

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.

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

Notendamiðuð hönnun

Fjölmörg 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 þrír 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

3.

Tillögur og útfærsla

