



Verkefnisáætlun um íbúasamráð um stafræna þjónustuveitingu í Kópavogsbæ

One númer 2506877

Heiti verkefnis og ártal ¹ Verkefnisáætlun um íbúasamráð um stafræna þjónustuveitingu í Kópavogsbæ – 2025	Dagsetning 18.08.2025
One númer verkefnis 2506877	Verkefnisstjóri Sigrún María Kristinsdóttir (SMK)/Jakob Sindri Þórsson (JSÞ)
Svið/Skrifstofa Skrifstofa umbóta og þróunar	Aðrir starfsmenn Védís Hervör Árnadóttir (VHÁ); Sigríður Björg Tómasdóttir (SBT); Ásta Gísladóttir (ÁG)

Tilgangur Hver er tilgangur verkefnisins og hvaða vandamál á það að leysa? Hvaða áhrif hefur verkefnið á íbúa og/eða Kópavogsbæ? Þegar verkefninu er lokið, hver er þá staðan? Tilgangur verkefnisins er að nota gervigreind til að bæta þjónustu Kópavogsbæjar við íbúa. Verkefnið mun leita til íbúa og starfsfólks Kópavogs eftir hugmyndum um hvað þarf að aðlagja í þjónustu bæjarins og hvernig. Með þessu er stefnt að því að gera þjónustuna skilvirkari og einfaldari, þannig að upplifun íbúa verði í samræmi við markmið Kópavogsbæjar. Ætlunin er að afgreiðsla hugmynda verði innan fjárhagsramma Kópavogs.

Markmið – skilgreining Hver eru markmið verkefnisins? Hvernig verður árangur mældur (mælieining)? Hvaða árangri á að ná (lágmarksvæntingar og hámarksvæntingar)?			
Markmið	Mælieining	Lágmarksvæntingar	Hámarksvæntingar
Bæta upplifun íbúa af þjónustu Kópavogsbæjar.	Fjöldi safnaðra hugmynda	Safna að lágmarki 100 hugmyndum frá íbúum og starfsfólki.	Safna yfir 300 hugmyndum.
Auka skilvirkni og einfaldleika í þjónustu.	Tími sem sparast við afgreiðslu mála.	Minnka afgreiðslutíma um 10%.	Minnka afgreiðslutíma um 30%.
Safna hugmyndum frá íbúum og starfsfólki um aðlögun þjónustu.	Ánægja íbúa (mælt með könnunum). ²	Auka ánægju íbúa um 5%.	Auka ánægju íbúa um 15%

Afurðalisti Hverju mun verkefnið skila? Hvernig er tryggt að ávinningurinn sé mælanlegur?			
Afurð	Lýsing	Aðferðir	Ávinningur
Innleiðing á nýjum ferlum og lausnum byggðum á gervigreind.	Nýir ferlar og lausnir sem byggja á gervigreind verða þróaðir og innleiddir til að bæta þjónustu við íbúa. Þetta getur falið í sér sjálfvirkni í afgreiðslu mála, betri samskipti við íbúa og skilvirkari úrvinnslu gagna.	Aðferðir fara eftir greiningu á vanda. T.d. má nota róbot á borð við CoPilot til að finna svör við fyrirspurnum sem berast þjónustuveri o.s.frv.	Innleiðing gervigreindar mun auka skilvirkni og einfaldleika í þjónustu, sem leiðir til hraðari afgreiðslu mála og betri upplifun íbúa.
Skýrslur með safnaðri endurgjöf og tillögum.	Skýrslur sem innihalda allar hugmyndir og tillögur sem safnast hafa frá íbúum og starfsfólki. Þessar skýrslur munu greina frá helstu atriðum sem koma fram í endurgjöfinni, ásamt tillögum um hvernig hægt er að bæta þjónustuna.	Tímataka á afgreiðslu mála fyrir og eftir innleiðingu nýrra ferla. Greining á fjölda hugmynda sem safnast og hvernig þær eru nýttar.	Skýrslurnar veita innsýn í þarfir og væntingar íbúa, sem gerir Kópavogsbæ kleift að móta þjónustu sína í samræmi við raunverulegar þarfir.
Greining á núverandi þjónustu og tillögur að betrubótum.	Ítarleg greining á núverandi þjónustu Kópavogsbæjar, þar sem styrkleikar og veikleikar eru kortlagðir. Tillögur að betrubótum verða settar fram með skýrum rökstuðningi og áætlunum um innleiðingu.	Reglulegar kannanir til að mæla ánægju íbúa.	Greiningin mun hjálpa til við að skilja hvar þjónustan er ekki í samræmi við markmið starfsmanna og hvernig hægt er að bæta hana til að auka ánægju íbúa.
Sjálfvirknilausnir	Gervigreindartól innleidd í þjónustuferla.	Aðferðir fara eftir greiningu á vanda.	Starfsfólk verður fljótara að senda stöðluð svör og svör sem eiga við hverju sinni.
Þjálfunar- og fræðsluefni	Efni fyrir starfsfólk.	Aðferðir fara eftir greiningu á vanda.	Starfsfólk þjálfast í notkun á gervigreind.
Innleiðingarskýrslur	Framgangur innleiðingar og fyrstu niðurstöður	Aðferðir fara eftir greiningu á vanda.	Niðurstöður teknar saman til að sýna fram á ávinning.

1 Verkefnislýsing þessi er birt með fyrirvara um breytingar eftir því sem verkefnið þróast og tengist inn í önnur verkefni bæjarins.

2 Í reglulegri spurningakönnun Gallups um þjónustu sveitarfélaga er spurt um þjónustu við: barnafjölskyldur; grunnskóla; leikskóla; eldri borgara; fatlað fólk; í tengslum við sorphirðu; og á heildina litið; sem og um hvaða þjónustu sveitarfélagið þarf helst að bæta. Einnig er spurt um hversu ánægt fólk er með: Kópavog sem stað til að búa á; skipulagsmál; gæði umhverfisins í nágrenni við heimili sitt; aðstöðu til íþróttaiðkunar; hvernig sveitarfélagið sinnir menningarmálum; og ef fólk hefur haft samskipti við skrifstofur sveitarfélagsins þá hversu vel eða illa því finnst starfsfólk bæjarins hafi leyst úr erindi þess.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 25.10.2026



Verkefnisáætlun um íbúasamráð um stafræna þjónustuveitingu í Kópavogsbæ

One númer 2506877

Tímaáætlun			
Verkpáttur	Tímasetning	Afurðir	Ábyrgð
Undirbúningur	01.06.2025-01.09.2025	Verkefnisáætlun, kynningarefni, undirbúningur funda.	SMK, JSP, SBT, ÁG og VHÁ
Samráð við kjörna fulltrúa	28.08.2025	Kynning á verkefni og verkefnisáætlun.	SMK, JSP og VHÁ
Samráð við íbúa/starfsfólk	01.09.2025 - 30.09.2025	Fjöldi þátttakenda í verkefninu.	SMK og JSP
Kynning og hvatning til þátttöku	01.09.2025 - 30.09.2025	Kynningarefni: auglýsingar í fjölmiðlum og á samfélagsmiðlum, tölvupóstar með upplýsingum til starfsfólks og til afmarkaðra hópa íbúa. Upplýsingar á heimasíðu Kópavogs. Í lokaskýrslum verða upplýsingar um þátttöku og viðbrögð við kynningunni.	SMK og SBT
Söfnun hugmynda	10.09.2025 - 30.09.2025.	Fundur með starfsfólki og afmörkuðum hópum íbúa. Gagnagrunnur með öllum söfnuðum hugmyndum og tillögum.	SMK
Greining og úrvinnsla gagna	01.10.2025 - 31.10.2025.	Greiningarskýrsla með helstu þemum, áherslum og niðurstöðum úr söfnun hugmynda um betrubætur. Tillögur að betrubótum byggðar á greiningunni.	SMK og JSP
Innleiðing á lausnum	01.11.2025 - 31.12.2025	Nýir eða uppfærðir ferlar og verklausreglur. Sjálfvirknilausnir og gervigreindartól innleidd í þjónustuferla. Þjálfunar- og fræðsluefni fyrir starfsfólk. Skýrslur um framgang innleiðingar og fyrstu niðurstöður.	JSP

Hagsmunaaðilagreining			
Á hverja hefur verkefnið áhrif (innan og utan sveitarfélags)? Hverjir geta haft áhrif á verkefnið (innan og utan sveitarfélags)?			
Nafn	Hlutverk/framlag	Mikilvægi (1-5)	Væntingar hagsmunaaðila
Kjörnir fulltrúar Kópavogs	Styðja og samþykkja verkefnið.	5	Að þjónusta bæjarins verði bætt í samræmi við tillögur íbúa og starfsfólks.
Starfsfólk Kópavogs	Innleiða breytingar og bætta þjónustu.	5	Að þjónusta bæjarins verði bætt í samræmi við tillögur íbúa og starfsfólks.
Íbúar í Kópavogi	Veita endurgjöf og tillögur.	5	Að þjónusta bæjarins verði bætt í samræmi við tillögur íbúa.
Birgjar sem sjá um þjónustu Kópavogs	Veita endurgjöf og tillögur.	5	Að nýjir þjónustuferlar tryggi áframhaldandi og bætta þjónustu/verkferla/samskipti.
Beinir þjónustuþegar, s.s. fatlaðir, aldraðir, íbúar annarra sveitarfélaga, grunnskólanemar	Veita endurgjöf og tillögur.	5	Að þjónusta bæjarins verði bætt í samræmi við tillögur íbúa og starfsfólks.
Stofnanir/skipulagsheildir fyrir utan Kópavog	Veita endurgjöf og tillögur.	3	Að nýjir þjónustuferlar tryggi áframhaldandi og bætta þjónustu/verkferla/samskipti.
Fyrirtæki	Veita endurgjöf og tillögur.	3	Að nýjir þjónustuferlar tryggi áframhaldandi og bætta þjónustu/verkferla/samskipti.

Áhættugreining – lykiláhættur og fyriséð vandamál				
Hverjar eru lykiláhættur verkefnisins? Hverjar eru afleiðingar áhættunnar? Hverjar eru líkurnar á því að áhættan eigi sér stað? Hvernig er hægt að koma í veg fyrir mögulegar afleiðingar?				
Áhætta	Afleiðing	Líkur (1-5)	Lýsing á afleiðingu	Fyrirbyggjandi aðgerðir
Skortur á þátttöku íbúa.	Takmörkuð gögn og hugmyndir.	2	Mikilvægar upplýsingar og fjölbreytt sjónarmið vantar. Verkefni endurspeglar ekki raunverulegar þarfir og óskir samfélagsins.	Virk kynning og hvatning til þátttöku.
Tæknilegir örðugleikar við innleiðingu og gervigreindar.	Seinkun á innleiðingu og aukinn kostnaður.	2	Getur valdið verulegum seinkunum. Áætlanir um bætta þjónustu og skilvirkni dragast á langinn, sem getur haft neikvæð áhrif á íbúa og starfsfólk. Aukinn kostnaður getur haft áhrif á fjárhagsáætlanir, sem getur leitt til þess að önnur verkefni þurfi að frestast eða falla niður. Getur dregið úr trausti á gervigreindarlausnum og skapað óvissu.	Nákvæm áætlun og prófanir á tæknilegum lausnum.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 25.10.2026



Verkefnisáætlun um íbúasamráð um stafræna þjónustuveitingu í Kópavogsbæ

One númer 2506877

Kjörnir fulltrúar taka ekki þátt.	Innleiðing verður ekki jafn áhrifarík.	3	Kjörnir fulltrúar taka ekki eignarhald á verkefninu sem dregur úr líkum á því að verkefni fái framgang sem hefur neikvæð áhrif á viðhorf íbúa gagnvart íbúalýðræði og samráði.	Virkt samráð við kjörna fulltrúa.
Hugmyndir íbúa kostnaðarsamar eða óraunhæfar.	Hugmyndir ná ekki framgangi vegna kostnaðar/eru óraunhæfar	4	Íbúasamráð missir marks.	Skýra þarf vel fyrir íbúum hvað verður um hugmyndir og hver afgreiðsla þeirra er. Nauðsynlegt er að gera grein fyrir því að kostnaðarsamar hugmyndir eða hugmyndir sem eru ekki í samræmi við það sem bærinn getur þjónustað/veitt munu ekki ná framgangi. Allar hugmyndir eru teknar til greina og ef þær eru góðar þá er þeim fundinn farvegur.

Kostnaðaráætlun		
Verkpáttur	Upphæð	Athugasemd
Kynning og hvatning:	500.000 - 1.500.000	Hönnun, auglýsingagerð, birtingar á miðlum og í Kópavogsbldöðum
Söfnun og greining gagna:	0	Unnið innanhúss af starfsfólki Kópavogs
Heildarkostnaður:	500.000-1.500.000	Umfang auglýsinga verður ákveðið síðar

Stjórnskipulag		
Hverjir koma að verkefninu? Hvert er hlutverk þeirra? Hver er ábyrgð þeirra?		
Nafn	Svið/deild	Hlutverk/ábyrgð
Jakob Sindri og Sigrún María verkefnisstjórn	Skrifstofa umbóta og þróunar	Verkefnisstjórn: Stýra verkefninu og tryggja framgang.
Védís Hervör Árnadóttir, Ásta Gísladóttir, Sigríður Björg Tómasdóttir. Fleiri eftir atvikum.	Skrifstofa umbóta og þróunar	Afmarka vanda, leita lausna, innleiða breytingar og veita stuðning.
Kjörnir fulltrúar		Fylgjast með og styðja verkefnið.
Aðrir starfsmenn eftir atvikum	Hver deild og skrifstofa fyrir sig	Framganga verkefnisins er aðlöguð að hverju verkefni/sviði/úrlausn fyrir sig.

Samskiptaáætlun		
Hvernig verður samskiptum háttað, t.d. tegund funda og upplýsingamiðlun?		
Upplýsingar	Hvenær	Samskiptaleiðir
Leitað eftir hvar vandi liggur: - Samráð við íbúa - Samráð við starfsmenn mismunandi sviða og skrifstofa - Samráð við bæjarfulltrúa Lausna leitað í hverju tilviki fyrir sig: - Samráð við íbúa - Samráð við starfsmenn mismunandi sviða og skrifstofa - Samráð við bæjarfulltrúa	Júní til nóvember 2025	Samráð við íbúa fer aðallega fram á Betra Ísland síðunni. Hún verður auglýst með tölvupóstum til íbúa sem gefið hafa samþykki fyrir póstsendingum, auglýsingum í fjölmiðlum Kópavogs og á samfélagsmiðlum, og með reglulegum uppfærslum á heimasíðu Kópavogs. Leitað verður eftir álit starfsfólks varðandi fundi með völdum hagsmunaaðilum meðal íbúa, svo sem grunnskólabörnum, öldruðum eða foreldrum leikskólabarna, og fundir eða rýnihópar nýttir þar sem við á. Samráð við starfsfólk fer fram á Betra Ísland síðunni og með fundum og símtölum við valið starfsfólk.

Skjal sótt af '0000000000' dags: 25.10.2026