



Reykjavíkurborg
Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Reykjavík, 15. mars 2021
PON21030006

Til mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Svar við fyrirspurn fulltrúa Flokks fólksins um innleiðingu þjónustustefnu - R21020221

Vísað er til bréfs, dagsett þann 2. mars 2021, þar sem óskað er eftir svari þjónustu- og nýsköpunarsviðs (PON) við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um stöðu verkefna.

F.h. þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Óskar J. Sandholt, sviðsstjóri



Reykjavík, 15. mars 2021
PON21030006

Svar

Viðtakandi: mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð
Sendandi: Óskar J. Sandholt, sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Efni: Svar við fyrirspurn fulltrúa Flokks fólksins um innleiðingu þjónustustefnu - R21020221

Þann 25. febrúar 2021 lagði fulltrúi Flokks fólksins fram svohljóðandi fyrirspurn í mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráði:

Fyrirspurn fulltrúa Flokks fólksins um innleiðingu þjónustustefnu. Fulltrúi Flokks fólksins vill spyrja út í liðinn Staða verkefna; Verið er að vísa í einhver verkefni sem erfitt er að átta sig á. Eru þetta tækniverkefni eða kaup á nýjum kerfum eða bara einhver óskilgreind hugmyndavinna? Hvað kostar þessi vinna og hverju skilar hún í formi hagræðingar? Eru þessar kostnaðarsömu leiðir einu leiðirnar sem hægt er að fara til að bjóða borgarbúum upp á góða upplýsingatækniþjónustu? Fulltrúi Flokks fólksins spyr út í Gróðurhúsið; Hvað kostar þessi hugmyndavinna sérstaklega? Hvað er reiknað með að komi út úr hópvinnunni sérstaklega og var fjöldi tíma í teymisvinnu nauðsynlegur til að ná markmiðinu? Spurningar vegna Stafrænnar umbreytingar; Hvaða lausnir eru farnar að virka í reynd af stafrænni umbreytingu sem búið er nú þegar að verja hundruð milljóna í? Spurningar vegna Hugmyndavinnu og þjónustuhönnun: Hvar er hægt að sjá lausnirnar, endapunkt hugmyndavinnunnar? Hvernig er hægt að mæla þessi huglægu fyrirbæri þannig að borgarbúar geti séð og þreifað á því sem kosta þá milljónir, jafnvel milljarða?

Fyrirspurninni var vísað til umsagnar þjónustu- og nýsköpunarsviðs með bréfi dagsettu þann 2. mars 2021.

Svar:

Verið er að vísa í einhver verkefni sem erfitt er að átta sig á. Eru þetta tækniverkefni eða kaup á nýjum kerfum eða bara einhver óskilgreind hugmyndavinna?

Svar: Um er að ræða margs konar verkefni eins og kom fram í kynningu og sjá má í gögnum sem fylgdu. Þar er bæði um tæknilega vinnu og annað, s.s. ferlabreytingar að ræða. Þjónustu- og nýsköpunarsvið leggur ekki í eða framkvæmir óskilgreinda hugmyndavinnu.

Hvað kostar þessi vinna og hverju skilar hún í formi hagræðingar?

Svar: Óskilgreind hugmyndavinna hefur ekki verið framkvæmd.

Eru þessar kostnaðarsömu leiðir einu leiðirnar sem hægt er að fara til að bjóða borgarbúum upp á góða upplýsingatækniþjónustu?

Svar: Reykjavíkurborg býður ekki borgarbúum uppá upplýsingatækniþjónustu. Þjónustu- og nýsköpunarsvið sinnir upplýsingatækniþjónustu við starfsmenn og starfsstaði Reykjavíkurborgar.

Fulltrúi Flokks fólksins spyr út í Gróðurhúsið; Hvað kostar þessi hugmyndavinna sérstaklega?

Svar: Gróðurhúsið er hluti af vinnuskyldu starfsfólks þjónustu- og nýsköpunarsviðs og rúmast því innan rekstrarramma sviðsins. Hægt er að áætla kostnað við hvert Gróðurhús á eftirfarandi hátt: Almenn er um að ræða sex vikna lotur og áætla má eina viku í undirbúning og úrvinnslu. Tveir starfsmenn halda utan um verkefnið. Launakostnaður vegna eins Gróðurhúss (sjö vikur) má því áætla kr. 3,7 mkr. og annan kostnað má áætla um 500 þúsund krónur. Samtals kr. 4,2 mkr. Að jafnaði fara á bilinu 6-8 teymi frá ýmsum sviðum í gegnum slíka lotu.

Hvað er reiknað með að komi út úr hópvinnunni sérstaklega og var fjöldi tíma í teymisvinnu nauðsynlegur til að ná markmiðinu?

Svar: Vísað er til kynningar þeirrar sem var tilefni þessarar fyrirspurnar. Óþörf teymisvinna er ekki framkvæmd af Þjónustu- og nýsköpunarsviði.

Spurningar vegna Stafrænnar umbreytingar; Hvaða lausnir eru farnar að virka í reynd af stafrænni umbreytingu sem búið er nú þegar að verja hundruð milljóna í?

Svar: Vísað er í greinargerð fagsviða og b-hlutafyrirtækja með fjárhagsáætlun Reykjavíkurborgar fyrir árið 2021, nánar tiltekið bls. 79-88. Einnig ársskýrslu sviðsins vegna ársins 2019 sem lögð var fram í mannréttinda- nýsköpunar- og lýðræðisráði þann 14. maí 2020 sbr. lið 6 í fundargerð ráðsins. Þar er ítarlega fjallað um það sem spurt er um hér.

Spurningar vegna Hugmyndavinnu og þjónustuhönnun: Hvar er hægt að sjá lausnirnar, endapunkt hugmyndavinnunnar?

Svar: Vísað er í greinargerð fagsviða og b-hlutafyrirtækja með fjárhagsáætlun Reykjavíkurborgar fyrir árið 2021, nánar tiltekið bls. 79-88. Einnig ársskýrslu sviðsins vegna ársins 2019 sem lögð var fram í mannréttinda- nýsköpunar- og lýðræðisráði þann 14. maí 2020 sbr. lið 6 í fundargerð ráðsins. Þar er ítarlega fjallað um það sem spurt er um hér.

Hvernig er hægt að mæla þessi huglægu fyrirbæri þannig að borgarbúar geti séð og þreifað á því sem kosta þá milljónir, jafnvel milljarða?

Svar: Reglulega eru framkvæmdar mælingar á þjónustu við borgarbúa og upplifun þeirra af henni. Aðferðir við slíkar mælingar er stöðugt þróuð og bætt við mælikvörðum eftir því sem þörf er á. Bæði er beitt eigindlegum og meginlegum aðferðum við notendaprófanir og mælingar allt eftir því hvað nýtist best hverju sinni.

Virðingarfyllst,



Óskar J. Sandholt