



Borgarráð

Tillaga mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs um lýðræðisgáttir Reykjavíkurborgar í fjórum liðum

Á fundi mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs þann 27. febrúar s.l. var samþykkt svohljóðandi tillaga ráðsins sbr. 17. lið fundargerðar s.d.:

1. Lagt er til að fela þjónustu- og nýsköpunarsviði að hefja vinnu við að skapa heildræna hugbúnaðarlausn vegna samráðs og þátttöku íbúa. Lagt er til að fundin verði besta mögulega lausn fyrir hvert verkefni eða feril fyrir sig og að viðmót og bakvinnsla verði samræmd og samþætt. Einfalt, heildstætt og notendamiðað aðgengi skal hafa að leiðarljósi og meta verkefni með gagnrýnum hætti á forsendum notenda út frá þægindum og þörfum þeirra.
2. Lagt er til að verkefnið Hverfið mitt verði endurskoðað þannig að viðhalds- og öryggisverkefni verði ekki lengur hluti af því og að þeim sé vísað í annan farveg, s.s. ábendingavefinn og/eða til íbúaráðanna.
3. Lagt er til að hafin verði vinna við að móta til framtíðar eignarhald á hugbúnaðarlausninni fyrir Hverfið mitt þannig að það sé vel afmarkað og tryggt að það sé á hendi Reykjavíkurborgar.
4. Lagt er til að framvegis verði kosið í verkefninu Hverfið mitt annað hvert ár. Slíkt yrði gert til þess að auka samráð, gæði og skilvirkni verkefnisins. Miðað verði við að næst verði kosið árið 2021.

Greinagerð fylgir tillögunni. Tillögunni er vísað til borgarráðs til samþykktar.

Með kveðju

Anna Kristinsdóttir
Mannréttindastjóri

Hjálagt:

Tillaga um lýðræðisgáttir Reykjavíkurborgar ásamt greinagerð
Minnisblað mannréttindastjóra um tillögur
Skýrsla starfshóps um endurskipulagningu lýðræðisverkefna 2019

Skýrsla um lýðræðisverkefni Reykjavíkurborgar Kolibri 2018

Samrit:

Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Umhverfis- og skipulagsvið

Tillaga um lýðræðisgáttir Reykjavíkurborgar

Talsverð vinna hefur átt sér stað undanfarin ár við að kortleggja stöðu lýðræðisverkefna Reykjavíkurborgar til þess að samræma, einfalda og skýra viðmót íbúa á þeirra forsendum. Mikil reynsla hefur skapast við framkvæmd lýðræðisverkefnanna frá því að áhersla á þátttöku íbúa fór að aukast og Hverfið mitt fór af stað. Tillagan byggir á þessari vinnu, skýrslu starfshóps um endurskipulagningu lýðræðisverkefna Reykjavíkurborgar frá 2019 og skýrslu Kolibri um lýðræðisverkefni Reykjavíkurborgar frá 2018. Með tillögunni er verið að stíga markviss skref til þess að vinna að því að auka enn frekar aðgengi íbúa að lýðræðislegri þátttöku, einfalda þátttökuvíðmótið og bæta gæði ferlanna.

1. Lagt er til að fela þjónustu- og nýsköpunarsviði að hefja vinnu við að skapa heildræna hugbúnaðarlausn vegna samráðs og þátttöku íbúa. Lagt er til að fundin verði besta mögulega lausn fyrir hvert verkefni eða feril fyrir sig og að viðmót og bakvinnsla verði samræmd og samþætt. Einfalt, heildstætt og notendamiðað aðgengi skal hafa að leiðarljósi og meta verkefni með gagnrýnum hætti á forsendum notenda út frá þægindum og þörfum þeirra.
2. Lagt er til að verkefnið Hverfið mitt verði endurskoðað þannig að viðhalds- og öryggisverkefni verði ekki lengur hluti af því og að þeim sé vísað í annan farveg, s.s. ábendingavefinn og/eða til íbúaráðanna.
3. Lagt er til að hafin verði vinna við að móta til framtíðar eignarhald á hugbúnaðarlausninni fyrir Hverfið mitt þannig að það sé vel afmarkað og tryggt að það sé á hendi Reykjavíkurborgar.
4. Lagt er til að framvegis verði kosið í verkefninu Hverfið mitt annað hvert ár. Slíkt yrði gert til þess að auka samráð, gæði og skilvirkni verkefnisins. Miðað verði við að næst verði kosið árið 2021.

Greinargerð:

Tillagan byggir á skýrslu starfshóps um endurskipulagningu lýðræðisverkefna Reykjavíkurborgar frá 2019 og skýrslu Kolibri um lýðræðisverkefni Reykjavíkurborgar frá 2018. Eins og þar kemur fram er nauðsynlegt að skoða lýðræðisverkefnin með gagnrýnum augum og finna betra heildarsambhengi til framtíðar til þægindaauka fyrir notendur. Verkefnin hafa farið af stað á mismunandi tímum og forsendum og því vantar heildrænt og aðgengilegt sambhengi. Hér er lagt til að verkefnin verði endurskoðuð með vísan til þess hvaða þörfum þau eru að mæta og búa til slíkt sambhengi.

Athugasemdir berast reglulega frá íbúum sem varða framkvæmd hugmynda og í einhverjum tilfellum eru skiptar skoðanir á útfærslu og staðsetningu. Í mörgum tilfellum hafa risið upp ágreiningsmál sem hefði mátt koma í veg fyrir með meira samráði. Frá því að hugmynd berst að vori, kosið er um hana að hausti og hún er framkvæmd, geta liðið allt frá 14-18 mánuðir. Þannig er hugmyndasöfnun næsta árs farin af stað aftur, töluvert áður en verkefni sem valin voru árið áður eru komnar til framkvæmda. Þetta hefur valdið ruglingi og óánægju. Kröfur um aðkomu íbúanna að mótun verkefnanna á mismunandi stigum ferilsins hafa aukist. Með nýrri tímalínu verkefnisins verður hægt að koma til móts við þetta.

Með nýrri tímalínu verður einnig hægt að framkvæma stærri verkefni og vinna þau enn betur í meira samráði við hugmyndahönnuði og íbúa bæði hvað varðar þróun, hönnun og staðsetningu verkefna.



MINNISBLAÐ

Viðtakandi: Borgarráð

Sendandi: Mannréttinda-og lýðræðisskrifstofa

Minnisblað vegna tillagna um framtíð lýðræðisgátta Reykjavíkurborgar

Meðfylgjandi er tillaga samþykkt í mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráði Reykjavíkur um framtíð lýðræðisgátta Reykjavíkurborgar.

Eftirfarandi tillaga í fjórum liðum byggir á vinnu undanfarinna missera við að kortleggja stöðu lýðræðisverkefna Reykjavíkurborgar út frá tækifærum til jákvæðra breytinga til þess að samræma, einfalda og skýra viðmót íbúa á þeirra forsendum og sér í lagi skýrslu starfshóps um endurskipulagningu lýðræðisverkefna Reykjavíkurborgar frá 2019 og skýrslu Kolibri um lýðræðisverkefni Reykjavíkurborgar frá 2018. Fylgja þær skýrslur með gögnum málsins.

Fyrsti liður tillögunnar fjallar um að endurskoða núverandi lýðræðisgáttir og búa til eina og aðgengilega gátt fyrir íbúann til að auðvelda aðgengi hans að þátttöku.

Liður tvö til fjögur snúast um breytingar á verkefninu Hverfið mitt. Þar er lagt til að finna viðhalds- og öryggisverkefnum sem komið hafa inn í Hverfið mitt annan farveg inn í ábendingavefinn og/eða til íbúaráðanna. Blöndun mismunandi verkefna í Hverfið mitt hefur valdið töluverðum núningi og óánægju og hér er verið að koma til móts við það.

Aukinheldur er lagt til að vinna að skýru eignarhaldi verkefnisins til framtíðar en verkefnið hefur verið samstarfsverkefni Reykjavíkurborgar og Íbúa ses en ákveða þarf framtíðarfyrirkomulag verkefnisins.

Þá er að lokum lagt til að breyta tímalínu Hverfisins míns og kjósa annað hvort ár til að auka tækifæri til samráðs um verkefnið í Hverfinu mínu og stækka á móti framkvæmdarpottinn. Það er einnig talið minnka rugling og óánægju sem hlýst af því að hugmyndasöfnun er alltaf farin af stað aftur töluvert aður en þær hugmyndir sem kosnar voru arið aður eru komnar til framkvæmda.

Fyrsti og þriðji liður tillögunnar er á ábyrgð þjónustu- og nýsköpunarsviðs á meðan annar og fjórði liður eru á ábyrgð mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu í samvinnu við umhverfis- og skipulagssvið.

Gert er ráð fyrir að kostnaður við tillögurnar sé innan ramma að svo stöddu. Beiðni um viðbótarfjármagn myndi koma fyrir borgarráð á síðari stigum gerist þessi þörf.

Með kveðju

Anna Kristinsdóttir, mannréttindastjóri Reykjavíkurborgar



Skýrsla

starfshóps um endurskipulagningu lýðræðisverkefna
Reykjavíkurborgar

Nóvember 2019



Reykjavíkurborg

Efnisyfirlit

Inngangur	2
Helstu niðurstöður Kolibri:	3
Tillögur starfshópsins – samantekt	5
<i>Hugbúnaðarlausnir og lýðræðisteymi</i>	5
<i>Hverfið mitt</i>	6
<i>Þín rödd í ráðum borgarinnar</i>	6
<i>Sköpunartorg</i>	7
<i>Ábendingavefur</i>	7
Þarfir notenda og framtíðarsýn um lýðræðisverkefni og þátttöku íbúa	8
1. Hugbúnaðarlausnin Betri Reykjavík, staða í dag og framtíðarþarfir	10
2. Hverfið mitt	12
2.1 Helstu áskoranir	13
3. Þín rödd í ráðum borgarinnar	15
3.1. Helstu áskoranir	16
4. Sköpunartorg	17
4.1 Helstu áskoranir	19
5. Ábendingavefur	20
5.1 Helstu áskoranir	21
Lokaorð	21
Heimildir:	23

Inngangur

Þann 14. febrúar 2019, skipaði mannréttinda- og lýðræðisráð starfshóp um tillögur að nýju skipulagi lýðræðisverkefna.

Starfshópurinn skipuðu Guðbjörg Lára Másdóttir, fulltrúi mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu, Hreinn Valgerðar Hreinsson, fulltrúi þjónustu- og nýsköpunarsviðs, Arna Ýr Sævarsdóttir, fulltrúi þjónustu- og nýsköpunarsviðs, Lilja Sigurbjörg Harðardóttir, fulltrúi umhverfis- og skipulagssviðs. Starfsmaður hópsins var Sigurlaug Anna Jóhannsdóttir frá mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu. Í ágúst 2019 kom María Níelsdóttir fulltrúi umhverfis- og skipulagssviðs inn í hópinn í stað Lilju Sigurbjargar Harðardóttur sem fór í fæðingarorlof.

Starfshópurinn starfaði á tímabilinu apríl 2019 til nóvember 2019. Hópurinn hélt alls 8 fundi. Fundað var með 2 öðrum starfs- og stýrihópum til þess að gæta þess að verkefni hópanna sköruðust ekki og að þeir vissu hver af öðrum, einnig var fundað með sviðsstjórum umhverfis- og skipulagssviðs og þjónustu- og nýsköpunarsviðs ásamt skrifstofustjóra mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu. Aðal vinnugagn starfshópsins var skýrsla unnin af ráðgjafafyrirtækinu Kolibri um lýðræðisgáttir Reykjavíkurborgar. Ásamt því var höfð til hliðsjónar skýrsla starfshóps um Betri Reykjavík og Betri hverfi frá árinu 2017 sem og úttekt sem unnin var fyrir Reykjavíkurborg af stofnun stjórnsýslufræða og stjórn mála við Háskóla Íslands í janúar 2016.

Helstu verkefni starfshópsins voru eftirfarandi:

- Að gera tillögur um framtíðarsýn lýðræðisverkefna.
- Að gera tillögur að samræmingu framsetningar lýðræðisverkefnanna.
- Skýra hlutverk og markmið verkefna.
- Skýra eignarhald verkefna.

Hlutverk starfshópsins samkvæmt erindisbréfi: Starfshópurinn hefur það hlutverk að koma með tillögur að leiðum að nýju skipulagi lýðræðisverkefna Reykjavíkur með það að markmiði að samræma og einfalda aðgengi íbúans að þátttöku í ákvarðanatöku á vegum Reykjavíkurborgar. Horft verði sérstaklega til þjónustustefnu, mannréttindastefnu, upplýsingastefnu, draga að lýðræðisstefnu sem og annarrar gildandi stefnumörkunar eftir því sem við á.

Þau verkefni sem falla þarna undir eru;

Betri Reykjavík, *Þín rödd í ráðum borgarinnar, Hverfið mitt, Ábendingavefur, Hverfissjóður**, *Torg í biðstöðu** og *Sköpunartorg*. Önnur verkefni er snúa að þáttökulýðræði.

**Torg í biðstöðu* heyrir alfarið undir umhverfis- og skipulagssvið og er breytilegt ár frá ári og er því ekki til umfjöllunar í þessari skýrslu.

Nýju fyrirkomulagi hverfissjóðs var komið á sumarið 2019 og því ekki tilefni til endurskipulagningar.

Skýrsla Kolibri

Reykjavíkurborg óskaði eftir úttekt og ráðgjöf frá hugbúnaðar- og ráðgjafafyrirtækinu Kolibri varðandi lýðræðisgáttir borgarinnar. Tilgangur greiningarinnar var að skoða núverandi uppsetningu á lýðræðisgáttum og koma með tillögur að framtíðarskipan á stafrænum samráðs- og lýðræðisverkefnum borgarinnar. Skýrsla Kolibri kom út vorið 2018.

Fram kemur í skýrslunni að algengt sé að fyrirtæki og stofnanir nálgist verkefni út frá sínum forsendum. Þau byrja með sínar þarfir sem grunn og vinna ofan á það. Þannig enda t.d. veftré og hönnun upplýsingaarkitektúrs oft á því að endurspeгла skipurit stofnunarinnar, en ekki þarfir notandans.

Í fjórða kafla skýrslunnar er fjallað um framtíðarsýn fyrir stafræna upplifun borgara Reykjavíkur, og sett fram hugmynd að ramma (e. framework) um hvernig borgin getur nálgast stafræna sókn. Að lokum eru settar fram tillögur að næstu skrefum í stafrænni sókn Reykjavíkurborgar.

Helstu niðurstöður Kolibri:

Heilt yfir litið heldur Reykjavíkurborg úti metnaðarfullum verkefnum til að auka samráð við borgarana.

Á sama tíma einkennast verkefnin af því að hafa byrjað á góðum stað, en síðar ekki fengið þá athygli, þær viðbætur eða þróun sem þyrfti. Í sumum tilfellum eru snertifletir við borgarana í mjög úreltu viðmóti og taka ekki mið af þeim tækni- og samfélagsbreytingum sem hafa átt sér stað síðustu 10 ár.

Í öðrum dæmum eru kerfi, sem eru hönnuð með eitt markmið í huga, nýtt í eitthvað annað seinna meir. Tilgangur verkefna er ekki skýr borgaranum, og ferli og samskipti við borgarann í kringum innsendar hugmyndir eða ábendingar er ábótavant. Helstu niðurstöður greiningarinnar eru eftirfarandi:

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

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

Hugmyndafræðin á bakvið Ábendingar/Borgarlandið, *Þín rödd í ráðum borgarinnar* og *Hverfið mitt* er of óljós og óútskýrð og því senda notendur ábendingar og hugmyndir í rangar gáttir. Hugmyndafræðin og munurinn á bakvið *Torg í biðstöðu*, *Hverfissjóð* og *Sköpunartorg* er of óljós og óútskýrður. Erfitt er fyrir notendur að sjá virði í því að halda úti þremur verkefnum.

Í kaflanum um tillögur og útfærslur er eftirfarandi m.a lagt til: Lagður er til einn vettvangur sem heldur utan um öll samráðs- og lýðræðisverkefni. Einn vettvangur (e.platform) á vef Reykjavíkurborgar sem heldur utan um gáttirnar þrjár, stýrir þeim og hýsir. Reykjavík stýrir þar með þróun og framtíð hvernar gáttar, getur mótað hana að sínum þörfum og sínum vilja.

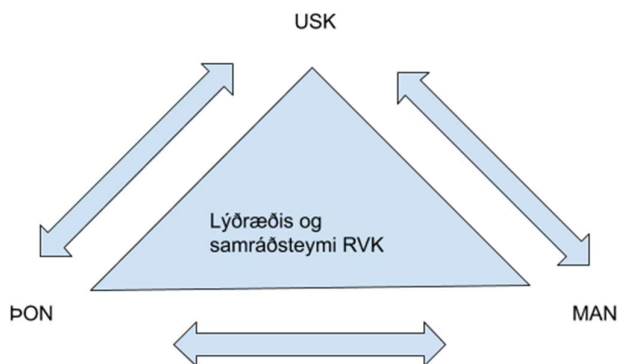
Þannig einföldum við aðkomu borgarans til muna, enda þurfa notendur ekki lengur að vita hvar innan stjórnkerfis borgarinnar ákveðnar ábendingar eða hugmyndir eiga að fara. Borgurum verður beint á einn miðlægan stað, sem með einföldu og aðgengilegu viðmóti leiðir fólk í gegnum innsendingu á efni.

Eins og áður segir var skýrsla Kolibri helsta vinnugagn starfshópsins. Þær tillögur sem settar eru fram í þessari skýrslu byggja á þeim niðurstöðum.

Tillögur starfshópsins – samantekt

Hugbúnaðarlausnir og lýðræðisteymi

1. Sett verði af stað vinna við að skapa heildræna hugbúnaðarlausn um samráð og þátttöku íbúa sem staðsett verði á mínum síðum á reykjavik.is í samræmi við tillögurnar úr skýrslu Kolibri. Sérstaklega verði hugað að tæknilegri högun sem tryggir að hægt verði að nýta mismunandi lausnir sem henta hverjum ferli eða verkefni fyrir sig en bakvinnsla verði samræmd og samþætt. Mikilvægt er að byggja á þeirri reynslu sem núverandi hugbúnaður hefur skapað og byggja ofan á það.
2. Lagt er til að eignarhald á hugbúnaðarlausninni sem er í notkun núna sé skilgreint og tryggt að það sé á hendi Reykjavíkurborgar.
3. Sett verði á stofn lýðræðis og samráðsteymi sem starfi þvert á borgarkerfið. Teymið beri ábyrgð á lýðræðis og samráðsverkefnum sem ekki falla undir lögbundið samráð t.d. um skipulagsmál. Teymið móti stefnu um samráð og þátttöku og verði ráðgefandi aðili innan borgarkerfisins. Teymið beri ábyrgð á þeim hugbúnaðarlausnum sem nýttar eru og byggi upp verkfærakistu sem nýst getur við mismunandi verkefni. Miðað við umfang verkefna í dag og framtíðaráskoranir er gert ráð fyrir að þörf verði á allt að fimm stöðugildum. (sjá mynd 1)



Teymis sem starfar saman á breiðum vettvangi innan borgarkerfisins að ýmiskonar lýðræðis- og samráðsverkefnum.

Mynd 1: Lýðræðis- og samráðsteymi Reykjavíkurborgar

Hverfið mitt

1. Lagt er til að a.m.k. tvö stöðugildi sinni daglegum rekstri verkefnisins og starfi jöfnum höndum á mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu og þjónustu- og nýsköpunarsviði en ábyrgð verkefnisins verði á mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu. Fulltrúi verkefnisins er í lýðræðis- og samráðsteymi. Á umhverfis- og skipulagssviði séu það tvö stöðugildi sem sinni daglegum rekstri verkefnisins.
2. Lagt er til að framvegis verði kosið í verkefninu *Hverfið mitt* annað hvert ár. Slíkt yrði gert til þess að auka, samráð, gæði og skilvirkni verkefnisins. Fjármagnið sem yrði til ráðstöfunar í hvert sinn verði tvöfaldað, fari úr 450 milljónum á ári í 900 milljónir annað hvert ár. Miðað verði við að næst verði kosið árið 2021.
3. Lagt er til að skilgreining verkefnisins verði endurskoðuð þannig að viðhaldsverkefni verði ekki lengur hluti af því heldur þeim beint í ábendingavefinn.
4. Samráð verði aukið og eflt í öllu ferli verkefnisins.
 - Milli stofnana, sviða og deilda Reykjavíkurborgar.
 - Milli verkefnastjóra verkefnisins og hugmyndahöfunda.
 - Milli verkefnastjóra verkefnisins og hugmyndahöfunda við nærsamfélagið á framkvæmdatíma.

Þín rödd í ráðum borgarinnar

1. Lagt er til að a.m.k. eitt stöðugildi fylgi verkefninu sem hafi starfsaðstöðu á mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu og að ábyrgð verkefnisins verði á mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu. Starfsmaður verkefnisins er í lýðræðis- og samráðsteymi.
2. Lagt er til að verkefnið *Þín rödd í ráðum borgarinnar* á vefnum Betri Reykjavík verði endurskoðað í takt við verkefni nýrra íbúaráða.
3. Lagt er til að reglur og skilyrði fyrir afgreiðslu tillagna verði endurskoðuð þannig að þau erindi sem berist þaðan verði skýrt skilgreind. Lögð er áhersla á upphaflegan tilgang verkefnisins, sem er samtal milli íbúa og stjórn mála en ekki samtal milli íbúa og stjórnsýslu.

4. Lagt er til að sniðmát fyrir innsendingu tillagna verði gert skýrara og leiðbeiningar bættar þannig að gæði þeirra tillagna sem berast verði meiri og erindið skýrara.

Sköpunartorg

1. Lagt er til að eignarhald verkefnisins *Sköpunartorgs* verði hjá þjónustu- og nýsköpunarsviði. Verkefnið krefst mjög góðrar þjónustuhönnunar ásamt því að um nýsköpunarverkefni er að ræða. Sérfræðingar í þessum málefnum eru staðsettir á þjónustu- og nýsköpunarsviði. Lagt er til að a.m.k. tvö stöðugildi fylgi verkefninu. Fulltrúi verkefnisins er í lýðræðis- og samráðsteymi.
2. Móta þarf ferla verkefnisins innan Reykjavíkurborgar setja þarf reglur um framkvæmd og eðli verkefna á *Sköpunartorgi* ásamt því að ábyrgð þarf að skýra.
3. Móta þarf innri ferla vettvangsins í samráði við Karolina Fund sem er samstarfsaðili að þessu verkefni.
4. Skýra þarf hvaða upphæðir verða til ráðstöfunar í verkefninu og hvaðan þær koma.
5. Lagt er til að *Sköpunartorg* verði formlega opnað vorið 2020.

Ábendingavefur

1. Lagt er til að formlegt eignarhald á ábendingavefnum sé staðsett á þjónustu- og nýsköpunarsviði á skrifstofu þjónustuhönnunar, en einnig sé formlegt samstarf myndað hjá stærsta innanhúss notandanum umhverfis- og skipulagssviði. Lagt er til að verkefninu fylgi a.m.k. einn starfsmaður á þjónustu- og nýsköpunarsviði og þrjú stöðugildi á umhverfis- og skipulagsviði. Starfsmaður verkefnisins er í lýðræðis- og samráðsteymi.
2. Fjármagn þarf að fylgja verkefninu til að skilgreina fyrir íbúanum hvaða þörf *Ábendingavefurinn* er að svara með markaðsátaki.

Þarfir notenda og framtíðarsýn um lýðræðisverkefni og þátttöku íbúa

Í allri starfsemi og þjónustu borgarinnar er leitast við að hafa samráð við notendur þjónustu og borgarbúa alla. Ólíkar nálganir ná til ólíkra hópa og eru öll svið/skrifstofur og stofnanir hvött til þess að nýta sér hinar ýmsu lýðræðislegu aðferðir sem frekast er unnt í starfi sínu. Mannréttinda- og lýðræðisskrifstofa Reykjavíkurborgar sinnir leiðsögn og ráðgjöf ef á þarf að halda.

Hingað til hefur *Hverfið mitt* verið stærsta einstaka lýðræðisverkefni Reykjavíkurborgar. Verkefnið mun áfram skipa stóran sess en önnur verkefni eins og *Sköpunartorg*, *Ábendingavefur*, samráðsgátt og íbúaráðin munu einnig gegna mikilvægum hlutverkum í þátttökulýðræði Reykjavíkurborgar til nánustu framtíðar. Öll þessi verkefni gegna mikilvægu hlutverki og eru að festa í sessi þá yfirlýstu stefnu borgarinnar að auka þátttöku íbúa. Mikilvægt er nú að skoða öll verkefni og samhengið á milli þeirra því saman geta þau myndað heildræna upplifun notenda á þeim möguleikum sem þeir upplifa sig hafa í samskiptum við borgina. Mikilvægt er að flæði milli þessara gátta sé gott til þess að notandinn upplifi Reykjavíkurborg sem vingjarnlega, litríka og trausta.

Í þjónustustefnu Reykjavíkurborgar er kveðið á um notendamiðaða hönnun. Í því felst að hanna skal alla þjónustu með þarfir notendanna að leiðarljósi og á það einnig við um lýðræðisverkefni borgarinnar. Mikilvægt er að tryggja að borgin haldi úti fjölbreyttu neti tækifæra fyrir íbúann til að eiga samskipti við borgina án þess að það sé á herðum íbúans að setja sig inn í reglur og ferla sem liggja að baki. Hér skiptir einfalt og aðgengilegt viðmót öllu máli en ekki síður að svörun og ferli fyrirspurna og ábendinga sem berast sé vel hannað því annars munu verkefni snúast upp í andhverfu sína. Borgarkerfið þarf að geta brugðist við, mannauður og aðrar auðlindir þurfa að vera til staðar á réttum stöðum innan kerfisins til að tryggja samtalið sé virkt og að það gagnist báðum aðilum. Einnig er nauðsynlegt að tryggja flæði eða samtal milli verkefna þannig að notanda sé leiðbeint og hann aðstoðaður við að koma málum sínum áfram á réttan stað en að honum sé ekki vísað milli kerfa ef hann ratar ekki á réttan stað í upphafi. Þessa ábyrgð þarf borgin að axla með bakvinnslu, ritstýringu, vöktun og virku samtali við notendur.

Til lengri tíma mun þetta þó án efa draga úr álagi í borgarkerfinu.

Þjónustustefnan talar einnig um skilvirkni og nærþjónustu sem þýðir að yfirsýn þarf að vera einföld fyrir alla notendur og eru *Mínar síður* á vef Reykjavíkurborgar tilvalinn staður til að birta upplýsingar notendum og vera miðja alls fyrir notandann hjá Reykjavíkurborg, hvort sem það er að nálgast upplýsingar um skólamáltíðir fyrir börn eða samtal við borgina um skipulagsmál.

Starfshópurinn skilgreindi þrjár grunnþarfir íbúans varðandi lýðræðisgáttir og samtal.

Þær eru:

„Ég vil benda á“

„Ég vil skapa nýtt“

„Ég vil breyta“

Þessum þrem grunnþörfum þarf borgin að mæta og móta sér framtíðarsýn í um hvar og hvernig þessum þörfum verður mætt. Borgin er komin vel á veg með að mæta þörfinni um „ég vil benda á“ með ábendingavefnum en eins og lýst er hér að neðan þarf að fara dýpra í það verkefni til að það skili tilætluðum árangri. Til stuðnings við ábendingarvefinn er framlínubjónusta Reykjavíkur í gegnum þjónustuverið einnig mikilvægur hlekkur. Þjónustuver veitir þjónustu og upplýsingar til íbúans í gegnum margvíslegar samskiptagáttir og er mikilvægt að það hafi burði til þess að geta mætt íbúanum á þeim vettvangi þar sem hann kys að eiga samskipti við borgina, hvort sem það er í gegnum ábendingavef, síma eða netspjall.

Fyrirkomulag *Sköpunartorgs* er kjörið til að svara þörfinni „ég vil skapa nýtt“ en vanda þarf vel til verka við hönnun umgjarðar og umsýslu verkefnisins innan borgarkerfisins, nánari umfjöllun um *Sköpunartorg* er í kafla 4.

Þörfin „ég vil breyta“ er kannski sú þörf sem er flóknast að mæta en hingað til hefur henni verið mætt að einhverju leyti með verkefnum *Hverfið mitt* og *Þín rödd í ráðum borgarinnar*. Bæði þessi verkefni, og raunar fleiri tímabundin verkefni, hafa verið keyrð á einni hugbúnaðarlausn í samvinnu við Íbúar - samráðslýðræði ses., og þó að um þrýðis lausn sé að hefur sú staðreynd að Reykjavíkurborg sé ekki með eignarhaldið á hugbúnaðarlausninni valdið ákveðnu flækjustigi. Það sem hefur þó helst staðið fyrir þrifum í þessum verkefnum eru ferlar og umsýsla verkefnanna en ítarlega er fjallað um það í öðrum köflum skýrslunnar.

Heiti verkefna, mismunandi viðmót þeirra og mismunandi tímafrestir og leikreglur geta verið mjög ruglandi fyrir notendur og gera þeim erfitt fyrir að átta sig á hvað er í boði og hverjir þeirra möguleikar eru á þátttöku á hverjum tíma. Þarfir notenda breytast líka og upp geta komið alls kyns mál eða aðstæður sem kalla á samráð og samtal, jafnvel með stuttum fyrirvara. Við slíku þarf að vera hægt að bregðast með sveigjanlegum lausnum sem hægt er með að laga að aðstæðum hverju sinni. Reglufesta og samkvæmni er sannarlega mikilvæg en sveigjanleiki þarf alltaf að vera til staðar til að mæta síbreytilegum þörfum og auknum kröfum um samráð og þátttöku íbúa. Hér skiptir miklu máli að efla verulega það teymi sem sinnir lýðræðis- og þátttökuverkefnum þannig að sómi sé að og eðlileg framþróun geti orðið viðvarandi.

Staðan í dag

Hér á eftir er farið gegnum helstu lýðræðisverkefni borgarinnar og mat lagt á stöðu þeirra.

1. Hugbúnaðarlausnin Betri Reykjavík, staða í dag og framtíðarþarfir

Betri Reykjavík er heiti á vef-/hugbúnaðarlausn sem notuð er til þess að keyra ýmis lýðræðisverkefni á vegum Reykjavíkurborgar. Meðal verkefna sem nota Betri Reykjavík eru *Þín rödd í ráðum borgarinnar* og *Hverfið mitt* sem einnig er fjallað um í þessari skýrslu. Kerfið hefur einnig verið notað sem samráðstækni í stefnumótun og vegna samráðs um tiltekin verkefni. Lausnin er rekin af Íbúum - samráðslýðræði ses. skv. þjónustusamningi við Reykjavíkurborg.

Það er mat hópsins að best færi á að möguleikar notenda til samráðs og þátttöku séu aðgengilegar á einum stað á *Mínum síðum* á vef Reykjavíkurborgar líkt og lagt er fram í greiningu og tillögum um framtíðarskipan stafrænna samráðs- og lýðræðisverkefna Reykjavíkurborgar (Kolibri 2018). Eðlilegt er að spyrja hvort öll samskipti íbúa og borgar eigi að vera á öruggu svæði þar sem notendur hafa auðkennt sig með rafrænum skilríkjum þ.e. á mínum síðum. Þar væri að finna alla ferla sem standa til boða hverju sinni óháð því hvaða hugbúnaðarlausn er á bakvið. Skilgreina þarf þá ferla sem ekki krefjast formlegrar auðkenningar t.d. ábendingar til borgarinnar, þar er ekki eðlilegt að skylda íbúa til að auðkenna sig en að það væri frekar valkostur. Krafa um auðkenningu

þarf einnig að samrýmast nýjum lögum um persónuvernd þannig að gera þarf ráð fyrir því strax á hönnunarstigi hvers verkefnis. Reynslan af Betri Reykjavík sýnir að ekki er hægt að þrýsta öllum ferlum í sama mót og að óskýr skilgreining og framsetning verkefna skapi misskilning og væntingar sem ekki standast. Einnig er eðlilegt að fella þessi verkefni undir hönnunar og viðmótsstaðal borgarinnar sem er nú í mótun en það tryggir samfellu í upplifun og að viðmót uppfylli staðla um aðgengi.

Lagt er til að fundin verð besta mögulega lausn fyrir hvert verkefni eða feril fyrir sig og að viðmót og bakvinnsla verði samræmd og samþætt. Einnig er eðlilegt að horfa til samstarfs t.d. við ríkið sem þegar rekur samráðsgátt og kosningavef sem ætti að vera auðvelt að tengjast með nútímalegum gagnatengingum.

Í þessu samhengi er mikilvægt að samkvæmni verði í því hvernig og hvenær leitað er til íbúa um samráð eða þátttöku þannig að íbúar viti betur hvar þeir standa og hvað þeim stendur til boða. Hér má nefna ferla eins og til dæmis:

- Ábendingar
- Samráð um stefnumótun
- Hverfakosningar
- Þátttöku í störfum nefnda
- Möguleikar til að hafa áhrif á umhverfi sitt
- Kröfur um úrbætur í nærumhverfi
- Frumkvæði að samráði um tiltekin mál
- Hvernig kalla má fram kosningar um tiltekin mál

Hér er ágætt að hafa í huga að rannsóknir hafa sýnt að ferill samráðs og það samtal sem þar á sér stað er oft jafn mikilvægur eða mikilvægari en niðurstaðan. Einnig að ekki þurfa allar lausnir eða ferlar að vera rafrænir eða byggðar á flóknum hugbúnaði. Oft er sambland af rafrænum lausnum og annars konar samráði og samtali besta leiðin.

Betri Reykjavík hefur verið 9 ár í notkun hjá Reykjavíkurborg og mikilvægt að halda í það sem vel hefur reynst en aðlaga annað að breyttum þörfum borgarinnar. Miðað við umfang lýðræðisverkefna sem hér er fjallað um er líklegt að fara þurfi í útboð á þeim lausnum sem nýst geta í þessi verkefni, ákvörðun um það þarf að taka að lokinni þarfagreiningu.

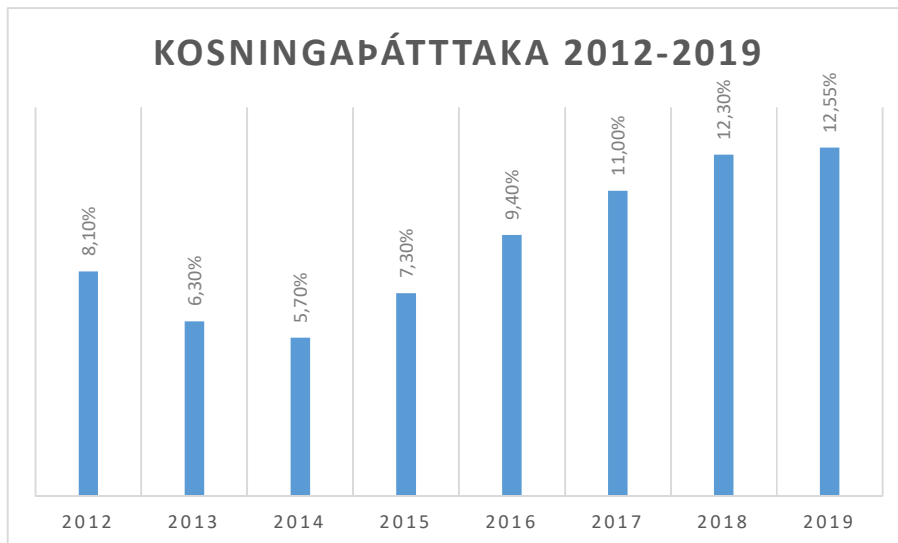
2. Hverfið mitt

Hverfið mitt er samráðsverkefni íbúa og stjórnsýslu um forgangsröðun og úthlutun fjármagns til smærri nýframkvæmda og viðhaldsverkefna í hverfum borgarinnar og er það að finna á vefnum Betri Reykjavík. Verkefnið felur í sér árlegar bindandi kosningar um hugmyndir sem almenningur hefur sett inn á samráðsvef. Hugmyndasöfnun fer fram í mars/apríl en kosningarnar sjálfar í október/nóvember ár hvert.

Árið 2019 eru kosningarnar framkvæmdar í 8. skipti. Á árunum 2012 til 2018 hafa alls 696 verkefni hlotið kosningu. Öll kosin verkefni hafa verið framkvæmd utan nokkurra þeirra sem hlutu kosningu árið 2018 en þau eru í framkvæmdaferli.

Heildarjárhæð sem ráðstafað hefur verið í Hverfinu mínu á árunum 2012-2019 er alls 3.000.000 milljónir króna og skiptist þannig að árin 2012-2015 var 300 milljónum ráðstafað í verkefnið árlega en árið 2016 var potturinn stækkaður í 450 milljónir króna. Framkvæmdapottinum hefur verið úthlutað til hverfa eftir tiltekinni reiknireglu sem tekur mið að því að hvert hverfi fær ákveðna lágmarksjárhæð en hinum hluta hennar er úthlutað eftir fjölda íbúa. Þannig hefur Breiðholt fengið stærsta pottinn en Kjalarnes þann minnsta. Þátttaka í verkefninu hefur verið misjöfn eftir árum en árið 2012 var hún 8,1% og árið 2019 var slegið þátttökumet þegar þátttakan fór í 12,55%.

Sjá töflu 1.



Tafla 1: Kosningaþátttaka í rafrænum kosningum Hverfið mitt 2012-2019

2.1 Helstu áskoranir

Verkefnið *Hverfið mitt* hefur vaxið og dafnað frá upphafi og töluverð reynsla komin á framkvæmd þess. Alls bárust 1.054 hugmyndir í söfnunarferlinu á þessu ári. Rýna þarf hverja einustu hugmynd og meta hvort hún getur mögulega verið framkvæmd út frá reglum verkefnisins. Á yfirferðarfundum fulltrúa frá Umhverfis- og skipulagssviði og Mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu Reykjavíkurborgar voru 403 hugmyndir metnar tækar. Að því mati koma sérfræðingar frá ýmsum sviðum og deildum borgarinnar. Hverri einustu hugmynd sem berst í hugmyndasöfnunina er svarað, en reynt er eftir fremsta megni að láta rökstuðning og/eða útskýringu fylgja svörum við hugmyndum sem er hafnað.

Á hvern kjörseðil í öllum 10 hverfum borgarinnar, geta farið allt að 25 hugmyndir eða samtals 250 hugmyndir. Á opnum húsum í öllum hverfum Reykjavíkurborgar vorið 2019 var almenningi boðið að velja þær hugmyndir sem kosið yrði um. Þetta er breyting frá því sem áður var, þar sem lokaval hugmynda fór fram í hverfisráðum borgarinnar á lokuðum fundum. Hugmyndirnar sem fara á kjörseðilinn eru kostnaðarmetnar og forhannaðar til þess að gefa kjósendum sem gleggsta mynd af því verkefni sem þeir eru að kjósa. Á hverju ári eru boðnar út og framkvæmdar allar þær hugmyndir sem hljóta brautargengi í kosningunum árið áður fyrir samtals 450 milljónir króna.

Frá því að hugmynd berst að vori, kosið er um hana að hausti og hún framkvæmd sumarið eftir geta liðið allt frá 14-18 mánuðir. Þannig er hugmyndasöfnun alltaf farin af stað aftur, töluvert áður en þær hugmyndir sem kosnar voru árið áður eru komnar til framkvæmda. Þetta hefur valdið ruglingi og óánægju.

Reglulega berast athugasemdir frá íbúum varðandi framkvæmd hugmynda á framkvæmdatímanum og í einhverjum tilfellum eru skiptar skoðanir á útfærslu og staðsetningu þannig að ágreiningur verður um. Í allt of mörgum tilfellum hafa risið upp ágreiningsmál sem hefði mátt koma í veg fyrir með auknu samráði. Nægir þar að nefna óánægju sem kom upp sumarið 2019 um hjólabraut og hreystitæki í Vesturbænum. Fjöldmörg sambærileg tilfelli hafa komið upp sem er óþarfi að telja upp hér.

Reglur verkefnisins eru þannig að til þess að hugmynd sé metin tæk á kjörseðli þarf kostnaðarmat hennar að rúmast innan fjárhagsramma hverfisins, hugmyndirnar þurfa að vera útfærðar á landi Reykjavíkurborgar, samrýmast gildandi skipulagi og standast

lög og reglur sem gilda á Íslandi. Í ár voru 403 hugmyndir tækar af þeim 1.054 sem bárust. Oft þarf ekki mikið að laga hugmyndirnar til svo þær geti verið hæfar til kosninga. Ef meiri tími væri til ráðstöfunar fyrir slíkt samráð mætti bæta hlutfall þeirra hugmynda sem uppfylla reglur og skilyrði verkefnisins.

Þegar liggur fyrir hvaða verkefni hafa verið kosin er nauðsynlegt að haft sé samráð við hugmyndahöfund hvernar hugmynda og grenndarsamfélagið um framkvæmd, útfærslu og endanlega staðsetningu verkefnisins/hugmynda.

Margar hendur þarf til þess að svona viðamikil verkefni gangi hnökralaust fyrir sig. Vegna þess hraða sem er á vinnunni á öllu ferlinu hefur ekki gefist nægilegur tími til þess að eiga samtál við hugmyndahöfunda og þá sem framkvæmd og endanleg útfærsla hugmynda hefur áhrif á, eins og nágretta. Slíkt samtál er mikilvægt í öllum lýðræðislegum ferlum.

Fjöldinn allur af fjölbreyttum hugmyndum kemur inn í hugmyndasöfnunina og eru þær á verksviði nánast allra stofnana og sviða borgarinnar. Hugmyndirnar eru um bílastæði, breytingar á sundlaugarsvæðum, ýmiskonar umhverfis- og flokkunarlausnir, matjurtargarða, öryggismyndavélar, strætóleiðir og hleðslustaura, svo eitthvað sé nefnt. Mörgum slíkum hugmyndum er hafnað þar sem þær eru þess eðlis að ekki er hægt að koma til móts við þær af stjórnmálalegum og stjórnsýslulegum ástæðum sem ekki eru taldar upp í reglum og skilgreiningum verkefnisins. Það er til dæmis ekki stefna borgarinnar að fjölga bílastæðum og strætóleiðir eru viðfangsefni annarra stofnana, sem ekki koma beint að verkefninu. Sundlaugarverkefni eru líka dæmi um verkefni sem þarf að vinna náið með ÍTR og jafnvel forstöðumönnum viðkomandi íþróttamiðstöðva. Þetta á einnig við um lóðir og svæði stofnanna borgarinnar.

Almenn skilgreining verkefnisins er þannig að það er samráðsverkefni íbúa og stjórnsýslu um forgangsroðun og úthlutun fjármagns til smærri nýframkvæmda og viðhaldsverkefna í hverfum borgarinnar. Þessar skilgreiningar hafa verið til umfjöllunar og endurskoðunar á hverju ári þar sem reynt er að koma til móts við óskir íbúa um fjölbreytt verkefni en jafnframt þannig að verkefnið verði viðráðanlegt og framkvæmanlegt innan þess ramma sem í boði er.

Þær hugmyndir, sem berast á tímabilinu þegar hugmyndasöfnunin er opin eru margar um íþrótt-, leik- og róluvelli enda eru það verkefni sem falla vel að skilgreiningu og reglum verkefnisins. Fjölmargar aðrar hugmyndir berast frá íbúum.

Til þess að verkefnið, *Hverfið mitt*, þróist í takt við hverfi borgarinnar og staðni ekki er mikilvægt að halda áfram að koma til móts við þessar fjölbreyttu hugmyndir.

Hið mikla samstarf sem verkefnastjórar verkefnisins eiga við umhverfis- og skipulagssvið gerir það að verkum að æskilegt er að starfsstöðvar þeirra væru í meira návígi við þau svið og stofnanir sem mest samstarf er við. *Hverfið mitt* er verkefni þar sem nýsköpun og rekstur koma mikið við sögu og væri mikill styrkur fyrir verkefnið að verkefnastjóri starfaði jöfnum höndum á mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu og þjónustu- og nýsköpunarsviði.

Eins og fram hefur komið er *Hverfið mitt* skilgreint sem samráðsverkefni íbúa og stjórnarsýslu um forgangsörðun og úthlutun fjármagns til smærri nýframkvæmda og viðhaldsverkefna í hverfum borgarinnar. Reglulega berast ábendingar og athugasemdir frá borgarbúum sem snúa að viðhaldsverkefnum þar sem spurt er: Af hverju gerið þið þetta ekki bara? Af hverju þurfum við að fara þessa leið til þess að óska eftir eðlilegu viðhaldi? Þegar íbúar hafa ítrekað (að eigin sögn) óskað eftir viðhaldi t.d. á leikvelli í hverfinu án árangurs, setja svo inn hugmynd í *Hverfið mitt* sem ekki fær kosningu getur óánægjan orðið mikil.

3. Þín rödd í ráðum borgarinnar

Þín rödd í ráðum borgarinnar er verkefni sem finna má inn á samráðsgáttinni *Betri Reykjavík* og er opin öllum til skoðunar og þátttöku gegn skráningu og samþykki notendaskilmála. Markmið verkefnisins er að veita íbúanum beinan aðgang að ráðum borgarinnar með aðgengilegum, fljótlegum og rafrænum hætti.

Reykjavíkurborg skuldbindur sig til að taka hugmyndir af *Þín rödd í ráðum borgarinnar* til formlegrar meðferðar á þann hátt að mánaðarlega fara fimm efstu hugmyndirnar til vinnslu hjá viðkomandi fagráði (þær þurfa einnig að standast skilyrðin um að hafa að lágmarki 25 meðatkvæði og ekki eldri en eins árs, þeim skilyrðum var bætt við þann 31.maí árið 2016). Auk þess á efsta hugmyndin í hverjum málaflokki (standist hún skilyrðin) að vera tekin til umfjöllunar hjá viðkomandi fagráði (málaflokkarnir eru ferðamál, framkvæmdir, frístundir og útivist, íþróttir, mannréttindi, menning og listir, menntamál, samgöngur, skipulagsmál, stjórnarsýsla, umhverfismál, velferðarmál, ýmislegt).

Ferlið er á þann hátt að klukkan 12.00, síðasta virka dag hvers mánaðar, eru fimm efstu hugmyndirnar á *Þín rödd í ráðum borgarinnar* og efsta hugmyndin í hverjum málaflokki, færðar á sérstakt svæði á *Þín rödd í ráðum borgarinnar*. Þar með er ekki lengur hægt að gefa þeim atkvæði sitt. Þessar hugmyndir, með rökum og umræðu um þær, eiga að vera teknar til umfjöllunar hjá viðkomandi fagráði eins fljótt og auðið er. Stefnit skal að því að umfjöllun fari fram innan mánaðar. Sumarfrí fagráða geta þó leitt til þess að lengri tími líður áður en formleg umfjöllun fer fram. Fagráð getur sent hugmyndir til íbúaráða til umfjöllunar, ef það telur tilefni til. Aðrar hugmyndir, sem ekki eru teknar til umfjöllunar hjá Reykjavíkurborg, eru hins vegar áfram opnar til umræðu hjá notendum Betri Reykjavíkur. Hafa ber í huga að endanleg ákvörðun um framgang og afgreiðslu einstakra hugmynda af Betri Reykjavík er í höndum stjórnkerfis borgarinnar. Sjálfseignarstofnunin Íbúar - Samráðslýðræði ses. rekur þennan vef fyrir og í samstarfi við Reykjavíkurborg.

3.1. Helstu áskoranir

Flestar hugmyndir eru sendar til þeirra ráða sem tilheyra umhverfis- og skipulagssviði hverju sinni, í dag eru það skipulags- og samgönguráð og umhverfis- og heilbrigðisráði. Þar bíða hugmyndir umsagna sem bástur ráðum fyrir meira en ári.

Í dag er sá hátturinn hafður á að ráðin fá málin til umfjöllunar en taka ekki afstöðu heldur vísa þeim til umsagnar á viðkomandi svið. Við þeim taka sviðsstjórar, sem vísa þeim til skrifstofustjóra, sem vísa þeim til deildarstjóra, sem vísa þeim að lokum til verkefnastjóra. Upplýsinga var aflað um ferlið frá verkefnastjóra hjá umhverfis- og skipulagssviði við gerð þessarar umfjöllunar. Eftir að verkefnastjóra berst hugmynd, hefst annað ferli; verkefnastjóri setur sig inn í hugmyndina, leitar ráðlegginga til svara, skrifar umsögn, lætur yfirfara umsögn og kynnir svo niðurstöðu sína fyrir ráðinu sem þá tekur afstöðu. Hugmyndafræðin er sem sagt ekki að ganga upp. Hugmynd kemur fyrir ráðið sem er í framhaldi send á svið til umsagnar þar sem verkefnastjóri vinnur umsögn og fer svo með sína umsögn fyrir ráðið (þá er hugmynd að koma fyrir ráðið í annað skiptið) sem þá tekur afstöðu, þegar ráðið hefði átt að taka afstöðu til málsins strax samkvæmt hugmyndafræðinni. Vettvangurinn er til þess gerður að stytta leið almennings að pólitíkinni. Ekki til þess að koma málum til umsagnar/úrvinnslu á skrifstofur eða svið borgarinnar líkt og raunin er í dag.

Önnur áskorun sem fylgir þessu verkefni er að engin skilyrði eru sett þegar að því kemur að setja inn hugmynd. Það hefur orðið til þess að inn koma hugmyndir sem mjög mismikið er lagt í. Stundum bara ein setning. Verkefnið virðist hafa misst trúverðugleika sinn innan ráðanna m.a sökum þess að engin skilyrði önnur en þau að hugmynd sé með fleiri en 25 meðatkvæði og sé ekki eldri en eins árs til þess að hugmyndin sé tekin fyrir formlega á ráðsfundi og henni veitt umsögn sem er svo áframsend á hugmyndahöfund. Það hefur leitt til þess að hugmyndir sem eftir á að svara hrannast upp og ekki berast svör til baka til þess aðila sem sendir hugmyndirnar á viðkomandi ráð til umsagnar.

Vettvangurinn eins og hann er í dag með þá ferla sem eru viðhafðir í verkefninu eru ekki skilvirkir. Til þess að þeir yrðu það þyrfti að ráðast í róttækar breytingar bæði á ytra viðmóti þ.e vefnum og skilyrðum ásamt því að breytingar þyrftu að eiga sér stað á innra viðmóti, fram þyrfti að fara kynning á verklagi verkefnisins til allra ráða og sviða borgarinnar til þess að hægt væri að tryggja að þessi vettvangur væri virkur og raunverulega lýðræðislegur. Einnig þarf að tryggja að þessu verkefni fylgi starfsmaður.

Staðan í lok október 2019 er sú að 57 hugmyndir standast skilyrðið um það að vera ekki eldri en eins árs en engin þeirra nær 25 meðatkvæðum. Það þýðir að engin hugmynd var send til umfjöllunar hjá viðeigandi fagráði í lok október.

4. Sköpunartorg

Sköpunartorg er samstarfsverkefni Karolina Fund ehf. og Reykjavíkurborgar. Fyrstu kynni Reykjavíkurborgar af hugmyndinni um *Sköpunartorg* var vorið 2017 þegar Karolina Fund fundaði með stjórnkerfis- og lýðræðisráði. Þá var sérstaklega kynnt finnskt verkefni sem unnið var í samstarfi Karolina Fund og forsætisráðuneytis Finnlands. Þann 12. september 2017 samþykkti borgarráð að setja af stað verkefnið *Sköpunartorg* til reynslu. Í upphafi voru lagðar 3,0 milljónir í verkefnið til þess að koma því af stað. Á borgarstjórnarfundi þann 4. desember 2018 var samþykkt að veita 15,5 milljónum króna í verkefnið fyrir fjárhagsárið 2019. *Sköpunartorg* byggir á verkefni sem unnið var með Forsætisráðuneyti Finnlands og reynslu Karolina Fund við framkvæmd verkefnisins í Finnlandi. Reykjavíkurborg líkt og önnur framsækin sveitarfélög standa frammi fyrir því að kröfur almennings hafa aukist til muna varðandi aðgengilegar stafrænar lausnir á sviðum upplýsingamiðlunar, samsköpunar, gagnsæis og

þátttökumöguleika. Ekki er lengur þörf á því að færa rök fyrir mikilvægi stafrænna lausna, það er óumdeilt.

Hvað er *Sköpunartorg*?

Sköpunartorg er nýr rafrænn lýðræðislegur vettvangur fyrir tilraunaverkefni sem íbúar borgarinnar vilja framkvæma. Hugmyndin byggir á „Civic Crowdfunding“ (Hópfjármögnun (borgar)búa)) sem er hugbúnaðarlausn sem Karolina Fund hefur unnið að undanfarin tvö ár. *Sköpunartorg* er leið fyrir sveitarfélög til þess að ýta undir samfélagslega nýsköpun, hvort sem það sé með ráðgefandi stuðningi, styrkveitingu, fjárfestingu eða með því að nota *Sköpunartorg* til þess að tengja saman ólíka hópa og búa þannig til samfélög sem vilja vinna að betra borgarsamfélagi. Áherslan og tilgangurinn er að einfalda leiðir íbúans/stofnana/fyrirtækja/hópa til athafna í borgarlandinu og gefa honum kost á því að nýta sköpunarkraftinn hratt, örugglega og ábyrgt í borgarlandinu. Á *Sköpunartorgi* fer fram samfélagsleg nýsköpun þar sem borgarbúar leysa vandamál, leggja til endurbætur á eldri lausnum og/eða koma með nýjar. Áherslan er á tilraunamenningu, þar er rými til að gera mistök, læra af þeim og halda áfram. Hægt er að skoða efnið á *Sköpunartorgi* án þess að skrá sig inn, en til þess að taka þátt þarf að skrá sig inn sem notenda. Vefurinn er núna opinn í BETA útgáfu á www.skopunartorg.is

„Civic Crowdfunding“ (Hópfjármögnun (borgar)búa) - hvað þýðir það?

Þegar notendur fara í hópfjármögnun á verkefni gangast þeir undir skilmála Karolina Fund um slíka söfnun. Á *Sköpunartorgi* er einnig hægt að óska eftir mótfjármögnun frá borginni. Reynsla erlendis hefur sýnt að allt að 30% mótfjármögnun borgar sé æskileg. Hópfjármögnunarverkefni sem fá styrki frá opinberum aðilum eru allt að 30-40% líklegri til að ná markmiðum sínum (European Crowdfunding Network (2018) 6). Grunnur *Sköpunartorgs* byggir á því að í kringum hugmynd skapist samfélag sem þá styrkir hugmyndina á sinn hátt. Oftast gerist það með hópnum sem hópfjármagnar hugmyndina (European Crowdfunding Network (2018) 33). Einnig er hægt að setja inn hugmyndir af verkefnum sem ekki þarfnast fjármagns (hvorki fjármagns frá íbúum né borg). Sem dæmi má nefna hugmyndir sem þarfnast leyfi til afnota á aðstöðu til æfinga, afþreyingar, listsköpunar, gjörninga, búnaðar frá borginni, hráefni, ráðgjöf o.s.frv. Varðandi fjármögnunarhlutann þá er hugmyndin, eins og hún er í dag, sú að hægt sé að fjármagna verkefni með hópfjármögnun og mótfjármögnun borgarinnar ásamt því að fýsilegt væri að tengja hluta af styrkjakerfi borgarinnar inn í *Sköpunartorg*. Mögulegt

er að setja inn verkefni og fá aðstoð hvort sem er á ensku eða íslensku en vefsíðan er á báðum tungumálum. Vefsíðan er núna opin í BETA útgáfu www.skopunartorg.is, frumgerð vefsins er í notendaprófunum þegar þetta er skrifað. Stefnt er að formlegri opnun vettvangsins á vormánuðum ársins 2020.

Hvers vegna var þessi vettvangur stofnaður?

Vilji til þess að skapa vettvang fyrir samvinnu ólíkra aðila með ólíka styrkleika. Efla þátttöku í samfélaginu og þar með lýðræðið. Nota vettvanginn til þess að virkja sköpunarkjark og framkvæmdargleði okkar allra, þá sérstaklega með því að leggja áherslu á tilraunamenningu. Þetta frelsi til mistaka og tilraunastarfsemi sem einkennir þennan nýsköpunarvettvang sem *Sköpunartorg* er, er forsenda þess að hugmyndin og virkjun nýsköpunar í borgarlandinu gangi. Ef frelsið til þess að mistakast er til staðar þá þorum við að prufa og gera tilraunir, annars ekki og hvernig ætlum við að breyta og bæta ef við höfum ekki frelsið til að prufa okkur áfram?

Hefðbundin stjórnsýsla býður ekki upp á mikið frelsi til mistaka né tilraunarstarfsemi og þar erum við að missa af hæfileikum, verðmætasköpun og framþróun innan borgarlandsins.

Hvað gerir *Sköpunartorg* fyrir borgina?

Reykjavíkurborg vill vera í fremstu röð þegar við kemur að stafrænum, framsæknum lausnum. Með samstarfi við Karolina Fund sem er margverðlaunað (Best Social Tech Startup á Norðurlöndunum 2016 og Best Fintech Startup á Íslandi 2017) erum við í takt við tækniþróun nútímans, komumst jafnvel framár. Um 20% fullorðinna íslendinga hafa stutt verkefni í gegnum hópþjármögnun á Karolina Fund þannig að ekki er verið að finna upp hjólið. Bara betrubæta hjólið og aðlaga til nýtingar við samfélagslega nýsköpun.

4.1 Helstu áskoranir

Helsta áskorunin er sú að *Sköpunartorg* er ómótað. Mikilvægt er að horfa á reynslu fyrri verkefna við skilgreiningu, útfærslu og framsetningu. Er þar horft sérsaklega á skýrslu Kolibri. Til þess að *Sköpunartorg* gangi upp þarf að fara fram mjög góð innri og ytri kynning á verkefninu. Verkefnasvið verkefnisins er mjög víðfeðmt og nær yfir mörg svið og því þarf að tryggja skilning verkefninu þvert á kerfið.

Atriði sem koma þarf á hreint við útfærslu *Sköpunartorgs* eru t.d:

- Mynda þarf bakhjarlahóp/stýrihóp sem heldur utan um verkefnið, fylgist með framþróun og kemur með tillögur að breytingum.
- Búa þarf til leikreglur t.d hversu hátt er hæsta mögulega mótframlag borgarinnar? Er það hlutfall eða er það ákveðin fjárupphæð?
- Hvaðan kemur fjármagnið?
- Hver eru skilyrðin sem hugmynd þarf að uppfylla?
- Væri fýsilegt að tengja einhverja styrki borgarinnar þarna í gegn? Eða alla?
- Hvernig er hugmynd metin sem óskar eftir fjármagni frá borginni?
- Verkefnastjórar verkefnisins þurfa að vera með ákveðið umboð til þess að meta hugmyndir/veita leyfi, svo hægt sé að framkvæma verkefnin fljótt og örugglega líkt og hugmyndafræðin gengur út á.
- Gæta þarf að því að lýðræðisleg-og jafnræðis sjónarmið séu ávallt höfð til hliðsjónar. Sérstaklega þar sem verkefnið felur í sér möguleikann á fjármögnun.

5. Ábendingavefur

Nýr og endurbættur ábendingavefur borgarinnar leit dagsins ljós haustið 2018 og kom þá í staðinn fyrir Ábendingar borgarlandsins sem hafði verið starfræktur fyrir skrifstofu framkvæmda og viðhalds hjá umhverfis- og skipulagssviði. Í ljós kom að það voru mun fleiri og fjölbreyttari ábendingar að berast þar inn heldur en áttu heima þar.

Þann 14. nóvember 2019 tæpu ári eftir að ábendingavefurinn fór í loftið þá hafa borist 6211 ábendingar án þess að vefurinn hafi farið í gegnum nokkuð kynningarferli eða markaðsátak hafi átt sér stað. Þetta lýsir þörf borgarbúans á því að hafa einfalda gátt til að koma sínum ábendingum til borgarinnar. Ábendingarnar varða og endurspegla þann fjölda þjónustu sem borgin veitir.

Ein af lykilbreytingum sem komu með nýjum ábendingarvef er að eignarhaldið og frumumsýsla ábendinga er hjá þjónustuveri borgarinnar sem miðlægt veitir þjónustu til borgarbúa í gegnum margskonar gáttir. Þjónustuverið tekur ábendingarnar, svarar íbúanum ef hægt er eða kemur ábendingunni áfram til réttara aðila innan kerfisins, sem síðan taka við ábendingunni og svara henni og koma í farveg.

5.1 Helstu áskoranir

Útkomuspá fyrir heildarfjölda ábendinga fyrir árið 2019 eru u.þ.b. 7.000 ábendingar og fer fjöldi ábendinga vaxandi í hverjum mánuði. Slíkur fjöldi ábendinga kallar á aukið vinnuálag sérfræðinga er starfa víðsvegar í borgarkerfinu. Umhverfis- og skipulagsvið fær til sín um 85% af öllum ábendingum og þar er stærst skrifstofa framkvæmda og viðhalds þar sem meginþorri ábendinga snerta verkefni í borgarlandinu. Helstu áskoranir framundan við þróun ábendingavefsins er að tryggja svarhlutfall, sem um þessar mundir mætti vera betra.

Hanna þarf ferla innan borgarkerfisins sem sinna notendahópum þess, það er íbúanum sem sendir inn ábendingu og starfsmannsins sem svarar og sinnir verkefnum innan kerfisins. Það þarf að tryggja svigrúm inni á sviðum og skrifstofum til að bregðast við ábendingum frá íbúum sé það raunverulegur vilji borgarinnar. Þetta svigrúm kallar á endurhönnun á verkferlum og gagnsæi verkefna innan kerfis sem og skýrri upplýsingagjöf á því hvaða þörfum er verið að svara bæði innan kerfis og utan.

Við þróun á nýjum lausnum verður í hvívetna að gæta að þessum tveimur lykilþáttum. Lausn á borð við ábendingavefinn verður að vera í stöðugri þróun til að tryggja notagildi fyrir alla aðila.

Lokaorð

Lýðræðið er og á að vera í stöðugri þróun. Aðferðir við að kalla fram óskir almennings og framkvæma vilja hans taka breytingum og þróast í takt við tímann.

Þátttökufjárhagsáætlunargerð er ein tegund af þáttökulýðræði eða íbúalýðræði. Nú þegar Reykjavíkurborg hefur framkvæmt verkefnið *Hverfið mitt* í 8 ár eru mörg sveitarfélög, bæði hérlendis og erlendis, sem horfa til þeirrar reynslu sem þekkingar sem skapast hefur.

Önnur verkefni eins og *Þín rödd í ráðum borgarinnar*, samráðsgáttin á Betri Reykjavík og ábendingagáttin hafa boðið upp á fjölbreyttar leiðir fyrir borgara til þess að taka þátt í verkefnum og koma skoðunum sínum áleiðis til borgaryfirvalda.

Í þessari skýrslu starfshóps um tillögur að nýju skipulagi lýðræðisverkefna er haldið áfram og byggt á þeim góða grunni sem til er.

Hópurinn átti gott samstarf og var sammála um þær tillögur sem kynntar eru í þessari skýrslu og trúir því að þær verði til þess að efla lýðræðið í borginni, borgarbúum til heilla.

Sum af verkefnum taka breytingum, önnur hverfa af braut og ný verkefni koma inn. Saman mynda þau heild sem í samstarfi við þjónustumiðstöðvar, íbúaráð og stjórnarsýslu Reykjavíkurborgar hefur það markmið að þjónusta borgarbúa sem best.

Heimildir:

European Crowdfunding Network (2018). Triggering Participation: A Collection of Civic Crowdfunding and Match-Funding Experiences in the EU . Sótt

https://eurocrowd.org/wp-content/blogs.dir/sites/85/2018/07/ECN_CF4ESIF_Report_Triggering-Participation_2018.pdf

Stofnun stjórnsýslufræða og stjórn mála við HÍ (2016). Betri Reykjavík Betri hverfi sótt

https://reykjavik.is/sites/default/files/betri_r_betri_h_uttektarskyrsla_18012016.pdf

Reykjavíkurborg (2017). Starfshópur um Betri hverfi og Betri Reykjavík

Lokaskýrsla. Sótt

https://reykjavik.is/sites/default/files/fjarmal/lokaskyrsla_starfshops_um_betri_reykjavik_og_betri_hverfi.pdf

Kolibri (2018). Lýðræðisverkefni Reykjavíkurborgar. Greining og tillögur um

framtidarskipan stafrænna samráðs- og lýðræðisverkefna Reykjavíkurborgar

Sótt https://fundur.reykjavik.is/sites/default/files/agenda-items/lydraedisverkefni_reykjavikurborgar_greining_og_tillogur_um_framtidarskipan_stafranna_samrads-og_lydraedisverkefna_reykjavikurborgar.pdf



Lýðræðisverkefni Reykjavíkurborgar

Greining og tillögur um framtíðarskipan stafrænna samráðs- og lýðræðisverkefna Reykjavíkurborgar

Benedikt Hauksson
Haukur Kristinsson
Kristinn Árni L. Hróbjartsson
Ráðgjafar Kolibri



Efnisyfirlit

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

Samantekt

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

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

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

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

Inngangur

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

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

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

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

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

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

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

1.

Stefnur og straumar á
stafrænum tímum

Stefnur og straumar á stafrænum tímum



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

Fljótandi væntingar

Notendamiðuð hönnun

Gögn og öryggi

Fljótandi væntingar notenda

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

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

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

Notendamiðuð hönnun

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

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

Gögn og öryggi

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

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

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

2.

Greining á núverandi
gáttum og verkefnum

Helstu niðurstöður

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

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

Aðferð

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

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

Lítið samræmi og samtenging milli verkefna

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

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

Óskýr markmið og hlutverk verkefna

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

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

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

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

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

Ekki sýnt fram á virði verkefnanna fyrir Reykjavíkurborg og notendum

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

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

Ógagnsæi í ferli og framkvæmd

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

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

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

Óaðgengilegt viðmót

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

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

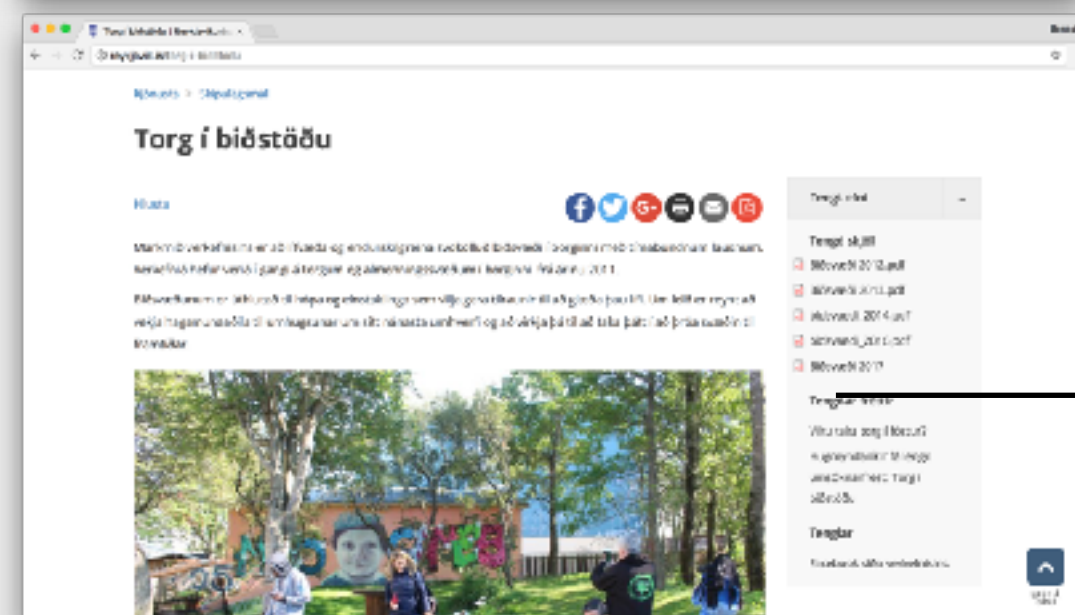
Óaðgengilegt viðmót frh.

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

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

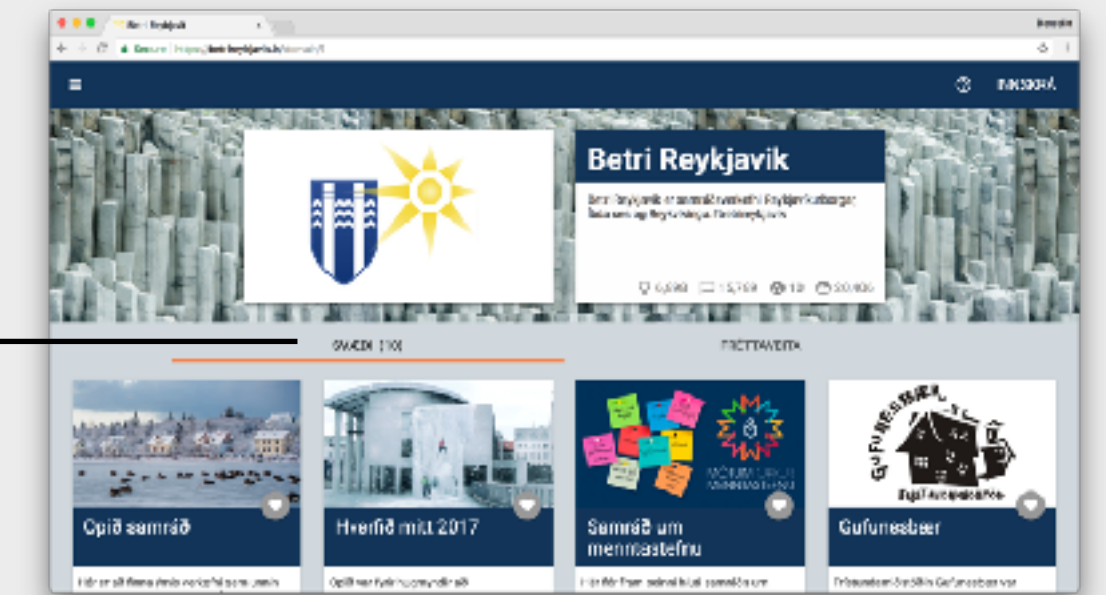
Notendur fá enga staðfestingu um að hugmynd hafi verið móttækin hvorki inn á „Mín Svæði“, í gegnum email eða skilaboð á Facebook. Síðan veitir notandum ekki möguleika að sjá sínar innsendingar á „Mín svæði“ eða „Mínir hópar“ sem gerir notendum mjög erfitt að finna sínar innsendingar og vita hvar í ferlinu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

Greining: dæmi

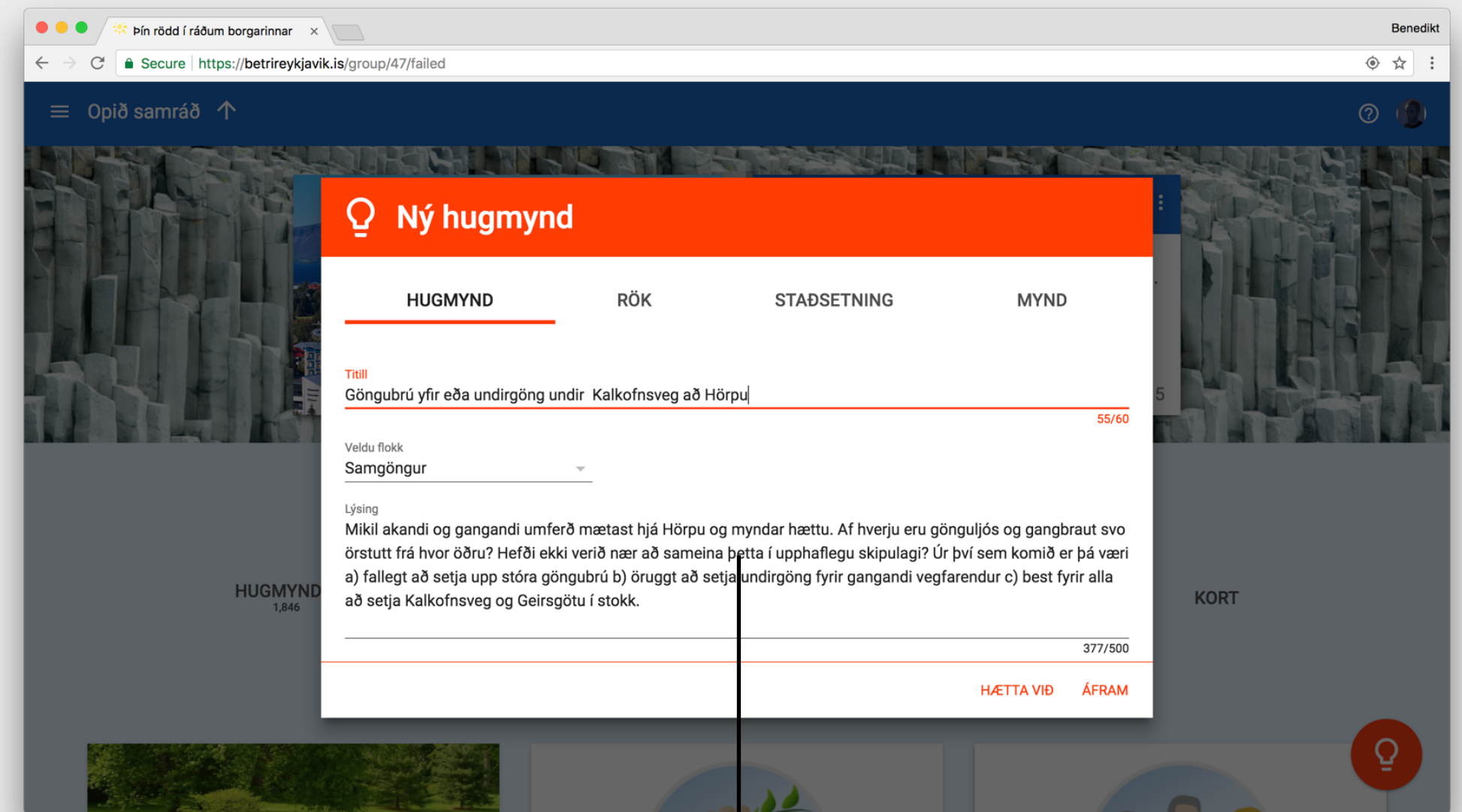
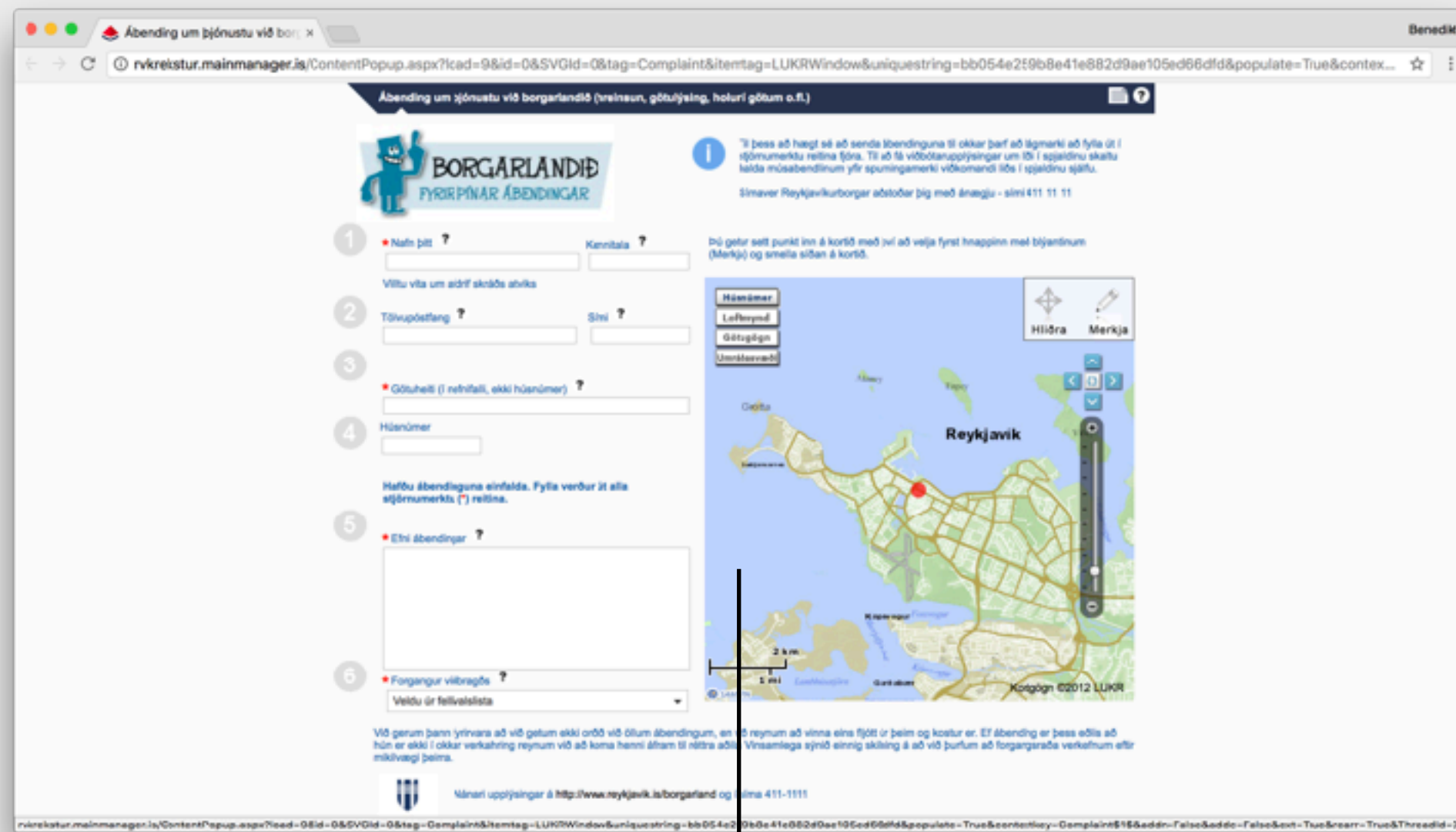


Hverfissjóður, Torg í biðstöðu og Sköpunartorg hýstar hjá Reykjavíkurborg og byggðar upp eins og fréttasíður vefsins.

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

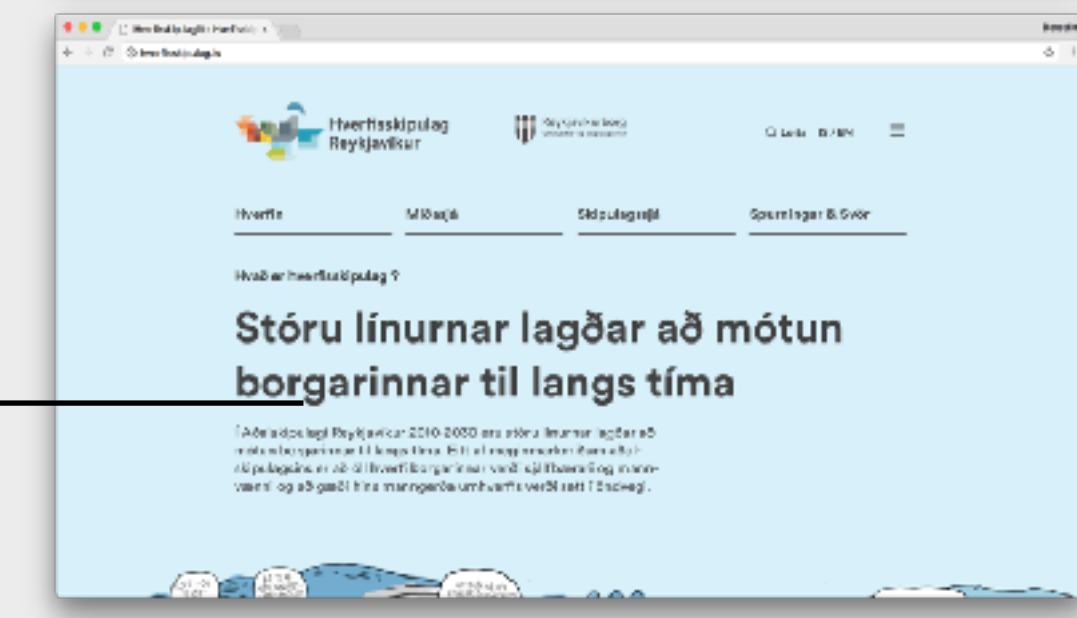
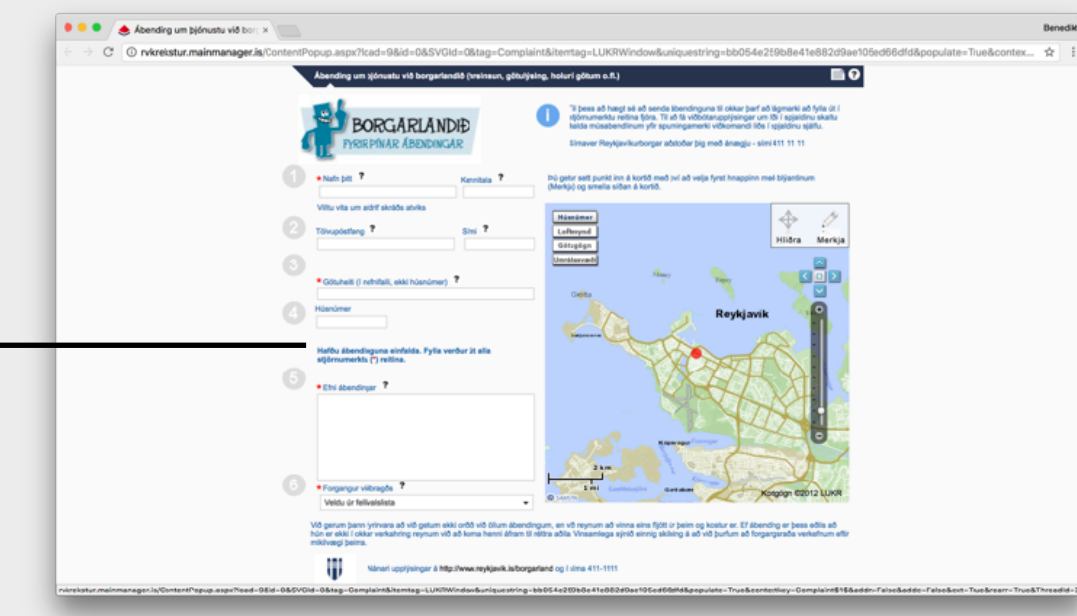
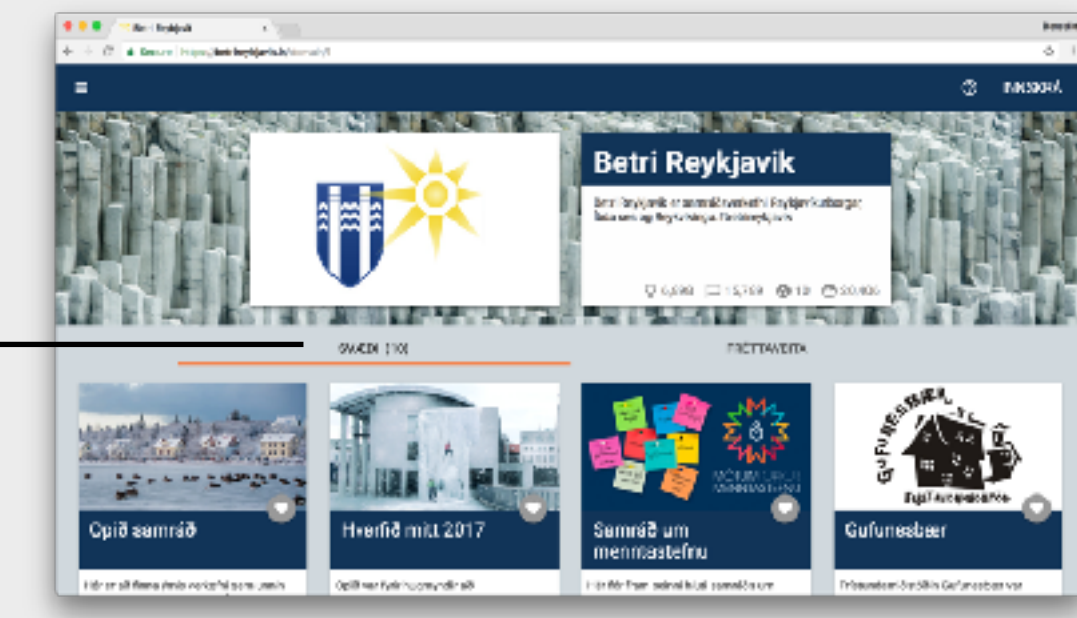
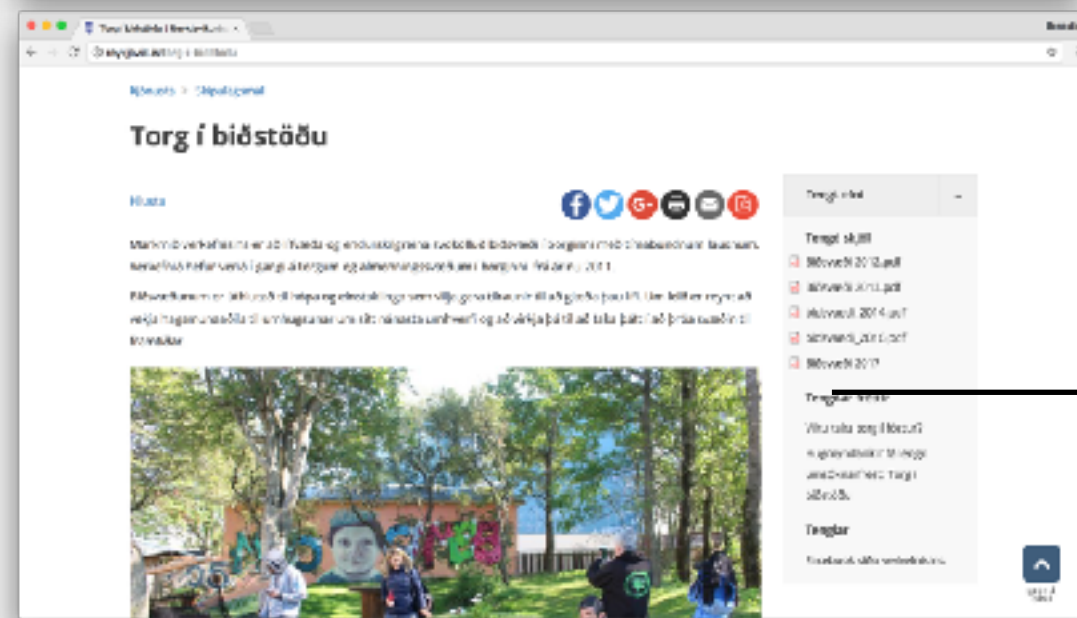
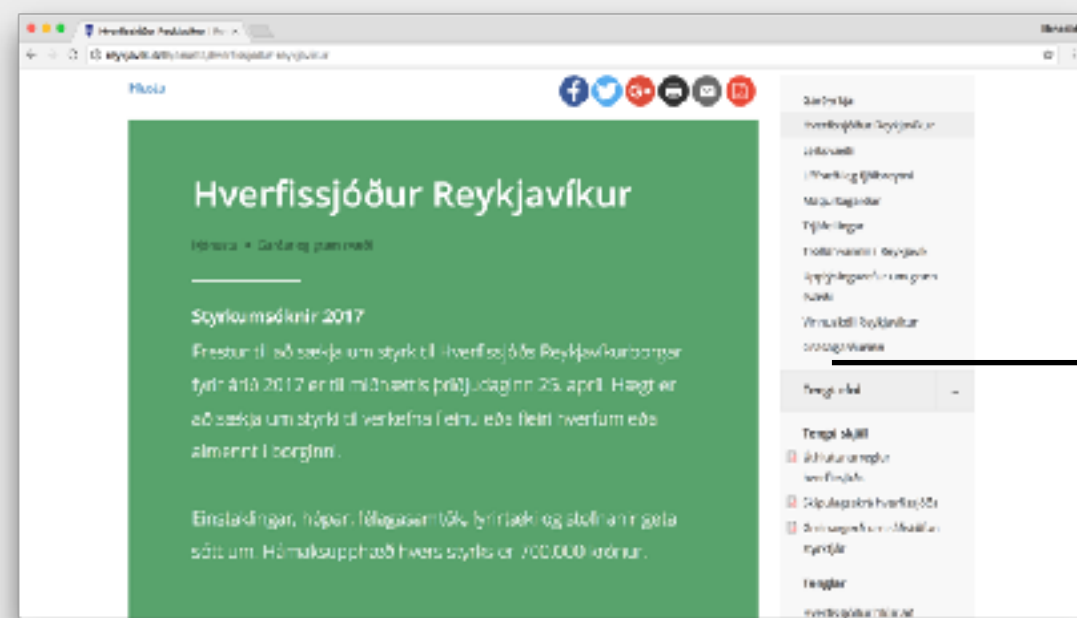


Greining: dæmi



Gjörólík innsending ábendinga og hugmynda

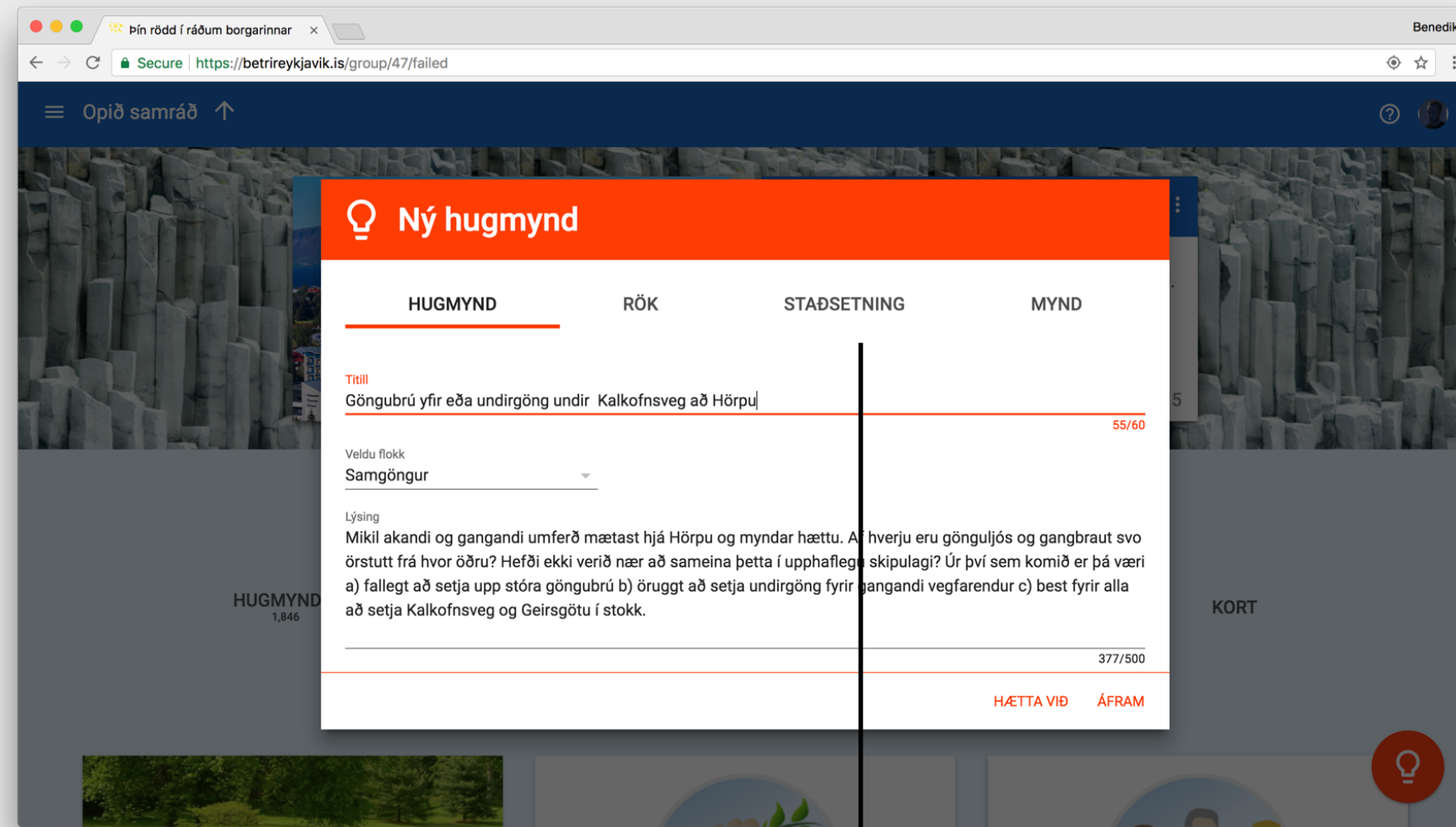
Greining: dæmi



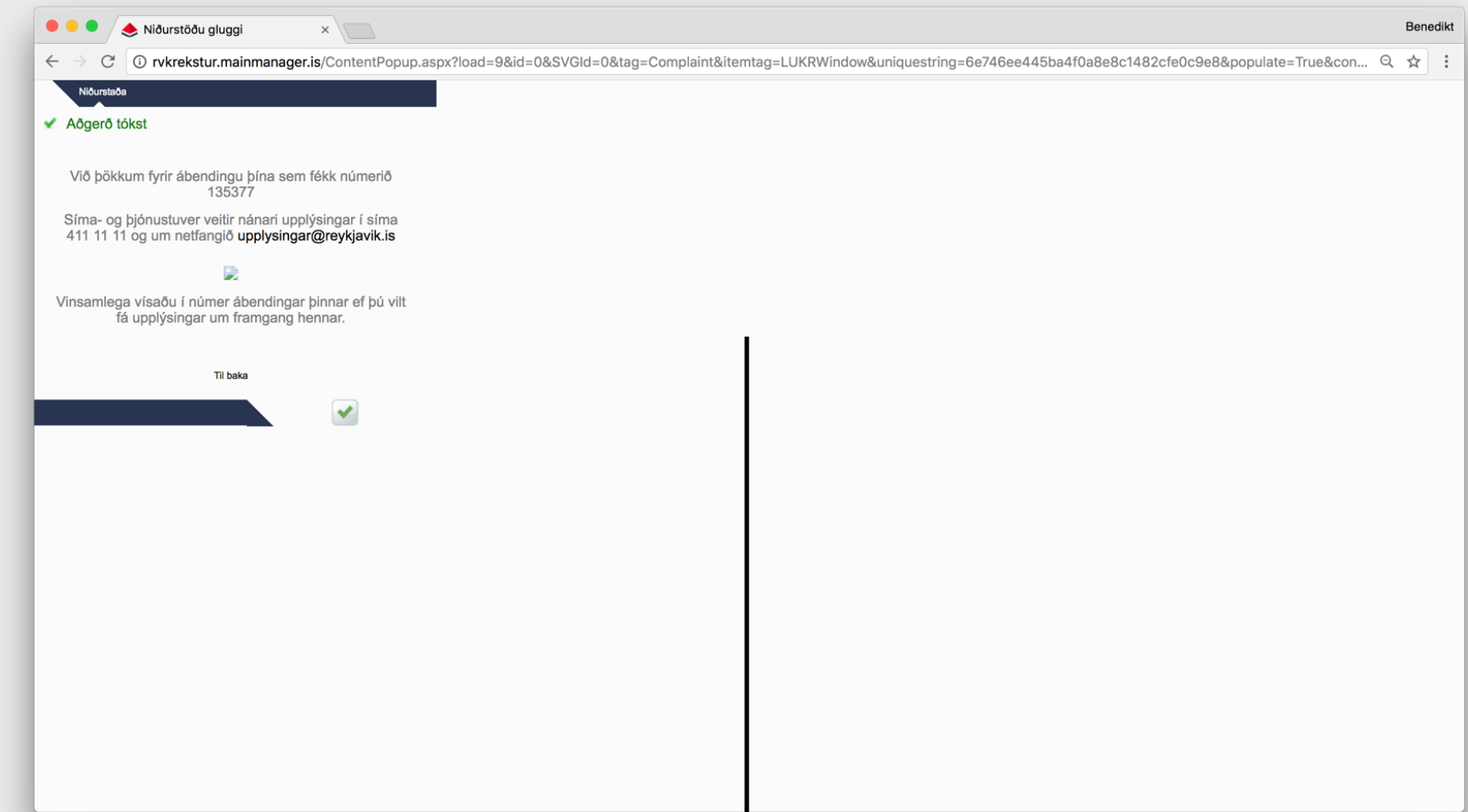
Á engum af gáttunum er hægt að ræða við fulltrúa frá borginni, koma með fyrirspurnir, aðstoð við innsendingar, o.s.frv.

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

Greining: dæmi

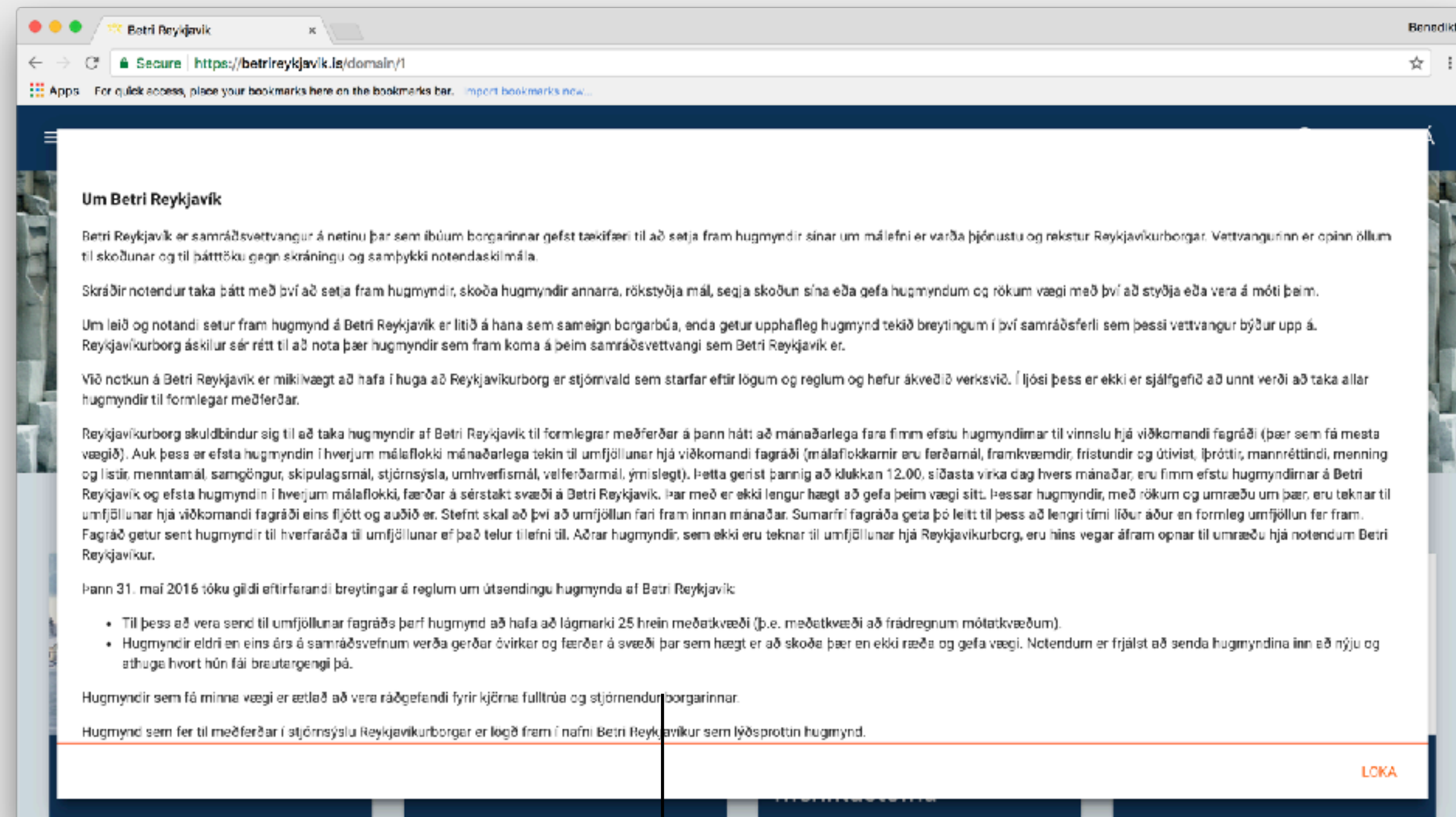


Mánuði eftir
innsendinguna á
hugmyndinni hefur Kolibri
ekki enn fengið meldingu
um framhaldið



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

Greining: dæmi



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

Greining: dæmi

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

Hugtök eru ruglandi. Ábendingar eða Borgarlandið?

Abending um þjónustu við borgarlandið (hreinsun, götulyfing, holur í götum o.fl.)

BORGARLANDIÐ
FYRIR ÞÍNAR ÁBENDINGAR

Til þess að hægt sé að sýna stjórnumarku reitina fjára, haldu músabendlinum yfir. Símaúmer Reykjavíkurborgar

1. Nafn þitt ? Kennitala ? Þú getur sett punkt inn á kortið n (Merkja) og smella síðan á kortið. Viltu vita um aðrir skráðs atvika

2. Tölvupóstfang ? Sími ?

3. Götuheiti (í nefnifalli, ekki húsnúmer) ?

4. Húsnúmer

Hafðu ábendinguna einfalda. Fylla verður út alla stjórnumarku (*) reitina.

5. Efni ábendingar ?

6. Forgangur viðbragðs ? Veldu úr fellivalstísta

Við gerum þann fyrirvara að við getum ekki orðið við öllum ábendingum, en við reynum að vinna eins að hún er ekki í okkar verkahring reynum við að koma henni áfram til réttre aðilla. Vinsamlega sýnið okkur verkefnum eflur mikið vægi þeirra.

Nánari upplýsingar á <http://www.reykjavik.is/borgarland> og í síma 411-1111

Abending um þjónustu við borgarlandið (hreinsun, götulyfing, holur í götum o.fl.)

BORGARLANDIÐ
FYRIR ÞÍNAR ÁBENDINGAR

Til þess að hægt sé að senda ábendinguna til okkar þarf að lágmörki að fylla út í stjórnumarku reitina fjára. Til að fá viðbótarpplýsingar um líði í spjaldinu skaltu haldra músabendlinum yfir spurningamerki viðkomandi líða í spjaldinu sjálfu. Símaúmer Reykjavíkurborgar aðstoðar þig með ánaegu - sími 411 11 11

Þú getur sett punkt inn á kortið með því að velja fyrst hnappinn með bjántinum (Merkja) og smella síðan á kortið.

1. Nafn þitt ? Kennitala ? Benedikt Hauksson 0809825509

2. Tölvupóstfang ? Sími ? bennihauk@gmail.com 8686186

3. Götuheiti (í nefnifalli, ekki húsnúmer) ? Eiríksgata

4. Húsnúmer 15

Hafðu ábendinguna einfalda. Fylla verður út alla stjórnumarku (*) reitina.

5. Efni ábendingar ?

6. Forgangur viðbragðs ? Veldu úr fellivalstísta

Viltu vita um aðrir skráðs atvika

Húsnúmer, Loftmynd, Götuheiti, Umráðsvalið

Hliðra Merkja

20 m 50 ft

Kortgögn ©2012 LUKR

Veldu úr fellivalstísta

0. Ekkert að

1. Lagfæra skal án tímamarka

2. Lagfæra skal innan ákveðinna tímamarka

3. Lagfæra skal galla strax

Á. Ábending um galla

ngum, en við reynum að vinna eins fljótt úr þeim og kostur er. Ef ábending er þess eðlis að réttre aðilla. Vinsamlega sýnið einnig skilning á að við þurfum að forgangraða verkefnum eflur

arland og í síma 411-1111

Vantar efni sem kynni notendur fyrir þjónustunni og aðstoðar við innsendingu

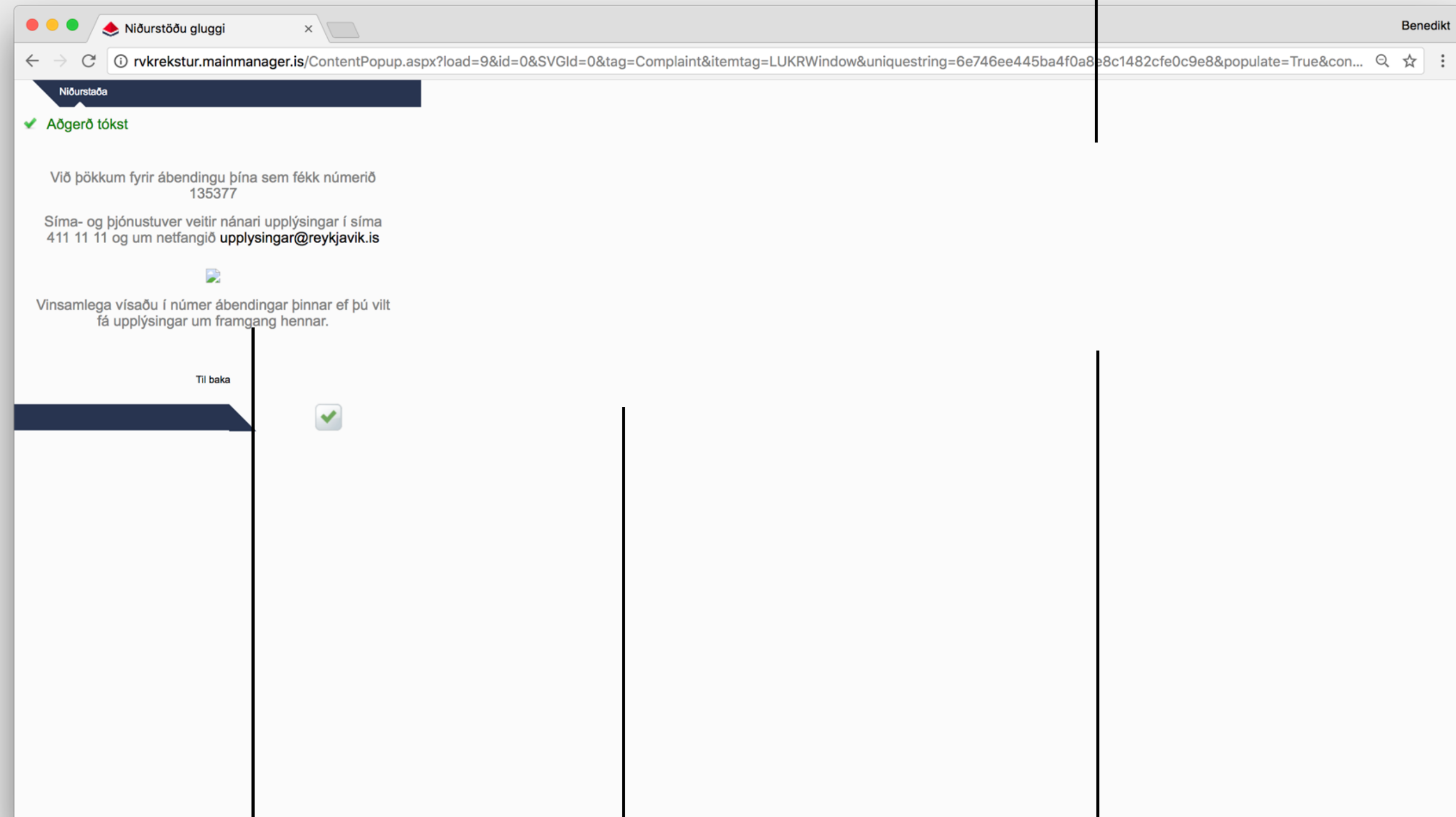
Erfitt fyrir notendur að finna vista eða senda inn hnappinn
Staðsetning á korti virkar illa

Notandi á ekki að stjórna forgangi viðbragðs RVK

Síðan skalast ekki í snjallsíma.

Greining: dæmi

Ábendingin birtist ekki á
mínar síður borgarinnar



Ekki email upplýsingar hjá
ábyrgðaraðila

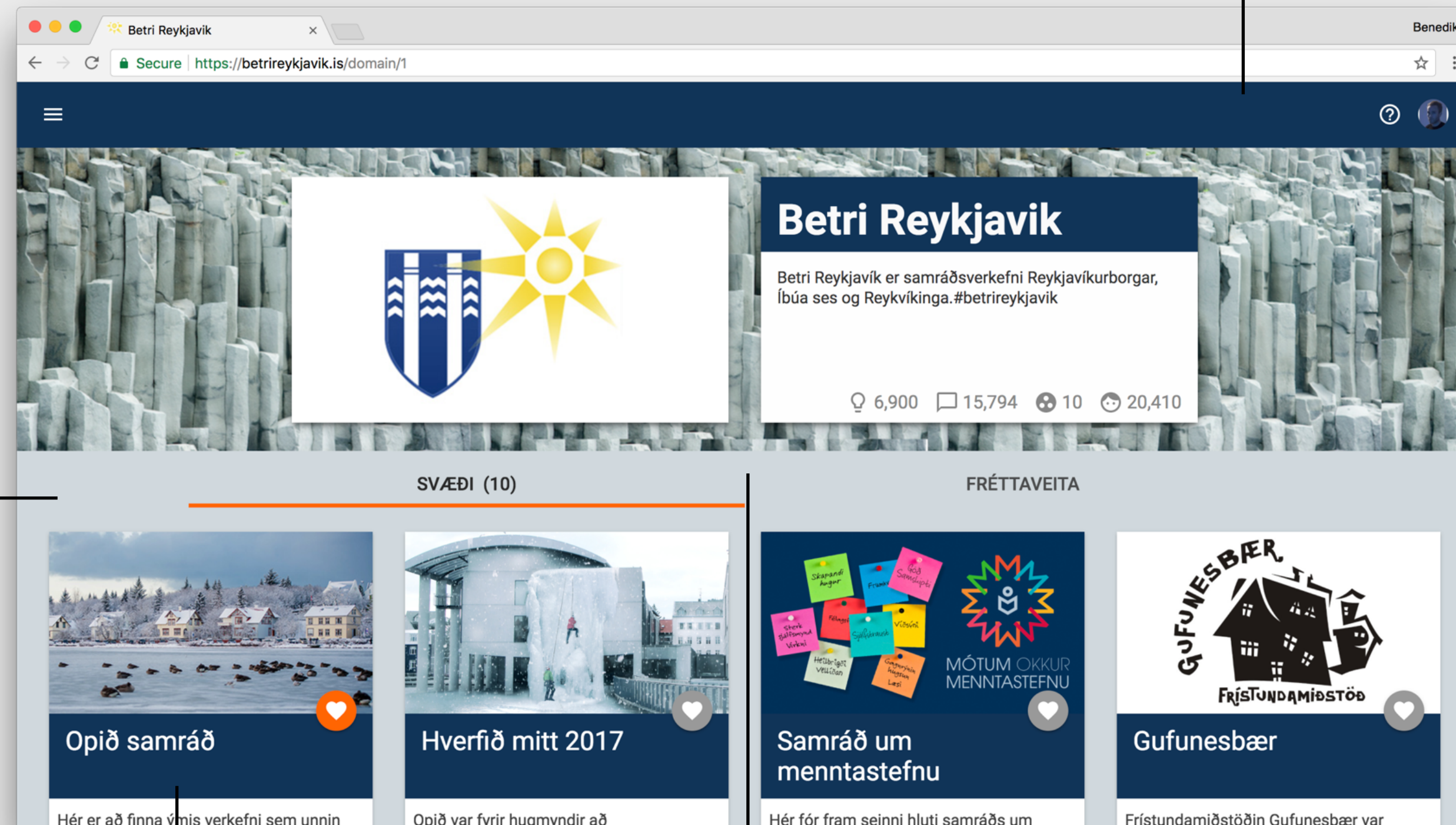
Mánuði eftir ábendinguna
hefur Kolibri ekki enn
fengið svör við
ábendingunni um
framhaldið

Engar upplýsingar um
næstu skref

Greining: dæmi

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

Óhnitmiðað: Of mörg óskyld verkefni saman undir einum hatti.



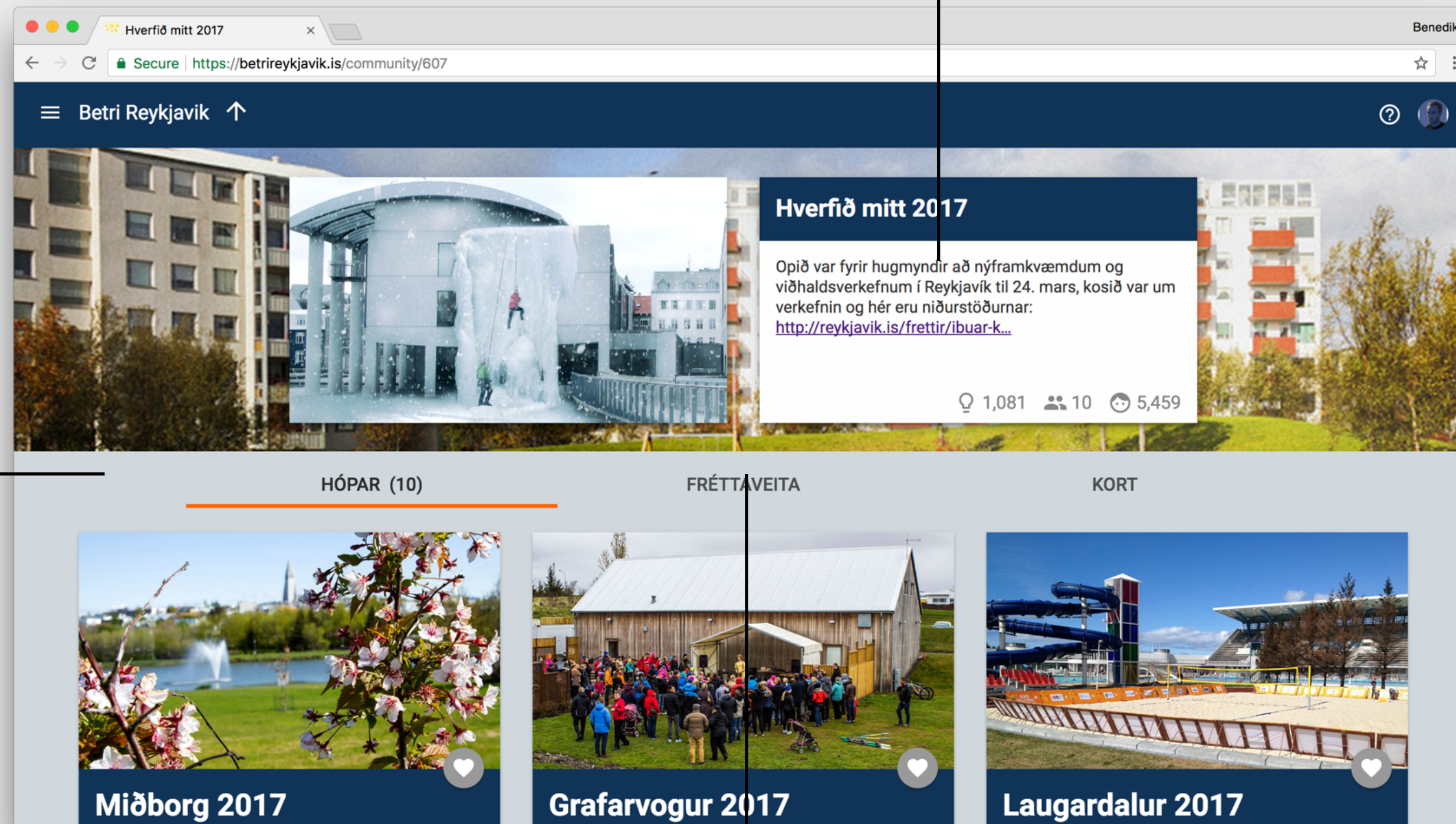
Ruglingslegt: Notendur tengja hugtakið Opið samráð ekki við hugmyndasöfnun og hugmyndakosningar

Vantar efni sem kynni notendur fyrir þjónustunni og aðstoðar við innsendingu

Greining: dæmi

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

Textinn útskýrir ekki nægilega vel verkefnið

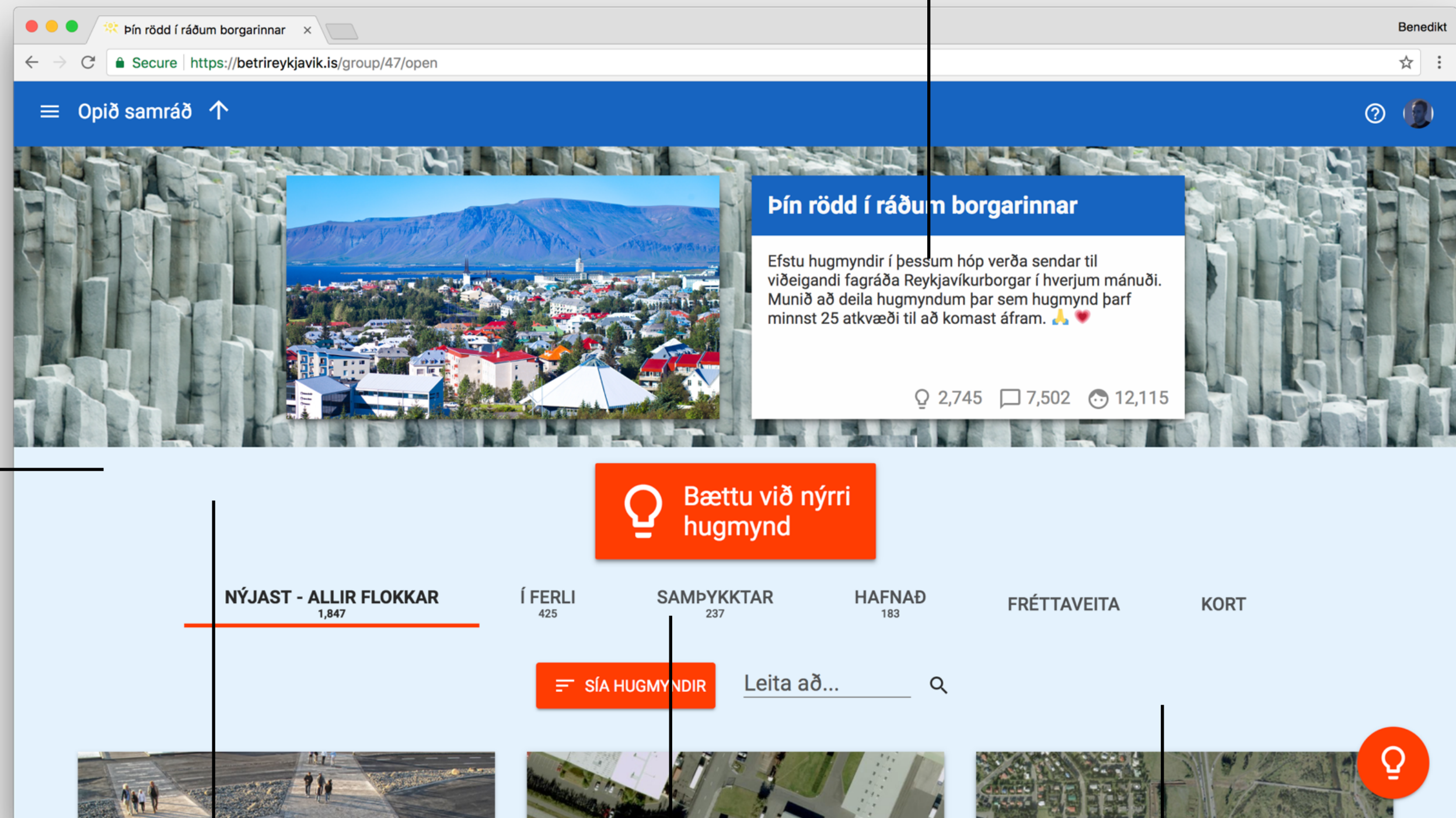


Vantar efni sem kynnir notendur fyrir þjónustunni og aðstoðar við innsendingu

Greining: dæmi

Textinn útskýrir ekki nægilega vel verkefnið

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



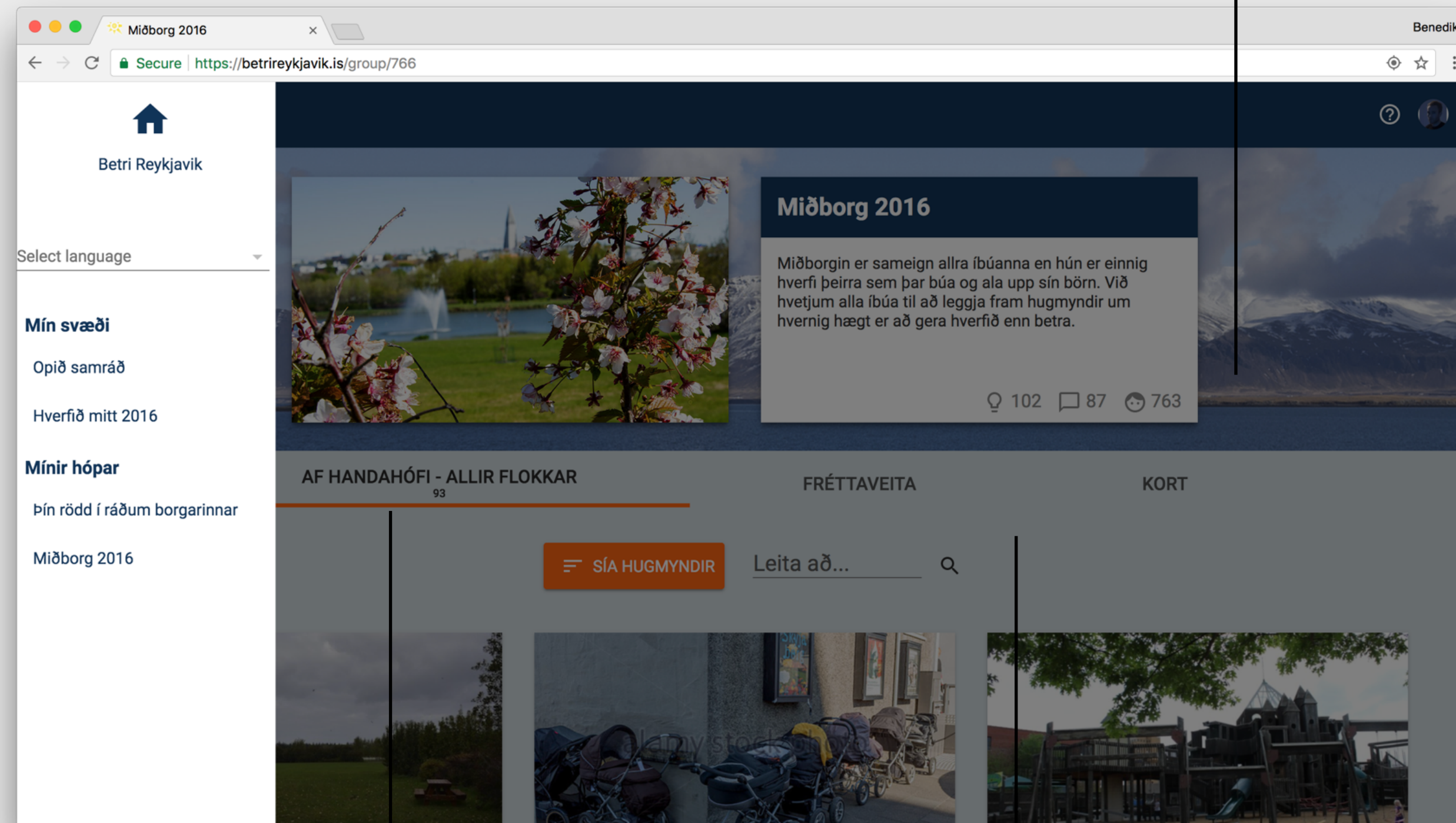
Sýna þær hugmyndir sem hafa nú þegar verið framkvæmdar

Vantar efni sem kynnir notendur fyrir þjónustunni og aðstoðar við innsendingu

Tilgreina nákvæmlega hvað gerist í hverju ferli

Greining: dæmi

Engin ábyrgðaraðili til að hafa samband við

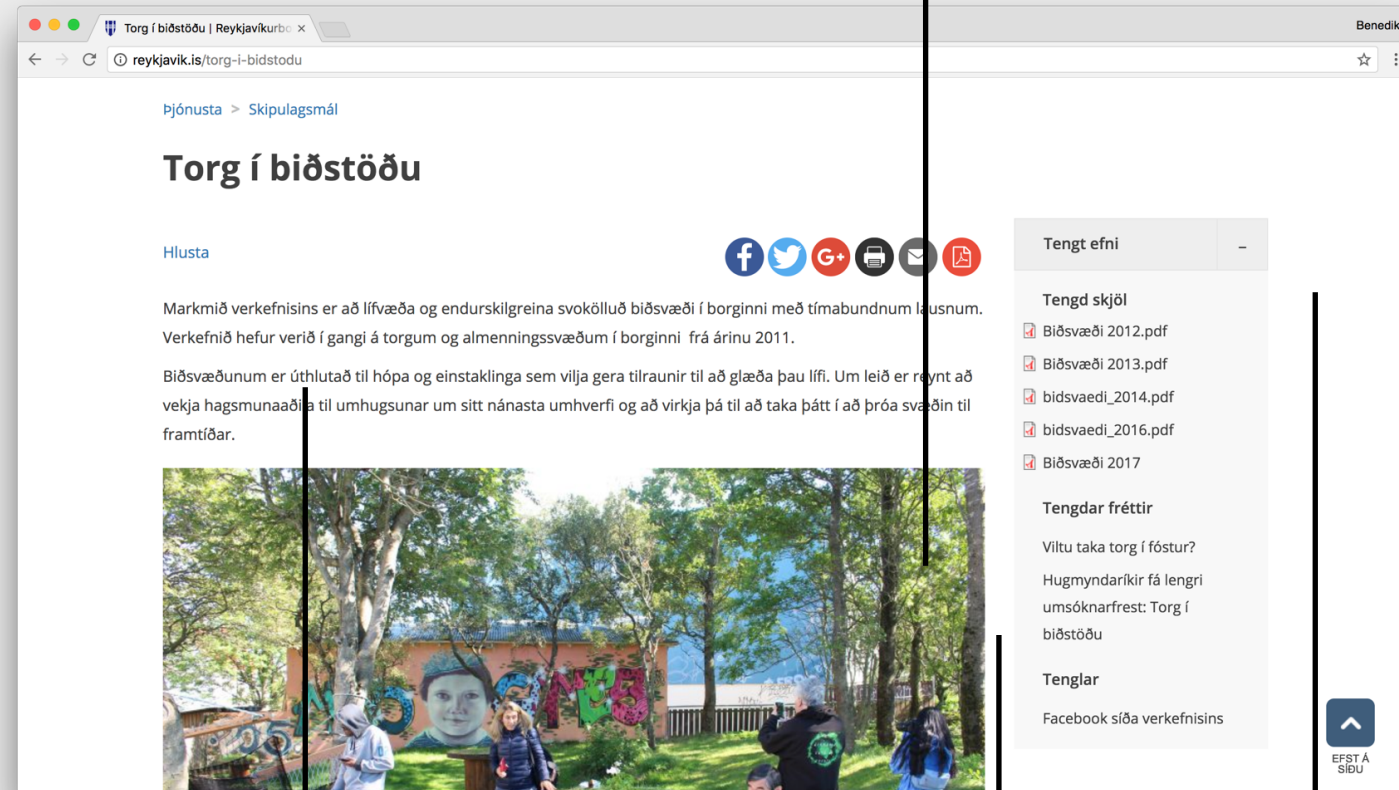


Hvergi er hægt að finna innsendingar frá notendum og athuga stöðu þeirra á Mín svæði eða Mínir hópar

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

Greining: dæmi

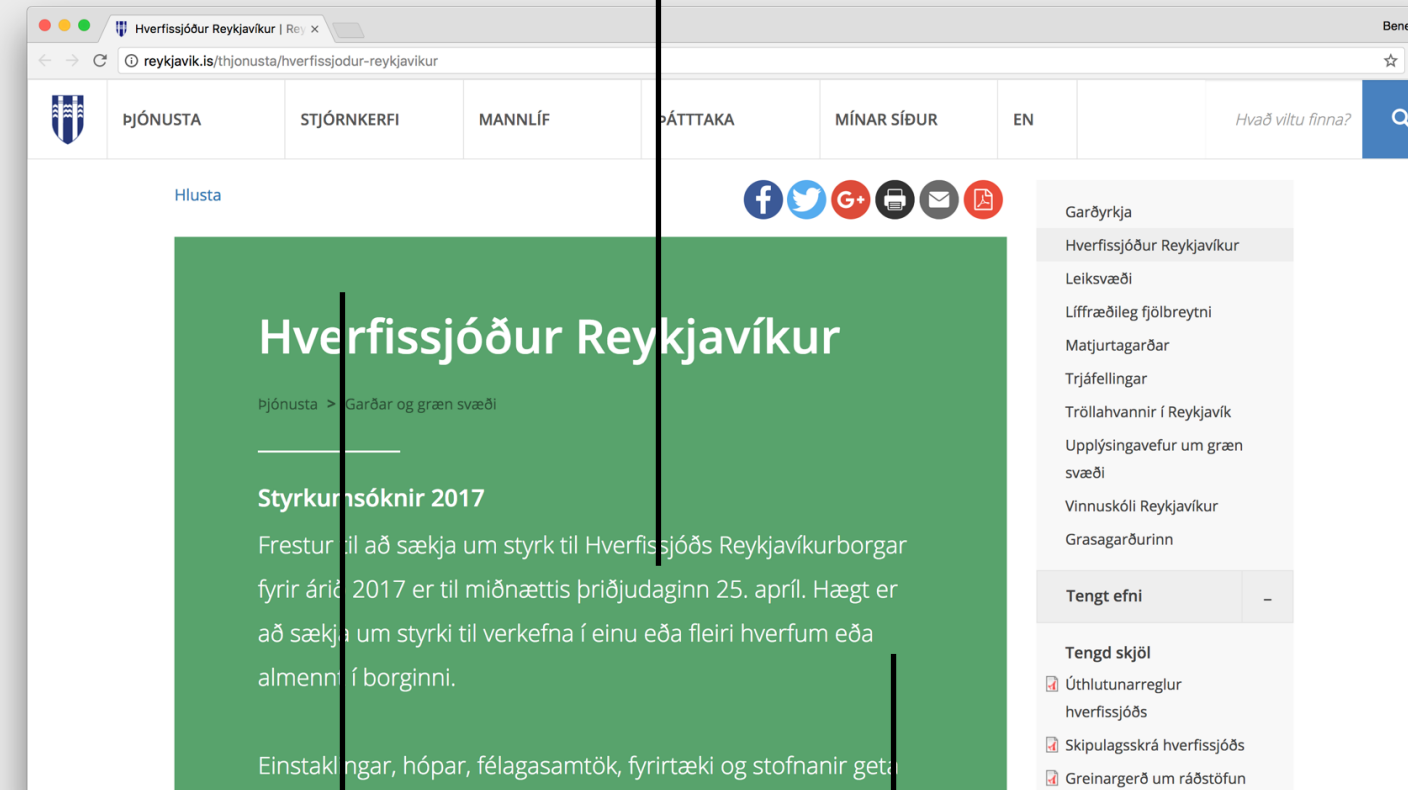
Engar upplýsingar um ferlið í vali hugmynda, hvað gerist í hverjum fasa í því vali og hver er í ábyrgð



Hugtakið Torg í biðstöðu fannst notendum ruglingslegt

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

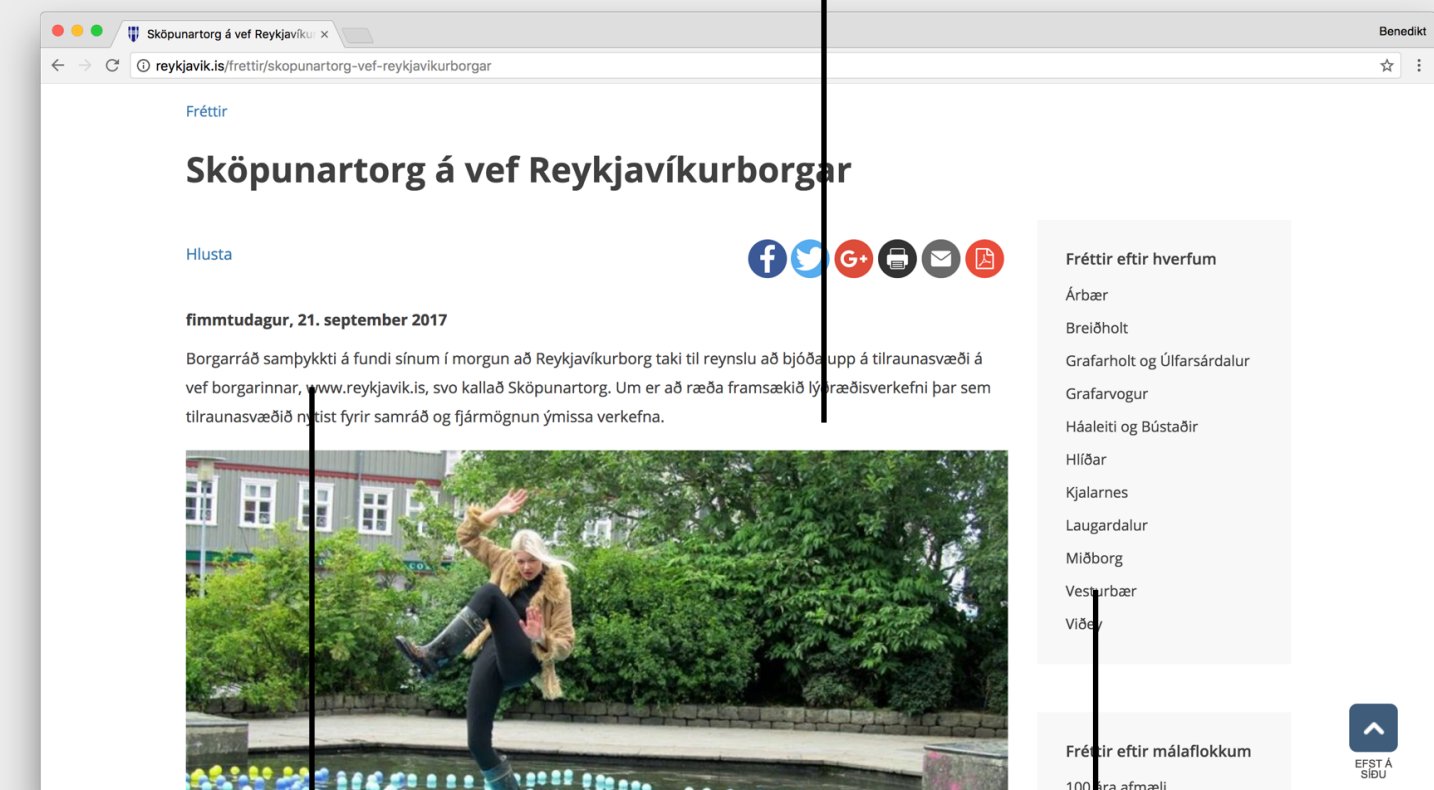
Engar upplýsingar um ferlið í vali hugmynda, hvað gerist í hverjum fasa í því vali og hver er í ábyrgð



Vantar efni sem kynni notendur fyrir þjónustunni og aðstoðar við innsendingu

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

Engin ábyrgðaraðili til að hafa samband við



Vantar efni sem kynni notendur fyrir þjónustunni og aðstoðar við innsendingu

Ómögulegt að finna Sköpunartorg í leiðarkerfi reykjavik.is nema í gegnum leitarglugga

3.

Tillögur og útfæersla

Einfalda uppbyggingu íbúalýðræðis í þrjú verkefni sem Reykjavíkurborg stýrir

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

1. Ábendingar til borgarinnar um viðgerðir og viðhald.

a. Hér undir væri virknin í Ábendingagátt, Borgarlandið, og Láttu vita

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

a. Hér undir væri virknin í Hverfið mitt, og Þín rödd í ráðum borgarinnar.

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

a. Hér undir væri virknin í Sköpunartorg, Torg í Biðstöðu, og Hverfasjóður

Einn vettvangur sem heldur utan um öll samráðs- og lýðræðisverkefni

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

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

Notendagert efni ritstýrt af Reykjavíkurborg

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

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



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

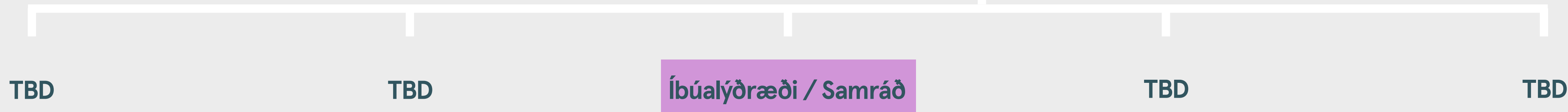
Þá leggjum við til að allar ábendingar og hugmyndir sem tengjast umhverfis- og skipulagssviði fái álit frá Hverfisskipulagi til að nýta vinnuna sem þar er unnin og samræma skipulagsverkefni.

Framtíðarsýn
fyrir gáttir

reykjavik.is



Login   Rafræn skilríki



Útfærsla, næstu skref:

1. Ábendingar til borgarinnar um viðgerðir og viðhald.

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

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

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

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

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

4.

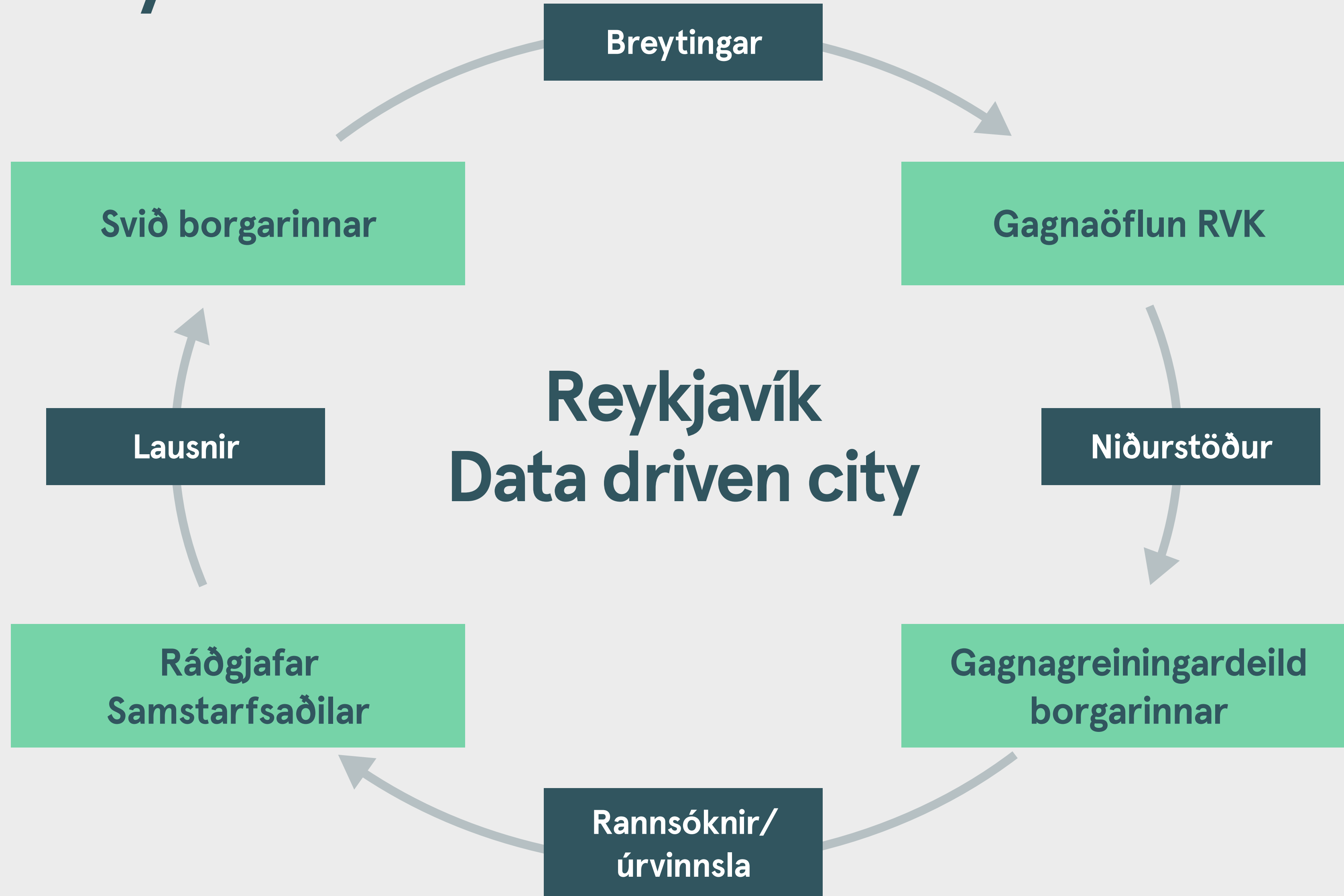
Framtíðarsýn og
stafræn stefna

Framtíðarsýn

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

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

Framtíðarsýn



Fimm stoðir stafrænnar sóknar

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

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

Tæknilegar undirstöður

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

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

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

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

Tæknilegar undirstöður

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

Mælingar og markmið

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

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

Viðmóts- og hönnunarstaðlar

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

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

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

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

Verklagsviðmið

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

Ritstýring og bakvinnsla

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

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

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

5.

Tillögur um næstu
skref

Næstu skref

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

Markmið og mælingar sett upp fyrir samráðsverkefni og fylgt eftir.

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

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



`kolibri.is`
`@hellokolibri`