

Sameiginlegt spjallmenni sveitarfélaga

Samþykki fyrir þátttöku

Með þessu bréfi er verkefni fyrir sameiginlegt spjallmenni sveitarfélaga kynnt ásamt því að óskað er eftir staðfestingu á þátttöku sveitarfélaga í verkefninu.

Í þessu sambandi skal vísað til tölvuskeytis sem sent var til allra framkvæmdastjóra/oddvita sveitarfélaga þann 8. október 2021. Með umræddu tölvuskeyti var upplýst um þátttöku og framlög sveitarfélaga í stafrænu samstarfi árið 2022. Einnig var meðfylgjandi skjal með upplýsingum um verkefnið ásamt samtantektarskjali yfir greiðslur vegna stafrænnar umbreytingar. Samkvæmt útreikningum er áætlaður kostnaður fyrir 2023 lægri en gert var ráð fyrir í ofangreindu tölvuskeyti.

Öll sveitarfélögin samþykktu að taka þátt í umræddu verkefni með tilliti til fjárhagsáætlunar.

Í ljósi þess að spjallmenni er eitt af þeim stafrænu verkefnum sem sveitarfélögin hafa þegar kosið að taka þátt í, er stefnt að því að ljúka greiningu og undirbúningsvinnu á þessu ári og hefja innleiðingu verkefnisins í janúar 2023. Áréttað er að gert var ráð fyrir þessu verkefni í fjárhagsáætlun 2022 en ekki hefur verið rukkað fyrir verkefnið af hálfu sambandsins, en verður gert í desember.

Til að kynna sér verkefnið á snarpan hátt hvetjum við til þess að horfa á [stutt myndband](#).

Fyrir áframhaldandi vinnu þarf að óska eftir staðfestingu sveitarfélags á þátttöku og innleiðingu verkefnisins með því að fylla út [meðfylgjandi form](#). Staðfesting sérhvers sveitarfélags þarf að berast eigi síðar en 30.11.2022.

Verkefnið

Markmið verkefnisins eru að hanna sameiginlegan tæknigrunn fyrir spjallmenni fyrir sveitarfélögin, kaupa sameiginlega lausn sem er aðlöguð að hverju sveitarfélagi og að fleiri þjónustubeiðnir séu afgreiddar í fyrstu snertingu án aðkomu starfsfólks.

Tækifærin með notkun spjallmennis felast í bættri og nútímalegri þjónustu við íbúa, en einnig minna álagi og bættu upplýsingaflæði í þjónustuverum.

Stýrihópur hefur verið stofnaður vegna verkefnisins og fundað reglulega frá í maí en þar koma að sérfræðingar frá fimm sveitarfélögum.

Vinnustofa var haldin í ágúst síðastliðnum með aðkomu sérfræðinga og þjónustufulltrúa frá 11 sveitarfélögum. Þar komu í ljós helstu áskoranir þjónustuvera í dag, helstu tækifæri sem felast í því að nýta spjallmenni og helstu hindranir í vegi þess að spjallmenni nýtist sem skyldi. [Hér er hægt að fræðast meira um niðurstöður vinnustofunnar og nánari greiningu á verkefninu](#).

Starfsfólk

Þegar liðið er á innleiðingarferli spjallmennisins (sjá tímaáætlun) mun sveitarfélögum vera kleift að velja um tvær leiðir. Fyrri leiðin (Leið A) er þannig að sveitarfélag sem hefur tók á því að nýta

starfsmann sem getur séð um að viðhalda spjallmenninu með nýjum spurningum og svörum þegar þörf er á getur farið þá leið og verið minna háð utanaðkomandi aðstoðar. Seinni leiðin (Leið B) felur í sér að sveitarfélag getur fengið aðstoð hjá verktaka eða verkefnastjóra sem mun sjá um rekstur og viðhald spjallmennisins.

Samt sem áður er ljóst er að þau sveitarfélög sem verða með í samstarfinu munu þurfa að leggja fram starfskrafta sem munu hafa aðkomu að spjallmenninu hvor leiðin sem er farin. Þau munu fá þjálfun í notkun spjallmennisins og halda utan um að viðhalda þekkingu spjallmennisins. Annað viðhald, svo sem tæknilegur hluti, útlit og fleira fer eftir hvaða leið sveitarfélögin velja. Einnig mun starfsfólk nokkurra sveitarfélaga vera með í vinnuhóp sem tekur þátt í uppbyggingu sameiginlegs tæknigrunnis í innleiðingarferli spjallmennisins.

Ráðgjöf í innleiðingarferlinu mun vera á vegum verktaka sem verður ráðinn af sveitarfélögum í samstarfinu.

Innleiðing – hlutverk ráðgjafa

Hlutverk ráðgjafa í innleiðingarferlinu mun vera að leiða vinnu fyrir sameiginlegan tæknigrunn með hópi af starfsfólki sveitarfélaga, leiðbeina og styðja sveitarfélögin í innleiðingu spjallmennis, halda utan um fræðslu til sveitarfélaga og þjálfun starfsfólks í notkun spjallmennis, útbúa kennsluefni, og sjá um þjálfun á spjallmenni og prófanir á virkni og aðgerðum.

Rekstur spjallmennis – hlutverk verkefnastjóra

Eftir að spjallmennið hefur verið sett í loftið mun verkefnastjóri/verktaki sjá um rekstur hjá þeim sveitarfélögum sem velja Leið B og þau munu greiða laun í samræmi við stærð og fjölda sveitarfélaga í samstarfi.

Rekstur starfsmannsins fyrir þau sveitarfélög sem velja leið B felst í því að fylgjast með samtölum spjallmennis, áframhaldandi þjálfun og prófanir á spjallmenni auk þess að skila tölfræði til sveitarfélagana í hverjum mánuði. En sá starfsmaður mun einnig sjá um fyrir öll sveitarfélög í samstarfinu að halda námskeið/vinnustofur, sjá um samhæfingu þróunar þvert á sveitarfélögin, taka ákvarðanir í samráði við stýrihóp vegna þróunar og uppfærslu á spjallmenni, undirbúa og halda fundi með stýrihóp og sjá um fjármögnun.

Stýrihópur mun vera starfandi sem hittist reglulega, sá hópur mun taka ákvarðanir varðandi þróun og uppfærslu á spjallmenni, gera stöðuskýrslur og ákveða ef nýr fókus þarf að vera á spjallmenni.

Sveitarfélög sem eru í samstarfinu hittast 1-2 á ári, og fara yfir hvort þurfi að hækka fjárlag, gera uppfærslur á spjallmenni, bæta við nýrri þróun, bæta við sveitarfélögum í samstarfið o.fl.

Fjármögnun

Kostnaður tekur mið af því að Watson spjallmennið verði fyrir valinu sem ákveðið var af stýrihóp í verkefninu.

Fjárhagsáætlun fyrir þær sviðsmyndir sem hér eru tekur mið af því að viss fjöldi sveitarfélaga og íbúafjöldi sé með í samstarfinu frá upphafi. Sveitarfélög sem óska þess yrði svo hleypt inn í samstarfið árlega en kostnaður verður hærri en að vera með frá upphafi í samstarfinu.

Kostnaðinum er skipt þannig að 70% af heildarkostnaði fer eftir íbúafjölda og 30% af heildarkostnaði fer eftir fjölda sveitarfélaga í samstarfi.

Fjárhagsáætlunin er byggð á þeim upplýsingum sem eru til staðar að svo stöddu þar sem er gert ráð fyrir að 5% íbúa noti spjallmennið og að vinnuframlag verkefnastjóra verði í 50% hlutfalli.

Hér eru tvær sviðsmyndir með mismunandi aðkomu sveitarfélaga í verkefnið með tilliti til kostnaðar og mismunandi möguleikum á upphafi samstarfsins.

Reiknaður er út innleiðingarkostnaður sem innifelur í sér kostnað vegna birgja og ráðgjafa. Gert er ráð fyrir að innleiðingartímabilið taki um sex mánuði. Einnig er reiknaður út kostnaður fyrir fyrstu sex mánuðina sem munu taka við að loknu innleiðingartímabils sem innifelur í sér gjöld vegna spjallmennis og laun verkefnastjóra sem mun sjá um rekstur, sjá nánari lýsingu að ofan.

Sviðsmynd 1

20 sveitarfélög saman í samstarfi með alls 300.000 íbúa.

Fjöldi sveitarfélaga	20	Reykjavík	Sveitarf 1	Sveitarf 2	Sveitarf 3	Sveitarf 4
Fjöldi íbúa	300.000	135.841	30.000,	15.000	7.000	2500
Innleiðingarkostnaður	3.000.000	995.887	255.000	150.000	94.000	62.500
Ráðgjafi innl*	10.000.000	3.319.623	850.000	500.000	313.333	208.333
ALLS INNLEIÐING	13.000.000	4.315.510	1.105.000	650.000	407.333	270.833
Gjöld spjallm ½ ár**	1.800.000	597.532	153.000	90.000	56.400	37.500
Verkefnastjóri ½ ár	6.700.000	2.224.148	569.500	335.000	209.933	139.583
ALLS GJÖLD ½ ÁR	8.500.000	2.821.680	722.500	425.000	266.333	177.083
ALLS FYRSTA ÁRIÐ	21.500.000	7.137.190	1.827.500	1.075.000	673.667	447.917

* Kostnaður vegna ráðgjafa í innleiðingarferli 50% starf í 6 mánuði

** Miðað við 5% íbúa noti spjallmennið á mánuði

Gera má ráð fyrir að árleg gjöld verði á þessa leið ef þessi sviðsmynd verður

Fjöldi sveitarfélaga	20	Reykjavík	Sveitarf 1	Sveitarf 2	Sveitarf 3	Sveitarf 4
Fjöldi íbúa	300.000	135.841	30.000,	15.000	7.000	2500
Gjöld spjallm**	3.600.000	1.195.064	306.000	180.000	112.800	75.000
Verkefnastjóri	13.400.000	4.448.295	1.139.000	670.000	419.867	279.167
ALLS EITT ÁR	17.000.000	5.643.360	1.445.000	850.000	532.667	354.167

** Miðað við 5% íbúa noti spjallmennið á mánuði

Sviðsmynd 2

10 sveitarfélög saman í samstarfi með alls 200.000 íbúa

Fjöldi sveitarfélaga	10	Reykjavík	Sveitarf 1	Sveitarf 2	Sveitarf 3	Sveitarf 4
Fjöldi íbúa	200.000	135.841	30.000	15.000	7.000	2500
Innleiðingarkostnaður	3.000.000	1.516.331	405.000	247.500	163.500	116.250
Ráðgjafi innl*	10.000.000	5.054.435	1.350.000	825.000	545.000	387.500
ALLS INNLEIÐING	13.000.000	6.570.766	1.755.000	1.072.500	708.500	503.750
Gjöld spjallm ½ ár**	1.800.000	606.532	162.000	99.000	65.400	46.500
Verkefnastjóri ½ ár	6.700.000	3.386.471	904.500	552.750	365.150	259.625
ALLS GJÖLD ½ ÁR	8.500.000	3.993.004	1.066.500	651.750	430.550	306.125

ALLS FYRSTA ÁRIÐ	21.500.000	10.563.769	2.821.500	1.724.250	1.139.050	809.875
-------------------------	-------------------	-------------------	------------------	------------------	------------------	----------------

* Kostnaður vegna ráðgjafa í innleiðingarferli 50% starf í 6 mánuði

** Miðað við 5% íbúa noti spjallmennið á mánuði

Gera má ráð fyrir að árleg gjöld verði á þessa leið ef þessi sviðsmynd verður

Fjöldi sveitarfélaga	10	Reykjavík	Sveitarf 1	Sveitarf 2	Sveitarf 3	Sveitarf 4
Fjöldi íbúa	200.000	135.841	30.000	15.000	7.000	2500
Gjöld spjallm 1.árið**	3.600.000	1.213.064	324.000	198.000	130.800	93.000
Verkefnastjóri 1.árið	13.400.000	6.772.943	1.809.000	1.105.500	730.300	519.250
ALLS FYRSTA ÁR	17.000.000	7.986.007	2.133.000	1.303.500	861.100	612.250

** Miðað við 5% íbúa noti spjallmennið á mánuði

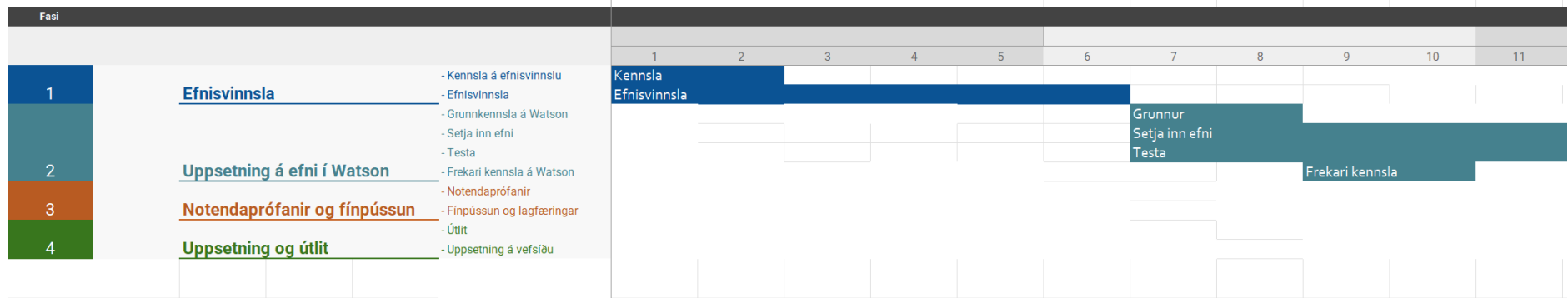
Tímaáætlun

Tímaáætlunin hér að neðan er sett inn með fyrirvara og veltur meðal annars á fjölda sveitarfélaga í samstarfinu ásamt fjölda starfsmanna sem koma að verkefninu.

Áætlaður tími= 20-24* vikur

*Fer eftir fjölda starfsmanna, tíma sem starfsmenn eyða í verkefnið o.s.frv.

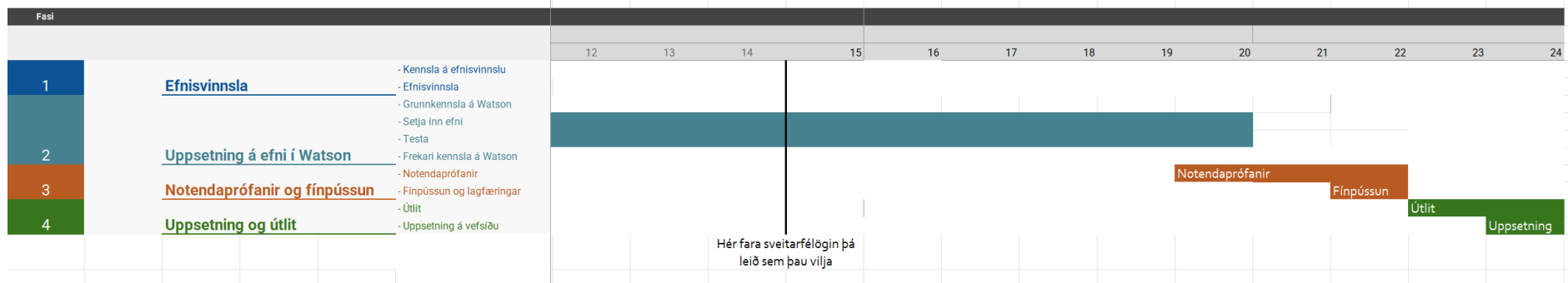
Þetta tímaplan gerir ráð fyrir öllum sveitarfélögum



Áætlaður tími= 20-24* vikur

*Fer eftir fjölda starfsmanna, tíma sem starfsmenn eyða

Þetta tímaplan gerir ráð fyrir öllum sveitarfélögum



Verkáætlun

Verkáætlunin hér að neðan er sett inn með fyrirvara og veltur meðal annars á fjölda sveitarfélaga í samstarfinu ásamt fjölda starfsmanna sem koma að verkefninu.

2022 – undirbúningur og greiningarvinna

	Ágúst	September	Október	Nóvember	Desember
Undirbúningur og greiningarvinna	Vinnustofa	Kröfu- og þarfagreining	Val á spjallmenni	Samþykki sveitarfélaga	Efnisvinnsla (Gagnasöfnun)

2023 – innleiðing og uppbygging

	Janúar	Febrúar	Mars	Apríl	Máí	Júní
Innleiðing og uppbygging	Efnisvinnsla (Gagnasöfnun)	Efni sett inn	Efni sett inn	Notendaprófanir	Útlit	Spjallmenni í loftið
	Grunnkennsla á kerfið	Frekari kennsla	Prófanir	Fínpússun	Uppsetning	
	Efni sett inn	Prófanir				