

# SPJALLMENNI FYRIR SVEITARFÉLÖG

**Tækifæri og áskoranir**



**Anna Björk Nikulásdóttir**

Sérfræðingur í máltækni

3. október 2022

# EFNISYFIRLIT

|                  |          |
|------------------|----------|
| <b>INNGANGUR</b> | <b>1</b> |
|------------------|----------|

|                               |          |
|-------------------------------|----------|
| <b>AF HVERJU SPJALLMENNI?</b> | <b>3</b> |
|-------------------------------|----------|

|                                            |   |
|--------------------------------------------|---|
| Markmið og ávinningur: yfirlit             | 3 |
| Markmið                                    | 3 |
| Ávinningur                                 | 4 |
| Ávinningur fyrir íbúa                      | 4 |
| Ávinningur fyrir skrifstofur sveitarfélaga | 5 |

|                              |          |
|------------------------------|----------|
| <b>VINNUSTOFA: SAMANTEKT</b> | <b>6</b> |
|------------------------------|----------|

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Áskoranir þjónustuvera                                | 6  |
| Álag                                                  | 6  |
| Upplýsingaflæði                                       | 7  |
| Samskipti                                             | 7  |
| Annað                                                 | 8  |
| Spjallmenni: tækifæri                                 | 8  |
| Tækifæri / ávinningur fyrir íbúa                      | 8  |
| Tækifæri / ávinningur fyrir skrifstofur sveitarfélaga | 9  |
| Spjallmenni: hindranir á árangri                      | 10 |
| Álag                                                  | 11 |
| Forði og verkefnisstjórn                              | 11 |
| Spjallmennið: tæknin                                  | 12 |

|                     |    |
|---------------------|----|
| Viðtökur íbúa ..... | 13 |
|---------------------|----|

## **SPJALLMENNI: FORGREINING..... 14**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Hver er staðan? .....               | 14 |
| Hvað á spjallmennið að kunna? ..... | 16 |
| Viðhald eftir virkni .....          | 17 |
| Einföld upplýsingagjöf .....        | 17 |
| Lifandi upplýsingagjöf .....        | 17 |
| Tenging við þjónustuver .....       | 17 |
| Leiðbeina um tengiliði .....        | 18 |
| Rafræn form og umsóknir .....       | 18 |
| Niðurstaða .....                    | 18 |
| Notendur .....                      | 18 |
| Jákvætt .....                       | 19 |
| Neikvætt .....                      | 20 |
| Heildarmyndin .....                 | 20 |
| Samstarf sveitarfélaganna .....     | 20 |
| Forgangsroðun og fókus .....        | 21 |

# INNGANGUR

Sveitarfélög innan Sambands Íslenskra sveitarfélaga eru á stafrænni vegferð til framtíðar. Eitt af þeim verkefnum sem sveitarfélögin hafa ákveðið að vinna að í sameiningu er spjallmenni sem viðbót við þjónustu sveitarfélaganna.

Tekin hafa verið saman helstu tækifæri og áskoranir sem felast í innleiðingu spjallmennis. Samantektin byggist að miklu leyti á vinnustofu sem haldin var með fulltrúum sveitarfélaganna í ágúst sl. Þar ræddi fólk í framlínubjónustu núverandi áskoranir í starfi sem og möguleg tækifæri og hindrarnir í tengslum við spjallmenni í þjónustu sveitarfélaganna.

Helstu áskoranir í starfi þjónustufulltrúa í dag tengjast álagi, upplýsingaflæði og samskiptum.

Tækifærin með notkun spjallmennis felast í bættri og nútímalegri þjónustu við íbúa, en einnig minna álagi og bættu upplýsingaflæði í þjónustuverum. Um leið er hætta á að annað álag aukist við innleiðingu spjallmennis, sér í lagi ef verkefnisstjórn og utanumhald er ómarkvisst og forði ekki nægur til þess að sinna verkefninu.

Áður en nákvæm þarfagreining fyrir spjallmenni verður gerð, er nauðsynlegt að framkvæma greiningu á samskiptum og upplýsingaflæði í þjónustuverum sveitarfélaganna. Að þeirri greiningu lokinni er hægt að bera saman niðurstöður milli

sveitarfélaga til þess að meta samlegðaráhrif sem hægt væri að nýta við innleiðingu spjallmennis.

Innleiðing spjallmennis og undirbúningur sem því fylgir getur verið tækifæri til þess að bæta upplýsingaflæði og skýra verkferla og eignarhald á verkefnum og málefnum á skrifstofum sveitarfélaganna. Slík vinna nýtist þannig í víðara samhengi en einungis við innleiðingu spjallmennis.

Mikilvægt er að aðkoma og ábyrgð hvers sveitarfélags sem og eignarhald og ábyrgð á verkefninu í heild verði vandlega undirbúið og skilgreint. Hvernig samstarfi og miðlægri verkefnisstjórn verði háttað, hvaða verkefni verði sameiginleg og hvaða verkefni verði á könnu hvers sveitarfélags fyrir sig.

Fulltrúar sveitarfélaganna sem tekið hafa þátt í þessari umræðu eru sannfærð um að innleiðing spjallmennis sé mikilvægt skref í átt að stafrænni framtíð. Um leið er vandaður undirbúningur og skilvirk verkefnisstjórn og stjórnsýsla í kringum verkefnið forsenda þess að vel takist til.

# AF HVERJU SPJALLMENNI?

Sveitarfélög innan Sambands Íslenskra sveitarfélaga eru á stafrænni vegferð til framtíðar. Eitt af þeim verkefnum sem sveitarfélögin hafa ákveðið að vinna að í sameiningu er spjallmenni sem viðbót við þjónustu sveitarfélaganna.

## MARKMIÐ OG ÁVINNINGUR: YFIRLIT

Stafrænt umbreytingateymi Sambands Íslenskra sveitarfélaga hefur í samráði við faghóp sambandsins í stafrænni umbreytingu sett fram markmið og tekið saman atriði um ávinning af því að nýta þjónustu spjallmennis:

### Markmið

- *Hanna sameiginlegan grunn fyrir spjallmenni fyrir sveitarfélögin*
- *Kaupa sameiginlega lausn sem aðlöguð er að hverju sveitarfélagi*

- *Fleiri þjónustubeiðnir afgreiddar í fyrstu snertingu án aðkomu starfsfólks*

## Ávinningur

- *Bætt þjónusta við íbúa sveitarfélaga*
- *Aukið aðgengi íbúa að upplýsingum og þjónustum sveitarfélaga*
- *Minna álag á starfsfólk*
- *Hærra hlutfall þjónustubeiðna leyst án aðkomu starfsfólks sveitarfélaga*
- *Lækkun kostnaðar*
- *Upplifun í takti við nútímann og framtíðina*

(<https://stafræn.sveitarfelog.is/verkefni/spjallmenni/>)

Meginmarkmið með þjónustu spjallmennis er því samkvæmt þessari fyrstu framsetningu að *fleiri þjónustubeiðnir verði afgreiddar í fyrstu snertingu án aðkomu starfsfólks*. Þetta markmið er í samræmi við markmið Stafræns Íslands, sem miðar að því að auka umfang stafrænna lausna í opinberri þjónustu.

Þeim ávinningi sem reiknað er með að spjallmenni hafi í för með sér má skipta í tvo flokka: ávinning fyrir notendur þjónustunnar og ávinning fyrir starfsfólk og skrifstofu sveitarfélagsins.

## Ávinningur fyrir íbúa

- *Bætt þjónusta við íbúa sveitarfélaga: betri upplýsingagjöf, tímasparnaður, þjónusta allan sólarhringinn, færri ferðir á skrifstofu, minni umsýsla með pappír*
- *Aukið aðgengi að upplýsingum og þjónustum sveitarfélaga: tryggt aðgengi óháð samskiptamáta (texti/tal)*
- *Upplifun í takti við nútímann og framtíðina: rafrænt spjall í stað símtala og tölvupósta, engin bið eftir svörum, úrlausnir mála alfarið rafrænar*

## Ávinningur fyrir skrifstofur sveitarfélaga

- *Minna álag á starfsfólk: færri símtöl, tölvupóstar og heimsóknir í þjónustuver*

Þegar farið verður í nákvæma þarfagreiningu fyrir spjallmenni þarf að rýna ofangreind atriði vel og forgangsraða. Það að leggja fyrst og fremst áherslu á bættu þjónustu felur ekki endilega í sér minna álag á starfsfólk eða lækkun kostnaðar. Höfuðáhersla á minna álag á starfsfólk aftur á móti getur komið niður á þjónustu við íbúa, svo dæmi séu nefnd.

Þann 22. ágúst 2022 var haldin vinnustofa á skrifstofu Reykjavíkurborgar með þátttöku þjónustufulltrúa og annarra haghafa af skrifstofum eftirfarandi sveitarfélaga: Akraness, Akureyrar, Árborgar, Fjarðabyggðar, Garðabæjar, Hafnarfjarðar, Kópavogs, Mosfellsbæjar, Norðurbings, Reykjanesbæjar og Reykjavíkur. Þátttakendur unnu saman í hópum og tóku saman mikilvæg atriði í þremur flokkum: **1) helstu áskoranir þjónustuvera sveitarfélaganna í dag, 2) helstu tækifæri sem felast í því að nýta spjallmenni, 3) helstu hindranir í vegi þess að spjallmenni nýtist sem skyldi**

Hér á eftir verða niðurstöður þessarar hópavinnu teknar saman og í framhaldinu settar í samhengi við mikilvægar spurningar sem þarf að svara þegar innleiðing spjallmennis er undirbúin.



# VINNUSTOFA: SAMANTEKT

## ÁSKORANIR ÞJÓNUSTUVERA

Samantekt yfir helstu áskoranir í störfum þjónustufulltrúa sveitarfélaga í dag. Atriðin voru ekki nefnd með mögulegt spjallmenni í huga.

Þrennt stendur upp úr þegar áskoranirnar eru teknar saman:

- *Almennt álag og álagstoppar í þjónustuveri*
- *Upplýsingaflæði*
- *Samskipti*

## Álag

Sterkasta atriðið varðandi álag er að **álag á sérsviðum endurspeglast í þjónustu framlínu**. Þannig má gera ráð fyrir að þjónustuverin hafi ekki alltaf stjórn á því eða geti séð fyrir hvernig álag dreifist heldur ráði starfsemi sérsviða meiru þar um. Einstök atriði sem valda álagi eru tímaskortur, álag á símalínu, margir miðlar sem þarf að sinna (sími, tölvupóstur, spjall, ábendingagátt), árstíðabundnar skráningar (skólabyrjun, tómstundastyrkir, o.fl.), sem og fyrirspurnir varðandi flóttafólk og hælisleitendur.

## Upplýsingaflæði

Langflest atriði sem nefnd voru og hlutu mestar undirtektir hópsins snúa að upplýsingum: Upplýsingaflæði, skipulagi upplýsinga, samræmi og áreiðanleika upplýsinga og miðlun þeirra.

Hér stendur upp úr að til þess að þjónustufulltrúar geti sinnt starfi sínu þurfa þeir að hafa allar þær upplýsingar sem nauðsynlegar eru til þess að geta svarað fyrirspurnum í framlínu og þessar upplýsingar þurfa að vera réttar og samræmdar. Þannig virðist vanta upp á að upplýsingar berist frá sérsviðum til framlínu og einnig að upplýsingar séu þær sömu í öllum upplýsingagáttum: á vefsíðu, hjá þjónustufulltrúum og hjá starfsfólki sérsviða og stofnana sveitarfélagsins. Tryggja þarf skipulega uppfærslu á efni vefsíðu meðfram upplýsingagjöf til þjónustuvers. Það er áskorun að halda utan um þau fjölmörgu svið og magn upplýsinga sem þjónustufulltrúar vinna með og mikilvægt að góð tengsl séu á milli sérsviða og þjónustuvers.

Ólík kerfi og takmarkaður aðgangur að kerfum hindra einnig upplýsingaflæði. Engin sameiginleg kerfi eru fyrir hendi til þess að halda utan um upplýsingar/gögn eða samskipti.

Til þess að geta þjónað íbúum sem ekki tala íslensku þurfa upplýsingar að vera á fleiri tungumálum.

## Samskipti

Þátttakendur í vinnustofunni voru sammála um að CRM-kerfi (*Customer Relationship Management*) til þess að halda utan um og skrá samskipti myndi koma að miklum notum á skrifstofum sveitarfélaga. Það er auðvelt að missa yfirsýn yfir samskipti milli íbúa og (mismunandi) þjónustufulltrúa sem og sérfræðinga sérsviða ef ekki er haldið utan um þau á kerfisbundinn hátt. Hætta á misvísandi upplýsingum, endurteknum samskiptum og óþarfa (milli)skrefum við úrlausn mála eykst ef ekki er fyrir hendi aðgengilegt yfirlit samskipta og málaúrvinnslu.

Þjónustufulltrúar vilja geta svarað við fyrstu snertingu. Vilja geta gefið íbúum skýr svör og forðast að þeir séu sendir á milli sviða með fyrirspurnir sínar.

Til þess að þjóna fjölbreyttum hópi íbúa sem best þá t.d. þurfa upplýsingar að vera fyrir hendi á fleiri tungumálum en íslensku og taka þarf tillit til mismunandi tæknilæsis og samskiptamáta kynslóða.

Ákveðnar áskoranir felast einnig í fyrirspurnum frá íbúum. Margar spurningar eiga ekki heima hjá skrifstofu sveitarfélagsins og stundum eru þær of flóknar og lýsa óraunhæfum kröfum um það hvernig sveitarfélagið getur gripið inn í aðstæður íbúa.

Samskipti innan skrifstofu sveitarfélagsins þurfa einnig að vera í góðu lagi: traust frá sérsviðum og svör frá þeim við fyrirspurnum eru atriði sem má bæta að mati þátttakenda.

## **Annað**

Þjálfun starfsfólks er gríðarlega mikilvæg þar sem þjónustufulltrúar þurfa að vera heima í öllum þeim fjölda sérsviða og þjónustu sem heyra undir sveitarfélagið. Þjálfun verður sérstök áskorun ef starfsmannavelta er mikil og óskipulag er á verklagi, en hvort tveggja minnkar einnig afköst og eykur álag í þjónustuverum.

## **SPJALLMENNI: TÆKIFÆRI**

Eins og áður var nefnt felst mögulegur ávinningur af innleiðingu spjallmennis annars vegar í bættri þjónustu við íbúa og hins vegar í ýmsum tækifærum innan skrifstofa sveitarfélaganna. Niðurstöðum vinnustofunnar um tækifæri við innleiðingu spjallmennis er hér skipt upp í þessa tvo flokka.

### **Tækifæri / ávinningur fyrir íbúa**

Sá ávinningur sem alltaf er í hendi með notkun spjallmennis er að íbúar geta fengið svör við spurningum og þá þjónustu sem unnt er

að veita sjálfvirkir allan sólarhringinn. Íbúar losna við bið á símalínu eða bið eftir svari við tölvupósti, spjallmennið svarar samstundis. Svör við einföldum spurningum geta jafnvel verið betri / nákvæmari en svör þjónustufulltrúa, þau eru stöðluð og samræmd og því minni hættu á misvísandi upplýsingum.

Tækifæri felast í því að spjallmenni geti leyst betur úr erindum í fyrstu snertingu. Einnig eru spjallmenni kjörin leið til þess að veita lifandi upplýsingar, t.d. upplýsingar um sorphirðu, viðburði í sveitarfélaginu, opnunartíma á sérstökum dögum eða strætó.

Aukin sjálfsafgreiðsla er jákvæð fyrir marga íbúa og þeir upplifa betri þjónustu með nútímalegum samskiptaleiðum. Mörgum finnst þægilegra að þurfa ekki að tala við manneskju til þess að sinna erindum sínum.

Helstu atriði sem þátttakendur greindu sem helstu tækifæri gagnvart íbúum:

- *Sólarhringsþjónusta*
- *Engin bið*
- *Betri/nákvæmari svör*
- *Aukin sjálfsafgreiðsla*
- *Nútímalegur samskiptamáti*

## **Tækifæri / ávinningur fyrir skrifstofur sveitarfélaga**

Þátttakendur sjá stærsta ávinninginn í minna álagi á starfsfólk þjónustuvers. Spjallmenni getur fækkað símtölum, tölvupóstum og öðrum skilaboðum, og jafnvel heimsóknum í þjónustuver. Þannig gefst aukið svigrúm til þess að veita mannlega og sérhæfða þjónustu þar sem það á við. Minna álag í þjónustuveri getur einnig leitt til þess að þjónustufulltrúar geti á móti minnkað álag á sérfræðinga, sem hafa þá meiri tíma í faglega ráðgjöf. Slíkt fyrirkomulag gæti með tímanum aukið sérfræðipækkingu í þjónustuverum.

Með minna álagi í beinum samskiptum við íbúa skapast aukið svigrúm til þess að sinna öðrum mikilvægum verkefnum, t.d.

úrvinnslu umsókna, að bæta verklag og verkferla og þjálfa þjónustufulltrúa.

Þátttakendur sjá einnig fyrir sér að með því að sjálfvirknivæða upplýsingagjöf og ýmsa úrvinnslu, þá verði ströng krafa um að allar upplýsingar séu stöðugt uppfærðar, vefsíðum verði betur við haldið og upplýsingaflæði verði almennt betra. Það sé gott og mikilvægt aðhald í uppfærslu efnis á vefsíðum og samræming kerfa verður aðkallandi. Þetta eru allt atriði sem koma öllum til góða óháð þjónustu spjallmennis: bæði starfsfólki og íbúum.

Með spjallmenni verður einfalt að halda yfirsýn yfir það sem helst brennur á íbúum og að setja saman tölfræðiyfirlit fyrir algengar fyrirspurnir.

Þátttakendur reikna með að spjallmenni komi til með að skila sparnaði í rekstri, a.m.k. til lengri tíma.

Að lokum má nefna tækifærin sem þátttakendur sjá í samstarfi sveitarfélaganna á þessum vettvangi. Hægt verði að samnýta upplýsingar og svörun og skipta með sér verkum við innleiðingu og viðhald spjallmennis.

Helstu atriði sem þátttakendur greindu sem tækifæri innan skrifstofa sveitarfélaganna:

- *Minna álag í svörun fyrirspurna, meira svigrúm fyrir mannlega þjónustu og önnur mikilvæg verkefni*
- *Skipulag og viðhald upplýsinga kemst í góðan farveg*
- *Sjálfvirk greining og tölfræði yfir erindi sem lenda hjá spjallmenni*
- *Sparnaður*
- *Samstarf sveitarfélaga*

## **SPJALLMENNI: HINDRANIR Á ÁRANGRI**

Þátttakendur voru meðvitaðir um hindranir sem geta komið í veg fyrir að innleiðing spjallmennis skili þeim ávinningi sem nefndur er hér að ofan. Sum atriði eru í mótsögn við þann ávinning sem vonast

er til að verði til, til að mynda er ákveðinn ótti við að innleiðing spjallmennis minnki ekki álag heldur þvert á móti auki það. Hér á eftir fara helstu atriði sem tekin voru saman um áskoranir við innleiðingu spjallmennis. Þeim má skipta í hindranir innan skrifstofunnar: álag, verkefnisstjórn o.s.frv., hindranir sem varða spjallmenniskerfið sjálft og svo hindranir í samskiptum við íbúa.

## Álag

Einn höfuð ávinningur þess að nýta spjallmanni er talinn vera minna álag í þjónustuveri. Hins vegar getur komið til þess að álag aukist: þjálfar þarf starfsfólk til þess að sinna spjallmenninu, það að vakta kerfið og greina svör getur orðið tímafrekt og ekki víst að starfsfólk fái það svigrúm sem þarf til þess að sinna þessu nýja verkefni. Innleiðing nýs kerfis getur líka verið streituvaldur út af fyrir sig, enn eitt kerfið sem þarf að læra á og hætta er á auknu flækjustigi í framlínu. Einnig mætti flokka mögulegt áhugaleysi hluta starfsfólks gagnvart verkefninu sem álag, hér er um að ræða nýtt starfssvið sem ekki endilega hentar öllum að sinna.

## Forði og verkefnisstjórn

Samhliða væntingum um minna álag og sparnað höfðu þátttakendur áhyggjur af því að ekki verði nægur forði settur í að koma verkefninu af stað og viðhalda því. Gera þurfi ráð fyrir stöðugildum og þjálfun starfsfólks, sem að hluta muni fá nýtt hlutverk. Það þarf tíma til þess að viðhalda upplýsingagrunnum og virkni spjallmennis.

Forsenda þess að verkefnið geti gengið upp er að öll yfirstjórn, að bæjarstjórnnum meðtöldum, standi að baki verkefninu. Stjórnendur á öllum stigum þurfi að sýna stuðning og skilning á verkefninu í heild. Krafa um að fækka starfsfólki samhliða innleiðingu spjallmennis er dæmi um ónógan skilning á verkefninu, starfsfólk framlínu er meðvitað um að slíkar kröfur eru óraunhæfar.

Verkefnið gæti sömuleiðis staðið og fallið með verkefnisstjórn. Vönduð og markviss verkefnisstjórn með tryggt bakland í yfirstjórn er nauðsynleg. Yfirstjórn þarf að vera í takti við verkefnið og ganga í

þær skipulagsbreytingar sem kunna að verða nauðsynlegar. Mikilvægt er að verkefnisstjórn velji rétta fólkið til þess að taka þátt í verkefninu í framlínu, svo að t.d. áhugaleysi verði ekki til þess að hindra árangur.

Verkefnisstjórn getur aldrei orðið markviss ef eignarhald og ábyrgð á verkefninu eru óskýr. Hér kemur fram mótvægi við það tækifæri sem starfsfólk sér í samstarfi sveitarfélaganna, að það geti jafnframt leitt til þess að ábyrgð og stjórn á ýmsum verkferlum verði í lausu lofti.

Innan samstarfsins þarf einnig að koma sér saman um hvaða hlutar kerfisins eru sameiginlegir og hverjir ekki, t.d. gætu einhver sveitarfélög viljað hafa sinn eigin spjallmenniskarakter sem svarar á ákveðinn hátt, í ákveðnum tóni.

### **Spjallmennið: tæknin**

Spjallmenni sem gefur ekki nógu góð svör er ekki trúverðugt og kemur til lengri tíma í veg fyrir árangur verkefnisins. Það er því mikilvægt að viðhaldi sé vel sinnt, að þjálfun og eftirfylgni sé stöðug. Gæði spjallmennisins í upphafi gætu verið ónóg til þess að fá notendur til þess að nýta þessa samskiptaleið og ef gæðin aukast ekki mun spjallmennið ekki ná að leysa nægilega mörg erindi og ekki minnka álag á þjónustuverin.

Til þess að spjallmenni geti sinnt starfi sínu er ekki nóg að tæknin sem liggur til grundvallar sé góð, upplýsingarnar frá sveitarfélögunum eru kjarninn í lausninni. Hér sjá þátttakendur töluverða hættu á misbresti, sem rímar við helstu áskoranir í þjónustuverunum í dag: Upplýsingar eru ekki réttar, verkferlar við uppfærslu upplýsinga ekki nógu skýrir, vefsíða ekki nógu ítarleg og inniheldur úreltar upplýsingar, upplýsingaflæði til framlínu og milli kerfa ekki nægilega gott.

Upplýsingaöryggi er einnig áhættuþáttur, gæta verður þess að farið verði með gögn sem falla undir persónuverndarlög með viðurkenndum og löglegum hætti.

## Viðtökur íbúa

Ef spjallmenni á að vera liður í því að bæta þjónustu við íbúa, þá þarf spjallmennið að svara kröfum þeirra. Ýmsir áhættuþættir eru til staðar í þessu samhengi: með því að færa samskiptin í sjálfvirk kerfi getur þjónustan virkað ópersónuleg og sveitarfélagið þannig fjarlægst íbúa. Sérstaklega má reikna með að eldra fólki finnist fráhrindandi að eiga samskipti á þennan hátt. Þjónusta sveitarfélaga nær til allra íbúa: allra þjóðfélagshópa, aldurs, kynja o.s.frv. Svörun spjallmennis getur virkað mismunandi á mismunandi hópa: röddin ekki viðkunnanleg, svörun óviðeigandi eða ekki traustvekjandi. Það er því áskorun að ná þeim tóni sem nær til þessa breiða hóps.



# SPJALLMENNI: FORGREINING

Hér á eftir verða niðurstöður vinnustofu settar í samhengi við forgreiningu á innleiðingu spjallmennis fyrir sveitarfélög. Ekki er um endanlega þarfagreiningu að ræða heldur áhersla lögð á að setja fram spurningar sem nauðsynlegt er að svara áður en lengra er haldið. Áherslur við þarfagreiningu og innleiðingu taka síðan mið af skilgreiningum og forgangsröðun forgreiningar.

## HVER ER STAÐAN?

Til þess að spjallmenni geti á sem markvissastan hátt minnkað álag á starfsfólk þjónustuvera þarf að greina núverandi stöðu. Spjallmenni sem getur einungis leyst úr erindum sem fáir bera upp er ekki líklegt til þess að minnka álag í þjónustuveri.

Atriði sem þarf að greina eru:

- *Hve mikið kemur inn af fyrirspurnum*
  - *gegnum síma?*
  - *gegnum tölvupóst?*
  - *gegnum aðrar samskiptaleiðir?*
- *Hve miklu af fyrirspurnum er beint*

- *til þjónustuvers?*
- *til sérsviða?*
- *til stofnana sveitarfélagsins utan skrifstofu?*
- *Hver eru erindin, um hvað er spurt?*
- *Hver eru algengustu erindi sem einfalt er að svara/leysa úr?*
- *Hver eru algengustu erindi sem flóknara er að leysa úr?*
- *Hvaða íbúahópar hafa samband?*

Alltaf þarf að hafa tvær víddir í huga þegar notendahópar eru greindir: annars vegar persónulega eiginleika og hins vegar hlutverk á þeirri stundu sem erindi er borið upp. Persónulegir eiginleikar eru til dæmis aldur, kyn, fötlun og móðurmál. Hér mætti bæta við eiginleikum eins og menntun og þjóðfélagsstöðu, en þessi atriði er ekki auðvelt að greina út frá fyrirspurnum. Fyrirnefndu atriðin eru vitanlega heldur ekki alltaf á hreinu, en rödd í síma eða undirskrift undir tölvupóst gefur samt sem áður vísbendingar. Stundum tekur fólk fram í erindum að ákveðnir eiginleikar eigi við það: *ég er ung móðir, ég nota hjólastól, ég er eldri borgari*, sem dæmi.

Hin víddin í notendahópnum er hlutverkið sem fólk er í þegar það hefur samband. Hinn almenni bæjarbúi sem er að spyrjast fyrir um sorphirðu? Verktakar eða aðrir sem hafa samband sem fulltrúar fyrirtækja eða stofnana en ekki í persónulegum erindum? Starfsfólk sveitarfélagsins? Íbúar með sérstakar þarfir, eins og barnafólk eða fólk sem þarf að nýta félagslega aðstoð? Nýir íbúar? Ferðamenn?

Eins og áður segir er líklega sjaldnast hægt að greina alla persónulega eiginleika, sem geta skipt máli, fyrir hverja fyrirspurn. Það getur þó hjálpað við frekari þarfagreiningu að gera sér grein fyrir hver það eru sem helst hafa samband og hvað þurfi að hafa í huga í samskiptum við ákveðna hópa. Hér má nefna t.d. mismunandi aldurshópa, fólk sem ekki getur lesið eða heyrir illa eða ekki, eða fólk sem ekki hefur íslensku að móðurmáli og talar með hreim eða skrifar þannig að erfitt getur verið að skilja.

Í viðhengi er dæmi um sniðmát sem nýta mætti í greiningu á erindum. Einnig er til vefviðmót sem gerir þjónustufulltrúum kleift að setja inn upplýsingar jafnóðum og fyrirspurnir berast, og gögn

allra hjá sama sveitarfélagi lenda þannig sjálfvirkt í sama gagnagrunni.

Mikilvægt fyrir samstarf sveitarfélaganna við innleiðingu spjallmennis er svo að bera saman niðurstöður greiningarvinnunnar: Hvaða þættir eru sameiginlegir, hver er helsti munurinn?

## **HVAÐ Á SPJALLMENNIÐ AÐ KUNNA?**

Fyrir þarfagreiningu og kröfuskilgreiningar er nauðsynlegt að skilgreina hvers konar erindi spjallmennið á að geta unnið með. Þannig felst munur á virkni í því hvort spjallmennið á fyrst og fremst að vera upplýsingaveita og svara spurningum, eða hvort einnig á að leiða notendur í gegnum ferli eins og umsóknir. Á að tengja spjallmennið við rafræn skilríki og ljúka persónubundnum erindum að fullu gegnum spjallmennið eða nægir að spjallmennið tengi notendur inn á viðkomandi síður sem nú þegar hafa tengingu við rafræn skilríki?

Hvaða upplýsingar eiga að vera fyrir hendi? Er vefsíða sveitarfélagsins helsti upplýsingabrunnurinn eða er þörf á að tengja aðrar upplýsingaveitur og -grunna við spjallmennið? Hvernig á að gera það? Eða á að semja spurningar og svör sérstaklega, óháð því hvaðan upplýsingar eru fengnar og hvort/hvar þær eru aðgengilegar?

Á að taka tillit til upplýsinga sem eru utan þess sem heyrir beint undir sveitarfélagið? Huga verður að því að notendur sem hitta á spjallmenni á vefsíðu sveitarfélags eru ekki endilega að leita að upplýsingum um atriði sem heyra formlega undir sveitarfélagið, heldur eru þau að leita almennt að upplýsingum sem varða þau sem íbúa eða gesti ákveðins sveitarfélags: um framhaldsskóla, sjúkrahús, kirkjur eða veitingastaði, svo eitthvað sé nefnt.

Hvaða virkni og upplýsingar væri hægt að samnýta milli sveitarfélaga? Því betur sem skilið er á milli upplýsinga og virkni spjallmennisins, því meira er hægt að samnýta virkni.

## VIÐHALD EFTIR VIRKNI

Þegar spurningum um mögulega virkni er svarað, þarf að hafa í huga að mismunandi virkni kallar á mismikla uppsetningar- og viðhaldsvinnu. Hér kristallast til dæmis áskorunin um upplýsingaflæði og samræmdar upplýsingar, sem og mögulegt aukið álag á starfsfólk.

### Einföld upplýsingagjöf

Spjallmenni sem sinnir einfaldri upplýsingagjöf svarar einföldum spurningum um atriði sem breytast ekki ört. Svarar spurningum um símanúmer og netföng, almenna opnunartíma og gjaldskrár, sem dæmi. Sendir ábendingar um nánari upplýsingar í flestum tilfellum á miðlægt netfang/símanúmer og/eða vefsíðu. Hér þarf annað hvort að tryggja að upplýsingar séu réttar og að t.d. starfsmanna- og tengiliðalistar, opnunartímar og gjaldskrár séu uppfærð reglulega, og/eða, eftir gerð spjallmennis, að yfirfara svör við spurningum.

### Lifandi upplýsingagjöf

Lifandi upplýsingagjöf fæst við spurningar sem ekki alltaf hafa sama svarið. Hér getur verið um að ræða tengingu við utanaðkomandi þjónustu eins og veðurspá eða strætó, eða innanhússupplýsingar eins og viðburðadagatal, breytta opnunartíma kringum hátíðisdaga, stöðu framkvæmda og skipulagsmála o.s.frv. Hér er mikilvægt að ferli séu til staðar sem tryggja stöðuga uppfærslu upplýsinga, hvort sem það ferli er sjálfvirkt eða handvirkt.

### Tenging við þjónustuver

Spjallmenni mun alltaf hafa sín takmörk og mörg erindi þurfa persónulega úrvinnslu. Besta upplifunin fyrir notandann er að geta tengst þjónustuveri beint þegar spjallmennið getur ekki aðstoðað. Ef slíkt kerfi verður valið þarf að tryggja að þjónustufulltrúar séu til

staðar á auglýstum opnunartíma til þess að taka við spjallinu án þess að notandi þurfi að bíða (lengi a.m.k.).

### **Leiðbeina um tengiliði**

Ef spjallmennið á að vísa fólki á ákveðinn stað með fyrirspurnir sínar þarf að tryggja að t.d. netföng sem gefin eru upp séu vöktuð. Sömuleiðis þarf að vera á hreinu hver tekur við hvaða fyrirspurnum. Þetta eru atriði sem eru ekki alltaf skýr, fólki er stundum vísað milli sviða/tengiliða með erindi sín í núverandi umhverfi. Það þarf því að gæta sérstaklega að því hvaða leiðbeiningar spjallmennið gefur, því reikna má með enn meiri óánægju notenda en kemur upp við slík tilfelli í dag ef sjálfvirkir kerfi sendir þau í eitthvert „svarthol“.

### **Rafræn form og umsóknir**

Öll rafræn form og umsóknarsíður sem spjallmennið vísar á – eða jafnvel tengist – þurfa að vera virk. Hvorki má vísa á form sem eru orðin gömul og óvirk né form sem ekki er búið að taka í notkun.

### **Niðurstaða**

Greining á ofangreindum atriðum er tækifæri til þess að slípa ferla og skýra hlutverk hjá sveitarfélögunum. Spjallmenni getur ekki fengist við óljós atriði eða ónákvæmar upplýsingar. Því er mikilvægt að afmarka hlutverk þess út frá áreiðanleika upplýsinga og ferla, meðfram því að huga að vinnu við uppsetningu og viðhald.

## **NOTENDUR**

Eins og áður segir eru íbúar sveitarfélaga mjög fjölbreyttur hópur fólks. Við þarfagreiningu fyrir spjallmenni þarf að líta til mismunandi færni eins og tæknilæsis og getu til þess að lesa og skrifa / hlusta og tala sem og færni í íslensku eða öðrum tungumálum.

Á spjallmennið fyrst og fremst að þjóna fólki sem hefur samband í hlutverki sínu sem íbúi frekar en þeim sem hafa samband atvinnu

sinnar vegna? Á að sinna upplýsingagjöf fyrir starfsfólk sveitarfélagsins?

Fara þarf yfir hvort huga eigi sérstaklega að ákveðnum hópum, og þá hvaða hópum fólks. Það er mögulegt að taka þá ákvörðun að spjallmennið eigi t.d. helst að þjóna þeim sem líklegust eru til þess að vera jákvæð gagnvart tækninni, með algeng erindi sem auðvelt er að sjálfvirknivæða. Taka síðan vel á móti öðrum í þjónustuverinu.

Opinberir aðilar hafa sérstökum skyldum að gegna þegar kemur að aðgengismálum. Einn höfuðkostur spjallmennis getur verið að bjóða samskipti bæði gegnum tal og texta, þannig að fólk sem á í erfiðleikum með lestur/sjón eða heyrn geti nýtt sér samskiptaleiðina. Leggja ætti áherslu á aðkomu sérfræðinga í aðgengismálum og notenda með mismunandi sérþarfir frá upphafi. Hugsa þarf að fleiru en tali og texta, til að mynda leturgerð og -stærð, litasamsetningu og hönnun, sem og málfari, svo eitthvað sé nefnt.

Til þess að spjallmenni skili tilætluðum árangri þurfa íbúar að nota það reglulega. Þannig hefur hugbúnaðurinn tækifæri til þess að læra og upphaflega áætlaður ávinningur skilar sér smátt og smátt. Það er því gagnlegt að fara yfir hvað fólk finnst um spjallmenni, leggja áherslu á að styrkja jákvæða upplifun og gera áætlanir til þess að takast á við það neikvæða.

Erlendar rannsóknir hafa sýnt að eftirfarandi atriði þykja oft styrkja jákvæða/neikvæða upplifun af notkun spjallmennis:

### **Jákvætt**

- *Engin bið eftir svörum, sparar tíma*
- *Alltaf opið*
- *Oft betri svör en ef leitað er eftir upplýsingum á vefsíðum*
- *Skemmtilegt*

## Neikvætt

- *Tæknin ekki komin nógu langt*
- *Svörum ekki treystandi*
- *Áhyggjur af persónuvernd/gagnaöryggi*
- *Notendum líður eins og fylgst sé með þeim*
- *Notendur vilja ekki tala við vélmenni*

## HEILDARMYNDIN

Innleiðing spjallmennis er verkefni þar sem huga þarf að mörgum þáttum: aðkomu starfsfólks sveitarfélagsins, bæði í framlínu, innan sérsviða og yfirstjórnar; upplýsingaflæði og áreiðanleika upplýsinga; ferlum við umsóknir og annað sem spjallmenni getur átt að leysa sjálfvirkt; og síðast en ekki síst þarf að huga að notendum, hvernig verkefnið getur bætt þjónustu, hvernig best sé að hvetja fólk til þess að nota hugbúnaðinn og hvernig byggja megi upp jákvæða ímynd spjallmennisins.

Því þarf að horfa á heildarmyndina, hvernig fólk í mismunandi stöðum og mismunandi (núverandi) kerfi tengjast. Spjallmennið ætti ekki að vera einangruð eining, heldur ætti að nýta hugbúnaðinn til þess að draga saman upplýsingar á einn stað.

Um leið og unnið verður að því að byggja upp jákvæða ímynd og hvetja fólk til þess að nýta spjallmenni, gæti verið mikilvægt að gera íbúum ljóst að þjónustuverin taka áfram vel á móti þeim ef þeir kjósa frekar mannlega þjónustu. Með tímanum bæði aukast gæði spjallmennisins og fólk venst þessum samskiptamáta og þannig færast samskiptin sjálfkrafa yfir.

## SAMSTARF SVEITARFÉLAGANNA

Sveitarfélögin sjá bæði tækifæri og áskoranir í samstarfi við innleiðingu spjallmennis. Samlegðaráhrifin eru ótvíræð og ætti að

greina sameiginlega fleti sem fyrst eftir forgreiningu hjá hverju sveitarfélagi fyrir sig.

Því betur sem spjallmenni getur unnið með hráar upplýsingar (gagnagrunna, excel skjöl, vefsíður), þeim mun einfaldara er að samnýta hugbúnaðinn milli sveitarfélaga. Upplýsingar og gögn sem unnið er með innan sveitarfélaganna eru gífurlega fjölbreytt, en í grunninn svipuð milli sveitarfélaga. Því ætti tvímælalaust að nýta þau samlegðaráhrif sem þarna skapast, minni sveitarfélög hafa að mörgu leyti jafn fjölbreytta upplýsingagrunna, umsóknarferla og slíkt og þau stærri, þannig að hægt væri að nýta sama hugbúnað til greininga hjá flestum sveitarfélögum.

Í því sambandi má nefna að samlegðaráhrif eru ekki aðeins möguleg milli sveitarfélaga, heldur ætti að skoða hvernig nýta mætti hugbúnað spjallmennis til greininga og hugbúnaðarþróunar innanhúss hjá sveitarfélögunum.

Einnig skiptir máli hvort ákveðin sveitarfélög, kannski sérstaklega þau stærri, vilja skapa sinn eigin karakter sem talar í ákveðnum tón. Kostirnir við það eru að hvert sveitarfélag fyrir sig hefur stjórn á sínu viðmóti og þeirri ímynd sem það skapar. Það kostar þó töluverða vinnu og viðhald, og má reikna með að slík sérhæfing sé smærri sveitarfélögum um megn. Þess vegna ætti að horfa til þess hvaða sveitarfélög gætu hugsað sér að nýta sama eða svipaðan karakter. Hvert sveitarfélag gæti vitanlega haft sína eigin grafísku hönnun og eigið nafn, ef vill, en tónninn/málfarið, *smalltalk* o.s.frv. væri samnýtt.

## **FORGANGSRÖÐUN OG FÓKUS**

Að greiningarvinnu lokinni ætti samtál sveitarfélaganna að miða að því að forgangsraða bæði stærri markmiðum eins og talin eru upp í upphafi þessarar greinargerðar, sem og einstökum eiginleikum spjallmennisins. Hvaða virkni á spjallmennið að hafa? Hvaða upplýsingar á það að vinna með? Til hvaða notenda á það að tala?



Mögulega ætti að hafa í huga við hvert atriði hvernig best má nýta samlegðaráhrif milli sveitarfélaga.

Í framhaldinu er hægt að gera þarfagreiningu sem tekur til mismunandi vídda: *fyrir spjallmennið sjálft, fyrir aðkomu og ábyrgð hvers sveitarfélags, fyrir stjórnsýslu, eignarhald og ábyrgð á verkefninu.*

Sjá mætti fyrir sér að einn verkefnisstjóri hefði yfirumsjón með undirbúningi og innleiðingu spjallmennis. Viðkomandi myndi aðstoða við innleiðingu á hverjum stað, sjá um fræðslu til starfsfólks, prófanir o.fl. Stærri hópur fulltrúa frá nokkrum sveitarfélögum tæki að sér að greina sameiginlega fleti, hvernig best megi samnýta tækni og gagnagrunna. Alltaf verður að vera ábyrgðaraðili til staðar hjá hverju sveitarfélagi sem tekur þátt í verkefninu, sama hvernig fyrirkomulag verður á sameiginlegri verkefnisstjórn og greiningarvinnu.

Mikilvægt er að forgangsraða þannig að líklegt sé að árangur á afmörkuðu sviði skili sér sem fyrst. Einblína í upphafi á þau atriði sem sett eru í forgang, en jafnframt horfa til þess að verkefnið er til langs tíma og virkni og umfang ætti að aukast jafnt og þétt til framtíðar.