



MINNISBLAÐ

DRÖG

Viðtakandi: Stafrænt ráð

Sendandi: Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Efni: Aðgerðaráætlun út frá stefnu um fjölmeningarborgina Reykjavík 2026 – 2030.

Forsaga: Á fundi borgarstjórnar þann 16. desember 2025 var samþykkt stefna um fjölmeningarborgina Reykjavík ásamt aðgerðaráætlun um innleiðingu hennar. Með samþykktinni var lögð áhersla á að öll svið borgarinnar axli skýra ábyrgð á framkvæmd stefnunnar og samþætti hana inn í sína starfsemi.

Samkvæmt aðgerðaráætluninni skulu sviðin greina með markvissum hætti hvernig stefnan og áherslur hennar snerta starfsemi þeirra, bæði í hlutverki atvinnurekanda, þjónustuveitanda, samstarfsaðila og verkkaupa. Í framhaldi skulu mótaðar tímasettar og framkvæmanlegar aðgerðir sem styðja við markmið stefnunnar og tryggja kerfisbundna innleiðingu hennar.

Í þessu minnisblaði eru kynntar áformaðar aðgerðir þjónustu- og nýsköpunarsviðs í samræmi við framangreinda aðgerðaráætlun. Aðgerðirnar miða að því að samþætta sjónarmið fjölmeningar enn frekar inn í verklag, þjónustuhönnun, mannauðsmál og stafræna þróun sviðsins, með það að markmiði að efla aðgengi, jafnræði og gæði þjónustu. Hafa ber í huga að tækninni fleygir hratt fram, því er brýnt að fylgjast vel með þeirri framþróun sem á sér stað í þýðingatekni, gervigreind og öðrum tæknilausnum sem kunna að nýtast í þessu samhengi.

Aðgerðir

1. Tryggja að öll rafræn þjónusta, umsóknargáttir og þjónustugáttir séu aðgengilegar og skiljanlegar á öðrum tungumálum.

- Halda áfram að kortleggja vefi og þróaðar lausnir sem þON hefur umsjón með, með tilliti til þýðinga.
- Greina og forgangsraða tækifærum til að sjálfvirknivæða þýðingarferla þar sem hægt er, með áherslu á þjónustuvefi og sjálfsafgreiðslulausnir sem snúa að íbúum. (t.d. Mínar síður).
- Rýna keyptar lausnir (SaaS-kerfi) og möguleika til þýðinga á efni sem snýr að íbúum.
- Styðja framlínu í þjónustuveri með þýðingarlausnum fyrir:





- a. Netspjall
 - b. Tölvupóst
 - c. Leiðbeiningar og önnur samskipti við borgarbúa
 - d. Lausnir fyrir tal í texta
5. Prófa frumgerð af þýðingarviðmóti fyrir framlínustarfsfólk þar sem texti og svör eru þýdd í rauntíma. Þetta styður sérstaklega við hópa sem eru líklegir til að nota þjónustumiðstöðvar en síður stafrænar lausnir.
6. Fylgjast vel með tækninýjungum og tryggja árlegt fjármagn svo starfsfólk hafi rými til að gera tilraunir og læra hratt af þeim. Í kjölfarið þarf að taka þessa tækni, svo sem rauntímatúlkun og annað sem mun koma, í viðtæka notkun.

2. Gera úttekt á tungumálanotkun og hvernig mismunandi hópar upplifa aðgengi að rafrænum upplýsingum.

1. Gera úttekt á tungumálanotkun á rafrænum vettvangi borgarinnar
 - a. Kortleggja notendahópa og tungumálaþarfir:
Greina helstu notendahópa og algengustu tungumál meðal íbúa og þjónustunotenda. Greina núverandi tungumálaframboð (þýðingar) á helstu síðum.
 - b. Rýna vefgreiningu: þýðingarvafra, tungumálaval, efnisflokka.
 - c. Kortleggja hvaða upplýsingar og eyðublöð skapa mesta erfiðleik
 - d. Greina þjónustubeiðnir til þjónustuværs og þjónustumiðstöðva (tölvupóstar, heimsóknir, netspjall, símtöl).
2. Notendarannsóknir með mismunandi hópum
 - a. Framkvæma könnun á upplifun fólks með annað móðurmál en íslensku, á aðgengi að rafrænum upplýsingum.
 - b. Fókus-hópar með stærstu tungumálahópunum: fá dýpri innsýn inn í upplifun fólks.
 - c. Notendaprófanir á lykilsíðum: aðgengisúttekt miðað við nýjustu staðla, skilningur á íslenskum texta (t.a.m. orðaval, setningaskipan), leit að upplýsingum, traust á þýðingum, hraði í ferlum.
 - d. Vinna með starfsfólki út frá niðurstöðum notendaprófanna, svo það sé meðvitað og upplýst um ólíka menningarheima þessa stærstu hópa, og geti þá tekið tillit til þess hvernig þjónustan er framsett og veitt.
3. Tillögur, gátlistar og umbótatækifæri
 - a. Niðurstöður þarfagreiningar og innleiðing: forgangsraða umbótum og útlista hvernig úttektin skilar sér í bættri þjónustu og aðgengi.
 - b. Útbúa gátlista fyrir fjöltyngda stafræna þjónustu: tengja við Rödd Reykjavíkur og Stílbókina.





- c. Virk þátttaka með stofnunum innanlands og alþjóðlegu samstarfi þar sem það er í boði, og við getum deilt eða lært af öðrum um bestu leiðir til að bæta stafræna inngildingu og aðgengi að þjónustu.

3. Vinna að útvíkkun á notkun mállíkans til að nota fyrir vélþýðingar í samvinnu við sviðin.

- 1) Byggja upp þýðingarinnviði fyrir borgina.
 - a. Leggja til leiðir til að útvíkka núverandi þýðingarminni og orðalista.
 - b. Fá lögfræðilega samþykkt hvers fag- og kjarnasviðs á sértækum þýðingum og orðaforða er tilheyrir hverju þeirra.
 - c. Bæta tæknilega uppsetningu og tengingarmöguleika svo þeir nýtist fleiri stafrænum lausnum.
 - d. Hanna tæknilegt umhverfi til að tryggja rekstur og öryggi og uppitíma.
- 2) Stafrænir leiðtogar taka saman lista yfir kerfi þar sem annarsmálshafar eiga í mestum samskiptum við borgina.
 - a. Nýta greiningar og innleiðingar verkefni síðust ára svo sem Fjöltyngi verkefni um áskoranir forsjáraðila í skólastarfi og skólaþjónustu, innleiðingu lausnar í heimaþjónustu og slíkra forgangsverkefna til að huga að þýðingum til viðkvæmra hópa sem tala önnur tungumál.
- 3) Setja upp verklag og „þýðingarviðmið“ í innkaupum, útboðum og þróunarverkefnum.
 - a. Kröfulistu til birgja tilgreini að kerfi styðji við fjöltyngi.
 - b. Þýðingareiningar séu aðgengilegar gegnum API
 - c. Innihald sé aðskilið frá kóða og þýðanlegt.
- 4) Stuðla að bættri stofnanaþekkingu á þýðingartækni ásamt hættum/heimildum til að nýta slíka tækni.
 - a. Kynna og veita starfsfólki aðgang að lausnum sem mælt er með.
 - b. Þar sem ekki verður hægt að tryggja sjálfvirkni í vélþýðingum, verði starfsfólki boðið að nýta einfaldar tilbúna þýðingarlausnir.
 - c. Fylgjast með hraðri þróun tækninnar og nýta þýðingarlausnir til einföldunar fyrir starfsfólk og með það að markmiði að annarsmálshafar fái sem réttastar upplýsingar og þjónustu.
- 5) Miðað við hraða þróun síðustu ár, getum við ekki séð fyrir hvað verði hægt eftir 12-18 mánuði.
 - a. Tryggja innviði og samræmingu hjá borginni til að prófa, meta og nýta lausnir án þess að taka áhættu með persónuvernd eða misvísandi upplýsingagjöf.





- b. Tryggja stöðugar umbætur og þróun á mállíkani til að bæta gæði og orðblæ. Innleiða einfaldar leiðir til að starfsfólk og sérfræðingar geta leiðrétt orðanotkun td. beint í viðmóti vefsins til að bæta gæði mállíkans sem er grunnur að gæði þýðinga.

4. Styðja við lýðræðislega þátttöku fólks af erlendum uppruna.

1. Lögð verði áhersla á að veita aðgengilegar upplýsingar um réttindi fólks og leiðir til lýðræðislegrar þátttöku á mismunandi tungumálum.
2. Aukið verði samstarf og stuðningur við félagasamtök sem stuðla að aukinni lýðræðisþátttöku, fræðslu og samfélagslegri virkni fólks af erlendum uppruna.
3. Gera prófanir á talgreiningu og þýðingum eða rauntímatúlkun á kynningum og fundum (utan viðkvæmari þjónustuveitingu). Fylgjast náið með hraðri þróun í talgreiningu og rauntímatúlkun, gera prófanir í aðstæðum sem ekki eru viðkvæmar t.d. túlkun á fundum eða viðburðum.

Niðurlag:

Aðgerðir þær sem hér eru lagðar fram fela í sér markvissa þróun á verklagi, innviðum og stafrænum lausnum þjónustu- og nýsköpunarsviðs með það að markmiði að styðja við innleiðingu stefnu um fjölmenningsborgina Reykjavík. Ljóst er að umfang og kostnaður einstakra aðgerða liggur ekki fyrir á þessu stigi. Kostnaðarmat verður unnið þegar hver og ein aðgerð hefur verið skilgreind nánar sem afmarkað verkefni, með skýru umfangi, verkþáttum og ábata.

Gert er ráð fyrir að allar stærri aðgerðir og þróunarverkefni fari í gegnum hefðbundið verkefnaráðsfyrirkomulag þjónustu- og nýsköpunarsviðs, þar sem fram fari formleg forgangsörðun, kostnaðaráætlanir, áhættugreining og ákvörðun um framkvæmd. Með því er tryggt að innleiðing sé samræmd, gagnsæ og í takt við aðrar áherslur og fjárhagsramma borgarinnar. Í ljósi hraðrar tækniþróunar, sérstaklega á sviði þýðingatækni, mállíkana og gervigreindar, verður jafnframt mikilvægt að viðhalda sveigjanleika í framkvæmd, tryggja rými til prófana og lærdóms og endurmeta forgangsörðun eftir því sem forsendur breytast.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Óskar Sandholt
sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs



Reykjavík