

**Slutrapport  
Socialförvaltningens  
kunskapsbank  
Augusti 2015**

[stockholm.se](http://stockholm.se)

# Innehåll

<b>1. Inledning</b>	<b>3</b>
<b>2. Mål och avgränsningar</b>	<b>3</b>
Effektmål	3
Projekt mål	3
<b>3. Projektbeskrivning</b>	<b>4</b>
<b>4. Avgränsning</b>	<b>5</b>
<b>5. Milstolpar</b>	<b>5</b>
<b>6. Resultat</b>	<b>6</b>
Måluppfyllelse	6
Ändringsönskemål och restlista	6
Tidsplan	7
Projektbudget	7
Arbetsätt	7
<b>7. Erfarenheter</b>	<b>8</b>
Syftet	8
Språkrör för att skapa dialog	8
Redaktionsråd	9
Övriga erfarenheter	9
Projektdokument och styrning	9
<b>8. Nästa utvecklingsfas</b>	<b>10</b>
<b>9. Bilagor</b>	<b>10</b>

**Slutrapport Socialförvaltningens kunskapsbank**  
Augusti 2015

**Dnr:** 3.2-614/2013

**Utgivningsdatum:** 2015-08-25

**Utgivare:** Socialförvaltningen

**Kontaktperson:** Cecilia Löfgren, utvecklingsenheten

# 1. Inledning

Syftet med socialförvaltningens kunskapsbank är att slutrapporter och projektplaner från olika utvecklingsprojekt ska finnas tillgängliga för medarbetare och chefer inom socialtjänsten. På så sätt kan banken verka som inspirations- och kunskapskälla för nya arbetssätt och utvecklingsidéer. Även andra rapporter från projekt och utvecklingsarbeten från närliggande förvaltningar inom staden, kan på sikt, inkluderas i kunskapsbanken. I projektplanen, april 2014, användes arbetsnamnet ”Digital kunskapsbank”. Under utvecklingsprocessen har namnet ändrats till socialförvaltningens kunskapsbank, vilket används löpande i rapporten.

# 2. Mål och avgränsningar

## Effektmål

### Långsiktigt effektmål

Kunskapsbanken ska bidra till att en evidensbaserad praktik drivs i stadsdelsförvaltningarna. För medborgarna innebär det en mer likvärdig socialtjänst som utgår ifrån beprövade metoder, kunskap och erfarenhet.

### Mätbara delmål

1. Alla chefer inom stadens socialtjänst, avdelnings- och enhetschefer, känner till socialförvaltningens kunskapsbank, sex månader efter lanseringen.
2. 50 % av verksamhetsutvecklare, utvecklingssekreterare och projektledare har, inom ett år efter lanseringen av kunskapsbanken använt den.
3. 50 % av de som har använt socialförvaltningens kunskapsbank anser att användning av den, är ett stöd i arbetet för en evidensbaserad praktik inom socialtjänsten.

## Projektmål

### Projektmålen:

- Ta fram en kunskapsbank där rapporter samt övrig relevant information om projekten ska finnas tillgänglig. Syftet är att medarbetare och chefer i stadsdelsförvaltningar och övriga relevanta fackförvaltningar lätt kan ta del av dem.
- Inrätta ett redaktionsråd vid socialförvaltningen. Redaktionsrådet roll var bland annat att föreslå avgränsningar för vilken typ av rapporter som ska vara aktuella för kunskapsbanken och utforma

rutiner för kvalitetssäkring av material som ska publiceras.  
Redaktionsrådet ska ta fram förslag på hur redan avslutade projekts rapporter ska hanteras.

- Påbörja marknadsföring av kunskapsbanken.

### 3. Projektbeskrivning

Projektet omfattade framtagning av socialförvaltningens kunskapsbank. Syftet med banken är att presentera slutrapporter, projektplaner om forsknings- utvecklingsprojekt på socialtjänstområdet som är finansierade av socialförvaltningens utvecklingsenhet. Medarbetare och chefer i stadsdelsförvaltningar och övriga relevanta fackförvaltningar ska kunna ta del av utvärderade metoder och satsningar. Kunskapsbanken innehåller en sökfunktion där det går att söka på nyckelord, sakområde och förvaltning. Det finns också en fritextsökning utifrån de sammanfattningar som har skrivits.

Projektet omfattade även utbildning av fem administratörer i samarbete med Volvo IT. Utbildningen innebar att få kunskap i att lägga upp projekt och rapporter samt göra ändringar och kompletteringar i banken. Socialförvaltningens kunskapsbank har byggts i intranätets samarbetsyta av leverantören Volvo IT och den grafiska utformningen har gjorts av Blomquist Annonsbyrå AB. Upphandling har skett inom ramen för projektet. En förvaltningsplan för kunskapsbanken har tagits fram i samarbete med socialförvaltningens IT avdelning. Planen ska uppdateras varje år och ingår i ordinarie verksamhetsplanering och budgetprocess. En informationsklassning har genomförts för att säkerställa att socialförvaltningens kunskapsbank uppfyller stadens säkerhetskrav.

Genom spridning och marknadsföring är förhoppningen att socialförvaltningens kunskapsbank ska bli ett självklart verktyg i det sociala arbetet i Stockholms stad. Innan en stadsdelsförvaltning beslutar sig för att pröva en ny metod ska ett naturligt steg vara att göra en sökning i kunskapsbanken för att först ta del av vad som tidigare prövats, utvärderats och skrivits om metoden. Det kan också ge inspiration till ytterligare utvecklingsprojekt och satsningar.

## 4. Avgränsning

I projektplanen gjordes följande avgränsningar:

- En begränsning för projektet är att socialförvaltningens kunskapsbank inte kommer att vara lika lätt att få tillgång till externt, utanför staden, som internt. Det beror på valet av att utveckla den i en samarbetsyta. Användandet av en samarbetsyta som teknisk lösning har många fördelar, framför allt de relativt låga utvecklings-, drift- och förvaltningskostnaderna. De externa användare som vill använda socialförvaltningens kunskapsbank behöver först logga in på ”mina sidor” med e-legitimation, därefter läggas till som extern användare av en administratör inom utvecklingsenheten.
- Projektet har avgränsats till att omfatta socialförvaltningens olika projekt då det i den första fasen har varit för komplext att involvera andra förvaltningar i Stockholms stad.

## 5. Milstolpar

Följande milstolpar var inplanerade enligt projektplanen:

- Milstolpe 1 – Projektplanen godkänns av styrgruppen – 2014-04-15
- Milstolpe 2 – Avtalet med leverantören påskrivet och start för den tekniska utvecklingen – 2014-04-15
- Milstolpe 3- Förslag på förvaltningsorganisation framtaget 2014- 05-05
- Milstolpe 4 – Avslut av den tekniska utvecklingen och leveransgodkännande – 2014- 05-30
- Milstolpe 5 – Förvaltningsorganisation framtagen och redaktörer utbildade – 2014-08-29
- Milstolpe 6 – Rapporter uppladdade i kunskapsbanken. Klart för marknadsföring – 2014-09-30

Lägesrapport har utgått till styrgruppen vid varje passerad milstolpe. De planerade tiderna efter Milstolpe 3 har försenats ca 6 månader, främst på grund av personalförändringar.

## 6. Resultat

### Måluppfyllelse

#### Effektmål

När en nyttorealiseringsplan för 2015 – 2017 skrevs blev det tydligt att det fanns behov av att uppdatera tidsplanen för måluppfyllelsen.

Delmål 1 omformulerades till att ”Hitta till socialförvaltningens kunskapsbank” och ska säkerställa att alla chefer inom stadens socialtjänst, både på enhets- och avdelningsnivå känner till kunskapsbanken. Det pågår aktiviteter för att informera i nätverk för enhetschefer inom alla socialtjänstens verksamhetsområden, chefsforum och ledningsgrupper. Aktiviteterna beräknas vara klara under hösten 2015. Målen ska följas upp ett år efter lanseringen, d v s februari 2016. Ett förslag är att använda enkäter på t e x det årliga socialchefsinternatet och/eller i utvecklingsenhetens planerade enkät till verksamheterna.

Delmål 2 och 3 omformulerades till att ”Använda socialförvaltningens kunskapsbank” och att 50 % av alla stadens verksamhetsutvecklare, utvecklingssekreterare och projektledare har använt den. Vidare att 50 % av de som har använt kunskapsbanken anser att den är ett stöd i arbetet mot en evidensbaserad praktik inom socialtjänsten. Den långsiktiga effekten att bidra till att en evidensbaserad praktik drivs i stadsdelsförvaltningarna kommer delvis att kunna mätas när uppföljningen av målen genomförs. Målen ska följas upp ett år efter lanseringen, d v s februari 2017. Ett förslag är att använda enkäter på t e x det årliga socialchefsinternatet och/eller i utvecklingsenhetens planerade enkät till verksamheterna.

#### Projekt mål

Samtliga projekt mål är uppfyllda.

### Ändringsönskemål och restlista

Under projektet har det framkommit önskemål om tillägg till projektplanen.

#### Ändringsönskemål

Utveckla prenumerationsfunktionen och anpassa den till en kunskapsbanks behov;  
- förbättra och utveckla layouten

- fler alternativ hur ofta man som prenumerant vill få sammanställningar behövs längre intervaller (i nuläget är det en gång/vecka som är den längsta intervallen)
- de val av alternativ som finns för sammanställningarna behöver ändras och utvecklas – i nuläget kommer ändringar med som administratörer utför i kunskapsbanken.

### **Restlista**

- Att göra socialförvaltningens kunskapsbank publik för externa användare, genom att lägga den på [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se).
- Möjlighet att följa upp antalet besökare och få tillgång till statistik på hur många som använder kunskapsbanken.

### **Tidsplan**

Till följd av en del personalförändringar så har tidsplanen med projektavslut 2014-09-30 inte kunnat hållas. Tidsplanen blev framflyttad med en lansering i januari 2015 och projektavslut 2015-06-30.

### **Projektbudget**

Projektets budget är i balans.

### **Arbetsätt**

#### **Projektorganisation**

Styrgruppen har bestått av representanter från utvecklingsenheten och representant från stadsledningskontoret, SLK, Digital förnyelse. Styrgruppen har haft regelbundna möten under projektperioden men avslutade sitt samarbete i samband med att kunskapsbanken lanserades i januari 2015.

#### **Samarbetsformer**

Samarbetet mellan utvecklingsenheten och Volvo-IT och Blomquists annonsbyrå har fungerat bra. Samarbetet internt inom socialförvaltningen har också fungerat bra.

#### **Metoder och verktyg**

Lilla Rattens mallar har använts som projektmetod vilket har bidragit till en tydlig struktur.

#### **Kvalitetssäkring**

SLK har bidragit med stöd då de har deltagit i styrgruppens möten och initierat arbetet med en nyttorealiseringsplan.

## 7. Erfarenheter

### Syftet

Det fanns från början en ambition och syfte att se över möjligheten att samordna utvecklingen av kunskapsbanken med arbetsmarknads- och utbildningsförvaltningen. Innan Socialförvaltningen samordnar sig med andra förvaltningar behövs en översyn över vilka utvecklingsprojekt och annan intressant kunskap som finns inom den egna förvaltningen som inte har finansierats av utvecklingsenheten te. x. socialtjänstinspektörernas rapporter. I nuläget är det tillräckligt att samla den kunskap som finns inom socialtjänsten samt att organisera förvaltning och utveckling för flera projekt och rapporter.

Utifrån erfarenhet och förståelse för komplexiteten och kravet på resurser när kunskapsbanken växer, bedömer socialförvaltningen att utbildningsförvaltningens planer på att utveckla en egen kunskapsbank är bättre än att gå ihop till en gemensam. Om förvaltningarna skapar sina egna kunskapsbanker är det i nästa steg möjligt att länka dem till varandra.

### Behov av genomförande- och implementeringsdel

En erfarenhet är att det hade varit bra om projektet tydligare hade bestått av två delar, en genomförande- och en implementeringsdel. Hade implementeringsdelen varit tydligare och funnits med tidigare i utvecklingen hade det med stor sannolikhet bidragit till en bättre förankring av projektet i inom socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna. När socialförvaltningens kunskapsbank var färdig att använda avslutades projektet. Om projektet hade haft en genomförande- och en implementeringsdel hade det bidragit till en bättre kontinuitet i processen och i helheten.

### Språkrör för att skapa dialog

I kunskapsbankens kommunikationsplan beskrivs hur dialog på ett intresseväckande sätt är en del i en lyckad kommunikation. Ett sätt att skapa intresseväckande dialog är att utse 5-6 språkrör inom socialförvaltningens verksamheter som har ett intresse av att föra dialog med verksamheterna om kunskapsbanken. De kommer att föras med gemensam information i form av PP-bilder och promotionsprodukter som har producerats för detta ändamål. Vidare kommer det att erbjudas kontinuerliga språkrörsträffar med stöd, erfarenhetsutbyte och uppföljningar av kommunikationsuppdraget.



## **Redaktionsråd**

Redaktionsrådet som fanns fram till lanseringen i januari 2015 genomförde sina projektmål i projektplanen. Det utarbetades bland annat rutiner, mallar och förslag kring vilka rapporter som var aktuella för kunskapsbanken.

## **Övriga erfarenheter**

- Bra att utvecklingsarbetet av socialförvaltningens kunskapsbank avgränsades till projekt finansierade av utvecklingsenheten. Det var tillräckligt omfattande och gav en bra grund att bygga vidare utifrån.
- Bra med en release fest, för att markera att det sker en lansering och fira att projektet var genomfört.
- Bra att ha promotionsprodukter, pennor, affischer och visitkort att dela ut vid informationstillfällen.
- En lärdom är vikten av korta sammanfattningar av rapporter som en del i att utveckla banken. När det gäller nya projekt och rapporter kommer det att ingå att skriva korta sammanfattningar enligt en mall.

## **Projektdokument och styrning**

Projektplan, kommunikationsplan med aktivitets- och nyttorealiseringsplan hade ett positivt värde för projektarbetet, se bilagor. Planerna förankrades på ett bra sätt i styrgruppen och gav god styrning av projektet. Planeringen i projektplanen överensstämde väl med projektets genomförande. Nyttorealiseringsplanen bidrog till att synliggöra värdet av kunskapsbanken internt på utvecklingsenheten, det blev synliggjort vilken samlad kompetens som finns inom till exempel missbruksområdet. Detta har resulterat i att socialförvaltningen under hösten 2015 kommer arrangera en konferens med ett tiotal forskare och verksamheter som genomfört olika studier/projekt inom verksamhetsområdet.

Styrgruppen skulle kunna ha kompletterats med en referensgrupp med personer från socialförvaltningens övriga verksamheter och från stadsdelsförvaltningarnas olika verksamhetsområden. Det skulle sannolikt ha bidragit till bättre förankring av socialförvaltningens kunskapsbank redan under projektets genomförande.

## 8. Nästa utvecklingsfas

Under våren 2015 påbörjades implementeringen av kunskapsbanken genom att i olika forum informera om hur den kan användas. Arbetet med implementeringen fortsätter under hösten, för att under våren 2016 följa upp om effektmålen nåtts. Arbetet innebär även att bygga vidare på den grund som har skapats med 111 projekt, som nu finns att tillgå i kunskapsbanken. I samarbete med andra verksamheter inom socialförvaltningen kommer en översyn göras kring vilka övriga projekt och rapporter som bör inkluderas i kunskapsbanken.

Styrgruppen behöver återinföras med representation från olika avdelningar inom socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna. Styrgruppens roll är viktig vad gäller att följa och stötta implementering och den fortsatta utvecklingen. Styrgruppen bör även ta ställning till hur arbetet med kunskapsbanken fortsättningsvis ska organiseras till exempel kring fortsatt förvaltning och utveckling.

Redaktionsrådet behöver inrättas igen för att ha till uppgift att ta ställning till vilka rapporter/projekt som ska ingå i kunskapsbanken. Den nya kunskapen behöver också kvalitetssäkras utifrån kriterier som utarbetas. I det blivande redaktionsrådet bör de medarbetare som utsetts till ”språkrör” ingå. Det kan bidra till en närmare dialog med verksamheterna inom socialförvaltningen och stadsdelsförvaltningarna.

## 9. Bilagor

- Projektplan
- Kommunikationsplan och aktivitetsplan
- Nyttorealiseringsplan