



Kommunstyrelseförvaltningen

Johanna Laine, 0611 34 80 08
johanna.laine@harnosand.se

Kommunstyrelsen

Anmälan av ärenden för kännedom till kommunstyrelsen 2023

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslås besluta

att lägga ärenden för kännedom till handlingarna.

Kommunstyrelsens uppsiktspflicht

Protokoll HEFAB 2022-04-12

Protokoll HEFAB 2022-05-12

Protokoll HEFAB 2022-09-01

Protokoll HEFAB 2022-10-11

Protokoll HEFAB 2022-12-13

Protokoll HEMAB 1 2023-02-21

Protokoll HEAB 1 2023-02-21

Övrigt för kännedom

Protokoll 2023-03-02 revisionen – yrkande om extramedel 2023

Protokoll tillgänglighetsrådet 2023-02-15

Protokollsutdrag kommunfullmäktige Sollefteå 2023-02-27 – beslut om Bizmaker

Protokollsutdrag kommunfullmäktige Sundsvall 2023-02-27 – beslut om Bizmaker

Protokollsutdrag kommunfullmäktige Sollefteå 2023-02-27 – beslut om filmfond

Slutrapport TEO

Johanna Laine,
kommunsekreterare

Protokoll

HEMAB Elförsäljning AB, extra styrelsemöte

Tisdagen den 12 april 2022 kl 14.00-15.00

Plats: Nattviken

Närvarande:

Ann-Sofie Berglund
Eva Goës (från §16)
Lennart Bolander
Göran Andersson
Jonas Nyberg

Övriga

Lena af Geijerstam Unger, vd

§11 Sammanträdes öppnades av ordförande

§12 Val av protokolljusterare

Lennart Bolander valdes att tillsammans med Ann-Sofie Berglund justera dagens protokoll.

§13 Godkännande av föredragningslistan

Föredragningslistan godkändes utan tillägg.

§14 Föregående protokoll

Föregående protokoll godkändes.

§15 Ekonomi

Ingen redovisning detta möte.

§16 Affärsplan

Nyberg redovisade pågående arbete med analys av affären. Viktiga delar är marginal, hanteringskostnad och uppdatering av den förändring av generella påslag som läggs fångas. Påslag kommer utifrån analysen att justeras för att motsvara dagens nivåer. Bland annat innebär det att höjda SVK/eSettavgifter under de senaste åren justeras för. Uppräkning av marginalen i enlighet med koncernavtalet kommer också att göras.

Kartläggning pågår och utifrån den kommer organisation och struktur sättas för att automatisera så mycket som möjligt. Detta av såväl kostnads och kvalitetsskäl.

Styrelsen tackade för rapporten och den lades till handlingarna.

§17 Beslutsärenden

Nyberg redovisade att mikroproduktionsavtal kan vara ett incitament för att främja byggnation av egenproducerad förnybar produktion och att producenten

via elhandelsföretaget tar del av nätnyttan som genereras av elproduktionen. När mikroproduktionsavtal infördes var utbyggnationen i sin linda och många elhandlare konkurrerade om anslutningarna. För mikroproducenterna gynnsamma avtal tecknades generellt, som inte kunde motiveras av nätnyttoeffekter. Förändringar sker snabbt inom området och till skillnad från 2019 erbjuds nu generellt lägre ersättningar och avtal tecknas som huvudregel på ett år. För att fortsätta motivera mikroproducenterbidande behöver erbjudandet justeras avseende ersättningsnivå, geografisk koppling samt avtalslängd.

Styrelsen beslutade

- att nytt mikroproduktionserbjudande som är tidsbegränsat till 12 månader och med ersättningsnivåer som är differentierade kopplat till om anläggningen är belägen i Härnösands kommun eller inte. Erbjudandet ska gälla omedelbart.
- att befintliga tillsvidareavtal för mikroproduktion sägs upp och omförhandlas.

- §18 Övriga ärenden**
Inga övriga ärenden.
- §19 Övriga frågor**
Inga övriga frågor.
- §20 Sammanträdet avslutas**

Vid protokollet


Lena af Geijerstam Unger

Ordförande


Ann-Sofie Berglund

Justeras


Lennart Bolander

Protokoll

HEMAB Elförsäljning AB, styrelsemöte

Torsdagen den 5 maj 2022 kl 10-11

Plats: Ymer

Närvarande:

Ann-Sofie Berglund

Eva Goës

Lenart Bolander

Göran Albertsson

Jonas Nyberg

Övriga

Lena af Geijerstam Unger, vd

- §21 Sammanträdes öppnades av ordförande**
- §22 Val av protokolljusterare**
Göran Albertsson valdes att tillsammans med Ann-Sofie Berglund justera dagens protokoll.
- §23 Godkännande av föredragningslistan**
Föredragningslistan godkändes utan tillägg.
- §24 Föregående protokoll**
Föregående protokoll godkändes.
- §25 Ekonomi**
Nyberg gick igenom månadsbokslut för mars. Månadens resultat är 130 tkr att jämföra med budget om 36 tkr och det ackumulerade resultatet för året är -2 tkr att jämföra med 107 tkr. Transparens mellan kostnader och Intäkter har uppnåtts, dock finns det delar mot kommunkoncernen som kan svänga.
- §26 Affärsplan**
Nyberg redovisade pågående arbete med analys av affären. Indexuppräknig av kommunkoncernens påslag har genomförts i enlighet med avtal och implementerats i rutiner. Därmed har vi god kontroll på transparens mellan kostnader och debitering. Nyberg redovisade vidare från möte med Mälarenergi. Båda parter är överens om att samarbetet fungerar bra. Öppen fråga finns kring elcertifikat, där Mälarenergi ska utreda och återkomma. Det gäller dock inga stora summor. Det återstår 1,5 år av avtalstiden, och till hösten är det dags att resonera om framtidsfrågor, tex under strategidag.

Styrelsen tackade för rapporten och den lades till handlingarna.
- §27 Beslutsärenden**

Inga beslutsärenden.

§28 Övriga ärenden
Inga övriga ärenden.

§29 Övriga frågor
Inga övriga frågor.

§30 Sammanträdet avslutas

Vid protokollet



Lena af Geijerstam Unger

Ordförande



Ann-Sofie Berglund

Justeras



Göran Albertsson

Protokoll

HEMAB Elförsäljning AB, styrelsemöte

Torsdagen den 1 september 2022 kl 11-12

Plats: Ymer

Närvarande:

Ann-Sofie Berglund

Eva Goës

Lennart Bolander

Göran Albertsson

Jonas Nyberg

Övriga

Lena af Geijerstam Unger, vd

- §31 Sammanträdes öppnades av ordförande**
- §32 Val av protokolljusterare**
Eva Goës valdes att tillsammans med Ann-Sofie Berglund justera dagens protokoll.
- §33 Godkännande av föredragningslistan**
Föredragningslistan godkändes utan tillägg.
- §34 Föregående protokoll**
Föregående protokoll godkändes.
- §35 Ekonomi**
Nyberg gick igenom månadsbokslut för juli. Månadens resultat är 172 tkr att jämföra med budget om 36 tkr och det ackumulerade resultatet för året är -385 tkr att jämföra med 249 tkr.
- §36 Affärsplan**
Nyberg redovisade att försäljningstrycket har varit högt under sommaren. I juni tecknades 200 avtal (90 enligt mål). HEFAB har legat först på Elskling under perioder, vilket aldrig varit målet och administrationen är inte dimensionerad för det. Många avtal även från andra prisområden, vilket är mer administrativt betungande. Volymen ökade med 130 MWh jämfört med motsvarande period 2021.

Styrelsen tackade för rapporten och den lades till handlingarna.
- §37 Beslutsärenden**
Marginalpåslaget har varit oförändrat sedan start och med kostnads- och löneökningar äts marginalen upp. Då avtal med kunder inom andra prisområden innebär mer arbete, bör dessa förenas med högre marginal.

EG AB

Styrelsen beslutade

att marginalpåslag för SE2 höjs med 1 öre/kWh.

att marginalpåslag för övriga prisområden höjs med 2 öre/kWh.

- §38 Övriga ärenden**
Inga övriga ärenden.
- §39 Övriga frågor**
Inga övriga frågor.
- §40 Sammanträdet avslutas**

Vid protokollet


Lena af Geijerstam Unger

Ordförande


Ann-Sofie Berglund

Justeras


Eva Goës

Protokoll

HEMAB Elförsäljning AB, styrelsemöte

Tisdagen den 11 oktober 2022 kl 11-12

Plats: Ymer

Närvarande:

Ann-Sofie Berglund

Eva Goës

Lennart Bolander

Göran Albertsson

Jonas Nyberg

Övriga

Lena af Geijerstam Unger, vd

- §41 Sammanträdes öppnades av ordförande**
- §42 Val av protokolljusterare**
Lennart Bolander valdes att tillsammans med Ann-Sofie Berglund justera dagens protokoll.
- §43 Godkännande av föredragningslistan**
Föredragningslistan godkändes utan tillägg.
- §44 Föregående protokoll**
Föregående protokoll godkändes.
- §45 Ekonomi**
Nyberg gick igenom månadsbokslut för augusti. Månadens resultat är 504 tkr att jämföra med budget om 36 tkr och det ackumulerade resultatet för året är - 119 tkr att jämföra med 284 tkr.
- §46 Affärsplan**
Nyberg redovisade att försäljningstrycket fortsatt har varit mycket högt under sensommar/höst. HEFABs position på Elskling.se är drivande. Bemanning och system är inte anpassade för sådant tryck och justering av marginal har behövt genomföras för att kontrollera situationen.

Finansiell portfölj har offererats till ett företag.

Styrelsen tackade för rapporten och den lades till handlingarna.
- §47 Beslutsärenden**
Situationen under sommaren och hösten har tydligt visat att det uppkommit ett behov av att kunna hantera marginalpåslag i verksamheten för att vara flexibla och snabbt kunna göra anpassningar till risker och situationer som uppstår. Det finns därmed behov att VD och affärsansvarig ges mandat att sätta marginaler

gr
ab

löpande i verksamheten med rapportering till styrelsen vid ordinarie styrelsemöten.

Styrelsen beslutade

att ge mandat till VD och affärsansvarig att sätta marginaler löpande i verksamheten som säkerställer god ekonomi, minimerar risker och ger hanterbarhet i verksamheten. Rapportering sker till styrelsen vid ordinarie styrelsemöten.

§48

Övriga ärenden

8.1 Budget 2023

Budgetförslag för 2023 är ett resultat om 496 tkr (426 tkr BU22). Budgeten bygger på antaganden om en volym av 86,5 GWh (81 GWh BU 22). Det kommer vara fortsatt viktigt att arbeta aktivt med marginalerna. Medvetenhet finns om att höjda elpriser ökar kreditrisken.

Viktiga utvecklingspunkter under 2023 är att utveckla produkter som motsvarar marknadens förväntningar, en automatisering av avtalshanteringen för att kunna hantera större volymer, öka kunskap inom systemstöd och uppföljning.

§49

Övriga frågor

Vid behov av strategidag/halvdag, kallar ledningen till sådan.

§50

Sammanträdet avslutas

Vid protokollet



Lena af Geijerstam Unger

Ordförande



Ann-Sofie Berglund

Justeras



Lennart Bolander

Protokoll

HEMAB Elförsäljning AB, styrelsemöte

Tisdagen den 13 december 2022 kl 10-11

Plats: Ymer

Närvarande:

Ann-Sofie Berglund

Eva Goës

Lennart Bolander

Göran Albertsson

Jonas Nyberg

Övriga

Lena af Geijerstam Unger, vd

§51 Sammanträdes öppnades av ordförande

§52 Val av protokolljusterare

Göran Albertsson valdes att tillsammans med Ann-Sofie Berglund justera dagens protokoll.

§53 Godkännande av föredragningslistan

Föredragningslistan godkändes utan tillägg.

§54 Föregående protokoll

Föregående protokoll godkändes.

§55 Ekonomi

Nyberg gick igenom resultat från oktober månad. Resultatet efter finansiella poster är 139 tkr att jämföra med budget om 36 tkr och det ackumulerade resultatet för året är 438 tkr att jämföra med budget för perioden om 355 tkr. Redovisningen lades med godkännande till handlingarna.

§56 Affärsplan

Nyberg redovisade ett fortsatt högt försäljningstryck under oktober och november. Målet om 90 avtal i månaden överstegs med i genomsnitt 68 avtal per månad. Merparten har tecknat rörliga avtal. Arbete med marginalen är fortsatt viktigt, för att klara den administrativa bördan. Möjligheten för kunder att få individuella priser har förändrats från 50 MWh till 100 MWh, då den tidigare gränsen gett alltför mycket administration för liten marginal. Ursprungsgarantier har ökat i värde och behöver köpas in för den försålda volymen och ingår framåt i marginalen. Fasta avtal tecknade under 2022 och tidigare har inte täckning för ursprungsgarantierna, då dessa inte hade ett ekonomiskt värde av betydelse under denna period.

Styrelsen tackade för rapporten och den lades till handlingarna.

§57 Beslutsärenden
Inga beslutsärenden.

§58 Övriga ärenden
Inga övriga ärenden.

§59 Övriga frågor
Inga övriga frågor.

§60 Sammanträdet avslutas

Vid protokollet

Lena af Geijerstam Unger



Ordförande

Justeras

Ann-Sofie Berglund

Göran Albertsson



Verifikat

Transaktion 09222115557489552207

Dokument

Protokoll HEFAB 20221213 för signering

Huvuddokument

2 sidor

Startades 2023-03-23 15:47:04 CET (+0100) av HEMAB

Kundservice (HK)

Färdigställt 2023-03-23 16:56:16 CET (+0100)

Initierare

HEMAB Kundservice (HK)

HEMAB Elförsäljning AB

Org. nr 559113-8366

kundtjanst@hemab.se

Signerande parter

Ann-Sofie Berglund (AB)

Ann-Sofie.Berglund@hemab.se

+460703498444



Signerade 2023-03-23 16:16:59 CET (+0100)

Göran Albertsson (GA)

goran.albertsson@harnosandshus.se



Signerade 2023-03-23 16:56:16 CET (+0100)

Lena Af Geijerstam Unger (LAGU)

Lena.afGeijerstamUnger@hemab.se



Signerade 2023-03-23 16:19:30 CET (+0100)

Detta verifikat är utfärdat av Scrive. Information i kursiv stil är säkert verifierad av Scrive. Se de dolda bilagorna för mer information/bevis om detta dokument. Använd en PDF-läsare som t ex Adobe Reader som kan visa dolda bilagor för att se bilagorna. Observera att om dokumentet skrivs ut kan inte integriteten i papperskopian bevisas enligt nedan och att en vanlig papperutskrift saknar innehållet i de dolda bilagorna. Den digitala signaturen (elektroniska förseglingen) säkerställer att integriteten av detta dokument, inklusive de dolda bilagorna, kan bevisas matematiskt och oberoende av Scrive. För er bekvämlighet tillhandahåller Scrive även en tjänst för att kontrollera dokumentets integritet automatiskt på: <https://scrive.com/verify>



Plats och tid: Konferensrum Smitingen och digitalt via Zoom, tisdag den 21 februari 2023 kl. 13.15–15.45

Närvarande ordinarie ledamöter:

Ann-Sofie Berglund, ordförande
Eva Goës, vice ordförande
Lennart Bolander, andre vice ordförande
Christina Ögrim
Ester Sundin Hemström

Närvarande suppleanter:

Anders Byqvist, tjänstgjorde för Lars-Gunnar Hultin
Lotten Widmark, deltog via Zoom
André Viberg, tjänstgjorde för Sonny Andersson

Övriga:

Lena af Geijerstam Unger, VD
Fredrik Olsson, sekreterare
Jonas Nyberg, chef Affärsservice
Peyman Vahedi, utvecklingschef
Jonas Jacobsson, affärsansvarig cirkulära affärer
Malin Albonius, HR-chef

§ 1. Sammanträdet öppnas

Ordförande Ann-Sofie Berglund förklarade sammanträdet för öppnat.

§ 2. Val av protokolljusterare

Ester Sundin Hemström valdes att jämte ordförande justera dagens protokoll.

§ 3. Godkännande av föredragningslistan

Föredragningslistan godkändes utan ändringar.

§ 4. Föregående protokoll

Protokollet daterat 2022-12-13 lades med godkännande till handlingarna.

§ 5. VD-rapport

VD Lena af Geijerstam Unger redogjorde för månadens VD-rapport med bland annat följande nedslag:

Nygamla på chefspositioner

Malin Albonius, ny HR-chef, Fredrik Olsson, ny Hållbarhetschef och Jonas Jacobsson, ny affärsansvarig cirkulära affärer presenterade sig själva och sina nya roller. Ingen av dem är nya på bolaget utan har fått förändrade arbetsuppgifter.

Handlingsplanearbete

Utvecklingschef Peyman Vahedi redogjorde för hur arbetet med framtagandet för handlingsplan för förbättrad arbetsmiljö fortskrider. Han berättade om beslutade fokusområden och aktiviteter och visade ett exempel på hur en uppförandekod kan komma att se ut. Uppförandekoden ska tas fram i samverkan och det sker parallellt med det värdegrundsarbete som nu pågår i personalgrupperna.

Biogas – nya besked om Klimatkliv

Regeringens aviserade satsning på ett Klimatkliv ser inte ut att bli som vi tänkt oss. De utlovade medlen är redan in-tecknade och arbete med strategi utifrån de nya förutsättningarna pågår och kommer att följas upp vid nästkommande möte.

Avbetalningsplaner

Med anledning av de höga elpriserna i vinter gjorde vi en förändring i vår avbetalningsrutin där vi har mer generösa bedömningar än tidigare och erbjuder räntefria avbetalningsplaner och anstånd. Totalt har 35 ansökningar om avbetalningsplaner inkommit och 31 har beviljats till en total summa av 280 tkr.

Mätarbyten – vite

Det vite vi tilldömts av Swedac för förseningar i mätarbyten kommer att föras vidare på 3-4 kunder då ombyggnationer/anpassningar behöver ske i dessa lokaler.

Fjärrvärmekunder på ingång

Vi har tecknat avtal om fjärrvärmeleverans med ett par större aktörer och det pågår också goda dialoger med en ytterligare etablering på Saltvikshöjden.

Intäktsram, reglerperiod 4 (2024-2027)

Pågående arbete med detta och vår rapportering ska in i april.

Vindkraft Hemsön

Företaget som avser etablera sig på Hemsön har till den 28 februari på sig att presentera en bankgaranti eller en ny tidsplan. Om inte detta sker kommer de få falla tillbaka i kön hos EON och därmed försenas projektet.

Spjutås 2

Vi har haft tekniska problem med verket som stått stilla från slutet av december och en bra bit in i januari. Det berodde på ett komplicerat fel som tagit tid att felsöka och få ordning på.

Nattviken – sanering

Vi fortsätter saneringsarbetet i Nattviken efter spillvattenläckaget men nu börjar vi se slutet av detta och en avetablering är trolig under veckan.

Gamla fastighetsregleringar – behov göra om

Vi har ett gammalt ärende med en fastighet med tillhörande brunn som inte sålts på rätt sätt. Avtalet är signerat på tjänstemannanivå vilket inte är korrekt. Detta ärende kommer komma på nästa styrelsesammanträde. Dessutom tittar vi på omständigheter kring en annan försäljning 2010 där det också finns anledning att tro att formalia inte följts korrekt.

Personaldata

Övertidstimmarna är så här långt i år färre än under motsvarande period under fjolåret och överlag ser vi en positivt minskande trend vad gäller antalet gjorda timmar. Även antalet tillbud och olycksfall visar bra trender, liksom antalet riskobservationer som ökar stadigt.

Kommunens medborgarenkät

De frågor som rör vår verksamhet i medborgarenkäten får mycket goda betyg om man jämför med riket.

Rapporten lades med godkännande till handlingarna.

§ 6. Avstämning av affärsplan

Utgår från detta sammanträde. Vid mars-sammanträdet väntas en dragning från Cirkulära affärer.

§ 7. Ekonomi

1. Resultat 2022

Chef affärsservice Jonas Nyberg föredrog årsbokslutet för 2022. Avslutningen blev mycket stark med ett resultat på 18,6 Mkr för december, vilket är drygt 10 Mkr bättre jämfört med budget. Detta kan förklaras med för oss gynnsamma elpriser. Ser man till hela 2023 är resultatet 34,2 Mkr jämfört med budget 32,9 Mkr. Uppdelat på affärerna går Fjärrvärme, Elnät, Bredband och Vindkraft bättre än budgeterat medan övriga är något sämre. Kostnadsökningar på bland annat material och drivmedel har varit utmanande att hantera under året. Avkastningen på totala tillgångar uppgick till 2,9%.

Redovisningen lades med godkännande till handlingarna.

2. Resultatdisposition 2022

Mötet beslutade:

att fastställa presenterat resultat med reservation för mindre förändringar påkallade av revisorerna

att i årsbokslutet göra nedskrivning och bokslutsdispositioner enligt presenterat förslag

Mötet beslutade att föreslå årsstämman

att överföra årets resultat i ny räkning

§ 8. Beslutsärenden

1. Återvinningsstationer

Affärsansvarig cirkulära affärer Jonas Jacobsson föredrog ärendet. Från 1 januari 2024 blir insamlingsansvaret för förpackningar kommunalt, till skillnad från idag där producenterna själva har det ansvaret. HEMAB har uppdraget av FTI att tömma och sköta deras återvinningsstationer som finns placerade på ett antal ställen i kommunen åt dem. När ansvaret blir kommunalt ska vi ombesörja att det finns fastighetsnära insamling av förpackningar där ett hushåll har avfall eller i nära anslutning till fastigheten. De nya förordningarna medger så kallade LIPAR, lättillgängliga insamlingsplatser för insamling av papper, plast, metall och glas (fram till och med 2026), från 2027 får endast skrymmande förpackningsavfall av papper och plast lämnas där. Enligt de utredningar HEMAB gjort är det mest ekonomiskt och hållbarhetsmässigt fördelaktigt om bolaget förvärvar samtliga befintliga återvinningsstationer där investeringskostnaden beräknas uppgå till 460 tkr.

Mötet beslutade:

att uppdra till VD att teckna avtal om övertagande av återvinningsstationer från FTI till en beräknad kostnad om 460 tkr samt teckna markavtal för aktuella markägare

2. Norrstig, kompletterande investering

Efter incidenten under sommaren 2022 där reningsverket i Norrstig brann ned har nu försäkringsärendet via Gjensidige avslutats. Tillsammans med dem har JASAB valts som leverantör och enligt offert beräknas kostnaden för byggnationen uppgå till 11,85 Mkr. Ersättning utgår till HEMAB efter åldersavdrag om 9,23 Mkr. Det finns behov av kompletterande investering.

Mötet beslutade:

att medge investering om 3 Mkr för byggkostnader i samband med uppbyggnad av Norrstigs avloppsreningsverk

§ 9. Övriga ärenden

Intressebolag och övrigt ägande

KBAB: Det finns behov av att revidera bolagets plan för avveckling med anledning av omvärldsläget då efterfrågan av torv har ökat. HEMAB har inget ytterligare behov utan fortsätter förbränna under 2023 som tidigare överenskommits.

ServaNet: Bolaget gör ett bra resultat 2022. Det kvarstår inte så många områden i Härnösand att bygga på utan fokus blir snarare förtätningar och flerfamiljshus.

Norrskan: Resultatet har vänt och ser bättre ut än budget och det är ett omfattande verksamhetsutvecklingsarbete som nu börjar ge frukt. Årsstämma sker 24 april.

§ 10. Övriga frågor

Inga övriga frågor fanns att behandla.

§ 11. Mötet avslutas

Ordförande tackade för visat intresse och avslutade mötet.

Vid protokollet

Justeras

Fredrik Olsson

Ann-Sofie Berglund



Ester Sundin Hemström



Verifikat

Transaktion 09222115557488973355

Dokument

Protokoll HEMAB_1_2023-02-21

Huvuddokument

5 sidor

Startades 2023-03-15 10:40:39 CET (+0100) av Backoffice

HEMAB (BH)

Färdigställt 2023-03-21 07:34:41 CET (+0100)

Initierare

Backoffice HEMAB (BH)

Härnösand Energi och Miljö AB

Org. nr 556526-3745

backoffice@hemab.se

+46736203667

Signerande parter

ann-Sofie Berglund (aB)

ann-sofie.berglund@hemab.se

+46703498444



Signerade 2023-03-15 12:58:57 CET (+0100)

Ester Sundin Hemström (ESH)

ester.hemstrom@maklarhuset.se

+46703488580



Signerade 2023-03-21 07:34:41 CET (+0100)

Fredrik Olsson (FO)

fredrik.olsson@hemab.se



Signerade 2023-03-15 13:09:47 CET (+0100)

Detta verifikat är utfärdat av Scrive. Information i kursiv stil är säkert verifierad av Scrive. Se de dolda bilagorna för mer information/bevis om detta dokument. Använd en PDF-läsare som t ex Adobe Reader som kan visa dolda bilagor för att se bilagorna. Observera att om dokumentet skrivs ut kan inte integriteten i papperskopian bevisas enligt nedan och att en vanlig papperutskrift saknar innehållet i de dolda bilagorna. Den digitala signaturen (elektroniska förseglingen) säkerställer att integriteten av detta dokument, inklusive de dolda bilagorna, kan bevisas matematiskt och oberoende av Scrive. För er bekvämlighet tillhandahåller Scrive även en tjänst för att kontrollera dokumentets integritet automatiskt



Verifikat

Transaktion 09222115557488973355

på: <https://scrive.com/verify>



Plats och tid: Konferensrum Smitingen och digitalt via Zoom, tisdag den 21 februari 2023 kl. 13.15–15.45

Närvarande ordinarie ledamöter:

Ann-Sofie Berglund, ordförande
Eva Goës, vice ordförande
Lennart Bolander, andre vice ordförande
Christina Ögrim
Ester Sundin Hemström

Närvarande suppleanter:

Anders Byqvist, tjänstgjorde för Lars-Gunnar Hultin
Lotten Widmark, deltog via Zoom
André Viberg, tjänstgjorde för Sonny Andersson

Övriga:

Lena af Geijerstam Unger, VD
Fredrik Olsson, sekreterare
Jonas Nyberg, chef Affärsservice
Peyman Vahedi, utvecklingschef
Jonas Jacobsson, affärsansvarig cirkulära affärer
Malin Albonius, HR-chef

§ 1. Sammanträdet öppnas

Ordförande Ann-Sofie Berglund förklarade sammanträdet för öppnat.

§ 2. Val av protokolljusterare

Ester Sundin Hemström valdes att jämte ordförande justera dagens protokoll.

§ 3. Godkännande av föredragningslistan

Föredragningslistan godkändes utan ändringar.

§ 4. Föregående protokoll

Protokollet daterat 2022-12-13 lades med godkännande till handlingarna.

§ 5. VD-rapport

VD Lena af Geijerstam Unger redogjorde för månadens VD-rapport med bland annat följande nedslag:

Nygamla på chefspositioner

Malin Albonius, ny HR-chef, Fredrik Olsson, ny Hållbarhetschef och Jonas Jacobsson, ny affärsansvarig cirkulära affärer presenterade sig själva och sina nya roller. Ingen av dem är nya på bolaget utan har fått förändrade arbetsuppgifter.

Handlingsplanearbete

Utvecklingschef Peyman Vahedi redogjorde för hur arbetet med framtagandet för handlingsplan för förbättrad arbetsmiljö fortskrider. Han berättade om beslutade fokusområden och aktiviteter och visade ett exempel på hur en uppförandekod kan komma att se ut. Uppförandekoden ska tas fram i samverkan och det sker parallellt med det värdegrundsarbete som nu pågår i personalgrupperna.

Biogas – nya besked om Klimatkliv

Regeringens aviserade satsning på ett Klimatkliv ser inte ut att bli som vi tänkt oss. De utlovade medlen är redan in-tecknade och arbete med strategi utifrån de nya förutsättningarna pågår och kommer att följas upp vid nästkommande möte.

Avbetalningsplaner

Med anledning av de höga elpriserna i vinter gjorde vi en förändring i vår avbetalningsrutin där vi har mer generösa bedömningar än tidigare och erbjuder räntefria avbetalningsplaner och anstånd. Totalt har 35 ansökningar om avbetalningsplaner inkommit och 31 har beviljats till en total summa av 280 tkr.

Mätarbyten – vite

Det vite vi tilldömts av Swedac för förseningar i mätarbyten kommer att föras vidare på 3-4 kunder då ombyggnationer/anpassningar behöver ske i dessa lokaler.

Fjärrvärmekunder på ingång

Vi har tecknat avtal om fjärrvärmeleverans med ett par större aktörer och det pågår också goda dialoger med en ytterligare etablering på Saltvikshöjden.

Intäktsram, reglerperiod 4 (2024-2027)

Pågående arbete med detta och vår rapportering ska in i april.

Vindkraft Hemsön

Företaget som avser etablera sig på Hemsön har till den 28 februari på sig att presentera en bankgaranti eller en ny tidsplan. Om inte detta sker kommer de få falla tillbaka i kön hos EON och därmed försenas projektet.

Spjutås 2

Vi har haft tekniska problem med verket som stått stilla från slutet av december och en bra bit in i januari. Det berodde på ett komplicerat fel som tagit tid att felsöka och få ordning på.

Nattviken – sanering

Vi fortsätter saneringsarbetet i Nattviken efter spillvattenläckaget men nu börjar vi se slutet av detta och en avetablering är trolig under veckan.

Gamla fastighetsregleringar – behov göra om

Vi har ett gammalt ärende med en fastighet med tillhörande brunn som inte sålts på rätt sätt. Avtalet är signerat på tjänstemannanivå vilket inte är korrekt. Detta ärende kommer komma på nästa styrelsesammanträde. Dessutom tittar vi på omständigheter kring en annan försäljning 2010 där det också finns anledning att tro att formalia inte följts korrekt.

Personaldata

Övertidstimmarna är så här långt i år färre än under motsvarande period under fjolåret och överlag ser vi en positivt minskande trend vad gäller antalet gjorda timmar. Även antalet tillbud och olycksfall visar bra trender, liksom antalet riskobservationer som ökar stadigt.

Kommunens medborgarenkät

De frågor som rör vår verksamhet i medborgarenkäten får mycket goda betyg om man jämför med riket.

Rapporten lades med godkännande till handlingarna.

§ 6. Avstämning av affärsplan

Utgår från detta sammanträde.

§ 7. Ekonomi

1. Resultat 2022

Chef affärsservice Jonas Nyberg föredrog årsbokslutet för 2022 där resultatet efter finansiella poster uppgick till 17,9 Mkr. Resultatet är 3,5 Mkr bättre än budget.

Redovisningen lades med godkännande till handlingarna.

2. Resultatdisposition 2022

Mötet beslutade:

att fastställa presenterat resultat med reservation för mindre förändringar påkallade av revisorerna

att i årsbokslutet göra nedskrivning och bokslutsdispositioner enligt presenterat förslag

Mötet beslutade att föreslå årsstämman

att överföra årets resultat i ny räkning

§ 8. Beslutsärenden

Inga beslutsärenden fanns vid detta sammanträde.

§ 9. Övriga ärenden

Inga övriga ärenden fanns att behandla.

§ 10. Övriga frågor

Inga övriga frågor fanns att behandla.

§ 11. Mötet avslutas

Ordförande tackade för visat intresse och avslutade mötet.

Vid protokollet

Justeras

Fredrik Olsson

Ann-Sofie Berglund



Ester Sundin Hemström



Verifikat

Transaktion 09222115557488974314

Dokument

Protokoll HEAB_1_2023-02-21

Huvuddokument

4 sidor

Startades 2023-03-15 10:45:39 CET (+0100) av Backoffice

Elnät (BE)

Färdigställt 2023-03-15 13:10:27 CET (+0100)

Initierare

Backoffice Elnät (BE)

Härnösand Elnät AB

backoffice_elnat@hemab.se

+46736203667

Signerande parter

Ann-Sofie Berglund (AB)

ann-sofie.berglund@hemab.se

+46703498444



Signerade 2023-03-15 12:59:40 CET (+0100)

Ester Sundin Hemström (ESH)

ester.hemstrom@maklarhuset.se

+46703488580



Signerade 2023-03-15 10:46:43 CET (+0100)

Fredrik Olsson (FO)

fredrik.olsson@hemab.se



Signerade 2023-03-15 13:10:27 CET (+0100)

Detta verifikat är utfärdat av Scrive. Information i kursiv stil är säkert verifierad av Scrive. Se de dolda bilagorna för mer information/bevis om detta dokument. Använd en PDF-läsare som t ex Adobe Reader som kan visa dolda bilagor för att se bilagorna. Observera att om dokumentet skrivs ut kan inte integriteten i papperskopian bevisas enligt nedan och att en vanlig papperutskrift saknar innehållet i de dolda bilagorna. Den digitala signaturen (elektroniska förseglingen) säkerställer att integriteten av detta dokument, inklusive de dolda bilagorna, kan bevisas matematiskt och oberoende av Scrive. För er



Verifikat

Transaktion 09222115557488974314

bevämlighet tillhandahåller Scrive även en tjänst för att kontrollera dokumentets integritet automatiskt på: <https://scrive.com/verify>



Härnösands kommuns revisorer

Till
Kommunfullmäktiges presidium

För kännedom:
Kommunstyrelsen

2023-03-02

Tilläggsyrkande för år 2023

Vi yrkar för år 2023 kompensation ytterligare kostnader med anledning av standard för kommunal räkenskapsrevision som beslutade i juni 2022 av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR), FAR och Sveriges Kommunala Yrkesrevisorer (Skyrev) om en standard för räkenskapsrevision. Standarden börjar att gälla från räkenskapsåret 2023. Det har tidigare inte funnits någon standard varför den välkomnas av bl a SKR som har uttryckt det:


”Standarden skapar ett tydligt mervärde genom att den gör att räkenskapsrevisionen blir förutsägbar för den som upphandlar och skapar möjligheter för en jämn och hög kvalitet på revisionen. Den underlättar och klargör även processen för det sakkunniga biträdet och minskar osäkerheten kring vilken granskning som ska utföras. Standarden ger också en jämförbarhet när alla kommuner och regioner i hela landet omfattas.”

Standarden innebär att kostnaderna för räkenskapsrevisionen ökar då det ställs större krav på granskningen jämfört med vår upphandling. Vi yrkar därför en ökning av vår budget med 100 tkr från år 2023 för att täcka merkostnaden jämfört med tidigare år.

För Härnösands kommuns revisorer

DocuSigned by:

3B512DE92A4DA3...
Anders Gävert
Ordförande

DocuSigned by:

955B28Q13B614C6...
Lars Norberg
Vice ordförande

DocuSigned by:

5560DA69DE744B4...
Samuel Möller
2:a vice ordförande



Plats och tid	Olof Högbergssalen Sambiblioteket, 13.05-14.20, 14.30-16.05	
Beslutande	Ledamöter Knapp Britta Thyr (MP), ordförande Birgitta Janzon, ledamot, RSMH Eva Ekengren, Reumatikerförbundet Elisabeth Bylund, ledamot, Neuro-förbundet Inger Wiberg, Autism- och Aspergerförbundet Nils-Anders Lindström, Psoriasis lokalförening Kamal Suleimani, Synskadades förening Stefan Morell, FUB Lennart Moberg – Parkinsonförbundet, HSO Kristoffer Peterson, Hörselskadades förening Ronny Valter, IF-rycket Anna-Sofia Såthe, Härnösands dövas förening Kjell Bergström, Gå och bada	
Övriga närvarande	Jennifer Ålund, folkhälsosamordnare och Jeanette George, sekreterare	
Justerare	Kamal Suleimani, Synskadades förening	
Underskrifter	Paragrafer 1-7	
	Sekreterare	 Jeanette George
	Ordförande	 Knapp Britta Thyr
	Justerare	 Kamal Suleimani

ANSLAG/BEVIS

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.

Organ

Sammanträdesdatum

Datum då anslaget sätts upp

-

Datum då anslaget tas ned

-

Förvaringsplats för protokollet

Kommunstyrelseförvaltningen

Underskrift


Jeanette George

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



Ärendelista

§ 1	Dnr	
	Genomgång av föregående protokoll/minnesanteckningar	3
§ 2	Dnr	
	Dagordningen godkänns.....	4
§ 3	Dnr	
	Val av justerare	5
§ 4	Dnr	
	Huvudfrågor	6
§ 5	Dnr	
	Informationsfrågor	9
§ 6	Dnr	
	Övriga frågor.....	10
§ 7	Dnr	
	Kommande möten	11

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



§ 1

Dnr

Genomgång av föregående protokoll/minnesanteckningar

Tillgänglighetsrådets beslut

Tillgänglighetsrådet beslutar

att protokollet från föregående möte läggs till handlingarna.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



§ 2

Dnr

Dagordningen godkänns

Tillgänglighetsrådets beslut

Tillgänglighetsrådet beslutar

att protokollet från föregående möte läggs till handlingarna.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



§ 3

Dnr

Val av justerare

Tillgänglighetsrådets beslut

Tillgänglighetsrådet beslutar

att utse Kamal Suleimani, att justera dagens protokoll.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



§ 4

Dnr

Huvudfrågor

Tillgänglighetsrådets beslut

Tillgänglighetsrådet beslutar

att lägga informationen till handlingarna.

4.1 Budget – återkoppling föregående budgetprocess, inspel budget 2024

Ordförande Knapp Britta Thyr (MP), har en genomgång av kommunens budgetprocess. Ordförande informerar om att rådet kan lämna ett gemensamt förslag till budgetberedningen och ordförande sköter därefter överlämningen av förslagen.

Tillgänglighetsrådet lämnar följande inspel till budgeten;

- Teckenspråksöversättningar på sociala medier
- Teckenspråkskompetens på äldreboende och hemtjänst
- Teckenspråkskompetens på Servicecenter
- Kommunala lokaler till förfogande för föreningarna
- Föreningarnas hus, en gemensam lokal för föreningarna
- Utökat föreningsbidrag
- Föreningsbidrag som leder till arbete
- Bidrag för att kunna behålla kanslist på HSO
- God och nära vård
- FUNKA-center, ett projekt mellan IF- rycket, kommun och region.
- Kompetensutveckling för tjänstemän i kommunen (ex; krav på kompetens gällande lagkrav LSS/SoL samt kompetens gällande lägesbild samt kartläggning.
- Fler arbetsplatsarenor för personer med funktionsnedsättning i syfte att minska utanförskap och öka självständigheten för målgruppen.
- Ökad kompetens inom socialtjänsten gällande neuropsykiatriska funktionsnedsättningar.



4.2 Biblioteksplan - remissvar

Susanne Hägglund, bibliotekschef, informerar om Biblioteksplan 2023–2027 som är ute på remiss. Planen förväntas vara klar för beslut i fullmäktige den 19 juni 2023.

Föreningarna i rådet kan lämna synpunkter på Biblioteksplanen och skicka in dessa till Jennifer Ålund. Beredningsgruppen gör en sammanställning och lämnar in remissvaret till Susanne Hägglund före den 4 april 2023.

Karin Jonsson Sandström, bibliotekarie, berättar om olika digitala tjänster. Biblioteket håller på att utveckla ”Att läsa på olika sätt” för att ge inspiration att läsa på andra sätt. Alla är välkommen till invigningen av den ”hyllan” som är onsdag den 30 mars kl. 14.00.

Rådet framförde förslag på att skapa ett brukarråd och starta en läs och bokcirkel på lättläst för personer med funktionsnedsättning.

4.2 Gemensamma fordon vid transporter

Eva Forslund, verksamhetschef inom funktionsstöd och socialpsykiatri, informerar om hur det ser ut inom Härnösands kommun gällande transporter med buss/bilar för personer med funktionsstöd och vad säger lagstiftningen.

Kommunen har inga avsatta medel för transporter till olika aktiviteter. Kommunen har egna bilar/bussar vid vissa boenden men de börjar bli gammal.

Man håller på att ses över lösningar på hur transporter ska se ut när brukarna behöver ta sig till och från olika kultur- och fritidsaktiviteter.

Förslag finns på förbättringar som till exempel låna daglig verksamhets bussar för planerade aktiviteter, boka bil på bilpoolen, samarbeten med andra aktörer m.m.

Kommunen har haft brukarråd med personer med insatser inom funktionsstöd. Det är ett sätt att uppmärksamma brukaren perspektiv och en mötesplats för samarbete.

Eva erbjuder sig komma tillbaka och presentera kommunens brukarundersökning och visa hur man jobbar med den.



Eva berättare att onsdagsträffarna på Trägårn öppnar igen.

Ronny Valter, informerar om att IF - ryckets klubblokal har aktiviteter på onsdagar.



§ 5

Dnr

Informationsfrågor

Tillgänglighetsrådets beslut

Tillgänglighetsrådet beslutar

att lägga informationen till handlingarna.

5.1 Föreningsbidrag

Ordförande visar en sammanställning av föreningsbidragens budget från år 2019 till 2022 och det gäller samtliga föreningar.

Önskemål framfördes där man vill ha en sammanställning som endast visar funktionshinderföreningarnas bidrag.

5.2 Hälsans stig – nämndbeslut

Information om Hälsans stig bordläggs och kommer upp på nästa möte.

5.3 Frågor kopplade till Parkinson sjukdom

Svaren på frågorna skickas till Parkinsonsföreningen via mejl.

5.4 Rådets arbetssätt

Information om rådets arbetssätt bordläggs och kommer upp på nästa möte.

5.5 Tillgänglighetspris 2023

Information om Tillgänglighetspriset 2023 bordläggs och kommer upp på nästa möte.



§ 6

Dnr

Övriga frågor

Kamal Suleimani, framför en önskan om att få kallelsen i punktskrift samt ställer en fråga om läget med HSO lokalen.

Jennifer besvarar frågan om punktskrift.

Lennart Moberg, informerar att HSO har en ordförandeträff den 28 februari där man tar upp frågan om HSO nuvarande lokaler.

Anna-Sofia Såthe, framför att behovet av teckenspråkskunnig personal i boende och hemtjänst kommer att öka.

Frågan tas upp på nästa möte.



§ 7

Dnr

Kommande möten

Ordförande återkommer med förslag på tid för nästa möte.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



PROTOKOLL
Sammanträdesdatum
2023-02-27

Nämnd/styrelse

Kommunfullmäktige

Sammanträdesdatum	2023-02-27
Sammanträdestid	Kl. 13.00- 16.15
Sammanträdesplats	Sollefteåsalen, Kommunhuset
Beslutande	Enligt närvaro-/tjänstgöringslista
Övriga deltagande	Niklas Nordén, tf. kommundirektör §§ 1-26 Siv Sjödin, tf kanslichef §§ 1-26 Nils-Olov Nilsson, säkerhet- och krisberedskapssamordnare § 1

Underskrifter	Protokollet undertecknas elektroniskt av
	Sekreterare Siv Sjödin §§ 1-26
	Ordförande Elisabet Sjöström (VI) §§ 1-26
	Justerare Kjell-Åke Sjöström (V) §§ 1-26
	Justerare Lillemor Edholm (S) §§ 1-26

BEVIS OM JUSTERING

Protokollet är justerat.

Justeringen har tillkännagetts genom anslag på Sollefteå kommuns digitala anslagstavla, www.solleftea.se

Nämnd
Kommunfullmäktige

§ 14

Dnr KS 188/2022

BizMaker och High Coast Invest, länsgemensam organisation**Beslut****Kommunfullmäktige beslutar**

- att** Sollefteå kommun ställer sig bakom skapandet av en länsgemensam organisation för företagsfrämjande, benämnd BizMaker.
- att** ansöka om medlemskap i ideella föreningen BizMaker
- att** medfinansiera BizMaker AB år 2023 (halvår) med 326 719 kr samt fr.o.m. 2024 med 653 435 kr per år.
- att** verksamhet finansieras genom anslaget för kommunstyrelsens medfinansiering ID 81360.
- att** kommunens årliga medfinansiering av BizMaker gäller tills vidare
- att** finansieringen villkoras med att BizMaker AB löpande redoviserar sitt verksamhetsutfall och ekonomi till kommunstyrelsen
- att** Sollefteå kommun åtar sig att följa förslaget att medfinansieringen gäller i 12 månader från den tidpunkt när kommunen har sagt upp sitt medlemskap i ideella föreningen BizMaker

Ärendebeskrivning

I den regionala utvecklingsstrategin finns en prioritering om att utveckla ett sammanhållet finansierings-, företags- och innovationsstödsystem. Utifrån detta har regionala samverkansrådet (RSR) lett en översyn av stödstrukturerna för företagsfrämjande i Västernorrlands län.

Regionala samverkansrådet utgör grunden för den politiska dialogen och regional samverkan i länet. I rådet ingår förtroendevalda från majoritet och opposition från samtliga kommuner i länet samt från Region Västernorrland.

Till ovanstående finns en beredningsgrupp bestående av kommunernas tillväxt- eller utvecklingschefer, Region Västernorrlands tillväxtchef och länsstyrelsen. Beredningsgruppen har utarbetat ett förslag.

Utifrån beredningsgruppens förslag har det regionala samverkansrådet, vid sitt möte 2022-12-02, enats om att föreslå länets kommuner och region Västernorrland att långsiktigt finansiera och engagera sig i en länsgemensam organisation för företagsfrämjande benämnd BizMaker.

Nämnd

Kommunfullmäktige

Organisationen kommer att bestå av tre affärsområden; inkubator, science park och etableringsfrämjande. Den operativa verksamheten kommer att skötas av ett aktiebolag som ägs och styrs av en förening där samtliga kommuner och regionen, genom sitt medlemskap, kommer att ha inflytande över styrningen av verksamheten. Sammantaget bedöms en gemensam organisation öka möjligheterna att koordinera länets främjandesystem och förstärka samverkan med organisationer som Bron Innovation, Coompanion, Nyföretagarcentrum, ALMI Mitt mfl.

Förvaltningens överväganden

I förvaltningens överväganden behandlas frågor som är nödvändiga för kommunfullmäktiges ställningstaganden.

Gemensam bild av verksamheterna

I bilaga 1 och 2 beskrivs affärsområdena inkubator, science park och etableringsfrämjande. Etableringsfrämjandets huvuduppdrag ska vara att hjälpa utländska företag att hitta affärsmöjligheter i regionen. Detta lägger en god grund för ett regionalt hållbart investeringsfrämjande arbete. Verksamheten föreslås få ett tydligare och utvidgat uppdrag rörande uppsökande verksamhet, expansionsetableringar samt analys.

Inkubatorn och science park ska bidra till förnyelse av näringslivet, hållbar tillväxt och ökad attraktionskraft. I bilaga 1 och 2 ges en fördjupad beskrivning av vilka verktyg som verksamheterna disponerar, hur verksamheterna kvalitetssäkras samt vika interna och externa kompetenser man besitter.

Till ovan ska läggas att i dagsläget är verksamheten inom High Coast Invest helt projektfinansierad och verksamheten inom BizMaker är i stor utsträckning projektfinansierad. Projekten löper ut i augusti 2023 vilket gör att BizMaker tappar en stor del av sin finansiering och High Coast Invest upphör som verksamhet. Enligt förvaltningens bedömning är detta inte någon önskvärd utveckling utan de förmågor och potentialer som finns inom organisationerna bör tas tillvara och utvecklas enligt förslagen ovan.

Ägarstruktur

Regionala samverkansrådets förslag är att ideella föreningen BizMaker föreningsstadgar ändras så att medlemskap i föreningen förbehålls kommunerna i Västernorrlands län sam Region Västernorrland. Föreningens styrelse bemannas av förtroendevalda från kommunerna och regionen.

Föreningsstyrelsen (ägarstyrelsen) äger 100% av aktierna i BizMaker AB som ansvarar för den operativa verksamheten. Föreningsstyrelsen styr bolaget genom följande styrdokument: Bolagsordning och ägardirektiv.

De kommuner (Timrå Kramfors och Sollefteå kommuner) som i dagsläget inte är medlemmar i föreningen har uppmanats av Regionala rådet att besluta om att ansöka om medlemskap i Ideella föreningen BizMaker.

Nämnd

KommunfullmäktigeOrganisationens namn

Regionala samverkansrådet föreslår att föreningens namn ska vara den ideella föreningen BizMaker samt att bolagets beteckning är BizMaker AB. Orsaken till förslaget är att en namnändring bedöms innebära ekonomiska kostnader samt att det kommer att ta lång tid för företag, organisationer och allmänhet att förstå vad en namnändrad organisation har för roll och funktion.

Däremot föreslås att affärsområdena ska ses som varumärken och därför bibehålls dagens beteckningar, dvs BizMaker Inkubator, BizMaker Science Park samt High Coast Invest (etableringsfrämjande). Mycket av kommunikationen vad gäller organisationen bedöms ske via ovan nämnda varumärken.

Finansiering

Regionala samverkansrådets förslag till finansiering baseras på att science park bekostas av de kommuner där de fysiska lokaliseringarna finns och att regionen delfinansierar dessa med syfte att verksamheten inom science park ska komma hela länet till nytta. Den del av inkubator och High Coast Invest som inte regionen finansierar fördelas mellan kommunerna efter invånarantal.

Bizmaker och High coast invest					
Västernorrland	<i>Science park</i>	<i>Inkubator</i>	<i>Summa</i>	<i>High cost invest</i>	<i>Total</i>
Härnösand	626 304	561 788	1 188 092	307 200	1 495 292
Kramfors		404 333	404 333	221 100	625 433
Sollefteå		422 438	422 438	231 000	653 438
Sundsvall	2 489 314	2 232 886	4 722 200	1 221 000	5 943 200
Timrå		402 688	402 688	220 200	622 888
Ånge		207 379	207 379	113 400	320 779
Örnsköldsvik	1 398 175	1 254 147	2 652 322	685 800	3 338 122
Regionen	1 602 458	397 543	2 000 000	1 000 000	3 000 000
	6 116 251	5 883 202	11 999 452	3 999 700	15 999 152

Även om finansieringsmodellen ovan ökar kostnaderna för kommunen och regionen jämfört med nuvarande kostnader, bedöms följande viktiga fördelar uppnås;

- En tydligare styrmodell där finansiärer även har ett direkt inflytande över hur verksamheterna bedrivs.
- Genom en gemensam och solidarisk finansiering får alla kommuner tillgång till alla affärsområdets verktyg, något som inte skulle vara möjligt om varje enskild kommun skulle bedriva och finansiera verksamheten själv.
- Finansieringen består inte av kortsiktiga projektmedel utan av en långsiktig, robust grundfinansiering.
- En gemensam regional finansiering ökar möjligheten att erhålla strategisk finansiering från exempelvis Vinnova.

Nämnd

Kommunfullmäktige

Regionala samverkansrådet föreslår att medfinansieringen ska villkoras med att BizMaker löpande redovisar sitt verksamhetsutfall och ekonomi till kommunstyrelsen.

Verksamheterna inom den föreslagna organisationen är till sin karaktär långsiktig. För att ge organisationen tid och en rimlig planeringshorisont föreslår därför Regionala samverkansrådet att kommunernas och regionens medfinansiering ska gälla tills vidare. Detta bör dock kombineras med en uppsägningsregel som reglerar hur kommunerna eller regionen kan lämna organisationen och sina åtaganden gentemot den. Regionala samverkansrådet föreslår 12 månader som tidsperiod mellan uppsägning av medlemskap i nämnda förening och när åtagandena slutar gälla.

Noteras bör att för 2023 gäller att kommunerna och regionen ska medfinansiera BizMaker AB med ett halvt årsbelopp (6 månader). Bakgrunden är att BizMaker ideella förening respektive bolaget har sina stämmor i maj 2023. Föreningen fastställer då en ny föreningsstadga enligt avsnittet Ägarstruktur ovan. Vidare fastställs bolagsordning och ägardirektiv för bolaget.

Den nya länsgemensamma organisationen för företagsfrämjande, benämnd BizMaker sin verksamhet under juni 2023. I det sammanhanget är det viktigt att notera att BizMaker tappar en stor del av sin finansiering och att High Coast Invest upphör som verksamhet i augusti 2023. Den ovan nämnda processen är med andra ord tidskritisk.

Under 2022 har regionen och 6 av 7 kommuner fattat ett beslut gällande finansieringen för 2023 och ett inriktningsbeslut gällande den långsiktiga plattformen. Örnsköldsvik kommun har utlovat att medfinansiera BizMaker under 2023 men har ännu inte fattat det långsiktiga beslutet. Örnsköldsvik kommer att utvärdera fortsatt engagemang under första kvartalet 2023 samt fatta beslut om fortsatt deltagande *senast september 2023*.

Regionala samverkansrådet uppmanar regionen och övriga kommuner att stå fast vid sitt åtagande och besluta att ställa sig bakom skapandet av en länsgemensam organisation för företagsfrämjande.

Förvaltningen gör, utifrån övervägandena ovan, samma bedömning som Regionala samverkansrådet.

Beslutsplanering

Allmänna utskottet 2023-01-24

Kommunstyrelsen 2023-02-07

Kommunfullmäktige 2023-02-27

Ekonomiska konsekvenser och förslag på finansiering

Finansiering via anslaget för kommunstyrelsens medfinansiering



Nämnd

Kommunfullmäktige

Återrapportering

Återrapportering genom löpande redovisning av verksamhetsutfall och ekonomi till kommunstyrelsen.

Beslutsunderlag

Protokoll Allmänna utskottet, 2023-01-24, §10 Länsgemensam organisation för företagsfrämjande, BizMaker

Förvaltningsyttrande Länsgemensam organisation för företagsfrämjande – BizMaker, 2023-01-12

Protokollsutdrag KS 2022-08-16, §126 BizMaker & High Coast Invest

Kommunstyrelsens förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår

Kommunfullmäktige besluta

att Sollefteå kommun ställer sig bakom skapandet av en länsgemensam organisation för företagsfrämjande, benämnd BizMaker.

att ansöka om medlemskap i ideella föreningen BizMaker

att medfinansiera BizMaker AB år 2023 (halvår) med 326 719 kr samt fr.o.m. 2024 med 653 435 kr per år

att verksamhet finansieras genom anslaget för kommunstyrelsens medfinansiering ID 81360.

att kommunens årliga medfinansiering av BizMaker gäller tills vidare

att finansieringen villkoras med att BizMaker AB löpande redoviserar sitt verksamhetsutfall och ekonomi till kommunstyrelsen

att Sollefteå kommun åtar sig att följa förslaget att medfinansieringen gäller i 12 månader från den tidpunkt när kommunen har sagt upp sitt medlemskap i ideella föreningen BizMaker

Kommunfullmäktiges förslag till beslut under mötet

Daniel Rehnberg (C) yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag till beslut

Johan Andersson (C) informerar om BizMaker och HighCoast Invest samt yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag beslut

Nämnd

Kommunfullmäktige

Förslag till beslut under överläggningarna

Ordföranden redogör för det förslag som framkommit under överläggningarna

Daniel Rehnberg (C) yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag till beslut

Johan Andersson (C) bifall till kommunstyrelsens förslag beslut

Beslutsgång

Ordföranden förklarar överläggningarna avslutad och ställer frågan om fullmäktige är redo att gå för beslut. Finner så.

Kan fullmäktige besluta enligt kommunstyrelsens förslag. Finner frågan med ja besvarad.

Signering

Följande parter har signerat detta dokument

Namn: Siv Sjödin

Datum: 2023-03-03 14:26

Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:

3C491CB444446D88EA51AAB303366348BCB3F6EE29569C65774CA39FCAC3FC1F

Namn: Elisabet Sjöström

Datum: 2023-03-08 14:27

Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:

3C491CB444446D88EA51AAB303366348BCB3F6EE29569C65774CA39FCAC3FC1F

Namn: Kjell-Åke Sjöström

Datum: 2023-03-03 17:07

Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:

3C491CB444446D88EA51AAB303366348BCB3F6EE29569C65774CA39FCAC3FC1F

Namn: Lillemor Edholm

Datum: 2023-03-03 14:30

Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:

3C491CB444446D88EA51AAB303366348BCB3F6EE29569C65774CA39FCAC3FC1F

§ 26 Länsgemensam organisation för företagsfrämjande - Bizmaker

(KS-2022-01149-1)

Beslut

Kommunfullmäktige beslutar

att kommun ställer sig bakom skapandet av en länsgemensam organisation för företagsfrämjande, benämnd BizMaker,

att medfinansiera BizMaker år 2023 med 2 972 tkr samt fr.o.m. år 2024 med 5 943 tkr per år,

att kommunens årliga medfinansiering av BizMaker gäller tills vidare,

att verksamhet finansieras genom anslaget för näringslivsverksamhet samt marknadsföring och turism,

att finansieringen villkoras med att BizMaker AB löpande redoviserar sitt verksamhetsutfall och ekonomi till kommunstyrelsen, samt

att kommunen åtar sig att följa förslaget att medfinansieringen gäller i 12 månader från den tidpunkt när kommunen har sagt upp sitt medlemskap i ideella föreningen BizMaker.

Ärendet

Detta ärende handlar om finansiering och organisering av en länsgemensam plattform för företagsfrämjande, benämnd BizMaker.

Överläggning

Kevin Sahlin (SD) yrkar på återremiss av ärendet med följande motivering:

För att införskaffa en verksamhetsberättelse för gångna verksamhetsåret och konkretiserad målbild för kommande 2 verksamhetsåren.

Ronja Strid (KD) yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag samt till följande tilläggsattsats:

att lägga till Bron Innovation som målgrupp under rubriken ”verktyg: samverkan”.

Bodil Hansson (S) yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag till beslut.

Stefan Falk (L) och Alicja Kapica (M) instämmer i Ronja Strids (KD) yrkande.

Ordföranden konstaterar att det finns tre förslag till beslut, *dels* kommunstyrelsens förslag, *dels* Ronja Strid (KD) med fleras förslag och *dels* Kevin Sahlins (SD) förslag om återremiss av ärendet.

Hon frågar först om ärendet ska avgöras idag eller om det ska återremitteras. Hon finner att kommunfullmäktige beslutar att ärendet ska avgöras idag.

Votering begärs av Kevin Sahlin (SD) och ska verkställas.

Votering genomförs med följande propositionsordning: Den som röstar för att ärendet ska avgöras i dag röstar JA och den som röstar för att ärendet ska avgöras senare röstar NEJ. Votering resulterar i 60 JA-röster och 11 NEJ-röster. (Se bilaga 2.) Efter avslutad votering finner ordföranden att kommunfullmäktige beslutar att ärendet ska avgöras i dag.

Ordföranden konstaterar sedan att det finns två förslag till beslut, *dels* kommunstyrelsens förslag och *dels* Ronja Strid (KD) med fleras förslag. Hon ställer dessa mot varandra och finner att kommunfullmäktige beslutar enligt kommunstyrelsens förslag.

Reservation

Kevin Sahlin (SD), Marianne Eliasson (SD), Tomasz Baron (SD), Kent Sundström (SD), Sven Dahl (SD), Tommy Edström (SD), Emir Özcelik (SD), Jonas Lingdén (SD), Nils-Åke Malmdin (SD), Mats Hellhoff (SD), Bertil Kjellberg (M), Viktoria Jansson (M), Oskar Brusell (M), Signe Weiss (M), Tom Emanuelz (M), Per Lindstrand (M), Jan-Erik Iversen (M), Alicja Kapica (M), Cecilia Backlund (M), Charlie Hederberg (M), Mikael Gäfvert (M), Sven Bredberg (M),

Patrik Gustavsson (M), Åsa Melander (M) Emelie Granemar (KD), Ronja Strid (KD), Robert Nordin (KD), Johan Sundström (KD), Polina Janson Larsson (KD), Stefan Falk (L), Elise Backman (L) och Michael Westin (L) reserverar sig mot beslutet.

Jäv

Liza-Maria Norlin (KD) och Ina Lindström Skandevall (L) anmäler jäv och deltar därmed inte i behandlingen av ärendet.

Beslutsunderlag

- Protokoll kommunstyrelsen 2023-02-13 §47
- Finans- och näringslivsutskottets protokoll 2023-01-24 § 6
- Kommunstyrelsekontorets skrivelse - KS-2022-01149-1
- Verktygsbeskrivning BizMaker 2022
- Beskrivning av verksamheter High Coast Invest och Bizmaker
- Regionala samverkansrådet protokoll 2022-12-02 §§ 79-83



**Sollefteå
kommun**

PROTOKOLL

Sammanträdesdatum

2023-02-27

Nämnd/styrelse

Kommunfullmäktige

Sammanträdesdatum	2023-02-27
Sammanträdestid	Kl. 13.00- 16.15
Sammanträdesplats	Sollefteåsalen, Kommunhuset
Beslutande	Enligt närvaro-/tjänstgöringslista
Övriga deltagande	Niklas Nordén, tf. kommundirektör §§ 1-26 Siv Sjödin, tf kanslichef §§ 1-26 Nils-Olov Nilsson, säkerhet- och krisberedskapssamordnare § 1

Underskrifter	Protokollet undertecknas elektroniskt av
	Sekreterare Siv Sjödin §§ 1-26
	Ordförande Elisabet Sjöström (VI) §§ 1-26
	Justerare Kjell-Åke Sjöström (V) §§ 1-26
	Justerare Lillemor Edholm (S) §§ 1-26

BEVIS OM JUSTERING

Protokollet är justerat.

Justeringen har tillkännagetts genom anslag på Sollefteå kommuns digitala anslagstavla, www.solleftea.se



Nämnd

Kommunfullmäktige

§ 15

Dnr KS 96/2022

Filmfond Västernorrland, samverkansavtal om samproduktion av film i Västernorrland

Beslut

Kommunstyrelsen föreslår
 Kommunfullmäktige besluta

att uppdra till kommunstyrelsen att ingå samverkansavtal med Scenkonst Västernorrland, Kramfors, Härnösand, Sundsvall, Timrå, Ånge och Örnsköldsviks kommuner och Region Västernorrland,

att medfinansiera Filmfond Västernorrland med totalt 200 000 kronor årligen med start 2023,

att finansieringen tas inom ramen för kommunstyrelsens medfinansiering,

att beslutet gäller under förutsättning att Region Västernorrland och samtliga kommuner i länet godkänner samverkansavtalet,

att beslutet gäller under förutsättning att Region Västernorrland och samtliga kommuner i länet medfinansierar Filmfond Västernorrland, samt

att beslut gäller under förutsättning att regionens beslut om nytt ägardirektiv för Scenkonstbolaget Västernorrland vunnit laga kraft

Ärendebeskrivning

Scenkonst Västernorrland AB ansöker, hos Sollefteå kommun, om en årlig finansiering av Filmfond Västernorrland om 200 000 kronor. Syftet med en samfinansierad filmfond i Västernorrland är att skapa ett hållbart och attraktivt filmproduktionsklimat som bidrar till tillväxt och sysselsättning, konstnärlig utveckling samt marknadsföring av regionen.

Bakgrund

Mellan 2016 och 2019 har Scenkonst Västernorrland drivit i EU-projektet ”Etablering av filmfond och stärkt filmnäring i Västernorrland”, vilket medfinansierats av Sundsvalls kommun. Syftet med projektet var att stärka förutsättningarna för film- och medieproduktion i Västernorrland genom att marknadsföra länet som inspelningsplats, utveckla service till produktionsbolag som vill förlägga sina inspelningar i regionen, kompetensutveckla filmarbetare samt att utveckla nätverk och kluster för filmföretag i regionen. Projektet syftade också till att skapa en långsiktig och hållbar infrastruktur för filmföretag och stärka förutsättningarna för att framgångsrikt kunna bedriva filmproduktion i regionen.

Nämnd

Kommunfullmäktige

Projektet avslutades 30 oktober 2019 och uppnådde i stort sina mål, vilket framkommer i dokumentet Filmfond Västernorrland som grundar sig på slutsatser från EU-projektet. Genom projektet har det skapats en god infrastruktur för filmproduktion i Västernorrland. För att fortsätta utvecklas krävs en etablering av en filmfond för att kunna möjliggöra regional medfinansiering till längre filmproduktioner.

Filmfond

En filmfond innebär medfinansiering av filmproduktion. Det som vanligtvis omnämns som filmfond i svensk eller europeisk filmbransch är inte en fond i egentlig mening. Begreppet filmfond beskriver verksamheter som drivs av årliga anslag och som investerar villkorade samproduktionsmedel i film- och tv-produktioner eller kort- och dokumentärfilmer. En filmfond investerar i filmproduktioner och äger därigenom rättigheter i dessa, motsvarande det investerade beloppet. Om filmen går med vinst, har filmfonden rätt till procentuell del av vinsten motsvarande ägardelen i filmen. En filmfond kan också bidra till att samla tekniska och personella resurser i regionen samt hjälpa till att sammanföra produktioner med de tillgångar som finns i regionen.

En förutsättning för att kunna locka längre produktioner till en region är att regional medfinansiering kan erbjudas. Valet av inspelningsplats bygger i regel på att regionen, där inspelningen sker, går in med medfinansiering motsvarande cirka 10% av produktionens totala budget. I Västernorrland saknas idag tillräcklig regional medfinansiering för att ta emot större produktioner.

Det finns idag fyra regionala filmfonder i Sverige; Film i Väst, Film i Skåne, Filmpool Nord och Film i Stockholm. Det saknas idag möjligheter för produktion av långfilm och tv-dramaserier i det stora geografiska området mellan Stockholm och Norrbotten.

I slutsatserna från EU-projektet, i dokumentet Filmfond Västernorrland, görs bedömningen att det både finns behov av och utrymme för ytterligare en produktionsregion i vår del av landet.

Syfte

Syftet med att etablera Filmfond Västernorrland är att skapa ett hållbart och attraktivt filmproduktionsklimat som bidrar till tillväxt och sysselsättning, konstnärlig utveckling samt marknadsföring av regionen.

Inriktningsmål för Filmfond Västernorrland

- Kontinuerligt locka större film- och TV- produktioner till regionen
- Minst en tv-dramaserie eller två till fyra långfilmer samt ett ökat antal kort- och dokumentärfilmer ska årligen spelas in i regionen
- Utveckla filmnäringen i regionen
- Bidra till en långsiktigt hållbar arbetsmarknad för filmarbetare där både kön och mångfald beaktas
- Bidra till positiv regionalekonomisk effekt
- Återkommande ge film- och tv-publiken möjlighet att uppleva berättelser av god kvalitet med personer, platser och perspektiv från Västernorrland
- Bidra till ett stärkt västernorrländskt självförtroende

Nämnd

Kommunfullmäktige
Åtagande

Det föreslås att Sollefteå kommun åtar sig att medfinansiera filmfonden med 200 000 kronor 2023, under förutsättning att Region Västernorrland och samtliga övriga kommuner i länet medfinansierar filmfonden.

Det samverkansavtal som upprättas gäller från och med 1 januari 2023 till 31 december 2023. Avtalet förlängs automatiskt med ett år i taget. Parterna har en gemensam intention att avtalet ska förlängas efter avtalstidens slut och att denna samverkan är en långsiktig satsning vilket för Sollefteå kommun innebär en årlig medfinansiering om 200 000 kronor.

Scenkonst Västernorrland AB (Film Västernorrland) föreslås administrera och driva filmfonden, vilken måste drivas i aktiebolagsform. Fonden behöver drivas som aktiebolag för att kunna ingå i samproduktionsavtal med andra produktionsbolag, vilket innebär att fonden får ett ägande i filmen.

Uppdraget att driva filmfonden ges genom ett nytt ägardirektiv till Scenkonst Västernorrland.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen bedömer att syftet med filmfonden är i linje med kommunens övergripande Måldokument samt Tillväxtstrategi 2035.

En filmfond skapar förutsättningar för att nya arbetstillfällen genereras och nya företag bildas. Ett ökat antal film- och tv-produktioner som årligen spelas in i regionen kan ge publicitet och marknadsföring av regionen och bidra till ökad attraktivitet för platserna Sollefteå och Västernorrland.

Beslutet att ingå samverkansavtal och medfinansiera en regional filmfond gäller under förutsättning att Region Västernorrland och samtliga av länets kommuner fattar beslut om att medfinansiera filmfonden.

Ekonomisk hållbarhet - Hållbar tillväxt

Finansiering för en filmfond tas inom ramen för Kommunstyrelsens medfinansiering. Film- och tv-produktioner kan leda till regionalekonomisk tillväxt genom att en stor del av en films budget spenderas på inspelningsorten. Varje regionalt satsad krona beräknas ge fyra tillbaka i spenderade medel i regionen vid en fullt utvecklad filmfond. (Beslutsunderlag grundat på slutsatser från EU-projektet).

Social hållbarhet - Hållbar människa

Filmproduktion kan bidra till att skapa en attraktiv region och leda till stärkt identitet och stolthet hos invånare. Film är ett område som attraherar unga människor, något som på sikt kan påverka befolkningsutvecklingen.

Nya arbetstillfällen skapas genom att många filmarbetare behöver anlitas lokalt vilket stimulerar företagande eftersom många som arbetar med film har eget företag.

Nämnd

Kommunfullmäktige
Miljömässig hållbarhet - Klimatneutrala

Filmproduktion är en relativt resurskrävande bransch. Filmfonden bör därför prioritera hållbara filmproduktioner och göra medvetna val av förbrukningsmaterial, transporter och resor, energianvändning samt mat och dryck.

Beslutsplanering

Allmänna utskottet 2023-01-24

Kommunstyrelsen 2023-02-07

Kommunfullmäktige 2023-02-27

Ekonomiska konsekvenser och förslag på finansiering

En årlig finansiering om 200 000 kronor som tas inom ramen för Kommunstyrelsens medfinansiering.

Åtterrapporering

Scenkonstbolaget Västernorrland ska en gång om året hålla en formaliserad uppföljningsdialog med den/de personer som kommunerna och regionen utser samt tillse att kommunerna och regionen har insyn i bolagets löpande verksamhet för att kunna granska att kommunerna och regionens medel används för avsett ändamål.

Beslutsunderlag

Allmänna utskottet, protokoll 2023-01-24, §5 Filmfond Västernorrland, samverkansavtal om samproduktion av film i Västernorrland genom Filmfond Västernorrland

Förvaltningsyttrande Samverkansavtal om samproduktion av film i Västernorrland genom Filmfond Västernorrland 2022-12-15

Bilaga till förvaltningsyttrandet Ansvar och ekonomiska åtaganden, 2022-12-15

Filmfond Västernorrland, Beslutsunderlag grundat på slutsatser från EU-projektet "Etablering filmfond och stärkt filmnäring i Västernorrland 2016 – 2020"

Förslag till samverkansavtal avseende samproduktion av film i Västernorrland

Förvaltningens förslag till beslut

Allmänna utskottet föreslår

Kommunstyrelsen föreslå

Kommunfullmäktige besluta

att uppdra till kommunstyrelsen att ingå samverkansavtal med Scenkonst Västernorrland, Kråmfors, Härnösand, Sundsvall, Timrå, Ånge och Örnköldsviks kommuner och Region Västernorrland,

att medfinansiera Filmfond Västernorrland med totalt 200 000 kronor årligen med start 2023,

att finansieringen tas inom ramen för kommunstyrelsens medfinansiering,

att beslutet gäller under förutsättning att Region Västernorrland och samtliga kommuner i länet godkänner samverkansavtalet,

Nämnd

Kommunfullmäktige

att beslutet gäller under förutsättning att Region Västernorrland och samtliga kommuner i länet medfinansierar Filmfond Västernorrland, samt

att beslut gäller under förutsättning att regionens beslut om nytt ägardirektiv för Scenkonstbolaget Västernorrland vunnit laga kraft

Kommunstyrelsens förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår
 Kommunfullmäktige besluta

att uppdra till kommunstyrelsen att ingå samverkansavtal med Scenkonst Västernorrland, Kramfors, Härnösand, Sundsvall, Timrå, Ånge och Örnsköldsviks kommuner och Region Västernorrland,

att medfinansiera Filmfond Västernorrland med totalt 200 000 kronor årligen med start 2023,

att finansieringen tas inom ramen för kommunstyrelsens medfinansiering,

att beslutet gäller under förutsättning att Region Västernorrland och samtliga kommuner i länet godkänner samverkansavtalet,

att beslutet gäller under förutsättning att Region Västernorrland och samtliga kommuner i länet medfinansierar Filmfond Västernorrland, samt

att beslut gäller under förutsättning att regionens beslut om nytt ägardirektiv för Scenkonstbolaget Västernorrland vunnit laga kraft

Anmälan till ordföranden att avstå från att delta i kommunstyrelsens beslut

Lena Asplund (M)
 Tommy Nilsson (SD)

Kommunfullmäktiges förslag till beslut under mötet

Lena Asplund (M) yrkar på avslag.
 Therese Kåren (C) yrkar på bifall till kommunstyrelsens förslag.
 Gunlög Jacobsson (KD) yrkar avslag.
 Jörgen Åslund (VI) yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag.
 Marie Hansson (V) yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag.
 Lena Österlund (S) yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag.
 Peter Ledin (C) yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag.
 Mats-Ola Vestin (C) yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag.
 Gunilla Fluor (LpO) yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag.
 Maria Wennberg (C) yrkar på bifall till kommunstyrelsens förslag.

Nämnd

Kommunfullmäktige

Förslag till beslut under överläggningarna

Ordföranden redogör för de två förslag som framkommit under överläggningarna

Bifall till kommunstyrelsens förslag

Lena Asplund (M) och Gunlög Jakobsson (KD) yrkan om avslag till kommunstyrelsens förslag

Beslutsgång

Ordföranden förklarar överläggningen avslutad och ställer frågan om fullmäktige är redo att gå till beslut. Finner så.

Ordföranden ställer förslagen mot varandra och finner att kommunfullmäktige beslutar enligt kommunstyrelsens förslag.

Reservation

Reservationer från Lena Asplund (M), Gunlög Jakobsson (KD) och Tommy Nilsson (SD) till förmån för avslag.

Signering

Följande parter har signerat detta dokument

Namn: Siv Sjödin

Datum: 2023-03-03 14:26

Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:

3C491CB444446D88EA51AAB303366348BCB3F6EE29569C65774CA39FCAC3FC1F

Namn: Elisabet Sjöström

Datum: 2023-03-08 14:27

Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:

3C491CB444446D88EA51AAB303366348BCB3F6EE29569C65774CA39FCAC3FC1F

Namn: Kjell-Åke Sjöström

Datum: 2023-03-03 17:07

Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:

3C491CB444446D88EA51AAB303366348BCB3F6EE29569C65774CA39FCAC3FC1F

Namn: Lillemor Edholm

Datum: 2023-03-03 14:30

Signerat kryptografiskt SHA-256 hashvärde:

3C491CB444446D88EA51AAB303366348BCB3F6EE29569C65774CA39FCAC3FC1F



Slutrapport Projekt TEO

Tillgängliga E-tjänster i Offentlig sektor

Sammanfattning

Projekt TEO är ett samverkansprojekt mellan Västernorrlands sju kommuner samt Nordangstig. Det fokuserar på ett ökat användande av kommunernas e-tjänster och ökad kunskap om tillgänglighet och digital inkludering.



EUROPEISKA
UNIONEN
Europeiska
regionala
utvecklingsfonden



Kommunförbundet
Västernorrland

Sara Johnston
Projektledare TEO

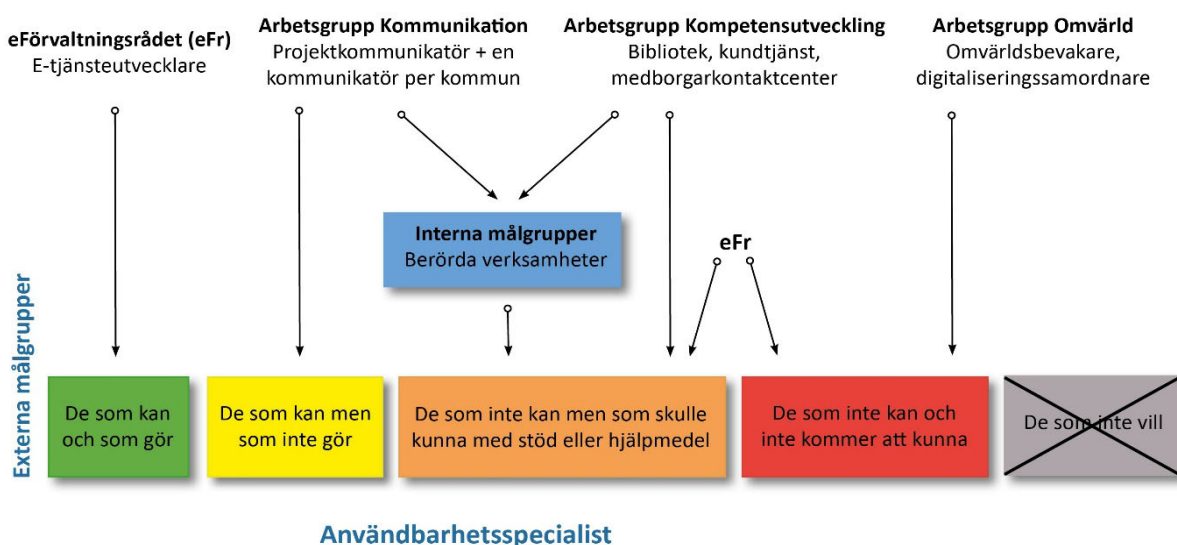
Sammanfattning

Kommunerna i Västernorrland tillsammans med Nordanstig har lång erfarenhet av att driva projekt inom digitalisering vilket har lett fram till ett fast samarbete i eSamverkan. I tidigare projekt har man arbetat med att ta fram en gemensam plattform för sina e-tjänster, Open ePlatform. Plattformen används idag av ca 200 kommuner samt ett flertal andra företag och organisationer. Plattformen innehåller idag ca 24 000 e-tjänster och har sedan den startades hanterat i snitt en miljon ärenden per år. Bakgrunden till projektet TEO är dels en SEROI-analys som visade att kommunerna behöver ett användande av e-tjänsterna på mer än 25% för att de ska bäras ekonomiskt, dels ökade lagkrav på tillgänglighetsanpassning och användbarhet. För att möta dessa behov bestämde sig kommunerna i eSamverkan för att ansöka om ett projekt som skulle fokusera på att höja användandet av e-tjänsterna, och öka kunskapen i kommunerna om tillgänglighet och digital inkludering.

Projektet TEO har haft som mål att öka användandet av e-tjänsterna med minst 25% och arbeta med tillgänglighetsanpassningar av Open ePlatform, e-tjänster och kommunernas Mina Sidor. Särskilt prioriterade grupper i projektet har varit funktionshindrade, språksvaga och äldre. Man har även haft effektivitet i handläggningen och ökad kunskap om tillgänglighet och digital inkludering samt översyn av kommunernas strategier och rutiner i fokus.

Avgörande för projektets framgång har varit definitionen av projektets målgrupper och de arbetsgrupper som kopplats till dem samt begränsningen av projektets scope till att fokusera på åtta specifika e-tjänster när det gäller insatser och mätningar i projektet. Då projektbeslutet beskriver projektets primära målgrupp som samtliga invånare i Västernorrlands län behövdes en mer specificerad utgångspunkt för att hitta en nyckel till vilka aktiviteter som skulle genomföras i projektet. I och med skapandet av projektets målgruppsanalys uppstod en tydligare förståelse för projektets fokus och aktiviteter.

Arbetsgrupper TEO



Med utgångspunkt i målgruppsanalysen och i projektets projektmål och delmål tog projektgruppen fram en aktivitetsplan som fått vara den karta vi följt för att uppnå måluppfyllelse i alla projekt- och delmål i projektbeslutet. Genom att tydligt koppla varje mål/delmål till ett antal aktiviteter mättes måluppfyllelse genom att de aktiviteter som hörde till varje delmål genomförts och gett resultat.

Projektmålet att öka användandet av e-tjänsterna med minst 25% har uppnåtts och dubblats – då vi under projekttiden uppmätt en 55% ökning av användandet utifrån nollmätningens 36%, till dagens 56% användande av de åtta e-tjänsterna.

Det har vi gjort genom att arbeta med målgruppen från flera olika håll. Genom att fokusera resurser från olika kommunala verksamheter mot olika delar av målgruppen och skapa samverkan dem emellan har vi fått effekter längs hela skalan av våra användare och icke-användare när det gäller e-tjänsterna men även andra digitala tjänster kommunerna använder sig av.

Projektmålet att samla in kunskap om de särskilt prioriterade målgruppernas behov och utifrån dessa ta fram nya rutiner och strategier kring hantering och bemötande av dessa personer. Detta har vi gjort genom att genomföra ett användartest av tre av våra e-tjänster som är skapade i Open ePlattform. Vi har även tittat på hur användarna hittar till e-tjänsterna.

Med hjälp av goda exempel från tre olika verksamheter har e-tjänsteutvecklarna tagit fram dokumentet Lätt att göra rätt - En guide till ärendehantering i Open ePlattform. Den ska bidra till att både handläggare och verksamheten i stort ska kunna maximera nyttan med e-tjänsterna som både handläggnings-, statistik- och uppföljningsverktyg.

Vår rapport "Tusen vägar in" beskriver hur invånarens möte med kommunen ser ut idag och hur vi arbetat med detta i TEO. Den innehåller även en beskrivning av vilka kompetensbehov och behov av hjälpmedel vi har internt för att kunna möta invånare i behov av digitalt stöd och kompetensutveckling. Med hjälp av den här kartläggningen ska kommunerna kunna lära av varandra och växla upp arbetet med att stötta och guida allt fler digitala användare.

För att effektivisera dialogen mellan sökande och handläggare har vi gjort tillgänglighetsanpassningar i e-tjänsterna och i Open ePlattform utifrån testerna samt utifrån nya lagkrav. De Anpassningar som gjorts innebär en förbättrad upplevelse av e-tjänsterna med ett enklare upplägg, tydligare vyer och synligare flikar och knappar. Vi har även arbetat med att byta till ett nytt gränssnitt samt med ett införande av alternativa inloggningar Svenska Pass och FrejaID, inklusive e-legitimation. Detta möjliggör för personer som saknar BankID och/eller saknar möjligheten att få ett BankID att kunna använda sig av kommunernas digitala tjänster och innebär en förbättring gällande tillgänglighet, användbarhet och användarupplevelse.

En ökning av effektivitetsvinsterna från e-tjänsterna och ökad kvalitet har uppnåtts genom integrationer mellan verksamhetssystem och tjänsteplattformen.

Integrationen mellan Comprima eArchive och Open ePlatform har utvecklats tillsammans med lead-teamet Örnsköldsvik och kan i nuläget skicka handlingar från Open ePlatform till Comprima. Här kvarstår att implementera två adaptrar för att möjliggöra att även hämta ärenden från Comprima till Open ePlatform samt implementering av integrationen till övriga kommuner.

Integrationen med EDP Vision är färdigställd och påkopplad hos de tre kommuner som önskat ta del av integrationen. Processerna för anmälan om livsmedelsverksamhet och ansökan om bygglov förenklas med hjälp av integrationen.

I integrationen mellan Tieto Lifecare och Open ePlatform har vi på grund av saknade API:er i stället valt att integrera processen för färdtjänst och riksfärdtjänst via RPA, där en robotfunktion tar över den manuella hanteringen att föra informationen från ett system till ett annat. Detta förenklar handläggningen, spar tid och ger en mer jämlik och felfri hantering.

Integrationen parkeringstillstånd i Sundsvall har i huvudsak bestått av utveckling av integrationer mellan Open ePlatform och ett antal mikrotjänster inom Sundsvalls API-gateway, samt stödfunktioner till dessa, för att kunna hantera parkeringstillstånd.

För att öka kunskapen om kommunernas e-tjänster har vi utgått från hur komplexiteten i kommunernas verksamheter försvårar för användaren i mötet med kommunen. Fokuset för projektets arbete har utifrån detta blivit i huvudsak intern kommunikation och kompetenshöjande insatser. Vi måste börja där för att kunna möta våra användares behov. Projektet har därför erbjudit kompetensutveckling i form av presentationer och föreläsningar om digital inkludering och olika goda exempel men även tittat närmare på just mötet med kommunen. Var söker man hjälp och stöd och hur blir vi beredda och utrustade för att möta användarens behov på de platser våra kommuninvånare söker sig till för att få stöd?

Samverkan i Tillsammans TEO har även skapat bättre förutsättningar för att vi som kommuner ska kunna ta vara på de interna resurser vi har när det gäller kompetens och erfarenheter om våra särskilt prioriterade grupper. Att som medarbetare i kundtjänst, medborgarkontor eller bibliotek kunna få sitta ner tillsammans med e-tjänsteutvecklare och kommunikatörer och belysa vad i det digitala mötet som försvårar och hindrar, ger vinster för alla berörda parter. En ny e-tjänst för interna förbättringsförslag är också en del av arbetet för att växla upp arbetet med målgrupper i digitalt utanförskap tillsammans.

Projektet har även fått påverka på nationell nivå då vår omvärldsbevakning påvisade att två myndigheter arbetade med att ta fram snarlika tjänster för digitala ombud och fullmaktshantering. Något vi lyfte till DIGG som fört samman aktörerna som nu arbetar på att skapa en nationell lösning tillsammans.

Förord

Det här är min första slutrapport i mitt första projekt som projektledare. Det har varit en spännande och otroligt viktig resa både för mig och för de kommuner som deltagit i projektet.

Tack Charlotte Sandelius och min styrgrupp för förtroendet och för att ni har trott på mig hela vägen. Tack till mina mentorer Osman Saidabdala och Peder Berg för att ni visat hur man är projektledare och för ovärderligt stöd i allt ERUF-relaterat ett stort tack till vår projektkonom Katrin Nordin och Peter Larsson på Tillväxtverket. Tack också till Malin Heimer digitaliseringssamordnare som bland annat stöttat mig i arbetet med projektets styrgrupp och med skrivandet av slutrapport.

Med mig på resan och som närmaste bollplank har jag haft mina kommunikatörer. Christine Granholm, det var våra första trevande försök att förstå projektet som gav upphov till projektets unika målgruppsanalys. Tätt följd av Antonia Nordling som hjälpte mig att vända upp och ner på både projekt- och kommunikationsplan, skapa en administrativ guide och lite ordning och reda. Och sist men inte minst Ida Hagberg som hjälpt TEO att synas och lysa med snygga material och proffsiga presentationer.

Ett stort tack också till alla arbetsgrupper och andra deltagare som bidragit med sin kompetens i projektet och ett särskilt tack vill jag rikta till eFörvaltningsrådet, hjärtat i projektet, som fått stå ut med många konstiga frågor och idéer och som gjort det med tålamod, humor och ett otroligt driv.

Innehållsförteckning

SAMMANFATTNING	1
FÖRORD	4
INNEHÅLLSFÖRTECKNING	5
INLEDNING	9
BAKGRUND	10
SYFTE	11
EKONOMI	11
MÅL	11
EFFEKTMÅL	11
PROJEKT MÅL	12
METOD	13
MÅLGRUPPSANALYS	13
GENOMFÖRANDE	15
PROJEKT MÅL 1 ÖKNING MED 25% AV ANTAL INKOMNA ÄRENDEN VIA E-TJÄNSTER	15
DELMÅL 1 MARKNADSFÖRA KOMMUNERNAS E-TJÄNSTER.	15
Aktivitet 1.1 KICK-OFF FÖR OCH UPPSTART AV SAMVERKANSNÄTVERK ARBETSGRUPP KOMMUNIKATION	15
Aktivitet 1.2 IDENTIFIERA MÅLGRUPPER FÖR UTVALDA E-TJÄNSTER	15
Aktivitet 1.3 IDENTIFIERA KOMMUNIKATIONSKANALER OCH BERÖRDA VERKSAMHETER FÖR DESSA MÅLGRUPPER.	16
Aktivitet 1.4 SKAPA KOMMUNIKATIONSPLAN	17
Aktivitet 1.5 AKTIVITETSPLAN ARBETSGRUPP KOMMUNIKATION	17
Aktivitet 1.5.1 Filmer kring våra e-tjänster för berörda verksamheter	17
Aktivitet 1.5.2 Film instruktion e-tjänst Ekonomiskt Bistånd hos Tieto Lifecare	17
Aktivitet 1.5.3 Intern Digitaliseringsvecka i samband med eMedborgarveckan	17
Aktivitet 1.5.4 Workshop Kommunikation- Hur blir vi tillräckligt digitala för att nå vissa målgrupper?	17
Aktivitet 1.5.5 Workshop Kommunikation - Hur kommunicerar vi med grupper i Digitalt Utanförskap?	18
DELMÅL 2: MÖJLIGGÖRA FÖR SÄRSKILT PRIORITERADE MÅLGRUPPER ATT KUNNA NYTTJA BEFINTLIGA E-TJÄNSTER.	20
Aktivitet 2.1 INFÖRANDE AV ALTERNATIV INLOGGNING FREJAJD	20
Aktivitet 2.2 INFÖRANDE AV ALTERNATIV INLOGGNING SVENSKA PASS	20

AKTIVITET 2.3 TA FRAM TILLGÄNGLIGA IKONER FÖR KOMMUNERNAS KARTFRÅGOR	21
--	----

PROJEKTMÅL 2: SAMLA IN KUNSKAP OM DE SÄRSKILT PRIORITERADE MÅLGRUPPERNAS BEHOV OCH UTFRÅN DESSA TA FRAM NYA RUTINER OCH STRATEGIER KRING HANTERING OCH BEMÖTANDE AV DESSA PERSONER **21**

DELMÅL 3: GENOMFÖRA MINST ETT ANVÄNDARTEST AV E-TJÄNSTER I MINST TVÅ KOMMUNER I SAMARBETE MED PERSONER MED NÅGON FUNKTIONSNEDSÄTTNING OCH/ELLER ANNAT MODERSMÅL ÄN SVENSKA.	21
AKTIVITET 3.1 OFFERTFÖRFRÅGAN ANVÄNDBARHETSSPECIALIST	21
AKTIVITET 3.2 ANVÄNDBARHETSTESTER: TESTNING AV 2 OLIKA KOMMUNERS E-TJÄNSTER AV PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING OCH SPRÅKSVÅRIGHETER.	22
AKTIVITET 3.3 ANVÄNDBARHETSANALYS UTFRÅN SLUTANVÄNDARTESTER	23
DELMÅL 4: UTVECKLA MINST TVÅ ÄRENDEHANTERINGSSTRATEGIER I SAMARBETE MED BERÖRDA VERKSAMHETER.	24
AKTIVITET 4.1 ANVÄNDBARHETSTESTER: INSAMLANDE AV GODA EXEMPEL FRÅN TRE BERÖRDA VERKSAMHETER	24
AKTIVITET 4.2 LÄTT ATT GÖRA RÄTT! ÄRENDEHANTERINGSSTRATEGIDOKUMENT MED GODA EXEMPEL FRÅN BERÖRDA VERKSAMHETER	24
AKTIVITET 4.3 TA FRAM EN E-TJÄNST FÖR HANTERING AV FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG FRÅN BERÖRDA VERKSAMHETER	24
AKTIVITET 4.4 INTERN MARKNADSFÖRING AV E-TJÄNST FÖR HANTERING AV FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG	25
AKTIVITET 4.5 WORKSHOP TILLSAMMANS TEO MED FOKUS PÅ SAMVERKAN MELLAN KOMPETENSOMRÅDEN	25
AKTIVITET 4.6 WORKSHOP TILLSAMMANS TEO MED FOKUS PÅ ATT HÄMTA MESTA MÖJLIGA NYTTA UR TEO	27
AKTIVITET 4.7 UPPSTART AV KOMMUNINTERNA TILLSAMMANS TEO SAMVERKANSGRUPPER	29
DELMÅL 5: UTVECKLA MINST TVÅ RUTINER FÖR HUR DE SOM EJ KAN ANVÄNDA E-TJÄNSTERNA SKA BEMÖTAS.	29
AKTIVITET 5.1 KICK-OFF FÖR OCH UPPSTART AV SAMVERKANSNÄTVERK ARBETSGRUPP KOMPETENSUTVECKLING	29
AKTIVITET 5.2 GENOMLYSNING AV KOMMUNERNAS HANTERING AV PERSONER I BEHOV AV STÖD OCH KOMPETENSUTVECKLING	29
AKTIVITET 5.3–5.5 RUTINBESKRIVNING FÖR HANTERING AV PERSONER MED BEHOV AV STÖD ELLER KOMPETENSUTVECKLING SAMT KARTLÄGGNING AV BEHOV AV INTERN KOMPETENSUTVECKLING OCH HJÄLPMEDEL FÖR ATT KUNNA MÖTA DESSA BEHOV.	30
AKTIVITET 5.6 MARKNADSFÖRING AV FRAMTAGNA RUTINER KRING STÖD OCH KOMPETENSUTVECKLING	31

PROJEKTMÅL 3: EFFEKTIVISERA DIALOGEN MELLAN SÖKANDE OCH HANDLÄGGARE **31**

DELMÅL 6: SKAPA EN FÖRENKLAD OCH MER TRANSPARENT KUNDKONTAKT DIREKT I PLATTFORMEN	31
AKTIVITET 6.1 GENOMLYSNING AV MIN SIDA UR ANVÄNDBARHETSPERSPEKTIV	31
6.2 BESTÄLLNING AV FÖRÄNDRINGAR I PLATTFORMEN HOS NORDIC PEAK UTFRÅN GENOMLYSNING AV MINA SIDOR.	32
AKTIVITET 6.3 TILLGÄNGLIGHETSANPASSNING AV MINA SIDOR ENLIGT BESTÄLLNINGUNDERLAG	32
AKTIVITET 6.4 UPPFÖLJNING AV TILLGÄNGLIGHETSANPASSNING MINA SIDOR NORDIC PEAK	33
DELMÅL 7: FÖRBÄTTRA MÖJLIGHETERNA FÖR MEDBORGARNA ATT FÖLJA SITT (ELLER ANHÖRIGS) ÄRENDE, GENOM ATT ERBJUDA ALTERNATIVA AUTENTISERINGSMÖJLIGHETER DÄR DET ÄR MÖJLIGT.	33
AKTIVITET 7.1 UPPSTART AV ARBETSGRUPP OMVÄRLD	33
AKTIVITET 7.2 OMVÄRLDSBEVAKNING GÄLLANDE FULLMAKT FÖR GOD MAN ELLER OMBUD: LÄGESRAPPORT 1	33
AKTIVITET 7.3 OMVÄRLDSBEVAKNING GÄLLANDE FULLMAKT FÖR GOD MAN ELLER OMBUD: LÄGESRAPPORT 2	34
AKTIVITET 7.4 OMVÄRLDSBEVAKNING GÄLLANDE FULLMAKT FÖR GOD MAN ELLER OMBUD: SLUTRAPPORT OCH REKOMMENDATIONER	34
AKTIVITET 7.5 TA FRAM UNDERLAG FÖR KRAVSTÄLLNING FÖR MÖJLIGHET TILL OMBUDSHANTERING	35
DELMÅL 8: UPPDATERA GRÄNSSNITTET I E-TJÄNSTERNA MED FOKUS PÅ TILLGÄNGLIGHET OCH DIGITAL INKLUDERING.	36

AKTIVITET 8.1 ÖVERGÅNG TILL NATIONELLT GRÄNSSNITT MED BÄTTRE TILLGÄNGLIGHETSANPASSNINGAR I SEX KOMMUNER EXTERNT OCH 4 KOMMUNER INTERNT.	37
AKTIVITET 8.2 SKAPA GUIDE KRING ANVÄNDBARHET OCH TILLGÄNGLIGHET FÖR UTVECKLING AV E-TJÄNST I OPEN EPLATFORM.	38
AKTIVITET 8.3 PRESENTATION AV GUIDE KRING ANVÄNDBARHET OCH TILLGÄNGLIGHET	38
AKTIVITET 8.4 GENOMLYSNING AV UTVALDA E-TJÄNSTER UR TILLGÄNGLIGHETSPERSPEKTIV.	38
AKTIVITET 8.5 BESTÄLLNING AV FÖRÄNDRINGAR I PLATTFORMEN HOS NORDIC PEAK UTIFRÅN GENOMLYSNING AV E-TJÄNSTERNA	39
AKTIVITET 8.6 TILLGÄNGLIGHETSANPASSNING AV E-TJÄNSTER ENLIGT BESTÄLLNINGSUUNDERLAG	39
AKTIVITET 8.7 UPPFÖLJNING AV TILLGÄNGLIGHETSANPASSNING NORDIC PEAK	39

PROJEKTMÅL 4: FÖR ATT ÖKA EFFEKTIVITETSVINSTERNA FRÅN E-TJÄNSTERNA OCH HÖJA KVALITÉN BEHÖVS FLER INTEGRATIONER MELLAN VERKSAMHETSSYSTEM OCH TJÄNSTEPLATTFORMEN 40

DELMÅL 9: MINST 3 PROCESSER SKA VARA INTEGRERADE MED VERKSAMHETSSYSTEM.	40
AKTIVITET 9.1 OMVÄRLDSANALYS INTEGRATIONER: SAMMANSTÄLLNING AV BEFINTLIGA KOMMUNALA SYSTEM SAMT PRIORITERING AV ÖNSKADE INTEGRATIONER	40
AKTIVITET 9.2 UPPDRAGSBESKRIVNING OCH UPPHANDLING IT-KONSULTER	40
AKTIVITET 9.3 DIREKTUPPHANDLING UPPDRAG 1 TILL 3 PLUS OPTION.	41
AKTIVITET 9.4 INTEGRATION: TVÅVÄGSINTEGRATION MED KOMMUNIKATIONSMÖJLIGHETER OCH STATUSUPPDATERING VIA LAGER MELLAN OPEN EPLATFORM OCH TIETO LIFECARE	41
AKTIVITET 9.5 IMPLEMENTERING AV INTEGRATION: INTEGRATION MED EDP VISION SOM TAGITS FRAM AV NORDIC PEAK I SAMARBETE MED GÄVLE.	42
AKTIVITET 9.6 FÄRDIGSTÄLLANDE AV INTEGRATION: INTEGRATION MELLAN OPEN EPLATFORM OCH EARCHIVE HOS COMPRIMA PÅBÖRJAD I ÖRNSKÖLDSEVIK.	43
AKTIVITET 9.7 INTEGRATION/UTVECKLINGSBEHOV PARKERING SUNDSVALL	44
OPTION INTEGRATION OPEN EPLATFORM OCH MATILDA.	45
DELMÅL 10: GENOMFÖRA EN EFFEKTTANALYS INOM EN VERKSAMHET FÖR ATT PÅVISA TJÄNSTEUTVECKLINGENS NYTTA.	45
AKTIVITET 10.1 URVAL AV E-TJÄNSTER SOM INSATSER FOKUSERAS PÅ OCH SOM MÄTNINGARNA GÖRS PÅ.	45
AKTIVITET 10.2 NOLLMÄTNING 2020	46
AKTIVITET 10.3 RESULTATMÄTNING 2021	46
AKTIVITET 10.4 RESULTATMÄTNING 2022	46
AKTIVITET 10.5 EFFEKTMÄTNING INFÖRANDE AV FREJA ID OCH SVENSKA PASS I SOLLEFTEÅ.	47

PROJEKTMÅL 5: KUNSKAPEN OM KOMMUNERNAS E-TJÄNSTER SKA ÖKA 47

DELMÅL 11: HÖJA KOMPETENSEN HOS KOMMUNERNAS PERSONAL, BÅDE HOS DE SOM NYTTJAR E-TJÄNSTERNA VID KUNDKONTAKTER OCH DE SOM UTVECKLAR/FÖRVALTAR E-TJÄNSTERNA.	47
AKTIVITET 11.1 INHÄMTA BESKRIVNING AV DIGITALISERINGSMYNDIGHETENS KURSUTBUD KRING TILLGÄNGLIGHET	47
AKTIVITET 11.2 UTIFRÅN KURSUTBUDET FRÅN DIGG, BESTÄM VILKEN/VILKA KURSER SOM ÄR INTRESSANTA OCH BESTÄM VILKA SOM SKA GÅ KURSEN.	47
AKTIVITET 11.3 PLANERA, BOKA OCH ADMINISTRERA KURSER	48
AKTIVITET 11.4 INTERN KOMPETENSUTVECKLING DIGITAL INKLUDERING (DIGG): WORKSHOP INTRODUKTION TILL DIGITAL INKLUDERING FÖR EFÖRVALTNINGSRÅDET OCH STYRGRUPP.	48
AKTIVITET 11.5 INTERN KOMPETENSUTVECKLING DIGITAL INKLUDERING (DIGG): WORKSHOP DIGITAL INKLUDERING FÖR KOMMUNIKATÖRER I SAMBAND MED KICK-OFF ARBETSGRUPP KOMMUNIKATION.	48

AKTIVITET 11.6 INTERN KOMPETENSUTVECKLING DIGITAL INKLUDERING (DIGG): WORKSHOP DIGITAL INKLUDERING FÖR E-TJÄNSTEUTVECKLARE	48
AKTIVITET 11.7 INTERN KOMPETENSUTVECKLING DIGITAL INKLUDERING (DIGG): WORKSHOP INTRODUKTION TILL DIGITAL INKLUDERING FÖR ARBETSGRUPP KOMPETENSUTVECKLING OCH BERÖRDA VERKSAMHETER (CHEFER)	48
AKTIVITET 11.8 INTERN KOMPETENSUTVECKLING DIGITAL INKLUDERING (DIGG): WORKSHOP INTRODUKTION TILL DIGITAL INKLUDERING FÖR BERÖRDA VERKSAMHETER (HANDLÄGGARE)	49
AKTIVITET 11.9 INTERN DIGITALISERINGSVECKA I SAMBAND MED EMEDBORGARVECKAN	49
Aktivitet 11.9.1 Workshops	50
Aktivitet 11.9.2 Artiklar där vi lyfter Goda Exempel på intraweb	50
HORISONTELLA KRITERIER	52
RESULTAT UTIFRÅN PROJEKTMÅLEN	54
ANDELEN ÄRENDEN SOM INKOMMER VIA KOMMUNERNAS E-TJÄNSTER SKA ÖKA MED MINST 25%	55
SAMLA IN KUNSKAP OM DE SÄRSKILT PRIORITERADE MÅLGRUPPERNAS BEHOV OCH UTIFRÅN DESSA TA FRAM NYA RUTINER OCH STRATEGIER KRING HANTERING OCH BEMÖTANDE AV DESSA PERSONER	55
EFFEKTIVISERA DIALOGEN MELLAN SÖKANDE OCH HANDLÄGGARE	56
FÖR ATT ÖKA EFFEKTIVITETSVINSTERNA FRÅN E-TJÄNSTERNA OCH HÖJA KVALITÉN BEHÖVS FLER INTEGRATIONER MELLAN VERKSAMHETSSYSTEM OCH TJÄNSTEPLATTFORMEN	56
KUNSKAPEN OM KOMMUNERNAS E-TJÄNSTER SKA ÖKA	57
ÖVRIGA UTFALL OCH GODA EXEMPEL I PROJEKT TEO	58
VILKET RESULTAT FÅR ARBETET I PROJEKTET FÖR VÅRA MÅLGRUPPER?	58
EFFEKTMÅL VAD HAR VI UPPNÅTT OCH VAD HAR VI KVAR?	60
DE DIGITALA KANALERNA SKA VARA DE MEST ANVÄNDA INFORMATIONSVÄGARNA	60
ÖKAD RESURSEFFEKTIVITET OCH KVALITET	60
ÖKAD KUNSKAP OCH MEDVETENHET OM KOMMUNERNAS E-TJÄNSTER.	60
ÖKAD KUNSKAP OM TILLGÄNGLIGHET OCH DIGITAL INKLUDERING.	60

Inledning

Om våra kommuner ska kunna möta samhällsutmaningar, säkra välfärden och nå ekonomisk, social och ekologisk hållbarhet krävs det att vi utvecklar nya gemensamma lösningar och att dessa byggs för att fungera tillsammans.

I stället för att varje kommun ska utveckla sina egna lösningar vinner alla på att det finns en sammanhållen infrastruktur som kan användas för att lösa gemensamma grundläggande behov.

Gemensamma digitala lösningar sparar tid, kraft och pengar, möjliggör utveckling av ny teknik och skapar bättre offentliga tjänster. Förvaltningen kan effektiviseras genom bland annat minskad administration och säkrare handläggning. Våra kommuninvånare kan också enkelt följa sitt ärende digitalt, vilket ökar transparensen och känslan av kontroll hos individen.

Hos Kommunförbundet Västernorrland har kommunerna en gemensam samverkansplattform där de tillsammans får möjlighet att driva projekt som för dem framåt inom aktuella områden som innovation, arbetskraftsförsörjning, digitalisering och tillgänglighet.

Ett projekt som fokuserat på just digitalisering och tillgänglighet är projekt TEO-Tillgängliga E-tjänster i Offentlig sektor. I TEO har vi arbetat med att lyfta kommunernas förmåga att skapa tillgängliga och användarvänliga e-tjänster samt att bemöta och stödja dem som är i behov av guidning, kompetensutveckling eller hjälpmedel för att kunna vara digitalt delaktiga kommuninvånare.

Snabba fakta om projekt TEO

- TEO finansieras av europeiska regionala utvecklingsfonden
- Projektets mål**
 - Användningen av e-tjänsterna ska öka med 25%
 - Effektivisera dialogen mellan sökande och handläggare
 - Samla in kunskap om de särskilt prioriterade målgruppernas behov och utifrån dessa ta fram nya rutiner och strategier
 - Genomföra integrationer för att öka effektivitetsvinsterna
 - Öka kunskapen kring kommunernas e-tjänster
- TEO i samarbete med **tillväxtverket**
- Projektet pågår mellan **2021-01-01 – 2023-02-28**
- 4** Nätverk är med och utvecklar projektet
- Kommunförbundet Västernorrland
- 8** Kommuner är med i projektet: Härnösand, Nordanstig, Kramfors, Ånge, Sundsvall, Sollefteå, Örnsköldsvik, Timrå
- TEO – tillgängliga e-tjänster för offentlig sektor

Bakgrund

En av utgångspunkterna i Västernorrlands regionala utvecklingsstrategi är att tillvarata digitaliseringens möjligheter inom alla områden och säkerställa digital inkludering och tillgänglighet. Digitaliseringen skapar nya möjligheter för utbildning, arbete och service, men också behov av nya arbetsätt och innovationer. Länets starka It-företag, tillämpad forskning och en ny digitaliseringsmyndighet, DIGG, med fokus på digital förvaltning bidrar till utvecklingen av digitaliseringens kapacitet.

För att ta tillvara digitaliseringens möjligheter krävs kunskap, kompetens och lärande. Det är en förutsättning för en accelererad digitalisering och uppnåendet av regeringens mål att bli bäst i världen på att nyttja digitaliserande positiva effekter. För att säkerställa accelerationen av digitalisering i offentlig sektor behövs en funktion som säkerställer ett kunskapslyft för offentlig förvaltnings medarbetare och chefer. Givet det paradigmskifte som föreligger i och med digitaliseringen ställer detta krav på kunskap-, metod- och kompetensutveckling. I Västernorrland har det under flera års tid varit ett ökat tryck på digitala kompetens särskilt för kommunerna.

Kommunerna i Västernorrland tillsammans med Nordanstig har i samverkan med varandra under flera års tid utvecklat e-tjänster för sina kommuninvånare. Tillsammans har kommunerna tagit fram Open ePlattform. Från början var man fem kommuner som arbetade tillsammans med att ta fram plattformen och började skapa e-tjänster i den. Idag använder nästan 200 kommuner i Sverige, plus en del företag, sig av plattformen som i maj 2022 innehöll 23 988 e-tjänster och då hade hanterat ungefär en miljon olika enskilda ärenden i snitt per år sedan starten av samarbetet.

Detta har ökat tillgängligheten och kvalitén samt sparat tid och pengar, för såväl invånare som den kommunala förvaltningen. För att kunna växla upp arbetet med digitaliseringen ytterligare ville vi nu ta nästa steg.

Projektets mål är att kommunen erbjuder samhällsservice i form av trygga och pålitliga digitala tjänster. Kommuninvånare och företag ska kunna använda och nå den kommunala servicen. Det gör vi genom att utveckla befintliga och nya e-tjänster genom ökad Användning, Tillgänglighet, Effektivitet, Kvalitet och Kunskap. De digitala kanalerna ska vara den mest använda informationsvägen, tillgänglighet och transparens i ärendehantering ska ökas och tjänsterna ska i högre utsträckning vara integrerade med de olika verksamhetssystemen.

På sikt kommer projektet bidra till att Västernorrland 2030 är platsen där företag och organisationer väljer att växa. Vi förenklar vardagen för invånare och företag. Verksamheternas mål och visioner kan uppnås på ett enklare och mer kostnadseffektivt sätt och de socioekonomiska vinningarna kommer alla till gagn. Helt i enlighet med den regionala utvecklingsstrategins principer för digitalisering och digital transformation att nå visionen:

“Ett Västernorrland – handlingskraft, livskraft och naturkraft. Tillsammans för människors och företags växtkraft, i en hälsosam livsmiljö för framtida generationer”.

Syfte

Syftet är att bidra till att Västernorrland 2030 är platsen där företag och organisationer väljer att växa. Att förenkla vardagen för både invånare och företag. Verksamheternas mål och visioner ska kunna uppnås på ett enklare och mer kostnadseffektivt sätt och de socioekonomiska vinningarna ska komma alla till gagn. Helt i enlighet med den regionala utvecklingsstrategins principer för digitalisering och digital transformation enligt ovan.

Fokus för våra insatser är att våra e-tjänster ska vara tillgängliga och användbara för alla kommunernas invånare från de som redan nu använder e-tjänsterna till de som inte kan och inte heller, oavsett anpassning eller stöd, i framtiden kommer att kunna hantera dem på egen hand.

Ekonomi

Tillväxtverket har beviljat Kommunförbundet Västernorrland stöd ur den europeiska regionala utvecklingsfonden för genomförandet av projektet. Stödet tas ur det Operativa programmet för mellersta Norrland, insatsområdet Att öka tillgången till, användningen av och kvaliteten på informations- och kommunikationsteknik och avser projektperioden 2021-01-01 - 2023-02-28.

Medfinansieringen på 50% står kommunerna Sundsvall, Örnsköldsvik, Ånge, Sollefteå, Kramfors, Härnösand, Timrå och Nordanstig för i form av både pengar och arbetstid.

Mål

Projektets delmål innehåller ökad användning av e-tjänsterna, utvecklandet av verksamhetsspecifika ärendehanteringsstrategier, förbättrade möjligheter för användaren att följa sitt ärende, ökad integration i befintliga verksamhetssystem och effektanalys för att påvisa vad tjänsteutvecklingen har lett till. De digitala kanalerna ska vara den mest använda informationsvägen, där tillgänglighet och transparens i ärendehantering ska ökas och tjänsterna ska i högre utsträckning vara integrerade med de olika verksamhetssystemen.

Effektmål

Medborgare och företag ska kunna använda och nå den kommunala servicen. Det gör projektet genom att utveckla befintliga och nya e-tjänster genom ökad användning, tillgänglighet, effektivitet, kvalitet och kunskap.

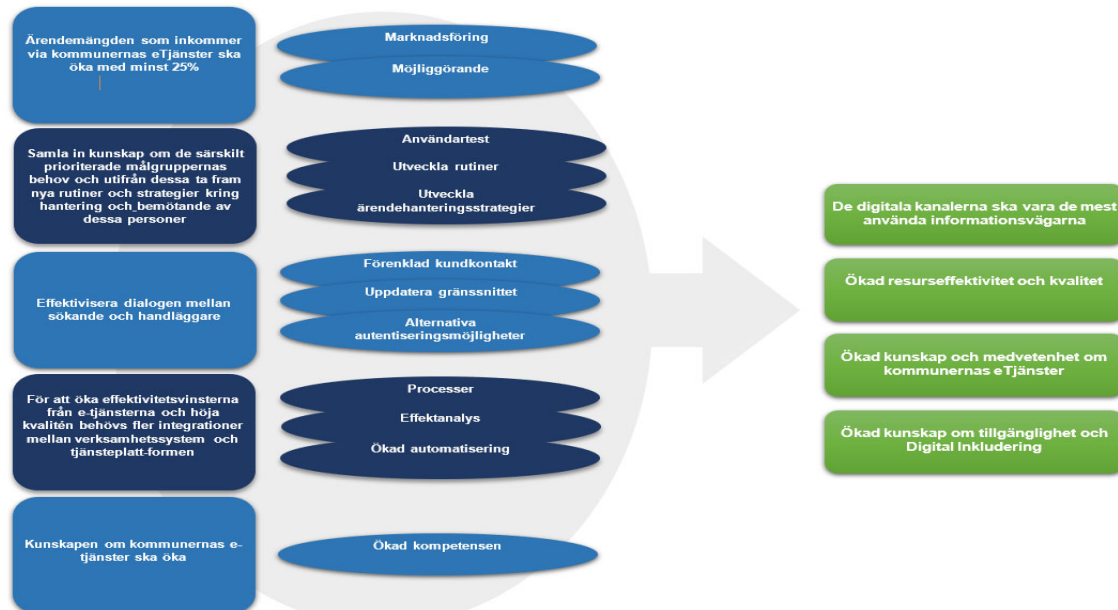
De digitala kanalerna ska vara de mest använda informationsvägarna

Ökad resurseffektivitet och kvalitet

Ökad kunskap och medvetenhet om kommunernas e-tjänster.

Ökad kunskap om tillgänglighet och Digital Inkludering.

Projektmål



Andelen ärenden som inkommer via kommunernas e-tjänster ska öka med minst 25%

- Marknadsföra kommunernas e-tjänster.
- Möjliggöra för särskilt prioriterade målgrupper att kunna nyttja befintliga e-tjänster.

Samla in kunskap om de särskilt prioriterade målgruppernas behov och utifrån dessa ta fram nya rutiner och strategier kring hantering och bemötande av dessa personer

- Genomföra minst ett användartest av e-tjänster i minst två kommuner i samarbete med personer med någon funktionsnedsättning och/eller annat modersmål än svenska.
- Utveckla minst två ärendehanteringsstrategier i samarbete med berörda verksamheter.
- Utveckla minst två rutiner för hur de som ej kan använda e-tjänsterna ska bemötas.

Effektivisera dialogen mellan sökande och handläggare

- Skapa en förenklad och mer transparent kundkontakt direkt i plattformen.
- Förbättra möjligheterna för medborgarna att följa sitt (eller anhörigs) ärende, genom att erbjuda alternativa autentiseringsmöjligheter där det är möjligt.
- Uppdatera gränssnittet i e-tjänsterna med fokus på tillgänglighet och Digital Inkludering.

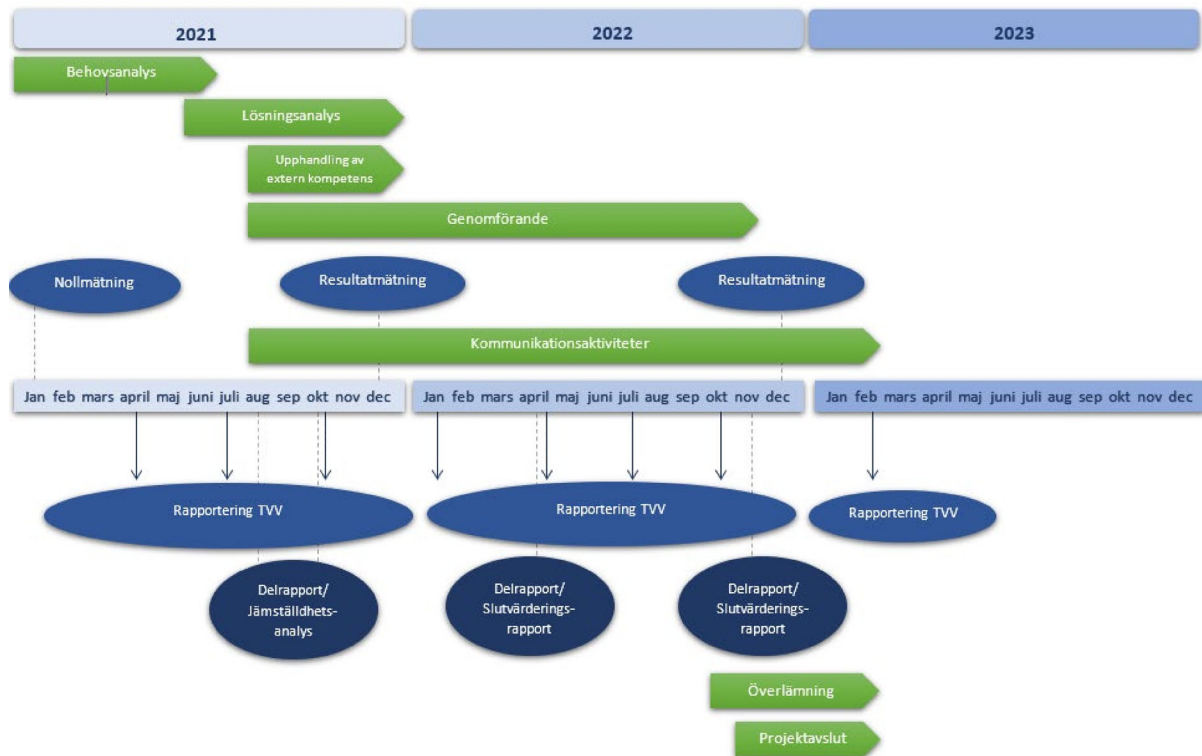
För att öka effektivitetsvinsterna från e-tjänsterna och höja kvalitén behövs fler integrationer mellan verksamhetssystem och tjänsteplattformen

- Minst 3 processer ska vara integrerade med verksamhetssystem.
- Genomföra en effektanalys inom en verksamhet för att påvisa tjänsteutvecklingens nytta.

Kunskapen om kommunernas e-tjänster ska öka

- Höja kompetensen hos kommunernas personal, både hos de som nyttjar e-tjänsterna vid kundkontakter och de som utvecklar/förvaltar e-tjänsterna.

Metod

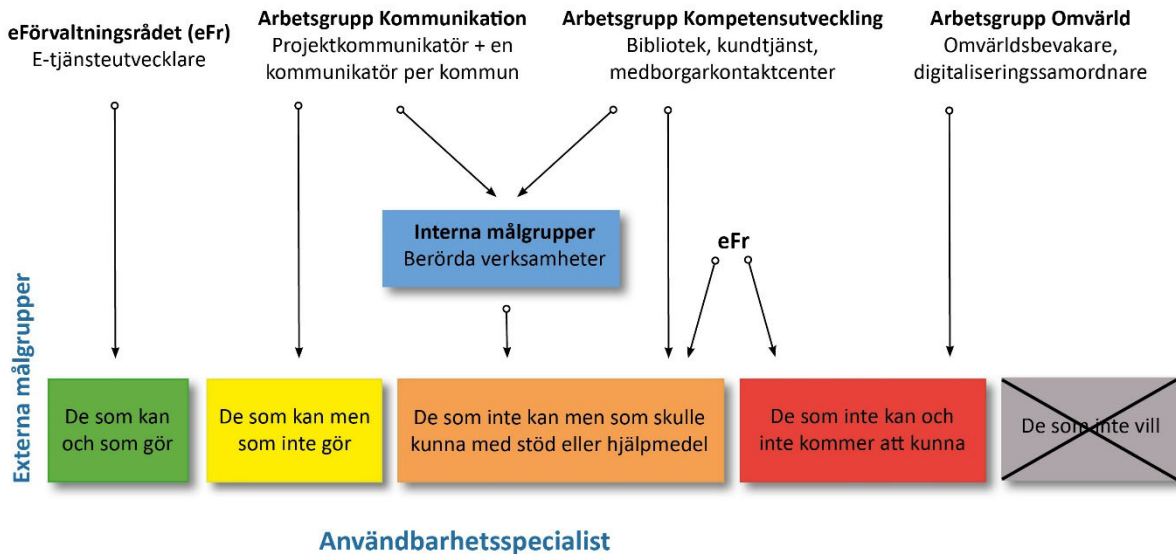


Målgruppsanalys

Projektets primära målgrupper är samtliga invånare i Västernorrlands län, särskilt prioriterade är de grupper som idag inte nyttjar e-tjänsterna i sin vardag. Sekundära målgrupper är det regionala näringslivet och den personal i offentlig förvaltning som hänvisar till, använder, utvecklar och förvaltar de e-tjänster som redan är i drift.

Utifrån att ha kartlagt och definierat projektets målgrupp och de olika behov i målgruppen projektet behöver fokusera på enligt nedan tydliggjordes behovet av arbetsgrupper med olika kompetenser i projektet.

Arbetsgrupper TEO



Projektets resurser består av medfinansiering i tid i form av medarbetare från kommunerna som ingår i projektets olika arbetsgrupper.

eFörvaltningsrådet Alla åtta kommuner finns representerade. Resurserna har sedan lång tid tillbaka stående veckovisa möten och ett väletablerat samarbete, främst från tidigare arbete med eSamverkan.

Arbetsgrupp Kommunikation Alla åtta kommunerna representeras av varsin kommunikatör eller webbutvecklare. Till en början kommer de att ses två timmar varannan vecka för att identifiera externa och interna målgrupper och en kommunikationsstrategi för att nå dessa med information om och motivation till att använda kommunens e-tjänster.

Arbetsgrupp Kompetensutveckling Kommunerna behöver tillsammans ta fram en rutin för hur man hänvisar, stöder och kompetensutvecklar medborgare som i nuläget inte kan hantera eller använda kommunernas e-tjänster.

Arbetsgrupp Utredning/Omvärld Resurser från kommunerna som tillsammans med DIGG och ev. jurist, omvärlds bevakare och arbetar fram en plan kring hantering av medborgare som aldrig kommer att ha förmågan att använda sig av våra digitala kanaler.

Genomförande

Tillsammans har vi i projektet arbetat fram en aktivitetsplan där de aktiviteter vi genomför är direkt relaterade till de projektmål som finns i projektets beslut. Projektmålen är uppdelade i delmål och under varje delmål ligger ett antal aktiviteter. Till dessa aktiviteter finns kopplat både tidsplan, kostnad och underlag på slutförd leverans.

Projektmål 1 Ökning med 25% av antal inkomna ärenden via e-tjänster

Delmål 1 Marknadsföra kommunernas e-tjänster.

Aktivitet 1.1 Kick-off för och uppstart av samverkansnätverk Arbetsgrupp Kommunikation

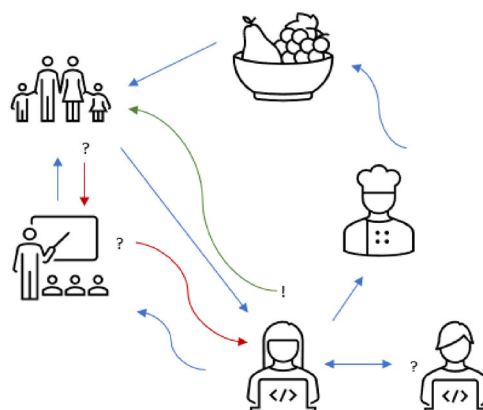
När projektet under hösten 2021 fick en ny projektledare togs en målgruppsanalys fram som visade på behovet av arbetsgrupper med olika kompetensområden i projektet. Den första av dessa grupper, utöver det redan befintliga eSamverkans nätverket eFörvaltningsrådet, blev Arbetsgrupp Kommunikation. Arbetsgruppen kom att bestå av en kommunikationsresurs från vardera kommunen inom kompetenserna kommunikation och/eller webstrateg. För att starta upp arbetsgruppen anordnades en Kick-off med information från Projektledare, Projektägare och Projektkommunikatör samt möjlighet att bolla kring värdet av samverkan i dessa frågor. I samband med Kick-off Arbetsgrupp Kommunikation fick kommunikatörerna också möjligheten att delta i workshopen Digital Inkludering för Kommunikatörer.

Efter ovanstående Kick-off påbörjades arbetet med att forma arbetsgruppen och fundera över vad arbetsgruppen skulle kunna samverka kring för att kommunicera kommunernas e-tjänster för att öka användandet framför allt hos gruppen "De som kan men inte gör" samt interna målgrupper i berörda verksamheter. Vi bestämde oss för att träffas varannan vecka två timmar per tillfälle. Detta har senare reviderats till en timme varannan vecka.

Aktivitet 1.2 Identifiera målgrupper för utvalda e-tjänster

Arbetsgruppen såg behovet av att kartlägga kommunikationen kring e-tjänsterna då det i många fall inte var så enkelt som en en-eller tvåvägskommunikation. Ett exempel på det är e-tjänsten för specialkost där information om val av kost ofta går ut till föräldrar via lärare på barnets skola och mottagare av information inlagd i e-tjänsten är handläggare av specialkost vid specialkostenheten medan användare av informationen är måltidspersonal som lagar maten.

KOMMUNIKATIONSKANALER SPECIALKOST



Då föräldern får informationen av läraren i skolan är det naturligt att hen söker stöd i användandet av e-tjänsten hos läraren men läraren är inte insatt i hur den fungerar. Den kompetensen finns i stället hos handläggaren som är mottagare av informationen och intern användare av e-tjänsten eller kanske till och med hos e-tjänsteutvecklaren som skapat den. Som ni ser kan det bli ganska krångligt!

I kartläggningen utgick man ifrån de åtta e-tjänster som tagits fram av eFörvaltningsrådet som fokus för insatser och mätningar i projektet. Man gick ut i sina verksamheter och letade svar på frågorna:

- Vem är slutanvändaren?
- Vilken verksamhet kommunicerar informationen till slutanvändaren?
- Vilken verksamhet tar emot informationen från slutanvändaren?
- Vem hanterar support och guidning när det gäller e-tjänsterna?
- Vilka kanaler används för att kommunicera med användaren?
- Finns det andra potentiella kanaler man skulle kunna använda?

Aktivitet 1.3 Identifiera kommunikationskanaler och berörda verksamheter för dessa målgrupper.

När man fått på plats vilka som är målgrupp både internt och externt upptäckte man att man hade ett behov av att få svar på ytterligare ett antal frågor. Arbetsgruppen tog därför återigen kontakt med verksamheterna för att få svar på frågor kring stöd till personer som har behov av stöd i användandet av e-tjänsten, intern nytta av e-tjänsten och vad det är som gör att e-tjänsten används respektive inte används. Frågorna man ställde var:

- Hur hanteras de personer som tar kontakt personligen och inte via e-tjänsten?
- Vart hänvisar man de personer som behöver stöd i användandet av e-tjänsten?
- Hänvisar man i första hand till e-tjänsten eller till en blankett?
- Är e-tjänsten ett stöd i arbetet?
- Vart vänder sig kommuninvånaren vid frågor om e-tjänsterna?
- Finns det olika kanaler för olika slags digitalt stöd?
- Om användandet av e-tjänsten är högt:
 - Varför tror du att användandet är så högt?
 - Har du några tips för de e-tjänster där användandet är lågt?
- Om användandet av e-tjänsten är lågt:
 - Vad tror du det beror på att man väljer att inte använda e-tjänsten?
 - Har du några idéer på hur användningen kan öka?

En sammanställning av det material och svar på frågorna arbetsgruppen ställt finns i dokumentet Kartläggning av Kommunernas Kommunikationskanaler.

Aktivitet 1.4 Skapa kommunikationsplan

Medan arbetet med kartläggningen fortgick bestämde sig de resurser som kommit långt med sitt arbete för att bilda en mindre grupp i gruppen och skapa ett förslag på en kommunikationsplan för kommunikation kring e-tjänster.

Aktivitet 1.5 Aktivitetsplan Arbetsgrupp Kommunikation

Utifrån kommunikationsplanen tog Arbetsgrupp Kommunikation fram en aktivitetsplan med aktiviteter för genomförande under projekttiden men även med förslag på aktiviteter man kan göra kontinuerligt i sitt arbete med att lyfta och synliggöra kommunernas e-tjänster.

Nedan följer en beskrivning av de aktiviteter i planen vi genomfört i projektet.

Aktivitet 1.5.1 Filmer kring våra e-tjänster för berörda verksamheter

Två filmer som tydligt beskriver nyttan med att använda våra e-tjänster och Mina Sidor hos kommunen har beställts i samarbete med eFörvaltningsrådet, upphandlats hos leverantör och spridits i våra kommuner. Du kan se dem på Kommunförbundets hemsida.

Infoga 2 Länkar/hänvisning till hemsidan?

Aktivitet 1.5.2 Film instruktion e-tjänst Ekonomiskt Bistånd hos Tieto Lifecare

En film som guidar användaren genom e-tjänsten för ansökan om Ekonomiskt Bistånd hos Tieto Lifecare har beställts av fyra kommuner. Den hittar du också på kommunförbundets hemsida.

Infoga Länk till hemsidan?

Aktivitet 1.5.3 Intern Digitaliseringsvecka i samband med eMedborgarveckan

Arbetsgruppen har tillsammans med eFörvaltningsrådet samlat ihop och genomfört många av de aktiviteter de hade i sin aktivitetsplan under en Intern Digitaliseringsvecka 10–14 oktober 2022. För mer information se delmål 11.

Aktivitet 1.5.4 Workshop Kommunikation- Hur blir vi tillräckligt digitala för att nå vissa målgrupper?

Arbetsgruppen valde ut två olika teman som fokus för samverkans workshops där de ville få möjlighet att dela erfarenheter och tips och jobba tillsammans med tänket kring hur de kommunicera med två helt olika målgrupper. Den första målgruppen är gruppen Superdigitala med fokus på hur vi som kommuner ska lyckas hänga med i utvecklingstakten den här gruppen håller för att nå dem med vår kommunikation. Vi lyfte några frågor att tänka tillsammans kring gällande målgruppen:

Hur jobbar vi gentemot målgruppen i dagsläget?

Är det någonting vi gör bra som vi vill lyfta?

- Film
- Sponsrade inlägg i sociala medier (Instagram, Facebook, TikTok, Snapchat)

- "Går runt" bestämmelser kring att ha konto på vissa sociala medier (till exempel TikTok) och annonsera via mediebyrå

Hur kan vi forma innehållet för att fånga målgruppens uppmärksamhet (baserat på att de superdigitala översvämmas av budskap)?

- Viktigt att det händer något första sekunderna i inlägget, för att fånga tittarens uppmärksamhet
- Snabb klippning i filmer
- Sticka ut, prata på deras språk
- Lära känna målgruppen, prata med de vi vill nå för att få veta vad de vill ha
- Fundera på: vad är det vi vill uppnå och vilka är det vi vill nå? Ska vi till exempel kommunicera med barnen under 18 eller deras vårdnadshavare?
- Viktigt att testa och försöka för att se vad som fungerar

Hur kan vi anpassa kommunikationen för att nå de i målgruppen vi inte når idag? (Till exempel att använda andra plattformar eller en särskild typ av tonalitet/budskap)

- Ett sätt att nå målgruppen är via deras vårdnadshavare
- Måste tänka på vad målet med den kanalen är – för att inte jobba i onödan med att starta konton som inte används
- Göra ett grundligt förarbete
- Innehållet behöver vara engagerande: ställa en fråga och få en interaktion med publiken
- Lyfta storytelling-perspektivet mer, skapa meningsfull kommunikation
- Ha ett "utifrån och in"-perspektiv, undersöka verkligheten i första hand
- Hänga med i den digitala utvecklingen och anpassa kommunikation efter den plattform där målgruppen befinner sig

Hur kan vi använda marknadsförda inlägg i sociala medier för att komma åt målgruppen?

- Annonsera på TikTok utan ett eget konto, för att komma åt målgruppen där
- Tänka att vi ska använda oss av meningsfull kommunikation
- Ta vara på de möjligheter som finns till marknadsföring i sociala medier, eftersom den typen av annonsering är väldigt kostnadseffektivt

Aktivitet 1.5.5 Workshop Kommunikation - Hur kommunicerar vi med grupper i Digitalt Utanförskap?

Workshop nummer två handlade om att dela med sig av tips och bra lösningar när det gäller kommunernas kommunikation med personer som befinner sig i digitalt utanförskap och inte nås av information eller kommunikation via det som kommunikatörer nu beskriver som traditionella kommunikationskanaler som sociala media, webbplatser eller e-mail. Även här arbetade vi kring frågor särskilt framtagna för målgruppen.

Hur jobbar vi gentemot målgruppen i dagsläget?

Är det någonting vi gör bra som vi vill lyfta?

- Arbetar inte mot dem som en specifik målgrupp.
- Handläggarna är en stor del i den externa kommunikationen med målgruppen idag.

- Med vissa sakfrågor jobbar man med "analog" kommunikation, genom flyers, affischer och personlig dialog.
- Om man ska tänka internet så finns det olika förutsättningar ute i verksamheterna, alla har till exempel inte datorer eller möjligheter att kolla intranätet. Det finns digitala lösningar, men finns inte förutsättningarna att använda dem. Där är det viktigt att få information från sin närmaste chef – det blir mycket personlig kommunikation.

Vad är utmaningarna med målgruppen, ur ett kommunikationsperspektiv?

- Man måste hitta var de finns, definiera målgruppen – vilka är det? Var finns de om inte digitalt? Vi måste möta dem.
- Är man inte digital så kan tröskeln vara väldigt hög för att bli det, eftersom det är en beteendeförändring.
- De kanske inte kan svenska språket så bra.
- Behöver jobba tillsammans med de som möter och vet vilka målgruppen är. Någon behöver driva frågan på hemmaplan, för att det ska hända något.
- Kan kommunikatörer, kommuner emellan, samverka och dela med oss mellan varandra för att driva och diskutera liknande frågor?

Hur kan vi välja kommunikationskanaler för att bäst nå målgruppen?

- Den viktigaste kanalen är det personliga mötet.
- Använda de som faktiskt möter målgruppen.
- Involvera rätt personer i organisationen.
- Blir lättare att nå målgruppen i rätt kanaler om man pratar med de som möter målgruppen.

Hur kan vi med vår kompetens stötta de i vår kommun som möter personer som är icke-digitala?

- Stöttning i första hand från cheferna, kan bli hjälpt av ett kommunikativt ledarskap.
- Viktigt i en styrmodell att kunna möta de man ska möta på deras premisser.
- Handläggarna har inte tid att lägga ner så mycket tid.
- Kommunikation kring sakfrågor sköts ute i verksamheterna, kommunikation stöttar för att de ska nå sina mål. Vissa frågor tas upp i respektive forum. Ansvaret får ligga på verksamheten, de som hanterar dem.
- Den som är kommunikationsansvarig mot ett specifikt område är den som har koll på målgruppen och att och hur berörda i verksamheten blir medvetna om att målgruppen, och andra målgrupper, finns.

Vad har kommunikationen för roll i att öka den digitala mognaden hos målgruppen?

- Det ligger också ute i verksamheten, det personliga mötet.
- Viktigt är att det ska vara lätt att hitta inom det digitala – kommunikationen är ett stöd, till exempel att hjälpa till att användarna kan navigera sig enkelt.
- Kommunikationen är inte lösningen för allt, det ligger någon annanstans än i kommunikationen.
- Det går inte att ställa kraven på de som till exempel inte är uppvuxna i det digitala, alla kan inte lära sig och då måste det finns olika vägar. Man måste sikta rätt.

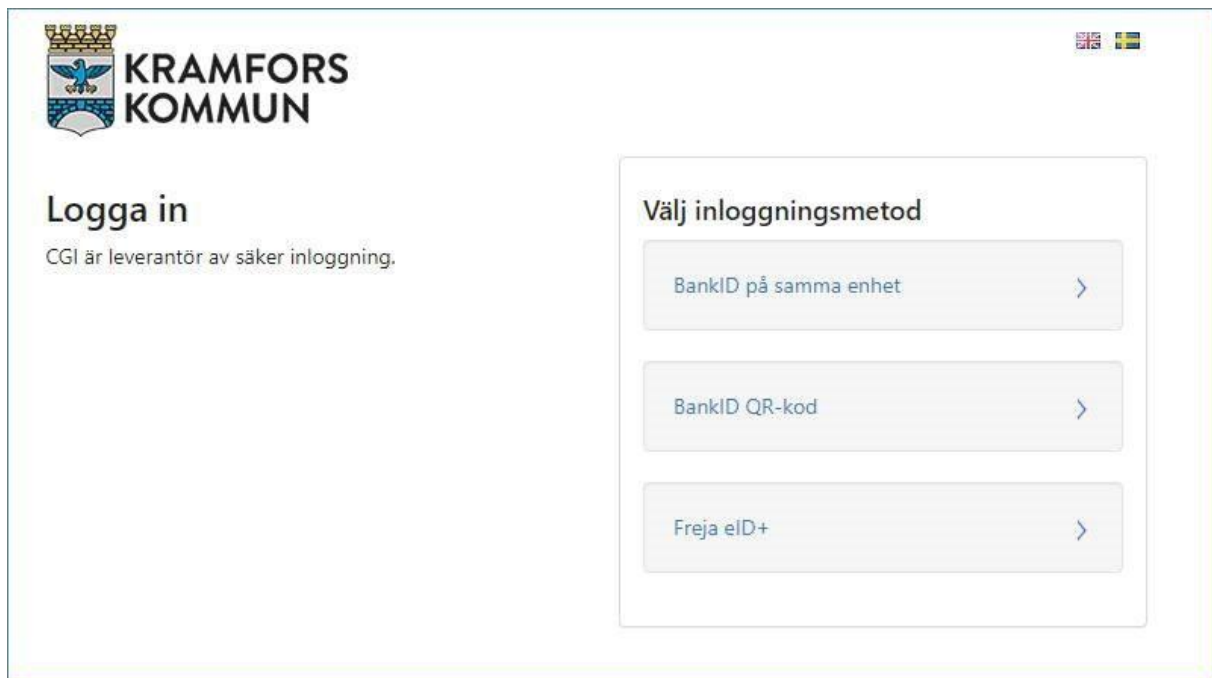
- Man måste förstå vad problemet är. Varför är de inte motiverade att vara digitala? Vad är orsaken? För att sedan kunna stötta med kommunikation.

Delmål 2: Möjliggöra för särskilt prioriterade målgrupper att kunna nyttja befintliga e-tjänster.

En observation att ta med sig gällande detta delmål är att många av de aktiviteter som syftar mot delmål 8 även har stor påverkan mot måluppfyllelse av delmål 2 och vice versa.

Aktivitet 2.1 Införande av alternativ inloggning FrejaID

Införandet av FrejaID har pågått under större delen av projekttiden. Där vi kunnat har vi tagit kostnaden för licens i TEO, i övrigt har projektresursernas arbete med införande räknats som medfinansiering i TEO. Alla kommuner som haft möjlighet att införa FrejaID har slutfört införandet inklusive eSignering. Nordanstigs Kommun har valt att inte göra införandet nu då de först vill upphandla en ny leverantör. Först färdiga med införande var Sollefteå de har nu haft FrejaID som inloggningsalternativ i ett helt år och vi kommer därför att genomföra vår effektmätning på just Sollefteås införande av FrejaID och Svenska Pass.



KRAMFORS
KOMMUN

Logga in
CGI är leverantör av säker inloggning.

Välj inloggningsmetod

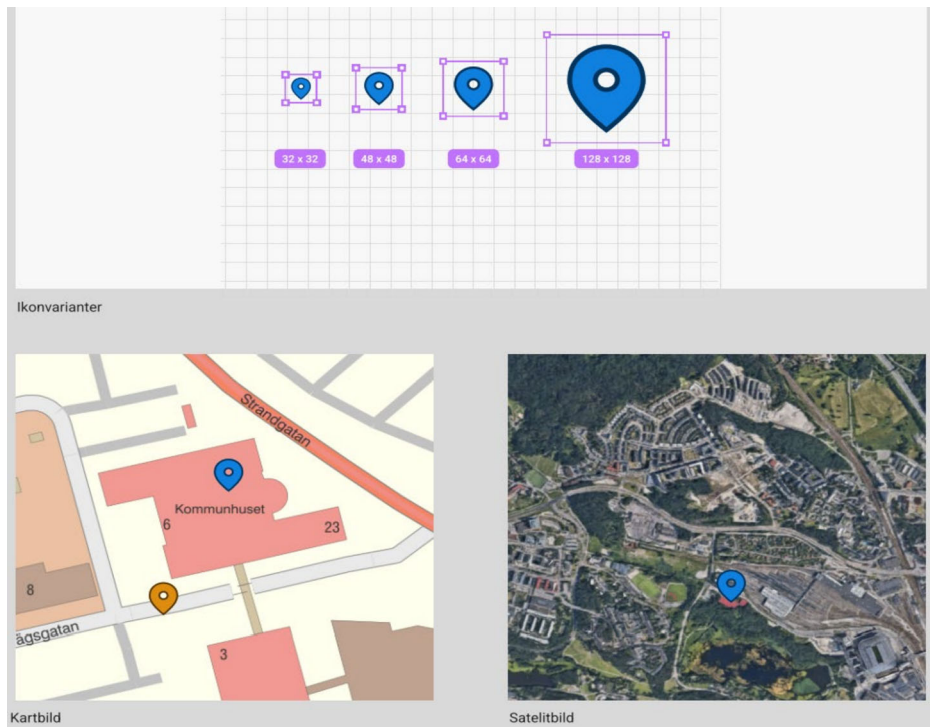
- BankID på samma enhet
- BankID QR-kod
- Freja eID+

Aktivitet 2.2 Införande av alternativ inloggning Svenska Pass

Möjligheten att införa Svenska Pass har under projekttiden endast funnits för de två kommuner som haft Visma som leverantör, av dessa har endast Sollefteå valt att införa Svenska Pass. Övriga kommuner har MobilityGuard som leverantör och de har inte haft stöd för Svenska Pass som alternativ. Timrå Kommun har valt att driva frågan vidare gentemot MobilityGuard för att få igenom ett införande i övriga kommuner så snart som möjligt. Först färdiga med införande var Sollefteå de har nu haft Svenska Pass som inloggningsalternativ i ett helt år och vi har därför genomfört vår effektmätning på just Sollefteås införande av FrejaID och Svenska Pass.

Aktivitet 2.3 Ta fram tillgängliga ikoner för kommunernas kartfrågor

Tillsammans med vår användbarhetspecialist har eFörvaltningsrådet jobbat fram ett förslag till tillgänglighetsanpassade ikoner för kartfrågor med en kort beskrivning av vilka förbättringar som gjorts utifrån tidigare ikoner och varför dessa ändringar är bättre ur tillgänglighetsperspektiv.

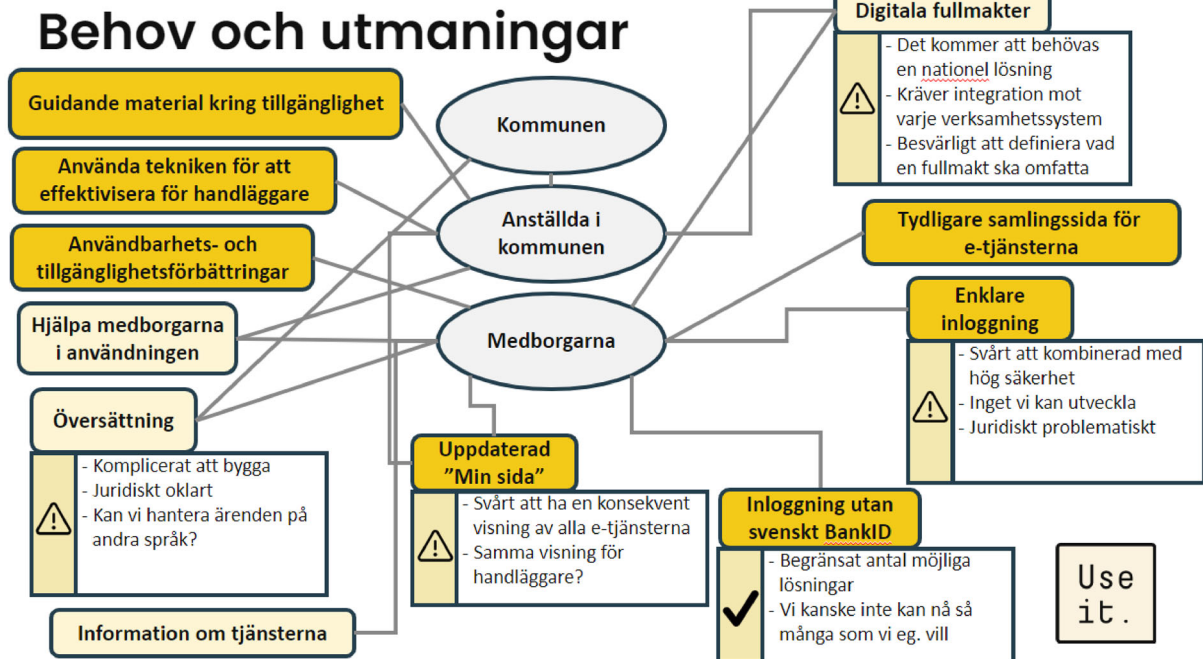


Projekt mål 2: Samla in kunskap om de särskilt prioriterade målgruppernas behov och utifrån dessa ta fram nya rutiner och strategier kring hantering och bemötande av dessa personer

Delmål 3: Genomföra minst ett användartest av e-tjänster i minst två kommuner i samarbete med personer med någon funktionsnedsättning och/eller annat modersmål än svenska.

Aktivitet 3.1 Offertförfrågan Användbarhetspecialist

Vi skapade en uppdragsbeskrivning som sändes till fyra olika företag som motsvarade vår kravprofil och fick in två offerter. Ett av företagen som valde att inte inkomma med en offert ansåg att deras specialisering låg i en annan riktning än våra behov, det andra hade inte utrymme för uppdraget. Av de två som inkom gjorde vi ett urval utifrån i förfrågan angivna utvärderingskriterier och offererat pris. Valet föll på Useit ett lokalt konsultföretag med stor erfarenhet inom det område vi behöver stöd inom. Vår användbarhetspecialist tog därefter fram en behovsanalys som låg till grund för de olika uppdrag de utförde i projektet:



Aktivitet 3.2 Användbarhetstester: Testning av 2 olika kommuners e-tjänster av personer med funktionsnedsättning och språksvårigheter.

Beställningen av användartesterna löd: Användartester omfattande minst två e-tjänster i minst två kommuner. Fokusgruppen behöver innehålla personer med svenska som andra språk och/eller med en funktionsnedsättning.

Utifrån detta genomfördes användartester med hjälp av metoden Think aloud, sju av åtta tester gjordes på distans. De e-tjänster som testades var:

Färdtjänst –Sollefteå

Modersmålsundervisning -Härnösand

Specialkost –Härnösand

Mer om detta kan du läsa i rapporten Användbarhetstester e-tjänster.

I och med att testerna presenterades föreslog man från specialisternas sida även förbättringsförslag:

- Förenkla vägen till tjänsten
- Informationssidor om e-tjänsterna: Rensa och skriv enkelt och begripligt enligt klarspråk. Tänk viktigast först, och inte mer information än nödvändigt.
- Framhäv klickbara objekt med ytterligare färg eller struktur, eller särskilj på något annat sätt från annat innehåll.
- Var konsekvent i markering av obligatoriska fält.
- Om engelska översättningar av formulärsfrågor ska ligga under hjälpikon behöver det förklaras någonstans, annars riskerar det missas eller missförstås.

- Det finns önskemål om smidigare navigering i tjänsterna, allt kanske inte är möjligt i systemet. Däremot kanske det finns något som går att fånga upp och utredas.
- Se över struktur och sök-funktion för att underlätta att hitta till tjänsterna.
- Förfina felhanteringen med tydliga hänvisningar till vad som blivit fel, samt konsekvent visning av felmeddelande.
- I de fall användare ifrågasätter vad som efterfrågas kan det vara bra att ge förklaringar eller ytterligare information i ansökningarna.

Aktivitet 3.3 Användbarhetsanalys utifrån slutanvändartester

När vi fått användbarhetstesterna presenterade för oss fick vi även en användbarhetsanalys av dessa i form av ett dokument med förbättringsmöjligheter i e-tjänsterna.

Summering och Prioritering

- Det finns ett behov av att se över hur användarna leds till e-tjänsterna på kommunernas webbplatser
- Felhanteringen behöver förbättras
- PDF-formulär som genereras ur systemet måste också följa EN 301 549
- Språk och språkstöd måste förbättras i formulär
- All interaktion som kan göras med mus eller touch ska gå att göra med ett tangentbord
- Sök behöver uppdateras och bli tillgänglig för skärmläsare
- Obligatoriska fält måste förklaras både visuellt och för skärmläsare
- Hjälp-funktionaliteten måste göras mer tillgänglig för skärmläsare
- Dölj inte formuläret när hjälpen visas
- Sticky-objekt behöver bli mer tillgängliga
- Fördjupningsinformation för formulärsfält måste kopplas till fälten
- Undvik interaktiva element
- Bättre hantering av ändrings-länkarna i förhandsgranskningen
- Döp om knapparna för att navigera mellan steg
- Stegindikatorn behöver uppdateras

En del av detta samlades sedan ihop till ett beställningsdokument som togs vidare till Nordic Peak som förvaltar och driftar plattformen där våra e-tjänster ligger.

Projektet identifierar att Mina sidor och e-tjänster i Open ePlatform har ett antal förbättringsmöjligheter för att bättre stötta både medborgare och anställda i kommunerna. Det gäller både funktionalitet och presentation.

Syftet med dokumentet är att det ska fungera som ett underlag för en kommande beställning av uppdateringar av Open ePlatform. Här har användbarhetsspecialisterna beskrivit de förbättringsmöjligheter de sett, de har dock inte beskrivit hur arbetet ska utföras och har inte kunnat avgöra vad som krävs för att göra uppdateringarna, i form av underlag från kommunerna, i form av tid från utvecklare och eventuella andra förutsättningar som måste vara på plats.

I dokumentet beskrivs sedan vart och ett av problemområdena med exempel bilder och förslag på förbättringar samt i vissa fall kopplingar till nya lagkrav.

Delmål 4: Utveckla minst två ärendehanteringsstrategier i samarbete med berörda verksamheter.

Efter mycket resonering för att försöka förstå den här formuleringen har vi valt att skicka in en ändringsanmälan till Tillväxtverket för att få godkännande av att ändra den till:

"Skapa Guide för ärendehantering med maximerad nytta med goda exempel från minst tre verksamheter"

Aktivitet 4.1 Användbarhetstester: Insamlande av goda exempel från tre berörda verksamheter

Vi har med hjälp av vår användbarhetsspecialist gjort ett antal djupintervjuer med verksamheter som redan i nuläget gör detta på ett bra sätt för att få fram goda exempel som kopplats till guiden i ärendehantering i e-tjänsterna.

De verksamheter som valts ut som goda exempel och där djupintervjuerna gjorts är:

Ansökan om specialkost i Härnösand

Kulturskolan i Örnsköldsvik

Funktionsstöd i Sollefteå

Mer om detta kan du läsa i guiden Lätt att göra rätt en guide till god ärendehantering.

Aktivitet 4.2 Lätt att göra rätt! Ärendehanteringsstrategidokument med goda exempel från berörda verksamheter

eFörvaltningsrådet har efter vår ändringsanmälan arbetat fram en guide för handläggning i e-tjänsterna i Open ePlattform som optimerar nyttan för såväl handläggare som organisationen och även användare av e-tjänsten med avsteg i de goda exempel som tagits fram tillsammans med verksamheterna. Den har publicerats i direkt anslutning till e-tjänsterna på handläggsidan i Open ePlattform.

Aktivitet 4.3 Ta fram en e-tjänst för hantering av förbättringsförslag från berörda verksamheter

I arbetet med att kartlägga kommunens kommunikationskanaler kring e-tjänsterna identifierades de interna verksamheterna och även specifika medarbetare som nyckelpersoner när det gäller hur högt användandet av e-tjänsterna är. Vi fick signaler om att vissa e-tjänster inte hängt med i verksamhetens utveckling, saknade uppgifter och hade överflödiga funktioner i relation till det arbete som medarbetaren skulle utföra. Här föddes tanken om att kommunen skulle behöva någon slags central rutin/funktion för ständiga förbättringar. Tillsammans skapade då eFörvaltningsrådet en e-tjänst för förbättringsförslag, i

nuläget fokuserad på att ta emot förbättringsförslag gällande e-tjänsterna med eFörvaltningsrådet själva som mottagare men även med möjlighet att skala upp till att användas för interna förbättringsförslag i hela kommunen när organisationen bakom byggts upp internt.



Förbättringsförslag - befintlig e-service

Vill du fortsätta med ditt ärende vid ett senare tillfälle så kan du spara det när som helst.

Spara

1 Förbättringsförslag

2 Skicka in

Förbättringsförslaget gäller*

- En intern e-tjänst - en e-service som återfinns i denna plattform och gäller medarbetarärenden. T.ex. "Ny anställning" eller "Överenskommelse om distansarbete" med flera.
- En extern e-tjänst - återfinns i den publika plattformen och är en e-service som vi erbjuder utåt till våra medborgare. T.ex. "E-förslag" eller "Färdtjänstansökan" eller "ansökan till Kulturskolan".

- Intern e-tjänst i denna plattform
- Extern e-tjänst som vi erbjuder våra medborgare
- Ett övergripande förbättringsförslag kopplat till kommunens e-service

Extern e-service som kan förbättras*

Välj

Förbättringsförslag*

Förklara nedan (gärna med ett exempel) hur du har tänker dig att servicen ska kunna förbättras eller effektiviseras.

0/1500

Aktivitet 4.4 Intern marknadsföring av e-tjänst för hantering av förbättringsförslag

Eftersom de flesta av kommunerna i nuläget är osäkra på hur de vill använda sig av e-tjänsten för förbättringsförslag har vi lyft marknadsföringen av den vidare in i respektive kommun via Digitaliseringsrådet och eFörvaltningsrådet i samband med workshop Tillsammans TEO med fokus på leveranser. Vissa kommuner kommer att börja med att använda den för förbättringsförslag i e-tjänsterna medan andra har identifierat ett behov av att hantera förbättringsförslag för hela kommunen.

Aktivitet 4.5 Workshop Tillsammans TEO med fokus på samverkan mellan kompetensområden

Vid en presentation av Digidelnätverkets kartläggning av de insatser i Västernorrlands län som arbetar med att riva digitala hinder, där projekt TEO fanns med som gott exempel, uppstod en intressant frågeställning i chatten. Varför finns inte e-tjänsteutvecklare och kommunikatörer med i de här sammanhangen när vi samlas och tittar på hur de digitala hindren ser ut för personer i digitalt utanförskap? De som diskuterade frågan i chatten var alla deltagare i

arbetsgrupp Kompetensutveckling i TEO. Utifrån det önskemålet skapades Tillsammans TEO med tanken att erbjuda en plattform för intern och extern samverkan kring våra prioriterade målgrupper.

- Vår första workshop fokuserade på att låta arbetsgrupperna mingla och mötas kring frågorna:
- Hur kommunicerar vi med invånare i Digitalt Utanförskap?
- Kan vi använda oss av de i våra organisationer som möter människor i Digitalt Utanförskap som medskapare av e-tjänsterna?
- Hur kan vi skapa vardagssamverkan kring det Digitala Utanförskapet?
- Kan vi samverka kring lansering av e-tjänster för att skapa bättre förutsättningar för Digital Inkludering?
- Har vi statistik och data kring gruppen och hur kan vi använda det i arbetet med e-tjänsterna?

Tillsammans TEO

Via:

- bibliotekets personal
- kontaktsajter
- telefon
- informationsaffärer (på svenska eller rikttal på annat språk)
- information via pressen
- annonser
- informationsblad
- lokalradio
- tryckta/elektroniska föreläsningar som är led
- flyktningar/funktionsvarianter
- träffpunkter
- på tors eller utanför COOP/ICA
- Roll-ups
- affisshörning på besöks/mötesplatser

Ja visst kan vi samverka kring lansering av e-tjänster.

Det kanske måste anpassas sedan lokalt hos varje kommun.

Men med gemensamma medel, tankar och idéer och kompetenser samverka.

• Handläggare/kundtjänst/inläsning/telefon via kundmötet.

Upplysning utbilda. Skapa Ambassadörer för digitala lösningar i kundmötet.

• Fånga upp de verkliga behoven som medborgaren har i lösningsbyggandet.

• Ett exempel på vardagssamverkan hämtat från vardagen: två kvinnor, en person föredrar hur man gör och en annan person gör svarar "det var jag snickat, kom visa".

- Hitta ambassadörer bland invånarna som kan berätta till vännerna, grannar, familj
- Fästningsföreningar som Treje med flera
- Ja mer vi pratar om det desto mer samverkar vi kring det, inte jobba i stuprör i kommunerna
- Handläggarna hjälpa med e-tjänst, inte klämmer
- Har tar jag kontakt? En e-tjänst finns i en kopia av annat.
- Ge e-tjänsterna förutsättningar övergått till andra språk
- Kanaler - utbilda medarbetarna där e-tjänster
- På medarbetarna engagerade, ha en person som knetter samman alla personer som har kontakt med invånarna i olika frågor

Statistik finns tillgängligt nationellt i svenskan och internet.

Statistiken ger appmärksammet om vilka är i digitalt utanförskap.

Anpassa lösningar berörande på åldersgrupp och bakgrund för dem som är utanförskap utifrån statistiken

Kommunicera med invånarna

- Behöver kombinera de traditionella aktiviteterna (digitala nummer) med
- Skrivs information typ handaffisch, delta i möteströv, delta i lokalradio
- Använda Word of mouth själva och se till att deltagarna själva marknadsför
- Infotrafikaffärer
- Vi behöver prioritera och få hjälp av ledningen att prioritera arbetet på golvet att gå ut och informera, att lägga tiden på detta. Att åka ut.

Engagera de som möter slutanvändare (kundservicekundtjänst bibliotek) hålla informerad och få återkoppling från/till mellan e-tjänsteförvaltar/byggare.

Skapa en grupp med alla som möter.

Ärskipat. Kolla på vilka tjänster som behöver marknadsföras/uppdateras och när.

SAMVERKAN

Grupp 1 = Blå
Grupp 2 = Lila
Grupp 3 = Grön
Grupp 4 = Gul
Grupp 5 = Rosa

E-TJÄNSTER

- Ja.
- Bibliotek, kontaktsajter.
- Färdtjänst e-tjänst möjlighet med återkoppling.
- Kundservice skapa grupp för fånga förbittringar. (Sökpinningar)

Handläggarna fortfarande använda så när människor kommer in och frågar så får de en blankett, minst behöver förändras.

Enligt statistik ökar användningen av de digitala e-tjänsterna.

Statistiken är inte så lätt att tälja, det analogt borde mätas. Gör insatser gentemot de som är analogt.

Om vi kan ta fram statistik borde vi rikta in oss där det är lätt användande. Vad beror det på?

Ha övriga e-tjänster med kanske tre frågor.

Använda både digitala och analoga kanaler för att nå personer i digitalt utanförskap.

Språkliga barriärer

Vi tror att användandet kan öka genom handläggarnas "kommunikation" till de invånare som frågar.

Viktigt att prata med de som handlägger e-tjänsten. Vad den ska innehålla, vad ska den fråga om, vad ska den förklara.

Testa själv och inte släppa in någon vet "kommer den här att fungera som vi tänkt oss?"

Viktigt att anpassa och aktivera beställarna. De ska känna närhet och ansvar för tjänsten.

Har ska vi jobba för att medarbetarna ska känna att det är viktigt med e-tjänst? Vad är alternativet? Responskännet med 50 frågor istället för en enkel e-tjänst med tio frågor? Lättare göra en e-tjänst tillgänglig.

Ge verksamheten tid att förstå varför det är bättre med e-tjänster. Viktigt att utveckla av e-tjänster har kontakt med verksamheten.

Gör vi det här på rätt sätt blir det mer tillgängligt och bättre för alla.

Använda verksamhetsresurser och invånare i testgrupper.

e-tjänster är ofta bara "asta" utan ta reda på fakta. Har upplever slutanvändare. Vad fungerar eller inte?

Hitta rätt resurser i verksamheterna som vill vara med i utvecklingen.

Förändra lansering av e-tjänster internt i de verksamheter som påverkas.

Nja. Det som kommer in digitalt vs papper i vissa fall.

Har kommuner i Digitalt Utanförskap?

Nyttan av publicering i kommunernas gratistidning

Nå människor via föreningar

Personlig kontakt

Möta tillgänglighetsbehov m digitala kanaler

Medborgarservice, bibliotek - de som behöver hjälp, stödja

motivera med snabbare hjälp via e-tjänst

Kan man möta olika behov, tänk tillgänglighet

Bemötandet är jätteviktigt!

Några exempel på svar från grupperna var:

- Människor söker sig till bibliotek och ringer kommunväxeln för att komma i kontakt med rätt tjänster och människor på kommunen
- Skapa ambassadörer för digitala lösningar i kundmötet
- Vi behöver hjälp av ledningen att prioritera att lägga tid på arbetet "på golvet", att åka ut och informera
- Fånga upp de verkliga behoven som medborgaren har i lösningsbyggandet
- Viktigt att utvecklaren av e-tjänster har kontakt med verksamheten
- Det är jätteviktigt att prata med de som handlägger e-tjänsterna –berätta vad den ska innehålla, vad ska den fråga om, vad ska den förklara
- Engagera de som möter slutanvändare (kundservicekundtjänst bibliotek) hålla informerad och få återkoppling från/till mellan e-tjänsteförvaltar/byggare
- Ju mer vi pratar om det desto mer samverkar vi kring det, inte jobba i stuprör i kommunerna

- Behovet startar och slutar inte med användande av e-tjänsten, utan någon annanstans, och vi har ansvar för hela kundupplevelsen; själva e-tjänsten kan vara bra men andra delar i kedjan kan falla
- Ta tillvara varandras kompetenser och varandras arenor för kontakt med slutanvändare inom kommunen
- Statistiken är inte så lätt att tolka, även det analoga behöver mätas.

Aktivitet 4.6 Workshop Tillsammans TEO med fokus på att hämta mesta möjliga nytta ur TEO

Vid vår andra Tillsammans TEO Workshop med fokus på leveranser fick vi till att börja med en presentation av de olika arbetsgruppernas leveranser som sedan lades in i en karta skapad av våra utvärderare som underlag inför deras styrgruppsworkshop påföljande vecka.

Utifrån dessa olika leveranser fick sedan de olika kommunerna sitta var för sig och se vad de ville arbeta vidare med och vilka områden de skulle kunna tänka sig att ta lead på efter projektets slut. Här är några av deras tankar framåt:

Härnösand:

Arbeta vidare med att säkerställa klarspråk och webbutseende för våra e-tjänster mm genom att föreslå att kommunikation granskar inför publicering, en kvalitetsgranskning att göra tillsammans samtidigt som plan för kommunikation av tjänsten kan tas fram.

Enheter inom Socialtjänst och Bibliotek/Technichus vill se ett fortsatt samarbete kring demonstrationsmiljö och kunskapshöjande insatser runt välfärdsteknik.

Även undersöka möjligheterna att tillse tillgång till teknik för slutanvändare genom personal inom hemtjänst, inklusive inspirerande aktiviteter.

Kramfors:

Före sommaren träffades vi som deltar i TEO tillsammans med ytterligare en e-tjänsteutvecklare för att prata om hur vi internt går vidare med TEO-frågorna. Under hösten har vi inte haft tid att träffas men vi bestämde att vi bokar in stadiga möten framöver i gruppen. Ev. bjuder vi även in Kundtjänstens.

Vi har sedan i våras systematiskt uppdaterat våra e-tjänster för att göra dem mer tillgängliga. Arbetet kommer att fortskrida. Bland annat så ska alla kartfrågor bytas ut när vi har tillgängliga ikoner på plats.

När det gäller kommunikation kring våra e-tjänster så kan vi bli mycket bättre. Vi har en rutin kring kommunikation men mycket ligger på verksamheten som inte tar sitt ansvar. En idé om ett årshjul för kommunikation kom upp. Vi funderar även på att marknadsföra e-tjänster "säsongsbetonat" i de kanaler kommunen har.

Kompetensutvecklingsfrågan är en av de frågor som vi behöver sätta oss ner och prata mer kring.

Nordanstig:

Att gå vidare till berörda parter om det finns möjlighet att utveckla kommunens bibliotek till någon form av servicecenter, detta blir ju såklart främst en budgetfråga.

Öka den interna kompetensen genom utbildning om kommunens e-tjänster, dess funktioner, syfte och nytta.

Se över möjligheterna med att utveckla e-tjänsterna så de blir lika digitala för medarbetarna som de är för medborgarna eftersom medarbetarna idag handlägger e-tjänsternas ansökningar/anmälningar manuellt på samma sätt som innan e-tjänsternas tid. Detta är förstås en utmaning eftersom kommunen inte har resurser att utveckla och bygga systemen själva utan är beroende av leverantörer. Leverantörernas lösningar leder oftast till helt nya system som gör att varje e-tjänst skulle skilja sig från varandra vilket går emot tanken med att alla e-tjänster ska bygga på samma gränssnitt.

Sollefteå:

Förankra hos ledningen att fortsättning kräver resurser i form av personal, digitala enheter och kommunikation i olika former (personal på Bibliotek som kan vara stöd för de som behöver hjälp att komma i gång med e-tjänster, publika datorer med en modern kiosklösning, personal hos Medborgarservice som kan vara stöd för de som behöver hjälp dock inte som står i reception, Kommunikatören ska utveckla sättet att kommunicera digitalt/analog beroende på målgrupp internt/externt).

Fortsätt arbete med tillgänglighetsanpassningar för befintliga e-tjänster.

Samarbeta med andra kommuner och ta fram nya integrationer som ger nyttan till medborgaren.

Färdig installera kortläsaren i publika datorer som tillhör kommunen.

Införa internutbildning tillfälle för handläggarna för att ställa sina frågor eller problem

Se över möjlighet att kommunen erbjuder Digital Salong, att erbjuda externa aktörer för att berätta om sina digitala tjänster och svara på frågor.

Se över möjlighet att kommun samarbeta med Statens Servicecenter för att kunna hjälpa medborgaren med frågor kring kommunens e-tjänster.

Timrå:

Vi kommer fortsätta att se om vi kan få in Svenska Pass som inloggningsmetod. Dialog förs med leverantören.

De förvaltningsaktiviteter som TEO skapat kommer vi att försöka utföra, tex översynen av befintliga e-tjänster mm.

Ånge:

Vi i Ånge jobbar vidare efter TEO projektet med önskemål om att sätta ihop en arbetsgrupp för att nå ut inom digitalt utanförskap. Personer från flera olika verksamheter som tillsammans kan hitta sätt att nå ut.

Vi är lite nyfiken på att se hur detta med digital fixare kan nås ut i Ånge kommun och kanske kan vara för oss ett sätt.

Genom den ombyggnation Ånges kommunhus snart ska genomgå (först ut entréplan), där vi ska ha vår reception, Lärcentrum och Statens servicecenter, räknar vi med att vara en naturlig mötesplats i framtiden och att vi där kan hjälpa våra medborgare med det som dem efterfrågar. Kanske med några hjälpdatorer samt personal som är behjälplig att svara på frågor mm.

Aktivitet 4.7 Uppstart av kommuninterna Tillsammans TEO samverkansgrupper

Utifrån vår första workshop Tillsammans TEO föddes en önskan att fortsätta samverka internt kring de särskilt prioriterade målgrupperna. Kommunerna beslutade sig för att bilda interna grupper där alla resurser i TEO träffades tillsammans för att sätta fokus på projektarbetet och växla upp det tillsammans. Dessa grupper bildades i juni 2022 och bestod av resurser från eFörvaltningsrådet, Arbetsgrupp Kompetensutveckling, Arbetsgrupp Kommunikation och i vissa fall även Styrgruppen.

Delmål 5: Utveckla minst två rutiner för hur de som ej kan använda e-tjänsterna ska bemötas.

Aktivitet 5.1 Kick-off för och uppstart av samverkansnätverk Arbetsgrupp kompetensutveckling

En resurs från vardera kommunen bjöds in till en Kick-off för Arbetsgrupp Kompetensutveckling. Kick-offen startades med en presentation av projektet TEO och tanken med arbetsgruppen.

” Gruppen ska med hjälp av resurser från TEO göra en genomlysning av kommunernas hantering av personer i behov av stöd och utifrån den ta fram förslag till rutiner för samverkan kring och hänvisning av dem.”

Vi fick sedan presentera oss för varandra och prata lite kring frågorna

- Känner ni av att det finns ett digitalt utanförskap?
- Hur ser det ut på din arbetsplats? Vilka beröringspunkter finns?

Därefter fick vi en presentation av arbetet med Digitalt Utanförskap i projektet Digitaliseringsguiden av projektledare Osman Saidabdala.

Aktivitet 5.2 Genomlysning av kommunernas hantering av personer i behov av stöd och kompetensutveckling

Arbetsgrupp Kompetensutveckling består av en resurs från varje kommun utom Timrå som inte kunnat hitta en resurs till gruppen. Resurserna har olika kompetenser så som bibliotekschef, IT-pedagog, Bibliotekarie Digidel, Kundtjänst/Reception, Bibliotekarie, medborgarkontor chef och Webstrateg. Gemensamt för dem alla är mötet med personer i behov av digitalt stöd.

Tillsammans har den här gruppen kartlagt hur stödet till målgruppen ser ut i kommunerna utifrån frågeställningarna:

Nuläge:

Hur ser det första mötet med kommunen ut?
Vart söker man sig naturligt vid behov av stöd?
Vilka behov är det vi behöver stöd för?
Hur får vi i nuläget personer i behov att hitta till stödet?
Var finns glappen i ansvarsfrågan?
Vilka olika platser tar emot personer i behov av stöd?
Vilket stöd finns på dessa platser?
Vilka hjälpmedel finns på dessa platser?

Önskat läge:

Hur vill vi att första mötet med kommunen ska se ut?
Vart vill vi att man ska söka stöd?
Finns det behov av intern kompetensutveckling för att kunna ge stöd?
Vilken kommunikation tror vi behövs för att nå dessa grupper?
Hur vill vi att invånarens möte med kommunen ska se ut?
Träffar vi rätt i det vi erbjuder idag?
Vilket stöd saknas på de olika mötesplatserna?
Vilket behov av hjälpmedel ser vi?

Däremellan:

Hur når vi från nuläge till önskat läge?
Förslag på åtgärder att leda personer i behov av stöd till stödet.
Konkreta förslag på intern kompetensutveckling.
Det här vill vi att Arbetsgrupp Kommunikation hjälper oss att kommunicera
Hur kan vi samverka för att skapa bästa möjliga upplevelse för personer med dessa behov?
Förslag som underlättar för invånare att få den hjälp man behöver på ett smidigt sätt?
Förslag på lösningar för att fylla på med det som saknas.
Hur kan vi ställa för att det finns hjälpmedel när vi behöver dem?

Aktivitet 5.3–5.5 Rutinbeskrivning för hantering av personer med behov av stöd eller kompetensutveckling samt kartläggning av behov av intern kompetensutveckling och hjälpmedel för att kunna möta dessa behov.

Arbetsgruppen har sedan, baserat på kartläggningen och den fortsatta samverkan i projektet, skrivit en rapport som beskriver nuläget i de olika kommunernas arbete med rutiner kring områdena:

- Stöd
- Kompetensutveckling för invånare
- Intern kompetens och hjälpmedel

Den beskriver också de effekter kartläggningen har haft genom att lyfta upp frågan till diskussion och främja samverkan kring målgruppen men även en del tankar kring hur vi vill fortsätta arbetet och hur vi i detta kan ta hjälp av varandra i de olika kommunerna. Den fullständiga rapporten finns att läsa i rapporten Tusen vägar in.

I arbetsgruppen fanns även upprinnelsen till Tillsammans TEO. Man uttryckte en önskan att få samverka med e-tjänsteutvecklare och kommunikatörer kring de här frågorna då dessa ofta är

osynliga i forum där målgruppen diskuteras och inte deltar i arbetet med att eliminera hinder och tillgängliggöra.

Aktivitet 5.6 Marknadsföring av framtagna rutiner kring stöd och kompetensutveckling

I samband med Intern Digitaliseringsvecka och eMedborgarveckan presenterades gruppens arbete och erfarenheter av att samverka kring dessa frågor i form av en artikel på de olika kommunernas interna webbplatser. Den slutförda rapporten presenteras för styrgrupp vid projektets slut och distribueras av dem vidare för användning i respektive kommun.

Projektmål 3: Effektivisera dialogen mellan sökande och handläggare

Delmål 6: Skapa en förenklad och mer transparent kundkontakt direkt i plattformen

Aktivitet 6.1 Genomlysning av Min Sida ur användbarhetsperspektiv

Vår användbarhetsspecialist fick utifrån den initiala behovsanalysen i uppdrag att göra en tillgänglighetsgenomlysning av Kommunernas Mina Sidor.

I och med presentationen av användbarhetstesterna fick vi även en användbarhetsanalys av dessa i form av ett dokument med Förbättringsmöjligheter i Mina Sidor. Här är en summering från den rapporten.

Summering och Prioritering

- Mina sidor + enskilda e-tjänster måste gå att visa på engelska
- Visning av ärenden och status behöver designas om
- Mina sidor måste vara fullt tillgängliga och följa kraven i EN 301 549
- PDF-filer som genereras ur systemet måste också följa EN 301 549
- Hantering av flerpartssigtering måste förtydligas för användarna
- Det behöver finnas en dedikerad startsida som visar en tydlig översikt för användaren
- Alla sidor måste ha en tydlig rubrik
- Designen av, och namngivningen i, menyerna behöver uppdateras
- Listningar av bland annat ärenden behöver bli tydligare
- Ikoner behöver kompletteras med text
- Bättre integration för kontaktuppgifter
- Det behövs en tydligt "vem företräder du" hantering

En del av detta samlades sedan ihop i ovan nämnda beställningsdokument som togs vidare till Nordic Peak som förvaltar och driftar plattformen där Mina Sidor ligger.

6.2 Beställning av förändringar i plattformen hos Nordic Peak utifrån genomlysning av Mina Sidor.

Projektet identifierar att Mina sidor och e-tjänster i Open ePlatform har ett antal förbättringsmöjligheter för att bättre stötta både medborgare och anställda i kommunerna. Det gäller både funktionalitet och presentation.

Syftet med dokumentet är att det ska fungera som ett underlag för en kommande beställning av uppdateringar av Open ePlatform. Här har användbarhetsspecialisterna beskrivit de förbättringsmöjligheter de sett, de har dock inte beskrivit hur arbetet ska utföras och har inte kunnat avgöra vad som krävs för att göra uppdateringarna, i form av underlag från kommunerna, i form av tid från utvecklare och eventuella andra förutsättningar som måste vara på plats.

I dokumentet beskrivs sedan vart och ett av problemområdena med exempel bilder och förslag på förbättringar samt i vissa fall kopplingar till nya lagkrav.

Aktivitet 6.3 Tillgänglighetsanpassning av Mina Sidor enligt beställningsunderlag

Nordic Peak kontaktas i november 2021 för att vi ska kunna göra en beställning av projektet enligt ovanstående, av användbarhetsspecialist, framtaget underlag. De är i det läget inte intresserade av att träffa projektet.

Först i januari 2022 lyckas vi via eSamverkans kontaktperson få till ett första möte med Nordic Peak. De är dock i det läget inte intresserade av uppdraget och beskriver de flesta punkter i beställningen som omöjliga att genomföra. Inklusivt några av de punkter som har lagkrav som utgångspunkt.

Efter många vändor i samarbete med Digitaliseringsrådet, Användarföreningen och eFörvaltningsrådet har vi ytterligare ett möte med Nordic Peak under våren 2022 där de lovar inkomma med ett estimat utifrån vår beställning för att vi därefter ska kunna göra en förnyad konkurrensprövning mot redan existerande ramavtal.

När vi någon månad senare inte hört något mer får vi vid påminnelse svaret från Nordic Peak att detta inte hunnits med men att de kan inkomma med ett estimat om ca tre veckor vilket innebär att vi i det läget är framme i mitten av juni. När semesterperioden påbörjas i juli har inget estimat inkommit.

I augusti prioriterar eFörvaltningsrådet upp projektets beställning före alla kommunernas övriga behov och först då påbörjar Nordic Peak i samarbete med eFörvaltningsrådet arbetet med tillgänglighetsanpassningarna enligt beställning.

De har dock fortfarande inte inkommit med ett estimat. Trots detta görs en förnyad konkurrensprövning per e-mail där vi ställer frågan till den övriga parten i ramavtalet som avböjer uppdraget med hänvisning till att de anpassningar som ska göras ligger i den server som endast Nordic Peak har tillgång till.

Flertalet tillgänglighetsanpassningar slutförs och levereras till eFörvaltningsrådet som även har uppdraget att driva arbetet med kvarvarande anpassningar efter projektets slut, frågan kommer även att lyftas vidare till användarföreningen.

Aktivitet 6.4 Uppföljning av tillgänglighetsanpassning Mina Sidor Nordic Peak

Arbetet med tillgänglighetsanpassningarna dokumenteras av eFörvaltningsrådet i ett Uppföljningsdokument som speglar beställningen till Nordic Peak. Anpassningarna testas och godkänns av eFörvaltningsrådet samt följs upp av vår användbarhetsspecialist. Beställningen till Nordic Peak inklusive leveranser och uppföljning hittar du i dokumentet Uppföljning av leveranser Open ePlatform.



Delmål 7: Förbättra möjligheterna för medborgarna att följa sitt (eller anhörigs) ärende, genom att erbjuda alternativa autentiseringsmöjligheter där det är möjligt.

Aktivitet 7.1 Uppstart av Arbetsgrupp Omvärld

Då kommunerna upplevde svårigheter med att identifiera och frigöra tid från de resurser som först efterfrågades till arbetsgruppen, exempelvis omvärldsbevakare eller jurist. Lyftes frågan till eFörvaltningsrådet om vi skulle kunna bilda den här arbetsgruppen av ett urval av eFörvaltningsrådets medlemmar. De resurser som har jobbat en del med omvärldsbevakning i frågan räckte upp handen och till gruppen på tre resurser knöt vi även Kommunförbundets Digitaliseringsamordnare Malin Heimer samt vår nya användbarhetsspecialist Tommy Olsson som tidigare deltagit i projektets arbete i sin roll som tillgänglighetsexpert hos DIGG.

Aktivitet 7.2 Omvärldsbevakning gällande fullmakt för God Man eller Ombud: Lägesrapport 1

Arbetsgruppen träffades för ett uppstartsmöte där vi tog fram ett antal frågor vi ville ha besvarade. Gruppen gick sedan ut och drog i sina kontakter och intervjuade andra myndigheter för att kunna svara på de frågor som uppkom. Resultatet levererades i form av lägesrapport 1. Myndigheter/företag som vi hade kontakt med och träffades med för presentationer och samverkan var Bolagsverket, Inera och FrejaID. Bolagsverket beskrev sitt

uppdrag att skapa en myndighetsgemensam e-tjänst för hantering av ombud, i första steget för företag men i steg två med början nästa år även för fysisk person. Inera berättade om utvecklingen av sin tjänst för hantering av ombud i kontakten med 1177 online. FrejalD beskrev funktionen de har för tvåstegsunderskrift där du kan utse någon som verifierar din signatur i e-tjänsten exempelvis God Man eller ombud.

I sitt arbete uppmärksammade arbetsgruppen att Bolagsverket och Inera ovetandes av varandra arbetade med att utveckla liknande tjänster och vi tog i det läget kontakt med DIGG för att få information om hur de såg på detta utifrån sitt samordningsuppdrag i frågan. Vår kontakt med DIGG gjorde att de i sin tur kontaktade Bolagsverket och Inera och tillsammans med dem påbörjade ett arbete för att framöver samverka och i slutändan tillsammans ta fram en tjänst som nationell standard för hantering av digitala ombud och fullmakter.

Aktivitet 7.3 Omvärldsbevakning gällande fullmakt för God Man eller Ombud: Lägesrapport 2

Några månader senare följde vi upp med våra kontakter och fick en ny beskrivning av hur långt man kommit i sitt arbete. Vi följde även upp med DIGG och fick rapport om att deras arbete med att samverka myndigheterna fortgår. Vid kontakt med Bolagsverket erbjöd sig våra resurser från kommunerna att vara med och testa deras ombuds tjänst i ett kommunscenario vilket de kände var mycket användbart då kommunernas förutsättningar och tjänster kan se annorlunda ut än myndigheters.

Aktivitet 7.4 Omvärldsbevakning gällande fullmakt för God Man eller Ombud: Slutrapport och rekommendationer

I slutet av projektets genomförandefas sammanfattade arbetsgruppen sina lägesrapporter i en slutrapport med rekommendationer för det fortsatta arbetet i frågan.

Förslag till och påbörjade actions

- Sundsvall, Nordic Peak och Bolagsverket har startat upp ett samarbete kring att föra in Mina Ombud som funktion i Open ePlattform eFörvaltningsrådet bevakar det och erbjuder input.
- Ärende som skickas in i plattformen ligger på inskickarens personliga utrymme man behöver lösa hur behörighetsstyrningen funkar i plattformen. Ny typ av lagringsplats?
- Utredda struktur för vem som får notis för ärendet när ombud skickar in det. "Ägaren" eller Ombudet eller båda? Vad händer när ombudet tappar behörighet. Sekretessfråga.
- Funktionen finns på plats när det gäller ombud för person eftersom handläggare använder den i sitt arbete i nuläget. Man kan använda handläggarfunktionen för ombudet.
- Behöver lösa API frågan först.

På vår hemsida kan du läsa en samling av våra Lägesrapporter Omvärldsbevakning Digital Fullmakt i sin helhet.

Aktivitet 7.5 Ta fram underlag för kravställning för möjlighet till ombudshantering

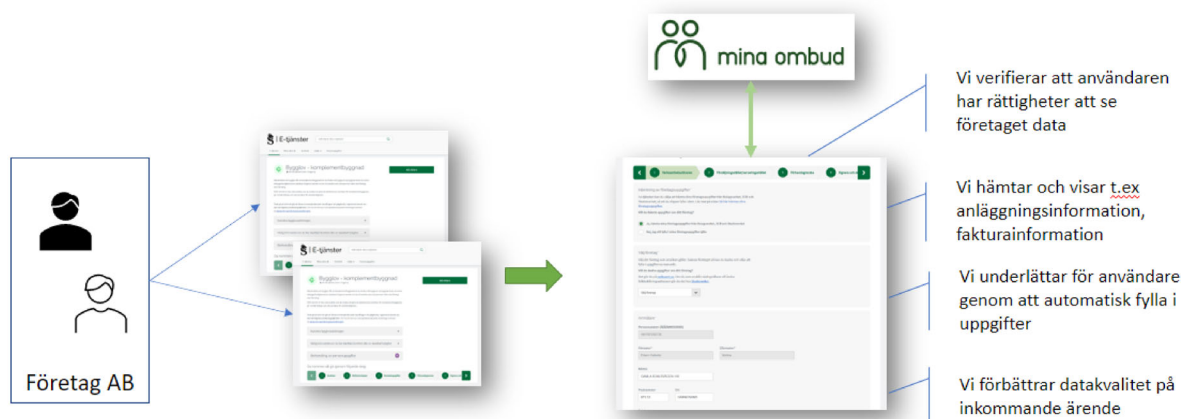
Under slutet av genomförandefasen har Sundsvall inom ramen för projektet tagit lead på att tillsammans med Nordic Peak och Bolagsverket ta fram en kravställning för möjlighet att föra in Mina Ombud som funktion i Open ePlatform. Projektet har fått leverans på ett första utkast till en sådan kravställning:

Mina Ombud

Mina ombud gör det möjligt för en person att företräda någon annan i en digital tjänst med hjälp av en digital fullmakt.

Du som är företagare kan dela ut digitala fullmakter som gäller hos de myndigheter och kommuner som har anslutit sig till tjänsten.

- I företag med flera anställda, är det vanlig förekommande att en annan person än firmatecknaren sköter det operativa arbete
- Genom MO kan den operativa –ansvarig sköta företagets ärende med kommunen på ett officiellt/digital standardiserat sätt.
- Företaget kan anlita t.ex konsulter som sköter enskilda tidsbegränsade projekt
- MO möjliggör att konsulten representerar företaget på ett officiellt/digital standardiserat sätt.
- MO börjar med hantering av digitala fullmakter för företag och ska under 2023 utvecklas vidare för privat personer



Vad krävs av kommunerna?

- Kommunen behöver ha ett anslutningsavtal
 - Kommunen behöver ha en administration för att hålla ihop de digital-fullmakter
 - Intern samordning mellan förvaltningar om utfärdande av fullmakter på ett kundvänligt sätt
 - Kommunen e-tjänster behöver "taggas" med objekt behörighetskoderna.
 - Diskussion behövs hur man hanterar "pappers ärende"*
 - Kommunens Open ePlatform instans behöver anslutas/anmälas till Bolagsverket.
- Diskussion behövs för att minska tröskel!!**

- Om möjlig samordning mellan kommunerna för att undvika olika fullmaktstrukturer, som kan skapa en förvirring för slutanvändarna

Funktionella krav:

- Tjänsten behöver hantera att användaren har flera roller, t.ex. firmatecknaren och ombud
- Tjänsten behöver vara kopplad till en identifiering lösning t.ex. Bank-ID
- E-tjänsten behöver ha stöd för "attribut" som motsvarar objektbehörigheterna
- E-tjänsten/Open ePlattform behöver visa vad användare får göra/vilka e-tjänster den har rätt att administrera.
- Open ePlattform behöver ha en öppet-arkiv för objektbehörighetskoder*
- En användare som har behörighet att administrera till exempel Livmedelhantering, ska kunna full access till samma funktioner som en firmatecknare.
- Data som returneras från Bolagsverket behöver returneras som en array av data**
- Tjänsten/frågan MO behöver vara modulär, dvs e-tjänsteutvecklaren aktiverar funktionen på respektive e-tjänst
- Enligt BO specifikation skall oauth2 användas för autentiseringen***

Icke Funktionella krav:

- Om bolagsverket tjänster är ur funktion behöver lämpligt felmeddelande returneras i gränssnittet
- Det behövs ett samspel mellan nuvarande SBBTU tjänster och mina ombud. Användare ska inte uppleva att det är två olika tjänster
- MO är inte ett krav för att kunna skicka in ett ärende
- Tjänsten ska fungera för både kommuner som har on-prem och molninstallationer av Open ePlattform?!
- Västernorrlands kommuner bör eftersträva efter samsyn i behörighetshandlingen. Om nationella riktlinjer saknas!

Utmaningar vi mött i Sundsvalls utveckling:

- Token hanteringen har varit besvärligt
- Om man följer nuvarande specifikation ska varje kommun exponera en JWL-token
- Olika respons i nuvarande setup mellan SBBTGU tjänsterna och MO
- Martin Hansson i Sundsvall kommun kan bistå i utvecklingsdiskussioner om behovet finns!

Närbesläktad utveckling skulle kunna vara att för att få full kraft av MO, skulle vi behöva få till att företagsärende läggs på organisationsnummer Mina Sidor företag i Open ePlattform.

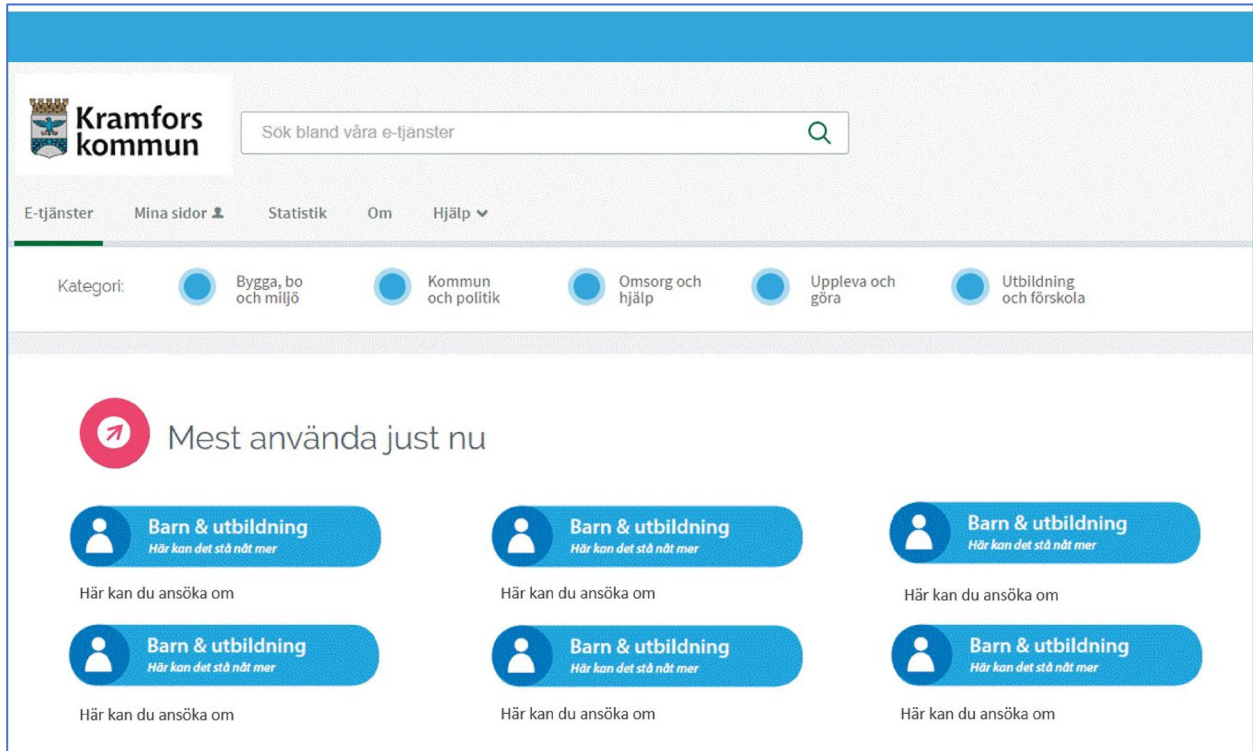
Delmål 8: Uppdatera gränssnittet i e-tjänsterna med fokus på tillgänglighet och Digital Inkludering.

En observation att ta med sig gällande detta delmål är att många av de aktiviteter som syftar mot delmål 8 även har stor påverkan mot måluppfyllelse av delmål 2 och vice versa.

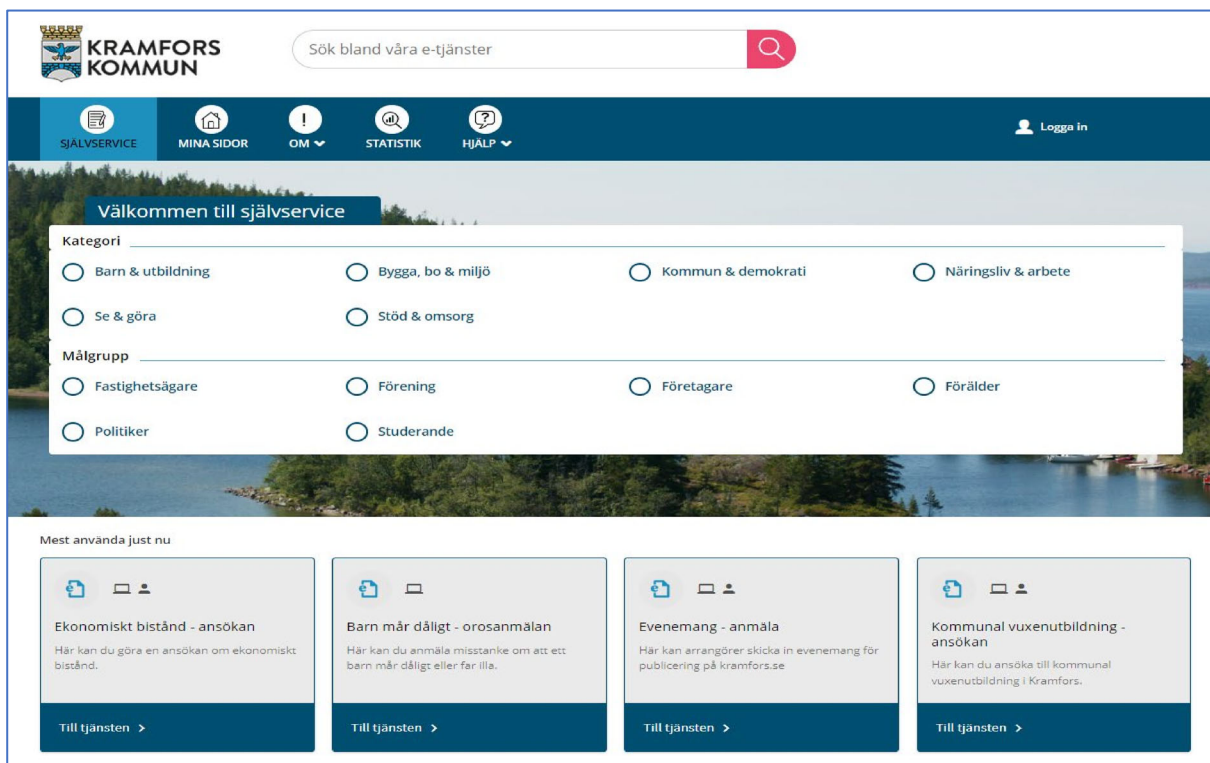
Aktivitet 8.1 Övergång till nationellt gränssnitt med bättre tillgänglighetsanpassningar i sex kommuner externt och 4 kommuner internt.

En av de först genomförda aktiviteterna i projektet var just bytet av gränssnitt tillbaka till det Nationella Gränssnittet.

Exempel på bild av tidigare gränssnitt:



Exempelbild nytt nationellt gränssnitt:



Aktivitet 8.2 Skapa guide kring användbarhet och tillgänglighet för utveckling av e-tjänst i Open ePlattform.

Ett av de uppdrag vår användbarhetsspecialist fick var att ta fram en guide för e-tjänsteutvecklare gällande användbarhet och tillgänglighet vid utveckling av e-tjänster. Den finns att läsa i dokumentet Guide till tillgängliga och användbara e-tjänster i Open ePlattform.

Aktivitet 8.3 Presentation av guide kring användbarhet och tillgänglighet

Guide till tillgängliga och användbara e-tjänster i Open ePlattform presenterades även i en presentation som erbjöds alla kommunens medarbetare i en öppen inbjudan på de interna webbplatserna i samband med Intern Digitaliseringsvecka.

Aktivitet 8.4 Genomlysning av utvalda e-tjänster ur tillgänglighetsperspektiv.

Tydliga och välbyggda e-tjänster utgör en viktig komponent för att få medborgarna att känna sig trygga med att använda kommunernas e-tjänster. Det är också en viktig aspekt för att få medborgarna att känna att de "knäckt koden", att de klarar av att använda tjänsterna. Projektet har identifierat att det finns en del förbättringsmöjligheter i Open ePlattform gällande både funktionalitet och presentation.

De problem som lyfts är delvis sådana som kan åtgärdas i de enskilda formulären för "Färdtjänst", "Riksfärdtjänst", "Ansökan om specialkost", "Ansökan om modersmål", "Ekonomiskt bistånd", "Livsmedelsverksamhet" och "Bygglov". Det är delvis också sådana som kräver arbete med global funktionalitet och presentation. Vår användbarhetsspecialist fokuserade inte på svårigheterna att lösa problemen, eller vem som ska göra det utan bara på att identifiera områden där vi ser att förbättringar krävs. Genomlysningen ledde till ett antal rekommendationer och prioriteringar:

- Det finns ett behov av att se över hur användarna leds till e-tjänsterna på kommunernas webbplatser
- Felhanteringen behöver förbättras
- PDF-formulär som genereras ur systemet måste också följa EN 301 549
- Språk och språkstöd måste förbättras i formulär
- All interaktion som kan göras med mus eller touch ska gå att göra med ett tangentbord
- Sök behöver uppdateras och bli tillgänglig för skärmläsare
- Obligatoriska fält måste förklaras både visuellt och för skärmläsare
- Hjälp-funktionaliteten måste göras mer tillgänglig för skärmläsare
- Dölj inte formuläret när hjälpen visas
- Sticky-objekt behöver bli mer tillgängliga
- Fördjupningsinformation för formulärsfält måste kopplas till fälten
- Undvik interaktiva element
- Bättre hantering av ändrings-länkarna i förhandsgranskningen
- Döp om knapparna för att navigera mellan steg
- Stegindikatorn behöver uppdateras

Aktivitet 8.5 Beställning av förändringar i plattformen hos Nordic Peak utifrån genomlysning av e-tjänsterna

Projektet identifierade med hjälp av användbarhetsspecialist Andreas Cederbom, Useit, att Mina sidor och e-tjänster i Open ePlatform hade ett antal förbättringsmöjligheter för att bättre stötta både medborgare och anställda i kommunerna. Det gällde både funktionalitet och presentation. Utifrån hans genomlysningar av Mina Sidor och de utvalda e-tjänsterna skapades ett beställningsdokument gällande förändringar som behövde göras i själva plattformen.

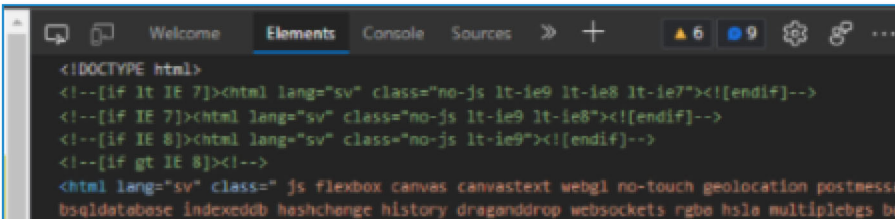
Syftet med dokumentet som togs fram var som ett underlag för kommande beställning av uppdateringar i Open ePlatform till ägarna av plattformen, Nordic Peak.

Aktivitet 8.6 Tillgänglighetsanpassning av e-tjänster enligt beställningsunderlag

Lösningarna levererades sedan till eFörvaltningsrådet som testade lösningarna. Upplägget illustreras av bilden och hela dokumentet kan du ta del av i Leveranser och Uppföljning Uppdateringsbehov för Open ePlatform.

2. Språkstöd i koden

Idag finns inte språkstöd [`lang="sv"`] angivet i html-kodens header. För att underlätta för tal tjänster och översättningstjänster bör detta finnas angivet i koden.



```
<!DOCTYPE html>
<!--[if lt IE 7]><html lang="sv" class="no-js lt-ie9 lt-ie8 lt-ie7"><![endif]-->
<!--[if IE 7]><html lang="sv" class="no-js lt-ie9 lt-ie8"><![endif]-->
<!--[if IE 8]><html lang="sv" class="no-js lt-ie9"><![endif]-->
<!--[if gt IE 8]><!-->
<html lang="sv" class=" js flexbox canvas canvastext webgl no-touch geolocation postmessage
bsqldatabase indexeddb hashchange history draganddrop websockets rgba hsla multiplebgs bo
```

Leverans: Utveckling enligt kravställning levererad för test/produktionssattes den 2022-11-30.

Uppföljning: Leverans godkänd av systemförvaltare för respektive instans den 2022-11-30.

Kommentar Användbarhet: Om leveransen följer exemplet är den godkänd. 2022-12-01

Aktivitet 8.7 Uppföljning av tillgänglighetsanpassning Nordic Peak

Leveranserna från Nordic Peak utifrån beställningsdokumentet skapat av Useit följdes dessutom upp ur ett tillgänglighetsperspektiv av vår Användbarhetsspecialist Tommy Olsson, Useit.

Projekt mål 4: För att öka effektivitetsvinsterna från e-tjänsterna och höja kvalitén behövs fler integrationer mellan verksamhetssystem och tjänsteplattformen

Delmål 9: Minst 3 processer ska vara integrerade med verksamhetssystem.

Aktivitet 9.1 Omvärldsanalys Integrationer: Sammanställning av befintliga kommunala system samt prioritering av önskade integrationer

Tillsammans kartlägger e-koordinatorerna i eFörvaltningsrådet de åtta e-tjänster man valt ut utifrån vilka behov man har att integrera Open ePlattform med ett verksamhetssystem. Igen tittar vi på om flera kommuner har samma system gemensamt och väljer de att arbeta med att integrera de system som ger mest nytta för flest kommuner.

	Bygglov	Ansökan om modersmål	Specialkost	Livsmedelsverksamhet	Färdtjänst	Riksfärdtjänst
Sundsvall	Sokigo - ByggR*	Extens	Handläggs i Opene, beställning av mat i	Sokigo - Ecos*	ProCapita -> Lifecare	ProCapita -> Lifecare
Örnsköldsvik	Solarplexus LEX (-> ByggR)*	Procapita* -> Lifecare*	Matilda*	Sokigo - Ecos*	Procapita* -> Lifecare*	Procapita* -> Lifecare*
Härnösand	EDP Vision	Open Eplattform*>Edlevo	Matilda	Open Eplattform*>EDP Vision	Procapita -> Lifecare	Procapita -> Lifecare
Sollefteå	EDP Vision	Lifecare (papper ingen e-tjänst)	Bara e-tjänst	EDP Vision	Procapita -> Lifecare	Procapita -> Lifecare
Kramfors	EDP Vision	Extens	Open ePlattform	EDP Vision		
Timrå	Solarplexus LEX*	Procapita*	Matilda*	Solarplexus LEX*		
Ånge	ByggR	Open ePlattform		EDP Vision?		
Nordanstig	Castor*		Matilda*			

* = E-tjänsten finns i Open ePlattform och handläggs i namngivet system

Leverantör	System	Status integration	Kommentar
Sokigo	ByggR	Pågår	I Sundsvall är första tjänsten publicerad i prod. Väntar på första skarpa ansökan. Med API
Sokigo	Ecos2	Pågår	I Sundsvall pågår fortfarande jobbet med integrationer, det fungerade inte i prod. Väntar på leverantören. Med API
Tieto	Procapita		
Tieto	Lifecare		
Tieto	TED (Tieto education)		
EDP	Vision	Klar	
	Matilda		
	Extens		
	Fri		
	Interbook GO		
Solarplexus	LEX	Klar	Tvåvägsintegration via Teis utvecklat av Ö-vik (exkl kommunikation)
Comprima	eArchive	Klar	Tvåvägsintegration via Teis utvecklat av Ö-vik
CGI	Treserva	Klar	RPA sundsvall

Aktivitet 9.2 Uppdragsbeskrivning och upphandling IT-konsulter

Den här aktiviteten drog ut på tiden ordentligt. Enligt tidsplanen skulle upphandlingen vara klar i augusti 2021 men den hade då inte påbörjats. Ett byte och introduktion av projektledare och kommunikatör fördröjde upphandlingen ytterligare. Enligt plan och avtal skulle upphandlingen göras via Örnsköldsviks nya dynamiska inköpssystem även uppstarten av detta nya system påverkade starten av upphandlingsprocessen. Första kontakt med ny kontaktperson för systemet fick vi först i slutet av 2021.

Uppdragsbeskrivningen var en annan del som skapade tidskrävande problem. Arbetsgruppen som utsetts att kravställa kunde identifiera vilka system som var i behov av integration men kände att de inte hade upphandlings eller IT-kompetensen som krävdes för att formulera behovet i en uppdagsbeskrivning. Det tog många försök att få frågorna från upphandlare och kravställare att försöka stämma överens innan glappet i samtalet upptäcktes och först i april 2022 resurssattes i samarbete med styrgruppen projektet med en ytterligare kompetens

inom IT-upphandling. De nya IT-kompetenserna var klara med uppdragsbeskrivningen och vi annonserade uppdraget i Dynamiskt Inköps System i början av Maj 2022. Deluppdrag 4 Parkeringstillstånd fick då ett anbud av B3 som tilldelades och arbetet med integrationen påbörjades i juni 2022.

Aktivitet 9.3 Direktupphandling uppdrag 1 till 3 plus option.

Det övriga uppdraget fick inget anbud i Dynamiskt Inköps System. Vi tog då direktkontakt med en för Örnsköldsvik känd leverantör av konsulter inom IT och de accepterade uppdraget med förutsättningen att vi tillsammans itererade fram tillvägagångssätt och scope. Efter ett större uppstartsmöte samt ytterligare ett möte för vardera integrationen skrevs med hjälp av vår upphandlingsspecialist i Örnsköldsvik avtal för uppdraget med XLNT i augusti 2022.

Aktivitet 9.4 Integration: Tvåvägsintegration med kommunikationsmöjligheter och statusuppdatering via lager mellan Open ePlatform och Tieto Lifecare

Målet var att integrera befintliga e-tjänster för Ansökan om Färdtjänst / Riksfärdtjänst i Tieto LifeCare/Procapita för att eliminera tidsödande manuell dubbelregistrering för handläggare.

Vad är gjort inom ramen för TEO?

Till att börja med undersöktes huruvida det fanns tillgängliga API:er i Tietos system att nyttja för att uppnå eftersökt mål, dessvärre var det inte så. Sent i projektet föddes idén att i stället använda en RPA-motor för att hantera problemet.

I Örnsköldsviks Kommun används plattformen Procapita så det är bara den som RPA:n i nuläget är programmerad mot.

Process mot Procapita

I det här scriptet är alla delar klara. Den klarar av att ta emot data från e-tjänsten, strukturera upp informationsmodellerna och föra in i Procapita. Scriptet är designat att dynamiskt kunna parameter styras för att hantera både Färdtjänst och Riksfärdtjänst.

Process mot Open ePlatform

Detta script fanns sedan tidigare men på grund av förutsättningar i e-tjänsternas utformning gick det inte att enkelt mappa det data som ska hämtas mot det som förväntas stoppas in i Procapita. Där stannade arbetet i att besluta kring vägvalet att konfigurera om e-tjänsterna alternativt göra ett mer gediget mappningsarbete för att säkerställa informationsmodellen.

Vad är kvar?

Vid hämtning av data i e-tjänsteplattformen är taggar ej optimalt uppsatta. Verksamheten tror inte att det är genomförbart och därför måste informationen bearbetas innan det kan paketeras och levereras. Utöver det ska det sättas i produktion och testas/verifieras.

Estimat:

- Bearbeta information innan det kan paketeras för Procapita (10h)

- Produktionssättning
 - Test & verifiering (4h)

Produktionssättning övriga kommuner

När allt är färdig paketerat så ska e-tjänster och RPA-process införas hos övriga intressenter (kommuner), förutsatt att de har UIPath. Förslagsvis så inleder man med ett uppstartsmöte och säkerställer så alla förutsättningar finns på plats.

Respektive kommun behöver se över vilka texter vill de ha in i Procapita.

Estimat:

- I de fall e-tjänsterna är desamma/identiska och att kommunen använder Procapita:
 - 16h införande per kommun
- Om kommunen använder Lifecare:
 - Valle: 60h utveckling (engångsestimat) + 16h införande per kommun

Önskemål om förbättringar

- Överföring av historik i ärenden
- Ytterligare e-tjänst - Medicinskt utlåtande

Aktivitet 9.5 Implementering av integration: Integration med EDP Vision som tagits fram av Nordic Peak i samarbete med Gävle.

Då upphandlingen av integrationerna dragit ut så länge på tiden kommer man i kommunerna som är intresserade av integrationen mot EDP Vision vid uppstartsmötet fram till att det arbete man skulle kunna genomföra med hjälp av de externa konsulterna från XLNT redan slutförts av interna resurser och det som kvarstår är att integrationen ska släppas och kopplas på från Nordic Peaks sida.

Integrationen släpps i november 2022 och det sista arbetet med att slutföra införandet av integrationen beställs av tre kommuner, Sollefteå, Härnösand och Kramfors.

Det arbete som görs inom ramen för uppstarten av integrationen mot EDP-vision inkluderar följande:

- Uppsättning av VPN-tunnel mot EDP Vision API:et
- Verifiering av åtkomst
- Installation av EDP Vision adapter i Open ePlattform
- Konfiguration av EDP Vision adapter i Open ePlattform

Aktivitet 9.6 Färdigställande av integration: Integration mellan Open ePlattform och eArchive hos Comprima påbörjad i Örnsköldsvik.

Arbetet med att integrera e-tjänsteplattformen Open ePlattform med arkiveringssystemet Comprima var redan påbörjat när TEO-projektet startade. Det första som behövde göras var en grundlig analys av vad som var gjort och var detta projekt skulle ta vid.

Det fanns sedan tidigare två implementerade integrationer, varav den ena var färdigställd och produktionssatt, den andra var en påbörjad implementation som ännu inte var färdigställd:

- Skicka handling från e-tjänst till arkiv (Produktionssatt)
- Från e-tjänst söka i arkiv och hämta handling baserat på sökresultat (Under utveckling)

Vad är gjort inom ramen för TEO?

Integrationsarkitektur

Efter utvärdering av befintlig utveckling upptäcktes en hel del brister i bägge implementationer. I berörd kod har följande sett över och förbättrat:

- Förvaltningsbarhet
- Återanvändbarhet
- Säkerhet

Detta arbete blev en nödvändig förutsättning för att kunna återanvända kodmassa och konfiguration för att kunna dela med sig av till andra kommuner som låg till grund för projektet.

Utveckling

Det har tagits fram två generiska adapterar som med hjälp av parametersättning numera går att återanvända till andra e-tjänster och integrationer. Bägge adapterar är utvecklade i .Net för integrationsplattformen TEIS.

Comprima-adapter

Denna adapter fick byggas om från befintlig lösning då det visade sig att den ej var tillräckligt dynamisk och generisk för att återanvända och ej hade stöd för behoven i TEO-projektet.

Adapters syfte och förmågor är följande:

- Söka handlingar (REST)
- Hämta handling (SOAP)
- Skicka in handling (SOAP)

Open ePlattform-adapter

Inte heller denna adapter var tillräckligt generisk och fick byggas om från grunden. Numera har adaptern förmågan att hämta upp styrparametrar som gör den lämpligare att återanvända till nya/andra e-tjänster.

Vad är kvar?

Bägge adapterar är testade och verifierade i testmiljö men inte införda i produktionsmiljön.

Den gamla integrationen för att skicka handlingar från Open ePlattform till Comprima körs fortfarande i produktion och funkar för det smala syftet.

För att bli helt färdiga med leverans skulle följande behöva göras.

Estimat:

- Kodstöd/Refaktorering/Versionshantering (8h)
- Produktionssättning (8h)
 - 2 användningsfall
- Test & Verifiering (8h)
 - 2 användningsfall
- Adaptrar och arkitektur är dokumenterat men inte i förväntad förvaltningsform, var ska detta dokumenteras?

Produktionssättning övriga kommuner

När allt är färdigpaketerat så ska e-tjänster och integration införas hos övriga intressenter (kommuner). Förslagsvis så inleder man med ett uppstartsmöte och säkerställer så alla förutsättningar finns på plats. Det här arbetet är påbörjat hos både Kramfors och Sollefteå, där har de kommit olika långt.

Estimat:

- Införande och konfigurering - 16h per kommun och e-tjänst
- Första e-tjänst tar i vanlig ordning längre tid, övriga e-tjänster går förmodligen snabbare än 16h

Önskemål om förbättringar

Nedan följer några få exempel på möjliga förbättringspunkter:

- Bättre förutsättningar för att utveckla integrationer
- DevOps - Säkert/Tryggt/Effektivt
- Uppsättning av utvecklingsmiljö
- Versionshantering av kod
- Uppsättning av testmiljö för integrationsplattform

Aktivitet 9.7 Integration/utvecklingsbehov Parkering Sundsvall

Uppdraget har i huvudsak bestått av utveckling av integrationer mellan Open ePlattform och ett antal mikrotjänster inom Sundsvalls API-gateway, samt stödfunktioner till dessa, för att kunna hantera parkeringstillstånd. De mikrotjänster med tillhörande stödfunktioner som ny-och vidareutvecklades var:

-Messaging –en tjänst för att kunna skicka ut meddelanden via olika plattformar, såsom exempelvis Open ePlattform, e-post, sms och digitala brevlådor

-Templating –en tjänst för att enkelt kunna skapa utskick via fördefinierade dokumentmallar, genom att passa in dynamiska värden

-CaseData–en tjänst för att lagra och hantera livscykeln för ärenden, med möjlighet för klienter att skapa, ändra, ersätta och ta bort ärenden och tillhörande kopplingar till intressenter, bilagor etc.-
CaseManagement

–en tjänst som fungerar som ärendeförmedlare mellan Open ePlatform och CaseData samt andra system.

OPTION Integration Open ePlatform och Matilda.

Efter uppstarts möte för denna specifika integration som föreslagits som option av styrgruppen vid styrgruppsmöte kom vi fram till att vi behövde undersöka behovet för integration med det här systemet tillsammans med de berörda verksamheterna.

Exempel på feedback när vi återsamlas i ett nytt möte är:

Timrå känner att de inte har förutsättningar att ta fram ett behov och en kravställning inom tiden för projektet. De känner att de inte har verksamheten med sig i att beskriva ett behov.

Härnösand har ännu inte infört Matilda så är ännu inte i behov att integrera mot systemet. Det kan komma att bli aktuellt i framtiden.

Även i Ö-vik känner man att behovet nu är väldigt otydligt. De föreslår att man påbörjar arbetet med övriga integrationer och avvaktar med denna integration till senare under hösten. Har det då växt fram ett tydligare behov kan man avgöra då om det är möjligt att hinna lösa det inom scopet för projektet.

Kramfors har inför mötet meddelat att det inte finns något behov hos dem att integrera mot Matilda.

Vi beslutar att avvakta med uppstart av denna integration och möjligtvis återuppta den senare under hösten om ett tydligare behov framkommer som ryms inom projektets tidsram och budget. När vi lyft det i styrgrupp stänger vi ner integrationen helt och beslutar att i stället fokusera på övriga integrationer.

Delmål 10: Genomföra en effektanalys inom en verksamhet för att påvisa tjänsteutvecklingens nytta.

Aktivitet 10.1 Urval av e-tjänster som insatser fokuseras på och som mätningarna görs på.

För att kunna mäta projektets resultat tog eFörvaltningsrådet tillsammans med projektledare och användbarhetsspecialist fram ett urval på 8 e-tjänster som fokus för våra insatser och mätningar. Grund till valet av just de e-tjänsterna var bland annat att de var tjänster som flera av kommunerna hade gemensamt vilket skulle ge större nytta för fler. De åtta e-tjänsterna var:

- Bygglov
- Ansökan om modersmål
- Specialkost

- Livsmedelsverksamhet
- Färdtjänst
- Riksfärdtjänst
- Ekonomiskt bistånd
- Föreningsbidrag

Aktivitet 10.2 Nollmätning 2020

Nollmätningen i projektet var inte gjord när ny projektledare tillträdde hösten 2021. Arbetet med att ta in från verksamheterna en jämförelsesiffra för totalt inkomna ärende i de åtta e-tjänsterna påbörjades då i samarbete med eFörvaltningsrådet. Nollmätningen baserades på de mätningar där vi lyckades få fram en siffra för totalt inkomna ärenden under 2020, totalt inkomna ärenden 2021, ärenden inkomna via e-tjänst 2020 och ärenden inkomna via e-tjänst 2021. Nollmätningen visade att 2020 inkom 36% av ärendena via e-tjänsten. I våra mätningar har vi även tittat på olika aspekter utifrån de horisontella kriterierna. Där har vi sett att utformningen av e-tjänsterna inte verkar ha någon påverkan på vilket kön som använder dem, e-tjänsten för exempelvis bygglov används av fler män och e-tjänsten för specialkost av fler kvinnor trots att de är utformade på samma sätt. Skillnaden beror snarare på andra sociala konstruktioner. Vi har även använt statistik för gruppen äldre som en markör för hur väl vi lyckas nå våra prioriterade grupper med hjälp av vårt tillgänglighetsarbete. Nollmätningen var klar i februari 2022.

Aktivitet 10.3 Resultatmätning 2021

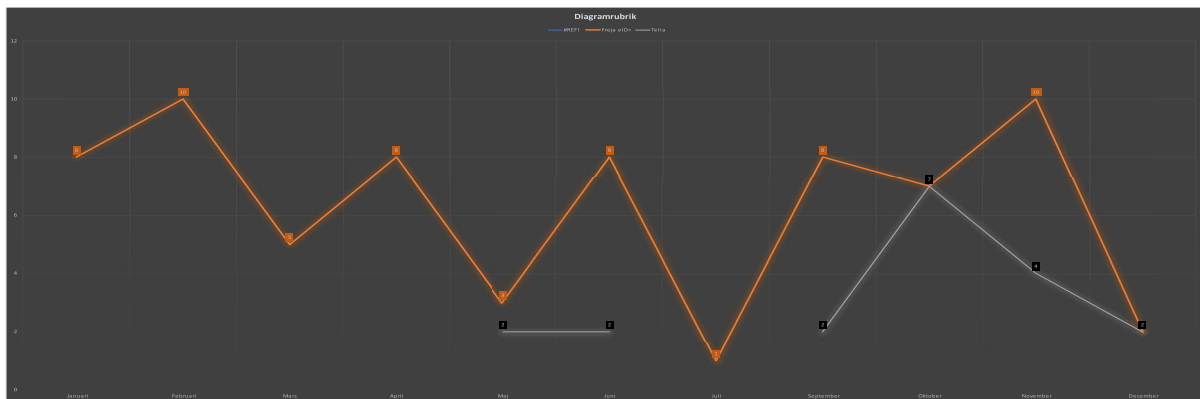
Resultatmätning 2021 färdigställdes i april 2022. Insamlandet av mätsiffror gjordes parallellt med nollmätningen men dokumentet sammanställdes med utgångspunkt i nollmätningen när denna färdigställdes och godkänns av utvärderare och styrgrupp. Vi var här glada att se att vår mätning av gruppen äldre visade en tydlig ökning i användandet av e-tjänsterna. Vi kunde även se en ökning med 19 procentenheter i användandet av e-tjänsterna för hela målgruppen "Kommuninvånare" upp till 55 % användande av e-tjänsterna.

Aktivitet 10.4 Resultatmätning 2022

Resultatmätning 2022 har nu färdigställts i januari 2022 i och med att projektets genomförandefas avslutats och vi går in i avslutsfasen av projektet. Vi ville vänta med mätningarna till efter årsskiftet för att kunna få en siffra på användandet av e-tjänsterna för hela 2022. Mätningen av gruppen äldre visar fortfarande på en tydlig ökning i användandet av e-tjänsterna. Vi har uppmätt en ökning för hela projektperioden på 20 procentenheter i användandet av e-tjänsterna för hela målgruppen "Kommuninvånare" vilket innebär en ökning av användandet för hela projektperioden på 55% vilket innebär att projektet mer än dubblat sitt mål att höja användandet av e-tjänsterna med minst 25%.

Aktivitet 10.5 Effektmätning införande av Freja ID och Svenska Pass i Sollefteå.

För att se effekterna av vårt införande av Freja ID och Svenska Pass har vi valt att göra en mätning på effekten av införandet i Sollefteå. Detta på grund av att Sollefteå i nuläget är den enda kommun där båda införandena är genomförda men också på grund av att de blev klara med sitt införande först och vi därför har ett helt års siffror att redovisa gällande införandet. När mätningen gjordes framkom dock att funktionen för att ta fram statistik gällande Svenska Pass ännu inte finns på plats, den implementeras först nu under 2023. Vi har därför endast fått in mätningar gällande Sollefteås införande av FrejaID. (Orange linje)



Mätningarna visar på att FrejaID använts av 2–10 personer per månad under 2022 vilket är ett signifikant nummer för första året efter införandet i en mindre kommun som Sollefteå. (Vit linje är Telia inloggning.)

Projektmål 5: Kunskapen om kommunernas e-tjänster ska öka

Delmål 11: Höja kompetensen hos kommunernas personal, både hos de som nyttjar e-tjänsterna vid kundkontakter och de som utvecklar/förvaltar e-tjänsterna.

Aktivitet 11.1 Inhämta beskrivning av Digitaliseringsmyndighetens kursutbud kring tillgänglighet

Föregående projektledare kontaktade DIGG-myndigheten för digital förvaltning, och fick förslag på ett urval workshops/presentationer som skulle kunna bidra till kompetenshöjning inom ämnet digital inkludering och de olika lagar och regler som berör området. Vår kontakt hos DIGG blev då Tommy Olsson.

Aktivitet 11.2 Utifrån kursutbudet från DIGG, bestäm vilken/vilka kurser som är intressanta och bestäm vilka som ska gå kursen.

Efter byte av projektledare och efter att målgrupps- (och arbetsgrupps) analysen tagits fram valdes ett antal olika workshops ut som passande för de olika Arbetsgrupperna. Det fanns bland annat en generell Introduktionskurs och en specifikt framtagen för kommunikatörer vi tyckte var av intresse.

Aktivitet 11.3 Planera, boka och administrera kurser

Administration av inbjudan och anmälan har gjorts via Din Kurs i samarbete med projektets kommunikatör. Mottagare av anmälan och kontakt med DIGG sköttes dock av projektledare.

Alla workshoparna hölls digitalt på grund av rådande omständigheter samt att målgruppen var mycket utspridd geografiskt.

Aktivitet 11.4 Intern Kompetensutveckling Digital Inkludering (DIGG): Workshop Introduktion till Digital Inkludering för eFörvaltningsrådet och Styrgrupp.

Introduktion till Digital Inkludering valdes ut som första kompetensinsats inom Digital Inkludering. Målgruppen som bjöds in till workshopen var eFörvaltningsrådet och Styrgruppen. Workshopen hölls av Tommy Olsson från DIGG och fokuserade på att belysa de svårigheter man kan möta om man har en funktionsnedsättning av något slag och/eller behöver använda sig av något slags hjälpmedel. Den beskrev även övergripande de nya lagkrav vi har att förhålla oss till och hur vi ska tänka utifrån dem när vi utvecklar våra e-tjänster.

Aktivitet 11.5 Intern Kompetensutveckling Digital Inkludering (DIGG): Workshop Digital Inkludering för kommunikatörer i samband med Kick-off Arbetsgrupp Kommunikation.

Vid uppstart av Arbetsgrupp Kommunikation bjöd vi även in till workshop nummer två i DIGGs regi, nu med fokus på kommunikation. Hur man gör det enklare att se och hitta på en webbplats och hur man jobbar med alternativtexter till bilder är exempel på ämnen som berördes i workshopen.

Aktivitet 11.6 Intern Kompetensutveckling Digital Inkludering (DIGG): Workshop Digital Inkludering för e-tjänsteutvecklare

Då de grupper som deltagit kände att dessa workshops gett väldigt mycket men även uttryckt en önskan om någon slags påbyggnad beställde vi en specialutformad version av påbyggnadsworkshopen för IT-utvecklare som nu anpassats för att mer fokusera på e-tjänsteutveckling. Till den fick eFörvaltningsrådet bjuda in alla sina e-tjänsteutvecklarkollegor ute i kommunerna.

Aktivitet 11.7 Intern Kompetensutveckling Digital Inkludering (DIGG): Workshop Introduktion till Digital Inkludering för Arbetsgrupp Kompetensutveckling och berörda verksamheter (chefer)

När alla arbetsgrupper hade kommit i gång med sitt arbete bjöd vi in till vår första samverkanssträff Tillsammans TEO. I samband med den bjöds den arbetsgrupp som ännu inte deltagit i workshopen in till Introduktion till Digital Inkludering, de som missade tidigare tillfällen bjöds också in och alla arbetsgrupper fick även i uppdrag att bjuda in chefer i av projektet berörda verksamheter för att delta i kompetensinsatsen. Den här gången hölls presentationen av Ilias Bennani hos DIGG då Tommy Olsson bytt tjänst och nu i stället gått in som vår användbarhets-specialist från Useit.

Aktivitet 11.8 Intern Kompetensutveckling Digital Inkludering (DIGG): Workshop Introduktion till Digital Inkludering för berörda verksamheter (handläggare)

I samband med Intern Digitaliseringsvecka erbjöds det sista tillfället av Introduktion till Digital Inkludering med Ilias Bennani. Inbjudan annonserades på alla åtta kommunernas interna webbplatser och alla medarbetare var välkomna att delta.

Aktivitet 11.9 Intern Digitaliseringsvecka i samband med eMedborgarveckan

Arbetsgrupp Kommunikation har tillsammans med eFörvaltningsrådet samlat ihop och genomfört många av de aktiviteter de hade i sin aktivitetsplan under en Intern Digitaliseringsvecka 10–14 oktober 2022. Med Lead menas ”kommun som är ansvarig för att vi får fram ett färdigt inslag att lägga på allas olika internwebb” Nedanstående beskrivningar av arbetet är hämtade från vårt arbetsdokument Form inför Intern Digitaliseringsvecka.

INTERN DIGITALISERINGSVECKA

Med fokus på tillgängliga och förbättrade e-tjänster



10-14 oktober



Digitalt

Tema: Digital inkludering

Måndag:

- **Digital inkludering**
Ilias Bennani
09:00-12:00

Tisdag:

- **Guide till tillgänglighet för e-tjänsteutvecklare**
Andreas Cederbom
10:00-11:30

Onsdag:

- **Presentation av Örnsköldsviks kommuns arbete med Vaccinationsmedgivande**
Mikael Bergström
10:00-11:00

Torsdag:

- **Digitalt utanförskap**
Dennis Moström
14:00-15:00

Fredag:

- **Digitalt, det vet jag vad det är, men delaktighet det vet jag inte vad det är – Erfarenheter av digital delaktighet hos personer med intellektuell funktionsnedsättning**
Maria Holknekt
09:00-10:00

TEO i samarbete med



En vecka fylld med inspirerande och motiverande workshops i Teams och inslag på respektive kommuns interna webbsida; om digital inkludering och digitalt utanförskap. Gå med i workshoparna och håll ögon och öron öppna. Det här vill ni inte missa!



Aktivitet 11.9.1 Workshops

Workshop: Ilias Bennani, Introduktion Digital Inkludering, DIGG

Tid: 10/10 2022 kl. 09.00-12.00

Målgrupp: Handläggare av e-tjänster, medarbetare som arbetar med personer i digitalt utanförskap samt medarbetare som har nytta och intresse av kunskap inom tillgänglighet och användbarhet.

Presentation: Andreas Cederbom, Guide till tillgänglighet för e-tjänstutvecklare

Tid: 11/10 2022 kl.10.00-11.30

Målgrupp: E-tjänstutvecklare, kravställare av e-tjänster

Presentation: Mikael Bergström, Gott exempel Vaccinationsmedgivande

Tid: 12/10 2022 kl. 10.00-11.00

Målgrupp: Handläggare av e-tjänster, medarbetare som arbetar med personer i digitalt utanförskap samt medarbetare som har nytta och intresse av kunskap inom tillgänglighet och användbarhet.

Presentation: Dennis Moström, Gott exempel, arbetet med Digitalt Utanförskap

Tid: 13/10 2022 kl. 14:00-15:00

Målgrupp: Handläggare av e-tjänster, medarbetare som arbetar med personer i digitalt utanförskap samt medarbetare som har nytta och intresse av kunskap inom tillgänglighet och användbarhet.

Presentation: Maria Holknekt, Studie på uppdrag av funktionshindernätverket i Västernorrland

“Digitalt, det vet jag vad det är, men delaktighet det vet jag inte vad det är – Erfarenheter av digital delaktighet hos personer med intellektuell funktionsnedsättning”

Tid: 14/10 2022 kl. 09.00-10.00

Målgrupp: Handläggare av e-tjänster, medarbetare som arbetar med personer i digitalt utanförskap samt medarbetare som har nytta och intresse av kunskap inom tillgänglighet och användbarhet.

Aktivitet 11.9.2 Artiklar där vi lyfter Goda Exempel på intraweb

The screenshot shows the 'insidan' website interface. The main article is titled 'Digitaliseringsveckan - Vi måste fånga upp personer i digitalt utanförskap'. The article text reads: 'Idag inleds digitaliseringsveckan. Initiativet till veckan kommer från ett projekt som arbetar med tillgängliga e-tjänster för offentlig sektor. Syftet med satsningen är att i högre grad kunna erbjuda samhällets tjänster till alla som vill använda dem. Medborgare och företag ska så enkelt som möjligt kunna använda och nå den kommunala servicen digitalt.' Below the article, there is a section for 'Digitaliseringsveckan' with bullet points: '• Pågår måndag 10 oktober till fredag 14 oktober', '• Medarbetare i västerbottens kommuner plus Nordlandsting kan delta på en workshop/presentation per dag på temat digitalisering.', and '• En ny artikel i ämnet finns att läsa på insidan varje dag under veckan.' At the bottom, it states: 'Initiativet kommer från projektet TIO - Ölöggräns e-tjänster för offentlig sektor som drivs av Kommunförbundet i Västerbotten och är ett samarbetsprojekt mellan Västerbottens kommuner plus Nordlandsting kommun, Tilläkningsverket och Europeiska regionala utvecklingsfonden.'

Måndag

Tema: *Det Digitala Utanförskapet*

Highlight: Samverkan kring att ta fram rutinstöd för stöd och kompetensutveckling

Vi sammanställer en artikel om det arbete arbetsgrupp Kompetensutveckling gjort hittills kring kommunernas stöd och kompetensutveckling för personer i digitalt utanförskap.

Tisdag

Tema: *Tillsammans når vi fler*

Highlight: Vi har fått beskrivet för oss att arbetet med att lansera e-tjänsten Ekonomiskt Bistånd i Ö-vik, Ånge, Timrå, Sundsvall kan ge många tips för hur vi når ut till våra prioriterade grupper och skriver tillsammans en artikel om det arbetet.

The screenshot shows the website for Örnkom, Örnköldsviks Kommuns Intranät. The main content area features an article titled "eFörvaltningsrådet, vad pysslar de med?". The article discusses the results of an EU project (RIGES) and the role of the eFörvaltningsrådet in developing digital services. It mentions the use of the Open ePlattform and the importance of collaboration between municipalities. A sidebar on the right lists "Senaste nytt i kommunen" with several news items dated from 2022-10-26 to 2022-10-28.

Örnkom

ÖRNKÖLDSVIKS KOMMUNS INTRANÄT

Sök information eller person

Startsida Anställning Arbetsmiljö och hälsa Regler och styrning Organisation Grupper Service och stöd i arbetet Chef

Startsida / Nyhetsarkiv / Kommunens gemensamma nyheter

INTERN DIGITALISERINGSVECKA

TED i samarbete med

eFörvaltningsrådet, vad pysslar de med?

eSamverkan är resultatet av ett EU-projekt, RIGES, och eFörvaltningsrådet är den operativa gruppen som verkställer beslut som tas i eSamverkan/digitaliseringsrådet. I eFörvaltningsrådet finns massor av klokskap och kompetens. Medlemmarna arbetar till vardags bland annat som systemförvaltare, verksamhetsutvecklare och e-tjänsteutvecklare.

Genom regelbundna träffar delar man erfarenheter och utbyte av kunskaper, samt driver gemensamma frågor både på lokal och nationell nivå. Den gemensamma nämnaren i arbetet är e-tjänster som utvecklas i plattformen Open ePlattform. En viktig roll i samarbetet har varit att stötta verksamheternas utveckling av e-tjänster, men även se till att plattformen hålls uppdaterad och säker.

- eFörvaltningsrådet är guld värt för oss mindre kommuner med få e-tjänsteutvecklare. Genom rådet har jag ytterligare sju kollegor att vända mig till. Vårt samarbete sparar både tid och pengar, säger Katarina Lundholm, e-tjänsteutvecklare vid Kramfors kommun.

Bättre tillgänglighet

Enligt lag är svenska myndigheter skyldiga att främja digital tillgänglighet. Lagkrav eller ej, naturligtvis vill kommunerna att alla, även de med funktionsnedsättning, ska ha samma tillgång till digital information som övriga kommunmedborgare. eFörvaltningsrådet har under året haft fokus

Senaste nytt i kommunen

- 2022-10-28 [Regnbågsvecka och En vecka fri från vård, vecka 47](#)
- 2022-10-27 [Budget 2023 behandlad av ekonomiberedningen](#)
- 2022-10-27 [Visionskiss ska inspirera stadsdelsarbete i Örnköldsvik](#)
- 2022-10-26 [Effektiva hybridmöten med deltagare både på plats och på distans](#)
- 2022-10-26 [Information från Demu-projektet, vecka 43](#)
- 2022-10-24 [Juristerna ljösart](#)
 - Till nyhetsarkivet
 - Prenumerera på nyheter

Onsdag

Tema: *Digitalt hela vägen*

Highlight: Digitalt hela vägen -En artikel om ett gott exempel på där automatisering skapar bättre flöde och bättre nytta för användare och för handläggare om Specialkost Sundsvall

Torsdag

Tema: *Varför gör vi på detta viset?*

Highlight: I den här artikeln beskriver vi de åtta kommunerna i eSamverkans arbete med att tillsammans utveckla ärendehantering, tillgänglighet och integrationer av verksamhetssystem.



Fredag

Tema: Förbättra och Förenkla

Highlight: Överförmyndarenheten på Härnösands kommun har med lyckat resultat vänt sitt arbetssätt från pappersblanketter till att nästan alla ärenden numera går via e-tjänster. Från en tidigare tung administration är det nu enkelt att hantera ärenden och risken för fel har minskat avsevärt.

Horisontella kriterier

Planen från början av projektet var att våra externa utvärderare skulle genomföra en jämställdhetsanalys på projektet men när vi gick igenom frågepaketet kom vi fram till att de flesta inte var relevanta i förhållande till projektet samt att vi inte riktigt kunde se vem i det lägget som skulle kunna besvara dem. Vi kom därför överens om att Pro & Pro i stället skulle ta hänsyn till jämställdhetsperspektivet som del av sin utvärdering av projektet.

De har resonerat så här kring projektet:

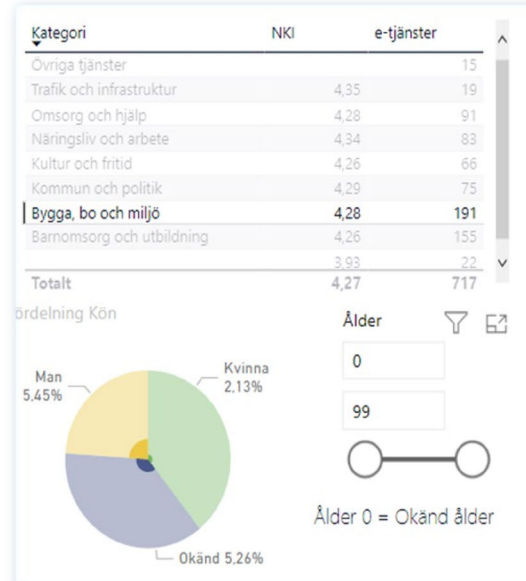
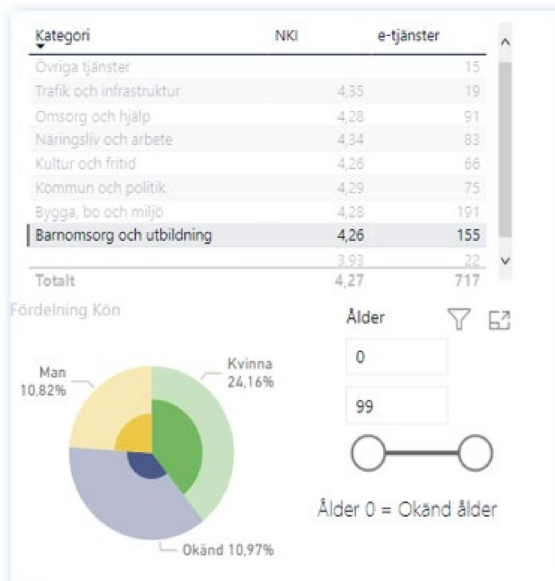
”Projektgruppens sammansättning har en jämn könsfördelning och har god spridning i ålder. Projektet förefaller vara väl medvetet om de horisontella kriterierna och de utmaningar inom jämställdhet och mångfald som finns i samhället. Kommunerna är stora arbetsgivare och har väl utarbetade rutiner inom jämställd, mångfald och miljöarbete, samt har goda möjligheter att göra stor skillnad genom sina åtgärder.”

Vi har dock även försökt att ha med oss tänket kring könsroller och ålder som faktorer när vi gjort våra mätningar:

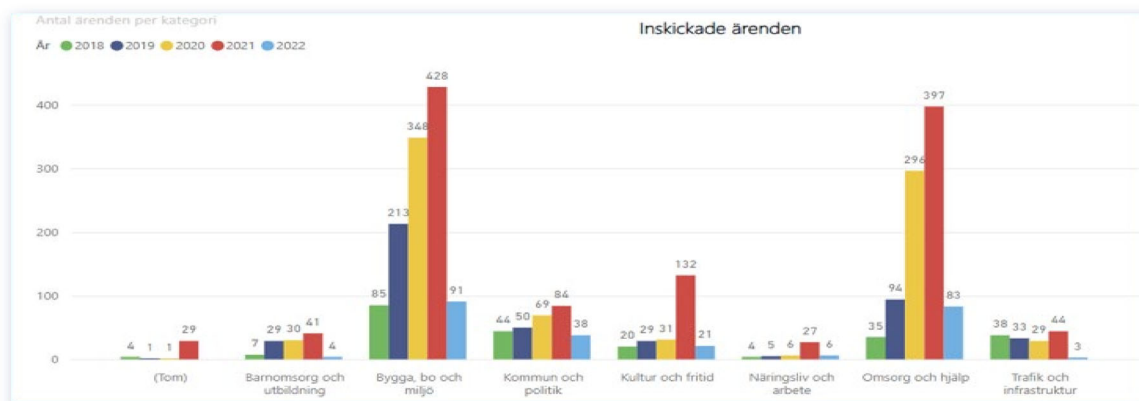
Här kan vi till exempel se hur fördelningen av användandet av våra olika e-tjänster ser ut uppdelat på kön. De här siffrorna indikerar att e-tjänsterna i sig inte är avgörande för könsfördelningen. Könsfördelningen speglar andra samhälleliga normer.

Som exempel här har vi områdena:

- Barnomsorg och Utbildning
- Bygga och Bo



Målgruppen Äldre har vi, på grund av att många i den gruppen har svårigheter i användandet av digitala tjänster, i våra mätningar låtit representera våra Särskilt Prioriterade Grupper och där kan vi se en tydlig ökning av användandet av e-tjänster.



När det gäller miljöaspekten har vi känt att detta är helt i linje med projektets huvudsakliga mål, att öka användandet av kommunernas digitala tjänster. Vi upplever att detta i sig innebär en ökad geografisk tillgänglighet vilket minskar onödigt resande. Det innebär även minskat användande av papper. Även om mycket av arbetet skett digitalt har vi även i så stor utsträckning vi kunnat försökt upphandla kompetens och material så lokalt som möjligt.

Även tillgänglighet är ett av huvudmålen med projektet och fokuset på våra Särskilt Prioriterade Grupper handlar om att tillgängliggöra våra e-tjänster oavsett ålder, språknivå eller funktionshinder. Fokus har även legat på att öka kunskapen i våra organisationer och hos övriga intressenter om digital inkludering och om hur vi kan samverka för att tillsammans riva digitala hinder.

Resultat utifrån projektmålen

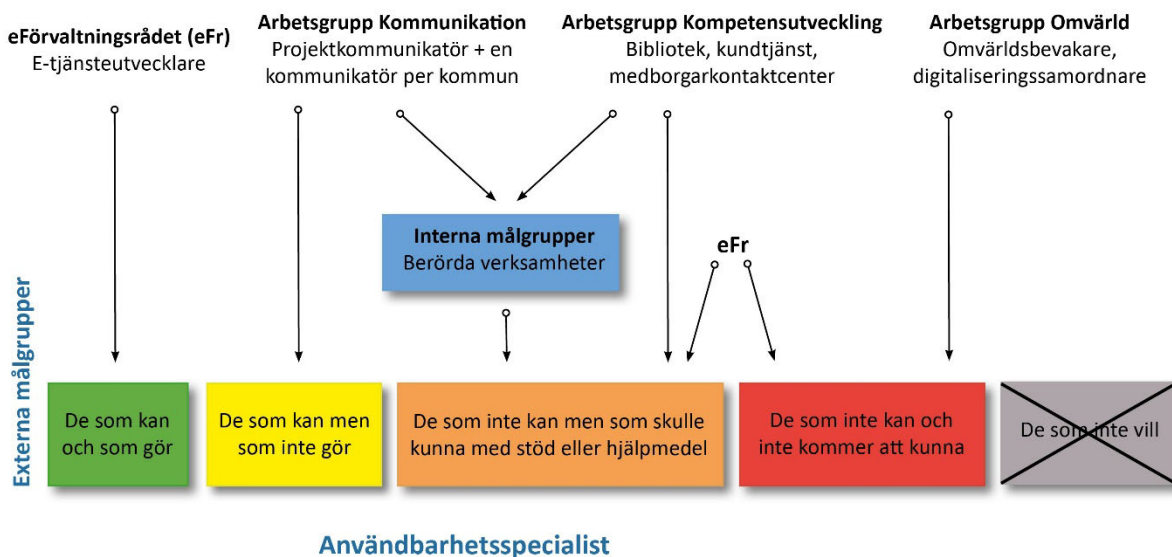
Andelen ärenden som inkommer via kommunernas e-tjänster ska öka med minst 25%	En 55% ökning av andelen ärenden inkomna via e-tjänster Ett tydligt fokus på digitalt först
Samla in kunskap om de särskilt prioriterade målgruppernas behov och utifrån dessa ta fram nya rutiner och strategier kring hantering och bemötande av dessa personer	Användartester av tre e-tjänster och Mina Sidor Rapporten Tusen vägar in Guide för e-tjänsteutvecklare Nya initiativ för intern samverkan kring målgruppen
Effektivisera dialogen mellan sökande och handläggare	E-tjänst för interna förbättringsförslag Nytt gränssnitt Tillgänglighetsanpassningar av e-tjänster och Mina Sidor
För att öka effektivitetsvinsterna från e-tjänsterna och höja kvalitén behövs fler integrationer mellan verksamhetssystem och tjänsteplattformen	Sju införanden av FrejaID och ett införande av Svenska Pass Integration mellan Open ePlatform och Comprima eArchive RPA för information från Tieto Lifecare till Open ePlatform Tre kommuner integrerade till EDP Vision Integration för Parkeringstillstånd skapad i Sundsvall/Ånge
Kunskapen om kommunernas e-tjänster ska öka	Intern Digitaliseringsvecka- fem artiklar/fem presentationer Film om nyttan med e-tjänster Film om Mina Sidor Guidefilm till Ekonomiskt Bistånd via Tieto Lifecare

Andelen ärenden som inkommer via kommunernas e-tjänster ska öka med minst 25%

Projektet inleddes 1 januari 2021 och vid projektets nollmätning för år 2020 uppmättes andelen ärenden inkomna via e-tjänst till 36% för de åtta ärendeslag vi valde att mäta på. För 2021 låg siffran på 55% och vid resultatmätning 2022 hade den ökat ytterligare ett steg till 56%. Detta har inneburit en ökning på 20 procentenheter och hela 55% vilket innebär att vi mer än dubblat vårt mål att öka användandet av e-tjänsterna med minst 25%.

Det har vi gjort genom att arbeta med målgruppen från flera olika håll. Genom att fokusera resurser från olika kommunala verksamheter mot olika delar av målgruppen och skapa samverkan dem emellan har vi fått effekter längs hela skalan av våra användare och icke-användare när det gäller e-tjänsterna men även andra digitala tjänster kommunerna använder sig av.

Arbetsgrupper TEO



Samla in kunskap om de särskilt prioriterade målgruppernas behov och utifrån dessa ta fram nya rutiner och strategier kring hantering och bemötande av dessa personer

Vi har med hjälp av våra användbarhetskonsulter hos Useit genomfört ett användartest av tre av våra e-tjänster. Vi har gjort användartester på två utvalda kommuner, Sollefteå och Härnösand. De e-tjänster som har testats är Ansökan om modersmålsundervisning, Ansök om färdtjänst och Ansökan om specialkost. Fokus i testerna har främst varit på e-tjänsterna som är skapade i Open ePlatform. Vi har även tittat på hur användarna hittar e-tjänsterna.

Vi lyfter i denna rapport endast de hinder som testpersonerna stött på men vill belysa att det också framkommit positiva reaktioner och tankar under testerna. Testerna genomfördes av 8 personer med blandad vana av att använda digitala tjänster, vissa funktionsvariationer så som dyslexi, synnedsättning och NPF. Två av användarna hade svenska som andraspråk.

Med hjälp av goda exempel från tre olika verksamheter har e-tjänsteutvecklarna tagit fram dokumentet Lätt att göra rätt -En guide till ärendehantering i Open ePlatform. Den ska bidra

till att både handläggare och verksamheten i stort ska kunna maximera nyttan med e-tjänsterna som både handläggnings och som statistik och uppföljningsverktyg.

Vår rapport Tusen vägar in beskriver hur invånarens möte med kommunen ser ut idag och hur vi arbetat med detta i TEO. Den innehåller även en beskrivning av vilka kompetensbehov och behov av hjälpmedel vi har internt för att kunna möta invånare i behov av digitalt stöd och kompetensutveckling. Med hjälp av den här kartläggningen ska kommunerna kunna lära av varandra och växla upp arbetet med att stötta och guida allt fler digitala användare.

Effektivisera dialogen mellan sökande och handläggare

Användbarhetstesterna ledde till att vi i projektet tog fram en beställning till Nordic Peak, som driftar Open ePlatform, som beskrev de behov av tillgänglighetsanpassningar utifrån testerna och utifrån nya lagkrav som behövde genomföras i plattformen. Arbetet med dessa Anpassningar har påbörjats men är ännu inte slutfört.

Kvarvarande delar har lyfts vidare in i användarföreningen för Open ePlatform eftersom de här Anpassningarna innebär nytta för alla användare (200 kommuner plus en del andra företag) av plattformen. De Anpassningar som gjorts innebär en förbättrad upplevelse av e-tjänsterna med ett enklare upplägg, tydligare vyer och synligare flikar och knappar.

I beställningen finns även ett krav på möjlighet att skapa e-tjänster på fler språk, det är en av de delar som fortfarande kvarstår. Det känns extra viktigt att nämna i sammanhanget, särskilt gällande användbarheten av e-tjänsten ansökan om modersmål.

I sju kommuner är införandet av alternativa inloggningar FrejaID, inklusive e-legitimation helt färdigt. Sollefteå Kommun har även infört av Svenska Pass. Nordanstig har valt att avvakta med införandena i väntan på upphandling av ny leverantör.

Arbetet med att möjliggöra införande av Svenska Pass i övriga kommuner fortsätter med Timrå som lead. Alternativet att införa Svenska Pass via MobilityGuard fanns inte i ett tidigare skede men Timrå jobbar tillsammans med dem för att ta fram den möjligheten. Detta möjliggör för personer som saknar BankID och/eller saknar möjligheten att få ett BankID att kunna använda sig av kommunernas digitala tjänster.

Införandet av ett nytt nationellt gränssnitt var en av de första leveranserna i projektet. Sex kommuner gick över till det nationella gränssnittet som innebär en förbättring gällande tillgänglighet, användbarhet och användarupplevelse.

För att öka effektivitetsvinsterna från e-tjänsterna och höja kvalitén behövs fler integrationer mellan verksamhetssystem och tjänsteplattformen

Integrationen mellan Comprima eArchive och Open ePlatform har utvecklats tillsammans med lead-teamet Örnsköldsvik och kan i nuläget skicka handlingar från Open ePlatform till Comprima, här kvarstår att implementera två adaptrar för att möjliggöra att även hämta ärenden från Comprima till Open ePlatform samt implementering av integrationen till övriga kommuner.

Integrationen med EDP Vision är färdigställd och påkopplad hos de tre kommuner som önskat ta del av integrationen. Processerna för anmälan om livsmedelsverksamhet och Ansökan om bygglov förenklas med hjälp av integrationen.

När det gäller integrationen mellan Tieto Lifecare och Open ePlattform har man på grund av saknade API:er i stället valt att integrera processen för färdtjänst och riksfärdtjänst via RPA där en robotfunktion som tar över den manuella hanteringen att föra informationen från ett system till ett annat. Detta förenklar handläggningen, spar tid och ger en mer jämlik och felfri hantering. Integrationen är färdigställd och implementerad i Örnsköldsvik där arbetet med att skapa den utfördes. Den är dock ännu inte implementerad i övriga kommuner, den delen av arbetet kvarstår. Processen för ekonomiskt bistånd har man valt att avvakta helt med eftersom ingen av de kommuner som har den tjänsten hos Tieto har en e-tjänst i Open ePlattform, de använder Tietos egen tjänst och den är kopplad så att du kan följa ditt ärende från Mina Sidor.

Integrationen parkeringstillstånd i Sundsvall är helt slutförd enligt specifikation och kommer att användas av två av kommunerna när Ånge går in helt i Sundsvalls IT-drift. Uppdraget har i huvudsak bestått av utveckling av integrationer mellan Open ePlattform och ett antal mikrotjänster inom Sundsvalls API-gateway, samt stödfunktioner till dessa, för att kunna hantera parkeringstillstånd.

Kunskapen om kommunernas e-tjänster ska öka

Genom att titta på behovet av ökad kunskap från två håll har vi dels kunnat tydliggöra hur medarbetares digitala kompetens påverkar användandet av kommunernas digitala tjänster, dels hur komplexiteten i kommunernas verksamheter försvårar för användaren i mötet med kommunen.

Fokuset för projektets arbete har utifrån detta i huvudsak blivit intern kommunikation och kompetenshöjande insatser. Vi måste börja där för att kunna möta våra användares behov.

Projektet har därför erbjudit kompetensutveckling i form av presentationer och föreläsningar om digital inkludering och olika goda exempel på hur vi som kommuner kan förbättra och förenkla interaktionen med våra digitala tjänster.

Vi har även tittat närmare på just mötet med kommunen, vart söker man hjälp och stöd och hur blir vi beredda och utrustade för att möta användarens behov på de platser våra kommuninvånare söker sig till för att få stöd.

Samverkan i Tillsammans TEO har även skapat bättre förutsättningar för att vi som kommuner ska kunna ta vara på de interna resurser vi har när det gäller kompetens och erfarenheter om våra särskilt prioriterade grupper. Att som medarbetare i kundtjänst, medborgarkontor eller bibliotek kunna få sitta ner tillsammans med e-tjänstutvecklare och kommunikatörer och belysa vad i det digitala mötet som försvårar och hindrar, ger vinster för alla berörda parter.

Övriga utfall och goda exempel i projekt TEO

En sidoeffekt av våra arbetsgrupper är att de fungerar som nätverk mellan kommunerna, vilket exempelvis innebär att den som sitter som ensam kommunikatör i en mindre kommun får ett nätverk av kommunikatörskollegor att bolla med eller att kommunerna kan ta stöd av varandra via nätverken vid sjukdom eller annan frånvaro som kan innebära att viss kompetens plötsligen helt saknas i en mindre kommun.

I en av våra arbetsgrupper har man redan vid sitt första interna möte kring arbetet med kartläggningen i projektet sett ett behov av verktyg för samverkan internt och omedelbart startat upp en samverkanschatt och regelbundet gemensamma APT mellan verksamheterna. Detta förenklar för den grupp som befinner sig i digitalt utanförskap i deras kontakt med kommunen, man hjälps åt att hjälpa!

Arbetet skapar samverkan och nätverk inom och mellan kommuner och ger personer som sitter ensamma i sin position i små kommuner möjlighet att samskapa och kommunicera med kollegor inom samma område.

I samband med Arbetsgrupp Omvärlds arbete med Lägesrapporterna Omvärldsbevakning Digital Fullmakt ledde kontakterna med Bolagsverket och med Inera/1177 angående deras tjänster som båda heter Mina Ombud till att arbetsgruppen uppmärksammade att de båda aktörerna parallellt arbetade med lösningar som var väldigt lika varandra och som har samma användningsområde.

Gruppen tog i och med det kontakt med DIGG som är samordnande myndighet och har regeringsuppdraget i dessa frågor för att göra dem uppmärksamma på detta. Detta ledde till att DIGG snabbt bokade möten med de två aktörerna samt även ordande att de två parterna träffades och påbörjade en samverkan för att istället skapa en tjänst tillsammans. DIGG är tacksamma till projektet för upptäckten och kommer att driva frågan vidare. Projektet har därigenom haft påverkan på samordnandet av en nationell standard för Ombudshantering.

”Terese Raymond, nationell samordnare för Digidelnätverket, har tillsammans med Katarina Gidlund, digitaliseringsforskare, sammanställt en kartläggning i Västernorrland (...) där TEO ur flera aspekter beskrivs som ett positivt exempel. (...)

– Den målgruppsbild som återkommande använts i projektet, för att beskriva vilka av projektets arbetsgrupper som arbetar mot vilka målgrupper, är ett unikt sätt att tänka och tillför mycket inom området och arbetet med digitala tanket, beskriver Terese Raymond. ”

Ur artikel ” ” om TEO av Ida Hagberg

Vilket resultat får arbetet i projektet för våra målgrupper?

De som kan
och som gör

- Integrationer ger bättre flöde för medborgare och handläggare
- Tillgänglighetsanpassningar ger bättre användbarhet för alla

- Nytt gränssnitt förbättrar alla invånares upplevelse
- En översyn av våra kommunikationskanaler ger ett bättre bemötande
- Kartläggning av vart hjälpen finns förenklar för alla även oss själva som kommun

De som kan men inte gör

- Intern spridning och tydlighet med Digitalt Först gör att man i högre grad blir hänvisad till e-tjänsterna
- Våra filmklipp tydliggör nyttan av e-tjänster både externt och internt
- Guidefilm ger ökad trygghet när du ansöker om Ekonomiskt Bistånd
- Plan för att lyfta e-tjänster i rätt tid på rätt plats kommer att göra informationen om dem mer relevant

De som inte kan men som skulle kunna med stöd eller hjälpmedel

- Samverkan mellan personal som möter personer i digitalt utanförskap och e-tjänsteutvecklare ger bättre e-tjänster
- Tjänst för förbättringsförslag ger personal möjlighet att flagga sånt som inte funkar och hjälpa till att förbättra
- Ökad kunskap om tillgänglighet skapar bättre förutsättningar för inkludering
- Nya inloggningssätt möjliggör för fler att använda tjänsterna

De som inte kan och inte kommer att kunna

- Möjlighet att skapa en digital fullmakt kommer att förenkla för många som inte kan använda e-tjänster
- Möjlighet att utse ombud kommer att göra det säkrare att använda e-tjänster och digitala verktyg

Effektmål vad har vi uppnått och vad har vi kvar?

De digitala kanalerna ska vara de mest använda informationsvägarna

Utifrån den SEROI-analys som ligger till grund för projektet kunde vi se att vi för att den ekonomiska nyttan av våra e-tjänster skulle hamna på plussidan måste användandet av e-tjänsterna öka och de digitala kanalerna bli den huvudsakliga vägen in. Redan under projekttiden har vi nått målet att de digitala kanalerna är de mest använda informationsvägarna med 56% användande i Resultatmätning 2022. Men vi förutspår att de tillgänglighetsanpassningar, integrationer och det arbete kring kommunikation och stödfunktioner som påbörjats i TEO kommer att driva på det ökade användandet av våra digitala tjänster ytterligare under de närmaste åren.

Ökad resurseffektivitet och kvalitet

Vi ser att samverkan mellan kommuner och mellan olika verksamheter i kommunerna ger ökad resurseffektivitet och kvalitet. Vi lyfter gärna den interna kompetens och erfarenhetsresurs som finns i det dagliga mötet med användaren som en nyckel till att nå våra särskilt prioriterade grupper.

Ökad kunskap och medvetenhet om kommunernas e-tjänster.

Kommunikationsinsatser som filmer och intern digitaliseringsvecka bidrar till ökad kunskap och medvetenhet om kommunernas e-tjänster. Det är dock viktigt att arbetet inte tar slut här, att nätverken finns kvar att man fortsätter att samverka med övriga intressenter i projektet så som deltagarkommunerna, DIGG, MIUN, Digidelnätverket, Regionen etcetera.

Ökad kunskap om tillgänglighet och Digital Inkludering.

Workshops och presentationer om det digitala utanförskapet tillsammans med intern och extern samverkan och möjlighet att ta vara på intern kunskap och erfarenhet leder till ökad kunskap om tillgänglighet och Digital Inkludering. Våra användartester har också bidragit till ökad förståelse för målgruppen och kunskap om hur vi kan forma bättre e-tjänster som fungerar för alla.

Ett arbete som kvarstår är dock att se över vägarna till e-tjänsterna. Alla i verksamheterna som begär in information måste ha de senaste länkarna direkt till e-tjänsten, det försvårar för användaren om hen måste leta. E-tjänsten måste också bli det mest synliga alternativet ligga längst upp/fram och vara väl markerat. Det spelar ingen roll hur mycket vi förbättrar och förenklar våra e-tjänster om problemet är att det är svårt att hitta dem.

Reflektioner och lärdomar

I projektet har vi arbetat mycket med projektets sammansättning och struktur och viktiga lärdomar som vi tar med oss in i framtida projekt är:

I ett samverkansprojekt är ett beställardirektiv mycket viktigt. Vid samverkan mellan så många olika kommuner med så olika förutsättningar behöver beställaren tydligt sätta scopet för projektet och även säkra upp att de resurser som utlovas görs tillgängliga för projektet. Därför är även vikten av resurskontrakt något som vi behöver ta med oss till framtida projekt. Det är för att skapa mer delaktighet och engagemang viktigt att beställare/styrgrupp har ett tydligt ansvar för projektets resultat och resurstilldelning.

Att det finns flera sorters kompetens som krävs för en upphandling. I projektet hade vi tillgång till kompetens om vad behovet från verksamheten var och tillgång till en specialist inom upphandling. Den kompetens vi från början dock saknade, vilket ledde till att upphandlingen drog ut på tiden, var sakkunskapen. Det är svårt att författa en uppdragsbeskrivning för en IT-konsult utan egen IT-utvecklar-kompetens. Först när vi fick med oss en IT-resurs i upphandlingen kom vi i mål med den.

Det är viktigt att skilja på resurser som tillhör det specifika projektet och resurser som tillhör den egna organisationen. Det är som projektledare svårt att driva ett projekt framåt om de resurser projektet är i behov av inte finns att tillgå. Exempel på det i TEO är många byten av kommunikatör vilket inneburit långa perioder av on-boarding samt en ekonomifunktion som under större delen av projektet i allt för stor utsträckning haft andra uppgifter som gjort att projektet inte prioriterats och mycket av arbetet fallit på projektledaren.

Att som kommuner vara bunden till en specifik leverantör i ett så stort uppdrag som drift av hela e-tjänsteplattformen kan sätta käppar i hjulen om man arbetar mot en deadline. Resursbrist och ovilja hos leverantören har påverkat hur mycket av tillgänglighetsanpassningarna användbarhetsspecialisten lyfte som hanns med inom projekttiden. Open ePlatform skulle helt enkelt behöva vara open även på drifts- och servernivå.