



Stafræn vegferð Reykjavíkurborgar

Skipulag og umgjörð

Maí 2021



Umgjörð og skipulag fyrir stafræna vegferð sem hefur verið samþykkt í Græna planinu

Græna planið

- Vaxandi borg
- Græn borg
- Borg fyrir fólk

Áherslur

- Þjónustustefnan
- Stefna um nýtingu nýrrar upplýsingatækni





Markmið skipulags er að spegla lykiláherslur Reykjavíkurborgar

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar

Fagmennska

Felst í því að þjónusta er **sérhæfð og mikilvæg fagkunnátta** sem flétta þarf inn í alla starfsemi borgarinnar og gæðastýra

Notendamiðuð hönnun

Felst í því að þjónusta er hönnuð og skipulögð út frá **þörfum og sjónarhorni notenda**

Skilvirkni

Felst í því að **þjónustuveiting gangi greiðlega fyrir sig** og að einfalt sé fyrir notendur þjónustu að bera sig eftir henni og nýta sér hana

Nærþjónusta

Felst í því að þjónusta skal veita **eins nálægt notendum og kostur er**, hvort sem það eru stafrænar lausnir eða á vettvangi þar sem notandinn er staddur

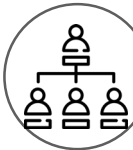
Speglun markmiðs í skipulagi

- Tryggja **uppbyggingu sérþekkingar**
 - Faghópar fyrir lykil þekkingu
 - Lærdómsmenning
- Tryggja að verkefni styðji hvort við annað og **byggji upp sameiginlegan grunn**
- Skýr gæðastefna og skilgreindir staðlar fyrir hönnun og tækni

- Tryggja að **þjónusta sé hönnuð út frá þörfum íbúa/ annarra notenda**
- Tryggja að þjónustuferlið sé hugsað frá upphafi til enda
- Verkefni fara í gengum **uppgötvunarfasa** (e. discovery)
 - Viðtöl við notendur og hagsmunaaðila
 - Þjónusta endurhugsuð frá grunni út frá þörfum notenda

- Forgangsraða verkefnum með **hag notenda að leiðarljósi**
- Hliðskipt ákvarðanatöku með aðild helstu hagsmunaaðila
- **Hámarka hraða** stafrænnar umbreytingar til að skila virðisaukningu og upplifun reglulega til notenda
 - Reglulegar útgáfur og ítranir
 - Teymi fá friðhelgi til að vinna
 - Teymi fá umboð og farveg til snöggrar ákvarðanatöku
 - Hlutverk starfsmanna skýr
 - Réttlátir og vel skilgreindir mælikvarðar valdir til að meta árangur verkefna

- Tryggja það að **þjónusta sé aðgengileg** þeim sem hana þurfa
 - Tryggja góða samvinnu allra sviða borgarinnar og nýta sérfræðiþekkingu í verkefnum
 - Tryggja að notendur séu upplýstir um hvaða framboð af þjónustu standi þeim til boða, hvernig eigi að nýta hana og hvernig hún nýtist þeim.
 - Markaðssetning og samtöl við notendur





Áskoranir og tækifæri stafrænna umbreytingarverkefna eru ekki einungis tæknilegs eðlis

Leiðtogamenning

- Skýr þjónustustefna í forgrunni
- Leiðtogahæfni stjórnenda hefur mest áhrif á velgengni umbreytingarverkefna
 - Hafa mestu áhrif á menningu og fólkið
- Fókus á sigra og sífellt að **læra af mistökum** (startup menning)

Fólkið/lærdómsmenning

- Nýta **þekkingu innanhúss** við þróun lausna
- Viðurkenna **óttan við hagræðingu** og hjálpa fólki að **öðlast færni í nýju umhverfi**
- Leggja þarf áherslu á **hæfni til að þjálfa upp starfsfólk** á bæði tæknilegum og mjúkum sviðum
- Fjárfesting í starfsfólkinu skilar sér í velgengni verkefna



Skipulag

- Umbreyting krefst þess að endurhugsa ferli frá **upphafi til enda**
- Lausnir hannaðar út frá **þörfum notenda** og tengjast við verkferla
- Krefst hæfni til að **vinna náið milli sviða og skrifstofa**

Tækni

- Lykilatriði er að **byggja upp traust og tryggja náið samstarf** milli PON og annarra sviða
- **Stór hindrun eru þung og gömul kerfi** sem erfitt er að breyta en hægt er að vinna í kringum þau



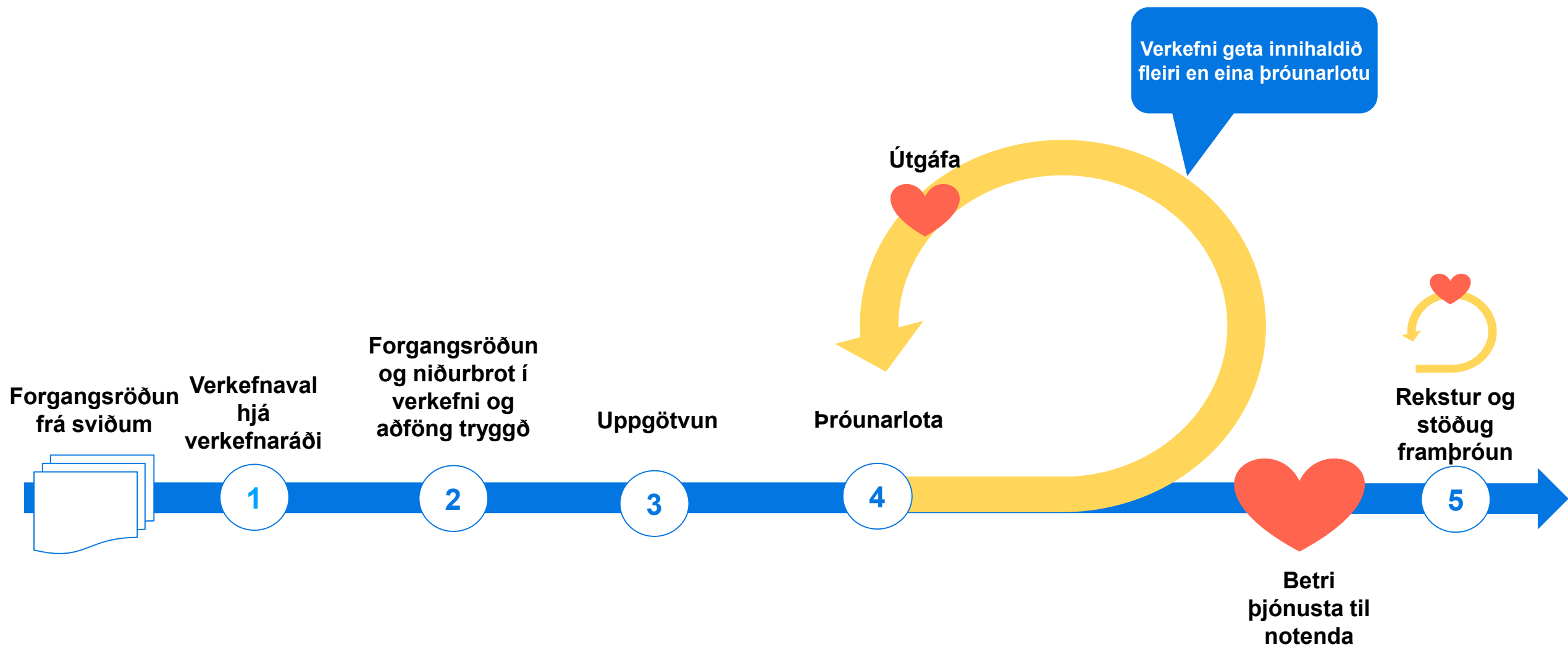
Hugmyndir og áskoranir eru upphafið á nýrri stafrænni þjónustu og mikilvægt að tryggja skýra forgangsröðun byggða á ávinningi innan sviða Reykjavíkurborgar



- Stafrænir leiðtogar aðstoða svið borgarinnar við að ramma inn áskoranir og hugmyndir og sviðin forgangsráða verkefnum
- Stafrænir leiðtogar fylgja áskorun til afurðar, sinna upplýsingagjöf um framgang, taka ákvarðanir og hafa yfirsýn yfir stafræna vegferð síns sviðs
- Stafrænir leiðtogar hafa yfirsýn, forgangsráða verkefnum og halda mörgum boltum á lofti
- Stafrænir leiðtogar smíða brýr og tengja rétta fólkið saman til að úr verði stafræn gleðisprengja
- Stafrænir leiðtogar hlusta, aðstoða, leiðbeina, auðvelda og undirbúa



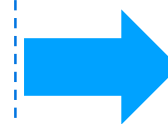
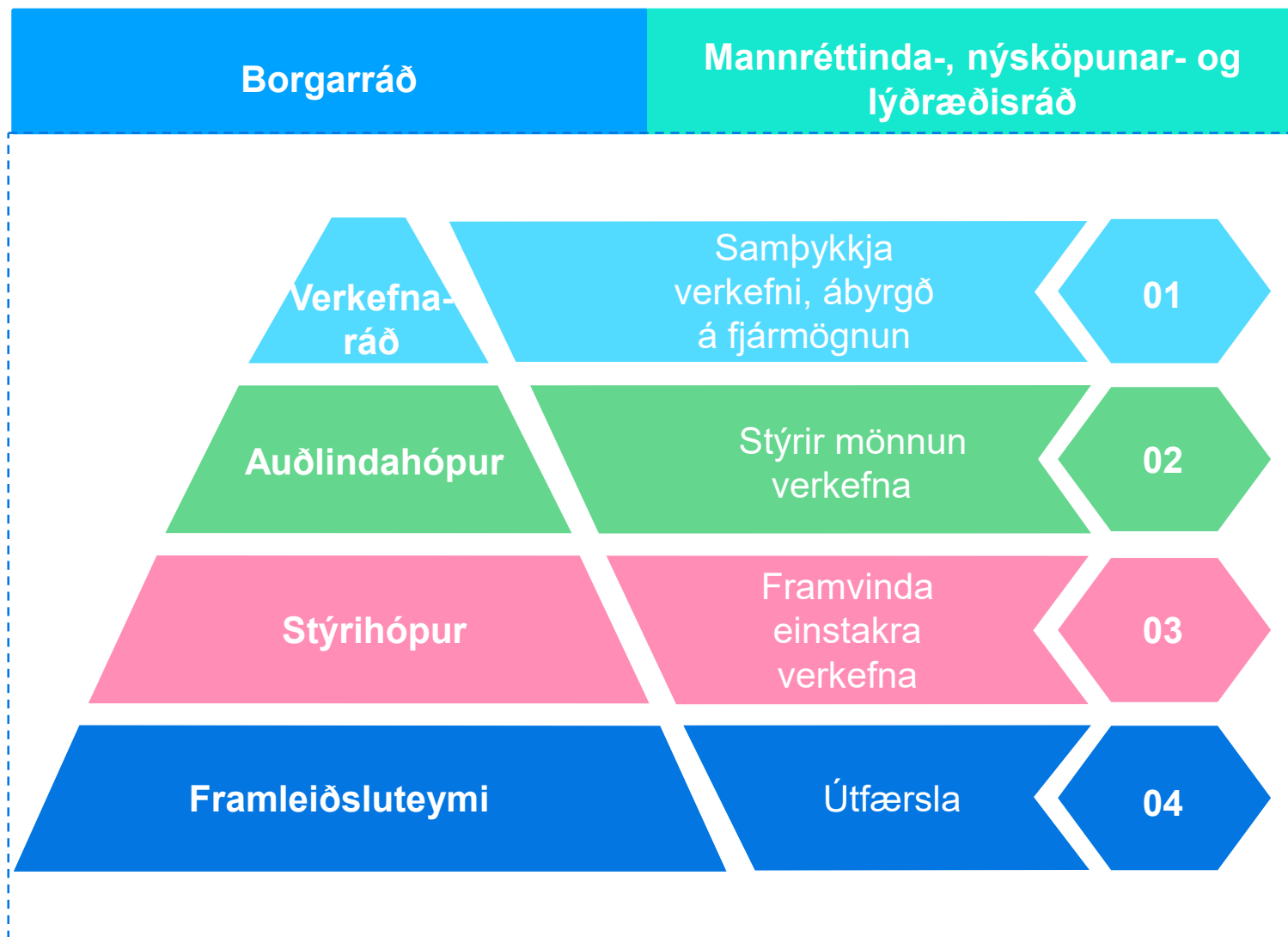
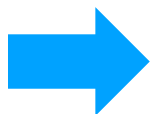
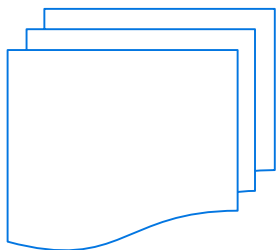
Flæði verkefna í gegnum stafræna umbreytingu





Skýr og gagnsært flæði í ákvarðanatöku og valdefling teyma tryggir skilvirka framkvæmd og hámarkar árangur verkefna

Forgangsráðaðar
hugmyndir frá sviðum

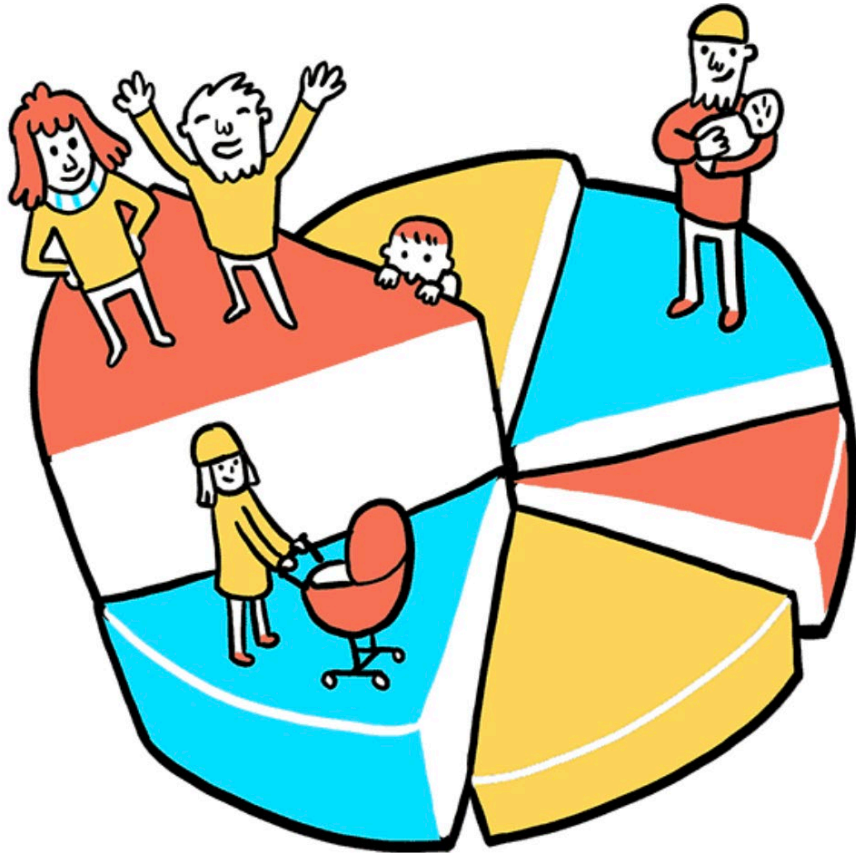


Betri
þjónusta





Skipulagið styður við Græna planið með skýrri umgjörð, lögð er áhersla á notendur þar sem ávinningur og gæði eru í fyrirrúmi



- Skýr umgjörð, skýr hlutverk og skýr markmið
- **Gagnsæ ákvörðunartaka** byggð á græna planinu og helstu áherslum borgarinnar til að hámarka virðissköpun
- **Notendamiðuð nálgun** - þarfir íbúa alltaf í forgangi
- Farvegur fyrir **gæðastýringu** og fagleg vinnubrögð - við afhendum gæða lausnir
- Uppbygging **mannauðs** sem býr yfir þeirri hæfni og sérþekkingu sem til þarf til að skila af sér virði til íbúa þessarar fallegu borgar
- Menning þar sem fólk brennur fyrir að **bæta þjónustu borgarinnar**, hefur **trú** á vegferðinni sem við erum á og **úthald** til að komast í **mark**



**Takk fyrir okkur og
gleðilega stafræna
vegferð**

