



E-serviceverkstäder

Erfarenheter och rekommendationer från
projektet E-serviceverkstäder 2013-2014

Inledning

En väl fungerande offentlig sektor är en förutsättning för människors trygghet och välfärd och för verksamheter som skapar tillväxt. En effektiv utveckling av det digitala samhället förutsätter att alla har tillgång till bredband och teknik, men också nödvändiga kunskaper för att använda e-tjänster, ta del av samhällsinformation och kommunicera digitalt. Det är en demokratisk rättighet.

Regionförbundet i Kalmar län och Regionförbundet Östsam har tillsammans med flera aktörer i undertecknat en avsiktsförklaring om att ställa sig bakom det nationella IT-politiska målet att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Regionförbunden planerar och samordnar insatser genom arbetet med regional digital agenda och andra regionala utvecklingsplaner, men målet kan inte nås utan ett aktivt och konkret utvecklingsarbete i kommunerna. Ett samarbete mellan kommuner och mellan kommuner och region kan öppna möjligheter att arrangera till exempel gemensamma utbildningar och erfarenhetsutbyten för att dra nytta av varandras kunskaper inom e-tjänster. En annan viktig del är att öka möjligheterna för alla att vara digitalt delaktiga. Det finns goda samhällsekonomiska skäl för att stimulera till en ökad användning av e-tjänster, då det kan spara tid för enskilda, öka tillgängligheten och effektivisera förvaltningen. Att finna nya former för samarbete i dessa frågor är en utmaning.

”En av de viktigaste erfarenheterna från projektet är att digital delaktighet och tillgängliga tjänster inte är en fråga för enskilda verksamheter i en kommun. Det är en ledningsfråga!”

Regionförbundet i Kalmar län och Regionförbundet Östsam har arbetat i kampanjen Digidel med mål att öka den digitala delaktigheten. En gemensam erfarenhet är att de som skapar och tillhandahåller e-tjänster måste ta ett större ansvar för användarnas möjligheter att ta del av dessa tjänster. Lokalt har den offentliga servicen byggts upp på olika fysiska platser som medborgarkontor, servicekontor, bibliotek och kontaktcentra. Det gör det svårt för kommuninvånare att hitta rätt. Själva begreppet e-tjänst kan vara ett hinder och definieras på olika sätt. För att öka tillgängligheten behöver därför nya samarbetsformer prövas, både regionalt och lokalt i kommunerna. Ett sådant samlat stöd bör byggas långsiktigt med fokus på användarens perspektiv och behov och det kräver nya arbetsformer, tvärs igenom invanda ansvarsområden. De samlade erfarenheterna från arbetet i E-serviceverkstäder utgör projektets resultat. De presenteras här tillsammans med ett antal rekommendationer. En av de viktigaste erfarenheterna från projektet är att digital delaktighet och tillgängliga tjänster inte är en fråga för enskilda verksamheter i en kommun. Det är en ledningsfråga!

Rekommendationer

1. Digital delaktighet och tillgängliga tjänster är ett ledningsansvar
2. Sätt ihop en tvärgrupp med dem som arbetar strategiskt och dem som möter användare
3. Ge gruppen ett tydligt uppdrag att samverka över förvaltningsgränserna
4. Gör behovsanalys, användaranalys och intressentanalys före e-tjänst
5. Skriv in ansvaret för användarstöd i styr- och policydokument
6. Knyt nyckelpersoner till arbetet, kommunalt och regionalt
7. Marknadsför och rusta den fysiska platsen/platserna dit man kan vända sig
8. Vidareutveckla dialogen med användarna
9. Utveckla kompetensen inom kommunen så alla kan guida användare i sina e-tjänster
10. Beakta integritet och säkerhet i alla tjänster så att de ses som första alternativ vid kontakt

Vad är en E-serviceverkstad?

En E-serviceverkstad är arbetsnamnet för en eller flera fysiska platser, lätt tillgängliga för kommuninvånare, där kommunen och andra myndigheter och aktörer visar och marknadsför sina e-tjänster och där man också på plats kan få kontakt med handläggare/expert för sitt ärende, lära sig grunderna om internet eller prova den senaste tekniken. En sådan plats kan vara det kommunala biblioteket i nära samverkan med övriga förvaltningar. Biblioteken har varit en nod för människors informationssökande och på senare år har de nåtts av en ökande tillströmning av besökare som har svårt att veta vart de ska vända sig med sina konkreta frågor om e-tjänster och digitala informationskanaler. Hur en e-serviceverkstad ska se ut och utrustas och vilka kompetenser och samarbetspartners som bör finnas där, måste arbetas fram lokalt.



Användarens perspektiv och samverkan för en ökad tillgänglighet till offentlig service är två viktiga nycklar för arbetet. Det gemensamma fokus för en sådan samverkan handlar om hur och var kommunen vill möta och kommunicera med sina medborgare och det viktigaste perspektivet är användarens behov och förutsättningar.

Erfarenheter och rekommendationer

E-serviceverkstäder är en ettårig förstudie, driven i projektform i två kommuner, Kalmar och Mjölby. Den ska ge en erfarenhetsbank för fortsatt arbete, där kommuner och regioner har olika roller och uppdrag, men där man både lokalt och regionalt behöver finna former för stöd och samarbete. Det är i kommunerna det konkreta arbetet måste utvecklas. Regionen kan i sin tur uppmana och samordna arbetet med att fylla den regionala digitala agendan. De kommunala tvärgrupper och aktiviteter som startat i projektkommunerna är ett sätt att praktiskt pröva idén om e-serviceverkstäder och vilka processer som måste drivas för att den ska kunna bli verklighet.

En nyckelfaktor för ett hållbart arbete är de politiska beslut som krävs för ett tydligt samverkansuppdrag med gemensamt perspektiv mellan olika verksamheter och nämnder. Det går på tvärs genom gängse ansvarsområden och tar tid att bygga upp. Kommunens storlek har betydelse för hur och med vilka resurser samverkan kan byggas. Processer och lösningar utvecklas anpassat i varje kommun. Projektet stöds politiskt i de båda projektkommunerna och levererar nu underlag som ska göra det möjligt med tydliga uppdrag för nästa budgetperiod. Det praktiska arbetet, förankring, och de politiska beslutsprocesserna tar sin tid och förhoppningsvis kan erfarenheterna och rekommendationerna från de båda projektkommunerna och övrigt arbete i projektet bidra till att förkorta processerna i andra kommuner.

”En slutsats är att ett samlat stöd för utveckling och ökad användning av e-tjänster bör byggas långsiktigt med fokus på användarens perspektiv och behov, både lokalt och regionalt.”

En slutsats är att ett samlat stöd för utveckling och ökad användning av e-tjänster bör byggas långsiktigt med fokus på användarens perspektiv och behov, både lokalt och regionalt. Det utmanar de traditionella stuprörsstrukturerna och organisationsformerna hos både kommuner och regioner. Därför är det en ledningsfråga.

En rättighet att kunna använda

Det är en demokratisk rättighet för alla att kunna använda samhällets offentliga tjänster. Men idag ställs allt starkare krav på medborgare att hålla sig informerade och själva använda de tjänster som erbjuds. Det utestänger dem som av olika skäl inte är så digitalt delaktiga. Men teknik- och tjänsteutvecklingen går snabbt och vem som helst kan vid något tillfälle ha behov av hjälp. Producenter av offentliga e-tjänster ska ta ansvar för att tjänsterna blir tillgängliga och att medborgare får hjälp att använda dem. I den kommunala organisationen har därför alla verksamheter ansvar att se till att servicen – den fysiska och den digitala – samordnas och ständigt förbättras för att på bästa sätt underlätta för användarna. För att öka den digitala delaktigheten och användningen av e-tjänster, måste ett viktigt perspektiv därför vara att utgå från användarens behov och förutsättningar.

Att ha användarens perspektiv innebär att man måste ha dialog med dem som är användare av digitala tjänster och kommunens service i övrigt. Hur ser deras behov ut? Vart vänder de sig för att få hjälp med internet och e-tjänster? Vilken hjälp saknar de? Hur kan användarnas erfarenheter återkopplas till servicegivaren/e-tjänsteutvecklaren? En tydlig fysisk plats är viktig, dit man kan vända sig för att få hjälp med e-tjänster och internet och där man kan möta eller få kontakt med experter och handläggare för innehållet i de ärenden man har. En e-serviceverkstad kan också vara en fysisk mötesplats för dialog mellan producenter och användare.

Kunskap om hur tjänsterna och den kommunala servicen används och fungerar och hur medborgarnas olika förutsättningar kan se ut, finns hos dem som möter användarna i vardagen, till exempel bibliotek, medborgarkontor och servicekontor av olika slag. Den kunskapen måste användas när webb och tjänster utvecklas så att tjänsterna blir så användarvänliga som möjligt. Man kan även ha referensgrupper eller fokusgrupper med användare för att få en bred input. I diskussion med användare kan man också pröva om en tänkt e-tjänst är efterfrågad och ska utvecklas eller om det finns andra tjänster som upplevs viktigare att utveckla.

Att underlätta sökandet

Själva begreppet e-tjänst definieras idag olika av olika aktörer och det försvårar för användaren. I projekt E-serviceverkstäder har vi diskuterat att i stället tala om ”självservice via webb” som ett samlande begrepp för ärenden som kan hanteras via till exempel en kommuns hemsida. Sedan markerar man tydligt vilka av dessa tjänster som kräver e-legitimation.

En kärnfråga är vilket perspektiv en kommun ska anta för utvecklingsarbetet av sin kommunala webb. Är den en informations- och kommunikationsplats för medborgarnas användning av de kommunala tjänsterna? Eller är den en plats från vilken boende i kommunen kan nå den information man behöver även från andra myndigheter, som Skatteverket, Arbetsförmedlingen med flera? Vilket ansvar har kommunen? Vilket ansvar har andra myndigheter? Kan det samverka?

Bibliotekens erfarenhet är att användaren söker direkt på sitt ärende i första bästa sökruta. Man söker sig inte fram i en struktur, till exempel en kommunal organisation. En bra sökmotor för en myndighetswebb bör därför tillåta ett sådant söksätt, så att e-tjänster och kontaktuppgifter i sökträffen inte skymms av träffar på protokoll och andra dokument.



Samverkan, ansvar och gemensamt fokus

Att utveckla arbetsformer för att öka den digitala delaktigheten och användningen av e-tjänster i en kommun är ett stort arbete som måste drivas i en långsiktig process i samverkan mellan flera parter. Arbetet utmanar gängse strukturer och ansvarsområden när användarens behov och förutsättningar sätts i förgrunden och arbetet inte utgår från hur organisationen är byggd. Därför måste det förankras i styr- och policydokument och ges tydligt uppdrag för att vara hållbart och ge resultat. Många e-tjänster utvecklas idag internt inom förvaltningsgränserna och utvecklingen och användningen blir inte en gemensam angelägenhet för till exempel en kommun. Det är en svaghet, som kan botas genom förvaltningsövergripande samverkan. Den fysiska och digitala servicen till kommuninvånare är hela kommunens angelägenhet.

En arbetsgrupp ”på tvärs” genom förvaltningsgränserna i en kommun gör det möjligt att i samma forum diskutera både top- down och bottom up-perspektiv på hur utveckling och användning av e-tjänster och den digitala delaktigheten kan öka. Kunskapen om varandras uppdrag och funktioner är ofta låg och behöver öka för att man ska kunna hitta vinsten med samverkan, både ur kommunperspektiv och ur användarperspektiv. En sådan grupp måste då bestå dels av dem som möter användarna direkt, till exempel bibliotek, medborgarkontor, kontaktcentrum etc och dels de som arbetar mer övergripande och strategiskt med information och tjänster, till exempel IT/webb/-strateger, kommunikatörer och berörda utvecklare. Referensgrupper eller fokusgrupper med användarna/kommunmedborgarna ger viktig vägledning om prioriteringar och om hur användarstöd och e-tjänster bör utformas.

Det gemensamma fokus för en sådan samverkan handlar om hur och var kommunen vill möta och kommunicera med sina medborgare och det viktigaste perspektivet är användarens behov och förutsättningar. Som kommuninvånare vill man kunna nå den service man behöver från den ort man bor. Man vänder sig till kommunens växel, medborgarkontor, bibliotek eller webb med sina frågor. Viss hjälp att hitta myndigheters e-tjänster ges troligtvis redan från kommunens medborgarkontor och bibliotek, men utan motprestation eller resurs från berörda aktörer. En fråga för kommunen blir då vem som ansvarar för att invånare ska kunna nå service från till exempel skatteverket eller landstinget. Hur bidrar andra myndigheter och aktörer i det arbetet? Sådana aktörer måste därför bjudas in för dialog om samarbete mer konkret. Det är inte en fråga för enskilda delar i organisationen utan ett ansvar att ta för kommunledningen.

”En arbetsgrupp ”på tvärs” genom förvaltningsgränserna i en kommun gör det möjligt att i samma forum diskutera både top- down och bottom up-perspektiv på hur utveckling och användning av e-tjänster och den digitala delaktigheten kan öka.”

Styrdokument och uppdrag

För att ett utvecklingsarbete som utmanar gängse strukturer ska komma till stånd och prioriteras på alla besluts- och utförarnivåer, måste tydliga uppdrag om samverkan för just dessa frågor finnas. För att samverkansarbete ska bli hållbart långsiktigt, måste det förankras och skrivas in i styrdokument och tas med i strategiska planer, som till exempel IT-strategi. Där måste också kommunens ansvar för den digitala delaktigheten tydliggöras.

En tydlig erfarenhet i projektet är att förvaltningsledningsnivån är svår att nå, därför att regionförbundens information främst ges till kommunledningarna (top down), medan praktisk samverkan och erfarenhet med användarperspektiv byggs underifrån (bottom up). Det finns därför risk att arbetet med regional digital agenda och arbetet med användarens digitala delaktighet och kunskap betraktas som olika frågor i samma kommun. En struktur behövs för att strategisk planering och praktiskt genomförande ska samordnas och följas upp i till exempel förvaltningschefsgrupp.

Projektets rekommendationer

1. Digital delaktighet och tillgängliga tjänster är ett ledningsansvar

Att utveckla service och stöd för att öka den digitala delaktigheten är en kommunledningsfråga, eftersom det förutsätter bred samverkan dels internt i kommunen och dels i dialog med andra myndigheter. När arbetet ska starta är det därför avgörande med tidig förankring och beslut i kommunledningen, så att förvaltningsledningarnas ansvar också blir tydligt. Det är också kommunledningen som bör bjuda in externa myndigheter till dialog om samarbete, till exempel landsting, Skatteverket etc.

2. Sätt ihop en tvärgrupp i kommunen

Sätt ihop en med dem som arbetar strategiskt med service, webb och e-tjänster och de som möter användarna direkt, som t.ex. bibliotek, medborgarkontor, kontaktcentrum. Ett delat processledarskap mellan till exempel bibliotek och medborgarkontor öppnar upp olika perspektiv och minskar risken för konkurrens. Tre delar är viktiga som start för att ge kunskap om nuläget: gör en gemensam kartläggning av till vilka platser kommuninvånarna vänder sig idag för att få information och hjälp med internet och e-tjänster, gör sammanställning av vilka frågor som ställs till respektive plats samt gå gemensamt igenom uppdragen för berörda verksamheter

3. Ge ett tydligt uppdrag att samverka

Gruppen bör ha ett tydligt uppdrag att samverka över förvaltningsgränserna för att utveckla och förbättra den samlade servicen. Uppdraget ska följas upp på förvaltningsledningsnivå och föras vidare upp till kommunledningsnivå eftersom gängse strukturer och organisation kan behöva ändras.

4. Gör analyser före e-tjänst

När en e-tjänst ska utvecklas, ska arbetet föregås av följande delar:

- **Behovsanalys** (vilka behöver tjänsten och hur den ska användas)
- **Analys ur användarens perspektiv** (vilka tjänster är viktigast att prioritera, hur ska tjänsten kopplas till sitt innehåll och hur kan användare lära sig och hur påverka utformningen?)
- **Intressentanalys** (vilka andra verksamheter berörs och bör vara med i samverkan?)

5. Skriv in ansvaret för användarstöd i styrdokument

Kommunens ansvar för att användarna ska kunna lära sig tjänsterna och hur detta användarstöd ska utformas, ska förankras och skrivas in i aktuella styr- och policydokument.

6. Knyt kommunala och regionala nyckelpersoner till arbetet

För att stärka det samlade arbetet med digital delaktighet i kommunerna i en region och minska risken att kommunal och regional nivå arbetar var för sig, ska nyckelpersoner från den regionala nivån, till exempel regionförbund, knytas till arbetet och fungera som stöd och ge återkoppling i regionförbundets arbete.

7. Marknadsför och rusta den fysiska platsen

Var kommer användarna att kunna hitta kommunens e-serviceverkstad/verkstäder fysiskt? Är det på biblioteket/biblioteken? Vilken teknisk utrustning behövs där? Vilken bemanning och vilka kompetenser behöver tillföras? Hur kommer servicen att erbjudas och när?

8. Vidareutveckla dialogen med användarna

Genom referensgrupper, fokusgrupper och enkla undersökningar. Behoven förändras och servicen kan inte erbjudas statiskt. Det är en pågående utvecklingsprocess.

9. Utveckla kompetensen brett inom kommunen

Få kommunens medarbetare att arbeta med e-tjänsterna så att de kan dem och kan guida brukare inom sitt område, till exempel äldreomsorgen, barnomsorgen, skolan

10. Beakta integritet och säkerhet i alla tjänster

Sträva efter att medborgarna känner hög tillit till e-tjänsterna och därför ser en e-tjänst som första alternativet för kontakt med kommunen eller annan offentlig service

Projektinformation

Projekt E-serviceverkstäder är en förstudie som bedrivits i projektför form under perioden september 2013 till augusti 2014 i Kalmar och Mjölby kommuner, med stöd av Regionförbundet Kalmar län, Regionförbundet Östsm och Internetfonden. Det lokala arbetet i Kalmar och Mjölby har drivits genom lokala processledare och lokala arbetsgrupper. En grupp politiker från lokal, regional och nationell nivå har varit kopplad till projektet. Arbetet i E-serviceverkstäder har haft en gemensam projektkoordinator. Projektinformation samt material finns på www.rfkl.se/eserviceverkstader

Projektets syfte är att undersöka och pröva förutsättningarna för att införa och testa E-serviceverkstäder som ett hjälpmedel för icke digitalt delaktiga i vid bemärkelse, som en arena för möten och dialog mellan producenter av e-servicetjänster och konsumenter och en mötesplats för att testa ny teknik.

Projektets 5 mål:

1. Arbetsformer ska ha utvecklats i Kalmar respektive Mjölby
2. Kommunernas förutsättningar för att utveckla E-serviceverkstäder ska vara dokumenterade
3. Resultatet i form av kunskaper och erfarenheter sprids lokalt, regionalt och nationellt
4. Kommunerna i de båda länen har haft möjlighet att följa och implementera
5. Regionförbunden har haft möjlighet att integrera erfarenheterna i pågående regionalt utvecklingsarbete

Projektet ska också besvara ett antal frågeställningar, inriktade både på processerna och på ett mer fysiskt konkret resultat. I den gemensamma arbetsgruppen finns en planering med täta avstämningar, som kompletteras med lokala och regionala indikatorer. Huvudprocessen är arbetet i Kalmar respektive Mjölby kommun. Kunskaper och erfarenheterna från det processinriktade arbetet är projektets resultat. Projektet har 3 delar i sitt uttryck:

Lära: grundläggande dator- och internetanvändning

Använda: offentliga e-tjänster och kommunikation

Testa: pröva ny teknik och format

Kontaktuppgifter och projektinformation, samt beskrivningar av arbetsprocesser och aktiviteter finns på:

Regionförbundet i Kalmar län:

<http://www.rfkl.se/sv/Verksamheter/Larande/e-Serviceverkstader/>

Regionförbundet Östsm: <http://www.ostsam.se/article.asp?id=39>

Kalmar kommun: <http://www.kalmar.se/Invanare/Fritid-och-kultur/Biblioteken/varens-program/e-verkstader/>

Mjölby kommun: