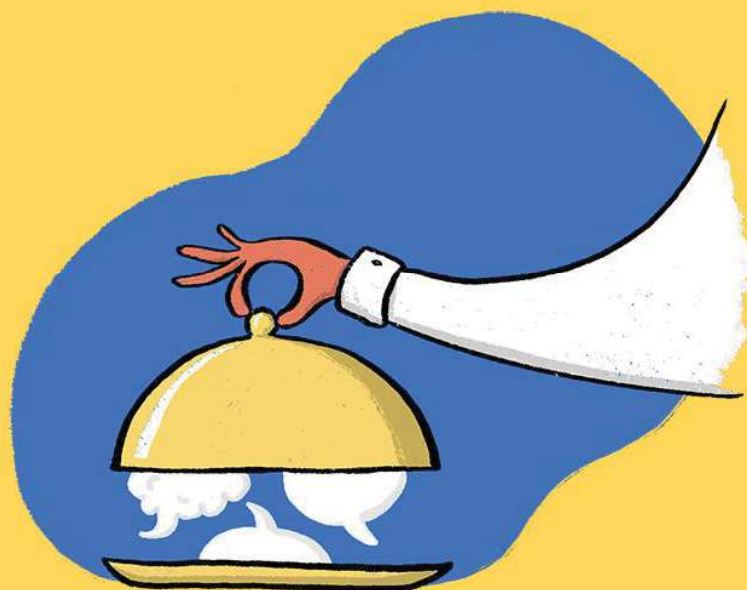


# Þjónusta sem skiptir máli

Ársskýrsla þjónustu- og nýsköpunarsviðs  
2024



# Efnisyfirlit

## Sviðið

- 02 Ávarp sviðsstjóra
- 05 Um þjónustu- og nýsköpunarsvið
- 11 Stjórnsýsla og stefnumótun
- 14 Samstarf
- 17 Mannauður
- 20 Fjármál

## Skrifstofur

- 25 Gagnþjónustan
- 29 Stafræn Reykjavík
- 35 Upplýsinga- og skjalastýring
- 38 Upplýsingatækni
- 42 Þjónusta og umbreyting
- 50 Borgarskjalasafn

## Viðtöl

- 51 Að breyta menningu, ekki bara vef
- 55 Mikilvægt að spyrja (óþægilegra) spurninga
- 58 Að halda utan um tæknina og fólkið
- 61 Gögn eiga að vera aðgengileg
- 64 Hönnun snýst um upplifun

## Stafræn vegferð

- 68 Stafræn vegferð Reykjavíkur
- 70 Fjármála- og áhættustýringarsvið
- 72 Mannauðs- og starfsumhverfissvið
- 74 Menningar- og íþróttasvið
- 76 Miðlæg stjórnsýsla
- 78 Skóla- og frístundasvið
- 81 Umhverfis- og skipulagssvið
- 84 Velferðarsvið

# Ávarp sviðsstjóra

Árið 2024 markaði enn einn kafla í vegferð **þjónustu- og nýsköpunarsviðs** sem eins af kjarnasviðum Reykjavíkur en árið var það fyrsta eftir stórt fjárfestingaráttak í stafrænni framþróun.

Eftir að hafa lagt grunninn að nútímavæðingu á stafrænum innviðum og þjónustu árin á undan tók við sú áskorun að festa breyttar áherslur í rekstri og áframhaldandi framþróun þjónustu í sessi, eða með öðrum orðum að innleiða nýtt verklag inn í daglega starfsemi borgarinnar.

Verkefnið var krefjandi, ekki síst vegna þess að því fylgdi umtalsverð fækkun starfsfólks sem ráðið hafði verið inn í tímabundin störf í tengslum við fjárfestingarátakið.

Aðgerðir sem snerta störf fólks eru alltaf flóknari og viðkvæmari en aðrar fyrir öll sem að þeim koma.



Óskar J. Sandholt, sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs

”

Þegar tekst að innleiða líkanið að fullu mun það skapa aukið gegnsæi og sveigjanleika í borgarkerfinu.

## Nýtt rekstrarlíkan innleitt

Á sama tíma tókst að stíga mikilvægt skref með því að hefja innleiðingu nýs rekstrarlíkans sem stefnt var að tæki gildi að fullu árið 2025.

Þetta líkan skilgreinir hvernig rekstur, þróun og fjárfestingar vinna saman á samræmdan hátt sem er grundvöllur þess að borgin geti haldið áfram að þróa framúrskarandi stafræna þjónustu fyrir borgarbúa og innviði í takt við þarfir framtíðarinnar. Á sama tíma er líkaninu ætlað að raungera fjárhagslegt hagræði innan borgarkerfisins á þeim stöðum sem það verður til í kjölfar stafrænnar umbreytingar.

Rúmlega þriggja ára samstarfi Reykjavíkur við [Bloomberg Philanthropies](#) lauk einnig á árinu sem kallaði á enn frekari fækkun í starfsliði sviðsins. Breytingin var umtalsverð en við lok ársins hafði starfsfólki sviðsins fækkað úr um 215 í um 170 þegar mest var.

Innleiðing rekstrarlíkansins hefur gengið misvel, sem er að einhverju leyti skiljanlegt þar sem um frekar róttæka breytingu er að ræða. Þegar tekst að innleiða líkanið að fullu mun það skapa aukið gegnsæi og sveigjanleika í borgarkerfinu.

Líkanið er í grunninn eftirspurnardrifið, sem gerir það að verkum að þörf og áhugi annarra sviða eða stjórnmalafólks á stafrænni þróun mun að einhverju leyti stjórna fjármögnun verkefna. Auk þess mun það auðvelda okkur að aðlagða starfsemi sviðsins að þeirri eftirspurn sem til staðar verður hverju sinni.

## Aukið samstarf sveitarfélaga

Árið 2024 færði okkur marga sigra, bæði stóra og smáa. Til að nefna fáeina þá voru stigin stærri og markvissari skref í samstarfi sveitarfélaga í stafrænni framþróun en áður.

Segja má að stakkaskipti hafi orðið á þeim vettvangi og skilningur aukist á þeim tækifærum sem geta skapast í samvinnu við þróun og rekstur stafrænna lausna. Ef áfram gengur vel mun þetta að líkum hafa mikil áhrif inn í framtíðina.

Annað sem má nefna er að Mínar síður borgarinnar hafa þróast mjög mikið og eru í raun orðnar að einu af kjarnakerfunum í þjónustu borgarinnar. Þessi vara er einnig komin á þann stað að raunhæft má telja að sameina hana við mínar síður [Ísland.is](#).

Þannig yrði stórt skref stigið í að raungera þá sýn að öll opinber þjónusta sé aðgengileg á einum stað, sem yrði stórt framfaraskref fyrir notendur. Borgin hóf viðræður við Stafrænt Ísland um þetta á árinu og því samtali verður haldið áfram.

”

Okkur þykir vænt um þessa viðurkenningu. Hún staðfestir að sterkur starfsandi og gott vinnumhverfi sem laðar til sín hæfileikaríkt starfsfólk er einn lykillinn að árangri okkar undanfarin ár.

## Verðlaunaár

Við fengum verðlaun á árinu og þar bar hæst gullverðlaun [Seoul Smart City Prize](#) fyrir [Betri borg fyrir börn](#) verkefnið sem vakti mikla athygli þar. Reykjavík var einnig í sviðsljósinu í tengslum við City Lab-ráðstefnuna í Mexíkó og á Smart City Expo í Barcelona.

Síðast en ekki síst fékk þjónustu- og nýsköpunarsvið vottun sem „**Great Place to Work**,“ og var þar í öðru sæti stórra vinnustaða sem sérlega góður vinnustaður fyrir konur. Okkur þykir vænt um þessa viðurkenningu. Hún staðfestir að sterkur starfsandi og gott vinnuumhverfi sem laðar til sín hæfileikaríkt starfsfólk er einn lykillinn að árangri okkar undanfarin ár.

## Malbik eða stafrænir innviðir

Stafræn vegferð borgarinnar hélt þannig áfram á árinu en í umtalsvert öðrum takti en fyrri ár. Flestum er nú orðið ljóst að á tímum sífellt hraðari tækniþróunar er það viðvarandi verkefni að framþróa og endurskoða hvernig þjónusta er veitt og hvar tækni getur komið að notum við að gera hana betri og aðgengilegri. Við höfum stundum líkt stafrænum innviðum við malbik: Hvorki malbik né stafrænir innviðir eru lífsnauðsynleg fyrirbæri en bæði búa yfir svipuðum eiginleikum, þó að um ólík fyrirbæri sé að ræða.

Bæði innifela lífsgæði sem flest okkar vilja ekki vera án og bæði auðvelda flutning upplýsinga og aðfanga á milli aðila, þó með ólíkum hætti sé. Bæði eru kostnaðarsamir innviðir sem krefjast mikils undirbúnings og umtalsverðrar fjárfestingar í byrjun. Bæði slitna og úreldast við notkun og þarfnast því viðhalds og framþróunar. Með aukinni notkun krefjast bæði stækkunar eða endurhönnunar. Í báðum getur umferð teppst sem veldur oftast miklu uppnámi. Helsti munurinn á þessum fyrirbærum er annars vegar að góð framkvæmd malbikunar verður varla framkvæmd án stafrænna innviða. Á hinn bóginn elskar flest fólk gott malbik – en síður stafræna innviði sem sjálfstætt fyrirbæri.

Við höfum líka stundum lýst vegferð síðustu ára á þann veg að oft höfum við verið að ryðja akbrautina og malbika hana á sama tíma en erum nú komin á þann stað að vegstæðið framundan liggur skýrar fyrir – þó að áfram þurfi að styrkja veginn til að mæta þeim kröfum sem tækni framtíðarinnar mun setja okkur.

Við lok árs 2024 finnum við sem störfum á þjónustu- og nýsköpunarsviði sífellt skýrar að við höfum náð eftirtektarverðum árangri.

## Hressandi skilaboð

Við lok árs 2024 finnum við sem störfum á þjónustu- og nýsköpunarsviði sífellt skýrar að við höfum náð eftirtektarverðum árangri. Það má meðal annars merkja af áhuga og endurgjöf opinberra aðila sem og stórra og smárra fyrirtækja á einkamarkaði, innan lands og utan, sem sækjast eftir að kynnast því hvernig við framkvæmum margvísleg verkefni – allt frá þjónustuveitingu í framlínu, yfir í skjalahögun, verkefnastýringu, högun upplýsingatæknimála og svo mætti lengi telja. Slík skilaboð er sannarlega hressandi og gefandi að fá þegar verið er að feta að einhverju leyti óþekktar slóðir.

# Um þjónustu- og nýsköpunarsvið

Þjónustu- og nýsköpunarsvið hóf starfsemi 1. júní 2019 og er eitt af þremur kjarnasviðum Reykjavíkurborgar. Meginhlutverk sviðsins er að veita bæði innri og ytri þjónustu fyrir borgina og stuðla að nýsköpun í starfsemi hennar. Sviðið ber jafnframt ábyrgð á rekstri þjónustuvers, stjórnsýslubygginga og Borgarskjalasafns.

## Ábyrgð og hlutverk

Þjónustu- og nýsköpunarsvið styður við öll fagsvið borgarinnar og ber ábyrgð á upplýsingatækni, gagnastjórnun, nýsköpun og tæknilegum umbótum. Sviðið samhefir tækni-, gagna-, þjónustu- og rekstrarmál Reykjavíkurborgar og veitir faglega ráðgjöf í þessum málaflokkum.

Stafræn umbreyting er eitt af lykilverkefnum sviðsins. Hún snýst í grunninn um að nýta tækni og skapandi hugsun til að bæta þjónustu og líf íbúa. Markmiðið er að gera þjónustu borgarinnar einfaldari, aðgengilegri og notendavænni með því að innleiða stafrænar lausnir. Jafnframt er unnið að því að gera rekstur borgarinnar skilvirkari með því að draga úr pappírsmál og bæta ferla. Með þessu verður þjónustan þægilegri fyrir þau sem nýta sér hana, hvort sem hún fer fram á netinu eða í beinum samskiptum.

## Þjónusta fyrir öll

Þjónustu- og nýsköpunarsvið sinnir fjölbreyttum verkefnum og veitir ráðgjöf fyrir öll svið, skrifstofur, undirstofnanir og starfsfólk borgarinnar, sem og fyrir íbúa og gesti. Umfang þjónustunnar er mikið og nær til:

- 8 fag- og kjarnasviða borgarinnar
- Yfir 300 starfsstöðva í borginni
- Starfsfólks borgarinnar – í kringum 12.000 manns
- Rúmlega 143.000 íbúa

## Stefnuljós þjónustu- og nýsköpunarsviðs

Á árinu voru ný stefnuljós þjónustu- og nýsköpunarsviðs mótuð og innleidd. Í janúar hittust stjórnendur á vinnustofu til að skilgreina innri gildi sviðsins. Í framhaldinu var haldinn starfsdagur þar sem allt starfsfólk tók þátt í að setja sér markmið og aðgerðaáætlun sem tengdist stefnuljósunum. Markmiðið var að skapa sameiginlega sýn og styðja við áframhaldandi þróun og umbætur í starfsemi.

## Fólk í fyrsta sæti

Notendamiðuð hugsun – Samræmd þjónustupplifun –  
Einfaldleikinn í fyrirrúmi

- Kjarni allrar okkar starfsemi miðar að því að einfalda fólki lífið.
- Öll þjónusta borgarinnar á að vera hönnuð út frá þörfum notenda hennar.
- Við vinnum saman sem samræmdur vinnustaður sem veitir heildstæða þjónustupplifun gagnvart þeim sem til okkar leita.



## Einu skrefi á undan

Sterkar stoðir – Greindar ákvarðanir – Framtíðarbestun

- Við byggjum allt okkar starf á traustum grunni sérþekkingar.
- Við tökum greindar og gagnadrifnar ákvarðanir út frá fyrirliggjandi upplýsingum.
- Við hugsum nokkra leiki fram í tímann til að geta örugg tekist á við verkefni framtíðarinnar.

## Aldrei hætta að þora

Kúltúrhakk – Skapandi umhverfi – Fyrirmyndir í verki

- Við höfum hugrekkið til að taka af skarið og leiða breytingar í krefjandi aðstæðum.
- Við vinnum í skapandi umhverfi þar sem traust, endurgjöf og teymisstarf búa til nærandi jarðveg fyrir faglegan vöxt.
- Við erum fyrirmyndir í verki og leiðum með því að gera.



## Ár breytinga og framþróunar

Árið 2024 var ár umbreytinga og framþróunar. Nýtt skipulag og rekstrarfyrirkomulag var innleitt, sem skapaði tækifæri til að þróa skilvirkari og markvissari starfshætti. Hagræðing var í forgrunni sem leiddi til nýrra lausna til að styrkja enn frekar rekstur og þjónustu borgarinnar. Þótt breytingarnar hafi kallað á aðlögun, urðu þær einnig vettvangur fyrir nýsköpun og bættu samvinnu. Sveigjanleiki, skýr stefna og lausnamiðuð nálgun skiptu lykilmáli á þessu ári.

## Skipulag sviðsins

Árið 2024 skiptist þjónustu- og nýsköpunarsvið í fimm skrifstofur. Hver skrifstofa hefur sérhæft hlutverk en saman mynda þær sterka heild þar sem lögð er áhersla á skapandi samvinnu, gagnkvæmt traust og virðingu.

## Stafræn Reykjavík

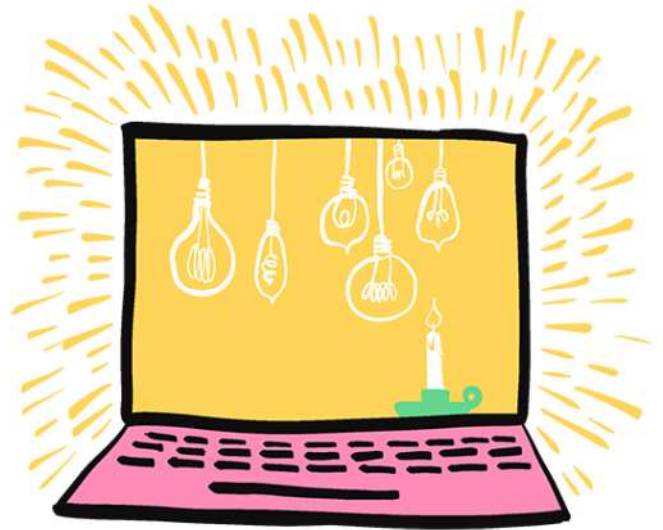
Heldur utan um vefmál, verkefna- og vörustýringu og starfsemi stafrænna leiðtoga.

Veitir ráðgjöf í stafrænum verkefnum og stýrir verkefnaráði sem forgangsraðar og velur verkefni í stafræna umbreytingu.

Sér um samskipti við stjórnsýslu borgarinnar, lögfræðipjónustu, gæða- og áhættustýringu og almannatengsl.

**Skrifstofustjóri: Þröstur Sigurðsson**

— Meira um Stafræna Reykjavík



## Þjónusta og umbreyting

Ber ábyrgð á samræmdri framlínuþjónustu Reykjavíkurborgar og rekstri þjónustuvers.

Leiðir innleiðingu þjónustustefnu borgarinnar og vinnur að stafrænni umbreytingu og endurhönnun þjónustuferla.

**Skrifstofustjóri: Arna Ýr Sævarsdóttir**

— Meira um þjónustu og umbreytingu

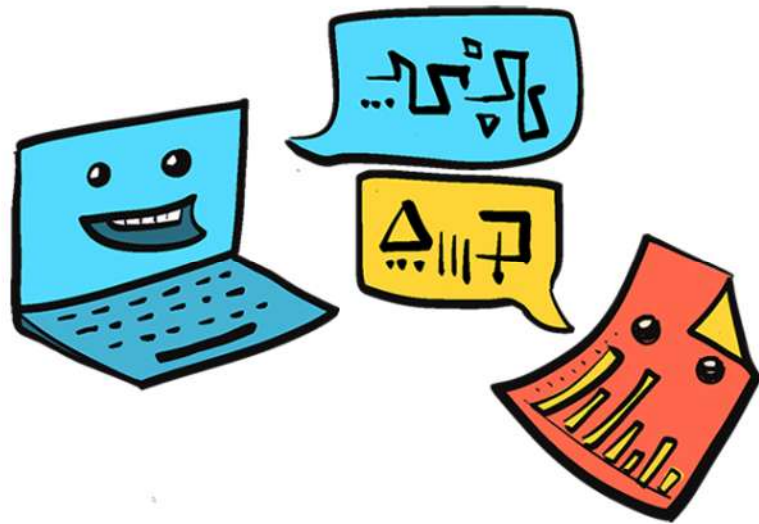
## Gagnabjónustan

Sér um gagnastjórnun og hagnýtingu gagna í starfsemi borgarinnar.

Markmið skrifstofunnar er að efla gagnavitund og stuðla að betri nýtingu gagna í ákvarðanatöku og þjónustu við starfsfólk, íbúa og fyrirtæki.

**Skrifstofustjóri: Inga Rós Gunnarsdóttir**

— Meira um gagnabjónustuna



## Upplýsinga- og skjalastýring

Veitir ráðgjöf um upplýsinga- og skjalamál þvert á alla borgina.

Sér um faglega þróun mála- og skjalavistunarkerfisins GoPro og upplýsingastjórnunarkerfisins Hlöðunnar.

Ber einnig ábyrgð á innleiðingu, eftirliti og framkvæmd skjalastefnu Reykjavíkurborgar.

**Skrifstofustjóri: Óskar Þór Þráinsson**

— Meira um upplýsinga- og skjalastýringu

## Upplýsingatækni

Rekur upplýsingatækniinnviði borgarinnar og sér um hugbúnaðarþróun á virðisaukandi vörum fyrir svið Reykjavíkurborgar.

Ber ábyrgð á samskiptum og samningum við birgja ásamt rekstri stjórnsýsluhúsa.

**Skrifstofustjóri: Ólafur Sólimann Helgason**

— Meira um upplýsingatækni



## Framkvæmdastjórn

Í framkvæmdastjórn þjónustu- og nýsköpunarsviðs sitja lykilstjórnendur sviðsins.

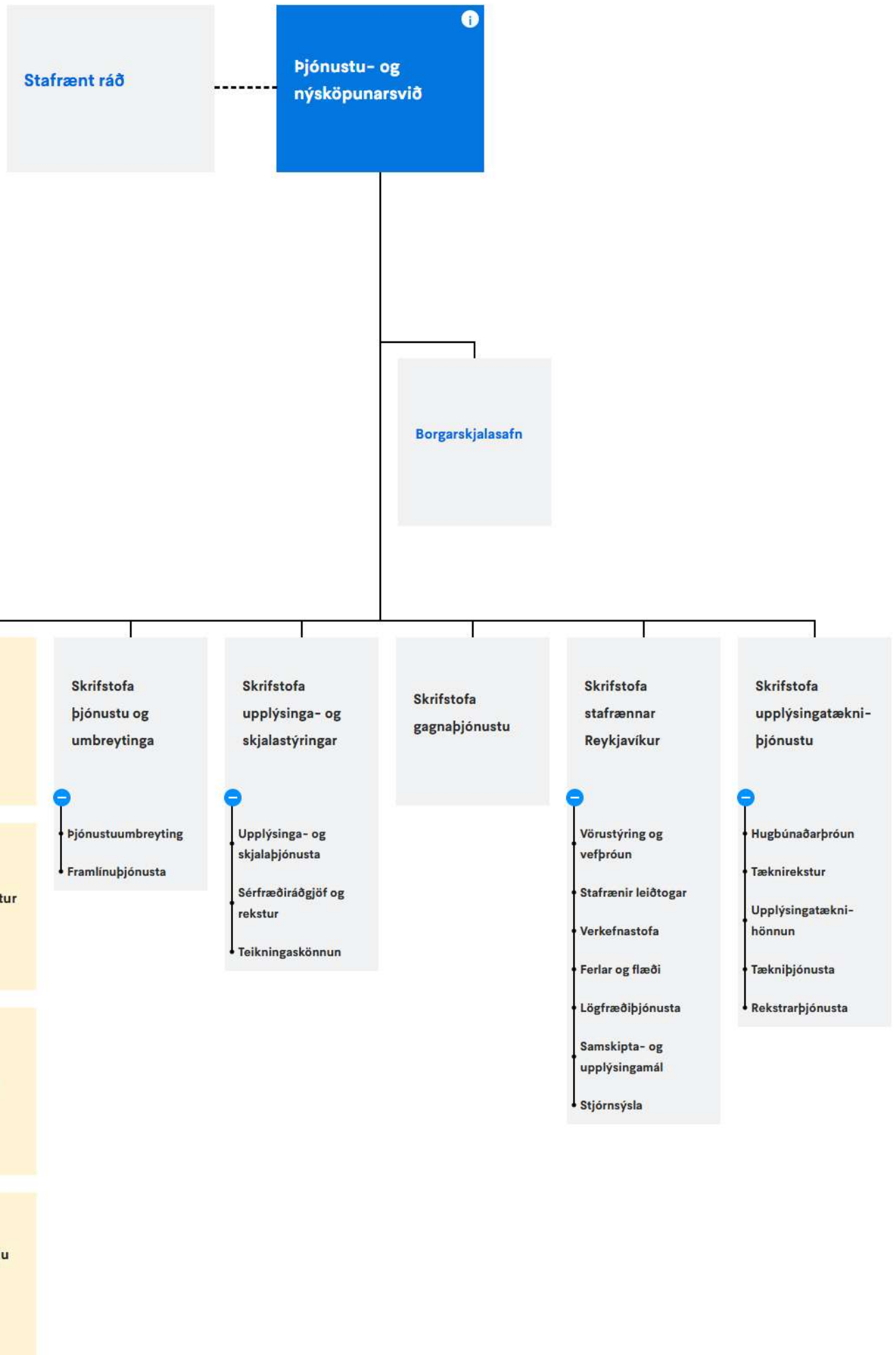
Stjórnin fundar reglulega yfir árið og fjallar um fagstarf, mannauðsmál, stefnumótun og framkvæmd ákvarðana.

Fundirnir eru vettvangur fyrir upplýsingamiðlun og umræður um sameiginleg úrlausnarefni.

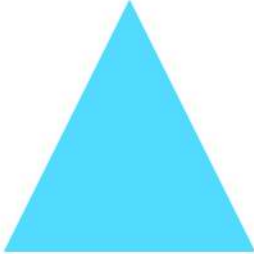
### Framkvæmdastjórn 2024:

- Arna Ýr Sævarsdóttir
- Bryndís Kristjánsdóttir
- Inga Rós Gunnarsdóttir
- Karen María Jónsdóttir
- María B. Hermannsdóttir
- Ólafur Sólimann Helgason
- Óskar J. Sandholt
- Óskar Þór Þráinsson
- Pröstur Sigurðsson

# Skipurit þjónustu- og nýsköpunarsviðs



# Stjórnsýsla og stefnumótun



## Stafrænt ráð

Árið 2024 heyrði starfsemi þjónustu- og nýsköpunarsviðs undir **stafrænt ráð**.

Ráðið er skipað pólítískt kjörnum fulltrúum úr bæði meirihluta og minnihluta borgarstjórnar. Hlutverk þess er að fylgja eftir stafrænni umbreytingu, stuðla að gagnsærri stjórnsýslu og bæta þjónustu borgarinnar þannig að hún verði einfaldari, skilvirkari og aðgengilegri.

Auk þess vinnur ráðið að eflingu lýðræðisþátttöku, styður við nýsköpun og snjallvæðingu og tryggir að tækni sé nýtt markvisst í stefnumótun borgarinnar.

Á árinu 2024 fundaði stafrænt ráð 18 sinnum.

### Við lok árs sátu í ráðinu:

- Alexandra Briem, formaður
- Kristinn Jón Ólafsson
- Skúli Helgason
- Aðalsteinn Haukur Sverrisson
- Björn Gíslason
- Friðjón R. Friðjónsson
- Andrea Helgadóttir

## Fyrirspurnir og erindi

Á árinu 2024 bárust sviðinu 30 erindi og fyrirspurnir frá borgarfulltrúum til umfjöllunar og afgreiðslu. Slík mál eru liður í lýðræðislegri stjórnsýslu og stuðla að gagnsæi og ábyrgð gagnvart íbúum borgarinnar. Fyrirspurnir varða margvísleg málefni, þar á meðal:

- stafræna þjónustu og innleiðingu nýrra kerfa
- skráningu gagna og rekjanleika
- upplýsingagjöf og aðgengi að þjónustu
- innri ferla og umbætur í stjórnsýslu

Afgreiðsla þessara mála er oft unnin í samstarfi við aðrar einingar innan borgarkerfisins og undir leiðsögn ábyrgðaraðila sviðsins.

# Stefnumótun

Þjónustu- og nýsköpunarsvið gegnir virku hlutverki í mótun og framgangi stefnumótandi mála sem varða stafræna þjónustu, gagnastýringu og nýsköpun innan Reykjavíkurborgar. Á árinu 2024 lagði sviðið reglulega fram mál til umfjöllunar í stafrænu ráði og öðrum viðeigandi ráðum og nefndum. Erindin lúta meðal annars að:

- Mótun stefnu og innleiðingaráætlana, svo sem um stafræna stefnu borgarinnar, þjónustustefnu og gagnaumgjörð.
- Kynningu á nýjum verkefnum og lausnum, þar sem m.a. voru kynnt umbótaverkefni, stafrænar lausnir og þróun nýrra þjónustukerfa.
- Afburðarstjórnun og umbætur, þar sem greint var frá stöðu innri ferla, ábatasemismati og skrefum í átt að skilvirkari stjórnsýslu.
- Kynningu á þátttöku í innlendu og erlendu samstarfi, til að upplýsa fulltrúa og kalla eftir samþykki eða umfjöllun þegar við á (t.d. þátttaka í Seoul Smart City Prize, CC4DR og Smart City Expo í Barcelona).



Slík erindi stuðla að gagnsærri stefnumótun, skýrari verkaskiptingu og markvissri upplýsingamiðlun til kjörinna fulltrúa. Þau eru jafnframt vettvangur fyrir ráðin til að fylgjast með framvindu lykilverkefna, leggja mat á árangur og leggja fram ábendingar og tillögur að umbótum.

## Stefnur

Starfsemi þjónustu- og nýsköpunarsviðs byggir á stefnum borgarinnar.

Sviðið ber einnig ábyrgð á innleiðingu og framkvæmd þeirra stefna sem heyra beint undir það.

### Atvinnu- og nýsköpunarstefna

**Atvinnu- og nýsköpunarstefna Reykjavíkur** styður starfsfólk við að móta framtíðina. Nýsköpun er lykill að þróun samfélagsins og tengist fjölbreyttum sviðum, þar á meðal menningu, listum, stjórnsýslu og ýmiss konar þjónustustarfsemi.

Stefnan miðar að því að Reykjavík verði alþjóðlega viðurkennd sem borg þar sem sköpunarkraftur og framtakssemi fær að blómstra. Markmiðið er að borgin sé spennandi staður til að búa, starfa og heimsækja. Með nýjum hugmyndum og sköpun verða til samfélagsleg, efnahagsleg og menningarleg verðmæti í sátt við umhverfið.

## Kjarnaáherslur stefnunnar eru:

- Sameiginlegur skilningur borgar og atvinnulífs
- Gott umhverfi atvinnulífs og nýsköpunar
- Fleiri stoðir verðmætasköpunar
- Sögur úr borginni
- Grænn vöxtur
- Engin skilin eftir

## Stafræn stefna

Vinna við stafræna stefnu borgarinnar hélt áfram á árinu. Stafræn stefna Reykjavíkurborgar leggur áherslu á að gera þjónustu borgarinnar aðgengilegri, skilvirkari og notendavænni. Með því að nýta stafrænar lausnir og gögn á markvissan hátt er stefnt að betri þjónustu fyrir íbúa, fyrirtæki og starfsfólk borgarinnar.

Stefnan snýst um að efla stafrænt aðgengi, stuðla að valdeflingu íbúa og nýta tækni til að styðja við sjálfbæra þróun og nýsköpun. Jafnframt er lögð áhersla á örugga og ábyrga meðferð gagna, skýra samvinnu milli sviða og sífellda framþróun innviða borgarinnar.

Við árslok 2024 var vinna við stefnuna á lokastigi. Stefnt er að því að ljúka henni á árinu 2025 og innleiða í starfsemi borgarinnar.

## Skjalastefna

**Skjalastefnan** tryggir örugga meðferð og varðveislu skjala borgarinnar. Hún nær til allra skjala sem eru móttækin, útbúin eða geymd í starfsemi borgarinnar og hjá félögum í meirihlutaeigu hennar.

Markmiðið er að tryggja að skjöl séu rétt skráð, vel varin og aðgengileg þegar þeirra er þörf, bæði til daglegra nota og framtíðarvarðveislu. Stefnan tryggir einnig að skjöl séu varðveitt í samræmi við lög og bestu starfsvenjur.

## Þjónustustefna

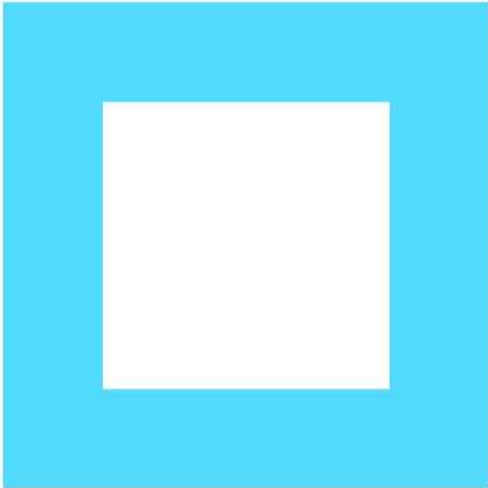
**Þjónustustefnan** er kjarni allrar starfsemi þjónustu- og nýsköpunarsviðs. Reykjavíkurborg er þjónustuaðili, þar sem meginhlutverk hennar er að veita íbúum, fyrirtækjum og gestum borgarinnar fjölbreytta þjónustu.

Stefnan lýsir sameiginlegri sýn borgarinnar á hvað þjónusta snýst um. Í henni eru sett fram leiðarljós og markmið sem nýtast starfsfólki í daglegu starfi og skilgreina viðmið og gæðakröfur fyrir þjónustuna.

## Markmið þjónustustefnunnar:

- **Fagmennska** – þjónusta er sérhæfð fagkunnátta sem flétta þarf inn í alla starfsemi borgarinnar og gæðastýra.
- **Notendamiðuð þjónusta** – þjónustu skal hanna og skipuleggja út frá þörfum og sjónarhorni notenda.
- **Skilvirkni** – þjónusta skal ganga greiðlega fyrir sig og vera aðgengileg fyrir notendur.

# Samstarf



Á árinu 2024 tók þjónustu- og nýsköpunarsvið virkan þátt í mótun og þróun samstarfs um stafræna umbreytingu opinberrar þjónustu á vettvangi **Jónsmessunefndar**. Nefndin starfar sem samráðsvettvangur milli ríkis og sveitarfélaga og hefur það að markmiði að auka traust og formfestu í samskiptum þessara aðila, bæta stjórnsýslu hins opinbera og efla gagnkvæman skilning á viðfangsefnum og þörfum hvors fyrir sig.

## Samvinna í stafrænum umbótum

Jónsmessunefndin hefur skipað samráðshóp til að þróa framtíðarsýn og útfæra tillögur að skilvirku samstarfi ríkis og sveitarfélaga um stafræna þjónustu. Reykjavík hefur átt þar virkan þátt sem stærsta sveitarfélag landsins og er mikilvægur hlekkur í þróun og innleiðingu nýsköpunarlausna í þágu almennings.

### Samstarfið miðar að því að:

- Sameina krafta við þróun stafrænna innviða fyrir opinbera þjónustu.
- Hámarka hagræði með samnýtingu lausna.
- Einfalda aðgengi almennings að þjónustu, óháð stjórnsýslustigi.

## Hlutverk Reykjavíkur

Reykjavík mun áfram gegna leiðandi hlutverki í stafrænni umbreytingu sveitarfélaga og styðja við uppbyggingu sameiginlegrar opinberrar þjónustu sem nýtist öllum íbúum landsins.

### Með þátttöku í þessu samstarfi er stutt við:

- Sameiginlega stafræna vegferð sveitarfélaga og ríkis.
- Einföldun og skilvirkni í stjórnsýslu með auknu aðgengi og notendamiðaðri þjónustu.
- Öflugan samráðsvettvang sem byggir á gagnkvæmu trausti og markvissri samvinnu.



## Nýsköpunardagur hins opinbera

Reykjavík tók þátt í Nýsköpunardegi hins opinbera 2024, sem haldinn var 15. maí. Birgir Lúðvíksson, stafrænn leiðtogi, fór yfir hvernig Reykjavík nýtir Power Automate í hinum ýmsu verkefnum, stórum sem smáum ásamt því að fjalla um og veita þátttakendum innsýn í tæknihögun og flæði ferils vel valinna verkefna.

— [Meira um Nýsköpunardag hins opinbera](#)

## Seoul Smart City Prize

Árið 2024 hlaut Reykjavík gullverðlaun í flokknum Tech-InnovaCity á alþjóðlegu verðlaunahátíðinni Seoul Smart City Prize fyrir verkefnið Betri borg fyrir börn. Verðlaunin voru veitt fyrir frumlega og áhrifaríka stafræna umbreytingu sem hefur skilað betri og skilvirkari þjónustu fyrir börn, ungmenni og fjölskyldur þeirra í skóla- og frístundastarfi.

— [Frétt um Seoul Smart City Prize verðlaunin](#)

## Betri borg fyrir börn

Verkefnið Betri borg fyrir börn snýst um bætta þjónustu. Að færa þjónustuna í auknum mæli í skólaumhverfi barna og ungmenna, veita viðeigandi stuðning sem fyrst og þetta samstarf skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs í þjónustumiðstöðvum hverfanna.

Þjónustan undir formerkjum Betri borg fyrir börn er þegar komin í notkun og allar umsóknir fara nú fram í gegnum stafrænt ferli á [reykjavik.is](https://reykjavik.is). Stafrænar lausnir verkefnisins eru í stöðugri þróun og einn af lykilþáttum þess, stafræn persónumappa barns, verður innleidd í fyrstu skólum borgarinnar í janúar 2025.

— [Meira um Betri borg fyrir börn](#)



## Þjónusta sem skiptir máli

Í rökstuðningi dómnefndar vegna Smart City-verðlaunanna kom fram að þjónustubreyting með nýju kerfi hafi einfaldað umsóknarferli, tryggt öruggt flæði upplýsinga og bætt samskipti milli foreldra, kennara og sérfræðinga. Pappírsumsóknnum hefur verið skipt út fyrir stafrænar lausnir, auk þess sem lausnateymi vinna nú með snemmtæka íhlutun á vettvangi barnsins. Þetta hefur í heild sinni leitt til skilvirkari og betri þjónustu.

## Reykjavík í fremstu röð

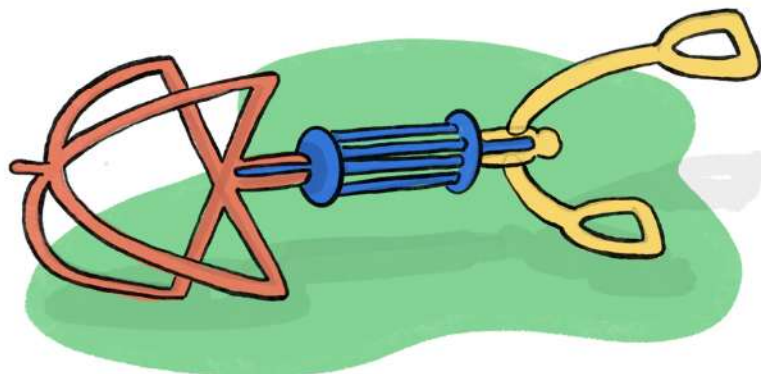
Verðlaunin voru veitt á hátíðlegri athöfn í Seoul í október 2024, þar sem Alexandra Briem, borgarfulltrúi og formaður stafræns ráðs Reykjavíkur, veitti þeim móttöku. Viðurkenningin undirstrikar leiðandi stöðu Reykjavíkur í stafrænni umbreytingu opinberrar þjónustu og sýnir fram á hvernig nýsköpun og tækninýting geta stuðlað að bættri velferð barna og fjölskyldna í borginni.

## Smart City World Expo og Cities Coalition for Digital Rights

Fulltrúum þjónustu- og nýsköpunarsviðs auk Alexöndru Briem, formanns stafræns ráðs, var boðið á Smart City World Expo í Barcelona í nóvember 2024. Þetta er stærsta alþjóðlega ráðstefnan um snjallborgir og stafræna nýsköpun í borgarumhverfi, með yfir 25.000 gesti frá 850 borgum og 130 löndum.

Alexandra var meðal ræðumanna á viðburði CC4DR „Digital Rights In Our Cities: From Challenges To Solutions“ á Smart City Expo World Congress í Barcelona, þar sem hún deildi reynslu Reykjavíkur af því að efla stafræna þjónustu með áherslu á gegnsæi, aðgengi og réttindi íbúa.

- Meira um Smart City World Expo
- Meira um Cities Coalition for Digital Rights



## Alþjóðlegt tengslanet

Þátttaka Reykjavíkur á SCEWC 2024 styrkti tengsl borgarinnar við alþjóðlegt net snjallborga og nýsköpunarverkefna. Hún skapaði tækifæri til að miðla reynslu, læra af öðrum og efla samstarf við borgir sem deila svipuðum markmiðum um stafræna umbreytingu og sjálfbæra þróun. Þessi þátttaka undirstrikar skuldbindingu Reykjavíkur til að vera í fararbroddi í stafrænni nýsköpun og bæta þjónustu við íbúa með því að nýta tækni og gagnadrifna nálgun.

## Gagnadrifin borg

Inga Rós Gunnarsdóttir, gagnastjóri Reykjavíkur, hélt einnig erindi á Smart City Expo World Congress 2024 í Barcelona. Hún tók þátt í umræðufundi sem bar yfirskriftina „Urban Digital Twins: What is at Stake for European Cities?“ Í umræðunni ræddu fulltrúar frá ýmsum borgum um möguleika og áskoranir við notkun stafrænnar tvíburatækni (e. digital twins) í evrópskum borgum. Inga Rós deildi reynslu Reykjavíkur og lagði áherslu á mikilvægi gagnadrifinnar nálgunar og samvinnu milli sviða til að nýta tæknina á áhrifaríkan hátt.

# Mannauður

Á árinu 2024 var lögð áhersla á að efla starfsandann, styðja við starfsfólk með fjölbreyttri fræðslu og stefnumótun og skapa vinnuumhverfi sem stuðlar að vellíðan og faglegri þróun.



## Fræðsla og starfsþróun

Fræðsla og þekkingarmiðlun voru lykilþættir í starfsemi sviðsins á árinu. Haldið var áfram með vikulegar örfræðslur í opna fundarrýminu Hringleikahúsinu. Þar fóru fram 16 fræðslur, flestar haldnar af starfsfólki sviðsins fyrir samstarfsfólk. Að auki komu fulltrúar ráðgjafateymis mannauðs- og starfsumhverfissviðs og fluttu fræðsluerindin Listin að vera maður sjálfur og Breytingaskeið kvenna.

Í júní hlaut sviðið **Regnbogavottun**, sem fól meðal annars í sér að uppfylla 4,5 klukkustunda fræðsluskyldu um hinsegin málefni. Sú fræðsla hélt áfram í fjölbreytileikaviku í ágúst, þar sem Bjarni Snæbjörnsson flutti erindi um hinseginleikann í íslensku samfélagi. Einnig hélt Kristín Þóra Haraldsdóttir fræðsluna Á rauðu ljósi.

Stjórnendur sviðsins tóku virkan þátt í fræðslu, meðal annars á stjórnendadögum, þar sem unnið var með hópefli og faglega þróun. Ásdís Eir kom nokkrum sinnum yfir árið með fræðsluerindi um endurgjöf og erfið samtöl. Stjórnendaviðburðir voru einnig haldnir reglulega, þar á meðal Barborðið, sem var ætlað millistjórnendum og haldið tvisvar á árinu, og Hringborðið, sem var haldið einu sinni fyrir alla stjórnendur.





## Stefnumótun og starfsdagar

Vinna við stefnumótun sviðsins var einnig í brennidepli árið 2024. Í apríl voru ný stefnuljós kynnt á stefnumótunarfundi stjórnenda. Í framhaldinu var haldin þemavika í byrjun maí, þar sem teymi og deildir settu sér markmið og aðgerðir í takt við þemað.

Starfsdagur var haldinn í apríl og heppnaðist einstaklega vel. Dagskráin innihélt kynningu á nýju rekstrarlíkani, fyrirlestur Halldóru Geirharðsdóttur um starfsmann mánaðarins, örkynningar frá öllum deildum og kynningu um ábata. Árshátíðin var haldin daginn eftir.

Í október var áfram unnið að stefnumótun sviðsins, þar sem fókusinn var á markmiðavinnu stjórnenda og starfsfólks. Markmið og aðgerðir voru kynnt á Workplace með svokölluðum markmiðasögum, og vikunni lauk með stefnuljósagleði, þar sem starfsfólk fékk vatnsbrúsa með stefnuljósi sviðsins og borðspjöld með nöfnum sínum.

## Velliðan starfsfólks

Ný útgáfa af **viðverustefnu Reykjavíkur** var kynnt fyrir starfsfólki á deildar- og teymisfundum, en stefnan var samþykkt í borgarráði 2023. Á sama tíma var í fyrsta sinn samþykkt **heilsustefna** í borgarráði fyrir vinnustaðinn Reykjavíkurborg og hún einnig kynnt fyrir starfsfólki.

Lögð var áhersla á heilsu og velliðan starfsfólks með ýmsum aðgerðum. Alls nýttu 89 starfsmenn sér heilsuræktarstyrk og 54 gerðu samgöngusamninga.

Mannauður tók vel á móti nýju starfsfólki með nýliðadögum í febrúar og október, þar sem ný andlit fengu tækifæri til að kynnast vinnustaðnum og samstarfsfólki.



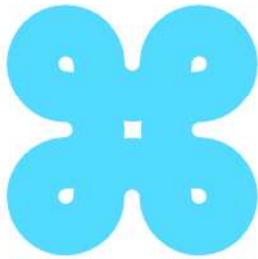


## Vel heppnaðir viðburðir og vottanir

Árið 2024 tók sviðið þátt í ýmsum viðburðum sem stuðluðu að jákvæðum starfsanda. Haldið var upp á bæði Bleika daginn og Gula daginn með litríku samstarfi starfsfólks.

Í nóvember hlaut sviðið viðurkenningu sem frábær vinnustaður frá **Great Place to Work**. Þessi alþjóðlega stofnun rannsakar vinnustaðamenningu og viðurkenningin staðfestir þá markvissu vinnu sem lögð hefur verið í að skapa jákvætt og gott starfsumhverfi.

# Fjármál



Ársuppgjör sviðsins árið 2024 byggist á fjárheimildum, tekjum og útgjöldum þeirra eininga sem tilheyrðu sviðinu eftir stofnun þess árið 2019.

Heildarrekstur sviðsins var samtals 4.611 milljónir króna (m.kr.) en endurskoðuð áætlun ársins var 4.171 m.kr. og var rekstur sviðsins því í heild um 440,5 m.kr yfir áætlun eða um 10,6% yfir fjárheimildum ársins.

Heildarfjárfesting sviðsins á árinu var samtals 2.624 m.kr en áætlun ársins gerði ráð fyrir fjárfestingum að fjárhæð 2.615 m.kr.

## Rekstur í heild

Rekstrarkostnaður sviðsins var sem fyrr segir 4.611 m.kr. en þar af var rekstur upplýsingatækniþjónustu samtals 2.690 m.kr og var stærsti einstaki rekstrarþátturinn, eða um 58% af heildarrekstrarkostnaði sviðsins.

Upplýsingatækniþjónusta var samtals 539 m.kr. umfram fjárheimildir ársins. Þar af var innri leiga eignasjóðs 177 m.kr. umfram áætlun. Annar rekstrarkostnaður hefur einnig aukist talsvert vegna þjónustusamninga sem margir eru bundnir við vísitöluhækkarnir.

Þá hefur tæknileg þjónustubörf við starfsstaði orðið meiri á síðustu árum ásamt því að starfsstöðum hefur fjölgað og flutningur starfsstaða hefur aukist, m.a. vegna myglu og viðhalds bygginga. Til þess að mæta þessum þörfum hefur þurft að bæta við verktökum við utanumhald og viðhald á UT-innviðum borgarinnar.

Rekstrarkostnaður rekstrarþjónustu sviðsins, það er rekstrarkostnaður Höfðatorgs og Ráðhússins, var samtals 548 m.kr. eða um 12% af heildarrekstrarkostnaði sviðsins.

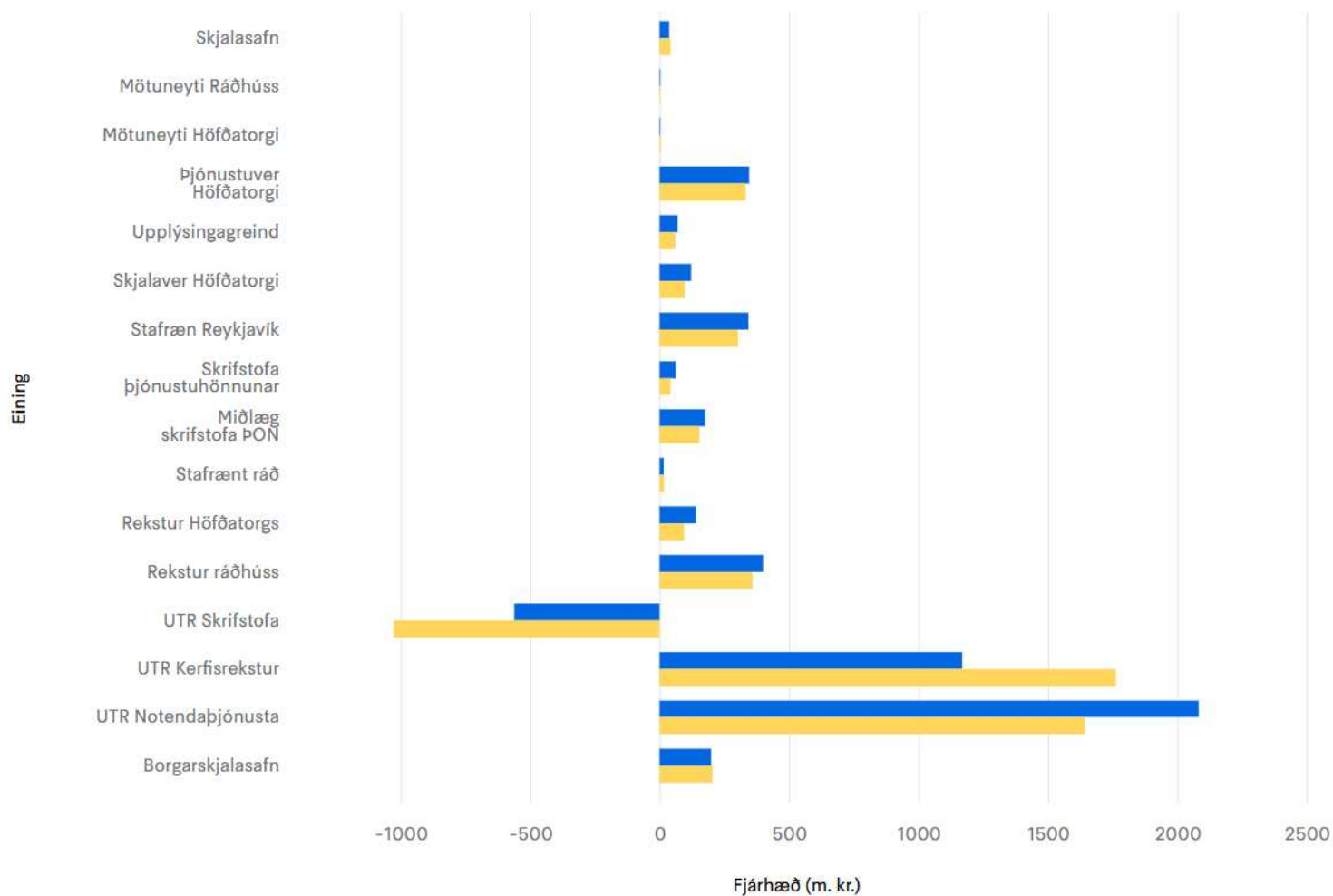
Rekstrarþjónusta var 58 m.kr. yfir áætlun ársins. Umfang vinnu og afleidds kostnaðar vegna framkvæmda við endurnýjun lykilinnviða Ráðhúss voru umfram áætlanir á árinu. Skýrist þetta meðal annars af mun umfangsmeiri þörf á vinnu við viðhald fasteigna og rafmagnsinnviði. Þá hefur kostnaður aukist vegna rafmagnshækkana og eflrar öryggisvörslu í stjórnsýsluhúsum.

Heildarrekstrarkostnaður við þjónustu og umbreytingu var samtals 409 m.kr. eða um 9% af heildarrekstrarkostnaði sviðsins.



## Rekstur í heild

■ 2023 ■ 2024



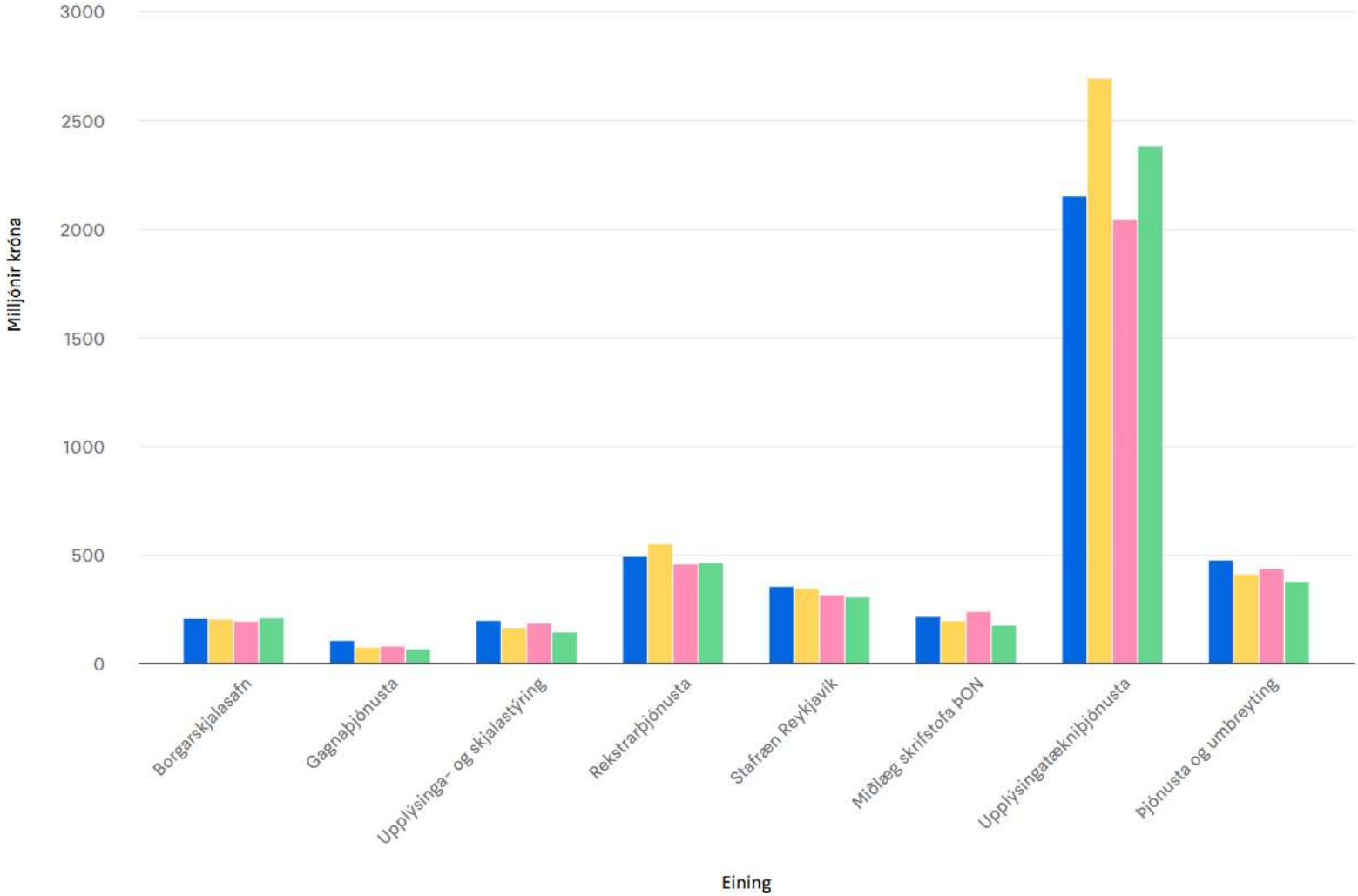
# Rekstur eftir einingum

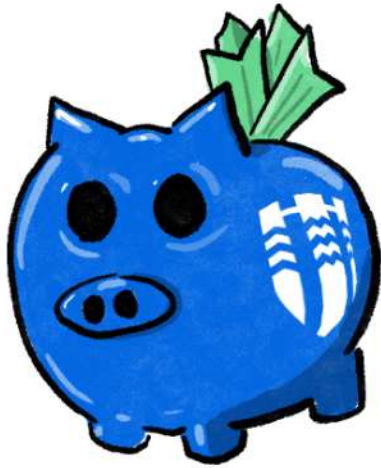
| Eining                       | Raun 2024    | Endurskoðuð<br>áætlun 2024 | Frávik á raun og<br>endurskoðaðri<br>áætlun í % | Raun 2023    | Breyting milli<br>ára, í % |
|------------------------------|--------------|----------------------------|-------------------------------------------------|--------------|----------------------------|
| Borgarskjalasafn             | 199          | 202                        | -1.7%                                           | 204          | -2.4%                      |
| Gagnþjónusta                 | 70           | 101                        | -30.1%                                          | 61           | 16.3%                      |
| Upplýsinga- og skjalastýring | 160          | 193                        | -17.0%                                          | 139          | 14.9%                      |
| Rekstrarþjónusta             | 548          | 490                        | 11.8%                                           | 462          | 18.5%                      |
| Stafræn Reykjavík            | 343          | 352                        | -2.5%                                           | 303          | 13.2%                      |
| Miðlæg skrifstofa þON        | 192          | 210                        | -8.4%                                           | 171          | 12.6%                      |
| Upplýsingatækniþjónusta      | 2.690        | 2.151                      | 25.1%                                           | 2.379        | 13.1%                      |
| Þjónusta og umbreyting       | 409          | 473                        | -13.6%                                          | 375          | 9.0%                       |
| <b>Samtals</b>               | <b>4.611</b> | <b>4.171</b>               | <b>10.56%</b>                                   | <b>4.094</b> | <b>12.6%</b>               |

Upphæðir í milljónum króna.

# Rekstur eftir einingum

■ Endurskoðuð áætlun 2024 ■ Raunkostnaður 2024 ■ Endurskoðuð áætlun 2023 ■ Raunkostnaður 2023





## Fjárfestingar

Heildarfjárfesting sviðsins í stafrænni umbreytingu árið 2024 var samtals 2.624 m.kr. Fjárfestingaráætlun ársins gerði ráð fyrir 2.615 m.kr.

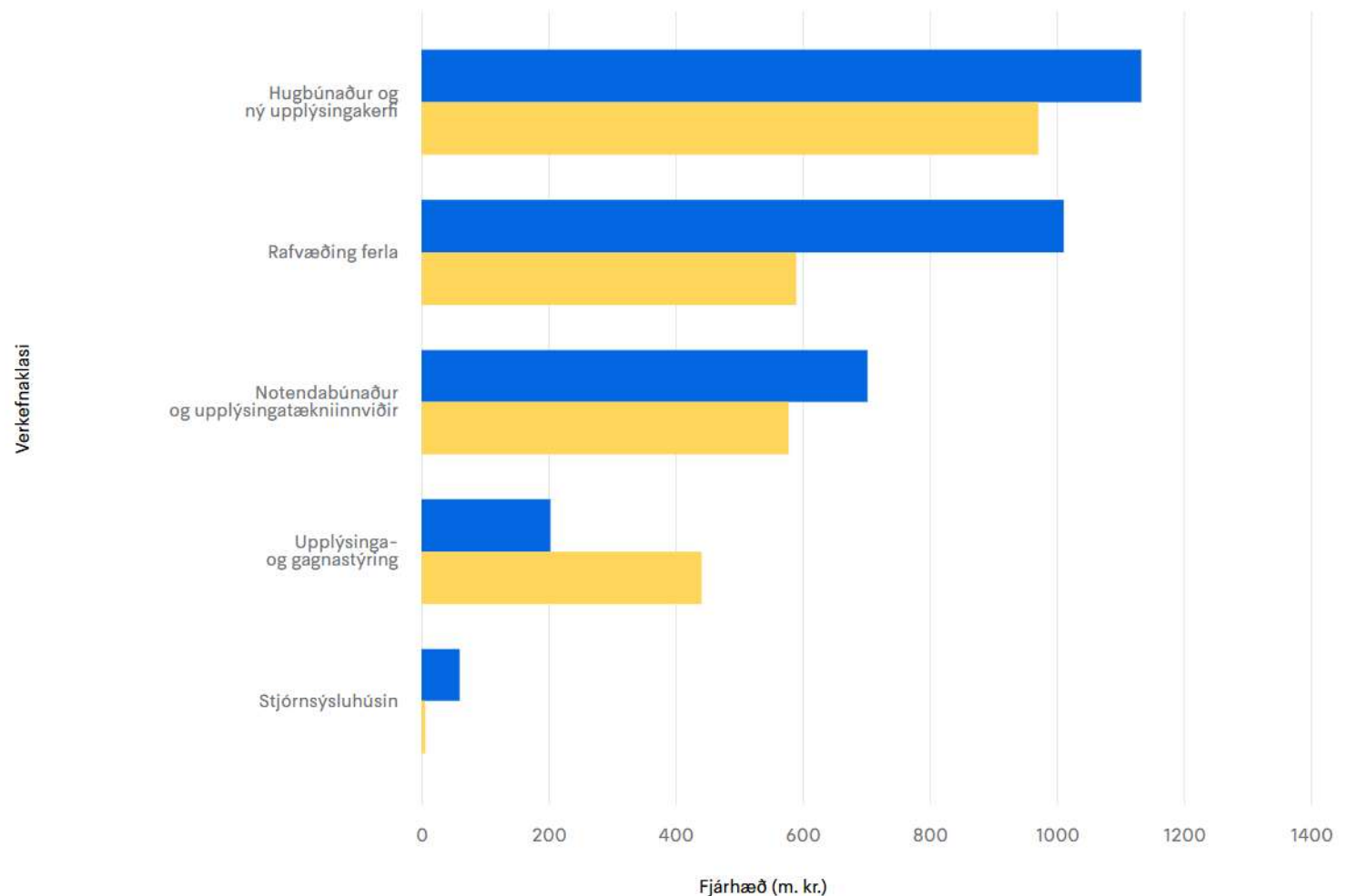
Þar af var mest fjárfest í hugbúnaði og nýjum upplýsingakerfum, fyrir 971 m.kr. eða um 37% af heildarfjárfestingu ársins.

Fjárfestingar í vöruþróun og stafvæðingu ferla voru 590 m.kr. eða um 22% af heildarfjárfestingu ársins.

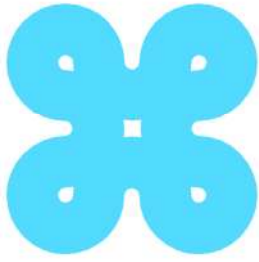
Fjárfestingar í notendabúnaði og upplýsingatækniinnviðum voru 578 m.kr. eða 22% af heildarfjárfestingu ársins.

## Rekstur eftir verkefnaklösum stafrænnar umbreytingar

■ 2023 ■ 2024



# Gagnabjónustan



Hlutverk gagnabjónustunnar er að skapa virði úr gögnum með því að stuðla að betri nýtingu þeirra. Hún veitir einnig ráðgjöf í gagna- og tölfræðimálum, tryggir aðgengi að réttum gögnum og mótar gagnastefnu borgarinnar.

## Gagnabjónustan 2024

**Gagnahögun:** Tryggir gæði og aðgengi borgarbúa og starfsfólks að réttum og áreiðanlegum gögnum.

**Gagnavísindi:** Sinnir flóknari gagnagreiningum. Þar á meðal eru tölfræðigreiningar, skýrslugerðir, þróun og innleiðing á gervigreindarlíkönum.

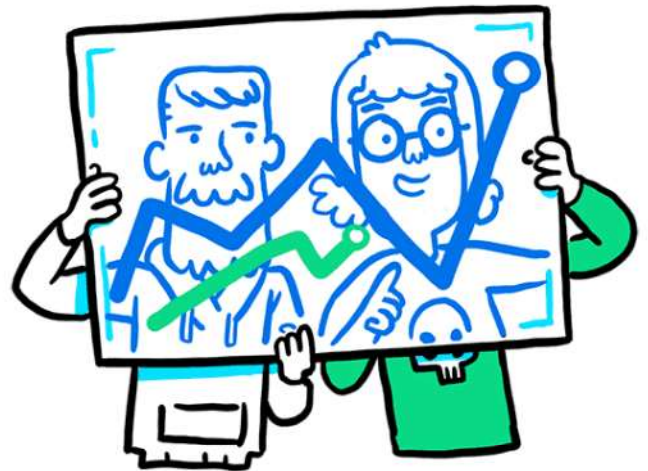
**Gagnamiðlun:** Miðlar sögunni sem gögnin segja okkur á einfaldan, skýran og skiljanlegan máta. Leggur mikla áherslu á stafrænt aðgengi að gögnum.

## Markmið og mikilvægi gagnabjónustunnar

Meginmarkmið gagnabjónustunnar er að efla gagnavitund og stuðla að markvissri notkun gagna innan borgarinnar. Með því að tryggja að rétt gögn séu aðgengileg réttu fólki á réttum tíma styður gagnabjónustan við upplýsta ákvarðanatöku og bætir þjónustu við íbúa, starfsfólk og fyrirtæki.

Lögð er áhersla á að þróa notendavænar lausnir sem nýtast öllum, óháð menntunarstigi, þjóðerni eða samfélagslegri stöðu. Fólk á ekki að þurfa að vera sérfræðingar í gögnum eða opinberri stjórnsýslu til að geta nýtt sér gögn borgarinnar til gagns og gamans.

Til að ná þessum markmiðum vinnur gagnabjónustan að uppbyggingu trausta gagnainnviða og umbreytingu á verklagi í skráningu og meðhöndlun gagna. Þetta er nauðsynlegt til að styðja við önnur svið borgarinnar og tryggja að gögn séu nýtt á skilvirkan og ábyrgan hátt í stjórnsýslu og þjónustu borgarinnar.



## Framtíðarsýn

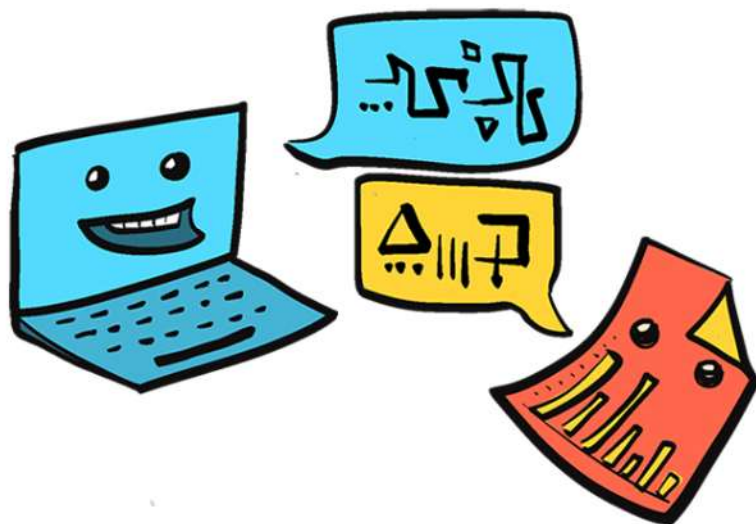
- Draga úr soun og bæta nýtingu gagna
- Auka gagnsæi í stjórnsýslu og einfalda ferla
- Tryggja skýrari ábyrgð og samræmda notkun gagna
- Bæta aðgengi að upplýsingum og stuðla að betri ákvörðunum
- Halda áfram að þróa notendamiðaðar lausnir sem styðja við gagnadrifna stjórnsýslu og bætta þjónustu við íbúa.

# Gervigreind

Mikil tækifæri felast í hagnýtingu gagna, sérstaklega þegar kemur að innleiðingu gervigreindar í starfsemi borgarinnar. Þrátt fyrir að mikið hafi áunnist í tengslum við hagnýtingu og miðlun gagna liggja enn fjölmörg tækifæri ónýtt.

Gervigreind nýtir gögn til að læra og leysa aðgerðir sem annars myndu krefjast inngríps manneskju. Gervigreind byggir alfarið á gögnum og er mikilvægt að tryggja gæði gagnanna sem hún vinnur með, meðal annars með því að byggja upp trausta gagnainnviði, réttleika gagna og stuðla að fræðslu.

Gagnaverkefni eru viðamikil og snerta alla starfsemi Reykjavíkur, en þau eru jafnframt mikilvægur hlekkur í heildstæðri gagnauppbyggingu hennar, aukinni skilvirkni, gagnsæi og ákvarðanatöku.



## Áherslur ársins

Á árinu 2024 var lögð sérstök áhersla á að bæta yfirsýn yfir gögn, einfalda aðgengi að þeim og draga úr þeim tíma sem starfsfólk þarf til að afla upplýsinga fyrir ákvarðanatöku. Þá var settur aukinn kraftur í að undirbúa starfsemina fyrir mögulega hagnýtingu gervigreindar og þau tækifæri sem hún hefur í för með sér.

## Helstu áskoranir:

- Stórt og flókið upplýsingatækniumhverfi með miklu magni gagna
- Skortur á yfirsýn yfir gögn og gagnastreymi
- Mikill tími og fyrirhöfn starfsfólks til að nálgast og nýta gögn
- Skortur á samræmdri skráningu, ferlum og gagnastjórnun þvert á borgina

## Helstu verkefni:

### Vöruhús gagna

Unnið var að þróun miðlægs vöruhúss gagna fyrir borgina þar sem gögn eru samræmd, hreinsuð og sett fram á aðgengilegan hátt fyrir starfsfólk og stjórnsýslu. Markmið vöruhússins er að tryggja að gögn séu nýtt á skilvirkan hátt og stuðli að betri ákvarðanatöku.

### Gagnalandslag Reykjavíkur

Unnið var að kortlagningu og skipulagningu gagnaflæðis innan borgarinnar til að auðvelda miðlun og aðgengi að gögnum á milli sviða. Einnig að tryggja réttleika og gæði gagna ásamt öryggi þeirra.

### Hugtakasafn

Sameiginleg hugtök og staðlar fyrir gagnaskráningu voru skilgreind til að tryggja samræmi í notkun og túlkun gagna.

## Upplýsingasíða og kjörstaðaleit

Leiðarbestunarreiknirit frá landupplýsingakerfi Reykjavíkur (LUKR) sá um útreikninga á bestu gönguleið frá heimilisfangi að kjörstað.

Á upplýsingasíðunni var gagnvirk viðmót þar sem hægt var að sjá sinn kjörstað, helstu göngu- og strætóleiðir, upplýsingar um kjördeildir, kjörstjórn, fundi og annað sem tengist kosningum. Árið 2024 voru 24 kjörstaðir í Reykjavík, svo það borgaði sig að fletta upp réttum stað til að forðast að mæta á rangan kjörstað.

### — Meira um kjörstaðaleit

## Verklag og notkun Power BI (PBI)

Verklag fyrir notkun Power BI í borginni var þróað til að bæta yfirsýn og greiningu gagna fyrir stefnumótun og rekstrarlegar ákvarðanir.

## Gagnahlaðborð og opin gagnagátt

Áfram var unnið að því að gera gögn borgarinnar aðgengileg almenningi og styrkja opna gagnastefnu Reykjavíkur.

Gagnahlaðborðið er vettvangur miðlunar þar sem hægt er að skoða opin gögn borgarinnar og lesa greiningar á mannamáli. Þar er einnig hægt að fletta upp í opnum gagnasöfnum borgarinnar í gegnum gagnagáttina, hlaða niður gögnum og nýta í ýmis verkefni.

### — Meira um gagnahlaðborðið

## Nýtt sorphirðudagatal

Uppfært sorphirðudagatal var tekið í notkun á árinu. Nú uppfærast dagsetningar sorphirðu sjálfkrafa í takt við breytingar hjá sorphirðunni, án þess að handvirkar breytingar þurfi að fara fram.

Dagatalið hefur fengið nýtt og notendavænna útlit, býður upp á ítarlegri upplýsingar um sorphirðu á hverju heimilisfangi og sýnir næstu grenndargáma með leiðarbestun frá heimili. Einnig er hægt að nálgast útprentanlega QR-kóða fyrir húsfélög og fleira gagnlegt.

### — Meira um sorphirðudagatal

## Spálíkanagerð

Unnið var að þróun spálíkana sem styðja við ákvarðanatöku borgarinnar, meðal annars fyrir uppbyggingu og þróun skólahverfa.

## Gagnaborð fyrir innri og ytri starfsemi borgarinnar

Á árinu var unnið markvisst að því að gera gögn aðgengilegri fyrir starfsfólk borgarinnar. Fjöldi gagnaborða leit dagsins ljós, flest þeirra hönnuð í Power BI. Þau gefa skýra mynd af stöðu mála, styðja við ákvarðanatöku og gera starfsfólki kleift að bregðast tímanlega við þegar þörf krefur.

### Dæmi um gagnaborð sem voru útbúin:

- Ný framsetning á opnum fjármálum borgarinnar
- Fjárhagsáætlun Reykjavíkur í Power BI
- Mælaborð fyrir ráðninganefnd borgarinnar
- Tunnutalningamódel fyrir sorphirðu
- Mælaborð stjórnenda í Power BI
- Kynjuð fjárhagsgreining tæknibúnaðar

# Stafræn Reykjavík

Stafræn Reykjavík ber ábyrgð á yfirsýn, samræmingu og verkefnastjórnun stafrænna verkefna sviðsins. Þar á meðal er ferli stafrænna verkefna allt frá áskorun til heimildarbeiðnar til borgarráðs.

Undir skrifstofuna falla líka vörustýring á vörum í rekstri, vefmál og stafrænir leiðtogar fagsviða borgarinnar. Þá heldur skrifstofan utan um lagaleg verkefni, gæðamál og verkefnaráð.

## Stafræn Reykjavík 2024

- Ferlar, flæði og gæði
- Stafrænir leiðtogar
- Vöru- og vefþróun
- Verkefnaráð
- Verkefnastofa

### Ferlar, flæði og gæði

Stoðeiningin ferlar, flæði og gæði studdi við allar skrifstofur þjónustu- og nýsköpunarsviðs og gegndi mikilvægu hlutverki í stafrænum verkefnum á árinu. Hún veitir lögfræðilega ráðgjöf um opinber innkaup og útboð, greinir lagaleg álitaefni sem tengjast þróun upplýsingakerfa og heldur fræðslu fyrir starfsfólk sviðsins um lögfræðileg málefni. Á árinu var jafnframt unnið að innleiðingu nýs gæðakerfis, Vörðu.

### Stafrænir leiðtogar

Stafrænir leiðtogar halda utan um og forgangsraða stafrænum verkefnum á sviðum borgarinnar. Þeir mynda eitt teymi innan þjónustu- og nýsköpunarsviðs en eru alla jafna staðsettir inni á fagsviðunum, einn á hverju sviði.

Stafrænu leiðtogarnir eiga í stöðugu samtali við framkvæmdastjórn síns sviðs og annað lykilstarfsfólk sem gerir þeim kleift að koma auga á tækifæri, kortleggja þarfir starfsfólks og íbúa, koma í veg fyrir sóun eða tvíverknað og sjá til þess að réttu verkefnin fái brautargengi.

Nánar er fjallað um stafræna leiðtoga í [Stafræn vegferð Reykjavíkur](#).

# Verkefnaráð

Verkefnaráð hefur nú verið starfrækt um nokkurt skeið og kominn góður taktur í ferlið.

Verkefnaráð hjálpar við að ná betri árangri og vissu um að rétt verkefni sé valin og að fjármunum sé varið á skynsamlegan hátt.

Í verkefnaráði er fjallað um fjárfestingaverkefni sviðsins og ákveðið hvaða verkefni skuli taka fyrir í stafrænni umbreytingu.

Hlutverk verkefnaráðs er því fyrst og fremst að forgangsraða, taka ákvarðanir út frá hagsmunum og stefnumörkun borgarinnar í heild sinni og fylgja verkefnum eftir í stafrænt ráð og borgarráð.

## Fylkið

Fylkið er forgangsroðunartól sviðsins fyrir stafræn verkefni.

Notast er við stefnumiðaða forgangsroðun sem felur í sér að nýta líkan út frá stefnum og vægi. Þannig er skapaður sameiginlegur skilningur og huglægt mat fjarlægt úr ákvarðanatökunni.



## Verkefnastofa

Þjónustu- og nýsköpunarsvið hefur undanfarin ár unnið markvisst að því að byggja upp þekkingu í faglegri verkefnastjórnun. Hún felur í sér vel mótað ferli sem hefst með góðum undirbúningi og skipulagningu, áætlanagerð, eftirliti og stýringu á öllum þáttum verkefnis. Sýnt hefur verið fram á að markviss verkefnastjórnun eykur líkur á að markmið verkefna náist á réttum tíma og innan kostnaðaráætlunar.

Á verkefnastofu Stafrænnar Reykjavíkur starfa faglærðir verkefnastjórar í þremur teyllum. Verkefnin snúa að uppbyggingu innviða tæknimála og eru unnin í samstarfi við öll svið borgarinnar.

**Dæmi um verkefni ársins 2024:**

### Azure future

Flestar stafrænar lausnir borgarinnar eru hýstar í skýjaumhverfi og til lengri tíma litið verða allar lausnir færðar þangað. Markmið verkefnisins er að styrkja innviði skýjaumhverfis borgarinnar, laga það að nýjustu tæknihögun og gera nauðsynlegar breytingar í samræmi við nýlega stefnumörkun fjármála- og efnahagsráðuneytisins. Verkefnið leggur einnig áherslu á að auka meðvitund og gagnsæi um þann kostnað sem fylgir hverri stafrænni lausn.

Undanfarin ár hefur eftirspurn eftir stafrænum lausnum vaxið verulega og ekki sér fyrir endann á þeirri þróun. Því er nauðsynlegt að tryggja gott aðgengi allra þeirra sem þróa, gefa út og reka stafrænar lausnir. Straumlínulaga þarf aðgengi stafrænna teyma borgarinnar að skýjaumhverfinu og styðja teymin til að nýta auðlindir þess á sjálfbæran hátt.

## Alþjónusta við prentumhverfi Reykjavíkur

Í kjölfar greiningar og útboðs hófst innleiðing haustið 2024 á nýrri alþjónustu fyrir prentumhverfi borgarinnar í samstarfi við Opin kerfi. Verkefnið felur í sér að yfirfara alla 900 prentara borgarinnar, fækka þeim, endurnýja og færa til fyrir miðlægari notkun. Jafnframt verður sett upp nýtt prentumsjónarkerfi. Reynslan sýnir að innleiðing á borð við þessa getur dregið úr prentun um allt að 40%, sem felur í sér verulega kostnaðarhagræðingu fyrir borgina. Þessi breyting felur einnig í sér aukið upplýsingatækniöryggi þar sem blöð prentast ekki lengur út án auðkenningar notanda. Verkefnið styður við Græn skref borgarinnar með því að draga úr sóun og tryggja gæði og umhverfissvottun tækja og rekstrarvara. Áætlað er að innleiðingu ljúki árið 2026.

## Vinnsluskráningarkerfi

Þörf var á að finna stafræna lausn til að einfalda skráningu vinnsluaðgerða og auka yfirsýn persónuverndarfulltrúa. Lausn dansk-færeyska fyrirtækisins Wired Relations varð fyrir valinu en lausnin er sérhönnuð fyrir persónuvernd og hefur upplýsingaöryggi að leiðarljósi. Kerfið er víða notað af sveitarfélögum á Norðurlöndunum. Innleiðingu lauk á árinu og kerfið er nú komið í vörustýringu.

## Önnur verkefni

Verkefnastjórar unnu einnig að fjölbreyttum verkefnum sem styrkja tæknilega innviði borgarinnar. Má þar nefna endurnýjun þráðlausra senda og netskápa í skólum, skrásetningu öryggismyndavéla, eignaumsjón hugbúnaðarleyfa og samræmingu þjóðskrárgrunna.

Þá voru þróuð og innleidd sértæk kerfi, svo sem umsóknarkerfi fyrir lóðir, nýtt kerfi fyrir Heilbrigðiseftirlitið og áframhaldandi þróun á birtingu skjala í stafrænu pósthólfi á island.is. Önnur verkefni sem má nefna eru Mathilda eldhúsumsjónarkerfi, Vala vinnuskóli, Jamf fyrir spjaldtölvur og Abler fyrir félagsmiðstöðvar unglunga.

Nánar er fjallað um ýmis verkefni í köflum um svið borgarinnar.

# Vöru- og vefþróun

Í ársbyrjun var stofnuð sameinuð deild vefþróunar og vörustýringar með það að markmiði að efla vörudrífna nálgun og þróa samræmt verklag og sýn fyrir deildina.

Haustið einkenndist af undirbúningi og innleiðingu nýs rekstrarlíkans og gjaldskrár sem hafði áhrif á þjónustu og stuðning við önnur svið borgarinnar. Áhersla var lögð á að tryggja utenumhald, viðhald og áframhaldandi þróun lausna sem þegar eru í notkun í takt við tækniþróun og sібreytilegar þarfir.

Þetta kallaði á nýtt skipulag þar sem vörur í rekstri fá áframhaldandi þjónustu, stuðning og fjármagn, meðal annars vegna leyfa, viðhalds, hýsingar og þróunar.

Vörustjórar leiða þessa vinnu í nánú samstarfi við þjónustueigendur og tryggja skýra ábyrgð og eftirfylgni. Með þessu skipulagi er lagður grunnur að stöðugum umbótum og bættri nýtingu þeirra lausna sem borgin hefur þegar fjárfest í.



## Vörustýring aðkeyptra lausna

Vörustýring snýst um að halda skýrri sýn á hugbúnað eða vöru, tryggja að hún uppfylli þarfir notenda, samræmist lögum og reglum og styðji við markmið hagsmunaaðila.

Þegar um aðkeyptar lausnir er að ræða felur vörustýring í sér að ábyrgðarsamband sé skýrt, hvort sem lausn er í þróun, innleiðingu eða rekstri. Hlutverk vörustýringar þjónustu- og nýsköpunarsviðs er einnig að styðja við önnur svið borgarinnar við að innleiða faglega og markvissa vörustýringu.

Á árinu urðu breytingar á skipulagi teymisins og þrír nýir vörustjórar tóku til starfa fyrir Azure, fjárhagskerfi og Wired Relations. Í janúar 2024 var M365 fyrsta lausnin sem sett var í rekstur með skýrri vörustýringu og tekjur fóru að koma inn. Í kjölfarið bættust við fleiri lausnir: Atlassian, kennslulausnir, mannauðs- og launalausnir, Hlaðan, fjárhagskerfi, S5 og Wired Relations.

Í teyminu fór einnig fram vinna við að móta stefnuljós og skilgreina ferla. Fjölmörg verkefni tengdust M365, meðal annars rafrænn regluvörður og rafræn tunnutalning, handbækur fyrir svið og deildir á SharePoint, ný verkefnaskrá fyrir þjónustu- og nýsköpunarsvið og notkun Bookings í stað eldri bókunarkerfa. Þá var þróuð verkefnapípa til að koma verkefnum í smíðar og unnið að vegvísi fyrir Copilot notkun.

## Atlassian

Verkefni tengd Atlassian skarast oft við önnur umbótaverkefni þar sem innleiðing Atlassian-vöru er yfirleitt hluti af stærra verkefni. Árið 2024 var unnið að því að skilgreina hlutverk vörustjóra Atlassian hjá borginni, móta stefnu og sýn fyrir frekari notkun og innleiðingu Atlassian-kerfa á borð við Jira og Confluence.

Helstu verkefni ársins voru meðal annars innleiðing Jira Service Management í framlínu borgarinnar og áframhaldandi innleiðing hjá launaskrifstofu. Stjórnendur senda nú öll erindi til launaskrifstofu í gegnum þjónustugátt og almennt starfsfólk getur sjálft sótt um hlunnindi í gegnum þjónustugátt. Þessar breytingar hafa leitt til aukins hagræðis fyrir bæði stjórnendur og starfsfólk.

## Eignastýringarkerfi

Á árinu var nýtt eignastýringarkerfi tekið í notkun hjá upplýsingatæknipjónustu borgarinnar. Kerfið einfaldar reikningagerð og bætir yfirsýn og umsýslu á öllum eignum sem heyra undir skrifstofuna, þar með talið vélbúnaði, hugbúnaði og upplýsingakerfum.

## Hlaðan

Unnið var að umbótum og samþættingum í Hlöðunni, þar á meðal tengingum við Saltfisk, 50Skills og stafrænt pósthólf á island.is. Unnið var með þjónustuaðilum að skýrari ferlum, samræmdri þjónustu og forgangsriðun verkefna.

## Mannauðs- og launalausnir

Samþætting við 50Skills var kláruð og flæði ráðningargagna yfir í SAP og Hlöðuna gert sjálfvirk. Þarfagreining fyrir nýtt mannauðs- og launakerfi hófst og innleiðingu fræðslukerfisins Torgsins lauk á öllum sviðum.

## Samskiptalausnir og Workplace

Í kjölfar þess að Meta tilkynnti lokun Workplace var unnin forgreining á þörfum starfsfólks fyrir samskiptamiðil. Vinnunni lauk árið 2024. Einnig hélt vinna við þróun innri vefsins Fróða áfram með áherslu á áreiðanleika efnis og aukna þjónustu á forsiðu.

## Fjárhagskerfi

Þarfagreining fyrir nýtt fjárhagskerfi hófst á árinu með það að markmiði að tryggja að framtíðarkerfi borgarinnar verði í takt við nýjar þarfir og þróun.

## Vefþróun

Teymi vefþróunar sinnir margs konar þjónustu og ráðgjöf á sviði vefþróunar í virku samstarfi við önnur svið borgarinnar. Teymið, ásamt vörustjóra vefmála, ber ábyrgð á og stýrir öllum vefmálum borgarinnar. Þetta er viðamikilið ábyrgðarsvið og hafa vefmál undir Stafrænni Reykjavík þróast yfir í heildaryfirsýn og stýringu. Á árinu 2024 var lögð áhersla á að bæta tæknilega innviði, einfalda efni og tryggja aðgengilega og örugga upplifun fyrir alla notendur.

### Endurbætur á forsíðu og valmynd

Þetta voru meðal fyrstu verkefna ársins á vef Reykjavíkur og leiddu til betri yfirsýnar og hraðari þjónustu. Þá var farið í umfangsmiklar tæknilegar uppfærslur sem bættu bæði hraða og stöðugleika vefsins.

### Þýðingarferli vefsins

Þýðingarferlið var tekið í gegn og var vélþýðingarkerfið uppfært og straumlínulagað. Áætlað er að 7.000–10.000 síður hafi farið í gegnum kerfið á árinu. Sérstakur [upplýsingavefur á pólsku](#) fór í loftið í beta-útgáfu og býður nú aðgengi að helstu þjónustuupplýsingum borgarinnar á því tungumáli.

### Grunnskólasíður og tengdir vefir

Þessir vefir hlutu mikla uppfærslu síðari hluta árs. Auk vefja 38 grunnskóla færðust vefir frístundaheimila, skólahljómsveita, Grasagarðsins og Hins hússins undir reykjavik.is. Með verkefninu fylgdu áskoranir um aðgangsstýringar, efnisflutninga og samræmda innleiðingu sem tókst vel í góðu samstarfi við viðkomandi starfsstöðvar.

Nýjar lausnir voru einnig innleiddar, þar á meðal:

- [Skipurit borgarinnar](#) birt í aðgengilegu formi
- [Beta-útgáfa af ítarleit í fundargerðum](#)
- [Vefaðstoð](#) sem svarar algengum spurningum
- Siteimprove námskeið fyrir efnisstjóra og aukin ráðgjöf

Alls voru 38 útgáfur settar í loftið á árinu 2024, án meiriháttar truflana. Þar að baki liggur vönduð verkferla- og prófunarvinna sem hefur skilað sér í stöðugri og öruggri þjónustu við notendur.

# Upplýsinga- og skjalastýring

## Hlutverk

Skrifstofa upplýsinga- og skjalastýringar fer með yfirumsjón skjalamála borgarinnar. Hún veitir skrifstofum fag- og kjarnasviða ráðgjöf í upplýsinga- og skjalamálum, ber ábyrgð á innleiðingu, eftirliti og framkvæmd skjalastefnu borgarinnar og er tengiliður Reykjavíkur við Þjóðskjalasafn Íslands.

### Árið 2024 skiptist skrifstofan í:

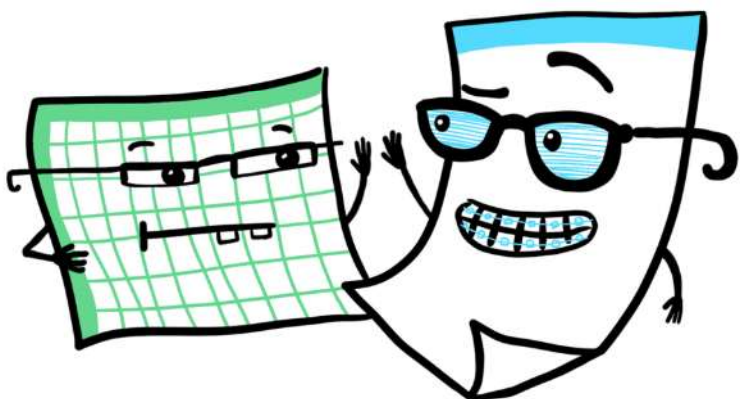
- Skjalastýring Ráðhúsi
- Skjalastýring Höfðatorgi
- Innleiðingarteymi Hlöðunnar
- Teikningaskönnun

## Hlutverk og ábyrgð

Skrifstofan annast skjalamál fyrir miðlæga stjórnsýslu og skrifstofur í Ráðhúsi og Höfðatorgi.

Hún veitir daglega þjónustu við skráningu, skönnun og afgreiðslu gagnabeidna og styður starfsfólk borgarinnar við vistun og meðhöndlun gagna.

Þá skráir skrifstofan erindi frá íbúum og öðrum viðskiptavinum og kemur þeim til rétttra aðila til afgreiðslu.



## Skýr ávinningur

Markmið skrifstofunnar er að efla faglega skjalastjórnun, stuðla að samræmdri skjalavistun og vera leiðandi í skjalamálum hins opinbera.

Ávinningurinn er skýr, en með samræmdri stefnu borgarinnar og auknu samstarfi milli sviða má tryggja betri yfirsýn og aðgengi að gögnum og tryggja langtímarðveislu skjala.

# Verkefnin 2024

## Umsýsla myndefnis og stafræn miðlun

Á árinu lauk verkefni um endurskoðun á stafrænni umsýslu myndefnis borgarinnar. Kerfið FotoStation hefur verið í notkun frá árinu 2007, án þess að hugað hafi verið að samræmdri notkun og eignarhaldi. FotoStation hefur nú verið skilgreint sem vörslukerfi og tilkynnt til þjóðskjalasafns. Verkefnið tryggir betra aðgengi að myndum og skýrar verklagsreglur um meðhöndlun þeirra.

## Skjalastýring í stjórnsýsluhúsum

Unnið var áfram að samræmingu og styrkingu skjalastýringar í Ráðhúsi og Höfðatorgi. Lögð var áhersla á stuðning við starfsfólk og skýrt verklag við vistun skjala. Í lok árs voru stigin stór skref í að samræma þjónustu og verklag í gegnum eitt þjónustunetfang.

## Endurskoðun leiðbeininga

Yfirferð og uppfærsla leiðbeininga og notendahandbóka um skjalastjórn stuðlaði að bættu aðgengi og aukinni hæfni starfsfólks í daglegri skjalavinnslu.

## Teikningaskönnun

Mikilvægum áfanga var náð þegar lokið var við stafræna skráningu allra 800.000 byggingateikninga borgarinnar. Teikningarnar eru nú aðgengilegar á vef og nýttast íbúum, starfsfólki og fagaðilum.

### — Meira um teikningavefinn

## Tiltekt í geymslum

Skrifstofan leiddi verkefni um hreinsun og flokkun skjala í geymslum. Óþarfa skjöl voru fjarlægð og stuðlað að betri nýtingu rýma og gagnsæi um skjalamagn borgarinnar.

## Hlaðan

Hlaðan er upplýsingastjórnunarkerfi borgarinnar. Kerfið samræmir skjalavistun þvert á borgina og er því lykiltól í faglegri skjalastjórnun borgarinnar. Hlaðan styður starfsfólk í sínum daglegu störfum og gerir því kleift að:

- Vista og skrá skjöl í samræmi við verklag
- Leita að gögnum á einfaldan og skilvirkan hátt
- Tryggja varðveislu í samræmi við skjalastefnu
- Deila skjölum á öruggan hátt
- Samþætta við aðrar lausnir, til dæmis Mínar síður og rafrænar undirritanir

## **Innleiðing og eftirfylgni**

Skrifstofan heimsótti starfsstöðvar borgarinnar, veitti fræðslu og aðstoð við uppsetningu Hlöðunnar og tryggði að verklag væri í samræmi við stefnu borgarinnar.

## **Notendamiðuð þróun**

Notendur tóku virkan þátt í prófunum og þróun nýrra lausna í Hlöðunni. Með notendamiðuðri nálgun tókst að bæta verklag og upplifun notenda af kerfinu. Þrátt fyrir áskoranir var ávinningurinn mikill og honum fylgdi dýrmæt reynsla.

## **Innleiðing í leikskólum**

Innleiðing Hlöðunnar hófst í leikskólum borgarinnar. Allir leikskólastjórar fengu aðgang og fyrsta skrefið í átt að fullri innleiðingu var stigið. Unnið verður áfram að innleiðingu í samstarfi við grunnskóla árið 2025.

## **Ný sniðmát**

Skipt var um öll sniðmát í samræmi við hönnunarstaðal borgarinnar. Með því eykst samræmi og fagleg framsetning í skjölum.

## **Samþætting kerfa**

Unnið var að samþættingu Hlöðunnar við aðrar lausnir, til dæmis umsóknarkerfi á Mínum síðum og rafrænar undirritanir. Það stuðlar að betri upplifun notenda og meiri skilvirkni.

## **Áhersla á tölfraði og viðurkenningar**

Aukin áhersla var lögð á skráningu tölfraði, mælikvarða og eftirfylgni. Þá var starfsfólk sem þótti skara fram úr í skjalastjórn sérstaklega heiðrað með „Óskarsverðlaunum Hlöðunnar“.

# Upplýsingatækni

## Hlutverk

Skrifstofa upplýsingatækniþjónustu Reykjavíkur (UT-þjónustan) rekur eitt stærsta og fjölbreyttasta upplýsingaumhverfi landsins og þjónustar allt starfsfólk borgarinnar. Á árinu vann skrifstofan ötullega að því að efla innri starfsemi sína, styrkja tæknilega innviði borgarinnar og þróa stafrænar lausnir í þágu starfsfólks og íbúa.

## UT-þjónustan 2024

### Hugbúnaðarþróun

Hugbúnaðarþróun þróar stafrænar lausnir sem einfalda starfsfólki og íbúum lífið. Unnið er í þverfaglegum teymum sem greina, hanna, forrita, prófa og gefa út lausnir í samstarfi við önnur svið borgarinnar. Markmiðið er alltaf að búa til aðgengilega og örugga hugbúnaðarlausn sem mætir raunverulegum þörfum notenda.

### Tæknirekstur

Tæknirekstur ber ábyrgð á að halda tölvu- og upplýsingakerfum Reykjavíkurborgar gangandi. Þetta felur í sér rekstur netkerfa, gagnavera, skýjalausna og samskiptakerfa. Einingin sér einnig um eftirlit, öryggi og stöðugar úrbætur á tæknilegum innviðum borgarinnar.

### Tæknihönnun

Upplýsingatæknihönnun sér um að skipuleggja framtíð tæknimála hjá borginni. Starfsfólkið ráðleggur hvaða tæknilausnir borgin á að nota og hvernig best sé að nýta þær. Markmiðið er að tryggja að tæknilausnir séu nútímalegar, öruggar og passi vel inn í það tæknilega umhverfi sem fyrir er og styðji við starfsemi borgarinnar.

### Tækniþjónusta

Tækniþjónusta aðstoðar starfsfólk borgarinnar þegar upp koma tæknileg vandamál. Deildin sér um uppsetningu og umsýslu tölvubúnaðar, aðgangsmál að kerfum og ráðgjöf varðandi tækni- og hugbúnað.

### Rekstrarþjónusta

Í kjölfar skipulagsbreytinga á árinu 2024 var ákveðið að færa rekstrarþjónustu borgarinnar frá skrifstofu þjónustu og umbreytinga yfir til UT-þjónustunnar. Rekstrarþjónustan sér um daglegan rekstur og viðhald stjórnsýslubygginga borgarinnar, svo sem Ráðhússins og Höfðatorgs. Einingin ber ábyrgð á húsvörslu, ræstingu, mötuneytum, öryggis- og eftirlitskerfum auk viðhalds og umsjónar með ýmsum kerfum húsanna.

## Starfsemi og þjónusta

Í kjölfar skipulagsbreytinga á árinu 2024 var ákveðið að færa rekstrarþjónustu borgarinnar frá skrifstofu þjónustu og umbreytinga yfir til UT-þjónustunnar. Rekstrarþjónustan sér um daglegan rekstur og viðhald stjórnsýslubygginga borgarinnar, svo sem Ráðhússins og Höfðatorgs. Einingin ber ábyrgð á húsvörslu, ræstingu, mótuneytum, öryggis- og eftirlitskerfum auk viðhalds og umsjónar með ýmsum kerfum húsanna.

Árið 2024 var ár mikilla framfara og breytinga. Áhersla var lögð á öryggi, samræmda innleiðingu og að tryggja að tæknilausnir væru aðgengilegar, skilvirkar og öruggar. Metfjöldi beiðna var afgreiddur á árinu og fjöldi útboða og samninga endurnýjaður.

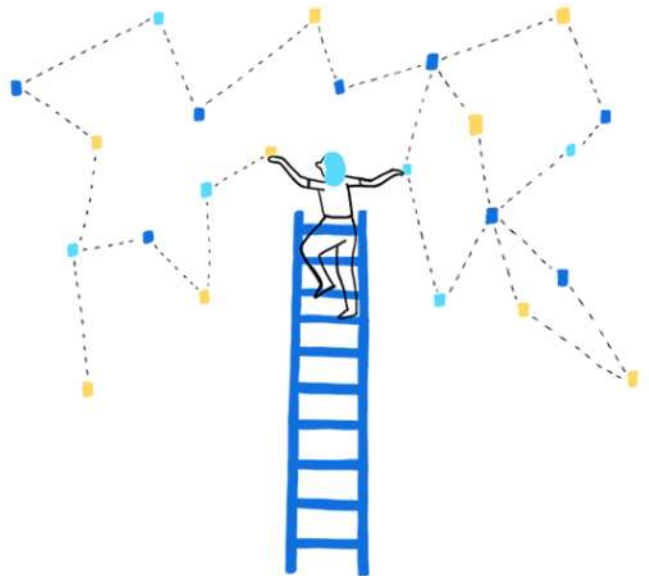
- Ný verkefnaskrá var tekin í notkun sem veitir betri yfirsýn yfir verkefni og forgangsriðun.
- Breytingastýring var innleidd í ferla hugbúnaðarþróunar og þróunaráætlanir tengdar beint við útgáfur.
- Innri úttekt var gerð á starfsemi skrifstofunnar sem leiddi af sér umbætur og nýjar áherslur.
- Ný þjónustueining, ÞJÓSTI, tók til starfa.
- Tækniborð var opnað í þjónustuveri til að bæta aðgengi og hraða þjónustu.
- Húsgæsla utan skrifstofutíma í stjórnsýslubyggingum var innleidd til að tryggja öryggi og viðveru eftir lokunartíma.

## Öflugri innviðir

Á árinu var unnið að fjölmörgum verkefnum sem styrkja tæknilega innviði borgarinnar. Sett var upp nýtt Azure-skýjaumhverfi og nýtt gagnaver tekið í notkun.

Högun á afritunartöku var stórlega endurbætt og samhliða því var endurhönnun nethögunar kláruð, netskápar og netpunktar endurnýjaðir á mörgum starfsstöðum og stafræn fjarskiptalausn Microsoft Teams tekin í notkun.

Þá var klárað útboð vegna miðlægrar prentunar og innleiðing hafin, sem mun skila meiri yfirsýn og hagræðingu.





## Öryggi, aðgengi og vottanir

UT-þjónustan vann markvisst að því að tryggja öruggt rekstrarumhverfi fyrir borgina.

ISO 27001 öryggisvottun var endurnýjuð og innleidd tveggja þátta auðkenning fyrir aukið gagnaöryggi.

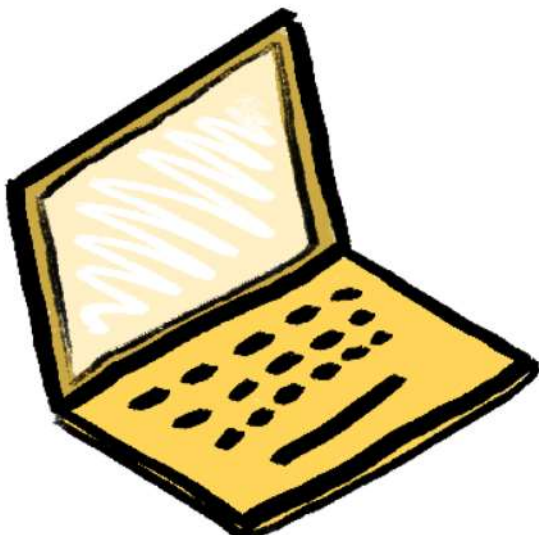
Þá var nýtt aðgangsstýringakerfi sett upp í stjórnsýslubyggingum og unnið að bættri öryggismyndavélagæslu. Einnig var aðgengi í stigahúsum bætt.

## Sameining og straumlínulögun kerfa

Verkefnið Róttin gekk út á að kortleggja og klára lykilferla í núverandi mannauðs- og launakerfum og undirbúa nýtt kerfi.

Samhliða var eignaumsjónarkerfi tekið í notkun og Google-umhverfi skóla yfirfarið og aðlagð að nýjum þörfum.

Þá var sameining léna kláruð í leikskólum og í hluta grunnskóla borgarinnar, sem einfaldar alla kerfisumsýslu til muna.



## Umbætur í daglegum rekstri

Fjöldi lausna voru innleiddar til að styðja við daglegan rekstur. Þar má nefna eldhúsumsjónarkerfi, innleiðingu á Jamf fyrir umsýslu snjalltækja, og Windows 11 á tölvur starfsfólks.

Þá var einnig unnið með Signet Transfer fyrir gagnaflutninga og WebMethods fyrir flutning gagna milli kerfa í nýja gagnaverinu.

Áframhaldandi innleiðing á Atlassian-lausnum markaði stórt skref í að samræma verkefnavinnu og bæta þjónustuferla. Auk þess var tæknistakkur borgarinnar þróaður áfram og ýmsar gagnavörur teknar í rekstur.

# Kaupa inn eða búa til?

UT-þjónustan gegnir lykilhlutverki í að þróa og reka stafrænar lausnir sem mæta þörfum starfsfólks og íbúa Reykjavíkur.

Áhersla er lögð á að nýta blandaða nálgun þar sem lagt er mat á það hvort lausnir séu nú þegar til staðar innan borgarinnar, hvort kaupa skuli tilbúna lausnir á markaði eða hvort þróa þurfi sérsniðnar lausnir innan Reykjavíkurborgar með blönduðu teymi starfsfólks og verktaka.

Þessi nálgun stuðlar að því að nýta styrkleika bæði inn- og úthýsingar og byggja upp mikilvæga sérþekkingu innan borgarinnar.



## Lausnir sem mæta þörfum notenda

Fjölmargar nýjar útgáfur og lausnir voru þróaðar og settar í notkun á árinu. Þær byggja á raunverulegum þörfum starfsfólks og íbúa og styðja við betri þjónustu og skilvirkari ferla. Meðal nýrra eða uppfærðra lausna voru:

- [Leikskólareiknirinn](#)
- [Hönnunarkerfið Hanna](#)
- [Mínar síður](#)
- [Fjárhagsaðstoð](#)
- [Umsóknir um akstursþjónustu](#)

## Lausnir fyrir innri starfsemi

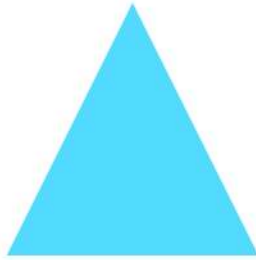
Ýmsar sérlausnir voru þróaðar til að styðja við rekstur og stjórnun innan borgarinnar. Þar á meðal má nefna:

- Aðgangskerfið Laufey þróað áfram
- Stjórnendamælaborð uppfært og flutt yfir í Power BI
- Mælaborð fyrir UT-kostnað var sett í loftið
- Umsóknarform fyrir nýtt kerfi í þjónustu

## Samspil hönnunar, tækni og þjónustu

Allar þessar vörur eru afrakstur samstarfs notenda, hönnuða, forritara og fjölda annarra sérfræðinga. Með notendamiðaðri nálgun, stöðugum umbótum og fjölbreyttum aðferðum er betur tryggt að nýjar lausnir nýtist vel og bjóði upp á skilvirka, skýra og aðgengilega þjónustu fyrir alla.

# Þjónusta og umbreyting



Skrifstofa þjónustu og umbreytinga leiðir umbreytingu á þjónustu og endurhönnun þjónustuferla innan borgarinnar. Skrifstofan sér einnig um innleiðingu þjónustustefnunnar ásamt því að bera ábyrgð á samræmdri framlinuþjónustu Reykjavíkur og þjónustuveri.

## Deild umbreytinga

Deild umbreytinga sér um að greina, hanna, framleiða og innleiða bætta þjónustu. Á árinu samanstóð deildin af sérfræðingum í framleiðslu stafrænna verkefna, sérfræðingum í þjónustuupplifun, þjónustuhönnuðum, stafrænum vöruhönnuðum, textasmiðum, myndhönnuði og notendarannsakanda.

## Með fólkið í forgrunni

Á árinu vann deildin að fjölbreyttum verkefnum með það að markmiði að gera þjónustu borgarinnar einfaldari, aðgengilegri og skilvirkari.

Notendamiðuð nálgun var höfð að leiðarljósi í allri vinnu, þar sem lögð var áhersla á þarfagreiningu, prófanir og náið samstarf við starfsfólk og íbúa.

Nýjar lausnir voru þróaðar, þekkingu miðlað og haldnar fjölmargar vinnustofur til að styðja við umbætur í þjónustu borgarinnar.



## Þarfagreining fyrir Ártúnshöfða

Þarfagreining var unnin fyrir menningar- og samfélagshús nýs borgarhluta við Ártúnshöfða. Greiningin var óvenjuleg að því leyti að ekki var hægt að taka viðtöl við raunverulega notendur, enda viðfangsefnið hús sem er ekki til í hverfi sem er ekki til.

Í staðinn var rætt við íbúa á nýlega byggðum svæðum til að skilja hvort skortur á þjónustu og samfélagsrýmum hefði áhrif á upplifun þeirra. Grunnþarfir íbúa voru kortlagðar og settar fram tillögur að rýmum sem gætu mætt þessum þörfum.

## Mínar síður

**Mínar síður** héldu áfram að vaxa og dafna og eru ein stærsta stafræna vara borgarinnar. Þar er hægt að óska eftir þjónustu á einfaldan hátt og fylgjast með stöðu sinna mála. Markmið þeirra er að einfalda líf fólks og fyrirtækja í borginni með því að bjóða upp á betra aðgengi að opinberri þjónustu.

Á árinu bættust við ýmsar nýjungar, þar á meðal ný umboðslaun í gegnum [island.is](#) sem gerir einstaklingum og prókúruhöfum fyrirtækja kleift að veita öðrum umboð til að sinna sínum málum á Mínunum síðum.

### Aðrar viðbætur voru meðal annars:

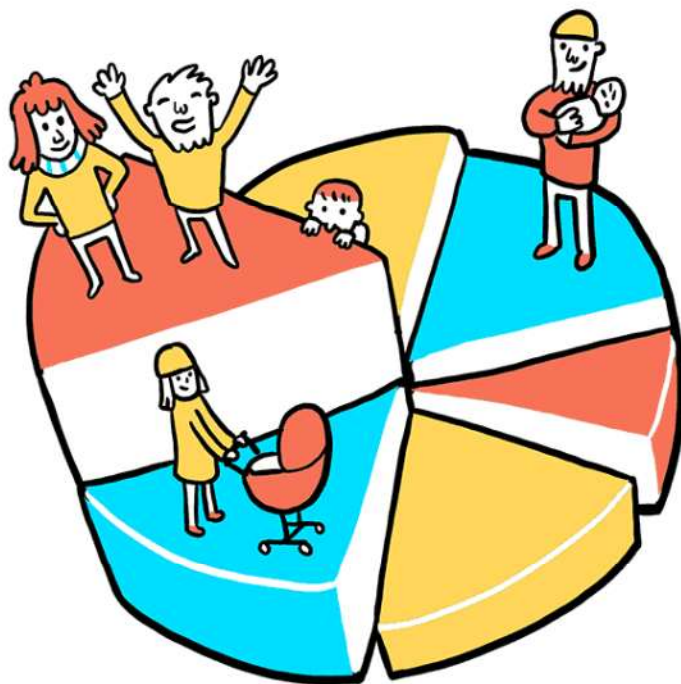
- Birting á stöðu mála fyrir forsjáraðila vegna innritunar í grunnskóla
- Umsókn um íbúakort
- Upphleðsla skjala eftir innsendingu
- Öruggar boðgreiðslur
- Stafrænt pósthólf
- Tilkynningarform fyrir tæknileg vandamál
- Tungumálastillingar

## Bloomberg-samstarf

Árið 2021 hlaut Reykjavíkurborg styrk upp á um 2,5 milljónir bandaríkjadala frá **Bloomberg Philanthropies**, góðgerðarsamtökum í eigu Michael Bloomberg. Samtökin styðja við samfélagsverkefni um allan heim sem miða að því að bæta lýðheilsu, menntun, umhverfi, borgarþróun og aðgengi að menningu og listum.

Styrkurinn gerði borginni kleift að stofna svonefnt i-teymi til að hraða stafrænni umbreytingu. Þetta var mikil viðurkenning á forystu Reykjavíkur á heimsvísu þegar kemur að þróun opinberrar þjónustu. Fjölmargar borgir sóttu um styrkinn og auk Reykjavíkur hlutu Amsterdam, Bogotá, Mexíkóborg, San Francisco og Washington D.C. sambærilegan styrk.

Samstarfið veitti sviðinu tækifæri til að ráða inn starfsfólk með afar fjölbreytta reynslu úr ólíkum geirum. Meðal annars var gerð krafa um ráðningu listamanns sem gaf umbreytingaverkefnum sviðsins nýja vídd og opnaði á skapandi lausnir. Auk listamanns voru ráðin til starfa félagssálfræðingur, samskiptasérfræðingur og gagnasérfræðingur sem öll lögðu sitt af mörkum til nýrra nálgana og lausna.



## Stafrænn vegvísir

Með stuðningi sérfræðinga frá Bloomberg var unnið að vegvísi fyrir stafræna umbreytingu borgarinnar. Stafrænn vegvísir dregur fram nauðsynlegar lykiláherslur til að tryggja stafræna sjálfbærni til framtíðar. Með vegvísinum var framtíðarsýn sviðsins til næstu fimm ára skilgreind og markmið sett fram í formi stefnuljósa ásamt viðeigandi aðgerðum.

## Betri borg fyrir börn

Fyrsta verkefni samstarfsins var jafnframt eitt stærsta og flóknasta umbreytingarverkefni borgarinnar: **Betri borg fyrir börn**. Verkefnið snerist um að bæta þjónustu fyrir börn sem þurfa aukinn stuðning í skóla, sem í daglegu tali er nefnd skólaþjónusta.

Hannað var nýtt þjónustuferli með skýrara hlutverki og áherslum, ásamt nýjum umsóknareyðublöðum og skýrum verklagsreglum. Þá voru stofnuð þverfagleg lausnateymi í skólum sem kortleggja stöðu barna og styðja við þau. Á árinu var einnig unnið að þróun stafrænnar lausnar sem styður nýja þjónustuferlið og byggir á gildum snemmtækrar íhlutunar og þjónustuhönnunar og lögum um farsæld barna.

## Fjöltyngi

Annað verkefni Bloomberg-samstarfsins sneri að því að finna leiðir til að styðja betur við fjöltyngd börn og foreldra þeirra. Ítarleg greiningarvinna með sérfræðingum, kennurum og 50 foreldrum fjöltyngdra barna frá 25 löndum leiddi til þróunar á þremur lausnum:

- **Markmiðasetningatöl** – Töl til að hjálpa kennurum, foreldrum og börnum að setja sameiginleg markmið byggð á raunhæfum væntingum um íslenskunám.
- **Sammála** – Mentoraprógram sem tengir saman börn sem eru að læra íslensku við þau sem eru lengra komin.
- **Upplýsingapakki** – Miðlægur lendingarstaður með leiðbeiningum um skólakerfið, gagnlegum verkfærum og efni til að efla íslenskukunnáttu.

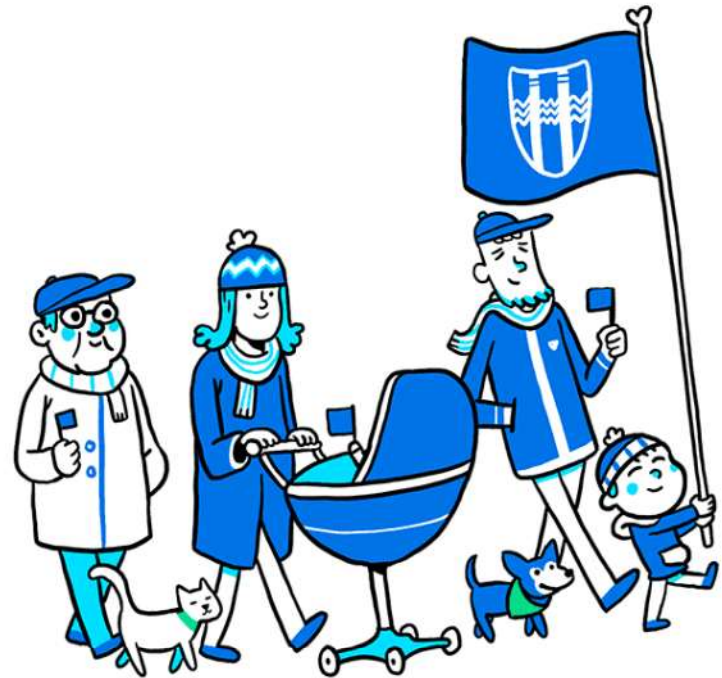
Verkefninu lauk formlega haustið 2024. Stefnt er á innleiðingu í alla skóla í Reykjavík, og Miðstöð menntunar og skólaþjónustu vinnur einnig að því að gera lausnirnar aðgengilegar skólum á landsvísu.

# Leyfi og líf í borginni

Síðasta verkefni samstarfsins snerist um greiningu á starfsleyfisferlum hjá umhverfis- og skipulagssviði. Greind voru viðtöl, gögn og samtöl við umsækjendur, starfsfólk borgarinnar og hagaðila í veitingarekstri.

Niðurstöðurnar bentu til ýmissa áskorana í ferlinu og til að bregðast við þeim voru lagðar til lausnir sem einfalda umsóknarferlið, auka stuðning við umsækjendur, bæta upplýsingagjöf og aðgengi að leiðbeiningum og tryggja meira samræmi í þjónustu og verklagi.

Verkefninu lauk í desember 2024, en næstu skref ráðast af ákvörðun Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur. Jafnframt er innleiðing nýs eftirlitskerfis hafin og unnið er að samræmingu milli sveitarfélaga.



## Túlkun sem fólk tengir við

Þó Bloomberg-samstarfinu sé formlega lokið gætir áhrifa þess enn víða á sviðinu og í borginni allri í formi stafrænna vara, þjónustu og menningar. Sýnilegasta afurðin er ef til vill framlag listamannsins, sem tókst með verkum sínum að setja flókin gögn og margbreytilegan veruleika í skiljanlegt, aðgengilegt og lifandi form sem flest okkar geta tengt við.

## Ráðstefnur, fyrirlestrar og fræðsla

Deild umbreytinga tók þátt í þó nokkrum ráðstefnum á árinu um þjónustuhönnun og umbætur í opinberri þjónustu, bæði til að miðla eigin reynslu og læra af erlendum sérfræðingum.

## Ráðstefna – til þjónustu reiðubúin

Þann 19. september hélt þjónustu- og nýsköpunarsvið fyrstu ráðstefnuna um opinbera þjónustu hér á landi. Yfirskriftin var „**Til þjónustu reiðubúin!**“ og á dagskránni voru fjölbreytt erindi um ýmsar hliðar opinberrar þjónustu, frá bæði Reykjavík og öðrum sveitarfélögum og stofnunum. Ráðstefnan var opin öllum og þátttakendur voru rúmlega 200 manns.

Áhersla ráðstefnunnar var á þjónustuhönnun og notendaupplifun og horft var til hvernig ríki og sveitarfélög veita íbúum þjónustu þvert á stjórnsýslustig. Meðal erinda voru umfjöllun um þjónustuaukningu við fjöltyngd börn í Reykjavík, þjónustuumbreytingu á Landspítalanum og mótun þjónustustefnu ríkisins.

Hluti af ráðstefnunni voru þrjár vinnustofur þar sem 60 þátttakendur fengu tækifæri til að dýpka þekkingu sína í faginu. Vinnustofunum var stýrt af leiðandi sérfræðingum á heimsvísu í notendaupplifun, þjónustuhönnun og borgarþróun, þeim Lou Downe, Adam Lawrence og Cecilie Bang Shulze.

## Erindi á ráðstefnu í Helsinki

Teymisstjórar þjónustu- og vöruhönnunar héldu erindi á ráðstefnunni International Design in Government í Helsinki um hvernig Reykjavík hefur byggt upp innanhúss-hönnunarkúltúr og innleitt aðferðir hönnunar í þjónustuumbreytingarverkefnum.

## Stjórnendadagurinn

Á stjórnendadegi Reykjavíkur var sjónum beint að góðri þjónustu. Þar var lögð áhersla á mikilvægi þess að greina upplifun notenda til að hanna réttu lausnirnar og tryggja að þjónustan mæti raunverulegum þörfum borgarbúa.

## Afleggjarinn

Vorið 2024 fór fram fyrsti Afleggjarinn, átta vikna þjónustusprettur þar sem starfsfólk víðs vegar úr borgarkerfinu kom saman til að finna nýjar leiðir til að bæta þjónustu og einfalda starfshætti. Verkefnið er hluti af innleiðingu þjónustustefnu borgarinnar og byggir á aðferðum þjónustuhönnunar.

Þátttakendur unnu að raunverulegum áskorunum og þróuðu lausnir sem til að innleiða á sínum starfsstöðum. Sem dæmi einfaldaði starfsfólk umhverfis- og skipulagssviðs ferla við útiveitingaleyfi og starfsfólk velferðarsviðs vann að samþættri þjónustu við íbúa.

Verkefninu lauk með uppskeruhátíð þar sem lausnir voru kynntar og þátttakendur hlutu viðurkenningu sem leiðtogar í þjónustuumbreytingu. Næsti Afleggjarinn fer fram haustið 2025.



## Þjónustuupplifun

Árið 2024 nýtti teymi þjónustuupplifunar fjölbreyttar og skapandi aðferðir til að styðja við innleiðingu þjónustustefnu borgarinnar. Teymið prófaði ný verkfæri, hélt vinnustofur og flutti erindi til að styrkja þjónustumenningu innan borgarkerfisins.

## Slönguspilið

Teymi þjónustuupplifunar setti af stað skapandi lausn í formi slönguspils til að kortleggja notendaferðalag í þjónustu borgarinnar. Slönguspilið gefur starfsfólki leikandi og áhugaverða leið til að skilja upplifun notenda betur.

## Lyklar að góðri þjónustu

Teymið kynnti tíu lykla að góðri þjónustu á stjórnendadegi borgarinnar. Í kjölfarið var unnið að gerð myndbands um lykla að góðri þjónustu, sem mun nýtast í fræðslu fyrir allt starfsfólk borgarinnar.

## Könnunarhugbúnaðurinn Qualtrics

Teymið lauk við kaup á miðlæga könnunarhugbúnaðinum Qualtrics sem tryggir samræmda nálgun við gerð þjónustumælinga þvert á borgina. Unnið er að innleiðingu búnaðarins samhliða þróun á bættu verklagi og fræðsluefni í samstarfi við sérfræðinga sviðanna í árangurs- og þjónustumælingum.

## Lego Serious Play

Teymið fór út fyrir landsteinana til að bæta við sig sérhæfingu í LEGO SERIOUS PLAY. Þessi skapandi aðferðafræði er notuð við ýmsar aðstæður, svo sem við að samstillta teymi, umbótavinnu, stefnumótun, breytingastjórnun, persónulega þróun og hugmyndavinnu. Teymið beitti aðferðinni til dæmis við stefnumótun með þjónusturáðgjöfum framlínu borgarinnar.

## Þjónustuvika umhverfis- og skipulagssviðs

Teymið tók þátt í að skipuleggja árlega þjónustuviku umhverfis- og skipulagssviðs í mars og hélt tvö erindi fyrir starfsfólk sviðsins um hagnýtar aðferðir til að bæta þjónustuupplifun notenda.

## Á bak við innleiðingartjöldin

Á fyrstu ráðstefnu borgarinnar um góða opinbera þjónustu hélt teymið erindið „Á bak við innleiðingartjöldin“, þar sem fjallað var um ólíkar leiðir til að innleiða stefnu líkt og þjónustustefnuna. Lögð var áhersla á mikilvægi þess að vera sveigjanleg og óhrædd við að prófa ný tól og aðferðir til að ná til fólks og mæta því þar sem það er statt hverju sinni.

## Vinnustofur og ferlagreiningar

Fjölbreyttar vinnustofur voru haldnar með hinum ýmsu hópum inni á sviðum borgarinnar með það að markmiði að skýra ferla, skoða upplifun notenda og finna tækifæri til umbóta.

## Framlínan

Árið 2024 var viðburðaríkt hjá framlínunni og einkenndist af umbótum og aukinni sjálfvirkni stafrænna lausna. Lögð var áhersla á einfaldari ferla og markvissari þjónustu ásamt því að efla samstarf við aðrar deildir innan sviðsins.

## Snjallari þjónusta með samræmdari ferlum

Á árinu sem leið hóf framlínan umbótavinnu með sorphirðunni við að bæta svörun í fyrstu snertingu. Vinna með Bílastæðasjóði hélt einnig áfram. Í samstarfi við skrifstofu þjónustu og samskipta á umhverfis- og skipulagssviði var endurhannað flæði erinda frá framlínu til sérfræðinga. Sérhæfing sviðstengiliða velferðarsviðs var aukin til að bæta þjónustu barnaverndarsímtala og með mannauðs- og starfsumhverfissviði var unnið að samræmdu gæðafæri vegna kvartana. Ný ferli voru einnig sett um viðbrögð við ógnandi hegðun í þjónustuveri.

## Verkbeiðnir í Jira

Á árinu innleiddi framlínan Jira sem nýtt verkbeiðnakerfi. Kerfið stofnar beiðnir sjálfkrafa fyrir flest netföng sem framlínan hefur umsjón með, sem dregur úr handvirkri skráningu og eykur skilvirkni. Samhliða voru flæði beiðna skilgreind, bæði innan framlínu og á milli deilda, og sjálfvirk svör til íbúa sett upp.

Jira auðveldar einnig greiningu á erindum, svo sem hlutfalli þeirra sem er svarað í fyrstu snertingu og þeirra sem eru send áfram til sérfræðinga. Með kerfinu fæst loks betri yfirsýn yfir heildarfjölda innsendra erinda, sem áður var erfitt að rekja þegar beiðnir bárust eingöngu í tölvupósti.

Innleiðingin styður við skilvirkari móttöku erinda á sviðunum og opnar á möguleika til að nýta Jira sem hluta af nýjum ábendingavef.

## Andlitslyfting á Confluence

Unnið var að endurhönnun á viskubrunni framlínunnar í Confluence í samstarfi við vefteymi og gervigreindarsérfræðing þjónustu- og nýsköpunarsviðs. Markmiðið er að bæta aðgengi að upplýsingum og hámarka framleiðni. Með nýju sérhönnuðu svæði verða möguleikar gervigreindar og Confluence samþættir til þess að skapa öflugri og notendavænni þekkingargrunn.

## Kaup á leyfum í Genesys

Útboð vegna kaupa á samskiptalausn framlínu var klárað og gerður þriggja ára samningur um kaup á leyfum í Genesys sem Advania þjónustar. Kerfið hefur verið jafnt og þétt í aðlögun að þörfum framlínunnar en það veigamesta sem var gert á árinu var uppsetning á neyðarflæði sem hægt er að virkja ef það kemur til rýmingar á starfsstöðum framlínunnar.

## Rafræn skilríki

Gerður var samningur við Auðkenni á árinu um skráningarstöð í þjónustuveri framlínu Reykjavíkur. Borgin varð þannig fyrst sveitarfélaga til að gera slíkan samning við Auðkenni. Með þessu varð til nýtt hlutverk skráningar- og fræðslufulltrúa Auðkennis í framlínunni. Þetta verkefni mun bæta aðgengi og styðja við sjálfsafgreiðslulausnir sem borgin býður upp á sem krefjast rafrænnar auðkenningar notenda.

## Sterk og samræmd framlína

Á árinu fékk eignaumsjón upplýsingatækniþjónustunnar starfsstöð í þjónustuverinu. Breytingin hefur reynst farsæl, bæði fyrir vinnuumhverfi eignaumsjónar og samvinnu deilda, auk þess sem hún eykur aðgengi starfsfólks að þjónustu upplýsingatækniþjónustunnar.

Samræmd framlína gegnir lykilhlutverki í því að efla svörun í fyrstu snertingu, sem er eitt af meginmarkmiðum þjónustustefnu borgarinnar. Í takt við þróun þjónustunnar hafa verkefni framlínunnar færst frá almennri upplýsingagjöf og yfir í markvissari ráðgjöf. Því var tekin ákvörðun um að breyta starfsheitinu úr „þjónustufulltrúi“ í „þjónusturáðgjafi“, sem endurspeglar betur raunverulegt hlutverk og áherslur starfsins í dag.

## Meiri sjálfvirkni og stafræn þróun

Á árinu tók stafræna vinnuaflíð þjarkur við svörun fyrirspurna um stöðu fasteignagjalda. Áður bárust 20–40 beiðnir daglega í tölvupósti sem þjónusturáðgjafar þurftu að afgreiða handvirkt. Með tilkomu þjarks fara allar beiðnir nú í gegnum sjálfvirk ferli sem eyðir biðtíma, eykur skilvirkni og losar tíma hjá starfsfólki fyrir önnur verkefni.

Póstferli voru einnig einfölduð með því að fela starfsfólki að skrá ábyrgðarbréf sjálf á postur.is áður en þau eru afhent til útsendingar. Þannig fer rakningarnúmer beint til sendanda og ábyrgð skýrist.

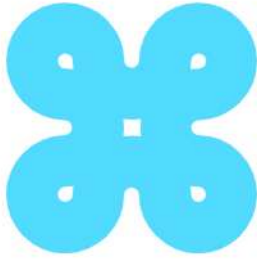
Að auki tók framlínan að sér ný verkefni í innri þjónustu. Þar má nefna skráningu gagna úr Mínum síðum inn á Hlöðuna fyrir byggingarfulltrúa og afhendingu starfsmannakorta í samstarfi við rekstrarþjónustu. Með þessum breytingum er framlínan að styðja við skjótari afgreiðslu erinda og létta álagi af sérfræðingum borgarinnar.

## Fræðsla

Á árinu hófst vinna við nýtt skipulag á fræðslu fyrir framlínuna á Torginu. Reglulegir fundir voru teknir upp með þjónusturáðgjöfum þar sem greind voru tækifæri og áskoranir í framlínuþjónustu borgarinnar. Með aukinni áherslu á samtal og samvinnu var skapaður vettvangur fyrir miðlun reynslu og eflingu færni, sem styrkir bæði þjónustuna og starfsumhverfið.

Þjónusturáðgjafar framlínunnar sóttu einnig alþjóðlega ráðstefnu, Customer Contact Week, í Amsterdam. Ráðstefnan var mikilvægur vettvangur til að sækja nýja þekkingu, fylgjast með þróun í alþjóðlegri framlínuþjónustu og miðla góðum hugmyndum heim.

# Borgarskjalasafn



## Borgarskjalasafn lagt niður í núverandi mynd

Á fundi borgarstjórnar þann 7. mars 2023 var ákveðið að flytja verkefni og safnkost Borgarskjalasafns Reykjavíkur til [Þjóðskjalasafns Íslands](#) og leggja safnið niður í núverandi mynd.

Ljóst var strax í upphafi að verkefnið væri umfangsmikið og skynsamlegt væri að skipta því upp í áfanga. Unnin var tillaga að aðgerðaáætlun um tilfærslu safnkostsins og verkefnanna sem nær til 1. nóvember 2025.

## Aðgerðaáætlun

Aðgerðaáætlunin tók til lykilþátta eins og afhendingar pappírsskjala og rafrænna gagna frá stofnunum Reykjavíkur, ráðgjafar og eftirlits með skjalastjórn, viðtöku einkaskjalasafna, afgreiðslu úr safnkosti safnsins og aðgengis að vef og stafrænum gögnum.

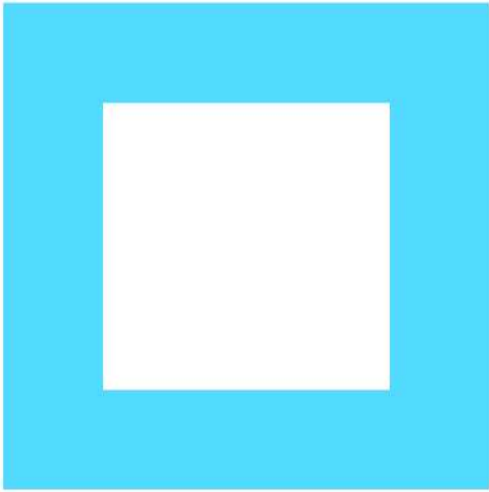


## Aðgengi að gögnum

Lagt var kapp á að tryggja að tilflutningurinn yrði sem skilvirkastur og hagkvæmastur án þess að það kæmi niður á þjónustu eða aðgengi að gögnum borgarinnar.

Vefur safnsins, ásamt skjalaskrá sem þar eru birtar og stafræn endurgerð á skjölum, verður aðgengilegur á [www.borgarskjalasafn.is](http://www.borgarskjalasafn.is) til 1. nóvember 2025 en þá er áætlað að hann verði færður yfir í vörslu Þjóðskjalasafns Íslands.

# Að breyta menningu, ekki bara vef



Elin Hrund Þorgeirsdóttir er verkefnastjóri og sérfræðingur í vöru- og vefþróunardeild Reykjavíkurborgar. Hún hóf störf fyrir þremur og hálfu ári sem tengiliður milli vefþróunar og skóla- og frístundasviðs en gegnir nú lykilhlutverki í þróun og samræmingu skólavefja borgarinnar.



Elin Hrund Þorgeirsdóttir, verkefnastjóri og sérfræðingur í vöru- og vefþróunardeild

”

Ég var í raun ráðin inn sem sérfræðingur í vefefni skóla- og frístundasviðs, sem er eitt stærsta svið borgarinnar og sinnir ótrúlega fjölbreyttum verkefnum. Það var mikil þörf á að bæta upplýsingagjöf og samhæfingu.

## Bæta upplýsingagjöf og samhæfingu

„Ég var í raun ráðin inn sem sérfræðingur í vefefni skóla- og frístundasviðs, sem er eitt stærsta svið borgarinnar og sinnir ótrúlega fjölbreyttum verkefnum. Það var mikil þörf á að bæta upplýsingagjöf og samhæfingu,“ segir hún.

Vefmál leikskóla, grunnskóla og fristundar voru í ólíkum kerfum, með ólíka ábyrgðaraðila og misgóðan stuðning. „Við sátum fljótt að þetta þyrfti að færa undir hatt Reykjavíkur í lausn sem væri aðgengileg, örugg og auðveld í notkun fyrir skólana sjálfa. Þannig nýtum við líka hönnunarkerfi borgarinnar og allar þær einingar og möguleika sem til eru í vefkerfi borgarinnar.“

## Allir vefir settir undir sama hatt

Eftir öryggisfrávik sem olli því að allir grunnskólavefirnir lágu niðri varð ljóst að brýnt væri að bregðast við. Annaðhvort yrði að fara í miklar lagfæringar eða nota tækifærið og smíða alveg nýja vefi í Drupal, vefumsjónarkerfi Reykjavíkur. Í kjölfarið fór í gang þarfagreining og kúltúrhakk á skóla- og frístundasviði.

”

Það kom fljótt í ljós að foreldrar voru mest að sækja upplýsingar um skóladagatöl, matseðla og netföng starfsfólks.

## Notandinn í forgrunni

„Við byrjuðum á því að greina hverju fólk var í raun að leita að. Það kom fljótt í ljós að foreldrar voru mest að sækja upplýsingar um skóladagatöl, matseðla og netföng starfsfólks,“ segir Elín.

Hugmyndafræðin var skýr: Notendamiðuð hönnun, öryggiskröfur og aðgengismál yrðu höfð að leiðarljósi. „Við nýttum einnig tækifærið til að skerpa á efninu með tilliti til hönnunarstefnu og stílbókar Reykjavíkur.“

## Heildstætt yfirbragð – en sveigjanleiki í notkun

**Allir grunnskólar** fengu sína eigin vefi á sér léni en með sama útliti og skipulagi. Þannig varð til heildstæð notendaupplifun, óháð því hvaða skóla fólk leitaði til. „Við þurftum þó að tryggja að skólarnir hefðu nægan sveigjanleika til að birta sín sértæku gögn.

Mikilvægt var einnig að aðgangsstýra hverju vefsvæði sérstaklega til þess að gögnin myndu ekki flæða á milli.“

”

Þetta var ekki bara tæknilegt verkefni heldur líka menningarlegt – í raun ákveðið kúltúrhakk.

## Innleiðingin meira en bara tæknilegt verkefni

Innleiðingin reyndist bæði umfangsmikil og lærdómsrík. „Við bjuggum til námsleið á Torginu með stuttum myndböndum til þess að kenna skólunum á nýtt efnisumsjónarkerfi og veittum þeim stuðning í gegnum fundi á Teams, með einkakennslu og í gegnum tölvupóst.“

Í samstarfi við skólastjórnendur og tengiliði í skólunum mótaðist þróunin í takt við þarfir notenda. „Þetta var ekki bara tæknilegt verkefni heldur líka menningarlegt – í raun ákveðið kúltúrhakk.“

## Margþætt og lærdómsríkt ferli

Að mati Elínar var stærsti lærdómurinn hversu tímafrekt og margþætt ferlið reyndist. „Við höfðum gert ráð fyrir því að þetta yrðu einfaldari vefsíður, bæði í útliti og uppsetningu, en í raun var þetta margfalt stærra verkefni sem snerti verkferla, menningu og daglegt starf margra skóla.“

Það sem gerði gæfumaninn var þétt samvinna, sveigjanleiki og vilji allra til að læra og aðlagast. „Við lærðum líka heilmikið um mikilvægi væntingastjórnunar og þess að hlusta. Að bjóða skólunum upp á stuðning og finna lausnir saman.“

”

Við höfum sett af stað notendaprófanir og reynum nú að greina hvort og hvar við getum bætt upplifunina enn frekar.

## Ekki bara ein lausn heldur heildstæð nálgun

Hugmyndin um að allir skólar borgarinnar gætu átt sinn eigin vef, sem væri samt sem áður innan sama vefkerfis með samræmdu útliti og notendaupplifun, er orðin að veruleika. En verkefninu er ekki lokið. Síðurnar halda áfram að þróast og nú á sér stað ítrun með þátttöku notenda. „Við höfum sett af stað notendaprófanir og reynum nú að greina hvort og hvar við getum bætt upplifunina enn frekar,“ segir hún.

## Næsti fasi: Viðhald og þróun

Nýr kafli hófst snemma árs 2025 þegar síðasti skólavefurinn var formlega opnaður.

Nú snýst allt um að viðhalda, þróa áfram og nýta gögn og viðbrögð notenda. „Við erum enn að styðja skólana og hjálpa þeim að koma sér upp góðum vinnuferlum.“

Einnig verða myndböndin sem voru þróuð sem kennsla á vefinn nýtt fyrir annað starfsfólk sem sinnir vefmálum. „Það er ótrúlega gott að sjá að þessi vinna nýtist áfram og vonandi auðveldar hún öðrum að taka næstu skref.“

”

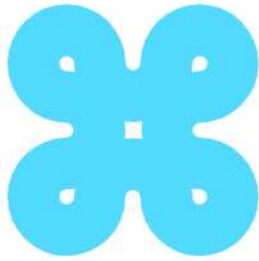
Þetta var í raun menningarbreyting. Við þurftum að breyta því hvernig skólarnir hugsa um upplýsingagjöf og hvernig þeir vinna með vefinn.

## **Þurftum að breyta hugsunarhætti**

Þegar Elín er spurð að lokum hvað hafi komið henni mest á óvart, segir hún að breytingin hafi ekki bara snúist um tæknina. „Þetta var í raun menningarbreyting. Við þurftum að breyta því hvernig skólarnir hugsa um upplýsingagjöf og hvernig þeir vinna með vefinn.“

Verkefnið verður vonandi fyrirmynd annarra, þar sem notandinn, í þessu tilviki foreldrar og nemendur, eru settir í forgrunn og lausnir hannaðar í takt við þeirra þarfir.

# Mikilvægt að spyrja (óþægilegra) spurninga



Eyrún Ellý Valsdóttir er teymisstjóri stafrænna leiðtoga. Hlutverk stafrænna leiðtoga er að halda utan um og forgangsraða stafrænum verkefnum á sviðum borgarinnar. Þeir mynda eitt teymi innan þjónustu- og nýsköpunarsviðs en eru alla jafna staðsettir inni á fagsviðunum, einn á hverju sviði.



Eyrún Ellý Valsdóttir, teymisstjóri stafrænna leiðtoga

”Mitt hlutverk er að peppa þau áfram, ryðja hindrunum úr vegi og tryggja að teymið hafi sameiginlega yfirsýn yfir það sem er að gerast í borgarkerfinu.

## Leiðandi í menningu stafrænna umbreytinga

Stafrænu leiðtogarnir eiga í stöðugu samtali við framkvæmdastjórn síns sviðs og annað lykilstarfsfólk sem gerir þeim kleift að koma auga á tækifæri, kortleggja þarfir starfsfólks og íbúa, koma í veg fyrir sóun eða tvíverknað og sjá til þess að réttu verkefnin fái brautargengi.

„Mitt hlutverk er að peppa þau áfram, ryðja hindrunum úr vegi og tryggja að teymið hafi sameiginlega yfirsýn yfir það sem er að gerast í borgarkerfinu,“ segir Eyrún. Þetta felist ekki bara í að halda utan um verkefnin heldur líka að halda teyminu sjálfu saman, byggja upp samkennd og skapa rými fyrir lærdóm.

Eyrún hefur starfað hjá borginni í átján ár í ýmsum hlutverkum, meðal annars sem framleiðandi í umbreytingarverkefnum, og þekkir því vel bæði innviði og fólkið sem heldur kerfinu gangandi. „Ég hef upplifað fjölmargar breytingar innan borgarkerfisins, og get oft hjálpað fólki að sjá stærra samhengi eða skýra af hverju ákveðnir hlutir eru eins og þeir eru.“

## Stafrænir leiðtogar – brú milli sviða

Stafrænir leiðtogar taka á sig mörg hlutverk. Þau eru tengiliðir, kúltúrhakkarar, verkstjórar og umbótasinnar allt í senn. Þau veita bæði ráðgjöf varðandi litlar breytingar og taka þátt í stórum verkefnum. „Sum þeirra eru að vinna í mjög tæknilegum kerfisverkefnum, önnur í mannlegum samskiptum og stefnumótun. En öll eru þau að leita að tækifærum og tengja saman fólk og lausnir.“

Eyrún viðurkennir að þetta geti verið einmanalegt hlutverk. Leiðtogarnir vinna flest ein á sínu sviði og þurfa að vera bæði málsvavar breytinga og sýna tilfinningum starfsfólks og þörfum sviðanna skilning. „Það getur verið flókið að vera bæði sölumaður og hlustandi í sama fundarherbergi. Að halda utan um lausnir og ferla, en líka tengsl og væntingar.“

Því hefur undanfarið ár farið í að bæta þverfaglega samvinnu innan teymisins og stilla það saman sem eina heild. „Í staðinn fyrir að hver og einn leysi áskorun í sínu horni erum við farin að vinna saman, greina verkefnið sem hópur og nýta styrkleika hvers og eins.“

”

Þetta er people-job. Að þekkja fólk, sjá í gegnum óöryggi og mótþróa, og vinna í takt við það sem raunverulega býr að baki.

## Tækni, fólk og pólitík

Eyrún segir að hlutverk stafrænna leiðtoga hafi óumflýjanlega snert á menningu, viðhorfum og valdajafnvægi innan borgarinnar. „Við erum ekki bara að vinna með tækni, við erum líka að kalla eftir breyttum vinnubrögðum og meiri ábyrgð. Að sýna fram á að við getum gert betur og stundum spyrjum við óþægilegra spurninga eins og: Af hverju gerum við þetta svona? Er það bara af því að þetta hefur alltaf verið svona eða er þetta raunverulega besta leiðin?“

Það kallar á traust, lausnamiðaða hugsun og seiglu. „Þetta er people-job. Að þekkja fólk, sjá í gegnum óöryggi og mótþróa, og vinna í takt við það sem raunverulega býr að baki. Oft snýst þetta ekki um tækni eða kerfi heldur skort á fjármagni, tíma eða trausti.“

## Pekking sem nýtist og dreifist

Eitt af mikilvægustu verkefnum teymisins er að miðla því sem virkar. Eyrún nefnir sérstaklega stafræna vinnuaflið sem dæmi þar sem teymið hefur séð tækifæri til sjálfvirknivæðingar og einfaldað tímafreka handavinnu. „Við sjáum árangur, getum sýnt hann og skýrar upplýsingar um kostnað, og þannig auðveldað samtalið um næstu skref.“

Hún bætir við að hlutverk leiðtoganna sé ekki bara að leysa verkefni heldur einnig að vera hitamælar í kerfinu. „Stundum mætum við óánægju eða fáum óljós skilaboð og þá vitum við að það er eitthvað sem þarf að útskýra nánar, laga eða styðja betur við.“

”

Við megum vera óþægilega forvitin. Við eigum að spyrja: Af hverju er þetta svona? Getum við breytt þessu? Er þetta besta leiðin?

## Framtíð stafrænna leiðtoga

Í framtíðinni sér Eyrún fyrir sér að teymið starfi í auknum mæli sem ein heild, sem tekur á móti áskorunum borgarinnar saman, ekki endilega bundið einstökum sviðum. „Við ættum að geta tekið við áskorun, greint hana saman og brugðist við með sveigjanlegu teymi eftir því hvað hentar.“

Það kallar á skýrari ferla, betra utanumhald og aukna fagmennsku hjá öllum sem koma að umbreytingaverkefnum. „Við viljum að breytingar verði faglegri og sýnilegri, að fólk fái stuðning, skilji tilganginn og sjái árangurinn.“

## Mega vera óþægilega forvitin

Að lokum segir Eyrún að hlutverk stafræns leiðtoga sé líka að halda áfram að spyrja spurninga. „Við megum vera óþægilega forvitin. Við eigum að spyrja: Af hverju er þetta svona? Getum við breytt þessu? Er þetta besta leiðin? Við erum ekki bara að breyta kerfum. Við erum að breyta því hvernig við vinnum og hvernig við vinnum saman. Samvinna, seigla og lausnamiðuð hugsun eru ekki bara aðferðir. Þær eru breytingarafl innan borgarinnar sem setur ný viðmið fyrir hvernig Reykjavík vinnur.“

# Að halda utan um tæknina og fólkið

„Ég var að skipta um starf þegar ég lenti á góðu spjalli við fyrrverandi deildarstjóra. Hann var með svo mikla ástríðu og skýra sýn, og ég bara smitaðist,“ segir Sigrún Lára Sverrisdóttir og brosir þegar hún rifjar upp hvernig hún hóf störf hjá Reykjavík.



Sigrún Lára Sverrisdóttir, vörustjóri í vöru- og vefþróunardeild

” Við erum að vinna með lausnir eins og Microsoft 365, Atlassian, Torgið og fleiri. Lausnir sem fólk notar daglega. Okkar hlutverk er að tryggja að þessar vörur virki vel, nýtist sem best og séu í góðu standi.

## Stýrir teymi vörustjóra

Í dag stýrir hún teymi vörustjóra sem heldur utan um fjölbreyttar stafrænar lausnir sem borgin notar, bæði í innri starfsemi og þjónustu við íbúa.

Hún segir starfið bæði lifandi og mikilvægt: „Við erum að vinna með lausnir eins og Microsoft 365, Atlassian, Torgið og fleiri. Lausnir sem fólk notar daglega. Okkar hlutverk er að tryggja að þessar vörur virki vel, nýtist sem best og séu í góðu standi.“

## Snýst ekki bara um tækni

Vörustýring snýst ekki bara um tæknilegan rekstur, heldur líka um að halda utan um heildarmyndina. „Við sjáum um að hámarka nýtingu leyfa og að kerfin verði ekki að einhverju tæknilegu skrímsli sem enginn skilur. Það gerist nefnilega oft ef enginn ber ábyrgð á kerfinu.“

Þótt teymið sé staðsett hjá þjónustu- og nýsköpunarsviði vinnur það þvert á alla borgina. „Við erum í samstarfi við öll svið, því margar af þessum lausnum eru miðlægar og snerta marga. Þá skiptir öllu máli að við séum í nánú samtali, bæði við notendur og þá sem hafa yfirsýn, eins og stafrænu leiðtogana. Þannig finnum við oft leiðir til að samnýta lausnir og spara pening.“

”

Sumar lausnir krefjast mikillar tæknilegrar þekkingar, aðrar byggja meira á þjónustulund og samvinnu. Þetta snýst ekki um að vera best í öllu, heldur að para saman styrkleika og verkefni.

## Hugarfar skiptir öllu

Sigrún Lára leggur áherslu á að vörustjóri þurfi að vera með rétt hugarfar. „Þetta er mjög mannlegt starf. Þú þarft að hlusta á fólk, skilja hvað það þarf og bregðast við því. Það þarf líka að sýna frumkvæði, sjá tækifæri og hugsa: Hvað getum við bætt? Hvar getum við sparað?“

Þá segir hún skipta máli að rétta manneskjan sé með réttu vöruna.

„Sumar lausnir krefjast mikillar tæknilegrar þekkingar, aðrar byggja meira á þjónustulund og samvinnu. Þetta snýst ekki um að vera best í öllu, heldur að para saman styrkleika og verkefni.“

## Áskoranir og ávinningur

Á síðasta ári stóð vörustjórategymið frammi fyrir því að koma vörustýringu í rekstur. Virk vörustýring er mikilvægur hluti þess að lausnir séu sjálfbærar og ætti að vera hluti af nauðsynlegum rekstrarkostnaði. „Við þurftum að sýna sviðunum hvað við erum að gera og hvers vegna það skiptir máli. Fólk vill eðlilega vita hvað það er að borga fyrir og við verðum að vera tilbúin að útskýra það – alltaf.“

En ávinningurinn hefur ekki látið á sér standa. „Til dæmis í Azure Future-verkefninu náðist mikill sparnaður. Þar var vörustjóri sem hafði bæði áhuga og tíma til að kafa ofan í hlutina. Það gerði gæfumuninn.“

Hún nefnir líka sem dæmi ýmsar mannauðs- og launalausnir: „Þar hefur vörustjóri unnið mjög vel með sínu sviði og það hefur auðveldað innleiðingar og bætt þjónustuna.“

Við stefnum að því að allar stærri miðlægar lausnir verði í vörustýringu. Þannig getum við veitt sviðunum betri þjónustu og komið í veg fyrir óþarfa kostnað.

## Framtíðin krefst undirbúnings

Sigrún Lára er bjartsýn á framhaldið. „Við stefnum að því að allar stærri miðlægar lausnir verði í vörustýringu. Þannig getum við veitt sviðunum betri þjónustu og komið í veg fyrir óþarfa kostnað.“

Hún segir að framtíðin krefjist samt líka undirbúnings. Gervigreind og sjálfvirknivæðing séu að ryðja sér til rúms og við þurfum að vera tilbúin að takast á við það. „En það gerist ekki nema við höfum tíma og rými. Ef við erum föst í því að laga gamalt og elta tækniskuld, þá nýtum við ekki möguleikana sem framtíðin býður upp á. Það er það sem vörustýring snýst um. Að skapa rými fyrir nýsköpun og styrkja grunninn sem borgin byggir þjónustu sína á.“

# Gögn eiga að vera aðgengileg

Þorbjörn Þórarinnsson er vörustjóri gagna hjá gagnþjónustu borgarinnar. Hann hóf störf hjá borginni fyrir fimm árum, fyrst sem gagnasérfræðingur. Sem slíkur sinnti hann fjölbreyttum verkefnum og þurfti oft að blanda saman verkefnastýringu og vörustýringu. Hann segir það fljótlega hafa komið í ljós að það vantaði einhvern sem gæti haldið utan um stóru myndina.



Þorbjörn Þórarinnsson, vörustjóri gagna hjá gagnþjónustu

”

Starfið snýst í grunninn um að vera brúin milli notenda og þróunarteymis. Að sjá til þess að allir séu á sömu blaðsíðu og skilji hvert við stefnum og af hverju. Ég kalla þetta stundum gagnatúlkun, sem lýsir hlutverkinu ansi vel.

## Gögn sem skapa verðmæti

Þjónusta borgarinnar er afar víðfeðm og á hverjum degi verða til ógrynni gagna vítt og breitt um borgarkerfið. Hlutverk gagnþjónustunnar er að skapa virði úr þessum gögnum og koma skipulagi á gagnaumhverfi borgarinnar.

„Gögnin eru ótrúlega fjölbreytt og geyma gríðarleg verðmæti,“ segir Þorbjörn. „Reykjavík safnar gögnum um ótalmarga mismunandi málaflokka og það er svo gefandi að umbreyta þessum gögnum í eitthvað gagnlegt. Ég fæ mest út úr því þegar hægt er að setja flókin gögn fram á einfaldan og skiljanlegan hátt.“

## Hlaðborð opinna gagna

„Þegar ég byrjaði hjá borginni var til svokallað Mælaborð borgarbúa. Það átti að miðla opinberum gögnum en náði aldrei almennri notkun. Við vildum taka þetta skrefinu lengra og hanna lausn sem væri aðgengileg og leiðbeinandi fyrir notendur.“

Afrakstur þeirrar vinnu var **Gagnahlaðborðið** sem fór í loftið í febrúar 2023. Gagnahlaðborðið er vefsvæði þar sem hægt er að skoða opin gögn borgarinnar og lesa greiningar á mannamáli. Þar er líka hægt að hlaða niður gögnum og nýta í ýmis verkefni.

”

Þú þarft ekki að vera sérfræðingur til að nota Gagnahlaðborðið.

## Mætum fólki þar sem það er

Þorbjörn segir markmiðið vera að stuðla að gagnsærri upplýsingamiðlun svo að öll geti nýtt sér gögn borgarinnar á aðgengilegan hátt. Hann segir einnig mikilvægt að mæta fólki þar sem það er, þar sem hæfni fólks til að túlka gögn er svo misjöfn.

„Þú þarft ekki að vera sérfræðingur til að nota Gagnahlaðborðið.“

„Þú byrjar á einfaldri gagnasögu, ferð svo yfir í mælaborð og þaðan yfir í opin gagnasöfn. Þannig getur hver og einn farið eins djúpt og hann vill. Gagnasögurnar eru stuttar og hnitmiðaðar, en ef þú vilt skoða meira, þá geturðu grafið dýpra. Það geta allir fundið eitthvað við sitt hæfi, hvort sem þú ert kennari, forritari eða bara forvitinn borgari.“

”

Aðalatriðið er þetta: gögn eiga að vera aðgengileg.

## Möguleikarnir nánast endalausir

Þorbjörn segir að gagnapjónustan vinni að ákveðnum lausnum og komist aðeins yfir svo og svo mikið hverju sinni. Möguleikarnir séu aftur á móti nánast endalausir.

„Aðalatriðið er þetta: gögn eiga að vera aðgengileg.“

„Það er oft einhver utanaðkomandi sem sér ný tækifæri. Háskólanemar, sprotafyrirtæki eða bara annað starfsfólk innan borgarinnar. Gögn geta orðið uppspretta nýrrar þjónustu eða stefnumótunar og við viljum búa til vettvang fyrir það.“

Þorbjörn segir það mikið ánægjuefni þegar vel tekst til og fólk hefur gagn af þeim lausnum sem verða til hjá borginni. „Við fengum til dæmis að heyra frá kennara sem notaði Gagnahlaðborðið í kennslu, sýndi nemendum hvernig er hægt að vinna með opin gögn og setja þau upp í Excel. Notkunin getur verið mjög fjölbreytt.“

Hann nefnir einnig jákvæð viðbrögð frá opinberum stofnunum sem nota gögnin í eigin greiningar og ákvarðanatöku. „Stofnanir sækja gögn um þjónustu og vinna þau áfram eftir eigin þörfum. Þetta sýnir hversu mikilvægt það er að gögnin séu opin og aðgengileg.“

Gervigreind og önnur ný tækni byggir á gögnum, svo það skiptir máli að þau séu rétt og aðgengileg. Þegar fólk getur tekið gagnadrifnar ákvarðanir, bæði í lífi og starfi, þá einfaldar það hluti og bætir þjónustu.

## Gagnamenning í þróun

Þorbjörn segir að draumurinn sé að byggja upp öfluga gagnamenningu þvert á alla borgina. Til að það gerist þurfi að huga að öruggum og traustum gagnainnviðum. Hann nefnir líka að með tilkomu gervigreindar í almenn störf sé ekki síður mikilvægt að styðja við gæði gagna og passa upp á hvernig þau eru nýtt.

„Gervigreind og önnur ný tækni byggir á gögnum, svo það skiptir máli að þau séu rétt og aðgengileg. Þegar fólk getur tekið gagnadrifnar ákvarðanir, bæði í lífi og starfi, þá einfaldar það hluti og bætir þjónustu.“

## Besta leiðin að sýna

Viðhorf fólks gagnvart gögnum hefur breyst. Þorbjörn segir að fólk hafi almennt meiri áhuga á gögnum og sé tilbúið að leggja traust sitt á það sem gögnin eru að segja. „Þegar við sýnum hvað hægt er að gera með einföldum lausnum kvikna alls konar hugmyndir.“

Hann nefnir sem dæmi um þetta gagnalausnir á borð við sorphirðudagatal og kjörstaðaleit borgarinnar. „Þegar það fór í loftið vöknudó hugmyndir hjá öðrum – við eigum líka svona gögn, gætum við ekki gert eitthvað svipað? Þannig verða til samlegðaráhrif.“

# Hönnun snýst um upplifun

Björg Flygenring Finnbogadóttir hefur starfað sem þjónustuhönnuður hjá borginni undanfarin fjögur ár. „Ég sótti um þegar teymi þjónustuhönnunar var að byggjast upp. Það heillaði mig að hér var verið að vinna með hönnunarhugsun – og það innan opinberrar stjórnsýslu,“ segir hún. Með bakgrunn í viðskiptafræði með áherslu á hönnun og meistaranám í stefnumiðaðri hönnun (e. strategic design) í farteskinu, hafði Björg bæði fræðilega og hagnýta reynslu sem nýttist vel í starfið.



Björg Flygenring Finnbogadóttir, þjónustuhönnuður

”

Verðmætið í hönnun felst í bakvinnslunni – rannsóknunum, hugmyndavinnunni, samstarfinu og sköpuninni.

## Aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar í opinberri stjórnsýslu

„Það er frábært tækifæri að fá að nota aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar í opinberri stjórnsýslu því ávinningurinn er svo mikill og áhrifin raunveruleg. Við tengjum oft hönnun við eitthvað útlitstengt sem er bætt á vörur eða hluti til að selja betur en það er misskilningur.“

„Verðmætið í hönnun felst í bakvinnslunni – rannsóknunum, hugmyndavinnunni, samstarfinu og sköpuninni.“

„Í þjónustuhönnun leggjum við mikið í þessa bakvinnslu til þess að lokaniðurstaðan sé góð upplifun notenda. Hönnun snýst um upplifun.“

## Sveigjanleiki nauðsynlegur í góðri þjónustuhönnun

Hlutverk þjónustuhönnuða hjá borginni er að bæta og endurhanna þjónustuferla með aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar. Það eru ýmist stór umbreytingaverkefni eða afmörkuð minni verkefni sem teymið fær í hendurnar, bæði innan sviðsins og í samstarfi við önnur svið.

„Við sem störfum sem þjónustuhönnuðir erum öll með ólíkan bakgrunn, sem gerir það að verkum að við nálgumst verkefnið með mismunandi áherslum. Það sem leggur þó grunninn í vinnu okkar allra er þessi notendamiðaða aðferðafræði, og því er hæfni til að beita henni á stór sem smá verkefni lykilatriði. Almennt er forvitni nauðsynleg, að spyrja spurninga, hlusta, skilja, myndgera og taka ákvarðanir. Það er líka mikilvægt að prófa sig áfram, geta skipt um skoðun og helst taka hlutunum ekki of alvarlega – heldur halda alltaf í leik og sköpun,“ segir Björg þegar hún er spurð hvað einkenni góðan þjónustuhönnuð.

Þá segir hún að sveigjanleiki sé eitt mikilvægasta einkenni starfsins. „Þegar við byrjum verkefni er ekki alltaf skýrt hvernig á að vinna það, heldur bara hvert endamarkmiðið er. Enda getum við teygt og sveigt aðferðafræðina fyrir stór og löng verkefni en getum líka notað hana fyrir styttri verkefni sem taka nokkra daga. Það gerir okkur að góðum samstarfsaðilum.“

”

Sem þjónustuhönnuðir þurfum við að vera sveigjanleg, aðlagast og þróast með verkefnunum.

## Þróun þjónustuhönnunar innan borgarinnar

Björg segir hlutverk þjónustuhönnuða innan borgarinnar hafa þróast samhliða auknum þroska sviðsins. Í upphafi hafi teymið unnið að stórum og víðtækum umbreytingaverkefnum sem kröfðust mikillar teymisvinnu með öðru starfsfólki, bæði til að kynna aðferðafræðina og sýna virði hennar í framkvæmd. „Í dag vinnum við aftur á móti líka að smærri og afmarkaðri verkefnum með markvissari fókusi. Þekking á þjónustuhönnun hefur aukist hjá samstarfsfólki og því er síður þörf á að kynna aðferðina frá grunni.“

„Við leggjum stöðugt mat á hvernig við nálgumst verkefni og prófum nýjar leiðir í samstarfi við aðra. Við erum alltaf að reyna að finna út hvernig við getum nýtt krafta okkar sem best. Sem þjónustuhönnuðir þurfum við að vera sveigjanleg, aðlagast og þróast með verkefnunum. Þess vegna er hlutverk okkar sífellt að breytast og mun líklega koma til með að gera það áfram.“

## Áskorun að halda í sköpunargleðina innan formfasts kerfis

Að mati Bjargar felast stærstu áskoranir þjónustuhönnunar í opinberu kerfi í því að halda í leikgleðina og sveigjanleikann sem einkennir hönnun. „Við vinnum í stórum og formföstum ramma þar sem flest mál þurfa að fara í gegnum ákveðið ferli og marga aðila og því erfitt að keyra á hugmyndir hratt. Það krefst bæði útsjónarsemi og þolinmæði að halda í sköpunargleðina við slíkar aðstæður.“

Þrátt fyrir þetta segir Björg að teyminu takist vel að halda sínu striki. „Við reynum alltaf að nálgast verkefni með leik og forvitni. En auðvitað er það áskorun – sérstaklega í kerfi þar sem hlutir eru skipulagðir langt fram í tímann. Það væri gaman að geta stundum hrint hugmyndum í framkvæmd án langrar undirbúningsvinnu.“

”

Þetta var mikilvægt skref í að festa notendamiðaða nálgun enn frekar í sessi innan borgarinnar, sem skilar sér í meiri og betri þjónustu þvert á borgina.

## Afleggjarinn skilar sér í betri þjónustu þvert á borgina

Þegar Björg lítur yfir síðasta ár er það helst Afleggjarinn sem stendur upp úr – ný útfærsla á eldri hugmynd sem lagt var mikið þúður í. „Þetta var átta vikna þjónustusprettur sem starfsfólk borgarinnar sótti um að fá að taka þátt í. Við studdum þátttakendur í að þróa lausnir við raunverulegum áskorunum á sínum vinnustað með aðferðum notendamiðaðrar hönnunar.“ Ferlið var bæði skapandi og hagnýtt í senn. Þátttakendur gengu sáttir frá verkefninu með nýja vitneskju til reiðu fyrir komandi verkefni.

„Þetta var mikilvægt skref í að festa notendamiðaða nálgun enn frekar í sessi innan borgarinnar, sem skilar sér í meiri og betri þjónustu þvert á borgina.“

## Horft fram á veg

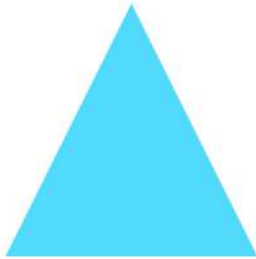
Björg segir framtíð þjónustuhönnunar innan borgarinnar felast í víðara notkunarsviði. Ekki aðeins á stafrænum lausnum, heldur þjónustu í víðari skilningi.

„Það er frábært að sjá hvað sviðið er orðið notendamiðað og starfsfólk er farið að temja sér í ríkari mæli að tala við notendur, framkvæma prófanir og taka ákvarðanir út frá því. Það væri draumur að fá að snerta á enn fleiri þjónustum á öðrum sviðum, sérstaklega þeim sem þarf ekki endilega að bæta með starfrænni lausn. Margt starfsfólk í borgarkerfinu vinnur eftir alls konar flóknum ferlum og það skiptir svo miklu máli að einfalda þá. Þá er hálf vinnan unnin – svona umbætur skila sér til borgarbúa.“

„Við viljum hjálpa fólki að sjá og skilja ferlana sem það vinnur eftir og hvernig notendum þjónustunnar líður. Þegar fólk áttar sig á þessu tvennu, þá getur margt breyst.“

„Við erum alltaf að leita að nýjum nálgunum og vonandi fáum við áfram tækifæri til að spyrja spurninga, prófa hugmyndir og halda áfram að bæta þjónustu borgarinnar.“

# Stafræn vegferð Reykjavíkur



Í dag er lítil þörf á að tala sérstaklega um stafræna þjónustu. Hún er einfaldlega sjálfsagður hluti af okkar daglega lífi. **Stafrænt bara er.**

En til að byggja upp borg þar sem stafrænt er sjálfsagt þarf að hlúa að nýsköpun og skapandi hugsun. Með því hugarfari er hægt að endurhugsa opinbera þjónustu og gera hana betri. Og það er það sem stafræn umbreyting snýst í grunninn um: að bæta þjónustu.

## Starfsfólk tilbúið að taka þátt

Undanfarin ár hefur markvisst verið unnið að því að gera þjónustu borgarinnar aðgengilegri, notendamiðaðri og skilvirkari. Þjónustu- og nýsköpunarsvið hefur leitt þessar breytingar og stutt önnur svið á sinni vegferð.

Fjöldi þjónustuferla hafa verið endurhugsaðir og -hannaðir með verkfærum þjónustuhönnunar, ásamt því að stafrænar lausnir hafa verið innleiddar eftir þörfum.

Þó að þarfir séu ólíkar milli sviða hefur verið lagt upp með sömu megináherslur þvert á borgina: betri yfirsýn, skýrari forgangsroðun og ný nálgun í verkefnavinnu.



## Brú milli sviða

Á hverju sviði starfar stafrænn leiðtogi sem veitir ráðgjöf, kortleggur tækifæri og fylgir verkefnum frá hugmynd að innleiðingu. Þau eru tengiliðir milli sviða og stuðla að samræmdu verklagi og forgangsroðun.

Með markvissri samvinnu hefur tekist að byggja upp yfirsýn, draga úr tvíverknaði og efla traust innan borgarinnar. Árið 2023 lauk umfangsmiklu fjárfestingarátaki og því fór árið 2024 að mestu í að tengja það við daglegan rekstur, endurmeta verkefni og festa stafræna nálgun í sessi.

## Byggjum upp stafræna sjálfbærni

Eftir því sem stafrænum verkefnum fjölga eykst þörfin á reglulegu samtali milli sviða og stjórnenda. Þannig næst betri skilningur á því hvað er í vinnslu og hver áhrifin kunna að verða. Hlutverk stafrænna leiðtoga hefur þróast með starfseminni og snýst í dag líka um að hjálpa sviðunum að horfa fram í tímann.

Næstu ár þarf að halda áfram að byggja upp framtíð sem styður við stafræna sjálfbærni. Það verður aðeins gert með virkri þátttöku allra sviða borgarinnar. Þjónustu- og nýsköpunarsvið heldur áfram að gegna veigamiklu hlutverki í stafrænni vegferð borgarinnar, en á sama tíma verður lögð aukin áhersla á að valdefla sviðin.

## Vegvísar inn í framtíðina

Árið 2024 unnu sviðin með stafrænum leiðtogum að vegvísunum þar sem kortlögð voru umbótatækifæri. Þetta var fyrsta skrefið í auknu eignarhaldi fagsviða.

Vegvísarnir voru kynntir stafrænu ráði síðla árs og verða grunnur að áframhaldandi þróun.

Á árinu 2025 verður lögð enn meiri áhersla á að styrkja þetta eignarhald með aukinni fræðslu, stuðningi og skýrari stefnu.



## Skoðum stóru myndina

Með því að móta árlega sýn fyrir hvert svið verður auðveldara að forgangsraða verkefnum, fjármagna þau rétt og tryggja að þau skili árangri. Þannig skapast gagnsæi og sameiginlegur skilningur.

Dreifing ábyrgðar til þeirra sem eiga þjónustur borgarinnar stuðlar að viðtækari umbreytingum og gerir þjónustu- og nýsköpunarsviði kleift að leggja meiri áherslu á að skoða stóru myndina, vera á undan í þróun og auka samstarf við fagsamfélagið, ríkið og önnur sveitarfélög.

# Fjármála- og áhættustýringarsvið

Fjármála- og áhættustýringarsvið hefur yfirumsjón með fjármálastjórn Reykjavíkurborgar.

Sviðið kemur að öllum þáttum rekstrar A-hluta borgarsjóðs og veitir stjórnendum aðhald, ráðgjöf og upplýsingar sem styðja við upplýsta ákvarðanatöku.

## Stefnumótun og innleiðing

Árið 2023 fór að mestu í stefnumótun og skipulagsbreytingar sem kynntar voru undir lok ársins. Þær styðja við ný markmið sviðsins:

- Að starfrækja skilvirka fjármálaþjónustu
- Að stunda öfluga framþróun
- Að styðja við farsæla ákvarðanatöku

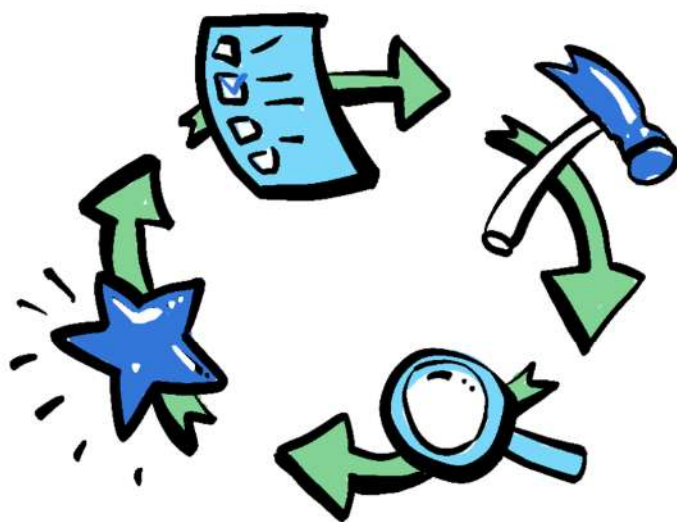
Á árinu 2024 voru þessi markmið sett í framkvæmd með breyttu skipulagi, nýrri verkefnaskrá og meiri áherslu á áhættustýringu. Ný stefna hefur skerpt á hlutverki sviðsins og fært starfsemi þess nær stafrænni framtíðarsýn borgarinnar.

## Stafræn þróun og sjálfvirkni

Ein af megináherslum stefnu sviðsins er stafræn þróun og nýsköpun. Á árinu voru margvísleg skref stigin til að einfalda ferla, nýta gögn betur og auka sjálfvirkni. Þar á meðal hafa verið sett á laggirnar ný hlutverk á skrifstofu sviðsstjóra sem styðja við stefnumótun og breytingastjórnun. Þá heldur fjármálatæknistofa utan um verkefnaskrá og verkefnastýringu. Yfirfærsla verkefnaskrár í nýtt viðmót Microsoft Lists hefur veitt betri yfirsýn.

Kortlagning á ferlum og tækifærum til sjálfvirknivæðingar hefur einnig verið í forgrunni, þar á meðal í bókhaldi og á launaskrifstofu. Í því samhengi var Sæborg, stafrænn starfskraftur, tekin í notkun til að einfalda afgreiðslu fasteignagjalda. Einnig var sett upp mælaborð í Power BI auðvelda yfirsýn, t.d. í fjárstýringu, áætlunum og innheimtu. Þessi þróun hefur dregið úr handtökum, aukið gagnsæi og bætt þjónustu.

Á árinu var einnig unnið að því að efla nýsköpunarhugarfar og undirbúa starfsfólk fyrir áframhaldandi stafræna þróun. Því fylgdi aukin áhersla á vinnustaðamenningu, teymisvinnu og endurskoðun á vinnurýmum.



## Rafrænar innkaupaheimildir

Á árinu lauk prófunum á rafrænum innkaupaheimildum með mjög góðum árangri.

Markmiðið er að einfalda innkaupaferli borgarinnar í heild, styðja við ábyrga nýtingu fjármuna og bæta upplifun starfsfólks sem vinnur með innkaup og samþykktir.

Um var að ræða frumathugunarverkefni (POC), en með rafrænni lausn er hægt að auka gagnsæi, stytta boðleiðir og draga úr villuhættu.

Næsta skref er innleiðing lausnarinnar sem hefst árið 2025 og mun ná til allra starfssviða Reykjavíkurborgar.

## Önnur verkefni 2024

- Þarfagreining fyrir fjárhagskerfi og útleiðing Unit4
- Innleiðing SharePoint, undirbúningur fyrir flutning sameignadrifa og uppsetning nýrrar gæðahandbókar
- Undirbúningur vegna nýrrar Evrópulöggjafar í sjálfbærum fjármálum
- Heildstæð innleiðing á Jira verkbeiðnakerfi
- Starfshópur um spálíkön
- Uppsetning mælaborða í Power BI til greiningar og eftirfylgni, þar á meðal fyrir fjárstýringu og innheimtu, fjárhagsáætlun, ISO 37120



## Breytingar og langtímaverkefni

Í takt við nýja stefnu var lögð áhersla á betri samvinnu, skýrari ábyrgð og markvissari ákvarðanatöku. Þátttaka starfsfólks í teymisvinnu og umræðu um starfsumhverfi hefur skipt sköpum.

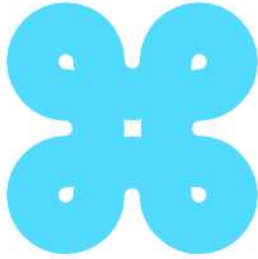
Unnið var áfram að langtímaverkefnum sem ná yfir fleiri ár:

- Miðlæg atvikaskráning
- Uppbygging gagnalandslags
- Innleiðing Jira og þjónustustefnu
- Kerfi fyrir regluvörð

Í dag hefur fjármála- og áhættustýringarsvið mjög góða yfirsýn yfir bæði stafræn og önnur verkefni sem styðja við nýju stefnuna. Mikill undirbúningur hefur átt sér stað til að komast á þennan stað, sem nú auðveldar bæði verkefnavinnu og samvinnu innan sviðsins og milli sviða.

Með nýrri stefnumótun hefur jafnframt tekist að festa í sessi skýra sýn, sem einfaldar ákvarðanatöku og tryggir að hún sé í takt við stafræna framtíðarsýn sviðsins.

# Mannauðs- og starfsumhverfissvið



**Mannauðs- og starfsumhverfissvið** hefur yfirumsjón með mannauðsmálum Reykjavíkurborgar.

Sviðið leggur ríka áherslu á stöðugt og gott samstarf við stjórnendur og mannauðsþjónustu sviða með það að markmiði að auka skilvirkni og gæði þjónustunnar og leggja grunn að góðri vinnustaðamenningu.

## Starfsfólk tilbúið að taka þátt

Samstarf við stjórnendur sviðsins hefur mótast af trausti og skilningi á mikilvægi stafrænnar umbreytingar.

Starfsfólk tekur virkan þátt í verkefnavinnu og leitar í auknum mæli eftir ráðgjöf og stuðningi.

Árið einkenndist af undirbúningi stórra breytingaverkefna sem miða að einfaldari og skilvirkari þjónustu.

## Ný kerfi og samskiptamiðill til framtíðar

Undirbúningur fyrir tvö stór kjarnaverkefni var í forgrunni á árinu: nýtt mannauðs- og launakerfi og nýr samskiptamiðill í stað Workplace.

- **Forgreining á nýju mannauðs- og launakerfi** hófst af krafti undir lok árs með markaðskönnun, áskorunarramma og samsetningu öflugs verkefnahóps. Markmiðið er að ljúka útboði, innkaupum og innleiðingu á skömmum tíma.
- **Greining á nýjum samskiptamiðli** fólst í því að kortleggja notkun á núverandi lausn, taka viðtöl við hagaðila og ofurnotendur og framkvæma könnun meðal starfsfólks.

Verkefnahóparnir voru skipaðir fólki með mikinn metnað og fagþekkingu sem skilaði sér í markvissri og árangursríkri vinnu.



## Þjónustugátt launaskrifstofu

Þjónustugátt launaskrifstofu var innleidd á árinu ásamt Jira sem verkbeiðnakerfi. Allar beiðnir fara nú í gegnum samræmt ferli sem veitir góða yfirsýn og betri tölfraði. Úrvinnsla beiðna hefur einfaldast til muna og álag á skrifstofuna dregist verulega saman.

Verkefnið er enn í þróun og næstu skref eru meðal annars að samþætta eyðublöð við þjónustugáttina þannig að stjórnendur geti nálgast allt á einum stað. Það eykur enn frekar hagræðingu í tíma, yfirsýn og eftirfylgni.

Meðal nýrra þjónusta sem bættust við eru umsóknir um heilsuræktarstyrk og samgöngusamning. Starfsfólk getur nú sótt um þessi hlunnindi sjálft, án aðkomu stjórnenda. Viðtökurnar voru afar góðar og fjöldi umsókna í sjálfsafgreiðslu fór fram úr afgreiðslu stjórnenda á innan við tveimur mánuðum.

## Samþættingar og straumlínulöguð ferli

Samþætting ráðningarferla hefur einfaldað störf og aukið rekjanleika gagna.

- Þegar ráðning fer fram í gegnum Ráðnýju stofnar 50Skills nýjan starfsmann sjálfkrafa í SAP og sendir fylgigögn í skjalaskáp SAP.
- Í leiðinni myndast beiðni í Jira fyrir launaskrifstofu. Launafulltrúi þarf nú aðeins að yfirfara færsluna og óska eftir gögnum ef vantar í stað þess að framkvæma allt ferlið handvirk.
- Við lok ráðningar fara öll ráðningar- og starfsauglýsingagögn sjálfkrafa í skjölun í Hlöðuna. Þar með er dregið úr handavinnu við skráningu gagna og aukin samræming tryggð.

# Menningar- og íþróttasvið



**Menningar- og íþróttasvið** leggur rækt við mannlífið í borginni með fjölbreyttum hætti. Sviðið rekur menningarstofnanir og íþróttamannvirki ásamt því að styðja við grasrótina í listalífi, íþróttum og barnamenningu. Það skipuleggur og styður við viðburði og hátíðir sem lifga upp á lífið í Reykjavík allt árið um kring.

## Stafrænn vegvísir og breytt vinnulag

Í ársbyrjun voru unnin drög að stafrænum vegvísi fyrir sviðið. Áherslurnar voru flokkaðar í sex meginþætti og á árinu fór fram mikil innri vinna við að móta og styrkja nýtt svið.

Þrír nýir stjórnendur tóku til starfa og vann stafrænn leiðtogi þétt með stjórnendateyminu að því að greina stöðuna og leggja grunn að umbótum. Verkefni voru flokkuð eftir áherslum: tækni, ferlar, þjónusta og mannauður.

Aukinn kraftur var settur í innleiðingu þjónustustefnunnar, og voru haldin bæði námskeið og kynningar fyrir starfsfólk til að tryggja sameiginlegan skilning og samstöðu um nýja nálgun.



## Starfsfólk sem tileinkar sér breytingar

Starfsfólk menningar- og íþróttasviðs á hrós skilið fyrir að tileinka sér nýjar lausnir og aðlagast breyttum vinnubrögðum á árinu. Tækniteymi sundlauganna hefur verið fyrirmyndarteymi í þessari umbreytingu sem og starfsfólk Borgarsögusafns og Listasafns Reykjavíkur.

## Vefverkefni og efnismiðlun

Vefir færðir yfir á reykjavik.is: [Hitt húsið](#), [Tónlistarborgin](#) og [Bókmenntaborgin](#) lokuðu eldri Wordpress-vefjum og fluttu efni á reykjavik.is með aðstoð vefdeildar og skrifstofu þjónustuumbreytingar.

**Nýr vefur Borgarbókasafnsins:** Á árinu var unnin forgreining fyrir nýjan vef [Borgarbókasafnsins](#), sem nú er í Drupal 7. Þarfagreining fór fram og rýnt var í lausnir Landskerfa bókasafna, þar á meðal virkni Minna síðna og svæði lánþega. Einnig voru skoðuð tækifæri til samvinnu bókasafna á höfuðborgarsvæðinu.

Ákveðið var að leita fleiri leiða eftir að tilboð núverandi þjónustuaðila þótti of hátt. Þrjár útfærslur voru rýndar og verða kynntar í ársbyrjun 2025.

**Safnavefir:** Nýir vefir fyrir **Borgarsögusafn** og **Listasafn Reykjavíkur** voru afhentir eigendum snemma árs og verkefnum formlega lokið.

**Vefur Ljósmyndasafns:** Seinni fasi hófst með forgreiningu í apríl. Lausn var afhent eiganda í september 2024.

## Aðgengi og bókanir

**Bókanir strandblakvalla:** Sumarið 2024 var hægt að **bóka alla strandblakvelli á vegum borgarinnar** í gegnum bókunarlausnina Microsoft Bookings á reykjavik.is. Það hefur einfaldað aðgengi og aukið yfirsýn. Áfram verður unnið að tengingu annarrar aðstöðu, svo sem Gufunesbæjar og Ylstrandar.

**Ný og betri fristund.is:** Áfram var unnið að **fristund.is** þar sem framboð fyrir börn og fjölskyldur í frístundir verður aðgengilegt á einum stað. Lausnin byggir á gögnum frá ólíkum kerfum og leysir af hólmi eldri handvirkir uppfærðan vef.

## Stafrænt borgarkort

Menningar- og íþróttasvið óskaði eftir því að farið yrði í útboð á lausn fyrir stafrænt borgarkort í kjölfar frumathugunar á sundkort í símann.

Sami verkefnahópur og vann frumathugunina tók verkefnið áfram.

Ekki tókst að bjóða lausnina út fyrir áramót 2024, en gert er ráð fyrir því í upphafi árs 2025.



## Sundkort í símann

Frumathugun á stafrænni veskislausn fyrir sundkort og önnur plastkort sviðsins fór fram á fyrri hluta ársins. Skilað var jákvæðum niðurstöðum í maí. Tenging við afgreiðslukerfi og aðgangsstýringu tókst og greindar voru þær tæknilegu kröfur sem lausnin þarf að uppfylla til að nýtast borginni.

## Sundlaugar í eignaumsjón

Á árinu var farið af stað með að skrá sundlaugatæki og búnað inn í eignaumsjónarkerfi umhverfis- og skipulagssviðs, til að bæta yfirsýn og gera viðhald forvirkara.

# Miðlæg stjórnsýsla

**Miðlæg stjórnsýsla** borgarinnar er staðsett í Ráðhúsi Reykjavíkur.

Hlutverk hennar er að halda utan um starfsemi borgarstjórnar og borgarstjóra Reykjavíkur ásamt öðrum kjarnaverkefnum sem snúa að stjórnsýslu.

Undir miðlæga stjórnsýslu falla skrifstofa borgarstjóra og borgarritara, skrifstofa borgarstjórnar, mannréttinda- og lýðræðisskrifstofa og borgarlögmaður.



## Meðbyr með stafrænni vegferð

Á síðustu árum hefur samstarf milli miðlægrar stjórnsýslu og þjónustu- og nýsköpunarsviðs eflst jafnt og þétt.

Meðbyr með stafrænni vegferð hefur aukist og meðvitund um mikilvægi stafrænna lausna til að bæta þjónustu og einfalda dagleg störf er orðin sterkari.



## Verkefni sem stuðla að betri yfirsýn

- **Verkefnaskrá Borgarlögmans:** Yfirfærsla í Microsoft Lists á SharePoint. Samtals tólf listar voru samræmdir þannig að flokkun og yfirsýn yfir stöðu mála varð einfaldari og skýrari.
- **Stafrænn borgarstjórnarsalur:** Farið var yfir tæknistoðir og áskorun mótuð um hvernig mætti nýta salinn betur sem aðalfundarsal borgarinnar með nútímalegum stafrænum innviðum.
- **Húsnæðisuppyggingarkort:** Kortið var uppfært með bættri framsetningu og aðgengi, sem veitir skýrari yfirsýn yfir stöðu húsnæðisuppyggingar í borginni.

## **Innskýting Microsoft-lausna**

Stafrænn leiðtogi hóf kerfisbundið mat á notkun veflausna innan stjórnsýslunnar á árinu. Bæði borgarlögmaður og innri endurskoðun voru með sérlausnir frá þriðja aðila og þurftu að greiða leyfisgjöld.

Í kjölfarið var farið í yfirfærslu yfir í Microsoft Lists, sem fullnægði öllum kröfum notenda og leiddi til meira samræmis og betri nýtingar á sameiginlegum innviðum borgarinnar.

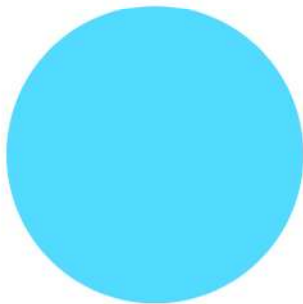
## **Fundaumsjónarkerfi borgarstjórnar – Lóa**

Undirbúningur og umsjón funda borgarstjórnar hefur hingað til krafist mikillar handavinnu.

Því var tekin ákvörðun um að innleiða stafræna lausn til að halda utan um atkvæðagreiðslur og mælendaskrá á fundum borgarstjórnar og að sjálfvirknivæða ferla og umhverfi fundanna.

Kerfið sem notað er á Alþingi varð fyrir valinu og hafist var handa við að aðlaga það að þörfum borgarstjórnar og tengja við önnur kerfi borgarinnar. Innleiðing hófst á árinu en heldur áfram árið 2025.

# Skóla- og frístundasvið



**Skóla- og frístundasvið** veitir börnum og fjölskyldum í borginni heildstæða skóla- og frístundapjónustu í leik- og grunnskólum, frístundaheimilum, félagsmiðstöðvum, skólahljómsveitum og fleiri stofnunum í öllum hverfum borgarinnar.

Á árinu var áfram unnið að samræmingu lausna, einfaldari þjónustu og skýrari yfirsýn yfir gögn og umsóknir. Þá er gaman að segja frá því að á stjórnendadegi borgarinnar haustið 2024 var haldið örerindi um stafræna grósku sviðsins.

## Vefmálin tekin föstum tókum

- Unnið var að því að færa alla **leikskóla**, **frístundaheimili**, **félagsmiðstöðvar** og **grunnskóla** úr rvkskolar/rvkfri-lénum yfir á reykjavik.is. Samkvæmt áætlun verður lokið við að færa alla grunnskóla vorið 2025.
- Nýjar vefsíður grunnskólanna litu dagsins ljós á árinu. Síðurnar eru nú aðgengilegar á reykjavik.is, í samræmdu útliti sem fylgir hönnunarkerfi borgarinnar. Lykilstarfsfólk skóla fékk þjálfun og fræðslu í umsjón vefsvæðanna með dyggri aðstoð vefteymis þjónustu- og nýsköpunarsviðs.



## Leikskólamál og breytingar hjá Völu

- **Leikskólareiknirinn** var settur í loftið í janúar og kynntur í mars. Hann styður við foreldra í ákvörðunum um leikskólapláss, sérstaklega í tengslum við úthlutun á vorin.
- Umsókn um forgang í leikskóla var færð inn á **Mínar síður**. Foreldrar skila nú inn vottorðum og gögnum rafrænt í gegnum þjónustugátt í stað þess að prenta út og senda inn.
- Nýir samningar við **sjálfstætt starfandi leikskóla** tryggja að allar umsóknir fara nú í gegnum Völu. Plássum er því úthlutað í gegnum sama kerfi, hvort sem um er að ræða borgarrekna eða sjálfstætt starfandi leikskóla. Innleiðing var enn í gangi undir lok árs.
- Skólalausnir Völu voru seldar frá Advania til InfoMentor á árinu. Þetta hafði áhrif á innkaupaferli nýs umsjónarkerfis fyrir leikskóla, frístundastarf og skólamat sem þegar var hafið og voru því viðræður stöðvaðar.
- Unnið var að því að fá „gögnin heim“ með því að flytja gögn úr Völu yfir í gagnavörðuhús borgarinnar. Sala Völu tafði framgang verkefnisins og er því ekki lokið.

## Ný kerfi og samræmd þjónusta

Á árinu var unnið að innleiðingu og þróun nýrra kerfa sem styðja við daglegan rekstur skóla- og frístundastarfs og bæta yfirsýn og öryggi.

- Eftir útboð var eldhúsumsjónarkerfið Mathilda keypt í samstarfi við velferðarsvið.
- Wired Relations var innleitt til að halda utan um vinnslusamninga og var haldin vinnustofa fyrir hagaðila í tengslum við innleiðinguna.
- Fjöldi barna sækir vinnu hjá Vinnuskóla Reykjavíkur á sumrin. Þar sem samningur um fyrra kerfi var að renna út var ákveðið að innleiða kerfið Vala vinnuskóli frá InfoMentor eftir greiningu. Innleiðingin fór fram á árinu 2024 og verður kerfið notað fyrir skráningu sumarið 2025.
- Nýtt MDM-kerfi, Jamf, var tekið í notkun fyrir stýringu spjaldtölva og leysti af hólmi eldri lausn, Lightspeed, eftir vel heppnað prófunarverkefni.
- Eftir greiningu og útboð hófst innleiðing á skráningarkerfinu Abler fyrir félagsmiðstöðvar unglunga í borginni. Markmiðið er að bæta skráningu og utanumhald viðburða, minnka handavinnu og einfalda fjárhagslegt uppgjör. Með kerfinu verður einnig hægt að innheimta kostnað vegna viðburða beint í gegnum kerfið.
- Í maí hóf störf vörustjóri stafrænna lausna í skóla- og frístundastarfi. Viðkomandi vinnur í nánu samstarfi við Mixtúru og stafrænan leiðtoga sviðsins.

## Ný þjónustuferli og eyðublöð dagforeldra

Ákveðið var að hefja nýtt verkefni til að bæta þjónustu við dagforeldra og þau sem nýta sér þjónustu þeirra.

Verkefnið felur meðal annars í sér að þróa einfaldari lausnir fyrir umsókn um forgang í leikskóla, stofnstyrk vegna daggæslu, niðurgreiðslur vegna vistunar, neyðarhnapp dagforeldris og starfsemi í öðru húsnæði en íbúðarhúsnæði.

Farið verður í þetta verkefni árið 2025.



## Innleiðing Búa

- Unnið er að innleiðingu Búa í samstarfi miðstöðva, skóla, Hlöðuteymis og innleiðingarteymis kerfisins. Megináhersla hefur verið á auðkenningarmál og tæknilegan undirbúning.
- Uppsetning nýs umhverfis fyrir vörur borgarinnar hefur tafið útgáfu kerfisins og laga þarf villur sem komu upp áður en hægt er að halda áfram. Gert er ráð fyrir að innleiðing hefjist í Austurmiðstöð þegar búið er að leysa tæknileg atriði.

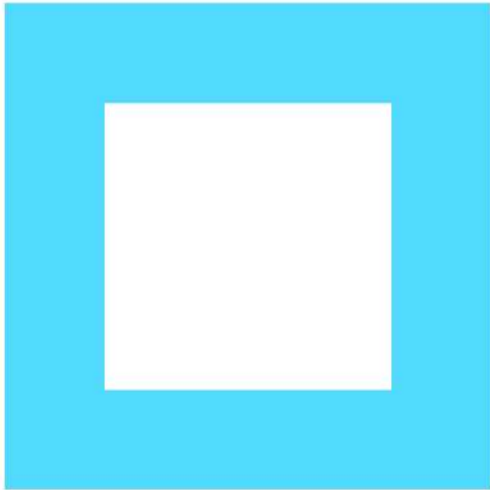
## Verkefnastoðir og samstarf við ríki

Á árinu voru verkefni skóla- og frístundasviðs flokkuð í þrjár stoðir: skráningarverkefni, starfsumhverfisverkefni og kennslufræðileg verkefni. Forgangsriðun verkefna byggir á þessum stoðum og verður þeirri aðferðafræði fylgt áfram á næstu misserum.

Á árinu var einnig unnið náið með Miðstöð menntunar og skólaþjónustu að sameiginlegum lausnum tengdum nýjum nemendagrunni, Frigg. Frigg er sameiginlegur gagnagrunnur yfir alla nemendur landsins.

Þróun á verkefninu Bjargey var í kjölfarið hætt, en í samstarfi var tryggt að niðurstöður og næstu skref færu inn í þróun Friggjar, þannig að framlag Reykjavíkurborgar nýtist í þágu heildarlausnar fyrir allt landið.

# Umhverfis- og skipulagssvið



**Umhverfis- og skipulagssvið** er eitt stærsta og fjölbreyttasta svið borgarinnar. Það ber meðal annars ábyrgð á umhverfis-, skipulags-, samgöngumálum og borgarhönnun ásamt því að halda utan um viðhald og daglegan rekstur í borgarlandinu, svo sem garðyrkju, grasslátt, hreinsun og snjómokstur.

Undir sviðið heyra einnig skipulags- og byggingarfulltrúi, Heilbrigðiseftirlit Reykjavíkur, sorphirða, Bílastæðasjóður, framkvæmdir og viðhald eigna borgarinnar, matjurtagarðar og Grasagarður Reykjavíkur.

## Samvinna og skýr sýn

Stafræn vegferð umhverfis- og skipulagssviðs er vel á veg komin. Samstarf við þjónustu- og nýsköpunarsvið hefur eflst jafnt og þétt og skilningur stjórnenda á mikilvægi þjónustuumbreytingar fer vaxandi. Gagnkvæmt traust, gott samtal og stöðug samvinna hafa verið lykilþættir í þeirri þróun sem hefur átt sér stað.

## Umsóknir færðar á Mínar síður

- **Útveitingaleyfi:** Allir veitingastaðir sem vilja bjóða gestum sínum að þiggja áfengar veitingar úti þurfa **útveitingaleyfi**. Umsókn um leyfi til að hafa útveitingar á borgarlandi var færð yfir á Mínar síður á árinu, sem einfaldaði ferlið og bætti yfirsýn fyrir veitingaaðila. Útveitingasvæði eru einnig birt í borgarvefsjá og upplýsingasíða með leiðbeiningum var sett upp á reykjavik.is.
- **Íbúakort Bílastæðasjóðs:** **Umsóknarferli íbúakorta** var fært í nýtt tækniumhverfi á Mínum síðum. Tenging við þjóðskrá, fasteignaskrá, ökutækjaskrá og nýtt úrvinnslukerfi Bílastæðasjóðs dregur verulega úr handvinnslu og einfaldar ferlið fyrir íbúa.



## Nýjar lausnir og bætt yfirsýn

- **Vala Vinnuskóli:** Ný lausn fyrir **Vinnuskóla Reykjavíkur** var tekin upp. Hún einfaldaði skráningu, þátttöku og upplýsingagjöf til nemenda og forsjáraðila.
- **Rafskútur:** Frumathugun fór fram á hagnýtingu rauntímagagna frá leiguaðilum rafskúta. Þau væri meðal annars hægt að nýta til að bæta yfirsýn yfir notkun á borgarlandi og styðja við ákvarðanatöku.
- **Umferðarljósatölvur:** Vinna hófst við að uppfæra og skýjahýsa tölvur fyrir umferðarljós til að tryggja öruggari rekstur og viðhald. Um er að ræða samvinnuverkefni Vegagerðarinnar og Reykjavíkur. Áætluð verklok eru á fyrri hluta ársins 2025.

## Gæðahandbók og samræmt verklag

Unnið var að gæðahandbók fyrir þjónustu- og nýsköpunarsvið og umhverfis- og skipulagssvið. Verkefnið snýst um að skrá og samræma verklag í helstu þjónustu- og stjórnsýsluferlum beggja sviða.

## Leyfi og líf í borginni

Verkefnið var hluti af samstarfi við Bloomberg og fól í sér greiningu á leyfisferlum sviðsins, með áherslu á starfsleyfi. Rætt var við umsækjendur, starfsfólk borgarinnar og hagsmunaaðila í veitingageiranum, auk þess sem fyrirbyggjandi gögn voru greind.

Tillögur voru lagðar fram um hvernig einfalda mætti ferli, bæta leiðbeiningar og aðgengi og tryggja samræmi í verklagi. Verkefninu lauk í desember 2024. Næstu skref ráðast af ákvörðunum Heilbrigðiseftirlits Reykjavíkur.

Jafnframt er hafin innleiðing nýs eftirlitskerfis og unnið að samræmingu milli sveitarfélaga.

## Sorphirðudagatal

Vinna við sorphirðudagatal borgarinnar hélt áfram á árinu, en það er ein mest notaða gagnavara borgarinnar.

Dagatalið var fært yfir í nýjan tæknistakk sem gerir uppfærslur á sorphirðuáætlunum borgarinnar aðgengilegar í rauntíma.

Þá var ýmis virkni uppfærð svo fólk geti með auðveldum hætti nálgast sína persónulegu sorphirðuáætlun með því að leita eftir heimilisfangi.

- Sorphirðudagatal



## Græn skref í SharePoint

Undirbúningur hófst á árinu fyrir innleiðingu grænu skrefanna í Microsoft-umhverfi. Gátlistar verða settir upp í Forms/Lists og yfirsýn tryggð í SharePoint. Búið er að einfalda gátlistana og liggur fyrir tilboð frá Advania um uppsetningu.

## Undirbúningur verkefnastjórnunartóls

Rýnt var í þörf fyrir heildrænt verkefnastjórnunartól fyrir verkefnastofu umhverfis- og skipulagssviðs. Ákveðið hefur verið að ráðast í frekari þarfagreiningu innan sviðsins, og mun þjónustu- og nýsköpunarsvið koma aftur að verkefninu í upphafi árs 2025.

## Stafræn vegferð byggingarfulltrúa

Frá og með júní 2024 var **öll þjónusta byggingarfulltrúa** orðin stafrænt aðgengileg. Umsóknir og eyðublöð eru nú rafræn, og hægt er að senda fyrirspurnir í gegnum Mínar síður áður en framkvæmdir hefjast.

Stafræn vegferð embættisins hófst árið 2022 með innleiðingu á stafrænum byggingarleyfisumsóknum. Árið 2024 lauk öðrum áfanga, og nú fara allar umsóknir og skráningar tengdar byggingarleyfum í gegnum Mínar síður eða umsóknargátt HMS.



## Rafrænar teikningar og undirritanir

Með innleiðingu rafræns umsóknarkerfis hóf byggingarfulltrúi að taka við teikningum rafrænt. Þær eru stimplaðar með vatnsmerki og innsiglaðar þegar þær hafa verið samþykktar. Undirritanir aðalhönnuða fara fram í gegnum rafræna undirritunarkerfið Dokobit.

## Upplýsingagjöf og fræðsla

Vefsíður byggingarfulltrúa voru uppfærðar með það að markmiði að veita betri og aðgengilegri upplýsingar. Þar er að finna skýrar leiðbeiningar um byggingarleyfi, ferlið sem þeim fylgir og þau skilyrði sem þarf að uppfylla. Öll útgefin gögn eru nú stafrænt aðgengileg.

## Þverfagleg þróun með HMS

Byggingarfulltrúi Reykjavíkurborgar tekur einnig þátt í þróun nýrrar mannvirkjagáttar í samstarfi við HMS og fleiri sveitarfélög. Gáttin mun leysa af hólmi núverandi umsóknarkerfi á landsvísi.

# Velferðarsvið

**Velferðarsvið** veitir fjölbreytta og metnaðarfulla velferðarþjónustu sem hefur það að meginmarkmiði að stuðla að auknum lífsgæðum íbúa Reykjavíkurborgar. Á undanförunum misserum hefur verið lögð rík áhersla á innleiðingu velferðartækni í þjónustu borgarinnar.

## Fyrirmynd innan borgarkerfisins

Á árinu var áfram unnið að því að bæta stafrænt aðgengi, einfalda vinnuferli og styðja bæði starfsfólk og íbúa með notendavænni þjónustu. Velferðarsvið hefur lengi verið leiðandi á sviði stafrænnar þróunar innan borgarinnar, meðal annars sem fyrsta svið borgarinnar til að ráða stafrænan leiðtoga.

Sviðið hefur sýnt frumkvæði og verið fljótt að tileinka sér nýjungar, og með því hefur það orðið að fyrirmynd innan borgarkerfisins. Samstarf við þjónustu- og nýsköpunarsvið hefur dafnað og einkennist af gagnkvæmri virðingu, trausti og skýrri sameiginlegri sýn.

## Dala.care

Innleiðing **dala.care** hófst á árinu, nýs kerfis fyrir heima- og búsetuþjónustu. Um er að ræða umfangsmesta innleiðingarverkefni sem ráðist hefur verið í á velferðarsviði enda snertir það fjölda starfsfólks og notenda þjónustunnar, til dæmis eldra fólk, fatlað fólk, börn og fjölskyldur. Kerfið var tekið í notkun í heimastuðningi og stoðþjónustu allra miðstöðva og innleiðing hófst einnig í búsetuúrræðum og hjá Keðjunni.

Dala.care gerir skráningu einfaldari og yfirsýn betri. Þannig verður auðveldara að halda utan um þjónustu við fólk og tryggja að upplýsingar séu réttar og aðgengilegar þegar mest á reynir. Markmiðið er að draga úr tíma sem fer í gagnainnslátt og utanumhald, svo starfsfólk hafi meiri tíma til að veita persónulega og mannlega þjónustu.



## Akstursþjónusta

Í september voru umsóknir um **akstursþjónustu fyrir eldra fólk** og **fatlað fólk** færðar yfir á Mínar síður. Umsóknirnar voru áður í sérstöku kerfi á [akstur.reykjavik.is](http://akstur.reykjavik.is) en eru nú aðgengilegar í sama umhverfi og önnur þjónusta borgarinnar.

Jafnframt var akstursþjónustan tekin inn í úrvinnslukerfið Veitu, sem heldur einnig utan um fjárhagsaðstoð. Þar getur starfsfólk sótt um fyrir hönd íbúa, fylgst með stöðu mála og sent samþykktar umsóknir sjálfvirk til þjónustuaðila, annars vegar Pant og hins vegar Blindrafélagsins. Með þessu varð ferlið skilvirkara, einfaldara og notendavænna.

# Aðrar nýjungar á árinu

## Vefpulan (ReadSpeaker)

Á árinu var vefpulan innleidd á öll viðeigandi vefsvæði borgarinnar. Hún les upp texta af vefnum og eykur þannig aðgengi, meðal annars fyrir fólk með sjónskerðingu. Innleiðingin er liður í því að bæta upplýsingagjöf og þjónustu fyrir fjölbreyttan hóp íbúa.

## Mathilda

Innleiðing hófst á nýju eldhúsumsjónarkerfi, Mathilda, sem verður tekið í fulla notkun um mitt ár 2025. Kerfið verður notað í framleiðslu- og móttökueldhúsum velferðarsviðs til að halda utan um uppskriftir, leiðbeiningar um matreiðslu og hitastig, matseðla, verðlista birgja og heimsendan mat til þjónustuþega. Einnig heldur það utan um upplýsingar um næringarinnihald og ofnæmisvalda í uppskriftum, sem og sérþarfir notenda eins og ofnæmi og fæðuóþol. Grunnskólar sem elda mat á staðnum munu einnig nýta.

Kerfið einfaldar auk þess innkaup þar sem hráefni í uppskriftum eru tengd við rétta vöru frá birgja. Þegar búið er að útbúa matseðil vikunnar er hægt að keyra út innkaupalista til viðeigandi birgja og spara þannig talsverðan tíma.

## Stafrænt pósthólf

Öll svarbréf sem áður voru send í pósti eru nú komin í stafrænt pósthólf. Þetta nær til samskipta úr kerfunum Veita, S5 og málaskrá velferðarsviðs og eykur bæði yfirsýn og skilvirkni í samskiptum við íbúa.

## Búi

Áfram var unnið að þróun Ráðgjafahluta Búa sem mun taka við af málaskrá velferðarsviðs. Sérstök áhersla var lögð á hluta kerfisins sem snýr að málaflokknum „Virkni og ráðgjöf“. Grunnvirkni var bætt með uppfærðri tæknihögun og hafin vinna við að skipta út WebMethods bakenda fyrir nýja og skilvirkari lausn.

## Tölfræði velferðarsviðs

Gagnþjónusta vann að því að koma gögnum úr kerfum velferðarsviðs í sjálfvirkar gagnapípur sem flytja upplýsingarnar beint í vöruhús gagna. Þessi vinna styður við betri yfirsýn, greiningu og gagnadrifna ákvarðanatöku á sviðinu.

## Upplýsingar

**Útgefandi:** Þjónustu- og nýsköpunarsvið  
Reykjavíkur

**Ábyrgðarmaður:** Óskar J. Sandholt

**Umsjón:** Eva Pandora Baldursdóttir

**Ritstjórn:** Birta Svavarsdóttir, Margrét

Rúnarsdóttir, Hera Sólveig Ívarsdóttir og  
Sólveig Skaftadóttir

**Töflur og gröf:** Gagnþjónusta Reykjavíkur

**Uppsetning:** Vöru- og vefþróun

**Teikningar:** Hönnunarkerfi Reykjavíkur

**Ljósmyndir:** Margrét Rúnarsdóttir

**Útgáfa:** Reykjavík, 10. júní 2025