



Hvernig gengur stafræna vegferðin?

Bara vel.



**Góð markmið innihalda mælanleika**



## Markmið:

1. Mæla ábata verkefna sem er lokið
2. Innleiða ábatamat við vinnslu verkefna

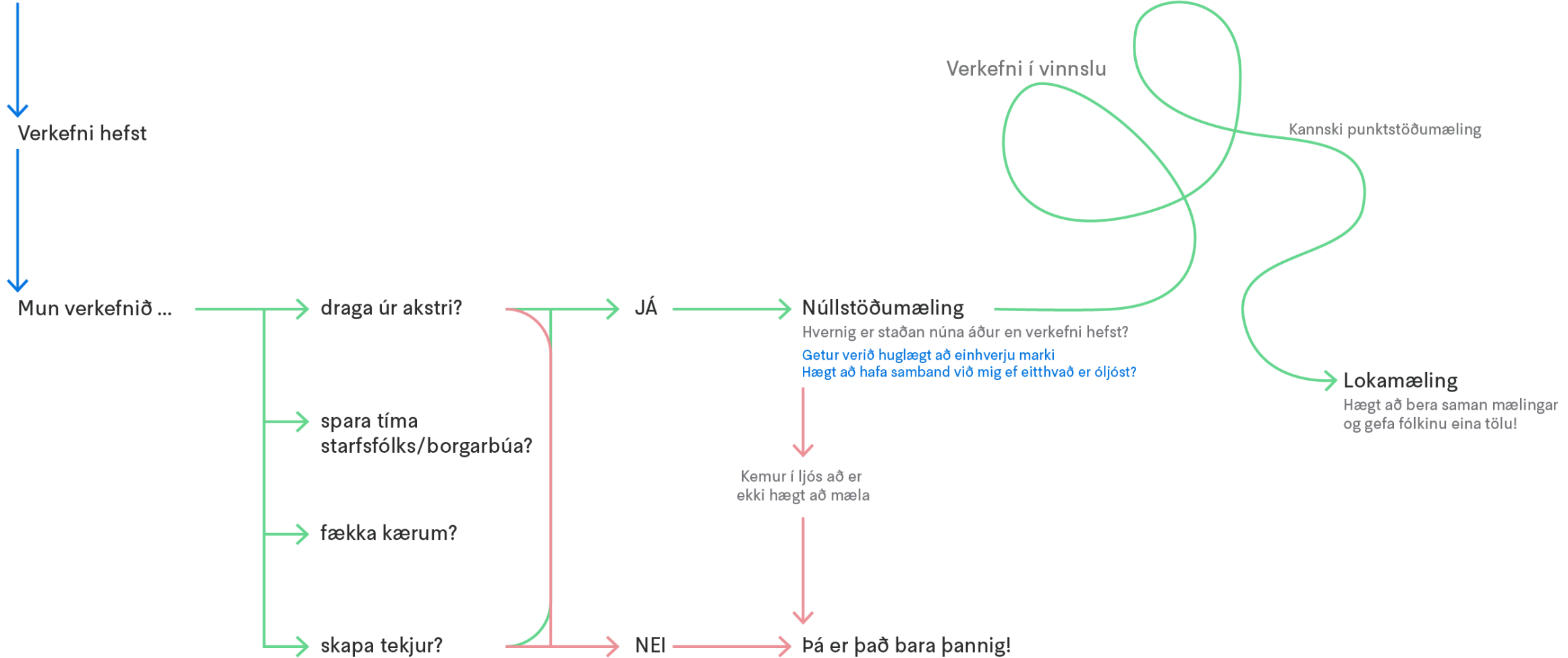


# Mælikvarðar

1. Dregur úr akstri/prenti (umhverfisáhrif)
2. Sparar tíma starfsfólks/borgarbúa
3. Kostar minna
4. Dregur úr kærum/ágreiningsmálum
5. Samrekstrar möguleikar



# Ábatamat Ferill





# Notkun

1. Leggja saman árangur verkefna
2. Byggir á ábata sem hefur raungerst
3. Nær betur utan um sum verkefni
4. Bætist við þjónustumælingar



# Vegferðin

|    |                                         |     |     |
|----|-----------------------------------------|-----|-----|
| 1. | Viðbætur í verklag                      |     |     |
| 2. | Staðfesta verkefni stafrænnar vegferðar | 203 |     |
| 3. | Mælikvarði fyrir verkefni               | 148 | 72% |
| 4. | Núllstaða verkefna                      | 38  | 19% |
| 5. | Mælanlegur ábati                        | 35  | 17% |



# Ábati - 35 verkefni

|                       |                             |
|-----------------------|-----------------------------|
| • Samdráttur í akstri | 330.853 km                  |
| • Samdráttur í prenti | 241.815 bls                 |
| • Tími starfsfólk     | 43.347 klst                 |
| • Tími borgarbúa      | 14.088 klst                 |
| • Kostar minna        | 566.495.387 kr              |
| • Heildarábati        | 1.022.725.852 kr            |
| • Kolefnissparnaður   | 41 tonn CO <sub>2</sub> -eq |





# Helstu áskoranir

- Ábatamat þarf að endurskoða í sífellu
- Mælanlegur ábati þarfnast skapandi hugarfars
- Bætist ofan á önnur störf starfsfólks
- Tekur tíma fyrir eldri verkefni
- Heilindi/áreiðanleiki mælinga
- Upplýsingar um nokkur verkefni ósækjanleg



# Helstu kostir

- Eykur starfsánægju
- Tækifæri til samanburðar (sveitafélög, borgir)
- Gott tól í stefnumörkun borgarinnar



# Næstu skref

- Halda áfram að banka í bakið á fólki
- Viðhalda þekkingu á ábatamati með fræðslu/stuðningi
- Samræma skil og gagnaöflun
- Ábataáætlanir
- Kynningar – samræma miðlun ábatamats
  - Töflur og rit
  - Kynningar fyrir stök verkefni



# Verkefnalisti

Rafrænar undirritanir

Mínar síður

Torgið

Teams - símaverkefni

Umsjónarkerfi spjaldtölvur (MDM)

Bygg Fjör

Azure

Þjónustugátt

Stafrænt vinnuafli

Átak í teikningaskönnun

Sameining á starfsfólki milli domain-a

Tölfræði gagnalandslags vel

Vefsvæði SFS

Félagsmiðstöðvakerfi

Stafrænt borgarkort

Fundarumsjónarkerfið Lóa - Fasi 2

Ferlavél mannauðs

Vefur hins hússins á Reykjavík.is

Gagnalandslag Reykjavíkur

Leikskólar - Úthlutun plássna

Sorphirðudagatal

Gagnahlaðborð

Tunnutalningar - Soprhirðan

Stafrænt vinnuafli frh.

Nýr samskiptamiðill Reykjavíkurborgar

Vefur Borgarbókasafns úr Drúpal 7

Notendamiðuð gervigreindaraðstoð á vef

Mínar síður - hreyfingaryfirlit

Mínar síður - formasmiður sem vara

Mínar síður - samþættingarverkefni

Framþróun SkólaBúa

Innleiðing á rafrænum beiðnabókum

Innkaup umsjónarkerfi SFS

Innkaup á umsjónarkerfi fyrir vinnuskóla Reykjavíkur

Reglugátt

Sam kerfi fasi 2

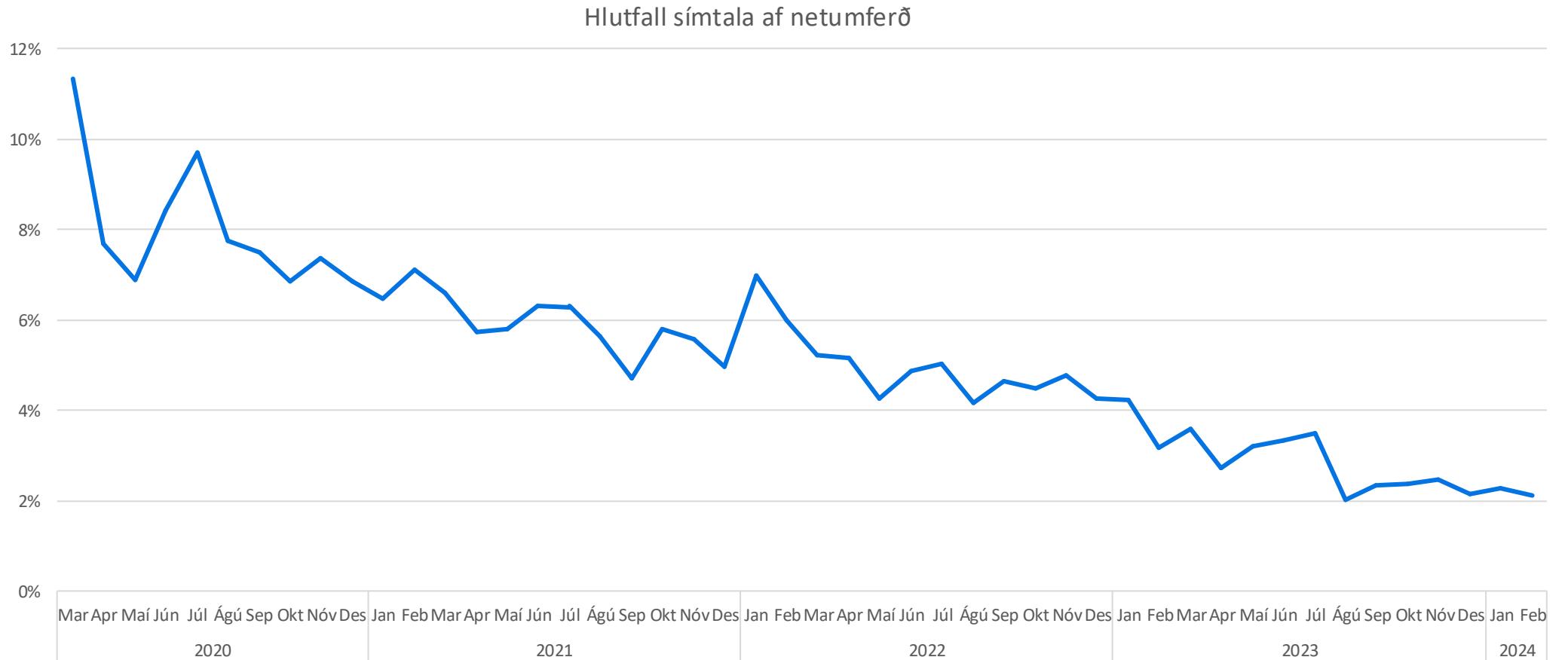


# Samskipti við borgarbúa

- Miklar sviftingar frá 2020
- Móttaka byggingingarleyfisumsókna
- Teikningaskönnun
- Vefaðstoð bætist við 2025 – 9.000 samtöl
- Sjálfvirk pósthólf
- Gervigreindarsamantekt í leit 2026



# Borgarbúar treysta á vefinn





# Vefaðstoð

- 9000 samtöl
- Borgarbúar jákvæðir samkvæmt notendaprófunum
- Svarar á næstum hvaða tungumáli sem er
- Gæði og áreiðanleiki svara að aukast (gæðaúttektir)



# Gervigreindarsamantekt

17,5% fækkun notenda sem smella á leitarniðurstöður, þurftu ekki að leita lengra

## Flokkun

- ☒ Allt (24756)
- ☐ Fréttir (10761)
- ☐ Fundargerðir (10411)
- ☐ Annað (977)
- ☐ Stjórnsýsla (636)
- ☐ Íbúar (582)
- ☐ Starfsstaðir (326)
- ☐ Framkvæmdir (149)
- ☐ Atvinnulíf (130)
- ☐ Laus störf (103)
- ☐ Kjörnir fulltrúar (87)
- ☐ Auglýsingar (54)

Borgarráð



Borgarráð Reykjavíkur fer með framkvæmdastjórn og fjármálastjórn borgarinnar ásamt borgarstjóra. Í ráðinu sitja sjö borgarfulltrúar og jafnmargir til vara, kosnir af borgarstjórn til eins árs í senn. Borgarráð fundar á hverjum fimmtudegi kl. 9:00 í Ráðhúsi Reykjavíkur. Formaður ráðsins er Alexandra Briem og varaformaður er Sanna Magdalena Mörtudóttir. <sup>1</sup>

Á fundum borgarráðs eru tekin fyrir ýmis mál, þar á meðal tillögur um skipulagsbreytingar, fjármál og samninga. Fundirnir eru opnir og aðgengilegir fyrir áheyrnarfulltrúa sem hafa málfrelsi og tillögurétt. <sup>2</sup> Fundargerðir ráðsins eru birtar opinberlega til að tryggja gagnsæi í stjórnsýslu borgarinnar. <sup>3</sup>

Frekari upplýsingar

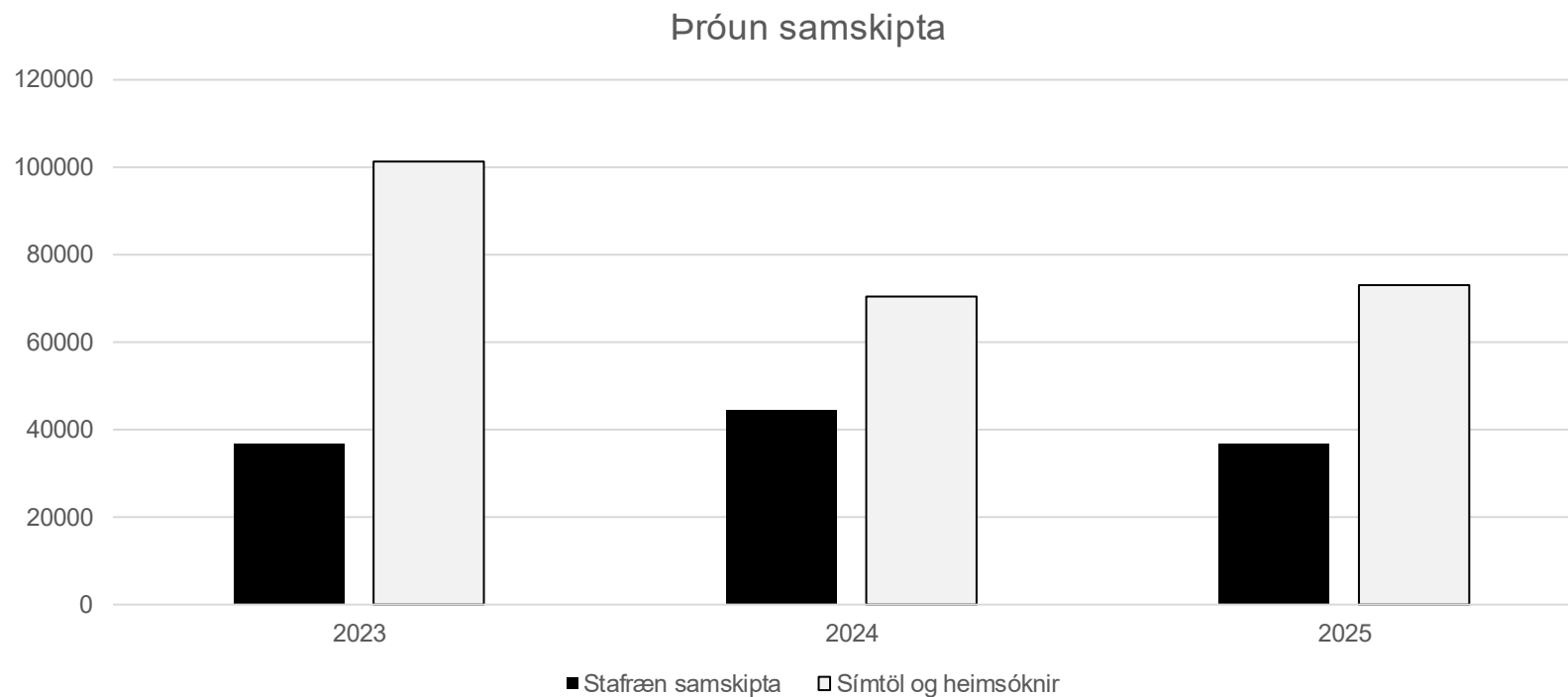
- [1 | Borgarráð](#)
- [2 | Borgarráð – Fundur nr. 5805](#)
- [3 | Borgarráð – Fundur nr. 5794](#)

Svarið er búið til af gervigreind og gæti verið ónákvæmt. Niðurstöður leitar eru hér að neðan.



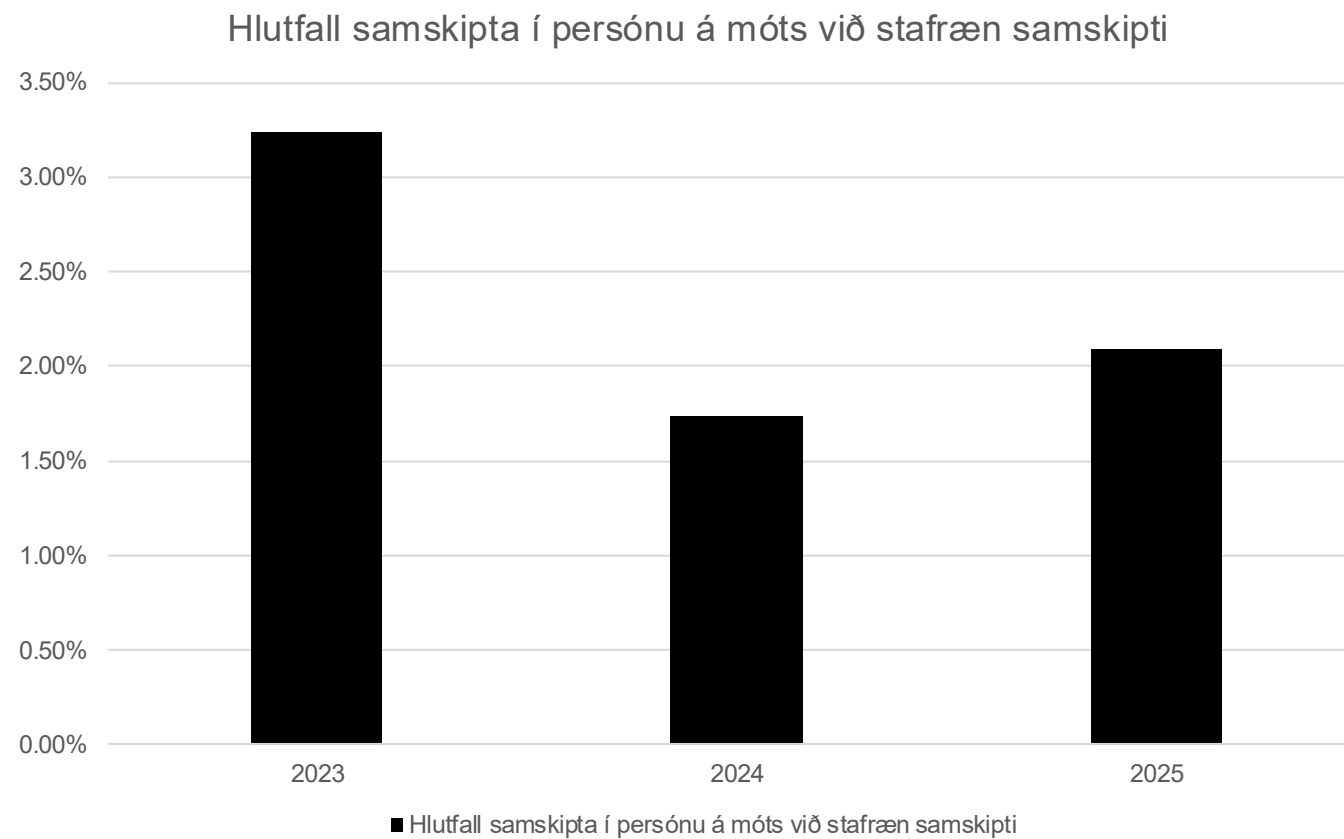


## Stafræn samskipti aukast (ekki vefurinn)



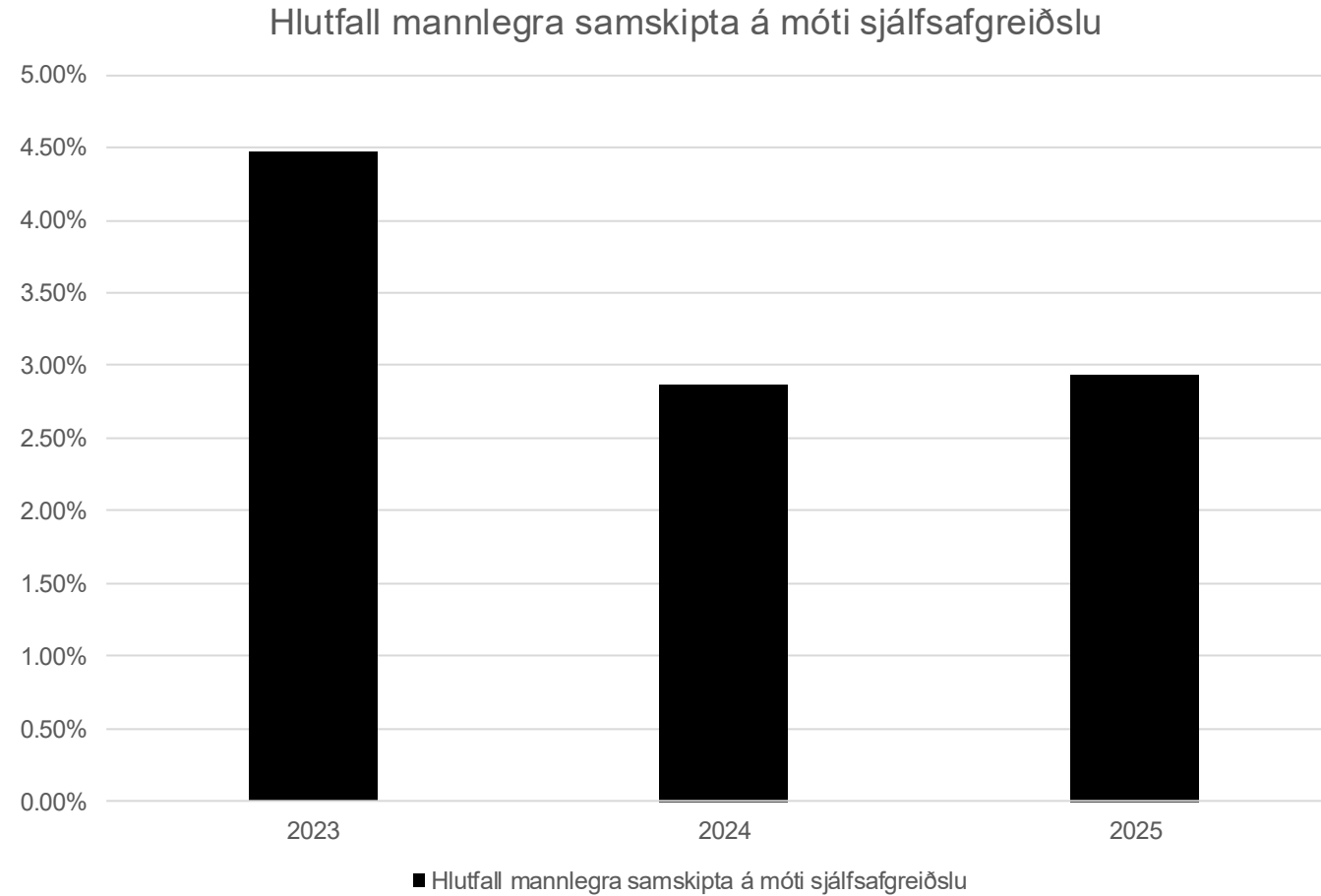


## Stafræn samskipti aukast





# Aukin sjálfsafgreiðsla





# Framundan



- Vesturmiðstöð í Borgartún
- Aukin sjálfvirkni í svörun og þjónustu
- Ný tækni og tækifæri



# Tölur

## Netumferð

|    |  | 2025       | 2024      | 2023    | 2025           | 2024      | 2023      |    | 2025      |
|----|--|------------|-----------|---------|----------------|-----------|-----------|----|-----------|
|    |  | Heimsóknir |           |         | Skoðaðar síður |           |           |    | Vefaðstoð |
| Q1 |  | 946.250    | 1.050.559 | 652.375 | 2.066.629      | 2.074.788 | 1.521.465 | Q1 | 1.524     |
| Q2 |  | 876.047    | 1.141.499 | 694.038 | 1.833.235      | 2.275.864 | 1.543.793 | Q2 | 2.412     |
| Q3 |  | 919.724    | 992.964   | 898.333 | 2.002.704      | 1.993.070 | 1.896.701 | Q3 | 2.088     |
| Q4 |  | 721.797    | 817.753   | 841.765 | 1,567.062      | 1,707,838 | 1.619.445 | Q4 | 2.001     |

## Þjónustuver

| LYKILTÖLUR ÞON 2025                         | 2022   | 2023   | 2024   | jan-mars | apr-jún | júl-sept | okt-des | Samtals 2025 | Áætlun |
|---------------------------------------------|--------|--------|--------|----------|---------|----------|---------|--------------|--------|
| Skrifstofa þjónustu og umbreytinga          |        |        |        |          |         |          |         |              |        |
| Fjöldi samtala (offered)                    | 93.149 | 87.374 | 65.738 | 17.558   | 17.693  | 17.036   | 16.373  | 68.660       | 65.000 |
| Fjöldi netsamtala (offered)                 | 12.362 | 13.415 | 11.825 | 1.739    | 1.774   | 1.612    | 1.461   | 6.586        | 17.500 |
| Fjöldi ábendinga                            | 16.735 | 11.740 | 10.791 | 2.976    | 2.448   | 3.085    | 3.337   | 11.846       | 13.500 |
| Fjöldi tölvupósta                           | -      | 23.168 | 32.701 | 1.418    | 1.200   | 1.200    | 1.200   | 5.018        | 5.000  |
| Fjöldi útgefinna rafrænna skilríkja         | -      | -      | -      | 40       | 40      | 25       | 21      | 126          | 250    |
| Samtöl við vefaðstoð                        | -      | -      | -      | 1.524    | 2.412   | 2.088    | 2.001   | 8.025        | 7.500  |
| Fjöldi beiðna                               | -      | -      | -      | 4.791    | 3.788   | 3.624    | 4.680   | 16.883       | 50.000 |
| Fjöldi heimsókna í Þjónustuver í Borgartúni | 12.290 | 13.843 | 4.500  | 1.021    | 1.003   | 1.165    | 1.357   | 4.546        | 6.000  |



Reykjavík