



VEFSTEFNA REYKJAVÍKURBORGAR

Rafræn þjónustumiðstöð

Ágúst 2017



Reykjavíkurborg
Skrifstofa þjónustu og reksturs

VEFSTEFNA REYKJAVÍKURBORGAR 2017

SKILGREININGAR	1
INNGANGUR	2
UM VEFSTEFNUNA	2
RAFRÆN ÞJÓNUSTA	3
STAFRÆNIR INNVIÐIR	3
NÝTUM ÞAÐ SEM VEL ER GERT	3
AÐGENGI AÐ OPINBERUM GÖGNUM (E. OPEN DATA)	4
KENNSLA OG STUÐNINGUR	4
ÞRIÐJÁR MEGINSTOÐIR	5
OPNAR VEFLAUSNIR	5
ALGILD HÖNNUN (E. UNIVERSAL DESIGN)	5
NOTENDAMIÐUÐ NÁLGUN	5
HLUTVERK REYKJAVÍK.IS	5
MÍNAR SÍÐUR Á REYKJAVÍK.IS	6
AÐRIR VEFIR	7
SAMFÉLAGSMÍÐLAR	7
TIL HLIÐSJÓNAR	7

Skilgreiningar

Með **Reykjavíkurborg eða borginni** í stefnu þessari er átt við sveitarfélagið Reykjavíkurborg og öll svið þess, ráð og nefndir, deildir, stofnanir, starfseiningar, kjörna fulltrúa, fyrirtæki og byggðasamlög í meirihlutaeigu þess.

Rafræn þjónusta er öll upplýsingagjöf, samskipti eða gagnaflæði sem á sér stað gegnum vefi eða vefþjónustur Reykjavíkurborgar, þó sérstaklega reykjavik.is.

Vefur er hvers konar lausn sem keyrir á vefþækni og er notendum aðgengileg á tölvum eða tækjum, þar með talin veföpp og snjallsímaforrit.

Með **reykjavik.is** er átt við allar vefslóðir á því höfuðléni, undirsíður og undirlén, að meðtöldum Mínum síðum.

Inngangur

Með stafrænni tækni hafa skapast ný tækifæri til að bæta upplýsingagjöf og auka sjálfsafgreiðslu í þjónustu borgarinnar. Þjónustan á að vera aðgengileg í viðmóti sem lagar sig að tækjum notanda.

Reykjavíkurborg vill þjóna borgarbúum og fyrirtækjum með þægilegri upplifun í þjónustuviðmóti borgarinnar - upplifun sem stenst samanburð við annars konar þjónustu og lausnir sem almenningur notar á hverjum degi, þekkir og treystir.

Til að gera heilsteypa rafræna þjónustu mögulega er nauðsynlegt að styðja allar einingar innan borgarinnar til þess að eiga frumkvæði að nýjungum og stuðla að því að betrumbæta eldri innviði. Ætlunin er að skapa umhverfi þar sem skýrt er hvert er verið að stefna og skalanleiki og skýr aðferðarfræði tryggja að lausnir á vef virki saman og birtist notendum í einföldu og skiljanlegu viðmóti.

Til að vel takist til í rafrænni þjónustu skiptir máli að hugarfarið innan borgarinnar þróist í takt. Hlúa þarf að ferskum hugmyndum og greiða fyrir nýjum lausnum og breyttum verkferlum. Skapa þarf menningu innan Reykjavíkurborgar þar sem viðhorfið er ávallt að þjóna borgarbúum sem allra best með rafrænum lausnum, en kannanir sýna að það er ósk íbúa.

Þróun í tækniumhverfi nútímans er gríðarlega ör og Reykjavíkurborg þarf að geta brugðist hratt við til að halda sér í fararbroddi. Það að geta brugðist við breytingum og breytt um stefnu - jafnvel í miðjum klíðum - verður sífellt mikilvægari hæfileiki.

Reykjavíkurborg tekur tæknibreytingum fagnandi og reynir af fremsta megni að virkja nýjungar í þágu íbúa.

Um vefstefnuna

Hér er leitast við að marka vefstefnu Reykjavíkurborgar í heild sinni og ná utan um og stýra í sameiginlegan farveg þeim fjölmörgu vefverkefnum sem unnið er að innan borgarinnar. Með vefverkefnum er átt við hvers konar verkefni sem byggjast á vefþækni, þar með talið vefi, vefsíður, veföpp og snjallsímaforrit.

Tilgangur vefstefnunnar er að allir þeir sem koma að vefmálum borgarinnar hafi sameiginlega sýn og að fagmennska og gæði einkenni þau verkefni sem verið er að fást við.

Vefstefna þessi nær jafnt til reykjavik.is og allra vefja sem reknir eru á einn eða annan hátt á vegum eininga innan Reykjavíkurborgar, hvort sem vefir eru smíðaðir af starfsmönnum Reykjavíkurborgar eða utanaðkomandi aðilum.

Deildum og sviðum innan Reykjavíkurborgar er heimilt að marka eigin vefstefnu, en þó innan þeirra marka sem sett eru í vefstefnu Reykjavíkurborgar.

Rafræn þjónustumiðstöð, sem heyrir undir Skrifstofu þjónustu og reksturs, setur fram vefstefnu Reykjavíkurborgar og er jafnframt ábyrgðaraðili.

Vefstefna þessi skal endurskoðuð árlega eða oftár ef þörf krefur.

Rafræn þjónusta

Rafræn þjónusta Reykjavíkurborgar á að vera einföld og þægileg og svo aðgengileg að íbúar Reykjavíkur velji rafræna þjónustu umfram aðrar leiðir.

Reykjavíkurborg setur sjálfsafgreiðslu í forgang með því að setja alla þjónustu, sem hægt er, á rafrænt form og stuðla að því að sjálfsafgreiðsla verði ávallt fyrsti valkostur íbúa. Markmiðið er að auðvelda íbúum að sækja sér þjónustu Reykjavíkurborgar hvar og hvenær sem er.

Lögð er mikil áhersla á að tryggja jafnt aðgengi allra íbúa Reykjavíkur að rafrænni þjónustu og að tekið sé mið af þörfum ólíkra hópa. Þó markmiðið sé að gera rafræna þjónustu að fyrsta valkosti á þó ekki að útiloka aðrar leiðir til að nálgast upplýsingar og fá þjónustu þar sem þörf er á.

Áhersla er lögð á að upplýsingar séu áreiðanlegar, traustar og aðgengilegar og að meðferð persónuupplýsinga og annarra trúnaðargagna sé í samræmi við lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Gagnaöryggi skal ávallt sett í fyrsta sæti.

Stafrænir innviðir

Markmiðið er að skapa umhverfi sem hraðar allri þróun innan Reykjavíkurborgar.

- Reykjavíkurborg velur útbreidda tækni og staðlaðar lausnir og forritunarmál fram yfir sérhæfðar lausnir eða sérþróun.
- Lausnum verður deilt milli deilda og stofnana til að forðast það að svipaðar lausnir séu þróaðar oftari en einu sinni.
- Þær einingar borgarinnar sem eru að færa sig úr eldri kerfum og ferlum yfir í ný fá til þess stuðning og ráðgjöf, en slík þróun er liður í því að geta boðið betri rafræna þjónustu. Innri kerfi Reykjavíkurborgar eiga að gera það kleift að nútímatækni sé nýtt til fulls til að þjónusta borgarbúa.
- Tölvuskýið verður nýtt eins og hægt er.

Nýtum það sem vel er gert

Við alla þróun innan Reykjavíkurborgar skal eftir fremsta megni nýta efni, lausnir og aðferðir sem hafa nú þegar verið þróaðar innan Reykjavíkurborgar. Með því móti vill Reykjavíkurborg stuðla að:

- Heildarbrag á vefsvæðum Reykjavíkurborgar
- Heildrænni upplifun notanda
- Minni tvíverknaði í þróun og þar með draga úr kostnaði fyrir borgina

Flestar þær lausnir sem geta nýst á fleiri en einum stað eða vef mun Reykjavíkurborg gera að opinni lausn. Sem dæmi um slíkar lausnir eru innskráning, leitarvirkni, viðbætur við vefumsjónarkerfi, sniðmát, stílsnið og grafík.

Rafræn þjónustumiðstöð mun stuðla að því að gera slíkar lausnir aðgengilegar svo hægt sé að endurnýta þær, hvort sem er innan borgarinnar eða hjá þriðja aðila.

Kóðar sem nýttir eru á vef Reykjavíkurborgar skulu vera opnir og aðgengilegir á viðurkenndum svæðum þannig að þeir séu opnir fyrir rýni og öllum ljóst hvernig Reykjavíkurborg byggir upp sína vefi.

Aðgengi að opinberum gögnum (e. open data)

Stefnt skal að því að öll gagnasöfn Reykjavíkurborgar skuli vera opin nema í tilvikum þar sem slíkt stangast á við persónuverndarlög.

Jafnframt skulu opin gögn fylgja almennum stöðlum og vera aðgengileg með sömu skilmálum og settir eru fram á opingogn.is. Reykjavíkurborg hvetur til þess að gögnin séu hagnýtt á sem flestum sviðum og að hver sem til þess hafi þekkingu geti nýtt þau til að skapa nýjar lausnir til hagsbóta fyrir almenning.

Vefur Reykjavíkurborgar og það efni sem á honum er skal í sem mestum mæli vera aðgengilegt í gegnum vefþjónustu þannig að sem flestir geti nýtt sér það og gert aðgengilegt þar sem við á.

Öll opin gögn Reykjavíkurborgar skulu vera birt í gegnum opingogn.is og aðgengileg á vef Reykjavíkurborgar reykjavik.is/opingogn.

Kennsla og stuðningur

Fjölmarginir aðilar innan Reykjavíkurborgar koma að efnisinnsetningu og upplýsingagjöf á vefjum eða vefsíðum tengdum borginni. Það er ljóst að til þess að geta boðið framúrskarandi rafræna þjónustu verða allir þessir aðilar að hafa vald á tækninni, kunna að nota þau töl sem í boði eru og þróa með sér það hugarfar að setja rafræna þjónustu í fyrsta sæti.

Með kennslu og stuðningi við starfsfólk má gera einingar innan Reykjavíkurborgar hæfari til að veita betri upplýsingar á vefjum borgarinnar. Tilgangur kennslu er ekki síður að auka skilning á þeim tólum sem til eru og þeim tækifærum sem eru fyrir hendi.

Til að Reykjavíkurborg geti boðið framúrskarandi rafræna þjónustu er kennsla og stuðningur því afar mikilvægur þáttur.

Rafræn þjónustumiðstöð mun gera kennsluefni og leiðbeiningar um vefmál aðgengileg og að auki halda námskeið fyrir alla þá aðila sem koma að vefumsjón eða efnisinnsetningu á vefjum tengdum Reykjavíkurborg. Kennsluefni og efnistösk skulu:

- Miðuð að þeim lausnum sem eru í notkun innan borgarinnar
- Taka mið af mismunandi hlutverki þeirra sem vinna að vefmálum
- Efla starfsfólk í starfi
- Hafa þann tilgang að auka skilning á rafrænum lausnum, tækni og tækifærum

Auk kennsluefnis og námskeiða er hægt að fá aðstoð hjá Rafrænni þjónustumiðstöð gegnum síma eða tölvupóst.

Þrjár meginstoðir

1. Opnar veflausnir

Vefir Reykjavíkurborgar eru smíðaðir með opnum hugbúnaði og notaðar eru lausnir sem auðvelda birtingu upplýsinga úr kerfum borgarinnar.

Reykjavíkurborg notar ekki vefumsjónarkerfi eða veflausnir sem háð eru sérleyfum og þar sem greiða þarf fyrir notkun.

Reykjavíkurborg fjárfestir í þekkingu frekar en hugbúnaðarleyfum.

2. Algild hönnun (e. Universal Design)

Ávallt skal leitast við að gera vefi og efni þeirra sem aðgengilegast og einfaldast til að tryggja aðgengi allra borgarbúa. Það er best gert með því að hanna vefi með aðgengi mismunandi hópa þjóðfélagsins í huga, skrifa vandaðan kóða og rita efni fyrir vef með einföldu og skýru orðalagi. Forðast skal að vera með sérútgáfur af efni fyrir ákveðna hópa.

Notendaprófanir skal nýta eins og kostur er og miða við aðgengisstaðla eins og WCAG 2.0.

3. Notendamiðuð nálgun

Vefir skulu vera notendamiðaðir og þarfir notenda settar í fyrsta sæti.

Ákvarðanir varðandi þróun og breytingar á vefjum Reykjavíkurborgar skulu fyrst og fremst byggjast á raungögnum um notkun auk notendaprófana.

Hlutverk Reykjavik.is

Reykjavik.is er meginupplýsingaveita Reykjavíkurborgar og þar eiga allar upplýsingar um kjarnastarfsemi og kjarnaþjónustu borgarinnar heima.

Þegar talað er um reykjavik.is í þessu skjali er átt við allar vefslóðir á því höfuðléni, undirsíður og undirlén að meðtöldum Mínum síðum.

Tilgangur þess að birta allar upplýsingar á einum vef er:

1. Að borgarbúar geti sótt allar upplýsingar á einn stað og nýtt alla þjónustu sem er í boði án þess að þurfa að flakka á milli vefja.
2. Að aldrei leiki vafi á því hvaða þjónusta er í boði og hvernig skuli nálgast hana.
3. Að leit á reykjavik.is skili réttum og öruggum niðurstöðum sem endurspeгла allt sem Reykjavíkurborg býður upp á.

4. Að aðgangur að stjórnsýslu borgarinnar sé greiður og íbúar geti áttað sig á ákvörðunum og stefnu borgarinnar og á hverju ákvarðanir byggjast.
5. Að viðhalda á einum stað réttum og traustum upplýsingum.

Nota skal virkar notendaprófanir og vefmælingar til að meta þarfir íbúa Reykjavíkur og gera þannig reykjavik.is enn aðgengilegri og notendavænni.

Rafræn þjónustumiðstöð ber ábyrgð á því að til séu fjölbreytt sniðmát sem gera starfsmönnum borgarinnar kleift að birta efni á reykjavik.is með fjölbreyttum hætti sem hentar mismunandi þörfum hverju sinni. Uppbygging vefsins á einnig að vera með þeim hætti að einingar innan borgarinnar geti sinnt upplýsingagjöf á vef með sjálfbærum hætti innan þess ramma sem settur er.

Huga skal að því hvernig efni af vef Reykjavíkurborgar birtist á öðrum stöðum, m.a. leitarvélum og samfélagsmiðlum, og nota formuð gögn (e. structured data) þegar tækifæri gefst. Breytt notendahegðun hefur leitt til þess að flestir notendur koma á vefinn í gegnum leitarvélur og samfélagsmiðla. Hver einasta síða á vefnum er því forsíða fyrir þann notanda þar sem leyst er úr erindi hans eða hann leiddur áfram á réttan stað. Þetta er grundvallarhugsun í uppbyggingu og hönnun reykjavik.is.

Vefur Reykjavíkurborgar, reykjavik.is, er á ábyrgð Rafrænnar þjónustumiðstöðvar sem sér um uppbyggingu vefsins, notendaupplifun og þróun. Miðstöðin leiðbeinir og setur viðmið um framsetningu efnis m.a. með því viðmóti sem sett er fram á vefnum.

Mínar síður á reykjavik.is

Mínar síður á reykjavik.is er opinber þjónustugátt Reykjavíkurborgar.

Notandinn getur þar nýtt sér þjónustu borgarinnar með rafrænu auðkenni frá island.is.

Mínar síður tengjast öllum rafrænum umsjónarkerfum borgarinnar og leggur samfellt viðmót fyrir notandann ofan á umsjónarkerfin. Þannig er notandi ekki sendur milli kerfa heldur er notast við vefþjónustu sem flytur gögn milli kerfa.

Allt kapp skal lagt á að umsóknarferlar séu reglulega endurskoðaðir með það að markmiði að einfalda ferlið fyrir notandann.

Á mínum síðum eiga íbúar og lögaðilar að hafa yfirsýn yfir eigin mál, stöðu umsókna og hvað sé fram undan hverju sinni. Lagt verður kapp á að bjóða sjálfsafgreiðslu í sem flestum málaflokkum. Mínar síður eiga að leysa af hólmi eyðublöð og umsóknir sem í dag eru á pappír eða á annan hátt ekki í rafrænu ferli. Þegar umsókn eða ferill er gerður rafrænn skal alltaf leita leiða til að einfalda hann, fækka skrefum og lágmarka innslátt notanda og auka gegnsæi.

Aðrir vefir

Þegar smíðaðir eru vefir á vegum Reykjavíkurborgar utan reykjavik.is um ákveðið efni, átak eða viðburð, skulu eftirfarandi atriði vera uppfyllt:

1. Upplýsingar sem koma fram á sérvef skulu einnig vera aðgengilegar á reykjavik.is
2. Ábyrgðarmaður skal tilgreindur fyrir sérvef, en viðkomandi ber ábyrgð á sérvefnum, viðhaldi hans og efni og er auk þess tengiliður við Rafræna þjónustumiðstöð og Upplýsingatæknideild, ef það á við.
3. Allir vefir á vegum Reykjavíkurborgar skulu hafa skjaldarmerki borgarinnar sýnilegt á áberandi stað en þannig er byggð upp sterk og heildstæð ímynd af vefjum tengdum borginni.
4. Fylgja skal hönnunarstaðli Reykjavíkurborgar og reglum varðandi notkun á merki og markaðsefni Reykjavíkurborgar.

Samfélagsmiðlar

Mikilvægt er að vefir Reykjavíkurborgar styðji við notkun samfélagsmiðla en samfélagsmiðlar verða sífellt veigameiri þáttur í samskiptum við íbúa.

Miða má við að flestu því efni sem birt er á netinu í dag sé deilt á samfélagsmiðla. Þetta á sérstaklega við um fréttir en einnig annað efni. Efni á vefjum Reykjavíkurborgar skal vera sett fram á þann máta að það komi sem best út á samfélagsmiðlum, m.a. með réttri notkun á lýsigögnum (e. metadata) og góðum fyrirsögnum. Mynd skal fylgja öllum fréttum.

Þegar við á getur verið gott að hvetja notendur til að deila efni sjálfir, t.d. með samfélagsmiðlahnökkum á einstökum síðum vefsins. Slíkt skal þó gert í hófi og gæta þess að slíkir hnappar trufli ekki upplifun notanda eða aðgengi að efni.

Til hliðsjónar

- <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>
- <https://www.stjornarradid.is/media/innanrikisraduneyti-media/media/frettir-2013/Voxtur-i-krafti-netsins-b.pdf> / <https://www.stjornarradid.is/verkefni/upplýsingasamfelagid/>
- <http://www.eugdpr.org/>
- http://reykjavik.is/sites/default/files/upplýsingastefna_-_samthykkt.pdf