

Ráðhús Reykjavíkur - Skrifstofa borgarstjóra og borgarritara

Umsögn um drög að þjónustustefnu Reykjavíkurborgar

Með bréfi skrifstofu borgarstjóra og borgarritara dags. 5. október sl. var óskað eftir umsögn Menningar- og ferðamálasviðs um drög að þjónustustefnu Reykjavíkurborgar sem samþykkt voru á fundi stjórnkerfis- og lýðræðisráðs 3. október.

Ekki eru gerðar efnislegar athugasemdir við drög stefnunnar, en málfar hennar er nokkuð stírt. Orðið „þjónustuveiting“ er fullmikið notað, þegar betra væri að tala um þjónustu í flestum tilfellum, enda er veiting hennar er innifalin í orðinu.

Borgarbókasafn Reykjavíkur vinnur að þjónustustefnu þessa dagana og nýtir aðferðir þjónustuhönnar (e. service design thinking) og Design Thinking in Libraries. Helstu athugasemdir í ljósi þeirrar nálgunar eru að inn í drögin að þjónustustefnu Reykjavíkurborgar vanti að hún skuli vera lifandi og í stöðugri endurskoðun og tryggt sé að ávallt sé leitast við að nota nýjustu tækni við veitingu þjónustunnar. Þjónustuhönnun er heildræn þverfagleg aðferðafræði sem byggir á alhliða skilningi á þörfum notenda. Markmið hennar er að hvetja til nýsköpunar, betrumbæta núverandi þjónustu, skapa nýja með því markmiði að gera þær notendavænni, nothæfari, innihaldsríkari og skilvirkari – skili betri upplifun til gesta.

Í viðhengi eru drög að þjónustustefnu með athugasemdum sem færðar hafa verið inn í textann til glöggvunar.

Virðingarfyllst

Svanhildur Konráðsdóttir
Sviðsstjóri Menningar- og ferðamálasviðs

Hjálagt:

Drög að þjónustustefnu Reykjavíkurborgar með athugasemdum Menningar- og ferðamálasviðs