



# Tækifæri í stafvæðingu sveitarfélaga Umbætur í skjalamálum og ferlum

Ráðgjafarsvið KPMG

-

Febrúar 2025

# Okkar skilningur

## Greining á tækifærum tækninnar

Mikil tækifæri liggja í bættri nýtingu tækni hjá sveitarfélögum. Stjórnendur Langanesbyggðar og Vopnafjarðarhrepps leituðu til KPMG með það að markmiði að skerpa á ferlum og utanumhaldi með skjalamálum sveitarfélagana ásamt því að skoða rekstur upplýsingatæknimála.

KPMG leggur til að haldnir verði greiningarfundir með það að markmiði að kortleggja hvar helstu tækifæri sveitarfélaganna liggja í aukinni hagnýtingu þeirra tæknilausna sem þau nú þegar hafa aðgengi að. Meðfylgjandi er lýsing á fyrirkomulagi greiningarfunda og þeim afurðum sem sveitarfélög fá í hendurnar í kjölfar þeirra.

Á greiningarfundunum leitumst við eftir því í sameiningu að koma auga á tækifæri til þess að auka skilvirkni með því að hámarka notkun Microsoft lausna sem sveitarfélagögin er nú þegar að greiða fyrir. Við munum ræða áskoranir í núverandi verklagi og finna saman leiðir til þess að nýta tæknina betur í daglegum störfum starfsfólks.

## Hvers vegna KPMG?

- Mikil reynsla af jafnt stórum og flóknum greiningarverkefnum sem og minni og einfaldari verkefnum.
- Drögum að og stillum saman þekkingu á breiðu sviði stafrænnar þróunar sveitarfélaga.
- Fljót að komast að kjarnanum - áhersla á atriði sem skipta máli.
- Við höfum mikla reynslu af stafrænum verkefnum sveitarfélaga
- Þorum að hafa skoðanir og setja þær fram með rökstuddum hætti.
- Skiljum eftir þekkingu sem hægt að halda áfram að vinna með.

## Hver er ávinningurinn:

- 1 Stafvæðing ferla**  
Við komum auga á tækifæri til að stafvæða ferla þvert á starfseminu með Sharepoint og Power Platform, þjálfa starfsfólk í hagnýtingu tækninnar, nýta betur núverandi tól og auka nýtingu vinnuþjarka (stafrænt vinnuafli).
- 2 Meiri tími í virðismeiri verkefni**  
Með bættri notkun tækninnar til einföldunar á tímafrekum og leiðinlegum verkefnum fær starfsfólk tækifæri til þess að sinna verkefnum sem skapa meira virði fyrir sveitarfélagið.
- 3 Bætt yfirsýn með PowerBI**  
Gagnvirk mælaborð hjálpa stjórnendum við að bæta yfirsýn yfir lykilþætti í sínum rekstri.
- 4 Gervigreind og Copilot**  
Aukin skilvirkni, betri gæði og öflugri greiningar með gervigreind og vélnámi. Forsendan fyrir slíkri tækni eru öflugir og áreiðanlegir gagnainnviðir. Við hjálpum ykkur að læra á Copilot og þjálfum starfsfólk í að gera vinnuna skilvirkari.

# Fyrirkomulag



## 01 Uppgötvun

- 1,5 – 2 klst vinnufundur með stjórnendum sveitarfélags.
- Rýni á núverandi stafrænum verkefnum og þeim verkefnum sem hefur nú þegar verið ráðist í.
- Ná utan um áskoranir í núverandi ferlum sveitarfélagsins.
- Koma auga á tækifæri til betri nýtingu tækninnar í ferlum sveitarfélagsins.



## 02 Úrvinnsla

- Sérfræðingar KPMG vinna úr niðurstöðum vinnufundar.
- Listað upp mögulegar úrbætur og þær metnar út frá erfiðleikastigi útfærslu og mögulegum ávinningi, sjá dæmi um afurðir í viðauka.



## 03 Niðurstöður

- Úrbætur kynntar fyrir sveitarfélaginu.
- Farið yfir næstu skref og hvað þurfi að skoða nánar.

## Næstu skref



## 04 Nánari athugun og útfærsla

- Kafað nánar í úrbótatillögum og tæknileg útfærsla þeirra staðfest.
- Uppsetning á tæknilegri útfærslu.
- Stuðningur við innleiðingu

# KPMG og Microsoft

Við leggjum áherslu á að aðlaga virkni og notkun lausnamengis Microsoft að þörfum sveitarfélagsins og styðja í framhaldinu við innleiðingu og þjálfun starfsfólks og stjórnenda.

KPMG hefur á að skipa fjölbreyttum hópi ráðgjafa í stafrænni vegferð sem:



búa yfir sterkri greiningarhæfni og breiðri tæknilegri þekkingu



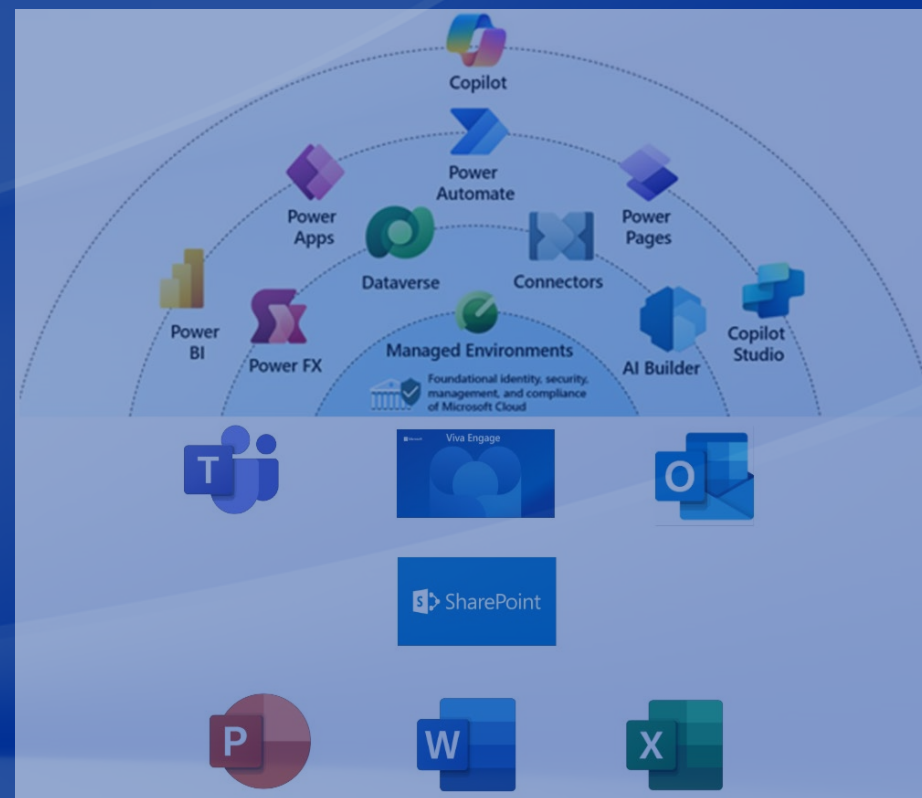
sjálfvirknivæða og þróa ferla í Microsoft 365 umhverfi sem sveitarfélög hafa nú þegar aðgengi að



skerpa á utanumhaldi stafrænnar vegferðar



hafa aðgang að alþjóðlegu neti sérfræðinga – stærsti samstarfsaðili Microsoft á heimsvísu



# Stafræn Vegferð

## Mat og stefnumótun

Sveitarfélagið metur hvernig nýja tæknin passar við þeirra markmið, áskoranir og núverandi stafræna stefnu. Það greinir tækifæri, áhættu og hvaða auðlindir þarf til að innleiða tæknina.

## Ný tækni kemur út

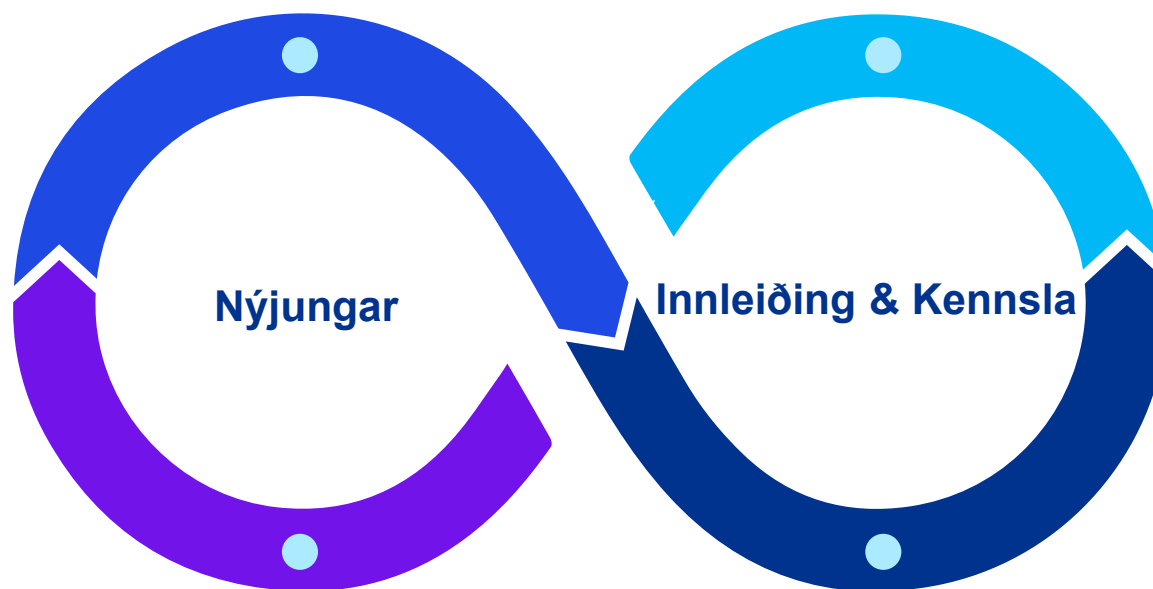
Uppfærsla á núverandi tækni kemur út eða ný tækni kemur á markað. Sveitarfélagið metur hvernig sú tækni passar inn í þeirra vegferð og hvort innleiðing hennar muni leiða til bættrar þjónustu eða skilvirkni.

## Hagræðing og stækkun

Eftir að tæknin hefur verið innleidd leggur sveitarfélagið áherslu á að hámarka verðmæti hennar og skoðar hvort mætti jafnvel nýta hana á fleiri stöðum.

## Útfærsla/Innleiðing og samþætting

Sveitarfélagið innleiðir tæknina, samþættir hana við núverandi ferla eða kerfi og tryggir að starfsfólk fái þjálfun í að nota hana á skilvirkan hátt.



# Ráðgjafateymi KPMG



**Davíð Halldórsson**  
Hluthafi  
Stafræn Ráðgjöf



**Emil Þór Ragnarsson**  
Greinandi  
Stafræn Ráðgjöf



**Helgi Th. Hallgrímsson**  
Forritari, Sharepoint og  
Power Platform



**María Rós Skúladóttir**  
Sérfræðingur  
Velferðar- og Fræðslumál



**Hjálmur Hjálmsón**  
Sérfræðingur  
Stafræn Ráðgjöf



**Lilja Ósk Alexandersdóttir**  
Lögfræðingur  
Opinber Stjórnsýsla

# Áætlun á tíma og þóknun

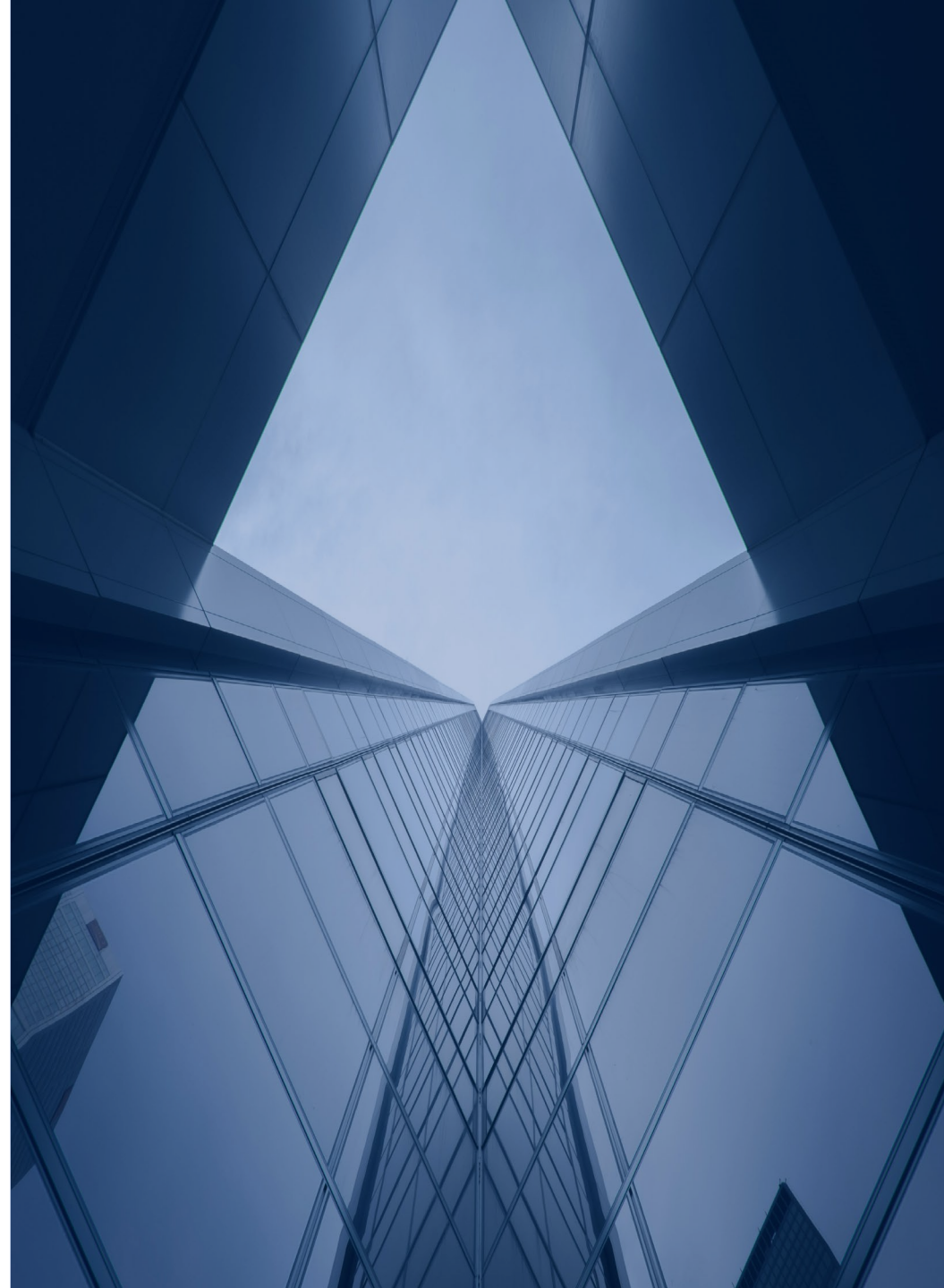
## Forsendur og áætlun

Við gerð þessarar áætlunar voru ákveðnar forsendur hafðar að leiðarljósi við mat á umfangi og áætluðum kostnaði. Forsendur þessar eru byggðar á reynslu KPMG við sambærileg verkefni og upplýsingum frá verkkaupa.

Tilboð þetta er sett fram með fyrirvara um viðunandi áhættumat á verkkaupa og verkefninu í samræmi við gæðareglur KPMG. Endanleg ákvæði um framkvæmd verkefnisins verða í samningi milli aðila.

Áætlaður kostnaður við greiningarfundi er kr. 240 – 350 þúsund án vsk. Í kjölfar greiningarfunda verða hver verkefni umfangsmetin og verkkaupa gert mögulegt að taka ákvörðun um framhaldið.

Kjósi verkkaupi að vinna með KPMG samkvæmt þessari verkefnatillögu verður gerður samningur þess efnis milli verkkaupa og verksala. Vinna KPMG getur hafist þegar slíkur samningur hefur verið undirritaður.





# Ítarefni

Dæmi um afurðir







## Samvinna sveitarfélaga og nýting Stafræns Íslands

Sveitarfélagið er virkur þátttakandi í þróunarverkefnum á vegum Sambands Íslenskra sveitarfélaga og hefur einnig verið að vinna með Stafrænu Íslandi í að setja upp stafræn pósthólf.



## Stórar innleiðingar og nýting M365

Sveitarfélagið er í innleiðingum á stórum og mikilvægum kerfum sem taka upp mikinn tíma starfsfólks. Ekki kemst mikið annað að á þeim tíma. Sveitarfélagið hefur verið með M365 í nokkur ár, en skortir að einhverju leyti innanhús þekkingu til þess að geta komið auga á tækifæri til bættrar notkunar og nýta sér tæknina til fulls.



## Yfirsýn

Skortur á yfirsýn þeirra stafrænna verkefna sem eru í gangi og hvernig þeim miðar áfram. Einnig er skortur á yfirsýn daglegra verkefna starfsfólks.

Skortur á yfirsýn yfir hvaða kerfi eru í notkun, hvað hvert þeirra á að gera og skilgreining á eiganda hvers kerfis.



## Óskilgreindir verkferlar

Óljós ávinningur ýmissa stafrænna verkefna og því erfitt að meta nákvæmlega ávinning fyrir hvert einstakt stafrænt verkefni. Þetta mætti bæta með skýrum verkferlum varðandi hvernig er farið af stað með stafræn verkefni, þar sem væntanlegur ávinningur er skilgreindur í upphafi.

# Tækifæri – Stjórnskipulag Stafrænar vegferðar

Dæmi

Heiti	Lýsing	Ávinningur	Flækjustig
Yfirlit yfir kerfislandslag	Teikna upp hvaða kerfi eru í notkun hjá sveitarfélaginu, hvert hlutverk þeirra sé og hver sé „viðskiptalegur eigandi“ kerfisins.	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
Skýr stafræn stefna	Mikilvægt er að til framtíðar sé sett upp skýr stafræn stefna sveitarfélagsins. Lykilatriði svo allir stefni í sömu átt.	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
Ut anumhald og aukin gæði í ákvörðunarferli stafrænna verkefna	Þegar farið er af stað með stafræn verkefni er mikilvægt að passa upp á gæði ákvarðana, skilgreint hvað er verið að leysa, hverju á verkefnið að skila (sniðmát sem þarf að klára t.d.). Mikilvægt svo ekki sé farið af stað með verkefni sem skili litlum ávinningi fyrir sveitarfélagið.	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
Stöðug kennsla á nýjum kerfum	Einn mikilvægasti parturinn af innleiðingu nýrra kerfa er kennsla og þjálfun þegar kerfið er tekið í notkun, það er í mörgum tilvikum ekki gert. Síðan er mikilvægt að kennsla sé stöðug þannig starfsfólk sé að nýta tólin sem best.	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
Þjálfun á stafrænum stjörnum	Þjálfa upp eins og einn aðila á hverju sviði í því að skilja tæknina og koma auga á hvar væri hægt að nýta hana sem best. Þessi aðili myndi ekki útfæra tæknilega heldur bara kunna að koma auga á þessi tækifæri.	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
Skýrt verklag við framkvæmd verkefna	Mikilvægt er að skýrt verklag sé fyrir bæði innri verkefni og verkefni þar sem er verið að kaupa þjónustu frá ytri aðilum, sérstaklega með tilliti til hlutverka og ábyrgðar, umfangsmati, „definition of done“, rekstri lausna o.s.frv.	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
Mælingar á ávinningi verkefna	Áður en farið er af stað með verkefni er mikilvægt að metið sé hvaða ávinningi fyrir sveitarfélagið verkefnið sé að skila. Væntur ávinningur getur verið annaðhvort í bættri þjónustu eða skilvirkni í rekstri, eða stundum hvoru tveggja. Ávinningurinn þarf síðan að vera í stöðugu eftirliti á verktíma og metinn við lok verkefnis.	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★

# Tækifæri – Tæknilegar útfærslur

Dæmi

Heiti	Lýsing	Ávinningur	Flækjustig
Verkefnaskrá	Útfærsla á verkefnalista til að halda utan um helstu verkefni í stafrænni vegferð. Útfært í SharePoint með PowerApps.	★★★★☆	★★★★☆
Verkefnalisti	Uppsetning á verkefnalista til að ná utan um verkefni starfsfólks, sérstaklega endurtekin verkefni. Verkliðir eru sjálfkrafa stofnuð eftir þörfum.	★★★★☆	★★★★☆
Innri vefur	Uppsetning á Innri vef. Fréttir, tilkynningar, helstu hlekkir, upplýsingar og miðja stafræna mála.	★★★★☆	★★★★☆
Gæðahandbók	Bæta við útgáfustýringu og lýsigögn á gæðahandbók.	★★★★☆	★★★★☆
Fjarmálasvið – Sjálfvirknivæðing	Greining og sjálfvirknivæðing ferla og skráningar fyrir fjarmálasvið.	★★★★☆	★★★★☆
Mannauðsmál – Sjálfvirknivæðing	Einfalt svæði fyrir utanumhald starfsmannamála og skjala.	★★★★☆	★★★★☆
Samningakerfi	Sérsniðið samningakerfi til utanumhald alla samninga og rafræna undirritunar (ef þörf er á).	★★★★☆	★★★★☆

# Hvar mælum við með að byrja?

Dæmi



## Kennsla og þekking

Hvernig byggjum við ofan á núverandi þekkingu:

- Skilgreina stafrænar stjórnur á hvert svið
- Stafræn stjarna fær kennslu og ber ábyrgð á að koma auga á tækifærum.



## Nýting M365 tækni

- Verkefnalisti [14 tímar]
- Innri vefur [21 tímar]
- Gæðahandbók [14 tímar]
- O.s.frv.

## Yfirsýn

Mikilvægt er að stjórnendur sveitarfélagsins fái betri yfirsýn yfir stafræn verkefni

- Teikna upp kerfislandslag
- Skilgreina eigendur kerfa



## Verkferlar

Setja upp nákvæmt verklag og ferla utan um það hvernig verkefni fara af stað, hvað þarf að gera á meðan verkefni er í gangi, bæði fyrir innri verkefni og aðkeypta þjónustu.



**KPMG**