



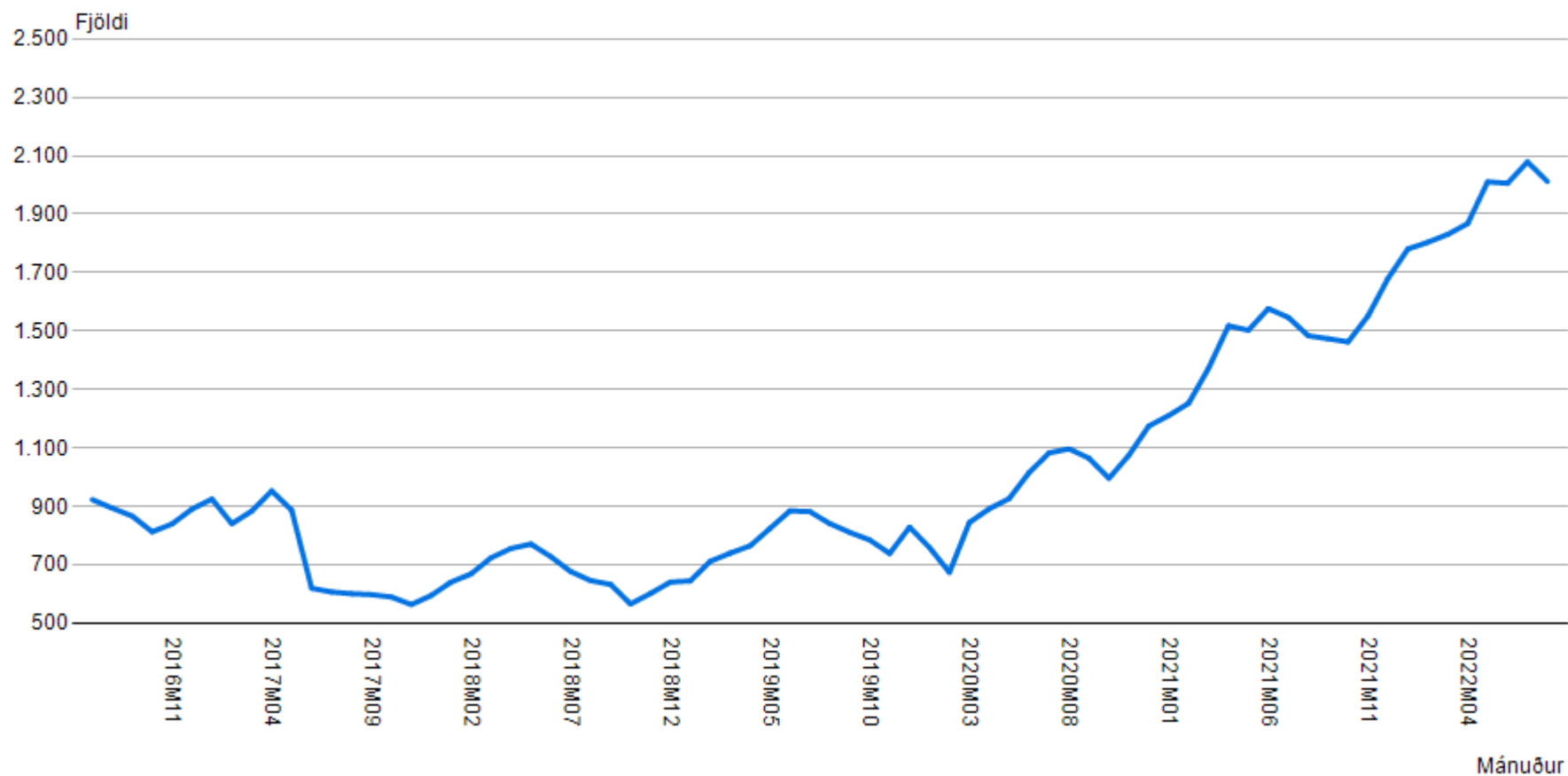
Þjónustuumbreyting

BETRI BORG
fyrir BÖRN



Afhverju erum við hér?

Fjöldi á biðlista eftir skólaþjónustu

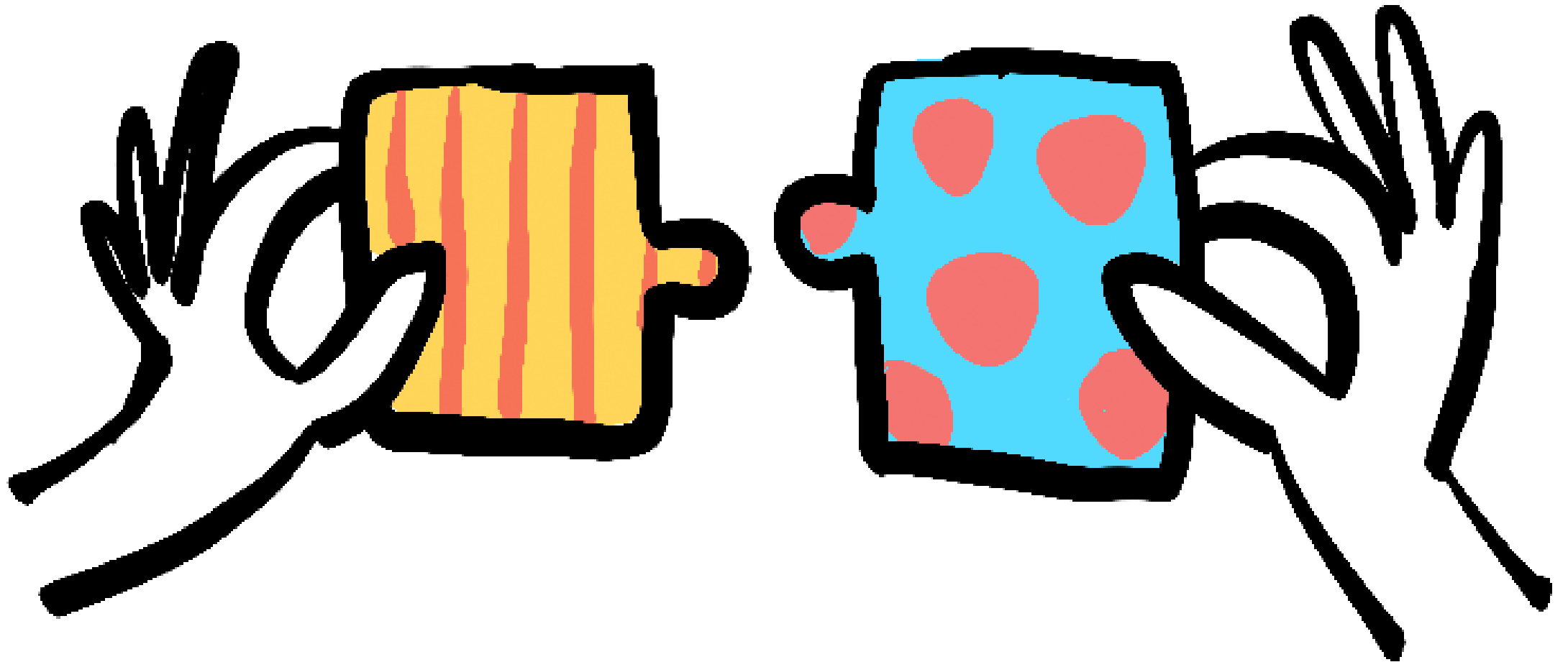


Fagaðli* Fagaðli





Af hverju notendarannsóknir?





Notendaviðtöl

11

Skólastarfsfólk

16

Starfsfólk
þjónustumiðstöðva

8

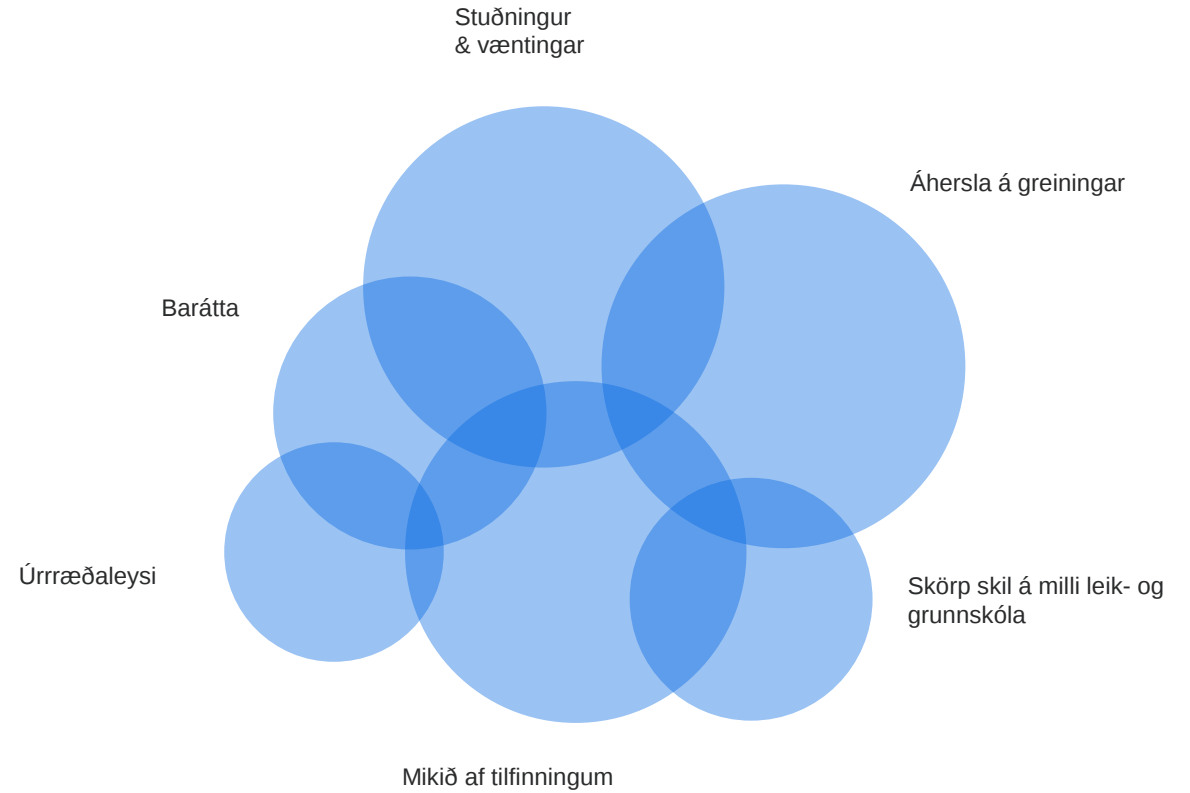
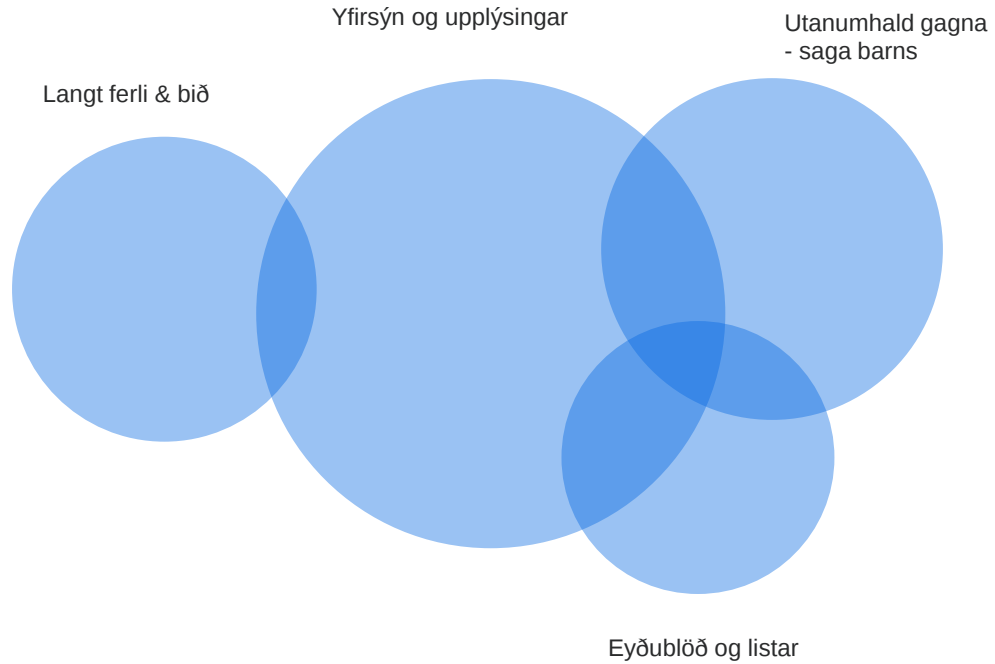
Annað starfsfólk

16

Fjölskyldur

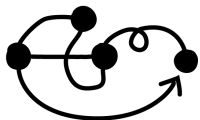


Þemagreining





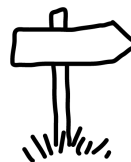
Tillögur að lausnum



NÝTT
ÞJÓNUSTUKORT



VITUR
EYÐUBLÖÐ



VEGVÍSIR FYRIR
FORELDRA



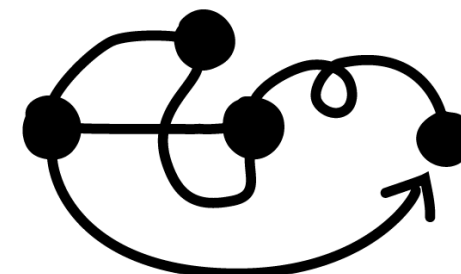
KERFI FYRIR
SÖGU BARNIS



Hvaða verklag?



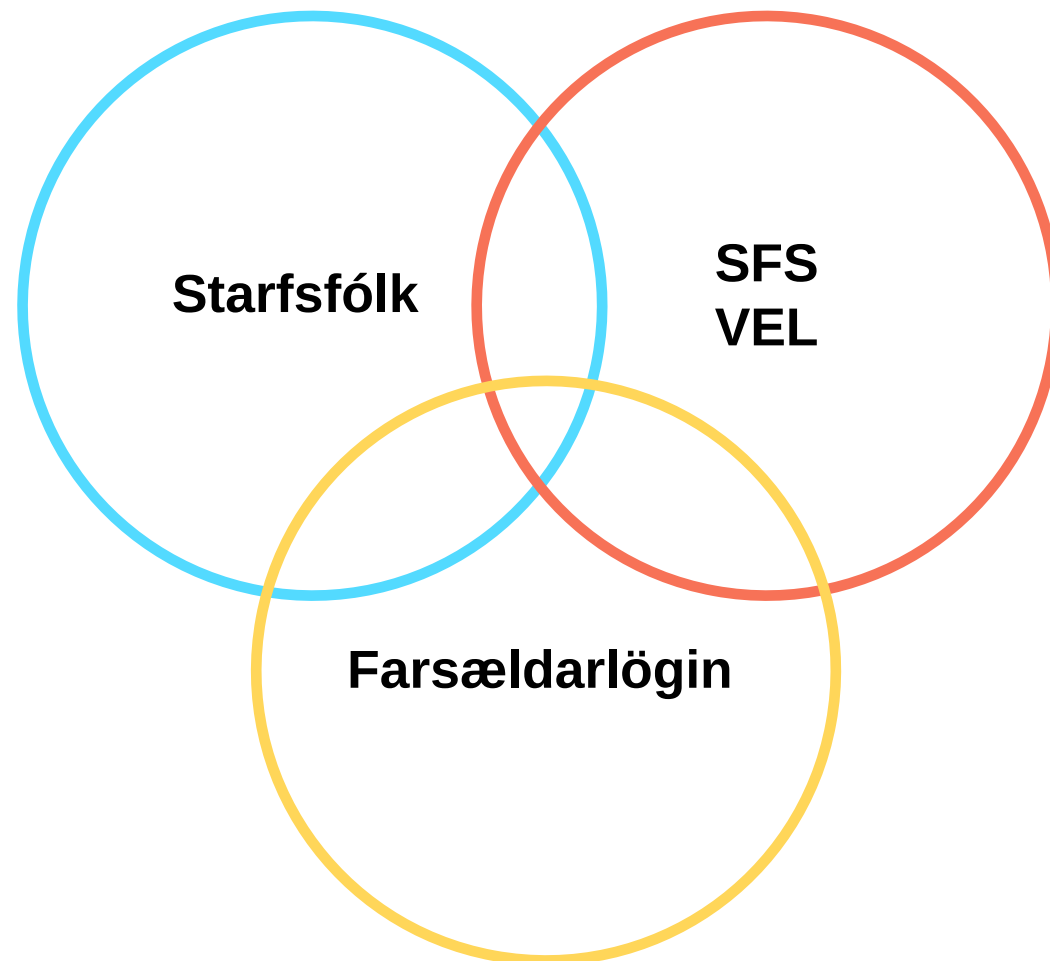
1. Áhersla á lágþröskuldapjónustu
2. Fyrsta stigið gefur tóninn
3. Ómótaðir ferlar





Endurskoðað verklag

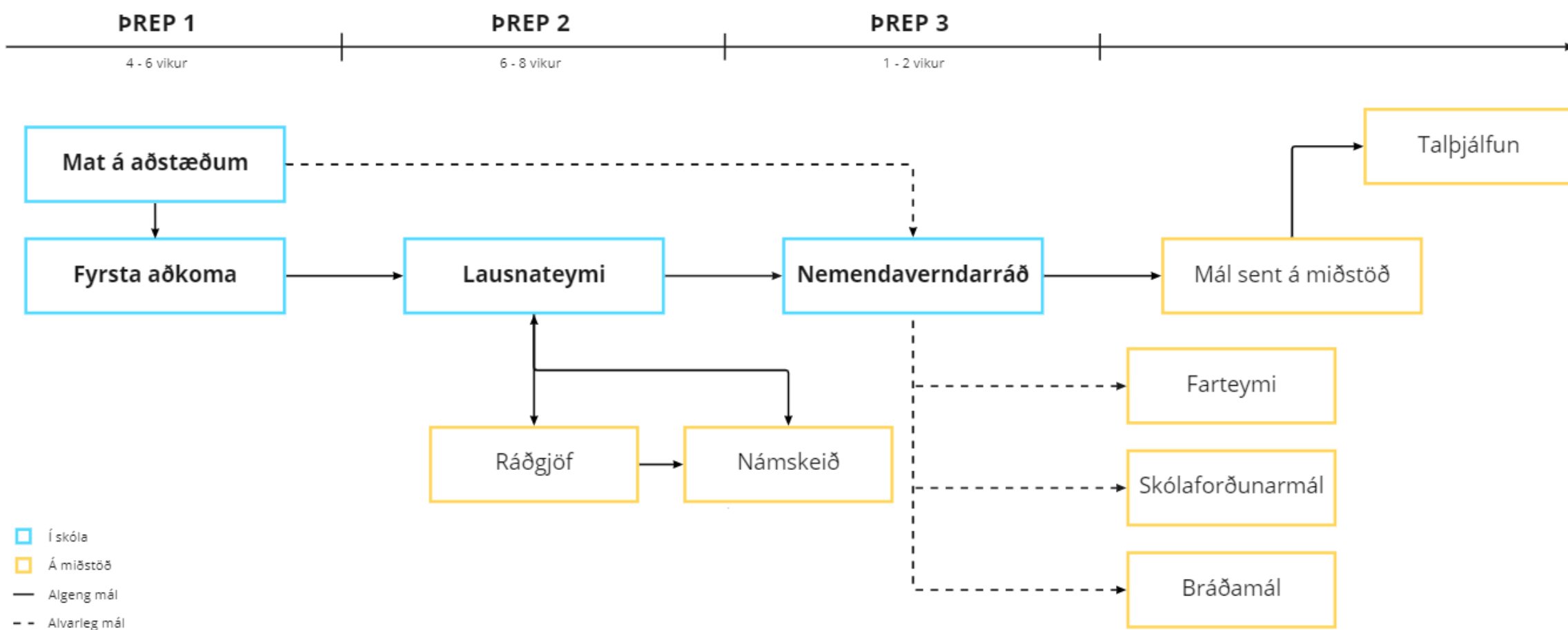
- Verklag verður að styðja við stafrænar vörur
- Í dag er verklag mjög mismunandi eftir skólum og miðstöðvum
- Kröfurnar verða að vera skýrar
- Sameina sjónarmið starfsfólks á gólfi, starfsfólks sviðanna og farsældarlaganna





Drög að verklagi

Ferill skólapjónustu





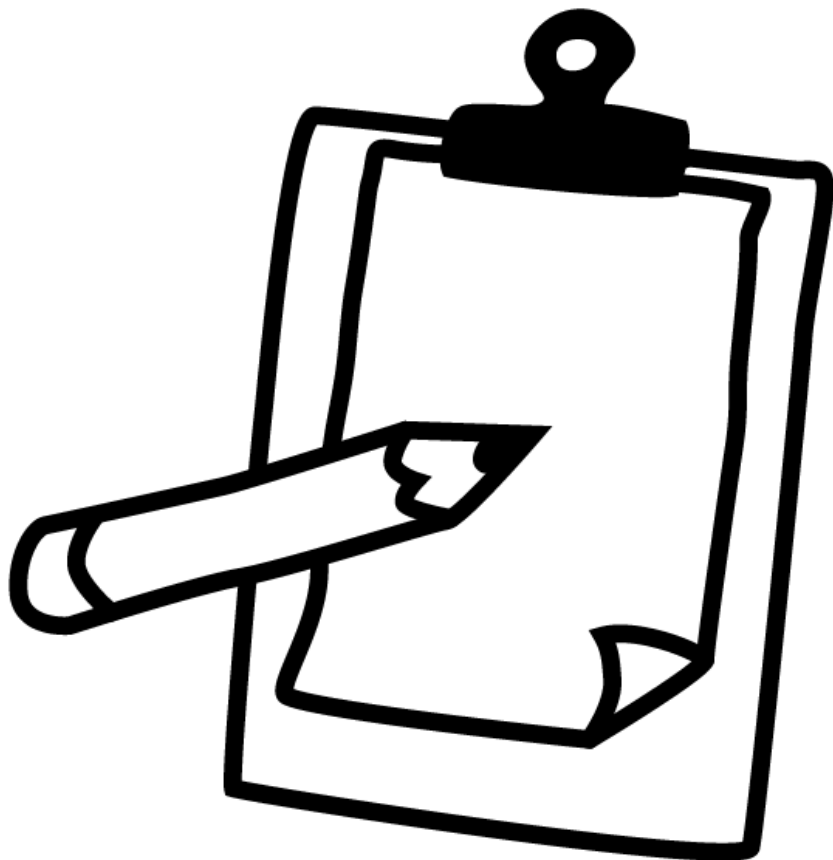
Næstu skref í verklagi



- Notendaprófanir (Búið)
- Tilraunaskólar (Í vinnslu)
- Tilrauna-þjónustumiðstöð (Í vinnslu)
- Endurbætur
- Innleiðing



VITUR eyðublöð



- Hvað?
 - Um 10 eyðublöð sem tengjast þjónustunni
 - Hvert eyðublað skoðað af mörgum og fyllt út margoft
- Vandir?
 - Óskilvirk og óörugg
 - Ruglingsleg og hætta á villum
- Lausn
 - Rafræn og örugg
 - Notendavæn



INNGANGUR
Hvað er ég að sækja um?

RÖÐ
Eyðublaðaleg

UPPBYGGING
Foreldrar og skóli á vixl

VIÐTAKANDI
Sársaukapunktur

TILRAUNIR
Engar



The image shows two Icelandic forms for child development assessment, with handwritten annotations in blue speech bubbles.

Form 1: UMSÓKN UM GREINGINGU Á VANDA BARNIS (Application for assessment of child development)

- INNGANGUR** (Introduction): Skýr tilgangur (Clear purpose).
- RÖDD** (Voice): Vinalæg, skiljanleg (Polite, understandable).
- VIÐTAKANDI** (Applicant): Laga sársaukapunkta (Set the assessment points).

Form 2: SKÓLI Fyllir út þennan hluta (School fills out this part)

- UPPBYGGING** (Structure): Flokka efni (Classify content).
- TILRAUNIR** (Attempts): Er þetta að virka? (Is this working?), Gætum við bætt enn betur? (Can we improve it further?).



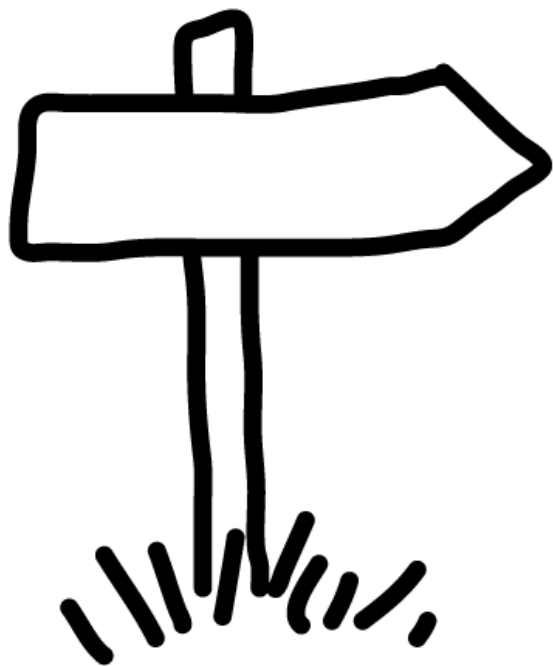
Næstu skref fyrir eyðublöðin

- Eru í tilraunum
- Byrjar sem pappír > inn í kerfið > verður hluti af kerfið





Vegvísir fyrir foreldra



Forsjáraðilar eiga oft í erfiðleikum með að skilja ferlið og næstu skref

- Vilja hvorki né eiga að skilja hvernig ferlið virkar

Þurfa sjálf að leita að upplýsingum

- Vilja vita hvað á sér stað á meðan að barn er á biðlista

Hvað felst í vegvísi?

- Samantekt á helstu spurningum
- Auðskiljanlegt og aðgengilegt
- Heimasíða og stafrænt kerfi



Næstu skref fyrir Vegvísi

- Taka saman helstu spurningar sem forsjáraðilar hafa
- VEL og SFS svara spurningum
- Gera svörin aðgengileg á vef borgarinnar
- Hafa vegvísi hluta af stafrænu vörunni





Kerfi fyrir sögu barns

Langtímamarkmið stafrænnar lausnar:

- fasa út Málaskrá og Excel biðlista - fært yfir í Ráðgjafann
- opna Ráðgjafann fyrir skólaþjónustuna - kerfi sem heldur utan um mál frá forsjáraðilum og skóla yfir til miðstöðvar

Byrjar sem einfaldur grunnur sem byggt er ofan á.

Virgni innleidd í skrefum í samvinnu við starfsfólk.





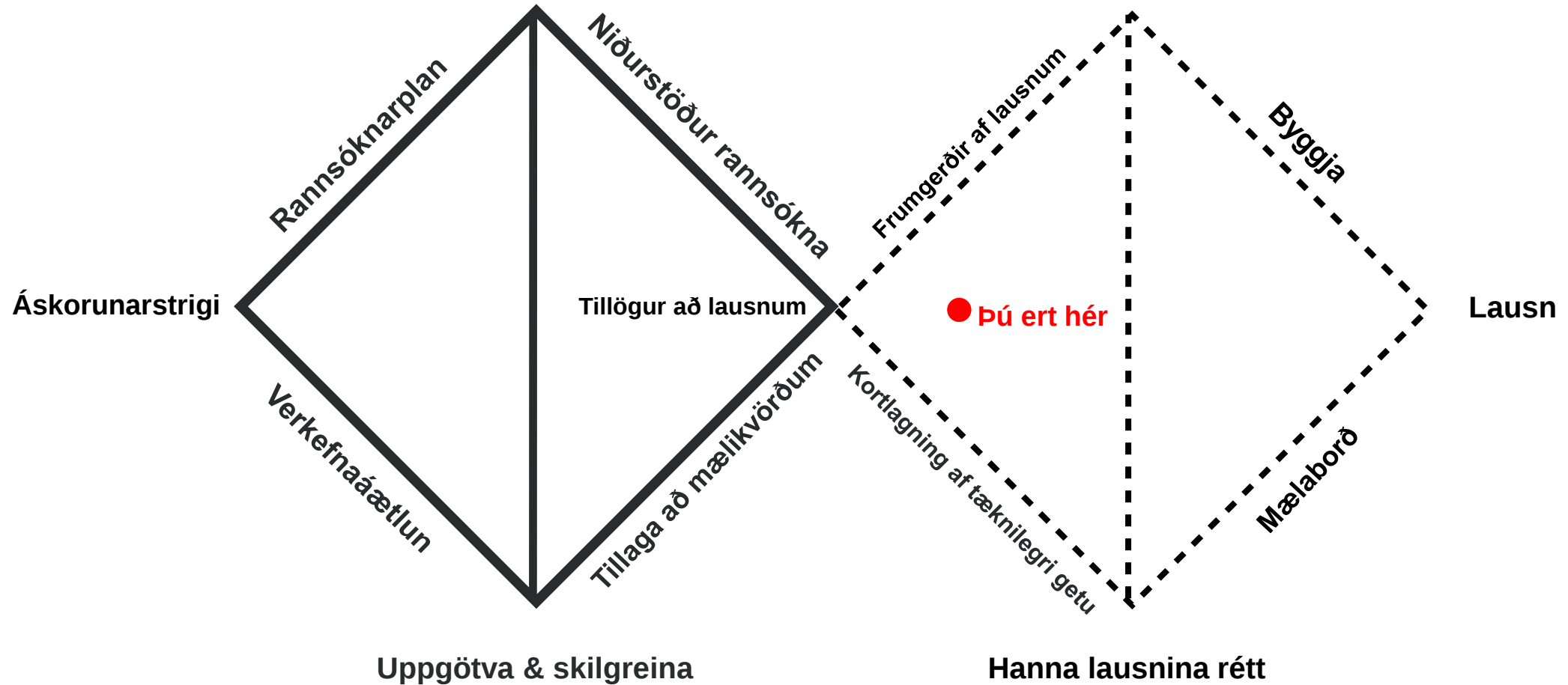
Næstu skref fyrir stafrænt kerfi



- Verið að skoða aðgangsstýringar inn í Ráðgjafann
- Frumgerð af fyrstu einföldu útgáfu



Uppskeyra





Áskoranir

- Skipulagsbreytingar innan ÞON
- Skipulagsbreytingar innan SFS og VEL
- Samþætta verklag alþjóðlegs samstarfs við verklag borgarinnar
- 5 aðrir BBB starfshópar að vinna á sama tíma
- Mikil tækniskuld – úr pappír inn í framtíðina
- Óþroskaðir gagnainnviðir borgarinnar
- Mannabreytingar á þeim sem leiða verkefnið
- Covid





Reykjavík



Fylgiskjöl

Áskorunarstrigi

Verkefnaáætlun

Rannsóknaráætlun



Áskorunarstrigi

Frá ágúst 2021





Betri borg fyrir börn - Skólaþjónustan

Dagsetning
18.08.21

Svið/skrifstofa
VEL / SFS

Tegund
Vefverkefni
Umbreyting
Innkaup
Gagnaverkefni

Þátttakendur
Hákon Sigursteinsson kemur með tillögur að þátttökendum og hefur nú þegar hefur verið haldin ein vinnustofa.

Hver er áskorunin?

Aðgengi að skólaþjónustu borgarinnar og stafrænt vinnuumhverfi starfsfólks SFS og VEL sem sinnir þjónustunni er ekki gott. Umsóknir eru á pappirformi og þurfa skjölstaðingar að fylla úr gríðarlegi magn upplýsinga á pappir. Ferlar eru óskjör og fákinn á milli SFS og VEL. Flæði upplýsinga á milli viðeigandi stofnanna er ófullnægjandi. Upplýsingagjöf og eftirfylgni til foreldra gæti verið mun betri. Aðilar frá öllum sviðum, þjónustueiningum o.s.frv. hafa ekki aðgang að þeim upplýsingum sem þarf til að tryggja betri þjónustu við skólaeðinga skólaþjónustunnar. Flest öll gögn eru á pappir og eru send í pósti til viðeigandi aðila. Ekki er tryggt að starfsfólk SFS og VEL búi yfir sömu upplýsingum og hafi sameiginlegan skóling á stöðunni.

Nánari lýsing

Hver er staðan í dag?

Í dag er stuðst við gömul kerfi og úreidd form til útfyllingar. Ekki er tryggt að allar upplýsingar séu til staðar þegar umsókn um skólaþjónustu er tekin fyrir. Þær lausnir sem unnið er með í dag eru málaskrá velferðarsviðs (Lotus/Domino), eyðublað sem eru aðgengileg á innri vef ásamt jömsum listum sem nálgast má á pappir. Blálistar eru geymdir í Excel skjölum og/öðla í málaskrá velferðarsviðs. Þörf er á nýrri lausn sem mæti nútímavörðum hvað varðar aðgengi notenda, starfsmanna og stjórnenda að gögnum til að auðvelda skipulag og útanumhald og bæta þjónustu við notendur. Því lausn myndi gegna viðamiklu hlutverki í þjónustu Reykjavíkurborgar við börn og fjölskyldur þeirra.

Hvað hefur verið gert?

Í gegnum tíðina hafa verið framkvæmdar litlar breytingar á umhverfi skólaþjónustunnar í málaskrá velferðarsviðs en að öðru leiti hefur "rafrað" vinnuumhverfi skólaþjónustunnar staðið í stað. Haldin var vinnustofa um miðjan júní 2021 þar sem kallaðir voru til sérfræðingar skólaþjónustu víðsvegar úr borginni og var niðurstaðan að mikil þörf væri á umbótum. Mikill samstarfsvilji er á milli starfsfólks grunn- og skóla- og þjónustumáldóðvar VEL og umlangsmiklar breytingar.

Áf hverju núna?

Þörfin er gríðarleg, 100% aukning var á fjölda umsókna um skólaþjónustu á milli 2019 og 2020. Það er þreyta og þyngd komin í skólasamfélagið í COVID og á núverandi stöðu. Samfélagið er komið langt á undan í þeim væntingum sem bílast má við af þjónustu sem þessari. Notendahópur þjónustunnar er oft foreldrar með tæknipökkungu sem eiga erfitt með að skilja af hverju staðan er ekki betri. Þetta verkefni er grundvallarþáttur í að ná fram þeim áherslum sem lagðar eru fram í ÍSAKS tillögnum og Betri borg fyrir börn sem samþykktar voru á sameiginlegum fundi velferðarráðs og skóla- og frístundaráðs 8. júní og í borgarráði 10. júní og 1. júlí. Einnig eru miklar skipulagsbreytingar í völdum þar sem hluti starfsfólks skrifstofu SFS færst á þjónustumáldóðvar VEL og umlangsmiklar breytingar á þjónustu við börn á landsvísu en ný lög um samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna taka gildi 1. janúar 2022. Einnig fellur þetta verkefni mjög vel að menntastefnu sem og nýrri velferðarstefnu borgarinnar, grænum skrefum, Græna planinu og þeim stafrænu vegferð sem Reykjavíkurborg er á.

Hvað gerist ef við gerum ekki neitt?

Í óbreyttu ástandi heldur þjónustan áfram að dragast aftur úr og notendur verða enn þreyttari á ástandinu. Töluverður tími sérfræðinga fer í óþarfa útanumhald, útprentun, póstsendingar og aðra vinnu sem leiðir af sér fjárhagslega söun. Í dag er ekki hægt að sinna eins mörgum börnum og þörf er á þar sem allt of miklum tíma sérfræðingum er varið í útanumhald sem ætti að vera hægt að sinna með kerfi/lausn sem tryggir þetta skipulag. Jafnframt er mikil pappírásóun og stöðnun vegna ferma sem fást eru á pappir. Stór spurningamerki eru sett við núverandi fyrirkomulag í ljósi persónuverndarlaga.

Hvert er markmið verkefnisins?

Markmiðið er byggja á nýja kerfinu úr verkefninu "Ráðgjafinn" til að bæta skólaþjónustunni nýja lausn sem:

- Bætur aðgengi notenda, skóla og hagsbila að skólaþjónustunni.
- Eykur yfirsyn notenda, starfsmanna og stjórnenda, bæði á VEL og SFS.
- Veitir grundvöll fyrir gagnvirk samspili milli notenda og starfsmanna og skráir þau.
- Heldur utan um öll gögn er varða skólaþjónustu á einum stað (single source of truth).
- Tryggir að ábyrgð á máli sé skjýr bæði milli svða og ef notendur flytja.
- Skapar tækifæri til hagræðingar með því að minnka söun á vinnuframlagi sérfræðinga.
- Eykur virði starfa og þar með ánægju starfsfólks.
- Eykur öryggi og ánægju notenda og traust þeirra til þjónustunnar.
- Tryggir að öll gögn séu til staðar og rétt skjölub.
- Uppfyllir ákvæði persónuverndarlaga.
- Minnkur handavinnu, útrýmir pappír á vettvangi og tvískráningu upplýsinga.
- Eykur sjálfræðni og sjálfsafgreiðslu (notendur geta sjálfir skráð upplýsingar).
- Staðlar gögn, auðveldar aðgengi skjáslugerðarlöga (BI) að þeim og skapar ný tækifæri í stefnumótun og rannsóknir á grundvelli þessara gagna.

Hver er rammi verkefnisins?

Verkefnið snýr að skólaþjónustunni. Þar undir fellur m.a. þjónusta félags-, hegðunar-, kennsu-, og sérkennsluráðgjafa sem og sál- og talmálafræðinga. Verkefnið nær til samspila skólaþjónustunnar við foreldra og starfsfólk skólanna, útanumhald vinnunnar, ákvarðana stuðningsteyma, innihalds stuðningsáætlaða o.s.frv. Önnur þjónusta við börn t.d. stuðningsþjónusta eða þjónusta skóla og leikskóla er ekki innan ramma verkefnisins.

Hagaðilar

- Stjórnendur skólaþjónustunnar
- Stjórnendur skrifstofu ráðgjafarþjónustu
- Stjórnendur grunn- og leikskóla og frístundar hjá SFS

- Börn og foreldrar barna sem nýta sér þjónustuna
- Starfsfólk skólaþjónustunnar
- Starfsfólk grunn- og leikskóla og frístundar hjá SFS

Eigandi

Hákon Sigursteinsson hjá SFS/VEL

Fylkisskor

Samtals: 4,73

Virðisauki: 4, Grunnrekskur: 5, Lagalegar kröfur: 5, Notendur: 4, Stefnur: 5, Jafnrétti: 5

Notendur

Hverjir eru notendur lausunarinnar? / Hversu margir eru notendurnir?

1. Börn og foreldrar sem nýta sér skólaþjónustu (rúmlega 2100 erindi árið 2020)
2. Starfsfólk skólaþjónustu borgarinnar (u.þ.b. 70 manns)
3. Starfsfólk leik- og grunnskóla og frístundar
4. Starfsfólk stuðningsþjónustu við börn og fjölskyldur

Stærð / Umfang



Fjármagn

Óskað eftir fjármagni frá PON.
SFS og VEL skaffa starfsfólk í verkefnið.



Verkefnaáætlun

Frá mars 2022, uppfært september 2022





Yfirlit

01 Markmið

02 Nálgun

03 Teymi

04 Tímalína

Samskipta plan



Markmiđ





Aðal markmið

- **BÆTA AÐGENGI BARNNA Í REYKJAVÍK SEM ÞURFA Á SKÓLAÞJÓNUSTU AÐ HALDA**
- Hanna leið fyrir börn til að fá skilvirka og viðeigandi þjónustu þegar þau þurfa á henni að halda og veita betri yfirsýn yfir ferlið fyrir alla sem tengjast þessari þjónustu

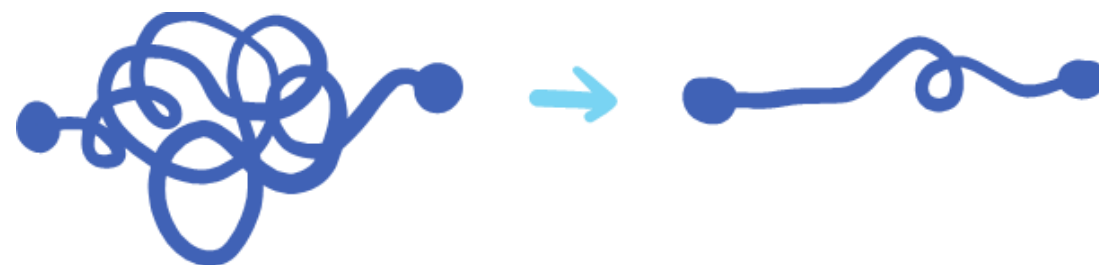




Undir markmið

- **EINFALDA KERFIÐ**

- Núverandi aðgengisleiðir að skólaþjónustu er óþarflega flóknar og óskilvirkar. Við ætlum okkur að gera þjónustuferlið einfaldara og skilvirkara.
- Við ætlum okkur að losa okkur við tvíverknað og þríverknað eftir besta megni. Þetta dregur úr villuhættu, sem í núverandi þjónustuferli getur leitt til þjónustutaps.

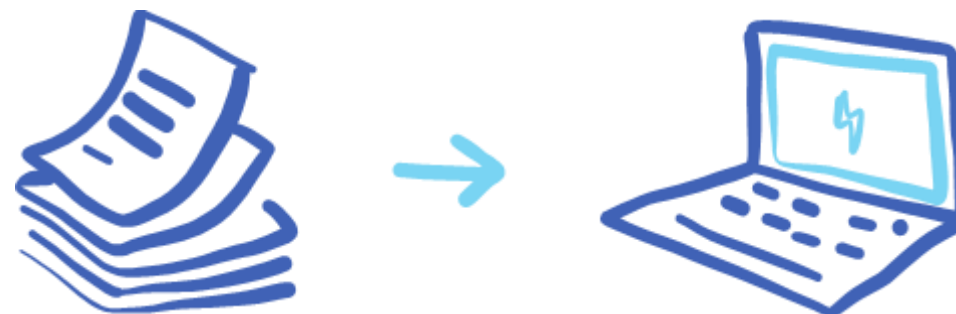




Undir markmið

- **STAFRÆNT FERLI**

- Á mörgum stöðum í þjónustuferlinu þarf að prenta út og skanna inn eyðublöð og skjöl.
- Geymsla á gögnum er oft á tíðum í möppum inn í skjalaskáp.
- Deiling gagna er handvirk, s.s. að manneskja sæki skjölin, ábyrgðarpóstur eða jafnvel sent með taxa.
- Skjöl geta týnst og það er ómögulegt að fá yfirsýn.
- Stafvæðing felur í sér öruggari og betri meðhöndlun persónuupplýsinga.
- Stafvæðing á ferlinu sparar pappír og bílferðir.





Undir markmið

- **GEFA FORELDRUM OG STARFSFÓLKI BETRI YFIRSÝN**

- Foreldrar og forsjáraðilar upplifa sig standa fyrir utan þjónustuferlið.
- Þegar tilvísun til miðstöðvar er send inn eru foreldrar sjaldan uppfærðir um framgang málsins.
- Þar sem biðlistar eru langir, heyra þeir oft ekkert í marga mánuði eða jafnvel ár.
- Ef foreldrar vilja fá að vita hver biðtími er þá er samskiptakeðjan löng. Foreldrar > kennari > deildastjóri í skóla > sérfræðingur á miðstöð.
- Sérfræðingur á miðstöð getur ekki svarað hversu löng biðin er, heldur verður að giska.





Undir markmið

- **TAKA FARSÆLDARLÖGIN INN Í NYJA FERLIÐ OG STAFRÆNA LAUSN**
- Farsældarlögin sem tóku gildi 1. janúar 2022 undirstrika að fagfólk sem bera ábyrgð á velferð barna eigi að vinna saman ef það er í þágu barns.
- Lögin fjarlægja vegatálma sem standa í vegi fyrir því með því að heimila deilingu upplýsinga.
- Nýtt þjónustuferli og stafrænt kerfi þarf að auðvelda fagfólki sem bera ábyrgð á velferð barna geti unnið saman.
- Á sama tíma verður áfram að tryggja persónuvernd.

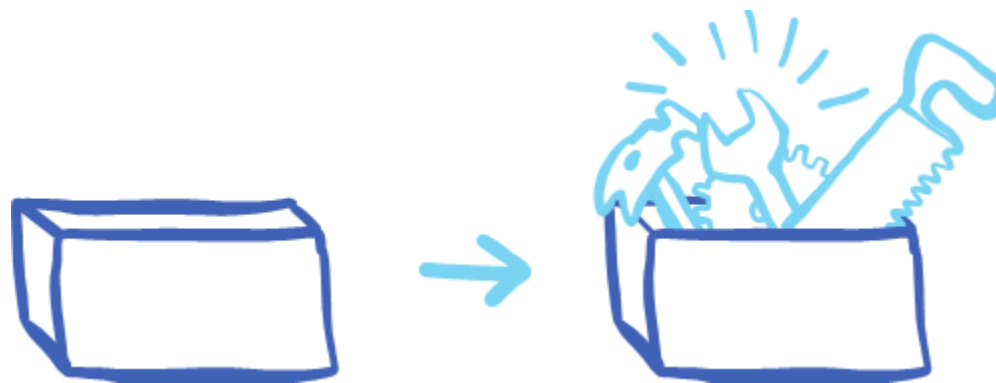




Undir markmið

- **KYNNA NÝJAR AÐFERÐIR TIL SÖGUNNAR**

- Í gegnum allt verkefnið ætlum við að kynna kollegum okkar í Reykjavíkurborg fyrir fjölbreyttum nýjum aðferðum.
- Með nýskapandi lausnum sem unnin eru í þverfaglegum teymum vonumst við til að veita kollegum okkar innblástur.
- Með því að samskapa lausnir með kollegum okkar og notendum þjónustunnar erum við um leið að kenna nýja nálgun.
- Við viljum segja sögur af verkefninu sem hvetja aðra innan borgarinnar til að segja sínar verkefnasögur.





Undir markmið

- **VINNA MEÐ BORGARSTJÓRA REYKJAVÍKUR**
- Við ætlum að vinna náið með borgarstjóra og skrifstofu hans að þessu verkefni. Borgarstjóri valdi þetta verkefni sem forgangsverkefni og leggur áherslu á mikilvægi þess. Hann mun taka þátt í ytri samskiptum vegna verkefnisins, innanlands og utan.



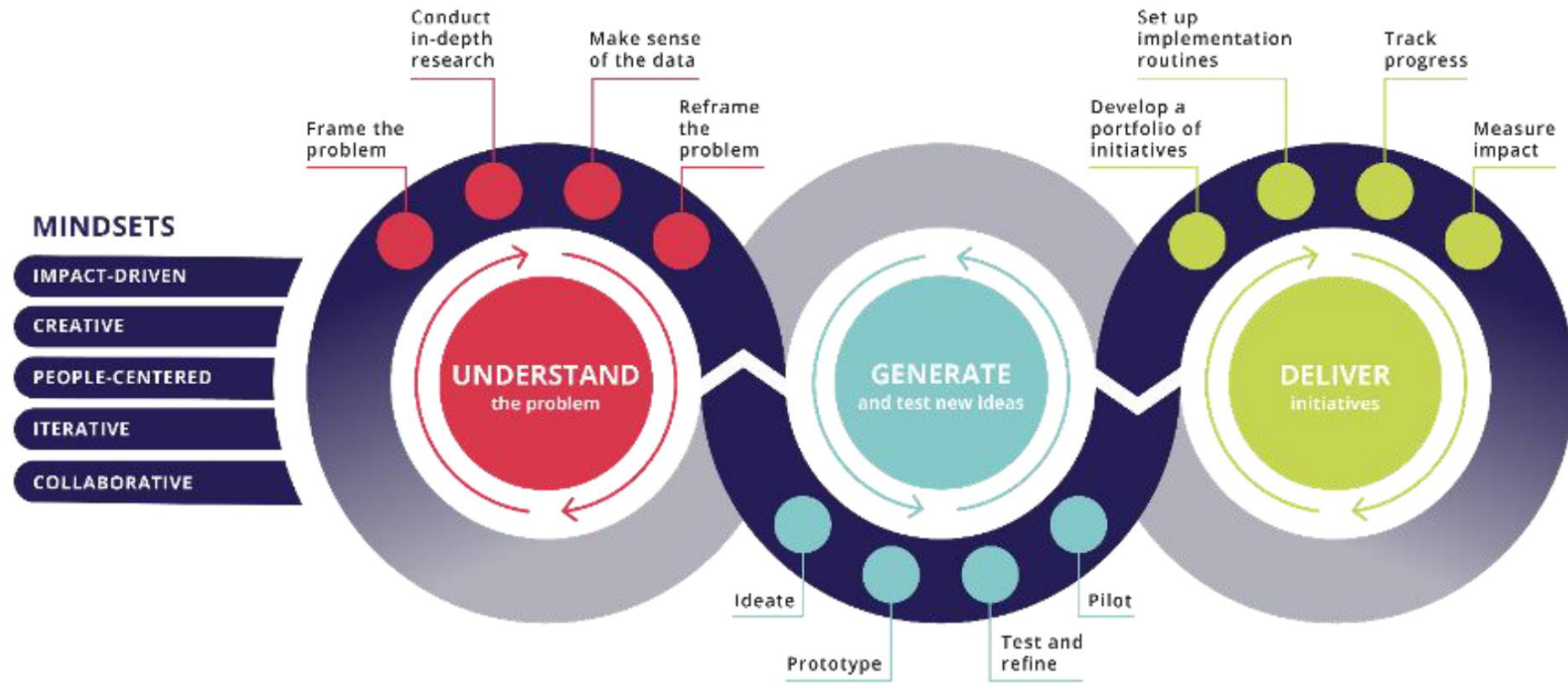


Nálgun





Aðferðafræði i-teymisins +





+ Aðferðafræði Gróðurhússins

Fasar í umbreytingarverkefni

Teymissamstilling

Teymisvinna

Samstilling á aðilum sem tilheyra teymi og skerpa hlutverk. Hvernig viljum við vinna saman?

Áskorun

Hver er staðan í dag? Skýr áskorun mótuð af teymi með borgarbúann í brennidepli.

Uppgötvun

Notendur

Helstu notendur og hagaðilar skilgreindir. Hvaða þurfum við að skilja betur?

Rannsókn

Gögnum safnað, talað við fólk innahús, hverjar eru lykiltölurnar sem við þurfum?

Viðtöl

Djúpviðtöl við notendur og aðra hagaðila. Hver er þeirra upplifun? Afhverju?

Vinnustofur

Vinnustofur með hagaðilum til að fá þekkingu beint í æði og að þau sjái virði.

Skilningur

Upplýsingar settar í samhengi, tengja saman ólíka upplifun. Hvaða innsýn höfum við?

Skilgreining

Skilgreina

Lykilþættir dregnir upp, oft með þemagreiningu. Myndræn framsetning á lausnir.

Hugmyndun

Vinna með opnum hætti að tillögum við áskorun. Hér má byrja tala um lausnir.

Skerpa

Teikna upp lausnir og meta þær út frá forsendum verkefnisins. Prófa grófar frumgerðir.

Velja

Meta og velja þær lausnir sem þykja best til þess fallnar að leysa áskorunina.

Þróun

Frumgerðir

Teikna upp frumgerð (stafræn lausn) og kerfið í fyrst og síðan flóknari og kringum lausnina.

Notendaprófanir

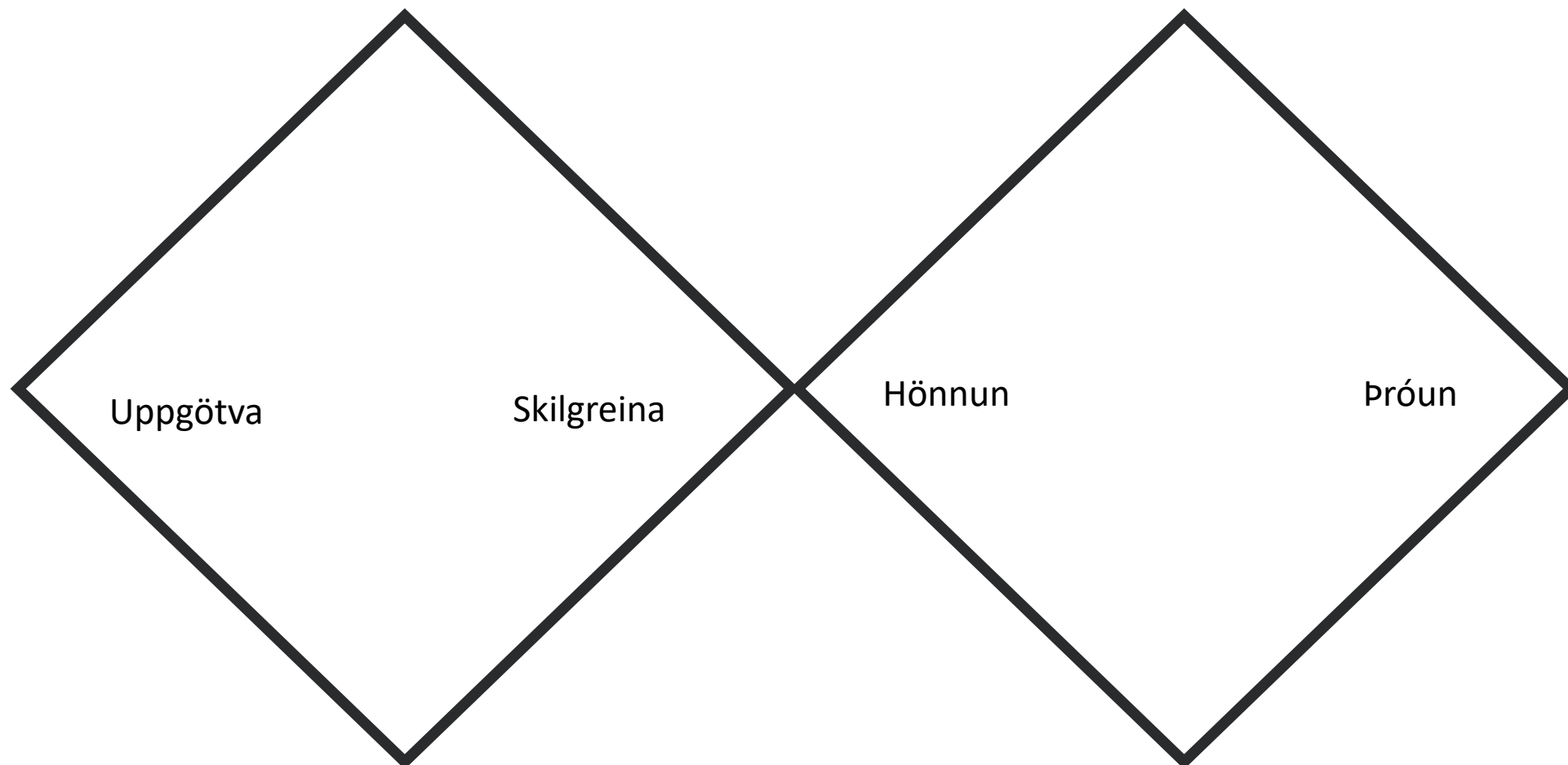
Prófa frumgerðir, grófar sem þykja best til þess fallnar að leysa áskorunina.

Tími





= Hönnunarhugsun



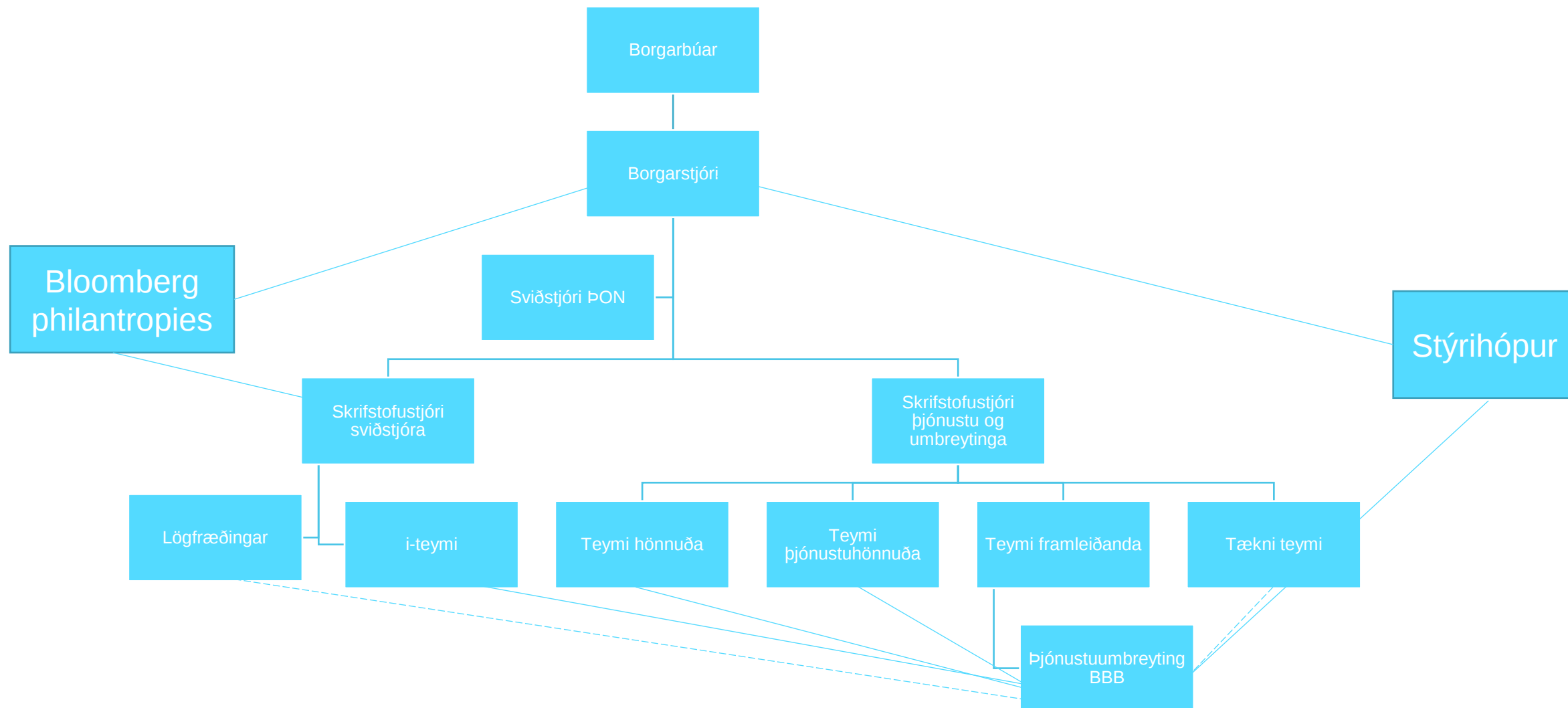


Teymi





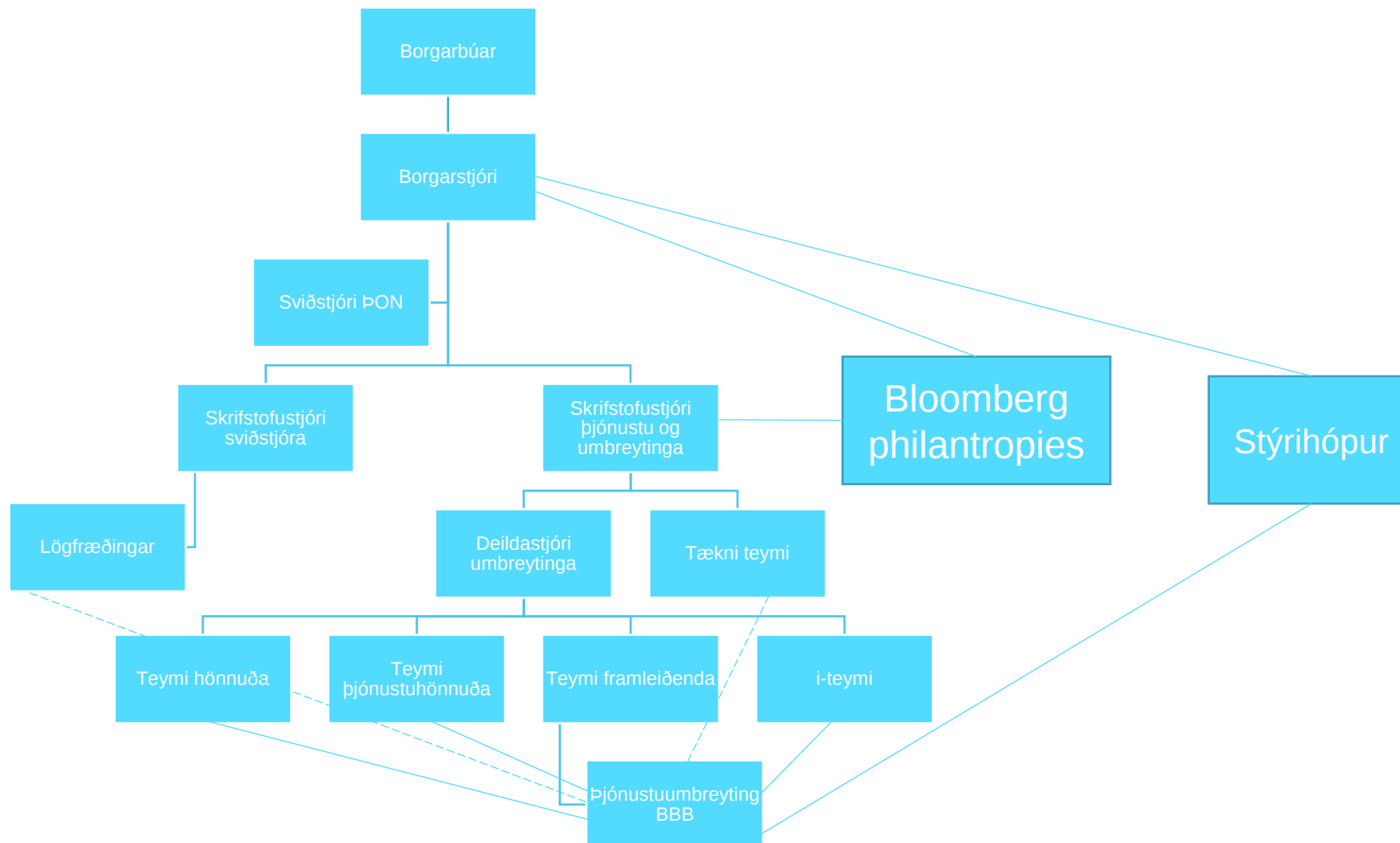
Stigveldi sem tengist þjónustuumbreytingu BBB Febrúar 2022





Stigveldi sem tengist þjónustuumbreytingu

BBB Júní 2022





Teymi þjónustuumbreytingar BBB

Febrúar 2022

i-teymi:

- Sendiherra nýsköpunnar: Paul Bennet
- Teymisstjóri i-teymis: Karen María Jónsdóttir
- Samskiptafulltrúi: Orri Freyr Rúnarsson
- Listamaður á plani: Embla Vigfúsdóttir
- Félagssálfræðingur: Gró Einarsdóttir
- Gagnasérfræðingur: Edda Lind Styrmisdóttir

Aðrir meðlimir:

- Framleiðandi: Helga Lára Grétarsdóttir
- Breytingarstjóri og aðstoðar framleiðandi: Kristjana Björk Barðdal
- Þjónustuhönnuður: Björg Flyngering Finnbogadóttir
- Notendarannsakandi: Berglind Reynisdóttir
- Hönnuður: Eysteinn Jónasson
- Sérfræðingur frá SFS: Guðrún Anna Gunnarsdóttir
- Sérfræðingur frá VEL: Karen Lind Gunnarsdóttir
- Tæknistjóri: Örn Viðarsson
- Innri samskipti: Eva Pandora Baldursdóttir

September 2022

i-teymi:

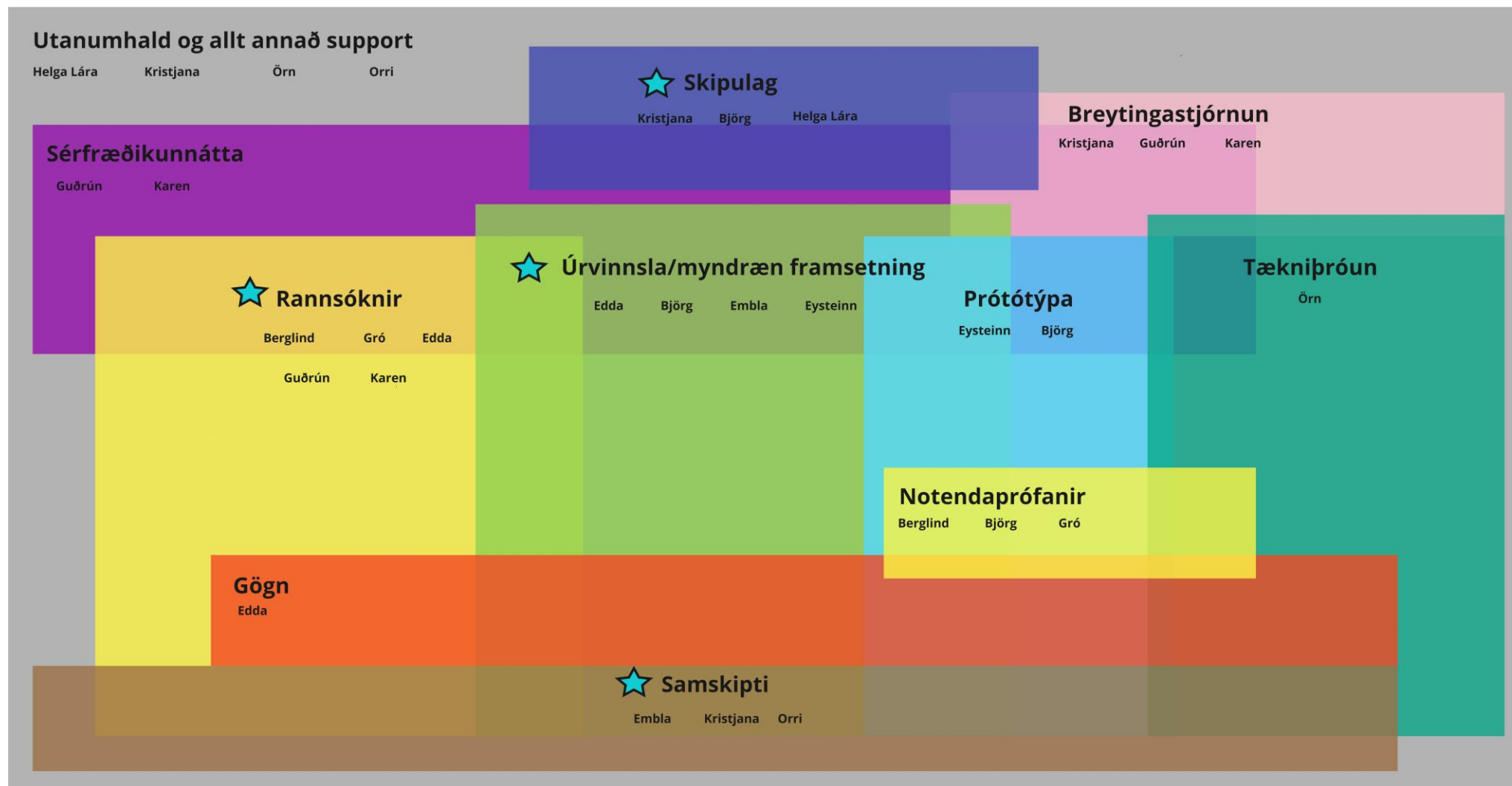
- ~~Sendiherra nýsköpunnar: Paul Bennet~~
- Teymisstjóri i-teymis: Karen María Jónsdóttir Gró Einarsdóttir
- Samskiptafulltrúi: Orri Freyr Rúnarsson
- Listamaður á plani: Embla Vigfúsdóttir
- Félagssálfræðingur: Gró Einarsdóttir
- Gagnasérfræðingur: Edda Lind Styrmisdóttir

Aðrir meðlimir:

- Framleiðandi: ~~Helga Lára Grétarsdóttir~~ Tindur Óli Jensson
- ~~Breytingarstjóri og aðstoðar framleiðandi: Kristjana Björk Barðdal~~
- Þjónustuhönnuður: Björg Flyngering Finnbogadóttir
- Notendarannsakandi: Berglind Reynisdóttir
- Hönnuður: Eysteinn Jónasson
- ~~Sérfræðingur frá SFS:~~ Kyndilberi: Guðrún Anna Gunnarsdóttir
- ~~Sérfræðingur frá VEL:~~ Kyndilberi: Karen Lind Gunnarsdóttir
- Tæknistjóri: Örn Viðarsson Sigríður Rafnsdóttir
- ~~Innri samskipti: Eva Pandora Baldursdóttir~~



Undirteymi febrúar 2022



Teymi sem hefja vinnu í uppgötvunarfasa eru stjörnumerkt



Hlutverk febrúar 2022

Rannsóknarteymi



- Lykilmanneskjur í þessum fasa eru **Berglind, Gró og Edda**. (Björg, Eysteinn og Embla support)
- **Karen & Guðrún** til að byrja með hér
- Þetta teymi skipuleggur viðtöl, gagnasöfnun, "observation", kannanir og allt annað sem gæti þurft að gera til að skilja viðfangsefnið
- Þetta teymi bera ábyrgð á spurningalistum og þannig háttar fyrir viðtöl
- Edda fókuserar á meginlegar rannsóknir og gagnasöfnun, Berglind fókuserar á eiginlegar rannsóknir og gagnasöfnun - Gró fókuserar á tilraunir og er brú á milli
- Guðrún og Karen hjálpa til að finna fólk til að tala við, bóka fólk í viðtöl og fá upplýsingar frá sínu samstarfsfólki
- Berglind, Gró og Edda húa í aðra til að rannsaka sérstakt málefni ef eitthvað kemur upp sem þær ná ekki að sinna (desk research)
- Það þarf að skoða notendur, starfsfólk og aðra hagsmunaaðila.
- Allir sem vilja fá að taka viðtöl en ávallt skulu vera tveir saman í hverju viðtali
- Eftir hvert viðtal og aðra gagnasöfnun er "briefing" session með úrvinnsluteymi

Úrvinnsluteymi



- Lykilmanneskjur í þessum fasa eru **Björg, Embla, Eysteinn og Edda** (og aðrir í rannsóknarteymi)
- Edda er líka áfram að vinna úr gagnasöfnunni sinni í samstarfi við teymið
- Þetta teymi tekur „briefing session“ með rannsóknarteymi og flokkar gögn (þemagreinar) og finnur „insights“
- Öll eru velkomin á „breifing session“ en Björg stýrir þeim
- Í góðu samskiptum við rannsóknarteymi er mögulega fundinn nýr vinkill á rannsóknina og spurningalistar uppfærðir
- Þetta teymi ber ábyrgð á að spotta ef það eru "göt" í rannsókninni sem þarf að skoða frekar
- Þetta teymi ber líka ábyrgð á myndrænni framsetningu á rannsóknargögnum og að þau segi „eina sögu“
- Þetta eru gögn s.s. notendaferðalög, persónur, þjónustukort etc.
- Orri/Paul Bennett kemur sem support hér inn til þess að setja saman "sögu" verkefnisins.
- Guðrún og Karen eru innan handar til þess að aðstoða og staðfesta



Hlutverk febrúar 2022

Sérfræðingateymi



- Lykilmanneskjur í þessu teymi eru **Karen** og **Guðrún**
- Þetta teymi aðstoðar í öllum fösum með sérfræðikunnáttu og tengsl við „kerfið“
- Þær hafa samband við fólk, safna gögnum, horfa krítískt á lausnirnar og gefa innsýn

Samskiptateymi



- Lykilmanneskjur í þessu teymi eru **Kristjana**, **Embla** og **Orri** með Helgu sem support.
- Þau greiða leiðina, sjá um admin hluti, halda fólki upplýstu og passa að allir viti hvað er að gerast
- Kristjana sér um innri samskipti innan Reykjavíkurborgar með aðstoð frá Helgu
- Orri sér um ytri samskipti og að það sé „saga“ í kringum verkefnið
- Þetta teymi sér líka um að fara með ákvarðandir áfram til Bloomberg og stýrihóps

Skipulagsteymi



- Lykilmanneskjur í þessu teymi eru **Helga Lára**, **Kristjana**, **Björg**
- Skipuleggja markmið teymanna (stóra myndin) í takt við fasa verkefnis
- Bóka stóra fundi og vinnustofur



Hlutverk febrúar 2022

Prótótýputeymi

- Lykilmanneskja í þessum fasa er **Eysteinn** og **Björg**
- Protótýpu teymi hleypur áfram með hugmyndir og býrt til grófar protótýpur sem hægt er að prófa áfram
- Markmiðið er að gera margar protótýpur sem svara allskonar þörfum og ná að testa þær snemma á fólki
- Protótýpu teymi tekur þá protótýpu sem virkar best áfram og býrt til vöru
- Hluti af þessum fasa er notendaprófanir þar sem Berglind og Björg koma inn til að styðja við það
- Protótýpur prófaðar og séð hvað virkar best

Tækniteymi

- Lykilmanneskja í þessum fasa er **Örn** og hans teymi
- Starfræn vara þróuð og forrituð
- Eysteinn support manneskja hér (og Kristjana?)
- Guðrún og Karen innan handar
- Helga Lára og Kristjana tengiliðir

Utanumhaldsteymi

- Lykilmanneskjur í þessu teymi eru **Helga Lára**, **Kristjana**, **Örn** og Björg og Orri sem support
- Halda fólki upplýstu og passa að allir viti hvað er að gerast
- Þetta teymi sér líka um alla skjölun á verkefninu hvort sem það séu ákvarðanir, fundargerðir eða ef
- Þetta teymi sér um samskipti við lögfræðinga, vörustjóra ásamt því að skjala ákvarðanir

Breytingastjórnarteymi

- Lykilmanneskjur í þessu teymi eru **Kristjana**, **Guðrún** og **Karen** (Helga Lára og Orri sem support)
- Í kringum stafrænar vörur þarf oft verklagsbreytingar, lögfræði álit, mögulega einhverjar skipulagsbreytingar, ný stöðugildi etc. - þetta teymi ber ábyrgð á að koma þeim verkefnum í réttan farveg
- Teymið ber ábyrgð á að kynna vöruna innanhús og kenna á hana
- Teymið ber líka ábyrgð að koma vörunni í hendurnar á notenda
- Teymið ber ábyrgð á að koma öllum þeim verkefnum sem koma fram í "uppgötunarfasa" áfram á rétta staði, hvort sem það er verkefnaráð, stafrænir leiðtogar eða hvað sem er
- Ábyrgð á innleiðingarfasanum.



Tímalína

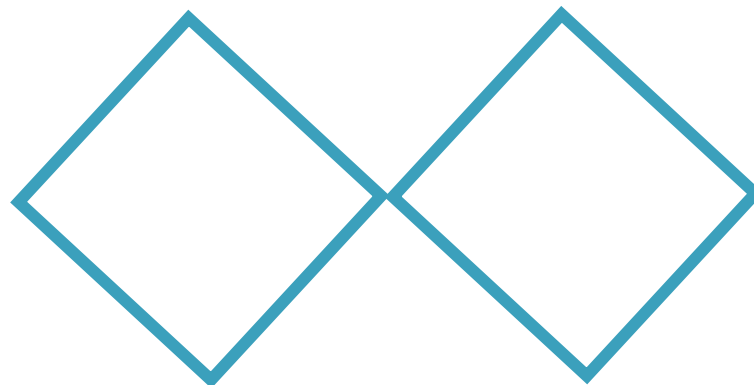
And sub-teams





Tímaáætlanir og tvöfaldi demanturinn

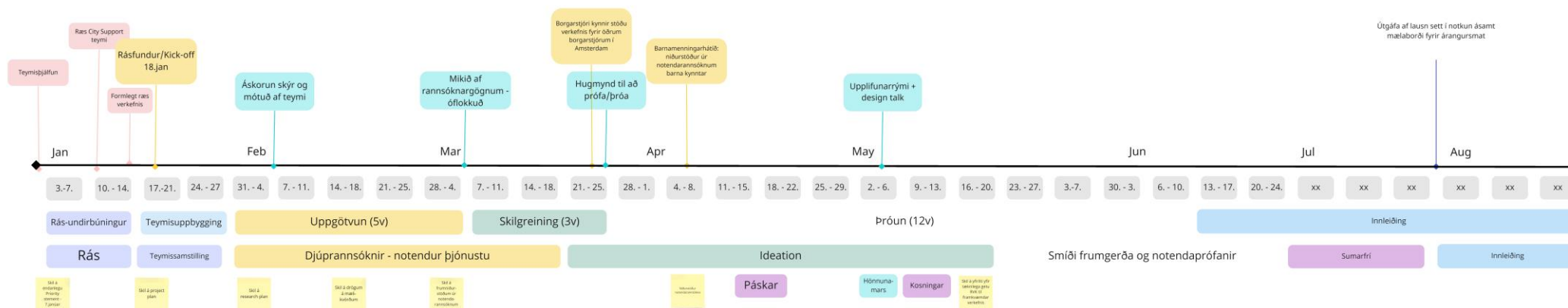
- Það er hægt að áætla tíma fyrir fyrsta hluta tvöfalda demantsins
- En ef um raunverulega nýsköpun og notendamiðaða nálgun er að ræða þá vitum við ekki lausnina fyrirfram = við vitum ekki tímalínuna í seinni demantinum
- Eftir fyrsta demantinn þarf að kortleggja hvort og hvernig innviðir geta stutt við lausnir, og hvaða lögfræðilegu skilyrði lausnin þarf að uppfylla.
- Fyrst þá er hægt að áætla tíma seinni demantsins





Timeline January 2022

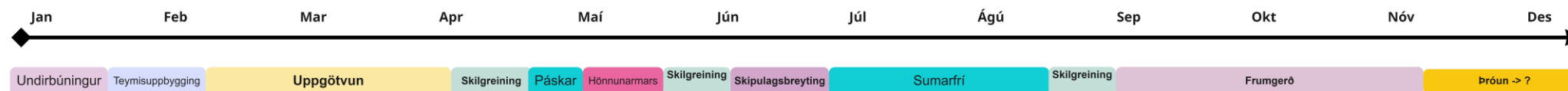
Útfrá ferli stafræns umbreytingaverkefnis og Bloomberg







Tímalína September 2022





Gróf tímalína September 2022

Tími	Fasi	Fjöldi vikna
Janúar	Undirbúningur	
Febrúar	Teymisuppbygging	2
Mars og Apríl	Uppgötvun	8
Maí og ágúst	Skilgreining	6
Miður júní – miður ágúst	Dreift sumarfrí starfsmanna teymisins	8
September - miður nóvember	Frumgerðir	10
Nóvember og áfram	Þróun	?



Áskoranir sem hafa áhrif á tímalínu

- Skipulagsbreytingar innan ÞON
- Skipulagsbreytingar innan SFS og VEL
- Samþætta verklag alþjóðlegs samstarfs við verklag borgarinnar
- 5 aðrir BBB starfshópar að vinna á sama tíma
- Mikil tækniskuld – úr pappír inn í framtíðina
- Óþroskaðir gagnainnviðir borgarinnar
- Mannabreytingar á þeim sem leiða verkefnið
- Covid





Communication plan

And sub-teams





HAGSMUNAAÐILAR

Kennarar
Talmeinafræðingar
Sálfræðingar
Sérfræðingar miðstöðvar
Stjórnendur skóla
Félagsráðgjafar



Markhópur I

VINNUSTOFUR, WORKPLACE,
FRÉTTABRÉF, TÖLVUPÓST HÓPAR, ETC.

Börn á skólaaldri
Foreldrar



Markhópur II

SKÓLAR, SAMFÉLAGSMÍÐLAR, SEGJA
SÖGUR - ÍSAK

Aðrir



Markhópur III

SÝNINGAR, LEIKJAVÆÐING, VIÐBURÐIR,
EFNISSKÖPUN



SEGJA SÖGUR

- Ísak er 4 ára
- Hann á tvö systkini
- Nýr í leikskólanum
- Þarf talmeinafræðing
- Foreldrum finnst þau standa fyrir utan ferlið





SAMSKIPTA MARKMIÐ



- Sérstíða tungumál fyrir mismunandi markhópa. Láta þýða öll lykilskilaboð fyrir þá sem eru ekki íslenskumælandi. (pólska, spænska, arabíska, enska, auðvelt að skilja tungumál).
- Nota einfaldar, skapandi og skemmtilegar myndir til að ná til barna.
- Aðgreina lausnina frá núverandi kerfi.
- Búa til efni fyrir þá hluti sem við einbeitum okkur að.
- Nota mismunandi leiðir til að ná til foreldra og starfsmanna.
- Tala við starfsmenn í gegnum formlegar samskiptaleiðir: fundi, vinnustofur, tilkynningar, láta orðið berast o.s.frv.
- Náð verður til foreldra með eigin efni á samfélagsmiðlum og vídjó í streymi (OTT).
- Hlustað á endurgjöf frá mismunandi hagsmunaaðilum.
- Vera sveigjanlegur og taka tillit til nýrra uppgötvana þar sem verkefnið þróast í takt við nýjar upplýsingar og rannsóknir.
- Virkja hagsmunaaðila með sannfærandi frásögn.



SAMBÆTT MARKAÐSSAMSKIPTI

VIÐBURÐIR

VÍDJÓ Í STREYMI

FORMLEGUR KICK-OFF
HITTINGUR
HÖNNUNAR MARS
LAUNCH PARTY

YOUTUBE
STREYMISSVEITUR

SAMFÉLAGSMÍÐLAR

STAFRÆNT



Rannsóknaráætlun

Frá febrúar 2022, uppfært september 2022





Yfirlit

Bakgrunnur

Almennt um notendarannsóknir

Uppgötvun

Áætlun fyrir notendarannsóknir

Frumgerðir

Áætlun fyrir notendaprófanir

Mælaborð

Áætlun fyrir árangursmælingar



Bakgrunnur





Bakgrunnur

Megin markmið verkefnisins: Að auðvelda börnum aðgang að skilvirkri og viðeigandi þjónustu þegar þau þurfa á henni að halda.

Börn sem þurfa stuðning til að bæta vellíðan sína og finna styrkleikum sínum farveg geta þurft á skólþjónustu að halda.

Þetta getur verið aðstoð vegna hegðunar, félagslegra samskipta, málörðugleika, námsörðugleika, einbeitingu og tilfinningalegs vanda.

Við viljum bæta upplifun allra af ferlinu. Barna, forsjáraðila og þjónustuveitenda.

Við viljum að starfsfólk hafi aðgang að nauðsynlegum gögnum til að geta veitt þjónustu sem styður við börn.

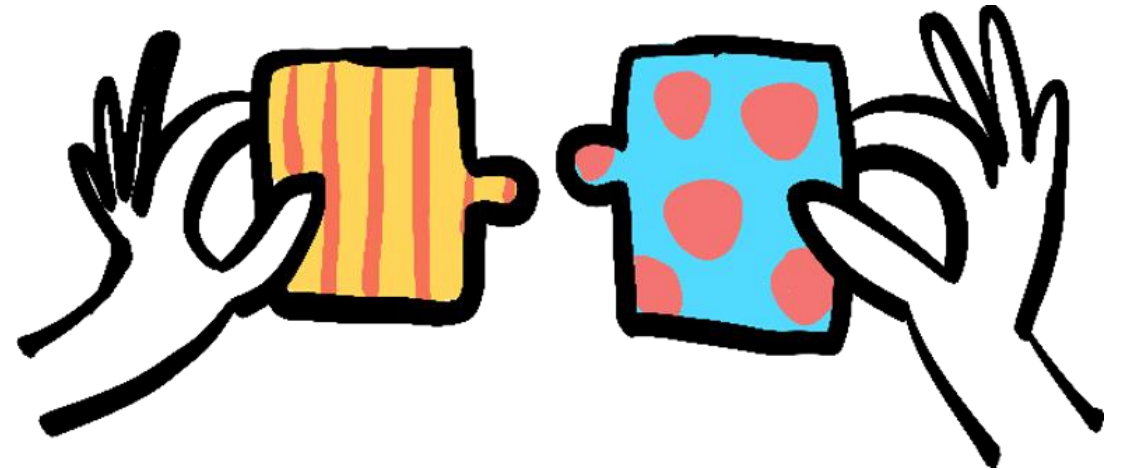
Við viljum auðvelda hlýtni við lög og reglur, og þá sérstaklega samspil farsældarlaganna og persónuverðnarlaganna.

BETRI BORG
fyrir BÖRN



Almennt um rannsóknirnar

- Leiðin að meginmarkmiði verkefnisins verður fetuð með rannsóknum í hverju skrefi.
- Þessar rannsóknir eru nauðsynlegar til að ákveða hvaða lausnir eigi að móta og hvernig hægt er að gera þær betri með sífelldum ítrunum.
- Í verkefninu verða þrjár rannsóknarbrautir með aðskildum rannsóknarmarkmiðum.
- Allar munu þær hjálpa okkur að skilja hvernig við getum veitt foreldrum og starfsfólki þau úrræði sem þau þurfa svo börn geti haft aðgang að samþættri og viðeigandi snemmtækri íhlutun.
- Við byrjum á uppgötvunar rannsóknum, því næst taka við rannsóknir á frumgerðum og loks mælaborðið. Því lengra fram í tíman, því almennari eru plönin.





Uppgötvun

Þessum fasa er lokið





Rannsóknarmarkmið

Meginmarkmið: Að skilja kerfið og vandann eins og hann er í dag.



Mikilvægur liður í því að leysa **rétt** vandamál.



Byggist á því að skilja hvar helstu sársaukapunktarnir eru.





Aðferðir

- Helsta aðferð þessa rannsóknarfasa voru djúpvíðtöl við þjónustuþega og þjónustuveitendur varðandi ferlið í dag
- Þetta er í fyrsta sinn sem ferlið er kortlagt frá því að grunur vaknar í leik- eða grunnskóla og þangað til börn hafa fengið skólaþjónustu
- Eftir hvert viðtal voru dregin saman aðalatriði og þau þemagreind. Þemagreining var stöðugt ítruð eftir hvert viðtal.
- Skrifborðsrannsóknir voru einnig gerðar þar sem farið var yfir helstu skýrslur og gögn sem tengjast verkefninu
- Einnig var gerð úttekt á því hvaða mælingar voru til fyrir sem hægt væri að nýta inn í verkefnið
- Að lokum voru haldnar perluvinnustofur með börnum í grunnskóla til að tryggja að þeirra raddir týndust ekki í ferlinu



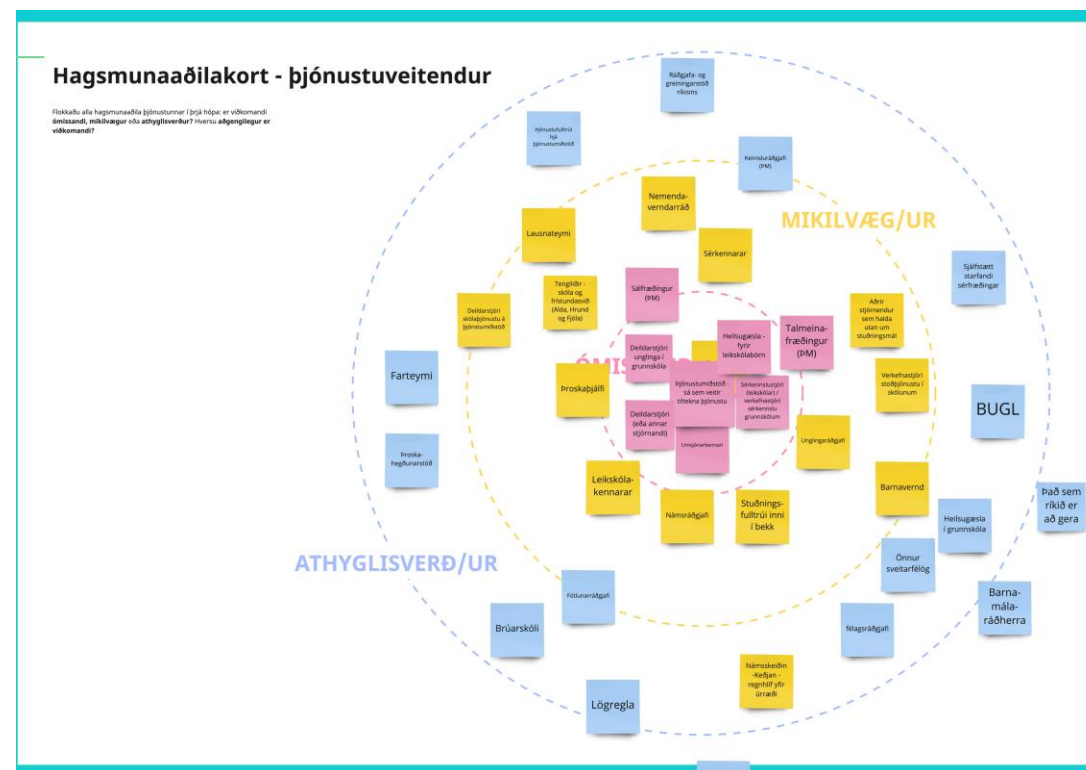
Rannsóknarspurningar djúpvíðtala

- Hvernig er núverandi þjónustuferli fyrir börn sem þurfa á skólaþjónustu að halda?
- Upplifa mismunandi hópar barna, foreldra og starfsfólks þetta misjafnt?
- Hvaða upplýsingar þurfa mismunandi hópar að hafa aðgang að?
- Hvernig upplifa mismunandi hópar eyðublöðin sem notuð eru í ferlinu?
- Hvar er hættan á að hlutir gleymist eða mistök eigi sér stað í ferlinu?



Þátttakendur djúpvíðtala

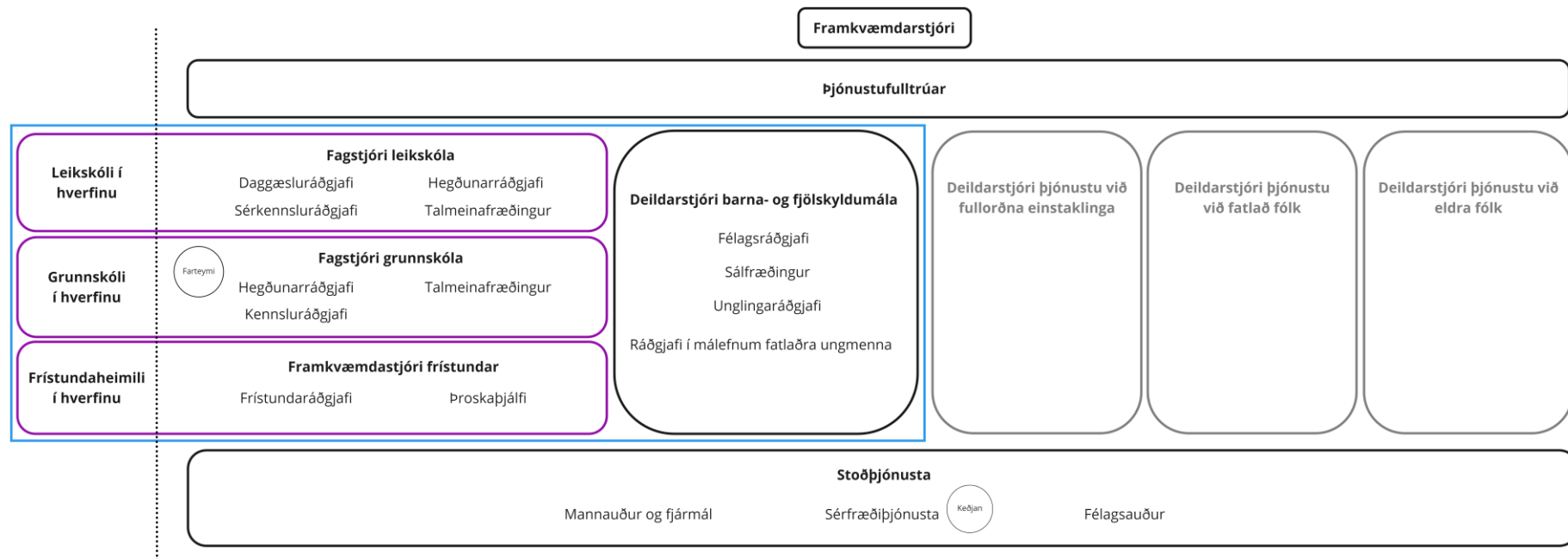
- Hagsmunaaðilakort var gert með starfsmönnum sem þekkja þjónustuna vel
- Náð var í foreldra í gegnum auglýsingar á samfélagsmiðlum, miðstöðvum, hagsmunasamtök og tengslanet
- Tekin voru viðtöl við starfsmenn í leikskólum, grunnskólum og miðstöðvum í öllum hverfum borgarinnar
- Í skólum var rætt við umsjónakennara, leikskólakennara, og deildastjóra sérkennslu og deildastjóra stoðþjónustu, og forstöðumenn fristundar og félagsheimila
- Á miðstöðvum var rætt við alla helstu sérfræðinga sem tengjast BBB (sjá næstu mynd)
- Sömu markhópar verða fyrir rannsóknir á seinni stigum





Sérfræðistéttir sem tengjast BBB

Lykilaðilar á þjónustumiðstöð



Skólaþjónustan

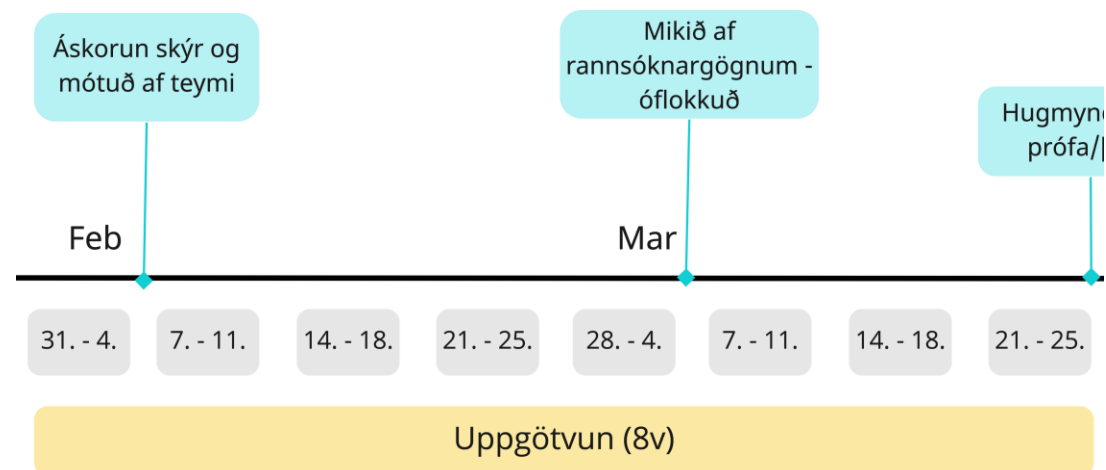
SFS

VEL



Tímalína

- Unnið í 2 vikna sprettum
- Í fyrsta sprettinum var rætt við starfsmenn miðstöðva og skólastarfsmenn
- Í öðrum sprettinum var haft samband við foreldra og viðtöl við starfsmenn miðstöðva og skólastarfsmenn kláruð
- Í þriðja sprettinum voru viðtöl við foreldra kláruð, tekin viðtöl við brúarsmiði milli erlendra foreldra og kerfisins, og tekin viðtöl við stjórnendur í borgartúni
- Í lokasprettinum voru viðtöl kláruð og reynt án árangurs að ná í erlenda foreldra





Frumgerðir

Þessi fasi er í vinnslu





Rannsóknarmarkmið

Meginmarkmið: Skilja hvernig hægt er að bæta lausnir svo þær mæti betur þörfum

1

Byggt á niðurstöðum notendarannsóknna í uppgötvunarfasa voru nokkrar lausnir lagðar til

2

Til að ná sem bestum árangri og að tryggja að lausnir mæti þörfum notanda verður að ítra

3

Forsenda ítrana er að fá stöðuga endurgjöf frá notandum



Rannsóknarspurningar

- Hvar festast notendur í notendaprófunum á frumgerðum?
- Er hægt að bæta upplifun notenda af ferlinu með því að gera VITUR eyðublöð? (skýrt neðar)
- Er hægt að gera lögfræðitexta um farsældarlögin skiljanlegan? Jafnvel fyrir þann með lesskilning á við 8 ára?
- Er uppfært þjónustukort sem leggur meiri áherslu á snemmtæka íhlutun og innleiðir farsældarlögin raunhæft?
- Er hægt að fá betri upplýsingar um biðtíma með frekari gagnavinnslu?





VITUR eyðublöð

Hugtakarammi frá BETA: Behavioural Economics Team of the Australian Government



Viðtakandi

Til að huga að viðtakanda þarf að skilja þjónustuna frá A – Ö og hvernig er hægt að bæta hana.

Inngangur

Heiti eyðublaðs þarf að vera skýrt og ekki byggt á forsendum kerfisins
Tilgangur eyðublaðsins þarf að koma fram

Tilraunir

Það er mikilvægt að prófa sig áfram með nýjar tillögur
Gott er að mæla áhrif þess á gæði gagna, notendaupplifun, og hversu margir skila inn.

Uppbygging

Snýst um lógíska röðun spurninga
Skipuleggja innihald í þemu
Nota leiðbeiningar og leiðarstýringu

Rödd

Einfalt tungumál
Stuttar setningar
7-8 ára eiga að geta skilið og lesið
Vingjarnleg en ekki væmin
Traust, en ekki torskilin



Aðferðir eyðublöð

- Ítarleg úttekt var gerð á eyðublöðum skólaþjónustu þar sem spurt var fyrir hvert atriði á eyðublaðinu:
 1. Hver notar tiltekna upplýsingar?
 2. Til hvers eru þær notaðar?
 3. Er svarið nauðsynlegt?
 4. Hvað gerist ef það er vitlaust?
- Spurningakönnun hefur verið sett á eyðublöðin sem eru í notkun núna til að mæla grunnlínu á viðhorfum notanda til þeirra.
- Þetta verður svo borið saman við sambærilega könnun á frumgerðum af nýjum eyðublöðum.



TRÚNAÐARMÁL

Beiðni um miðlun upplýsinga til tengiliðar/málstjóra og vinnslu persónuupplýsinga skv. 15. gr. laga um samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna nr. 86/2021*

* Almennari er áhættu af miðla persónuupplýsingum á milli stofnana og fagaðila sem koma að málafrum barni. Með útfyllingu á þessu eyðublaði er veitt heimild til þess að miðla síðum upplýsingum. Þjá námsi skýringar á bakgrunni.

Nafn barns:	Kennitala:	Heimilisfang:	Netfang:	Sími:
☐ Barnið hefur tvo forsjáraðila				
☐ Barnið hefur einn forsjáraðila				
Forsjáraðili A:	Kennitala:	Heimilisfang:	Netfang:	Sími:
Forsjáraðili B:	Kennitala:	Heimilisfang:	Netfang:	Sími:

Upplýsingar um aðstæður barns sem miðla á til tengiliðar/málstjóra:

Undirskrift forsjáraðila A:	Dagsetning:
☐ Ég hef kynnt mér upplýsingar á baksíðu og er kunnugt um með hvaða hætti vinnsla persónuupplýsinga fer fram um barn mitt samkvæmt beiðni þessari.	
Undirskrift forsjáraðila B ef við á:	Dagsetning:
☐ Ég hef kynnt mér upplýsingar á baksíðu og er kunnugt um með hvaða hætti vinnsla persónuupplýsinga fer fram um barn mitt samkvæmt beiðni þessari.	
Undirskrift barns ef við á:	Dagsetning:
☐ Ég hef kynnt mér upplýsingar á baksíðu og er kunnugt um með hvaða hætti vinnsla persónuupplýsinga fer fram um mig samkvæmt beiðni þessari.	



Þetta er frumtúgáfa
Hvort þú veit þú? Hljáðu öðrum að gera þetta
eyðublaðið betra með því að svara þessari könnun
aða fylgja QR-kóðinum.



Almennt plan fyrir notendaprófanir á frumgerðum

- Notendaprófanir verða gerðar á öllum frumgerðum. Í þeim fá notendur að prófa frumgerðirnar og notendarannsakendur fylgjast með og hlusta eftir upplifun notenda.
- Lengra komnar frumgerðir er svo hægt að prufa í tilraunaskólum og miðstöðvum. Í prufunum er fengin reynsla á frumgerðunum og fjölbreyttri endurgjöf safnað með viðtölum, könnunum og innsöfnum á ábendingum.
- Til viðbótar eru skjöl og skýrslur sem tengjast efninu nýttar til að samræma lausnir við annað sem er að gerast innan BBB og innan borgarinnar.



Tímalínur

- Þar sem unnið er að mörgum lausnum, eru tímalínurnar mismunandi, og í sumum tilfellum of skammt á veg komnar til að áætla tímaramma.
- Þjónustukort & VITUR eyðublöð:
 - Notendaprófanir á þjónustukorti og VITRUM eyðublöðum í fullum gangi.
 - Stefnt er að því að um miðjan september sé frumgerð af nýju verklagi og meðfylgjandi eyðublöðum prufað í nokkrum skólum og miðstöðvum borgarinnar.
 - Nýtt verklag verður prófað í 4 vikur og á meðan er endurgjöf safnað.
 - Þetta verður efniviður fyrir innleiðingu á verklagi og nýjum eyðublöðum sem SFS og VEL sjá um.
 - Bæði nýtist sem nauðsynleg undirbúningsvinna fyrir stafræna lausn.
- Kerfi fyrir sögu barns: Ljúka þarf við skilgreiningu á "Minimal viable product" (MVP) og kortlagningu á tæknilegri getu, og lögfræðilegum skilyrðum áður en hægt er að áætla tíma.
- Lausnamiðar, vegísir fyrir foreldra og stafræn mælitæki: Stýrist af þróun annarra verkefna og forgangsroðun.



Mælaborð

Þessi fasi er í vinnslu





Rannsóknarmarkmið

- **Meginmarkmið:** Að leggja mat á árangur af verkefninu
- Mikilvægur liður í því að skilja hvort að væntur árangur af lausnum skilaði sér í reynd
- Getur gefið ástæðu til að fagna sigrum
- Getur líka sýnt fram á hvar sé enn þörf á frekari umbótum



Rannsóknarspurningar

- Hvaða tiltæku mælingar er hægt að nota til að mæla árangur af verkefninu til skamms og langs tíma?
- Er hægt að komast að mismunandi áhrifabáttum á þjónustuna í fyrirliggjandi gögnum með ítarlegum gagnagreiningum og líkanasmíð?
- Getur ítarlegri greining á fyrirliggjandi þjónustugögnum varpað ljósi á hvaða þörfum nýtt kerfi þarf að svara?
- Hvernig er upplifun notanda af stafrænni lausn sem kynnt verður í kjölfar þessa verkefnis?
- Hvaða árangurs- og þjónustumælingar er hægt að mæla sjálfkrafa sem hluta af stafrænni lausn?



Aðferðir

- Sjónræn framsetning gagna
- Gagnalíkön
- Kannanir með notendum



Tímalína

- Verkefnið er í vinnslu
- Áætlað er að gagnagreiningar og tillaga að mælaborði sé lokið í nóvember 2022.
- Þessi áætlun er með fyrirvara um að öll gögn skili sér á næstu dögum, en innviðir fyrir deilingu gagna innan borgarinnar eru óþroskaðir.
- Eigendur þjónustunnar – SFS og VEL sjá svo um innleiðingu og rekstur mælaborðsins



Reykjavík