

## 1160 dagar í stafrænni umbreytingu

Velkomin í Bæjarbíó. Magnað að sjá svo stóran hóp mættan í hús og fjölmargir einnig að fylgjast með í streymi. Við runnum blint í sjóinn með að efna til svona ráðstefnu en það er ljóst að áhuginn er til staðar.

Í þessu erindi mínu ætla ég að fjalla stóru myndina í stafrænni umbreytingu Hafnarfjarðarbæjar. Ég fer lítið í einstök verkefni, það er verkefni minna félaga sem koma hér á eftir. Fókusinn hjá mér er á undirstöðurnar, mannlega þáttinn, samstarfið og hvert við erum að stefna.

### STAFRÆN UMBREYTING SNÝST UM FÓLK

Byrjum á byrjuninni.

Höfum það á hreinu að stafræn umbreyting snýst ekki svo mikið um tækni. Hún snýst fyrst og fremst um fólk. Allir sérfræðingar virðast fara með þessa möntru.

Sérfræðingar sögðu líka að kóngurinn á vefnum væri efni eða upp á ensku: content is king. Þetta var haft m.a. eftir Bill Gates og árið var 1996. Hlaut það þá það ekki að vera rétt? Fyrstu 20 ár vefsins var þessi þula lesin upp og allir jánkuðu. Ó já efni er það mikilvægasta á vefnum. Annars væri enginn vefur o.s.frv.

En trúið mér að það bar enginn virðingu fyrir efni á fyrstu 10-20 árum vefsins hér á Íslandi. Það réð nánast enginn sérfræðing til að vinna í efni og fyrirtæki voru nánast aldrei tilbúin til að fjárfesta í efni nema fyrir brot af því sem útlitshönnun, forritun og vefun mátti kosta. Það var ekki skilningur á Íslandi fyrir því að efni mætti kosta, það kunna jú allir að skrifa ekki satt og hvað er nú svo flókið við það? Þetta er sem betur mikið breytt í dag. Efni er kannski ekki kóngurinn en komið í stöðu gosa a.m.k. Hætt að vera hirðíflið.

Þegar ég byrjaði að lesa skrif sérfræðinga um stafræna umbreytingu þá hljómaði fljótt mantran það er ekkert mikilvægara en fólk. Um það snýst vegferðin. Minnugur þess hve lítið vægi efnið fékk á sínum tíma, þetta voru eiginlega mjúku málin á vefnum, galt ég varhug við því hversu mikil innistæða væri fyrir þessum predikunum.

Kæmi þessi stafræna umbreyting ekki til með að snúast áfram um að hlutirnir litu vel út og tæknin yrði nógu svöl? Væri ástæða til að ætla að mjúku málin, fólk, manneskjurnar, myndu yfirhöfuð skipta miklu máli utan skrifa og fyrirlestra sérfræðinganna? Var ekki umræðan í byrjun þessarar vegferðar nær eingöngu um fjórðu iðnbyltinguna, gervigreind, sýndarveruleika, internet hlutanna, og róbótatækni. Tæknin yrði þá kannski ofan á eftir allt. Kóngurinn.

Í yfir 15 ár hef ég rekið áróður fyrir því að vefmál og stafræn þróun snúist fyrst og síðast um fólk og þarfir þeirra. Ég heillaðist af vefnum sem miðlunarformi og hafði ofboðslega trú á framtíð vefsins en gallinn var sá að ég hafði og hef aldrei haft sérstaklega mikinn áhuga á tækni. En ég veit hve mikilvæg hún er og stafræn þróun í dag væri ekkert án tækninnar. Hún er heldur ekkert án útlitshönnunar og sannarlega væri hún hvorki fugl né fiskur án efnisins, textans og myndefnisins.

Þetta þarf m.ö.o. allt að spila saman og í réttum hlutföllum rétt eins og maturinn sem kokkurinn reiðir fram.

Aftur. Stafræn umbreyting snýst um fólk.

Stafræn umbreyting í Hafnarfirði hefur fyrst og síðast snúist um fólk í 1160 daga. Og mun gera það næstu 11600 daga.

Þjónustu- og þróunarsvið var sett á laggirnar 1. september 2019. Til dagsins í dag eru um það bil 1160 dagar.

Þegar ég tek við þessu starfi geri ég mér grein fyrir að verkefnið er stórt. Fyrst þurfti ég að átta mig á hvaða teymi ég hefði innanhúss. Fyrstu vikurnar fóru eingöngu í að kynna fólk. Ég hóf störf mánuði áður en sviðið varð formlega til. Sá tími var vel nýttur. Mér var ljóst að ég hafði frábært fólk mér við hlið en teymið var lítið. Það var eitt stöðugildi, staða vefstjóra, sem gat talist heyra undir stafræna þróun. Með svo lítið teymi var ljóst að safna þurfti liði. Þó Garðar vefstjóri sé öflugur og drauma samstarfsmaður þá þurfti fleiri hendur.

Kortleggja þurfti stærstu verkefni framundan og til þess hafði ég mína biblíu, stjórnsýsluúttekt Capacent sem Rósa Guðbjartsdóttir nefndi hér inngangi sínum. Í úttektinni var að finna yfir 40 verkefni, mis mikilvæg. Eitt þeirra var nauðsyn á skýrum farvegi ábendinga og margar ábendingar um að bæta ferla.

## SAMVINNA SVEITARFÉLAGA

Það var ekki ein vika liðin í mínu starfi þegar fundur með kollegum í Reykjavíkurborg var ákveðinn til að ræða mögulegt samstarf. Þetta var fyrsti fundur af mörgum með kollegum úr nágrennasveitarfélögum. Ég sendi póst á Þröst og Hrein. Og hann var svona.

Frá: Sigurjón Ólafsson <[Sigurjono@hafnarfjordur.is](mailto:Sigurjono@hafnarfjordur.is)>

Sent: miðvikudagur, 7. ágúst 2019 09:38

Til: Þröstur Sigurðsson <[Throstur.Sigurdsson@reykjavik.is](mailto:Throstur.Sigurdsson@reykjavik.is)>; Hreinn Valgerðar Hreinsson <[hreinn.hreinsson@reykjavik.is](mailto:hreinn.hreinsson@reykjavik.is)>

Efni: Hittingur HFJ - RVK

Sælir félagar

Nýtt netfang, nýtt djóbb... þið vitið allt um það 😊

Það væri ótrúlega gagnlegt og gaman að fá að hitta ykkur félagana við tækifæri til að fara yfir ýmis verkefni / þætti í stafræna heimi sveitarfélaganna...

Er að skoða t.d. hvað eigi að gera með Betri Hafnarfjörð, viðburðakerfi (t.d. aðkoma að Hvirfli), Mínar síður, reynsluna af Workplace og sitthvað fleira.

Ef þið eruð geim þá er ég það líka og myndi fá Garðar Rafn vefstjóra með mér á fundinn.

Eruð þið ekki annars hressir eftir sumarfrí nú eða bara sultslakir enn í frí?

Nefnið tíma sem hentar ykkur, getum hist í hýra firðinum eða við farið í borgarferð. Ykkar er valið.



Hreinn Valgerðar Hreinsson <[hreinn.hreinsson@reykjavik.is](mailto:hreinn.hreinsson@reykjavik.is)>

To: ● Sigurjón Ólafsson; ○ Þröstur Sigurðsson

You replied to this message on 7.8.2019 10:46.



mið. 7.8.2019 09:56

Hæ

Næsta vika væri geggjuð myndi ég segja.

Og 18 mínútum síðar var fundur ákveðinn. Samstarf Reykjavíkurborgar og Hafnarfjarðarbæjar var við það að hefjast. Síðan fylgdu fundir með fleiri sveitarfélögum, við Ingimar í Kópavogi höfum átt ófá samtölin og fundina, Sunna í Garðabæ, Sigríður í Árborg, Arnar í Mosó og áfram gæti ég talið.

Lykilákvörðun í þessu ferli var svo ákvörðun Sambands íslenskra sveitarfélaga að ráða Fjólu til starfa stafrænan umbreytingastjóra til að aðstoða sveitarfélög í þessari stafrænu vegferð.

Samvinna sveitarfélaga hefur skilað nú þegar góðum ávinningi, bæði í formlegu og óformlegu samstarfi. Þegar við þurfum berum við saman bækur okkar, tölum um sameiginlega birgja, ræðum áskoranir innanhúss og hvað eina þá höfum við fólk til að setja sig í samband við og halla okkur upp að. Við ræðum mikið saman. Og það er algjörlega nýtt. Fyrir 2019 töluðu sveitarfélög ekkert saman um vefmál eða stafræna þróun. Hver vann í sínu horni og birgjum og hugbúnaðaraðilum látið eftir að stýra þróuninni eftir sínum hentugleikum.

Þessi samvinna og tengsl eru gríðarlega verðmæt. Að geta speglað sig í öðrum sveitarfélögum. Fá aðstoð við lausnir og ræða hugmyndir. Jafnvel þó að stærstan hluta af þessum þremur árum hefur Covid ástand verið ríkjandi hefur samstarfið ekki borið skaða.

Við höfum svo horft til Stafræns Íslands og dáðst að þeim árangri og krafti sem einkennir þann hóp. Lengi vel töldum við að sveitarfélögin væru líklega ekki ofarlega á blaði sem samstarfsfélagar en það hefur breyst. Við finnum að áhuginn á samstarfi er mikill þeim megin og nú þegar höfum við átt í frábæru samstarfi í einu stærsta verkefni sem hefur verið ráðist í umsókn um fjárhagsaðstoð. Þar vann Reykjavíkurborg brautryðjendaverk sem önnur sveitarfélög njóta góðs af í dag.

Lausnirnar sem hafa verið að fæðast hjá sveitarfélögum og Stafrænu Íslandi eiga öll það sameiginlegt að vera útfærð og hönnuð í kringum þarfir fólks, þeirra sem nota þjónustuna og starfsfólksins.

Við getum því með sanni sagt að fram til þessa hafi stafræn umbreyting í Hafnarfirði og öðrum sveitarfélögum snúist um fólk fyrst og fremst. En hönnun og viðmót er ekki skilið eftir og tæknin styður svo sannarlega við lausnirnar. Við fullnýtum tæknina sem er í boði, í formi vefþjónusta, tenginga við gagnagrunna, rafrænar undirritanir, stuðning við aðgengi, öryggi og hraða.

Samstarfið við önnur sveitarfélög og ríkið er sannarlega verðmætt. Það verður aldrei ofmælt.

En til þess að geta verið af heilum hug í slíku samstarfi þarftu að fá þitt fólk með þér. Á það hef ég lagt mikla áherslu frá fyrsta degi. Við þurfum að virkja starfsfólk á öllum sviðum með okkur. Og dagskráin hér í dag endurspeglar það.

Við höfum verið í nánu samstarfi við starfsfólk á öllum sviðum, Soffíu og hennar fólk í félagsþjónustunni, Valdimar og aðra skólastjórnendur, Helgu og hennar teymi í skipulags- og byggingamálanum, Kristínu og aðra sérfræðinga í mannauðsmálanum og svo auðvitað Eymund og hans drengi í þróunar- og tölvudeild. Þetta er aðeins lítið brot af þeim stóra hópi sem hefur tekið virkan þátt í vinnuhópum, ferlavinnu, stefnumótun og þróun margs konar stafrænna lausna. Fæst þeirra bera starfstítl sem hefur orðið stafrænt í honum en þau eru öll á sama báti og með sömu markmið. Að bæta þjónustuna, mæta þörfum starfsfólks, íbúa og annarra þjónustuþega. Gera vinnuna og lífið skemmtilegra.

## **SAMSTARF VIÐ SÉRFRÆÐINGA**

Þó starfsfólkið okkar og samstarfsfólk í öðrum sveitarfélögum sé frábært þá hefði það teymi eitt og sér aldrei geta klárað þau verkefni til enda sem þurfti að leysa.

Þá kemur til kasta sérfræðinganna í atvinnulífinu. Við höfum verið þeirra gæfu aðnjótandi að hafa í kringum okkur frá byrjun magnað teymi sérfræðinga sem hefur unnið sem ein heild. Við lítum ekki á þá sem verktaka úti í bæ heldur sem hluta af teymi Hafnarfjarðarbæjar í stafrænum umbreytingum.

Teymi sérfræðinga sem hefur komið að stafrænum verkefnum er stórt. Þetta er landsliðið í mínum huga í stafrænum umbreytingum. Mér gefst ekki tími til að fara mörgum orðum um þá alla og Garðar vefstjóri mun líka geta framlags nokkurra þeirra í lokaerindi dagsins.

Til að geta veitt góða þjónustu þarftu að vera með ferlana á hreinu, þjónustuferlar og stjórnsýsluferlar hafa verið teiknaðir í stórum stíl frá haustinu 2019 og þar hefur snillingurinn **Magga Dóra frá Mennsk** verið ómetanleg. Það elska allir að vinna með Möggu Dóru og ef það er einhver sem þekkir þjónustu bæjarins vel í dag þá er það hún og hennar samstarfsfólk. Röggsamari og gleggri manneskju er vandfundin.

Á grunni þessara ferla leitum við lausna til að bæta þjónustuna og tryggja góða stjórnsýslu. Get ekki nógsamlega mært mikilvægi þessarar vinnu sem er kannski fremur hljóðlát út á við en grunnur sem við stöndum á og gætum ekki verið án.

Öll okkar verkefni eru hugsuð út frá notandanum og þess vegna er rauður þráður í öllum okkar stafrænu verkefnum þarfagreiningar, samtöl og prófanir með notendum. Til þess fáum við til liðs við okkur vefráðgjafa á borð við **Jóhönnu og Áslaugu frá Sjá** og fyrrverandi og núverandi nemendur í vefmiðlun.

Í stafrænni vegferð þarftu að hafa sterkan hönnunargrunn að byggja á og fyrirtæki í dag hafa sannfærst um ágæti þess að smíða hönnunarkerfi. Í ráðgjafavinnu með Reykjavíkurborg áður en ég hóf störf vann ég með þeim að undirbuningi hönnunarkerfis. Það veganesti tók ég með í Hafnarfjörð og við settum fljótlega í gang vinnu við hönnunarkerfi. Fundum þar magnaða samstarfsaðila í **Metal** sem hafa fylgt okkur allt til dagsins í dag í allri hönnunarvinnu fyrir stafrænar vörur okkar.

Á síðustu þremur árum höfum við átt gott samstarf við nemendur í vefmiðlun við Háskóla Íslands og einnig unnið með ungu fólk í nýsköpunarverkefnum. Einn ávöxtur þess samstarfs er **Ingvar Högni Ragnarsson** sem byrjað í starfsnámi hjá okkur, kom sumarið eftir í sumarátaksstarf stjórnvalda og hefur síðan verið viðloðandi teymið okkar. Nú síðast sem verktaki og sannarlega fyrir löngu orðinn einn af okkur og á góða hlutdeild í þeim verkefnum sem eru kynnt hér í dag.

Allir vefir þurfa vefumsjónarkerfi. Fljótlega lögðumst við í þælingar með hvar framtíð okkar væri best fyrir komið þar. Við vildum byggja á opnum hugbúnaði eins og stefna hins opinbera er. Ýmiss hugbúnaður kom til greina en á endanum völdum við **WordPress** sem við sjáum sannarlega ekki eftir. Þarf höfum við unnið með öðrum mögnum samstarfsaðila **Avista** sem er ekki stærsta fyrirtækið á þessum markaði en úrræðabetri og meiri fagmenn eru vandfundnir.

Til þess að reka fjölda vefsvæða með fáum manneskjum þurfum við að treysta á öflugan hugbúnað til að vakta og tryggja gæði vefsins. Við þurfum öfluga leitarvél á nútímavef. Við fundum þá samstarfsaðila utan landsteinanna en með góðar íslenskar tengingar. **Cludo** leitarvélin og **Siteimprove** vefgreiningartólið eru lykilverkfæri í stafrænni heilsu og framþróun okkar.

Við erum trú sjálfum okkur þegar við segjum að efni sé kóngurinn. Hafnarfjarðarbær fjárfestir duglega í efni og hefur tröllatrú á því að gæði efnis sé það sem skilji góðan vef frá frábærum. Við höfum unnið með **Berglindi** textasmið og rithöfundu í á annað ár við að meitla og hanna efni vefs bæjarins í kringum þarfir notenda og starfsfólks. Hún hefur unnið þétt með öllum hagsmunaaðilum innanhúss og skrifað fyrir okkur leiðbeiningar um rödd og tón sem við notum í efnisvinnu. Allar síður vefsins hafa verið endurskoðaðar. Fjárfesting okkar í þessari vinnu er gríðarlega mikilvæg. Ég er viss um að þið finnið það þegar þið skoðið nýjan vef.

Auk þessara aðila sem ég nefni hér eru fjölmargir aðrir sem hafa komið að mikilvægum verkefnum t.d. KPMG, Arcur ráðgjöf, Skjal, Vefgreining og Kóral.

**Hvar liggur svo framtíðin?**

Í dag opnum við formlega nýjan vef bæjarins og endurgerðar mínar síður. Það hefur verið gríðarleg vinna en verulega ánægjuleg. Nánar um það í lok dags.

Á næsta ári bíða okkur verulega spennandi verkefni á borð við

- innleiðingu á nýju málakerfi
- halda áfram nútímavæðingu skjalamála,
- innleiðingu spjallmennis,
- greiningarvinnu með Stafrænu Íslandi og
- vefi og aðra stafræna miðlun grunnskólanna

Í mínum huga er ekki vafi að samstarf sveitarfélaga og ríkisins er aðeins á byrjunarreit. Framtíð stafrænnar þjónustu við íbúa Hafnarfjarðarbæjar, Kópavogs, Reykjavíkur, Árborgar, Garðabæjar, Akureyrar og allra annarra sveitarfélaga er samofin þjónustu hins opinbera.

Stafrænt Ísland með X-Road og öðrum grunninnviðum verður hjartað í stafrænni þjónustu hins opinbera. Reykjavíkurborg og Stafrænt Ísland eru aðilarnir sem leiða þessa þróun.

Við minni sveitarfélögin getum oft hreyft okkur hraðar þegar til styttri tíma er litið, skutlað út einföldum og kvikum lausnum. En við reiðum okkur á samstarfið við burðarásana í stafrænni þróun og hlökkum til þess samstarfs á komandi árum. Á þeirra öxlum viljum við standa.

Takk fyrir.

Sigurjón Ólafsson, sviðsstjóri þjónustu- og þróunarsviðs