

Utbildningsförvaltningen

Utbildningsnämnden

Handläggare:
Annbritt Öqvist

Konsekvenser för förskoleplaceringar i samband med byte av administrativt system

Förslag till beslut

Utbildningsnämnden beslutar

- 1. att** lägga informationen till handlingarna.

Ärendet

Bakgrund

Vid nämndens sammanträde i december 2019 beslutades att ge förvaltningen i uppdrag att återkomma till nämnden senast i februari med en sammanställning över vilka konsekvenser byte av IT-system lett till för både förvaltning och vårdnadshavare i samband med förskoleplaceringar, samt hur och när de negativa konsekvenser som uppkommit ska åtgärdas.

Föredragning

Eftersom avtalet för det tidigare digitala elevadministrativa systemet Extens (som vi har använt sedan 1996) gått ut har en upphandling enligt LOU genomförts och ett nytt avtal med leverantören IST har tecknats. Avtalet sträcker sig över 14 år och omfattar alla skolformer i utbildningsförvaltningen och också verksamheter inom arbetsmarknadsförvaltningen och kulturförvaltningen. I ett elevadministrativt system finns alla elevuppgifter och uppgifter om barn i förskolan som ligger till grund för till exempel resursfördelning, betyg och statistik för alla skolformer. Systemet utgör underlag till andra system som till exempel Unikum och It´s Learning.

För förskoleverksamhetens del skedde övergången till det nya systemet den 1 oktober 2019. Inför införandet stängdes valportalen eBarnUngdom (eBU) perioden 24

september - 1 oktober för att möjliggöra inmatning i det nya systemet. Det innebar att den planerade körningen för förskola 24 september inför placeringsmånad januari ställdes in och planerades i stället till den 8 oktober.

När systemet skulle tas i drift uppstod tekniska problem, det saknades barn i listorna för beräkning av placering. Vidare fungerade inte alla länkar som de skulle. För att säkra genomförandet av förskoleplaceringarna ställdes därför körningen den 8 oktober in och kommande ordinarie körning genomfördes den 22 oktober utan problem.

Konsekvenser för vårdnadshavare

Införandet har inte påverkar vårdnadshavares tillgång till plats, då förvaltningen i genomförandet säkrat att vårdnadshavare fått placering från den månad de önskat. I den ursprungliga planeringen av införandet ingick en försening av beskedet till vårdnadshavare med två veckor. De tekniska problemen innebar dock ytterligare två veckors försening av beskeden.

Information om övergången till nytt system, om när eBu skulle vara stängt och när körningar skulle göras, uppdaterades kontinuerligt på webben, men många frågor inkom från vårdnadshavare. Också från förskolorna inkom många frågor till antagningsenheten under perioden. Trots utbildningsinsatser upplevde förskoleadministratörer att det var svårt att hantera systemet och ringde till handläggare på antagning och kontaktade IT-supporten. IT-supporten hade 147 ärenden i oktober 2019 jämfört med 44 ärenden samma månad 2018. Väntetiderna rusade i höjden och det blev svårt att komma fram till antagningen.

Eftersom länkarna i eBu inte fungerade som de skulle, var det under denna period också svårt för vårdnadshavare att göra inkomständring.

Konsekvenser för kommunala och fristående förskolor

Övergången till ett nytt administrativt system har under en period lett till ökad arbetsbelastning för förskoleadministratörer i samband med inläring av nya rutiner. Liksom för vårdnadshavare var det vid övergången svårt att nå medarbetare på antagningsenheten.

Övergången har inte påverkat placeringen av barn på förskolan men besked om placeringar inför januari fördröjdes två veckor.

Ekonomiska konsekvenser

Övergången har inneburit en period med ökad arbetsbelastning, men bedöms i övrigt ge marginella ekonomiska konsekvenser.

Åtgärder och lärdomar

Idag har ovanstående problem åtgärdats även om det nu pågår ytterligare justeringar i och med att införandet övergått i förvaltning. Resterande rättelser sker via IT-supporten i kommunen. Hit hör till exempel underlag för rapportering till SCB och överföring av viss information från IST till Unikum.

Det är betydligt färre frågor på mail och telefon från vårdnadshavare och förskolor om systemet och platstillgången då informationen till vårdnadshavare förbättrats och förskolorna själva kan hitta uppgifter i systemet via ytterligare utbildningar som genomförts. Problemet med att göra inkomständring har åtgärdats.

Ett samarbete med nybildade kontaktcenter i kommunen har medfört att kontaktcenter svarar på enklare frågor från vårdnadshavare och kan hänvisa vidare.

En callback har införts vilket innebär möjlighet till uppringning efter 70 sekunders väntetid i telefon. När det kommer svårare frågor till kontaktcenter som kräver svar av handläggare vidarebefordras detta och svar ges senast nästa dag.

Lärdomar som kan dras utifrån byte av ett system av den här storleken är att det inte bör sammanfalla med regeländringar. Den aktuella övergången sammanföll med regeländringen om tre obligatoriska val. Vid bytet till nytt system behöver verksamhetsprocesser vara helt klara innan övergången vilket försvåras om också nya regler ska tillämpas. Vid övergångar till nya system krävs oftast manuellt arbete i vissa skeenden och det behöver finnas en beredskap för detta i samband med införandet.

Utbildningsförvaltningen

Lars Romanus
Tf. utbildningsdirektör