



Reykjavík, 3. september 2021
PON21030048

Til mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs
Ráðhúsi Reykjavíkur

Efni: Ársskýrsla Þjónustu- og nýsköpunarsviðs 2020

Kynnt er ársskýrsla Þjónustu- og nýsköpunarsviðs 2020. Þar er farið yfir alla helstu þættina í starfsemi og rekstri sviðsins.

F.h. Þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Óskar J. Sandholt,
sviðsstjóri



Reykjavík

Samstaða, seigla, sókn!

Ársskýrsla Þjónustu- og nýsköpunarsviðs 2020



Útgefandi: Þjónustu- og nýsköpunarsvið Reykjavíkurborgar

Ábyrgðarmaður: Óskar J. Sandholt

Umsjón: Karen María Jónsdóttir

Ritstjórn: Jóhanna S. Pálsdóttir & Kristjana Björk Barðdal

Töflur og gröf: Hlynur Hallgrímsson

Prófarkalestur: Arinbjörn Sigurgeirsson – *textagerd.is*

Hönnun og uppsetning: Bjarney Hinriksdóttir – *baddydesign.com*

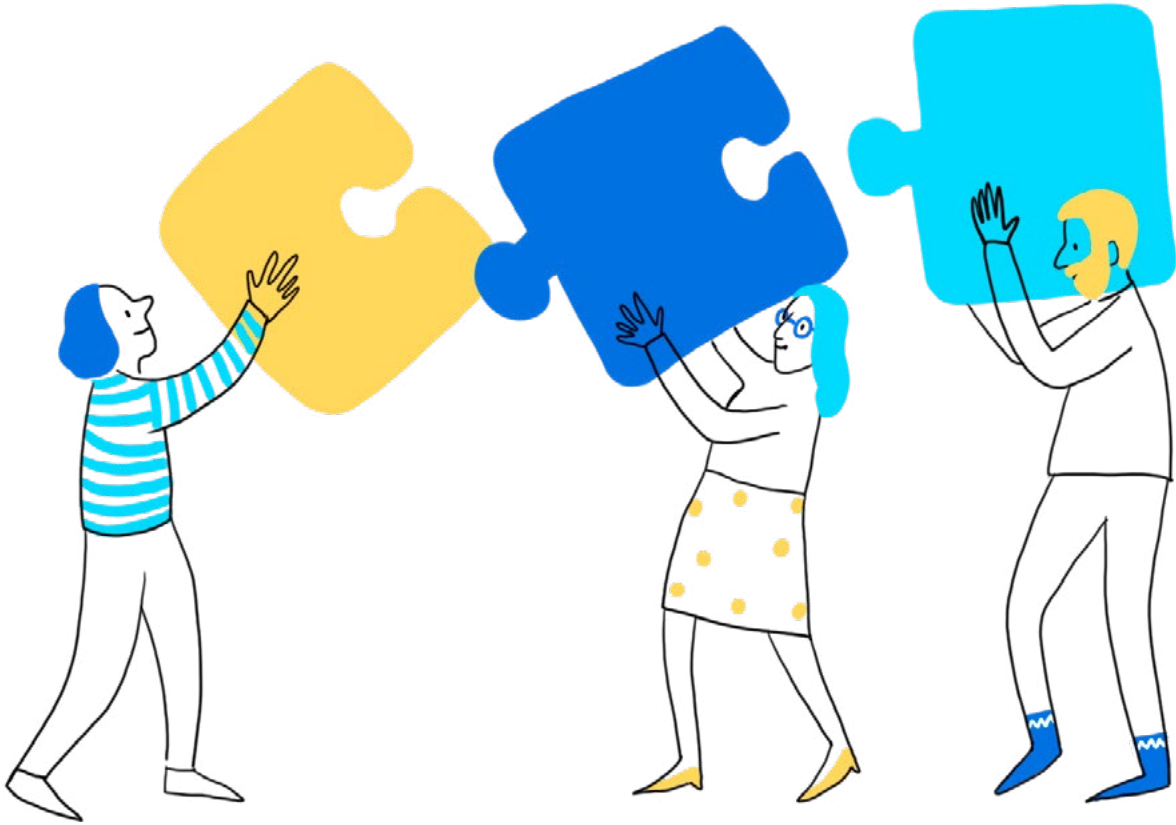
Teikningar: Rán Flygenring og Elín Elísabet Einarsdóttir

Ljósmyndir: Raggi Th. og Reykjavíkurborg

Útgáfa: Reykjavík, ágúst 2021

Efnisyfirlit

Ávarp.....	2
Þjónustu- og nýsköpunarsvið	4
Mannréttinda-, og nýsköpunar- og lýðræðisráð	4
Framkvæmdastjórn	4
Skipurit	5
Stefnur	6
Stefnuljós Þjónustu- og nýsköpunarsviðs	7
Þjónustustefna Reykjavíkurborgar	7
Nýsköpunar- og snjallborgarstefna	7
Stefna um nýting upplýsingatækni 2018-2022	8
Skjalastefna Reykjavíkurborg 2015-2020	8
Stefnuljós PON	10
Mannauður	12
Áhrif COVID-19	13
Ítrun á skipulagi	13
Valdeflandi vinnustaðu.....	13
Fræðsla og forysta.....	14
Betri vinnutími.....	14
Vinnumarkaðsaðgerðir.....	14
Fjármál	16
Rekstur	17
Fjárfestingar.....	20
Lykiltölur	21
Skrifstofur Þjónustu- og nýsköpunarsviðs	24
Skrifstofa sviðsstjóra	25
Skrifstofa stafrænnar Reykjavíkur	30
Skrifstofa þjónustuhönnunar	35
Skrifstofa upplýsingatækniþjónustu	40
Skrifstofa gagnþjónustu	46
Borgarskjalasafn Reykjavíkur	50



Ávarp

Ef hægt er að segja að árið 2019 hafi verið viðburðaríkt, skemmtilegt og fjölbreytt, en á sama tíma áskorun fyrir þá einingu borgarinnar sem þessi ársskýrsla fjallar um, þá er óhætt að segja að árið 2020 hafi verið óvænt í viðum skilningi þess orðs. Þjónustu- og nýsköpunarsvið (PON) varð til um mitt ár 2019 og því var árið 2020 fyrsta heila árið sem sviðið starfaði. Og hvílíkt ár! Ekki aðeins stóð starfsfólk sviðsins og starfsemi þess frammi fyrir áður óþekktum áskorunum í tengslum við viðbrögð Reykjavíkur og heimsins við COVID-19 heimsfaraldrinum heldur var árið 2020 árið sem Reykjavíkurborg setti fram þriggja ára áætlun um stafræna umbreytingu borgarinnar og fól PON að leiða þá vinnu.

Þetta verkefni sem borgarstjórn samþykkti undir lok ársins sýnir vel framsýni þeirra sem ráða borginni því það er sett fram af fádæma metnaði og skilningi á mikilvægi traustra tækniinnviða og stafrænnar aðlögunar á þjónustu borgarinnar. Stafræn umbreyting, beislun gagnastrauma, sjálfvirknivæðing og nútímalegir tækniinnviðir eru hluti af Græna plani borgarinnar, sem er viðspyrnuáætlun ætluð til að takast á við efnahagsleg áhrif heimsfaraldursins á nokkuð nýstárlegan hátt. Þar er litið á tæknibúnað, hugbúnað og stafræna ferla sem mikilvæga innviði sem til lengri tíma litið munu bæta þjónustupplifun íbúa og fyrirtækja, stytta leiðir og gera borginni kleift að gera meira, hraðar, skilvirkar og hagkvæmar en unnt væri með því sem kalla má gamalgrónar aðferðir. Það er líka svo að heimsfaraldurinn sýndi mjög skýrt fram á því lík verðmæti felast í góðum tækniinnviðum, en Reykjavík er sú borg í Evrópu sem er hvað best sett þegar kemur að aðgengi að ljósleiðara og öðrum fjarskiptaleiðum. Þessir innviðir gerðu til dæmis mögulegt að halda nánast órofinni starfsemi þrátt fyrir að fæstir innan stjórnsýslunnar sinntu störfum við sitt skilgreinda skrifborð á einhverjum af starfsstöðum borgarinnar.

Starfsfólk Reykjavíkurborgar lyfti grettistaki á öllum sviðum á árinu 2020. Sjaldan hefur jafn mikið mætt á fagsviðunum, þeim sem sinna ótrúlega mikilvægri grunnþjónustu við fjölskyldur, einstaklinga og fyrirtæki. Þetta átti einnig við kjarnasviðin og þar með ÞON. Framlínufólkið okkar stóð vaktina hnökralaust og það fólk sem starfar við innri þjónustu, sem oft er minna sýnileg, sýndi ótrúlega útsjónarsemi og þrautseigju við að leysa hvers kyns verkefni sem upp komu, bæði stór og smá. Álag á fólk í viðum skilningi þess orðs var gríðarlegt en á sama tíma tókst stjórnendum á sviðinu að ná eftirtektarverðum árangri í að bæta starfsánægju – marktækt – á nær öllum mælikvörðum. Og árangur sviðsins birtist víðar, til dæmis þannig að þær stafrænu afurðir sem þegar hafa verið gefnar út hafa sópað til sín verðlaunum og tilnefningum af öllu tagi.

Á borði þjónustu- og nýsköpunarsviðs er nú það umfangsmikla og mikilvæga verkefni að leiða átak í stafrænni umbreytingu á öllum sviðum í starfsemi Reykjavíkur. Það verkefni sem nú er fyrir framan okkur nær til loka árs 2023 og er risastórt en að sama skapi gríðarlega spennandi viðfangsefni sem er einstakt á heimsvísu. Verkefni á borð við þetta er vitaskuld óvinnandi ef ekki er til staðar hæft og áhugasamt starfsfólk. Sá mannauður sem kominn er saman á ÞON er því gæfa sviðsins og reyndar borgarinnar allrar. Þjónustu- og nýsköpunarsvið hefur þurft að þroskast hraðar en venjubundið er fyrir skipulagsheild á borð við þessa og það hefur vissulega tekið á. Við horfum þó keik inn í framtíðina og erum nú þegar með dýrmæta reynslu sem við tökum með okkur úr sigrum og ósigrum undanfarinna ára en bæði eru einstök verðmæti sé rétt farið með. Verkefni sviðsins er að leiða borgina inn í starfræna samtíð en verkefnið er af þeirri stærðargráðu og flækjustigi sem á sér fáar hliðstæður hér á landi. Þá er traustvekjandi að horfa yfir þann fjölbreytta og hæfileikaríka hóp fólks sem kosið hefur að ljá sviðinu og Reykjavík starfskrafta sína. Ef stafræn umbreyting borgarinnar er vinnandi vegur á þremur árum eða þar um bil þá verður það fyrir tilstilli þessa hóps.

Óskar J. Sandholt

Sviðsstjóri Þjónustu- og nýsköpunarsviðs



Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Þjónustu- og nýsköpunarsvið tók til starfa 1. júní 2019 og því var árið 2020 fyrsta heila starfsár sviðsins. Meginhlutverk sviðsins er að annast innri þjónustu Reykjavíkurborgar og stuðla að nýsköpun í starfsemi hennar.

Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð

Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð starfar í umboði borgarráðs, í samræmi við samþykkt frá 18. júní 2019. Hlutverk ráðsins er að móta stefnu í mannréttinda-, stjórnkerfisþjónustu-, nýsköpunar- og lýðræðismálum, taka ákvarðanir og gera tillögur til borgarráðs varðandi verksvið ráðsins. Jafnframt hefur ráðið eftirlit með rekstri mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu og Þjónustu- og nýsköpunarsviðs og að samþykktum og stefnumörkun Reykjavíkurborgar á verksviði ráðsins sé fylgt í framkvæmd verkefna. Ráðið fer einnig með önnur verkefni sem borgarráð ákveður. Haldnir voru tuttugu og tveir ráðsfundir á árinu 2020, þrettán að vori og níu að hausti.

Eftirfarandi aðilar skipuðu ráðið í desember 2020:

Aðalmenn

Dóra Björt Guðjónsdóttir, formaður (Píratar)
Diljá Ámundadóttir Zoëga (Viðreisn)
Skúli Helgason (Samfylkingin)
Ellen Jacqueline Calmon (Samfylkingin)
Örn Þórðarson (Sjálfstæðisflokkurinn)
Þór Elís Pálsson (Flokkur fólksins)
Daníel Örn Arnarsson (Sósíalistaflokkur Íslands)

Varamenn

Alexandra Briem (Píratar)
Geir Finnsson (Viðreisn)
Þorkell Heiðarsson (Samfylkingin)
Sigríður A. Jóhannsdóttir (Samfylkingin)
Ragnhildur Alda Vilhjálmadóttir (Sjálfstæðisflokkurinn)
Kolbrún Baldursdóttir (Flokkur fólksins)
Sanna Magdalena Mörtudóttir (Sósíalistaflokkur Íslands)

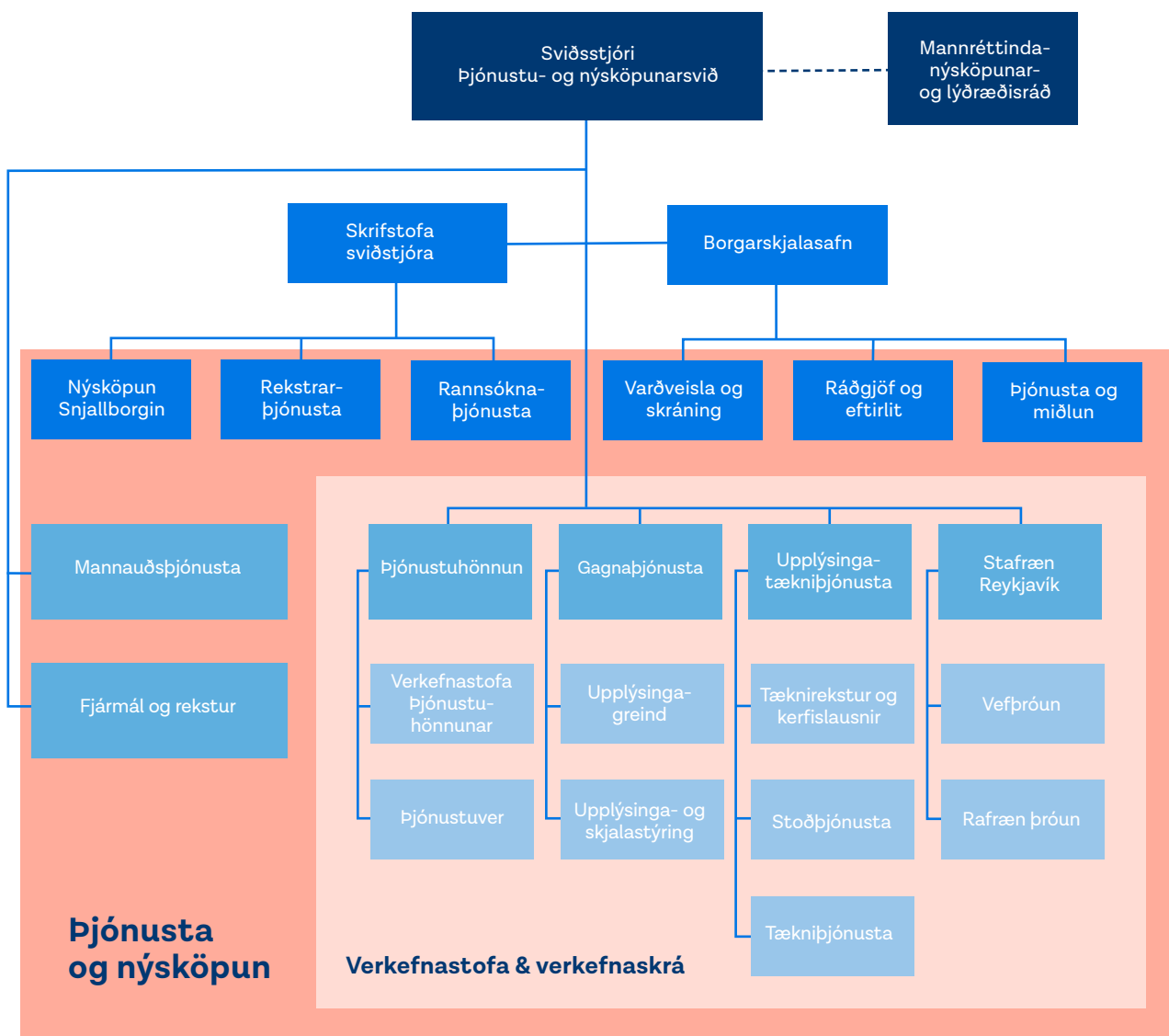
Framkvæmdastjórn

Framkvæmdastjórn Þjónustu- og nýsköpunarsviðs er samsett af lykilstjórnendum á sviðinu. Stjórnin kom reglulega saman á árinu og ræddi fagstarfið, starfsmannamál, stefnumarkandi ákvarðanir og framkvæmd þeirra svo og málefni líðandi stundar. Markmið fundanna er að vera faglegur vettvangur fyrir upplýsingamiðlun og umræður um mál sem krefjast sameiginlegrar úrlausnar sviðsins.

Í framkvæmdastjórn á árinu 2020 sátu sviðsstjóri, mannauðsstjóri, rekstrarstjóri, borgarskjalavörður ásamt skrifstofustjórum stafrænnar Reykjavíkur, gagnaþjónustu, þjónustuhönnunar, rekstrarþjónustu og upplýsingatækniþjónustu. Í ágúst var starf skrifstofustjóra rekstrarþjónustu lagt niður og í staðinn tók skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra sæti í framkvæmdastjórn.

Skipurit

Í lok árs 2020 skiptist Þjónustu- og nýsköpunarsvið í fjórar fagskrifstofur til viðbótar við skrifstofu sviðsstjóra og Borgarskjalasafn Reykjavíkur sem sviðið sér einnig um rekstur á. Meðal verkefna sem heyra undir sviðið eru upplýsingatækni og gagnastjórnun, ásamt nýsköpun, tæknilegum umbótum og þjónustu. Sviðið leiðir innleiðingu á gildandi þjónustustefnu borgarinnar og ber ábyrgð á rekstri stjórnsýslubygginga. Sviðið gegnir lykilhlutverki í samhæfingu tækni-, gagna-, þjónustu- og rekstrarmála Reykjavíkurborgar og er borgaryfirvöldum til faglegrar ráðgjafar í þeim málaflokkum sem undir sviðið heyra.



Stefnur



Þjónustu- og nýsköpunarsvið ber ábyrgð á gerð og framkvæmd eftirtaldrastefna og aðgerðaáætlana þeim tengdum, sem allar ganga þvert á málaflök borgarinnar.

Stefnuljós Þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Innri stefna Þjónustu- og nýsköpunarsviðs kallast Stefnuljós PON og lýsir hún framtíðarsýn og þremur leiðarljósum sviðsins ásamt þeim níu áherslum sem heyra þar undir. Tilgangur stefnunnar er að skýra hlutverk og markmið sviðsins fyrir starfsfólki og borginni allri. Leiðarljós stefnunnar eru þrjú. Notendamiðuð þjónusta felur í sér öfluga þjónustuupplifun, markvissa upplýsingagjöf og sterka framlínuþjónustu. Stafræn vegferð felur í sér nútímaleg kerfi, snjalla nýsköpun og skilvirka stjórnsýslu. Kúltúrhakk felur í sér skilvirkt teymisstarf, frjótt vinnuumhverfi og stöðuga endurgjöf.

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar

Reykjavíkurborg er þjónustuaðili sem leggur áherslu á að veita íbúum aðgengilega, fjölbreytta og framúrskarandi þjónustu. Þjónustustefna Reykjavíkurborgar lýsir samræmdri sýn borgarinnar á hvað felst í þjónustuveitingu. Þannig nýtist stefnan starfsfólki við dagleg störf um leið og hún setur viðmið og mælikvarða um þjónustu borgarinnar almennt. Svokallaðir áttavitar að framúrskarandi þjónustu mynda grunn þjónustustefnunnar og eru leiðarljós starfsfólks borgarinnar í störfum þess. Hver áttaviti snertir með einum eða öðrum hætti öll samskipti starfsfólks borgarinnar og notenda þjónustu hennar.

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar skiptist í fjögur meginmarkmið sem hvert tryggir góða og skilvirka þjónustu við notendur hennar. Fagmennska felst í að þjónusta er sérhæfð, mikilvægri fagkunnáttu er fléttuð inn í og gæðastýrt í allri starfsemi borgarinnar. Notendamiðuð hönnun felst í að þjónustu skal hanna og skipuleggja út frá þörfum og sjónarhorni notenda hennar. Skilvirkni felst í að þjónustuveiting gangi greiðlega fyrir sig og einfalt sé fyrir notendur þjónustu að bera sig eftir og nýta sér hana. Nærþjónusta felst í að þjónustu skal veita eins nálægt notendum hennar og mögulegt er, hvort sem það er í gegnum rafrænar lausnir eða á vettvangi þar sem notandinn er hverju sinni.

Nýsköpunar- og snjallborgarstefna

Áframhaldandi vinna við stefnu Reykjavíkurborgar í nýsköpunar- og snjallborgarmálum litaðist mikið af COVID-19 og fjöldatakmörkunum vegna sóttvarnaraðgerða yfirvalda. Til stóð að hefja samráð á árinu, með röð funda allra helstu hópa hagaðila innan nýsköpunarsamfélagsins en vegna samkomutakmarkana varð því miður ekkert af þeirri vinnu.

Á haustdögum lá fyrir ákvörðun um endurskoðun atvinnustefnu Reykjavíkurborgar. Greining á ávinningi þess að sameina atvinnustefnu borgarinnar og nýsköpunarstefnu leiddi í ljós að tækifærin væru fjölmörg og að slagkraftur stefnunnar yrði meiri í samhengi við aðra þætti atvinnulífsins. Tekin var ákvörðun í lok árs um að sameina ofangreindar stefnur í eina atvinnu- og nýsköpunarstefnu. Stýrihópur nýsköpunar- og snjallborgarstefnu var því lagður niður og undirbúið erindisbréf fyrir stofnun nýs hóps með aðkomu borgarfulltrúa og hagaðila úr atvinnulífinu.

Stefna um nýtingu upplýsingatækni 2018–2022

Stefna um nýtingu upplýsingatækni hjá Reykjavíkurborg nær til allra sviða borgarinnar og borgarstjórnar en stefnunni er ætlað að draga fram áherslur borgarinnar í upplýsingatæknimálum. Kjarni hennar er að upplýsingatækni verði nýtt á skynsaman og upplýstan hátt, þannig að tæknin stuðli að því að borgin nái markmiðum sínum á öllum sviðum. Til að það náist þarf að fylgjast grannt með tækniþróun en gæta þess jafnframt að nýjungar séu innleiddar að vandlega ígrunduðu máli með tilliti til þeirra innviða og lausna sem til staðar eru.

Upplýsingatækni er einn helsti drifkraftur í nýsköpun og umbótum í starfsemi Reykjavíkurborgar. Hún er grundvöllur til að bæta þjónustu með nútímalegum hætti og koma á betri samskiptum við íbúa. Með stefnubundinni nýtingu á upplýsingatækni næst betri heildarsýn yfir gögn borgarinnar sem leiðir til betri ákvarðanatöku, dregur úr sóun, bætir þjónustu, og stuðlar að auknu gagnsæi gagnvart borgarbúum. Fjölbreytt og framsækin notkun á upplýsingatækni getur auk þess stuðlað að umhverfisvernd og grænni hugsun.

Skjalastefna Reykjavíkurborgar 2015–2020

Skjalastefna Reykjavíkur rammur inn meðferð skjala hjá Reykjavíkurborg og lýsir ábyrgð starfsmanna borgarinnar. Stefnunni er ætlað að tryggja kerfisbundna stjórnun skjala og örugga meðferð og vörslu opinberra skjala, með réttindi borgara, hag stjórnsýslu borgarinnar og varðveislu sögu hennar að leiðarljósi. Leiðarljós stefnunnar eru að skjöl Reykjavíkurborgar séu áreiðanleg, aðgengileg og varðveitt á öruggan hátt. Til að tryggja að markmiðum skjalastefnu Reykjavíkurborgar verði náð er unnið eftir aðgerðaáætlun sem nær til þriggja ára, 2018–2020.

Skjalastefnan tekur til skjalavörslu og skjalastjórnar allra sviða, deilda, stofnana, starfseininga, fyrirtækja og byggðasamlaga í meirihlutaeigu Reykjavíkurborgar. Hún nær til allra skjala sem eru móttækin, útbúin eða viðhaldið í starfsemi Reykjavíkurborgar og félaga í meirihlutaeigu hennar. Stefnan nær utan um hvers konar gögn, jafnt rituð sem og í öðru formi, sem geyma upplýsingar og hafa orðið til, borist eða verið viðhaldið við starfsemi á vegum stofnunar eða einstaklings.





Stefnuljós ÞON

Notendamiðuð þjónusta

Öflug þjónustuupplifun

Unnið er að þróun þjónustu borgarinnar á grunnni fyrirbyggjandi þjónustustefnu. Þjónusta Reykjavíkurborgar er hönnuð og skipulögð út frá þörfum og sjónarhorni notenda hennar.

Markviss upplýsingagjöf

Upplýsingagjöf um þjónustu borgarinnar er aðgengileg og miðlað á fjölbreyttan hátt. Ímynd borgarinnar eflist með markvissri upplýsingamiðlun ásamt aukinni notkun og miðlun gagna.

Sterk framlínuþjónusta

Framlínuþjónusta borgarinnar er samræmd og öll áhersla er lögð á að málaleitan notenda sé leyst í fyrstu snertingu í krafti einfaldra og öruggra ferla.

Stafræn vegferð

Nútímaleg kerfi

Upplýsingakerfi eru þróuð áfram á grunni örra tækninýjunga og stafrænna umbreytinga. Unnið er að því að einfalda skipulag kerfa, ferla og auka samvirkni.

Snjöll nýsköpun

Leitað er eftir nýjum leiðum til að leysa áskoranir í starfsemi borgarinnar. Í samstarfi við frumkvöðla undirbyggjum við snjallborgina Reykjavík og nýtum gögn til þróunar og nýsköpunar.

Sjálfvirk stjórnsýsla

Sjálfvirk stjórnsýsla einfaldar umsóknarferla og aðgengi að þjónustu borgarinnar. Aukin sjálfvirkni mun stuðla að minni sóun í kerfinu, hagræðingu og einföldun.

Kúltúrhakk

Skilvirkt teymisstarf

Vinnulag og umhverfi okkar er skipulagt á þann hátt að stuðla megi að öfluglu teymisstarfi og nýsköpun. Markvisst er unnið þvert á einingar í öllum verkefnum til að hámarka virði fyrir notendur þjónustu.

Frjótt vinnuumhverfi

Við miðlum þekkingu, leiðbeinum og erum í farabroddi sem frumkvöðlar og áhrifavaldar. Starfsfólk borgarinnar fær þannig stuðning við að aðlagast nýrri menningu, nýjum aðferðum og nýjum hugsunarhætti.

Stöðug endurgjöf

Vinnubrögð okkar eru í stöðugri endurskoðun og við berum kennsl á tækifæri til þess að gera betur. Endurgjöf og stöðugar umbætur einkenna öll okkar störf.

Mannauður



Markmið Þjónustu- og nýsköpunarsviðs er að byggja upp starfsumhverfi sem er valdeflandi og hvetur til nýsköpunar. Við viljum veita framúrskarandi og nútímalega þjónustu sem uppfyllir þarfir notenda, leiða stafræna vegferð borgarinnar með snjallri nýsköpun og eflingu sjálfvirkrar stjórnsýslu og síðast en ekki síst vera boðberar frjórrar menningar, nýrra aðferða og framsækings hugsunarháttar. Árið 2020 störfuðu á Þjónustu- og nýsköpunarsviði 132 einstaklingar með afar fjölbreytta menntun og reynslu. Stöðugildi voru 108,2.

Áhrif COVID-19

Útbreiðsla COVID-19 skók heiminn á árinu og gætti áhrifa veirunnar á starfsfólk og starfsemi Þjónustu- og nýsköpunarsviðs eins og annars staðar. Áætlanir miðuðu að því að vernda starfsfólk og tryggja órofna starfsemi, hvort sem var með sóttvarnartakmörkunum eða með því að senda starfsfólk heim til fjarvinnu þar sem verkefni leyfðu. Starfsfólk sviðsins sýndi ótrúlegt úthald, þrautseigju og sveigjanleika í nýjum og krefjandi aðstæðum.

Áskoranirnar voru miklar, svo sem í samhæfingu atvinnu og einkalífs, með aukinni umönnunarpörf eldri foreldra og ættingja og heimakennslu grunnskólabarna. Starfsfólk upplifði einnig meira álag vegna breytinga á starfsháttum, svo sem vegna fjarfunda sem fjölgaði mikið. Margir upplifðu meiri vinnu en um leið einnig meira næði til að sinna verkefnum og betri tímastjórnun. Starfsfólk sviðsins upplifði aukna streitu meðan á samkomubanni stóð og líka félagslega einangrun sem hafði áhrif á andlega líðan þess. Félagsþörfin var áþreifanleg og stóð starfsfólk sjálft fyrir fjarviðburðum eins og jólabjórsmökkun og samspilun á tölvuleiknum „Among us“ til að vinna á móti félagslegu tengslarofi. Aðbúnaður starfsfólks heima við var einnig mjög misjafn og því var starfsfólki heimilað að taka tölvubúnað, skrifstofustóla og annað með sér af vinnustaðnum til að koma upp starfsstöð heima fyrir, auk þess sem heimatengingar voru niðurgreiddar. Þá var innleiddur hugbúnaður eins og Webex, TEAMS og Miro þvert yfir sviðið svo stuðla mætti að skapandi verkefnavinnu og samskiptum milli einstaklinga og ólíkra hópa í fjarvinnu.

Ítrun á skipulagi

Breytingar einkenndu árið 2020 ekki síður en árið 2019 þegar miklar skipulagsbreytingar áttu sér stað við myndun Þjónustu- og nýsköpunarsviðs. Breytt þjónustuþörf notenda með tilkomu COVID-19 snertu allar skrifstofur sviðsins með einum eða öðrum hætti. Sviptingar í ytra landslaginu kölluðu því óhjákvæmilega á frekari breytingar í starfseminni sem komu til framkvæmda með vorinu og byrjun hausts. Einstaka skrifstofa var lögð niður og önnur sett upp, auk þess sem teymi eða einingar innan einstaka skrifstofa urðu til, voru lagðar niður eða tilhögun starfa innan þeirra breytt. Ánægja var með tilfærslur starfsfólks og ráðningar í lausar stöður en vel tókst að laða að hæft og reynslumikið starfsfólk.

Valdeflandi vinnustaður

Þjónustu- og nýsköpunarsvið býr að gífurlegum auði í starfsfólki sviðsins. Þegar fjárfestingaráætlun lá fyrir og samþykkt var í borgarráði í byrjun desember 2020 að hraða stafrænni vegferð borgarinnar og ljúka á þremur árum, var ljóst að nauðsynlegt væri að ráðast í enn frekari breytingar í starfseminni til að markmiðum yrði náð. Var ráðgjafafyrirtækið Strategía fengið á síðustu dögum ársins til að aðstoða lykilstjórnendur við mótun nýs skipulags sem styddi við samþykktu áætlun. Vinnustofur

voru haldnar með öllum lykilstjórnendum fag- og kjarnasviða borgarinnar, auk þess sem rýnt var í fjölbreytt gögn. Nýtt skipulag sem taka mun gildi í upphafi árs 2021 tekur mið af styrkleikum starfsfólks PON til viðbótar við samþykkt áætlun, fyrirliggjandi verkefni, þarfir sviðanna sem og stofnanamenningu þar sem áherslan er á stöðuga þróun og endurbætur.

Fræðsla og forysta

Þjónustu- og nýsköpunarsvið átti áfram í mikilvægu samstarfi við ráðgjafafyrirtækið Gartner um þjálfun og ráðgjöf fyrir lykilstjórnendur á sviðinu til að styðja við stefnumótun og framtíðarhögun sem varðar stafræna vegferð, sjálfvirka stjórnsýslu, hagnýtingu gagna og uppbyggingu tækniinnviða. Starfsfólk sviðsins tók þar að auki virkan þátt í miðlægri fræðsludagskrá borgarinnar og forystunámi ætluðu stjórnendum og sérfræðingum. Starfsfólk var einnig hvatt til að sækja stafrænar ráðstefnur og námskeið á innlendum og erlendum vettvangi og afla sér reynslu og þekkingar sem nýtist sviðinu í fjölbreyttum verkefnum. Til viðbótar við stjórnun teyma í fjarvinnu var sérstök áhersla lögð á fræðslu fyrir stjórnendur um uppbyggingu jákvæðrar stofnanamenningar, með það markmið að hraða lærdómi og viðhalda starfsánægju og vellíðan teyma og einstaklinga í nýjum aðstæðum og vinnuumhverfi vegna COVID-19.

Betri vinnutími

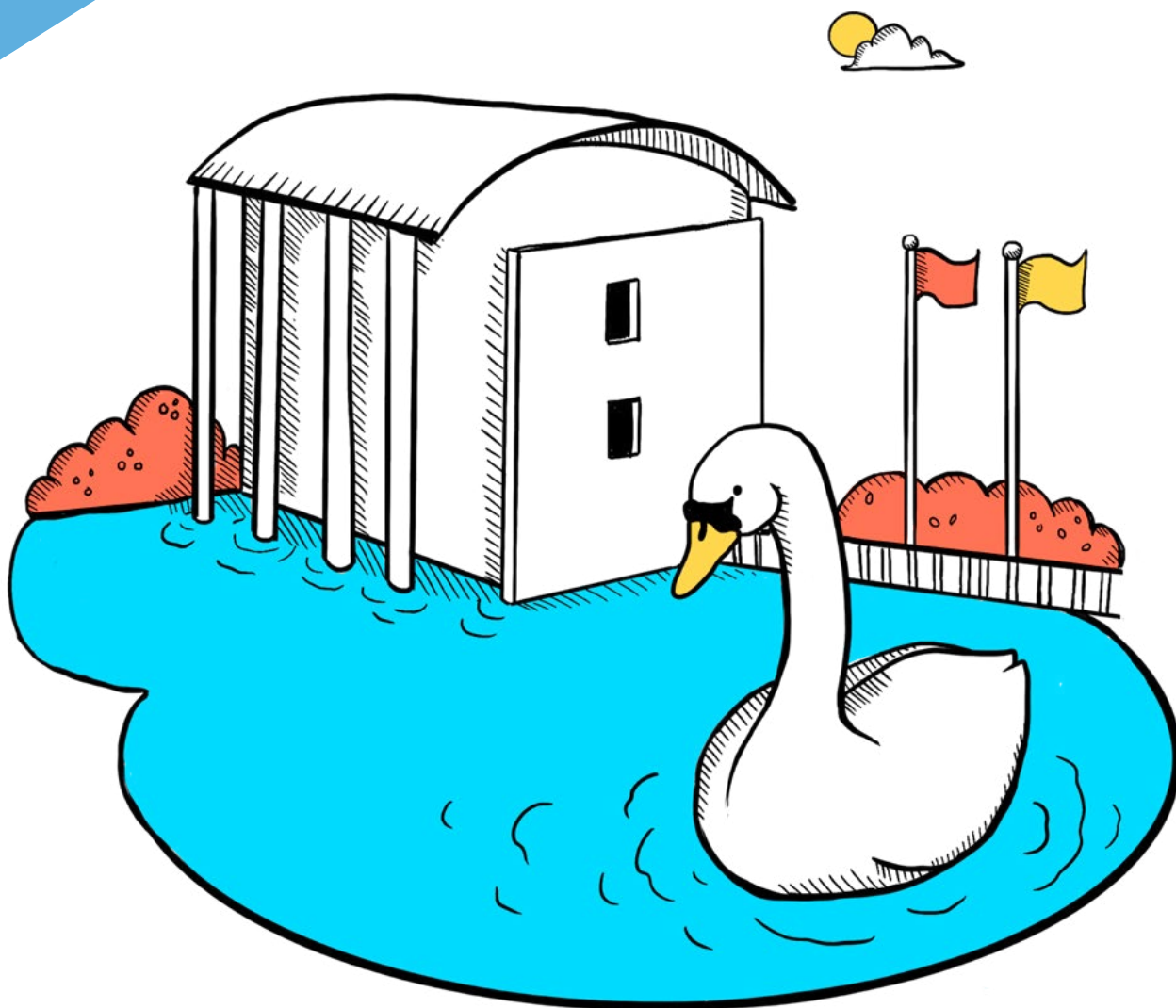
Vinna hófst á haustdögum við styttingu vinnuvikunnar. Heimild til breytinga á skipulagi vinnutíma og styttingu vinnuvikunnar, allt niður í 36 virkar vinnustundir á viku, er bundin í kjarasamninga sem undirritaðir voru á vordögum 2020. Bætt vinnustaðamenning og betri nýting vinnutíma er meðal helstu markmiða styttingar vinnutíma á Þjónustu- og nýsköpunarsviði. Vinnutímahópur skipaður fulltrúum frá hverri skrifstofu og hverju stéttarfélagi kortlagði og greindi starfsmannahópinn og starfsemina. Samráð var svo við starfsfólk á öllum starfsstöðvum til að útfæra hugmyndina um betri vinnutíma og tækifæri skoðuð til umbóta í starfseminni. Tillögur vinnutímahópsins um styttingu vinnuvikunnar voru á endanum lagðar fram til atkvæðagreiðslu og var niðurstaðan hámarksstytting vinnutíma eða 4 klukkustundir. Útfærslan tekur mið af starfsemi hvers starfsstaðar og er því með ólíku sniði milli þeirra.

Vinumarkaðsaðgerðir

Þjónustu- og nýsköpunarsvið lagði sitt af mörkum til að skapa tímabundin störf í samvinnu við Vinnumálastofnun og Velferðarsvið Reykjavíkurborgar sem viðbragð gegn atvinnuleysi sem skapaðist vegna COVID-19. Hátt í annan tug einstaklinga hóf þannig störf á sviðinu á árinu en markmiðið með áttakinu var að auðvelda einstaklingum í atvinnuleit að halda virkni sinni, stuðla að tengslum þeirra við atvinnulífið og skapa leiðir fyrir þá til að bæta möguleika sína til atvinnuþátttöku. Sviðið tók einnig þátt í sérstöku átaki til að fjölga tímabundnum störfum sumarið 2020, fyrir námsmenn með takmarkaðan eða engan rétt til atvinnuleysisbóta. Þrátt fyrir að fjarvinna hafi verið áskorun og móttaka nýliða líka ákveðin áskorun var afrakstur átaksins jákvæður enda fékk sviðið til sín margt hæft starfsfólk.



Fjármál

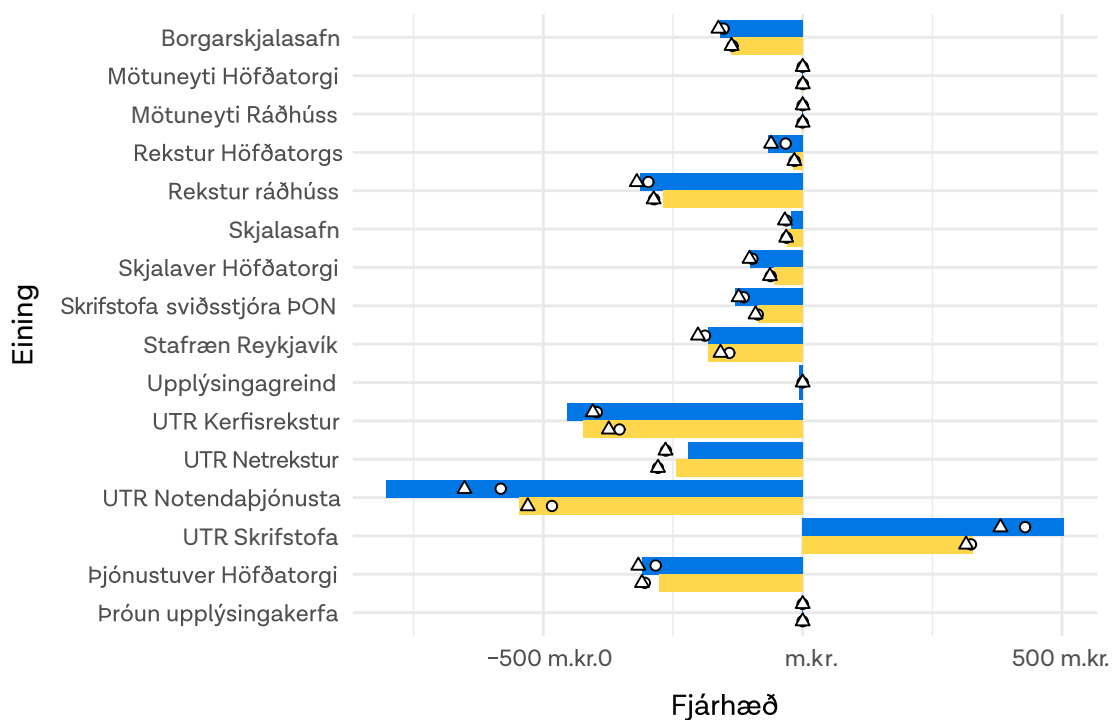


Þjónustu- og nýsköpunarsvið tók til starfa 1. júní 2019 og er árið 2020 því fyrsta heila starfsár sviðsins. Hér verður litið til ársins 2020 við ársuppgjör sviðsins og byggt á fjárheimildum, tekjum og útgjöldum þeirra eininga sem tilheyrðu sviðinu eftir stofnun þess. Heildarrekstur sviðsins var samtals 2.261 milljónir króna (m.kr.) en endurskoðuð áætlun ársins nam einnig 2.261 m.kr. og var rekstur sviðsins í heild því á áætlun. Heildarfjárfesting sviðsins var 1.251 m. kr. og var hún 8 m.kr. yfir áætlun.

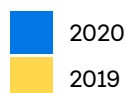
Rekstur

Rekstrarkostnaður sviðsins í heild var sem fyrr segir 2.261 m.kr. en þar af var rekstur upplýsingatækniþjónustu stærsti einstaki þátturinn í rekstrinum samtals 973 m.kr., eða um 43% af heildarrekstrarkostnaði. Rekstrarkostnaður rekstrarþjónustu sviðsins, það er Höfðatorgs og Ráðhússins, var samtals 378 m.kr. eða um 16,7% af heildarrekstrarkostnaði. Heildarrekstrarkostnaður við skrifstofu sviðsstjóra var samtals 130 m.kr. eða um 5,7% af heildarrekstrarkostnaði sviðsins.

Rekstur í heild



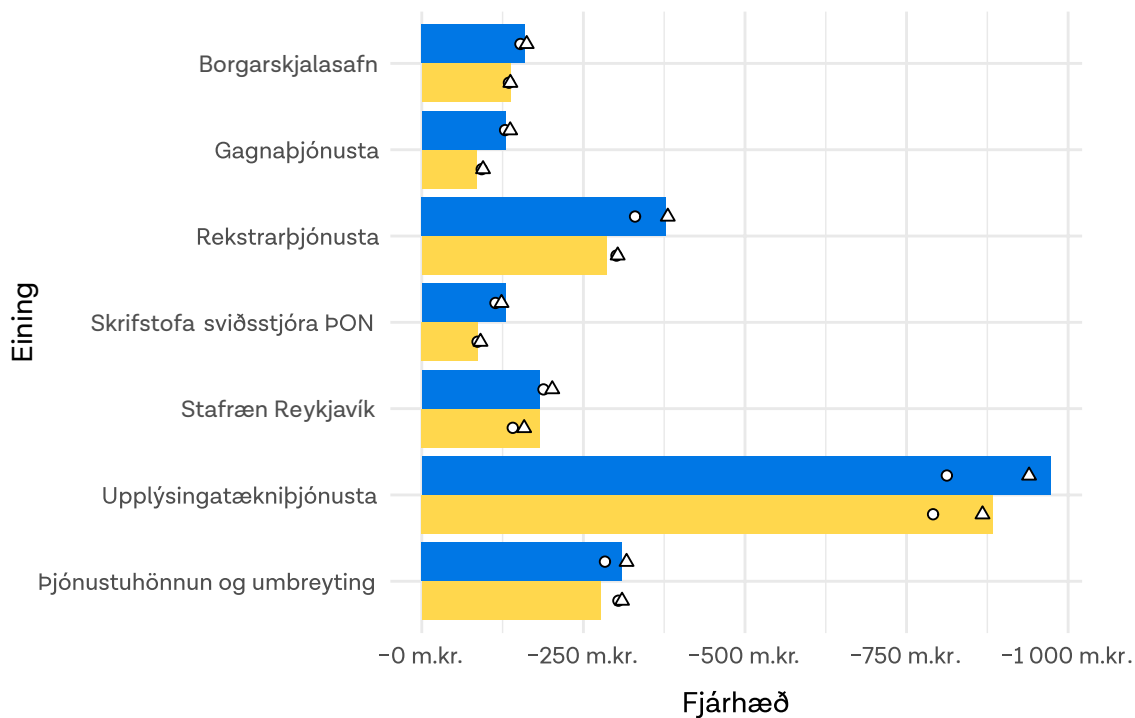
Ár



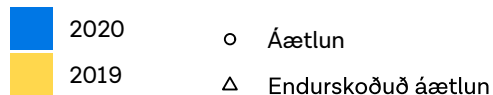
○ Áætlun

△ Endurskoðuð áætlun

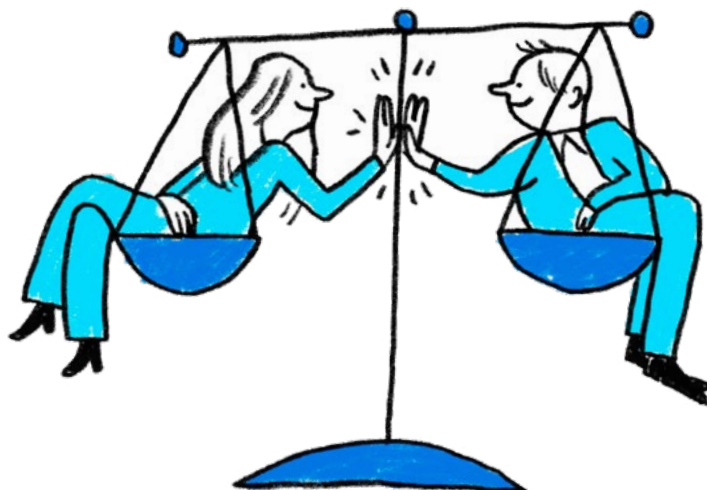
Rekstur eftir einingu



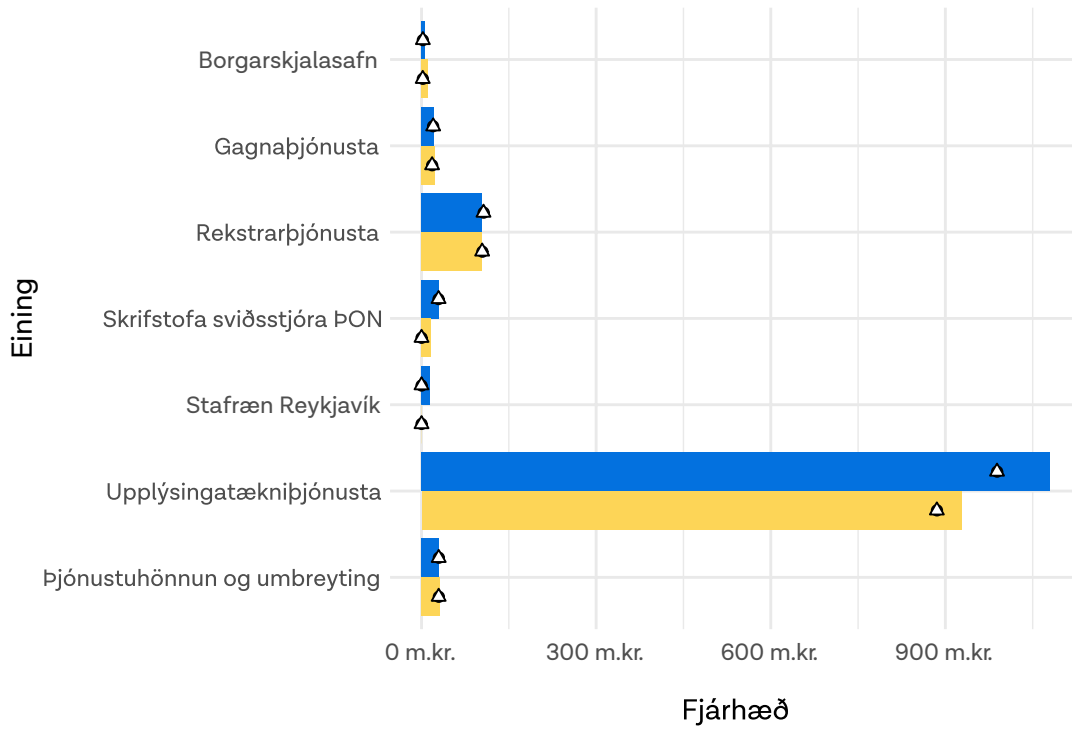
Ár



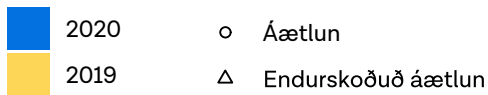
Aukinn rekstrarkostnað má að lang mestu leiti rekja til aðgerða vegna COVID-19 svo sem aukinna þrifa í stjórnsýsluhúsum borgarinnar, aðstoðar við notendur upplýsingatækniþjónustu og aðstoðar í þjónustuveri.



Tekjur eftir einingu



Ár

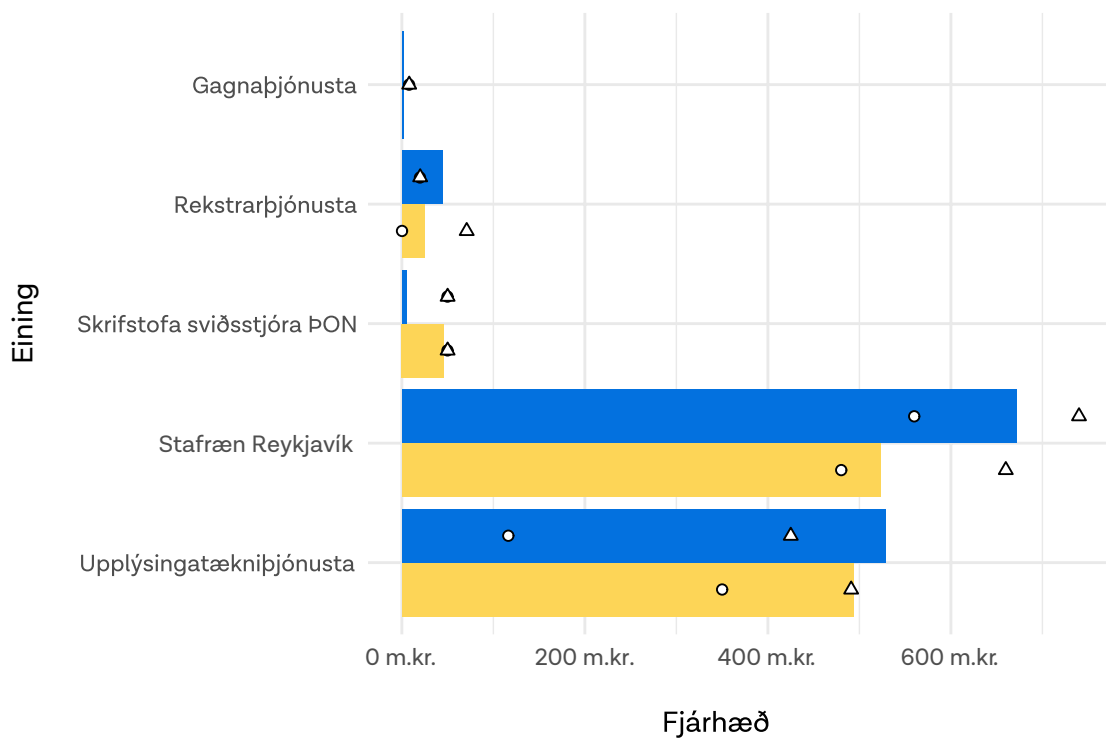


Tekjur Þjónustu- og nýsköpunarsviðs voru 1.286 m.kr. og hækkuðu um rúmar 171 m.kr. milli ára, eða rúm 15%. Þar munar mest um tekjur upplýsingatækniþjónustu sem voru samtals 1.080 m.kr., eða tæpum 92 m.kr. yfir áætlun tímabilsins en einnig námu tekjur skrifstofu stafrænnar Reykjavíkur rúmum 14 m.kr. en ekki voru áætlaðar tekjur í þeim rekstri.

Fjárfestingar

Heildarfjárfesting sviðsins á árinu 2020 var samtals 1.251 m.kr. en áætlun tímabilsins gerði ráð fyrir að fjárfesting myndi vera samtals 1.243 m. kr. Megnið af fjárfestingunum voru vegna nýrra upplýsingakerfa, tæpar 672 m.kr., eða 53,7% auk þess sem fjárfestingar í upplýsingatækni voru 528 m.kr., eða 42,2%. Fjárfesting í upplýsingatækni var rúmum 103 m. kr. yfir áætlun tímabilsins en á móti voru fjárfestingar í nýjum upplýsingakerfum rúmum 68 m. kr. undir áætlun tímabilsins sem og fjárfestingar vegna snjallborgarinnar Reykjavík sem voru rúmum 45 m. kr. undir áætlun tímabilsins.

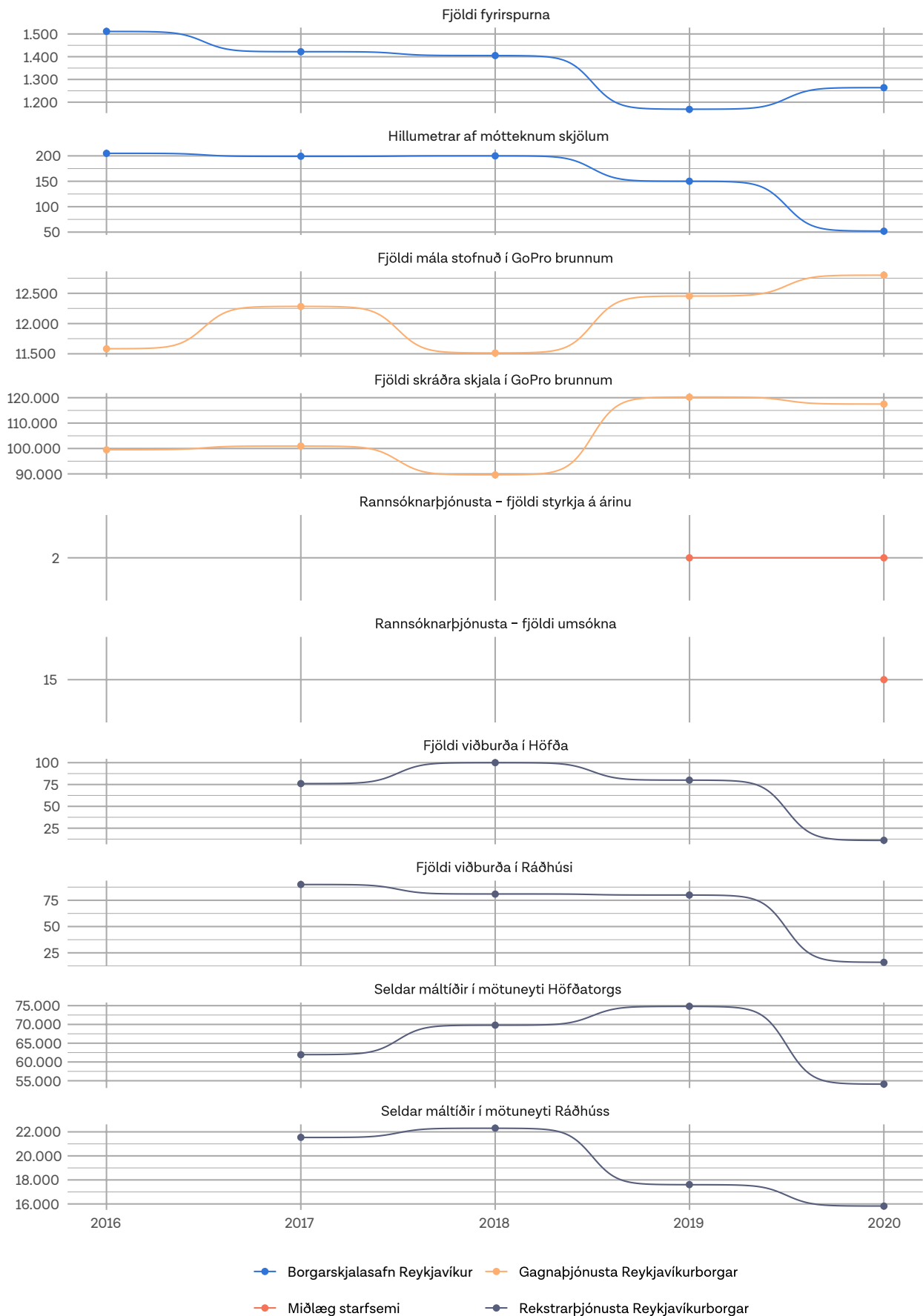
Fjárfesting



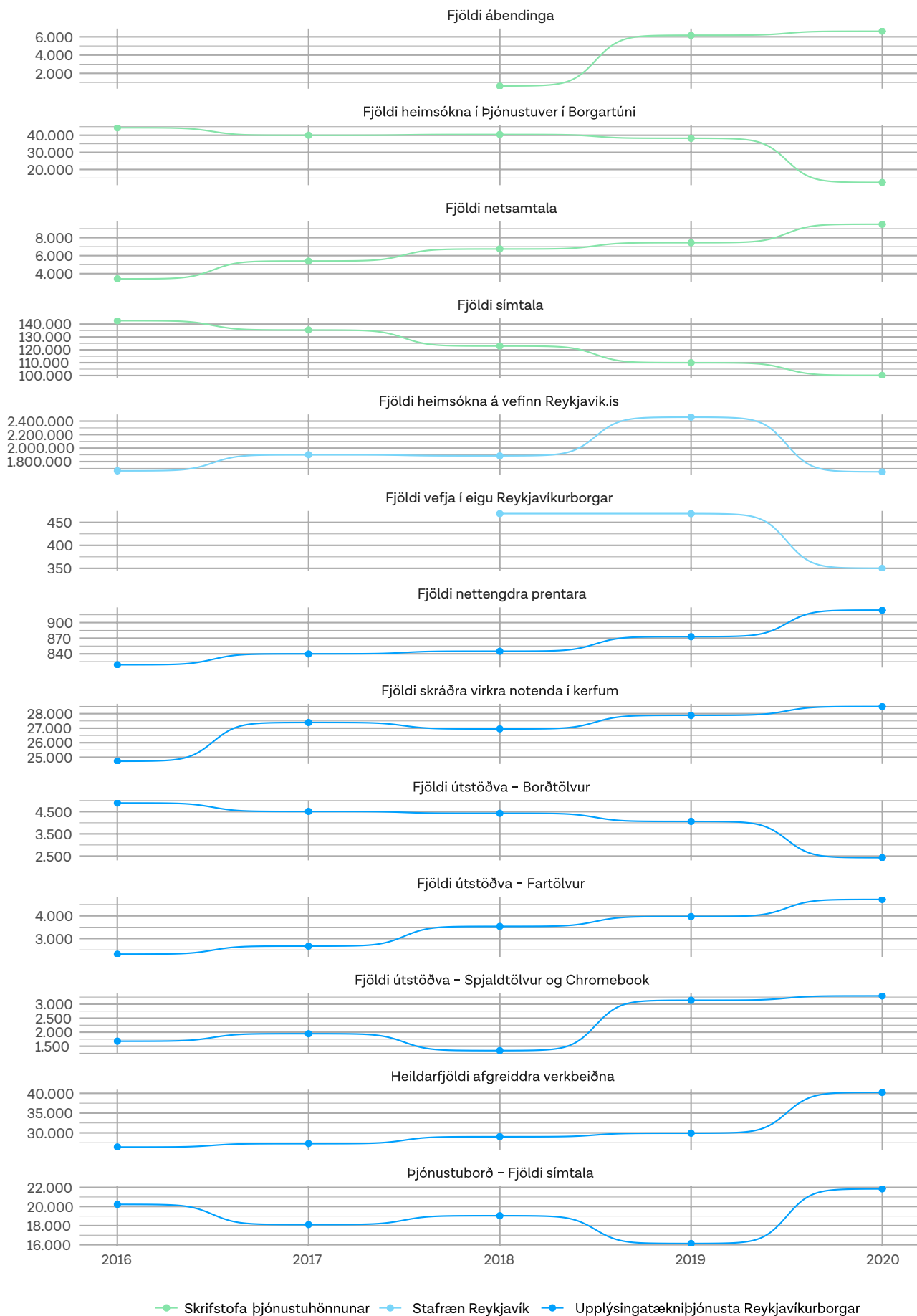
Ár

- 2020
- 2019
- Áætlun
- △ Endurskoðuð áætlun

Lykiltölur



Lykiltölur





Skrifstofur þjónustu- og nýsköpunarsviðs





Skrifstofa sviðsstjóra

Meginhlutverk skrifstofu sviðsstjóra er að sinna rekstri, framkvæmd og stefnumótun sviðsins ásamt gæðamálum og eftirfylgni með ákvörðunum sem snúa að málaflokki þjónustu og nýsköpunar. Skrifstofan sinni jafnframt upplýsingagjöf og samskiptum við mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð, fór með samskipti við stjórnsýslu borgarinnar, bar ábyrgð á móttöku og umsjón stjórnsýsluerinda, áætlana- og skýrslugerð, almennri fjármálastjórnun, fjárhagsáætlunargerð, uppgjöri og eftirlit með og ráðgjöf til skrifstofa og stofnana sviðsins. Síðast en ekki síst hélt skrifstofan utan um mannauðsmál sviðsins og veitti stjórnendum og starfsfólki sviðsins stuðning og ráðgjöf.

Evrópsku nýsköpunarverðlaunin

Reykjavíkurborg var meðal tólf borga í undanúrslitum um the European Capital of Innovation Award á árinu 2020 en Þjónustu- og nýsköpunarsvið hélt utan um gerð umsóknarinnar. Var þetta í sjötta sinn sem verðlaunin eru veitt en meðal fyrri vinningsborga eru Barselóna, Amsterdam, París og Aþena.

Dómnefnd skipuð óháðum sérfræðingum valdi Reykjavík í undanúrslit á grundvelli margvíslegra gagna um nýsköpun í þjónustu borgarinnar og hvernig henni hefur verið beitt í þágu samfélagslegrar umbreytingar, svo sem á sviði velferðarþjónustu, skóla- og frístundastarfs, borgarþróunar og hvernig íbúar hafa verið virkjaðir til lýðræðislegrar þátttöku í stefnumótun og ákvörðunum. Umsókn borgarinnar tilgreindi einnig margvísleg verkefni sem byggja á nýskapandi stafrænum lausnum og aðferðum eins og notendamiðaðri hönnun á þjónustu og samsköpun hverskonar. Má þar nefna verkefni eins og rafrænar íbúakosningar, hverfaskipulagið, rafræna fjárhagsaðstoð, nýja menntastefnu og alþjóðleg samstarfsverkefni til viðbótar við endurskipulagningu á stjórnskipulagi borgarinnar í þágu nýsköpunar.

Rannsóknarþjónusta

Rannsóknarþjónusta Þjónustu- og nýsköpunarsviðs sinnir málefnum sem tengjast Evrópuverkefnum og öðrum styrkjaumsóknum sem snúa að nýsköpun í rekstri og starfsemi borga og vinnur markvisst að því að byggja upp sérfræðipekkingu á styrkjaumhverfi Evrópu. Í lok árs var rannsóknarþjónustan flutt á skrifstofu borgarstjóra og borgarritara þar sem hún varð formlega hluti af teymi atvinnuþróunar og Græna plani borgarinnar.

PaCE

ESB verkefnið PaCE - Populism and Civic Engagement fjallar um uppgang populisma í Evrópu og í því samhengi skoðanaskautun í samfélögum. Reykjavíkurborg verkefnastýrir PaCE í nánu samstarfi við Manchester Metropolitan University Business School sem leiðir verkefnið. Á árinu 2020 hafði Reykjavíkurborg frumkvæði að því að efna til sameiginlegrar ráðstefnu Evrópuverkefna um populisma sem haldin var í upphafi árs 2021 og snerust vinnustofur hennar um skynjun á valdi, trausti og lýðræði. Upphaflega stóð til að halda ráðstefnuna í raunheimum en að lokum var hún flutt á stafrænan vettvang.

SPARCS

ESB verkefnið SPARCS – The sustainable energy positive & zero carbon communities project, fjallar um orkuskipti í borgum. Mikil vinna átti sér stað á árinu 2020 í kringum orkuumbreytingar og voru tekin viðtöl við ýmsa hagaðila innan og utan borgarkerfisins. Tilgangurinn var að greina stöðu og tækifæri í Reykjavík til aðgerða í loftslagsmálum. Reglulegir samráðsfundir voru haldnir á árinu með fjölbreyttum hópi hagamunaaðila um framtíðarsviðsmyndir fyrir Reykjavík þar sem tilgangurinn var að skapa sameiginleg markmið og framtíðarsýn um græna borg út frá hugmyndum um heilbrigð vist- og lífkerfi, kolefnishlutleysi, orkuskipti, hringrásarhagkerfi og sjálfbærni.

Tvö ný ESB verkefni áunnust á árinu 2020. Vísinda- og tækniþróunarverkefnið Net4agefriendly styrkir samráð við þróun velferðartækni en Reykjavíkurborg er stofnaðili verkefnisins. Þá er IMPULSE er nýtt rannsóknar- og nýsköpunarverkefni sem mun hanna, þróa og gera tilraunir með auðkennislausnir knúna gervigreind og bálkatækni.

Snjallborgin

Reykjavíkurborg hefur komið að uppbyggingu vistkerfis nýsköpunar með því að styðja við umgjörð og ferla fyrir þróun framsækinn lausna í þverfaglegri samsköpun með ýmsum hagaðilum.

Snjallar samgöngulausnir

Þjónustu- og nýsköpunarsvið stóð fyrir viðburðinum Nýsköpun og gervigreind í borgarumhverfi í tengslum við Iceland Innovation Week í samstarfi við skrifstofu samgöngustjóra og borgarhönnunar og Space Iceland. Vegna samkomutakmarkana var áhorfendafjöldinn takmarkaður en viðburðinum var varpað beint úr borgarstjórnarsal Ráðhússins. Þar bar hæst umræða um siðferðisleg álitamál tengd gervigreind og verkefni eins og sjálfkeyrandi vagnar, rafskútur, drónar, Borgarlína og samþætting mismunandi samgöngulausna (e. Mobility as a Service - MaaS).

Lokið var vinnu við deiliahagkerfisskýrslu fyrir samgöngur, í samstarfi við skrifstofu samgöngustjóra og borgarhönnunar og Mannvit verkfræðistofu. Í skýrslunni var gerð greining á deili- og örflæðissamgöngulausnum innan Reykjavíkurborgar fyrir innleiðingu rafskútna 2019 og til dagsins í dag. Í kjölfarið var unnið með ráðgjafafyrirtækinu Parallel að greiningu á möguleikum í samþættingu mismunandi samgöngumáta í eina lausn (MaaS). Upplýsingaskjór var settur upp á Hlemmi á haustmánuðum sem sýnir yfirlit yfir hversu langt er í næsta Strætó, staðsetningu stoppistöðva og rauntímastaðsetningu vagnanna á korti. Verkefninu er stýrt af Strætó en markmiðið er að stuðla að enn frekari samnýtingu vistvænna deiliahagkerfis- og örflæðilausna í borgarlandinu.

Þjónustu- og nýsköpunarsvið tók ásamt skrifstofu samgöngustjóra og borgarhönnunar þátt í tveimur rannsóknarverkefnum á árinu 2020 sem bæði voru unnin af Eflu með styrk frá Nýsköpunarsjóði námsmanna. Fyrri verkefnið var unnið í samstarfi við Strætó og Holo, danskt fyrirtæki sem sérhæfir sig í utanumhaldi og rekstri tilraunaverkefna sjálfakandi almenningsvagna. Markmið verkefnisins var að meta aðstæður hér á landi með tilliti til slíkra vagna auk þess að taka fyrstu skrefin við innleiðingu þeirra héraðs. Seinna verkefnið sneri að greiningu á áhrifum örflæðis á ferðavenjur, auk þess að kanna viðhorf notenda og annarra gagnvart þessum nýja ferðamáta. Greiningin byggði á niðurstöðum ferðavenju- og viðhorfskönnunar sem framkvæmd var samhliða verkefninu og gögnum frá deilijólaleigunum Hopp og Donkey Republic sem einnig voru samstarfsaðilar.

Hakkaþon og hraðlar

Krísuhakkið eða „Hack the Crisis Iceland“ er stafræn hugmyndasamkeppni sem stofnað var til sem skref í viðspyrnu vegna COVID-19. Krísuhakkið, sem einnig var fyrsta stafræna hakkaþonið á Íslandi, byggði á erlendri fyrirmynd og var meðal annars unnið í samstarfi við Nýsköpunarmiðstöð Íslands, Samband íslenskra sveitarfélaga og fjármála- og efnahagsráðuneytið. Áskoranir tóku til velferðar- og menntamála og yfir 200 manns víðsvegar að úr heiminum tóku þátt með 64 lausnir. Sigurteymið í velferðarflokknum, Kinder, tengir saman samfélagsleg verkefni og fólk með leikjavæðingu, og í

menntaflokknum voru Hands on Labs hlutskarpastir með stafræna tilraunastofu. Fulltrúi Þjónustu- og nýsköpunarsviðs var einnig í hlutverki leiðbeinanda og dómara, bæði í Reboot Hack nýsköpunarkeppni háskólanema og MeMa nýsköpunarhraðli framhaldsskólanna.

Alþjóðlegt samstarf

Þrátt fyrir COVID-19 hefur alþjóðlegt samstarf tengslanetsins Nordic Smart City Network haldið áfram í gegnum stafrænar leiðir. Á árinu 2020 fékkst nýr styrkur frá Nordic Innovation fyrir annan fasa samstarfsins sem snýr að fimm nýjum lýðheilsuverkefnum. Reykjavíkurborg er fylgiborg í þetta sinn ásamt Kaupmannahöfn, Stavanger og Stokkhólmi, í verkefni Þórshafnar sem snýr meðal annars að nýtingu gagna til að styðja við betra umferðarfleði og loftgæðamælingar. Miðstöð hönnunar og arkitektúrs kom sem fulltrúi borgarinnar að mótun sameiginlegs Nordic Smart City Model þar sem norræn gildi eins og velferð, samsköpun, gagnsæi og lýðræði eru í hávegum höfð.

Gagnsjá Reykjavíkur

Á árinu 2019 samþykkti Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð tillögu um Gagnsjá Reykjavíkur. Undirbúningur að verkefninu hófst á árinu 2020 en markmið verkefnisins er að auka gagnsæi í stjórnkerfi Reykjavíkurborgar. Íbúar geti þá með einföldum hætti séð yfirlit yfir þau mál sem eru í vinnslu í stjórnkerfinu, séð hvaða ákvarðanir er búið að taka í ráðum og nefndum og á hvaða forsendum. Þá geti íbúar einnig séð yfirlit yfir mál kjörinna fulltrúa.

Vorið 2020 var verkefnastjóri ráðinn til að halda utan um verkefnið og hófst þá vinna við fyrsta áfanga þess. Í október voru niðurstöður greiningarvinnu kynntar á fundi mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs. Ljóst er að verkefnið er stórt og flókið og tengist meðal annars innleiðingu Hlöðunnar sem er nýtt skjalastýringarkerfi borgarinnar, vef borgarinnar og öðrum verkefnum. Á árinu 2021 verður unnið að bættri framsetningu efnis fundargerða og að gera efni þeirra leitarvélavænt. Markmiðið er að fyrsta útgáfa Gagnsjár Reykjavíkur verði sett í loftið fyrir lok ársins 2021.

Lögfræðipjónusta

Lögfræðingur með sérþekkingu á opinberum innkaupum og gerð hugbúnaðarsamninga gekk til liðs við Þjónustu- og nýsköpunarsvið um mitt ár 2020 en fyrir var á sviðinu sérfræðingur í stafrænni persónuvernd. Leiddu þeir á árinu meðal annars vinnu við gerð staðlaðra ákvæða um persónuvernd í útboðum, sérstaklega með innkaup á hugbúnaði í huga. Útbúinn var staðlaður textakafla til að setja inn í útboðslýsingar auk þess sem samningur um vinnslu persónuupplýsinga var aðlagður að útboðum, annars vegar þegar vinnsla liggur fyrir og hins vegar þegar vinnsla liggur ekki fyrir.

Nýsköpun í opinberum innkaupum

Þjónustu- og nýsköpunarsvið leggur metnað í að vera leiðandi þegar kemur að nýsköpun í innkaupum. Gagnvirkt innkaupakerfi (e. dynamic purchasing system - DPS) er nýleg innkaupaleið sem hefur sjaldan verið notuð hér á landi. Reykjavíkurborg var í lok árs 2020 með tvo virka DPS samninga á Þjónustu- og nýsköpunarsviði. Annar samningurinn var um þjónustu sérfræðinga vegna þjónustuhönnunar. Hinn samningurinn var um viðtæka þjónustu sérfræðinga, svo sem í; gagnagrunnum, kerfisrekstri, enterprise útstöðvarekstri, rekstri skýjaþjónustu, rekstri sýndarumhverfis, hugbúnaði, vöruþróun, rafrænum lausnum og í upplýsingatækni. Með gerð DPS samninga vill ÞON gera opinber innkaup aðgengilegri gagnvart fyrirtækum á markaði og einfalda kaup á þjónustu fyrir sviðið.

Tíu vinnslusamningar voru gerðir á árinu við vinnsluaðila sviðsins og verður áfram unnið að slíkum samningum svo þeir nái að endingu yfir öll kerfi sem eru í rekstri hjá borginni. Einnig var unnið að beinagrind að kafla um persónuvernd í útboðum og verðfyrirspurnum um persónuvernd. Slík vinna hefur nú átt sér stað í útboði nýrrar samskiptalausnar framlínupjónustu, Reykjavík City Card, mötuneytisþjónustu í stjórnsýsluhúsum Reykjavíkurborgar og þjónustu sérfræðinga vegna notendamiðaðrar hönnunar svo dæmi séu nefnd. Jafnframt er vinnslusamningur nú látinn fylgja með útboðsgögnum.

Rekstrarþjónusta

Rekstrarþjónusta Reykjavíkur ber ábyrgð á rekstri, eftirliti, öryggismálum og sjálfbærni í stjórnsýslubyggingum Reykjavíkurborgar. Þær eru Ráðhús Reykjavíkur, Höfðatorg (Borgartún 12-14), Tjarnargata 12 og Höfði, ásamt öðrum þeim byggingum sem rekstrarþjónustunni er falið að sinna hverju sinni.

Nútímavæðing rekstrar

Á árinu 2020 tók rekstrarþjónustan upp verklag stöðugra umbóta, þar sem stöðugt er horft eftir tækifærum í allri starfseminni til að hagræða eða veita betri þjónustu. Ber þar helst að nefna innleiðingu á verkþókhaldi í Ráðhúsi og Tjarnargötu 12 sem hefur bætt skipulag vinnu rekstrarþjónustunnar í stjórnsýsluhúsum borgarinnar til muna sem og gerð ferla fyrir starfseminna.

Snjöll og sjálfbær stjórnsýsluhús

Nýtt hjólasvæði í bílakjallara Höfðatorgs var tekið í notkun í maí 2020. Snjallstæði voru sett upp við norðanverða innganga Borgartúns 12-14 og eru enn stærri fyrirætlanir um slík svæði á dagskrá í fjárfestingu 2021-2023, í og við öll stjórnsýsluhús borgarinnar. Rekstrarþjónustan leggur mikinn metnað í að bæta aðgengi hjólandi á þessa vinnustaði enda tekur hún virkan þátt í innleiðingu Grænna skrefa og Græna plansins til framtíðar.

Gefið var í varðandi innleiðingu fjarfundarbúnaðar. Í upphafi árs 2020 rak rekstrarþjónustan um tíu fjarfundarherbergi í stjórnsýsluhúsum borgarinnar en í lok árs 2020 var fjöldi fundarherbergja með fjarfundabúnaði orðinn 30 á Höfðatorgi og 15 í Ráðhúsi og Tjarnargötu 12. Reykjavíkurborg var því vel í stakk búin til að takast á við fjarvinnu vegna COVID-19. Nýting á fjarfundatækniinni rauk upp um þúsundir prósentna, úr 5-15 fjarfundum á viku í upphafi árs, upp í 1.458 fjarfundi fyrstu vikuna í nóvember. Við val á fjarfundabúnaði var lögð höfuðáhersla á gæði og endingu.

Mikil vinna var lögð í uppfærslu á Tjarnarsal ráðhússins á árinu 2020. Lögð var áhersla á að salurinn nýttist betur og fyrir fleiri tegundir viðburða en áður. Sett var upp ný lýsing og panelklæðning í loft, einnig voru hátalarar endurnýjaðir og lagðar nýjar lagnir í lofti. Sýningartjöld voru sett í báða glugga beggja hluta salarins og skjávarpar faldir með lyftum voru einnig settir upp. Með þessum framkvæmdum vonar rekstrarþjónustan að ásýnd salarins sé hin glæsilegasta og nýting hans verði enn betri til framtíðar.

Á árinu 2020 var farið í útboð á þjónustu mötuneyta í stjórnsýsluhúsum Reykjavíkurborgar. Lögð var fordæmisgefandi áhersla á jurtafæði, mælingu kolefnisspors, auk grænna skrefa í útboðsgögnum sem gilda 20% af heildarvirði samningsins til næstu 5 ára. Hlé var gert á framkvæmd útboðsins seinnipart ársins vegna óvissu um útfærslu og áhrif af styttingu vinnuviku á rekstrarhæfi slíkrar starfsemi. Nýr samningur um rekstur mötuneyta stjórnsýsluhúsa verður undirritaður í byrjun árs 2021.

Sóttvarnir

Rekstrarþjónustan hefur ekki farið varhluta af áhrifum COVID-19 í starfseminni á liðnu ári. Rekstrarþjónustan sá um innkaup á spritti, grímum, hönskum og alls þess sem til þurfti til að halda úti sóttvörnum í stjórnsýsluhúsum borgarinnar svo tryggja mætti sem eðlilegasta starfsemi. Gerðir voru viðbótasamningar við Daga ehf., sem sjá um hefðbundin þrif á húsnæði, um reglubundna sóttthreinsun allra snertiflata í stjórnsýsluhúsunum. Rekstrarþjónustan hefur tekið að sér að upplýsa starfsmenn í stjórnsýsluhúsum um sóttvarnarráðstafanir þegar þær breytast hverju sinni og verið ráðgefandi í framkvæmd og útfærslu á þeim. Einnig hefur hún veitt ráðgjöf utan sinna veggja enda mikil reynsla komin á starfsemi í húsunum á tímum COVID-19 sem getur reynst öðrum vel.





Skrifstofa stafrænnar Reykjavíkur

Stafræn Reykjavík ber ábyrgð á vefmálum, stafrænni umbreytingu og verkefnastýringu. Innan einingarinnar starfa þrjú teymi; verkefnastofa, vefteymi og umbreytingarteymi, sem öll starfa þvert á önnur svið borgarinnar og eru til ráðgjafar í öllum stafrænum verkefnum.

Áhrif COVID-19

COVID-19 gerði verkefni skrifstofunnar að mörgu leyti snúin en flókið var að tengja einstaklinga frá ólíkum sviðum, til sameiginlegrar vinnu. Áskorun reyndist að koma nýju starfsfólki inn í verkefni, svigrúm til að vinna að nýsköpun minnkaði hjá fjölda starfsfólks þar sem verkefnabúninginn jókst, auk þess sem heimavinna gerði að verkum að torsóttara var að mynda sameiginlegan skilning þegar starfsfólk gat ekki komið saman og kynnst eins og í venjulegu árferði. Þessar áskoranir orsökuðu að tímalínunum stærru verkefna seinkaði og fresta þurfti nýjum verkefnum sem voru á dagskrá. Einnig þurfti að breyta mönnun teyma, útvista vinnu og aðlaga fjárhagsáætlanir að nýjum forsendum.

Verkefnaráð

Samhæfð yfirsýn allra verkefna er í höndum verkefnaráðs Þjónustu- og nýsköpunarsviðs. Í ráðinu sitja lykilstjórnendur á sviðinu ásamt verkefnastjóra verkefnaskrár. Verkefnaráð hefur það hlutverk að meta og samþykkja verkefni sem óskað er eftir að séu framkvæmd og tryggja að fjárfestingum sé varið í samræmi við heildaráherslur og stefnur borgarinnar. Verkefnastofa veitir verkefnaráði reglulega upplýsingar um stöðu og heilsu verkefna og tryggir þannig að einungis sé í vinnslu á hverjum tíma sá fjöldi verkefna sem samsvarar fullum afköstum þeirra auðlinda sem Reykjavíkurborg hefur yfir að ráða.

Verkefnaskrá

Verkefnaskrá felur í sér ítarlega skráningu, greiningu og aðhald með framgangi verkefna á áætlun. Ferill verkefnaráðs ásamt forgangsröðunarfylki verkefnaskrár var smíðaður á árinu 2020 og fékk hann heitið Fylkið. Markmið ferilsins er að ná fram skýrri forgangsröðun fjárfestingarverkefna sviðsins ásamt góðum rökstuðningi fyrir þeim verkefnum sem ákveðið er að fara í. Fylkið gerir stefnur og áhersluatriði þeirra mælanlegar. Það fjarlægir huglægt mat úr ákvarðanatökunni og gerir hana faglega og gagnsæja.

Umsókn berst til þjónustu- og nýsköpunarsviðs eftir samtöl við önnur svið borgarinnar. Í umsókninni er áskorun viðkomandi sviðs kynnt, gefin er vísending um þá virðisaukningu sem verkefnið hefur mögulega í för með sér, rökstutt er hvernig hún styður við stefnur um nýtingu upplýsingatækni og þjónustustefnu borgarinnar ásamt því að skilað er inn jafnréttisskimun með henni. Umsóknin fer í gegnum ítarlegt matsferli. Fyrst metur rýnihópur raunhæfi hennar, hvort umsóknin uppfylli skilyrði fjárfestingar og styðji við stefnur borgarinnar, þá metur verkefnaráð verkefnið út frá Fylkinu.

Verkefnastofa

Verkefnastofa stafrænnar Reykjavíkur stýrir upplýsingatækniverkefnum og öðrum stafrænum umbótaverkefnum þvert á svið borgarinnar. Allir verkefnastjórar stofunnar vinna samkvæmt viðurkenndri aðferðafræði sem aðlöguð hefur verið að borginni. Markmiðið er að stýra verkefnum á samræmdan og viðurkenndan hátt, auka gæði verkefna og tryggja framgang þeirra innan kerfisins.

Verkefnastofan stýrir einkum verkefnum sem fela í sér; einhvers konar nýsköpun, nýfjárfestingu í innleiðingu á nýrri tækni eða upplýsingatækniinnviðum, innleiðingu nýs hugbúnaðarkerfis, nýþróun við kerfi sem þegar eru í rekstri eða aðra stafræna þróun. Flest verkefni sem unnin eru hjá verkefnastofu eiga uppruna sinn hjá hinum ýmsu starfseiningum á sviðum borgarinnar sem eru þá einnig eigendur verkefnanna. Verkefnastofa útvegar verkefnastjóra fyrir verkefnið sem leiðir og stýrir verkefninu í samvinnu við viðkomandi eiganda sem skuldbundið hefur sína einingu verkefninu. Þegar verkefni lýkur sér verkefnastjóri um að afhenda lausnina til eiganda og tryggja að rekstur hennar sé frágenginn.

Ný upplýsingakerfi

Fjöldmörg verkefni hófust hjá verkefnastofu á árinu 2020. Af mörgu er að taka en eitt þeirra var greining og kaup á sérstakri uppljóstrunargátt fyrir Innri endurskoðun. Hefur gáttin þann tilgang að veita starfsfólki möguleika á að upplýsa nafnlaust um atvik og hugsanleg brot eða misferli líkt og nýleg lög um vernd uppljóstrara nr. 40/2020, kveða á um.

Undirbúningur hófst að innkaupum og innleiðingu á sérstöku fræðslukerfi fyrir Reykjavíkurborg sem og nýju starfsumsóknarkerfi. Bæði verkefni voru unnin fyrir Mannauðs- og starfsumhverfissvið borgarinnar og styðja við mannauðsstefnu hennar. Ávinningur af nýju starfsumsóknarkerfi mun meðal annars skila sér í nútímalegu viðmóti fyrir umsækjendur, aukinni yfirsýn og hraðari úrvinnslu starfsumsóknna, til viðbótar við samþættingu upplýsinga milli kerfa borgarinnar. Fræðslukerfið mun skila stórbættu aðgengi starfsmanna borgarinnar að fræðslu, svo sem með stafrænni þjálfun starfa.

Í samstarfi við Fjármála- og áhættustýringarsvið var unnið að innleiðingu Business Books, viðbótarhugbúnaðar fyrir fjárhagsáætlunargerð borgarinnar sem gerir sviðum hennar kleift að vinna áætlanir beint inn í stafrænt umhverfi í stað þess að vinna þær í sjálfstæðum skjölum með tilheyrandi ósamræmi og mistakahættu. Þegar sú lausn verður að fullu innleidd mun hún nýtast öllum sviðum borgarinnar við að úthluta fjárheimildum niður á svið, starfseiningar, verkefni og bókhaldslykla.

Auk þess var unnið að gerð fjárhagslíkans fyrir grunnskóla inn í áætlunarkerfi borgarinnar en útreikningar á fjárhagsramma skólanna byggja á líkani sem fylla þarf út handvirkt auk þess sem fáir hafa þekkingu á líkaninu. Miðað er við að nýtt grunnskólalíkan verði að fullu innleitt árið 2021.

Verkefni sem miðar að því að setja innkaupaferli Reykjavíkurborgar upp á myndrænan hátt hófst einnig á árinu. Markmið verkefnisins er að gefa kaupendum einfalda og skýra mynd af útboðsferlinu með myndrænum hætti, allt frá því að ákvörðun er tekin um að fara í tiltekin kaup og þar til samningur er kominn á og viðeigandi leiðbeiningar og sniðmát gerð aðgengileg fyrir starfsfólk. Verkefnið mun skila sér í auknum gæðum útboðsgagna, styttri undirbúningstíma fyrir innkaup og auknu öryggi fyrir kaupendur almennt.

Gerð var greining á kannanahugbúnaði fyrir borgina. Niðurstöður þeirrar vinnu gefa tilefni til að hefja vinnu við að kaupa og innleiða samræmda hugbúnaðarlausn fyrir framkvæmd kannana hjá borginni með það markmið að leiðarljósi að draga úr leyfakostnaði og auka skilvirkni í úrvinnslu.

Innleidd var sérstök boðgreiðslugátt sem gerir boðgreiðsluþjónustu borgarinnar öruggari og notendavænni. Ný gátt styður við almennar öryggiskröfur sem í dag eru gerðar til slíkra kerfa meðal annars með auknu öryggi við meðhöndlun kortaupplýsinga.

Innleiðing hófst á sérstakri lausn fyrir upplýsingar og afgreiðslur vegna útgefinna leyfa hjá byggingar- og skipulagsfulltrúa borgarinnar. Vinna hófst við að útfasa Erindreka en lausnin er ekki lengur þjónustuð af framleiðanda og uppfyllir auk þess ekki ákvæði mannvirkjalaga svo sem um tengingu við gagnasafn Húsnæðis- og mannvirkjastofnunar. Nýja lausnin er viðbótareining við Hlöðuna, nýtt upplýsingastjórnunarkerfi Reykjavíkur, og býður að auki upp á aukna sjálfvirkni og betri þjónustu.

Tekin var upp ný lausn fyrir umsýslu á frístundakorti borgarinnar, sem kallast Hvati. Sú lausn einfaldar verulega; skýrslugerð, sýnileika gagna og alla umsýslu. Kerfistilhögunin hæfir nútíma tæknihverfi með samkeyrslum við önnur kerfi, öll handavinna starfsfólks stórminkar með aukinni sjálfvirkni auk þess sem forráðamenn geta nú úthlutað frístundastyrknum um leið og sótt er um námskeið í hverskonar íþróttum eða tómstundum.

Vefir

Nýr teymisstjóri var ráðinn í vefteymið á vormánuðum 2020. Gerðar voru áætlanir um að koma vefþróun og vefstýringu innan borgarinnar í fastari skorður en fjöldi vefja telur í dag um 350. Stærstur þeirra er reykjavik.is sem er aðalvefur borgarinnar með tugþúsundir undirsíðna. Helstu verkefni voru að innleiða; beiðnakerfi og ferla, skýrari verkefnastýringu og almennt utanumhald á teyminu með það að leiðarljósi að gera þjónustu vefteymisins aðgengilegri fyrir starfsfólk borgarinnar og einfalda því þar með að sinna vefverkefnum sínum.

Hanna

Á árinu 2020 var haldið áfram að ítra Hönnu, hönnunarkerfi Reykjavíkurborgar. Hanna lýsir stafrænni ásýnd Reykjavíkurborgar. Hanna nýtist öllum sem sinna stafrænum verkefnum fyrir borgina, með ráðgjöf og stuðningi við verkefni. Hanna er bæði fyrir venjulegt fólk sem þarf að birta efni í kynningu og skýrslum og fyrir þá sem smíða stærri stafrænar lausnir. Hönnunarkerfið er undirstaðan í öllum verkefnum vefteymisins. Það er eins konar handbók, sem inniheldur leiðbeiningar og gagnlegar upplýsingar svo að vefefni verði hnitmiðað, skrifað á mannamáli, uppfylli alþjóðlega aðgengistaðla og sé aðgengilegt meðal annars fyrir þýðingar á önnur tungumál.

Hanna var tilnefnt í flokki mörkunar á Lúðrinum, íslensku auglýsingaverðlaununum, fyrir stafræna ásýnd á árinu 2020. Einnig var kerfið tilnefnt til FÍT verðlaunanna í flokki mörkunar fyrirtækja en verðlaunin varpa kastljósinu á það sem skarar fram úr í grafískri hönnun og myndskreytingum á Íslandi.

Reykjavik.is

Vefteymið vann á árinu að uppsetningu á nýju notendaviðmóti á vef Reykjavíkurborgar. Mikil vinna var lögð í efnisvinnslu á nýjum aðalvef borgarinnar en í samstarfi við stafræna leiðtoga og aðra tengiliði á fagsviðum borgarinnar, voru þjónustulýsingar endurskrifaðar út frá aðgengissjónarmiðum auk þess sem efninu var endurraðað þannig að mikilvægustu upplýsingarnar birtist notendum fyrst.

Öll innsetning á formum, teikningum, texta og útliti almennt er gerð eftir leiðbeiningum í Hönnu. Ráðinn var inn sérfræðingur í notendamiðaðri textagerð og þýðingum sem fékk það hlutverk að byggja upp vélþýðingar og þýðingarminni sem mun einfalda efniseigendum að miðla efni sínu á vef borgarinnar á fleiri tungumálum en íslensku. Vélþýðing lærir af breytingum hverju sinni og var því mikilvægt að vinna við yfirferð á textum út frá algildum stöðlum væri langt á veg komin en sú vinna mun einfalda aðlögun vélþýðinga mikið.

Grunnur var lagður að birtingaráætlun fyrir Mínar síður sem hægt verður að tengja við stafræn umbreytingarverkefni sem eru fram undan á næstu árum. Tilgangur verkefnisins er að útleiða Rafræna Reykjavík sem uppfyllir ekki lengur nútíma kröfur um sjálfsafgreiðslu og að koma á fót þjónustugátt fyrir íbúa Reykjavíkurborgar sem gerir þeim kleift að eiga í samskiptum við sveitarfélagið, afgreiða sig sjálfir og fylgjast með stöðu sinna mála á einfaldan og þægilegan hátt í samræmi við þjónustustefnu borgarinnar.

Aðrir borgarvefir

Aðrir vefir sem smíðaðir voru á árinu 2020 voru meðal annars vefur Græna plansins í samstarfi við skrifstofu borgarstjóra og borgarritara. Uppsetning á öllu efni vefsins var sett fram í samræmi við hönnunarkerfið Hönnu og ráðgjöf veitt um textaskrif. Vefurinn var tilnefndur til Íslensku vefverðlaunanna en að honum komu auk vefteymisins: Kolofon, Hugsmiðjan, Jón Frí og Erla og Jónas.

Í samstarfi við Menningar- og ferðamálasvið voru smíðaðir tveir nýir vefir; visitreykjavik.is, upplýsingavefur fyrir ferðamenn og borginokkar.is fyrir íbúa landsins sem stefna á borgarferð til Reykjavíkur. Aðstoðað var við uppsetningu á vefverslum fyrir Listasafn Reykjavíkur með enskri þýðingu, tengingu við póstinn og sjálft vefsvæði safnsins.

Öryggi á vefum

Grettistaki hefur verið lyft í samstarfi við upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkurborgar við að setja upp ferla varðandi þróun og rekstur á vefsvæðum borgarinnar og mikið átak var gert í að hreinsa út gömul vefsvæði sem gátu falið í sér öryggishættu. Auk þess var allri þjónustu við grunnskólavefi komið yfir á tækniþjónustuþjónustunnar sem gera mun þjónustuna við vefina aðgengilegri og skýrari fyrir alla starfsmenn í skólum sem koma að vefmálum.

Stafræn þjónustuumbreyting

Stafræn umbreytingarverkefni hjá Reykjavíkurborg eru framkvæmd af umbreytingateymi sem samanstendur af sérfræðingum í hugbúnaðarþróun annars vegar og sérfræðingum í þjónustu hins vegar sem leiddir eru saman við hönnuði og framleiðanda. Sjónarhorn notandans er miðpunktur vinnunnar og hver lausn þróuð með þarfir hans í fyrsta sæti en ekki undirliggjandi kerfi eða núverandi vinnulag.

Velferðarferlar

Reynslan sem hlaut af gerð stafrænna umsókna um fjárhagsaðstoð hefur veitt borginni byr undir báða vængi. Lausnin þykir vel heppnuð en hún hlaut tvenn silfurverðlaun og ein bronsverðlaun á verðlaunaafhendingu alþjóðlegu hönnunarsamtakanna Indigo Design Awards. Fjárhagsaðstoðin fékk silfurverðlaun í tveimur flokkum, annars vegar fyrir notendavæna hönnun og gott viðmót og hins vegar fyrir gagnvirka hönnun, einnig hlaut verkefnið bronsverðlaun fyrir að stuðla að jákvæðum samfélagslegum breytingum. Í dómnefnd verðlaunanna sátu 48 einstaklingar frá fyrirtækjum eins og Google, IBM, Github, IKEA, Microsoft og frá leiðandi hönnunarstofum, háskólasamfélaginu og sjálfstætt starfandi hönnuðum. Lausnin hefur áður hlotið verðlaun frá Samtök vefiðnaðarins – Svef, sem besta vefkerfið sem framleitt var á Íslandi.

Haldið var áfram að vinna í lausnum á árinu 2020 sem snúa að þjónustu fyrir viðkvæmstu hópa okkar samfélags. Unnið var að þróun á sérstökum frístundastyrk fyrir efnaminni fjölskyldur en styrkurinn var viðbót við hefðbundna íþrótt- og tómsundastyrki sveitarfélaga og hluti af aðgerðapakka ríkisstjórnar Íslands sem ætlað var að veita mótvægi vegna áhrifa COVID-19 faraldursins. Lausnin heppnaðist einstaklega vel og var ferlið að endingu samnýtt inn í Ísland.is og fyrir önnur sveitarfélög. Einnig var unnið að þróun á beiðnum um ráðgjafþjónustu hjá þjónustumiðstöðvum Velferðarsviðs. Notendarannsóknir og notendaprófanir gáfu góða raun og til stendur að taka lausnina í notkun á fyrri hluta ársins 2021.





Skrifstofa þjónustuhönnunar

Skrifstofa þjónustuhönnunar ber ábyrgð á samræmdri framlínuþjónustu Reykjavíkurborgar, rekstri þjónustuvers og ábendingavefs. Skrifstofan ber einnig ábyrgð á innleiðingu þjónustustefnu borgarinnar sem unnin með fjölbreyttum verkefnum innan verkefnastofu þjónustuhönnunar svo sem með Gróðurhúsinu og vinnustofu í þjónustuhönnun fyrir starfsfólk borgarinnar.

Þjónustuver

Þjónustuverið er gjarnan einn af fyrstu snertipunktum íbúa við borgina. Þjónustuverið veitir samræmdar upplýsingar um starfsemi og þjónustu Reykjavíkurborgar í gegnum ýmsar rafrænar gáttir svo sem netspjall, tölvupóst og ábendingavef. Svörin erinda er ýmist afgreidd til fulls hjá þjónustufulltrúa eða send áfram til starfstöðva eða sérfræðinga á sviðum Reykjavíkurborgar. Einnig er veitt þjónusta í gegnum síma og í móttöku og afgreiðslu í Ráðhúsi og á Höfðatorgi.

Áhrif COVID-19

Með COVID-19 sköpuðust tækifæri til að bæta viðmót og þjónustu við íbúa, fyrirtæki og fundargesti, auka öryggi gesta og bæta yfirsýn og stýringu á flæði fólks í stjórnsýsluhúsunum. Starfsemi þjónustuvers er ein af þeim þjónustum borgarinnar sem haldast skal órofin á öllum hættustigum. Til að tryggja fjöldatakmörkun í þjónustuveri þegar COVID-19 heimsfaraldurinn skall á, voru starfsstöðvar settar upp heima hjá hverjum og einum þjónustufulltrúa sem hófu að svara erindum í fjarvinnu.

Ýtt var enn frekar undir notkun stafrænna samskiptarása með tilkynningum til almennings sem hvattur var til að nýta sér rafræna þjónustu svo sem netspjall, tölvupóst og ábendingavef. Þjónustufulltrúar hófu jafnframt að afgreiða teikningar byggingafulltrúa rafrænt með því að skanna og senda til íbúa með tölvupósti. Innleiddur var nýr móttökuskjár vorið 2020, bæði í þjónustuveri í Borgartúni og í móttöku þjónustuvers í Ráðhúsi, þar sem fundargestir skrá sig sjálfir inn á fundi. Viðkomandi starfsmaður fær tilkynningu í tölvupósti og textaskilaboðum þegar gestur hefur skráð sig inn og sækir þá gestinn og fylgir honum í fundarherbergi.

Þjónusta við íbúa af erlendum uppruna

Unnið var að sýnilegri og betri þjónustu í framlínu við fólk sem talar takmarkaða eða enga íslensku. Þetta var útfært með því að þýða á ensku og pólsku alla texta tengda gáttum þjónustuvers, svo sem; ábendingavefinn, netspjallið, aðalsímanúmer borgarinnar og tölvupóst. Eins hafa algengar spurningar og svör á forsiðu reykjavik.is verið þýdd á ensku og pólsku. Ávallt er í boði að fá þjónustu á ensku en að auki hefur verið ráðinn pólskumælandi þjónustufulltrúi í þjónustuver og verið er að útfæra að þjóða upp á svörun á pólsku á tilteknum tímum.

Ábendingavefurinn

Ábendingavefurinn er rafræn gátt íbúa til að koma ábendingum af ýmsum toga á framfæri við borgina. Vefurinn er staðsettur hjá þjónustuverinu þar sem þjónustufulltrúar svara ábendingum og leysa málin eða vísa áfram til viðeigandi þjónustuveitenda innan borgarinnar. Einnig eru tengingar í gegnum ábendingavefinn við önnur fyrirtæki þjónusta íbúa Reykjavíkur, svo sem Orkuveituna, Faxaflóahafnir og Strætó. Frá opnun vefsins í lok árs 2018 og til loka ársins 2020 hafa borist tæplega 15 þúsund ábendingar en meginþorri ábendinga tengist þjónustu Umhverfis- og skipulagssviðs.

Mælaborð þjónustuvers

Á árinu 2020 var útbúið nýtt mælaborð fyrir þjónustuverið í QlikSense. Þetta er í fyrsta sinn sem allar samskiptagáttir þjónustuversins (símasvörun, afgreiðsla, ábendingavefur, netspjall og tölvupóstur) eru sameinaðar í eitt mælaborð. Mælaborðið skapar heildstæða yfirsýn yfir fjölda mála og tegundir erinda og er mikilvægt skref í skilvirkri þjónustuuppbyggingu og stýringu í þjónustuverinu.

Verkefnastofa þjónustuhönnunar

Verkefnastofa þjónustuhönnunar vinnur þvert á alla borgina, með öllum sviðum, deildum og teyllum. Hlutverk hennar er breytilegt og aðlagast þörfum hvers verkefnis fyrir sig en rauði þráðurinn er alltaf sá sami; að koma rödd notandans í forgrunn allrar hönnunar þjónustu. Tilgangur verkefnastofunnar er að gera alla þjónustu borgarinnar aðgengilega, skiljanlega og einfalda fyrir notendur hennar. Áherslur verkefnastofu skiptast í þrjá þætti; þjálfun, samstarf og ráðgjöf.

Innleiðing þjónustustefnu

Innleiðing þjónustustefnunnar hófst árið 2018 en ábyrgð, eftirfylgni og mælingar með innleiðingu þjónustustefnunnar liggur hjá verkefnastofu þjónustuhönnunar. Um mitt ár 2020 var haldin vinnustofa þar sem markmið var að skoða fjölda og umfang umbótaverkefna sem rekin hafa verið og stuðla að bættri þjónustu borgarinnar. Samtals voru skilgreind 87 verkefni sem flokkuð eftir því hvort þau voru samstarfsverkefni við fagsviðin eða verkefni þvert á borgina en einnig eftir mismunandi stöðu, sem lokið, í vinnslu eða samtal hafið. 28 verkefnum var lokið, 29 í vinnslu og samtal hafið vegna 30 verkefna.

Skoðuð var staða umbótaverkefna sem sett voru fram í fyrsta fasa innleiðingarinnar og skoðaður framgangur þeirra frá árinu 2019. Heildarfjöldi umbótaverkefna var samtals 48 og staðan í lok árs 2020 var eftirfarandi:

- Lokið: 10
- Í vinnslu: 15
- Ekki byrjað: 6
- Fer ekki af stað: 9
- Annað: 1
- Svar frá sviði barst ekki: 7

Stöðu umbótaverkefnanna má telja jákvæða þar sem fjöldi lokinna verkefna og verkefna í vinnslu hefur aukist frá árinu 2019. Fjöldi verkefna sem ekki var byrjað á hefur minnkað en verkefni sem fara ekki af stað hefur þó aukist.

Umbreyting á stuðningsþjónustu Velferðarsviðs

Verkefnastofa þjónustuhönnunar kom að verkefni um stuðningsþjónustu Velferðarsviðs haustið 2020, ásamt fulltrúum frá Velferðarsviði borgarinnar og Þjónustu- og nýsköpunarsviði. Unnið var sameiginlega að skoðun leiða til að bæta aðgengi að stuðningsþjónustu Reykjavíkurborgar, í gegnum 16 vikna spretti byggða á aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar. Markmið verkefnisins var að rannsaka og greina þjónustuna og í kjölfarið að hanna og þróa hugbúnaðarlausn sem er einföld og skilvirk fyrir notendur hennar, bæði íbúa og starfsfólk. Farið var í ítarlega greiningarvinnu á umsóknarferlum þjónustunnar og fyrstu snertingu einstaklinga við þessa þjónustu borgarinnar. Notendahópur greiningarinnar var fullorðið fatlað fólk en með því að hafa þennan markhóp í forgrunni er vonast til að stafræn umbreyting hafi sem viðtækust áhrif á þjónustuveitinguna.

Endurskoðun innritunarferla í skóla- og frístundastarf

Í september 2020 hófst vinna með fjögurra manna teymi frá Skóla- og frístundasviði við að endurskoða innritun í leikskóla, grunnskóla og frístundastarf borgarinnar. Verkefnið hófst á ítarlegri greiningu á þessum grunnþjónustum ásamt viðtækri notendarannsókn meðal íbúa og starfsfólks. Greiningin skilaði upplifunarferðalagi (e. customer journey) fyrir hverja þjónustu ásamt skýrum sársaukapunktum. Að greiningu lokinni fór teymið í þrjú þriggja vikna spretti þar sem umbætur í hverri þjónustu fyrir sig voru hannaðar. Vinnunni lauk í upphafi ársins 2021. Ítarleg greining á þjónustuferlum liggur nú fyrir sem ratað getur beint inn í stafræna umbreytingu, auk þess sem einfaldar umbætur hafa þegar komið til framkvæmda, svo sem innleiðing á hlutasamþykkt í frístundastarfi borgarinnar.

Greining á ferlum skipulags- og byggingarfulltrúa

Vorið 2020 var farið í ítarlega greiningarvinnu og heildstæða endurskoðun á ferli umsókna og fyrirspurna hjá embættum skipulags- og byggingarfulltrúa auk þess sem upplifun íbúa og starfsfólks af þeim ferlum var skoðuð. Greiningarvinnan byggði einnig á fyrri greiningu á umsóknum einstaklinga um byggingarleyfi, sem ráðgjafarfyritæki framkvæmdi fyrir hönd Reykjavíkurborgar árið 2018. Samstarf byggingarfulltrúa, skipulagsfulltrúa og skrifstofu þjónustuhönnunar mun halda áfram á árinu 2021. Einblínt verður á þjónustuferla, upplýsingagjöf og samskipti milli embættanna tveggja og þjónustuversins sem unnt er að bæta án þess að til komi tæknileg umbreyting. Breytingar á kerfis- og tæknilegu umhverfi þjónustunnar eru einnig í farvatninu með tilkomu mannvirkjagáttar sem áætlað er að innleidd verði á landsvísu á árinu 2021.

Borgarfjölskyldan

Bætt var í hóp erkitypa íbúa á árinu en erkitypur eru óskilgreindar persónuteikningar fyrir starfsfólk borgarinnar til að vinna með í sprettum í þjónustuhönnun. Týpurnar Guðný og Orri voru skilgreindar og byggja þær á viðtölum og vinnustofum með fötluðum einstaklingum sem annars vegar eru sjónskertir eða notast við hjólastól. Þá var einnig bætt í hóp lítt skilgreindra persóna, svo sem einstaklinga af öðrum þjóðernum, bæði til að auka sýnileika ólíkra einstaklinga í samfélaginu en einnig til að gefa starfsfólki borgarinnar færi á að vinna með fjölbreyttari flóru persóna þegar kemur að verkefnum og notendamiðaðri hönnun.

Gróðurhúsið

Gróðurhúsið er vinnustofa í þjónustuhönnun fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar og er ætlað að vera miðstöð frjónra hugmynda og skapandi verklags. Markmiðið er að bæta þjónustu við borgarbúa með því að leggja rækt við notendamiðaða hugsun og leysa vandamál með því að nota aðferðafræði þjónustuhönnunar. Í Gróðurhúsínu er kennd aðferðafræði notendarannsóknna og stutt er við skapandi teymisvinnu og lausn vandamála. Mikil áhersla er lögð á teymisvinnu og þverfaglegt samstarf og unnið er markvisst að því að brjóta niður múra innan borgarkerfisins.

Níu teymi tóku þátt í Gróðurhúsi vorsins 2020 en ferlið tók sex vikur með einum heilum degi með vinnustofum í hverri viku. Þegar fyrsta bylgja COVID-19 skall á í mars fór Gróðurhúsið á bið en hófst á nýjan leik í maí. Af þeim níu teymum sem byrjuðu kláruðu fjögur teymi ferlið, en verkefni þeirra voru:

1. Mælaborð borgarbúa (FÁST)
2. Koma á lagginnar úthlutunarteymi öldrunarmála Velferðarsviðs (VEL)
3. Nýliðamóttaka í Breiðholti (VEL)
4. Upplýsingagjöf í Gerðurbergi (VEL)

Vinnustofum Gróðurhússins haustið 2020 var frestað vegna þeirra samkomutakmarkana sem þá tóku gildi. Þess í stað nýttist tíminn til að auka þekkingu og færni verkefnastjóra í stafrænum vinnustofum og endurhanna Gróðurhúsið til að skila sem bestri afurð til þátttakenda í nýjum og breyttum samfélagsaðstæðum.

Þó aðalmarkmið Gróðurhússins sé að bæta þjónustu við borgarbúa er ávinningurinn enn stærri og meiri. Aðferðafræði þjónustuhönnunar hefur breiðst hratt út á öll svið borgarinnar í kjölfar þátttöku starfsfólks í vinnustofunum. Mikil áhersla hefur verið lögð á mannlega nálgun á teymisvinnu og að auðvelda starfsfólki að öðlast innsýn í upplifun borgarbúa á hinum ýmsu stigum þjónustuveitingar.







Skrifstofa upplýsingatækniþjónustu

Skrifstofa upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkurborgar, rekur eitt stærsta og umfangsmesta upplýsingaumhverfi landsins og á fjölbreytni þess sér engar hliðstæður hérlendis. Skrifstofan veitir fjölbreytta þjónustu við notendur þvert á svið borgarinnar og annast umfangsmikinn miðlægan rekstur tölvukerfa og viðhald fjölmargra upplýsingakerfa. Hlutverk upplýsingatækniþjónustunnar er að; tryggja rekstrarsamfellu upplýsingatækniinnviða, annast innkaup á tækniúnaði, veita tæknilega þjónustu og ráðgjöf á sviði tæknilegra lausna, þróa virðisaukandi þjónustur og styðja við stafræna vegferð.

Áfram var unnið með ráðgjafafyrirtækinu Gartner að því að móta áherslur fyrir skrifstofu upplýsingatækniþjónustu með það leiðarljós að hún verði fremst meðal jafningja á sviði upplýsingatækni. Einnig var unnið úr úrbótatillögum sem lagðar voru fram í greiningu Capacent á rekstri skrifstofunnar í lok árs 2019. Skipulagsbreytingar og umbótastarf voru því leiðarstefið í allri starfsemi skrifstofunnar á árinu 2020 ásamt viðbrögðum við COVID-19 sem hröðuðu innleiðingu og úrbótum á mörgum sviðum.

Framkvæmdaráð upplýsingatækniþjónustu

Rekstrarráð

Rekstrarráð er samráðsvettvangur skrifstofunnar fyrir breytingar í tölvuumhverfi borgarinnar en í ráðinu sitja stjórnendur upplýsingatækniþjónustunnar. Fundir ráðsins eru mánaðarlegir og þar er farið er yfir árangursmælingar og tölfræði um rekstur helstu upplýsingatækniinnviða og þjónustu. Farið er yfir hvaða breytingar eru á döfinni á kerfum og þjónustu skrifstofunnar, væntanleg áhrif þeirra metin og þeim forgangsraðað. Ráðið rýnir að auki í þau rekstrarfrávik sem orðið hafa í rekstri tölvuumhverfisins. Út frá áhrifum og umfangi fráviks er ráðist í rótargreiningar og stofnað til úrbótaverkefna. Ef alvarleg frávik verða í rekstri er rekstrarráð kallað saman til aðgerðarstjórnar. Í alvarlegustu tilvikunum er unnið eftir neyðaráætlun skrifstofunnar sem miðar að því að tryggja samfellu í rekstri tölvuumhverfisins sem og örugga endurreisn upplýsingatækniinnviða sé þess er þörf.

Öryggisráð

Öryggisráð er stýrihópur ISO27001 stjórnkerfis upplýsingatækniþjónustu. Í öryggisráði sitja stjórnendur skrifstofu upplýsingatækniþjónustu ásamt öryggishönnuði. Haldnir eru mánaðarlegir fundir um rekstur stjórnkerfisins og þar er farið yfir; niðurstöður innri og ytri úttekta, skráð öryggisfrávik og hvort rekstrarfrávik hafi ógnað upplýsingaöryggi. Út frá áhrifum og umfangi fráviks er ráðist í rótargreiningar og stofnað til úrbótaverkefna. Rýnt er í öryggisógnir sem gætu staðið að upplýsingatækniuumhverfinu ásamt því að setja fram umbótaverkefni í því sambandi.

Hönnunarráð

Í hönnunarráði skrifstofu upplýsingatækniþjónustu sitja hönnuðir skrifstofunnar ásamt aðilum í hugbúnaðarþróun og rekstri. Mánaðarlegir fundir eru haldnir til að tryggja að vöruþróun og upplýsingatæknierekstur haldist í hendur. Hönnunarráð metur stöðu upplýsingatækniinnviða hverju sinni út frá þeirri viðskiptaþróun sem liggur fyrir og gerir áætlun um þróun og breytingar.

Upplýsingatæknihönnun og lausnaráðgjöf

Upplýsingatæknihönnun og lausnaráðgjafar starfa beint undir skrifstofustjóra. Þeirra meginhlutverk er að sinna allri högun og hönnun á upplýsingatækniinnviðum borgarinnar ásamt því að vinna að framtíðarstefnum og veita lausnamiðaða tæknilega ráðgjöf í stafrænum umbreytingarverkefnum.

Gæða- og öryggismál

Upplýsingatækniþjónsta borgarinnar starfrækir og viðheldur ISO27001 vottuðu stjórnkerfi fyrir upplýsingaöryggi. Svokölluð endurvottunarúttekt var framkvæmd snemma á árinu 2020, til staðfestingar á virkni stjórnkerfisins en umfang vottunarinnar einskorðast við starfsemi upplýsingatækniþjónustunnar og þá ferla sem nauðsynlegir eru til að uppfylla vottunarkröfur. Skrifstofan stóðst úttektina með sóma og var vottunarskírteini hennar endurnýjað til þriggja ára. Í lok ársins 2020 var unnið í samstarfi við Innri endurskoðun Reykjavíkurborgar að eftirfylgniúttekt á netöryggi hjá Reykjavíkurborg. Í fyrri úttekt höfðu verið gerðar 29 athugasemdir; sjö metnar appelsínugular, 15 gular og sjö grænar. Niðurstöður úttektarinnar 2020 voru að leyst hafði verið úr 14 athugasemdum en þær athugasemdir sem eftir stóðu og voru endurmetnar voru tvær appelsínugular og 13 gular athugasemdir.

Upplýsingatæknierekstur og kerfislausnir

Upplýsingatæknierekstur og kerfislausnir er deild sem hefur fjölþætt hlutverk og verkefni: Yfirumsjón með allri þróun á hugbúnaði og öðrum upplýsingatækniþjónustum, rekur net- og tölvuumhverfi Reykjavíkurborgar og tryggir rekstrarsamfellu. Deildin rekur flest upplýsingakerfi og vefkerfi sem borgir nýtir í starfsemi sinni, hvort sem er í eigin tölvuumhverfi eða skýjaþjónustu. Sinnir

hugbúnaðarþróun og viðhaldi á fjölmörgum kerfum og rafrænum sjálfvirkum ferlum sem þróaðir hafa verið innanhús eða af öðrum. Rekur netkerfi og nettengingar, víðnet, staðarnet og þráðlaust net á öllum starfstöðum borgarinnar. Rekur miðlæga aðgangsstjórnun og öryggisvarnir kerfa, tölvuvélasali og sýndarumhverfi.

DDI stjórn- og öryggiskerfi

Netárásir, njósnaferðir og þjófnaðir á hugverkum, þar sem óprúttir aðilar reyna að hagnast með einum eða öðrum hætti, hafa aukist gríðarlega á tímum COVID-19. Til að verja net og vefsíður borgarinnar og tryggja að íbúar færu inn á vefi sem sannarlega væru í eigu Reykjavíkurborgar var hafist handa við innleiðingu á DDI stjórn- og öryggiskerfi (e. DNS, DHCP og IP address management) sem gerir skrifstofu upplýsingatækniþjónustu kleift að stjórna aðgengi og flæði á neti og vefjum borgarinnar.

Rekstrareftirlit og gervigreind

Skrifstofa upplýsingatækniþjónustu hefur sett sér stefnu með markmiðum og öryggiskröfum til reksturs upplýsingakerfa. Til að geta tryggt rekstraröryggi þess gríðarstóra upplýsingatækniúmhverfis sem Reykjavíkurborg er, skorti hins vegar traust öryggis-, heilsu- og eftirlitskerfi sem gæti haft eftirlit með þeirri yfirgripsmiklu og fjölbreyttu starfsemi sem fyrirfinnst í borginni. Var DataDog því innleitt en kerfið er leiðandi í að tryggja rekstraröryggi stórra upplýsingatækniúmhverfa. Sem verkfæri gerir DataDog UTR meðal annars kleift að bera kennsl á vandamál sem skapast milli skýjasvæða, þjónustu og stýrikerfa. Það kemur auga á hvers konar tafir og flöskuhálsa, hvort sem um ræðir villur í kóða, mikla netumferð eða bilun.

Hugbúnaðarþróun

Reykjavíkurborg rekur stærsta og umfangsmesta upplýsingaúmhverfi landsins. Stærð þess og mikilvægi fyrir starfsemi borgarinnar gerir að verkum að stöðugt er þörf á að skoða fyrirkomulag og rekstur til að bregðast við þörfum notenda og breytingum í ytra og innra rekstrarumhverfi. Á sama tíma og tekin var ákvörðun á árinu að útvista sértækum þáttum í rekstri skrifstofunnar var ákveðið að innhýsa hugbúnaðarþróun. Dýrara er að kaupa hugbúnaðarþróun á markaði í dag á sama tíma og hún skapar mesta virðisauka fyrir starfsemi og þjónustuþega borgarinnar. Upplýsingatækniþjónustan réð því á árinu sex hugbúnaðarsérfræðinga til viðbótar við þá tvo sem fyrir voru, til að þróa vörur og ferla í stafrænni umbreytingu. Þetta er í takt við það sem aðrar stærri stofnanir og fyrirtæki gera, bæði hér á landi og erlendis, til að takmarka bæði kostnað og áhættu í starfseminni á sama tíma og ný þekking, færni og tækni er sótt hratt og örugglega til að skapa aukið virði.

Samþættingarlausn

Innleiðing á samþættingarlausninni WebMethods hófst í lok ársins 2020 en lausnin gerir ólíkum hugbúnaðarlausnum og kerfum mögulegt að tala saman. Lausnin er mikilvæg fyrir stafræna vegferð borgarinnar en hlutverk hennar er að tryggja öruggan, hraðan og sjálfvirkan flutning upplýsinga og gagna milli kerfa og minnka á sama tíma líkur á skráningarvillum sem oft skapast með handvirkri skráningu. WebMethods er grunnurinn að því að innleiða og virkja stafræn ferli og gera utanumhald þeirra og notkun, skilvirka og gagnsæja til að hámarka það virði sem þau eiga að skila til notenda. Samþættingarlausnin er lykillinn að því að hægt sé að tengja bæði innri og ytri virkni saman og fá kerfi borgarinnar til að virka sem eina heild.

Microsoft tæknirekstur

Um mitt ár 2020 var Microsoft rekstri úthýst til eins birgja en fram að því hafði reksturinn verið í höndum fjögurra þjónustuaðila, sem leiddi til að verkefni töfðust, framgangur var óskýr og reksturinn óþarflega kostnaðarsamur. Að endingu var samið við einn aðila um heildarábyrgð á rekstrinum og framkvæmd umbótaverkefna. Talsverð hagræðing hefur skapast í rekstrinum, aðgengi að þekkingu er orðið meira og auðlindastjórnun betri. Skilvirkni hefur aukist með tilliti til ábyrgðar á rekstri og framvindu úrbótaverkefna sem eru betur skilgreind og fylgt eftir. Þar til viðbótar hefur rekstraröryggi aukist og eru kerfi í notkun í rekstri skrifstofunnar því orðin áreiðanlegri fyrir starfsemi borgarinnar.

Tækniþjónusta

Tækniþjónusta veitir notendabjónustu sem nær til alls starfsfólks, kjörinna fulltrúa og nemenda í skólum Reykjavíkurborgar. Samtals eru þetta rétt tæplega 28.000 virkir notendur og rúmlega 11.000 notendavélar. Á árinu 2020 afgreiddi tækniþjónustan að meðaltali 3.400 verkbeiðni og svaraði tæplega 1.800 símtölum á mánuði, sem er töluverð fjölgun beiðna frá árinu áður en þá voru afgreiddar 2.500 verkbeiðni og 1.400 símtöl að meðaltali á mánuði. Tækniborð tækniþjónustu sinnir fyrstu og annars stigs þjónustu, með það markmið að uppfæra notendabúnað, dreifa hugbúnaði til notenda og leysa mál þeirra við fyrstu snertingu. Bakvakt tækniþjónustu sinnir annars stigs þjónustu og ber ábyrgð á kerfisrekstri notendakerfa. Verkstæði tækniþjónustu sér um viðgerðarþjónustu og standsetur allan nýjan tölvubúnað.

Innleiðing á verkbeiðnakerfi

Umfang rekstrar og flækjustig kerfa er mikið innan Reykjavíkurborgar á sama tíma og núverandi verkbeiðnakerfi er komið vel til ára sinna. Mikilvægur liður í að bæta þjónustu við svið og starfsstaði borgarinnar er að einfalda boðleiðir og þar með stytta tímann frá því beðið er um aðstoð þar til búíð er að bregðast við beiðninni. Hafist var handa við innleiðingu á nýju beiðnakerfi, Jira Service Management, með markmiði um einföldun, styttingu boðleiða og bættu þjónustu, en ætlunin er að vinnunni ljúki snemma árs 2021. Kerfið styður við svokallaða ITIL aðferðafræði (e. *Information Technology Infrastructure Library*) án sérstakra aðlagana en undanfarið hefur skrifstofa upplýsingatækniþjónustu verið að tileinka sér aðferðafræðina við stjórnun þjónustu og reksturs.

Breytingar á framlínuþjónustu

Haustið 2020 hófst umbreyting á tæknilegri framlínuþjónustu í síma- og vettvangsþjónustu. Til að tryggja þjónustustig í umbreytingaferlinu var leitað til reyndra aðila á markaði sem sinnt hafa þessari þjónustu til margra ára hjá Reykjavíkurborg, við hlið starfsmanna. Fyrir breytinguna voru aðeins um 45% beiðna afgreiddar í fyrstu snertingu en kostnaður við hvert tilvik er hærri eftir því sem snertingum fjölgar. Þjónustuumbreytingin skilaði strax miklum árangri í hækkan þjónustustigs og náðist strax mikill stöðugleiki í afgreiðslu beiðna. Mun fleiri beiðni voru afgreiddar í við fyrstu snertingu (í gegnum síma eða beiðni) en áður og færri beiðni voru afgreiddar á vettvangi á starfsstöðum borgarinnar. Væntingar eru um að enn meiri og jákvæðari árangur í þjónustuveitingu muni nást þegar fram líða stundir.

Stoðþjónusta

Stoðþjónusta sinnir öllum stuðningshlutverkum fyrir skrifstofu upplýsingatækniþjónustu sem ekki er hægt að sækja til annarra skrifstofa sviðsins en markmið hennar er aukin skilvirkni og hagkvæmni í rekstri innviða. Deildin veitir öðrum deildum skrifstofunnar stuðning við gerð fjárhagsáætlana og umsjón fjármála, innkaup og öflun aðfanga, þekkingarmiðlun og gæða- og öryggismál. Deildin sér einnig um almenna aðgangsumsýslu að eignum í umsjón upplýsingatækniþjónustunnar, innkaup og eignaumsjón notendabúnaðar sem þjónustu við alla starfsemi borgarinnar. Deildin hefur umsjón með tekjuhlið skrifstofunnar og útbýr og viðheldur gjaldskrá fyrir þá þjónustu sem hún veitir.

Ástandsskoðun netlagnaskápa

Starfsstaðir borgarinnar skipta hundruðum. Um mitt ár 2020 var farið í umfangsmikla vinnu við að heimsækja alla starfsstaði borgarinnar og skrá ástand á netlagnaskápum. Einnig voru allir prentarar á starfsstöðum leitaðir uppi og þeir skráðir. Út frá þeim gögnum sem skráð voru sköpuðust traustar forsendur til að ráðast annars vegar í undirbúning endurbóta á netlagnaskápum og netbúnaði á starfsstöðum borgarinnar og hins vegar útboð á miðlægri aðgangsstýrðri prentlausn sem kemur til framkvæmda á árinu 2021. Bæði verkefnin munu skapa töluvert fjárhagslegt hagræði í rekstri borgarinnar og styðja vel við Græn skref og Græna plan Reykjavíkurborgar.

Áhrif COVID-19

Í fyrstu bylgju COVID-19 fengu mikilvæg verkefni, sem takmörkuðu áhrif bylgjunnar á starfsemi borgarinnar og þjónustu hennar við íbúa og fyrirtæki, forgang að starfsfólki og auðlindum skrifstofu upplýsingatækniþjónustu. Í samræmi við viðbragðsáætlun borgarinnar og skilgreiningu á þeirri þjónustu sem haldast skal órofin á öllum háskastigum nutu tvö svið forgangs í allri þjónustu. Annars vegar Fjármála- og áhættustýringarsvið, svo hægt væri að standa við greiðsluskuldbindingar borgarsjóðs gagnvart einstaklingum, fyrirtækjum og opinberum aðilum og að afgreiða laun starfsfólks borgarinnar. Hins vegar Velferðarsvið, þar sem velferðarkerfi þurftu að vera starfhæf og aðgengileg, svo sem vegna fjárhagsaðstoðar, húsaleigubóta, heimabjónustu, vistunargreiðslna, barnaverndargrunns, heimahjúkrunarkerfis og kerfis vegna matarþjónustu.

Áhersla var lögð á að setja upp vinnustöðvar fyrir starfsfólk heima fyrir með öruggri fjartengingu (VPN) og unnið var að uppsetningu á nýrri fjarvinnugátt til að auka rýmd fjarvinnutenginga. Fjarfundalausnin Cisco Webex var innleidd að fullu sem kjarnalausn en hún uppfyllir allar öryggiskröfur borgarinnar. Rafrænar undirskriftir voru innleiddar með Dokobit lausninni sem gerði alla undirritun skjala örugga og þægilega.

Opnaður var fjaraðgangur að Sögu sjúkraskrá en með því gátu starfsmenn í heimahjúkrun í fyrsta sinn skráð í sjúkraskrá utan starfsstöðvar. Fjárfest var í 80 spjaldtölvum svo hraða mætti innleiðingu á skjáheimsóknum í gegnum Memaxi hugbúnaðarlausn í heimahjúkrun og félagsþjónustu. Fullkomið skjáver (*e. call center*) var sett upp, þar er pláss fyrir 3 starfsmenn til að sinna skjáheimsóknum. Leyfum til nota á Köru Connect fyrir starfsmenn barnaverndar var fjölgað, en hugbúnaðurinn var tekinn í notkun hjá fósturteymum barnaverndar í upphafi árs til að treysta samskipti fósturbarna við félagsráðgjafa sína.

Lögð var auk þess áhersla á rekstur og þjónustu við Google G-suite til stuðnings við skólakerfið og var leitað erlendis til að bæta við innlenda þekkingu í þeim efnum. Í lok ársins var Skóla- og frístundasvið borgarinnar orðið hluti af kerfinu G Suit Enterprise for Education, sem til viðbótar við marga möguleika í sveigjanlegu námi býður leið til að hafa betri stjórn og yfirsýn yfir gögn starfsmanna og nemenda. Auk alls þessa var lögð áhersla á innkaup og dreifingu á viðbótar búnaði; svo sem tölvum, skjám og heyrnatólum, vegna fjarvinnu starfsmanna og fjarkennslu í skólum.





Skrifstofa gagnþjónustu

Gagnþjónustan er þungamiðja fyrir gögn, skjöl og upplýsingar borgarinnar. Á árinu 2020 samanstóð skrifstofan af tveimur deildum: annars vegar upplýsinga- og skjalastýringu, undir stjórn nýs deildarstjóra, og hins vegar upplýsingagreind, sem hefur umsjón með hagnýtingu gagna borgarinnar.

Upplýsingagreind

Markmið upplýsingagreindar er að styðja við gagnadrfina ákvörðunartöku innan borgarinnar og skapa virði úr gögnum til að auðga þjónustuupplifun borgarbúa. Deildin varð formlega til 2019, en störf hennar hófust af alvöru snemma árs 2020 þegar ráðnir voru inn sérfræðingar á sviði gagna- og tölfraðigreiningar.

Vöruhús gagna

Eitt af stærstu verkefnum upplýsingagreindar á árinu 2020 var að taka fyrstu skrefin í átt að þróun og smíði vöruhúss gagna fyrir Reykjavíkurborg. Vöruhús gagna er miðlægur stafrænn geymslustaður fyrir gögn Reykjavíkurborgar, úr hinum ýmsu upprunakerfum hennar. Gögnin eru vistuð í vöruhúsinu, tvinnuð saman og sett upp með samrýmdum hætti svo hægt sé að skoða og vinna með gögn frá mörgum mismunandi upprunakerfum á einum stað á heildrænan og áreiðanlegan hátt. Fenginn var til starfa verkefnastjóri til að stýra þessu stóra verkefni, samhliða innleiðingu samþættingarlags upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkurborgar.

Samhliða þróun og smíði vöruhúss gagna, vann upplýsingagreind að því að koma upp samræmdu þróunarumhverfi fyrir gagnaverkefni framtíðarinnar, svokallaða gagnavinnslustöð en með því verður forritun greiningarlausna, keyrsla þeirra og útgáfa á einum og sama staðnum. Áætlað er að vinna við þróun gagnavinnslustöðvar Reykjavíkur hefjist snemma árs 2021.

Útgáfa smáforrita og mælaborða

Upplýsingagreind lét ekki þar við sitja, en meðal annarra verkefna má nefna: þróun og útgáfu á kosningamælaborði, grenndarstöðvamælaborði og mælaborði fyrir lykiltölur Velferðarsviðs. Árlega útgáfu skýrslna fyrir starfsmanna-, foreldra-, og viðhorfskannanir. Þróun og útgáfu skýrslna fyrir þjónustuverið. Síðast en ekki síst, þróun og útgáfu hins geysivinsæla gagnvirka sorphirðudagatala.

Mörg þau verkefni sem komu inn á borð upplýsingagreindar á árinu voru í tengslum við heimsfaraldurinn og má þar nefna COVID-19-mælaborð Reykjavíkur sem sýnir í tölum og myndum áhrif COVID-19-faraldursins á rekstur og þjónustu borgarinnar, sem og Borgarvaktina sem er samvinnuverkefni þvert á svið borgarinnar, um greiningu, túlkun og framsetningu á því hvernig COVID-19 hefur haft áhrif á félagslega og efnahaglega stöðu borgarbúa.

Upplýsinga- og skjalastýring

Upplýsinga- og skjalastýring ber ábyrgð á innleiðingu skjalastefnu borgarinnar. Innleiðing stefnunnar er unnin með aðgerðaráætlun og fjölbreyttum verkefnum sem er ætlað að tryggja örugga meðferð og vörslu opinberra skjala, með réttindi borgara, hag stjórnsýslu Reykjavíkurborgar og varðveislu sögu borgarinnar að leiðarljósi. Upplýsinga- og skjalastýring leiðbeinir og hefur umsjón með upplýsinga- og skjalastjórnun í miðlægri stjórnsýslu og miðlægum skrifstofum sviða borgarinnar sem hafa aðsetur annars vegar í Ráðhúsi og hins vegar á Höfðatorgi. Hlutverk hennar er meðal annars að gera málalykla og skjalavistunaráætlanir hjá þeim einingum sem hún þjónar. Einnig að útfæra almennar verklagsreglur til að skjalastjórnun sé framkvæmd með öruggum hætti. Deildin styður við starfsfólk borgarinnar við vistun og meðhöndlun gagna, móttækur innsend erindi frá íbúum og öðrum ytri og innri viðskiptavinum og kemur þeim í vinnslu hjá viðeigandi aðilum.

Hlaðan

Hlaðan er nýtt upplýsingastjórnunarkerfi fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar sem taka mun við af GoPro. Nýtt teymi hlöðusérfræðinga hafði það hlutverk að innleiða Hlöðuna og bæta skjalastjórnun þvert yfir borgina, samræma verklag og varðveislu upplýsinga til að auka aðgengi að þeim og nýta þær stafrænu lausnir sem kerfið býður upp á.

Fyrir innleiðingu Hlöðunnar var hafist handa við greiningu verkferla og málategunda, meðal annars hjá skrifstofu borgarlögmanns og skrifstofu borgarstjóra og borgarritara. Greiningarvinnan fólst í að skoða verklag starfsfólks og eiga samtál við ofurnotendur (e. super-user) á skrifstofum, það er notendur sem þegar hafa öðlast mikla færni í skjalavistun. Tilgangurinn er að tryggja notkun Hlöðunnar sem mun skila sér í betri afköstum, einföldun á vinnubrögðum og samræmi í ferlum og verklagi starfsfólks.

Gangsetning Hlöðunnar hófst á öðrum ársfjórðungi 2020, með innleiðingu hennar á Þjónustu- og nýsköpunarsviði. Öryggisveikleikar sem greindust við framkvæmd öryggisprófana á kerfinu síðari hluta sumars, urðu til að frekari innleiðingu kerfisins var frestað á meðan lausn var fundin. Einnig setti COVID-19 strik í reikninginn en veiran og takmarkanir sem hún hafði í för með sér leiddu til frekari seinkunar á verkefninu allt til ársloka.

Starfsfólk upplýsinga- og skjalastýringar og hlöðusérfræðingar nýttu verðmætan tíma í ýmsa umbótavinnu. Safnið er aðgangsstýrt uppfléttirit eða -kerfi innan Hlöðunnar sem inniheldur eldri gögn úr aflögðum GoPro kerfum. Fyrstu gögnin voru flutt úr aflögðum eldri GoPro kerfum Reykjavíkurborgar yfir í Safnið á árinu. Var mikil vinna þar að baki, meðal annars við að rýna gögnin fyrir og eftir flutninga til að tryggja að þau væru varðveitt rétt í nýju kerfi. Til stendur að flytja gögn allra aflagðra eldri GoPro kerfa yfir í Safnið og samhliða innleiðingu Hlöðunnar verða virk GoPro kerfi einnig aflögð og gögn þeirra flutt yfir í Safnið.

Hlaðan markar ekki aðeins þáttaskil í rafrænni stjórnsýslu hjá borginni, þar sem skil á gögnum úr kerfinu til Borgarskjalasafns Reykjavíkur verða á rafrænu formi, heldur er Hlaðan einnig grunnur að einu mikilvægasta umbreytingarverkefni borgarinnar. Hlaðan mun breyta daglegu vinnulagi starfsfólks til framtíðar og yta undir sjálfbærni þess í gagnavistun og upplýsingaleit. Í kerfinu verða ekki aðeins vistuð gögn og samskipti vegna mála heldur mun með nýju kerfi skapast tækifæri til að gera breytingar í meðferð gagna, þvert á borgina, sem mun til lengri tíma spara fjármagn og auka öryggi og trúverðugleika gagna og koma á betri stjórnun og meðferð persónugreinanlegra upplýsinga.

Fræðsla

Starfsfólk upplýsinga- og skjalastýringar vann ásamt hlöðusérfræðingum að ýmsu fræðsluefni fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar, svo sem fræðslumyndbandi um vistun gagna, örkennslumyndböndum um notkun Hlöðunnar og notendahandbók sem finna má á vef innri vef borgarinnar, Fróða. Einnig voru útbúnir fróðleiksmolar í formi skjótráða sem eru birtir voru á Workplace, innri samskiptamiðli borgarinnar. Samhliða því héldu hlöðusérfræðingar námskeið fyrir notendur Hlöðunnar.

Rafræn skil og varðveisla á gögnum

Í lok ársins 2019 sendi upplýsinga- og skjalastýring til Borgarskjalasafns Reykjavíkur 13 tilkynningar um ný upplýsingastjórnunar-, mála- og/eða skjalavörslukerfi, fyrir svið, skrifstofur og þjónustumiðstöðvar borgarinnar. Í lok júní 2020 barst fyrsta og eina samþykkið á árinu frá Borgarskjalasafni, fyrir rafræna varðveislu og skil á gögnum fyrir þjónustu- og nýsköpunarsvið. Tilgangurinn er að tryggja örugga vörslu rafrænna gagna til framtíðar á kerfisóháðum sniðum, ásamt því að draga stórlega úr notkun og vörslu gagna á pappír.

Endurskoðun málalykla og sameining málafna

Hafist var handa á árinu 2020 við endurskoðun skilgreiningar á afhendingarskyldu Reykjavíkurborgar til Borgarskjalasafns. Greind voru tækifæri til umbóta og framþróunar og tillaga að breyttri afhendingarskyldu sem og fækkun málalykla gerð og send til umsagnar Borgarskjalsafns í lok árs en málalyklar eru skjalaflokkunarkerfi sem raða málum og málsgögnum og tryggja bæði rétt og augljóst samhengi upplýsinga.

Að auki var lögð mikil vinna í að rýna í og endurnýja tíu málalykla fyrir svið, sviðsskrifstofur og þjónustumiðstöðvar borgarinnar. Af þeim bíða átta málalyklar fyrir innleiðingu á nýju kerfi enn samþykktar hjá Borgarskjalasafni Reykjavíkur.

Einnig var unnið að gerð tíu nýrra skjalavistunaráætlana fyrir svið, sviðsskrifstofur og þjónustumiðstöðvar borgarinnar, voru þrjár af þeim tilbúnar á árinu og sendar til samþykktar til Borgarskjalasafns. Áætlanirnar innihalda upplýsingar um myndun, varðveislu og aðgengi upplýsinga sem verða til í starfseminni og gefa heildaryfirlit yfir meðferð, frágang og varðveislu gagna.

Þjónustusamningar

Á árinu 2020 voru unnin tvö samvinnuverkefni á grundvelli þjónustusamnings, annað með Velferðarsviði og hitt með Umhverfis- og skipulagssviði. Með vorinu hófst samvinnuverkefni með skipulagsfulltrúa til að auka aðgengi að gögnum og tiltækileika þeirra með rafrænum hætti. Fólst verkefnið í að skanna og skrá eldri gögn skipulagsfulltrúa og í framhaldinu pakka þeim og ganga frá í viðeigandi umbúðir til að tryggja framtíðarvarðveislu. Einnig var lagður grunnur að nýjum samvinnuverkefnum með byggingarfulltrúa og Heilbrigðiseftirliti Reykjavíkur.

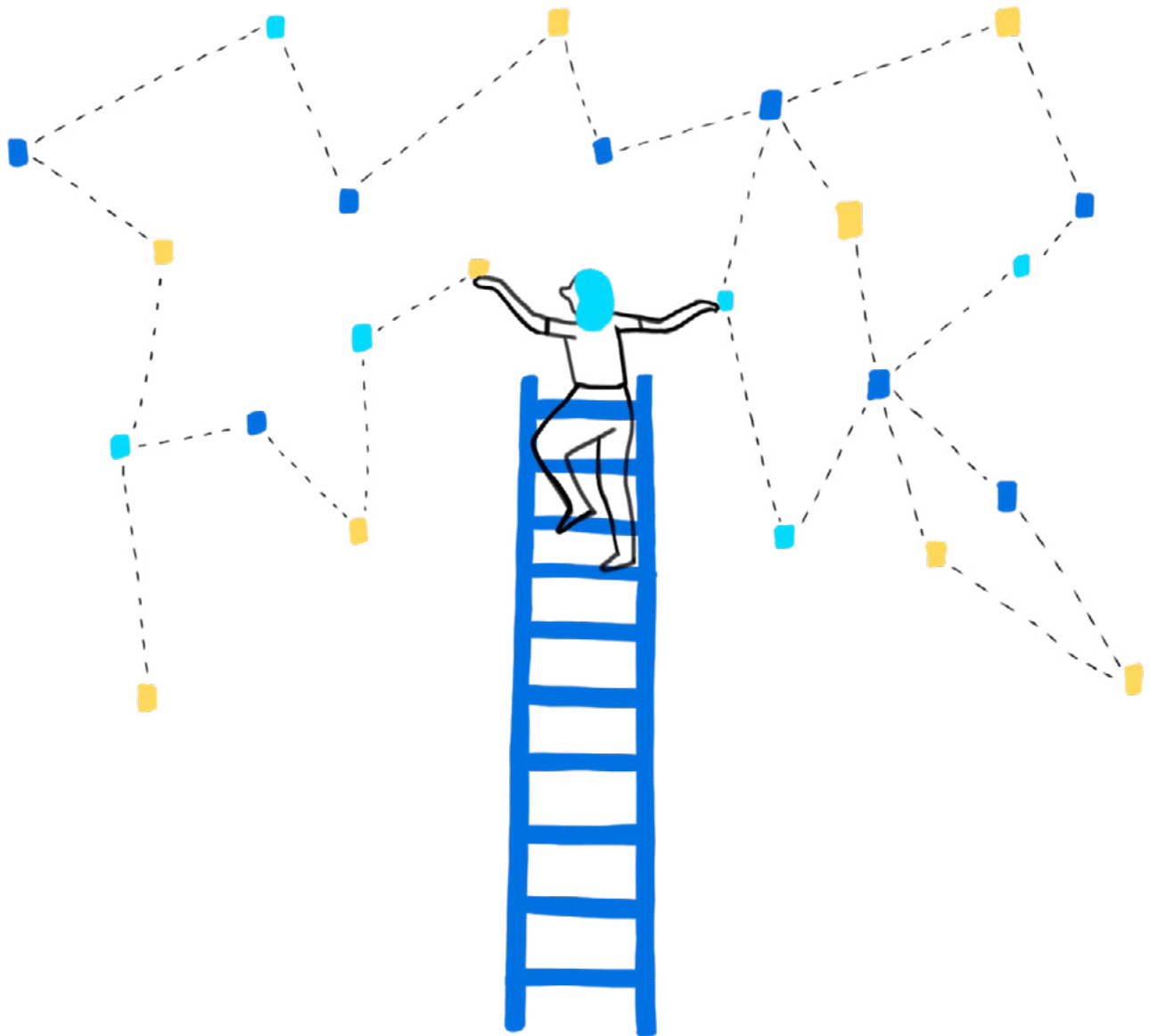
Á árinu 2020 lauk samvinnuverkefni við Velferðarsvið sem hófst árið 2019. Markmið þess var að innleiða GoPro kerfi hjá Barnavernd Reykjavíkur, nokkrum þjónustumiðstöðvum og minni einingum Velferðarsviðs, svo sem félagslegum úrræðum á vegum sviðsins. Í því fólst að; safna upplýsingum og greina starfsemina, útbúa málalykla og skjalavistunaráætlanir og gera handbækur. Ásamt því að veita bæði fræðslu og ráðgjöf um meðferð skjala hjá þessum aðilum.

Stafræn teikningasöfn

Upplýsinga- og skjalastýring hefur meðal annars það hlutverk að ganga frá bæði bréfasafni í skjalageymslu varðandi lóðir og byggingar í Reykjavík og öllum nýjum verkfræðiteikningum sem berast frá embætti byggingarfulltrúa. Komu yfir 16.000 verkfræðiteikningar (burðarvirki, lagnir, raflagnir og sérteikningar) til frágangs árið 2020 og var skjölum vegna rúmlega 1.500 bygginga og lóða pakkað í öskjur.

Stafræn teikningasöfn Reykjavíkurborgar eru tvö; aðaluppdráttasafn sem er í 300 punkta upplausn og hins vegar sambærilegt svart/hvítt safn sem er í minni upplausn og er tengt Borgarvefsjá. Í hvoru safni eru um það bil 190.000 teikningar. Á árinu 2020 voru skannaðir og skráðir um 4.200 aðaluppdrættir og birtir á netinu af upplýsinga- og skjalastýringu. Að auki var mikil þörf á að yfirfara og leiðrétta skráningar á stafrænum teikningasöfnum og er sú vinna langt komin.





Borgarskjalasafn Reykjavíkur

Borgarskjalasafn Reykjavíkur er eitt af tuttugu héraðsskjalasöfnum landsins. Safnið starfar samkvæmt lögum um opinber skjalasöfn, sem sjálfstætt opinbert skjalasafn sem lýtur faglegu eftirliti Þjóðskjalasafns Íslands. Hlutverk Borgarskjalasafns Reykjavíkur er skilgreint í samþykkt borgarráðs frá árinu 2006 og staðfest af Þjóðskjalaverði 2007. Safnið fer með yfirstjórn skjalamála hjá Reykjavíkurborg og hefur eftirlit með skjalavörslu og skjalastjórn eftirlitsskyldra aðila. Safnið sinnir einnig stefnumótun um meðferð og frágang skjala ásamt ráðgjöf og fræðslu um skjalavörslu og skjalastjórn.

Meginverkefni Borgarskjalasafns Reykjavíkur á árinu voru eins og áður móttaka eldri skjala frá sviðum, starfseiningum, byggðasamlögum og fyrirtækjum borgarinnar. Mikilvægur þáttur í starfsemi Borgarskjalasafns var einnig söfnun einkaskjalasafna, sem eru skjöl frá einstaklingum, félögum og fyrirtækjum í Reykjavík.

Langtímavarðveisla rafrænna gagna

Á árinu 2020 var lögð aukin áhersla á stafræn verkefni í starfsemi Borgarskjalasafns, í samræmi við áherslu á stafræna vegferð Reykjavíkurborgar. Markmiðið er að færa safnið inn á nýjar slóðir tæknilausna. Safnið stefnir á hagræðingu með nútímalegri lausnum og högum í tækni til að bæta þjónustuviðmót og upplýsingagjöf með notendamiðaðri nálgun út frá þörfum nútímans. Má til dæmis nefna tilkynningar um rafræn gagnasöfn á island.is og nýja og endurbætta vefsíðu þar sem hönnun rafrænna forma vegna fyrirspurna um gögn og móttöku umsókna stofnana vegna skjalastjórnar á vef Borgarskjalasafns eru í forgangi. Það mun stytta verkferla innan starfseminnar, einfalda boðleiðir og tryggja markvissara skipulag og afgreiðslu mála. Einnig er unnið með sérstaka áherslu á stafræna miðlun gagna á vefnum með einfaldri og fjölbreyttri framsetningu á slíku efni.

Innleiðing hófst á nýju umsýslukerfi fyrir safnkost safnsins sem mun gera alla vinnu skýrari og einfaldari samkvæmt stöðlum og reglum um skjalasöfn, auðvelda til muna leitir í safnkostinum sem safnið hýsir og ekki síst gjörbreyta möguleikum á birtingu og leit í gagnasöfnum á ytri miðlum í náinni framtíð.

Að lokum fór í fullan gang vinna sem mun umbylta starfsemi opinberrar skjalavörslu til langtíma. Tilkynningar um rafræn gagnasöfn Reykjavíkurborgar eru þegar komnar í ferlaða úrvinnslu; 13 tilkynningar eru í bið, 15 tilkynningar eru í vinnslu og búið er að afgreiða tilkynningar fyrir 11 gagnasöfn. Fleiri tilkynningar eru væntanlegar og samþykkt þeirra mun gera stofnunum borgarinnar mögulegt að hefja rafræna skjalavörslu þar sem ekki þarf að skila gögnum á pappír eins og áður og er það í fullkomnu samræmi við Græn skref borgarinnar og Græna plan hennar. Þetta verkefni mun stigmagnast þegar fram líða stundir og breyta Borgarskjalasafni úr hefðbundnu skjalasafni í tæknivætt gagnasafn með áherslu á langtímavarðveislu rafrænna gagna borgarinnar.

Menning og miðlun

Á árinu var menningarhlutverk Borgarskjalasafns ræktað með söfnun og varðveislu skjala um sögu Reykjavíkur og Reykvíkinga, rannsóknnum, fræðslu og miðlun. Á árinu 2020 var Borgarskjalasafn Reykjavíkur hluti af norrænum skjaladegi með þátttöku í skjaladagsvefnum, skjaladagur.is, með skjölum tengdum þema dagsins „Hernumið land“.

Á vef safnsins má finna upplýsingar varðandi safnkostinn, meðal annars opinber skjalasöfn, einkaskjalasöfn og annan safnkost. Á árinu fékk Borgarskjalasafn tvo styrki frá Þjóðskjalasafni Íslands til miðlunar efnis á vefnum, það er ljósmyndun og miðlun elstu skjala Reykjavíkurborgar 1.000.000 kr. og ljósmyndun og miðlun elstu vélrituðu fundargerðabóka Reykjavíkurbæjar 1.000.000 kr. Samtals 2,0 milljónir, sem er afar mikilvægt fyrir safnið til að geta tekið öryggisafrit af elstu skjölum borgarinnar og miðlað þeim starfrænt sem er afar eftirsótt efni.

Eftirlit

Samkvæmt lögum hefur Borgarskjalasafn eftirlit með skjalavörslu borgarstofnana, starfseininga og fyrirtækja borgarinnar og byggðasamlaga. Ber safninu að leiðbeina ofangreindum aðilum um skjalastjórn og skjalavörslu, varðveita eldri skjöl borgarinnar á tryggan hátt, hafa þau skráð samkvæmt gildandi reglum og aðgengileg til notkunar. Í samræmi við eftirlitshlutverk sitt gerir Borgarskjalasafn frumkvæðisathuganir á skjalavörslu ef þurfa þykir. Á árinu 2020 hóf Borgarskjalasafn frumkvæðisathugun á skjalavörslu grunnskóla og er sú athugun enn í gangi.

