

Överenskommelse om idéburet
offentligt partnerskap mellan
Östersunds kommun och
Enter Sweden

– IT-guide i Östersund

Bakgrundsförutsättningar för överenskommelsen

Kommunstyrelsen fattade 2016 beslut om en policy för hur Östersunds kommun ska kunna främja arbetsintegrering sociala företag. En del av policyn beskriver idéburet offentligt partnerskap (IOP), som i sin tur har bärighet på hur kommunen kan arbeta för att utveckla samarbetsformerna med den idéburna sektorn. I budgetdirektivet för 2018 nämns IOP specifikt som en prioriterad arbetsmetod. Ett idéburet - offentligt partnerskap (IOP) ger möjlighet för båda parter att uppfylla syfte och mål.

Östersunds kommun tar emot både ensamkommande ungdomar och ungdomar som kommer tillsammans med sina föräldrar och syskon. Många av dessa ungdomar är i gymnasieåldern. När de börjar vid språkin introduktionsprogrammet har de utmaningen att lära sig ett nytt språk och samtidigt klara av 8-12 olika betyg för att komma in på ett nationellt program. I flera fall skapar detta en press, oro och frustration, vilket gör att ungdomarna riskerar att inte kunna uppfylla de krav som ställs och studiemotivationen sjunker. Det är därför nödvändigt att underlätta för ungdomarna och skapa processer som gör att de hittar ett sammanhang, känner sig viktiga och ser att de på något sätt kan bidra till det nya samhället som de har kommit till.

Allt fler samhällstjänster blir digitala och mycket information finns bara tillgänglig på nätet. Många äldre har svårt att hänga med i teknikutvecklingen och upplever att de står utanför det digitala samhället, trots att kunskap om hur man använder informations och kommunikationsteknik kan bryta äldres isolering. Medan unga människor generellt sett har lätt att ta till sig den nya tekniken, upplevs det ofta som krångligt och svårt för den äldre generationen. Det saknas också tillräckligt med möjligheter för äldre människor att lära sig om ny teknik; internet, datorer, surfplattor och smarta telefoner, samt e-tjänster såsom mobilt bank-id, banktjänster, kommunala e-tjänster/hemsida, 1177 Vårdguiden och olika myndigheters e-tjänster.

Både biblioteket och vård- och omsorgsförvaltningen i Östersunds kommun har i uppdrag med att arbeta med digitalisering. Utifrån detta har de uppmärksammat ett behov av att nå ut till seniorer i högre utsträckning för att öka den digitala delaktigheten. Det finns också andra målgrupper, som exempelvis nyanlända, som behöver lära sig grundläggande IT-kunskaper och att använda e-tjänster.

Genom att tillämpa en för IT-guide redan beprövad metod avser detta partnerskap att koppla samman målgrupperna nyanlända ungdomar och seniorer för att skapa en meningsfull vardag för båda. Nyanlända ungdomar lär sig språket bättre, skapar kontakter och nätverk samt hittar ett sammanhang och äldre människor lär sig att ”surfa” i den digitala djungeln och bryter en ofta förekommande isolering.

Överenskommelse om idéburet offentligt partnerskap

IT-guide i Östersunds kommun.

Målgrupp/er

Ungdomarna som arbetar som IT-guider är i 16-18 årsåldern och rekryteras i huvudsak från språkintruktionsprogrammet. Målet är att utbilda 10-20 nyanlända ungdomar. Antalet ungdomar beror på antalet lämpliga sökande.

Digitala stödet via IT-guiderna planerar nå ut till ca 250-350 seniorer/besökare under avtalsperioden. Även målgruppen nyanlända vuxna kan komma att bli aktuella i ett senare skede i arbetet.

En jämn fördelning av tjejer och killar eftersträvas bland IT-guider, vilket är en viktig förutsättning för att få ett framgångsrikt resultat. Detta då det ger både manliga och kvinnliga förebilder för blivande IT-guider, skapar bättre informationsspridning om verksamheten i ungdomarnas nätverk. Det bidrar även till att skapa likavärdiga möjligheter till inträde i arbetslivet för kvinnor och män.

Syftet med partnerskapet och verksamheten

- Syftet med partnerskapet är att nyanlända ungdomar får träffa andra människor, skapa ett sammanhang och lära ut, vilket ökar möjligheterna till snabbare inläring av det svenska språket, något som i sin tur leder till bättre resultat i skolan och chanser att i framtiden vidareutbilda sig eller skaffa sig arbete.
- Syftet är även att äldre människor får lära sig om IT, träffa ungdomar från andra kulturer, vilket bidrar med en ökad förståelse och attitydförändringar samtidigt som en ofta förekommande isolering bryts.
- Ytterligare ett syfte är även att andra målgrupper, t.ex. unga och vuxna nyanlända får lära sig om IT och e-tjänster.

Partners

Detta IOP är inrättat mellan:

Offentlig sektor: Östersunds kommun – kommunledningsförvaltning, kultur- och fritidsförvaltningen, samt vård- och omsorgsförvaltningen

Idéburen sektor: Den idéella föreningen Enter Sweden – IT-guide

Både organisationerna arbetar utifrån alla människors lika värde. Organisationernas arbete utgör såväl ett mervärde för de människor de möter, som ett komplement till Östersunds kommuns ordinarie verksamheter genom en form som de offentliga aktörerna inte kan erbjuda.

Enter Sweden är en ideell förening utan vinstintressen. Organisationen har idag en rad samarbeten med bl.a. länsstyrelser, län, kommuner, Arvsfonden och Internetfonden. Föreningen har sedan 2010, via IT-guide, verkat för att främja integration och öka den digitala delaktigheten hos äldre.

Värdegrund för partnerskapet

Partnerskapet ska bygga på respekt för parternas olika förutsättningar, öppenhet och dialog som karaktäriseras av ömsesidig tillit, lyhördhet och förståelse. Det ska finnas en acceptans för kritik samt transparens och långsiktighet i samarbetet. Vidare bygger överenskommelsen på varsam och respektfull hantering av de offentliga medlen som möjliggör verksamheten.

Avtalad överenskommelse

Överenskommelsen är framarbetad i samverkan mellan parterna med utgångspunkt i gemensam dialog som inletts i syfte att öka integrationen och den digitala delaktigheten, genom att sammanföra målgrupperna unga nyanlända och seniorer.

Mål och avtalade insatser

Detta IOP har ett fokus på integration, samt på personlighets- och identitetsutveckling. IOP:et spänner över generationer och överbryggar kulturella och språkliga gränser. Ungdomarna får chans att visa att de är en resurs och att deras kunnande behövs, samtidigt som seniorerna upplever att deras livskvalité ökar.

Övergripande mål: Att skapa integration mellan olika kulturer och generationer.

Delmål 1: Att skapa möjligheten till inläring och förbättring av svenska språket hos de nyanlända ungdomarna samt datateknik hos seniorer och övriga

Delmål 2: Att öka kännedom om arbetslivet, svensk kultur och svenska koder bland nyanlända unga.

Delmål 3: Att ungdomarna skall känna tillhörighet med varandra och det svenska samhället samt ett ökat samhällsengagemang.

Delmål 4: Att förebygga fördomar, främlingsfientlighet och misstänksamhet genom att skapa mötesplats mellan de grupper som annars inte har möjligheten att träffas.

Delmål 5: Bättre motivation i skolan för nyanlända ungdomar samt ett ökat intresse för IT-yrken.

Insatsen är lika viktig för kvinnor/flickor som för män/pojkar för att öka delaktigheten i samhället.

Målet med IOP:et i sig är dessutom ett gemensamt lärande och metodutveckling som på sikt kan sprida sig både geografiskt till andra platser i Sverige.

Verksamhetens innehåll

Genomförande och metod

Under den första fasen utbildas ca 10 ungdomar. Utbildningspaketet som består av 30 timmar inkluderar frågor om bemötande, datakunskaper, hur man jobbar i grupp och hur en arbetsplats fungerar. Rollspel är ett inslag i utbildningen och ungdomarna får prova på att vara både ungdomar och seniorer. Ungdomarna är också ute på stan och marknadsför genom att berätta om vad IT-guiderna kan hjälpa till med. Allmänheten som de träffar får affischer och flygblad. I utbildningen ingår också en hel del presentationsövningar, eftersom att prata inför grupp är ett bra sätt att öka sitt självförtroende. Många har ofta begränsad erfarenhet av att jobba i grupp och samarbeta. Under utbildningen får de jobba tillsammans och genomföra olika utmanande uppgifter.

För att ungdomarna ska kunna de e-tjänster som många seniorer frågar efter, hålls en genomgång av dessa. Ungdomarna får sedan göra en test, för att säkerställa att de har de kunskaperna som krävs t.ex. e-post, Swish, bank-id, boka biljetter m.m.

Efter utbildningen får ungdomarna kursdiplom och kan därefter arbeta som IT-guider. De kan då jobba på internetcaféet på biblioteket och olika träffpunkter, t.ex. på mötesplatser för seniorer, seniorboenden och på de träffar som pensionärsföreningarna har. Andra platser kan också bli aktuella.

I sin roll som IT-guider lär ungdomarna seniorer och andra målgrupper hur de använder både dator, läsplatta och mobiltelefon. Med hjälp av IT-guiderna kan seniorerna lära sig använda t.ex. sökmotorer på internet, e-post, internetbank, köp och sälj, bildhantering, Facebook, Mina vårdkontakter och 1177 Vårdguiden, lyssna på musik, läsa e-böcker med stor stil på läsplatta, använda smarta telefoner och appar. Särskilt fokus ligger på att lära ut hur olika e-tjänster fungerar, som myndigheter förväntar sig att medborgarna ska kunna hantera.

Alla seniorer är välkomna till internetcaféerna, både de som är nybörjare och de som vill lära sig mer. Besökarna kommer när det passar och det kostar ingenting att få hjälp av en IT-guide. Tiderna för IT-guide är utanför skoltid, d.v.s. kvällstider eller helger. Vid vissa tillfällen t.ex. vid mässor eller kurser kan en veckodag vara aktuell.

Ungdomarna sitter enskilt med en person i taget och fokuserar på det som just den individen har behov av att lära sig, vilket också skapar utrymme för det goda samtalet mellan generationer. Enligt IT-guides tidigare erfarenheter pratar seniorerna med ungdomar om mycket mer än bara IT. De är nyfikna på ungdomarnas bakgrund och deras kultur och då får seniorerna en mångkulturell kunskap som de i sin tur berättar om för sina vänner, vilket ökar öppenheten i samhället och bidrar till ett mer tillåtande förhållningssätt.

När ungdomarna har blivit mer vana kan de också lära ut IT-kunskap till nyanlända. När projektet varit igång en termin är ambitionen att, vid behov, även bjuda in nyanlända

föräldralediga till drop-in och kurser. Detta kan ske genom samarbete med t.ex. BVC, öppen förskola/förskola och barnbibliotekarie. Som en förberedelse till denna satsning får ungdomarna (IT-guiderna) utbildning i hur man håller en kurs och tar fram relevant kursmaterial. Kurserna för målgruppen nyanlända föräldralediga sker på lätt svenska och deltagarnas modersmål. De kan dock även besöka det internetkafé som kommer att drivas av IT-guiderna vid Östersunds bibliotek för att få individuell hjälp

Efter ca 6 månader utbildas ytterligare ett tiotal nya ungdomar och då utökas verksamheten. Några av ungdomar från förra perioden får då möjligheten att bli handledare för de nya ungdomarna/IT-guiderna. Fler internetkaféer kommer hållas öppna och då kan fler ungdomar vara engagerade och på så vis nå ut till ännu fler seniorer och andra besökare.

Det är viktigt att understryka att alla aktiviteter sker efter skoltid och/eller i samråd med skolan. Insatserna via partnerskapet ska vara ett komplement till skolan och ska inte påverka studierna negativt, utan tvärtom är syftet att det ska leda till en ökad måloppfyllelse.

För att kunna planera större gruppssammankomster behöver ungdomarna lära sig mer om detta. IT-guiderna brukar efterfråga den typen av vidareutveckling. Under förutsättning att behov finns planeras för att ungdomarna deltar i en kurs under sommaren 2019, då de får lära sig detta. Enter Sweden tar ansvar för att planera och genomföra denna insats. Utbildningen kommer att genomföras inom IT-Guide Academy och alla som deltar får ett kursintyg. Kurserna behöver också marknadsföras till målgruppen och detta får kursdeltagarna också göra under sommaraktiviteten.

Enter Swedens åtaganden

- Enter Sweden ansvarar för genomförandet utifrån den projektplan som finns och styrgruppens beslut.
- Enter Sweden tillhandahålla handledning till IT-guiderna.
- Enter Sweden tillhandahålla utbildning till ungdomarna.
- Enter Sweden ansvarar för utbetalning av lön till IT-guiderna.
- Enter Sweden ansvarar för en kvalitetssäkring av genomförandet.
- Enter Sweden ska löpande följa upp verksamheten och utvärdera insatserna och sammanställa rapport i enlighet med överenskomna intervall

Östersunds kommuns åtaganden

- Kommunledningsförvaltningen ansvarar för att upprätta en styrgrupp.
- Styrgruppen ansvarar för att utse lämplig arbetsgrupp med representanter från berörda verksamheter.
- Arbetsgruppen ansvarar för att vid behov bilda lämplig referensgrupp med representation från ungdomarna och seniorerna.
- Kultur- och fritidsförvaltningen, Östersunds bibliotek, är sammankallande för styrgruppen och arbetsgruppen.
- Östersunds kommuns samordnare för civilsamhälle och integration ansvarar initialt för dokumentation av partnerskapets samverkan.

- Kommunledningsförvaltningen ska fungera rådgivande gällande samarbetsformen IOP.
- Kultur- och fritidsförvaltningen, Östersunds bibliotek, koordinerar och tillhandahåller struktur lokalt för samverkan mellan Östersunds kommun och Enter Sweden.
- Vård- och omsorgsförvaltningen fungerar som länk mot målgruppen seniorer, samt de lokala pensionärsföreningarna.
- Vård- och omsorgsförvaltningen tillhandahåller mötesplatser som kan fungera som internetcaféer för seniorer.
- Vård- och omsorgsförvaltningen tillhandahåller kontaktperson för IT-guiderna på mötesplatserna.
- Östersunds kommun ansvarar för att marknadsföra IT-guide genom sina kanaler till olika målgrupper som behöver ha kännedom om insatsen t.ex. seniorer, föreningar, personal inom bla skolan samt politiker.

Samverkan och uppföljning

Kommunledningsförvaltningen, Östersunds kommun ansvarar för att initiera och underhålla samverkan med relevanta aktörer för att nå övergripande målsättning med partnerskapet.

Enter Sweden ansvarar för att uppmärksamma behov som kan uppstå under avtalstiden. Behov och frekvens vad gäller antal styrgruppsmötet bestäms och bokas upp vid första styrgruppsmötet. Enter Sweden deltar i normalfallet via Skype.

Kontinuerlig dialog förs mellan parterna under hela perioden. Båda parter ansvarar för att dialogen kommer till stånd.

Eventuella förändringar rörande detaljer eller behov av förtydliganden konkretiseras vid behov närmare i tilläggsbilagor till befintlig överenskommelse (ex. organisation för samverkan och mötesfrekvens, tidplan för genomförande etc.).

Enter Sweden följer upp att det övergripande målet och delmål uppnås. Intervjuer görs vid behov med både ungdomar och seniorer. Fortlöpande under partnerskapsperioden tar Enter Sweden fram statistik och rapporter om vad ungdomarna och seniorerna har lärt sig. Efter varje besök ska seniorerna fylla i en utvärderingsblankett. De svarar på frågor om IT-guidernas bemötande, deras IT-kunskaper och om handledningen har uppfyllt deras förväntningar. Varje arbetspass kommer ungdomarna fylla i en enkel webbaserad utvärdering för att kunna säkerställa en god kvalitet på uppdraget.

En samlad uppföljning av insatserna, dess effekter och lärdomar från partnerskapet redovisas senast första september 2019. Kortfattade delredovisningar av genomförda insatser och resultat lämnas även sista december 2018 samt sista april 2019. Rapporten ska sammanfatta samtliga under perioden pågående insatser.

Finansiering och betalningsvillkor

Den totalt kostnaden för genomförandet uppgår till 501 520 kr, beräknat på 10-20 IT-guider som sammanlagt gör upp till 600 arbetstimmar i en verksamhet som löper under två terminer.

Utöver detta ska IT-guides insatser nå ut till 250-350 äldre, samt andra målgrupper med behov av digitalt stöd.

För att skapa förutsättningar för genomförandet av insatser som samverkande organisationer uppmärksammat ett behov kring erhåller Enter Sweden totalt 501 520 kronor. Beloppet betalas ut till föreningen senast sista november 2018.

Budget

Budget för genomförande fördelar sig på följande utgifter:

Kostnad för genomförande, 10-20 guider och två terminer	
Projektledning (planering, uppföljning och utvärdering)	143 507
Projektkoordinator och utbildningsledare (handledning, rekrytering och utbildning)	67 783
Teamledare (handledning, rekrytering och utbildning)	49 000
Marknadsföringsmaterial (flyers, sociala medier, hemsida och roll-upp)	25 000
Material (utbildningsmaterial, arbetskläder och namnskyltar)	9 000
Årskostnad (OH-kostnader)	63 830
Resekostnader inkl. boende (reskostnader för personal från Enter Sweden till Östersund)	41 000
Lön IT-guider (beräknat på 10-20 IT-guider, 600 timmar)	102 400
Total kostnad	501 520

Lärande/kunskapsinhämtning

En viktig del av IOP:et är att jobba med formerna för samarbetet, men också att arbeta med partnerskapet som ramverk och arbetsmetod.

Enter Sweden har tidigare startat IT-guide i olika kommuner i projektform. Att arbeta med formen IOP blir således en lärande aspekt för föreningens del. För Östersunds kommun består lärandet bl.a. i att ta del av Enter Swedens metod för IT-guide. Det innebär också ett lärande och ökat samarbete mellan berörda verksamheter inom den kommunala organisationen.

Period för partnerskapet

Partnerskapet sträcker sig över 12 månader med start i oktober 2018 eller enligt överenskommelse.

Kontinuerlig dialog förs mellan parterna under hela perioden. Båda parter ansvarar för att dialogen kommer till stånd.

Förlängning

Avtalet kan förlängas eller omförhandlas med utgångspunkt i vad som uppnåtts inom ramen för det överenskomna partnerskapet samt eventuellt förändrade behov eller förändring avseende resurser. Dialog och förhandsbesked kring förlängning sker senast maj 2019. Om beslut på politisk nivå krävs sker detta senast utgången av augusti 2019. Avtalet kan omförhandlas senast september 2019.

Omförhandling, rätt att lämna projektet samt tvist

Om betydande avvikelser från verksamhetsplan och budget sker ska parterna innan förändringarna genomförs föra en dialog och på rätt nivå godkänna förändringarna. Om någon av parterna inte uppfyller villkoren för överenskommelsen eller brister i sina åtaganden, eller det råder väsentligt förändrade omständigheter så ska alla medverkande parter föra en dialog om huruvida avtalet kan fortsätta. I sista hand har part rätt att lämna partnerskapet om någon motpart inte fullföljer sina åtaganden. Samma sak gäller också vid förändrade omständigheter utom parternas kontroll. Vid händelse av att avtalet hävs blir parten återbetalningsskyldig för delar eller hela summan som Östersunds kommun har betalat ut inom ramen för detta avtal.

Om tvister uppstår ska dessa i första hand lösas genom dialog mellan avtalsparterna.

Kontaktpersoner

██████████, samordnare civilsamhälle och integration, Östersunds kommun
██████████@ostersund.se

Östersunds kommun

Kommunledningsförvaltningen
831 82 Östersund
Organisationsnummer: 212000-2528

██████████, Verksamhetschef, Enter Sweden
██████████@it-guide.se

Enter Sweden

Olaigatan 20
703 61 Örebro
Organisationsnummer: 802438-8681

Underskrifter

Anders Wennerberg
Kommundirektör
Östersunds kommun

Gunilla Lundberg
Verksamhetschef
Enter Sweden