



Reykjavík, 2. september 2021  
ÞON21080017

Til borgarráðs  
Ráðhúsi Reykjavíkur

***Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um þróun á hönnunarkerfi Reykjavíkurborgar og heildarkostnað – R21050301***

Vísað er til bréfs, dagsett þann 24. júní 2021, þar sem óskað er eftir upplýsingum um hvort ekki hefði verið skynsamlegra á sínum tíma að kaupa tilbúið hönnunarkerfi sem og kostnað við kerfið.

Virðingarfyllst,

Pröstur Sigurðsson,  
skrifstofustjóri stafrænnar Reykjavíkur

Ólafur Sólimann Helgason,  
deildarstjóri vefdeildar Stafrænnar Reykjavíkur



Reykjavík, 2. september 2021  
PON21080017

## Svar

**Viðtakandi:** Borgarráð

**Sendandi:** Pröstur Sigurðsson, skrifstofustjóri Stafrænnar Reykjavíkur, Ólafur Sólimann Helgason, deildarstjóri vefdeildar.

---

**Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um þróun á hönnunarkerfi Reykjavíkurborgar og heildarkostnað – R21050301.**

Þann 24. júní 2021 lagði áheyrnarfulltrúi Flokks fólksins fram í borgarráði svohljóðandi fyrirspurn:

*Þjónustu- og nýsköpunarsvið (PON) hefur óskað eftir að borgarráð heimili PON að hefja kaup á vinnu við viðhald og þróun á hönnunarkerfi Reykjavíkurborgar. Fulltrúi Flokks fólksins spyr hvort ekki hefði verið skynsamlegra á sínum tíma, að í stað þess að PON hafi byrjað á því að hanna sitt eigið kerfi með öllum þeim áframhaldandi þróunar og sérsníðis -kostnaði, að kanna frekar til hlítar hvort tilbúið hönnunarkerfi hafi ekki verið til sem hægt hefði verið að kaupa fullbúið? Einnig langar borgarfulltrúa Flokks fólksins að vita hvort til sé raunhæf kostnaðaráætlun fyrir þetta verkefni sem miðast við hugsanlegan heildarkostnað þegar og ef þetta heimasníðað kerfi verði fullklárað?*

Fyrirspurninni var vísað áfram til mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs og þaðan til umsagnar Þjónustu- og nýsköpunarsviðs með bréfi dagsettu þann 24. júní 2021.

### Svar:

*Hefði ekki verið skynsamlegra á sínum tíma, að í stað þess að PON hafi byrjað á því að hanna sitt eigið kerfi með öllum þeim áframhaldandi þróunar og sérsníðis -kostnaði, að kanna frekar til hlítar hvort tilbúið hönnunarkerfi hafi ekki verið til sem hægt hefði verið að kaupa fullbúið?*

Nei, það hefði ekki verið fær leið að kaupa fullbúið hönnunarkerfi eða endurnýta önnur hönnunarkerfi þar sem hvert og eitt byggir á mörkun viðkomandi aðila.

Í nánast allri hönnunar og mörkunarvinnu er farið í gegnum ákveðið hönnunarferli eða þarfagreiningu þar sem hagaðilar koma sér saman um þann stíl sem felst í litum, formum og ásýnd í lokaafurð. Oft verður til stílbók úr slíkri vinnu en stílbók er nákvæm skjölun á þeim ákvörðunum sem eru teknar í þessu samhengi hönnunarvinnunnar og utanumhald um þær ákvarðanir.



Hönnunarkerfi Reykjavíkurborgar er einmitt slík stílbók sem heldur utan um og skjalar alla hönnun sem á sér stað í uppsetningu meðal annars á vefsvæðum og sérlausnum borgarinnar. Að mörgu er að huga í þessum efnum, svo sem þeirri mörkun sem fyrir er, aðgengismálum og upplýsingamiðlun svo eitthvað sé nefnt. Hönnunarkerfið sér einnig um að birta ákveðna ásýnd og vekja tilfinningar og hugrenningartengsl við Reykjavíkurborg. Sem dæmi má nefna að form í hönnunarkerfinu eru dregin af nánasta umhverfi borgarinnar, einkennandi byggingum og náttúru. Til samanburðar voru hönnunarkerfi Kaupmannahafnar, Helsinki og Lundúna skoðuð.

Ekki er hægt að kaupa heildstætt hönnunarkerfi sem hilluvöru. Kaup á hilluvöru felur í sér kaup á staðlaðri vöru sem fleiri en einn aðili getur nýtt sér. Hönnunarkerfi sem hilluvara felur þar af leiðandi óhjákvæmilega í sér í sér kaup á sömu litum, formum, rödd og viðmóti sem fleiri en einn aðili notar. Ef það tíðkaðist almennt að nota slík hönnunarkerfi, þ.e. hillvöru til auðkenningar aðila, þá gæti Reykjavíkurborg tæknilega haft sömu ásýnd þ.e. verið að nota sömu liti, form, letur, rödd og áferð og til dæmis Hafnarfjarðarbær, McDonalds, Icelandair eða Vegagerðin, nema bara með nafninu Reykjavíkurborg..

Haldið er utan um reglurnar og hönnunina í kerfinu Zero Height (<https://zeroheight.com>) sem er hilluvara. Þetta er gert til að tryggja að það sem er ákveðið og hannað verði endurnýtanleg í fjölmörgum verkefnum. Þetta stytir hönnunarferilinn og byggir stöðugt upp gagnagrunn. Zero Height er þannig ramminn utan um kerfið en byrjað var á að skilgreina rammann og reglurnar. Til einföldunar mætti því segja að í verkefninu hafi verið keypt sú hilluvara sem best var til þess fallin til að sjá um þessa skjölun og halda utan um hönnunareiningarnar sem farið var í að búa til og hanna fyrir stafræna ásýnd Reykjavíkurborgar til að samræma birtingu á t.d. vefsvæðum.

Mikil hagræðing hefur þegar átt sér stað með hönnunarkerfinu og hefur það nú þegar sannað sig með því að stytta hönnunarferila í nýjum verkefnum þar sem hönnuðir geta gengið í ákveðinn banka, tekið það sem hentar og bætt við nýjum einingum í sambærilegum stíl. Við hönnun og uppsetningu á nýjum vef borgarinnar, nýjum “mínum síðum” sem og allri stafrænni umbreytingu er hönnunarkerfið lagt til grundvallar. Það eitt sparar mikinn tíma starfsfólks sem annars færi í vangaveltur og að kalla eftir ákvörðunum á sviðum borgarinnar um nýjan stíl fyrir hvert verkefni. Hér er því um að ræða hagræði til framtíðar í öllum stafrænum verkefnum Reykjavíkurborgar.

Hönnunarkerfi Reykjavíkurborgar inniheldur líka tölvukóða og forritunarmál en þannig eru kerfishlutar skjalaðir í kerfinu sem gerir forritun vefviðmóts og vefsíðna mun einfaldari og fljótlegrri. Kerfið er þannig safn mynda, forma og kóða sem er hægt að breyta á einum miðlægum stað með þeirri virkni að breytingar erfast sjálfkrafa þangað sem tengingar við viðkomandi kóðapakka eru geymdar. T.d. ef að leturgerð er skipt út eða í ljós kemur að annarskonar jöfnun á texta er betri. Eins t.d. ef sameining á skipulagseiningum kallar á litabreytingar þá er það gert miðlægt stað og breytingin verður á öllum vefsvæðum og sérlausnum sem tengjast við kóðapakka hönnunarkerfisins.

Reykjavíkurborg var brautryðjandi á Íslandi á sínum tíma þegar kemur að uppsetningu á stafrænu hönnunarkerfi en eins og áður hefur komið fram var horft til annarra borga erlendis. Stafrænt Ísland, Hafnarfjarðarbær, Háskóli Íslands og RÚV eru dæmi um stofnanir sem hafa síðan farið þessa leið að setja upp hönnunarkerfi með svipaðri aðferð.



Til nánari glöggvunar má t.d. finna upplýsingar á eftirfarandi slíðum:

- Hvað er hönnunarkerfi: [https://en.wikipedia.org/wiki/Design\\_system](https://en.wikipedia.org/wiki/Design_system)
- Hönnunarkerfi Stafræns Íslands er hér: <https://island.is/frett/hoennunarkerfi>
- Hönnunarkerfi Lundúnaborgar er hér: <https://www.designsystems london.com>
- Hönnunarkerfi Helsinkiborgar er hér: <https://hds.hel.fi>
- Hönnunarkerfi Kaupmannahafnarborgar er hér: <https://design.kk.dk>

*Einnig langar borgarfulltrúa Flokks fólksins að vita hvort til sé raunhæf kostnaðaráætlun fyrir þetta verkefni sem miðast við hugsanlegan heildarkostnað þegar og ef þetta heimasímið kerfi verði fullklárað?*

Hönnunarkerfi eru þess eðlis að þau safna saman breytingum og viðbótum svo lengi sem þau er í notkun og á það einnig við um hönnunarkerfi Reykjavíkurborgar. Á líftíma hönnunarkerfisins fellur því til hönnunarkostnaður á sama tíma og að með því skapast meira hagræði t.d. hvað varðar vinnu fjölda starfsmanna í öllu borgarkerfinu sem og kostnaður við grunnuppsetningu á hverri einnig og einustu stafrænu lausn sem innleidd er. Hönnunarkerfi leysir þannig verkefni sem nauðsynleg eru í öllum veflægum lausnum betur og ódýrar en annars væri og þess sem það dregur úr framtíðarkostnaði

Að öðru leyti er vísað í svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins um hönnunarkerfi fyrir stafrænar vörur sem lagt var fram í borgarráði þann 23. júlí 2021, sbr. 24. lið fundargerðar ráðsins s.d., sem og í svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Miðflokksins sem lagt var fram í borgarráði þann 23. júlí 2021, sbr. 25. lið fundargerðar ráðsins s.d.

Virðingarfyllst,

Þróstur Sigurðsson,  
skrifstofustjóri Stafrænnar Reykjavíkur

Ólafur Sólimann Helgason,  
deildarstjóri vefdeildar Stafrænnar Reykjavíkur



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 borgararinnar 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





Reykjavíkurborg  
Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Reykjavík, 02. júlí 2020  
Tilvísun í mál: R20060063

Til borgarráðs  
Ráðhús Reykjavíkur

***Efni: Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins 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 Flokks fólksins þar sem óskað er eftir upplýsingum um kostnað við hönnun og innleiðingu á hönnunarkerfi fyrir stafrænar vörur, útskýringar á tilgangi kerfisins og hvernig það gagnist borgarbúum.

F.h. þjónustu- og nýsköpunarsviðs,

Þróstur Sigurðsson,  
skrifstofustjóri stafrænnar Reykjavíkur

Hjálagt er svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins ásamt útskýringum á *Hönnu*: hönnunarkerfi Reykjavíkurborgar.



Reykjavíkurborg  
Þjónustu- og nýsköpunarsvið

Reykjavík, 02. júlí 2020  
R20060063  
ÞON  
ÞS

Sent til borgarráðs

## Svar

**Viðtakandi:** Borgarráð

**Sendandi:** Þróstur Sigurðsson, skrifstofustjóri stafrænnar Reykjavíkur

---

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

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

*Fyrirspurnir í tengslum við liðinn um Hönnunarkerfi fyrir stafrænar vörur. Kynnt er hönnunarkerfi fyrir stafrænar vörur. Talað er um formheim, teikningar, raddtónn. Fulltrúi Flokks fólksins skilur ekki alveg hvernig þetta kerfi virkar, notagildi, tilgangur, skemmtanagildi? Hér koma nokkrar spurningar sem vonandi varpa frekara ljósi á þetta. Talað er um samræmingu, að verið sé að samræma upplýsingar? Hvað er átt við og óskað er eftir dæmum í máli og myndum. Hvað fá borgarbúar út úr þessu? Myndi þetta teljast til forgangsverkefna og ef svo er, að hvaða leyti? Hver er kostnaður við þessa hönnun?*

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

**Svar:**

### **Notendamiðuð nálgun og þjónusta fyrir alla**

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 notendamiðuða 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 borgararinnar almennt.

*Hanna*, stafrænt hönnunarkerfi Reykjavíkurborgar, er í grunninn vinnureglur um hvernig þjónusta á stafrænum miðlum skuli sett fram, með notendamiðaðri nálgun. Kerfið 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.

Þegar talað er um að samræma upplýsingar og útlit er átt við að sami stíll og tónn sé í útliti og texta sem settur sé fram á stafrænum lausnum borgarinnar, en þar undir falla meðal annars vefir, samfélagsmiðlar, umsóknarferlar og fleira. 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.

Með *Hönnu* er unnið 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 sjóndaprír, 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 geri 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. 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. Til viðbótar inniheldur *Hanna* hönnunarstaðal sem auglýsingafyrirtæki og þeir sem vinna grafískt efni fyrir borgina geta sótt sér efni og vinnureglur í.

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>

Kerfið er tilbúið og þegar hægt að sækja efni þangað inn eða bæta við og ítra.

Meðfylgjandi eru skjáskot af þáttum sem ávarpaðir eru í hönnunarkerfinu. Vert er þó að taka fram að kerfið er mun umfangsmeira en aðeins þau dæmi sem sett eru fram til skýringa.

Virðingarfyllt,  
Pröstur Sigurðsson

# Hver er Hanna?

Hanna er hönnunarkerfið okkar (e. design system). Eins konar handbók, eða vискubrunnur, sem inniheldur leiðbeiningar og gagnlegar upplýsingar fyrir alla sem sinna stafrænum verkefnum fyrir Reykjavíkurborg.

Hanna er bæði fyrir venjulegt fólk sem kannski þarf að sinna smávegis vefmálum eða skrifa texta á vefinn, en líka fyrir þá sem smíða stærri stafrænar lausnir.

Hanna er enn nokkuð ung, en við reiknum með að hún muni stækka hratt. Við hlökkum allavega til að kynnast henni, og vonum að þú gerir það líka!

## Og hvað er svo hægt að finna á þessari síðu?

Merki

Litir

Letur

Myndastílar (ljósmyndir, teikningar o.s.frv.)

Myndmerki (icon)

Rödd, raddblær eða tónn

Hugmyndafræði

Hönnunareiningar fyrir vef (hnappar, gluggar, flipar o.s.frv.)

# Til hvers er þetta?

Til hvers er þetta hönnunarkerfi eiginlega og af hverju þarf ég að nota það?



## Samræmi

Gott og auðskilið hönnunarkerfi skilar sér í betra samræmi á öllum stigum hönnunar og þróunar. Það skiptir miklu máli að hvað sem er gefið út, hvort sem það er á prentuðu eða stafrænu formi sé í samræmi við þá staðla sem gefnir eru upp hér í hönnunarkerfinu. Þannig upplifir notandinn að allt komi frá sama stað, sem skapar traust og kemur í veg fyrir misskilning.

Það er einfalt að missa sig í hönnun og/eða þróun og skapa sitt eigið meistaraverk. En ef allir sem kæmu að vörubrúun hjá Reykjavík færu þá leið þá væri uppistaðan mörg mismunandi útlit á mörgum mismunandi vörum sem auðveldlega skapar rugling hjá þeim notendum sem verið er að einblína á hverju sinni.



## Örari þróun

Hönnunarkerfi býður upp á örari þróun sem sparar bæði tíma og fjármuni. Hér er búið fara í grunnvinnuna og leggja línurnar varðandi það sem má gera hverju sinni. Þróunarteymi geta því farið mun hraðar af stað í sinni vinnu heldur en ella, búið til frumgerð á stuttum tíma og fengið strax staðfestingu frá notendum hvort hún virki eða ekki.



## Upplifun notenda í fyrsta sæti

Við setjum upplifun og þarfir notenda alltaf í fyrsta sæti. Þess vegna er einmitt svo mikilvægt að fylgja þeim reglum sem settar eru hér og að nota þær einingar sem til eru. Það skapar samræmi og auðveldar notandanum að átta sig á að hann/hún séu að eiga samskipti við Reykjavíkurborg.



## Samvinna

Með hönnunarkerfi er hægt að staðla vinnubrögð, hraða framleiðsluferli, smíða brýr á milli teyma, fækka villum og auka gæði stafrænna verkefna. Verkefnið skapar grunn fyrir stafrænar lausnir borgarinnar þannig að hægt sé að vinna fjölda verkefna á sama tíma sem falla öll saman í einföldu og samræmdu viðmóti. Með tilkomu hönnunarkerfis þarf ekki lengur að hanna viðmót allra stafrænna lausna frá grunni heldur nota það sem til er í hönnunarkerfi og gera þá viðbætur ef þarf.



## Bjartur

Reykjavík er jákvæð og björt. Hönnunin loftar vel utan um efnið og gefur hverjum þætti rúm til að anda, litirnir eru hreinir og jákvæðir.

# Algild hönnun - allir græða

Öll okkar hönnun á að vera algild þannig að allir geti nýtt sér lausnir okkar, án sérstillinga, óháð fötlun eða öðru sem truflað getur fólk í að nota stafrænar lausnir. Þetta snýst fyrst og fremst um að allir hafi tækifæri til að taka þátt í samfélaginu.

Svo vill svo skemmtilega til að algild hönnun og aðgengi fyrir alla er líka besta leiðin til að einfalda viðmót og gera þjónustu þægilega og hjálpar líka við leitarvélabestun og vélþýðingar.

Skölun viðmóts niður í snjalltæki hefur bylt hugmyndum okkar um framsetningu efnis þar sem pláss fyrir málalengingar og flækjur er einfadlega ekki fyrir hendi. Þess vegna er mikilvægt að skoða allar lausnir út frá sjallsímaskjá því ef vel tekst til þar er restir leikur einn.

## Staðlar

Við miðum við alþjóðlega staðalinn W3C sem er það sem almennt er gert á netinu og er t.d. stutt af Öryrkjabandalagi Íslands.

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/quickref/?versions=2.0>

Hægt er að gera alla vefi og rafrænar lausnir aðgengilegar og best er að hafa þetta í huga strax frá byrjun því það getur reynst flókið og tímafrekt að græja aðgengi eftir á, enda er aðgengi ekki eitthvað á að græja heldur vera til staðar frá upphafi.

Í Drupal vefkerfinu sem notað er við marga vefi borgarinnar t.d. reykjavik.is eru komnar lausnir sem gefa færi á að innleiða staðalinn frá upphafi og virkja stillingar þannig að einfadlega ekki sé hægt að búa til síður sem ekki eru aðgengilegar.

Aðgengi og algild hönnun snýst þó ekki bara um tækni heldur líka hvernig efni er sett fram t.d. hvernig við skrifum og tölum til notanda. Það er þess vegna heildarmyndin sem skiptir máli.

# Hönnunarprinsipp

Reykjavík er einstök og hefur sín sérkenni, eða hönnunarprinsipp. Þegar farið er af stað í einhverskonar þróun eða hönnun er mikilvægt að hafa hönnunarprinsippin okkar ofarlega í huga.

## Litríkur

Reykjavík er litrík borg, byggingarstíllinn margvíslegur og mannflóran verður sífellt fjölbreyttari.

Hönnunin styður við fjölbreytileika og litafloðu sem auðvelt er að laga að hverju verkefni fyrir sig.

## Opinn

Allir eru velkomnir í Reykjavík og virk þátttaka borgarbúa skiptir miklu máli. Reglurnar í hönnuninni eru einfaldar, skalanlegar og eiga að fyrirbyggja allan misskilning.

## Persónulegur

Á bak við alla þjónustu er manneskja, þetta leggur Reykjavík áherslu á. Hönnunin er mannleg og auðskiljanleg og gefur tilfinningu fyrir mannlegum tengslum.

## Hvernig er skrifað fyrir aðgengi.

Í raun er best að skrifa ekki fyrir aðgengi, skrifum frekar texta sem allir skilja. Um þetta er fjallar Hanna í kaflanum Röddin. Helsta undantekningin er að hægt er að skrifa auðlesin texta sem er sérstaklega ætlaður tilteknum hópum en þá er til dæmis löngum orðum skipt upp og svo framvegis. Ef slíkt er gert þarf að aðgreina þetta efni sérstaklega og benda á t.d. með sérstakri vefslóð eða tákni þar sem vísaðer á það.



# Hvað er rödd?

Rödd, eða Tone of Voice, er stefna sem heldur utan um það hvernig vörumerki og stofnanir tala við viðskiptavini sína og notendur.



## Reglur

Rödd inniheldur allar reglur sem snúa að því hvernig á að skrifa texta og skilaboð sem koma frá vörumerkinu. Þar á meðal eru öll blæbrigði, sértæk orðanotkun, og persónueinkenni sem eiga að koma fram.

Þetta snýst ekki bara um **hvað** þú segir, heldur **hvernig** þú segir það.



## Hönnun á rödd

Við hönnum rödd alveg eins og við hönnum merki og útlit fyrir vörumerkið okkar. Rödd vörumerkis helst í hendur við önnur stíleinkenni og útlit þess. Um er að ræða óaðskiljanlega heild sem verður að vera í takt svo að ásetningur skilaboðanna sé skýr.

Góður og skiljanlegur texti er forsenda þess að upplýsingar komist rétt til skila. Upplýsingatexti ætti að vera samtal sem þú ert að eiga við notandann, ekki þurr upptalning sem er básúnað yfir hann. Þess vegna er mikilvægt að setja sér skýra stefnu og markmið áður en lagt er af stað, og átta sig á því **hver notandinn er** og hvaða þarfir notandans textinn á að uppfylla. Ef textinn er skrifaður á jafningjagrundvelli við notandann, þá er erfiðasta baráttan unnin.

RÖDD (E. TONE OF VOICE)

# Hvar er hún notuð?

Hér og þar og allsstaðar?

## Hvar birtist röddin okkur?

Röddin er tæki sem hægt er að nota þegar skrifaður er hvers kyns texti fyrir vörumerki upp á að halda samræmi á ólíkum miðlum.

## Dæmi um staði sem nota rödd

Vefur

Samfélagsmiðlar

Kynningar- og markaðsefni

Leiðbeiningar

Umsóknir og ferlar

# Til hvers er hún?

Hvers vegna er mikilvægt að skilgreina rödd og hvað gerir hana svona gagnlega?

## Samræmi

Rödd er fyrst og fremst mikilvæg fyrir **samræmi**. Þetta á sérstaklega við þegar margir mismunandi aðilar eru að skrifa fyrir sama vörumerkið. Við viljum tryggja að notandinn upplifi að allt efni sem kemur frá Reykjavíkurborg eigi sér uppruna frá sama stað.

## Traust

Sú tilfinning að allt efni sé skrifað af sama aðila skapar **traust** hjá notandanum og auðveldar honum að tengja við **mannlega eiginleika** borgarinnar.

## Gæði

Þegar allt er skrifað samkvæmt ákveðnum reglum og viðmiðum er mun auðveldara að tryggja **gæði** textans, og að sú gæði haldi sér þvert á alla miðla.

## Tímasparnaður

Það felst einnig gífurlegur tímasparnaður í því að þurfa ekki sífellt að byrja á því að ákveða hvernig textinn á að vera. Ef ákveðinni stefnu er fylgt er mun auðveldara fyrir alla þá sem skrifa að sjá textann fyrir sér og átta sig á því til hvers er ætlast.

GULLNU REGLURNAR

# Einfaldleikinn ofar öllu

Notaðu **einfalt og auðskiljanlegt mál og algeng orð**. Notandinn á að geta lesið sig í gegnum textann og skilið hann strax.

Því styttri sem textinn er, því betra. Miðað er við að t.d. ein síða á vefnum eigi ekki að taka meira en 3–5 mínútur í lestri.

Mikilvægt er að textinn sé auðþýðanlegur, og því einfaldari sem hann er, því betur rennur hann í gegnum sjálfvirkar þýðingavélar.

Þegar þú ert komin ákveðið langt inn í textann er eðlilegt að sérfræðimálfar aukist og texti verði flóknari, en þannig ætti það líka að vera. Einfaldleikinn er efsta lagið, og ítarefnið birtist eftir því sem dýpra er kafað í textann.

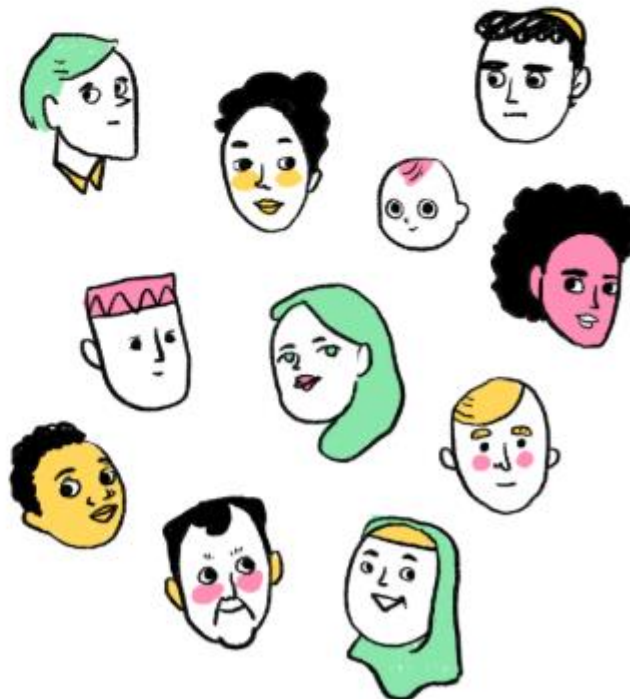
GULLNU REGLURNAR

# Notandinn er #1

Markmið okkar er að upplýsa á aðgengilegan hátt. Allur texti í framlínu á vef verður að vera hnitmiðaður og knappur. Þumalputtareglan er sú að hafa ávallt í huga að verið sé að tala við hinn almenna notanda, ekki sérfræðing. Við leggjum höfuðáherslu á að koma kjarna skilaboðanna áleiðis á sem einfaldastan hátt, og hvetjum fólk frekar til að sækja sér nánari upplýsingar ef með þarf. Sérhæft tungutak, flúraðar málsgreinar og illskiljanleg orð eiga aldrei heima í texta sem snýr beint að notendum.

# Reykjavík er allra

Við gætum þess að ávarpa kynin jafnt og tölum t.d. frekar um starfsfólk en starfsmenn, og þau frekar en þá eða þær. Við tölum aldrei niður til fólks eða mismunum á annan hátt eftir aldri, kyni, kynþætti, kynhneigð, fötlun, stjórnmalaskoðunum, uppruna, trúarbrögðum eða félagslegri stöðu.



# Notendamiðuð hönnun

Notendamiðuð hönnun snýst um að setja notendur í forgrunn og hanna út frá þörfum og sjónarhorni þeirra.

Markmiðið er að skilja betur notendur og veita þeim rödd þegar kemur að því að hanna og þróa nýja hluti, líkt og vefi.

## Ferlið

### Hvernig hönnum við út frá notendunum?


Til að hanna vefsíðu á notendamiðuðan hátt þá þarf að fara í gegnum fimm skref:

- Samhyggð:** Við setjum okkur í spor notendans til að skilja upplifun hans.
- Greining:** Við kortleggjum upplifun notendans ásamt ferli þjónustupátta.
- Hönnun:** Við skoðum sársaukapunkta og hefjum hönnun umbótaverkefna.
- Prófun:** Við prófum nýjar lausnir í með notandanum.
- Innleiðing:** Við innleiðum þær lausnir sem mæta þörfum og kröfum notenda.

### Gott að hafa í huga:

- Notendur er orð sem nær yfir alla sem koma að þjónustuferli hvort sem það eru framlínu starfsmenn, bakvinnslu starfsmenn, íbúar eða aðrir aðilar.

# Litir

Mikilvægt er að fjölbreyttar raddir Reykjavíkur fái að njóta sín, og við styðjumst við gildi okkar að vera litrík. 

Litapallettan er innblásin af einkennum Reykjavíkur, sem hafa lengi verið hluti af borgarlandslaginu.

Primary    Secondary    Neutrals

---

## Faxaflói



150

#013B70  
rgb(1, 59, 112)



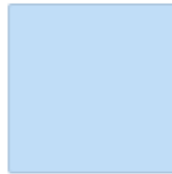
100

#0376E1  
rgb(3, 118, 225)



75

#81BBF0  
rgb(129, 187, 240)



50

#C0DDF7  
rgb(192, 221, 247)

## Esja



150

#525E7F  
rgb(82, 94, 127)



100

#A5BBFD  
rgb(165, 187, 253)



75

#D2DDFE  
rgb(210, 221, 254)



50

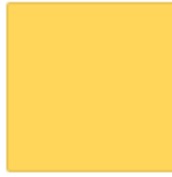
#E8EEFF  
rgb(232, 238, 255)

## Nauthólsvík



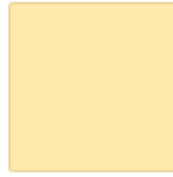
150

#806B2C  
rgb(128, 107, 44)



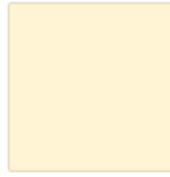
100

#FFD659  
rgb(255, 214, 89)



75

#FFEAAC  
rgb(255, 234, 172)



50

#FFF5D5  
rgb(255, 245, 213)

## Heiðmörk



150

#6C1118  
rgb(108, 17, 24)



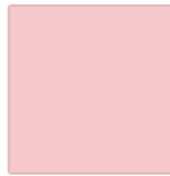
100

#D8222F  
rgb(216, 34, 47)



75

#EC9197  
rgb(236, 145, 151)



50

#F5C8CB  
rgb(245, 200, 203)

## Elliðaárdalur



150

#0A662B  
rgb(10, 102, 43)



100

#64D68E  
rgb(100, 214, 142)



75

#89E6AB  
rgb(137, 230, 171)



50

#C4F2D5  
rgb(196, 242, 213)



# Myndskreyting

Við notum myndskreytingar til að glæða texta og efni lífi. Fjölbreytni og persónuleiki borgarinnar kemst vel til skila á tímalausan hátt í teikningum.

Útlit Notkun

Myndskreytingar eru stærri teikningar sem lýsa aðstæðum, flóknum aðgerðum, mannlífi eða flóknari hugmyndum.

Myndefnið er mannlegt og skal ávalt sýna kennileiti Reykjavíkur eða mannlíf í lífandi mynd. Reyna skal eftir fremsta megni að gæta að fjölbreytileika og virðingu í myndefni. Sérstaklega er hvatt til léttleika og húmors í þeim tilfellum þar sem hægt er að gera það af virðingu.

Stíllinn er handteiknaður, vingjarnlegur, litríkur, persónulegur og smá krútttaður.

Myndskreytingin inniheldur handteiknaðar dökkar útlínur með mannlegri snertingu. Myndbyggingin er án ramma eða litaðs bakgrunns.

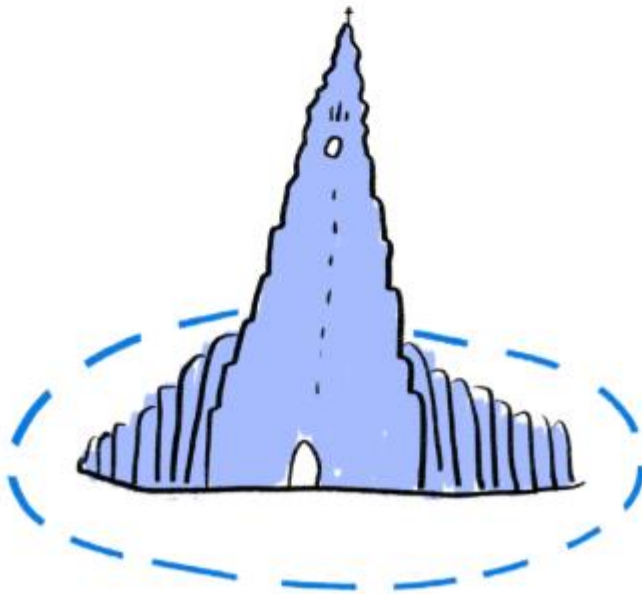
Litum er haldið í lágmarki en teignara er frjálst að nota valda liti flata eða með áferð. Mannfólk skal ávalt teiknað án húðlits en að öðru leiti má nota litina á óhlutstæðan hátt. Stuðst er við eitt litaspjald úr litaskala Reykjavíkur hverju sinni og ræðst það val af eyjunni sem myndin er teiknuð fyrir eða heildarásýnd verkefnisins sem teikningin tilheyrir.

Aldrei er skrifaður texti inn á myndskreytingu, firmamerki eða annað merki en teikning þá af merki Reykjavíkur.

Mikilvægt er að teignari skili af sér teikningu í svg. eða png. með engum bakgrunni og með möguleika á að breyta litum eftir á.

Dæmi um útlit





# Myndskreyting

Við notum myndskreytingar til að glæða texta og efni lífi. Fjölbreytni og persónuleiki borgarinnar kemst vel til skila á tímalausan hátt í teikningum.

Útlit **Notkun**

Myndskreytingar eru ávalt notaðar sem fyrsta myndefni á eyjum og setja tóninn fyrir teiknistíl þeirra eyju.

Borgir á eyju skulu vera með sína eigin myndskreytingu eða part úr stærri myndskreytingu af þeirri eyju.

Þær geta einnig verið notaðar á undirsíðum í stað ljósmynda eða tákna þar sem texti þarfnast nánari útskýringa og ættu helst að vera nálægt lengri texta sem er annað hvort meginmál eða hlekkur yfir á aðra síðu. Myndskreytingar eru tækifæri til að auka á vingjarnleika efnisins og jákvæða upplifun notanda.

## Dæmi um notkun



Íbúar Stjórnkerfi Mannlíf

Minar Síður Leita

01 - Íbúar - Bólur & Mótunir

## Börn og unglingar

Hérna gæti komið einhver almennur texti um skóla og frítundir, og allskonar efni því tengt.



# Ljósmyndir

Við notum ljósmyndir til að glæða texta og efni lífi. Persónuleiki borgarinnar kemst vel til skila í gegnum tímalausar ljósmyndir.

Útlit Notkun

---

Myndefnið leggur mesta áherslu á mannlíf í borginni. Reynt skal eftir fremsta megni að taka úppstilltar myndir af hversdagslegum og vingjarnlegum athöfnum borgarbúa.

Eins eru notaðar myndir af borgarlandslagi, náttúru og portrett myndir af Reykvikingum.

Mikilvægt er að huga vel að myndbyggingu þegar teknar eru nýjar myndir fyrir Reykjavík

## Reglur um myndbyggingu

- Einföld myndbygging
  - Náttúruleg mjúkt ljós
  - Náttúrulegir tónar
  - Ekki harðir skuggar
  - Skilja eftir spurningar
  - Þora að vera öðruvísi
  - Nota ljósmyndasafn
- 

## Dæmi um útlit



# Ljósmyndir

Við notum ljósmyndir til að glæða texta og efni lífi. Persónuleiki borgarinnar kemst vel til skila í gegnum tímalausar ljósmyndir.

Útlit    Notkun

Ljósmyndir eru notaðar á undirsíðum með texta til að útskýra betur meginmál.

Þær virka vel á fréttasiðum og í listum þar sem er verið að fjalla um ákveðinn tímabundin atburð, sérstakan stað eða fyrirtæki.

Leitast skal við að nota sem oftast ljósmyndir af manneskjum. En eftirfarandi lista er gott að hafa að leiðarljósi þegar valdar eru myndir á efnissíðu.

## Myndefni ljósmynda

60% Mannlíf

20% Borgarlandslag

10% Reykvikingar

10% Náttúra

## Dæmi um notkun

### — Fólkið í borgarstjórn

Pawel Bartoszek er forseti borgarstjórnar til eins árs. Sabine Leskopf er fyrsti varaforseti, Eyþór Laxdal Arnalds er annar varaforseti, Dóra Magnúsdóttir er þriðji varaforseti og Marta Guðjónsdóttir er fjórði varaforseti.

Hjálmar Sveinsson og Sanna Magdalena Mörtudóttir eru skrifarar borgarstjórnar. Varskrifarar eru Skúli Helgason og Önnur Þorbjörnsson.

Borgarstjóri er framkvæmdastjóri Reykjavíkurborgar. Á fundi borgarstjórnar þann 19. júní 2018 var Dagur B. Eggertsson kosinn borgarstjóri.



Arnalds



Pawel Bartoszek



Sabine Leskopf



Dagur B. Eggertsson

