



Reykjavíkurborg  
Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Reykjavík, 30. júní 2020  
Tilvísun í mál: R20060110

Til borgarráðs  
Ráðhús Reykjavíkur

***Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Miðflokksins um hönnunarkerfi fyrir stafrænar vörur.***

Vísað er til bréfs, dagsett þann 15. júní 2020, þar sem óskað er eftir svari þjónustu- og nýsköpunarsviðs (ÞON) við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Miðflokksins þar sem óskað er eftir upplýsingum um kostnað við hönnun og innleiðingu á hönnunarkerfi fyrir stafrænar vörur, hvort verkið hafi verið boðið út, hvernig samstarfsaðilar voru valdir og hverju verkefnið eigi að skila.

F.h. þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Pröstur Sigurðsson,  
skrifstofustjóri stafrænnar Reykjavíkur



Reykjavík, 30. júní 2020  
R20060110  
PON  
PS

## Svar

**Viðtakandi:** Borgarráð  
**Sendandi:** Pröstur Sigurðsson, skrifstofustjóri stafrænnar Reykjavíkur

---

**Efni:** Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Miðflokksins um hönnunarkerfi fyrir stafrænar vörur.

Þann 11. júní 2020 lagði áheyrnarfulltrúi Miðflokksins fram í borgarráði svohljóðandi fyrirspurn:

*1. Hvað kostar vinna við og innleiðing „hönnunarkerfi fyrir stafrænar vörur“ sem kynnt var á fundi borgarráðs þann 11. júní sl. tæmandi talið? 2. Var verkið boðið út? 3. Ef ekki hvernig voru hönnuðir og aðrir sem að verkinu komu valdir? 4. Hverju í ósköpunum á þetta gæluverkefni að skila sem á engan hátt er hægt að koma fyrir undir lögbundinni- eða grunnþjónustu?*

Fyrirspurninni var vísað til skrifstofustjóra stafrænnar Reykjavíkur þann 15. júní 2020.

**Svar:**

### 1. Kostnaður við vinnu vegna hönnunarkerfis

Svar við spurningu 1: *Hvað kostar vinna við og innleiðing „hönnunarkerfi fyrir stafrænar vörur“*

Heildarkostnaður við aðgang, forritun, verkefnastjórn og uppsetningu Hönnu, hönnunarkerfis er 8.913.739 kr. og skiptist hann milli þriggja fyrirtækja á eftirfarandi hátt:

Skrín hönnun ehf	74.700kr
Hugsmiðjan ehf	7.455.383kr
1xInternet ehf	1.383.656kr
	<b>Samtals 8.913.739kr</b>

## 2. Markaðskönnun og samstarfsaðilar

Svar við spurningum 2 og 3: *Var verkið boðið út? Ef ekki hvernig voru hönnuðir aðrir sem að verkinu komu valdir?*

Í kjölfar samráðs við innkaupadeild voru samstarfsaðilar fyrir hönnunarkerfið valdir með markaðskönnun. Auglýst var á samfélagsmiðlum eftir fyrirtækjum á markaði í upphafi árs 2019 og þeim boðið að kynna sínar lausnir og mögulegar útfærslur með tilliti til gæða og verðs. Niðurstaða markaðskönnunar var sú að samið var við tvö fyrirtæki, Hugsmiðjuna og 1xInternet, sem í samstarfi studdu borgina í þeirri vegferð að byggja upp hönnunarkerfið. Einnig var samið við Skrín hönnun um tiltekinn hluta verkefnisins.

## 3. Notendamiðuð nálgun og þjónusta fyrir alla

Svar við spurningu 4: *Hverju í ósköpunum á þetta gæluverkefni að skila sem á engan hátt er hægt að koma fyrir undir lögbundinni- eða grunnþjónustu?*

Samkvæmt ábyrgðarskiptingu kjarnasviða sem samþykkt var í borgarráði 5. desember 2019 er það meðal annars hlutverk stafrænnar Reykjavíkur að „*Þróa og innleiða rafrænan hönnunarstaðal og samræmdar aðferðir við miðlun þjónustu og upplýsinga, t.d. í gegnum samfélagsmiðla eða aðra þá miðla sem henta hverri tegund skilaboða*“. Auk þess kemur fram að stafræn Reykjavík beri ábyrgð á þróun og innleiðingu vefja og veflausna Reykjavíkurborgar.

Upplifun borgarbúa á að vera sú að borgin sé ein þjónustustofnun og að upplýsingar á hennar vegum séu auðskiljanlegar og ferlar skýrir. Þjónustustefna Reykjavíkurborgar kveður á um notendamiðaða hönnun, fagmennsku, skilvirkni og nærþjónustu. Hún lýsir samræmdri sýn borgarinnar á það hvað þjónustuveiting snýst um. Þannig nýtist stefnan starfsfólki við dagleg störf um leið og hún setur viðmið og mælikvarða um þjónustu borgarinnar almennt.

Hönnunarkerfi Reykjavíkurborgar, er í grunninn vinnureglur um hvernig þjónusta á stafrænum miðlum skuli sett fram, með notendamiðaðri nálgun. Hönnunarkerfið og regluverkið sem það byggir á, er ætlað að bæta upplifun borgarbúa af stafrænum lausnum, gera hana jákvæðari og skýrari og að endingu auðvelda borgarbúum að nálgast upplýsingar og sækja sér viðeigandi þjónustu.

Unnið er eftir stöðlum um algilda hönnun sem segir til um að þjónusta skuli vera aðgengileg og auðskiljanleg öllum sem þurfa að nýta sér þjónustu borgarinnar, þá er átt til dæmis við þá sem eru sjónþaprir, með lesblindu eða hafa annað tungumál en íslensku sem móðurmál. Í stafræna hönnunarkerfinu er meðal annars útskýrt hvernig texti og upplýsingar skuli útfærðar í þjónustulýsingum og umsóknarferlum þvert á borgina. Miðað er við að texti sé settur fram á einfaldan máta og helst í talmáli til að auðvelda vélrænar þýðingar.

Hönnunarkerfið gerir Reykjavíkurborg kleift að samræma ásýnd sviða sinna, skrifstofa, stofnana og eininga, spara kostnað og tíma við þróun á stafrænum lausnum, markaðsstarf og hönnun efnis á vegum borgarinnar. Hönnunarkerfið mun liggja til grundvallar þróunar á öllum stafrænum vörum Reykjavíkurborgar en einnig verður hægt að nýta hönnunarreglurnar, teikningasafn og fleira í öllu markaðsstarfi. Til viðbótar inniheldur kerfið hönnunarstaðal sem auglýsingafyrirtæki og þeir sem vinna grafískt efni fyrir borgina geta sótt sér efni og vinnureglur í.

Kerfið er þannig uppbyggt að hægt er að leggja hönnunarhluta og teikningar inn í kerfið til að nýta áfram. Því er hægt að byggja kerfið upp á skilvikan hátt og ítra hönnun um leið og grunnur hefur verið lagður. Þannig mun kerfið spara kostnað þegar til lengri tíma er litið og gera borginni kleift að vera kvikari þegar kemur að útgáfu á stafrænum vörum og öðru efni.

Virðingarfyllt,  
Þröstur Sigurðsson