



E-tjänst för Kulturskolan

SLUTRAPPORT TILL E-TJÄNSTEPROGRAMMET

Innehållsförteckning

E-tjänst för Kulturskolan	1
1. Inledning	3
1.1 Versioner	3
1.2 Bakgrund	3
1.3 Mål och avgränsningar	3
1.3.1 Projektperiod	3
1.3.2 Effektmål	4
1.3.3 Projektmål	4
1.3.4 Projektbeskrivning	5
1.3.5 Processbeskrivning	5
1.3.6 Invånarnytta och intern effektivisering	7
1.3.7 Avgränsning	9
1.4 Projektbeskrivning	9
1.4.1 Våren 2010	9
1.4.2 Hösten 2010	10
1.4.3 Våren 2011	11
1.4.4 Hösten 2011	11
1.4.5 Våren 2012	12
2. Överensstämmelse mot mål	13
2.1 Överensstämmelse med kommunfullmäktiges mål	13
2.2 Överensstämmelse med e-tjänsteprogrammets mål	14
3. Omfattning på projektet och återanvändning	15
3.1 Omfattning	15
3.2 Återanvändning	15
4. Realiserbarhet	15
4.1 Förändringskrav i organisation och process	15
4.2 Kommunikation och marknadsföring	16
4.3 Införande i linjen	16
4.4 Utbildning	16
4.5 Förvaltning	17
4.6 Övriga förutsättningar för att lyckas	17
5. Kostnader	17
5.1 Projektets kostnader	17
6. Avstämning mot Checklista från rapportering	18
7. Tips till andra liknande projekt och övriga synpunkter	20
7.1 Arbetsätt i projektet	20
7.2 Interna resurser	21
7.3 Förenklad mottagning av systemet	21
7.4 EpiServer istället för Sharepoint	21
7.5 Sammanfattning	21
8. Kontaktuppgifter	22

1. INLEDNING

1.1 Versioner

Detta dokument har följande versionshistorik:

Version	Anledning	Vem	Datum
P1 (preliminär)	Första utkast	Martin Grünwald	120823
P2 (preliminär)	Ändrat till ny mall	Martin Grünwald	121022
P3 (preliminär)	Ändrat kopplingen mellan effektmål och projektmål. Ändrat formuleringar under 1.4.4 angående argument för CRM.	Martin Grünwald	121106
P4 (slutgiltig)	Ändringar i utkast	Styrgruppen	121113

1.2 Bakgrund

Kulturskolan Stockholm är en arena där cirka 15 000 elever mellan 6-22 år deltar och utvecklar sitt skapande inom bild & form, dans, musik och teater. Verksamheten finns över hela staden i ett tjugotal egna lokaler och i bortåt 80 skolor. Årligen genomförs cirka 1 000 arrangemang som drar en publik på ca 95 000 personer.

Anmälningar till Kulturskolans kurser har tidigare kommit in i form av undertecknade blanketter som sedan registrerats. Det totala antalet ärenden som hanteras inom Kulturskolans frivilliga verksamhet är drygt 14 000 per år.

Kulturskolan ville med hjälp av e-tjänsten åstadkomma ökad kvalitet, tillgänglighet och service för sina kunder. Avsikten var att förtydliga kursutbudet samt förenkla och effektivisera ansökningsförfarandet för medborgarna genom att ersätta den manuella hanteringen med en webbanmälan.

1.3 Mål och avgränsningar

1.3.1 Projektperiod

Start: 2010-03-29

Slut:

- *Leverans till Volvo/Tieto: 2012-03-26*

- Driftsättning 2012-05-15
- Lansering intern målgrupp: maj 2012
- Lansering extern målgrupp: augusti 2012
- Framtagning av slutrapport: oktober 2012

1.3.2 Effektmål

Följande effektmål definierades i projektplanen:

Effektmål	Internt/externt
E1. 70 % av ansökningarna skall ske via e-tjänsten (gäller för de kurser e-tjänsten kommer att stödja)	Internt
E2. 95 % av ansökningarna via e-tjänsten skall vara kompletta	Internt
E3. Att uppnå målet med en genomsnittlig beläggning per lärare på 90 %	Internt
E4. Mängden makulerade fakturor ska minska med 50 %	Internt
E5. Fakturor skall skickas ut innan kursstart för de anmälningar som sker via e-tjänsten.	Internt
E6. 70 % av Kulturskolans elever och föräldrar som har erfarenhet av att anmäla sig, ska uppleva att överblicken över kursutbudet förbättrats.	Extern
E7. 70 % av Kulturskolans elever och föräldrar som har erfarenhet av att anmäla sig, ska uppleva att det är enklare att anmäla sig via webben.	Extern

1.3.3 Projektmål

Följande projekt mål definierades i projektplanen:

Projekt mål	Internt/externt	Effektmål
P1. Det ska vara möjligt att skapa det nya kursutbudet i verksamhetssystemen (KAS och IST Extens)	Internt	E1,E3
P2. Det ska vara möjligt att göra schemaläggning för nästa termin i verksamhetssystemet (KAS)	Internt	E4,E5
P3. Nya processer, rutiner, arbetssätt och ansvar i organisationen, bland annat schemaläggning i förväg ska vara införda i organisationen.	Internt	E4,E5
P4. Nytt ansvarsområde för kursutbud införs i organisationen. Med uttalat ansvar för processen och framtagande av utbud	Internt	E6
P5. Det ska vara möjligt att visa kursutbud på webben.	Internt/externt	E1,E3,E6
P6. Det ska vara möjligt att visa kurstillfällen på webben.	Internt/externt	E1,E3,E6
P7. Det ska vara möjligt att hantera förtur. Både elever i befintlig kö samt elever som fortsätter från en termin till nästa.	Internt/Extern	E7

P8. Det ska vara möjligt att hantera ansökan på webben. Ansökningar som görs ska automatiskt hamna i IST Extens.	Internt/externt	E1,E2,E3,E7
P9. Det ska vara möjligt att hantera fakturering i förväg.	Internt	E4, E5
P10. Det ska vara möjligt att hantera bevakning av kurstillfällen där det inte finns plats.	Internt/externt	E3,E6,E7
P11. Utbildningsplan/material ska tas fram samt utbildning ska ha påbörjats för de som ska arbeta i KAS med kursutbud och schemaläggning.	Internt	E1
P12. Utbildningsmaterial ska tas fram för elever och föräldrar, i form av enkla instruktionsvideos.	Extern	E1,E2,E6,E7
P13. Intern kommunikationsplan ska tas fram och informationsspridning ska påbörjas snarast.	Internt	E1,E3
P14. Extern marknadsföringsplan ska tas fram. Extern marknadsföring ska påbörjas i samband med lansering.	Extern	E1,E6,E7
P15. Dokumentera och införa de nya manuella rutiner som krävs för att det nya automatiserade arbetssättet ska fungera.	Internt	E1, E2
P16. Ifall informationsklassningen kräver någon form av inloggning så behöver projektet lösa det.	Extern	E7

1.3.4 Projektbeskrivning

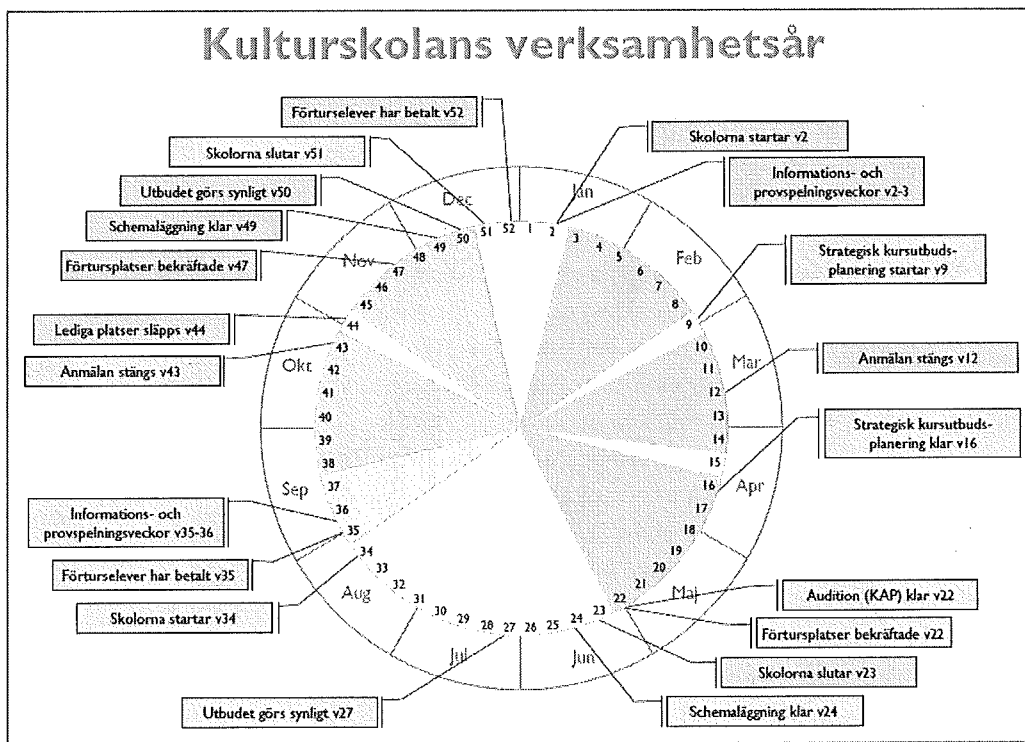
Se 1.4 Projektbeskrivning.

1.3.5 Processbeskrivning

För att möjliggöra att kursutbudet presenteras i förväg och för att öka tydligheten i vad man erbjuder har Kulturskolan ensat sitt arbetssätt. Tidigare arbetade lärarna mycket olika. De gjorde ofta olika individuella anpassningar för att tillmötesgå enskilda elevers önskemål. Det kunde handla om gruppstorlekar, lektionslängd m m.

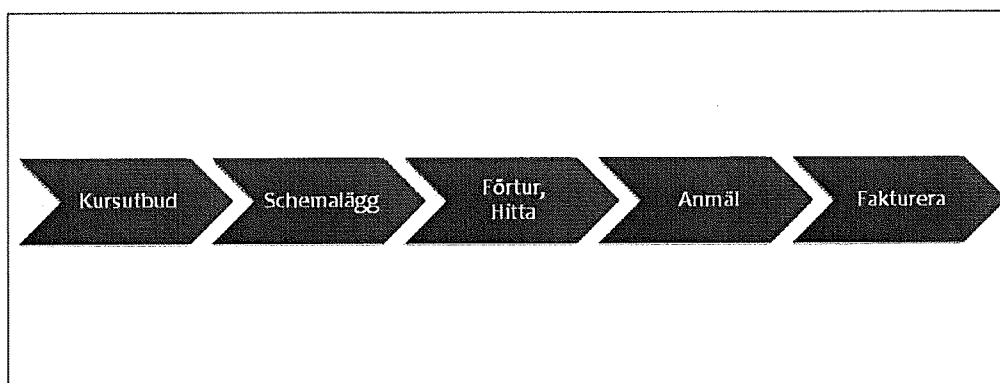
Förändringsprocessen har krävt mycket eftertanke, många möten och enskilda samtal. Ett bra exempel på en del av det arbetet är tidscirkeln som visar viktiga datum under ett år på Kulturskolan.

Figur 1: Kulturskolans verksamhetsår



Det förändrade arbetssättet har beskrivits i dokumentet ”Användningsfall”. Ett exempel därifrån är följande översiktliga processbeskrivning:

Figur 2: Processöversikt nytt arbetssätt

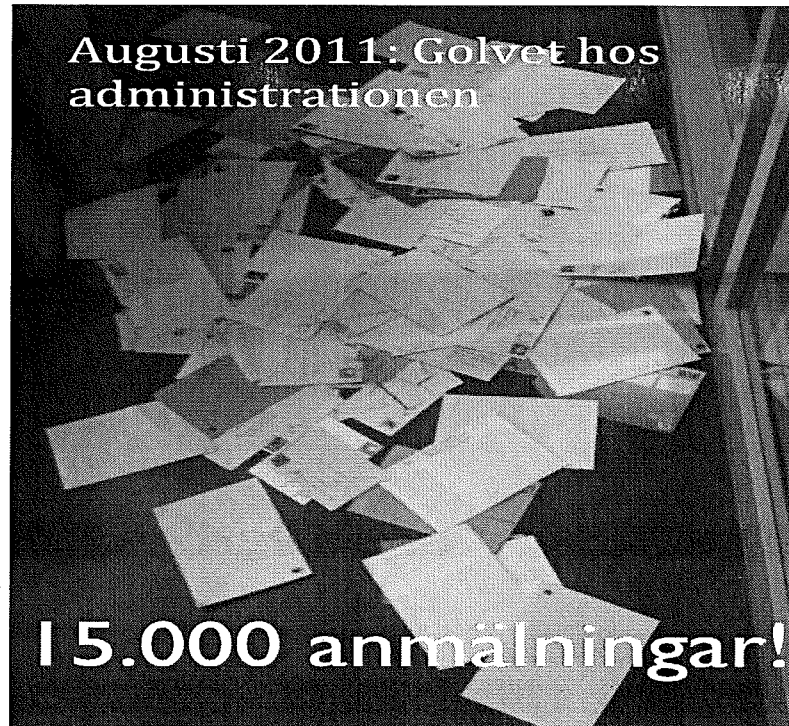


Ledningen fastställer nästa termins kursutbud. Lärarna lägger schemat och skapar kurstillfällena inför nästa termin genom att välja bland kurserna och planera in dessa med dag, tid, lokal och antal platser. Lärarna reserverar plats åt aktiva elever innan kursutbudet släpps för nya elever. Nya elever får anmäla sig till kurserna enligt ”först till kvarn”-principen, dvs. ingen kö längre. När eleven bokar en kurs så har han/hon valt både lokal, tid och lärare. En elev (ny eller befintlig) som är bokad på en kurs får automatiskt en faktura. Lärarna får reda på antagna elever allt eftersom dessa är bokade, kan då se efterfrågan och göra eventuella ändringar.

Se även [1.4 Projektbeskrivning](#).

1.3.6 Invånarnytta och intern effektivisering

Figur 3: Från ett läge ...



Anmälningar till Kulturskolans kurser har tidigare kommit in i form av undertecknade blanketter som sedan måste registreras. Det totala antalet ärenden som hanteras inom Kulturskolans frivilliga verksamhet är drygt 14 000 per år.



Kulturskolan Stockholm • Kurser

TILL KULTURFÖRLAGS WEBBPLATS

KURSER

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ ÅÖ

Q

Exempel: #varaktin #teater #öarna #teaterdrott #plano

Markera i listan och filtrera

Visa bara kurser med lediga platser kvar

Inriktning och ämnen

Elevers ålder

Veckodag

Område

Fakta om kursen

inriktning och ämne: Modern och nutida dans

Kursålder: Terminskurs

Elevers förenklingsgrupp: Fortsättningskurs

Gruppstorlek: 5-25 elever

Pris: 500 kr/termin

Lektionslängd: 90 min

Markera i listan och filtrera

Visa bara kurser med lediga platser kvar

Elevers ålder

Veckodag

Område

Notiställt gjorda val **FILTRERA**

Kontakta oss

Kontakta Kulturskolans elevadministration för frågor om anmälan och fakturor.

Telefon: 08-503 316 70

Telefontid: måndag-torsdag 9-11.30 och 12-18
fredag 9-11.30 och 12-16

E-post: kulturskolan@stockholm.se

Modern och nutida dans fortsättning

Lektionerna innehåller teknik och golvarbete med improvisation och danskombinationer. Vi jobbar på att hitta olika dynamik och flöde i rörelsen. Det ingår komposition och improvisationsövningar kring begrepp som rum, tid och energi, där vi kan fördjupa det konstnärliga uttrycket. Vi dansar till allt från klassisk och nutida musik till elektronisk musik. Vi arbetar föreläsningsinriktat.

Amnesplan (PDF)

Dag & tid	Plats	Ålder	Lediga platser
Måndag 18:30-20:00	Kulturskolan Bagarmossen, Lillvägen 35.	13-22	1

Lärare: Petra Mäntens petra.mantens@stockholm.se

Kursstart: 2012-09-03

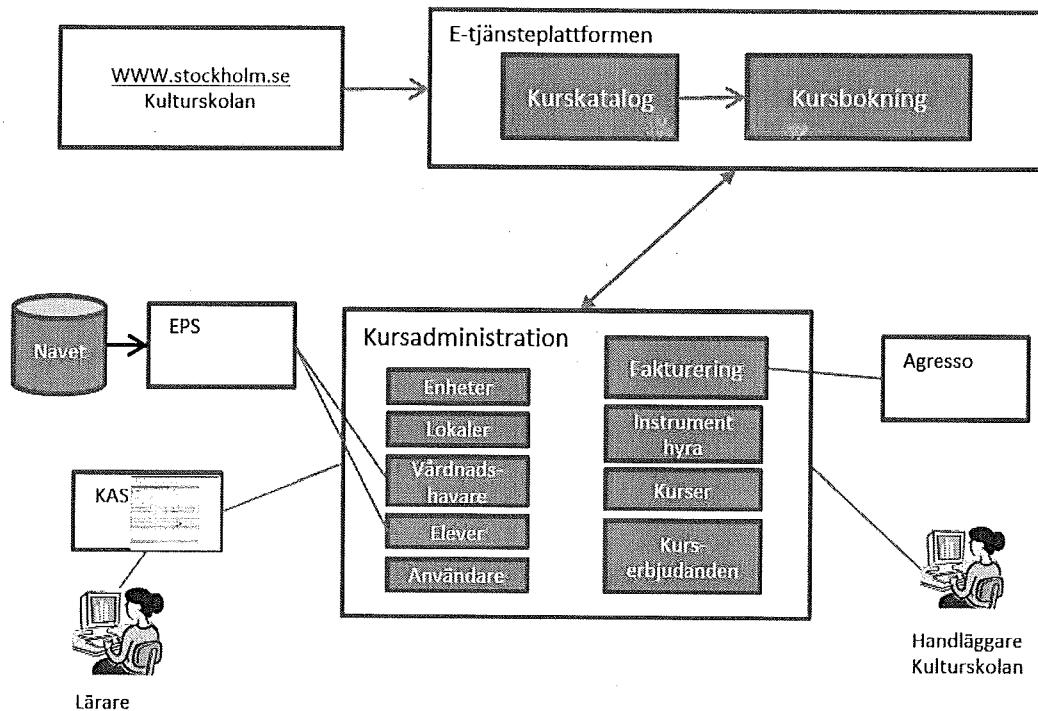
BOKA

Figur 4: Till ett annat läge!

Den nya kurskatalogen på webben ger en unik överblick över vad man som kund kan välja på, med detaljerade beskrivningar för varje ämne. Det finns filtreringsmöjligheter som ytterligare förenklar när man letar efter en viss kurs eller om man inte vet exakt vad man vill prova på för kulturaktivitet. Man ser om det finns lediga platser. Finns det ingen ledig plats, t ex i det område man bor, är det nu lättare att söka i andra delar av Stockholm.

När man hittat ett kurstillfälle som passar är det enkelt att anmäla sig och man får direkt bekräftelse på om man har fått plats.

Kulturskolans system **KUBen** (*Kulturskolans Utbud och Bokning*) består av två e-tjänster, verksamhetsystemet byggt i CRM samt en egenutvecklad applikation; KAS



1.3.7 Avgränsning

I projektplanen gjordes endast en avgränsning: ”Inloggning på ’Mina sidor’ via Jämför service ingår inte inom ramen för detta projekt.” Eftersom Jämför service inte användes i den slutliga lösningen blev detta aldrig aktuellt.

Projektet arbetade med den agila utvecklingsmetoden Scrum och därtill hörande agil kravhantering. Det medförde att verksamhet och utvecklingsteamet förde löpande diskussioner om vad som skulle utvecklas. Nya behov dök upp och gamla prioriterades ned. Tex valde man bort ”P10. Det ska vara möjligt att hantera bevakning av kurstillfällen där det inte finns plats.” till förmån för ett nytt önskemål, att lyfta in hela instrumenthanteringen. Se mer under arbetssätt.

1.4 Projektbeskrivning

(ersätter nivå-3-rubriken 1.3.4 Projektbeskrivning)

1.4.1 Våren 2010

Inledande intervjuomgång

Två externa projektledare, anlätades för att leda arbetet. Det inleddes med ett 20-tal intervjuer av medarbetare och chefer. Detta gav en övergripande bild av Kulturskolans verksamhet samt vilken förbättringspotential respektive vilka problem de intervjuade personerna såg.

Ny kursstruktur

Därefter initierades en serie workshops för att etablera en struktur för den nya kurskatalogen som skall finnas på webben. Workshoparna genomfördes med pedagoger från de olika inriktningarna, musik, dans, teater och bild & form. En inventering av befintliga kurser på gamla webbplatsen genomfördes också.

Prioriteringar och förankring

Vidare genomfördes ett antal workshops med chefsgruppen. Där etablerades prioriteringar och behovet av att ha en gemensam målbild. Andra övningar var att gå igenom olika typfall, dvs. olika elever och deras olika behov och hur den tänkta e-tjänsten skall möta dessa behov på ett bra sätt. Samtliga medarbetare och samverkansgruppen fick vid ett flertal tillfällen information om ovanstående resultat samt utmaningar och möjligheter med e-tjänstprojektet.

1.4.2 Hösten 2010

Målbild för Kulturskolan

Under hösten togs ett önskat nyläge för Kulturskolan fram. Detta arbete gjordes i workshop där en grupp utvalda medarbetare/ chefer deltog. Här etablerades en helt ny målbild. Målbilden innebär att Kulturskolan byter verksamhetslogik. Från att tidigare ha jobbat med intresseanmälan, kö och efterskottsbetalning till att erbjuda specifika kurstillfällen, där man bokar sin plats direkt on-line och betalar i förskott – en webbshop.

Första prototyp av e-tjänsten

Under hösten togs även en prototyp för en e-tjänst fram. Lösningen byggde på att återanvända en redan utvecklad enhetsdatabas, Jämför service, och med hjälp av den strukturera kurser, platser, kurstillfällen med mera så att de blir enkelt sökbara för elever och föräldrar. Den tillgängliga Jämför Service-lösningen utgick dock enbart från geografisk plats.

Systemarkitektur och användningsfall

En extern systemarkitekt togs in i projektet i slutet av oktober för att kartlägga befintliga system, ta fram ett lösningsförslag för införandet av en e-tjänst samt en mer långsiktig strategi för Kulturskolans IT-stöd. Detta var nödvändigt då kompetens och resurser inom IT saknades inom Kulturskolan och var ytterst begränsade på Kulturförvaltningen.

Ensning av kursutbudet

Under arbetes gång identifierades ett antal punkter som behövde åtgärdas för att kursutbudet skulle bli tydligt, användarvänligt och attraktivt. Innan projektet påbörjades var Kulturskolans utbud oöverskådligt och ostrukturerat. Det fanns ett stort behov av att göra utbudet enhetligt t ex. genom att enas kring lektionslängder, gruppstorlekar och kursers namn, innehåll, mm.

1.4.3 Våren 2011

Fastställt kursutbud

En mer permanent, intern workshopgrupp tog över arbetet från de externa projektledarna. Arbetet fortsatte med att ta fram bl.a. enhetliga lektionslängder och definierade gruppstorlekar. Det resulterade i ett genomarbetat och fastställt utbud i enlighet med den nya kursstrukturen.

Förändringar i verksamhetssystemet Kulturskolans Administrativa System (KAS)

Genomlysning och förändring av verksamhetssystemet KAS genomfördes för att möjliggöra schemaläggning i förväg i enlighet med ett fastställt kursutbud.

Ny, användartestad prototyp av e-tjänsten

En ny version av prototypen för e-tjänsten togs fram utifrån verksamhetens behov. Denna lösning byggde på att utgå från Jämför service men med utökad söknings- och filtreringsfunktionalitet. Detta för att det skulle bli enklare för elever och föräldrar att navigera bland kurser och hitta det man söker. Prototypens användbarhet verifierades genom användartester med fokusgrupper.

Reviderad projektplan

En extern projektledare anlätades för att ta fram en reviderad projektplan och detta slutfördes under början av juni 2011.

Sammanfattning

Fram till sommaren 2011 har projektet arbetat med målbilden, kursutbudet samt prototypen av e-tjänsten. Verksamhetsprocesser samt IT-stöd för genomförande har inte beaktats.

1.4.4 Hösten 2011

Start av utvecklingsprojektet

En extern projektledare anlätades för att leda utvecklingsprojektet. Detta arbete påbörjades i augusti 2011.

Miniutredning av tekniskt vägval

Två vägval avseende olika tekniska lösningar analyserades. Det ena handlade om "EpiServer eller Sharepoint", och berodde på förändrade tekniska förutsättningar. Enligt tidigare förutsättningar skulle e-tjänsten för kurskatalogen vara en del av Jämför service, som baserades på tekniken EpiServer. De nya tekniska riktlinjerna pekade på Sharepoint. Det andra handlade om "Extens eller CRM", och berodde på ekonomi i förhållande till förvaltningsbarhet. Extens var det befintliga verksamhetssystemet som skulle behöva ändras för att stödja automatiska anmälningar. Microsoft CRM var Stockholms stads strategiska val för den typen av system. När det gällde vägvalet mellan Sharepoint och EpiServer vägde Stockholms stads strategiska riktlinjer tyngre än projektets argument vilket resulterade i Sharepoint. När det gällde Extens eller Microsoft CRM fanns följande argument som alla talade för CRM:

- Det var samma kostnad att bygga om Extens så att det kunde ta emot anmälningar som att bygga ett nytt system baserat på CRM.

- CRM var i linje med Stockholms stads strategiska val.
- CRM var mer lättanvänt och gav ett bättre stöd för verksamheten.
- CRM är lättare att vidareutveckla.

Översyn av budget samt tilläggsansökan

Under hösten konkretiserades hur e-tjänsten skulle utformas, vilket möjliggjorde en reviderad budget. Den pekade på att det behövdes ytterligare 3,7 miljoner kronor, varför en tilläggsansökan togs fram. Denna beviljades i december 2011.

Krav

Under hösten gjordes ett kravarbete för att möjliggöra effektiv kommunikation med utvecklingsteamet. En tidscirkel togs fram som visade det cykliska perspektivet på Kulturskolans verksamhet. Kraven dokumenterades i form av en prioriterad behovslista. Underlaget utgjordes av den framtagna prototypen, systemarkitekturdokumentation, användningsfallsdokumentation, dokumentation av KAS samt workshops med Kulturskolan. Flera viktiga beslut togs också formellt under oktober och november, t.ex. kursutbudsstruktur, lektionslängder och gruppundervisning.

Teknisk bemanning

I slutfasen av arbetet med tilläggsansökan påbörjades bemanningsarbetet. Projektet bemannades med tekniska resurser från Cybernetics och XLENT, genom avrop från Tieto.

Förvaltningsförberedelser

Beställning av införande av e-tjänst samt CRM-system togs fram och skickades till Volvo och Tieto. Initiala möten med Volvo och Tieto genomfördes för att säkerställa att viktiga tekniska vägval var genomförbara och tillåtna i de tekniska målmiljöerna.

Utveckling

Utvecklingen av det tekniska systemet påbörjades i november och drogs igång med nästan hela utvecklingsteamet i december. Utvecklingsarbetet bedrevs enligt Scrum. En så kallad "Sprint 0" ägnades åt etablering av utvecklingsmiljöer, arbetssätt m m.

1.4.5 Våren 2012

Krav

Kvalitetssäkring av prototypens användbarhet med hänsyn taget till nya krav gjordes. Arbetet med grafisk design påbörjades. Från februari och framåt handlade kravarbetet mest om förändrade prioriteringar. En viktig prioriteringsförändring var den att välja bort möjligheten till bevakning av fullbokade kursplatser till förmån för att få med instrumenthanteringen.

Utveckling, test och överlämning till förvaltning

Under januari-mars genomfördes fem *sprintar*, på två veckor vardera, med efterföljande demonstration av vad utvecklingsteamet åstadkommit. Efter Sprint 5 ägnade utvecklingsteamet en vecka till test, buggfix och andra kvalitetshöjande åtgärder inför första leverans. Systemet i version 1.0 levererades till Volvo IT och Tieto för granskning den 26 mars. Under de efterföljande fyra veckorna arbetade Volvo och Tieto med granskning och installation i Systemtestmiljöer. Utvecklingsteamet fortsatte under tiden med test, buggfix och vissa restpunkter, version 1.1 av systemet levererades 18 april.

Integration med Agresso

Utvecklingsprojektet avseende fakturaintegration mellan CRM och Agresso påbörjades under februari 2012. Vissa formattester genomfördes under perioden mars- april. Verksamhetssystem i CRM byggdes under våren och systemtester kunde först starta i början av maj och pågick till slutet av juni. Resultatet av system och acceptanstesterna har inte varit tillfredställande och rättning av allvarliga fel har gjorts löpande. Acceptanstest för integration med Agresso var möjlig först den 10 september med driftstart drygt en vecka senare. Det återstår en del brister som ska åtgärdas i utvecklingsprojektet framöver.

Acceptanstest

Acceptanstest av E-tjänsterna, KAS och CRM-systemet genomfördes under två veckor i början av maj. Cirka 100 testfall testades av 10 testdeltagare från Kulturskolan. Däremot testades aldrig e-tjänsten ”från ax till limpa” i skarp version, p.g.a. tidsbrist. Tidsbristen berodde på Kulturskolans läsårscykel, som gjorde det absolut nödvändigt att lansera tjänsten i augusti 2012, för att inte försena e-tjänsten med cirka ett år.

Produktionssättning och migrering

Produktionssättning och migrering ägde rum under vecka 20 (mitten på maj).

Utbildning och dokumentation

Framtagning av användardokumentation gjordes under april och maj. Utbildning genomfördes vecka 21.

Förvaltning

Förvaltningsetablering gjordes i augusti 2012. Förvaltningsetablering med överlämnande till förvaltningsorganisation har inte skett från projektet.

Publik lansering

E-tjänsterna ”smyglanserades” den 6 augusti till de som stått i Kulturskolans kö. Officiell lansering ägde rum den 20 augusti. Två dagar efter den officiella lanseringen hade 5 000 personer anmält sig (drygt en tredjedel av det totala antalet elever under en termin). Aldrig tidigare har så många elever varit anmälda innan kursstart.

2. ÖVERENSSTÄMMELSE MOT MÅL

2.1 Överensstämmelse med kommunfullmäktiges mål

Kommunfullmäktiges övergripande mål	(ja/nej)	Kommentar
Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök.	Ja	
Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras.	Ja	
Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva.	Ja	

--	--	--

2.2 Överrensstämmelse med e-tjänstprogrammets mål

Målkriterium:	Uppfylls (ja/nej)	Kommentar (avvikelse till ansökan med beskrivning om varför inte målet berördes.)
Projektet bidrar till att öka tillgängligheten till stadens service och information	Ja	
Projektet innefattar utveckling av pedagogiska webbformulär som underlättar arbetet för både handläggare och medborgare	Ja	
Projektet bidrar till att ge invånare och andra intressenter god insyn i hur deras ärende handläggs	Nej	Projektet hanterar ej ärenden av den art som här avses, endast enkla bokningar hanteras.
Projektet innefattar automatisering av interna rutiner som ska ersätta manuella arbetsmoment i handläggning och administration	Ja	
Om projektet innefattar nya digitaliserade processer och ärenden så kommer dessa att kunna diarieföras och slutförvaras i ett digitalt arkiv utan manuellt arbete	Nej	Innefattar ej digitaliserade processer och ärenden som diarieförs.
Projektet leder till att sökbarheten av kommunal information blir bättre, både för personal och externa intressenter	Ja	

3. OMFATTNING PÅ PROJEKTET OCH ÅTERANVÄNDNING

3.1 Omfattning

Aktivitet/Leverans	Ingår i projektet (ja/nej)	Kommentar
Börlägesanalys	Ja	
Nulägesanalys	Ja	
Behovsanalys	Ja	
Kravspecifikation	Ja	
Avrop/upphandling	Ja	
Driftdokumentation	Ja	
Förvaltningsplan	Ja	
Användardokument	Ja	
Teknisk dokumentation	Ja	
Utbildningsmaterial och utbildningsplan	Ja	
Kommunikation och marknadsföring	Ja	
Övrigt	Ja	Se under 1.4 Projektbeskrivning

3.2 Återanvändning

Följande tjänster har nyttjats av de e-tjänster som projektet har tagit fram:

- EPS – Stockholms stads personuppgiftstjänst har använts för att kontrollera om de som bokar sig är skrivna i Stockholms stad samt för att kontrollera adressuppgifter.
- Inloggningstjänsten – Stockholms stads inloggningstjänst för enkel inloggning har använts. Tyvärr har den fungerat mycket dåligt vilket skapat problem för kunderna.

4. REALISERBARHET

4.1 Förändringskrav i organisation och process

- Den manuella hanteringen av anmälningsblanketter har helt försvunnit.

- Processen för hur och när kursutbudet bestäms har ändrats så att det sker i förväg istället för i samband med terminsstart.
- Det har varit ett omfattande förändringsarbete som krävt mycket eftertanke, många möten, enskilda samtal och informationsförmedling.
- Kulturskolans ledningsgrupp har ansvar för att säkra projektets förväntade nyttoeffekter.

4.2 Kommunikation och marknadsföring

Ett stort arbete har lagts ned på intern kommunikation och intern marknadsföring. En intern kommunikationsplan, med aktivitetslista har tagits fram, och följts.

Bland annat har följande åtgärder vidtagits:

- E-tjänsteprojektet har varit en stående punkt på ledningsgruppsmöten.
- Information om e-tjänsten har gått ut med varje InternInfo och i särskilda e-tjänstmail.
- Intranätet har haft en särskild sida för e-tjänsten med information om fattade beslut och vanliga frågor.
- En prototyp har tagits fram och visats för samtliga medarbetare.
- Samtliga medarbetare har bjudits in till samtal och diskussion om e-tjänsten i smågrupper.
- Information gick ut i S:t Eriksnytt, stadens och Kulturförvaltningens chefspost.

När det gäller extern kommunikation så ingick information om e-tjänsten i Kulturskolans ordinarie marknadsföring. Utöver det har följande åtgärder vidtagits:

- Brev med information har gått ut till samtliga befintliga elever (c:a 13 500) samt även till samtliga som stått i kö till Kulturskolan (c:a 5 000).
- Det har informerats på Kulturskolans hemsida, där man sedan länkat till den nya kurskatalogen när den publicerats.
- Information har även spridits genom Kulturskolans Facebook-sida. Där har även diskussioner med användare ägt rum.
- Den nya e-tjänsten marknadsfördes även som nyhet på Stockholm.se.

4.3 Införande i linjen

Vi hade ett lokalt införandeprojekt i Kulturskolan, då e-tjänsten inneburit ett omfattande förändringsarbete. Utbildning genomfördes för alla medarbetare. Information gavs kontinuerligt.

4.4 Utbildning

Utbildning har genomförts under maj och juni 2012. CRM-utbildning har genomförts för enhetschefer, biträdande enhetschefer, assistenter och administratörer. En gemensam

KAS-utbildning av s.k. superusers har genomförts och därefter har dessa personer genomfört utbildning med lärarna.

4.5 Förvaltning

Förvaltningsetablering har ägt rum i augusti 2012. Teknisk förvaltning sköts av den externa leverantören Cybernetics genom avtal med Tieto. Verksamhetsförvaltning sker på Kulturskolan. Förvaltning och det framtida utvecklingsarbetet av KUBen styrs och prioriteras av Kulturskolans ändringsråd inom en fastställd budget. Förvaltningsstyrning sker genom framtagande av en plan för "Kulturskolans IT- system" i samband med den årliga verksamhetsplaneringen.

4.6 Övriga förutsättningar för att lyckas

Se nedan under kapitel 7 Tips till andra liknande projekt och övriga synpunkter.

5. KOSTNADER

5.1 Projektets kostnader

Projektets totala externa budget omfattade ursprungligen 4 000 000 kronor. Efter tilläggsfinansiering på 3 700 000 kronor uppgick den totala projektbudgeten till 7 700 000 kronor. Projektet har hållit sig inom budget.

Figur 5: Budget och utfall

Utfall (KSEK)	2010	2011 jan-aug	2011 sep-dec	2011 Totalt	2012	Summa	Ansökt 2011 nov	Diff
Projektleddning	865	336	609	945	510	2 321	2 430	164
Arkitektur/integration	155	43	204	247	5	406	830	424
Vikariekostnad		291	166	457	249	706	570	-136
Utveckling (kurskatalog, bokning)			277	462	2 073	2 535	2 020	-515
Tidig teknisk utredning	200					200	200	0
Ersätta verksamhetssystemet Extens			92	92	691	783	1 330	547
Test och införande					646	646	110	-536
Kommunikation			0	0	0		50	0
Utbildning					103	103	150	47
Summa						7700	7 700	0
Ursprunglig budget						4 000	4 000	0
Utökat behov = tilläggsansökan						3 700	3 700	0

6. AVSTÄMNING MOT CHECKLISTA FRÅN RAPPORTERING

Aktivitet	Beskrivning	Datum
Projektplan enligt Lilla ratten	Senast två månader efter att projektet fått beslut ska projektet ha tagit fram en projektplan. Till projektplanen ska bifogas en budget. Lägg i projektkatalogen.	2010-06-16
Processanalys	Projektet ska genomföra en processanalys av de arbetssätt som ligger till grund för utveckling av e-tjänst/IT-stöd och förändrat arbetssätt. Processanalysen ska sparas i projektkatalogen.	Våren 2010
Kravspecifikation	Kravspecifikationen ska godkännas av IT-avdelningen vid SLK. Den skickas till e-tjänstprogrammet för godkännande minst två veckor före den skickas ut till leverantör.	Hösten 2011
Kommunikationsplan	Projektet tar fram en kommunikationsplan utifrån e-tjänstprogrammets lathund och strategi. Ta hjälp av din förvaltnings informatör. Planen skickas för godkännande till e-tjänstprogrammet.	September 2011. Projektledaren skickade inte planen till e-tjänstprogrammet.
Informations-säkerhetsklassning	Alla e-tjänster ska informationssäkerhetsklassas. Läs mer om tillvägagångssätt på intranätet.	April 2012
Start teknisk utveckling av e-tjänst	Skriv vilket datum den tekniska utvecklingen av tjänsten börjar.	December 2011
Fastställ nyttokalkyl	Projektet ska gå igenom den nyttokalkylen som gjordes vid ansökan och fastställa den. Den ska vara godkänd av den chef som är ansvarig för nyttohemtagning. Nyttoanalys skickas till e-tjänstprogrammet.	November 2011

Aktivitet	Beskrivning	Datum
Verksamhetsrutiner	På vilket sätt påverkas verksamheten av den nya e-tjänsten och IT-stödet? Ta fram nya rutiner som förankras i organisationen. Rutinerna ska vara kända av verksamheten före lansering av e-tjänst.	Verksamheten har fått löpande information och utbildning.
Helpdesk - verksamhetsfrågor	Om kontaktcenter finns för verksamhetsområdet – informera senast två månader före lansering. Om kontaktcenter inte finns – utse minst två personer som ansvarar för frågor om innehåll i e-tjänsten. Planera schemaläggning så att det alltid finns någon som kan ta emot samtal. Gör en frågor och svar om e-tjänsten.	Frågor om e-tjänsterna besvaras av Kulturskolan.
E-tjänstsupport	Sirius IT svarar på frågor om e-legitimation, tar emot felanmälan på inloggningstjänsten och felanmälan av e-tjänster och stockholm.se.	Våren 2012 bestämdes att inloggningen supportas av Kontaktcenter.
Information till Kontakta oss	I första hand ska hänvisas till kontaktcenter, om kontaktcenter finns för e-tjänsten ta fram information om kontaktpersoner till ”Kontakta oss”.	-
En första avstämning av interaktion och design	Gör en första avstämning med kommunikationsstaben om att interaktion och design följer anvisningarna.	Våren 2011 togs en första prototyp fram, därefter har staden informerats löpande.
Text i e-tjänsten	Ta hjälp av din informatör för att informationen i e-tjänsten ska bli så enkel som möjligt.	Kommunikationsansvarig har varit med i styrgruppen och har bistått med detta löpande.
Start systemtest/-integrationstest	Använd mallar för test. Skriv datum för när tester startar och är genomförda.	Testplan har levererats till Tieto och Volvo under våren 2012.
Start acceptanstest	Använd mallar för test. Skriv datum för när tester startar och är genomförda. Resultatet ska godkännas av förvaltare av e-tjänsteplattformen.	Testplan har levererats till Tieto och Volvo under våren 2012.
E-tjänsten ska godkännas –interaktion och design och text	Kommunikationsstaben ska godkänna e-tjänsten. Staben ges möjlighet att se tjänsten i god tid före lansering.	Staden har informerats löpande.
Ändringsrådet	Före lansering av e-tjänsten ska beskrivning av den nya e-tjänsten och/eller förändrade verksamhetssystemet godkännas av ändringsrådet.	Anmälan till ändringsrådet skickades under våren 2012.

Aktivitet	Beskrivning	Datum
Driftsättning	Skriv vilket datum e-tjänsten och utveckling av IT-stödet blev klart.	Leverans till Volvo/ Tieto: 2012-03-26 Driftsättning: 2012-05-15
Lansering av e-tjänsten	Skriv vilket datum e-tjänsten lanserades.	Lansering intern målgrupp: maj 2012 Lansering extern målgrupp: augusti 2012
Förvaltningsetablering	Skriv datum för när förvaltningsetableringen är genomförd.	Augusti 2012

7. TIPS TILL ANDRA LIKNANDE PROJEKT OCH ÖVRIGA SYNPUNKTER

7.1 Arbetsätt i projektet

Att arbeta enligt Scrum har varit en framgångsfaktor för den tekniska utvecklingen.

De delar av Scrum som varit mest värdefulla har i prioritetsordning varit:

1. "Product backloggen" – en prioriterad kravlista där inget krav har lika hög prioritet som något annat. Den medför att det blir en kontinuerlig och konstruktiv dialog kring vad projektet kommer att hinna med och inte. Den möjliggör också att sena krav och ändringsönskemål kan lyftas in i projektet, vilket medför att annat "ramlar ur".
2. Demo av varje "Sprint" – Tvingar utvecklingsteamet att bygga körbar kod från början och säkerställer att systemet som helhet aldrig är "trasigt". Dessutom finns inget som är så otroligt effektivt för att kommunicera krav som ett körbart system. Det är först när användaren får se systemet som de förstår om det är det de vill ha eller något helt annat.
3. "Scrumboarden" – Ett digitalt aktivitetshanteringssystem med "gula-lappar-på-en-whiteboard-princip". Vi använde SeeNowDo (<http://www.seenowdo.com/>) som är bra men det finns många bra alternativ som också är gratis. Det här skapar transparens och samsyn i utvecklingsteamet kring progressen i arbetet. Det bidrar även till bra systemdesign eftersom gjorda teknikval blir transparanta innan de byggs. Problem av olika slag bubblar upp till ytan tidigt.
4. "Daily scrum" – De dagliga 15-minuters-mötena där man diskuterar runt Scrumboarden och flyttar lappar.
5. "Retrospect" – Efter varje sprint gick vi igenom vad som fungerat bra och vad vi borde förändra eller förbättra.

Punkt 3, 4 och 5 fungerade inte helt perfekt på grund av att den ena leverantören inte arbetat så tidigare. Trots detta var den samlade bedömningen i teamet att arbetssättet var bra och att vi ville fortsätta med det.

6. Projektet har prioriterat utvecklingen av det tekniska stödet dvs. framtagandet av e-tjänster och CRM- systemet. Verksamhetens behov, processer, integration av CRM och Agresso har hanterats av interna resurser utan en tydlig samordning från projektledningen vilket resulterar i en stor del av efterarbete.

7.2 Interna resurser

Kulturskolan skulle haft stor nytta av *en* intern verksamhetsutvecklare/förändringsledare med ett helhetsperspektiv. I projektet delades nedanstående arbetsuppgifter av flera personer vilket inte säkerställer ett strukturerat och effektivt arbetssätt.

Exempelvis:

- Kravarbetet
 - Samordna och ensa verksamhetens önskemål
 - Förbereda och formulera beslut
 - Hålla den prioriterade kravlistan uppdaterad
 - Definiera och dokumentera verksamhetsregler
- Definiera och dokumentera manuella rutiner
- Etablera förvaltningsorganisation
- Se till att ta fram användardokumentation
- Se till att utbildning hålls

7.3 Förenklad mottagning av systemet

Kraven på projektet vad avser tekniska vägval, dokumentation, användandet av e-tjänsteplattformen m m, har varit höga och bitvis motsägelsefulla inom staden. Detta bör förenklas och förtydligas inför framtida projekt.

En idé är att påföra varje projekt en tvingande kostnad för stödresurser från mottagarorganisationerna, Volvo, Tieto och staden. Vi ser behov av;

- En administrativ resurs med god förståelse av vad mottagarorganisationen vill ha.
- En utvecklare/systemarkitekt som är väl insatt i de tekniska ramverk och tjänster som projektet ska använda.

7.4 EpiServer istället för Sharepoint

Valet av Sharepoint för Kurskatalogen var ett krav från Stockholms stad. Projektet förordade EpiServer, en annan av Stockholms stads valda produkter för kurskatalogen och att endast ha Bokningen i Sharepoint. Främsta argumentet till det är att EpiServer är överlägset Sharepoint när det gäller enkelhet i den redaktionella miljön. Detta är av stor betydelse för hur effektiv kommunikationen blir med den externa målgruppen. Till exempel fick Kulturskolan vänta i cirka fyra månader innan vi fick tillgång till Sharepoint och kunna uppdatera.

7.5 Sammanfattning

Projektet med e-tjänstutveckling har varit ett framgångsrikt projekt för medborgarna och Kulturskolans verksamhet. Kursutbudet är nu överskådligt, transparent och sökbart för våra kunder. Även internt i organisationen har vi fått en helt annan överskådlighet över vårt kursutbud. Vi har genom e-tjänsten också möjlighet att varje dag följa statistik för anmälningarna. Det nya IT-stödet möjliggör ett förändrat arbetssätt med bland annat planering av utbudet i förväg. Trots stora problem med enkel inloggning finns flera elever i verksamheten idag än tidigare år.

8. KONTAKTUPPGIFTER

Datum:	2012-11-13
Namn kontaktperson:	Marion Hauge-Lindberg
Telefon:	08-508 318 41
Mobil:	
E-post:	marion.hauge-lindberg@stockholm.se

Datum:	2012-11-13
Namn kontaktperson:	Ewa Wettermark
Telefon:	08-508 318 40
Mobil:	
E-post:	ewa.wettermark@stockholm.se

Kontaktuppgifter till projektledare

Namn kontaktperson:	Martin Grünwald
Telefon:	
Mobil:	0708 77 80 18
E-post:	martin.grunwald@xlent.se
