Slutrapport

Chattkommunikation

# Sammanfattning av resultat

Målet med projektet att inrätta en chatt kommunikation har nåtts, detta dock fyra månader senare än planerat. Någon utvärdering av de långsiktiga målen är av förklarliga skäl ännu inte möjliga att göra

* att antalet ungdomar med behov av rådgivning som söker kontakt med socialtjänsten skall öka
* att antalet tidiga råd och stödinsatser ska öka med 100 %

Det har varit svårt att med effektivitet bedriva projektet med ordinarie personal samtidigt som volymen på den ordinarie verksamheten ökat med 30 %. Det finns dock ingen annan möjlighet än att genomföra denna typ av projekt med ordinarie personal. En framgångsfaktor i projektet är att medarbetarna har ägt projektet.

Tekniken behöver förbättras för att uppnå en acceptabel funktion.

**Innehållsförteckning**

Sammanfattning av resultat 2

1 Utfall 4

1.1 Måluppfyllelse 4

1.2 Aktiviteter 4

1.3 Ekonomisk redovisning 4

2 Spridning av resultat och informationsaktiviteter 5

2.1 Lokal information, delaktighet och förankring 5

2.2 Regional information, delaktighet och förankring 5

2.3 Leverans 5

3 Avslut 6

3.1 Erfarenheter från projektet 6

3.2 Överlämning/Förvaltning 6

3.3 Förslag till fortsatt arbete/utveckling av resultat 6

# Utfall

## Måluppfyllelse

Det övergripande målet med projektet var att under september 2014 starta en chattkommunikation med medborgarna. Ett mål som är i linje med de politiska målen för socialtjänstens verksamhet. De politiska inriktningsmålen för socialtjänstens arbete bygger på att ”socialtjänsten genom samverkan och tidiga insatser ska skapa förutsättningar för människor att själva klara sin livssituation”.

## Aktiviteter

* Studiebesök har genomförts i Stockholm för att lära av deras införandeprocess
* Arbetsgruppen har arbetat igenom och dokumenterat de juridiska frågorna som berör elektronisk kommunikation
* Kommunens kommunikatör har och är behjälplig i marknadsföringen av chatten. Marknadsföringsmaterial har trycks upp och utdelats till samtliga elever vid kommunens grund- och gymnasieskolor. Materialet har också distribuerats till myndigheter och offentliga lokaler i kommunen
* Arbetsgruppen har träffat samtliga rektorer vid kommunens skolor och informerat om syfte med chatten
* Arbetsgruppen har utarbetat riktlinjer för arbetet med chattkommunikationen. Riktlinjer som innehåller, öppethållande, bemanning och organisering av arbetet, förhållningssätt, språkbruk
* IT-avdelningen har varit behjälplig vid inköp av lämpligt chattprogramvara
* Medarbetarna som ska bemanna chatten har utbildats i programvaran
* Inloggning via kommunens hemsida har ordnas
* Bärbar dator för chattkommunikationen har inköps
* Arbetsgruppen har genomfört provchattat
* Chatten startade 2015-01-19

## Ekonomisk redovisning

Marknadsföringsmaterial 2 633

Programvara 4 500

Resekostnader 4 543

**Summa kostnader 11 676**

Summa genomförda och

redovisade timmar 143

# Spridning av resultat och informationsaktiviteter

## Lokal information, delaktighet och förankring

* Information om projektet har spridits via samtliga rektorer vid kommunens skolor.
* Kommunens förvaltningschefer har informerats om projektet

## Regional information, delaktighet och förankring

* Projektet kommer att redovisas vid spridningskonferenser i Göteborg och Skövde.
* Avsikten är att sprida information om projektet via IFO-chefsnätverket samt socialchefnätverket i Skaraborg

## Leverans

Hur ska övriga kommuner inom Västra Götaland få största möjliga nytta av ert arbete, vad levererar ni i form av t.ex.

* Arbetsgruppen har dokumenterat vad som ska beaktas avseende de juridiska frågorna
* Riktlinjer för arbetet med chatten är utarbetade

# Avslut

## Erfarenheter från projektet

Det har varit vissa svårigheter att driva projektet under de förutsättningar som organisationen haft under 2014. Medarbetarna som deltagit i projektarbetet har varit mycket hårt belastade av ordinarie arbetsuppgifter. Antalet anmälningar avseende oro för barn som far illa har under 2014 ökat med 30 % jämfört med tidigare år.

Trots detta har arbetet ändock varit möjligt att genomföra, detta tack vare ett stort engagemang från medarbetarna.

Det har varit mindre bra att ha socialchefen som projektledare, tiden har inte varit tillräcklig för uppdraget. Medarbetarna har tagit ett mycket stort ansvar i arbetet.

Framgångsfaktorerna för projektet har varit att medarbetarna känt att de har ägt projektet samt att IT-avdelningen och informatören också engagerat sig i projektet

## Överlämning/Förvaltning

Arbetet med chattkommunikationen har genomförts inom ramen för det ordinarie arbetet, strukturerna har byggts för att fungera i den ordinarie organisationen. Organisationsstrukturen för det fortsatta arbetet med chattkommunikationen ligger fast. Arbetet kommer att fortsätta i organisationen.

## Förslag till fortsatt arbete/utveckling av resultat

Tekniken ser ut att behöva förbättras.

Tidaholm 2015-01-21

Bengt Höglander

Socialchef