

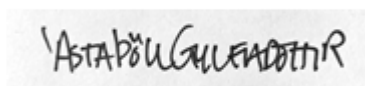
Reykjavík, 20. janúar 2022
PON22010019

Til Mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráð
Ráðhúsi Reykjavíkur

***Efni: Kynning stafrænna leiðtoga um stafræna vegferð og stöðu á sviðum borgarinnar -
PON22010019***

Meðfylgjandi er kynning sem fer fyrir Mannréttinda-, nýsköpunar og lýðræðisráð ráðið þann 27. janúar 2022. Óskað var eftir kynningu frá stafrænum leiðtogum sviða borgarinnar og farið yfir hlutverk og fyrstu mánuðina í starfi og stöðu verkefna í vinnslu, undirbúningi og áherslur. Leiðarljós PON um stafræna vegferð, umbreytingu þjónustu og kúltúrhakkið ramma inn áherslurnar í starfinu og þá vegferð að breyta innviðum og bæta þjónustu með stafrænni tækni auk þess að virkja þekkingu mannauðsins og stuðla að breytingum sem skapa virði og minnka sóun.

Virðingafyllst,



Ásta Þöll Gylfadóttir,
Teymisstjóri Stafrænna leiðtoga

Meðfylgjandi er PON22010019 kynning stafrænna leiðtoga um stafræna vegferð og stöðu á sviðum borgarinnar



Stafræn vegferð sviðanna

Stafrænir leiðtogar
segja sögur úr borginni





Hverjir eru stafrænir leiðtogar?



Áslaug Eva Björnsdóttir
MOS+MSS



Jón Hafsteinn Jóhannsson
SFS



Velina Apostolova
USK



Styrmir Erlingsson
VEL



Lára Aðalsteinsdóttir
MOF



Stefán Viðar Grétarsson
FAS



Ásta Þöll Gylfadóttir
Teymistjóri + ÍTR



Edda Jónsdóttir
Teymisstjóri
Fæðingarorlof





Leiðarljós



STAFRÆN
VEGFERÐ

NOTENDAMIÐUÐ
ÞJÓNUSTA

KÚLTÚRHAKK

Breyta innviðum

Í því felst meðvituð
ákvörðun um að breyta
innviðum og bæta þjónustu
í gegnum stafrænar lausnir



Umbreyta þjónustu

út frá þörfum borgarbúa
þar sem stafrænar lausnir
verða fyrsta val í þjónustu



Aðlaga störf

Í samtali og samvinnu með
starfsfólki borgarinnar með því
að virkja þekkingu
mannauðsins og stuðla að
breytingum sem skapa virði





Af hverju stafrænir leiðtogar?

- Stafrænir leiðtogar: ný hlutverk, hluti af átaki um stafræna umbreytingu
- Ákall úr borginni í kjölfar skipulagsbreytinga
- Þróast hratt í takt við þörf hverju sinni



Starfa náið með sínu sviði



Tryggja góð tengsl, yfirsýn og tækifæri þvert á borgina



Þekking og skilningur á ferlum verkefna innan ÞON



Bakland - Stuðningur og faglegt samstarf



Þekkingarmiðlun og eftirfylgni við innleiðingar



Fjölbreytt hæfni og sérþekking



Hvað gera Stafrænir leiðtogar?



- Móta sýn og hafa yfirsýn yfir stafræn tækifæri og verkefni
- Millistykki – einfalda, tengja, miðla og móta
- Starfa með vörustjórum í áframhaldandi þróun
- Smíða brýr og tengja saman fólk um alla borg
- Eru auðveldarar (facilitators) Hlusta - skilja
- Forgangsraða verkefnum í samvinnu við sviðsstjórn
- Virkja skapandi hugsun, snúa öllu á hvolf og hvetja fólk til að fá hugmyndir



Hvar erum við stödd?

STAFRÆN VEGFERÐ

2021

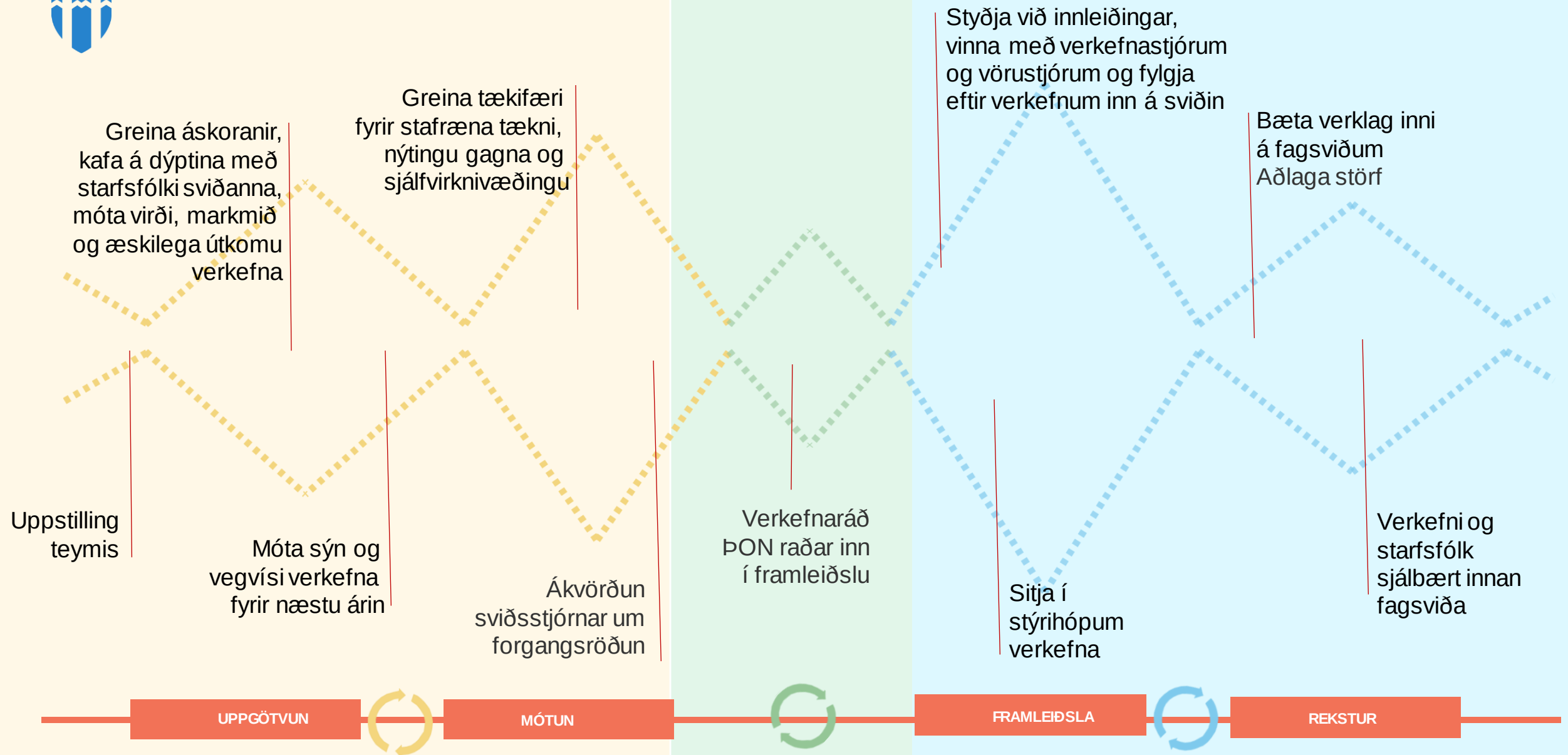
2023



Við erum hér



Ferli verkefna



FRAMSÆTIÐ



STAFRÆNIR LEIÐTOGAR

→ Upphaf, mótun & stuðningur ←

UPPGÖTVUN

MÓTUN

Greiningar

- Uppstilling
- Núverandi staða
- Helstu notendur & hagaðilar

Viðmið

- Stefur & Græna planið
- Aðgengi, jöfnuður, umhverfismál
- Lög & reglugerðir

Kúltúrhakk - umbreyting þjónustu

- * Áhrif á störf
- * Áskoranir & tækifæri
- * Notendasögur
- * Upplifunarferli - notenda/starfsfólks

Úrvinnsla

- Notendarannsóknir
- Hugmyndun & samhengi
- Frumgerðir
- Kortlagning ferla
- Samráð við UT arkitekta

Þróun

- Prófanir með notendum
- Ítranir eftir prófanir

Greiningar

- Uppstilling
- Núverandi staða
- Helstu notendur og hagaðilar



Forgangsröðun sviða

- Vinna með stjórnendum og velja rétt verkefni
- Móta sýn fyrir stafræna vegferð
- Undirstaða leiðarkorts verkefna framundan

ÚTKOMA AFURÐ

- Áskorunarstrigi og FYLKID fyllt út
- Forgansröðun verkefna
- Skilningur & skuldbinding
- Raunsæ markmið
- Sýn - Lykilþættir helstu áskorana
- Grófur tímarammi & leiðarkort

- Val á réttri áskorun
- Tæknilegir möguleikar
- Eignarhald & ábyrgð verkefna
- Ákvörðun sviðsstjórnar um forgangsröðun

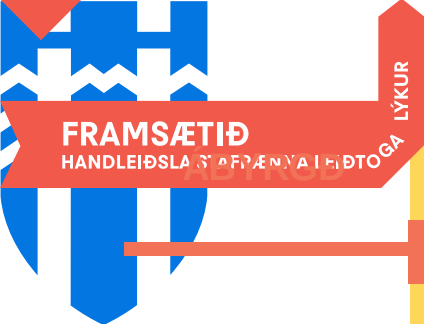
SAMSTARF MILLI SVIÐA

Eigendur þjónustu & stafrænir leiðtogar
+ tækni sérfræðingar & hönnuðir (DPS/innanhúss)

FJÁRMAGN

Svið, skrifstofur & ÞON

ÞON



STAFRÆNIR LEIÐTOGAR

→ Upphaf, mótun & stuðningur ←

VERKLAG VERKFÆRI

UPPGÖTVUN	MÓTUN
Greiningar → Uppstilling → Núverandi staða → Helstu notendur & Hagaðilar	Úrvinnsla → Notendarannsóknir → Hugmyndun & samhengi → Frumgerðir → Kortlagning ferla → Samráð við UT arkitekta
Viðmið → Stefður & Græna planið → Aðgengi, jöfnður, umhverfismál → Lög & reglugerðir	
Kúltúrhakk - umbreyting þjónustu * Áhrif á störf * Áskoranir & tækifæri * Notendasögur * Upplifunarferli - notenda/starfsfólks	Þróun → Prófanir með notendum → Ítranir eftir prófanir

ÚTKOMA AFURÐ

→ Áskorunarstrigi & FYLKID fyllt út → Forgansröðun verkefna → Skilningur & skuldbinding → Raunsæ markmið → Sýn - Lykilþættir helstu áskorana → Grófur tímarammi & leiðarkort	→ Val á réttari áskorun → Tæknilegir möguleikar → Eignarhald & ábyrgð verkefna → Ákvörðun sviðsstjórnar um forgansröðun
---	--

SAMSTARF MILLI SVIÐA

Eigendur þjónustu & stafrænir leiðtogar + tækni sérfræðingar & hönnuðir (DPS/innanhúss)
--

FJÁRMAGN

Svið, skrifstofur & ÞON	ÞON
-------------------------	-----

Starfsfólk sviða virkjað - vinnustofur

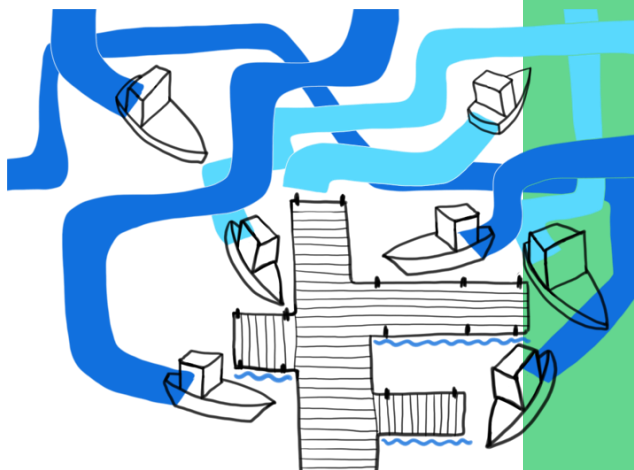
- * Samstarf um að skilgreina tækifæri
- * Þátttakendur í þverfaglegum greiningum
- * Samstarf í innleiðingum
- * Breytt verklag og tileinka sér nýja tækni
- * Áhrif á störf
- * Áskoranir og tækifæri
- * Sá hugmyndafræum
- * Notendasögur og kortlagning þarfa
- * Upplifunarferli - notenda/starfsfólks
- * Breytingarstjórnun





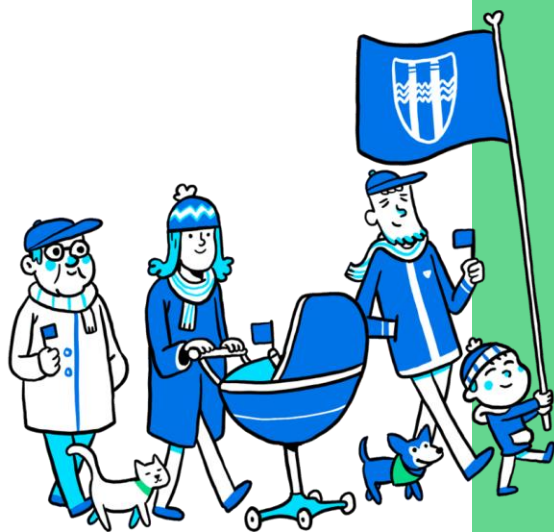
Skapa yfirsýn - borgin í heild

- Þjónusta og tækifæri þvert yfir borgina – brjóta niður síló
- Tækifæri fyrir samlegðaráhrif og breytta þjónustu í þágu borgarbúa
- Miðla og tengja fólk og verkefni
- Minnka síló, byggja brýr og skapa tækifæri og nýtt samstarf





Miðlæg verkefni þvert á borgina



- Nýr vefur Reykjavíkurborgar
- Nýjar mínar síður 2.0
- Uppfærð þjónustustefna og aðgerðaáætlun
- Rfrænar undirritanir 2.0 í innleiðingu
- Atvikaskráning / áhættumat / vinnsluskráning
- Styrkjagátt - greining
- Fræðslukerfi að fara í innleiðingu
- Ráðningakerfi
- Eignaumsjónarkerfi
- Microsoft 365 í innleiðingu
- Hlaðan skjalakerfi í innleiðingu
- Prentun í skýið
- Teams símkerfi + fjarfundabúnaður

Miðlægð stjórnsýsla og Mannauðs- og starfsumhverfissvið

Áslaug Eva Björnsdóttir, stafrænn leiðtogi





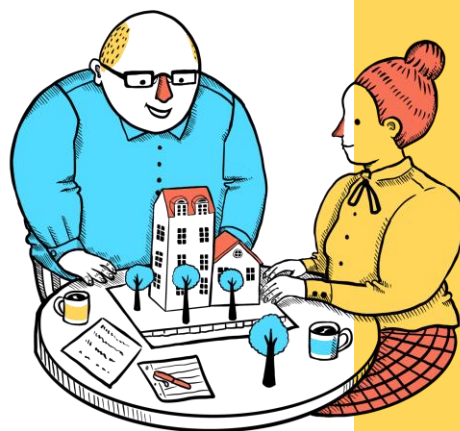
Verkefni í gangi



- **Fræðslukerfi - Torgið**
Stafrænt fræðslukerfi sem gefur öllum starfsmönnum borgarinnar auðvelt og jafnt aðgengi að þjálfun og fræðslu.
- **Ráðningakerfi**
Miðlægð lausn til að einfalda ráðningaferlið, bæði fyrir stjórnendur sem og umsækjendur.
- **Gagnsjá**
Aðgengileg og þægileg upplýsingagátt sem auðveldar íbúum, kjörnum fulltrúm og starfsmönnum aðgengi að upplýsingum ss. fundargerðum og fl.
- **Samráðsgátt**
Uppfærsla á samráðsgátt borgarinnar og innleiðing á öllum sviðum borgarinnar.
- **Hverfið mitt 2.0**
Uppfærsla og þróun á kerfi fyrir hverfið mitt verkefnið til að bæta aðgengi og sjálfvirkni fyrir íbúa og minnka sóun og auka skilvirkni fyrir starfsfólk.
- **Rafrænar jafnréttisskimanir**
Miðlægð lausn fyrir starfsmenn borgarinnar til að auka skilvirkni og aðgengi að gögnum um skimanir.



Verkefni í undirbúningi



- **Lóðaumsóknir**
Auka yfirsýn, aðgengi og rekjanleika að umsóknum um lóðum borgarinnar fyrir umsækjendur og starfsmenn.
- **Humarinn**
Starfsmannaviðmót gangvart gagnsjá, saltfisk 2.0 með fundarumsjónarkerfi í grunninn.
- **Starfsmannagátt**
Mínar síður starfsmanna sem gefur m.a. yfirsýn og aðgengi að réttindum, hlunnindum og öllum innri umsóknum.
- **Fyrirspurnir frá atvinnulífinu**
Rafræn gátt þar sem hagaðilar úr atvinnulífinu geta haft aðgengi að þjónustu borgarinnar sem tengist atvinnulífinu.
- **Máltæknilausn**
Rauntímatextun á fundum borgarstjórnar fyrir fundargerð fyrir betra aðgengi að upplýsingum og skilvirkari vinnuháttum fyrir starfsmenn.



Í brennidepli



- Uppfærð **þjónustustefna** og **notendamiðuð hönnun** innleidd í starfsemi sviðanna þar sem á við í samvinnu við ÞON
- Byggja grunninn að **stafrænni framtíð** hjá MSS og MOS
- **Tækifærisvinnustofur** fyrir teymi frá MSS og MOS með áherslu á stafræna framtíð og sjálfbærni
- Styðja við innleiðingu á **stefnum borgarinnar** þar sem áhersla er á stafræn tækifæri
- Erum **ráðgefandi inn í verkefni** eins og máltaeknilausnaverkefnið hjá SBS

Fjármála- og áhættustýringarsvið

Stefán Viðar Grétarsson, stafrænn leiðtogi





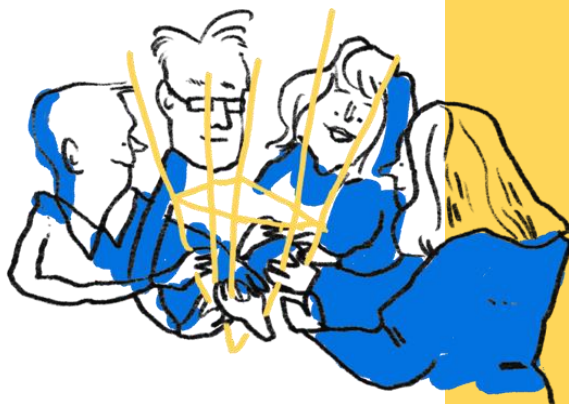
Verkefni í gangi

- **Styrkjagátt**
Einn staður fyrir alla styrki borgarinnar
- **Ferlagreining**
Þjónustur FAS greindar s.s.
ferðaheimildir, útlagður kostnaður o.fl.
- **Atvikaskráningarkerfi**
Miðlæg lausn fyrir skráningar á atvikum
- **Starfsvottorð**
Núverandi og fyrrum starfsmenn sækja starfsvottorð með einföldum hætti
- **Auka hlutfall rafrænna reikninga**
Hluti af sjálfvirknivæðingu
- **Rafrænar undirritanir í útboðskerfi**





Verkefni í undirbúningi



- **Útfösun beiðnabóka**
Áhersla á rafræna lausn
- **Innleiðing á beiðnakerfi (Jira)**
Betri yfirsýn yfir verkefni á skrifstofum FAS
- **Vörustýring grunnkerfa**
- **Útfösun mótuneytiskerfis**
- **Rafvæðing mannauðsferla**
- **Útboð á færsluhirðingu**
- **Mælaborð**
 - ISO37120
 - Rekstrarkennitölur
- **Útfösun Unit4 biðlara**



Í brennidepli

- Við erum öll að vinna í því saman að gera úrbætur til að **bæta þjónustuna**
- Undirbúningur við nýja **innkaupagátt**
- Mikilvægt að framkvæma **áhættumat þjónustusamninga** FAS til að tryggja óslitinn rekstur grunnkerfa borgarinnar
- **Samvinna** við stjórnendur grundvöllur að árangursríkum breytingum í stafrænni vegferð borgarinnar



Menningar- og ferðamálasvið

Lára Aðalsteinsdóttir, stafrænn leiðtogi





Verkefni í gangi

Miðlun mikilvæg fyrir stofnanir sviðsins og endurspegla verkefnin það:

- Vefverkefni fyrir Borgarsögusafn og Listasafn Reykjavíkur
- Miðlægt viðburðadagatal fyrir borgina
- Hátíðarvefir verða hátíðarsíður á Reykjavik.is
- Afgreiðslu og birgðakerfi - BRP
- Nýjar útlánavélar Borgarbókasafnsins





Verkefni í undirbúningi



- **Stefnumiðuð stjórnun:** Vinnustofur með starfsfólki og stjórnendum.
- **Samlegð með öðrum sviðum:** Eignarumsjónarkerfi, yfirsýn og samlegð með USK í Mainmanager.
- Hvað er í boði fyrir börn? Allar þjónustur á einn stað (MOF, SFS, ÍTR, VEL)
- **Gögn og miðlun:** Skráning, geymsla og miðlun opinberar myndir frá viðburðum borgarinnar.
- Endurskoðun á mælikvörðum og mælitæki. Miðlun gagna frá MOF.



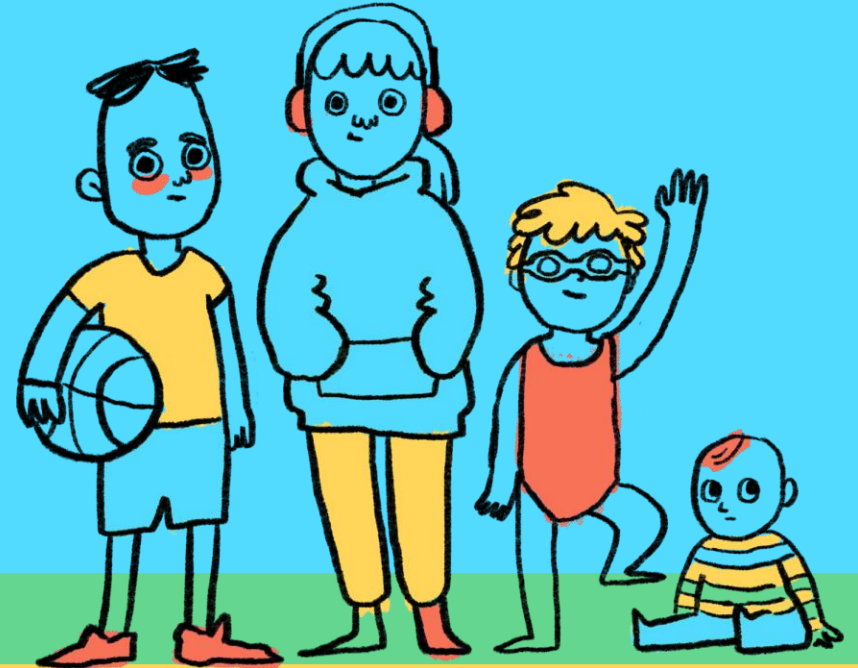
Í brennidepli

- **Innleiðing nýrrar menningastefnu** og munu verkefni tengd stafrænni umbreytingu styðja við innleiðinguna.
- Áframhaldandi vinna að þeim sviðlægu og miðlægu verkefnum sem við höfum sett í forgang.
- Vinna áfram með stjórnendum og starfsfólki við að eygja stafrænar lausnir til að bæta þjónustu við borgarbúa.



Íþróttta- og tómstundasvið

Ásta Þöll Gylfadóttir, stafrænn leiðtogi





Verkefni í gangi



- **Aðsóknartölur fyrir sundlaugar**
Rauntölur um aðsókn birt á vef
- **Frístundarstyrkur**
Gögn og tölfræði úr nýju kerfi fyrir frístundarstyrk aðgengileg. Yfirlit og umsýsla fyrir foreldra endurgert á mínum síðum
- **Gagnadrifinn rekstur**
Birta og nýta gögn úr undirliggjandi kerfum á auðveldari máta fyrir sundlaugar og fjölskyldugarð
- **Rafræn kort - sala aðgangskorta á vef**
Hefja sölu sundkorta og fjölskyldugarðs á mínum síðum og geta nýtt símann sem kort
- **Músíktílaunir** – uppfærður vefur
- **Gjaldtaka á ylströnd**
Notendarannsóknir og mótun sviðsmynda
- **Samkeppni Laugardagslaug**
Lendingarsíða um hugmyndasöfnun borgarbúa



Verkefni í undirbúningi



- **Hvað er í boði fyrir börn?**
Greina tækifæri fyrir sameiginlegan vettvang fyrir yfirlit frístundarstarfs og þjónustuframboðs (ÍTR / SFS / VEL / MOF)
- **Sjálfsafgreiðla + sjálfvirknivæðing á**
umsóknnum um ókeypis kort fyrir atvinnulausa, öryrkja og þiggjendur fjárhagsaðstoðar auk starfsmanna
- **Dýraþjónustan**
Sjálfvirknivædd hundaskráning + rukkun gjalda og uppfletting á vef í samræmi við nýja reglugerð
- **Snjallmælar í sundlaugar og upphitun gervigrasvelli**
Gagnasöfnun og vöktun eða spálíkun skili hagræði og bættri nýtingu á heitu vatni (samstarf við Veitur í skoðun)



Í brennidepli



- **Móta verklag samstarfs:** Verklag og nýting Microsoft 365 – nýta teams, forms í utanumhaldi og eftirliti m. vöktun á klórmælingum o.s.frv.
- **Þróa þjónustu:** mæta þörfum notenda, finna tækifæri og byggja á möguleikum kerfisins um td sundkort í áskrift, minnka raðir og bóka “slot” í fjölskyldugarð.
- **Nýta gögn:** í rekstri, spám og markvisst t.d. í hagræðingu orkusparnaði.
- **Eignaumsjónarkerfi:** innleiðing í umsýslu og viðhald sundlauga. - Rýna ferla og skipulag utanumhald í rekstri og viðhaldi.
- **Rafræn kort borgarinnar:** Í skoðun að MOF gæti nýtt sama afgreiðslu/birgðar/aðgangsstýringarkerfi og ÍTR.
- **Bæta innra skipulag:** Vaktakerfi, bæta stafræna innri miðlun starfsmanna sviðsins, rýna aðbúnað og uppfæra m fjarfundarbúnað þar sem það er ekki til staðar.
- **Rafræn fræðsla og upplýsingar** fyrir fjölskyldur og skólaheimsóknir í Fjölskyldugarði.

Skóla- og frístundasvið

Jón Hafsteinn Jóhannsson, stafrænn leiðtogi





Verkefni í gangi

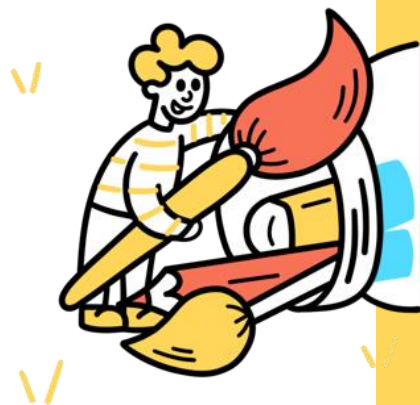


- **Stafræn gróska** - 1:1 innleiðing á námstækjum
- **Innritun í grunnskóla** - Umbreyting á öllu ferlinu við innritun í grunnskóla
 - Starfsmannaviðmót
 - Umsóknarvefur
 - Upplýsingasíða
 - Fræðsluefni
- **Nemendagrunnur SFS** - Samræmd nemendaskráning
- **Skólaþjónustan/BBB** - Nýtt kerfi (SFS/VEL)
- **Heimasíður SFS** - Ný nálgun í miðlun
- **Teams símkerfi** - Símkerti set upp í alla skóla sviðsins



Verkefni í undirbúningi

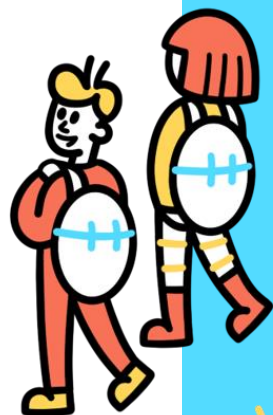
- Eldhúsumsjónakefi (SFS/VEL)
- Innleiðing miðlægra verkefna (PON)
- Innritunarferli leikskóla
- Klappir - samstarf
 - Vistspor skólanna, nýting til kennslu.
- Umsókn í skólahljómsveit
- Kerfi fyrir félagsmiðstöðvar
- Úrræðakort





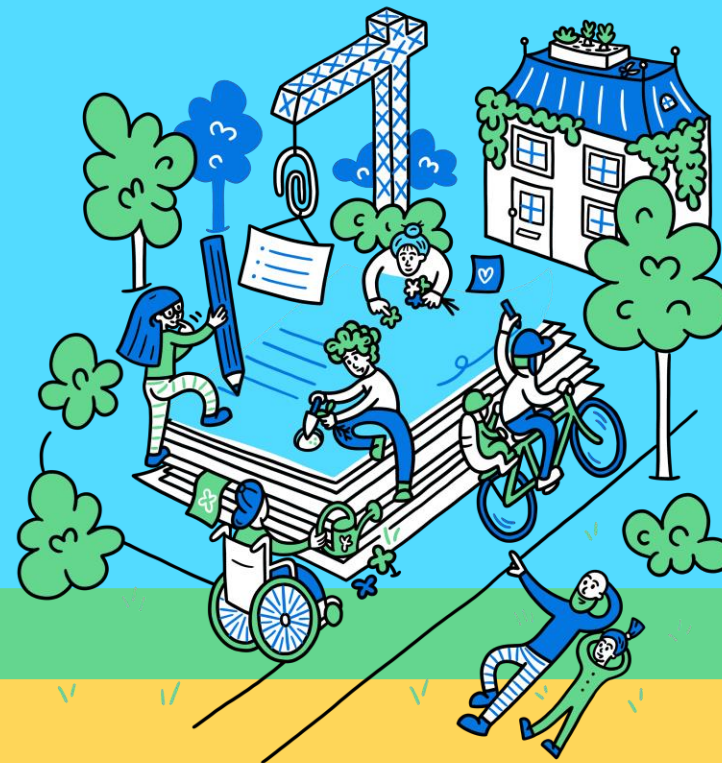
Í brennidepli

- **Betri borg fyrir börn** - Nýtt skipurit SFS, stjórnun færð nær vettvangi og þjónusta sviðsins nær borgarbum.
- **Stafrænt skipulag SFS** - Skipuleggja þarf til famtíðar strúktúr allra tæknilegra innviða sviðsins.
- **Þjónustustig** - Skoða á möguleika til að auka þátttöku þjónustuver (1.stig).
- **Miðlun upplýsinga** - Nýting gagna úr skólastarfi með því að markmiði að skólastjórnendur nýti gögn markvisst til umbóta í skólastarfi.
- **Menntastefna Reykjavíkur** - Aðgerðaáætlun 2022-2024.



Umhverfis- og skipulagssvið

Velina Apostolova, stafrænn leiðtogi





Verkefni í gangi



- **Innleiðing á nýrri stefnu USK**
 - Grunnur að þjónustumiðaðri hugsun og nálgun, stoð undir stafræna þróun, styrking á stefnumiðaðri stjórnun.
 - Ýmsar breytingar, t.d. stofnun Verkefnastofu innan USK.
- **Eignaumsjónakerfi**
Innleiðing á kerfi frá MainManager
- **Hverfasjá**
Uppfærsla og frekari þróun
- **Rafrænar byggingarleyfisumsóknir**
Undirbúningur fyrir rafrænt ferli byggingarleyfisumsókna
- **Hlaðan fyrir Skip&Bygg**
Aðlaga lausn að starfseminni til að auðvelda samræmt verklag og bæta úrvinnslutíma umsókna og fyrirspurna
- **Bílastæðasjóður**
Alagninga- og málakerfi. Íbúakortakerfi.



Verkefni í undirbúningi



- **Framkvæmdasjá**
Ásamt heildarsýn fyrir allar kortasjár Reykjavíkur.
- **Sorphirðudagatal**
Nýtt og gagnvirkt, notendavænna sorphirðudagatal.
- **Ábendingavefur**
Endurskoða gáttina og úrvinnslu mála sem berast í gegnum hana.
- **Færa vefi undir reykjavik.is**
T.d. vefur sorphirðu, Bílastæðasjóðs o.fl.
- **Allar umsóknir sviðsins verði rafrænar**
Tryggja að allar umsóknir sem USK ber ábyrgð á verði rafrænar inni á mínum síðum.
- **Rafrænir verkferlar og breytt vinnulag í samræmi við rafræna útgáfu byggingarleyfa.**
Ýmsar breytingar á þjónustu, t.d. síma- og viðtalstímar, eftirlit og úttektir, búnaður o.fl.
- **Græna bókhaldið**



Í brennidepli

- **Stefna USK** og áhersla á þjónustu, notendavænar, snjallar og stafrænar lausnir.
- **Notandinn settur í forgrunn** við þróun þjónustu, lausna, verkferla og ákvörðunartöku.
- Áframhaldandi innleiðing og aðlögun sem fylgir miðlægum verkefnum.
- Verkefnastofa USK.
- Opin fyrir tækifærum og samstarfi við önnur svið.





Velferðasvið

Styrmir Erlingsson, stafrænn leiðtogi





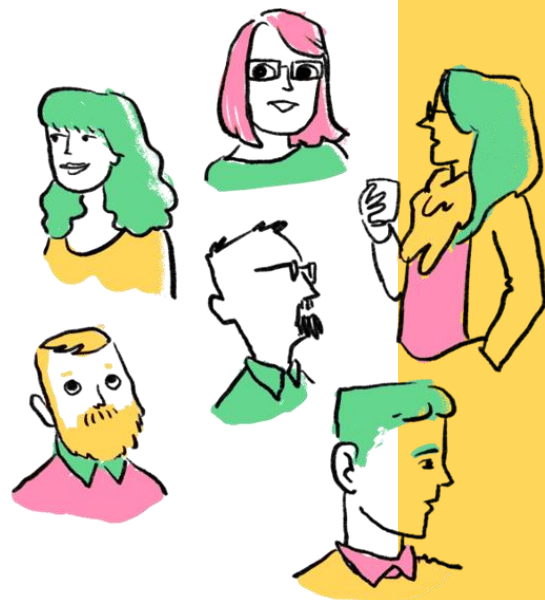
Verkefni í gangi

- **Ráðgjafinn** - Kerfi fyrir ráðgjöf og mat á þjónustu fyrir fatlað fólk.
- **Þjónustukerfi** - Kerfi fyrir heima-, stuðnings- og búsetuþjónustu.
- **S5** – Kerfi fyrir félagslegt leiguhúsnæði.
- **Framleiðslueldhús** - Kerfi fyrir eldhús.
- **BBB** – Kerfi fyrir skólaþjónustuna.





Verkefni í undirbúningi



- **Ósk/Veita** - Umbætur
- **Rafræn þjónustumiðstöð** - Umbætur, innleiðing stafrænna lausna og yfirfærsla á þjónustu frá þjónustumiðstöðvum yfir á rafræna þjónustumiðstöð
- **Símsvörun og rafræn erindi** - Greining
- **Félagsleg ráðgjöf og virkni** - Greining
- **Heimastuðningur** - Greining



Í brennidepli



- Velferðarstefnan, skipulagsbreytingar og rafræn þjónustumiðstöð VEL.
- Áhersla m.a. á þjónustumenningu, þarfir notenda og stafrænar lausnir.
- Jákvæðni meðal starfsfólks og stjórnenda fyrir nýjum stafrænum lausnum.
- Verkefni sem nú eru í gangi munu hafa mjög umfangsmikil áhrif fyrir notendur og starfsfólk.

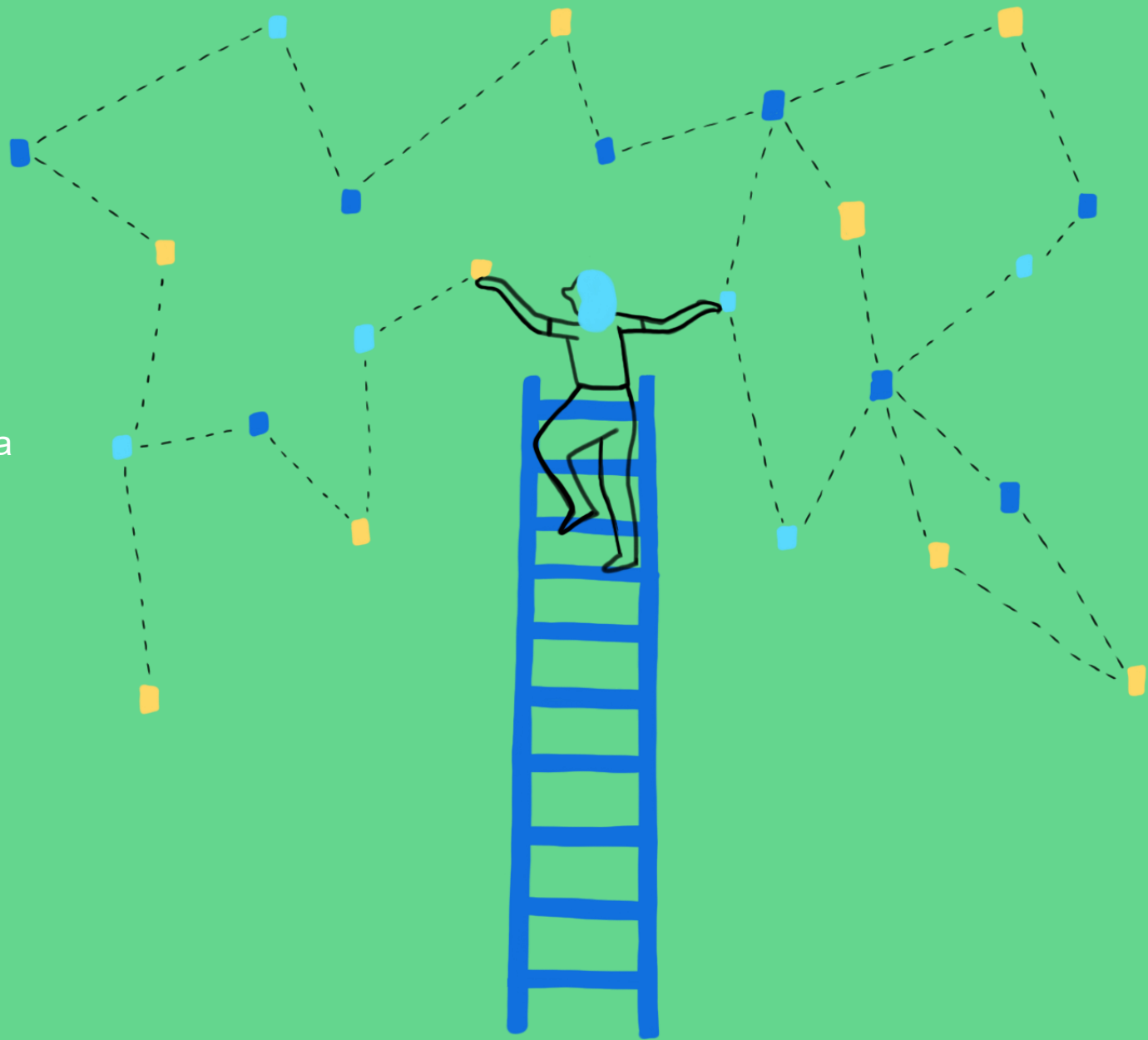


Framtíðarsýn

“The biggest part of our digital transformation is changing the way we think.”

– Simeon Preston, Bupa

Takk fyrir!





Reykjavík