



Reykjavík, 14. október 2026
PON26100015

Efni: Heimild til að hefja verkefnið Notendamiðuð gervigreindaraðstoð á vef – Uppfærsla 2.0

Óskað er eftir að borgarráð heimili þjónustu- og nýsköpunarsviði að hefja verkefnið Notendamiðuð gervigreindaraðstoð á vef, uppfærsla 2.0. Verkefnið felur í sér áframhaldandi þróun gervigreindarlausna á vef Reykjavíkurborgar með það að markmiði að bæta aðgengi að upplýsingum, efla sjálfsafgreiðslu og tryggja að íbúar geti nálgast réttar og áreiðanlegar upplýsingar um þjónustu borgarinnar í gegnum fjölbreyttar upplýsingaleiðir.

Verkefnið styður við áherslur á verkefnalista meirihlutans um að þjónustuvæða borgarkerfið, efla stafræna þjónustu og auka skilvirkni með því að auðvelda íbúum að nálgast upplýsingar og leysa erindi sín með sjálfsafgreiðslu.

Verkefnið er fjármagnað á kostnaðarstað 2102 Áhöld, tæki og hugbúnaður PON og tilheyrir verkefnaklasa 80001 Hugbúnaður og ný upplýsingakerfi. Áætlaður framkvæmdatími verkefnisins er frá nóvember 2026 til desember 2027 og er heildarkostnaður samkvæmt frumkostnaðaráætlun 20 m.kr. sem tilheyra eignasjóði á framkvæmdatímanum.

Af heildarkostnaði er áætlað að 9,1 m.kr. fari í aðkeypta sérfræðiþjónustu sem keypt verður á grundvelli þjónustusamnings og markaðskönnunar á vegum skrifstofu Stafrænnar Reykjavíkur.

Rekstur afurða verkefnisins mun falla undir rekstrarkostnað reykjavik.is og tengdra vefsvæða.

Greinargerð fylgir beiðninni.

Virðingarfyllst,

Óskar Sandholt,
sviðsstjóri þjónustu- og nýsköpunarsviðs



Viðtakandi: Borgarráð

Sendandi: Verkefnaráð Þjónustu og nýsköpunarsviðs

Fylgiskjöl:

Heimildarbeiðni

Kynning sem fór fyrir verkefnaráð

Reykjavík, (02.10.2026)

Verkefnaráðsfundur: 01.10.2026

Notendamiðuð gervigreindaraðstoð á vef – fasi 2

Samantekt:

Verkefnið snýst um að þróa áfram notenda Verkefnið snýst um að þróa áfram notendamiðuða gervigreindaraðstoð á vef Reykjavíkurborgar svo íbúar fái nýjustu og réttustu upplýsingar um þjónustu borgarinnar, óháð því hvaða verkfæri þeir nota. Í fasa 1 var Vefaðstoð tekin í notkun, gervigreindarsamantekt bætt við vefleit og gervigreindarhamur settur upp til prófunar. Hlutverk hans er að gera notendum skýrt grein fyrir því hvort þeir séu að nota gervigreind eða hefðbundna leit. Notendaprófanir sýndu að notendur treysta upplýsingum borgarinnar og eru jákvæðir gagnvart notkun gervigreindar. Árið 2025 voru 8.025 samtöl skráð í Vefaðstoð, samtölum við starfsfólk Þjónustuvers í netspjalli fækkaði um tæp 40% og áætlaður tímasparnaður nam 740 klukkustundum. Í fasa 2 er ætlunin að prófa og innleiða gervigreindarhaminn, mæla umferð frá gervigreindarlausnum, prófa gervigreind við gæðamat á vefefni og setja upp MCP-aðgang sem er staðlað viðmót sem gerir gervigreindarlausnum kleift að nálgast upplýsingar borgarinnar á samræmdan og skilvirkan hátt. Verkefnið styður jafnframt áherslur meirihlutans um aukna nýtingu gervigreindar við stafræna þróun og þjónustu borgarinnar.

Áætluð tímalengd verkefnis: 14 mánuðir

Skor í Fylki frá verkefnaráði PON: 3,67

Ábati 33%: 4

Mælanlegur ábati sem felur í sér aukinn hraða á upplýsingaveitingu, upplýstari notendur og minna álag á starfsfólk.

Stuðningur við grunnrekstur, upplýsingatækniinnviði og gagnahögun 33%: 3

Verkefnið tryggir sjálfvirkni og nútímavæðir innviði til að takast á við stafræna umbreytingu.

Áhrif á þjónustu og fjölda notenda 33%: 4

Hefur mjög jákvæð áhrif á stóran hóp starfsfólks Reykjavíkurborgar og íbúa Reykjavíkurborgar.

Lagalegar kröfur – Nei

Lagaleg krafa er ekki til staðar.

Virðingarfyllst,
Verkefnaráð
Þjónustu og nýsköpunarsvið



Reykjavík



Reykjavík, 14. október 2026
PON26100015

Greinargerð:

Verkefnið Notendamiðuð gervigreindaraðstoð á vef, uppfærsla 2.0, er framhald af innleiðingu gervigreindarlausna á vef Reykjavíkurborgar. Á undanförunum tæpum tveimur árum hafa Vefaðstoð (AI Chat) og gervigreindarsamantekt frá Cludo (AI Summary) verið innleiddar á reykjavik.is með það að markmiði að auðvelda notendum að nálgast upplýsingar og leysa erindi sín með sjálfsafgreiðslu.

Reynslan af lausnunum hefur verið jákvæð. Árið 2025 voru skráð 8.025 samtöl við Vefaðstoð og á sama tímabili fækkaði samtölum í netspjalli við starfsfólk þjónustuvers um tæp 40%. Áætlaður tímasparnaður starfsfólks vegna fækkunar samtala er um 740 vinnustundir. Þótt ekki sé hægt að staðfesta beint orsakasamhengi benda mælingarnar til þess að Vefaðstoð hafi stuðlað að aukinni sjálfsafgreiðslu. Jafnframt hefur smellihlutfall í leitarniðurstöðum minnkað um 17% eftir innleiðingu gervigreindarsamantektar, sem bendir til þess að notendur fái í auknum mæli svör án þess að þurfa að opna einstakar síður.

Notendaprófanir í lok árs 2025 sýndu að notendur treysta upplýsingum sem Reykjavíkurborg birtir á vef sínum og gera í auknum mæli ráð fyrir að geta nýtt gervigreind við úrlausn erinda. Samhliða því hefur upplýsingaleit tekið breytingum og sífellt fleiri nýta utanaðkomandi gervigreindarlausnir á borð við ChatGPT, Claude og Google AI Mode. Mikilvægt er að Reykjavíkurborg bregðist við þessari þróun og tryggi að upplýsingar um þjónustu borgarinnar séu réttar, uppfærðar og aðgengilegar, óháð því hvaða leiðir notendur velja til upplýsingaleitar.

Í öðrum áfanga verkefnisins verður lögð áhersla á áframhaldandi þróun Cludo og innleiðingu notendavænna viðmóts fyrir gervigreindaraðstoð (AI Mode). Jafnframt verður innleidd gervigreindarlausn til að meta og bæta gæði vefefnis, komið á MCP-tengingu (Model Context Protocol) í bakenda vefsins og settar upp mælingar á umferð gervigreindarvéla. Einnig verða skoðaðir möguleikar á að nýta lausnirnar á fleiri vefsvæðum borgarinnar en leitarlausn Cludo er þegar í notkun á fristund.is.

Ávinningur verkefnisins felst í bættu aðgengi að upplýsingum, aukinni sjálfsafgreiðslu og skilvirkari nýtingu mannauðs. Með bættri upplýsingagjöf og áframhaldandi þróun gervigreindarlausna má draga úr álagi á þjónustuver og skapa svigrúm fyrir starfsfólk til að sinna flóknari erindum. Verkefnið mun jafnframt styrkja getu Reykjavíkurborgar til að tryggja gæði upplýsinga og mæta breyttum væntingum notenda. Án áframhaldandi þróunar er hætta á að upplýsingamiðlun borgarinnar dragist aftur úr tækniþröfum og breyttum aðferðum við upplýsingaleit.

Jafnréttisskimun fyrir verkefnið liggur fyrir og er fjárfestingin ekki talin hafa neikvæð jafnréttisáhrif.

Áætlaður heildarkostnaður við verkefnið samkvæmt frumkostnaðaráætlun er 20 m.kr. Þar af er áætlað að 9,1 m.kr. fari í aðkeypta sérfræðiþjónustu.

Verkefnið er fjármagnað á kostnaðarstað 2102 Áhöld, tæki og hugbúnaður PON og tilheyrir verkefnaklasa 80001 Hugbúnaður og ný upplýsingakerfi.

Áætlaður framkvæmdatími er frá nóvember 2026 til desember 2027.

F.h. Þjónustu og nýsköpunarsviðs,

Þröstur Sigurðsson,
skrifstofustjóri skrifstofu Stafrænnar Reykjavíkur



Notendamiðuð gervigreindaraðstoð á vef – Uppfærsla 2.0

Eigandi: Hreinn V. Hreinsson vefstjóri

Þarfagreining

Í fyrsta áfanga verkefnisins voru innleiddar gervigreindarlausnir á vef Reykjavíkurborgar með jákvæðum árangri. Árið 2025 voru skráð 8.025 samtöl við Vefaðstoð og samtölum við starfsfólk þjónustvers í netspjalli fækkaði um tæp 40%. Notendaprófanir sýna að íbúar treysta upplýsingum borgarinnar og vilja í auknum mæli nýta gervigreind til að fá svör og leysa erindi sín hratt og einfaldlega.

Áskorun

- Upplýsingaleit er að breytast og sífellt fleiri nýta utanaðkomandi gervigreindarlausnir á borð við ChatGPT, Claude og Google AI Mode.
- Tryggja þarf að upplýsingar um þjónustu borgarinnar séu réttar, uppfærðar og aðgengilegar óháð því hvaða leiðir íbúar nýta til upplýsingaleitar.
- Bæta þarf mælingar á notkun gervigreindarlausna og yfirsýn yfir hvernig upplýsingar borgarinnar birtast í þeim.

Markmið

- Þróa áfram AI Mode (gervigreindarham) sem notendavæna leið að stafrænni þjónustu borgarinnar.
- Setja upp mælingar á umferð gervigreindarvéla.
- Nýta gervigreind til að meta og bæta gæði vefefnis.
- Innleiða MCP-tengingu (Model Context Protocol) til að auðvelda gervigreindarlausnum að nálgast upplýsingar úr bakenda vefsins.
- Kanna möguleika á að nýta lausnirnar á fleiri vefsvæðum borgarinnar.

Áætlaður ávinningur (ábatamat)

Tímasparnaður: Áætlaður sparnaður vegna fækkunar samtala við þjónustuver árið 2025 var um 740 vinnustundir.

Aukin sjálfsafgreiðsla: Íbúar geta í auknum mæli fengið svör og leyst erindi án aðstoðar starfsfólks.

Bætt þjónusta: Réttari og aðgengilegri upplýsingar, styttri biðtími og betri upplifun notenda.

Aukin skilvirkni: Minna álag á þjónustuver og aukið svigrúm starfsfólks til að sinna flóknari erindum.

Tímalína

Nóvember 2026 - desember 2027

Kostnaður

Heildarkostnaður 20 m. kr.

Eignasjóður 20 m.kr.

Innkaup

- Þjónustusamningur og markaðskönnun

Verkefnastjóri: Ásgrímur Sigurðsson

Verkefnateymi: Hreinn V. Hreinsson

Stafrænn leiðtogi: Búi Bjarmar Aðalsteinsson



Notendamiðuð gervigreindaraðstoð á vef – Uppfærsla 2.0

Búi Bjarmar Aðalsteinsson stafrænn leiðtogi

Ásgrímur Sigurðsson verkefnastjóri

Hreinn H. Hreinsson vefstjóri





Gervigreind á vef – Fasi 1

- Vefaðstoð (gervigreindarspjall) fór í loftið í desember 2024, í ágústbyrjun 2025 var gervigreindar samantekt (e. AI summary) bætt við leit á vefnum og í september 2026 settum við AI mode (gervigreindarhamur) demó í loftið þar sem í viðmóti er skýrt hvort að þjónustuþegi noti gervigreind eða ekki.
- Notendaprófanir í árslok 2025: Notendur treysta upplýsingum frá Reykjavík, þau eru jákvæð gagnvart því að nota gervigreind hjá okkur og skýrt að búið er að "kenna" ákveðna hegðun í gervigreindarleit og gott að fylgja því sem fólk kann.
- Þessar gervigreindarlausnir hafa eingöngu aðgang að opinberu efni á vef Reykjavíkurborgar og svara út frá þeim upplýsingum sem þar er að finna. Lausnirnar fylgja því útgefnum tilmælum Reykjavíkurborgar um notkun á gervigreind.
- Frá útgáfu Vefaðstoðar hefur notkun verið töluverð, 8025 samtöl árið 2025. Á sama tíma fækkaði samtölum í Netspjalli við starfsfólk þjónustuvers um tæp 40% og er áætlaður tímasparnaður starfsfólks skv. mælingu árið 2025 740 klukkustundir.





Gervigreind á vef – Fasi 2

- Næstu skref:
 - Prófa áfram AI mode (gervigreindarhamur) sem fyrsta snertiflöt íbúa við stafræna þjónustu borgarinnar. Prófanir og innleiðing.
 - Mæla AI traffík á server leveli.
 - Prófa ólíkar leiðir til að láta AI gæðameta efni á vef borgarinnar og hvernig það birtist í öðrum AI lausnum.
 - Setja upp MCP (Model Context Protocol) aðgang að vefnum hjá okkur til að gera AI lausnum mögulegt að nálgast AI miðað snið í bakenda – Agentar á vef?, Samskipti við önnur veflæg kerfi borgarinnar?
- **Verkefnið snýst í raun um ákveðna endurhugsun á því hvað er vefur í dag og hvernig er hægt að tryggja áfram og enn betur aðgengi notenda að nýjustu og réttustu upplýsingum um þjónustur borgarinnar óháð því hvaða töl notendur kjósa að nota til að nálgast sínar upplýsingar jafnvel utan okkar umhverfis t.d. Chat gpt, Claude og Google AI mode.**





Verkefnalisti meirihlutans

Styður við eftirfarandi verkefni á verkefnalista meirihlutans:

- Við ætlum að nýta gervigreind og útvista verkefnum í auknum mæli við stafræna þróun borgarinnar.
- Við ætlum að þjónustuvæða embætti skipulagsfulltrúa og byggingafulltrúa og skoða möguleika til aukinnar útvistuna og nýtingu gervigreindar.



Ákvörðun verkefnaráðs

Óskað er eftir fjárveitingu til áframhaldandi þróunar á gervigreindarlausn Cludo og Miðeindar, bæta við gervigreindarlausn til að meta og bæta efni á vef Reykjavíkurborgar, setja upp MCP (e. Model Context Protocol) í bakenda vefs Reykjavíkurborgar, setja upp mælingu á heimsóknnum gervigreindar botta á server leveli.

- Verkefnisstjóri frá vef og vörupróun, hönnuðir, forritun.

Kostnaður vegna lausnar. **Samtals: 20 m.kr.**





Áskorun

Tryggja aðgengi að réttum upplýsingum óháð því hvað verkfæri fólk kys að nota til þess

Núverandi staða

- Gervigreind hefur verið nýtt á vef Reykjavíkurborgar síðan síðla árs 2024
- AI mode sem byggir á fyrri útgáfum er komin í prófanir
- Notendaprófun staðfestir að íbúar að stórum hluta nýta sér gervigreind og treysta á réttmæti þeirra upplýsinga sem Reykjavíkurborg veitir
- Vaxandi fjöldi notenda fær upplýsingar um okkar þjónustu utan okkar "lögsögu".

Markmið

- Stór breyting í viðmóti gervigreindar á vef borgarinnar
- Notendur geta valið með skýrum hætti hvort þeir vilji nota gervigreind eða ekki
- Gerir okkur kleift að fylgjast betur með umferð gervigreindarbotta
- Bæta við gervigreind til að gæðameta efnið á vef borgarinnar og pikka út hvað og hvar má gera betur
- Tryggjum auðveldara aðgengi fyrir utanaðkomandi gervigreind að réttum upplýsingum

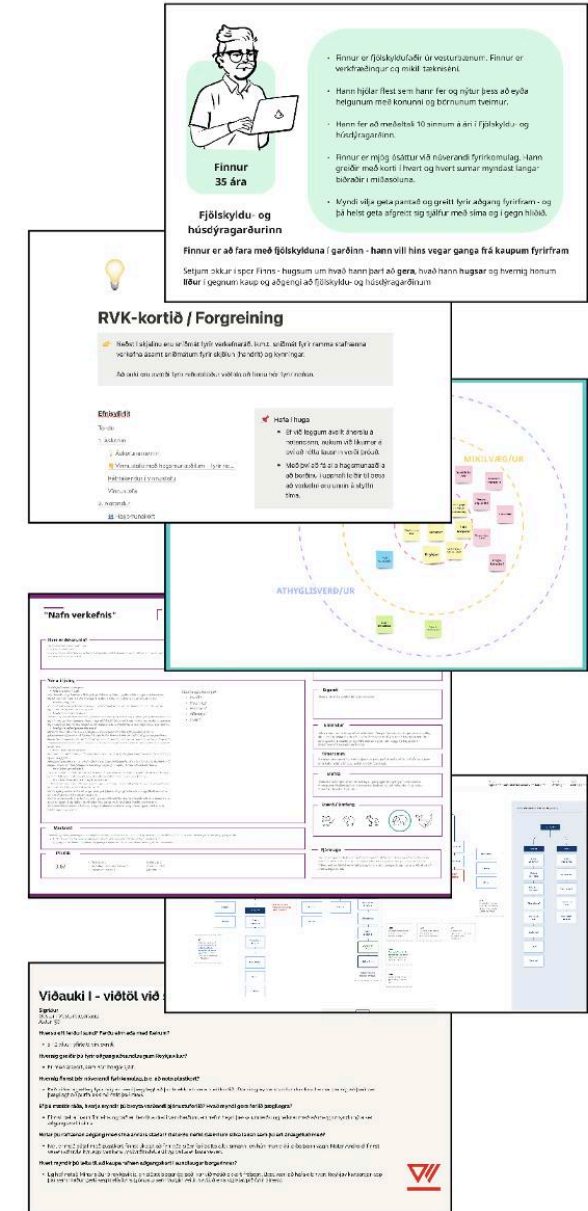
Lausn

- Aukinn hraði á upplýsingaveitingu fyrir borgarbúa
- Upplýstari notendur þegar þau koma inní þjónustu
- Minna álag á starfsfólk þjónustuvers. Ábati m.v. Árið 2025 7.178.200 kr
- Komum til móts við væntingar notenda sem eru orðnir vanir því að geta nýtt gervigreind við úrvinnslu erinda



Hvað er búið að gera:

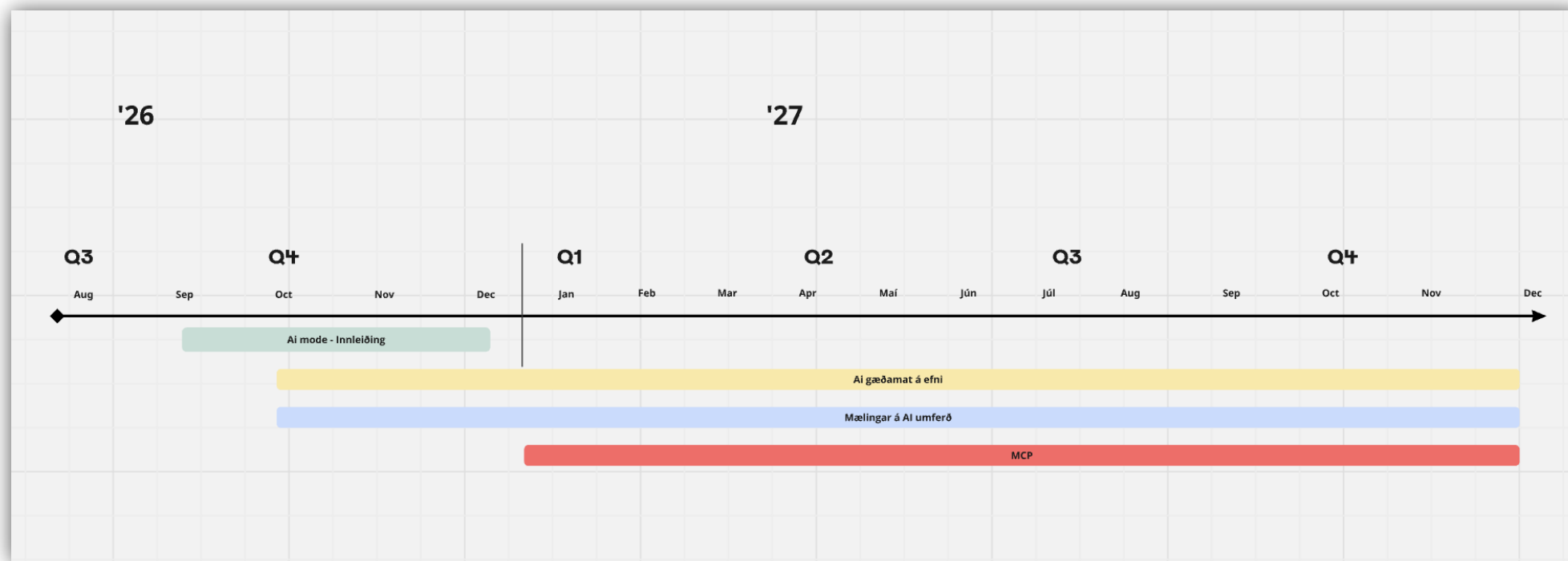
- Innleiðing Vefaðstoðar og gervigreindar samantektar (AI summary)
- Greining á notkun og gagnsemi Vefaðstoðar og gervigreindar samantektar (AI summary)
- Virkt samstarf og samtali við framlínu
- Notendaprófun á gervigreindarlausnum á vef Reykjavíkurborgar
- Greina önnur tækifæri fyrir gervigreindar lausnir á vef borgarinnar
- Forgreiðing á MCP (Model Context Protocol) og gervigreindar mælitækjum





Tímalína

- Gert er ráð fyrir að verkefni hefjist í lok október og standi yfir í 14 mánuði fram í lok árs 2027. Byrjað verður á prófunum og innleiðingu á AI mode og aðrir verkþættir í kjölfarið unnir samhangandi.



- Kostnaður verkefnis er 20 m kr. og tími er áætlaður 14 mán

Kostnaður mannauðs

Á fjárfestingu:

- Verkefnastjóri kr. 6.600.000
- Forritun Kr. 3.000.000
- Vöruhönnun (UI/UX) kr. 1.300.000

Á rekstri:

- Þjónustuhönnun/ferlagreining

Teymi samanstendur af 3 stöðugildum í 10% - 33% vinnu í 14 mánuði

Aðkeypt þjónusta

Cludo leyfi og þróun

- Árskostnaður
- Þróun

- Kostnaður kr.4.800.000**

Al mælitæki á efnisgæðum

- Uppsetning, tenging, tokens
- Kostnaður kr.1.800.000.**

MCP í bakenda

- Uppsetning, tenging, hönnun módúlu
- Kostnaður kr. 2.500.000.**

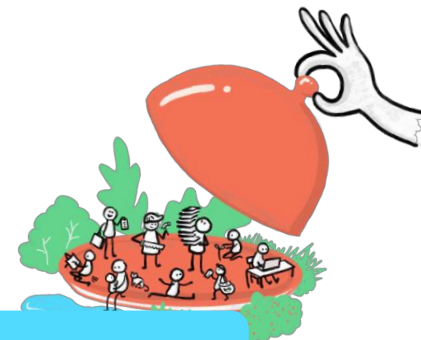
Rekstrarkostnaður

Fjármögnun reksturs hefur verið staðfest og staðfest og samþykkt af eigenda verkefnis og sviðsstjóra viðkomandi sviðs.

Ekki er gert ráð fyrir auknum kostnaði á sviðið.

Sviðið gerir ráð fyrir að sækja aukið fjármagn í ramma ef að verkefninu verður **NEI**

Gert er ráð fyrir áframhaldandi rekstri verkefnis undir vef Reykjavíkur þegar fjárfestingu er lokið.





Ábatamat



Ómælanlegt og mælanlegt miðað við 1 árs tímabil

Mælanlegur ábati

- Tímasparnaður starfsfólks þjónustuvers við Netspjall 740 klst
- Kostar minna 7.178.200 kr
- Samrekstur Nei

Samtals:

- Sparnaður í tíma 7.178.200 kr

Kostnaður

- 20 m.kr í þróunar og viðhaldskostnað fyrsta 1 árið greitt af fjárfestingu

Ómælanlegur ábati

- Starfsánægja
- Bætt ímynd
- Ánægja borgarbúa
- Styður þjónustustefnu borgarinnar

Samantekt á heildarávinningi/niðurstaða

- Að gefnum fyrirvörum um að ekki er hægt að fullyrða um beint orsakasamhengi þá er tilkoma gervigreindar á Reykjavíkurvefinn langstærsta breytan og notkunartölurnar eru sterk vísbending um það.
- Tölfræði um smellihlutfall (e. CTR) styður sömuleiðis þær ályktanir. Smellihlutfallið hefur minnkað um 17% eftir að AI summary var sett í loftið sem bendir til þess að samantekt gervigreindar svari spurningum notenda með fullnægjandi hætti í þeim tilfellum.
- Notendaprófanir sýna að notendur treysta upplýsingum og vilja hjálpa sér sjálfir ef kostur er á.





Næstu skref

- Prófun á virkni, hönnun nýrrar birtingar á forsíðu og innleiðing á AI mode í okkar vefumhverfi
- Prófun á ólíkum gervigreindar gæðamats lausnum
- Hefja vinnu við að koma á mælingu á umferð gervigreindar botta á server leveli
- Setja upp MCP aðgang / server og greina möguleika á tengingu við aðrar veflægar lausnir Reykjavíkur





Ákvörðun verkefnaráðs

Óskað er eftir fjárveitingu til áframhaldandi þróunar á gervigreindarlausn Cludo og Miðeindar, bæta við gervigreindarlausn til að meta og bæta efni á vef Reykjavíkurborgar, setja upp MCP (e. Model Context Protocol) í bakenda vefs Reykjavíkurborgar, setja upp mælingu á heimsóknnum gervigreindar botta á server leveli.

- Verkefnisstjóri frá vef og vörupróun, hönnuðir, forritun.

Kostnaður vegna lausnar. **Samtals: 20 m.kr.**





Reykjavík