



Kometverksamheten inom avdelningen för Stadsövergripande sociala frågor

ANSÖKAN TILL E-TJÄNSTPROGRAMMET

Innehållsförteckning

| | |
|---|----|
| Kometverksamheten inom avdelningen för Stadsövergripande sociala frågor | 1 |
| Bakgrund och nuläge | 3 |
| Beskrivning av projektidén | 3 |
| Bakgrund till projektidén | 4 |
| Börlägesanalys – vad vill ni uppnå | 5 |
| Målgruppsanalys | 5 |
| Extern målgrupp | 5 |
| Intern målgrupp | 6 |
| Processbeskrivning | 6 |
| Involverade verksamhetssystem/IT-stöd | 10 |
| Konsekvensanalys av börlandet | 10 |
| Nyttan/effekten av e-tjänsten/IT-stödet | 11 |
| Invånarnytta | 11 |
| Intern effektivisering | 12 |
| Överensstämmelse med kommunfullmäktiges mål | 12 |
| Överensstämmelse med e-tjänsteprogrammets mål | 13 |
| Omfattning på projektet och återanvändning | 14 |
| Omfattning | 14 |
| Återanvändning | 15 |
| Realiserbarhet | 15 |
| Personella resurser/kompetenser | 15 |
| Projektorganisation | 15 |
| Expertkompetens | 16 |
| Förändringskrav i organisation och process | 16 |
| Kommunikation och marknadsföring | 17 |
| Utbildning | 17 |
| Övriga förutsättningar för att lyckas | 17 |
| Kostnader | 18 |
| Projektets kostnader | 18 |
| Risker | 18 |
| Nästa steg | 18 |
| Kontaktuppgifter | 19 |
| Förankring av e-projekt inför ansökan | 19 |

BAKGRUND OCH NULÄGE

Beskrivning av projektidén

Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen utbildar gruppledare på stadsdelsförvaltningarna inom företrädesvis socialtjänsten i Kometprogrammet. Gruppledarna i sin tur utbildar föräldrar i en metod som hjälper och stärker föräldrarna i sin föräldraroll. Även pedagoger i skolan och förskolan utbildas i Kometprogrammet. Det ger pedagogerna ett verktyg att arbeta med som bidrar till lugnare och tryggare barngrupper.

Kometprogrammet är en *riktad* föräldrautbildning med ett gott vetenskapligt stöd. Forskningen så här långt visar att föräldrautbildning är den mest kraftfulla insatsen för att förebygga brottslighet och missbruk. Mellan 10-15 % av barn i ålder 6-10 år anses ha svårigheter med utåtagerande beteende och utgör alltså en riskgrupp. Det nuvarande programmet riktar sig till föräldrar till dessa barn.

När ett *generellt* föräldrastödsprogram finns om cirka två år kommer det att göras tillgängligt för stadens **alla** föräldrar.

Resultatet av projektet kommer att öka möjligheten för föräldrar i Stockholms alla stadsdelar att komma i kontakt med Kometprogrammet som är det mest spridda föräldrastödet i staden. Det kommer också öka tillgängligheten och förenkla administrationen för alla stadsdelar inom Stockholm stad. Det blir dessutom enklare att kvalitetssäkra Komets utbildningar.

Dynamisk databas

En dynamisk databas ska skapas som ska hantera anmälningar, material, enkäter, utvärderingar och en webbaserad utbildning. Den ska också säkerställa att de som arbetar med Komet är trogna programmet.

Databasen presenteras via webbgränssnitt på Stockholm stads webbplats. Den ska sedan integreras i stadens befintliga system. Föräldern ska genom sin profil "Mina ärenden" få tillgång till

- Komets utbildningar med information om Komet
- anmälningar till Komet
- översikt över stadsdelar som arbetar med Kometprogrammet med tid och plats för utbildning m.m.
- information om sin plats i kösystemet
- material och enkäter
- möjlighet att utvärdera föräldrastödet – kvalitetssäkring.

Bakgrund till projektidén

Otillgänglig information

I dag nås inte alla föräldrar som har behov av föräldrastöd, informationen på Stockholms stads webbplats är bristande. Föräldern behöver vara både motiverad och tålmodig innan anmälan till utbildningen är klar. Det i sin tur gör att föräldern kan ha svårt att få hjälp i tid.

Otillgänglig anmälan

Idag kan det vara svårt för föräldrar att anmäla sig till utbildningen. Föräldern måste vara aktiv, leta upp sin stadsdel och därefter ringa och anmäla sig. Personal i verksamheten bekräftar att den otillgängliga anmälningsprocessen gör att föräldrar tappar modet innan anmälan är gjord. Pedagogiska och enkla anmälningsformulär behöver tillhandahållas föräldern

Ineffektiv hantering

I dag hanteras alla anmälningar från föräldern manuellt inom stadsdelsförvaltningarna. Hanteringen är omständig, ineffektiv och innebär en risk för kvalitetsbrister. Samordnaren för föräldrautbildningen i stadsdelen tar idag emot alla anmälningar från föräldrar per telefon. Anmälningsformuläret fylls i av samordnaren. Därefter sparas anmälan i pärmar och registreras med datum och köplats. Även Komets utbildningar för professionella är ineffektiv och kan förbättras väsentligt.

Webbutbildning med it-stöd

Även föräldrar som har svårt att ta sig till en föräldragrupp behöver kunna nås. Ett mål är att dessa föräldrar ska kunna erbjudas en webbaserad utbildning. Den webbaserade utbildningen riktar sig till föräldrar som av praktiska skäl har svårt att ta sig till kurser, till exempel föräldrar som är ensamstående eller som har oregelbundna arbetstider, lång restid eller social fobi. Webbkursen kan genomföras i långsam takt för de som inte hinner med mer eller av andra skäl bättre klarar en kurs över längre tid. Om denna grupp kan nås tidigare kommer det att leda till att fler föräldrar blir säkrare i sin föräldraroll, med stora sociala vinster som resultat.

Föräldrar som genomgått en grupp i en stadsdel kan välja att ta en webbkurs som repetition.

Föräldrastöd till alla

Ett generellt föräldrastödsprogram riktat till alla föräldrar är under utveckling. När programmet är klart om cirka två år bör det erbjudas alla föräldrar i staden och inte bara de som nu utgör målgruppen, nämligen föräldrar som har svårigheter med utåtagerande barn.

Ingen kvalitetssäkring

I nuläget är det svårt att veta om gruppledarna är trogna programmet, vilket i sin tur kan avspegla sig i genomförandet av föräldrautbildningen. För att enklare kunna kvalitetssäkra programmet skulle Komets administration behöva effektiviseras från anmälan till avslutad utbildning. Utvärderingen skulle kunna ske kontinuerligt under utbildningens gång. Komet centralt har inte tillgång till varken anmälan eller utvärderingen. Det försvårar kvalitetssäkring och upprätthållande av kompetens. Den nya databasen kommer att ha funktioner som löser dessa problem.

Ingen uppföljning

I dag finns ingen gemensam uppföljning oavsett om utbildningen riktar sig till professionell eller förälder. För att enklare kunna skapa en gemensam uppföljning behöver Komet centralt få kontroll över:

- antal gruppleddare i Stockholm stad
- antal aktiva gruppleddare som arbetar med föräldragrupper
- gruppleddarnas utbildningsinriktning
- föräldrarnas feedback på gruppleddarnas genomförande, kvalitet och programtrohet i utbildningen
- antal föräldrar som deltar och fullföljer utbildningen

Om mer kontroll på dessa punkter kan nås kommer bättre påfyllnadsutbildningar för professionella att kunna erbjudas som är anpassade efter deras behov. Den nya databasen kommer att ha funktioner som löser dessa problem.

BÖRLÄGESANALYS – VAD VILL NI UPPNÅ

Vi vill nå alla föräldrar som har behov av föräldrastöd i form av Kometprogrammet, och som idag inte hittar informationen på Stockholms stads webbplats. Om vi kan nå föräldrarna tidigare kommer det att leda till att fler föräldrar kan bli säkra i sin föräldraroll och får en bättre relation med sina barn med stora sociala vinster som resultat.

Vi vill också effektivisera administrationen och all handläggning som har med utbildningen att göra.

Målgruppsanalys**Extern målgrupp**

Extern målgrupp är föräldrar i Stockholms stad som upplever att de behöver stöd i sin föräldraskap och som vill förbättra sin relation till barnet. Det kan bero på att barnet är utåtagerande eller andra problem.

Intern målgrupp

Intern målgrupp är dels administratörer och Kometutbildare som arbetar centralt i Stockholm och hanterar anmälningar från personer som arbetar på fältet, dels samordnare och gruppleddare inom stadsdelsförvaltningarna som hanterar anmälningarna från föräldrarna.

Processbeskrivning

Starthändelse: Föräldern besöker Stockholms stads hemsida med ett behov av stöd i föräldraskapet.

Sluthändelse: Föräldern avslutar utbildningen som syftar till att stärka föräldrarollen och utvärderar den.

Processteg för förälder, grupp i stadsdel då e-tjänsten är implementerad:

1. Föräldern undersöker vilken hjälp som finns att få på stadens hemsida.
2. Föräldern loggar in på sin profil "Mina ärenden" i Stockholms stad. Föräldern väljer utbildning i den stadsdel där de bor eller arbetar. Föräldern ansöker till utbildningen via webbformulär.
3. Ansökan lagras i verksamhetens databas. Ansökan registreras med id- nummer.
4. Föräldern får en automatisk bekräftelse på skärmen att anmälan är mottagen och kortfattad information om den fortsatta handläggningen. Föräldern kan följa sitt ärende via "Mina ärenden".
5. Föräldern får en bekräftelse via e-post, sms och via sin profil "Mina ärenden" på Stockholms stads hemsida. Om föräldern blir antagen får föräldern information om datum, tid och lokal. Om föräldern inte får plats på utbildningen får denne en köplats samt information om närmaste stadsdel som har utbildning i Komet.
6. Via "Mina ärenden" får föräldern information om utbildningens kontaktpersoner med aktuell e-postadress och telefonnummer, köplacering, vilka stadsdelar som arbetar med Kometprogrammet, aktuella datum, tid och lokal inför varje ny Kometträff.
7. Föräldern genomför utbildningen och får kursmaterial samt enkäter under utbildningsperioden. Föräldern fyller i en webbaserad utvärderingsenkät och en framstegsenkät efter varje avslutad utbildningsträff. Enkäterna lagras i verksamhetssystemet.
8. Föräldern avslutar utbildningen med en utvärdering samt har goda kunskaper om föräldrarnas roll i relation till barnets beteende och känner sig mer trygg och stark i sin egen föräldraroll.

Starthändelse: Stadsdelsförvaltningen beslutar att genomföra Kometgrupper.

Sluthändelse: Stadsdelsförvaltningen sammanställer Kometkursens utvärderingar.

Processteg för gruppledare i stadsdelarna i Stockholms stad då tjänsten är implementerad:

1. Stadsdelsförvaltningen annonserar ut Kometutbildningar på Stockholms stads webbplats.
2. Gruppledaren i stadsdelen registrerar sig i verksamhetssystemet.
3. Gruppledaren får behörighet till stadsdelens aktuella utbildningar.
4. Gruppledaren hanterar anmälningar, lägger upp material och enkäter.
5. Via systemet sätter gruppledaren samman föräldragrupper som är godkända till utbildningen. Icke godkända till utbildningen förflyttas automatiskt till kösystemet. Antagningsbeskedet till föräldern skickas iväg.
6. Gruppledaren genomför utbildningen och går igenom föräldrarnas utvärderingsenkäter efter varje utbildningsträff. Genom utvärderingen får gruppledaren feedback på utförandet av utbildningen.
7. Verksamhetssystemet sammanställer föräldragruppens utvärderingar.
8. Gruppledaren går igenom sammanställningen som lagras i verksamhetssystemet. Sammanställningen ger indikationer på att utbildningen genomförs programtroget.

Starthändelse: Föräldern besöker Stockholms stads hemsida med ett behov av stöd i föräldrarollen.

Sluthändelse: Föräldern avslutar utbildningen som syftar till att stärka föräldrarollen.

Processteg för förälder, webbaserad utbildning då e-tjänsten är implementerad:

1. Föräldern undersöker vilken hjälp som finns att få på stadens hemsida.
2. Föräldern loggar in på sin profil "Mina ärenden" i Stockholms stad. Föräldern väljer Komets webbaserade utbildning. Föräldern ansöker till utbildningen via webbformulär.
3. Ansökan hamnar i verksamhetens databas, ansökan registreras med id- nummer.
4. Föräldern får en automatisk bekräftelse på skärmen att anmälan är mottagen och kortfattad information om den fortsatta handläggningen. Föräldern kan följa sitt ärende via "Mina ärenden".
5. Föräldern får en bekräftelse via e-post, sms och via sin profil "Mina ärenden" på Stockholms stads hemsida. Om föräldern blir antagen svarar föräldern på en förmättningsenkät och får en fördjupad information om utbildningens genomförande samt startdatum på utbildningen. Om föräldern inte får plats på utbildningen placeras anmälan i en anmälnings kö. Föräldern får information om köplats samt när nästa webbaserade Komet utbildning startar.
6. Föräldern genomför utbildningen och får kursmaterial samt enkäter under utbildningsperioden. Föräldern fyller i en webbaserad utvärderingsenkät och en framstegsenkät efter varje avslutad utbildningsträff. Enkäterna lagras anonymt i verksamhetssystemet.
7. Föräldern avslutar utbildningen med en eftermättningsenkät och med goda kunskaper om föräldraroll relaterad till barnets beteende, samt känner sig mer trygg och stark i sin egen föräldraroll.

Starthändelse: Guide godtar uppdraget att handleda och administrerar den webbaserade föräldrautbildningen.

Sluthändelse: Guide sammanställer föräldrarnas utvärderingar.

Processteg för guide, webbaserad utbildning då e-tjänsten är implementerad:

1. Guiden registrerar sig i verksamhetssystemet.
2. Guiden får behörighet till den aktuella webbaserade utbildningen.
3. Guiden administrerar anmälningar, lägger upp material och enkäter.
4. Systemet skickar ut ett frågeformulär till föräldrar som har antagits om barnets beteende hemma. Formuläret lagras i systemet.
5. Guiden handleder föräldern en gång i veckan efter föräldrarnas dagboksnoteringar.
6. När guiden har godkänt ett moment får föräldern kursmaterial från systemet.
7. Vid avslutad kurs skickar systemet ut ett eftermätningsformulär där föräldern får fylla i barnets och sitt eget beteende efter utbildningen. Systemet skickar även ut en kursutvärdering.
8. Guiden sammanställer föräldrarnas utvärderingar.

Starthändelse: Professionell inom stadsdelsförvaltningen vill utbilda sig för att arbeta med grupper bestående av föräldrar.

Sluthändelse: Professionell blir certifierad gruppleddare och kan arbeta med föräldragrupper.

Processteg för professionell kursdeltagare i Kometutbildningen då e-tjänsten är implementerad:

1. Professionell undersöker vilka utbildningar det finns att anmäla sig till på Stockholms stads webbsida.
2. Professionell anmäler sig till Komets utbildningar på Stockholms stads webbsida via webbformuläret.
3. Ansökan lagras i verksamhetens databas. Ansökan registreras med id- nummer. Samtidigt som ansökan lagras skickas en förfrågan om samtycke till den anmäldes chef. När chefen har godkänt samtycket skickas den automatiskt tillbaka till verksamhetssystemet.
4. Professionell får en automatisk bekräftelse på skärmen att anmälan är mottagen och kortfattad information om den fortsatta handläggningen. Anmälaren kan följa sitt ärende via "Mina ärenden".
5. Professionell får en bekräftelse via e-post, sms och via verksamhetssystemet. Vid godkänt får den anmälda tillgång till förberedande utbildningsmaterial, information om utbildningens upplägg samt datum och plats. Vid icke godkänd får den anmälda en köplats samt information om varför anmälan inte blev godkänd.
6. Professionell genomför utbildningen och får kursmaterial samt enkäter under utbildningsperioden. Enkäterna lagras anonymt i verksamhetssystemet.
7. Professionell avslutar utbildningen och blir certifierad gruppleddare. Påbörjar sitt arbete som gruppleddare för föräldrar som behöver stöd i sin föräldraroll.

Starthändelse: Instruktor får huvudansvaret för utbildningen och administrerar utbildningen.

Sluthändelse: Instruktor sammanställer kursdeltagarnas utvärderingar och påbörjar det interna kvalitetssäkringsarbetet.

Processteg för instruktör i Komets utbildningar då e-tjänsten är implementerad:

1. Instruktionen får behörighet till sin ansvarsutbildning av administratören.
2. Instruktionen skapar enkäter till utbildningen som därefter läggs upp i systemet av utbildningsadministratören.
3. Via systemet sätter instruktören sammanhandledningsgrupper som är godkända till utbildningen. Vid godkänd får kursdeltagaren automatiskt tillgång till kursmaterial. Vid icke godkänd förflyttas kursdeltagaren automatiskt till kösystemet. Antagningsbeskedet skickas automatiskt iväg till kursdeltagarna.
4. Instruktionen genomför utbildningen. Korrespondens med kursdeltagarna sker genom verksamhetens e-post.
5. Vid varje utbildningstillfälle registrerar instruktören kursdeltagarnas närvaro i verksamhetssystemet. Närvaron registreras och lagras i systemet.
6. Efter varje utbildningstillfälle går instruktören igenom verksamhetssystemets sammanställning av kursdeltagarens utvärderingsenkäter. Genom utvärderingen får instruktören feedback på utförandet av utbildningen. Enkäterna lagras i verksamhetssystemet.
7. Instruktionen avslutar utbildningen med att lägga till en certifiering till godkänd kursdeltagare.
8. Efter avslutad utbildning hanterar instruktören kursens alla utvärderingar både individuellt och sammanställt genom verksamhetssystemet.
9. Instruktionen påbörjar ett internt kvalitetssäkringsarbete för att upprätthålla hög programtrohet.

Starthändelse: Utbildningsadministratören hanterar verksamhetssystemet och administrerar utbildningarna.

Sluthändelse: Utbildningsadministratören skickar ut certifieringar till alla godkända kursdeltagare.

Processteg för utbildningsadministratör i Komets utbildningar då e-tjänsten är implementerad:

1. Utbildningsadministratören ger behörighet till instruktörens utbildningar.
2. Utbildningsadministratören aktiverar utbildningarna i verksamhetssystemet.
3. Utbildningsadministratören uppdaterar alla automatiskt genererade e-post meddelande till anmälaren och chef.
4. Utbildningsadministratören redigerar och uppdaterar enkäter till utbildningarna. Enkäterna läggs upp i verksamhetssystemet och blir tillgänglig för kursdeltagarna efter avslutad utbildningsdag.

5. Utbildningsadministratören organiserar och lägger upp kursmaterial i verksamhetssystemet. Kursmaterialet blir tillgängligt för kursdeltagarna när de påbörjar sin utbildning.
6. Utbildningsadministratören fakturerar kursdeltagarna. Avgiften registreras och lagras i systemet. Systemet uppmärksammar administratören på att en kursdeltagares avgift har förfallit.
7. Utbildningsadministratören hanterar bokningskalendern i verksamhetssystemet. Bokar in lokaler för varje utbildningsdag samt lägger till externa lokaler i systemet.
8. Utbildningsadministratören avslutar administrationen på terminens utbildningar och skickar ut certifikat till godkända kursdeltagare.

Involverade verksamhetssystem/IT-stöd

Verksamhetssystemet i Komets databas kommer sköta all logistik runt Komets utbildningar. Verksamhetens IT-stöd är Johan Strömqvist en extern utvecklare från företaget Naboovalley Studios. www.naboovalley.com

Konsekvensanalys av börläget

I börläget kommer handlägningsprocessen minska med minst 50 % i tid per ärende.

- Föräldern/professionell fyller själv i ansökan vilket tidigare handläggaren gjorde.
- Verksamhetssystemet skickar automatisk ut information om status i ärendet till föräldern/professionell via ”Mina ärenden”, e-post och sms. Detta medför att handläggaren inte behöver besvara ärendestatus till förälder/professionell i samma utsträckning som förut och informationen till föräldern kommer ut snabbt och säkert.
- Verksamhetssystemet lagrar anmälan med datum och tid. Systemet placerar automatiskt anmälan i ett kösystem, vilket medför att handläggaren inte behöver organisera anmälningarna själv.
- Formulär till kursdeltagaren kommer automatiskt att läggas upp i verksamhetssystemet efter varje moment, Det innebär att handläggaren inte behöver hämta upp, skriva ut och skicka formuläret till kursdeltagaren.
- Det ifyllda formuläret lagras automatiskt i verksamhetssystemet. Det medför att handläggaren inte behöver hämta in, organisera och spara formulären manuellt.
- Utvärdering av kursen sker centralt från Komets verksamhetssystem. Systemet lägger automatiskt upp utvärderingsformuläret till förälder/professionell efter avslutad kurs. Handläggaren administrerar utvärderingarna oavsett stadsdel. Kometansvariga i den centrala organisationen kan föra statistik över samtliga deltagare och utvärderingar. Det medför att handläggaren inte behöver hämta in eller föra statistik och spara dokumentet manuellt. Med en centralt lagrad utvärdering medför det också att utvärderingen blir samordnad och jämförbar.

NYTTAN/EFFEKTEN AV E-TJÄNSTEN/IT-STÖDET

Invånarnytta

Generellt föräldrastöd

Generellt stöd vänder sig till **alla** föräldrar till barn 0-18 år.

- 80 % av alla föräldrar i staden kommer få informationer om föräldrastöd
- 20 % av alla föräldrar går utbildningen.
- 100 % av alla anmälda föräldrar får kontinuerlig information om handläggningen av anmälan i ”Mina ärenden” på Stockholms stads webbsida.
- 95 % av alla intresserade föräldrar i staden ska enklare kunna anmäla sig till Komets utbildningar.
- 95 % av föräldrar ska kunna uppge att de har gått igenom varje kursmoment.
- 95 % av föräldrar ska veta att de har tillgång till material och information om utbildnings tillfällena genom verksamhetssystemet.

Riktat föräldrastöd

Riktat stöd vänder sig till c:a 10% av föräldrar till barn 0-18 år, dessa utgör målgruppen.

- 65 % av alla föräldrar i Stockholm stad kommer att få tillgång till information om Komets utbildningar genom Stockholms stads webbsida.
- 60 % av målgruppen ska få information om föräldrautbildning.
- 30 % av målgruppen går utbildningen.
- 100 % av alla anmälda föräldrar får kontinuerlig information om handläggningen av anmälan i ”Mina ärenden” på Stockholms stads webbsida.
- 95 % av intresserade föräldrar i målgruppen ska enklare kunna anmäla sig till Komets utbildningar.
- 95 % av föräldrar ska kunna uppge att de har gått igenom varje kursmoment.

- 95 % av föräldrar ska veta att de har tillgång till material och information om utbildnings tillfällena genom verksamhetssystemet.

Intern effektivisering

- Handlägningsprocessen minskad med minst 50 % i tid per ärende.
- Handläggningens pappersförbrukning minskas med 40 %.
- Antal gruppleddare ska öka med 10 % varje år.
- Utvärderingar ska kunna sammanställas 100 % efter avslutad utbildning.
- Effekten av utbildningen ska kunna sammanställas efter avslutad utbildning.
- 100 % alla anmälda och utbildade föräldrar i Stockholm stad ska finnas i verksamhetssystemet.
- Av alla utbildade professionella inom Stockholm stad ska 100 % finnas i verksamhetssystemet.
- Kvalitetssäkringsarbetet förbättras med 80 %.

Överensstämmelse med kommunfullmäktiges mål

| Kommunfullmäktiges övergripande mål | (ja/nej) | Kommentar (t.ex. hur projektet avser att uppfylla målet.) |
|--|----------|---|
| Stockholm ska vara en attraktiv, trygg och växande stad för boende, företagande och besök. | Ja | En förälder som är stark och trygg in sin föräldraroll, ger trygga barn i hem, skola och i samhället i stort, oavsett ålder. |
| Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras. | Ja | Föräldern får större valfrihet och kan enklare välja utbildning i grupp eller den webbaserade utbildningen. Verksamhetssystemet lagrar och sammanställer utvärderingarna. Det blir enklare för instruktörer att analysera resultatet och kan utifrån det utveckla och förbättra utbildningen mer effektivt. |
| Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva. | Ja | Föräldern fyller själv i ansökan . Anmälan hanteras av verksamhetssystemet. |

| | |
|--|--|
| | Handlägningsprocessen minskas med minst 50 %. Förebyggande insatser ger stora samhällsekonomiska vinster. |
|--|--|

Överrensställelse med e-tjänsteprogrammets mål

| Målkriterium: | Uppfylls (ja/nej) | Kommentar (tex hur projektet avser att uppfylla kriteriet) |
|---|-------------------|---|
| Projektet bidrar till att öka tillgängligheten till stadens service och information | Ja | Föräldrautbildningen blir mer tillgänglig för alla föräldrar som upplever att de behöver stöd i sin föräldraroll. Supportstöd vid inloggning till utbildningen för föräldern som bor i Stockholm stad. |
| Projektet innefattar utveckling av pedagogiska webbformulär som underlättar arbetet för både handläggare och medborgare | Ja | I verksamhetssystemet kommer formulären vara dynamiska och pedagogiska. Föräldern kommer enkelt kunna fylla i formuläret och handläggaren hanterar utbildningarna utan manuell hantering. Formulären ska vara utformade så att funktionshindrade föräldrar och föräldrar som behöver översättningar kan anmäla sig till utbildningen. |
| Projektet bidrar till att ge invånare och andra intressenter god insyn i hur deras ärende handläggs | Ja | Invånaren får handlägningsinformation genom ”Mina ärenden” på Stadens webbsida, i sin profil i verksamhetssystemet, per e-post eller sms. Instruktioner och handläggare har god insyn i de utbildningar de har behörighet till. |
| Projektet innefattar automatisering av interna rutiner som ska ersätta manuella arbetsmoment i handläggning och administration | Ja | All administration ska med systemets hjälp minskas med minst 50 %. |
| Om projektet innefattar nya digitaliserade processer och ärenden så kommer dessa att kunna diarieföras och slutförvaras i ett digitalt arkiv utan manuellt arbete | Ja | Ärendet diarieförs med id nummer med datum och tid som slutförvaras och kan återsökas i systemet. |
| Projektet leder till att sökbarheten av kommunal information blir bättre, både för personal och externa intressenter | Ja | Webbsidorna får fler sökfunktioner med bra hjälpmedel även för funktionshindrade samt översättningar till olika språk. |

| | | |
|--|--|---|
| | | Informationen om verksamheten blir enklare att hitta på Stockholms stads webbsida och på externa webbsidor. |
|--|--|---|

OMFATTNING PÅ PROJEKTET OCH ÅTERANVÄNDNING

Omfattning

| Aktivitet/Leverans | Ingår i projektet (ja/nej) | Kommentar |
|---|----------------------------|---|
| Börlägesanalys | Ja | Noggrann analys av processen och dess aktörer, IT-stöd och information när projektresultatet är implementerat. Eftermätning. |
| Nulägesanalys | Ja | Kartlägga processen idag och mäta tiden för handläggningsförfarandet. Undersöka om föräldrarna får information om Komet och vilka kanaler de behöver för att få information. |
| Behovsanalys | Ja | Utveckling av verksamhetssystemet. Integrering med Stockholm stad. Ta fram en marknadsföringsplan. IT - supportstöd. |
| Kravspecifikation | Ja | API Teknisk dokumentation |
| Avrop/upphandling | Ja | Systemutvecklare inom Stockholm stad IT support inom Stockholm stad. IT – konsulttjänst. Naboovalley Studios. |
| Driftdokumentation | Nej | |
| Förvaltningsplan | Nej | |
| Användardokument | Ja | Användardokumentation för administratör, instruktör och professionell. |
| Teknisk dokumentation | Ja | Kravspecifikation |
| Utbildningsmaterial och utbildningsplan | Ja | Underlag för en utbildningsplan för professionella i alla stadsdelar samt för guider i webbutbildningen. Underlag för utbildningsplan för instruktörer och administratörer . |
| Kommunikation och marknadsföring | Ja | Regelbundna informationsträffar med verksamhetschefer inom stadsdelsförvaltningarna m.fl. Informationsträffar med professionella i stadsdelsförvaltningarna. Interna informationsträffar. |
| Utvärdering | Ja | Underlag till pedagogiska webbformulär. Utvärderingsunderlaget ska vara väl utvecklat så att |

| | | |
|--------------------|----|---|
| | | statistik kan genomföras på underlaget. Utvärderingen hjälper Kometprogrammet att hålla hög utbildningskvalité. |
| Uppföljning | Ja | Underlag till en uppföljning av kvaliteten. Genom utvärderingens statistik sker uppföljningen kontinuerligt. Påfyllnadsutbildningarna för professionell sker på den nivå som gruppledarna har behov av. |

Återanvändning

{Beskriv här om du kan återanvända något som tagits fram i staden tidigare, tex processanalyser, förstudier, formulär eller dyl.}

REALISERBARHET

Personella resurser/kompetenser

Projektorganisation

Två och en halv tjänst behöver ingå i projektet.

- En heltidsanställd projektledare som planerar och leder projektet, förbereder kontakt med alla berörda på stadsdelarna, ordna referensgrupp och påbörjar projektets tidsmall. Informationsträffar ute på stadsdelarna. Planering och utförandet av malla, formulär och användarinstruktioner. Underlag för en användarvänlig, översatt, lättläst och en talande webbsida.
- En heltidsanställd som arbetar med marknadsföringsplanen riktad till föräldrar och professionella samt kartläggning över deras processer i stadsdelsförvaltningarna. I arbetet ingår även för och eftermätningar.
- En halvtidsanställd med psykologkompetens som arbetar som guide och som utformar den webbaserade utbildningen samt utformar webbformulär för föräldrarnas effekter och kvalitetsuppföljning av föräldrautbildningen.

Informationsmöte och utbildning för representanter i Stockholm stadsdelar.

För att involvera representanter i Stockholms stads stadsdelar behöver projektet skapa tid för:

- Kontinuerliga möten med verksamhetschefer på stadsdelarna.
- Flertal informationsmöten med handläggare och gruppledare ute på stadsdelarna.
- Utbildningsdagar för användare av verksamhetssystemet.

Expertkompetens

Naboovalley Studios utvecklare Johan Strömqvist anlitas till detta uppdrag.

Naboovalley Studios uppdrag är att:

- Utveckla systemet.
- Skriva kravspecifikation.
- API kontrakt.
- Stilmallar.
- Skapa testmiljöer.

Utvecklare från Stockholm stad behöver implementera systemet och samkommunicera med Stockholms stads verksamhetssystem.

Förändringskrav i organisation och process

- *Kommer organisation eller processer i din förvaltning att behöva förändras i och med införandet av projektresultatet?*

Arbetsprocessen förändras för administratörer och instruktörer inom verksamheten. Systemet kommer verka för att alla arbetar mer samordnat.

- *Kommer övriga förvaltningar som kan tänkas nyttja projektresultatet också att behöva förändra organisation och processer?*

Arbetsprocessen förändras för professionell ute på stadsdelsförvaltningen. Hanteringen av föräldrarnas anmälningar som i dag sker manuellt ska hanteras genom verksamhetssystemet. Professionell får bättre överblick över utbildningens anmälningar och utvärderingar. Alla anmälningar i systemet blir mer samordnade.

- *Vad tror du kommer att krävas för att dessa förändringar ska genomföras både i din förvaltning och övriga berörda förvaltningar?*

- Ordna referensgrupp som består av verksamhetschefer och gruppleddare.
- Kontinuerliga möten med verksamhetschefer ute på stadsdelarna.
- Flertal informationsmöten med handläggare och gruppleddare ute på stadsdelarna.
- Utbildningsdagar för användare som ska hantera verksamhetssystemet.
- Utbildningsdagar för kontaktpersoner på stadsdelarna.

- *Vilken funktion i respektive berörd förvaltning anser du bör få ansvaret för att säkra de nyttoeffekter som du uppskattat att projektet ska leda till (intern effektivisering och ökad invånarnytta)?*

Ansvaret ligger dels centralt organiserat i Komet och dels på kontaktpersoner ute på stadsdelarna som är utbildade på verksamhetssystemet.

Kommunikation och marknadsföring

Central kommunikation:

- Informationsmöten med chefer som har beslutsrätt om Kometutbildningar i sin stadsdel.
- Informationsmöten med alla professionella på stadsdelarna som arbetar med Komet.
- Utbildningsdagar för professionella på stadsdelarna.
- Användarinstruktioner av verksamhetssystemet skickas ut till alla professionella på stadsdelarna.
- Supportstöd för professionella vid problem med verksamhetssystemet.

Lokal kommunikation inom stadsdelen:

- Tydliga användarinstruktioner som vänder sig till föräldrar vid en anmälan.
- Annonsera om supportstöd för föräldrar angående inloggningshjälp vid anmälan.

Utbildning

Utbildning för central organisation

Utbildningsadministratör

- Utbildningsadministratören behöver en mer grundlig kompetens av systemet.
- Utbildningen sker kontinuerligt med två utbildningsdagar per år med workshop.

Instruktör

- Instruktör kallas till informationsmöte om verksamhetssystemet.
- Användarinstruktioner skickas ut till alla instruktörer.
- Utbildning med workshop sker kontinuerligt en gång om året.

Utbildning för professionell på stadsdelarna i Stockholm stad

Professionell på stadsdelen

- Flertal informationsmöten innan verksamhetssystemet införs.
- Vid införandet av systemet behöver professionell en halv utbildningsdag med workshop.
- Användarinstruktioner skickas till alla professionella.
- Utbildning med workshop sker kontinuerligt en gång om året.

Övriga förutsättningar för att lyckas

En förutsättning att projektet ska lyckas är att man i ett tidigt stadium har informationsmöten med verksamhetschefer och professionella ute på stadsdelsförvaltningarna om verksamhetsförändringarna.

Etablera en tidig kontakt med utvecklare från Stockholm stad för att diskutera införandet av verksamhetssystemet på stadens system så att övergången sker så smidigt som möjligt.

KOSTNADER

Projektets kostnader

Se bilaga 2 nyttokalkylen.

Risker

| Risker | Åtgärder |
|--|--|
| Vissa projektroller kan få svårt att hålla tidsramen. Projektledaren har för omfattande roll. | Rekrytera fler deltagare i projektet. Referensgrupp och marknadsföringsgrupp. Inventera möjliga personer med specialistkompetens |
| För låg budget kan medföra att tidramen inte hålls och att kvalitén på projektet inte fullföljs. | Att budgeten är relevant gentemot projektet |
| Förseningar med utvecklaren från Stockholm stad | Regelbundna avstämningsmöten med utvecklaren. |
| Om extern leverantör inte kan utföra arbetet inom utsatt tid. | Ytterligare en extern utvecklare tillfrågas om situationen blir verklighet. |

NÄSTA STEG

Om projektet beviljas fortsätta behöver man i nästa steg påbörja:

- Rekrytering av personal.
- Projektplanering och projektplan.
- Aktivitetsplan.
- Kravspecifikation för Naboovalley Studios.
- Kontakt med utvecklare från Stockholm stad.
- Möte med användare på stadsdelarna. Kartläggning av deras behov och förankring.

KONTAKTUPPGIFTER

*Nedan anger du kontaktuppgifter för den person som ansvarar för projektansökan.
Observera att denna person ska vara chef med ansvar för verksamhet och budget inom
den verksamhet som projektet framförallt berör.*

Datum: 2010-03-03

Namn kontaktperson: Charlotte
Skawonius
Telefon: 08-508 25 603
Mobil:076 12 25 603
E-
post:charlotte.skawonius@saf.s
tockholm.se

Förankring av e-projekt inför ansökan

Tjänsteutlåtandet E-tjänst Kometprogrammet, ett stöd för föräldrar i Stockholm stad är
inskickad den 2 mars 2010 till Socialtjänst - och arbetsmarknadsnämndens sammanträde
25 mars 2010.