



Liss Johansen Sandø og Jomar Estenstad

NOKIOS 3. november 2016

Vellykket brukerinvolvering - Meldeboka



Hvem er vi



Jomar Estenstad

- Spesialkonsulent ved Fagenhet oppvekst og utdanning i Trondheim kommune.
- 12 års erfaring fra klasserommet.
- 3 år som konsulent innen it.
- Tjenesteforvalter for Meldeboka og læringsplattformen.



Liss Johansen Sandø

- Direktør i PwC Consulting.
- 15 års erfaring med prosjektledelse, prosessforbedring og digitalisering.
- Innleid konsulent i Trondheim kommune.

Agenda

- Innledning
 - Om Trondheim kommune
 - Om Meldeboka
- Brukerinvolvering i ulike faser av prosjektet
 - Konseptfasen
 - Planleggingsfasen
 - Gjennomføringsfasen
 - Avslutningsfasen
 - Realiseringsfasen
- Oppsummering/avslutning



Innledning



Om Trondheim kommune

- Trondheim kommune har 53 skoler med ca. 20 000 elever
- Ca. 30 000 foresatte
- Antall lærere er ca. 1850
- 35 barneskoler, 11 ungdomsskoler og 7 kombinertskoler
- Ca. 8 000 barn i kommunale barnehager fordelt på 57 barnehager
- Totalt ca 35 000 foresatte og 5 000 ansatte





TRONDHEIM KOMMUNE



MELDEBOKA

Informasjon til ansatte

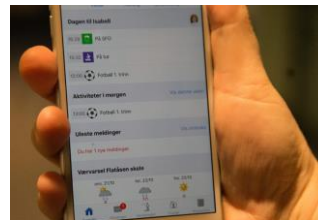
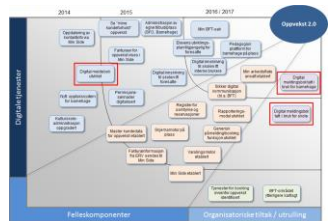
i skole, SFO
og barnehage



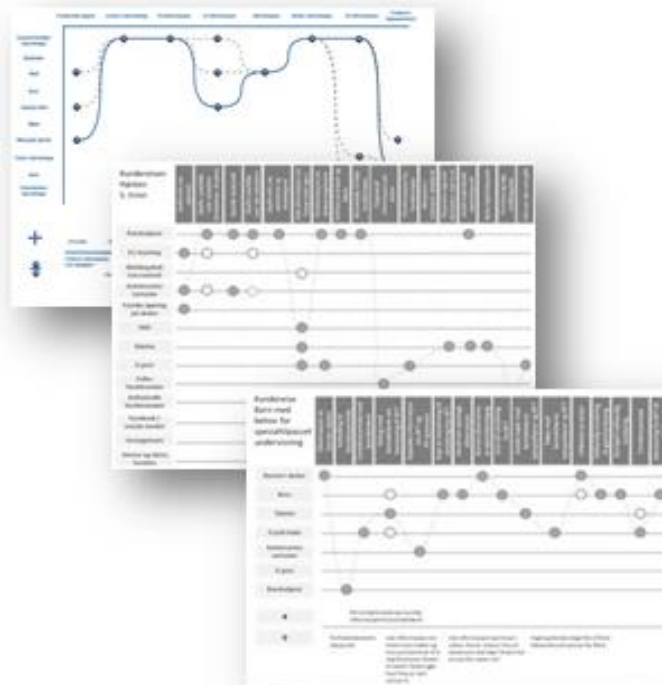
Brukerinvolvering i ulike faser av prosjektet



Tidslinje



Kundereisen



Illustrasjoner fra arbeidsmøte
med eksterne brukere

Personas for lærer og foresatt



Kravspesifikasjon som brukerhistorier

Som en...	Ønsker jeg å...	Slik at...
Foresatt	Ha en enkel og sikker pålogging til mobilapplikasjonen med bruker-id og pinkode	Jeg hurtig og lett får lest meldinger knyttet til mitt barn.
Foresatt	Få opp mitt brukernavn når jeg åpner mobilapplikasjonen	Jeg slipper å skrive inn det hver gang

Et utvidet brukerbegrep - interessenthåndtering

Sluttbrukere

- Foresatte
- Ansatte
- (Elever/barn)

Representanter for brukerne

- Tillitsvalgte
- Brukerutvalg

Ulike brukergrupper, ansatte

- Lokale ressurspersoner
- Ledelse, lærere, IKT-veiledere, administrasjon
- Ansatte som yter andre tjenester...

Sentral ledelse

- Oppvekstkomiteen
- Direktør oppvekst og utdanning
- Rådmannens fagstab

Innhenting av brukererfaringer på ulike måter

- Tilbakemeldingsskjema for foresatte
- Yammer, e-post, telefon og besøk hos skolene og barnehagene
- Brukerundersøkelse
- Foreldremøter, samtaler

The image shows a screenshot of an email and a survey form. The email header indicates it is from 'Foresatte på Åsvang barnehage (2016/2017)' and is addressed to 'Espen Øyan' with the subject 'Meldeboka - Brukerundersøkelse for foresatte'. The attachment is 'Brukerundersøkelse Meldeboka' with a date of '18.10.2016'. The survey form, titled 'TRONDHEIM KOMMUNE', asks for feedback on the 'Meldeboka' (Feedback Book) and includes a rating scale from 1 to 5.

Til x Foresatte på Åsvang barnehage (2016/2017)

Send som Espen Øyan Åsvang barnehage

Emne Meldeboka - Brukerundersøkelse for foresatte

Vedlegg Brukerundersøkelse Meldeboka

Spørreskjema for foresatte ved pilotbarnehager 18.10.2016

TRONDHEIM KOMMUNE

Meldeboka - Brukerundersøkelse for foresatte

Siden din barnehage har vært en av pilotbarnehagene for Meldeboka ønsker vi din tilbakemelding. Dine innspill vil være viktig for videre utvikling og for om Meldeboka skal tas i bruk i barnehagene i Trondheim kommune.

Hvordan har Meldeboka fungert for deg?*

Svar fra 1 - 5, der 1 er dårligst og 5 er best

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

Har det vært tydelig hvem du skal kontakte ved spørsmål

Brukernes oppfatning var avgjørende for beslutning om utrulling





Flatåsen skole

< Forrige dag I dag Neste dag >



Fravær 18.11.2015

Ariel N V - Fra klokken 10:50 til klokken 16:50 - fra teacher web

Kevin P - Fra klokken 16:00 til klokken 23:59 - Fikk engangs hentemelding om at Kevin går hjem selv kl 16:00 i dag. (Ubesvart)



Kevin P - Til klokken 23:59 - Melder litt fravær i dag (Ubesvart)



Antall elever på SFO



1

0



0

234



0



0



1B | Storbakken skole

Fravær i dag

- Emre - 05.09.2015 - 06.09.2018 - Syk resten av grunnskoleløpet
- Test 1 T - 19.08.2015 - 24.09.2015 - vi skal en tur til Mexico
- Test 1 T - 13.09.2015 - 17.11.2015 - lang ferie
- Test 1 T - 12.09.2015 - 18.09.2015 - skal til danmark
- Test 1 T - Hele dagen - null



Alva



Amalie



Andreas



Ask



Casper



Daniel



Dennis



Emilie



Emre



Eyla



Henrik



Isa



Isabell



Isak



Kevin



Lukas



Maria



Marte



Oda



Odin



Pavel



Rakel



Test 1



Åsa

Antall elever på SFO



6



5



5



8



9



202

Værmelding

I dag

I morgen

Onsdag



18

19

17

Bursdager

Last inn tidligere bursdager

14.09 Daniel (2B)

14.09 Emma (6B)

14.09 Vilde (5C)

16.09 Ingrid (10C)

16.09 Ayla (6A)

16.09 Marie (7A)

17.09 Nora (1A)

17.09 Silje (2A)

Last inn flere



Demo skole

Alle Trinn 2 2A 2B Trinn 3 3A 3B Trinn 4 4A

2A

 Anna Laverans	 Benedicte Fage.	 Ella Dovenheia	 Emilie Hansen	 Frida Pedersen	 Jens Svendsen	 Jonas Fridelan.	 Josefine Karls.
 Julie Smith	 Karianne Kaupa.	 Leon Davis	 Linea Tollefse.	 Lukas Nielsen	 Nina Lorensen	 Nora Ellingsen	 Olav Godesen
 Paul Smith	 Pham Tri Lam	 Sofie Værden	 Thanh Quoc	 Thanh Ngoc	 Tiril Kvasten	 Tran Thi My Du.	

2B

Innmeldt fravær for 10.10.2016



2A - Sofie Værden
Til klokken 23:59

Min kalender

Fravær - 2A/Fravær
09:00-09:45

ENG0007 - Engelsk
12:00-13:00

Det er brukerne som vet hvor skoen trykker - eller bleiene mangler...



Ikke i barnehagen
Demobarnehage

9:54



Sist sett 10.10.2016 12:09:00 Vis alle

Trenger påfyll av bleier

Trenger påfyll av skifteklær

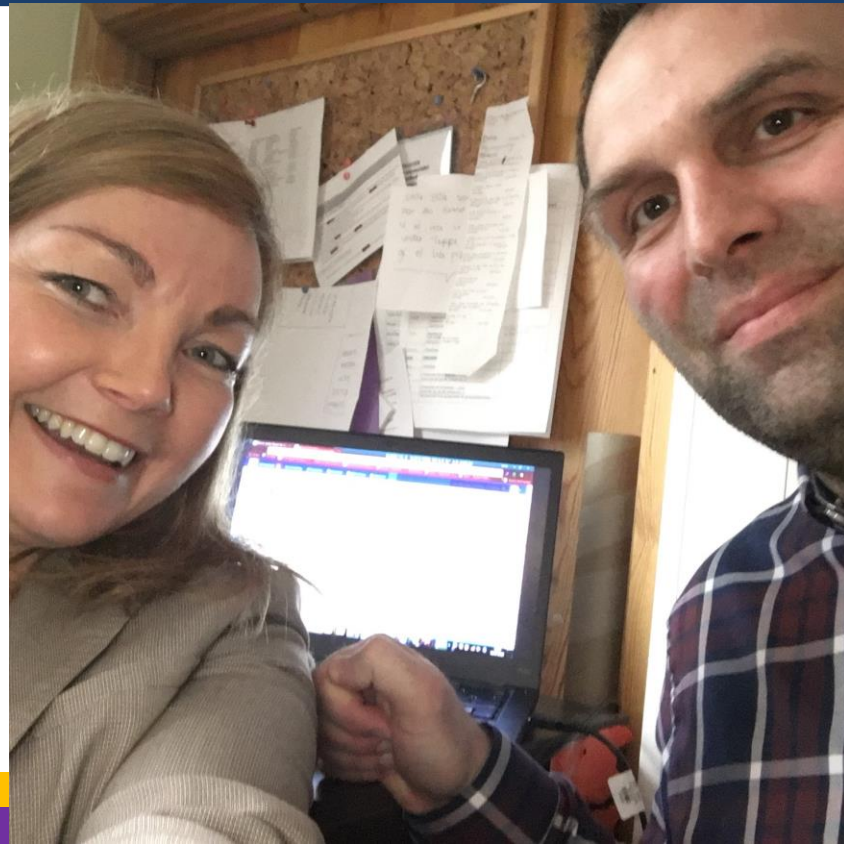
Informasjon tilpasset brukernes behov

Meldeboka har kommet til vår skole!



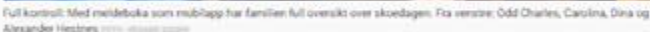
Trondheim kommune har lansert en ny, digital tjeneste som skal være én digital kanal for kommunikasjon mellom skoler/SFO og foresatte i Trondheim kommune. Tjenesten heter Meldeboka og er den primære kommunikasjonskanalen for skriftlig kommunikasjon mellom skole og hjem.

Å være med hele veien fra topplederforankring til praktisk veiledning



ARGENTINIAN
CIVILIAN
Model 300, 42 (19)

f 318 t e +

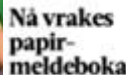


Skolene i Trondheim skal få digital meldebok for informasjon mellom skole og hjem. Først ute er Lade, Charlottenlund barneskole og Åsheim ungdomsskole.



[Hjem](#) > [Nyhet for alle](#) > [Nyheter for alle](#) > [Bedre oversikt med Meldeboka](#)

Det er de fire skolene Lade skole og SFO, Charlottenlund barneskole og SFO, Åsheim skole og SFO som har vært pilotskoler for Meldeboka. Via en webløsning og en app beskjeder til hverandre.



Oppsummering - våre tre beste tips for å sikre brukerinvolvering

- Åpne opp for innspill - i mange kanaler
- Gode prosesser for vurdering, prioritering og tilbakemelding om innspillene
- Benytte et utvidet brukerbegrep og utøve god endringsledelse



Spørsmål

