

## SVAR VIÐ FYRIRSPURN

**Viðtakandi:** Skóla- og frístundaráð

**Sendandi:** Helgi Grímsson, sviðsstjóri skóla- og frístundasviðs

---

### **Svar við fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins í borgarráði um viðhorf starfsfólks og foreldra til verkefnisins Betri borg fyrir börn**

Á fundi borgarráðs, 9. mars 2023, var lögð fram svohljóðandi fyrirspurn áheyrnarfulltrúa Flokks fólksins:

*Fram hefur komið í lýsingu á verkefninu betri borg fyrir börn að starfsfólk skóla sé ánæggt með verkefnið betri borg fyrir börn (BBB) og „deildir“ séu það líka. Fulltrúi Flokks fólksins spyr hvernig var sú niðurstaða fengin og hvað felst í því að segja að deildir séu ánægðar. Einnig er spurt um hvort rætt hafi verið við foreldra um verkefnið og þeir spurðir um reynslu þeirra af verkefninu*

#### **Svar:**

Yfirmarkmið verkefnisins Betri borg fyrir börn (BBB) eru fjögur, og til að geta lagt mat á áhrif af BBB þarf að horfa á hvert og eitt markmið fyrir sig.

- Bæta þjónustu við börn og fjölskyldur þeirra í skóla- og frístundastarfi
- Þetta samstarf skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs
- Grípa fyrir inn og færa þjónustuna í auknum mæli úr miðstöð í skóla
- Styðja á betur við starfsfólk í skóla- og frístundastarfi og færa stjórnun stofnana þeirra nær vettvangi.

Ef spurt er um almenna ánægju starfsmanna eða foreldra með margþætt, margra ára verkefni, er í raun verið að spyrja út í yfirborðskennd viðhorf fólks til verkefnisins. Þessar mælingar þurfa ekki að endurspeglar reynslu starfsmanna eða íbúa af BBB, heldur gætu byggst á algengum skoðunum og viðhorfum til Reykjavíkurborgar og þeirrar víðfeðmu þjónustu sem þar er boðið upp á. Til að leggja mat á BBB verkefnið er því mikilvægt að aðgreina hvaða þætti verkefnisins er verið að tala um og spyrja svo frekar um reynslu fólks af þeim þætti verkefnisins.

Verkefnið Betri borg fyrir börn hófst í Breiðholti. Lagt hefur verið fyrsta mat á áhrifin af verkefninu í Breiðholti þegar gert var millimat í september 2021 og það borið saman við grunnlínu mælingar frá janúar 2019. Síðan var tekin ákvörðun um að taka verkefnið upp í allri borginni. Jafnframt var ákveðið að hluti af verkefninu yrði liður í samstarfi borgarinnar við Bloomberg philanthropies.



Á þessum tíma hefur verkefnið þróast mikið, til dæmis vegna þess að ný lög um samþættingu þjónustu í þágu farsældar barna tóku gildi. Einnig hafa orðið miklar breytingar á tilhögun mælinga, sem gerir það að verkum að þær grunnlínumælingar sem lagt var upp með 2019 eiga ekki endilega við lengur. Sömuleiðis er ekki hægt að gera ráð fyrir því að áhrif breytinga á þjónustu við börn og foreldra séu komin að fullu fram þegar verkefnið er enn í vinnslu. Það er til dæmis ekki hægt að búast við áhrifum af nýju verklagi fyrr en búið er að innleiða verklagið, og því fyrst um sinn mikilvægt að mæla framgang innleiðingar. Mikilvægt er að einblína á skammtíma mælingar af útkomu mismunandi verkþátta en gera um leið ráðstafanir til að geta mælt væntan langtímaárangur af verkefninu.

## Kynning á þróun innleiðingarinnar og niðurstöður notendarannsókna

Á sameiginlegum fundi skóla- og frístundaráðs og velferðarráðs sem haldinn var 15. febrúar 2023 var staða innleiðingar Betri borgar fyrir börn og samþætting farsælar rakin og lagt fram [minnisblað](#) þar um. Mikil vinna er fólgin í því að stilla saman strengi og byggja upp menningu um samstarf þeirra sem sjá um menntun annars vegar og stoðþjónustu hins vegar og samspil þeirra þátta.

Á þessum sameiginlega fundi ráðanna var jafnframt kynning á niðurstöðu Bloomberg-verkefnisins, um endurskoðun verkferla í skólajónustu, þar sem rakið var hvernig foreldrar voru beðnir um að meta hvernig þeir upplifðu ferlið fyrir og svo eftir tilteknar breytingar. Þessi aðferðafræði er lykillinn að því að meta hvort breytingar hafi jákvæð áhrif á þjónustu við börnin. Breytingarnar gáfu góða raun og er verið að innleiða aðferðafræðina um alla borg. Sjá fylgiskjal 1.

Innleiðing samræmds verklags fyrir 1. stigs þjónustu í grunnskólum hófst um áramót. Verklagið var afurð notendarannsókna og vinnu tiltekinna starfshópa, sjá [innleiðingaráætlun](#). Áætlunin gerir ráð fyrir aðkomu ráðgjafa frá miðstöðvum í lausnarteymum ásamt formlegri viðveru ráðgjafa á vettvangi skólans í kringum lausnateymisfundi. Ákveðið hefur verið að undirbúa sambærilega vinnu vegna leikskólanna og skerpa á stöðu og skipulagi vinnslu miðstöðvanna. Undirbúningur vegna stafrænnar innleiðingar er einnig í góðum farvegi.

## Árangurmælingar á sértækum stuðningi við börn og fjölskyldur

### Um bættu nýtingu skráargagna

Í málaskrá eru skráðar upplýsingar um börn sem sækja skólajónustu hjá borginni. Tölfræði upp úr þessum skrárum er í dag birt á VELstat og á [mælaborði velferðarþjónustu](#). Sem liður í umbreytingarkerfni BBB er verið að endurskoða þessa tölfræði með það að markmiði að gera upplýsingarnar aðgengilegri og skapa meira virði úr þeim upplýsingum sem verið er að



skrá, til dæmis með því að fylgja börnum eftir yfir lengri tíma. Mælaborð fyrir íbúa um skólaþjónustuna er í undirbúningi. Mælaborð skólaþjónustunnar verður tól fyrir borgarbúa þar sem þeir geta skoðað lykiltölur og tölfraði um eftirsókn og veitingu skólaþjónustunnar.

### **Kannanir til foreldra**

Það er mikilvægt að vera í góðu samtali við foreldra og börn um upplifun og reynslu þeirra af þeim stuðningi sem þau fá og því er stöðugt verið að vinna að því að bæta þær mælingar. Foreldrar hafa fengið spurningar um þá stöðþjónustu eða sérúrræði sem þau hafa þegið í foreldrakönnunum (foreldrar barna í leikskólum fá könnun á oddatöluárum og í grunnskólum á sléttutöluárum), mikil vinna hefur farið í að bæta þær spurningar til þess að fá betri skilning á upplifun foreldranna því það á ekki að skipta máli hvaða deild eða stofnun borgarinnar barnið fær þjónustu hjá ef foreldrar upplifa hana heildstæða, tímanlega og til hagsbóta fyrir barnið. Því verður haldið áfram að spyrja slíkra spurninga í foreldrakönnunum sviðsins en jafnframt verður sendur út spurningarlisti til foreldra þeirra barna sem voru 18 mánuðina á undan skráð í málaskrá velferðarsviðs og hafa því þegið skólaþjónustu í miðstöðvum sem og til þeirra foreldra þeirra barna sem eru á biðlistum. Könnun sem fer til barna sem komu inn á málaskrá 18 mánuðina á undan er tilbúin og verður send út haustið 2023.

### **Upplifanir starfsfólks og stjórnenda**

Áfram verður unnið að því að þróa mælikvarða sem benda til góðra stjórnunarháttanna og góðs starfsumhverfis í samræmi við markmið Betri borgar fyrir börn. Verður þar m.a. byggt á fyrri könnunum um starfsumhverfi stjórnenda en ástæða þess að farið var út í innleiðingu BBB voru m.a. niðurstöður úr fagumhverfiskönnunum.

Könnun sem ber heitið Sýnileiki og viðbragðsflýtir hefur verið endurmetin og bætt en hún er send á stjórnendur í leik- og grunnskólum og þeirra sem stýra stöðþjónustu. Margar spurninganna eru þær sömu og fram komu í grunnlínumatinu og því hægt að fylgjast með upplifun starfsfólks á þeim stuðningi sem þau fá frá miðstöð til að geta sinnt sínum barnahópi.



## Fylgiskjal:

### Um árangursmælingar á rafvæðingu umsóknarferlis skólaþjónustu og endurskoðun verklags út frá notendamiðaðri hönnun

Þessi hluti BBB er unninn út frá hugmyndafræði notendamiðaðrar hönnunar. Þessi aðferðafræði miðar að því að skapa þjónustu, vöru eða upplifun sem hentar vel starfsfólki og íbúum. Notandinn er miðja og allt er hannað til að uppfylla þarfir hans eða hennar sem best. Hér eru dæmi um verkefni sem væru unnin út frá hugmyndafræði notendamiðaðrar hönnunar:

1. Hugbúnaðarverkefni: Hugbúnaður er **hannaður** með notendur í huga. Þessi hugbúnaður er þróaður út frá því hvað notendur vilja gera og hvernig þeir vilja að það virki. Notendur eru með í því að skapa hvernig kerfið er uppsett og hvernig þeir vilja nota það.
2. Vefhönnun: Hér er hönnuður aðstoðandi við að skapa vefsvæði sem eru hnitmiðuð við notendur.
3. Hönnun á þjónustu: Þjónusta er hönnuð með notendur í huga, þannig að allt er skapað til að gera það að verkum að notendur upplifi þjónustuna sem besta.

Þessi aðferðafræði stuðlar að því að útkomur verkefna nái að fullu markmiðum sínum. Til dæmis að vilji sé fyrir því að innleiða hugbúnað og að hugbúnaðurinn gerir það sem honum er ætlað. Þessi hluti BBB er unninn í samstarfi við Bloomberg philanthropies. Sjóðurinn leggur áherslu á trúmennsku við aðferðafræði notendamiðaðrar hönnunar auk þess að mikil áhersla er lögð á árangursmælingar. Í samstarfinu er veitt fagleg ráðgjöf og aðhald í því að árangur sé mældur til skamms og langs tíma. Samtals voru tekin um 80 eigindleg viðtöl við starfsfólk skóla, miðstöðva og foreldra fyrir þennan hluta BBB. Þetta var liður í uppgötvunarfasa og frumgerðarfasa verkefnisins. Markmið notendaviðtalanna í uppgötvunarfasa voru að fá innsýn í þarfir og væntingar notenda skólaþjónustunnar og stafræna umhverfi hennar. Með notendaviðtölum í uppgötvunarfasa var hægt að afla mikilvægra upplýsinga sem hjálpuðu teyminu að skilja notendur og þeirra umhverfi betur, ásamt því að hjálpa við að skilgreina kerfisbundna og notendavæna leið til að leysa vandamál starfsfólks og íbúa. Markmið notendaprófana í frumgerðarfasa var ekki að sýna fram á ánægju með tiltekna frumgerðir, heldur að fá innsýn í hvernig notendur nýta sér drög að vörum eða þjónustum, hvernig þeir nálgast þær og hvaða þættir eru mikilvægir fyrir þá í notkun þeirra. Með notendaprófununum var hægt að afla upplýsinga um notendur sem gátu hjálpað teyminu að skapa og bæta vörur og þjónustur sem henta notendum betur og bjóða þeim betri notendaupplifun. Útkomurnar úr þessu verkefni snúa bæði að verklagi í tengslum við skólaþjónustuna og hugbúnaðarlausnum sem styður við þjónustuna. Eftirfarandi fjórar lausnir hafa komið út úr verkefninu. Fyrstu þrjár frumgerðirnar hafa verið afhentar eigendum BBB og er innleiðing á þeim í undirbúningi. Fjórða lausnin fer áfram í hugbúnaðarþróun hjá ÞON.

1. Verklag 1. Stigs þjónustu í grunnskóla
2. Rafrænar og notendavænar umsóknir skólaþjónustu
3. Vegvísir fyrir foreldra
4. Hugbúnaðarlausn fyrir stafrænt utanumhald skólaþjónustu

Hér fyrir neðan verður fjallað um þær mælingar sem gerðar hafa verið til að leggja mat á reynslu starfsfólks og foreldra af hugbúnaðarlausnunum, og tillögur að mælingum til að fylgjast með framgangi og árangri þessa hluta BBB.

#### Verklag 1. Stigs þjónustu í grunnskóla

Eitt af markmiðum BBB verkefnisins var að endurskoða verklag og samræma verkferla í skólaþjónustunni þannig að hún sé sambærileg um alla borg. Skólaþjónustan er umfangsmikil, spannar yfir leik- og grunnskóla, er margskipt og nær til fjölmargra notenda. Því var tekin ákvörðun að einblína á verklag skólaþjónustunnar í grunnskóla, skilgreina hana, endurbæta og hanna stafræna lausn til að auðvelda vinnu starfsfólks sem kemur að þessu stigi þjónustunnar.

Markvisst og samræmt verklag skólaþjónustu hefur það meginmarkmið að auðvelda aðgengi að þjónustuveitendum og efla snemmtækan stuðning - meðal annars með ráðgjöf til starfsfólks skóla, barna og forsjáraðila þeirra. Verklaginu er ætlað að vera mikilvægt skref í að efla skólana enn frekar í að veita snemmtækan stuðning og styrkja samstarf þeirra við miðstöðvarnar.



Samræmt og markvisst verklag er einnig mikilvægur þáttur í undirbúningi fyrir stafrænt utanumhald þjónustunnar, því stafræn vara getur aldrei ein og sér verið drifkrafturinn í betri þjónustu. Til að ná settum markmiðum og hámarksnýtni úr stafrænu lausninni er nauðsynlegt að breyta vinnuferlum, menningu og viðhorfi á sama tíma.

Frumgerðin fyrir notendamiðað verklag 1. stigs þjónustu í grunnskóla ásamt leiðbeiningum er útkoman úr þessum lið verkefnisins. Ekki er ólíklegt að þörf sé á að uppfæra verklagið eða bæta við það þegar meiri reynsla kemst á það. Frumgerðinni má skipta í þrennt:

- Samræmt verklag í öllum skólum þar sem áhersla er lögð á 1. þrepíð og valdeflingu kennara í snemmtækum stuðningi. Auka viðveru ráðgjafa af miðstöðvum í skólunum svo kennarar hafi aukið aðgengi að ráðgjöf og stuðningi og geti þannig gripið fyrir inn í þegar vandamál koma upp í skólastarfinu.
- Lausnateymi í öllum skólum sem starfar samkvæmt nýrri og markvissri skilgreiningu. Hlutverk teymisins verður það sama í öllum skólum og ráðgjafar frá miðstöð eru hluti af teyminu.
- Frumgerð að leiðbeiningum fyrir umsjónarkennara um snemmtækan stuðning og 1. stigs þjónustu. Í þeim er skilgreindur farvegur vandamála, hvaða mál eigi heima í lausnateymi og hvaða mál fara til stjórnenda stoðþjónustu og nemendaverndarráðs.

Þessar frumgerðir byggðu á fjölda viðtala við starfsmenn skóla, miðstöðva og foreldra. Frumgerðirnar voru svo markvisst prófaðar í tveim tilraunaskólum og reynslan metin með ýmsum leiðum.

Ein af stóru vörðunum í snemmtækum stuðningi á fyrsta stigi skólajónustunnar er lausnateymi í skóla þar sem fram fer þverfagleg lausnaleit við áskorunum sem upp koma í skólastarfinu.

Lausnateymi er ekki ný hugmynd — reynt hefur verið að koma lausnateymi á fót í einhver ár en með misgóðum árangri. Í mörgum skólum hefur ekki gengið sem skyldi að setja á fót árangursríkt lausnateymi og í einhverjum skólum er ekkert slíkt teymi starfandi.

Þegar verklag 1. stigs þjónustu í grunnskóla var skoðað varð fljótt ljóst að virkt og vel starfandi lausnateymi gegnir lykilhlutverki í snemmtækum stuðningi. Teymið er mikilvæg tenging á milli miðstöð hverfisins og skólans og þar geta kennarar notið aðstoðar sérfræðinga á fljótan og auðveldan máta. Það er því mikilvægt að innleiðing á verklagi og lausnateymi í skólum takist vel til.

Til að komast að því hvað felst í árangursríkri innleiðingu var framkvæmd innleiðingartilraun í tveimur grunnskólum. Úr niðurstöðum tilraunarinnar er svo búin til áætlun fyrir innleiðingu á skýru verklagi með lausnateymi í forgrunni sem á að undirbúa skóla vel fyrir stafrænt utanumhald stoð- og skólajónustu.

Hér að neðan er sagt frá framkvæmd og niðurstöðum tilraunarinnar.

### *Tilgangur*

Tilgangur tilraunarinnar var að kanna:

- hvornig **leiðbeiningar og verklagslýsingar** nýtast við innleiðingu skýrara verklags og lausnateymis. Talið er að slíkar leiðbeiningar séu góður stuðningur við starfsfólk til að þekkja og fylgja verklagi.
- hvort **markviss stuðningur og hvatning sérfræðinga** á miðstöð og í skóla (frá svokölluðum kempum) við starfsfólk (nýja notendur) sé árangursrík leið til að fá fólk í lið með sér að breyta verklagi, auka jákvæðni og trú á snemmtækum stuðningi. Almennt sýnir reynslan að innleiðing sé farsælli með markvissum stuðningi og eftirfylgd.
- hvort **endurhönnuð eyðublöð** búi til ramma fyrir skráningu á sögu vandans frá fyrstu stundu, séu notendavænni en núverandi eyðublöð og styðji kennara að grípa vanda fyrir. Talið er að notendavæn eyðublöð safni gagnlegri upplýsingum og séu skilvirkari.

### *Uppsetning og framkvæmd*

Í tilrauninni tóku þátt **2 skólar** og tilheyrandi **miðstöðvar** hverfanna. Í hvorum skóla og hvorri miðstöð voru skipaðar kempur og unnu þær sem teymi saman að innleiðingunni í sínum skóla í 8 vikur.

### *Hvað eru kempur?*

Kempur eru eins konar **ofurnotendur**. Þær eru sérfræðingar í verkferlinu og getur starfsfólk snúið sér til þeirra með spurningar og í leit eftir stuðningi. Kempur trúa á það sem á að innleiða, skilja að ekkert er fullkomið og geti þarfnast lagfæringa og aðlögunar. En það hræðir þær ekki, heldur eru þær til í að



breyta og laga og finna bestu leiðirnar. Þetta viðhorf hrifur aðra með og auðveldar upptöku breytts/nýs og skýrara verklags.

## Þátttakendur

- **Álftamýrarskóli** - kempur voru náms- og starfsráðgjafi, deildarstjóri, og skólastjóri.
- **Norðurmiðstöð** - kempur voru ráðgjafi við sérkennslu og deildarstjóri.
- **Rimaskóli** - kempur voru verkefnastjóri sérkennslu og aðstoðarskólastjóri.
- **Austurmiðstöð** - kempur voru 2 kennsluráðgjafar og 1 sálfræðingur.

## Tímarammi

- 8 vikur, 11. október - 12. desember 2022.
- 9 lausnateymisfundir í Álftamýrarskóla
- 4 lausnateymisfundir í Rimaskóla

## Verkfæri

Við innleiðinguna gegndu kempur lykilhlutverki. Þær veittu ráðgjöf og handleiðslu og voru því aðal verkfærið. Til stuðnings notuðu þær:

- **Verklagslýsingar** sem segja til um hlutverk og verklag lausnateymis og lýsa ferli 1. stigs þjónustu í grunnskóla.
- **Myndræna framsetningu** af verklaginu.
- **Eyðublöð og sniðmát.** Útbúið var skjal sem sýnir samsvörun nýrra og núverandi eyðublaða svo auðveldara sé að átta sig á hvaða eyðublöð á að nota í nýja ferlinu.

## Framkvæmd

- **Viðhorfskönnun** var lögð fyrir umsjónarkennara við upphaf og lok tilraunarinnar. Var það gert til að mæla vitund um lausnateymið og ráðgjafa miðstöðvar, viðhorf kennara til stuðningsferlisins og snemmtæks stuðnings.
- **Kempur** fengu aðgang að verklagslýsingum, eyðublöðum og öðrum leiðbeiningum. Gögnin voru á Teams, en þar sem skólaumhverfið hefur ekki aðgang að Teams voru gögnin send með tölvupósti til skólakempa. Umsjónarmenn tilraunarinnar voru ávallt til taks til að svara spurningum.
- Í upphafi tilraunar hélt meðlimur þjónustumbreytingateymisins **kynningu** fyrir kennara í skólunum. Þar var fyrirkomulagið kynnt ásamt ráðgjöfum miðstöðvanna og gafst kennurum færi á að spyrja spurninga. Þeir voru jafnframt hvattir til að veita endurgjöf á eyðublöð og annað sem viðkom verklaginu.
- Kempur **innleiddu verklagið og ný eyðublöð.** Kempur af miðstöð leiddu innleiðinguna með því að halda utan um verklagið og sjá til þess að því væri fylgt, að rétt eyðublöð væru notuð og þar fram eftir götunni. Kempurnar í skólunum áttu að sjá til þess að lausnateymi og viðvera ráðgjafa væri auglýst í skólanum og að hrífa kennara með sér í breytingarnar. Einnig áttu þær að passa upp á að aðgengi að nauðsynlegum gögnum, eyðublöðum, verklagslýsingum og þess háttar, væri auðvelt.
- **Stöðutékk** með miðstöðvarkempum fór fram á 2 vikna fresti. Þar var farið yfir framvindu tilraunarinnar. Rædd var framkvæmd lausnateymisfundanna, notkun gagna og eyðublaða og annað sem viðkom innleiðingunni. Haldið var utan um hvað gekk vel og illa.
- Á **eyðublöðunum** eru QR kóðar til að gefa endurgjöf á þau. Kennarar og kempur voru hvattar til að nýta sér þessa leið til að koma á framfæri athugasemdum varðandi eyðublöðin. Einnig gáfu miðstöðvarkempur endurgjöf á eyðublöðin í stöðutékkunum. Sendar voru afpersónugerðar útgáfur af eyðublöðunum á teymið og villur á þeim kóðaðar.
- Við lok tilraunar voru tekin **viðtöl** við umsjónarkennara, sem höfðu nýtt sér ráðgjöf lausnateymis, úr sitthvorum skólanum. Einnig við kempurnar í skólanum og á miðstöðvunum. Í þessum viðtölum var kafað dýpra eftir framgangi tilraunarinnar og hvaða reynslu mætti draga af henni.

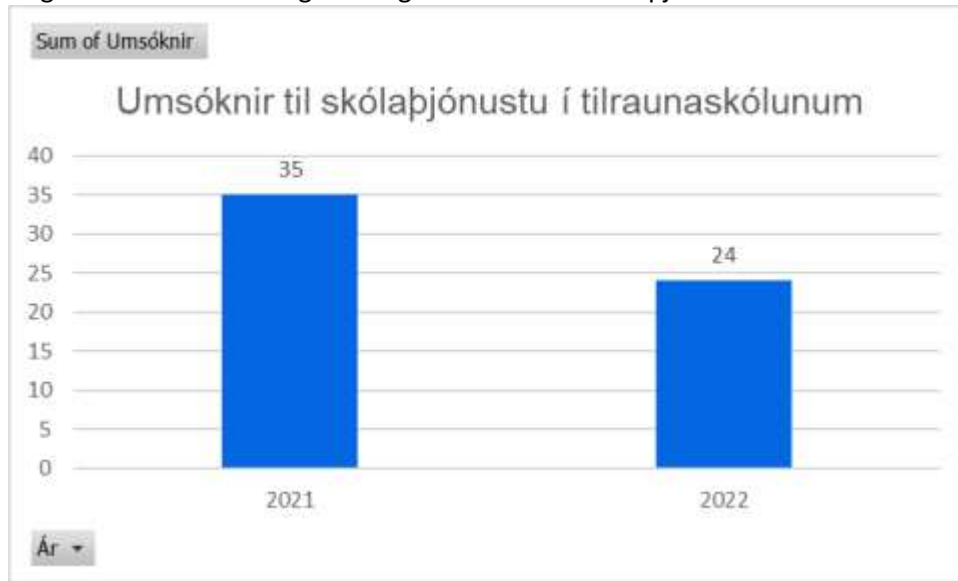
## Niðurstöður

### Áhrif á umsóknir til miðstöðvar





Ef lausnateymi stuðla að snemmtækri íhlutun, og ef snemmtæk íhlutun virkar, þá ætti að skapast minni þörf á 2. stigs þjónustu á miðstöð með innleiðingu á lausnateymi. Þetta er þá hægt að líta á sem forvirka aðgerð sem á endanum gæti dregið úr biðlistum eftir þjónustu á miðstöð.

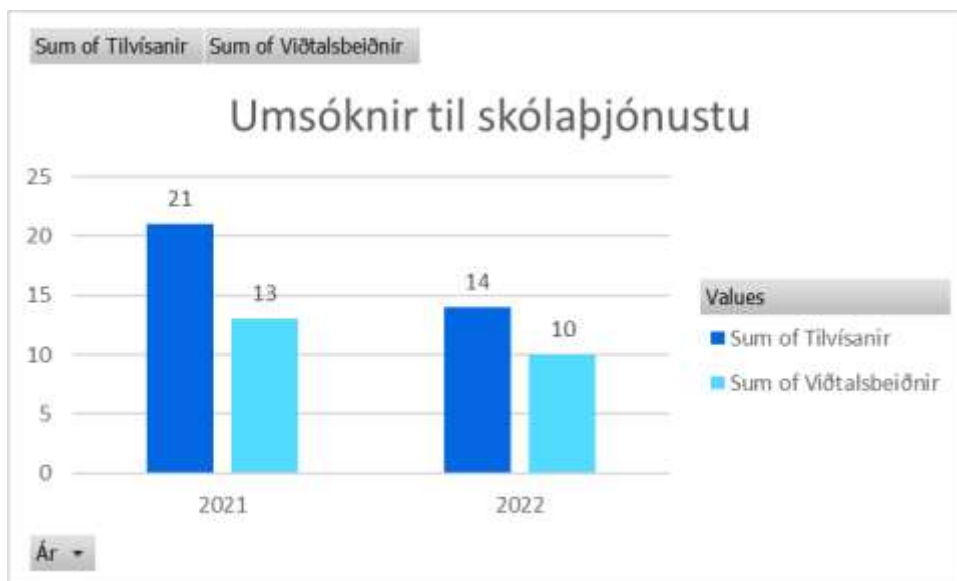


Skýringar: Umsóknir = Tilvísandir, viðtalsbeiðnir, skólamál; Tilraunaskólar = Álftamýrarskóli og Rimaskóli; Tilraunatími = Október og Nóvember.

Fylgst var með umsóknum til skólalþjónustu frá tilraunaskólunum á tilraunatímanum og borið saman við umsóknir til skólalþjónustunnar árið áður. Niðurstöðurnar sýndu vísbendingar um að innleiðing lausnateymis dragi úr umsóknum til annars stigs þjónustu. Þetta er áhugavert í ljósi þess að umsóknir til skólalþjónustunnar eru stöðugt að aukast.



Skýringar: Umsóknir = Tilvísandir, viðtalsbeiðnir, skólamál; Tilraunatími = Október og Nóvember; Þessar vísbendingar mátti greina bæði í Rimaskóla og hjá Álftamýrarskóla.



Skýringar: Tilraunaskólar = Álftamýrarskóli og Rimaskóli; Tilraunatími = Október og Nóvember; Það var meiri fækkun á tilvísunum en viðtalsbeiðnum í kjölfar þess að lausnateymi var innleitt borið saman við viðmiðunartímann. Tilvísanir er það sem leiðir til greininga, og því verið að sækja umfangsmeiri og um leið dýrari þjónustu með tilvísunum. Þjónustu sem mikil eftirspurn er eftir, og því mikilvægt að tryggja að þeir sem þurfi hana mest fái hana sem fyrst. Þetta gefur góða vísendingu um að lausnateymi sé góð leið til að koma á snemmtækum stuðningi í skólum sem virkar.



Skýringar: Umsóknir = Tilvísanir, viðtalsbeiðnir, skólamál; Tilraunaskólar = Álftamýrarskóli og Rimaskóli;

Mikilvægt er að taka tölunum með fyrirvara, því allskonar ástæður geta verið á bakvið breytingar. Við sjáum til dæmis að niðurstöðurnar voru ekki jafn skýrar í nóvember og í október. Því er er mikilvægt að halda áfram að fylgjast með tölunum til að sjá langtímaáhrif af tilrauninni og til að fylgjast með árangri innleiðingarinnar.

#### Könnun meðal umsýjnakennara fyrir og eftir tilraunaverkefnið

Kannanir voru lagðar fyrir umsýjnakennara í báðum skólum við upphaf tilraunarinnar. Spurt var út í vitneskju og viðhorf til lausnateymis, fastrar viðveru ráðgjafa miðstöðvar í skólanum, stoðþjónustu og pappírsvinnu tengda stoðþjónustu. Áþekk könnun var lögð fyrir eftir tilraunina. Vegna þess að um helmingi færri svör bárust í seinni könnunni í báðum skólum er erfitt að draga ályktanir með því að bera saman niðurstöðurnar, vegna þess að breytingar geta stafað af því að mismunandi aðilar svara könnunum fyrir og eftir. Niðurstöðurnar gáfu þó vissar vísendingar um að umsýjnakennurum





fannst verklag sýnilegra að tilraunaverkefninu loknu, en að í öðrum skólanum væri hægt að kynna betur fasta viðveru ráðgjafa í skólanum svo að nýta mætti þann stuðning betur.

#### Stöðutékk og viðtöl við umsjónakennara

Úr stöðutékkum af kempum hjá miðstöð og viðtölum við umsjónakennara komu fram ráðleggingar um bestu venjur og ýmsar ábendingar um það sem betur mætti fara. Þessar upplýsingar voru nýttar til að ítra frumgerð af verklagi og leiðbeiningum sem því fylgdi.

En einnig komu fram ýmis viðhorf um reynslu af [tilraunaverkefninu](#), eins og sjá má í eftirfarandi tilvitnunum:

- **Verklagslýsingar** nýttust vel. Gott að hafa þær til að leita til og vísa kennurum á. Mikilvægt til að ítreka hvað reglur segja til um.

„Það er gott að nota skipurit og slíkar upplýsingar. En það er mikilvægt hvernig þú kynnir þetta. Við viljum leggja upp með að allir vinna saman og finna lausnir.“ -

*Kempa af miðstöð*

- **Lausnateymin** eru að virka sem skyldi og veita mikilvægan stuðning fyrir umsjónakennara í snemmtækri íhlutun.

„Vildi fá lausn minna mála. Ég fékk líka á tilfinninguna að ég væri ekki ein að leysa vandann, mér fannst það mjög jákvætt“ – Starfsmaður skóla

„Lausnateymið okkar virkar mjög vel í dag,

er orðið fastmótað. Viljum helst fá skikkjur sem einkennisbúninga“ – Kempa af miðstöð

„Mikið talað um að það vantar verkfæri,

þetta er frábært verkfæri til að leysa málin“ – Kempa af miðstöð

„Við erum að horfa allt öðruvísi á bekkinn í heild núna. Ekki bara að leita að vandamálum sem eiga heima í nemendaverndarráði. Er nú þegar með eitt atvik í bekk sem hefði ekki verið gripið nema fyrir innleiðingu lausnateymisins.“ –

*Starfsmaður skóla*

„Sálfræðingur á miðstöð finnur fyrir að það eru færri mál sem koma til greiningar frá Álftamýrarskóla.“ -Kempa af miðstöð

Að því sögðu þá undirstrikaði reynslan af verkefninu mikilvægi góðrar innleiðingar. Ef nýtt verklag er ekki innleitt með markvissum og miðlægum hætti þá verður verklagið á endanum ekki samræmt. Til dæmis sáum við dæmi um að lausnateymisfundir voru notaðir til að ræða innanhúsmál sem ráðgjafar hafa ekki forsendur til að setja sig inn í og varða ekki börnin.

„Það þarf að skerpa á verklaginu. Innanhúsmál eiga ekki að fara á lausnateymisfund.“ -Kempa af miðstöð

„Innleiðing tekur tíma. Þarf að halda áfram að auglýsa og kynna. Kennarar þurfa að vita af þessu. Einnig spyrja sig „af hverju eru kennarar ekki að koma í lausnateymi?““ -Kempa af miðstöð

#### Ályktun af tilraunaverkefninu

- **Framsetning og innleiðing skiptir öllu máli.** Það þarf að peppa fólk mjög mikið - vera klappstýra. Góð **kynning** á verklagi og lausnateymi skiptir höfuðmáli og eftirfylgd á innleiðingu og framkvæmd er lykill að árangri.
- Kennarar verða að **upplifa** að þetta sé fyrir þá gert, að þetta sé **stuðningur við kennara og skóla**. Það skiptir miklu máli að allir upplifi þetta sem samvinnu milli skóla og miðstöðvar.
- Við innleiðingu er gott að styðjast við **reynslusögur** annarra þar sem ferlið virkar vel. Skólar vilja heyra hvernig þetta er unnið í öðrum skólum. **Pappírar** sem útskýra verklagið **virka ekki einir sér**.
- **Gefa þarf innleiðingunni tíma.** Innleiðing gengur hægar ef fólk hefur ekki tíma til að sinna henni. Kempur verða að fá **tíma til að kynna sér verklagið** og fylgja því eftir, annars er hættu á að falla í gamlan vana að slökkva elda og redda málunum sjálfur.



- **Kempuhlutverkið** er mikilvægt. Það hjálpar mikið til við innleiðingu að hafa einhverja sem hefur **skýra sýn á ferlið** og mikla trú á breytingarnar. Kempur eiga að þekkja ferlið vel og þá er hægt að sækja þekkingu og stuðning til þeirra. Huga þarf vel að því að kempur innan skóla fái **góðan undirbúning** þannig að hlutverk allra í teyminu séu skýr og notkun eyðublaða sé rétt.
- Þjónustubreytingin snýst ekki eingöngu um að koma á fót lausnateymi, heldur einnig um **breytta menningu**. Lausnateymi og aukin viðvera ráðgjafa í skóla snýst um að **valdefla kennara** með því að hafa þá með í lausninni. Lausnateymi má ekki snúast um að það að stjórnendur taki mál til sín og reyni að leysa allt sjálfir.
- **Skýr rammi og tilgangur er hvetjandi** og fækkar tækifærum skólans til að víkja sér undan. Aðalatriðið er að koma á formfestu og fínisera hana. Ekki að skólinn sé að gera þetta eftir sínu höfði.

### *Tillögur að árangursmælikvörðum af innleiðingu*

Byggt á þessum niðurstöðum var ráðinn innleiðingarstjóri fyrir verklag 1. Stigs þjónustu sem hóf störf 1. febrúar 2023. Innleiðingin er nú í undirbúningi og verður nýtt verklag kynnt í ágúst 2023. Væntur árangur hefur verið skilgreindur með eftirfarandi hætti fyrir nýtt verklag 1. Stigs þjónustu

1. Að 90% grunnskólar Reykjavíkurborgar hafi virkt starfandi lausnateymi sem funda reglulega með áherslu á 1. stigs þjónustu. Lausnateymi skal helst funda vikulega en að minnsta kosti hálfsmánaðarlega með ráðgjöfum frá miðstöð. Innleiðingarstjóri metur stöðu skólanna í samstarfi við miðstöð eftir litakóða.
2. Að 90% skóla Reykjavíkurborgar séu með fasta viðveru ráðgjafa frá miðstöð í tengslum við lausnateymisfundi. (hlutlægt mat hvort að þetta fyrirkomulag sé komið á.)
3. Að allir skólar og miðstöðvar Reykjavíkurborgar sendi viðeigandi eyðublað sín á milli með rafrænum hætti. Þetta er mælt af rafrænni miðstöð og markmiðið er að 80 % allra tilvísana sé komið á rafrænt form fyrir lok árs 2023.
4. Að upplifun skóla sé að skilgreind 1.stigs þjónusta sé veitt innan skóla og sé aðgengileg.
5. Að fækka málum sem krefjast 2 og 3.stigs þjónustu eftir hugmyndafræði snemmtækrar íhlutunar með skilvirkum lausnateymum.

### *Rafrænar og notendavænar umsóknir skólaþjónustu*

1. Markviss stuðningur við börn eflur með nýjum **eyðublöðum fyrir 1. stigs þjónustu** sem hjálpa til við að ramma inn vandann og halda utan um gögn fyrir frekari vinnslu máls.
2. **Rafræn skil eyðublaða** frá skóla og foreldrum til miðstöðvar. Afnema bréfsendingar frá skólum til miðstöðvar og taka upp Signet transfer gátt sem notuð er til að senda umsóknir til rafrænnar þjónustumiðstöðvar. Nýta Mínar síður fyrir umsóknir foreldra.

### *Notendaprófanir með foreldrum á umsóknum á Mínum síðum*

Það var ljóst í uppgötvunarfasa að bæði foreldrum sárvantaði meiri upplýsingar um skólaþjónustuna, þurftu hjálp við að fylla rétt út í umsóknirnar og betri leið til að fylgjast með því sem gerðist eftir að umsóknin var send inn. Í uppgötvunarfasa verkefnisins voru starfsmenn og foreldrar meðal annars spurðir út í reynslu þeirra af eyðublaðum skólaþjónustunnar. Við tókum viðtöl við 16 fjölskyldur í uppgötvunarfasanum.

*„Smá eins og að byrja nýtt starf sem engin hefur undirbúið þig fyrir og þú þarft bara að læra með því að gera.“ – Foreldri*

- Þátttakendur:
  - 1:1 Notendaprófanir með 4 foreldrum sem hafa reynslu af því að sækja um skólaþjónustu fyrir börnin sín.
- Árangur ef:
  - Foreldrar ná að fylla í umsóknir á réttan hátt



- Ef ábendingar um lagfæringar eru smávægilegar
- Hvaða eyðublöð?
  - Úttekt á lengstu umsókninni sem var sett á Mínar síður Skoðun á vanda sem barn glímir við
  - Aðrar umsóknir sem verða settar á Mínar síður eru Beiðni um miðlun upplýsinga, Beiðni um samþætta þjónustu og Ráðgjöf fyrir börn og foreldra. Ábendingar varðandi umsóknina um Skoðun á vanda sem barn glímir við nýttust einnig til að ítra hinar umsóknirnar.
- Hvernig
  - Foreldrar fengu að fylla út í umsóknina í tilraunaumhverfi á Mínum síðum og hugsa upphátt á meðan þeir fylltu út. Eftir umsóknina voru þeir spurðir út í upplifun þeirra á umsóknunum.
- Helstu niðurstöður
  - Byggt á ábendingum frá foreldrum ítruðum við umsóknina. Eins og sjá má voru gerðar margar breytingar, stórar og smáar. Samtals hafa 158 breytingar hafa verið gerðar á umsókninni.
  - En þó að notendaprófanirnar með foreldrum sýndu fram á þörfina á frekari ítrunum þá voru foreldrarnir almennt séð nokkuð sáttir með útkomuna, eins og sjá má á tilvitnunum að neðan. Sérstaklega ef þetta er borið saman við þær upplifanir sem við heyrðum í upphafi verkefnisins geta þetta talist töluverðar betrubætur.

*„Mér hefur fundist að eftir að ég byrjaði þetta ferli með mína litlu að maður sé svo rosalega, maður veit ekkert. Þetta gerist allt svolítið á bakvið tjöldin. Að fá þetta svona skýrt er mjög gott“ - Foreldri*

*„Þetta er töluvert þægilegra en að vera með blöðin“ - Foreldri*

*„Mér finnst þetta fint sko“ - Foreldri*

#### *Notendaprófanir með foreldrum á eyðublöðum fyrir samþætta þjónustu*

Barna- og fjölskyldustofa hefur það hlutverk að [leiðbeina](#) sveitarfélögum um hvernig eigi að innleiða farsældarlögin. Um mitt ár gáfu þau út leiðbeinandi eyðublöð sem tryggja að umsóknir séu í samræmi við lög og reglur. Hinsvegar eru þau ekki hönnuð út frá þörfum og sjónarhorni notenda. Eyðublöðin frá Barna- og fjölskyldustofu (BOFS) voru því notuð sem grunnur, en betrubætt út frá sjónarhorni notenda til að betur mæta þeirra þörfum. Með þessu var vonast til að ná jafnvægi milli þess að skapa notendavæn eyðublöð og eyðublöð sem uppfylla lagalegar kröfur.

- Þátttakendur:
  - 1:1 Notendaprófanir með 5 foreldrum sem hafa reynslu af því að sækja um skólaþjónustu fyrir börnin sín.
- Árangur ef:
  - Aðal markmiðið með þessari vinnu var að 8 ára barn gæti lesið eyðublöðin tvö. Auðlesanlegur texti er mikilvægt aðgengismál. Markmiðið að 8 ára barn geti lesið textann snýst ekki um að 8 ára börn eigi að fylla út eyðublöðin, heldur um að lesskilningur foreldra er mjög misjafn. Foreldrar sem eru með íslensku sem annað mál, hafa sjálfir átt í námsörðugleikum, eða eru lesblindir verða að eiga möguleika á því að skilja hvað þeir eru að skrifa undir.
  - Ef ábendingar um lagfæringar eru smávægilegar
- Hvaða eyðublöð?
  - Beiðni um miðlun upplýsinga
  - Beiðni um samþætta þjónustu
- Hvernig
  - Foreldrarnir fengu útgáfu af eyðublöðunum í hendurnar og lásu þau upphátt. Á meðan voru þau beðin um að hugsa upphátt um hvað þeim fannst. Viðtölin voru bæði glósuð og tekin upp. Eftir hvert viðtal voru eyðublöðin ítruð.



Eyðublöðin voru ítruð bæði við hliðsjón af því sem foreldrar sögðu í viðtölunum og hugtakamma sem þróaður var af atferlishagfræðingum.

- Einnig var bætt við QR kóða á eyðublöðin innan Reykjavíkurborgar svo starfsfólk gæti komið með endurgjöf.

- Helstu niðurstöður fyrir breytingu

- Við byrjuðum á að gera þrjár notendaprófanir í september 2022 á upprunalegu BOFS eyðublöðunum til að kortleggja upplifun og skilning foreldra á eyðublöðunum og koma auga á hvað þyrfti að lagfæra eða skýra betur út. Helstu athugasemdir sem komu fram:

- Foreldrum fannst textinn of langur.

„...þetta er náttúrliga bara svo stofnanalegt að þúst... maður bara deyr. Eins og ég sagði þúst.. mín upplifun á þannig er bara hvar á ég að kvitta þúst...þetta er bara svo leiðinlegt að ég er aldrei að fara lesa þetta eða gera neitt í þessu.“

- Óþarflega flókið orðlag.

„...þetta er langt og ruglandi stundum og náttúrliga það er svo mikið verið að halda sig við svona formlegt mál. Á meðan rosalega margir sem eru að sækja sér þjónustu eru ekkert í formlegu máli...“

- Mikið um lagatívisanir sem foreldrum fannst ruglandi.

„...Um leið og maður segir eitthvað samkvæmt lögum 360 2006 þá er maður búin að missa fólk. Þannig það er bara gott að hafa það ekki þegar maður getur sleppt því eða hafa það aftarlega.“

- Foreldrar þurftu mikið að fletta á milli framsíðu og skýringa aftan á eyðublaðinu til að skilja textann

„...Mér finnst sko nógu erfitt að vera lesa langan texta og skrifa undir endalaust mikið af blöðum án þess að þú þurfir endilega að vita þú veist undir hvaða lögum þetta er búið til... eða þú veist framkvæmt... eða sko staðreyndin er að langfæstir eru ekki að fara skoða þessi lög. En það er samt auðvitað nauðsynlegt að það komi fram fyrir þá sem að vilja skoða þau. En ég myndi t.d. verða bara mjög confused eftir þessa setningu..“

- Titill eyðublaðanna þótti langur og flókinn
- Ekki skýrt hver tengiliður er, töldu það geta verið fleiri en einn aðila.
- Óljóst hverjir væru þjónustuveitendur.
- Óljóst hver málstjóri væri og hvað hann myndi gera.
- Rugluðu saman tengilið og málstjóra.
- Lýsingar á hlutverkum þjónustuveitenda, tengilið og málstjóra voru of almennar. Viðmælendur tengdu illa við þær. Kom t.d. athugasemd hvort það væri ekki hægt að hafa bara tengiliður barnsins þíns er xxx. Í stað almennrar lýsingar því á hver tengiliður gæti mögulega verið.

„...það er endalaust verið að tala um eitthvað fólk en ég veit ekki hvaða fólk þetta er“.

- Helstu niðurstöður eftir breytingar:

- Við héldum síðan áfram í notendaprófunum og gerðum tvær prófanir á frumútgáfum á uppfærðum eyðublöðum í lok september og október. Upplifun notenda af frumútgáfunni var ólík, í einu viðtalinu lenti viðmælandinn ekki í neinum vandræðum með að skilja eyðublöðin og mat tilgang beggja eyðublaða strax með réttum hætti. Í hinum viðtalinu var aðeins meira um rugling, en ekkert í líkindum við ruglinginn sem kom fram í fyrstu þremur notendaprófununum þegar við vorum að leggja fyrir upprunalegu eyðublöðin.

- Tilgangur eyðublaðanna var skýrari og minna um rugling á því hver ætti að fylla út hvað og í hvaða átt upplýsingar væru að fara.

- Það var sameiginlegur skilningur á farsæld. Farsæld= velferð barns það sé verið að gera það sem hjálpar því að vegna vel í lífinu.



- Það mætti skýra hlutverk tengiliðs betur út. Það væri gott að vita nákvæmlega hver það væri ef þær upplýsingar myndu liggja fyrir.
- voru ánægð með spurningar og svör uppsetningu.
- Lagalegi viðaukinn virtist veita ákveðna hugarró. Foreldrar voru opnir með að þeir myndu ekki lesa hann en fannst gott að hugsa til þess að einhver væri búinn að huga að lagalegum réttindum þeirra.

„ Mér finnst þægilegt að þetta sé... ég er bara eitthvað... ókei það er einhver búinn að hugsa aðeins út í þetta og hann er búinn að svara spurningum. Mér finnst það mjög þægilegt“.

„...Ef ég er foreldri sem vill drífa hlutina af þá bara sleppi ég þessu en ef ég er einmitt svona foreldri sem ofhugsar allt og er mikið að pæla þá veit ég að ég get skoðað þetta hér.“

- Notendaprófun með 8 ára barni
  - Í október 2022 gerðum við notendaprófun á 2.0 útgáfu af eyðublöðunum með 8 ára barni.
  - Við fengum barnið til að lesa yfir titill eyðublaðanna ásamt inngangstexta. Það helst sem kom út úr því var að barnið gat lesið upp textann án vandræða. Þó það skildi ekki endilega allt sem það var að lesa.
  - Barnið átti auðveldara með að lesa inngangs textann á beiðni um samþættingu, heldur en beiðni um miðlun upplýsinga.
  - Við vildum ekki að barnið þyrfti að lesa texta sem væri auðsýnilega yfir lestrargetu barnsins, en létum hana prufa að lesa nokkrar setningar af upprunalega textanum og það var ljóst að henni fannst óþægilegt að lesa þann texta.

#### *Notendaprófanir með starfsfólki á eyðublöðum skólaþjónustunnar*

Í uppgötvunarfasa verkefnisins tókum við viðtal við 11 skólastarfsfólk, 16 starfsfólk þjónustumiðstöðvar og 8 annað starfsfólk og spurðum meðal annars út í reynslu þeirra af umsóknum skólaþjónustunnar. Fyrir starfsfólk fylgdi því óskilvirkni og tímaeyðsla að umsóknir skólaþjónustunnar væru á pappír. Einnig varð flutningur gagna erfiður og verið var að senda upplýsingar með óviðeigandi hætti sem uppfyllti ekki lög um persónuvernd. Einnig var ljóst að endurtekið komu upp sömu villur á eyðublöðunum og að greiða úr slíkum villum eyddi tíma sérfræðinga. Ýmsar leiðir voru nýttar til þess að komast að þörfum starfsfólks varðandi eyðublöðin og uppfæra þau í samræmi við ábendingar:

- Í september 2022 voru QR kóðar settir á þau eyðublöð skólaþjónustunnar sem hafa verið í notkun. 43 ábendingar komu inn í opnum svörum sem voru leiðbeinandi varðandi þá þætti sem þurfti að bæta í eyðublöðunum
- Gerð var úttekt á 4 eyðublöðum skólaþjónustunnar (tilvísun leikskóli, tilvísun grunnskóli, viðtalsbeiðni og skólamá) með það að markmiði að engar óþarfa spurningar væru í uppfærðum útgáfum af eyðublöðunum á sama tíma og þau styddu við þjónustuna. Þátttakendur voru 6 starfsmenn sem þekkja vel til skólaþjónustunnar. Fyrir hvert atriði sem í eyðublaðinu var spurt: Hver notar þessar upplýsingar? Til hvers eru þær notaðar? eru upplýsingarnar nauðsynlegar? Hvað gerist ef þær eru vitlausar?
- Fyrstu útgáfur af uppfærðum eyðublöðum voru notendaprófaðara á 5 starfsmönnum. Þetta voru umsjónarkennarar, deildarstjórar stoðþjónustu, og sérfræðingar í skólaþjónustu á miðstöð. Notendur fengu að prófa eyðublöðin og hugsa upphátt á meðan þeir fylltu út í þau. Tillögurnar voru prófaðar og þær ítraðar eftir hverja endurgjöf. Minni og minni ábendingar voru teknar til marks um árangur.
- Uppfærðar útgáfur af eyðublöðunum voru hluti af tilraunaverkefninu um verklag 1. Stigs þjónustu. Þar var spurt út í eyðublöðin í könnun, spurningar um þau voru hluti af viðtölum við kempur og umsjónakennara, auk þess villur voru kóðaðar á afpersónugerðum umsóknum.



Almennt bentu niðurstöðurnar til þess að umsóknirnar væru að þjóna tilgangi sínum og hjálpaðu kennurum að ramma inn vandann og eiga samskipti við ráðgjafa lausnateymis til að komast að lausninni. Það var þó enn þörf fyrir frekari ítranir sem við gerðum byggt á ábendingum starfsfólks skólanna og ráðgjafa á miðstöð.

„Eyðublöðin hjálpa þeim að komast að lausninni.” -Kempa í skóla

Í sumum tilfellum var erfitt að nota eyðublöð því **lítið pláss er til að skrifa** á þau. Þau hefðu þurft meira pláss til að skrifa og bæta við. Vilja nota beiðnina til að vinna áfram með mál, en hafa ekki pláss til að skrá hvað er rætt á hvaða fundi og svo framvegis. Einnig var verið að skrá upplýsingar í bækur sem teymið hefur ekki aðgang að.

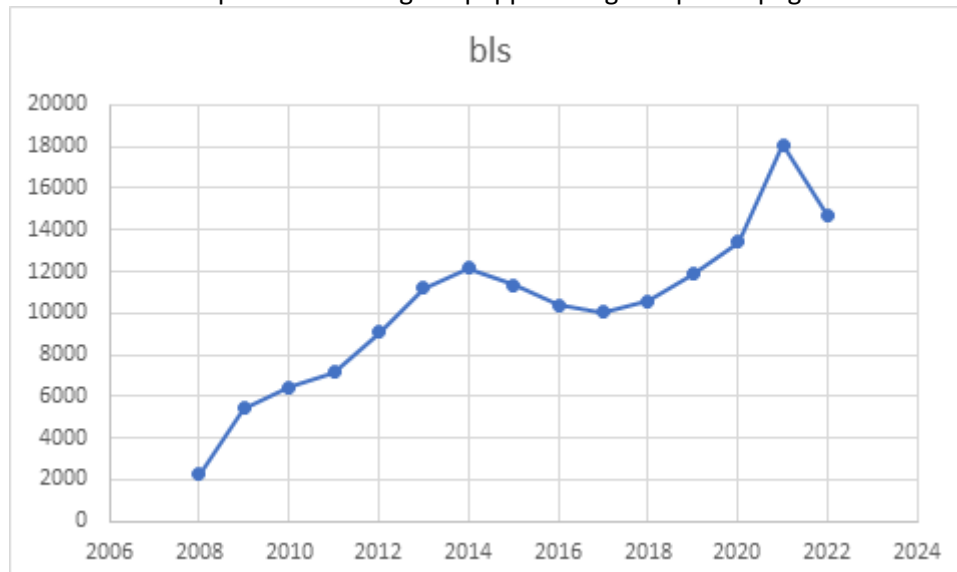
„Þetta var mikið krotað blað - erfitt að átta sig á aðgerðum. Skólastjórinn var líka að skrá niðurstöður í sína bók, ekki á blaðið.” -Kempa af miðstöð

Þær ítranir sem gerðar voru á umsóknunum snérust meðal annars um að:

1. Rafvæðing umsókna með mismunandi leiðum
2. Útskýra betur þjónustuna sem verið væri að sækja um
3. Flokka betur og endurraða efni
4. Uppfæra flokkun á vanda sem skólaþjónustan tekst á við svo það nái utan um þær þjónustur sem eru í boði
5. Gefa börnum og starfsfólki skóla betri leið til að segja frá því hvernig unnið hafi verið með barninu áður en sótt var um
6. Gefa miðstöð færi á því að stýra eigin þjónustu útfrá sinni sérþekkingu
7. Hlíta lögum, til dæmis varðandi upplýsingagjöf um meðhöndlun persónuverndaupplýsingar
8. Leiðbeiningar um hvernig senda eigi inn umsóknir
9. Útskýringar á því hvað gerist næst í þjónustunni og réttindi íbúa
10. Bætt hönnun með það að markmiði að fylgigögn skili sér
11. Tenging við farsældarlögin

#### Áframhaldandi mælingar

Innleiðing á nýjum umsóknum mun fylgja innleiðingu á nýju verklagi 1. Stigs þjónustu. Innleiðingu rafrænna umsókna þarf að fylgja eftir til að geta lagt mat á árangurinn af breyttum umsóknum. Litið er á það sem árangur ef skólar og miðstöðvar Reykjavíkurborgar sendi viðeigandi eyðublöð sín á milli með rafrænum hætti. Þetta er mælt af rafrænni miðstöð og markmiðið er að 80 % allra tilvísana sé komið á rafrænt form fyrir lok árs 2023. Þessar upplýsingar er svo hægt að nota til að áætla hvaða áhrif það hafi á pappírnotkun að rafvæða umsóknirnar. Hér má sjá varlega áætlaða grunnlínu af því hversu margar blaðsíður fóru í að sækja um skólaþjónustuna síðan 2008, eða samtals um 154.000 blaðsíður. Það er því töluvert magn af pappír sem gæti sparast þegar umsóknir hafa verið rafvæddar.







## Hugbúnaðarlausn fyrir stafrænt utanumhald skólaþjónustu

Minimal Viable Product (MVP) hugmyndafræðin verður nýtt við þróun á hugbúnaði fyrir stafrænt utanumhald skólaþjónustunnar. Hugmyndin á bakvið MVP er að þróa og gefa út einfalda útgáfu af vöru sem er nægilega fullkominn til að koma henni á markaðinn, en hún inniheldur aðeins þá grundvallar eiginleika sem eru nauðsynlegir til að hún virki. Markmiðið með MVP er að afla álits frá notendum og prófa hana í raunumhverfi sínu, sem gefur fólk tækifæri til að kynnast vörunni og gefa endurgjöf um hana. Þessi aðferð tryggir að varan sé þróuð í samræmi við þarfir og óskir notenda. Hugmyndin er einnig að nota þekkingu sem aflað er með MVP til að búa til frekari útgáfur af vörunni. Með hverri frekari útgáfu er bætt við nýjum eiginleikum og öðrum breytingum sem eru byggðar á endurgjöfum frá notendum. Þetta tryggir að varan sé þróuð í samræmi við þarfir notenda. Þetta getur dregið úr þeirri áhættu, og þeim óþarfa kostnaði, sem fylgir því að kaupa eða þróa hugbúnað sem mætir ekki þörfum.

Hugbúnaðarlausnin er eins og stendur að fara inn í þróunarfasa. Hugbúnaðurinn verður þróaður samkvæmt hönnuninni sem er niðurstaðan úr uppgötvunar og frumgerðar fasa verkefninsins út frá þeim skilgreindu eiginleikum sem starfsfólk skóla og foreldrar óskuðu eftir. Þróunarferlið mun fara í gegnum margar ítranir og prófunum, til að tryggja að allt virki eins og það var ætlað. Þegar búið er að gefa út MVP byrjar ferlið aftur upp á nýtt

Það er því mikilvægt að geta fylgst með yfir langan tíma hver ávinningurinn af þessari hugbúnaðarþróun er.

### *Tillögur að árangursmælikvörðum af hugbúnaðarlausn*

Lagt er til að mæld verði grunnlína á viðhorfum notenda til þeirra kerfa sem eru í notkun í dag hjá skólaþjónustunni svo hægt sé að bera þau viðhorf saman við það kerfi sem er að fara í þróun, og að sami mælikvarði verði notaður í kjölfar nýrra útgáfna. Þessi könnun er í undirbúningi og lagt er til að stuðst verði við staðlaðan lista fyrir sátt og upptöku notenda af stafrænu kerfi (UTAUT2 Unified theory of acceptance and use of technology).

Einnig hefur verið lagt til að kannaður verði fýsileiki þess að fylgjast með eftirfarandi þáttum sjálfkrafa í kerfinu sem verið er að hanna. Þá er mikilvægt að byggja kerfið með það í huga að hægt sé að verið sé að mæla eftirfarandi þætti. Eftirfarandi mælikvarða er hægt að nota til að fylgjast með upptöku notenda, hversu mikil þátttaka er í notkun kerfisins, og hvernig gengur að klára þau verkefni sem kerfið býður upp á og tíman sem notkunin tekur.

- Leið til að safna endurgjöf notenda
- Fjöldi notenda í kerfinu
- Fjöldi inlogga í kerfið
- Fjöldi daglegra notenda í kerfinu
- Klikk
- Fjöldi mínútna sem notendur eru inni í kerfinu
- Hlutfall kláraðra verkefna
- Tími per verkefni
- Villur per verkefni
- Hlutfall sem klára verkefni af öllum sem logga sig inn
- Notkun bakk takkans