanna þar sem hlutverk þeirra hefur ekki verið skilgreint og ekki unnið heildrænt í samvinnu. Sumar gáttirnar eru ekki með sína eigin síðu á til dæmis Facebook, aðrar eru með óvirka síðu eða mjög handahófskenndar í innsendingum og virkni.

# Óskýr markmið og hlutverk verkefna

Verkefnin í heild sinni þarfnast mikillar uppfærslu, betri skilgreiningar, verkefnislýsingar og að skýr markmið hverrar gáttar fyrir borgina séu sett fram.

Hugmyndafræðin á bakvið Ábendingar/Borgarlandið, Þín rödd í ráðum borgarinnar og Hverfið mitt er of óljós og óútskýrð og því senda notendur ábendingar og hugmyndir í rangar gáttir.

Hugmyndafræðin og munurinn á bakvið Torg í biðstöðu, Hverfissjóð og Sköpunartorg er of óljós og óútskýrður fyrir notendur til að sjá virði í að halda úti þremur verkefnum.

Hvergi liggur fyrir ítarleg markmiðalýsing þar sem gert er grein fyrir í hverju samráð við íbúa á að felast og hvernig metið verður hvort verkefni hafi náð settum markmiðum og hvað gerist ef verkefnið nái ekki þeim markmiðum.

Eitt verkefni heitir þremur nöfnum (Ábendingar, Borgarlandið og Láttu vita), er keyrt á vefsíðu sem var ekki notendavæn árið 2008 og enn síður tíu árum síðar. Annað verkefni byrjaði sem tól fyrir pólitíska flokka til að nota sér í hag í sveitastjórnarkosningabaráttu og hefur svo þróast yfir allt í það að vera vefur fyrir íbúa til að leggja inn hugmyndir og kjósa um menntastefnu borgarinnar án þess þó að sjálf upplifunin og virknin á vefnum hafi þróast í takt við þessi miklu stakkaskipti. Önnur verkefni skiljast illa sökum lítilla upplýsinga á vefnum og ruglings vegna sambærilegrar hugmyndafræði þeirra á milli.



# Ekki sýnt fram á virði verkefnanna fyrir Reykjavíkurborg og notendum

Ekkert efni er til og engar upplýsingar eru gefnar um ábendingar eða hugmyndir íbúa sem hafa verið samþykktar í gegnum íbúalýðræðisverkefni og farið í framkvæmd í þau 10 ár sem sum verkefni hafa verið starfrækt. Engin dæmi (e. case study) sýna fram á virði íbúalýðræðis fyrir íbúum eða Reykjavíkurborg á vefjum íbúalýðræðisverkefna.

Sérstaklega er talað um að sum verkefni bjóði RVK að gera tilraunir (e. prototypes) með tímabundin verkefni án þess að komi til dýrar framkvæmdir á kostnað skattborgara ásamt því að oft koma mjög óvæntar útkomur úr verkefnum sem erfitt hefði verið að koma auga á fyrirfram. En viðmælendur sáu hvergi RVK auglýsa útkomuna úr tilraununum á vef verkefnanna. Einnig er rætt um að mikilvægt sé að nýta sér þá þekkingu sem kemur útúr verkefnum. Að verkefni eru tilraunir sem gefa vísbendingar um aðstæður á svæðunum um; notkun, vandamál og möguleika. Þá er hægt að nýta sér þessa reynslu til skilgreiningar á svæðunum og ákvarðanatöku um framtíð þeirra. Samt sem áður eru engin dæmi eða skýringar (e. case studies) sem sýna fram á hvaða þekkingu borgin hefur fengið úr verkefnum. Hvergi er sýnt fram á hvernig notkun á ákveðnum svæðum hefur breyst, þróast eða hvernig leyst hafi verið úr vandamálum ákveðinna svæða eftir aðkomu íbúalýðræðisverkefna.

# Ógagnsæi í ferli og framkvæmd

Ekkert efni á vefjunum kynnir notendur fyrir ferli og framkvæmd hvers verkefnis og aðstoðar þá við innsendingar eða notkun á vefjunum. Ekki er hægt að fá upplýsingar eða yfirsýn um ferla innan verkefnanna. Ekki er hægt að sjá í hvaða fasa innsendar hugmyndir eru í ferlunum. Síðurnar veita engar upplýsingar um við hvern skal hafa samband ef notandi þarfnast aðstoðar með innsendingu sinnar hugmyndar eða stöðu hennar.

Ferlin bjóða ekki uppá mikið samtal milli borgarbúa og borgaryfirvalda. Borgarbúar ræða um hugmyndir sín á milli en á engum tímapunkti hafa notendur aðgang að fulltrúa frá borginni til að ræða hugmyndir eða koma með fyrirspurnir. Alltof langt er liðið í ferli hugmynda þar til aðilar frá borginni koma að þeim og hafa skoðun á framvindu þeirra.

Engar upplýsingar eru um hver er í ábyrgð fyrir hverju ferli eða fasa innan ferlana. Engar upplýsingar eru um aðilana sem mynda nefndirnar sem vinna að öllum verkefnum og velja þær hugmyndir sem fara í framkvæmd. Ábyrgðaraðilar verkefnanna sem við ræddum við innan íbúalýðræðis hafa ekki komið að öðrum verkefnum og enginn samvinna hefur verið þar á milli.

# Óaðgengilegt viðmót

Sveigjanleiki og skilvirkni síðanna (e. flexibility and efficiency of use) er víða ábótavant. Stór hluti af skilvirkni liggur í því að notandi viti hvar hann er með því að skoða ferðastiku sem auðveldar notanda að fara aftur á fyrri stað án mikilla vandræða. Ekki er um eiginlega sögu eða veftré tengda Reykjavík á síðunum að ræða. Vefsíðurnar eru ekki auðveldar í notkun, ekki verið uppfærðar í takt við uppfærðar væntingar notenda ár frá ári. Helstu upplýsingar vantar frá öllum undirsíðum í fellingluggum sem leiða notendur auðveldlega áfram í ferlinu. Sumar síður virka mjög illa í snjalltækjum þar sem leiðarkerfi verður ruglingslegt og vefsíðurnar skalast ekki nægilega vel.

Mjög erfitt er að finna verkefnin í gegnum leitarsíður eins og Google nema að notendur þekki hugtök tengd verkefnunum. Miserfitt eða ómögulegt er að finna gáttirnar á vefsíðu Reykjavíkurborgar. Sumar eru að finna undir reykjavik.is > Þátttaka. Aðrar undir reykjavik.is > Þjónusta > Skipulag. Aðrar gáttir verða notendur að finna í gegnum leitarglugga reykjavik.is



# Óaðgengilegt viðmót frh.

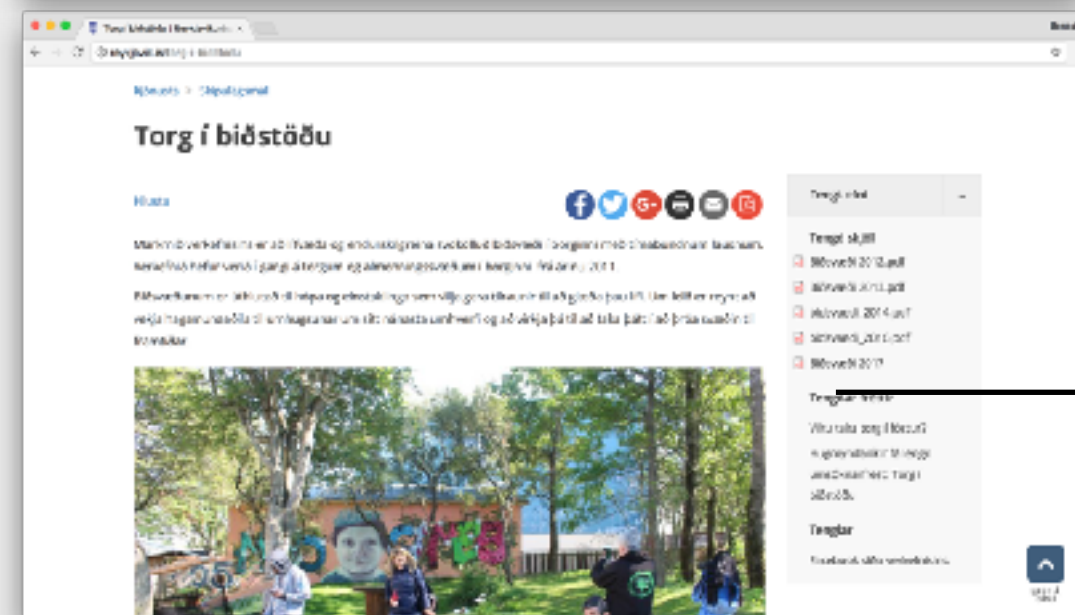
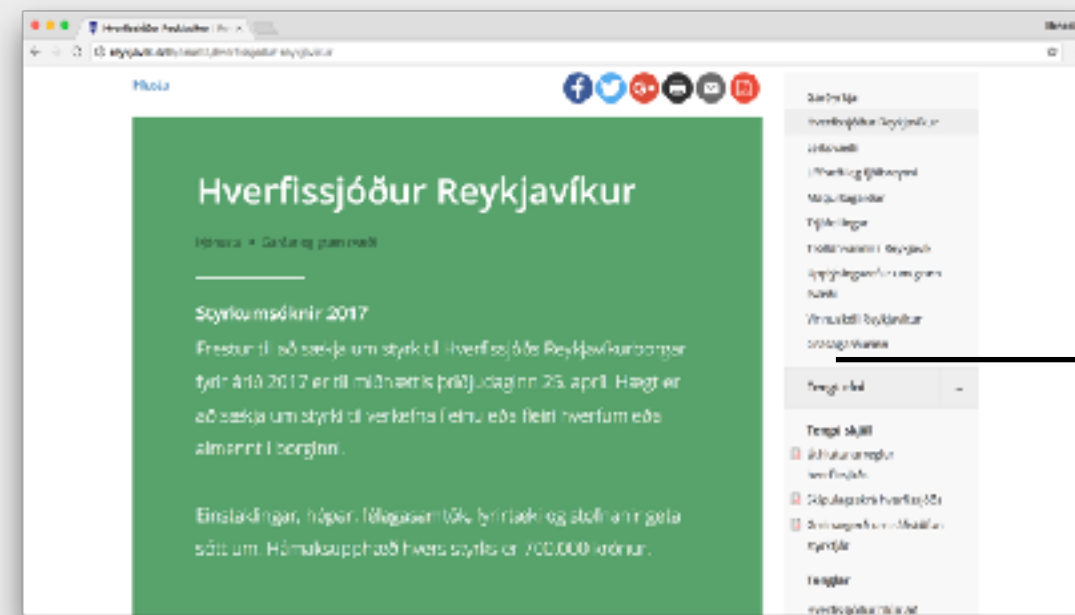
Uppbygging og leiðarkerfi vefjanna eru ruglingsleg og þá sérstaklega vegna lítils samræmis þeirra á milli og afvegaleiðandi og óútskýrðra hugtaka á borð við Borgarlandið, Opið samráð, Þín rödd í ráðum borgarinnar, Hverfissjóður, Sköpunartorg.

Sum verkefnanna eru alltof löng og ómarkviss fyrir íbúa til að fylgja eftir að fullu. 18 mánaða verkefni í samvinnu við íbúa krefst gríðarlega góðs upplýsingaflæðis til notenda sem ekki er til staðar nú.

Notendur fá enga staðfestingu um að hugmynd hafi verið móttækin hvorki inn á „Mín Svæði“, í gegnum email eða skilaboð á Facebook. Síðan veitir notandum ekki möguleika að sjá sínar innsendingar á „Mín svæði“ eða „Mínir hópar“ sem gerir notendum mjög erfitt að finna sínar innsendingar og vita hvar í ferlinu þær eru staddar og upplýsingar um hvað gerist næst í ferlinu.

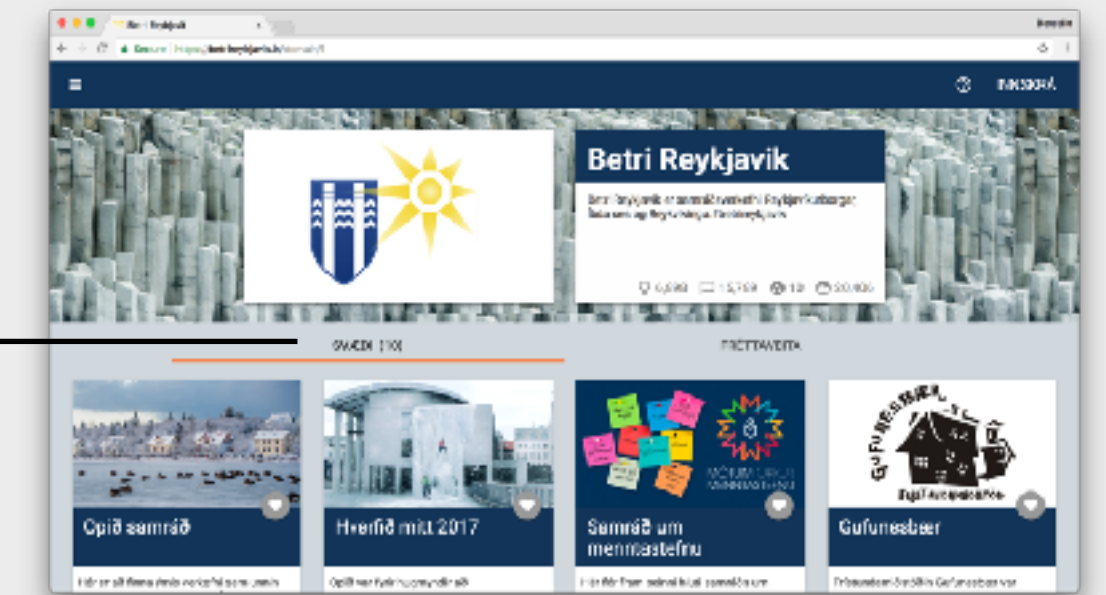


# Greining: dæmi

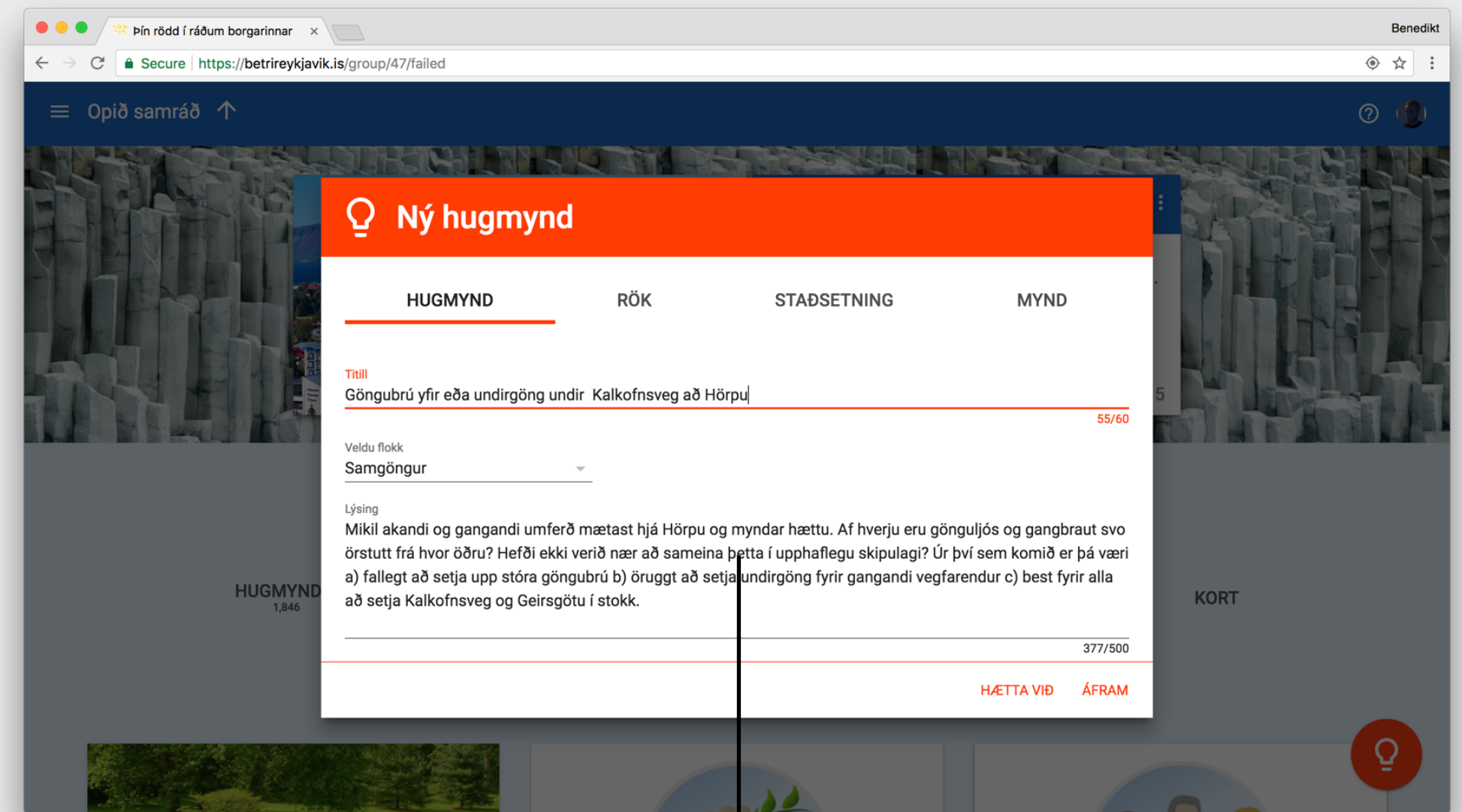
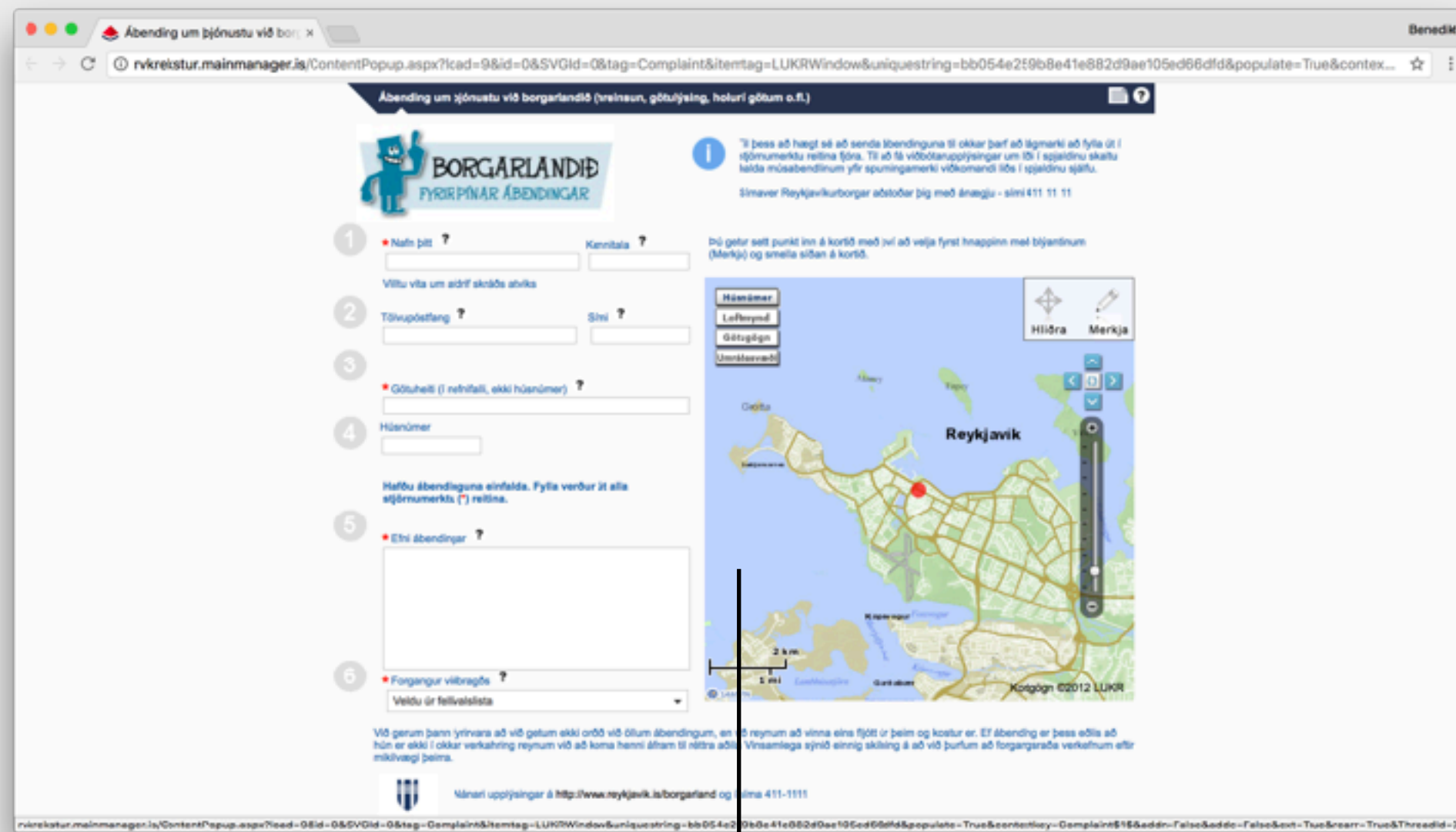


Hverfissjóður, Torg í biðstöðu og Sköpunartorg hýstar hjá Reykjavíkurborg og byggðar upp eins og fréttasíður vefsins.

Betri Reykjavík, Ábendingar og Hverfisskipulag eru allar mjög ólíkar síðu Reykjavíkur. Notast við annað orðalag, virkni, upplifun og aðgerðir.



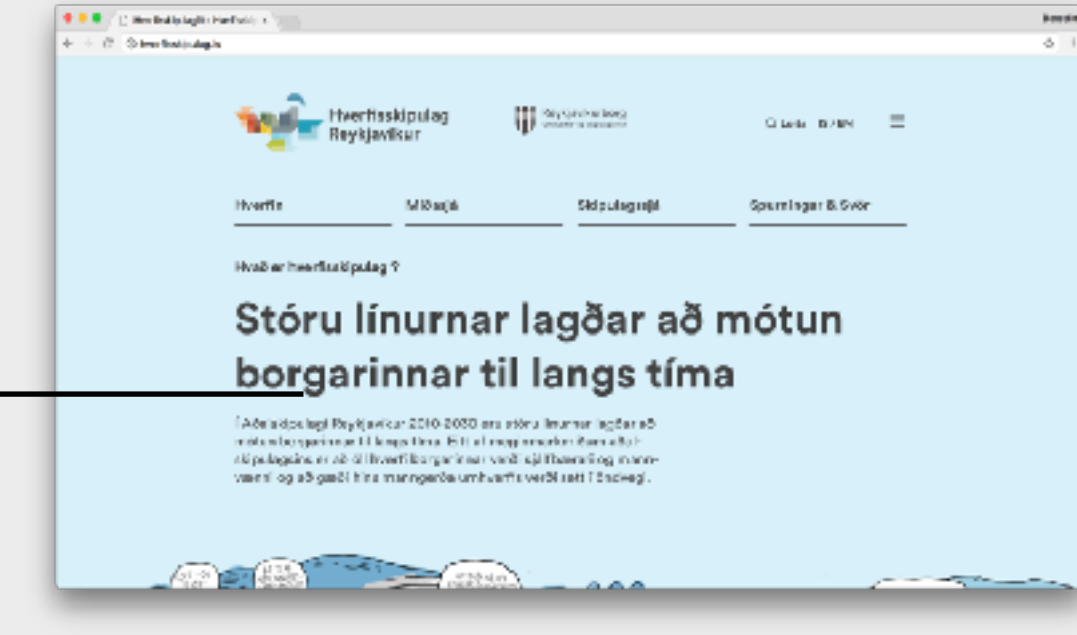
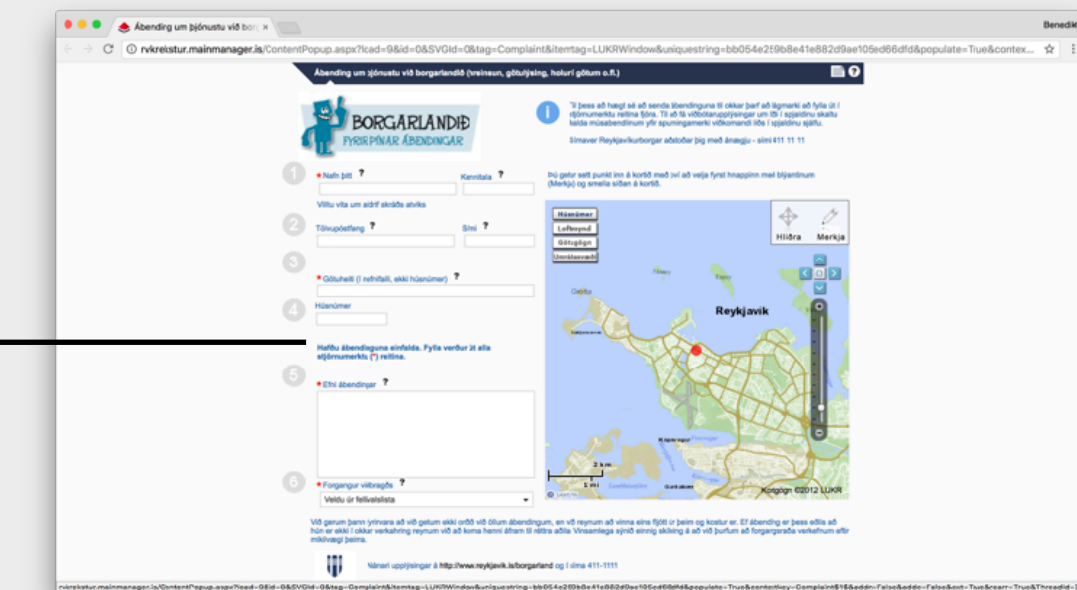
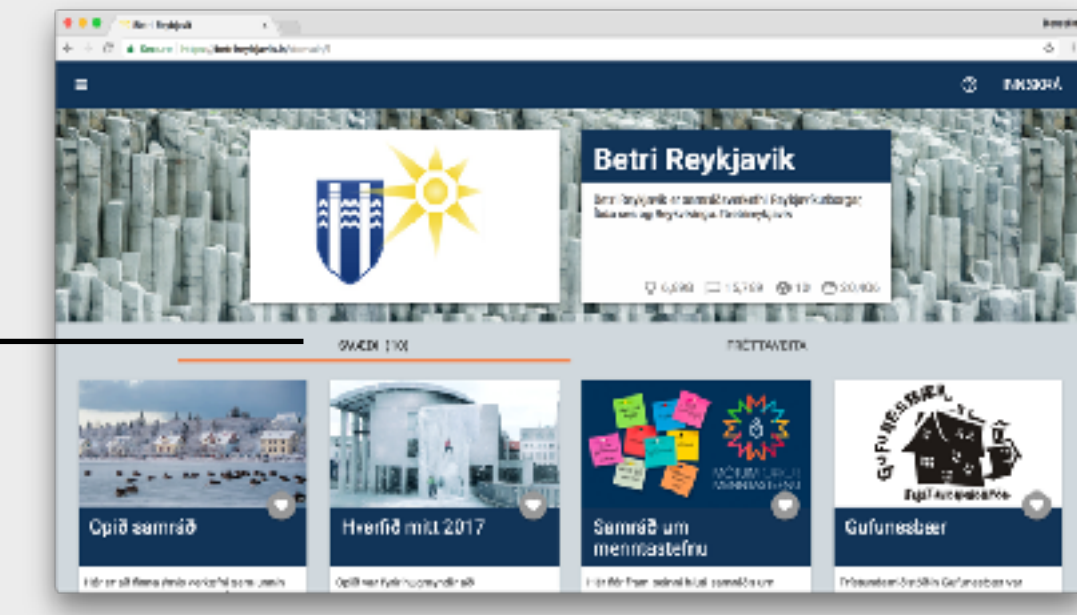
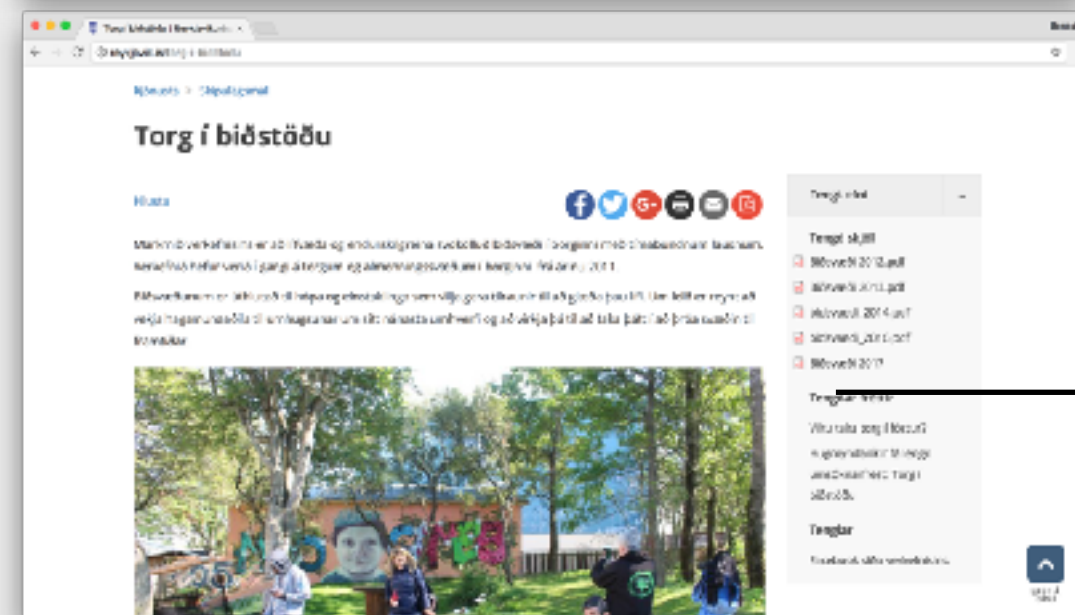
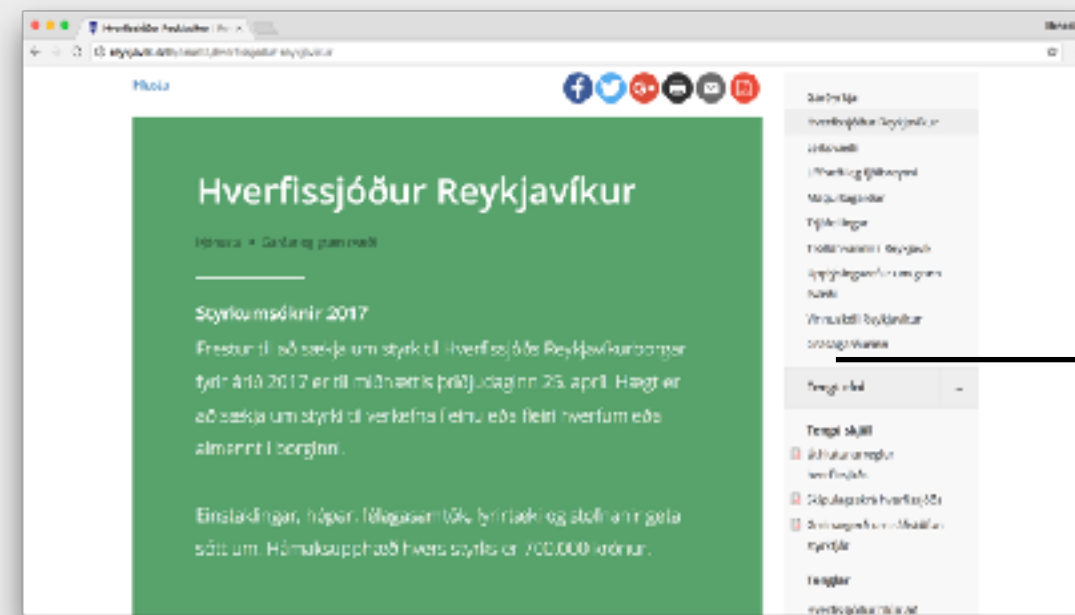
# Greining: dæmi



Gjörólík innsending ábendinga og hugmynda



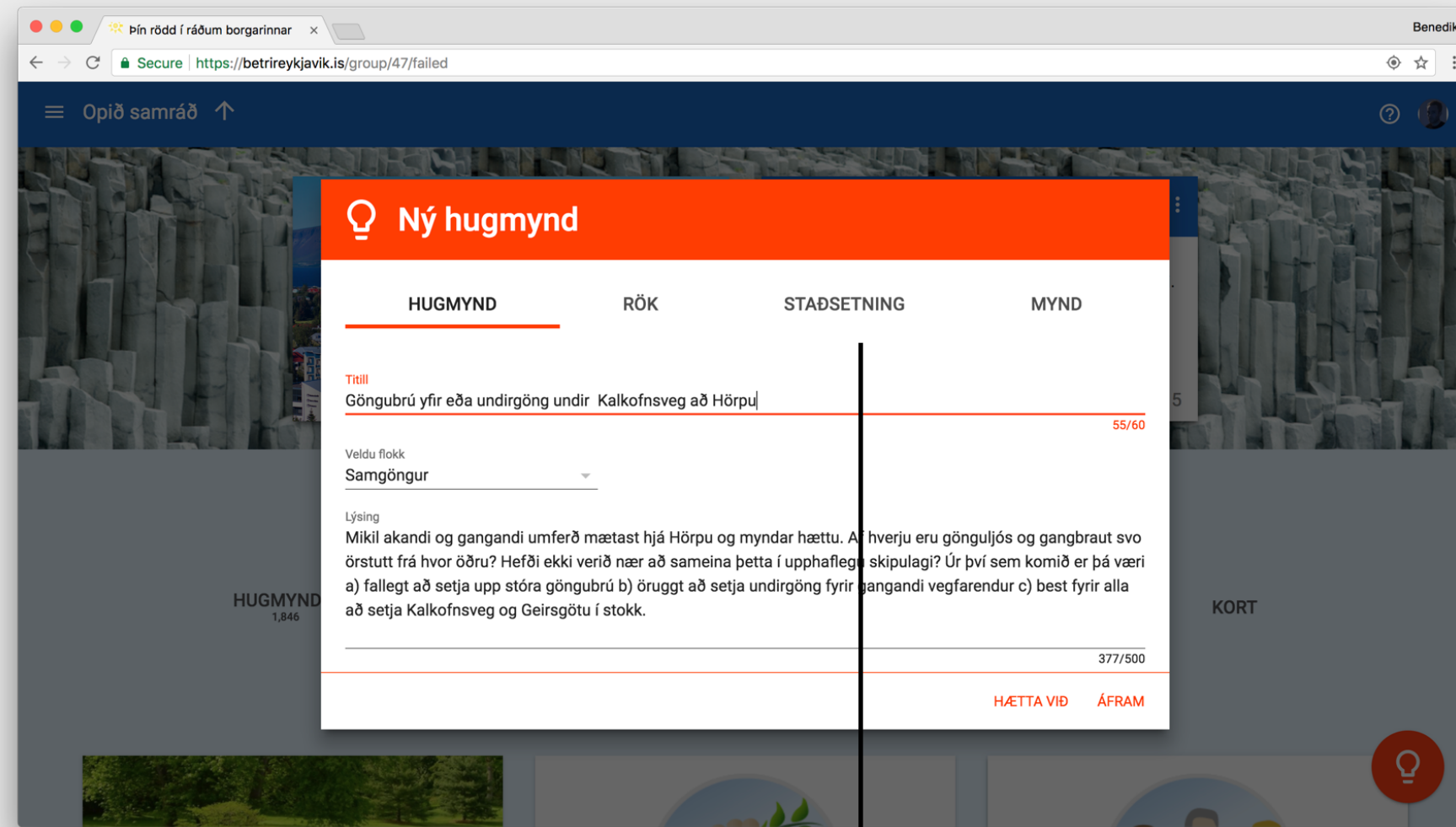
# Greining: dæmi



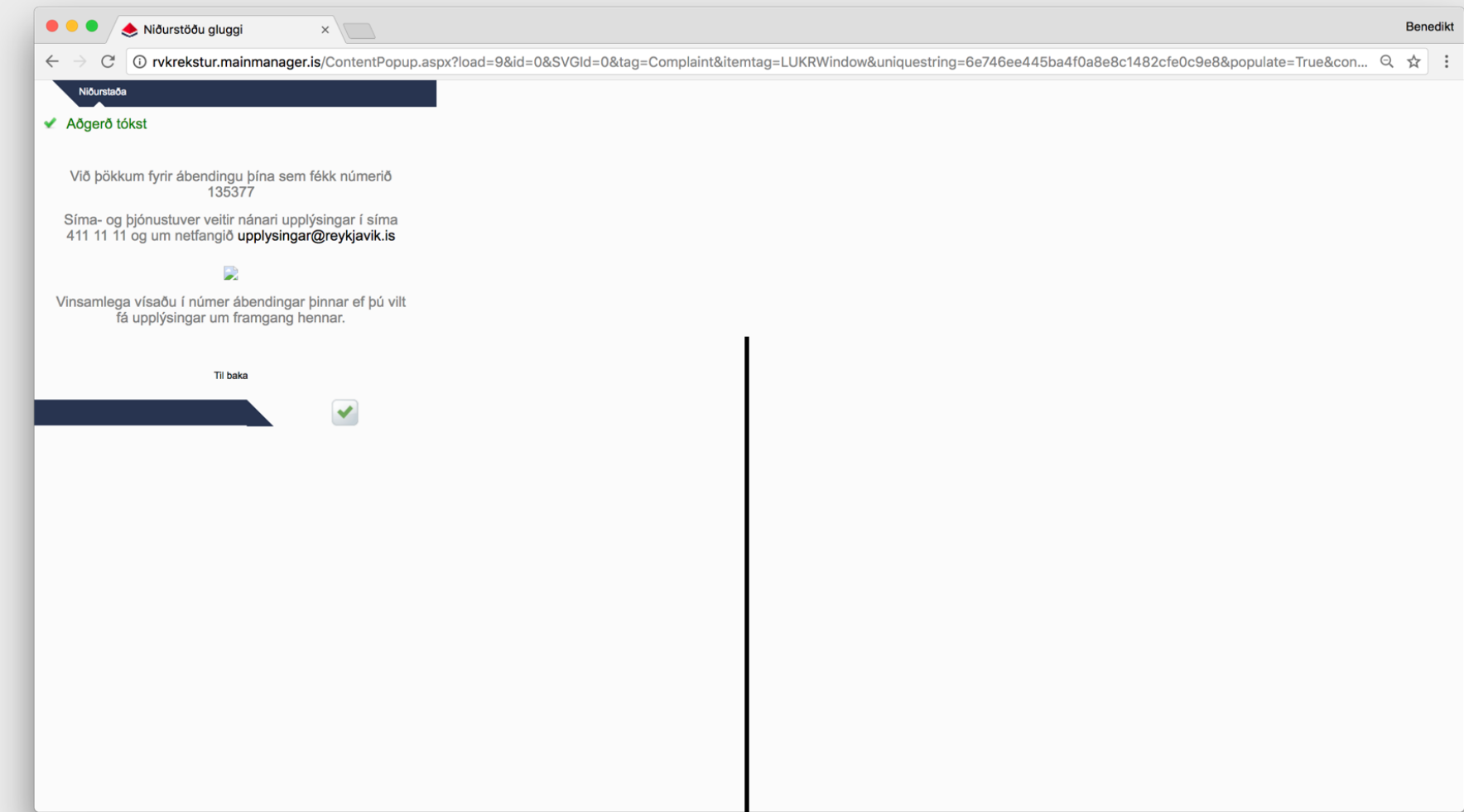
Á engum af gáttunum er hægt að ræða við fulltrúa frá borginni, koma með fyrirspurnir, aðstoð við innsendingar, o.s.frv.

Engin gátt kynnir notendur fyrir ferli og framkvæmd hvers verkefnis og aðstoðar þá við innsendingar eða notkun á vefjunum með kynningarefni eða kennsluefni.

# Greining: dæmi



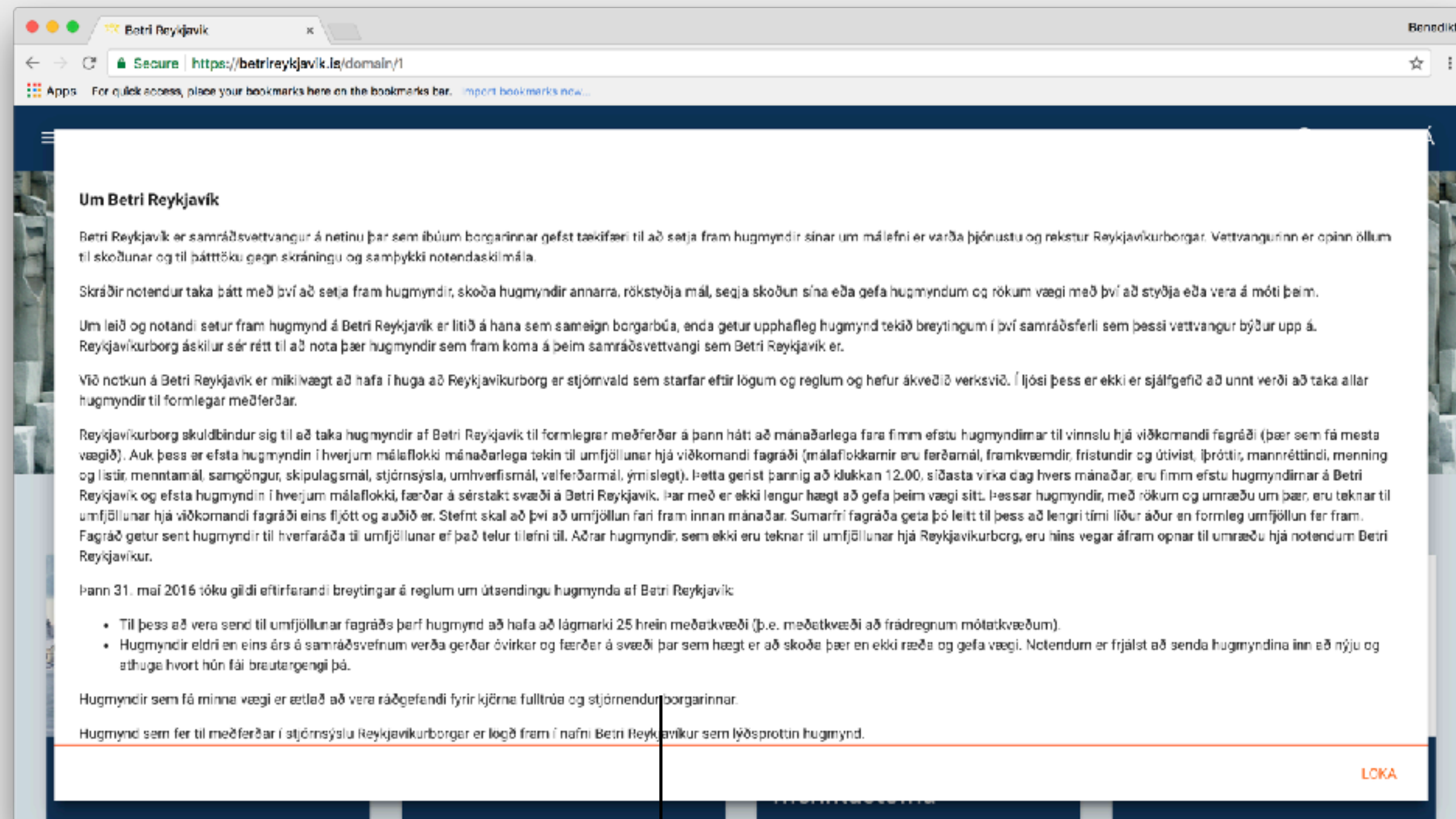
Mánuði eftir  
innsendinguna á  
hugmyndinni hefur Kolibri  
ekki enn fengið meldingu  
um framhaldið



Mánuði eftir ábendinguna  
hefur Kolibri ekki enn  
fengið svör við  
ábendingunni um  
framhaldið



# Greining: dæmi



Engar upplýsingar eru um hver getur aðstoðað notendur í hverju ferli eða fasa innan ferlana í Betri Reykjavík (eða veitt aðstoð almennt ef því er að skipta). Engar upplýsingar eru um aðilana sem mynda nefndirnar sem vinna að öllum verkefnum og velja þær hugmyndir sem fara í framkvæmd.

# Greining: dæmi

Síðan hefur ekki verið uppfærð frá 2008. Notendur eru ekki vanir þessari uppsetningu og upplifun

Hugtök eru ruglandi. Ábendingar eða Borgarlandið?

Síðan skalast ekki í snjallsíma.

Vantar efni sem kynni notendur fyrir þjónustunni og aðstoðar við innsendingu

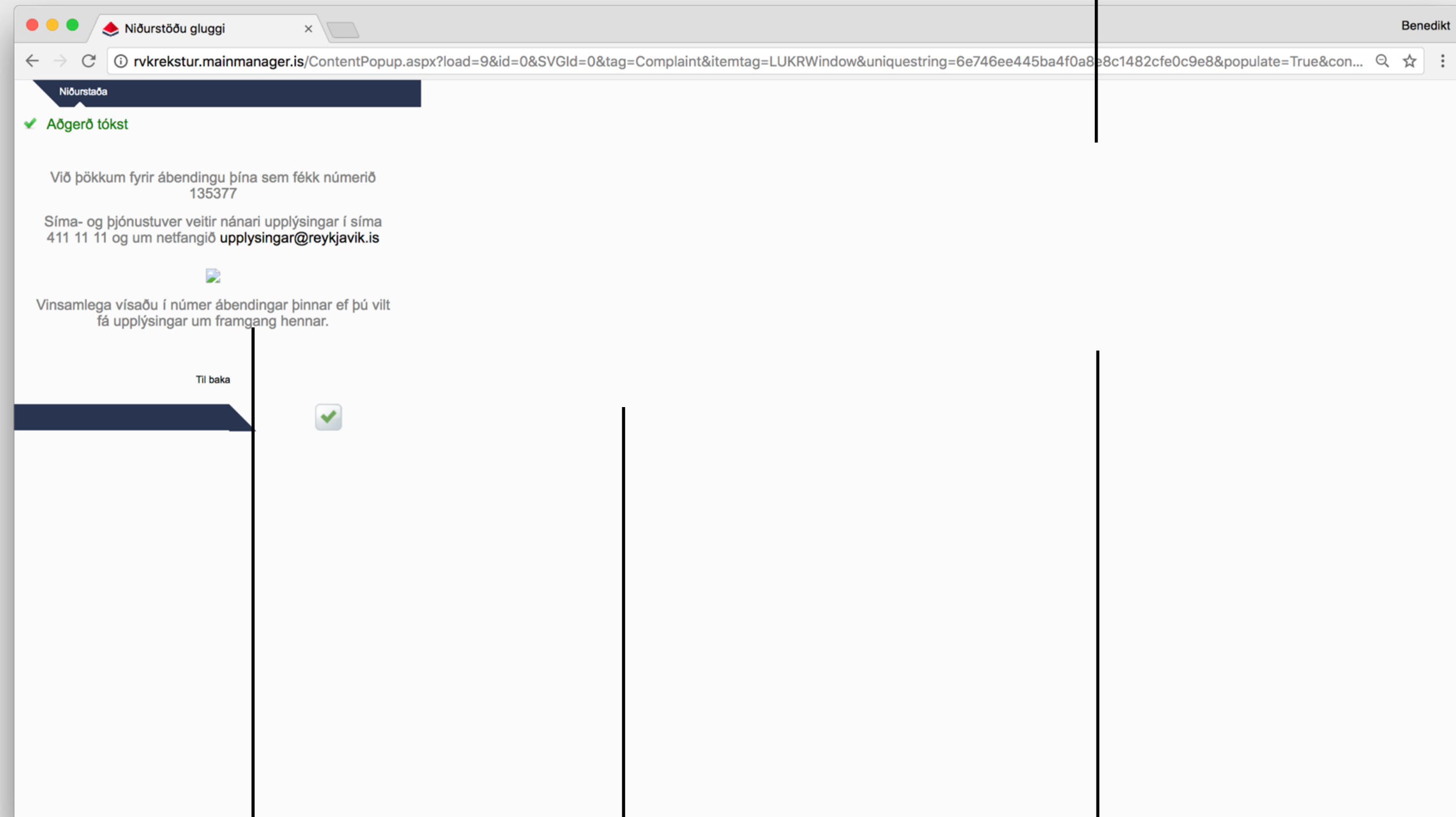
Notandi á ekki að stjórna forgangi viðbragðs RVK

Staðsetning á korti virkar illa

Erfitt fyrir notendur að finna vista eða senda inn hnappinn

# Greining: dæmi

Ábendingin birtist ekki á  
mínar síður borgarinnar



Ekki email upplýsingar hjá  
ábyrgðaraðila

Mánuði eftir ábendinguna  
hefur Kolibri ekki enn  
fengið svör við  
ábendingunni um  
framhaldið

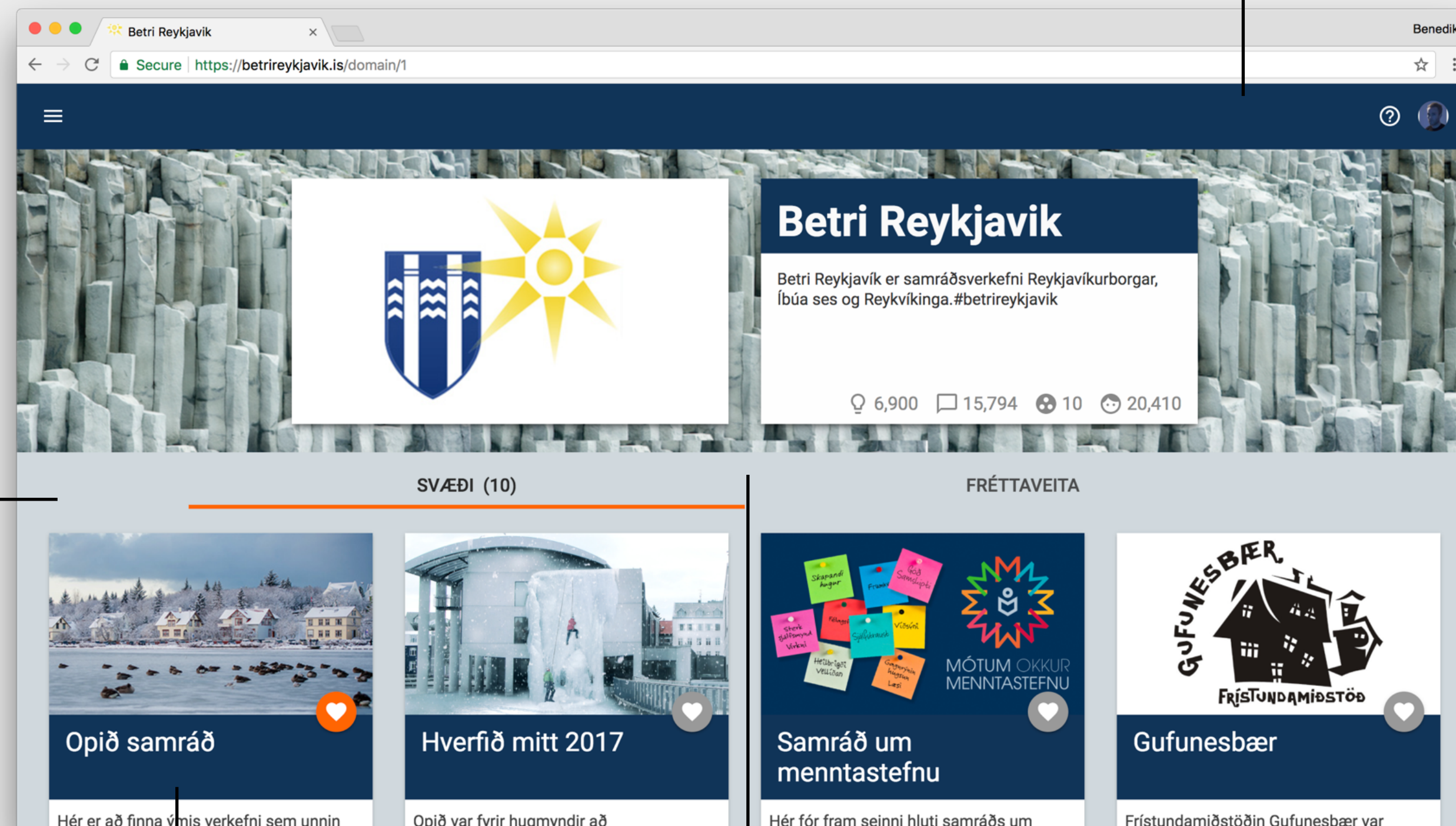
Engar upplýsingar um  
næstu skref



# Greining: dæmi

Vantar chat bot sem hægt er að spyrja spurninga um síðuna og verkefni

Óhnitmiðað: Of mörg óskyld verkefni saman undir einum hatti.



Ruglingslegt: Notendur tengja hugtakið Opið samráð ekki við hugmyndasöfnun og hugmyndakosningar

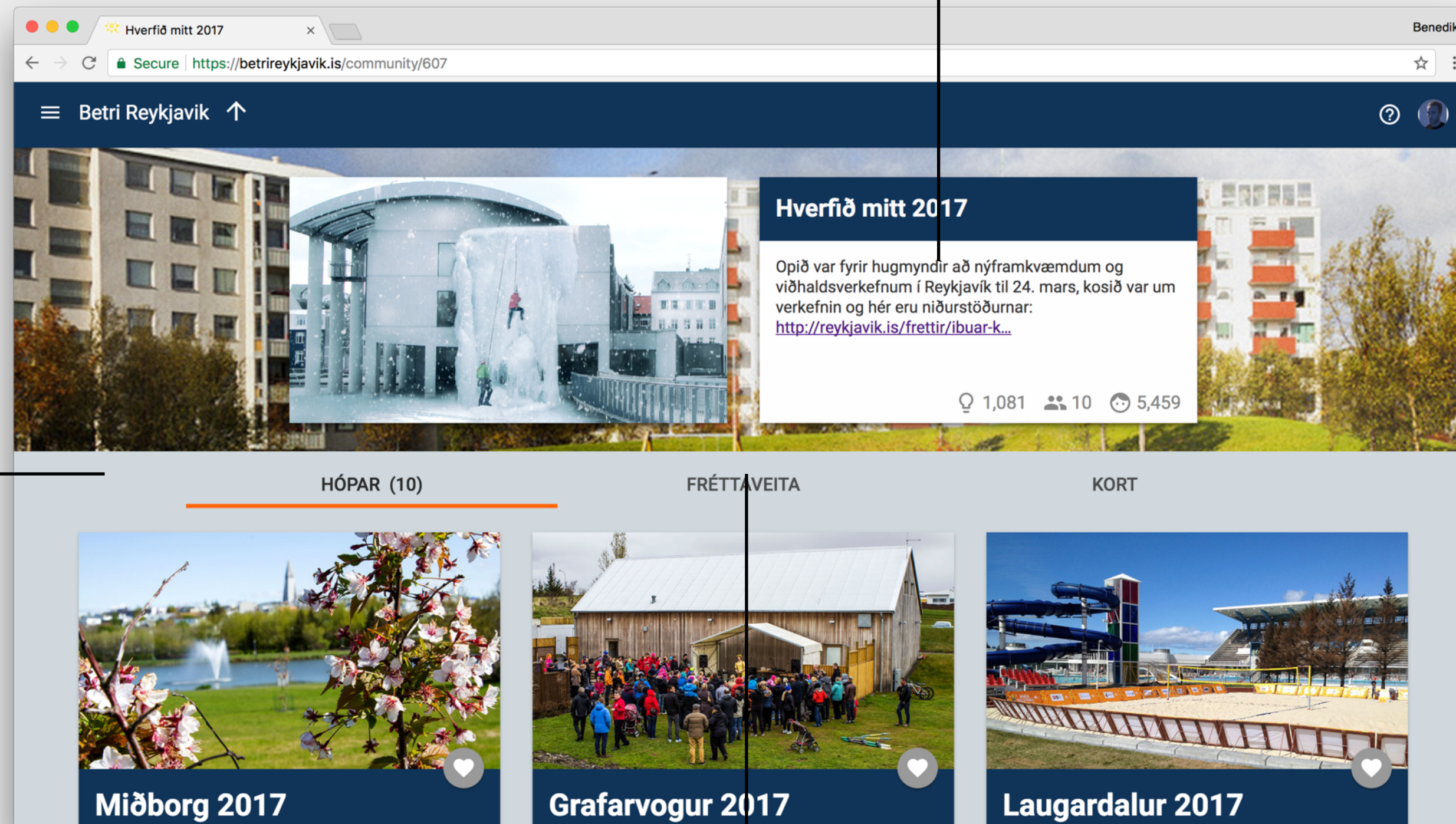
Vantar efni sem kynni notendur fyrir þjónustunni og aðstoðar við innsendingu



# Greining: dæmi

Textinn útskýrir ekki nægilega vel verkefnið

Opið ætti að vera fyrir hugmyndir allt árið um kring þó að valið sjálft fari fram einu sinni ári.



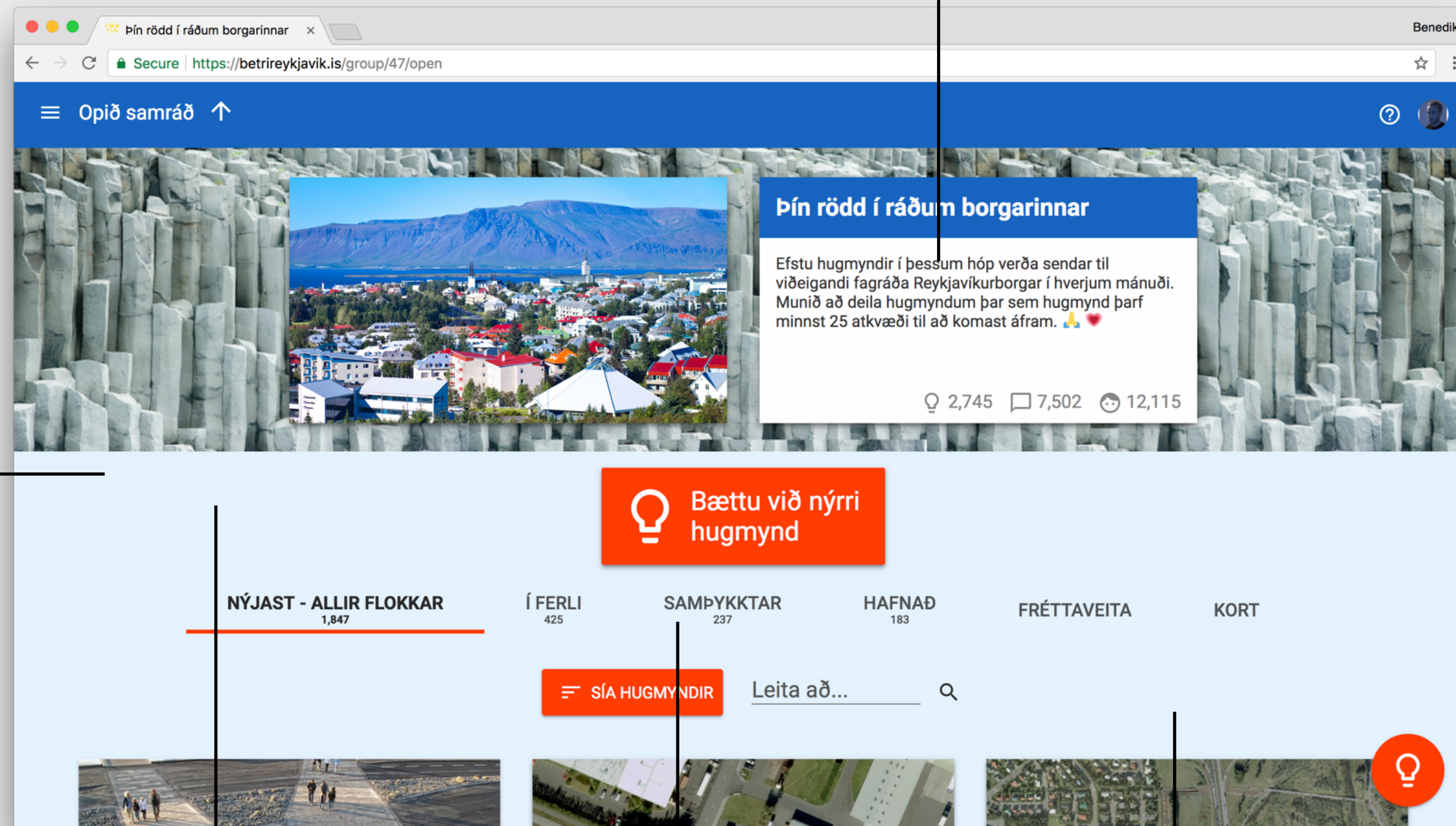
Vantar efni sem kynnir notendur fyrir þjónustunni og aðstoðar við innsendingu



# Greining: dæmi

Textinn útskýrir ekki nægilega vel verkefnið

Útskýra betur muninn á Hverfið mitt og Þín rödd í ráðum borgarinnar.



Sýna þær hugmyndir sem hafa nú þegar verið framkvæmdar

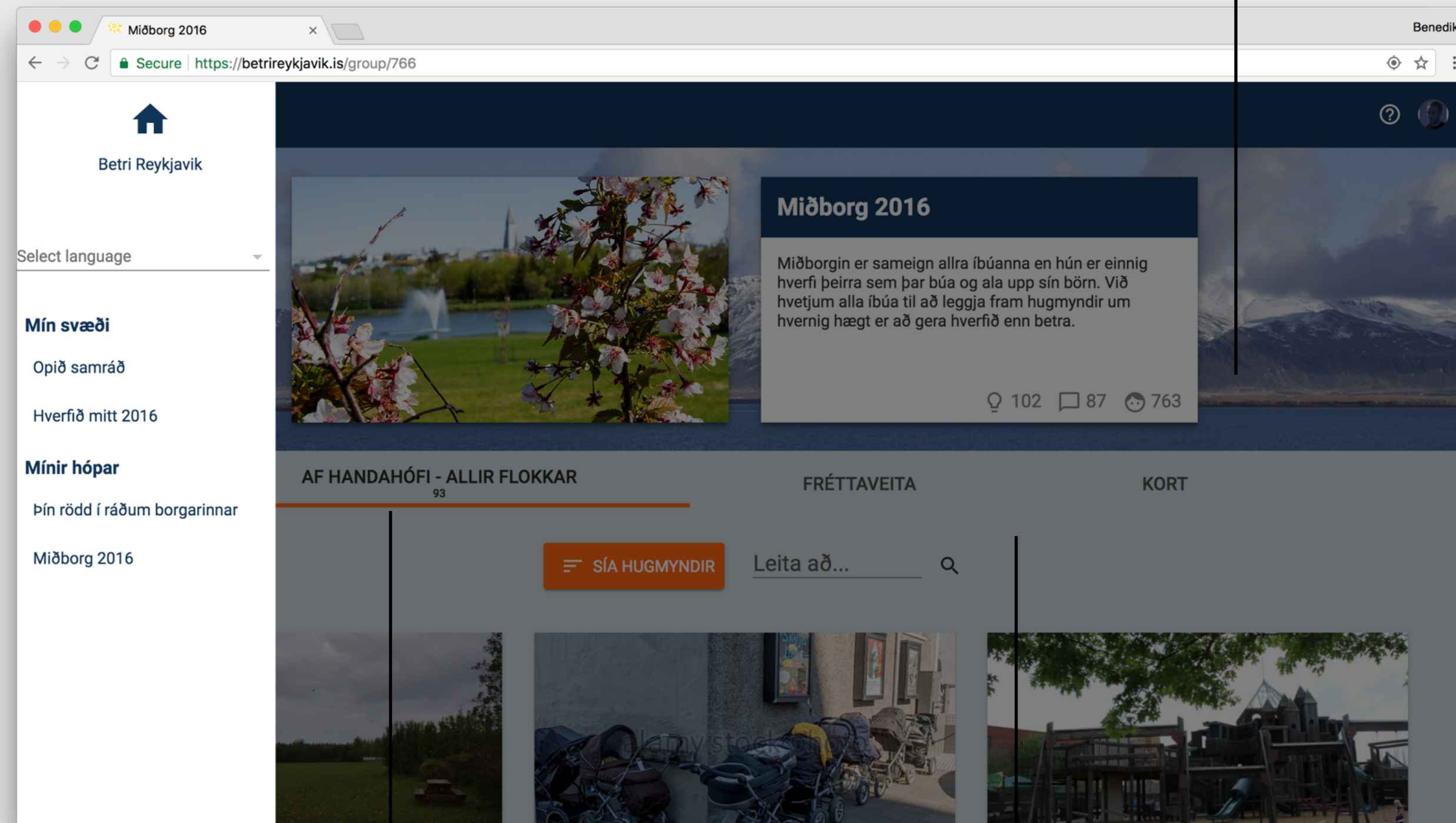
Vantar efni sem kynnir notendur fyrir þjónustunni og aðstoðar við innsendingu

Tilgreina nákvæmlega hvað gerist í hverju ferli



# Greining: dæmi

Engin ábyrgðaraðili til að hafa samband við



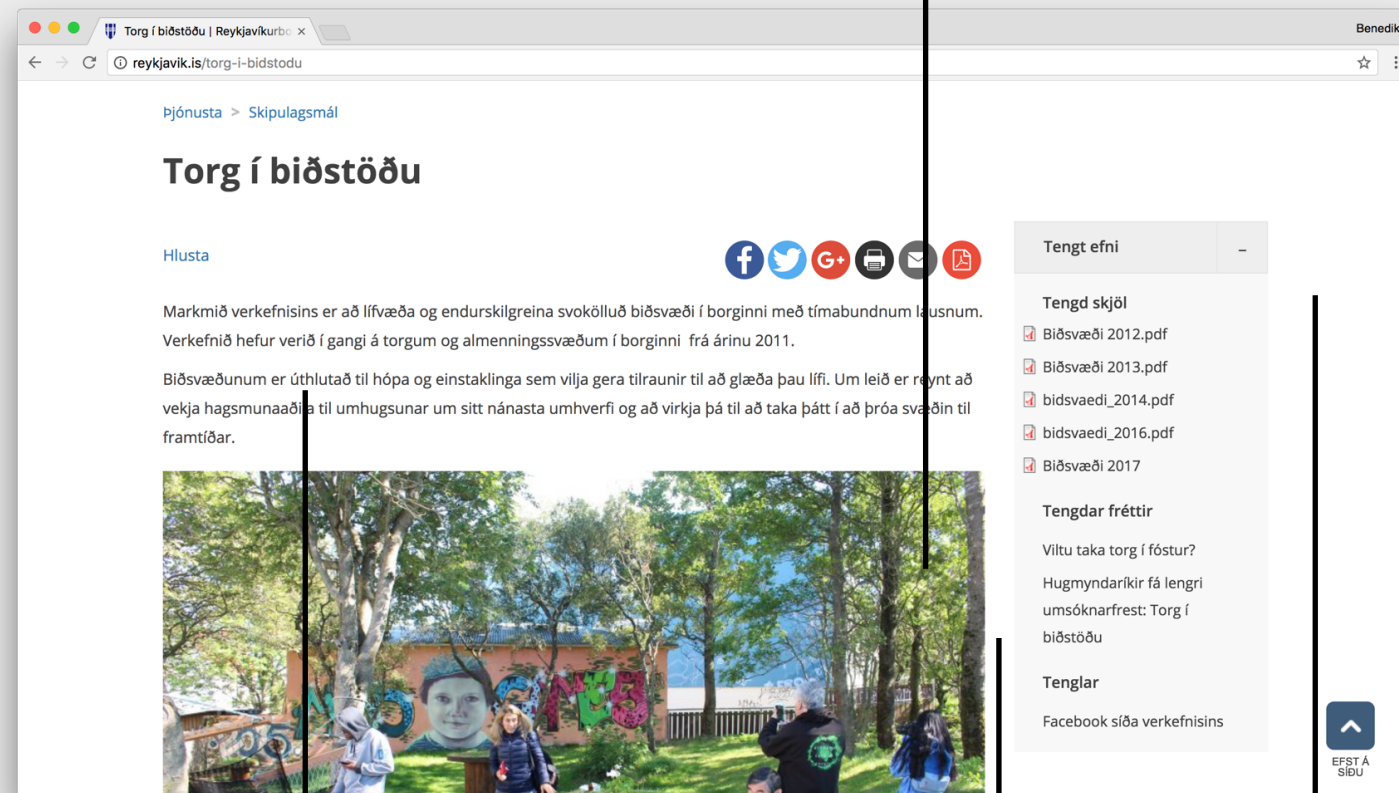
Hvergi er hægt að finna innsendingar frá notendum og athuga stöðu þeirra á Mín svæði eða Mínir hópar

Engin staðfesting um að hugmynd hafi verið móttokin í email, Facebook message eða mínar síður Reykjavíkurborgar



# Greining: dæmi

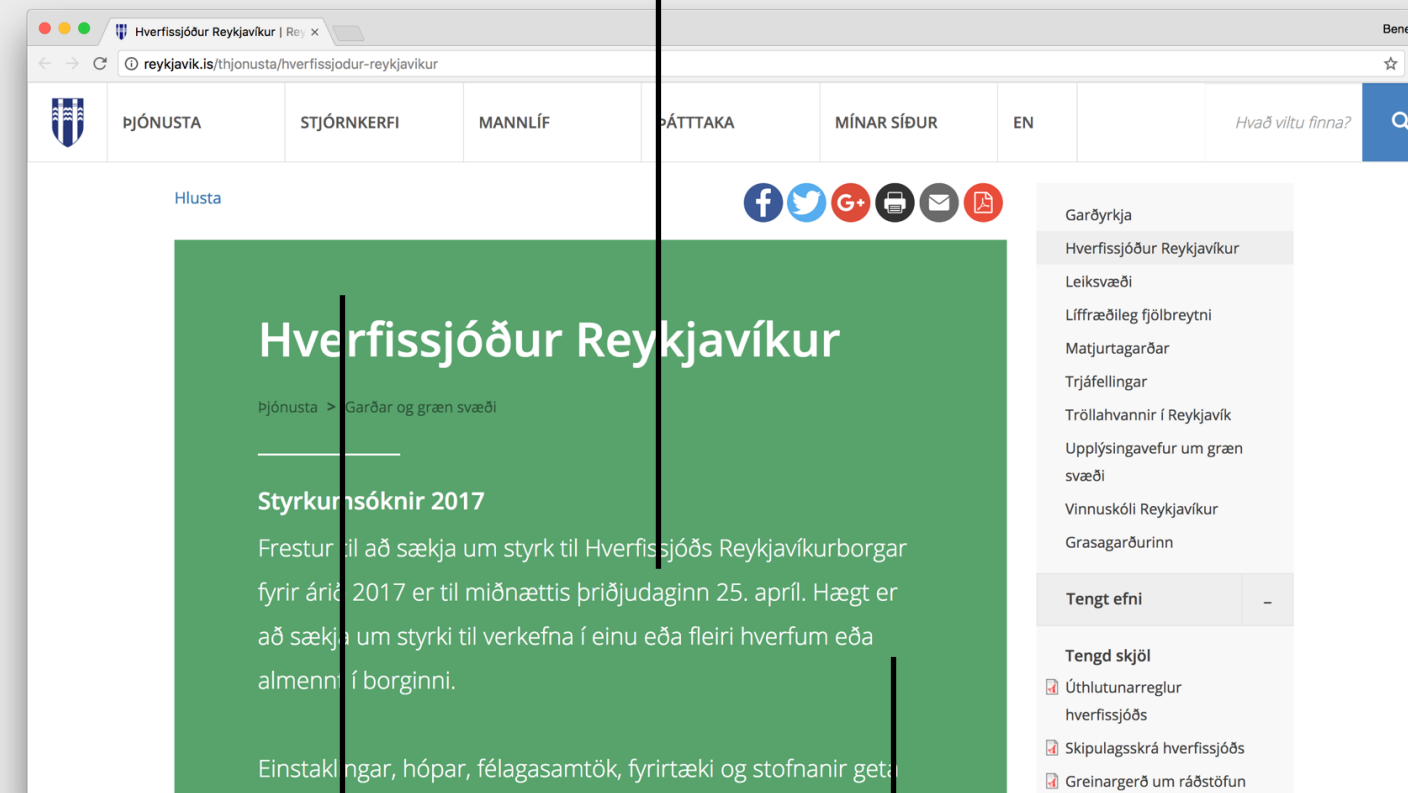
Engar upplýsingar um ferlið í vali hugmynda, hvað gerist í hverjum fasa í því vali og hver er í ábyrgð



Hugtakið Torg í biðstöðu fannst notendum ruglingslegt

Engar upplýsingar um verkefni og hugmyndir sem hafa verið valin og farið í framkæmd. Ekkert sem sýnir fram á virði verkefnisins og hverju það hefur skilað RVK.

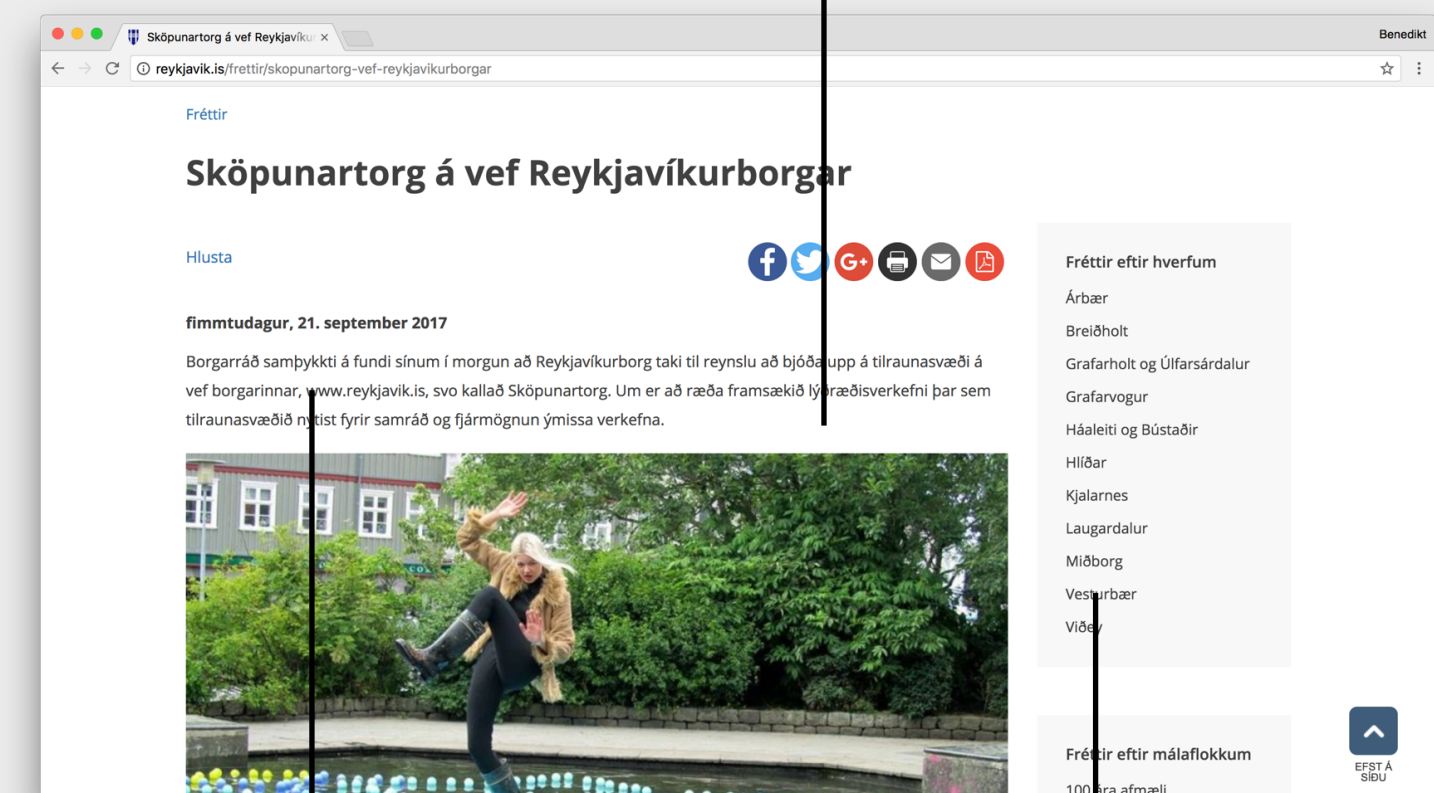
Engar upplýsingar um ferlið í vali hugmynda, hvað gerist í hverjum fasa í því vali og hver er í ábyrgð



Vantar efni sem kynnis notendur fyrir þjónustunni og aðstoðar við innsendingu

Engar upplýsingar um verkefni og hugmyndir sem hafa verið valin og farið í framkæmd. Ekkert sem sýnir fram á virði verkefnisins og hverju það hefur skilað RVK.

Engin ábyrgðaraðili til að hafa samband við



Vantar efni sem kynnis notendur fyrir þjónustunni og aðstoðar við innsendingu

Ómögulegt að finna Sköpunartorg í leiðarkerfi [reykjavik.is](http://reykjavik.is) nema í gegnum leitarglugga

3.

Tillögur og útfæersla

# Einfalda uppbyggingu íbúalýðræðis í þrjú verkefni sem Reykjavíkurborg stýrir

Til að einfalda notkun, og nálgast verkefnin útfrá þörfum og skilningi notandans (borgarans), leggjum við til að borgin einfaldi núverandi gáttir niður í þrjár: ábendingar, hugmyndir sem borgin framkvæmdir, og hugmyndir að samstarfi. Þannig býður borgin sínum viðskiptavinum uppá einfalt val sem auðvelt er að aðgreina á milli:

- 1. Ábendingar til borgarinnar um viðgerðir og viðhald.**
  - a. Hér undir væri virknin í Ábendingagátt, Borgarlandið, og Láttu vita
- 2. Hugmyndir frá íbúum um hvernig Reykjavík og hverfi borgarinnar geta orðið enn betri.**
  - a. Hér undir væri virknin í Hverfið mitt, og Þín rödd í ráðum borgarinnar.
- 3. Hugmynd, annaðhvort samfélagsleg eða viðskiptahugmynd, unnin í samstarfi við Reykjavíkurborg að sem bætir lífsgæði í Reykjavík.**
  - a. Hér undir væri virknin í Sköpunartorg, Torg í Biðstöðu, og Hverfasjóður



# Einn vettvangur sem heldur utan um öll samráðs- og lýðræðisverkefni

Einn vettvangur (e. platform) á vef Reykjavíkurborgar sem heldur utan um gáttirnar þrjár, stýrir þeim og hýsir. Reykjavík stýrir þar með þróun og framtíð hverrar gáttar, getur mótað hana að sínum þörfum og sínum vilja.

Þannig einföldum við aðkomu borgarans til muna, enda þurfa notendur ekki lengur að vita hvar innan stjórnkerfis borgarinnar ákveðnar ábendingar eða hugmyndir eiga að fara. Borgurum verður beint á einn miðlægan stað, sem með einföldu og aðgengilegu viðmóti leiðir fólk í gegnum innsendingu á efni.

# Notendagert efni ritstýrt af Reykjavíkurborg

Tillögur og  
útfærsla

Allar ábendingar og hugmyndir sem koma inn á vettvang (e. platform) íbúalýðræðis og samráðs eru síaðar, flokkaðar og stýrðar af ristjórn.

Þannig eru hugmyndasmiðir beðnir um ítarlegri útskýringa gerist þess þörf, eða málum lokað með svari og tilkynningu ef ljóst er að ekki verði ráðist í að framkvæma einhverja hugmynd. Hugmyndir eru færðar á milli vettvanga (t.d. beiðni um að laga grindverk sé færð úr **Þín rödd í ráðum borgarinnar í Ábendingar**).

Að bjóða upp á notendagert efni fylgir ábyrgðin að passa upp á að það efni sé við hæfi, og í tilfalli Reykjavíkurborgar ætti borgin einnig að aðstoða borgarana við að koma tillögum og ábendingum á rétta staði.

Þá leggjum við til að allar ábendingar og hugmyndir sem tengjast umhverfis- og skipulagssviði fái álit frá Hverfisskipulagi til að nýta vinnuna sem þar er unnin og samræma skipulagsverkefni.

Framtíðarsýn  
fyrir gáttir

# reykjavik.is



- Upphafssíða
- Þjónusta
- Stjórnkerfi
- Mannlíf
- Mín Reykjavík
- English
- Hvað viltu finna?

## Login



- TBD
- TBD
- Íbúalýðræði / Samráð
- TBD
- TBD



- Viðgerðir/viðhald  
ÁB, BL, LV
- Hugmyndir að  
betri RVK  
BR, HM
- Samfélags og viðskiptahugmyndir  
TÍB, HS & ST



# Útfærsla, næstu skref:

## 1. Ábendingar til borgarinnar um viðgerðir og viðhald.

Ráðist verði í endurhönnun og endurgerð á því sem í dag heitir **Ábendingagátt**, með það að markmiði að gera borgurum einfalt fyrir að senda inn ábendingar. Hönnun verði með snjalltæki í huga, og borgurum gert kleift að fylgjast með stöðu mála – eða fá að minnsta kosti tilkynningu þegar borgin hefur afgreitt ábendinguna.

## 2. Hugmyndir frá íbúum um hvernig Reykjavík og hverfi borgarinnar geta orðið enn betri.

**Betri Reykjavík** einfölduð á þann hátt að einungis sé um eitt innsendingarform að ræða. Notendur senda inn hugmynd sem á annaðhvort við ákveðið svæði (hverfi) eða borgina alla. Ritstjórar passa upp á að efni fari á réttan stað. Engin aðgreining gerð fyrir notendanum í upphafi milli t.d. **Þín rödd í ráðum borgarinnar** og **Mitt Hverfi**, einungis um mismunandi ferla að ræða þegar hugmyndin er komin inn. Þannig fara hugmyndir sem passa í kosningar í Mínu Hverfi sjálfkrafa þangað inn, og hugmyndir sem þurfa umfjöllum pólitísku ráðs þangað, þegar við á. Tillögum, sem ekki þurfa frekari umfjöllun því þær stangast á við stefnu borgarinnar, svarað hratt og tilkynning send, til að minnka álag á embættisfólk og nefndir.

## 3. Hugmynd, annaðhvort samfélagsleg eða viðskiptahugmynd, unnin í samstarfi við Reykjavíkurborg að sem bætir lífsgæði í Reykjavík.

Sköpunartorg verði skilgreint sem tilraunaverkefni og endurskoðað eftir einhvern tíma. Verkefni **Torg í biðstöðu** og **Hverfasjóður** auglýst og framkvæmd í gegnum Sköpunartorg.

4.

Framtíðarsýn og  
stafræn stefna

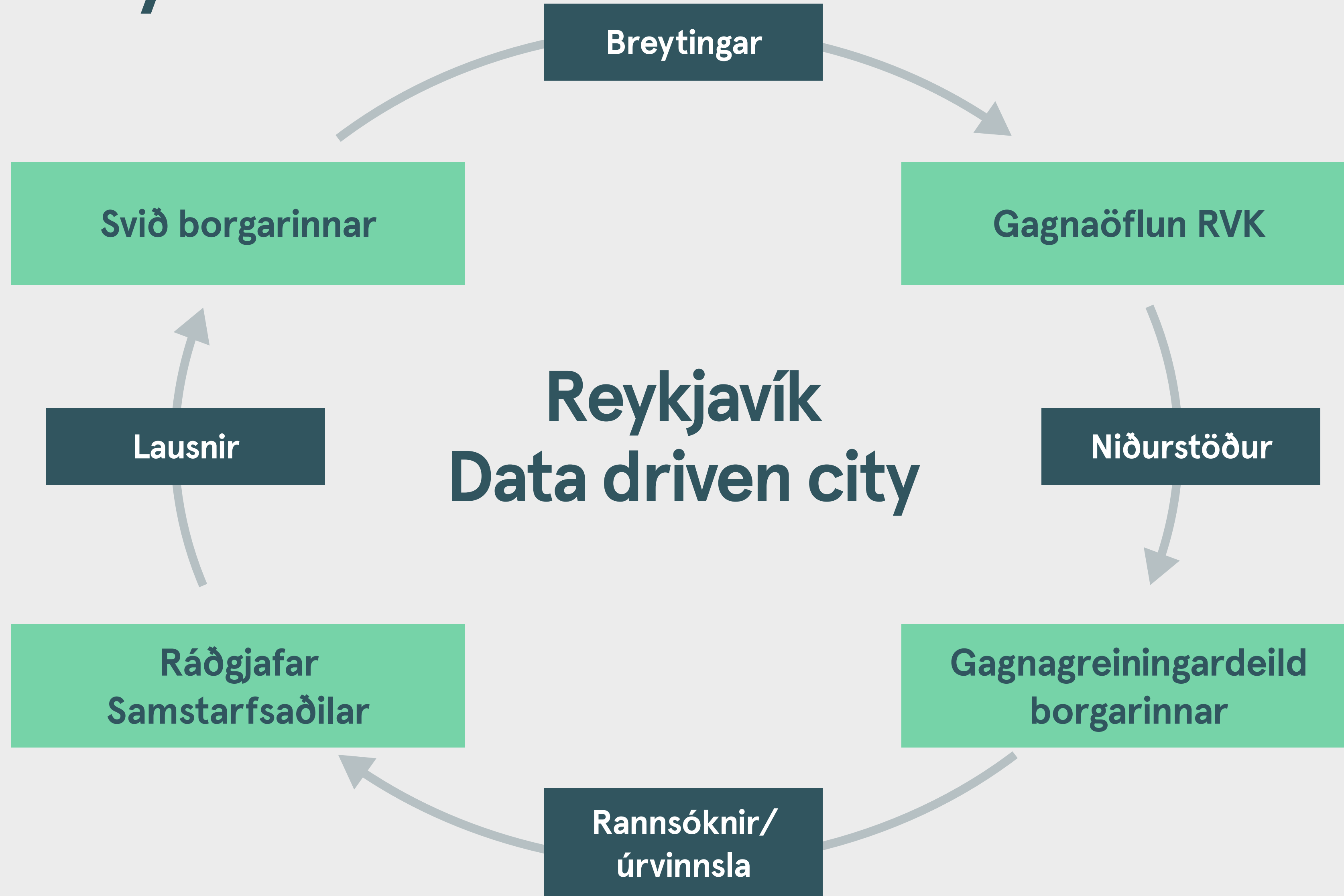
# Framtíðarsýn

Það er mikilvægt fyrir Reykjavíkurborg að mynda sér heildræna stefnu til framtíðar um hvernig þróun á snertipunktum við borgarana er háttað. Þeirri stefnu þurfa að fylgja undirstöðuatriði sem styðja við framkvæmd hennar. Við leggjum fram eftirfarandi drög að framtíðarsýn:

**Reykjavík verði gagnadrifin borg, sem þróar og nýtir tækni og stafræna snertifleti í nánu samstarfi við samstarfsaðila til að þjónusta borgarana enn betur.**



# Framtíðarsýn



# Fimm stoðir stafrænnar sóknar

Til að styðja við þessa framtíðarsýn leggjum við áherslu á fimm mikilvægar stoðir:

- 1. Tæknilegar undirstöður** sem gera sýnina mögulega
- 2. Viðmóts- og hönnunarstaðla** til að styðja við samræmdar og aðgengilegar lausnir
- 3. Verklagsviðmið** sem bjóða uppá sveigjanleika, breytingar, og setja notandann í forgrunn
- 4. Mælingar og markmið** sem leggja grunn að ákvarðanatöku
- 5. Ritstýringu og bakvinnslu** til að hámarka virði innsends efnis og auðvelda notkun fyrir borgarann

# Tæknilegar undirstöður

Í tækniumhverfi dagsins í dag bjóða æ fleiri fyrirtæki og stofnanir upp á aðgang að gögnum í gegnum API. Með öflugum forritunarlögum verður samstarf við þróunaraðila auðveldara, samnýting á gögnum og virkni möguleg, þróunarhraði meiri og kostnaður lægri.

Við leggjum til að Reykjavíkurborg byggir upp nokkrar grunnþjónustur – þ.e. vefþjónustur sem hafa aðgang að og vinna með ákveðin gögn – sem borgin getur gert aðgengileg til samstarfsaðila. Einnig leggjum við til leiðir til að einfalda samþættingu og sjálfvirkni í framtíðinni.

Þær þjónustur sem við leggjum til að Reykjavíkurborg fjárfesti í eru eftirfarandi: Auðkenningarþjónusta, notendapjónusta, tilkynningaþjónusta og málþjónusta.

Virðið sem hlýst af vel skilgreindum API grunnþjónustum er fólgin í hraðari, betri, öruggari, og aðgengilegri þróun á hugbúnaðarvörum. Til dæmis myndi miðlæg tilkynningaþjónusta skila því að nýjar lausnir geti sent inn og vistað tilkynningastillingar notenda, þó að ekki hafi verið gert ráð fyrir þeim tilkynningum í upphafi. Sömuleiðis er auðvelt að bæta við gáttum sem skoða eða bæta við málum í málþjónustuna.



# Tæknilegar undirstöður

Þjónusta	Virknilysing
<b>Auðkenning</b>	Auðkenningarþjónusta sem auðkennir íbúa og önnur kerfi og veitir heimildir að auðlindum (e. resources) sem geta verið önnur kerfi innan Reykjavíkurborgar eða eitthvað af grunnþjónustum.
<b>Notendamiðstöð</b>	Íbúamiðstöð er varin auðlind sem gerir íbúum kleift að breyta notendaupplýsingum sínum. Einnig gefur hún kerfisstjórnendum leyfi til að skoða og breyta heimildum að auðlindum.
<b>Tilkynningar</b>	Tilkynningaþjónusta sem heldur utan um tilkynningar stillingar fyrir íbúa og gefur örðum kerfum Reykjavíkurborgar auðvelt fyrir að senda tilkynningar í formi tölvupósts, smá-skilaboða (e. SMS), eða snjallsíma-skilaboða (e. Push Notification).
<b>Málaþjónusta</b>	Þjónusta sem heldur utan um öll mál íbúa (ábendingar, hugmyndir, og umsóknir t.a.m.). Þjónustan heldur utan um stöðu mála og gerir öðrum kerfum innan Reykjavíkurborga möguleika að hafa áhrif á stöður þeirra.

# Mælingar og markmið

Við teljum mikilvægt að Reykjavíkurborg geti tekið vel í hugmyndir um samstörf, komið á koppinn tilraunaverkefnum, og almennt prófað sig áfram með mismunandi lausnir og þjónustur. Hinsvegar veldur of mikill sveigjanleiki eða lítil eftirfylgni með verkefnum því að hálfbakaðar, illa nýttar, ósamræmdar lausnir eru í rekstri langt fram yfir eðlilegan tíma.

Til að styðja við framtíðarsýnina teljum við algjört lykilatriði að með tilraunaverkefnum og nýrri þróunarvinna fylgi alltaf annars vegar skýr markmið og hinsvegar leiðir til að mæla hvernig verkefninu miðar. Þannig er hægt að taka upplýstar ákvarðanir um að hætta með verkefni, eða bregðast við ef mælingarnar sýna ófullnægjandi frammistöðu.

# Viðmóts- og hönnunarstaðlar

Til að tryggja samræmda upplifun borgara af mismunandi samskiptaleiðum við borgina ætti borgin að útbúa viðmóts- og hönnunarstaðla (e. *Design Language System*). Þessir staðlar taka til m.a. vörumerkis, notkunar, viðmóts, upplifunarhönnunar, framsetningu efnis, litavals og raddblæs.

Staðlarnir væru mismunandi eftir aðkomu Reykjavíkurborgar: verkefni að fullu í eigu Reykjavíkur færi eftir einum stöðlum, en tilrauna- eða samstarfsverkefni þyrfti að uppfylla færri kröfur.

Stöðluð upplifun styður við vörumerki og heildræna upplifun. Þannig kemur borgin í veg fyrir að notendur þurfi að læra á mörg kerfi, með því að notast sé við sömu grunnreglur þegar kemur að hönnun. Þessar reglur myndu auðvelda samskipti við birgja og samstarfsaðila í þróun, þar sem væntingar væru skýrar frá upphafi.

Þá ættu staðlarnir að vera lifandi og taka breytingum með breyttri tækni og notkunarmynstrum.



# Verklagsviðmið

Gott er að setja sér verklagsviðmið – þ.e. Almennar vinnureglur um hvernig borgin nálgast ný verkefni. Hér mælum við með að líta til annarra opinberra aðila sem stunda stafræna þróun til að auka þjónustu við borgara og má þar nefna United States Digital Services, sem hafa gefið út Playbook um hvernig þau nálgast ný verkefni.

# Ritstýring og bakvinnsla

Þær lausnir og gáttir sem bjóða uppá innsendingar á efni (e. User generated content) þurfa auk tæknilegrar þróunar að gera ráð fyrir vinnu frá starfsfólki Reykjavíkurborgar. Annars vegar við ritstýringu og hins vegar við bakvinnslu.

Stafræn tækni býður upp á mikil tækifæri í samtali borgarinnar við borgara, en hafa verður í huga að þegar hver sem er getur sent inn efni sem er aðgengilegt öllum eða fer í formleg ferli, er eftirsóknarvert að hafa mennska ritstýringu á því.

Ritstjórnin ætti að lesa yfir innsendar beiðnir og ef þær uppfylla ekki ákveðin skilyrði – relevance, detail etc. – að koma ábendingum til þeirra sem senda inn beiðnina. Þá ætti einnig að gera ráð fyrir nokkurri bakvinnslu, en það á ekki að vera á herðum borgarans að beina fyrirspurn sinni á réttan stað, ef hún er á annað borð komin til borgarinnar. Það er auðvelt og ódýrt að aðstoða borgarana með því að koma innsendu efni í réttan farveg og eykur gæði þjónustunnar til muna.

5.

Tillögur um næstu  
skref



# Næstu skref

Ráðist verði í greiningu og skipulagningu á því hvernig samþætta megi samráðsverkefni í nýja, einfalda, og notendamiðaða upplifun.

Markmið og mælingar sett upp fyrir samráðsverkefni og fylgt eftir.

Tæknilegar undirstöður fyrir stafræna sýn Reykjavíkurborgar útfærðar nánar og framkvæmdaáætlun gerð, með agile nálgun og ítranir að leiðarljósi.

Viðmóts- og hönnunarstaðlar ákvarðaðir, í samræmi við útfærslu á nýrri nálgun við samráðs- og íbúalýðræðisvettvanga.



---

`kolibri.is`  
`@hellokolibri`