



Skýrsla Þjónustu- og nýsköpunarsviðs um verkefnið
Betri borg fyrir börn: Skólaþjónusta á Barmanenningarhátíð og HönnunarMars 2022

Júlí 2022

Yfirumsjón

Karen María Jónsdóttir

Verkefnastjóri

Eva Pandora Baldursdóttir

Hópurinn á bakvið Betri borg fyrir börn – skólaþjónusta:

Sýningarhönnuðir

Embla Vigfúsdóttir, listrænn leikjahönnuður
Auður Ösk Guðmundsdóttir, sviðs- og búningahönnuður

Hönnunarteymi

Eysteinn Jónasson, stafrænn vöruhönnuður
Björg Flygenring Finnbogadóttir, þjónustuhönnuður

Rannsóknarteymi

Berglind Reynisdóttir, notendarannsakandi
Gró Einarsdóttir, félagssálfræðingur
Karen Lind Gunnarsdóttir, sálfræðingur frá þjónustumiðstöð
Guðrún Anna Gunnarsdóttir, deildarstjóri í grunnskóla

Gagnateymi

Edda Lind Styrmsdóttir, gagnasérfræðingur

Samskiptateymi

Orri Freyr Rúnarsson, samskiptastjóri
Eva Pandora Baldursdóttir, samskiptastjóri

Framleiðendur

Helga Lára Grétarsdóttir, framleiðandi
Kristjana Björk Barðdal, breytingastjóri

Stýrihópur

Hákon Sigurgeirsson, verkefnastjóri um farsæld barna og eigandi verkefnis
Styrmir Erlingsson, stafrænn leiðtogi Velferðarsviðs
Jón H. Jóhannsson, stafrænn leiðtogi Skóla- og frístundasviðs
Arna Ýr Sævarsdóttir, skrifstofustjóri þjónustu- og umbreytinga
Sigríður Rafnsdóttir, þróunarstjóri
Karen María Jónsdóttir, skrifstofustjóri skrifstofu sviðsstjóra

Efnisyfirlit

Nýsköpun hjá hinu opinbera	4
Betri borg fyrir börn: Skólaþjónusta	4
Barnamenningarhátíð	5
<i>Rannsóknarvinnustofa með börnum</i>	5
HönnunarMars	6
<i>Vinnustofa þjónustuhönnuðarins</i>	6
<i>Upplifunarrými</i>	7
<i>Málþing</i>	13
Almannatengsl	15
Fjármál	16
Viðauki 1: Rannsóknareyðublöð perluvinnustofu	17
Viðauki 2: Umsókn um þátttöku í HönnunarMars	20
Viðauki 3: Textar á sýningarspjöldum á HönnunarMars	23
Viðauki 4: Texti fyrir vinnustofu þjónustuhönnuða.....	32

Nýsköpun hjá hinu opinbera

Tilgangurinn með málþingi Reykjavíkurborgar um þjónustuhönnun og þátttöku hennar í Hönnunarmars og Barnamenningarhátíð var að koma til móts við óskir opinberra aðila á vettvangi ríkis og sveitarfélaga um að miðla verkefnum og þekkingu sín á milli. Einnig að ná til og upplýsa almenning og fyrirtæki í borginni um þá breytingu sem framundan er og hafa mun bein áhrif á líf þeirra og starfsemi. Þá loks að varpa ljósi á þá nýsköpun sem þegar á sér stað á vettvangi hins opinbera, hvort sem hún varðar nýjar aðferðir eða þjónustuumbreytingu, með það að leiðarljósi að auka skilning á mikilvægi nýsköpunar innan hins opinbera kerfis og virði hennar fyrir samfélagið.

Í tilefni af Hönnunarmars sat skrifstofustjóri þjónustu og umbreytinga á Þjónustu- og nýsköpunarsviði fund með Tor Inge Hjemdal forstöðumanni DOGA (Design og arkitektur Norge) en Menningar- og viðskiptaráðuneytið sem og Háskóla-, iðnaðar- og nýsköpunaráðuneytið buðu sérvöldum aðilum til sameiginlegs fundar svo ræða mætti hagnýtingu hönnunar sem breytingarafl fyrir stjórnvöld og fyrirtæki í landinu.

Betri borg fyrir börn: Skólaþjónusta

Verkefnið *Betri borg fyrir börn: Skólaþjónusta* miðar að því að bæta þjónustu við börn, ungmenni og fjölskyldur þeirra. Verkefnið er unnið í samstarfi starfsfólks Velferðarsviðs, Skóla- og frístundasviðs, Þjónustu og nýsköpunarsviðs og i-teymisins en eigandi þess er verkefnastjóri borgarinnar um farsæld barna. Verkefnið nýtur faglegs stuðnings The Bloomberg Center for Public Innovation við Johns Hopkins háskólann í Bandaríkjunum og er fjármagnað af Bloomberg Philanthropies sem veitti Reykjavíkurborg styrk til að vinna að stafrænum umbreytingarverkefnum.

Verkefnið *Betri borg fyrir börn: Skólaþjónusta* er hluti af svokölluðum ÍSAKS tillögum sem kynntar voru á sameiginlegum fundi Velferðarráðs og Skóla- og frístundaráðs þann 8. Júní 2021 og snýr að einföldun á aðgengi að þjónustu með rafvæðingu umsóknarferils skólaþjónustu og endurskoðun verklags og verkferla út frá notendamiðaðri hönnun. Með verkefninu er leitast við að færa skólaþjónustu í auknum mæli í skólaumhverfi barna og ungmenna, veita viðeigandi stuðning sem fyrst og þetta samstarf skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs í þjónustumiðstöð hverfisins. Markmiðið er að styðja betur við starfsfólk í skóla- og frístundastarfi í hverfinu, færa stjórnun stofnana skóla- og frístundasviðs nær vettvangi og nýta fjármagn betur með sameiginlegum rekstri á sviði fjármála, mannvirkja og mannaúðs.

Með því að stafvæða þessa skóla-, frístunda og velferðarþjónustu Reykjavíkurborgar við börn og forráðamenn þeirra, er miðað að því að einfalda umsóknarferli og úrvinnslu fyrir þjónustuna til muna. Í núverandi fyrirkomulagi er erfitt fyrir fleiri en einn þjónustuveitanda að starfa saman að málefni barns sem þarf fjölbætta þjónustu og eru gögn oft óaðgengileg. Mikilvægt er að veitt sé heildstæð og samhæfð skólaþjónusta og því er eðlilegt að endurskoða og samræma hana til að tryggja að ekki sé um tvíverknað að ræða eða að mikilvæg verkefni lendi milli skips og bryggju, þ.e. milli þjónustu og verkefna skrifstofu skóla- og frístundasviðs við leikskóla, grunnskóla og frístundastarf annars vegar og þeirrar skólaþjónustu við leik- og grunnskóla sem þjónustumiðstöðvar veita í dag. Enn fremur er afar mikilvægt að foreldrar og starfsfólk upplifi Reykjavíkurborg sem einn þjónustuveitanda með samhæfðri skóla- og velferðarþjónustu.

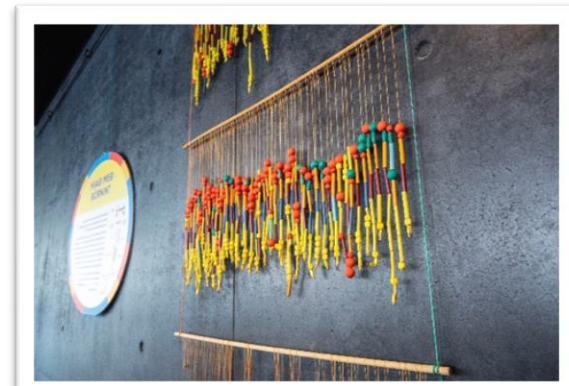
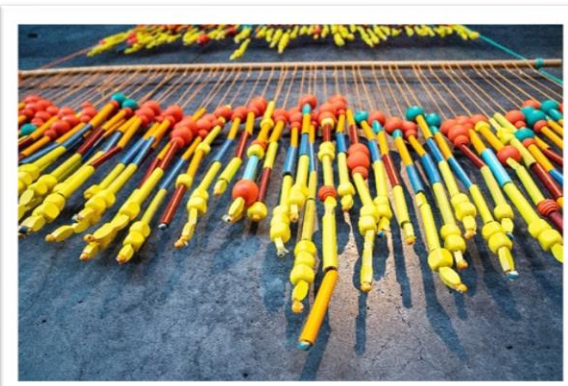
Barnamenningarhátíð

Barnamenningarhátíð í Reykjavík fór fram dagana 5. – 10. apríl 2022. Vettvangur hátíðarinnar er borgin öll og fara fjölbreyttir viðburðir fram í grunnskólum, leikskólum, frístundamiðstöðvum, menningarstofnunum, listaskólum og víðar í borgarlandinu. Leiðarljós hátíðarinnar eru gæði, margbreytileiki, jafnræði og gott aðgengi að menningu barna, með börnum og fyrir börn.

Rannsóknarvinnustofa með börnum

Sem hluti af rannsóknarvinnu í uppgötvunarfasa verkefnisins *Betri borg fyrir börn: Skólaþjónusta* voru haldnar þerluvinnustofur með börnum, eða notendum þjónustunnar, í 4. og 5. Bekk í tveimur grunnskólum Reykjavíkur. Vinnustofurnar fóru fram miðvikudaginn 30. mars í Rimaskóla og fimmtudaginn 28. apríl í Melaskóla en í heildina tóku um 160 nemendur þátt í vinnustofunni. Til undirbúnings voru send bréf til forráðafólks barnanna í aðdraganda vinnustofu þar sem það var upplýst um verkefnið og gefin kostur á að afþakka þátttöku síns barns í vinnustofunni.

Fyrsta vinnustofan hófst á því að Dagur B. Eggertsson borgarstjóri hélt erindi fyrir börnin og skólafarar fólk þar sem verkefnið *Betri borg fyrir börn: Skólaþjónusta* og tilefni vinnustofunnar var útskýrt. Þá ræsti hann vinnustofuna sem fór þannig fram að börnin fengu blað með 7 spurningum um líðan og hagi þess sem þau svöruðu játandi/neitandi eða með tölustaf. Í kjölfarið þræddu þau þerlur í ólíkum litum og lögum á band sem endurspegluði svörun þeirra við spurningunum en böndin voru ópersónugreinanleg.



Hver perla hafði djúpstæða merkingu en heitir litir á perlum táknuðu jákvæðar tilfinningar, kaldir litir erfiðar eða neikvæðar tilfinningar og gular perlurnar tákna staðreyndir. Hægt var að lesa ýmislegt úr niðurstöðum rannsóknarinnar þegar öll bönd barnanna voru samankomin og lögð hlið við hlið.

Þegar börnin höfðu lokið við að þræða perlurnar á sitt band var þeim safnað saman og búið til listaverk. Perluverkinu var komið fyrir í sýningarrými á Borgarbókasafninu Árbæ og var þar til sýnis á Barnameningarhátíð og út aprílmánuð. Á tímabilinu heimsóttu 3.082 gestir sýningarrýmið. Í byrjun maí var verkið flutt í Norðurbryggju Hörpu og varð hluti af stærri upplifunarsýningu verkefnisins á HönnunarMars.

HönnunarMars

Hönnunarmars fór fram dagana 4. – 8. maí 2022. HönnunarMars er ein af sex borgarhátíðum Reykjavíkur. Hátíðin er jafnframt stærsta hönnunarhátíð á Íslandi þar sem framsækin hönnun og nýjungar leiða saman sýnendur og gesti bæði innanlands sem og af hinum alþjóðlega vettvangi. HönnunarMars er auk þess ein af fáum hönnunarhátíðum í heiminum þar sem ólíkar fagreinar hönnunar og arkitektúrs koma saman, allt frá fatahönnun til vöruhönnunar, arkitektúrs, grafískrar hönnunar, textílhönnunar, leirlistar, þjónustuhönnunar, stafræn hönnunar svo dæmi séu nefnd.

HönnunarMars boðar nýjungar og óvænta nálgun. Hátíðin er lífleg höfn hugmynda, ólíkra sjónarmiða og þekkingar, hreyfiafl sem auðgar og bætir samfélagið. Hún er skipulögð af Miðstöð hönnunar og arkitektúrs en mörg hundruð viðburðir, sýningar, fyrirlestrar, uppákomur og innsetningar eru ár hvert, skipulagðir af íslenskum hönnuðum og arkitektum, fyrirtækjum og stofnunum.

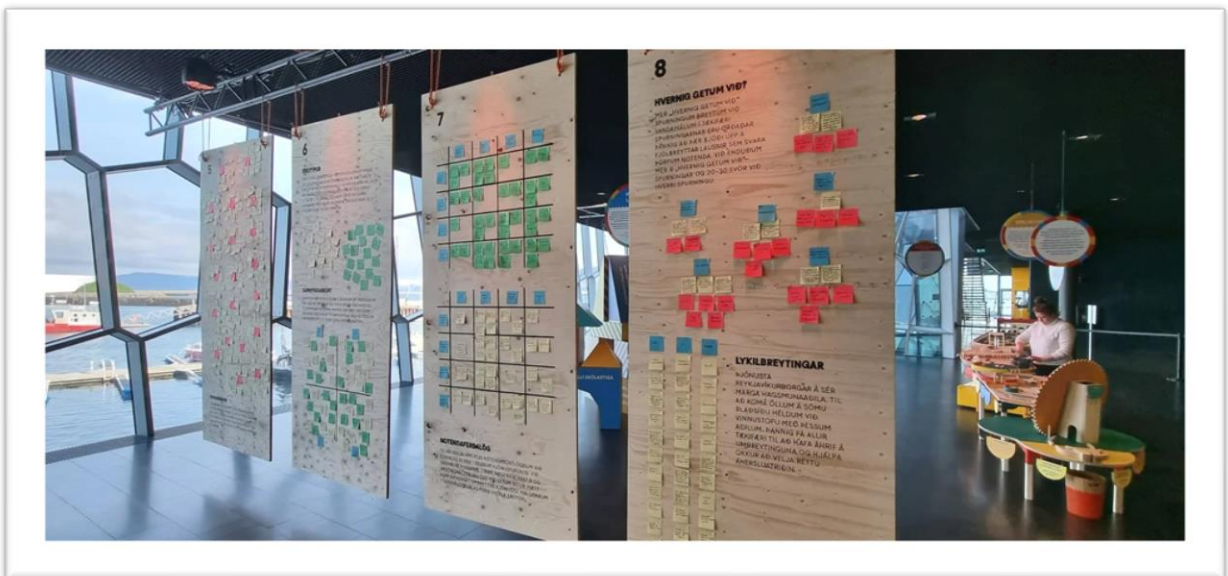
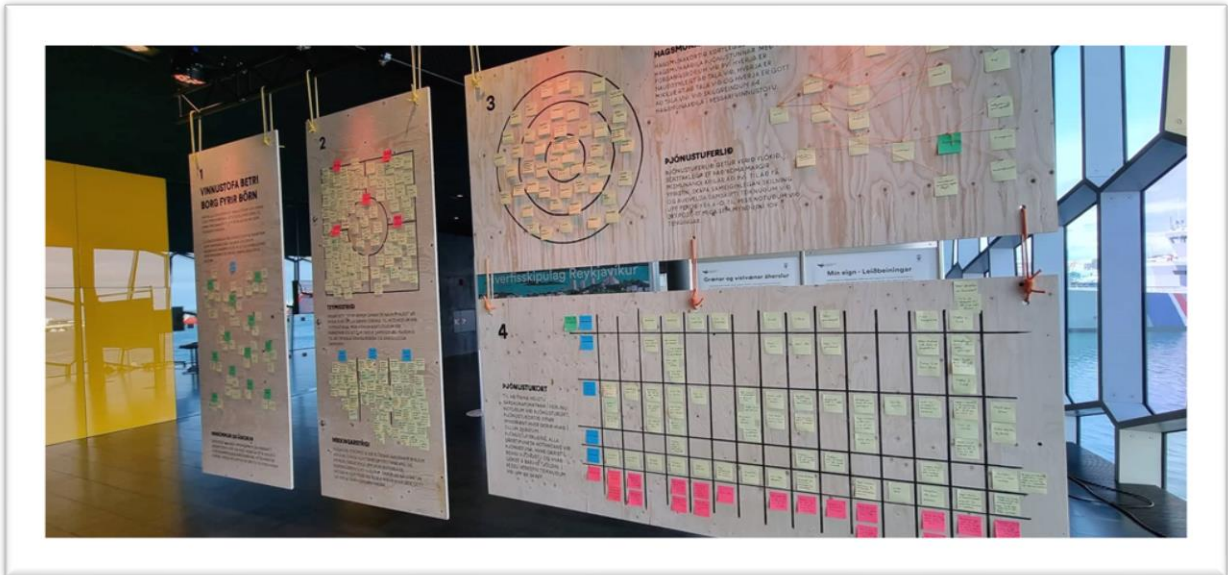
Faghópur HönnunarMars fór yfir og mat umsókn frá Reykjavíkurborg og valdi að lokum verkefni hennar til þátttöku. Þátttaka Reykjavíkurborgarí Hönnunarmars var þrjúþætt: Vinnustofa þjónustuhönnuðarins, upplifunarrými á þjónustuferlum og loks málstofa þar sem umræðan var tekin um mikilvægi þjónustuhönnunar innan hins opinbera. Notast var við ólíkar framsetningarleiðir til að varpa ljósi á viðfangsefnið frá fjölbreyttum sjónarhornum.

Vinnustofa þjónustuhönnuðarins

Í þjónustuhönnun eru vinnustofur notaðar til að skapa sameiginlegan skilning á flóknum áskorunum og öðlast þannig nýja sýn á hlutina. Á HönnunarMars var hönnunarhugsun, eða sú aðferð sem Reykjavíkurborg beitir markvisst í þróun opinberrar þjónustu og ferlið við umbreytingu skólaþjónustu kynnt með sýnishornum af vinnustofum sem unnar voru fyrir verkefnið.

Á Norðurbryggju í Hörpu var sett fram í vinnustofu formi fimm vikna uppgötvunarfasi verkefnisins þar sem markmiðið var að ramma inn núverandi áskoranir og skilja ferlið sem umbreyta átti ásamt því að tala við þá notendur sem koma að ferlinu. Mikilvægt var að heyra frá öllum hagsmunaaðilum verkefnisins og rannsaka vel notendaupplifun með því að halda vinnustofur, taka djúpvíðtöl ásamt því að safna frekari gögnum. Þá var settur fram þriggja vikna skilgreiningarfasi þar sem sjá mátti hvernig gögn og upplýsingar úr uppgötvunarfasa höfðu verið greind og þörfun notenda forgangsraðað.

Hægt var að skoða hvaða tólum og tækjum var beitt og með hvaða hætti svo sem persónugallerí (personas) og upplifunarkort (journey maps), en einnig æfingar eins og samkenndaræfingar (empathy map), og ýmislegt fleira. Þá var hægt að rýna í notendaránnsóknir sem framkvæmdar höfðu verið með ýmsum hætti svo sem í viðtalsformi eða með því að fylgjast með notendum í sínu nærhverfi. Loks var hægt að berja augum sársaukapunkta eða núning sem notendur þjónustunnar upplifa og gefa vísbendingar um hvernig er best að nálgast lausnina.



Upplifunarrými

Sýning á umbreytingarferlinu var sett upp á Norðurbyggju í Hörpu í formi listræns upplifunarrýmis þar sem notast var við ólíkar framsetningarleiðir til að varpa ljósi á viðfangsefnið. Hægt var að skyggjast á bakvið tjöldin í ferli skólþjónustu Reykjavíkurborgar og skoða, snerta á og hreyfa við ferlum hennar með skapandi og skemmtilegum hætti. Sýnt var hvernig verið er að umbreyta ferlinu allt frá því þegar grunur vaknar um að barn þurfi frekari aðstoð eða greiningu á vanda og þangað til þjónusta er veitt.

Hér á eftir verður gert grein fyrir einstaka þáttum upplifunarrýmisins:

Kúlubraut skólaþjónustu

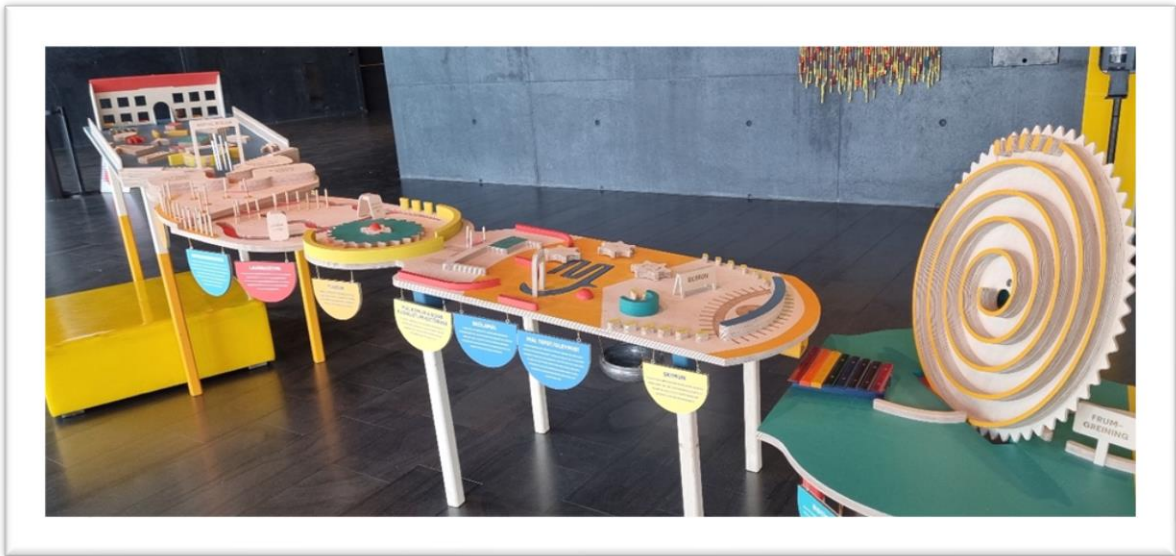
Þegar lagt er af stað í þjónustuumbreytingu þarf fyrst að skilja hvernig kerfið er núna, svo hægt sé að gera það betra. Stærsta verk sýningarinnar var kúlubraut sem táknaði kerfi skólaþjónustu eins og það er í dag og hver kúla táknaði barn á grunnskólaaldri. Kúlunni var sleppt inn á brautina þar sem hún rann niður ferilinn. Þegar barn byrjar í grunnskóla mæta því bæði litlar og stórar hindranir. Sum börn komast auðveldlega af stað, en önnur börn þurfa aðstoð. Börnin sem lenda í ójafna hlutanum á kúlubrautinni eru þau börn sem þurfa aukna aðstoð og aðkomu skólaþjónustunnar.

Fyrsti pallur brautarinnar táknaði skólabyrjun. Það er stórt skref í lífi barns að byrja í grunnskóla. Hjá flestum gengur það auðveldlega fyrir sig, en sum þurfa aðstoð til að þeim gangi og líði vel í skólanum. Vandir grunnskólabarna er að fjölbreyttum toga – ADHD, námserfiðleikar, lesblinda, einhverfa, kvíði og svo mætti lengi telja. Það er þess vegna mjög einstaklingsbundið hvernig aðstoð barnið þarf og oft eru mörg sem koma að borðinu. Þetta var táknað með því að kúlan fór sína leið og rakst á ýmsa hluti á pallinum og gat svo annað hvort farið ofan í braut sem táknaði að barnið þyrfti ekki aðstoð eða áfram á næsta pall þar sem samtal hefst. Oft vaknar grunur um vanda barns þegar barnið fer að sýna ákveðin frávik í hegðun eða líðan miðað við jafnaldra. Skóli og foreldrar tala þá saman um vanda barnsins og teknar eru ákvarðanir í sameiningu um hvernig unnið skuli með vandann. Á þeim palli fór kúlan í gegnum samtal við foreldra, umsjónakennara og deildarstjóra.

Næst fór kúla niður á pall í gegnum lausnateymi og nemendaverndarráð. Ef kennari þarf að fá meiri ráðgjöf í tengslum við vanda barns er málinu vísað til lausnateymis en teyminu er ætlað að vera jafningjastuðningur við kennara og veitir kennurum ráðgjöf um hvernig hægt sé að vinna með vanda barns á fyrri stigum máls. Nemendaverndarráð starfar í hverjum grunnskóla samkvæmt reglugerð um grunnskóla. Sérfræðingar þjónustumiðstöðva t.d. sálfræðingur, hegðunarráðgjafi o.fl. sitja þessa fundi ásamt völdu starfsfólki skólans. Hlutverk ráðsins er að fjalla um sérstök úrræði fyrir einstaka nemendur eða nemendahópa. Málum er oft vísað til nemendaverndarráðs þegar þörf er á greiningu eða ráðgjöf frá sérfræðingum þjónustumiðstöðvar. Við lok þriðja pallsins fær barnið tilvísun, sem nú er ítarleg umsókn í pappíriformi um sérfræðiþjónustu frá þjónustumiðstöð vegna vanda barns.

Á fjórða palli er mál viðkomandi barns komið á borð þjónustumiðstöðvar sem hefur samtal við skólann. Öll gögn til sérfræðiþjónustu þjónustumiðstöðvar eru í pappíriformi og geta borist á milli margra handa áður en sérfræðingur byrjar að vinna í málinu. Ferðalag pappírsins tekur oft langan tíma. Á þessum palli voru margar hindranir og jafnvel hola sem kúlan gat dottið niður í og fests undir brautinni, sem táknaði mál sem gleymast eða tefjast. Margar ástæður geta verið fyrir töfum í ferlinu. Öll gögn eru á pappír og erfitt er að halda utan um gögnin þess vegna. Stundum fer pappírinn á flakk eða fólk gleymir hvar það setti gögnin. Stundum verða tafir því það vantar fullnægjandi upplýsingar um vanda barns eða starfsfólk þjónustumiðstöðvar nær ekki að komast strax í málin vegna anna.

Að lokum komust sumar kúlurnar niður í skimun og á fimmta pall sem táknaði biðtíma. Biðtíminn var táknaður með stóru hjóli sem nota þurfti handafl við að snúa og fór kúlan hægt upp hjólið. Bið eftir frumgreiningu eða málþroskamati getur verið löng eða í kringum eitt til tvö ár. Eftir biðtímann var loksins komið að frumgreiningu sem felur í sér ítarlegt sálfræðimat á vanda barns og endaði brautin á því að kúlan var gripin, sem táknaði að barnið var þá komið með aðstoð.

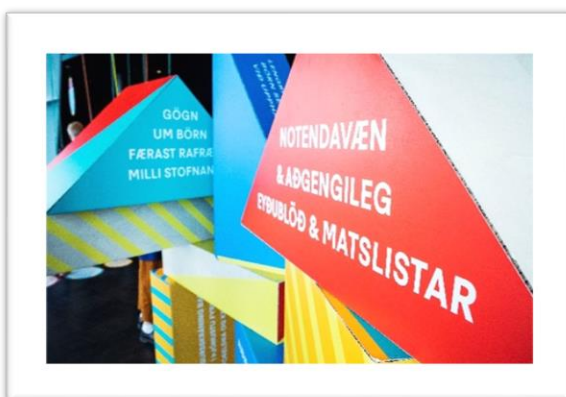


Áherslu- og aðgerðakubbar

Annað verk sýningarinnar voru kubbar sem hægt var að setja saman á mismunandi hátt. Hver kubbur táknaði áherslu og aðgerðir sem þarf að hafa í huga þegar unnið er að umbreytingu ferlis skólaþjónustu. Kubbarirnir voru 14 talsins og táknuðu:

- Stuðningshóp fyrir foreldra
- Verkfærakistu fyrir skóla og foreldra
- Árangursskráningu barns í þjónustu fyrir foreldra og kennara
- Rafvæðingu gagna tengd barni
- Að gögn um börn færðust rafrænt á milli stofnanna
- Notendavæn og aðgengileg eyðublöð og matsblöð
- Að umsóknarferli og undirritun samþykkis yrðu gerð rafræn
- Einföldun greiningarferlis
- Stafrænt aðgengi foreldra að gátlistum greininga
- Einföldun á ferlum innan þjónustumiðstöðva
- Stafrænan vevísi fyrir foreldra að skólaþjónustu
- Greiðan aðgang foreldra að biðtíma og stöðu barns
- Auðveldara samtal milli skólastiga
- Lengri aðlögunartíma fyrir börn sem þurfa stuðning við upphaf grunnskóla

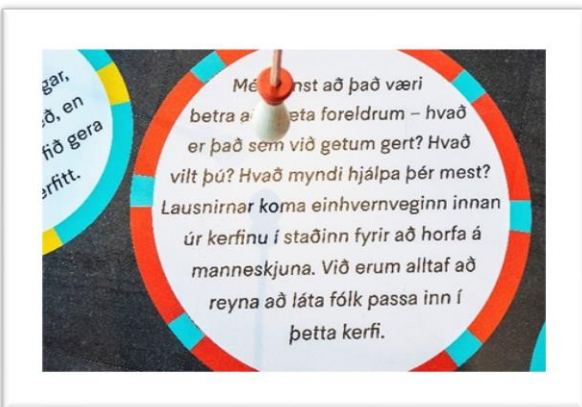
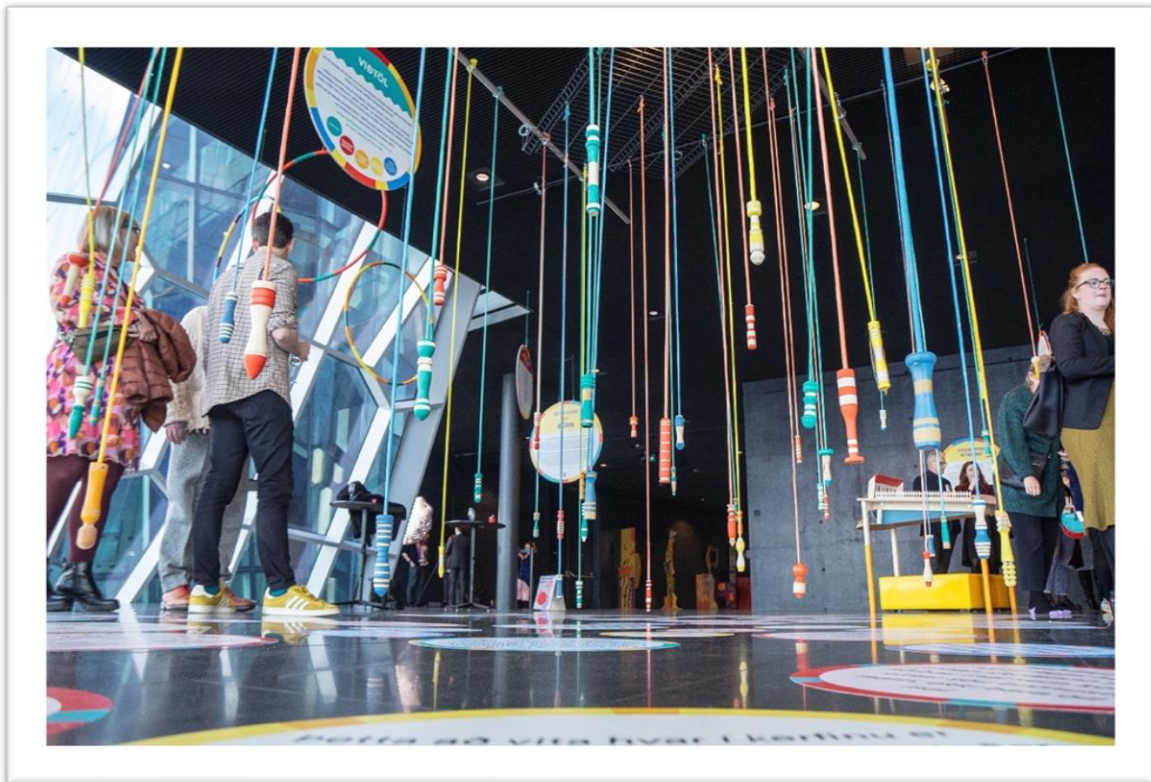
Allt eru þetta áherslur og aðgerðir sem æskilegt væri að hafa með í lausninni sem fer nú í þróun en hins vegar mátti einungis velja sjö kubba til að raða saman og þurfti hver og einn því að velja vel hvaða áherslur voru settar saman. Þessi hluti verksins táknaði þá áskorun sem felst í þeirri forgangsroðun sem mikilvæg er þegar þróa skal nýja lausn, og ekki hægt að vinna allar aðgerðir í einu.



Sippubandaskógur

Í þriðja verki sýningarinnar voru sippubönd í mismunandi litum hengd upp og látin mynda frumskóg banda sem auðvelt var að flækja sig í. Sippubandaskógurinn táknaði notendaviðtöl. Það er mikilvægt skref í öllum umbreytingaverkefnum að tala við notendur þjónustunnar. Í verkefninu Betri borg fyrir börn: Skólaþjónusta voru m.a. tekin viðtöl við foreldra, kennara, sérkennara og ráðgjafa. Viðtölin tóku hvert um klukkutíma og gáfu mikilvæga innsýn í heim notenda. Hægt var að greina ákveðin þemu í viðtölunum, bæði hluti sem oft voru nefndir og hvernig upplifun fólks var af hinum ýmsu þáttum þjónustunnar. Á gólfinu fyrir neðan sippuböndin mátti sjá ýmis konar tilvitnanir úr viðtölunum.

Hvert sippuband á sýningunni táknaði eitt viðtal og var þeim skipt eftir litum þannig að græn táknuðu foreldra, rauð táknuðu ráðgjafa á þjónustumiðstöðvum, appelsínugul táknuðu sérkennslustjóra á leikskólum, gul táknuðu kennara og starfsfólk í grunnskólum og blá táknuðu aðra aðila.



Erkitýpur

Erkitýpur eru tól sem auðvelda teyminu að skilja þá notendur sem verið er að hanna lausnina fyrir. Til að hanna góða lausn fyrir hóp fólks þarf að vera til staðar skilningur á því hver vandmál þeirra eru og hvernig þau hugsa. Ef þessu skrefi er sleppt er hætt á því að úr verði til lausn sem gagnast ekki þeim sem hún er hugsuð fyrir. Erkitýpurnar eru innblásnar af raunverulegum viðtölum við notendur. Í þeim er reynt að tína saman rauðu þræðina úr samtölunum og para saman manngerðir, fjölskylduaðstæður og tilfinningar sem koma fyrir aftur og aftur.

Fyrir þetta verkefni voru búnar til þrjár eftirfarandi fjölskyldur sem eru tákmynd fyrir aðstæður notenda.

1. Nína (35) er einstæð móðir tveggja dætra. Linda (15) og Tara (7 ára). Nína er öryrki og í félagsþjónustu. Tara er með ADHD. Fjölskyldan hefur veikt bakland og Nínu skortir yfirsýn og utanumhald. Nína vill allt gera fyrir börnin sín sitt en vandi Töru virðist bara vera að aukast og hana vantar meiri aðstoð. Hún veit ekki að hún getur sett kröfur og átt frumkvæði. Hún er líka búin að týna einhverjum gögnum og gerir ráð fyrir að þau séu hvort eð er til.

„Mjög ruglandi og mjög erfitt ferli. Það er fundur eftir fund eftir fund. Teymi hér og teymi þar.“

2. Hjörvar (40) er málari. Hann er fráskilinn faðir sem hittir son sinn, Arnar (5), aðra hvora helgi. Arnar er á leikskóla og er með málproskavanda. Þeir feðgar eru góðir félagar. Hjörvar mætir á fundi í leikskólanum þegar hann getur en hann þarf oft að vinna þar sem hann er með eigin rekstur. Arnar er stundum notaður sem skilaboðaskjóða og látinn bera upplýsingar á milli foreldra sinna. Hjörvar hefur ekki aðgang að öllum upplýsingum um mál Arnars því hann hefur ekki forsjá og lögheimili drengsins er hjá móður. Hjörvari finnst hann ekki fá að taka þátt í ákvörðunum og finnst ekki hlustað á sig. Hann upplifir sig á hliðarlínunni, með takmarkað aðgengi að upplýsingum og ekki skilgreindur sem þátttakandi út frá lagalegu sjónarhorni.

„Maður þarf alltaf að endurtaka sig dálítið mikið. Segja sömu söguna aftur og aftur.“

3. Guðrún (45) er lögfræðingur og Jón (45) er hugbúnaðarverkfræðingur. Þau eiga soninn Gabriel Mána (11) sem er í 5. Bekk og Sóleyju Mist (13) sem er í 8. Bekk. Gabriel Máni á erfitt með að mynda félagsleg tengsl og hefur aldrei átt nána vini. Hann var skimaður fyrir einhverfu og er á biðlista eftir frumgreiningu. Hann hefur gaman af því að dunda einn og elskar risaeðlur. Guðrún hefur varið miklum tíma í að reyna fá aukinn stuðning fyrir Gabriel. Þau hjónin eiga erfitt með að átta sig á hvernig greiningarferlið virkar og finnst þau skorta yfirsýn. Þeim finnst allt ganga of hægt fyrir sig og á meðan einangrast Gabriel stöðugt meira. Þau hafa áhyggjur af framtíð hans.

„Þetta er svo mikið undir þér komið, að berjast fyrir barnið þitt.“



Málþing

Í Kaldalóni var haldið málþing þar sem þjónustuhönnun í starfsemi Reykjavíkurborgar var til umfjöllunar sem og hönnunarhugsun, sú aðferðafræði sem Reykjavíkurborgar beitir nú markvisst við þjónustuumbreytingu. Málþingið skiptist annarsvegar í erindi sem snertu m.a. á leikjavæðingu, valhönnun, hannaðri hönnun og hvernig hægt er að bregðast við örum samfélagsbreytingum í opinberri stjórnsýslu. Hinsvegar í pallborðsumræður þar sem rýnt var í mikilvægi þjónustuhönnunar í umbreytingu þjónustu á vegum hins opinbera, um heim allan.

Erindi

1. Að spyrja og prófa

Árni Jónsson, forstöðumaður Laugardalslaugar og Guðrún Lilja Gunnlaugsdóttir, deildarstjóri miðlunar og nýsköpunar á Borgarbókasafninu segja örsögu um hvernig er hægt að bregðast við örum samfélagsbreytingum í opinberri þjónstu og umhverfi hennar.

2. „Mér finnst svo gott þegar þú spyrð mig hvernig mér líður í vinnunni“

Halla María Ólafsdóttir, verkefnastjóri, og Eva Jakobsdóttir, þjónustuhönnuður, unnu saman í teymi að umbreytingu á þjónustu Skóla- og frístundasviðs. Traustið og skilningurinn í samstarfinu varð til þess að brjóta niður vegg milli sviða og stuðla að nýrri sýn á þjónustu og vinnulag. Halla og Eva ræða um starfræna umbreytingu á þjónustu, hið svokallaða kúltúrhakk.

3. Spjallað í pottinum

Búi Bjartmar Aðalsteinsson, þjónustuhönnuður, skautar yfir aðferðir í viðtölum og greiningarvinnu tengda Ylströndinni ásamt því að taka snúning á nokkrum af afurðum vinnunnar. Auk þess verður spáð og spekúlerað í mikilvægi samtals við notendur og þjónustuþega.

4. „Næsasta bókasafn í lífinu!“

Þegar Borgarbókasafnið í Úlfarsárdal opnaði núna í desember þá á ungur bóksafnsgestur að hafa sagt þessi fleygu orð við félagana. En hvernig verður bókasafn næs? Unnar Geir Unnarsson, deildarstjóri Borgarbókasafnsins í Úlfarsárdal, segir frá vinnunni sem býr að baki og hvernig starfsfólk Borgarbókasafnsins nýtti sér meðal annars aðferðir þjónustuhönnunar í ferlinu.

5. „Hönnuð hönnun (og Hanna nú!)“

Hvort er hönnunarkerfi meira stjórnarskrá, samskiptastaðall eða tvíhliða varnarsamningur milli forritunar- og hönnunarteyma? Már Örylgsson viðmótssérfræðingur ræðir hvernig kerfisbundin hönnun flýtir framkvæmd, lækkar kostnað og eykur gæði og aðgengileika rafrænnar þjónustu hjá Reykjavíkurborg.

6. Ráðgjafinn

Ráðgjafinn er ný lausn fyrir íbúa og starfsfólk í velferðarþjónustu borgarinnar. Styrmir Erlingsson, framkvæmdastjóri rafrænnar þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar, fjallar um þróun lausnarinnar, tækifærin sem felast í henni og hvaða hlutverki lausnin gegnir í stafrænni vegferð velferðarsviðs.

7. Ný sýn á hverfi Reykjavíkur

Ævar Harðarson frá Umhverfis- og skipulagssviði Reykjavíkurborgar beinir kastljósinu að Hverfasjánni: stafrænni upplýsingagátt þar sem nálgast má skilmála í hverfum sem hafa fengið hverfisskipulag. Tilgangurinn með hverfasjá er að bæta aðgengi að upplýsingum og styttu málsmeðferð skipulagsmála í Reykjavík.

8. Ferðalag Ísaks frá málþroskavanda til úrlausnar

Hvernig getur listrænn leikjahönnuður og doktor í félagssálfræði hjálpað Ísaki að fá þjónustu við hæfi? Embla Vigfúsdóttir og Gró Einarsdóttir ræða um hvernig er hægt að beita leikjavæðingu og valhönnun í stafrænni umbreytingu á skólaþjónustu fyrir börn sem þurfa á stuðningi að halda til að bæta líðan sína og finna farveg fyrir styrkleika sína.

Pallborð

Að erindum loknum sátu í pallborði Dagur B. Eggertsson borgarstjóri, Paul Bennett listrænn stjórnandi IDEO og Ragnheiður H. Magnúsdóttir, framkvæmdastjóri Maggar. Stjórnandi umræðu var Fjóla María Ágústsdóttir, breytingastjóri stafrænnar þjónustu hjá Sambandi íslenskra sveitarfélaga.

Dagur B. Eggertsson er borgarstjóri í Reykjavík og hefur hann gegnt því embætti frá árinu 2014. Dagur er einnig oddviti Samfylkingarinnar í borgarstjórn og fyrrverandi varaformaður flokksins. Hann er læknismenntaður og er með meistaragráðu í Mannréttindum og alþjóðalögum frá Háskólanum í Lundi í Svíþjóð.

Paul Bennett er listrænn stjórnandi IDEO. Sem eigandi og einn af fimm lykilstjórnendum fyrirtækisins vinnur Paul náið með viðskiptavinum og samstarfsaðilum um allan heim að þjónustumiðuðum, vinsælum og samfélagslega mikilvægum fyrirtækjum, vörum, þjónustu og upplifunum. Hann hefur borið ábyrgð á gæðakröfum IDEO og er virkur í þróun þjónustu- og hönnunarmiðaðar nýsköpunar.

Ragnheiður H. Magnúsdóttir, eða Ragga eins og hún er oftast kölluð, er lykilaðili innan íslenska nýsköpunar- og frumkvöðlageirans. Hún er framkvæmdastjóri Maggar og sérhæfir sig í stafrænni umbreytingu, nýsköpun, breytingastjórnun, stefnu, viðskiptaáætlunum og vöruþróun. Ragga hefur viðamikla reynslu í stjórnun stafrænnar umbreytingu og breytingastjórnun. Ragga þekkir vel þá vinnu sem unnin hefur verið í stafrænni umbreytingu innan borgarinnar.

Fjóla María Ágústsdóttir er breytingastjóri stafrænna umbreytinga hjá Sambandi íslenskra sveitafélaga og var áður verkefnastjóri og þjónustuhönnuður hjá Stafrænu Íslandi. Fjóla María hefur unnið að endurskipulagningu, endurhönnun, breytingum og að innleiða breytingar hjá stjórnvöldum með hönnun á betri þjónustu í gegnum samstarf sveitafélaga í stafrænni umbreytingu, starfsfólki þess og íbúa.

Almannatengsl

Kynningar og auglýsingar fyrir HönnunarMars fóru að mestu fram á vefnum og samfélagsmiðlum en einnig í útvarpi og hlaðvarpi ásamt því að boðskort á málþingið var sent á allar helstu opinberu stofnanir ásamt fjölda fyrirtækja og einstaklinga.

Áætla má að verkefnið og sýningin hafi því snert yfir 50.000 einstaklinga með einum eða öðrum hætti.

Markaðsaðgerðir voru eftirfarandi:

Auglýsingar voru birtar á samfélagsmiðlum svo sem á Facebook og Instagram og náður þær til 26.220 einstaklinga

Tæplega 300 boðskort voru send út í tölvupósti á alla helstu hagaðila innan hins opinbera sem og í fagsamfélaginu. Auk þess var búinn til Facebook viðburður fyrir þátttöku borgarinnar, sem náði víða.

Fréttatilkynning um málþingið og sýninguna var birt á vef Reykjavíkurborgar og send til fjölmiðla.

Sýningin Betri borg fyrir börn: Skólaþjónusta fékk mikinn og góðan sýnileika á vefsíðu Hönnunarmars og í útgefnum bækling hátíðarinnar.

Skjáauglýsingar voru birtar á RÚV þann 4. og 5. maí og voru birtingarnar í kringum dagskrárliði sem höfðuðu til markhóps sýningarinnar. Fyrra kvöldið birtust auglýsingar í kringum beina útsendingu frá Skólahreysti og seinna kvöldið varð Kiljan fyrir valinu. Snertingar við áhorfendur vegna skjáauglýsinga voru 117.300.

Samhliða skjáauglýsingum voru keyptar samlesnar auglýsingar á Rás 1 og Rás 2 sem hljómuðu á þeim tíma sem líklegast var að foreldrar voru á ferðinni. Áætlaðar snertingar vegna samlesturs voru 58.000.

Forskráning á málþingið endurspegladi mætingu á málþinginu en tæplega 350 manns sátu og hlýddu á erindin. Mæting var því góð og hefði rýmið ekki rúmað marga til viðbótar.

Streymt var beint streymi frá málþinginu bæði á visir.is og Facebook síðu Reykjavíkurborgar, þar sem 5.200 einstaklingar fylgdust með málþinginu.

Viðtal í síðdegisútvarpi Rásar2. Viðtal var tekið á sýningaropnun við Gró Einarsdóttur og Emblu Vigfúsdóttur um verkefnið Betri borg fyrir börn: Skólaþjónusta og sýninguna á HönnunarMars og voru hlustendur um 15.000 talsins.

Aðsóknartölur frá Hörpu sýndu að um 15.515 einstaklingar heimsótti húsið og hátíðina á meðan HönnunarMars stóð. Ætla má að stór hluti þess fjölda hafi lagt leið sína um upplifunarrými borgarinnar.

Viðtal var tekið í hlaðvarpinu Virðin í uppeldi – Meðvitaðir foreldrar við Karen Lind Gunnarsdóttur, Gró Einarsdóttur og Emblu Vigfúsdóttur um verkefnið Betri borg fyrir börn: Skólaþjónusta og sýninguna á HönnunarMars og voru um 1.000 einstaklingar sem hlustuðu á þáttinn.

Viðtöl voru tekin við Dag B. Eggertsson og Paul Bennett eftir málþingið og kynningarmyndband um mikilvægi þjónustuhönnunar fyrir samfélagsmiðla m.a. unnið úr þeim viðtölum bæði á íslensku og ensku. Myndböndin voru send til Bloomberg Center for Public Innovation sem dreift hefur þeim á eigin samfélagsmiðlum þar í landi.

Fjármál

Raunkostnaður vegna þátttöku í HönnunarMars og Barnamenningarhátíð var samtals 5.702.151 kr. og skiptist hann eftirfarandi:

Upplifunarsýning á HönnunarMars

Sýningargjald	150.000
Leikmyndahönnun	1.278.824
Verkstæði	309.080
Efniskostnaður	1.649.855
Flutningskostnaður	113.690
Veitingar	447.200
	<hr/>
	3.948.649
	<hr/> <hr/>

Málþing

Salarleiga	256.000
Tæknibúnaður og streymi	305.410
Tæknifólk	270.894
	<hr/>
	832.304
	<hr/> <hr/>

Kynningarmál

Hönnun	286.350
Auglýsingar	313.250
Upptökur og myndbandagerð	310.000
	<hr/>
	909.600
	<hr/> <hr/>

Barnamenningarhátíð

Efniskostnaður	11.598
	<hr/>
	11.598
	<hr/> <hr/>

SAMTALS	5.702.151
----------------	------------------

Kostnaðurinn við málþingið var greiddur af Þjóunstu- og nýsköpunarsviði Reykjavíkurborgar en kostnaður vegna uppsetningu upplifunarsýningarinnar og vinnustofu á Hönnunarmars, perluvinnustofa og þátttöku í Barnamenningarhátíð sem og kynningarstarfs vegna þátttöku í báðum hátíðum var greiddur með styrk frá Bloomberg Philanthropies.





PERLUVERKEFNI

VERKEFNIÐ ER AÐ BÚA TIL PERLUBAND ÚT FRÁ SPURNINGUNUM
HÉR FYRIR NEÐAN.

1. SVARAÐU SPURNINGUNUM

2. SKOÐAÐU HVAÐA PERLUR DÚ FÆRÐ ÚT FRÁ SVÖRUNUM ÞÍNUM

3. DRÆDDU PERLURNAR UPP Á BAND

ÉG LES MÉR TIL GAMANS	JÁ	<input checked="" type="checkbox"/>
	NEI	<input type="checkbox"/>
HVERNIG LEIÐ MÉR Í SKÓLANUM Í GÆR		<input checked="" type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>
EF DÚ ÁTT SYSTKINI, HVE MÖRG ERU ÞAU?		<input type="checkbox" value="3"/>
ÁTTU VIN?	JÁ	<input type="checkbox"/>
	NEI	<input checked="" type="checkbox"/>
HVAÐ HEFURÐU VERIÐ Í MÖRGUM GRUNNSKÓLUM		<input type="checkbox" value="1"/>
EF MÉR LÍÐUR ILLA ÞÁ VEIT ÉG HVERT ÉG Á AÐ LEITA	JÁ	<input type="checkbox"/>
	NEI	<input checked="" type="checkbox"/>
STUNDAÐU TÓMSTUNDIR, EF JÁ, HVE MARGAR? (T.D. HLJÓÐFÆRI, ÍDRÓTTIR, LISTIR)		<input type="checkbox" value="2"/>

PERLUVERKEFNI


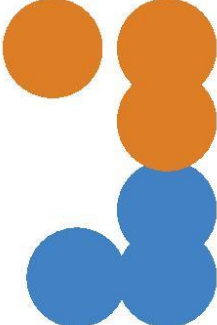

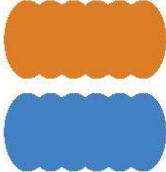

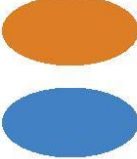

RAÐAÐU PERLUNUM SEM ERU
MEÐ KROSS VIÐ HLIÐINA Á
SÉR Á BANDIÐ.

SLEPPTU ÞEIM SEM ERU EKKI
MEÐ KROSS.

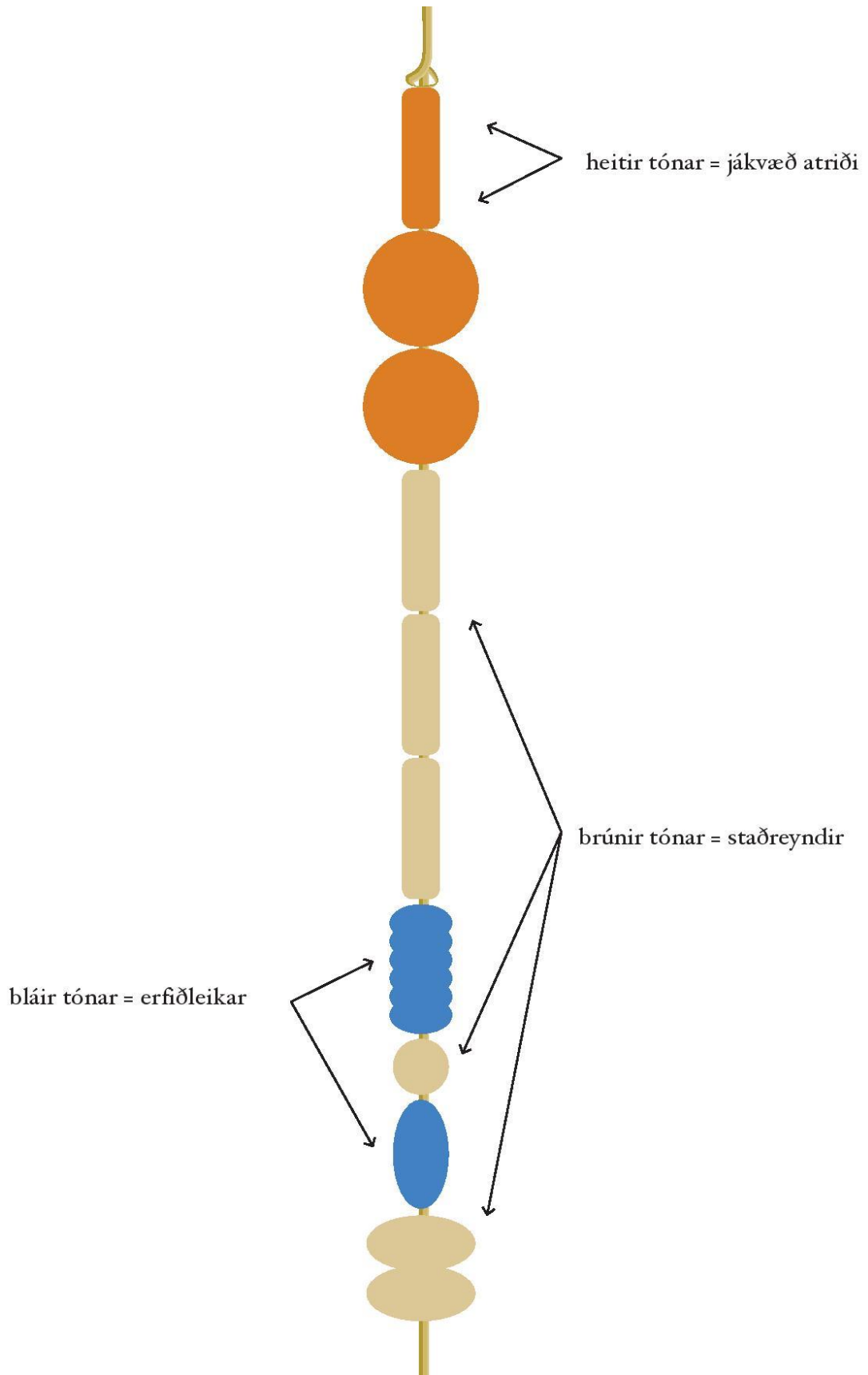
EF ÞAÐ ER TALA SETUR ÞÚ
JAFN MARGAR PERLUR OG
TALAN SEGIR.

UNUM

ÞÍNUM

	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>





Þjónustuhönnun í starfsemi Reykjavíkurborgar

Sýning: Betri borg fyrir börn - frá hugmynd til lausnar.

Samfelld og notendavæn þjónustuupplifun er krafa íbúa í dag, ekki bara til fyrirtækja heldur einnig þegar kemur að þjónustu sem veitt er á vettvangi hins opinbera. Sýningin mun varpa ljósi á ferlið frá því að hliðræn þjónustuáskorun er ávörpuð hjá umbreytingarteymum Reykjavíkurborgar og fram að því augnabliki sem stafræn lausn er sett fram.

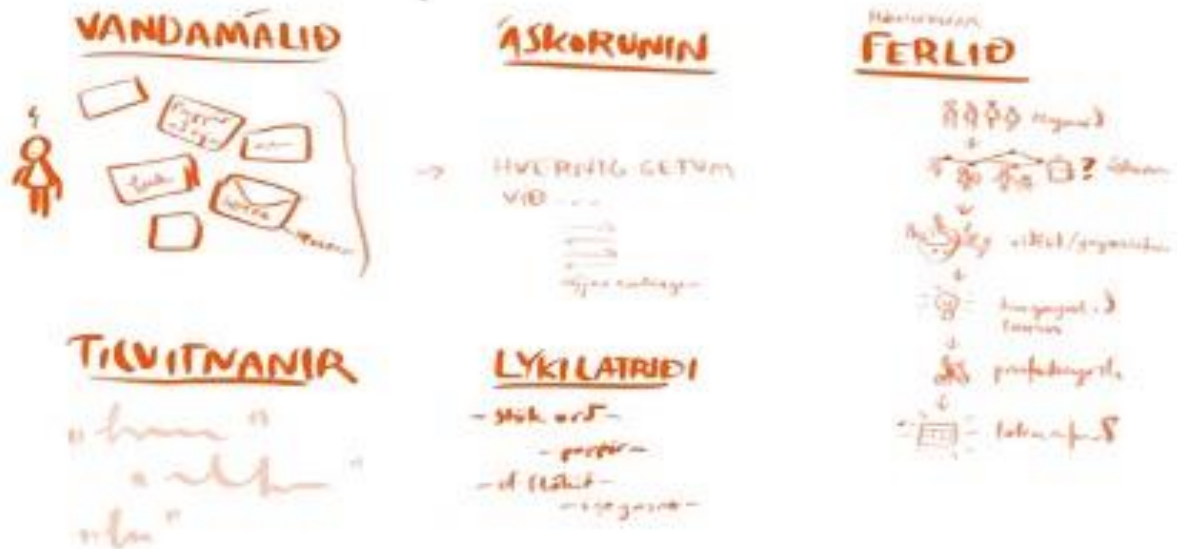
Börn eru eins ólík og þau eru mörg. Sum þurfa á stuðningi að halda til að bæta líðan sína og önnur til að finna farveg fyrir styrkleika sína. Verkefnið sem lagt verður til grundvallar sýningunni er *Betri borg fyrir börn: skólaþjónusta*. Skólaþjónustan tekur annars vegar til stuðnings við nemendur í leik- og grunnskólum og foreldra þeirra og hins vegar stuðnings við starfsemi skóla og starfsfólk þeirra. Starfsmenn skólaþjónustu eru sálfræðingar, talmeinafræðingur, hegðunarráðgjafar, kennsluráðgjafar, félagsfræðingar og iðjuþjálfar sem starfa á vettvangi hvers skóla. Þjónustan getur til dæmis verið í formi viðtala, funda og námskeiða fyrir foreldra og börn. Hluti þjónustunnar fer þó fram á þjónustumiðstöðvum borgarinnar og í einstaka tilfellum getur ráðgjöfin farið fram á heimili barnsins sjálfs.

Áskorunin sem ávörpuð hefur verið, er sú að aðgengi foreldra og barna að skólaþjónustu borgarinnar og vinnuumhverfi starfsfólks er ekki gott. Umsóknir eru á pappírformi og þurfa skjólstæðingar að fylla út gríðarlegt magn upplýsinga. Ferlar eru óskýrir og flóknir og flæði upplýsinga milli viðeigandi stofnanna með öllu ófullnægjandi. Þá skortir verulega á upplýsingagjöf til og eftirfylgni við foreldra. Ólíkar upplýsingar eru geymdar á ólíkum stöðum og yfirsýn aðila sem koma að máli barns því takmörkuð þar sem ekki er hægt að tryggja að þeir búi yfir sömu upplýsingunum. Upplýsingar fylgja barni ekki milli skólastiga eða hverfa og því er endurtekið verið að hefja ferlið upp á nýtt. Þörf er á lausn sem mætir nútímakröfum hvað varðar aðgengi notenda, starfsmanna og stjórnenda að gögnum, til að auðvelda skipulag og utanumhald og bæta þjónustu við notendur. Í óbreyttu ástandi mun vandi barna í borginni halda áfram að vaxa.

Þjónustuhönnun er í eðli sínu samsköpun (co-creation). Það þýðir að stór hluti vinnunnar fer fram í vinnustofum þar sem hagsmunaðilar hittast, deila upplýsingum og ólíkum sjónarhornum og vinna í skjölfarið saman að hugmynd að lausn mála. Á þennan máta má á skömmum tíma ná utan um áskorunina sem staðið er frammi fyrir með heildstæðum hætti, taka ákvarðanir og nálgast í sátt útfærslu á framkvæmd þeirra, þar sem allir koma að borðinu.

Þar sem viðfangsefnið er í eðli sínu þungt þá munum við leitast við að skapa ákveðið mótvægi og léttleika í framsetningarforminu. Sýning verður sett fram í formi upplifunarrýmis þar sem gestir ganga inn í litríkan og skapandi heim þar sem ómstríður nútíminn er afbyggður og hljómmikil framtíðin er smíðuð. Notast verður við ólíka miðla til að ná fram hughrifum og varpa ljósi á viðfangsefnið. Leitast verður eftir þátttöku gesta og gangandi, verður þeim boðið að taka þátt í einhverskonar samsköpun, koma notendasögum á framfæri eða annað í anda hönnunarhugsunar og gagnvirkni.

VERKEFNI SKIPTIST Í NOKKRA FASA



Ferli þjónustuhönnunar skiptist í fasa sem settir verða fram með ólíkum hætti á sýningunni svo sem: skilgreiningaferlið, notendaviðtölin, gagnarýni, notendaprófanir, hönnunarferlið og fleira.

Einn af megin útgangspunktum hönnunarhugsunar er að skilja vandann sem leysa skal. Með því að **kortleggja viðhorf þjónustuþega, hagaðila og annarra** sem að vörubrúuninni eða ferlinum koma má betur skilja í hverju möguleg lausn getur verið fólgin. Eins mikilvægt og það er að leysa vandamál rétt er það ennþá mikilvægara að **leysa rétt vandamál**.

Við beitum við ýmisum tólum við hönnun og endurhönnun þjónustu hjá Reykjavíkurborg, til dæmis **persónugallerí**(personas) og **vegferðir** (journey maps), en einnig æfingar eins og **samkenndaræfingar** (empathy map), og ýmislegt fleira. Þá eru **notendarannsóknir** framkvæmdar með ýmsum hætti svo sem í viðtalsformi eða með því að fylgjast með notendum í sínu nærhverfi. Þær draga fram **sársaukapunkta** eða núning sem notendur þjónustunnar upplifa og gefa vísbendingar um hvernig er best að nálgast lausnina.

Upplifun notenda á þjónustu kristallast svo í því hvernig henni er svo stillt fram. Hvernig **notandinn flæðir** í gegnum viðmót, hvernig **talað er til hans**, hvernig **myndmál er notast við** og svo framvegis. Hérna erum við komin nær viðmótshönnuninni þar sem **hvert skref í samskiptum aðila er hannað**, frá upphafi til enda.

Hvar: Flói eða Norðurbryggja

Hvenær: 5.-7. maí (uppsetning 2.-4. maí og niðurtaka 8. maí)

Hvernig: fjölbreytt form

Fyrir hverja: Gestir og gangandi, skólahópa, fagfólk í skólum

Kostnaður: Samningsatriði

Pallborðsumræður: Hönnun opinberrar þjónustu - civic design

Samhliða sýningunni verður boðið upp á pallborðsumræður þar sem þjónustuhönnun (e. civic design) í starfsemi Reykjavíkurborgar verður til umfjöllunar.

Hönnunarhugsun (e. design thinking) er aðferðafræði sem Reykjavíkurborg hefur tileinkað sér með tilkomu Þjónustustefnu hennar og beitir nú markvisst sem tól og tæki í sinni starfsemi þegar kemur að því að bregðast við nýrri heimsmynd og aðstæðum í samfélaginu í kjölfar Covid-19 og móta það til framtíðar.

Inntak pallborðsins sýnir með fjölbreyttum hætti hvaða hlutverki hönnun getur gegnt í samfélaginu, ekki hvað síst þegar takast skal á við flókin og umfangsmikil samfélagsleg verkefni eða mæta flókinni og djúpstæðri þjónustubörf á vettvangi hins opinbera. Umfjöllunarefnið eru ólíkar birtingamyndir hönnunar opinberrar þjónustu hjá Reykjavíkurborg, þar sem íbúar eða notendamiðuð nálgun eru ávallt lögð til grundvallar.

Hugmyndafræðin að baki þjónustuhönnun hefur fengið mikið rými í umbótaverkefnum borgarinnar að undanfögnu. Pallborðið hefst því á innleggi frá sex hönnuðum, 10 mínútur hvert, þar sem beiting þjónustuhönnunar við hönnun nýrrar og endurhönnun eldri þjónustu innan Reykjavíkurborgar, er skoðuð. Farið verður yfir verkefni sem öll snerta íbúa hennar, með ólíkum hætti en afgerandi hætti og á mismunandi tíma á lífsskeiðinu.

- *Ráðgjafinn (VEL)*
- *Ylströndin (ÍTR)*
- *Skólaþjónusta - snemmtæk ihlutun (SFS/VEL)*
- *Innritun í leik- og grunnskóla (SFS)*
- *Endurhönnun Hverfasjár (USK)*

Í framhaldinu setjast í pallborð: Dagur B. Eggertsson, borgarstjóri (staðfest), Paul Bennett, yfirhönnuður og stjórnandi hjá IDEO (staðfest) og Svafa Grönfeldt, Stjórnarformaður MIT DesignX (beðið eftir staðfestingu).

Í pallborðsumræðunum verður þjónustuhönnun innan borga víðsvegar, skoðuð frá ýmsum sjónarhornum. Farið er yfir ávinninginn af slíkum verkefnum, hvernig verkferlar eru og af hverju þessi leið nýtur sífellt meiri vinsælda.

Hvar: Kaldalón

Hvenær: 5. maí

Hvernig: innlegg í pontu, pallborðsumræður

Fyrir hverja: áhorfendur í sal, áhorfendur í streymi.

Kostnaður: Leiga á Kaldalóni samkvæmt gjaldskrá

Betri borg fyrir börn – HönnunarMars

Textar fyrir sýningu

FYRIRSÖGN banner:

Betri borg fyrir börn

Skoðaðu, snertu og hreyfðu við ferlum Reykjavíkurborgar!

1. “Velkomin á sýninguna” (STÓR): Velkomin

Hér getur þú skyggst á bakvið tjöldin hjá Reykjavíkurborg. Við erum nefnilega alltaf að breyta, bæta og gera nýtt. Endurhugsa, umbreyta og tæknivæða. Á þessari sýningu færð þú að kynnst því hvernig hægt er að nýta tækni og hönnunarhugsun til að umbreyta ferlinu sem fer af stað þegar grunur vaknar um að barn í grunnskóla þurfi frekari aðstoð eða greiningu á vanda.

Eins og margir vita getur þetta ferli verið flókið og tímafrekt, enda að mestu leyti unnið á pappír, og því er heldur betur kominn tími til að breyta til! Sýningin varpar ljósi á alla þá vinnu sem liggur að baki slíku umbreytingarferli hjá borginni og þá hönnunarhugsun sem Reykjavíkurborg beitir við þjónustuumbreytingu. Þar sem verkefnið er enn í vinnslu langar okkur að bjóða þér að taka þátt, setja nýjar þælingar af stað og byggja með okkur. Kýlum á þetta!

2. DESIGN THINKING (STÓR): Hönnunarhugsun

Þegar Reykjavíkurborg leggur af stað í þjónustuumbreytingu er byrjað á því að fara í gegnum ákveðið hönnunarferli. Það hjálpar okkur að skipuleggja vinnuna, fá rétta fólkið með okkur og áætla hæfilegan tíma og fjármagn fyrir verkefnið. Það kemur líka í veg fyrir að við hoppum strax á fyrstu lausnina sem kemur upp í hugann, heldur könnum málið alveg niður í kjölinn, hlustum á reynslusögur notenda og öðlumst dýpri skilning á vandamálinu sem þarf að leysa.

(Sýna demantana, skýringarmynd).

3. TEXTI FYRIR KÚLUBRAUT (LÍTILL): Ferlið í dag

Þegar við leggjum af stað í þjónustuumbreytingu þurfum við að fyrst að skilja hvernig kerfið er núna, svo að hægt sé að gera það betra. Við skoðum ferlið og punktum hjá okkur hvað er gott, hvað er slæmt, hvar vandamál koma upp og hvar væri hægt að einfalda hlutina. Þessar upplýsingar nýtast okkur þegar við hönnum ferlið upp á nýtt!

Hver trékúla táknar barn á grunnskólaaldri. Kúlubrautin sem þú sérð er kerfið eins og það er í dag. Taktu eitt barn og fylgdu því í gegnum skólakerfið.

4. TEXTI FYRIR KÚLUBRAUT II (LÍTILL) - þarf ekki fyrirsögn

Þegar barn byrjar í leik- eða grunnskóla mæta því bæði litlar og stórar hindranir. Sum börn komast auðveldlega af stað, en önnur börn þurfa aðstoð. Börnin sem lenda í ójafna hlutanum á kúlubrautinni eru þau börn sem þurfa aukna aðstoð og aðkomu skólaþjónustunnar. Hér hefst samtalið og ferlið er sett af stað. Eins og þið sjáið er ferlið flókið og erfitt að fá yfirsýn.

Parísinn á gólfinu sýnir ferlið í sinni einföldustu mynd. Þetta er draumastaðan, ferlið eins og við vildum óska að það væri.

5. TEXTI FYRIR SIPPUBÖND (STÓR): Viðtöl við notendur

Nú er komið að því að tala við notendur þjónustunnar, sem er mikilvægt skref í öllum umbreytingarverkefnum. Í þessu verkefni tókum við meðal annars viðtöl við foreldra, kennara, sérkennara og ráðgjafa, bæði í grunn- og leikskólum borgarinnar. Viðtölin tóku hvert um klukkutíma og gefa okkur mikilvæga innsýn í heim notenda. Hægt er að greina ákveðin þemu í viðtölunum, bæði hluti sem oft eru nefndir og hvernig fólki líður með hina og þessa þætti. Hvert sippuband tákna hér eitt viðtal og er skipt niður eftir litum.

(22) Grænt – foreldrar

(21) Rautt – ráðgjafar á þjónustumiðstöðvum

(3) Appelsínugult – sérkennslustjórar á leikskólum

(8) Gult – kennarar og starfsfólk í grunnskólum

(9) Blátt – xz)

6. TEXTI FYRIR KUBBANA (STÓR): Margar lausnir

Þegar búið að er greina stærstu áskoranirnar í þjónustunni og velta upp mögulegum lausnum, kemur oft í ljós að það er að mörgu öðru að hyggja. Vandamálin og lausnirnar eru bæði margar og fjölbreyttar og við tekur krefjandi verkefni — að skilgreina hvar á að byrja? Nú þarf að velja það allra mikilvægasta, forgangsraða og leggja til hliðar það sem má geyma þar til síðar.

Þessi skilgreiningarfasi er mjög mikilvægur. Með því að búta verkefnið niður í smærri einingar náum við að klára meira. Ef við ákveðum að tækla öll vandamálin í einu þá tekur verkið óratíma að klárast og getur virst óyfirstíganlegt.

Hver kubbur tákna eina lausn. Byggðu kubbaborg úr þeim 10 kubbalausnum sem þér þykja mikilvægastar.

7. TEXTI FYRIR PERLURNAR (STÓR): Hvað með börnin?

Í verkefni sem heitir **Betri borg fyrir börn** er ómetanlegt að heyra í mikilvægustu notendum þjónustunnar, börnunum sjálfum. Til að fá þeirra innlegg héldum við vinnustofu með börnum í 4.–5. bekk. Börnin svöruðu spurningum um eigin tilfinningar, skoðanir og staðreyndir um líf sitt og þræddu síðan perlur á band til að tákna svörin við spurningunum.

Hver perla hefur því djúpstæða merkingu og hægt að lesa ýmislegt úr verkinu þegar öll bönd barnanna eru samankomin. Heitu litirnir tákna jákvæðar tilfinningar, köldu litirnir erfiðar eða neikvæðar tilfinningar og gulu perlurnar eru staðreyndir.

8. TEXTI FYRIR ERKITÝPUR (LÍTILL): Erkitýpur

Erkitýpur eru tól sem auðvelda okkur að skilja þá notendur sem við erum að hanna fyrir. Til að hanna góða lausn fyrir hóp fólks þurfum við að hafa skilning á því hver vandmál þeirra eru og hvernig þau hugsa. Ef við sleppum þessu skrefi er hættu á því að við búum til lausn sem gagnast ekki þeim sem hún er hugsuð fyrir. Og þá er lausnin orðin býsna gagnslaus, ekki satt?

Erkitýpurnar eru innblásnar af raunverulegum viðtölum við notendur. Í þeim er reynt að tína saman rauðu þræðina úr samtölunum og para saman manngerðir, fjölskylduaðstæður og tilfinningar sem koma fyrir aftur og aftur. Fyrir þetta verkefni þjuggum við til þrjár fjölskyldur sem eru tákmynd fyrir aðstæður notenda.

9. Fjölskylda 1 (PÍNULÍTIL)

Nína (35) er einstæð móðir tveggja dætra. Linda (15) og Tara (7 ára). Nína er öryrki og í félagsþjónustu. Tara er með ADHD. Fjölskyldan hefur veikt bakland og Nínu skortir yfirsýn og utanumhald. Nína vill allt gera fyrir börnin sín sitt en vandi Töru virðist bara vera að aukast og hana vantar meiri aðstoð. Hún veit ekki að hún getur sett kröfur og átt frumkvæði. Hún er líka búin að týna einhverjum gögnum og gerir ráð fyrir að þau séu hvort eð er til.

„Mjög ruglandi og mjög erfitt ferli. Það er fundur eftir fund eftir fund. Teymi hér og þar.“

10. Fjölskylda 2 (PÍNULÍTIL)

Hjörvar (40) er málari. Hann er fráskilinn faðir sem hittir son sinn, Arnar (5), aðra hvora helgi. Arnar er á leikskóla og er með málþroskavanda. Þeir feðgar eru góðir félagar. Hjörvar mætir á fundi í leikskólanum þegar hann getur en hann þarf oft að vinna þar sem hann er með eigin rekstur. Arnar er stundum notaður sem skilaboðaskjóða og látinn bera upplýsingar á milli foreldra sinna. Hjörvar hefur ekki aðgang að öllum upplýsingum um mál Arnars því hann hefur ekki forsjá og lögheimili drengsins er hjá móður. Hjörvari finnst hann ekki fá að taka þátt í ákvörðunum og finnst ekki hlustað á sig. Hann upplifir sig á hliðarlínunni, með takmarkað aðgengi að upplýsingum og ekki skilgreindur sem þátttakandi út frá lagalegu sjónarhorni.

11. Fjölskylda 3 (PÍNULÍTIL)

Guðrún (45) er lögfræðingur og Jón (45) er hugbúnaðarverkfræðingur. Þau eiga soninn Gabríel Mána (11) sem er í 5. bekk og Sóleyju Mist (13) sem er í 8. bekk. Gabríel Máni á erfitt með að mynda félagsleg tengsl og hefur aldrei átt nána vini. Hann var skimaður fyrir einhverfu og er á biðlista eftir frumgreiningu. Hann hefur gaman af því að dunda einn og elskar risaeðlur. Guðrún hefur varið miklum tíma í að reyna fá aukinn stuðning fyrir Gabríel. Þau hjónin eiga erfitt með að átta sig á hvernig greiningarferlið virkar og finnst þau skorta yfirsýn. Þeim finnst allt ganga of hægt fyrir sig og á meðan einangrast Gabríel stöðugt meira. Þau hafa áhyggjur af framtíð hans.

„Þetta er svo mikið undir þér komið, að berjast fyrir barnið þitt.“

TILVITNANIR (Ímmiðar á gólfi í sippubandaskógi)

ÞJÓNUSTUMIÐSTÖÐ – 21 (TM)

1. Blað fer ekki á milli staða nema einhver beri það með sér, hvort sem hann labbar eða keyrir, og það eru flestir sem að keyra, panta leigubíl fyrir blaðið eða senda með ábyrgðarpósti. Það kostar sitt.
2. Þeir sem að eiga að hafa aðgang að gögnum nemenda eru eingöngu þeir sem koma að nemendunum. En staðreyndin er sú að það hafa allir kennarar aðgang að öllu.
3. Ég set upp svona lista sjálf í Excel, hvaða mál eru mjög mikilvæg, maður býr bara til sín eigin kerfi til að halda utan um sitt.
4. Manni náttúrulega sviður pappírflóðið, Grænu skrefin og allt það. Pappírar eiga það líka til að tynast, blöð lögð í vitlausa möppu eða rangan stað.
5. Hvað er gott við kerfið núna?! Púfff, ég veit ekki, það má bara bæta þetta að öllu leiti. Þetta rafræna dæmi er algjörlega framtíðin, og þótt löngu, löngu fyrr hefði verið.
6. Ég fæ oft tilvísanir, ekki rétt útfylltar, það vantar fylgiskjöl eða óskað eftir rangri aðstoð. Maður þarf oft að vera að eyða miklum tíma í að glöggva sig á tilvísununum, senda til baka, símtöl, tölvupóstar.
7. Það tekur oft langan tíma að finna út hvort að barn hafi áður fengið sérfræðiþjónustu og hvað var gert þá. Þessar upplýsingar fara ekkert á milli, við þurfum oft að gera það handvirkt, oft bara milli kollega.
8. Þetta er allt einn stór tvíverknaður.
9. Það þurfa að vera fleiri lausnir innan skólanna þannig að þau mál sem koma til okkar séu brýnustu málin, ekki bara öll mál.
10. Stíflan er hjá okkur oft á tíðum. Ef barn þarf að komast inn í transteymið hjá BUGL þarf það að fara í vitsmunapróskamat hér. Það er tveggja ára biðlisti hjá okkur eftir mati.
11. Ef vandi barns er orðinn ljós í skólanum þá ættu þau að gera farið að vinna með það. Þau ættu ekki að þurfa þessa greiningu til að byrja að vinna. En það er oft gert til að fá fjármagn, því miður.
12. Það þarf á allan hátt þarf að laga skráningu og utanumhald utan um þessi mál. Kerfi borgarinnar gerir ekki ráð fyrir þessu utanumhaldi.

13. Biðlistinn er ekki að minnka, hann er bara að stækka.
14. Það er auðvitað bara jákvætt mat á okkar faglegu getu til þess að geta metið vanda barnanna, en við viljum geta verið meira í úrræðunum líka. Ekki alltaf eins og hamstrar í hjóli að greina bara og komast aldrei í einhverskonar íhlutun.
15. Það þarf að snúa þessu við og leggja meiri áherslu á þessa almennu snemmtæku íhlutun í formi fræðslu, námskeiða, almennrar ráðgjafar inn í hópa, og vera minna í því að vinna úr einhverjum matslistum og greina, greina, greina.
16. Svo var það þannig að það fór einn ráðgjafi í árs leyfi, en það var ekkert ráðið inn í staðinn. Þannig að þá er bara engin þjónusta búin að vera í þeim skólum á meðan. Það er náttúrulega bara steypa.
17. En það geta líka verið læknisfræðilegar ástæður að baki hlutanna. Við þurfum að horfa einhvernveginn meira heildstæðara þannig á þetta finnst mér, og útiloka alla möguleika. Er öruggt að það er ekki eitthvað læknisfræðilegt sem er að? Erum við að tryggja það? Bendum við foreldrum líka að fara til læknis?
18. Mér finnst að það væri betra að mæta foreldrum – hvað er það sem við getum gert? Hvað vilt þú? Hvað myndi hjálpa þér mest? Lausnirnar koma einhvernveginn innan úr kerfinu í staðinn fyrir að horfa á manneskjuna. Við erum alltaf að reyna að láta fólk passa inn í þetta kerfi.
19. Það væri betra að hafa verkferilinn sýnilegri hér innan þjónustumiðstöðvarinnar. Þetta er allt bara í höfðinu á fólki. Að við gætum séð „mál í vinnslu“, „máli lokið“ eða „í upplýsingaöflun“.
20. Ef maður fylgir leið gagnanna, pappírsins, þá finnst mér það vera ótrúlega margir pyttir á leiðinni sem hægt er að detta í.
21. Það er alltof mikið að gera hjá öllum. Og ég væri alveg til í, einhvern tímann, að segja: heyrðu það er fullt. Bara í smá tíma meðan maður nær að hreinsa. Það er ógeðslega leiðinlegt að geta aldrei farið úr vinnunni nema alltaf á hlaupum.

FORELDRAR – 22 (F)

1. Smá eins og að byrja nýtt starf sem engin hefur undirbúið þig fyrir og þú þarft bara að læra með því að gera.
2. Maður þarf alltaf að endurtaka sig dálítið mikið. Segja sömu söguna aftur og aftur.
3. Ég fattaði aldrei að að ég væri að nota einhverja skólaþjónustu.
4. Markmið allra er að klára einhverja greiningu áður en hann klárar grunnskólann.
5. Maður heyrir bara biðlistar! Míнар væntingar eru bara að þetta taki ógeðslega langan tíma. Ég hef bara ekki hugmynd er bara algerlega í myrkrinu.
6. Það er allt á rosalega mörgum stöðum. Ég get ekkert farið inn á einhvern vef og séð að þú sért búin að skrifa undir þetta, þú ert búin að hitta þennan sálfræðing svona oft.
7. Ég veit ekkert hver tímalínan er, ég veit ekkert hvert ferlið er, það er enginn upplýsingastaður, það er mikið um símtöl og tölvupósta. Maður gleymir bara ógeðslega mikið. Ég myndi vilja hafa rafræna gátt þar sem ég gæti séð öll skiptin, einhvers konar rafræna dagbók.
8. Svo týndist greiningin og við biðum í 3–4 ár eftir að vera aftur kölluð inn.
9. Við vissum ekki að við gætum farið á þjónustumiðstöð og beðið um hjálp eða eitthvað svoleiðis, höfðum ekki glóru um það.
10. Maður veit ekkert hvert maður á að leita. Þetta er mjög ruglandi og mjög erfitt ferli.
11. Við það að fara úr leikskóla í grunnskóla þá breyttist utanumhaldið mjög mikið. Það var bara enginn stuðningur og samskiptin á mínu frumkvæði.

12. Ég vil ekki berjast við skólann, ég vil vinna með honum. Skrítið að þurfa að fá þetta plagg (greiningu) til að berjast við kerfið.
13. En það er einhvernveginn ekkert hægt að gera fyrr en það er komin formleg greining. Og það tók þrjú ár, og á meðan hríðversnar allt í skólanum.
14. Manni líður eins og kennararnir eru allir af vilja gerðir, en það eru 20 önnur börn líka. Þið hafið örugglega heyrt þetta áður, þetta skóli án aðgreiningar, það virkar ekkert ef það er enginn stuðningur.
15. Ég hef tekið eftir því að það hefur verið meira í seinni tíð um nafnleynd, barnið er aldrei nefnt á nafn lengur í fundarboðum og svona og það er bara fínt. En stundum finnst mér tregða þegar ég er að reyna að koma öllum inn í mín mál. Þá er ég á hinu öndverða. Til að nýr aðili geti sett sig í málið þurfa þeir að fá greiningarnar, skýrslurnar sem hafa verið gerðar, öll gögnin.
16. Fólk kemur og fer, og það eru ferlar, og eitthvað svona sem maður sjálfur veit ekki. Mér finnst ég alltaf vera að mæta á fundi og ræða sömu hlutina og þetta mjakast einhvernveginn ekkert áfram.
17. Ég hef enga yfirsýn. Það var erfitt að feta sig í gegnum þetta þegar við fyrst byrjuðum og vorum í alveg rosalegum vandræðum. Þá voru bara svona random hlutir sem fólk stak upp á fyrir okkur.
18. Við sem venjulegt fólk, skiljum ekkert svona landamærin á milli ríkis og borgar.
19. Ef fólk fengi betri upplýsingar og málastjóra. Mér finnst ég alltaf einhvernveginn vera málastjóri í einhverju dóti sem ég skil ekki. Og maður situr þessa fundi með milljón manns, ég meina 10 manns á teymisfundi. Hvar erum við stödd? Hvað er í boði? Hver á að fylgja þessu eftir? Hverju eigum við rétt á?
20. Þú þarft að fylla oft út allskonar um barnið þitt og þetta fer þá að verða þínu svona mannskemmandi, af því að þú ert alltaf að telja upp allt sem er neikvætt við barnið þitt.
21. Við erum að hleypa öðrum aðilum meira inn í okkar líf heldur en aðrir. Þú veist, við eigum ekki sömu friðhelgina og næsta manneskja sem er ekki með fötluð börn. Það er bara af því að það eru svo margir sem koma að til að getum gert þau að virkum þátttakendum í samfélaginu. Það þarf heila borg á bakvið þau.
22. Mér finnst ekkert mál að eiga börn með greiningar, þannig lagað séð, en mér finnst kerfið gera þetta erfitt.

LEIKSKÓLAR - 3 (L)

1. Það eru ótrúlega léleg samskipti á milli þjónustumiðstöðvarinnar og heilsugæslunnar. Oft þegar ég hringi í heilsugæsluna því við eða foreldrar höfum áhyggjur, vilja þau ekki gefa manni upplýsingar, sama þótt að foreldrar séu búnir að kvitta undir. Hafa heldur ekki samband að fyrra bragði.
2. Ég þarf oft að panta túlk til að fylla út þessa lista með foreldrum, af því þetta er bara á íslensku og ensku.
3. Það væri rosalega fínt að vera með einhvern gagnagrunn með öllum þessum gögnum þar sem foreldrar sjá hvar erindið er statt og jafnvel hver kemur til með að vinna það. Og líka bara fyrir okkur að sjá hvar barnið er statt á listanum.

SÉRKENningarAR Í GRUNNSKÓLUM— 8 (S)

1. Þetta að vita hvar í kerfinu er málið, ef það væri einhversstaðar hægt að fylgjast með því. Maður sér fyrir sér liggur við, eins og þegar maður pantar Domino's pizzu. Hún er í undirbúningi, hún er á leiðinni í ofninn. Að maður gæti smellt á og fylgst með barninu.
2. Við getum ekki ætlast til að fólk komi rétt fram við börnin ef þau fá ekki upplýsingar.

3. Fólk er ekki að skilja ferlið.
4. Þetta er kerfi sem er engan veginn hentugt fyrir barnið. Þetta er svo ofboðslega mikill trúnaður í öllu að barnið í rauninni líður fyrir það.
5. Ekki boðlegt þessi tími sem börn og foreldrar eru að bíða. Þetta er allt of hægt. Fólk er búið að gleyma því að börnin þeirra séu í ferli. Fara svo bara í einkaþjónustu.
6. Kennarinn og skólinn eru alltof langt frá þessu... Það er engin almennileg brú hérna á milli.
7. Þetta er óskilvirkt. Og óskýrt og allt, allt of langt ferli.
8. Þjónustubörfin er alltaf meiri en við getum uppfyllt.

ANNAÐ – 9 (FR/BS/ST)

1. Það væri gott ef þjónustumiðstöð væri með sér túlk fyrir sig. Vont að fá alltaf mismunandi.
2. Það vantar fleiri brúarsmiði, á fleiri tungumálum.
3. Upplýsingagjöf er oft vefsíða á íslensku.
4. Við á frístundahlutanum eigum ekki tilkall því við erum ekki hluti af skólanum.
5. Erlendir foreldrar eru oft mjög hrædd við þjónustumiðstöð. Það þarf að útskýra rosalega vel fyrir foreldrunum að t.d. þau munu ekki taka barnið af þér. Ég veit ekki hvaðan þetta kemur því þetta er ekki í Póllandi.
6. Sú spurning sem dynur helst á manni: Hvenær kemur að barninu mínu? Hvar í ferlinu er það?
7. Það sem mér finnst pirrandi er að íslenski þroskalistinn og smábarnalistinn er bara gerður fyrir íslensk börn. Spurningin „Kann barnið þitt að fleyta kerlingar?“ Vita foreldrar af erlendum uppruna endilega hvað það er?
8. Oft er maður kominn inn í mál sem tengjast ekki beint frístund og við heyrum fullt af hlutum. Við erum mannúðarsamtök. Við förum oft lengra en verksviðið segir til um. Við reynum að finna út úr því hvernig hægt er að mæta börnum og fjölskyldum.
9. Í draumaheimi, þá væri allt þetta innanhúss. Mikill tími fer í að bíða eftir svörum, en ef við erum með fagfólkið, þá yrðu málin kláruð í skólanum. Allt sem fer utan við skólann finnst mér óheillandi, þú ert ekki að upplifa það sem er raunveruleikinn. Sem dæmi væri gott að hafa barnasálfræðing við hvern skóla. Að hafa starfsmann innan skólans sem þekkir allt og veit hvernig allt virkar.

(22) Grænt – foreldrar (FO)

(21) Rautt – ráðgjafar á Þjónustumiðstöðvum (TM)

(3) Appelsínugult – sérkennslustjórar á leikskólum (L)

(8) Gult – kennarar og starfsfólk í grunnskólum (S)

(9) Blátt – önnur viðtöl (FR/BS/ST – frístund, brúarsmiðir, verkefnastjórar, skrifstofustjórum (annað))

KUBBAR

Texti um lausnir sem verða á teningum/kubbum. Hér koma 15 mögulegar lausnir sem prentaðar verða á kubba.

Meðferðarheldni: GULUR

1. Stuðningshópur fyrir foreldra
2. Verkfærakista fyrir skóla og foreldra
3. Árangursskráning barns í þjónustu fyrir foreldra og kennara

Saga barns: GRÆNT

4. Rafvæða gögn tengd barni
5. Gögn um börn færast rafrænt á milli stofnanna

Tilvísunareyðublöð: RAUÐUR

6. Notendavæn og aðgengileg eyðublöð og matsblöð
7. Umsóknarferli og undirritun samþykkis gerð rafræn

Áhersla á greiningar: TIMBUR

8. Einfalda greiningarferlið
9. Stafrænt aðgengi foreldra að gátlistum greininga
10. Einföldun á ferlum innan þjónustumiðtöðva

Um skilning og upplýsingar um skólaþjónustu: RAUÐUR

11. Stafrænn vegvísir fyrir foreldra að skólaþjónustu
12. Greiður aðgangur foreldra að biðtíma og stöðu barns

Skólaskipti og úrræðaleyfi: BLÁR

13. Auðvelda samtal milli skólastiga
14. Lengri aðlögunartími fyrir börn sem þurfa stuðning við upphaf grunnskóla

KÚLUBRAUTIN

1. BARN BYRJAR Í SKÓLA: Það er stórt skref í lífi barns byrja í grunnskóla. Flestum börnum farnast vel á skólagöngu sinni en talsverður hluti barna þarf sértæka aðstoð til að þeim gangi og líði vel í skólanum. Vandí grunnskólabarna er af fjölbreyttum toga t.d. ADHD, námserfiðleikar, lesblindar, einhverfa, kvíði o.fl. og er mjög einstaklingsbundið hvernig vinna þarf með barnið. Oft þarfnast samvinnu margra aðila sem koma að barninu til að vel takist til.
2. SAMTAL BYRJAR: Oft vaknar grunur um vanda barns þegar barnið fer að sýna ákveðin frávik í hegðun eða líðan miðað við jafnaldrar. Skóli og foreldrar tala þá saman um vanda barnsins og teknar eru ákvarðanir í sameiningu um hvernig unnið skuli með vandann.
3. LAUSNATEYMI: Ef kennari þarf að fá meiri ráðgjöf í tengslum við vanda barns er málinu vísað til lausnateymis en teyminu er ætlað að vera jafningjastuðningur við kennara og veitir kennurum ráðgjöf um hvernig hægt sé að vinna með vanda barns á fyrri stigum máls.
4. NEMENDAVERNDARRÁÐ: Nemendaverndarráð starfar í hverjum grunnskóla samkvæmt reglugerð um grunnskóla. Sérfræðingar þjónustumiðstöðva t.d. sálfræðingur, hegðunarráðgjafi o.fl. sitja þessa fundi ásamt völdu starfsfólki skólans. Hlutverk ráðsins er að fjalla um sérstök úrræði fyrir einstaka nemendur eða nemendahópa. Málum er oft vísað til nemendaverndarráðs þegar þörf er á greiningu eða ráðgjöf frá sérfræðingum þjónustumiðstöðvar.
5. TILVÍSUN: Ítarleg umsókn (í pappíriformi) um sérfræðiþjónustu frá þjónustumiðstöð vegna vanda barns t.d. greining sálfræðings eða málþroskamats. Foreldrar og skóli gefa upplýsingar um eðli vandans.
6. MÁL KEMUR Á BORD ÞJÓNUSTUMIÐSTÖÐ: Öll gögn til sérfræðiþjónustu þjónustumiðstöðvar eru í pappíriformi og geta borist á milli margra handa áður en sérfræðingur byrjar að vinna í málinu. Ferðalag pappírsins tekur oft langan tíma.
7. SKÓLAMÁL: Í skólamáli er óskað eftir aðkomu sérfræðings frá þjónustumiðstöð til að veita starfsmönnum skóla ráðgjöf eða fræðslu. Skólamál geta t.d. komið til vegna einstakra nemenda, nemendahópa eða þegar þörf er á að fræða starfsmenn um ákveðin málefni sem snúa að starfinu.
8. RÁÐGJÖF: Sérfræðingur þjónustumiðstöðvar vinnur með foreldrum, skóla og öllum þeim sem koma að vinnu með barninu, veitir handleiðslu í samræmi við vanda barns og kemur málum í ákveðinn farveg. Unnið er með barninu beint eftir þörfum og eftir þroska barnsins.
9. FORATHUGUN/SKIMUN: Sálfræðingur gerir forathugun á vanda barns þegar tilvísun kemur inn með því að leggja ákveðin mælitæki fyrir foreldra og skóla. Ef niðurstöður eru yfir ákveðnum viðmiðum bæði samkvæmt skóla og foreldrum, og önnur gagn og samtal við foreldra og skóla staðfesta vandann þá er barnið sett á bið eftir frumgreiningu.
10. BIÐTÍMI: Bið eftir frumgreiningu eða málþroskamati getur verið löng eða í kringum 1-2 ár.
11. MÁL TEFST/GLEYMIST: Margar ástæður geta verið fyrir töfum í ferlinu. Öll gögn eru á pappír og erfitt er að halda utan um gögnin þess vegna. Stundum fer pappírinn á flakk eða fólk gleymir hvar það setti gögnin. Stundum verða tafir því það vantar fullnægjandi upplýsingar um vanda barns eða starfsfólk þjónustumiðstöðvar nær ekki að komast strax í málin vegna anna.
12. FRUMGREINING: Felur í sér ítarlegt sálfræðimat á vanda barns. Gert er mat á vitsmunaproska barnsins, sálfræðingur fylgist með barni í tilteknum aðstæðum, og sálfræðingur aflar sér frekari upplýsinga um vanda barns eftir þörfum. Ef frumgreining gefur til kynna flókinn og fjölþættan vanda sem þarf að meta frekar og/eða foreldrar vilja skoða möguleika á lyfjagjöf er málinu vísað áframtil viðeigandi stofnunar til lokagreiningar.
13. ENDIR: Annars stigs þjónustu lokið. Viltu byrja aftur?

Viðauki 4: Texti fyrir vinnustofu þjónustuhönnuða

1.

Vinnustofa Betri borg fyrir börn

Hér má sjá sýnishorn af vinnustofum sem unnar voru fyrir verkefnið Betri borg fyrir börn. Sú vinna var síðan nýtt sem innblástur við gerð þessarar sýningar.

Í þjónustuhönnun eru vinnustofur notaðar til að skapa sameiginlegan skilning á flóknum áskorunum. Markmiðið er að setja viðfangsefnið fram myndrænt og öðlast þannig nýja sýn á hlutina.

Innrömmun og áskorun

Verkefnið var bæði umfangsmikið og margþætt. Okkar fyrsta verk var þess vegna að átta okkur á hver raunverulega áskorunin var, móta hana og kjarna. Hverju ætlum við að breyta og fyrir hvern?

2.

Teymisstrigi

Þegar nýtt teymi kemur saman er nauðsynlegt að byrja á að stilla saman strengi. Til þess notum við teymisstriga. Með honum kortlögðum við verkefnið og settum okkur sameiginleg markmið til að tryggja árangursríka og ánægjulega samvinnu.

Þekkingarstrigi

Þegar við tökumst á við flóknar áskoranir byrjum við á að draga ályktanir um eðli vandans og ímynda okkur hver upplifun notenda er. Þekkingarstriginn hjálpaði okkur að ná utan um þessar hugmyndir og negla niður hvar væri gott að byrja rannsóknarvinnuna.

3.

Hagsmunakort

Hagsmunakortið kortleggur alla hagsmunaaðila þjónustunnar. Með því forgangsröðum við því hverja er nauðsynlegt að tala við, hverja er mikilvægt að tala við og hverja er gott að tala við. Við skilgreindum 64 hagsmunaaðila í þessari vinnustofu.

Þjónustuferlið

Þjónustuferlið getur verið flókið, sérstaklega ef það koma margir mismunandi aðilar að því. Til að fá yfirsýn, skapa sameiginlegan skilning og auðvelda samskipti teiknuðum við upp ferlið frá a–ö. Til þess notuðum við 317 post-it miða sem mynduðu 109 tengingar.0

4.

Þjónustukort

Til að finna helstu sársaukapunktana í ferlinu notuðum við þjónustukort. Þjónustukortið sýnir myndrænt hver gerir hvað í öllum skrefum þjónustuferlisins, alla snertipunkta notandans við þjónustuna, hvað gerist í beinni þjónustu og hvað gerist á bakvið tjöldin. Í þessu verkefni teiknuðum við upp 85 skref.

5.

Þemagreining

Í þemagreiningu er rýnt í notendaviðtöl. Svör viðmælanda eru greind til að sjá hvað liggur að baki þeim, niðurstöðurnar flokkaðar í þemu og lykiltríði dregin fram. Við þemagreindum 1.838 gagnapunkta sem enduðu (eftir marga snúninga) í 20 þemum.

6.

Erkítýpur

Erkítýpur endurspeglar notendur þjónustunnar og eru byggðar á notendaviðtölum. Þær hjálpa okkur að ná betri tengingu við fólkið sem við erum að hanna fyrir og minna okkur á að baki hverri þjónustu er lifandi fólk sem hefur skoðanir, langanir, væntingar og þarfir. Við bjuggum til 3 fjölskyldur í þessu verkefni.

Samkenndarkort

Samkenndarkortin byggja á gögnum úr viðtölunum og hjálpa okkur að sjá fyrir okkur hugsanir og tilfinningar notenda. Þannig öðlumst við dýpri skilning og finnum til samkenndar með notendum. Við bjuggum til 1 kort fyrir hverja erkítýpu.

7.

Notendaferðalög

Til að skilja upplifun notenda kortlögðum við ferðalag þeirra í gegnum þjónustuferlið. Við greindum hugsanir, líðan, aðgerðir, þarfir og væntingar í ferlinu svo við getum betur mætt þörfum þeirra í umbreyttri þjónustu. Við gerðum 1 notendaferðalag fyrir hverja erkítýpu.

8.

Lykilbreytingar

Þjónusta Reykjavíkurborgar á sér marga hagsmunaaðila. Til að koma öllum á sömu blaðsíðu héldum við vinnustofu með þessum aðilum. Þannig fá allir tækifæri til að hafa áhrif á umbreytinguna og hjálpa okkur að velja réttu áhersluatriðin.

Hvernig getum við?

Með „hvernig getum við“ spurningum breytum við vandamálum í tækifæri. Spurningarnar eru orðaðar þannig að þær bjóði upp á fjölbreyttar lausnir sem svara þörfum notenda. Við enduðum með 8 „hvernig getum við“ spurningar og 20–30 svör við hverri spurningu.