



Reykjavík

Þjónusta og þróun – stafræn borg

Ársskýrsla þjónustu- og nýsköpunarsviðs 2019

Efnisyfirlit

Ávarp sviðsstjóra – Framtíð Reykjavíkur er núna!	2
Ár breytinga	4
Hlutverk	4
Skipurit.....	5
Framkvæmdastjórn	6
Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð.....	7
Stefnur.....	8
Mannauður	14
Rekstur.....	18
Lykiltölur.....	24
Skrifstofur þjónustu- og nýsköpunarsviðs	26
Skrifstofa sviðsstjóra.....	27
Rannsóknarþjónusta.....	27
Stafræn persónuvernd.....	28
Verkefnaráð og verkefnaskrá	29
Gagnþjónusta Reykjavíkur.....	30
Upplýsingagreind	30
Skjalastýring.....	30
Stafræn Reykjavík.....	33
Verkefnastofa Stafrænnar Reykjavíkur.....	33
Vefþróun	34
Rafræn þróun.....	36
Snjallborgin.....	36
Skrifstofa þjónustuhönnunar.....	39
Þjónustuver Reykjavíkurborgar.....	39
Verkefnastofa þjónustuhönnunar	40
Upplýsingatækniþjónusta	42
Stoðþjónusta.....	42
Upplýsingatæknirekstur og kerfislausnir.....	44
Tækniþjónusta.....	44
Rekstrarþjónusta Reykjavíkur.....	47
Ráðhús Reykjavíkur	47
Höfðatorg.....	47
Tjarnargata 12	48
Höfði	48
Borgarskjalasafn Reykjavíkur	49
Menning og miðlun.....	49
Eftirlit.....	50
Umbreytingarverkefni	50

Útgefandi: Þjónustu- og nýsköpunarsvið Reykjavíkurborgar

Ábyrgðarmaður: Óskar J. Sandholt

Umsjón: Karen María Jónsdóttir

Ritstjórn: Birta Svavarsdóttir

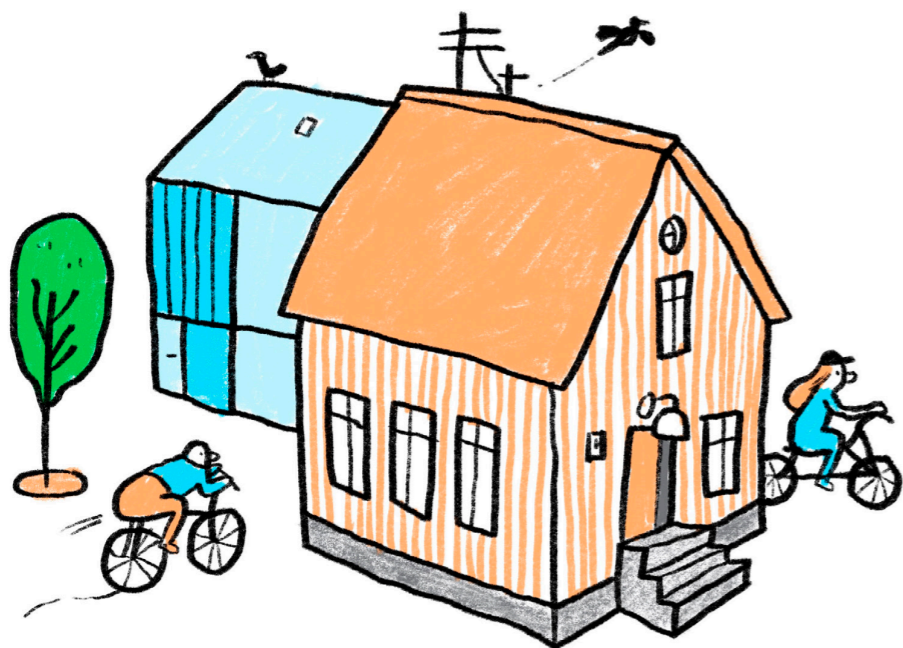
Töflur og gröf: Hlynur Hallgrímsson

Hönnun og uppsetning: Bjarney Hinriksdóttir – Baddydesign

Teikningar: Rán Flygenring og Elín Elísabet Einarsdóttir

Ljósmyndir: Raggi Th. og Reykjavíkurborg

Útgáfa: Reykjavík, 30. apríl 2020



Framtíð Reykjavíkur er núna!

Segja má að árið 2019 hafi í senn verið viðburðaríkt, skemmtilegt og fjölbreytt, en að sama skapi áskorun fyrir þá starfseiningu borgarinnar sem þessi ársskýrsla snýr að. Fyrstu fimm mánuði ársins var hún hluti miðlægrar stjórnsýslu og hét þá skrifstofa þjónustu og reksturs (SPR). Eftir skipulagsbreytingar sem tóku gildi þann 1. júní 2019 breyttist skrifstofan í eitt af þremur kjarnasviðum Reykjavíkurborgar og heitir nú þjónustu- og nýsköpunarsvið (PON).

Það voru tímamót þegar borgarstjórn samþykkti sumarið 2019 að staðsetja nýsköpun inn í miðju kerfisins og veita nýju sviði heimild til að starfa þvert á önnur svið og leiða þær breytingar sem fjórða iðnbýltingin kallar kröftuglega á. Sviðið sprettur þó ekki upp úr tómi. Grunnurinn var lagður árið á undan með ýmsum tilraunaverkefnum þar sem borgin mátaði sig við framtíðina og sannreynði erindi sitt í þessum efnum. Nýsköpunarverkefni af ólíkri stærð og ólíku tagi voru framkvæmd undir flaggi rafrænnar þjónustumiðstöðvar, Snjallborgarinnar, rannsóknarþjónustu og þjónustuhönnunar auk þess sem tekin voru mikilvæg upphafsskref í rafvæðingu ferla, t.a.m. með velferðarsviði. Við fluttum meira að segja inn skutluna Nayva Arma, fyrsta sjálfkeyrandi 15 manna almenningsvagninn sem flutti farþega eftir 250 metra hringleið fyrir utan Hörpu!

Við skipulagsbreytingarnar fluttist starfsemi skrifstofu þjónustu og reksturs að kjarnanum til inn á hið nýja svið, en í leiðinni bættust við nýjar einingar og verkefni. Á sviðinu urðu til fimm skrifstofur sem tóku yfir verkefni deilda skrifstofu þjónustu og reksturs og í leiðinni var starfsemi þeirra endurskoðuð og ýmislegt flutt til. Lögð var áhersla á að skýra og skerpa alla verkferla og skilgreina nýsköpun inn í alla starfsemi. Meðal annarra breytinga má nefna að Borgarskjalasafn kom inn á sviðið sem ný eining og gagnastjóri kom til starfa í fyrsta sinn hjá borginni þegar til varð teymi gagnastýringar. Í dag vinna allar skrifstofur sviðsins kröftuglega að sama markmiðinu; því að færa Reykjavíkurborg hraðar inn í framtíðina með því að undirbyggja stafræna vegferð borgarinnar og þjónustumiðaða nálgun þar sem notandinn er ávallt í fyrirrúmi.

Önnur stór breyting er sú að sviðið er nú með fagráð, mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð, en það hefur breytt miklu í starfseminni. Þar sem eðli nýsköpunar er sveigjanleg starfsemi og kvik, út fyrir boxið og jafnvel ögrandi, er það krefjandi áskorun að halda nýsköpunarandanum á lofti en á sama tíma uppfylla stjórnsýslulegar kröfur sem í eðli sínu eru, og þurfa að vera, innan rammans, fyrirsjáanlegar og endurspegla stöðugleika og staðfestu. Fagráð sviðsins hefur á sínum fyrstu mánuðum sýnt sviðinu og verkefnum þess mikinn áhuga og stuðning sem er og verður áfram lykill að öflugri sókn á næstu árum.

Þegar litið er um öxl er óhjákvæmilegt að fyllast stolti yfir því sem skrifstofan, og síðar sviðið, áorkaði á árinu 2019. Þrátt fyrir þá miklu skipulagslegu umbreytingu er átti sér stað var hvergi slegið slöku við í þeim fjölmörgu verkefnum sem sviðið hefur á höndum og tókst að ljúka mörgum þeirra á einkar glæsilegan hátt. Þar má að öðrum verkefnum ólöstuðum nefna fyrsta stóra stafræna umbreytingarverkefnið þegar fjárhagsaðstoð var rafvædd. Það verkefni var tilnefnt til íslensku vefverðlaunanna og sigraði þar flokkinn vefkerfi ársins 2019.

Svið þjónustu og nýsköpunar naut sannarlega velgengni á árinu 2019. Sú velgengni er fyrst og fremst afrakstur starfa framúrskarandi starfsfólks og stjórnenda en á sviðinu er saman kominn einstakur mannaúdur hvert sem litið er. Framundan er fyrsta heila ár sviðsins og þó að aðstæður í heiminum séu vissulega sérstæðar nú í byrjun þess þá er ástæða til að líta með bjartsýni og tilhlökkun til þess sem framundan er.

Með framangreindum breytingum er einnig staðfest að borgin ætlar sér stóra hluti. Nýsköpun og notendamiðuð þjónusta er ekki lengur áhugaverð hugmynd sem haldið er á lofti til skrauts heldur hefur henni verið hrint markvisst í framkvæmd. Nýir tímar kalla á nýjar lausnir og nýsköpun innviða. Þjónustu- og nýsköpunarsviði er ætlað að stíga inn, hugsa hlutina upp á nýtt, ýta við þeim og velta. Hugsa út fyrir boxið, spyrja gagnrýninna spurninga og jafnvel trufla á tímum.

Þjónustu- og nýsköpunarsvið er leiðandi hreyfiafl sem mun hakka borgina inn í framtíðina!

Óskar J. Sandholt

Sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs



Ár breytinga

Á fundi borgarráðs 7. febrúar 2019 og í kjölfarið á fundi borgarstjórnar 19. febrúar 2019 voru samþykktar ellefu tillögur um breytingar á skipulagi stjórnsýslu Reykjavíkurborgar. Meginmarkmið breytinganna var að einfalda boðleiðir, skýra umboð og ábyrgð og skerpa á hlutverki lykileininga í stjórnsýslu og skipulagi Reykjavíkurborgar. Í kjölfarið tóku til starfa þrjú ný kjarnasvið þann 1. júní 2019, þar á meðal þjónustu- og nýsköpunarsvið. Undir þetta nýja svið heyra verkefni sem áður tilheyrðu skrifstofu þjónustu og reksturs, verkefni annarra skrifstofa sem færð voru til í skipulagsbreytingunum og ný verkefni sem urðu til með tilkomu nýrrar áherslu á nýsköpun.

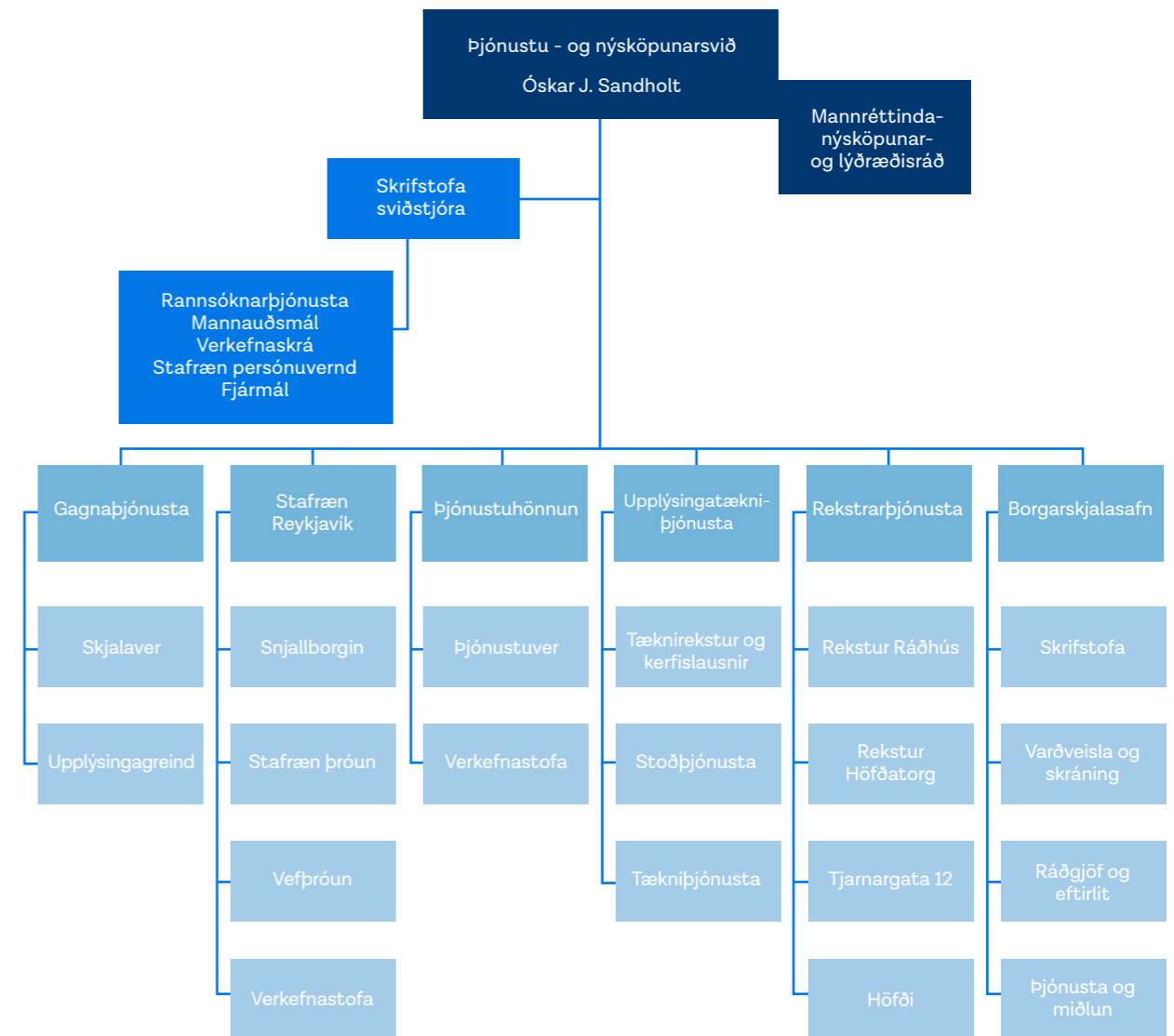
Hlutverk þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Þjónustu- og nýsköpunarsvið, einnig kallað PON, er eitt af þremur kjarnasviðum Reykjavíkurborgar, og starfar þvert á fagsvið hennar. Meginhlutverk sviðsins er að annast innri og ytri þjónustu Reykjavíkurborgar og stuðla að nýsköpun í starfsemi borgarinnar.

Samkvæmt samþykkt borgarráðs frá 3. desember 2019 um verkefni, hlutverk og ábyrgð sviðsins heyrir fjöldi verkefna undir þjónustu- og nýsköpunarsvið. Sviðið ber til að mynda ábyrgð á upplýsingatækni og gagnastjórnun, ásamt nýsköpun, tæknilegum umbótum og þjónustu á þeim sviðum. Þá leiðir sviðið innleiðingu á gildandi þjónustustefnu borgarinnar og ber ábyrgð á rekstri stjórnsýslubygginga. Sviðið gegnir lykilhlutverki í samhæfingu tækni-, gagna-, þjónustu- og rekstrarmála Reykjavíkurborgar og er borgaryfirvöldum til faglegrar ráðgjafar í þeim málaflokkum sem undir sviðið heyra.

Skipurit

Þjónustu- og nýsköpunarsvið skiptist í fimm skrifstofur sem, ásamt skrifstofu sviðsstjóra, sinna allar ólíkum þjónustuhlutverkum en mynda samt sem áður eina sterka heild. Sviðið sér einnig um rekstur Borgarskjalasafns Reykjavíkur sem starfar samkvæmt samþykktum Reykjavíkurborgar og lögum og reglum. Þá sinnir sviðið nýsköpunarverkefnum í þágu borgarbúa, rannsóknarþjónustu borgarinnar og stafrænni persónuvernd.



Framkvæmdastjórn

Framkvæmdastjórn þjónustu- og nýsköpunarsviðs er samsett af lykilstjórnendum á sviðinu. Stjórnin kom reglulega saman á árinu og ræddi fagstarfið, starfsmannamál, stefnumarkandi ákvarðanir og framkvæmd þeirra, svo og málefni liðandi stundar. Markmið fundanna er að vera faglegur vettvangur fyrir umræður og upplýsingamiðlun ásamt því að fá álit stjórnenda á hinum ýmsu málum sem koma upp frá degi til dags og krefjast sameiginlegrar úrlausnar sviðsins.

Í framkvæmdastjórn á árinu 2019 sátu sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs, mannauðsstjóri, rekstrarstjóri, skrifstofustjóri Stafrænnar Reykjavíkur, skrifstofustjóri gagnþjónustu, skrifstofustjóri þjónustuhönnunar, skrifstofustjóri rekstrarþjónustu, skrifstofustjóri upplýsingatækniþjónustu, borgarskjalavörður, teymisstjóri rannsóknarþjónustu og verkefnastjóri verkefnaskrár sem jafnframt var ritari stjórnarinnar.

Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð

Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð starfar í umboði borgarráðs, og í samræmi við samþykkt frá 18. júní 2019. Hlutverk ráðsins er að móta stefnu í mannréttinda-, stjórnkerfisþjónustu-, nýsköpunar- og lýðræðismálum, taka ákvarðanir og gera tillögur til borgarráðs hvað varðar verksemi þess. Jafnframt hefur ráðið eftirlit með rekstri mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu, þjónustu- og nýsköpunarsviði og að samþykktum og stefnumörkun Reykjavíkurborgar á verksemi ráðsins sé fylgt. Þá fer ráðið með önnur þau verkefni sem borgarráð ákveður.

Mannréttinda- og lýðræðisskrifstofa og svið þjónustu og nýsköpunar annast framkvæmd stefnu og verkefna ráðsins og samskipti við aðrar stofnanir borgarinnar. Haldnir voru níu ráðsfundir á árinu 2019, eða frá því nýtt ráð tók formlega til starfa.

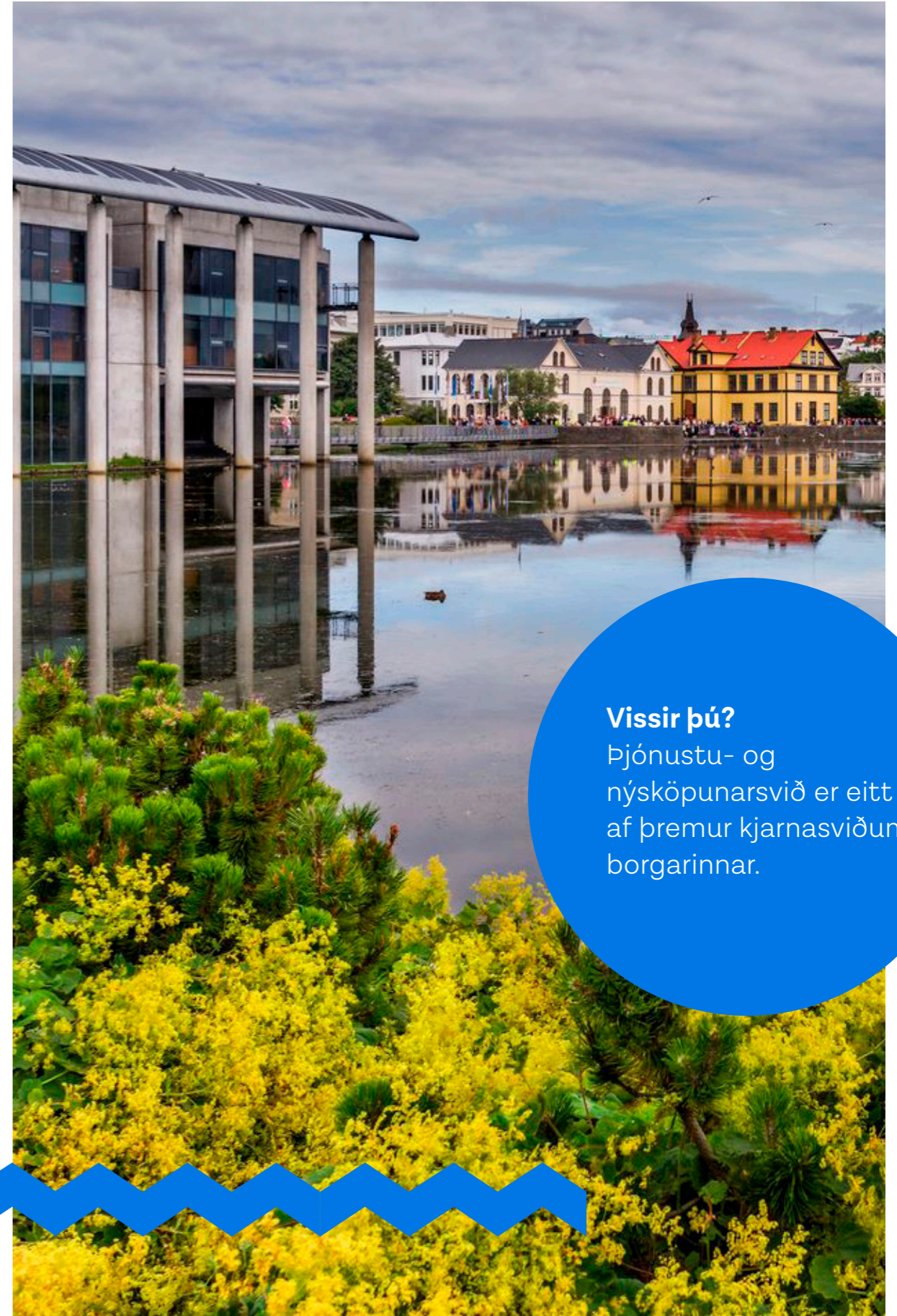
Eftirfarandi aðilar skipuðu ráðið í desember 2019:

Aðalmenn

Dóra Björt Guðjónsdóttir, formaður (Píratar)
Diljá Ámundadóttir Zoëga (Viðreisn)
Skúli Helgason (Samfylkingin)
Sigríður A. Jóhannsdóttir (Samfylkingin)
Örn Þórðarson (Sjálfstæðisflokkurinn)
Þór Elís Pálsson (Flokkur fólksins)
Daníel Örn Arnarsson (Sósíalistaflokkur Íslands)

Varamenn

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



Vissir þú?

Þjónustu- og nýsköpunarsvið er eitt af þremur kjarnasviðum borgarinnar.

Stefnur



Stefnur Reykjavíkurborgar eru flokkaðar eftir því hvort þær eru stefnur sem falla undir málaflokka samkvæmt fagsviðum borgarinnar eða stefnur þvert á málaflokka. Þjónustu- og nýsköpunarsvið ber ábyrgð á gerð og framkvæmd á eftirtöldum stefnum og aðgerðaáætlunum þeim tengdum, sem allar ganga þvert á málaflokka.

Stefna um nýtingu upplýsingatækni hjá Reykjavíkurborg 2018–2022

Stefna um nýtingu upplýsingatækni hjá Reykjavíkurborg nær til allra sviða borgarinnar og borgarstjórnar en henni er ætlað að draga fram áherslur borgarinnar í upplýsingatæknimálum. Með upplýsingatækni er átt við hagnýtingu upplýsinga og annars efnis úr ýmsum miðlum, einkum á rafrænu formi.

Kjarni stefnunnar er að upplýsingatækni verði nýtt á skynsaman og upplýstan hátt þannig að hún stuðli að því að borgin nái markmiðum sínum á öllum sviðum. Til að það náist þarf að fylgjast grannt með tækniþróun en gæta þess jafnframt að nýjungar séu innleiddar að vandlega ígrunduðu máli. Horfa þarf til heildarinnar og þeirra innviða og lausna sem til staðar eru.

Stefnunni er þannig ætlað að styðja við aðrar stefnur, s.s. þjónustustefnu og upplýsingastefnu, sem og markmið borgarstjórnar, einstakra fagsviða og skrifstofa borgarinnar.

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

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar

Reykjavíkurborg er þjónustuaðili sem leggur áherslu á að veita íbúum aðgengilega, fjölbreytta og framúrskarandi þjónustu. Allt starfsfólk borgarinnar þarf að vera samstíga í því að veita góða þjónustu, enda felst stærstur hluti starfsemi Reykjavíkurborgar í þjónustu með einum eða öðrum hætti. Íbúar og gestir borgarinnar eru þannig viðskiptavinir hennar og eiga rétt á að vita hvers er að vænta þegar sóst er eftir þjónustu.

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar lýsir samræmdri sýn borgarinnar á það hvað þjónustuveiting snýst um. Þannig nýtist hún starfsfólki við dagleg störf um leið og hún setur viðmið og mælikvarða um þjónustu borgarinnar almennt. Svokallaðir áttavitar að framúrskarandi þjónustu mynda grunn þjónustustefnunnar og eru leiðarljós starfsfólks borgarinnar í störfum þess. Hver og einn af áttavitunum snertir með einum eða öðrum hætti öll samskipti milli starfsfólks borgarinnar og notendur þjónustu hennar.

Þjónustustefna Reykjavíkurborgar skiptist í fjögur meginmarkmið sem hvert og eitt á að tryggja góða og skilvirka þjónustu við notendur hennar. 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 skal hanna og skipuleggja út frá þörfum og sjónarhorni notenda hennar. 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 hennar og kostur er á, hvort sem það er í gegnum rafrænar lausnir eða á vettvangi þar sem notandinn er staddur hverju sinni.

Stefna Reykjavíkurborgar í nýsköpunar- og snjallborgarmálum

Á vordögum 2019 var samþykkt í mannréttinda- og lýðræðisráði að hefja vinnu við mótun nýsköpunar- og snjallstefnu fyrir Reykjavíkurborg. Skipaður var stýrihópur sem fékk það hlutverk að móta og skilgreina stefnu Reykjavíkur í nýsköpunar- og snjallborgarmálum og tryggja áherslum nýsköpunar framgang í stefnumótun og starfsemi Reykjavíkur. Ráðgjafafyrirtækið Coremotif var fengið til að halda utan um vinnuna.

Meðal verkefna stýrihópsins á árinu voru að kortleggja og greina núverandi umhverfi og draga upp tillögur að áherslum Reykjavíkur sem snjöll borg nýsköpunar. Þá var gert kostnaðarmat og lagðar fram hugmyndir að árangursmælikvörðum, allt með tilliti til stefnumálaflokka Reykjavíkur. Starfshópurinn hóf einnig að skoða hugsanlegar breytingar og uppfærslur innviða til að styðja framgang nýsköpunar- og snjallborgarstefnu. Þar með talið hugsanlegar fjármögnunarleiðir og tækifæri til samvinnu hins opinbera, atvinnulífs og rannsóknarsamfélags. Markmiðið er að auka skilvirkni í rekstri Reykjavíkur, styðja við áskoranir í loftslags- og samgöngumálum, styðja við nýsköpun og samfélagslega nýsköpun í Reykjavík og auka enn frekar þátttöku Reykjavíkur í alþjóðlegu rannsóknar- og nýsköpunarsamstarfi.

Skjalastefna Reykjavíkurborgar 2015–2020

Skjalastefna Reykjavíkur nær til allra sviða borgarinnar og stofnana hennar. Stefnunni er ætlað að tryggja örugga meðferð og vörslu opinberra skjala með réttindi borgara, hag stjórnsýslu borgarinnar og varðveislu sögu hennar að leiðarljósi. Þegar talað er um skjal og skráðar heimildir í stefnunni er átt við hvers konar gögn, jafnt rituð sem og í öðru formi, sem hafa að geyma upplýsingar og hafa orðið til, borist eða verið viðhaldið við starfsemi á vegum stofnunar eða einstaklings.

Leiðarljós stefnunnar eru að skjöl Reykjavíkurborgar séu áreiðanleg, aðgengileg og varðveitt á öruggan hátt. Skjalastefnan tekur til skjalavörslu og skjalastjórnar allra sviða, deilda, stofnana, starfseininga, fyrirtækja og byggðasamlaga í meirihlutaeigu Reykjavíkurborgar. Hún nær til allra skjala sem eru móttækin, útbúin eða viðhaldið í starfsemi Reykjavíkurborgar og félaga í meirihlutaeigu hennar. Til að tryggja að markmiðum skjalastefnu Reykjavíkurborgar verði náð er unnið eftir aðgerðaáætlun sem nær til þriggja ára, 2018–2020.

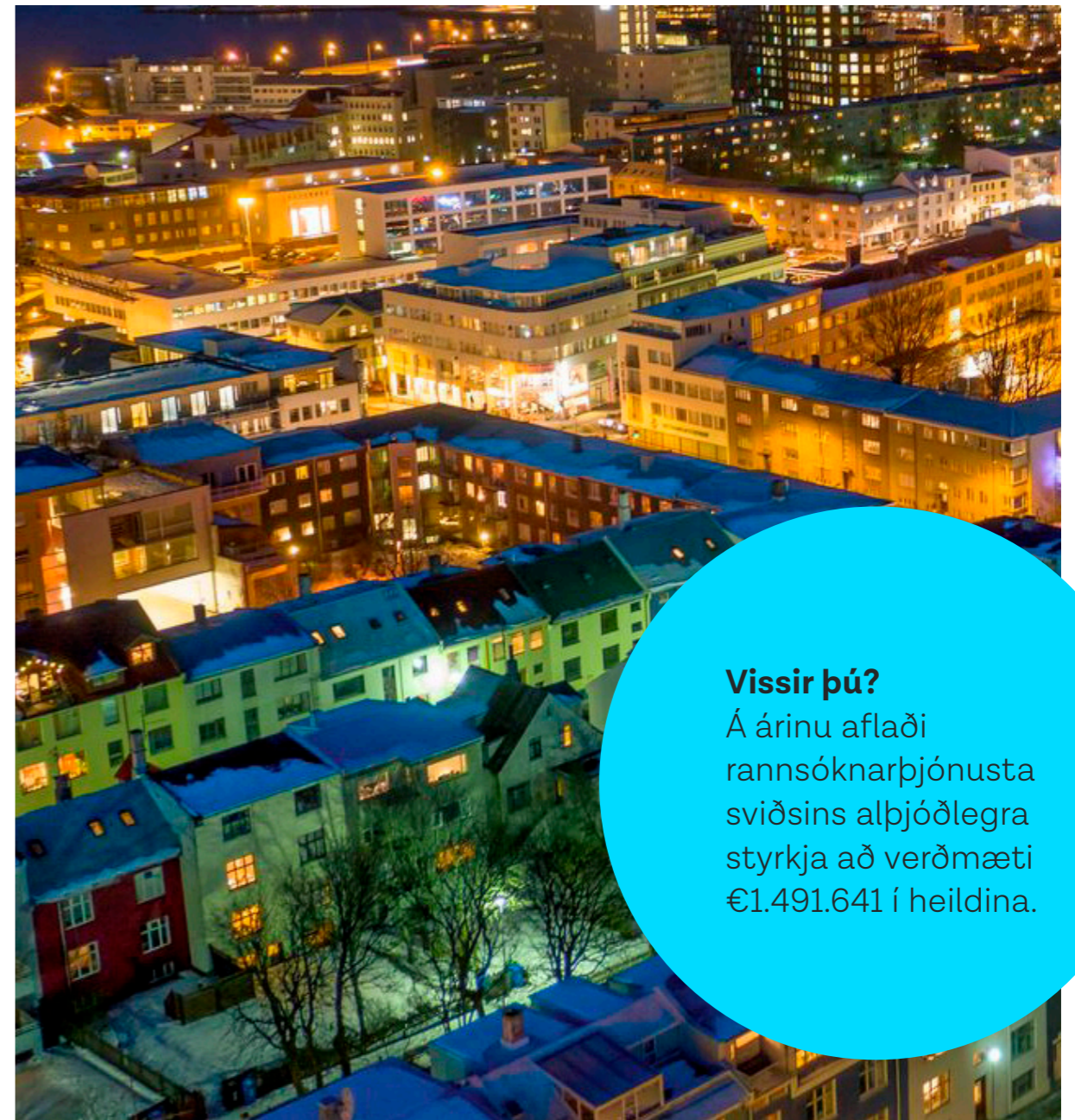
Stefnuljós ÞON

Sem hluti af stefnumörkun sviðsins var ráðist í mótun nýrrar innri stefnu þjónustu- og nýsköpunarsviðs. Tilgangur stefnunnar er að skýra hlutverk og markmið sviðsins fyrir starfsfólki og borginni allri. Stefnan hefur hlotið nafnið Stefnuljós ÞON og lýsir hún framtíðarsýn og þremur leiðarljósum sviðsins ásamt þeim níu áherslum sem heyra þar undir.

Stefnan var mótuð í nánun samstarfi við starfsfólk sviðsins, sem kom saman þann 4. október á starfsdegi á Kaffi Reykjavík. Þar fór Capacent yfir niðurstöður stefnumótunarvinnu sem unnin var fyrr á árinu, leiðarljós og áherslur. Í kjölfarið var starfsfólki skipt í hópa þar sem unnið var með niðurstöður og þær útfærðar frekar í verkefnavinnu. Afurðir dagsins voru teknar saman og í kjölfarið forgangsraðað út frá áherslum sviðsins. Niðurstaðan var eftirfarandi.

Framtíðarsýn þjónustu- og nýsköpunarsviðs:

Við veitum notendamiðaða þjónustu sem laðar að og gleður.



Vissir þú?

Á árinu aflaði rannsóknarþjónusta sviðsins alþjóðlegra styrkja að verðmæti €1.491.641 í heildina.

Leiðarljósin þrjú

Notendamiðuð þjónusta

Öflug þjónustuupplifun

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

Markviss upplýsingagjöf

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

Sterk framlínuþjónusta

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

Stafræn vegferð

Nútímaleg kerfi

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

Snjöll nýsköpun

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

Sjálfvirk stjórnsýsla

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

Kúltúrhakk

Skilvirkt teymisstarf

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

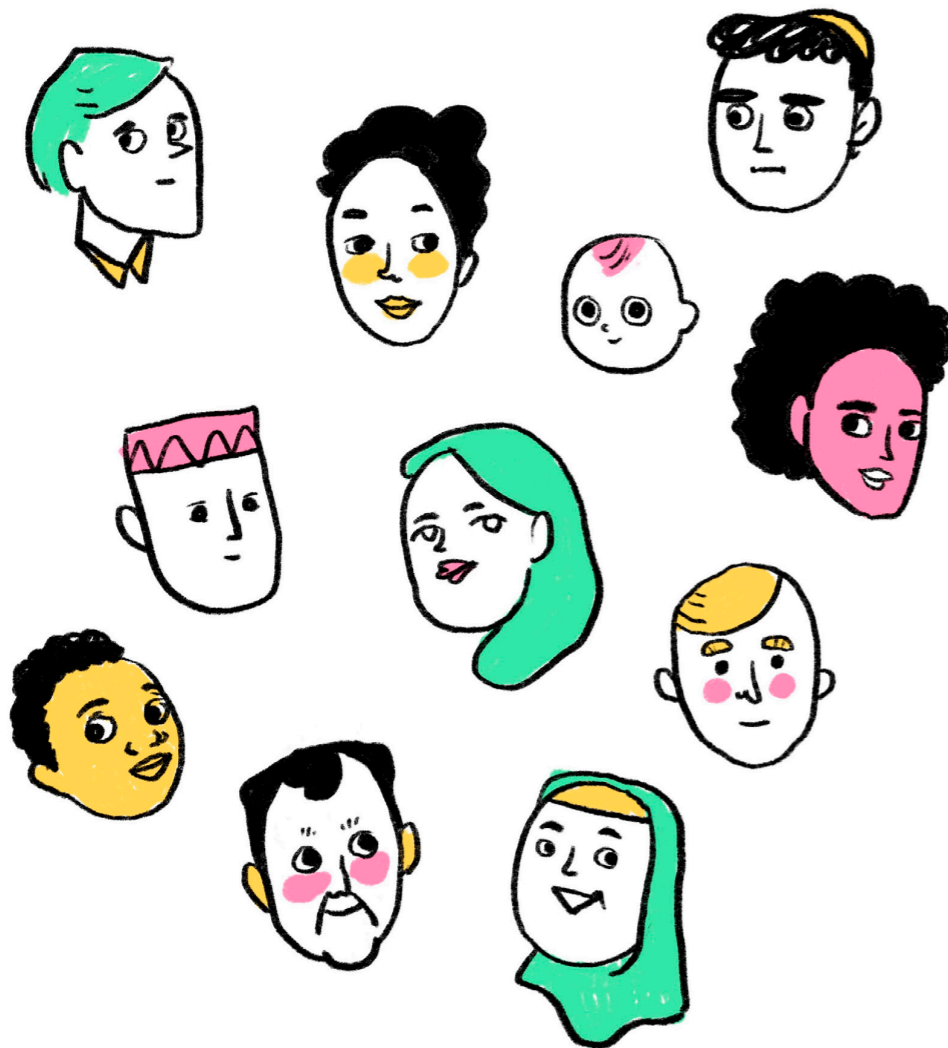
Frjótt vinnuumhverfi

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

Stöðug endurgjöf

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

Mannauður



Starfsfólk

Þjónustu- og nýsköpunarsvið býr að gífurlegum auði í því starfsfólki sem þar starfar. Markmið okkar er að byggja upp starfsumhverfi sem er valdeflandi og hvetur til nýsköpunar. Við viljum veita framúrskarandi og nútímalega þjónustu sem uppfyllir þarfir notenda, leiða stafræna vegferð borgarinnar með snjallri nýsköpun og eflingu sjálfvirkrar stjórnsýslu, og síðast en ekki síst vera boðberar frjórrar menningar, nýrra aðferða og framsækings hugsunarháttar.

Á þessari vegferð, fyrst sem skrifstofa þjónustu og reksturs og nú sem þjónustu- og nýsköpunarsvið, hefur okkur tekist að laða að hæft og reynslumikið starfsfólk sem mun gera okkur kleift að ná miklum árangri í því hlutverki og þeim stóru verkefnum sem okkur er ætlað. Í lok árs 2019 starfa 110 einstaklingar á þjónustu- og nýsköpunarsviði með afar fjölbreytta menntun og reynslu.

Mannabreytingar

Miklar mannbreytingar áttu sér stað við myndun þjónustu- og nýsköpunarsviðs sumarið 2019. Ráðinn var sérfræðingur í stafrænni persónuvernd sem og mannauðsstjóri fyrir sviðið auk tveggja skrifstofustjóra fyrir nýjar skrifstofur sem urðu til við skipulagsbreytingarnar, skrifstofu þjónustuhönnunar og skrifstofu gagnþjónustu. Einnig var á árinu ráðinn nýr upplýsingatæknistjóri borgarinnar og lagt af stað í metnaðarfulla vegferð til að efla upplýsingatækniinnviði borgarinnar. Fyrstu skrefin í þeirri vegferð voru að ráða upplýsingatæknihönnuð (e. enterprise architect) og tvo nýja deildarstjóra, deildarstjóra tæknireksturs og kerfislausna og deildarstjóra stoðþjónustu. Mikil ánægja er með allar ráðningar ársins og teljum við okkur hafa náð að laða að fólk fremst á sínu sviði í allar lykilstöður. Það er því full ástæða til að horfa björtum augum fram á veginn.

Styrkleikamiðaður vinnustaður

Þjónustu- og nýsköpunarsvið hefur sett sér það markmið að vera styrkleikamiðaður vinnustaður, enda er ekki til áhrifaríkari leið til að valdefla fólk en að sjá hverja manneskju út frá styrkleikum sínum. Þegar fólk veit hvað gerir það hæfileikaríkt og einstakt þá veit það líka hvernig það getur náð meiri árangri í vinnunni, byggt sterkari sambönd og verið betri starfsfélagi.

Stofnanamenning þar sem starfsþróun er byggð á styrkleikum stuðlar að miklum árangri. Þar getur menning sem leggur áherslu á stöðuga þróun og endurbætur meðal allra starfsmanna virkilega blómstrað. Þessi vegferð hófst haustið 2019 þegar framkvæmdastjórn sviðsins tók styrkleikapróf Gallup og fór í gegnum niðurstöðurnar á einstaklingsfundum með vottuðum styrkleikamarkþjálfra frá sama fyrirtæki. Unnið var frekar með styrkleika teymisins í vinnustofu og heldur sú vinna áfram. Þá hefur skrifstofa Stafrænnar Reykjavíkur hafið þessa vinnu með sínum teymum og er markmiðið að önnur teymi fari í gegnum sömu vinnu á árinu 2020.

Örsamtöl til starfsþróunar

Með aukinni áherslu á mannauð árið 2019 var hafin sú vegferð að innleiða mannauðsstefnumiðuð örsamtöl í stað árlegs starfsþróunarsamtals. Örsamtölin eru þróuð með það að markmiði að innleiða mannauðsstefnu borgarinnar þannig að áherslur hennar snerti hvern einasta starfsmann. Stefnt er á að samtölin verði fjögur í heildina, eitt á hverjum ársfjórðungi, og höfuðáhersla lögð á að skrásetja persónuleg markmið starfsfólks og aðgerðir til að tryggja eftirfylgd og ábyrgð bæði starfsfólks og stjórnenda. Þannig er von okkar að samtölin skili þeim árangri sem þeim er ætlað.

Fræðsla

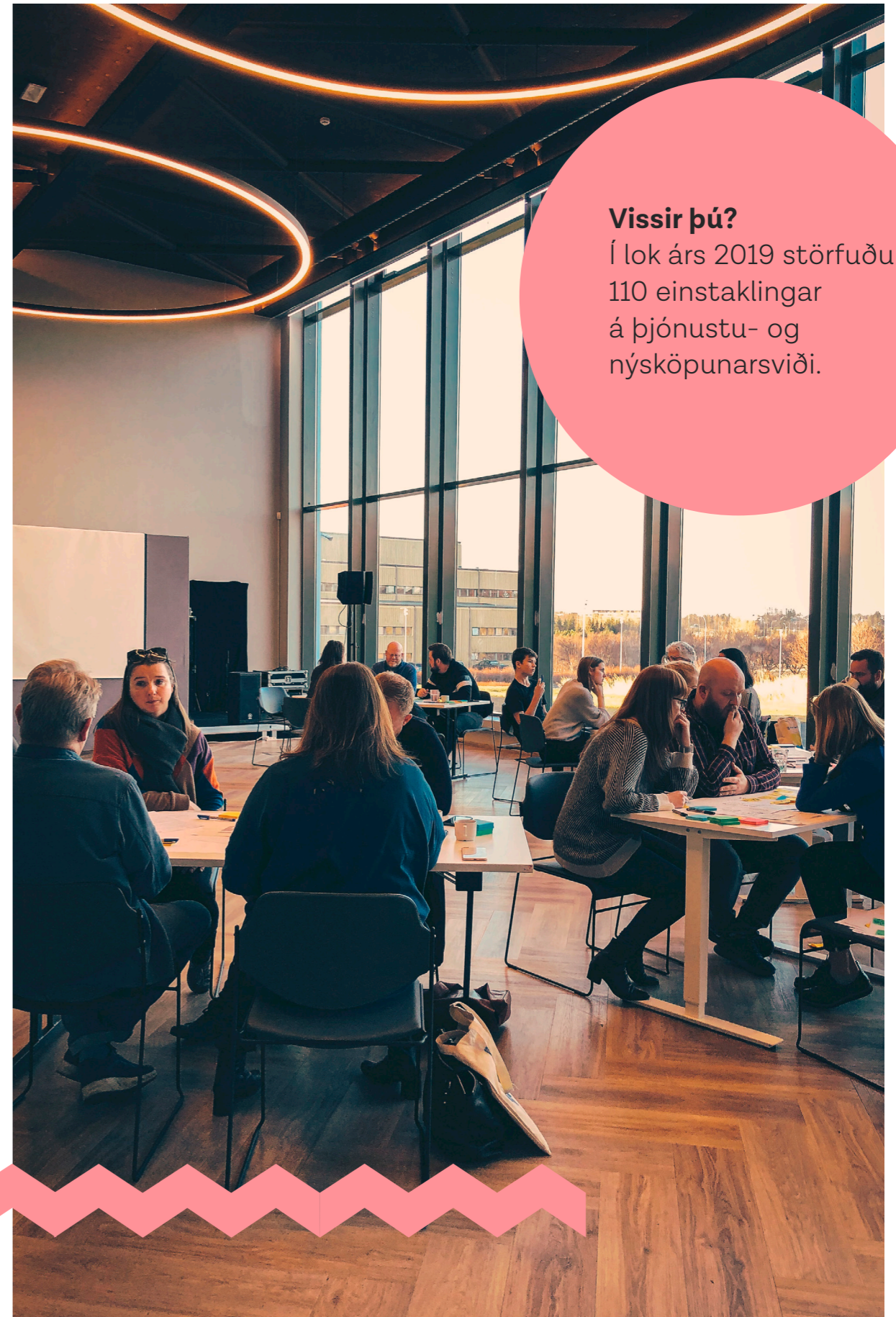
Starfsfólk sviðsins tók virkan þátt í miðlægrri fræðsludagskrá borgarinnar og forystunámi ætlað stjórnendum og sérfræðingum. Þá sótti starfsfólk fjöldann allan af ráðstefnum og námskeiðum og aflaði sér þar reynslu og þekkingar sem nýtist sviðinu í verkefnum sínum. Einnig fór starfsfólk í náms- og kynnisferðir. Til að mynda fór starfsfólk framlínuþjónustu til Berlínar þar sem þau kynntu sér framlínuþjónustu í Lichtenberg með sérstakri áherslu á rafræna þjónustu borgarinnar. Verkefnastjórar verkefnastofu Stafrænnar Reykjavíkur fóru til Mexíkó á árlega heimsráðstefnu IPMA, Snjallborgin tók þátt í Smart City Expo í Barcelona og vefteymið sótti Websummit, eina stærstu vefráðstefnu heims í Lissabon í Portúgal. Þá sóttu verkefnastjórar þjónustuhönnunar alþjóðlega ráðstefnu í Edinborg um þjónustuhönnun innan hins opinbera.

Þjónustu- og nýsköpunarsvið átti í mikilvægu samstarfi við Gartner um þjálfun og ráðgjöf fyrir lykilstjórnendur á sviðinu til að styðja við stefnumótun og framtíðarhögun er varðar stafræna vegferð, sjálfvirka stjórnsýslu, hagnýtingu gagna og uppbyggingu tækniinnviða. Þá var þjónustu- og nýsköpunarsvið þess heiðurs aðnjótandi á árinu að sviðsstjóra þjónustu- og nýsköpunarsviðs og skrifstofustjóra Stafrænnar Reykjavíkur var boðið að taka þátt í leiðtogaþjálfun Bloomberg Harvard City Leadership Initiative ásamt lykilstjórnendum frá fleiri borgum víðsvegar að úr heiminum. Um er að ræða góðgerðarstofnun á vegum Michael Bloomberg, fyrrum borgarstjóra New York borgar, en markmið þjálfunarinnar er að efla leiðtoga- og stjórnunarfærni þátttakenda og gefa þeim kost á að afla sér hagnýtrar þekkingar og tengsla sem nýtast þeim beint í starfi. Þjálfunin er til eins árs og að mestu kennd í fjarnámslotum við Harvard Business School og Harvard Kennedy School.

Sviðið fékk einnig margar þekkingarheimsóknir frá fyrirtækjum og stofnunum sem vildu kynna sér starfsemi þess. Þá tók sviðið þátt í framadögum HR 2019 þar sem tekið var á mótum mörgum nemendum sem vildu kynna sér starfsemi og atvinnumöguleika hjá borginni.

Umhverfisvænn og heilsueflandi vinnustaður

Þjónustu- og nýsköpunarsvið setti sér það markmið að vera heilsueflandi vinnustaður og tók þátt í tilraunaverkefni Reykjavíkurborgar um styttingu vinnuvikunnar. Reynslan af verkefni þess var mjög góð og mikil almenn ánægja starfsfólks með verkefnið. Starfsfólk var einnig hvatt til að stunda heilsueflingu og minnt reglulega á heilsustyrk sem allir eiga rétt á. Á árinu 2019 fengu 34 heilsustyrk og vonum við að fleiri nýti sér styrkinn á komandi árum. Sviðið hóf þátttöku í sex mánaða tilraunaverkefni um Flow sýndarveruleikahugleiðslu í lok árs 2019 og hlökkum við mikið til að sjá hvernig þetta tæki mun nýtast starfsfólki til að stunda núvitund og minnka stress á vinnutíma. Sviðið hefur einnig lagt mikla áherslu á umhverfisvænar samgöngur og hvatt starfsfólk til að nýta rafbíl, rafhjól og rafskútur sem sviðið hefur aðgang að. Rúmlega fjórðungur sviðsins hefur gert samgöngusamning við borgina og notar því umhverfisvænar leiðir til að ferðast til og frá vinnu.



Vissir þú?

Í lok árs 2019 störfuðu 110 einstaklingar á þjónustu- og nýsköpunarsviði.

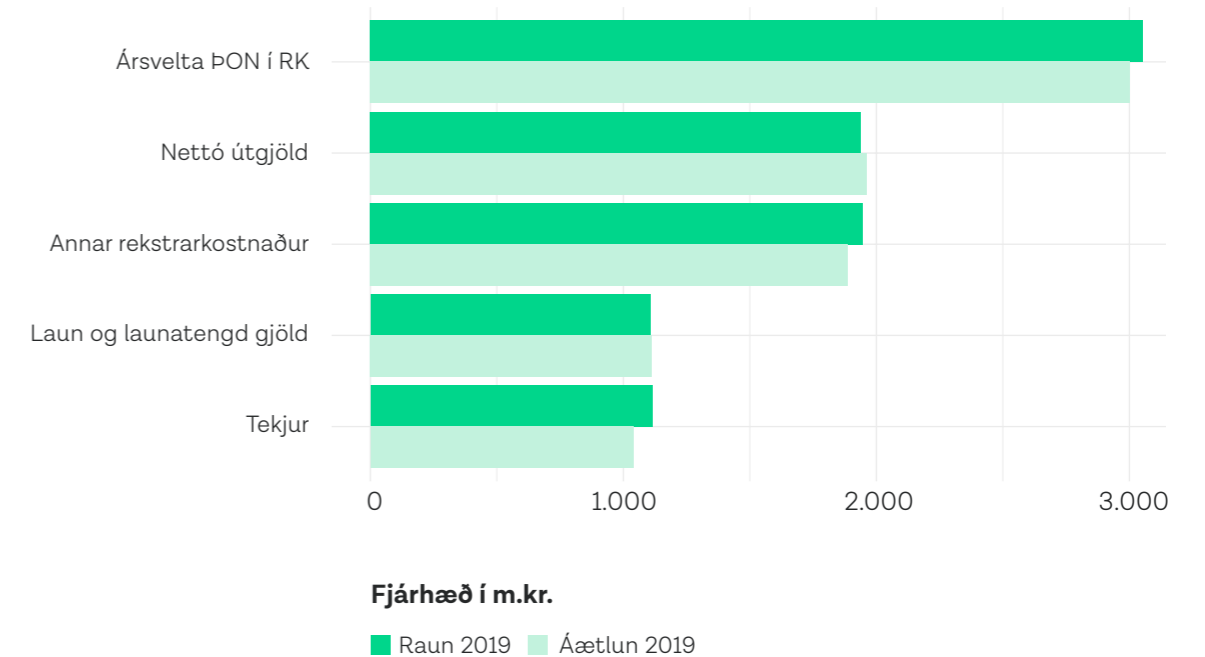
Rekstur þjónustu- og nýsköpunarsviðs



Þjónustu- og nýsköpunarsvið tók til starfa 1. júní 2019 og starfaði því aðeins rúmlega hálfri árið sem svið. Hér verður þó litið til alls ársins 2019 við ársuppgjör sviðsins og byggt á heimildum, tekjum og útgjöldum þeirra eininga sem tilheyrðu sviðinu eftir stofnun þess. Heildarvelta sviðsins árið 2019 var rúmir fjórir milljarðar króna. Þar af var tæpur helmingur beinar fjárheimildir til rekstrar, eða nettó útgjöld, fjórðungur voru tekjur og fjórðungur var í formi fjárfestinga hjá eignasjóði.

Tekjur þjónustu- og nýsköpunarsviðs voru 1.115 m.kr. eða 75 m.kr. yfir áætlun. Launaútgjöld voru 1.107 m.kr. eða 7 m.kr. undir áætlun og annar rekstrarkostnaður 1.945 m.kr. eða 59 m.kr. yfir áætlun. Nettó útgjöld sviðsins, þ.e. útgjöld umfram tekjur, voru 1.937 m.kr. eða 24 m.kr. undir fjárheimildum ársins og skýrist aðallega af því að tekjur urðu töluvert hærri en gert var ráð fyrir í áætlun. Ársvelta þjónustu- og nýsköpunarsviðs var 3.052 m.kr. eða 51 m.kr. yfir áætlun sem skýrist af tekjum umfram áætlun. Í heildina tekið var rekstur sviðsins því vel innan fjárheimilda árið 2019. Þjónustu- og nýsköpunarsvið var í heildina 24 m.kr. undir nettó heimildum ársins eða um 1,2% og skilaði því afgangi.

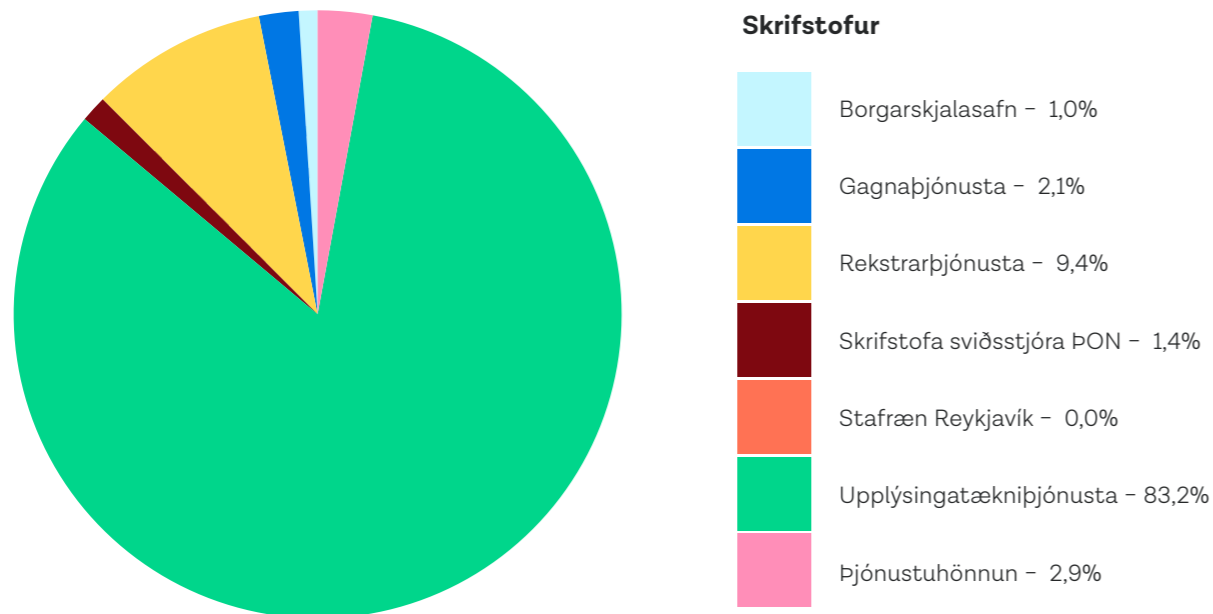
Ársuppgjör 2019 í m.kr.



Tekjur skrifstofa

Tekjur sviðsins á árinu 2019 voru 1.115 m.kr. eða 75 m.kr. yfir áætlun ársins. Helstu tekjuliðir sviðsins á árinu voru gjaldskrártekjur skrifstofu upplýsingatækniþjónustu, en þær dekkja um 51% af rekstrarútgjöldum skrifstofunnar. Þá aflaði skrifstofa rekstrarþjónustu tekna í formi húsgjalda sem innheimt eru í Borgartúni og gjalds vegna bílakjallara í Ráðhúsi og stöðumæla við Borgartún. Tekjur skrifstofu þjónustuhönnunar eru tilkomnar vegna þjónustusamnings sem gerður var en einnig vegna leyfisgjalda sem eru innheimt s.s. fyrir Heilbrigðiseftirlitið. Tekjur gagnþjónustu eru sömuleiðis aðallega vegna þjónustusamninga sem gerðir voru m.a. við velferðarsvið um átak í skjalamálum. Megintekjur skrifstofu sviðsstjóra voru í formi styrkja sem tilkomnir eru vegna verkefna rannsóknarþjónustu. Þá felast tekjur Borgarskjalasafns m.a. í styrkjum frá Þjóðskjalasafni Íslands vegna einstaka verkefna.

Skipting tekna niður á skrifstofur

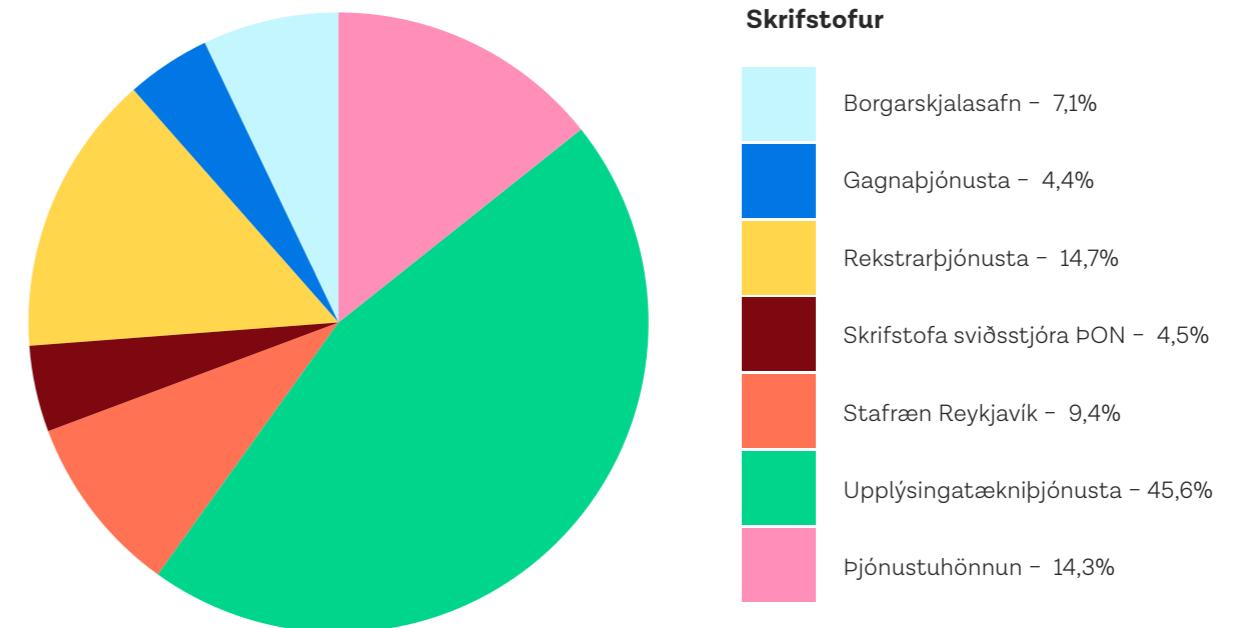


Skrifstofur	Tekjur (m.kr.)
Borgarskjalasafn	11
Gagnaþjónusta	23
Rekstrarþjónusta	105
Stafræn Reykjavík	0
Skrifstofa sviðsstjóra PON	16
Upplýsingatækniþjónusta	928
Þjónustuhönnun	32
Samtals	1.115

Rekstur skrifstofa

Rekstur skrifstofa sviðsins á árinu 2019 voru 1.937 m.kr. eða 59 m.kr. yfir áætlun ársins. Taflan sýnir hvernig rekstur sviðsins skiptist á milli eininga eða málaflokka sviðsins árið 2019. Fjárfestingar eru fyrir utan þessar tölur og bætast við þær þegar um er að ræða heildarveltu eða heildarútgjöld skrifstofanna.

Skipting rekstrar niður á skrifstofur

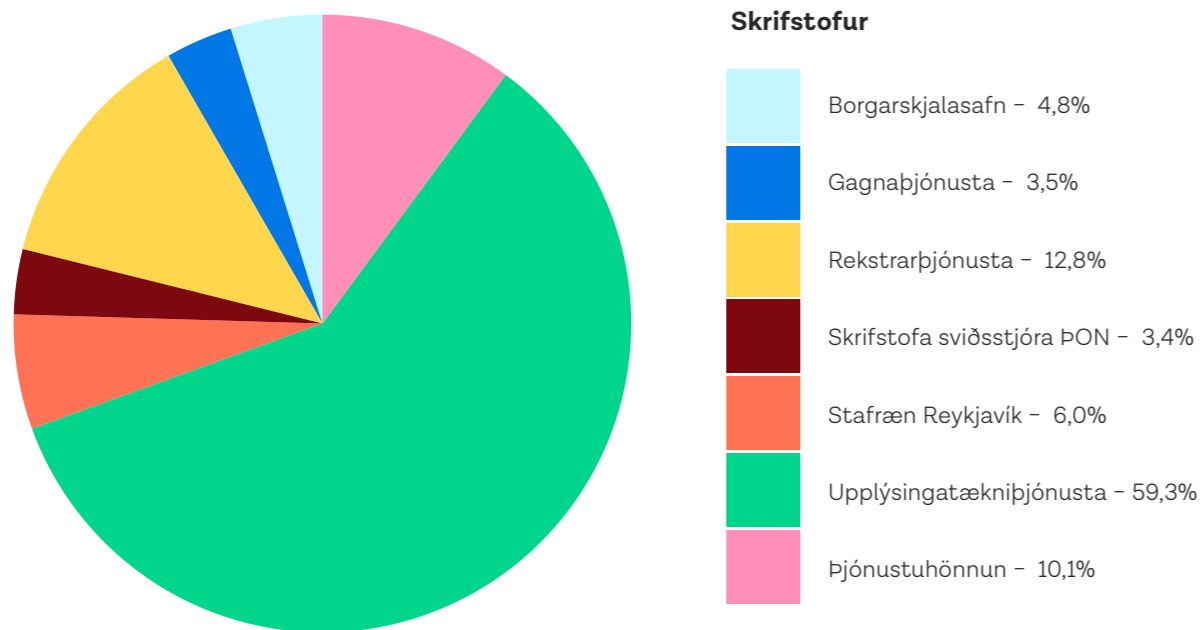


Skrifstofur	Rekstur (m.kr.)
Borgarskjalasafn	137
Gagnaþjónusta	85
Rekstrarþjónusta	286
Stafræn Reykjavík	183
Skrifstofa sviðsstjóra PON	87
Upplýsingatækniþjónusta	884
Þjónustuhönnun	276
Samtals	1.937

Heildarútgjöld utan fjárfestinga

Ársvelta þjónustu- og nýsköpunarsviðs var 3.052 m.kr. eða 51 m.kr. yfir áætlun sem skýrist af tekjum umfram áætlun. Í heildina tekið var rekstur sviðsins því vel innan fjárheimilda árið 2019. Þjónustu- og nýsköpunarsvið var í heildina 24 m.kr. undir nettó heimildum ársins eða um 1,2% og skilaði því afgangi.

Heildarútgjöld utan fjárfestinga

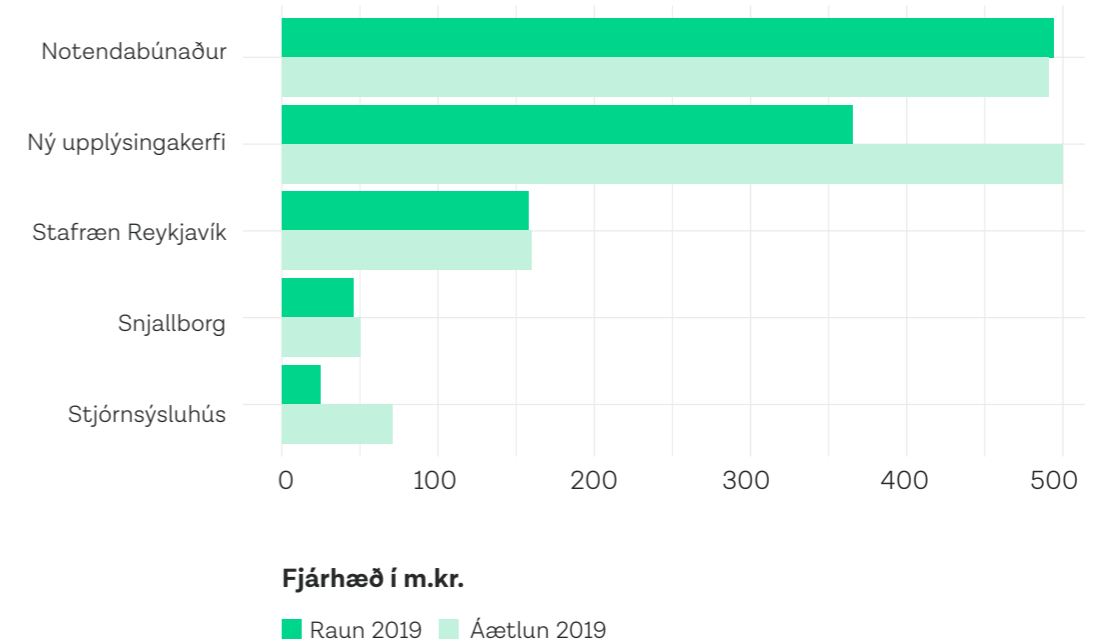


Skrifstofur	Heildarútgjöld utan fjárfestinga (m.kr.)
Borgarskjalasafn	148
Gagnaþjónusta	108
Rekstrarþjónusta	390
Stafræn Reykjavík	183
Skrifstofa sviðsstjóra PON	103
Upplýsingatækniþjónusta	1,811
Þjónustuhönnun	308
Samtals	3.052

Fjárfestingar

Um fjórðungur af veltu þjónustu- og nýsköpunarsviðs árið 2019 var vegna fjárfestingarverkefna sem fjármögnuð voru af eignasjóði, að upphæð samtals 1.088 m.kr. Stöplarityð sýnir hvernig fjárfestingar sviðsins árið 2019 skiptust í fimm meginflokkka þar sem raunútgjöld eru borin saman við áætlun eða heimildir í hverjum flokki og svo samtölurnar yfir árið. Raunútgjöld voru samtals vel innan heimilda.

Fjárfestingar 2019 í m.kr.



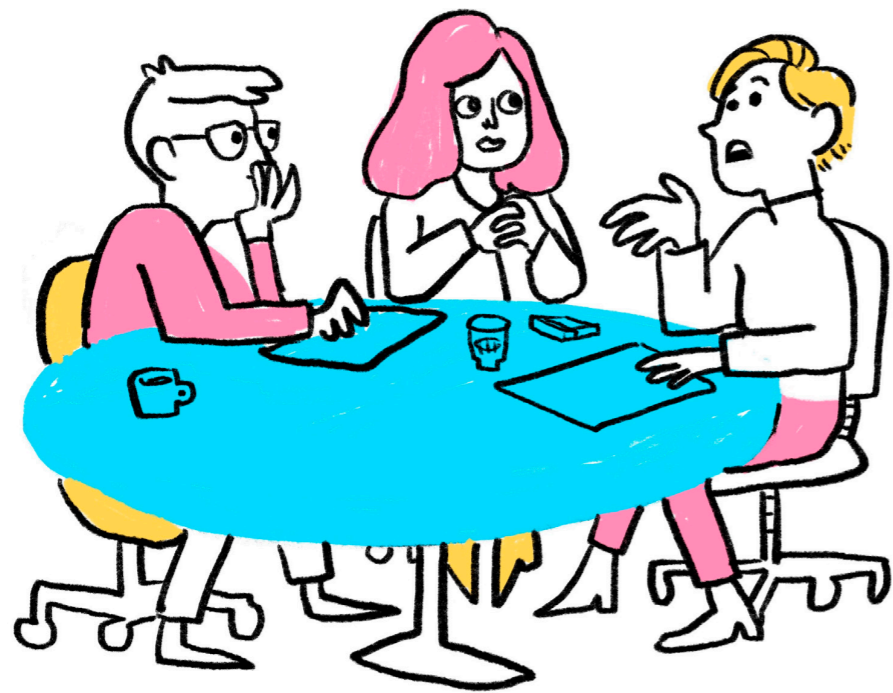
Skipulagsbreytingar og aðlögun að nýjum innkaupareglum sem tóku gildi um mitt ár 2019, gerðu það að verkum að umtalsvert hægðist á fjárfestingum og útgjöldum hjá þjónustu- og nýsköpunarsviði á síðari hluta ársins 2019 þar sem ekki tókst að ljúka mörgum fjárfrekum verkefnum á fjárhagsárinu. Fjárheimildir nokkurra kostnaðarliða voru því ekki fullnýttar ólíkt því sem spár höfðu gert ráð fyrir. Mestu frávikin voru annars vegar í fjárfestingum í nýjum upplýsingakerfum þar sem raunútgjöld voru um 135 m.kr. eða um 27% undir áætlun ársins og hins vegar í búnaðarkaupum fyrir stjórnsýsluhúsin þar sem raunútgjöld voru um 47 m.kr. eða 65% undir áætlun ársins.

Lykiltölur

	Raun 2016	Raun 2017	Raun 2018	Raun 2019
Miðlæg starfsemi				
Rannsóknarþjónusta – fjöldi styrkja á árinu				2
Stafræn Reykjavík				
Fjöldi heimsókna á vefinn reykjavik.is	1.663.607	1.901.340	1.886.792	2.458.800
Fjöldi vefja í eigu Reykjavíkurborgar			469	469
Skrifstofa þjónustuhönnunar				
Fjöldi símtala	142.667	135.406	122.971	109.982
Fjöldi netspjalla	3.414	5.400	6.740	7.442
Fjöldi ábendinga			614	6.169
Fjöldi heimsókna í þjónustuver í Borgartúni	44.375	39.976	40.424	38.248
Fjöldi heimsókna í móttöku Ráðhúss		5.800	6.000	7.000
Rekstrarþjónusta Reykjavíkurborgar				
Seldar máltíðir í mótuneyti Ráðhúss		21.531	22.300	17.600
Seldar máltíðir í mótuneyti Höfðatorgs		61.958	69.790	74.800
Fjöldi viðburða í Ráðhúsi		90	81	80
Fjöldi viðburða í Höfða		76	100	80

	Raun 2016	Raun 2017	Raun 2018	Raun 2019
Upplýsingatækniþjónusta Reykjavíkurborgar				
Þjónustuborð – fjöldi símtala	20.222	18.114	19.040	16.125
Heildarfjöldi afgreiddra verkbeiðna	26.404	27.271	29.020	29.920
Fjöldi útstöðva – borðtölvur	4.889	4.508	4.427	4.060
Fjöldi útstöðva – fartölvur	2.313	2.668	3.536	3.970
Fjöldi útstöðva – spjaldbúnaður og Chromebook	1.679	1.947	1.344	3.137
Fjöldi nettengdra prentara	819	840	845	873
Fjöldi skráðra virkra notenda í kerfum	24.726	27.392	26.949	27.887
Gagnaþjónusta Reykjavíkurborgar				
Fjöldi mála stofnuð í GoPro brunnum	11.584	12.284	11.514	12.455
Fjöldi skráðra skjala í GoPro brunnum	99.526	100.952	89.637	120.255
Borgarskjalasafn Reykjavíkur				
Hillumetrar af mótteknum skjölum	205	199	200	150
Fjöldi fyrirspurna	1.511	1.422	1.405	1.169

Skrifstofur þjónustu- og nýsköpunarsviðs



Skrifstofa sviðsstjóra

Meginhlutverk skrifstofu sviðsstjóra á árinu var að sinna rekstri, framkvæmd og stefnumótun sviðsins ásamt gæðamálum og eftirfylgni með ákvörðunum sem snúa að málaflokki þjónustu og nýsköpunar. Skrifstofa sviðsins sinnti jafnframt upplýsingagjöf og samskiptum við menningar-, nýsköpunar- og lýðræðisráð, tók þátt í undirbúningi fyrir fundi ráðsins og vann með úrvinnslu og framkvæmd ákvarðana þess í samvinnu við framkvæmdastjórn sviðsins.

Skrifstofan fór með samskipti við stjórnslu borgarinnar, bar ábyrgð á móttöku og umsjón stjórnsluerinda, skjalamálum og áætlana- og skýrslugerð, almennri fjármálastjórnun, fjárhagsáætlunargerð og ráðgjöf til skrifstofa og stofnana sviðsins. Þá voru unnin reglubundin uppgjör og ársreikningur og almennt eftirlit haft með rekstri. Síðast en ekki síst hélt skrifstofan utan um mannauðsmál sviðsins og veitti stjórnendum sviðsins stuðning og ráðgjöf í mannauðsmálum. Í lok árs 2019 störfuðu átta manns auk sviðsstjóra á skrifstofu hans.

Cities Today

Mannréttinda-, nýsköpunar og lýðræðisráð samþykkti á haustdögum boð Cities Today Institute – Digitalization & Innovation um þátttöku Reykjavíkurborgar í samtökunum. Sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs er fulltrúi Reykjavíkurborgar í þeim. Um er að ræða rótgróin, óhagnaðardrífín samtök sem hafa það m.a. að leiðarljósi að tengja saman leiðtoga innan borga er sinna nýsköpun og tæknidrifinni framþróun. Viðfangsefni borga eru víðast svipuð og þekkingarmiðlun þeirra bæði þýðingarmikil og nauðsynleg. Þetta er ekki síst mikilvægt þegar kemur að tæknilausnum og tæknimiðaðri þróun í Reykjavíkurborg.

Gestavinnustofa (e. start-up in residence)

Á árinu prófaði sviðið sig áfram með hugmyndafræði gestavinnustofu sem ætlað var að tengja innlenda og erlenda sérfræðinga við þær áskoranir sem samfélagið og borgin stendur frammi fyrir. Borgin bauð tíu nemendum og tveimur prófessorum frá Worcester Polytechnic Institute í Boston aðstoðu á gólfi í sjö vikur, stuðning frá sérfræðingum borgarinnar og aðgang að tengslaneti hennar til að leysa áskoranir sem borgin hafði áður skilgreint. Nemendurnir sem höfðu meðal annars sérhæfingu í gagnavísindum, forritun, gervigreind, notendamiðaðri hönnun og geimvísindum, unnu að úrlausn áskorana tengdum móttöku og þjónustu við ferðamenn og notkun ferðamanna á bílastæðum í borgarlandinu. Árangurinn var kynntur á málstofu sem haldin var í Þjóðarbókhöðunni, Landsbókasafni Íslands.

Rannsóknarþjónusta

Rannsóknarþjónusta þjónustu- og nýsköpunarsviðs sinnir málefnum sem tengjast Evrópuverkefnum og öðrum styrkjaumsóknum er snúa að nýsköpun í rekstri og starfsemi borga. Rannsóknarþjónustan greinir og leggur mat á rannsóknarköll og auglýsingar hinna ýmsu rannsóknarsjóða og sinnir fræðslu til sviða um möguleika á þátttöku. Rannsóknarþjónustan veitir mikilvægan stuðning við svið varðandi umsóknir um Evrópustyrki og vinnur markvisst að því að byggja upp sérfræðiþekkingu á styrkjaumhverfi Evrópu. Tveir nýjir starfsmenn gengu til liðs við rannsóknarþjónustuna á árinu sem telur nú þrjá aðila.

Á árinu 2019 aflaði Rannsóknarþjónustan Reykjavíkursamstæðunni styrkja að verðmæti €1.491.641-. Verkefni PaCE og SPARCS verða framkvæmd annarsvegar á tímabilinu 2019–2022 og hinsvegar

2019–2024 og styðja þau við aðgerðaráætlanir borgarinnar í loftslags-, lýðræðis-, og nýsköpunarmálum.

PaCE

PaCE er verkefni sem styrkt var af rannsókn- og nýsköpunaráætlun Evrópusambandsins á árinu og varðar rannsókn á uppgangi popúlisma í Evrópu og hvernig bregðast skuli við honum. Verkefnið er leitt af Manchester Metropolitan University á Bretlandseyjum og er hlutverk Reykjavíkurborgar að miðla lærdóm út frá reynslu borgarinnar í þáttökulyðræðisverkefnum. Lýðræðisvinnustofur voru haldnar í Brussel og víðar og mun verkefnið hafa sterka aðkomu að árlegri ráðstefnu Columbia háskólans um evrópsk stjórnsmál, Council for European Studies, sem haldin verður sumarið 2020 í Reykjavík.

SPARCS

SPARCS er kyndilborgarverkefni sem Reykjavíkurborg hlotnaðist sá heiður að vera þátttakandi í á árinu. Verkefnið varðar orkuskipti og kolefnishlutleysi borga og er leitt af tækniþróunarstofnun Finnlands VTT. Fyrsti hluti verkefnisins var unninn á árinu og varðaði greiningu á stöðu Reykjavíkur út frá sjálfbærni, orkuskiptum og borgarþróun. Mikilvægur þáttur í þeirri vegferð var að kortleggja stöðu gagnamála og hagnýtingu gagna hjá Reykjavíkurborg í samhengi orkuskipta. Næstu skref verða að þróa myndsjá sem mun gera okkur kleift að meta frammistöðu einstakra borga út frá sjónarmiðum orkuskipta og sjálfbærni. Litið er til þess sérstaklega að SPARCS muni styðja við rafbílavæðingu í Reykjavík, sem er ein af áherslum verkefnisins.

Stafræn persónuvernd

Sérfræðingur í stafrænni persónuvernd gekk til liðs við sviðið á árinu 2019 og fólu verkefni hans í sér að innleiða persónuverndarreglur innan sviðsins til að tryggja hlítu við löggjöfina ásamt því að veita aðstoð og almenna ráðgjöf við ýmis ný verkefni. Lykilverkefni fólu meðal annars í sér að útbúa vinnsluskra fyrir allar skrifstofur sviðsins með ítarlegri lýsingu á allri vinnslu persónuupplýsinga, en Reykjavíkurborg ber lögum samkvæmt skylda til að halda umrædda vinnsluskra. Vinna við kortlagningu á vinnslu persónuupplýsinga komst langt á veg, framundan er ítrun á vinnsluskra sviðsins, og skoðun á hvort breyta þurfi verklagi í verkefnum og framkvæma mat á áhrifum á persónuvernd o.s.frv.

Vinnslusamningar

Fyrirtæki sem vinna persónuupplýsingar fyrir hönd Reykjavíkurborgar teljast vinnsluaðilar. Gerð er sú krafa að öll vinnsla persónuupplýsinga fari fram í samræmi við gildandi reglur Reykjavíkurborgar um persónuvernd. Um tíu vinnslusamningar voru gerðir á árinu við vinnsluaðila sviðsins og verður áfram unnið að slíkum samningum svo þeir nái að endingu yfir öll kerfi sem eru í rekstri hjá borginni. Einnig var unnið að beinagrind að kafla um persónuvernd í útboðum og verðfyrirspurnum um persónuvernd. Slík vinna hefur nú átt sér stað í útboði nýrrar samskiptalausnar framlínuþjónustu, Reykjavík City Card, mótuneytisþjónustu í stjórnsýsluhúsum Reykjavíkurborgar og þjónustu sérfræðinga vegna notendamíðaðrar hönnunar svo dæmi séu nefnd. Jafnframt er vinnslusamningur nú látinn fylgja með útboðsgögnum.

Mat á áhrifum á persónuvernd

Í ákveðnum tilvikum þarf að framkvæma mat á áhrifum á persónuvernd (MÁP) fyrirhugaðra vinnsluaðgerða áður en vinnsla hefst. Slík vinna átti sér stað innan sviðsins og má þar helst nefna mat á áhrifum persónuverndar á nýtt upplýsingastjórnunarkerfi Reykjavíkurborgar, Hlöðuna. Sú vinna er nú á lokastigum. Sviðið var jafnframt ráðgefandi í verkefnum sem fólu í sér innleiðingu nýrra kerfa innan annarra fagsviða, meðal annars varðandi framkvæmd mats á áhrifum á persónuvernd.

Mikilvægt er að sú þekking sem sviðið býr yfir á sviði stafrænnar persónuverndar og upplýsingaöryggis haldi áfram að vera öðrum sviðum til stuðnings. Ljóst er að vinna við innleiðingu persónuverndarreglna heldur áfram á næsta ári auk þess sem mörg verkefni fela í sér sífellda endurskoðun og uppfærslu. Umfram allt er þess þó nú gætt að öll ný verkefni sem fara af stað innan sviðsins fái rýni á sviði persónuverndar og tryggt sé að meginreglum um persónuvernd sé gætt.

Verkefnaráð og verkefnaskrá

Samhæfð stýring allra verkefna er í höndum verkefnaráðs þjónustu- og nýsköpunarsviðs sem kom í fyrsta sinn saman við stofnun þess á haustmánuðum 2019. Í verkefnaráði sitja sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs, skrifstofustjóri Stafrænnar Reykjavíkur, skrifstofustjóri gagnþjónustu Reykjavíkur, skrifstofustjóri þjónustuhönnunar og skrifstofustjóri upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkurborgar ásamt verkefnastjóra verkefnaskrár, sem er starfsmaður ráðsins. Verkefnaráð hefur það hlutverk að meta og samþykka verkefni sem óskað er eftir að séu framkvæmd og tryggja að fjárfestingum sé varið í samræmi við heildaráherslur og stefnur borgarinnar. Verkefnaráð sér einnig til þess að einungis sé sá fjöldi verkefna í vinnslu á hverjum tíma sem samsvarar fullum afköstum þeirra auðlinda sem Reykjavíkurborg hefur yfir að ráða á hverjum tíma.

Hafist var handa við að skilgreina og setja upp miðlæga verkefnaskrá samhliða stofnun ráðsins, en sú vinna var í höndum verkefnastjóra verkefnaskrár sem ráðinn var til starfa seinni part árs. Verkefnaskránni er ætlað að vera meginstjórn tæki verkefnaráðs og stuðla að betri yfirsýn allra helstu hagsmunaaðila yfir stöðu mála og nýtingu auðlinda. Hún felur í sér ítarlega skráningu, greiningu og aðhald með framgangi verkefna á ætlan með það að leiðarljósi að samhæfa og forgangsraða verkefnum þannig að tryggja megi hámarksárangur og arðsemi þeirra.



Gagnþjónusta Reykjavíkurborgar

Samhliða því að ráðinn var í fyrsta sinn gagnastjóri til borgarinnar var stofnuð skrifstofa gagnþjónustu Reykjavíkurborgar. Meginhlutverk skrifstofunnar er að vera þungamiðja fyrir gögn, skjöl og upplýsingar borgarinnar. Skrifstofan skiptist í tvær deildir: skjalastýringu, áður skjaladeild, og upplýsingagreind, nýja deild sem hefur umsjón með hagnýtingu gagna borgarinnar. Í lok árs störfuðu tíu manns við gagnþjónustu auk skrifstofustjóra.

Upplýsingagreind

Á árinu 2019 var lagður var grunnur að nýrri deild sem sérhæfir sig í vinnslu og hagnýtingu gagna. Markmið deildarinnar eru tvíþætt. Annars vegar að geyma og samrýma tölulega gögn borgarinnar þannig þau séu rétt og aðgangsstýrð. Hins vegar setja gögn borgarinnar fram á aðgengilegan og myndrænan hátt, þróa skýrslur, framkvæma tölfræðigreiningar og þróa tölfræðilikön.

Miðlægt samþættingarlag

Á árinu var unnið var að undirbúningi miðlægs samþættingarlags gagna sem ætlað er að fari í smíði á árinu 2020. Tilgangurinn með samþættingarlaginu er að hafa gögn úr grunnkerfum aðgengileg og uppbyggð á einum miðlægum stað. Með því móti fær upplýsingagreind yfirsýn yfir gögn borgarinnar, getur aðgangsstýrt gögnum og undirbúið þau til frekari hagnýtingar. Samhliða undirbúningnum hófst kortlagning á því hvaða gögnum borgin býr yfir og greining á því með hvaða hætti hægt verður að beita nútímatölfræðiaðferðum og tölum til að öðlast dýpri innsýn í gögn, rekstur og ferla borgarinnar.

QlikSense og smáforrit

Deildin tók einnig að sér að reka og þróa QlikSense umhverfi borgarinnar, sem inniheldur gögn og tölfræðigreiningar í myndrænu gagnvirku viðmóti sem við köllum smáforrit. Þar má til dæmis finna smáforrit fyrir upplýsingar úr bókhaldi borgarinnar til almennings, fjárhagsáætlanir og ársreikninga. Af nýjum smáforritum sem voru gefin út á árinu má nefna forrit sem greinir nýtingu í gistiskýlum borgarinnar, forrit sem tekur saman lykiltölur um mannauð borgarinnar, forrit sem sýnir stöðu og framgang mála á velferðarsviði, forrit til aðstoðar við vinnu við jafnlaunavottun, forrit með tölfræði yfir þær ábendingar sem borginni berast í gegnum ábendingavef og þjónustuborð og forrit sem greinir laun og launasetningu borgarinnar. Í lok árs 2019 voru notendur QlikSense 929. Útgefin ný smáforrit á innra neti borgarinnar voru 22.

Skjalastýring

Skjalastýring, áður skjaladeild, hefur umsjón með skjalamálum miðlægrar stjórnsýslu og skrifstofum sviða sem hafa aðsetur í Borgartúni. Á árinu var unnið að endurskoðun málalykla og gerð málalykla fyrir þrjú ný kjarnasvið. Þá var unnið að undirbúningi fyrir innleiðingu á Hlöðunni – nýju upplýsingastjórnunarkerfi.

Hlaðan

Undirbúningur fyrir innleiðingu Hlöðunnar fólst meðal annars í vinnslu og skilum tilkynninga fyrir rafræn skil, endurskoðun á verkferlum og almennum reglum um skráningu viðskiptavina, og endurskoðun mála og skjala vegna innleiðingar Hlöðunnar og rafrænnar skjalastýringar. Innleiðing Hlöðunnar kallar á breytingar á störfum starfsmanna skjalastýringar og verklagi við umsjón og meðferð skjala almenn. Ljóst er að framundan er mikil vinna við frágang og skil þegar þeir aðilar sem skjalastýring þjónustar taka í notkun nýtt upplýsingastjórnunarkerfi. Loka þarf eldri kerfum, ganga frá málum og undirbúa skjöl til langtímaröðveislu.

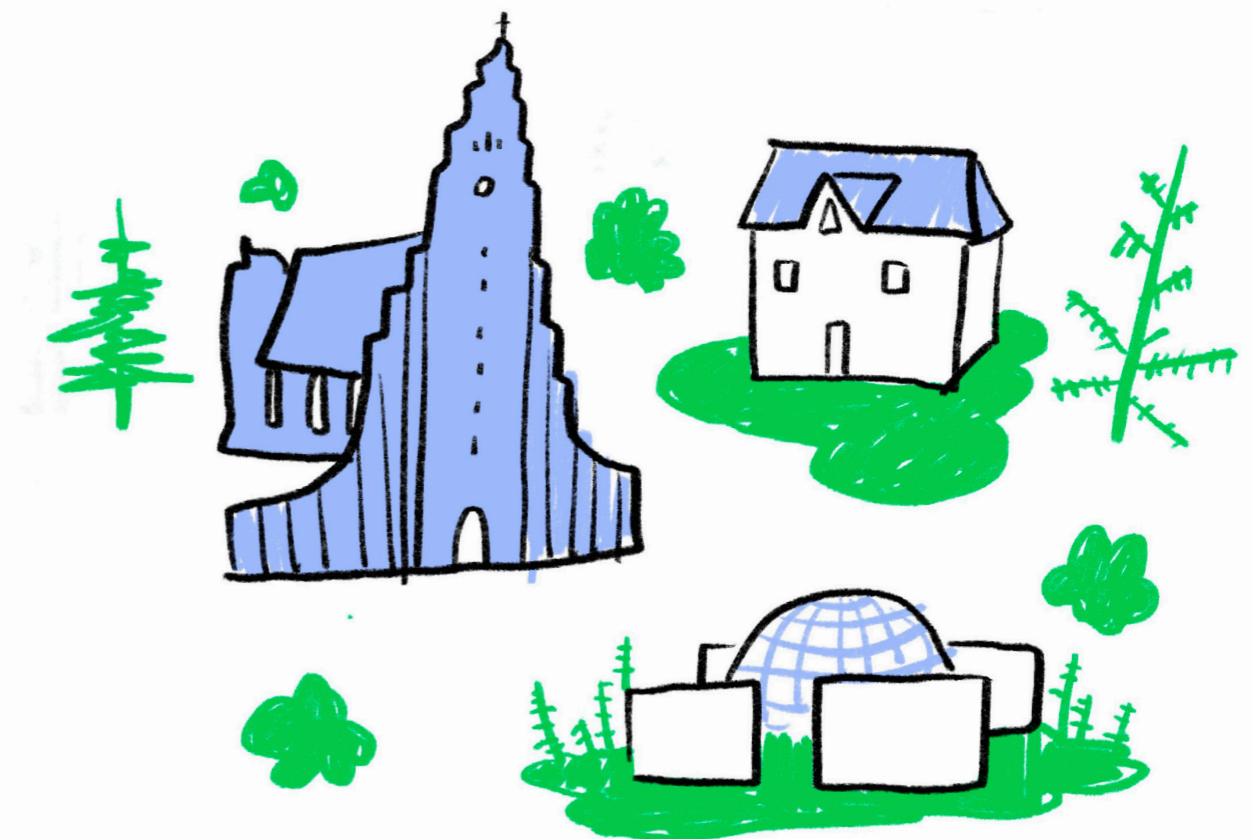
Fræðsla

Skjalastýring sinnti fræðsluhlutverki sínu af krafti síðastliðið árið. Boðið var upp á fjölda ólíkra námskeiða í GoPro í gegnum miðlæga fræðsluáætlun sem skipulögð er af mannauðs- og starfsumhverfissviði, auk þess sem starfsfólk skjalastýringar hélt sérnámskeið fyrir þá sem þess óskuðu. Þá var starfsfólk borgarinnar almennt hvatt til sjálfsnáms með því að skoða vel á annan tug kennslumyndbanda um notkun GoPro í upplýsingabrunni Fróða – innri vef borgarinnar.

Úrbótaáætlun

Í kjölfar skýrslu innri endurskoðunar um framkvæmdir við Nauthólsveg 100 skilaði sviðið inn tillögum um úrbætur í skjalamálum. Þar var lagt var til að fræðsla um skyldur Reykjavíkurborgar og stofnana hennar um meðferð skjala yrði hluti af nýliðafræðslu hjá öllum sviðum og stofnunum borgarinnar. Þá var lagt til að öllum nýjum starfsmönnum þar sem skjalakerfi er í notkun yrði gert skylt að sækja námskeið í notkun kerfisins og verkferlum á hverjum stað, og að fræðsla um skjalamál yrði hluti af forystunámi Reykjavíkurborgar. Þeim stjórnendum sem þegar hafa lokið forystunámi yrði í kjölfarið gert að sækja námskeið þar um. Til viðbótar var lagt til að umsýsla og meðferð skjala yrði hluti af starfslýsingum þar sem það á við.

Önnur úrbótaverkefni sem tengjast ráðgjafar- og eftirlitshlutverki skjalastýringar og unnin voru á síðastliðnu ári eru ráðgjöf og aðstoð við vinnu sviða við að framfylgja úrbótaáætlun. Í því samhengi var m.a. sérstakur þjónustusamningur gerður við velferðarsvið.





Vissir þú?

Haustið 2019 bárust verkefnastofu Stafrænnar Reykjavíkur 140 umsóknir um fjármögnun verkefna fyrir árið 2020. Árið áður voru umsóknirnar um 40.

Stafræn Reykjavík

Stafræn Reykjavík, áður rafræn þjónustumiðstöð, ber ábyrgð á rafvæðingu þjónustuferla innan borgarinnar, vefmálum, nýsköpun og stafrænni umbreytingu. Skrifstofan starfar þvert á önnur svið borgarinnar og er til ráðgjafar í öllum stafrænum verkefnum. Innan Stafrænnar Reykjavíkur starfa fjögur teymi sem vinna þétt með öðrum einingum sviðsins að alls konar verkefnum: verkefnastofa, vefteymi, þróunarteymi og Snjallborgar- og nýsköpunarteymi. Stafræn Reykjavík telur alls 18 starfsmenn auk skrifstofustjóra.

Verkefnastofa Stafrænnar Reykjavíkur

Með stjórnskipulagsbreytingunum sumarið 2019 voru verkefnastjórar í upplýsingatæknideild færðir á skrifstofu Stafrænnar Reykjavíkur og sérstök eining, verkefnastofa, varð formlega til. Markmiðið með breytingunni var að stýra verkefnum á samræmdan og viðurkenndan hátt, auka gæði verkefna og tryggja framgang þeirra. Tekið var upp nýtt verklag og vinna nú allir verkefnastjórar samkvæmt aðferðafræði verkefnastjórnunar og deila óspart þekkingu sín á milli til að tryggja sem bestan framgang í verkefnum og rekstri. Í kjölfarið var gert tilkall til að allir verkefnastjórar stofunnar hefðu eða myndu öðlast vottun í verkefnastjórnun (t.d. IMPA vottun). Í lok árs störfuðu níu verkefnastjórar á verkefnastofu við verkefnastjórnun á upplýsingatækniverkefnum og öðrum stafrænum umbótaverkefnum.

Verkefnastofan stýrir einkum verkefnum sem fjármögnuð eru af eignasjóði, falla undir fjárfestingasjóði sviðsins, og fela til viðbótar í sér einhverskonar nýsköpun eða nýfjárfestingu í upplýsingatækni. Á árinu 2019 var sú breyting gerð að verkefnastofa tók við yfir verkefnastjórn allra verkefna sem áður voru á hendi sviðanna. Einnig var umsóknarferli sviðanna um verkefni einfaldað til muna. Það skilaði sér í mikilli fjölgun umsókna, en haustið 2019 bárust 140 umsóknir um fjármögnun verkefna fyrir árið 2020 en árið áður voru umsóknirnar um 40. Verkefnin voru af ýmsum toga en flest áttu þau það þó sameiginlegt að styðja við framgang þjónustustefnu borgarinnar og stefnu borgarinnar um nýtingu upplýsingatækni, þ.e. fólu í sér innleiðingu á nýrri tækni, nýs hugbúnaðarkerfis eða nýpróun við kerfi sem þegar eru í rekstri.

Ný upplýsingakerfi

Meðal þeirra verkefna sem unnin voru árið 2019 af verkefnastofunni voru innkaup á Hlöðunni, nýja upplýsingastjórnunarkerfi Reykjavíkur, og upphaf innleiðingar á þeirri lausn. Hlaðan kemur til með að leysa GoPro, skjalavistunarkerfi borgarinnar, af hólmi og ýmis önnur minni kerfi. Nauðsynlegt er að innleiða nýtt kerfi sem tekur mið af breyttu tækniumhverfi hjá borginni og þörfum sviða og skrifstofa.

Þá var sérstakt kerfi fyrir Gistiskýlið innleitt á síðasta ári. Helsti ávinningur af kerfinu er að skráning er nú öruggari og nákvæmari, auðveldara er að vinna úr raunupplýsingum, vinnuumhverfi er skilvirkara, aðgangsstýringar eru öflugri og öll þjónusta við notendur Gistiskýlisins er betri. Undirbúningur að Mínum síðum var einnig unninn á árinu og samhliða því voru tekin skref í að útfasa Rafrænni Reykjavík.

Í skólaumhverfinu var sett upp miðlæg uppsetning á G-suite í samstarfi við Google, en fram að því höfðu grunnskólarnir verið að stofna eftirlitslaus G-suite kerfi sem útheimti mikla vinnu við að ná utan um síðar. Samhliða þessu voru gerðir verkferlar fyrir móttöku og afhendingu búnaðar sem og verkferlar fyrir notkun búnaðar. Greining var gerð á málaskrárkerfum velferðarsviðs sem er mikilvægur þáttur í undirbúningi að nýju kerfi fyrir sviðið. Fundin var lausn um sérstakan húsnæðisþjónustugrunn fyrir velferðarsvið, en nýjar reglur hjá sviðinu kölluðu eftir nýju kerfi á afgreiðslu húsnæðisumsókna samhliða breyttu vinnulagi. Helsti ávinningur þessa kerfis er að það verður fljótlega og þægilegra að aðstoða borgarbúa með húsnæðisþjónustu, búið er að taka þennan hluta úr gömlu málaskrá velferðarsviðs og mun auðveldara verður að vinna tölfraði úr gögnunum en áður.

Greining var gerð á eignaumsjónakerfi borgarinnar og undirbúningur hófst fyrir útboð á nýju kerfi. Einnig átti sér stað greining og útboðsvinna fyrir sérstakri samskiptalausn fyrir framlínupjónustu. Helsti ávinningur verkefnisins er bætt þjónusta við viðskiptavinum og betri starfsaðstæður hjá þjónustuveri. Þá mun innleiðing nýs kerfis leggja grunn að frekari endurbótum á þjónustu þjónustuvers við viðskiptavinum.

Vinna við nýjan vef fyrir Borgarskjalasafnið hófst einnig á árinu, en gamli vefurinn var í kerfi sem borgin er hætt að nota. Þá var fundin lausn fyrir sérstakt umsýslukerfi fyrir Borgarskjalasafnið, en fyrra kerfi uppfyllti ekki nútímakröfur til slíks kerfis, hvorki með tilliti til öryggis né þjónustu. Að lokum má nefna að verkefnastofan vann með Listasafni Reykjavíkur að bættri miðlun upplýsinga og gagnvirkni. Tekið var í notkun app sem miðlar upplýsingum um útilistaverk ásamt því að upplýsingaskjálir voru settir upp í söllum Listasafnsins um þær sýningar sem eru í gangi hverju sinni.

Vefþróun

Í kjölfar skipulagsbreytinga á árinu 2019 varð nokkur breyting á verkefnum og hlutverki vefteymisins og samstarfi þess við önnur teymi sviðsins. Meginhlutverk vefteymisins er nú að bera ábyrgð á þróun og umsjón vefja borgarinnar ásamt stefnumótun um vefmál. Áður var þessu hlutverki skipt milli vefteymis og upplýsingatækniþjónustu borgarinnar, sem áfram mun sinna hýsingu, rekstri og forritun. Markmið vefteymisins er að hafa skýra yfirsýn yfir tæplega 470 vefi borgarinnar, stöðu þeirra og gæði. Vefumhverfi borgarinnar ætti að vera aðgengilegt og einfalt þannig að auðvelt verði fyrir svið og skrifstofur borgarinnar að sinna vefverkefnum sínum. Það þýðir að lausnir verða að vera tiltækar og settar þannig fram að auðvelt sé að taka þær í notkun og að þær mæti þeim þörfum sem borgin hefur. Áhersla er lögð á að flestir geti afgreitt sín verkefni sjálfir með þeim lausnum sem tiltækar eru.

Umfang vefþróunar hefur margfaldast undanfarin ár. Árið 2019 hófst undirbúningur við breytingu á ferlum og tæknilegu umhverfi þannig að frekari vaxtarverkir verði ekki til þess að hægja á ferðinni. Vefteymið leiðir þessar breytingar og mun á árinu 2020 kalla til samstarfs aðila innan og utan borgarkerfisins til að keyra þær áfram. Verkefnið er að skapa einfalt og skilvirkt umhverfi þar sem kraftar allra nýtast. Þetta mun fela í sér stærra hlutverk í ráðgjöf og stuðningi við vefverkefni og eftirfylgni með stefnumótun og gæðastöðlum.

Nýr hönnunarstaðall

Stærsta verkefni vefteymis árið 2019 var nýtt hönnunarkerfi Reykjavíkurborgar fyrir stafræna miðla (e. design system) en fyrsta útgáfa þess verður gefin út á fyrri hluta árs 2020. Hönnunarkerfi er safn endurnýtanlegra eininga sem byggja á skýrum stöðlum sem má raða saman til að smíða stafrænar lausnir. Með hönnunarkerfi verður hægt að staðla vinnubrögð, hraða framleiðsluferli, smíða brýr á milli teyma, fækka villum og auka gæði stafrænna verkefna. Verkefnið skapar grunn fyrir stafrænar lausnir borgarinnar þannig að hægt sé að vinna fjölda verkefna á sama tíma sem falla öll saman í einföldu og samræmdu viðmóti. Með tilkomu hönnunarkerfis þarf ekki lengur að hanna viðmót allra stafrænna lausna frá grunni heldur nota það sem til er í hönnunarkerfi og gera þá viðbætur ef þarf. Vefteymið ber ábyrgð á þróun og viðhaldi hönnunarkerfisins þannig að tryggt verði að eðlileg endurnýjun stafræns viðmóts eigi sér stað jafnt og þétt.

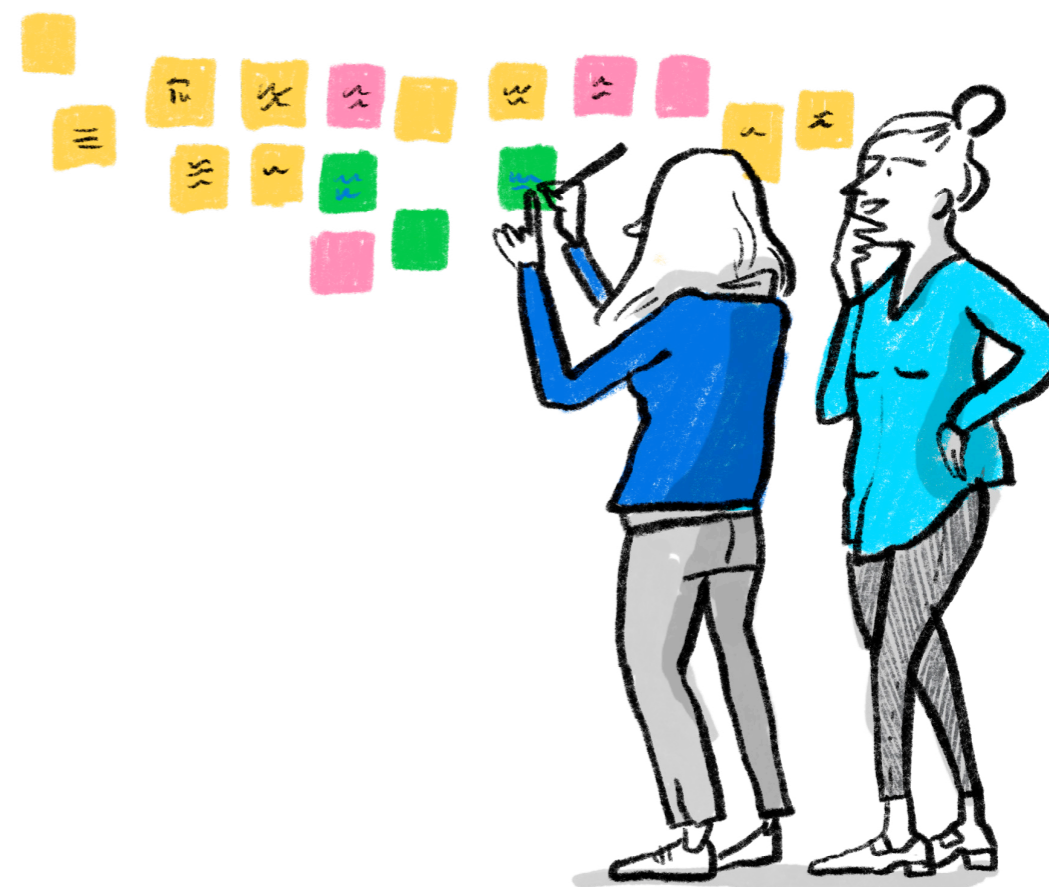
Reykjavik.is

Þarfagreining og undirbúningsvinna fyrir næstu útgáfu af reykjavik.is fór fram á árinu en miklar breytingar verða á vefnum þegar hann opnar í nýju viðmóti vorið 2020. Verkefnið var unnið í nánú samstarfi við skrifstofu þjónustuhönnunar þar sem hugmyndafræði notendamiðaðrar hönnunar er höfð að leiðarljósi. Þá átti vefteymið í góðu samstarfi við framsækna hönnuði og leiðandi fyrirtæki í hönnun og smíði vefviðmóts. Reykjavik.is er fyrsti vefurinn sem gerður er samkvæmt nýjum

hönnunarstaðli. Við smíði og hönnun vefsins verður notast við hugmyndafræði algildrar hönnunar sem þýðir að allir eigi að geta notað vefinn og engar sérlausnir þurfi til, svo sem vegna fötlunar. Það krefst þess að efni þarf að vera hnitmiðað, vefurinn settur upp samkvæmt aðgengisstöðlum og að hönnun styðji einfalt aðgengi alla leið. Samhliða nýjum vef hefur verið unnið að undirbúningi nýs vefs fyrir Mínan síður sem taka mun við af Rafrænni Reykjavík. Mun sá vefur hafa sama viðmót og reykjavik.is en vera að mestu leyti birtingarviðmót fyrir gögn og ferla úr öðrum kerfum.

Aðrir vefir borgarinnar

Á árinu var lokið við að smíða vefi fyrir alla grunnskóla borgarinnar og koma þeim inn í samræmt WordPress umhverfi. Verkefnið var unnið í nánú samstarfi við Skóla- og frístundasvið borgarinnar. Þá var nýr ferðamannavefur, visitreykjavik.is, unninn í samvinnu við Menningar- og ferðamálasvið og opnaði hann í byrjun árs 2020. Hafin var smíði á nýjum vef Borgarskjalasafns sem opnar vorið 2020, en sá vefur mun taka við af einum elsta vef borgarinnar. Einnig leit vefur um nýja menntastefnu dagsins ljós ásamt Uppsprettu, sem er upplýsinga- og fræðsluvefur skólustarfsins. Samhliða Uppsprettu var innleitt skráningarkerfið Simply Book Me sem ætlað er að fari í notkun á fleiri sviðum borgarinnar. Þróun ábendingavefs reykjavik.is hélt einnig áfram, en um 7000 ábendingar bárust á árinu varðandi allt milli himins og jarðar sem snertir starfsemi borgarinnar.



Rafræn þróun

Þróunarteymi Stafrænnar Reykjavíkur ber ábyrgð á rafvæðingu þjónustuferla og stafrænni umbreytingu í samstarfi aðrar deildir og svið borgarinnar. Markmiðið er að færa þjónustuna nær íbúanum með því að bjóða upp á rafrænar umsóknir, aðgengilega hönnun og mannlegt viðmót í stað umsókna á pappírseyðublöðum. Vinnan byggir á markmiðum þjónustustefnu borgarinnar, sem er að bæta, rafvæða og einfalda þjónustu Reykjavíkur.

Stafræn umbreyting fjárhagsaðstoðar

Rafvæðing fjárhagsaðstoðar var fyrsta verkefni Reykjavíkurborgar á sviði stafrænnar umbreytingar sem hefur áhrif á grunnþjónustu borgarinnar. Verkefnið sjálft var sett upp sem tilraunaverkefni um nýsköpun í innkaupum, verkefnauppsetningu, stafrænni vörupróun, vistun gagna og innleiðingu nýrra ferla. Verkefnið fólst í því að því að búa til lausn sem yrði fyrsti valkostur íbúa sem sækja um fjárhagsaðstoð til framfærslu. Verkefnið var prófraun á það hvort hægt væri að reka stór umbreytingaverkefni hjá Reykjavíkurborg þar sem unnið er í sprettum eftir aðferðafræði hönnunarhugsunar og notast við LEAN, Agile og Scrum hugmyndafræði við mótun ferla verkefnisins.

Á grundvelli útboðsferlis var teymi Kolibri ehf. fengið til liðs við Reykjavíkurborg til að vinna að með sérfræðingateymi Reykjavíkurborgar að rafvæðingu ferla fjárhagsaðstoðar, hönnun og smíði. Teymið samanstóð af tveimur framendaforriturum, þremur bakendaforriturum, einum teymisþjálfara og einum viðmótshönnuði.

Teymið hóf þróun á fyrstu útgáfu af Ósk í byrjun febrúar 2019 og kom fyrsta útgáfa út 2. apríl sama ár. Á tímabilinu frá 2. apríl 2019 og að lokum verkefnisins um mánaðamótin ágúst/september 2019, gaf teymið út tæpar 60 nýjar útgáfur. Sumar þeirra voru stórar, s.s. útgáfur á Veitu, stöðusíðu fyrir Ósk og stofnanagátt, en aðrar smærri. Skýr forgangsröðun vörustjóra og samhent vinna alls teymisins, þróunarteymis Kolibri og sérfræði- og innleiðingarteymis Reykjavíkurborgar gerði borginni kleift að geta gefið út svo hratt. Þegar um er að ræða smíði kerfa frá grunni, eins í þessu tilviki, telst þessi þróunarhraði mjög góður.

Verkefnið var uppspretta mikils lærdóms í ofantöldum þáttum, fyrir Reykjavíkurborg sem skipulagsheild, starfsfólk borgarinnar, fyrirtæki á markaði og aðrar stofnanir. Afurðir verkefnisins hafa fengið mikið lof hér heima og að heiman og unnið til verðlauna, en rafvæðing fjárhagsaðstoðar var m.a. valið vefkerfi ársins 2019 á Íslensku vefverðlaununum. Þá var verkefnið kynnt á ýmsum málstofum s.s. Hannað í hring, málþingi á vegum Hönnunarmiðstöðvar Íslands í tengslum við Íslensku hönnunarverðlaunin.

Snjallborgin

Snjallborgin kemur að þróun framsækinnar innviða og ferla í þverfaglegri samsköpun með innlendum og erlendum hagsmunaaðilum, frumkvöðla-, mennta- og vísindasamfélaginu. Hjá Snjallborginni starfa alla jafna þrjú starfsmenn. Hlutverk teymisins er að efla samfélagslega nýsköpun í takt við stefnumál borgarinnar og koma nýsköpunarverkefnum hratt í prófanir. Þannig fást skjótar niðurstöður sem byggja á gögnum um hvort lausnin þjóni þörfum íbúa og starfsfólks borgarinnar og skili þar af leiðandi samfélagslegum ábata sé hún sköluð upp. Markmiðið er færa borgina inn í nýja tíma í takt við hraðar samfélags- og tæknibreytingar þar sem nýsköpun í umhverfis-, lýðheilsu- og menntamálum verður í hávegum höfð.

Hakkaþon og hugmyndasamkeppnir

Borgarhakk Snjallborgarinnar fór fram í Ráðhúsi Reykjavíkur í annað sinn 11.–12. október 2019. Borgarhakkið er hugmyndasamkeppni þar sem fólk úr ýmsum áttum vinnur að skapandi lausnum við áskorunum borgarinnar. Markmið Borgarhaksins er fyrst og fremst að efla tengslamyndun og hafa þátttakendur keppinnar margir hverjir þróað hugmyndir sínar áfram, tekið þátt í viðskiptahróðlum,

fengið styrki úr Tæknipróunarsjóði Rannís og stofnað fyrirtæki. Alls tóku ellefu teymi þátt en sigurverkefni Borgarhaksins 2019 var kerfi sem kallast Gögn-in. Meginhlutverk kerfisins er að safna og staðla rauntímagögnum til bestunar á verkefnum tengdum t.d. umferð eða sorpi.

Reykjavíkurborg var einnig samstarfsaðili í tveimur öðrum hakkaþonum árið 2019. Reboot Hack, hakkaþon háskólanema, fór fram í upphafi árs, en þar tókust háskólanemar á við áskoranir frá atvinnulífinu. Áskorun Reykjavíkurborgar kom frá Höfuðborgarstofu og fólst í því að hanna lausn utan um þá fjölbreyttu afþreyingu sem er í boði innan borgarinnar. Tólf teymi tóku þátt, en það var Lighting Up RVK sem fór með tvöfaldan sigur úr bítum, bæði í áskoranakeppni Reykjavíkurborgar og sem Reboot Hack meistara. Hugmyndin var bæði framsýn og með vísun í söguna, en hún hverfðist um listrænar vörður sem lýsa ferðamönnum leiðina á viðburði og menningarstofnanir borgarinnar með aðstoð viðbótarveruleika (AR) og gervigreindar (AI Voice Assistant). Þá tók borgin þátt í Climathon, hakkaþoni með áherslu á loftslagsvandamál sem fór fram í meira en 100 borgum um allan heim seinnihluta árs 2019. Þemað í Reykjavík að þessu sinni voru sjálfbærar samgöngur og var sigurverkefnið vefsíða sem gerir fólki kleift að reikna út kolefnisfótspor samgangna til og frá vinnu.



Rafskútur í Reykjavík

Í samvinnu við skrifstofu samgöngustjóra- og borgarhönnunar voru fyrstu rafskúturnar boðnar til leigu fyrir almenning í borgarlandinu þann 27. sept. 2019. Þar voru fyrst á ferðinni íslensku fyrirtækin Hopp og Zolo. Leigurnar eru stöðvalausar, sem þýðir að ekki þarf að skila hjólunum á fyrirframákveðnar stöðvar heldur má hoppa af og á eftir hentugleika innan ákveðins svæðis, sem er kirfilega tilgreint í smáforritum fyrirtækjanna. Um er að ræða tilraunaverkefni sem er hluti af eflingu vistvænna og snjallra ferðamáta innan borgarinnar sem styður vel við samþykktu umhverfis- og auðlindastefnu Reykjavíkurborgar 2015–2020.

Sorptæknilausnir

Snjallborgin hélt áfram virku samstarfi innan Nordic Smart Cities Network en þar leiðir Reykjavíkurborg verkefni sem snýr að því að prófa og meta þörfina á skynjaralausnum í borgarlandinu. Hafist var handa við að gera samanburð á þremur mismunandi sorpskynjaralausnum á tilraunasvæði á Klambatúni og meta hvort þær henti fyrir núverandi sorptunnur í borgarlandinu. Kostir þess að vera með skynjara í sorptunnum borgarinnar felast m.a. í því að vita rauntímastöðu sorpsins, hvar þarf að tæma og hver hagkvæmasta leiðin til þess er, sem skilar sér svo í hreinna umhverfi, minni mengun og lægri rekstrarkostnaði.

Þá hélt snjallborgin vinnustofur með Deloitte hér á landi, og Resource International á Smart City Expo ráðstefnunni í Barcelona þar sem kafað var ofan í þörfina, tæknina og útfærslur með mismunandi hagsmunaaðilum. Markmiðið er finna hentugar lausnir sem svara þörfum sorpumhirðunnar varðandi m.a. yfirsýn og lækun rekstrarkostnaðar, ásamt því að útbúa einskonar leiðarvísir yfir sorpskynjaralausnir sem að borgir og sveitarfélög geta nýtt sér til hliðsjónar við mat á lausnum og innleiðingu þeirra. Stefnt er að frekari prófunum árið 2020.

Alþjóðleg samvinna og kynningar

Í byrjun apríl var fyrsti fundur Nordic Smart Cities Network haldinn Reykjavík þar sem þrettán norrænar borgir tóku þátt ásamt Nordic Innovation og Climate-KIC. Þá var haldinn TASC Masterclass í samstarfi við Rainmaking og Gate 21 fyrir nýskapandi starfsmenn borgarinnar og norrænu samstarfsborgirnar, þar sem fjallað var um þá lykilmætti sem þarf að leggja áherslu á í þeim miklu samfélags- og tæknibreytingum sem herja á okkur.

Þá lagði Snjallborgin aukna áherslu á alþjóðlega kynningarstarfsemi í norrænu básasamstarfi á mest sóttu snjallborgarráðstefnu í Evrópu, Smart City Expo í Barcelona. Þar kynnti Reykjavíkurborg sorptækniverkefni NSCN og var með bás ásamt Íslandsstofu, þar sem lögð var áhersla á að kynna Reykjavíkurborg sem snjallan áfangastað fyrir frumkvöðla og fjárfesta. Þá kynnti Snjallborgin vegferð sína fyrir vinum sínum í Þórshöfn í Færeyjum á árinu ásamt norrænni sendinefnd sem fór til Kína í upphafi árs.



Skrifstofa þjónustuhönnunar

Skrifstofa þjónustuhönnunar var stofnuð 1. júní 2019 og telur til þjónustuvæðs borgarinnar og verkefnastofu þjónustuhönnunar. Á skrifstofunni starfa 30 starfsmenn í 24 stöðugildum í þjónustuveri borgarinnar og fjórir á verkefnastofu þjónustuhönnunar auk skrifstofustjóra.

Þjónustuver Reykjavíkurborgar

Þjónustuverið er jafnan fyrsti snertipunktur íbúa við borgina. Þjónustuverið starfar þvert á alla borgina og er í stöðugu samstarfi við öll svið, deildir og skrifstofur borgarinnar. Regluleg samskipti og upplýsingagjöf milli þjónustuvæðs og allra skrifstofa er lykillinn að samræmingu í svörum til viðskiptavina og góðri þjónustuveitingu.

Þjónustuverið veitir samræmdar upplýsingar um starfsemi og þjónustu Reykjavíkurborgar í gegnum ýmsar rafrænar gáttir líkt og netspjall, tölvupóst og á ábendingavef. Svörum erinda er ýmist afgreidd til fulls hjá þjónustufulltrúa eða send áfram til starfstöðva eða sérfræðinga á sviðum Reykjavíkurborgar. Þá er persónulegri þjónusta veitt í gegnum síma og í móttöku og afgreiðslu Borgartúns og Ráðhúss.

Almenn verkefni þjónustuvæðs á árinu voru mörg og fjölbreytt. Þjónustufulltrúar aðstoðuðu íbúa t.a.m. við umsóknir í Rafrænni Reykjavík, tóku á móti starfsleyfis- og hundaleyfisumsóknum og afgreiddu greiðslur. Þá afgreiddi starfsfólk teikningar og móttöku umsókna fyrir hönd Byggingarfulltrúa, seldi menningarkort borgarinnar, svaraði fyrir álagningu stöðumæla og sinnti upplýsingagjöf um hina ýmsu þjónustu borgarinnar; sorphirðu, snjómokstur, grasslátt, fasteignagjöld og margt annað. Þá sneri þjónusta versins einnig að starfsfólki Reykjavíkurborgar en þjónustuverið sinnir m.a. innanhúss pósthjónustu, útleigu á reiðhjólum og móttöku gesta fyrir hönd starfsmanna.

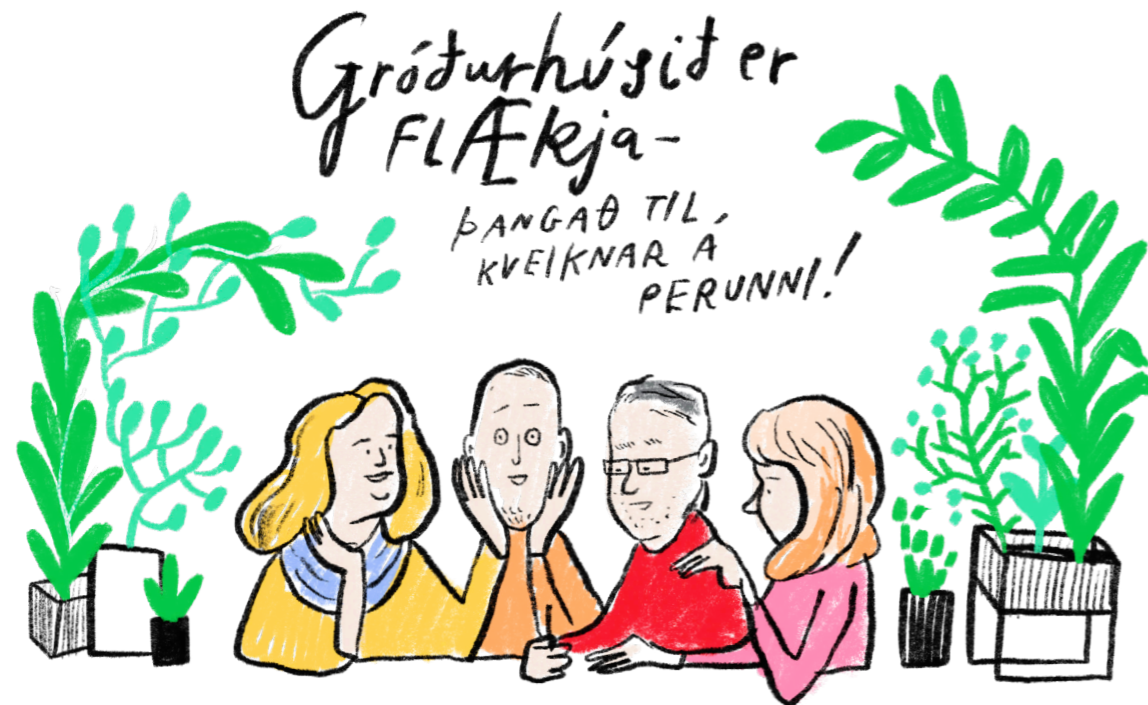
Ábendingavefurinn

Eitt stærsta verkefni þjónustuvæðsins var innleiðing ábendingavefsins, en hann opnaði formlega undir lok árs 2018. Ábendingavefurinn varðar allt borgarkerfið og er rafræn gátt íbúa til að þess að koma ábendingum af ýmsum toga til borgarinnar. Vefurinn er staðsettur miðlægt hjá þjónustuverinu þar sem þjónustufulltrúar svara ábendingum og leysa málin eða flokka áfram til viðeigandi þjónustuveitenda. Einnig eru tengingar við önnur fyrirtæki og stofnanir í gegnum ábendingavefinn sem þjónusta íbúa Reykjavíkur svo sem Orkuveituna, Faxaflóahafnir og Strætó. Heildarfjöldi ábendinga árið 2019 var 6.170 og varðar meginþorri þeirra þjónustu á vegum umhverfis- og skipulagssviðs, eða 86%.

Ábendingavefurinn er mikilvægur hluti af því að innleiða þjónustustefnu borgarinnar. Hann skapar nánari tengsl við íbúann og er um leið góð leið til að þjálfa allt borgarkerfið upp í þjónustuveitingu, ekki bara í framlínu, heldur alveg inn á sviðin.

Verkefnastofa þjónustuhönnunar

Verkefnastofa þjónustuhönnunar var sett á laggirnar til að innleiða þjónustustefnu borgarinnar. Hún samanstendur af fimm einstaklingum með ólíkan bakgrunn sem öll brenna fyrir að gera þjónustu borgarinnar notendavænni. Verkefnastofan vinnur þvert á alla borgina, með öllum sviðum, deildum og teyimum. Hlutverk hennar er breytilegt og aðlagast þörfum hvers verkefnis fyrir sig en rauði þráðurinn er alltaf sá sami: að koma rödd notandans í forgrunn allrar hönnunar á þjónustu. Tilgangur stofunnar er að gera alla þjónustu borgarinnar aðgengilega, skiljanlega og einfalda fyrir notendur hennar. Áherslur verkefnastofu skiptast í þrjá þætti: þjálfun, samstarf og ráðgjöf.



Gróðurhúsið

Eitt meginverkefni verkefnastofunnar á árinu var gangsetning Gróðurhússins, sem er einn liður í þeirri vegferð að innleiða þjónustustefnuna þvert á borgina. Gróðurhúsið er átta vikna vinnustofa fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar og er ætlað að vera miðstöð frjórna hugmynda og skapandi verklags. Markmiðið er að bæta þjónustu við borgarbúa með því að leggja rækt við notendamiðaða hugsun og leysa vandamál með því að nota aðferðafræði þjónustuhönnunar. Í Gróðurhúsinu er aðferðafræði notendaránnsóka kennd, stutt við skapandi teymisvinnu og lausn vandamála. Eitt af meginverkefnum Gróðurhússins var að auðvelda starfsfólki að vega og meta þær áskoranir sem þau mæta í starfi sínu. Þess vegna er lögð gríðarlega áhersla á það í upphafi að skilgreina hvort teymin eru í raun og veru að leysa rétt vandamál. Þá er mikil áhersla lögð á teymisvinnu og þverfaglegt samstarf og unnið er markvisst að því að brjóta niður múra innan borgarkerfisins.

Fyrsta ræktun Gróðurhússins var sett af stað í október 2019 og tóku sjö teymi þátt. Þátttakendur komu víðsvegar úr borgarkerfinu og spönnuðu flest sviðin. Áskoranirnar voru líka mjög fjölbreyttar. Teymi umhverfis- og skipulagssviðs vann með framkvæmdasjá borgarinnar og skoðaði hvernig hægt væri að tryggja gott upplýsingaflæði til íbúa og hagsmunaaðila um framkvæmdir.

Skrifstofa borgarstjóra og borgarritara rýndi hver áhuginn væri á vettvangi miðborgarmála og hver framtíð hans væri. Teymi íþróttá- og tómstundasviðs skoðaði hvernig hægt væri að bæta fyrstu snertingu notenda í móttökuskála Fjölskyldu- og húsdýragarðsins. Þá skoðaði vefteymi þjónustu- og nýsköpunarsviðs hvernig best væri haldið utan um og forgangsraðað beiðnum og þjónustu innanhúss. Teymi mannréttindaskrifstofu rýndi hvernig hægt væri að bæta aðgengi upplýsinga til innflytjenda og velferðarsvið skoðaði hvernig hægt væri að sameina fimm deildir á einum stað er varðar upplýsingagjöf, tímaskráningu og fleira með samþættingu kerfa.

Notendamiðuð greining á þjónustu Reykjavíkurborgar

Önnur nálgun verkefnastofunnar á innleiðingu þjónustustefnunnar á árinu var greining á upplifun notenda á þjónustu sundlauga Reykjavíkur. Greiningin fór fram á tímabilinu janúar til maí 2019. Sjónum var beint að ólíkum hópum, annars vegar einstaklingum með sjónskerðingu eða lögblindu og hins vegar einstaklingum sem notast við hjólastól.

Upplifun fatlaðra einstaklinga var talin geta veitt sýn á aðgengismál, viðhorf og hvort grunnkröfum og þörfum þeirra sé mætt. Skoðað var hvort þjónusta sundlauganna væri jafnaðgengileg þeim einstaklingum sem eru með sjónskerðingu eða notast við hjólastól og öðrum. Tekin voru viðtöl og haldnar vinnustofur með 21 íbúa, tólf konum og níu körlum. Þá var rætt við sex hagsmunasamtök fatlaðra og tvo starfsmenn allra sjö sundlauga borgarinnar. Upplifun viðmælenda sýndi að óþekktar aðstæður skapa óryggi og aukið álag fyrir báða hópa. Greiningin leiddi þá m.a. í ljós að upplýsingar um aðgengi eru margþættari en margur heldur og er upplýsingagjöf um aðstæður og aðgengi mikilvæg hópum sem þessum. Verkefnastofan lagði til umbætur sem lúta að upplýsingagjöf um þjónustu og aðstæður sundlauganna, sem stuðlar að aukinni notkun og hamingju notenda með þjónustuna.

Af öðrum verkefnum sem unnin voru á árinu með aðkomu, verkefnastýringu og/eða ráðgjöf verkefnastofu þjónustuhönnunar má nefna; örverkefni í Fjölskyldu- og húsdýragarðinum, samvinnuvettvangur OR, samstarfsverkefni þjónustuvers og byggingar- og skipulagsfulltrúa, þjónustulýsingar á vef Reykjavíkurborgar, endurskoðun lýðræðisgátta og úttekt á þjónustu á Kjalarnesi.



Upplýsingatækniþjónusta

Upplýsingatækniþjónusta Reykjavíkurborgar, einnig kölluð UTR, varð til samhliða þeim skipulagsbreytingum sem komu til framkvæmda þann 1. júní 2019. Innan upplýsingatækniþjónustu voru í lok árs 2019 starfandi þrjár deildir: tækniþjónusta, tækniþjónusta og kerfislausnir ásamt stoðþjónustu. Hjá upplýsingatækniþjónustu borgarinnar starfa alls 33 starfsmenn, þrjár deildarstjórar og upplýsingatækniþjónustastjóri sem leiðir skrifstofu upplýsingatækniþjónustu borgarinnar.

Upplýsingatækniþjónusta Reykjavíkurborgar veitir fjölbreytta þjónustu við notendur og starfseiningar þvert á svið borgarinnar og annast umfangsmikinn miðlægan rekstur tölvukerfa og viðhald fjölmargra upplýsingakerfa. Hlutverk upplýsingatækniþjónustunnar er að tryggja rekstrarsamfellu upplýsingatækniinnviða, innkaup á tækniúnaði, veita tæknilega þjónustu og ráðgjöf á sviði tæknilegra lausna, þróa virðisaukandi þjónustur og styðja við stafræna vegferð borgarinnar.

Núverandi hlutverkaskipan deildarinnar var kynnt í september 2019. Byggði hún á ítarlegum viðtölum upplýsingatækniþjónustustjóra við starfsmenn skrifstofunnar sem einnig lögðu grunninn að þeirri vegferð sem einkennt hefur umbótastarf skrifstofunnar seinni hluta ársins 2019. Vegferð sem ætlað er að undirbyggja þau markmið og hlutverk sem skrifstofunni er ætlað í stefnu borgarinnar um nýtingu upplýsingatækni.

Vegferðin

Snemma árs leitaði upplýsingatækniþjónusta ásamt nokkrum öðrum skrifstofum þjónustu- og nýsköpunarsviðs eftir samstarfi við Gartner, eitt stærsta og virtasta ráðgjafafyrirtæki heims í upplýsingatæknimálum. Tilgangur samstarfsins við Gartner var að ná fram markverðum samanburði starfseminnar við aðrar stofnanir, borgir og sveitarfélög innanlands sem utan. Þá var unnið markvisst með Gartner að því að móta áherslur fyrir vegferð skrifstofu upplýsingatækniþjónustu borgarinnar með það að leiðarljósi að hún verði fremst meðal jafningja á sviði upplýsingatækni. Í samstarfi við ráðgjafa Gartner voru eftirfarandi áherslur skilgreindar:

1. Rafrænir ferlar og umsóknir
2. Tækni og skjástefna, ásamt einföldun á tæknihverfinu
3. Traustur og samfelldur aðgangur að upplýsingatækni og virkar þjónustumælingar
4. Gagnsæ kostnaðarúthlutun
5. Fylgni við regluverk og stjórnhætti ásamt mælingum á gæðum upplýsingaöryggis.

Til að ná markmiðum ofangreindra þátta var stofnað til hinna ýmsu verkefna.

Stoðþjónusta

Stoðþjónusta deildarinnar varð til með nýrri hlutverkaskipan á haustdögum ársins 2019. Stoðþjónustunni er ætlað að tryggja að auðlindir og innviðir upplýsingatækniþjónustu borgarinnar sinni starfsemi og skuldbindingum skrifstofunnar sem skyldi auk þess að bera ábyrgð á miðlægrri aðgangsstjórnun kerfa borgarinnar, innkaupum og birgðum, samningastjórnun, ferlum, bestun hugbúnaðarleyfa, fjármálum, gæða- og öryggismálum og þekkingarstjórnun.

Greining á rekstri

Traustur grunnur að fjárhagslegu umbótastarfi var lagður með greiningum á fjárhagslegum rekstri skrifstofu upplýsingatækniþjónustu sem unninn var í nánú samstarfi við Capacent á haustdögum. Rekstur deildarinnar var greindur rúmlega þrjátíu mánuði aftur í tímann, s.s. árin 2017 og 2018 auk fyrstu níu mánaða ársins 2019. Niðurstöður rekstrargreiningarinnar ásamt tillögum til úrbóta lágu fyrir og voru kynntar sviðsstjórn þjónustu- og nýsköpunarsviðs snemma í desember. Niðurstöðurnar verða nýttar til að skerpa á ýmsum áherslum í daglegu starfi auk þess sem úrbótatillögur verða útfærðar á árinu 2020 sem hluti af stefnumótun skrifstofunnar.

Gæðastjórnun

Hafist var handa við að byggja upp mannlegan þátt gæðastarfsins og innleiða gæðamenningu sem fyrirtækjabrag í starfseminni í þeim tilgangi að koma betur auga á hvaða umbótum ætti að forgangsraða til að ná sem bestum árangri. Tók teymi starfsfólks með yfirgripsmikla þekkingu á starfseminni þátt í vinnustofum þar sem verkefni voru skilgreind og þeir ferlar sem til staðar eru kortlagðir. Jafnframt var farið í gegnum ítrun þar sem dregnir voru fram styrkleikar og veikleikar núverandi framkvæmd ferla.

ISO vottun

Upplýsingatækniþjónusta starfrækir og viðheldur ISO27001 vottuðu stjórnkerfi upplýsingaöryggis. Unnið var að undirbúningi vottunarúttektar sem framkvæmd verður í upphafi árs 2020. Fram til þessa hefur umfang vottunarinnar einskorðast við þá ferla sem nauðsynlegir eru til að uppfylla vottunarkröfur. Unnið var að því að uppfæra umfang vottunarinnar í samhengi við nýtt skipulag og alla þá ferla sem deildin starfrækir, eða tekur virkan þátt í.

Samningastjórnun

Seinnihluta árs var hafist handa við að kortleggja upplýsingatækniskuldbindingar borgarinnar og voru allar skuldbindingar upplýsingatækniþjónustunnar gagnvart innri og ytri aðilum yfirfarnar og skráðar. Að þeirri vinnu lokinni var strax byrjað að endurskoða alla upplýsingatæknisamninga sem deildin er aðili að með það að markmiði að tryggja uppfærslu vegna reglna um persónuvernd og ná fjárhagslegu hagræði. Einnig var leitað leiða til að bæta samningastjórnun með því að samræma samninga eftir þar til gerðu sniðmáti. Þá hófst vinna við að byggja upp samræmda samningaskrá svo einfalda megi aðgang starfsfólks að lykilupplýsingum og auðvelda þörun samninga í framtíðinni við kostnað, rekstur og vinnu tengda þeim. Þá var skoðuð virkni fyrir vöktun samninga sem viðbót við nýtt skjalastjórnunarkerfi sem verður innleitt á árinu 2020.



Vissir þú?

Fjöldi skráðra notenda í kerfum borgarinnar er 27.887 í heildina.

Upplýsingatæknirekstur og kerfislausnir

Upplýsingatæknirekstur og kerfislausnir hefur yfirumsjón með allri þróun á hugbúnaði og öðrum upplýsingatækniþjónustum, rekur net- og tölvuumhverfi borgarinnar og tryggir eftir bestu getu áfallalausn og samfelldan rekstur þeirra. Deildin rekur flest þeirra upplýsingakerfa og vefkerfa sem borgin nýtir í starfsemi sinni, hvort sem það er gert í eigin tölvuumhverfi eða í skýjaþjónustu. Hún sinnir þróun og viðhaldi fjölmargra upplýsingakerfa og tekur við upplýsinga- og vefkerfum í rekstur sem þróuð hafa verið innanhús eða af öðrum. Upplýsingatæknirekstur og kerfislausnir reka jafnframt netkerfi og internetsamband borgarinnar, víðnet, staðarnet og þráðlaus net á starfsstöðvum. Alls rekur deildin þráðlaus- og staðarnet á um 150 starfsstöðvum í borginni. Deildin rekur einnig miðlæga aðgangsstjórnun og öryggisvarnir kerfa, vélasali og sýndarumhverfi.

Upplýsingatækni- og skýjastefna

Síðla hausts var ráðinn upplýsingatæknihönnuður (e. enterprise architect) til borgarinnar. Hans fyrsta verkefni var að hefja undirbúning á smíði upplýsingatækni- og skýjastefnu sem áætlað er að verði gefin út og innleidd á árinu 2020. Stefnan mun ná yfir öll helstu svið upplýsingatækninnar, og byggja á skýrri framtíðarsýn varðandi kerfishögun og þróun upplýsingakerfa auk þess sem hún mun treysta þekkingu og verklag vegna rekstrar í skýi. Vonir standa til að með markvissri skýjastefnu verði hægt að draga úr fjárfestingum í vélbúnaði og gagnageymslum á sama tíma og tryggður er jafnvel betri rauntímaaðgangur að gögnum.

Úthýsing rekstrar

Haldið var áfram með úthýsingu á rekstri upplýsingatækniinnviða til fyrirtækja sem sérhæfa sig í upplýsingatæknirekstri. Til að raungera markmið í þessum efnun voru framkvæmdar greiningar á þörfum fyrir búnað, ytri þjónustu og þjónustu svo betur megi stýra starfseminni og uppfylla þarfir flestra á sem bestan hátt. Stefnt er á að fara í útboð á tölvubúnaði með uppsetningu frá birgja svo losa megi um tíma tæknimanna deildarinnar til annarrar virðisaukandi þjónustu. Þá hófst skoðun á úthýsingu á Microsoft þjónustu svo einfalda megi rekstur umhverfisins.

Hugbúnaðarþróun

Undirbúningur hófst við ráðningu hugbúnaðarsérfræðinga í þróunarteymi til að styðja við stafræna vegferð, rafræna ferla og þróa virðisaukandi þjónustur. Með ráðningu slíks teymis verður hægt að styrkja og samræma þróunarumhverfið, verklag og kóðastýringu og byggja upp þróunarferla allt frá hugmynd í afhendingu vöru til reksturs. Vonir standa til að með þessari tilhögun verði borgin sjálfbærari í þróun hugbúnaðarlausna auk þess sem ferlin og að endingu reksturinn verða áreiðanlegri, styttri, einfaldari og hagkvæmari.

Tækniþjónusta

Tækniþjónusta UTR veitir notendaþjónustu sem nær til starfsfólks, kjörinna fulltrúa og nemenda í skólum borgarinnar en samtals eru rétt tæplega 28 þúsund virkir notendur og rúmlega 11 þúsund notendavélar. Á árinu afgreiddi tækniþjónustan mánaðarlega, að meðaltali 2500 verkbeiðni og svaraði tæplega 1400 þjónustusímtölum.

Tækniborð tækniþjónustu sinnir fyrstu og annars stigs tækniþjónustu og hefur það að markmiði að uppfæra notendabúnað, dreifa hugbúnaði til notenda og leysa mál þeirra við fyrstu snertingu. Þjónusta tækniborðsins er mestmegnis símaþjónusta. Lögð er áhersla á að leysa úr vandamálum notenda í gegnum fjarvinnslu en einnig er veitt vettvangsþjónusta sem leysir mál á vettvangi ef þess reynist þörf. Bakvinnsla tækniþjónustu sinnir flóknari tæknimálum í fjarvinnslu ásamt því að

bera ábyrgð á kerfisrekstri notendakerfa. Þá sér verkstæði tækniþjónustu um viðgerðarþjónustu auk þess að standsetja allan nýjan tölvubúnað.

Úrbótaverkefni

Hafist var handa við endurskoðun á framsetningu gjaldskrár samhliða einföldun hennar með fækkun vörunúmera, en alls eru 261 virkt vörunúmer í gjaldskránni. Til viðbótar var byrjað að skoða möguleikann á samsettri lausn fyrir rekstur gjaldskrár, birgðabókhald, leyfaumsýslu (SAM) og sölu til annarra eininga. Þá hófst undirbúningur á endurskoðun á umfangi vettvangsþjónustu með það fyrir augum að finna leiðir til að auka sjálfvirkni og fjarvinnslu við viðhald og uppfærslur, þá sérstaklega upplýsingamiðlun til notenda, svo nýta megi betur starfskrafta í virðisaukandi verkefni.





Vissir þú?

Mötuneyti Ráðhúss þjónar að jafnaði 80–100 manns hvern vinnudag. Heildarfjöldi seldra máltíða var 17.600 á árinu.

Rekstrarþjónusta Reykjavíkur

Rekstrarþjónusta Reykjavíkur ber ábyrgð á rekstri og eftirliti stjórnsýslubygginga borgarinnar. Þær eru Ráðhús Reykjavíkur, Tjarnargata 12, Höfðatorg og Höfði, ásamt öðrum þeim byggingum sem rekstrarþjónustunni er falið að sinna hverju sinni.

Meðal þess sem skrifstofan hefur eftirlit með er viðhaldspörf bygginga og almennt ástand, ásamt endurnýjun og viðhaldi húskerfa. Þá ber skrifstofan ábyrgð á öryggismálum, öryggiskerfum og aðgangsstýringu bygginganna, rekstri mótuneyta stjórnsýslubygginga og flotastjórnun, þar með talið kaupum, sölu, og rekstri bifreiða, reiðhjóla og annarra samgöngutækja sem einingunni er falið að sinna. Á árinu störfuðu fimm manns undir skrifstofunni auk skrifstofustjóra.

Ráðhús Reykjavíkur

Í Ráðhúsi Reykjavíkur starfa að jafnaði á bilinu 100–130 manns og það er hlutverk rekstrarþjónustunnar að búa þeim sem besta aðstöðu og starfsumhverfi. Í Ráðhúsinu eru fundir borgarstjórnar, borgarráðs og annarra ráða haldnir reglulega og lýtur starfsemin því einnig að því að tryggja góða og örugga fundaraðstöðu kjörinna fulltrúa.

Fjöldi ferðamanna og annarra gesta streymir daglega í Ráðhúsið. Þar er Íslandskortið eitt helsta aðdráttaraflíð, auk almennrar forvitni um húsið sjálft. Tjarnarsalur Ráðhússins er jafnframt mikið nýttur undir viðburði og móttökum árið um kring, en salurinn var aðsetur 80 mismunandi viðburða á árinu 2019. Viðburðir í Tjarnarsal eru af ýmsu tagi og má þar nefna kynningarfundir á vegum borgarstjóra og fagsviða borgarinnar, móttökur, sýningar, tónleika og veisluhöld. Gestafjöldinn er mismunandi, allt frá 50 til 250 manns og enn fleiri ef um stórar sýningar er að ræða.

Fundaraðstaða í húsinu hefur nýlega verið yfirfarin, þar sem skjáir hafa nær undantekningalaust leyst skjávarpa og tjöld af hendi sem býður upp á mun skilvirkari og betri fundarþjónustu. Fjarfundarbúnaði var komið fyrir og stendur til að fjölga slíkri aðstöðu. Bókunar- og innritunarskjáir eru nú við hvert fundarherbergi, sem gerir allar bókanir skilvirkari og nær fram betri nýtingu fundarherbergja.

Mötuneyti Ráðhúss þjónar að jafnaði 80–100 manns hvern vinnudag og var heildarfjöldi seldra máltíða 17.600 á árinu. Helsta áskorun í rekstri Ráðhúss, eru húskerfin, sem eru komin til ára sinna og teljast barn síns tíma. Við þessu þarf að bregðast á næstu misserum. Fastir starfsmenn rekstrarþjónustunnar í Ráðhúsi er þrír og sinna þeir einnig Tjarnargötu 12.

Höfðatorg

Á Höfðatorgi starfa um 500 manns og sér rekstrarþjónustan um allan rekstur hússins og umönnun húskerfa auk þess að sinna öðrum þeim verkefnum sem þörf er á til að skapa heilbriggt og öruggt starfsumhverfi.

Auk allra vinnustöðva er í húsinu fjöldi fundarherbergja, sem nánast eru fullnýtt hvern starfsdag ársins. Töluverðar breytingar innan sviða og skrifstofa fylgdu stjórnkerfisbreytingunum um mitt árið 2019, sem kallað hefur á tilfærslur, endurnýjun húsgagna og ýmiss tækjabúnaðar. Ný og smærri fundarherbergi og „hot spots“ hafa verið reist inni á skrifstofuhæðunum sjálfum, sem eykur möguleikana á smærri fundum og samtölum sem krefjast næðis. Á sama tíma hefur átt sér stað töluverð endurnýjun tækjabúnaðar í fundarherbergjum hússins. Skjávarpar og tjöld hafa vikið fyrir öflugum fundarskjám, sem sumir hverjir hafa fjarfundarbúnað. Notkun fjarfundarbúnaðar er að aukast til muna og hefur fjöldi óska borist um uppsetningu slíks búnaðar.

Um 300–350 manns nýta sér mótuneyti Höfðatorgs hvern dag og var fjöldi seldra máltíða 74.800 á árinu. Starfsmenn á Höfðatorgi eru þrír og sinna þeir jafnframt eftirliti með Höfða.

Tjarnargata 12

Tjarnargata 12 hýsir starfsaðstöðu Innri endurskoðunar, Umboðsmanns borgarbúa og kjörinna fulltrúa. Auk hefðbundins rekstrar hefur vinna í húsinu á árinu verið í svipuðum takti og í öðrum stjórnsýsluhúsum. Þar ber hæst endurnýjun og uppsetning fundarbúnaðar í fundarherbergjum, þar sem öflugir fundarskjáir hafa leyst skjávarpa og tjöld af hendi. Auk þess var ýmis annars konar búnaður sem kominn var til ára sinna endurnýjaður, svo sem húsgögn og búnaður kaffistofu. Þrír starfsmenn rekstrarþjónustunnar sinna Tjarnargötu 12, ásamt Ráðhúsi.

Höfði

Það má segja að Höfði sé óðalssetur stjórnsýsluhúsanna og þetta fallega, en jafnframt viðkvæma hús, er gjarnan mikið aðdráttarafl gesta og gangandi. Höfði er viðhafnarhús borgarinnar og þar voru á árinu haldnar 80 móttökur og viðburðir. Rekstrarþjónustan annast rekstur hússins, en húsumsjónarmenn skrifstofunnar á Höfðatorgi tryggja einnig rétta og góða umhirðu Höfða. Þá sinnir rekstrarþjónustan einnig húsvörslu við allar móttökur í Höfða og þar skipta fjórir húsumsjónarmenn með sér verkum.



Borgarskjalasafn Reykjavíkur

Borgarskjalasafn Reykjavíkur er eitt af tuttugu héraðsskjalasöfnum landsins, stofnað þann 7. október 1954, og starfar undir lögum um opinber skjalasöfn. Safnið tilheyrði áður skrifstofu borgarstjóra og borgarritara en fellur í dag undir starfsemi þjónustu- og nýsköpunarsviðs. Á Borgarskjalasafni eru sjö fastir starfsmenn að meðtöldum borgarskjalaverði auk starfsmanna í tímabundum verkefnum. Safnið er staðsett með skrifstofur og geymslur í Tryggvagötu 15, en árið 2019 var einmitt haldið upp á 20 ára afmæli safnsins á þeim stað. Fjargeymsla safnsins er í Vatnagörðum 28.

Lögum samkvæmt er Borgarskjalasafn sjálfstætt opinbert skjalasafn sem lýtur faglegu eftirliti Þjóðskjalasafns Íslands. Hlutverk Borgarskjalasafns Reykjavíkur er skilgreint í samþykkt borgarráðs frá árinu 2006 og staðfest af Þjóðskjalaverði 2007. Safnið fer með yfirstjórn skjalamála hjá Reykjavíkurborg og hefur eftirlit með skjalavörslu og skjalastjórn eftirlitsskyldra aðila. Þá sinnir safnið stefnumótun um meðferð og frágang skjala ásamt ráðgjöf og fræðslu um skjalavörslu og skjalastjórn.

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

Menning og miðlun

Á árinu var menningarhlutverk Borgarskjalasafns ræktað með söfnun og varðveislu skjala um sögu Reykjavíkur og Reykvíkinga, rannsóknnum, fræðslu og miðlun. Annar mikilvægur þáttur í starfsemi Borgarskjalasafns Reykjavíkur á árinu voru sýningar á safnkosti og miðlun efnis á vef safnsins. Á vefnum má finna, auk skjalaskráa, ýmsar upplýsingar m.a. varðandi hlutverk og sögu safnsins, leiðbeiningar um skjalastjórn til aðila Reykjavíkurborgar og afhendingu skjala til safnsins frá borgarstofnunum, þ.e. afhendingarskyldum aðilum, og frá einstaklingum, félögum og fyrirtækjum. Einnig upplýsingar varðandi safnkost safnsins, þ.e. opinber skjalasöfn, einkaskjalasöfn og annan safnkost. Einnig er að finna á vef safnsins vefsíður þeirra Ólafs Thors, olafurthors.is, og Bjarna Benediktssonar, bjarnibenediktsson.is.

Á árinu 2019 var Borgarskjalasafn Reykjavíkur hluti af Norrænum skjaladegi með þátttöku í skjaladagsvefnum, skjaladagur.is, með skjölum tengdum þema dagsins „Geymt en ekki gleymt“. Þá tók safnið þátt í Safnanótt 2019 með fjölbreyttri dagskrá, þar sem m.a. komu fram tónlistarmenn, sýnd var mynd um Miðbæjarskólann frá miðri 19. öld og sérstök dagskrá haldin fyrir börn. Að auki var sérstök sýning tileinkuð Strætó og sögu fyrirtækisins, sem fékk góðar undirtektir og var vel sótt af almenningi. Einnig var haldin sýningin „Út fyrir sviga“ sem var samstarfsverkefni með Dr. Yndu Gestsson og Samtökunum 78. Sýningin var styrkt af Mannréttinda- og lýðræðisráði Reykjavíkurborgar og opnuð formlega af Dóru Björt Guðjónsdóttir, formanni ráðsins. Sérstök skjalasýning var svo opnuð í desember í tilefni af jólum.

Borgarskjalasafn fékk þrjá styrki frá Þjóðskjalasafni Íslands til miðlunar efnis á vef á árinu, þ.e. ljósmyndun og miðlun elstu skjala Reykjavíkurborgar 1.200 þús., ljósmyndun og miðlun elstu vélrituðu fundargerðabóka Reykjavíkurbæjar 1.100 þús. og ljósmyndun og miðlun elstu manntalsbóka Reykjavíkur 1.200 þús. Samtals 3,5 milljónir, sem var afar mikilvægt fyrir safnið til að geta tekið öryggisafrit af elstu skjölum og miðlað þeim á vef, sem er eftirsótt efni.

Eftirlit

Borgarskjalasafn hefur samkvæmt lögum eftirlit með skjalavörslu borgarstofnana, starfseininga borgarinnar, fyrirtækja borgarinnar og byggðasamlaga. Ber safninu að leiðbeina borgarstofnunum um skjalastjórn og skjalavörslu, varðveita eldri skjöl borgarinnar á tryggan hátt, hafa þau skráð skv. reglum þar um og aðgengileg til notkunar. Í samræmi við eftirlitshlutverk sitt gerði Borgarskjalasafn skýrslu um frumkvæðisathugun safnsins á skjalavörslu skrifstofu eigna og atvinnuþróunar (SEA) í tengslum við framkvæmdir við Nauthólsveg 100, og var hún send 20. desember 2019 til borgarstjóra og Þjóðskjalaverði til meðferðar. Einnig hóf Borgarskjalasafn frumkvæðisathugun á skjalavörslu grunnskóla og er sú athugun enn í vinnslu.

Umbreytingarverkefni

Á Borgarskjalasafni hófst undirbúningsvinna við verkefni sem munu umbylta starfsemi þess til langtíma. Undirbúningur hófst fyrir langtímavarðveislu rafrænna gagna Reykjavíkurborgar, en móttaka rafrænna gagna til langtímavarðveislu gerir safninu kleift að miðla og birta efni beint á vefnum. Nýr vefur var einnig í smíði en þegar hann lítur dagsins ljós mun safnið færast nær þeim sem vilja nýta sér þjónustu þess og hægt verður að auka til muna aðgengi og birtingu gagna. Einnig hófst vinna við að fara yfir innsendar tilkynningar um rafræn kerfi borgarinnar og samþykkt þeirra til að hefja rafræna skjalavörslu hjá stofnunum borgarinnar. Nýtt umsýslukerfi er svo á teikniborðinu sem gera mun safninu kleift að vinna betur skv. stöðlum og auðvelda leitir í safnkostinum og birtingu í framtíðinni.

Vissir þú?

Borgarskjalasafn er ekki bara safn skjala, heldur heill heimur af upplýsingum og spennandi efni sem tengist sögu Reykjavíkur.



