

Ökad offentlig service på landsbygden med hjälp av E-tjänster

Krympande offentliga resurser minskar utbudet av vård, omsorg och andra välfärdstjänster. Särskilt märkbar är förändringen på landsbygden, där många får allt längre avstånd till service. Genom att tillvarata möjligheterna med e-tjänster kan den negativa utvecklingen vändas.

E-tjänster inom välfärdsområdet har funnits i många år men implementeringen går långsamt och fler ändamålsenliga tjänster behöver utvecklas. Det senaste året har flera initiativ tagits för att påskynda processen. I Västernorrland deltar kommunerna, med Kommunförbundet Västernorrland som initiativtagare, i det internationella innovationsprojektet IMPROVE (Involving the community to co-produce public services) vilket syftar till att stimulera utvecklingen av e-tjänster för att möta landsbygdens behov.

- Projektet är en del i EU-kommissionens arbete med att utveckla regioner och ha de regionala styrkorna och utmaningarna i åtanke, säger Charlie Wallin, bitr. direktör Kommunförbundet Västernorrland. Vi i Västernorrland kan stå inför liknande utmaningar som en region i exempelvis Irland eller Norge. Men regionerna är ändå inte identiska och kommer därför inte kunna nå ett gemensamt mål genom att följa samma tillvägagångssätt. Genom nätverkens projekten kan vi utbyta erfarenheter med varandra och tillsammans röra oss mer effektivt till nästa steg.

E-tjänster utvecklas i samverkan med användarna

En av idéerna i IMPROVE är att involvera de tänkta användarna som medproducenter av nya digitala tjänster. Användarna, oavsett om det är befolkningen (t.ex. hemsjukvårdspatienter) eller kommunens personal (t.ex. hemtjänst) ses som en värdefull kunskapskälla med kännedom om behov och möjligheter som kan vara svåra för utomstående tjänsteutvecklare att se. Framgångsrikt införande av e-tjänster förutsätter förändringar både hos användarna och tjänsteorganisationen. En viktig faktor för att motivera till ändrat beteende är att den nya tjänsten upplevs som meningsfull och gör nytta.

I IMPROVE, med åtta internationella partners, tillvaratas den gemensamma kunskapen hos offentliga tjänsteleverantörer, universitet och forskningscentra för att

stimulera och driva lanseringen av av kvalitetstjänster i landsbygd genom användning av modern teknik. IMPROVE är en del i ERNACT som är ett europeiskt nätverk av regioner där Kommunförbundet Västernorrland är medlem. ERNACT arbetar för att använda EU: s digitala teknologiprogram och finansiering till sina områden, företag och universitet.

I Västernorrland finns även ett aktivt Digidelnätverk som arbetar för att öka den digitala delaktigheten med fokus på offentliga e-tjänster och att skapa möjlighet för dialog mellan e-tjänsteproducent och användare. Den 2:a december ordnar Digidelnätverket en länsträff i Härnösand på temat **Digital delaktighet genom eHälsa för alla**, där bland annat IMPROVE-konceptet introduceras.

Kontaktpersoner

Charlie Wallin, bitr. direktör, Kommunförbundet Västernorrland

Mobil: 070-301 08 78

E-post: charlie.wallin@kfvn.se

Mer information

Projektet IMPROVE genomförs med ekonomiskt stöd från EU:s program Norra Periferin & Arktis. Arbetet inleddes i maj 2015 och kommer att pågå under tre år.

För mer information, se IMPROVEs webbplats

<http://www.ernact.eu/Project.aspx?ProjectId=88>