



# Slutrapport Projekt TEO

*Tillgängliga E-tjänster i Offentlig sektor*

## Sammanfattning

Projekt TEO är ett samverkansprojekt mellan Västernorrlands sju kommuner samt Nordanstig. 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*

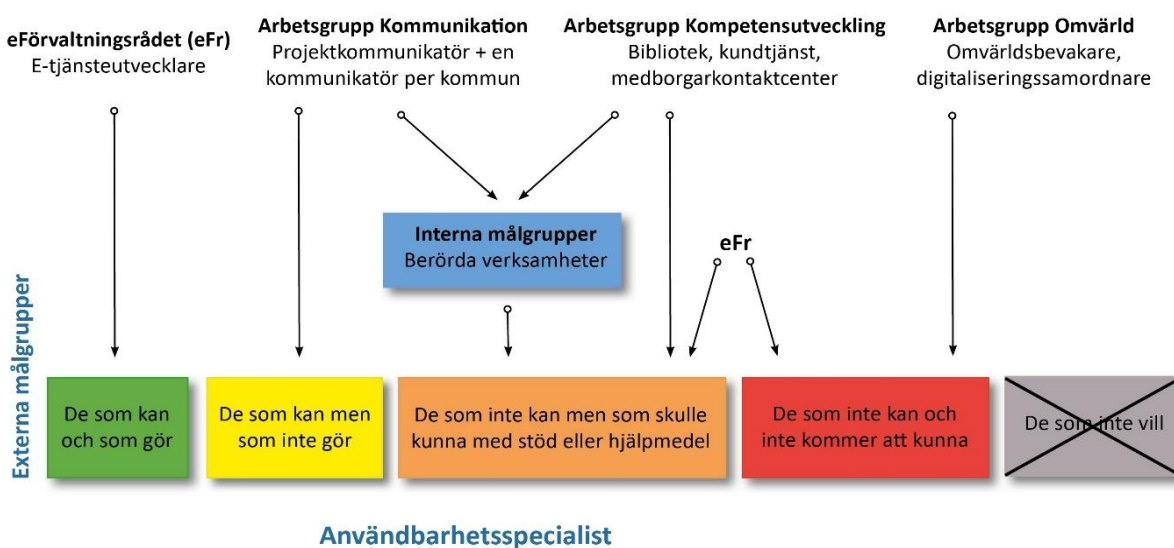
## Sammanfattning

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 ePlatform. 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 ePlatform. 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 ePlatform 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 adapterar 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

<b>SAMMANFATTNING</b>	<b>1</b>
<b>FÖRORD</b>	<b>4</b>
<b>INNEHÅLLSFÖRTECKNING</b>	<b>5</b>
<b>INLEDNING</b>	<b>9</b>
<b>BAKGRUND</b>	<b>10</b>
<b>SYFTE</b>	<b>11</b>
<b>EKONOMI</b>	<b>11</b>
<b>MÅL</b>	<b>11</b>
EFFEKTMÅL	11
PROJEKT MÅL	12
<b>METOD</b>	<b>13</b>
<b>MÅLGRUPPSANALYS</b>	<b>13</b>
<b>GENOMFÖRANDE</b>	<b>15</b>
<b>PROJEKT MÅL 1 ÖKNING MED 25% AV ANTAL INKOMNA ÄRENDEN VIA E-TJÄNSTER</b>	<b>15</b>
<b>DELMÅL 1 MARKNADSFÖRA KOMMUNERNAS E-TJÄNSTER.</b>	<b>15</b>
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
<b>DELMÅL 2: MÖJLIGGÖRA FÖR SÄRSKILT PRIORITERADE MÅLGRUPPER ATT KUNNA NYTTJA BEFINTLIGA E-TJÄNSTER.</b>	<b>20</b>
AKTIVITET 2.1 INFÖRANDE AV ALTERNATIV INLOGGNING FREJAID	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**

<b>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.</b>	<b>21</b>
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
<b>DELMÅL 4: UTVECKLA MINST TVÅ ÄRENDEHANTERINGSSTRATEGIER I SAMARBETE MED BERÖRDA VERKSAMHETER.</b>	<b>24</b>
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
<b>DELMÅL 5: UTVECKLA MINST TVÅ RUTINER FÖR HUR DE SOM EJ KAN ANVÄNDA E-TJÄNSTERNA SKA BEMÖTAS.</b>	<b>29</b>
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**

<b>DELMÅL 6: SKAPA EN FÖRENKLAD OCH MER TRANSPARENT KUNDKONTAKT DIREKT I PLATTFORMEN</b>	<b>31</b>
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 BESTÄLLNINGSUNDERLAG	32
AKTIVITET 6.4 UPPFÖLJNING AV TILLGÄNGLIGHETSANPASSNING MINA SIDOR NORDIC PEAK	33
<b>DELMÅL 7: FÖRBÄTTRA MÖJLIGHETERNA FÖR MEDBORGARNA ATT FÖLJA SITT (ELLER ANHÖRIGS) ÄRENDE, GENOM ATT ERBJUDA ALTERNATIVA AUTENTISERINGSMÖJLIGHETER DÄR DET ÄR MÖJLIGT.</b>	<b>33</b>
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
<b>DELMÅL 8: UPPDATERA GRÄNSSNITTET I E-TJÄNSTERNA MED FOKUS PÅ TILLGÄNGLIGHET OCH DIGITAL INKLUDERING.</b>	<b>36</b>

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 KVALITÉEN BEHÖVS FLER INTEGRATIONER MELLAN VERKSAMHETSSYSTEM OCH TJÄNSTEPLATTFORMEN 40**

<b>DELMÅL 9: MINST 3 PROCESSER SKA VARA INTEGRERADE MED VERKSAMHETSSYSTEM.</b>	<b>40</b>
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
<b>DELMÅL 10: GENOMFÖRA EN EFFEKTTANALYS INOM EN VERKSAMHET FÖR ATT PÅVISA TJÄNSTEUTVECKLINGENS NYTTA.</b>	<b>45</b>
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**

<b>DELMÅL 11: HÖJA KOMPETENSEN HOS KOMMUNERNAS PERSONAL, BÅDE HOS DE SOM NYTTJAR E-TJÄNSTERNA VID KUNDKONTAKTER OCH DE SOM UTVECKLAR/FÖRVALTAR E-TJÄNSTERNA.</b>	<b>47</b>
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**

<b>ANDELEN ÄRENDEN SOM INKOMMER VIA KOMMUNERNAS E-TJÄNSTER SKA ÖKA MED MINST 25%</b>	<b>55</b>
<b>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</b>	<b>55</b>
<b>EFFEKTIVISERA DIALOGEN MELLAN SÖKANDE OCH HANDLÄGGARE</b>	<b>56</b>
<b>FÖR ATT ÖKA EFFEKTIVITETSVINSTERNA FRÅN E-TJÄNSTERNA OCH HÖJA KVALITÉN BEHÖVS FLER INTEGRATIONER MELLAN VERKSAMHETSSYSTEM OCH TJÄNSTEPLATTFORMEN</b>	<b>56</b>
<b>KUNSKAPEN OM KOMMUNERNAS E-TJÄNSTER SKA ÖKA</b>	<b>57</b>
<b>ÖVRIGA UTFALL OCH GODA EXEMPEL I PROJEKT TEO</b>	<b>58</b>
<b>VILKET RESULTAT FÅR ARBETET I PROJEKTET FÖR VÅRA MÅLGRUPPER?</b>	<b>58</b>

---

**EFFEKTIVITET 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 ePlatform. 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.

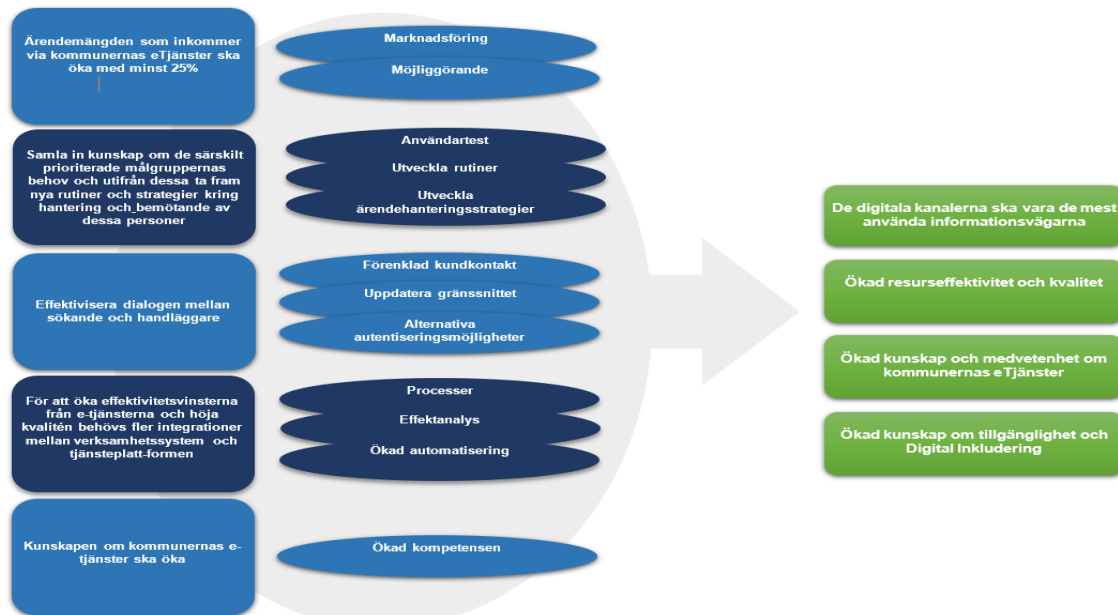
**De digitala kanalerna ska vara de mest använda informationsvägarna**

**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.

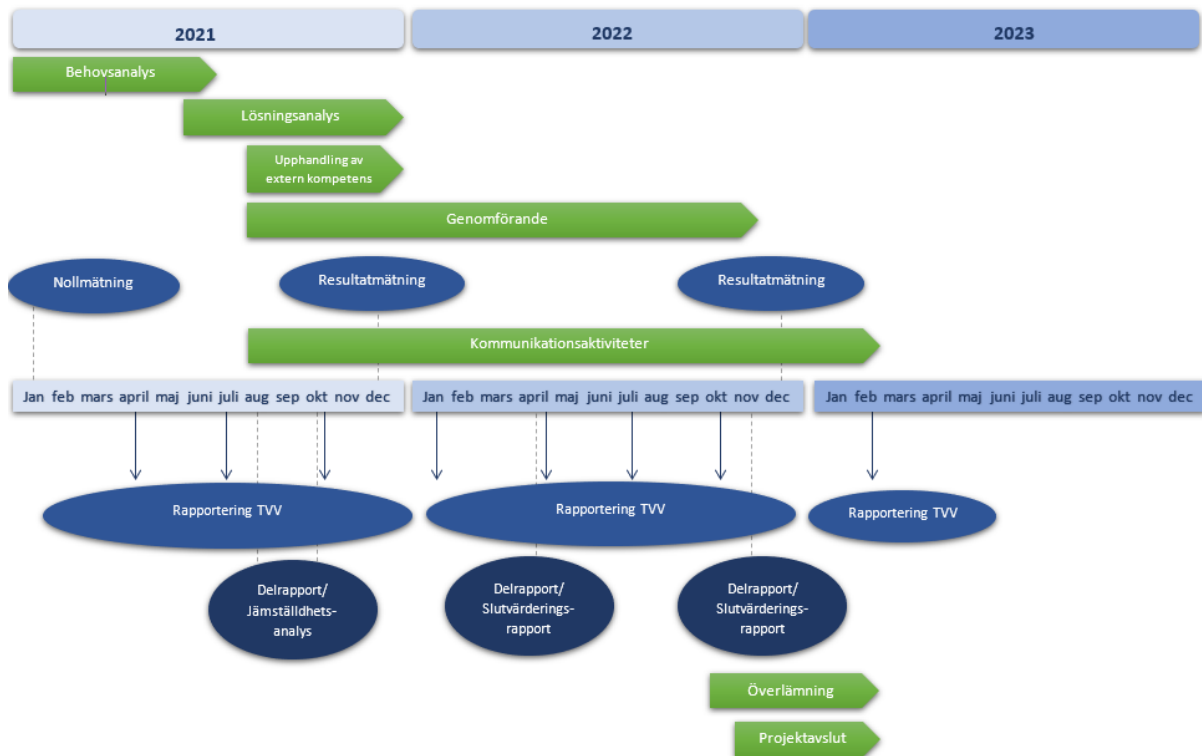
### För att öka effektivitetsvinsterna från e-tjänsterna och höja kvalitén behövs fler integrationer mellan verksamhetssystem och tjänsteplattformen

- 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



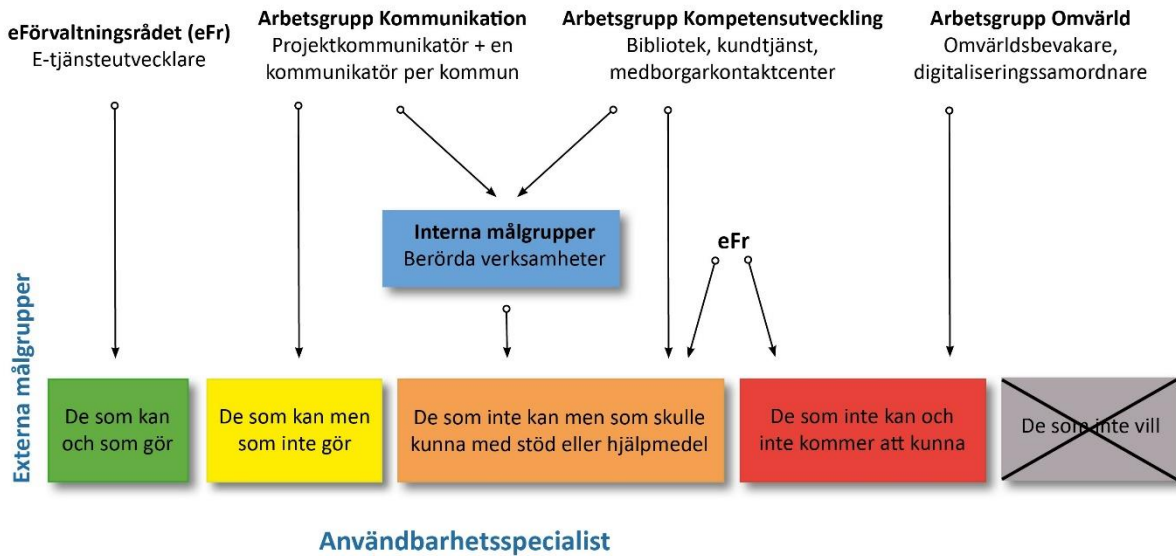
## Målgruppsanalys

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

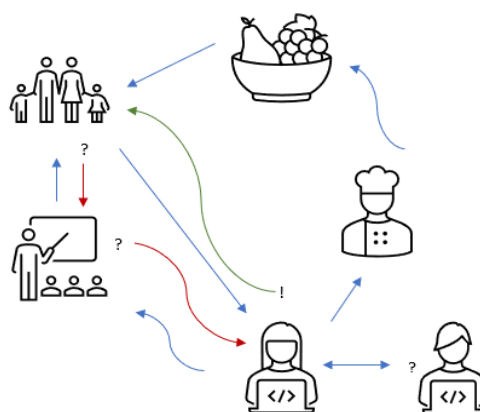
När projektet under hösten 2021 fick en ny projektledare togs en målgruppsanalys fram som visade på behovet av arbetsgrupper med olika kompetensområden i projektet. Den första av dessa grupper, utöver det redan befintliga eSamverkans nätverket eFörvaltningsrådet, blev Arbetsgrupp Kommunikation. Arbetsgruppen 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.



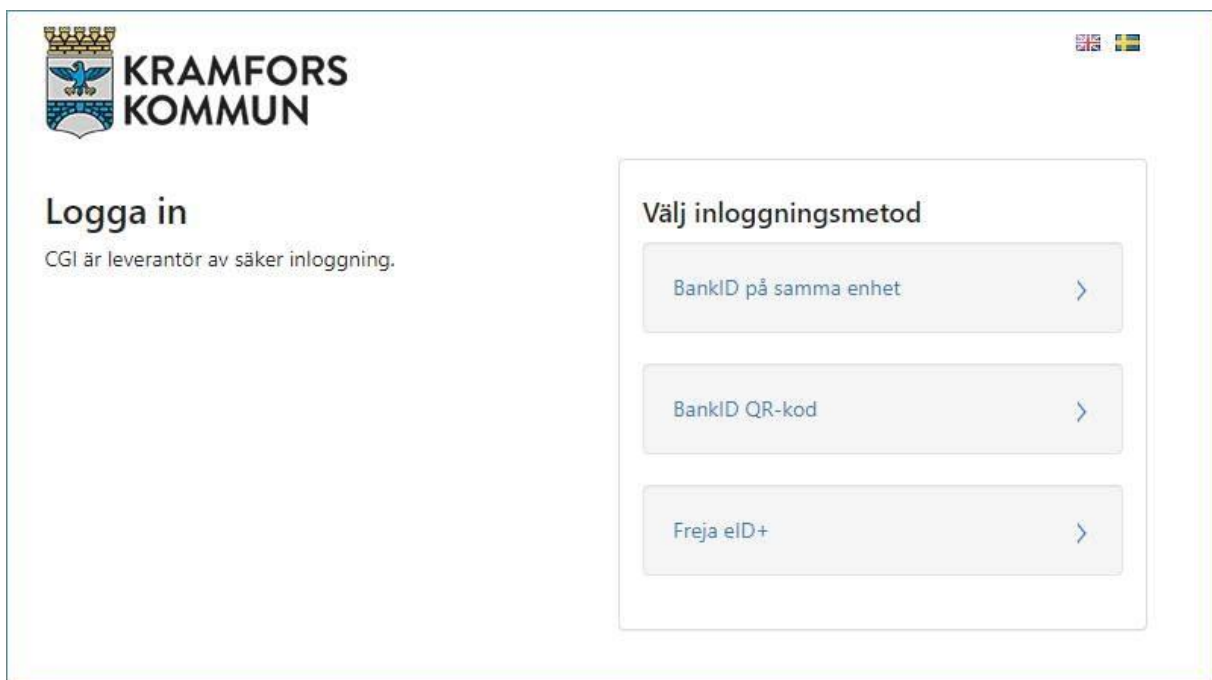
- Man måste förstå vad problemet är. Varför är de inte motiverade att vara digitala? Vad är orsaken? För att sedan kunna stötta med kommunikation.

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

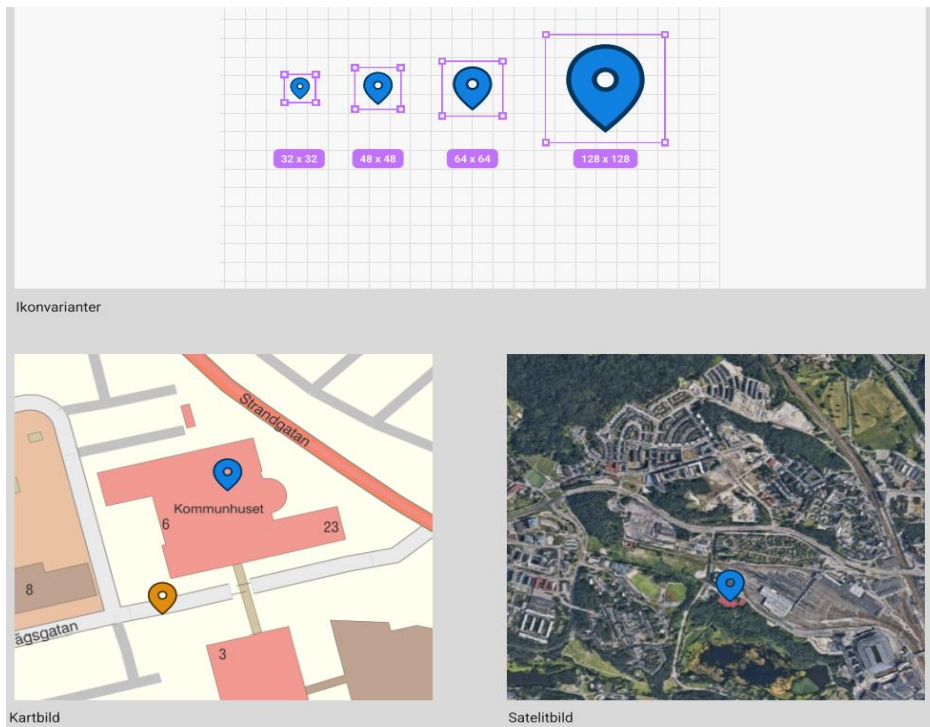
- BankID på samma enhet >
- BankID QR-kod >
- Freja eID+ >

#### 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.

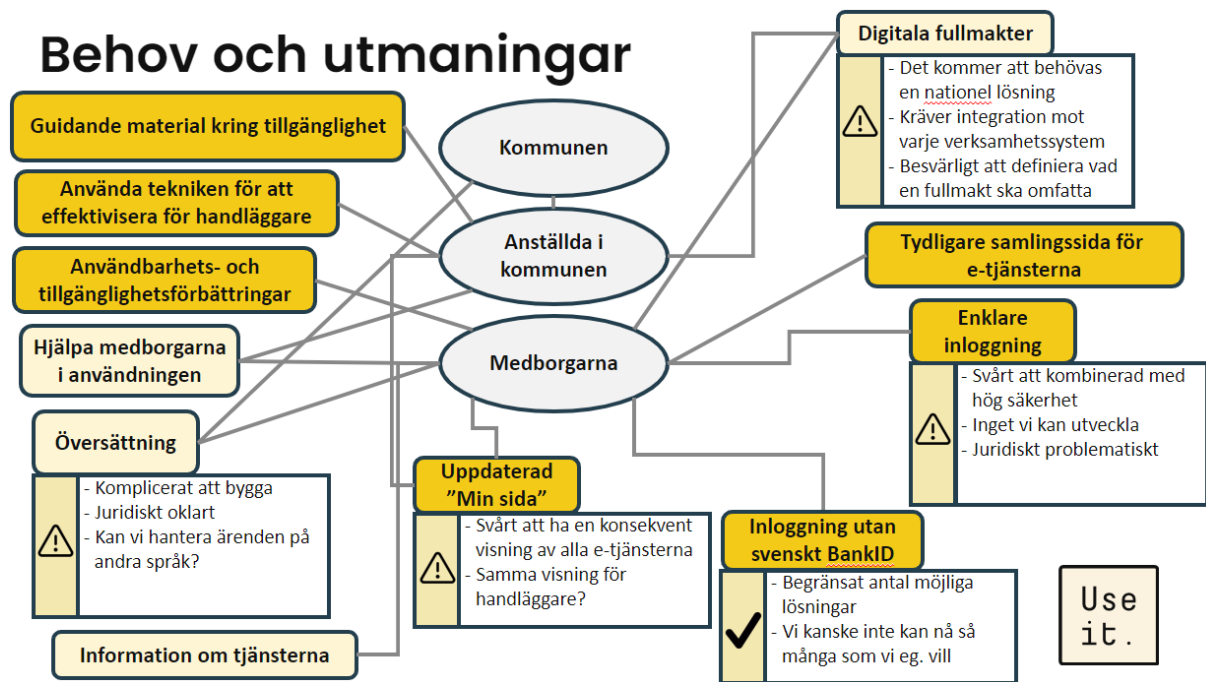


Projekt mål 2: Samla in kunskap om de särskilt prioriterade målgruppernas behov och utifrån dessa ta fram nya rutiner och strategier kring hantering och bemötande av dessa personer

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 byggt 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**

**Utanförskap**

- Via:
  - bibliotekets personal
  - kontaktcenter
  - telefon
  - informationsträffar (på svenska eller rikttal på annat språk)
  - information via pressen
  - annonser
  - informationsblad
  - lokalradio
  - tryckta broschyrer
  - tryckta broschyrer som är utformade för personer med funktionsnedsättning
  - träffpunkter
  - på torg eller utanför COOP/ICA
  - Roll-ups
  - affischning på busshållplatser/avstigningsställen
- Jämför och utvärdera kring lansering av e-tjänster:
  - Perf kända aktörer
  - identifiera ledare lokal hos varje kommun
  - Möt med gemensamma medel, tankar och idéer och kompetenser samverka
  - Hjälp till/engagera/kundtjänst/inbjuder/telefon via kundmötet
  - Upplysning om digitala lösningar i kundmötet
  - Fånga upp de verkliga behoven som medborgaren har i lösningsbyggandet

**• Ett exempel på vardagssamverkan hämtat från vardagen: två personer, en person föredrar hur man gör och en annan person svarar "det vet jag inte, kom hit"**

- Hjälpa ambassadörer bland invånarna som kan berättat till väner, grannar, familj
- Finsider/föreningar som Troja med flera
- Ju mer vi pratar om det desto mer samverkar vi kring det, inte jobba i stuprör i kommunerna
- Hjälp till att hjälpa med e-tjänster, inte kontakter
- Har du jag kontakt? En e-tjänst finns i en lista av annat
- Ge e-tjänsterna företagsnamn för att ge ett namn till andra språk
- Utvärdera utvärdera medarbetare till e-tjänster
- På moderaterna engagerade, ha en person som knyter samman alla personer som har kontakt med invånarna i olika frågor

**• Statistisk finns tillgängligt nationellt i svenska och internet**

- Statistiken ger appmärksamt om vilka är i digitalt utanförskap
- Ambassadör lösningar beredande på åldersgrupp och bakgrund för dem som är utanförskap utifrån statistiken

**• Engagera de som möter slutanvändare (kundservice/kundtjänst bibliotek) hålla informerad och få återkoppling från/till mellan e-tjänsteförvaltar/byggare**

- Skapa en grupp med alla som möter

**• Behöver kombinera de traditionella aktiviteterna (digitala kanaler) med**

- Skrivs information typ handskaffis, delta i möteslösa, delta i lokalradio
- Använda Word of mouth själva och se till att deltagarna själva marknadsför
- Inför träffar
- Vi behöver prioritera och få hjälp av ledningen att prioritera arbetet på något sätt så att det inte blir en lista på detta, att åka ut.

**• Använda Källa på vilka tjänster som inkluderar marknadsföringsuppdrag och när**

**• Ja, bibliotek, kontaktcenter, Företags e-tjänst möjlighet med återkoppling, Kundservice skapa grupp för lösa frågor/förfrågningar (Sökpinningar)**

**• Håll tilläggsarna 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**

- Statistik är inte så lätt att tolka, det används borde vi rätta in oss där det är lätt användande, Vad beror det på?
- Ha enkla 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 du vi jobba för att medarbetarna ska känna att det är viktigt med e-tjänsterna
- Vad är alternativet? Pappersblankett med 50 frågor ställdes för en enkel e-tjänst med tio frågor? Lättare göra en e-tjänst tillgänglig
- Ge verksamheten tid att förstå vad det är bättre med e-tjänster, Viktigt att utveckla en e-tjänst 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 en del av hela kundupplevelsen, Se över hela processen för kunden
- Viktigt att inte bara "asta" utom i rida på feltra, Har appen sluttat användare, 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 kommunicerar vi med invånare i Digitalt Utanförskap?
- Nyttan av publicering i kommunernas gratistidning
- Nå människor via föreningar
- Personlig kontakt
- Måta tillgänglighetsbehov i digitala kanaler
- Medborgarservice, bibliotek - de som behöver hjälp, stödja
- Motivera med snabba hjälp via e-tjänst
- Kan man möta olika behov, Teknik tillgänglighet
- Bemötandet är jätteviktigt!

**• Viktigt att prata med de som handlägger e-tjänsterna, 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 du vi jobba för att medarbetarna ska känna att det är viktigt med e-tjänsterna
- Vad är alternativet? Pappersblankett med 50 frågor ställdes för en enkel e-tjänst med tio frågor? Lättare göra en e-tjänst tillgänglig
- Ge verksamheten tid att förstå vad det är bättre med e-tjänster, Viktigt att utveckla en e-tjänst 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 en del av hela kundupplevelsen, Se över hela processen för kunden
- Viktigt att inte bara "asta" utom i rida på feltra, Har appen sluttat användare, 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

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 (kundservice/kundtjänst 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 flerpartssigenering 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.

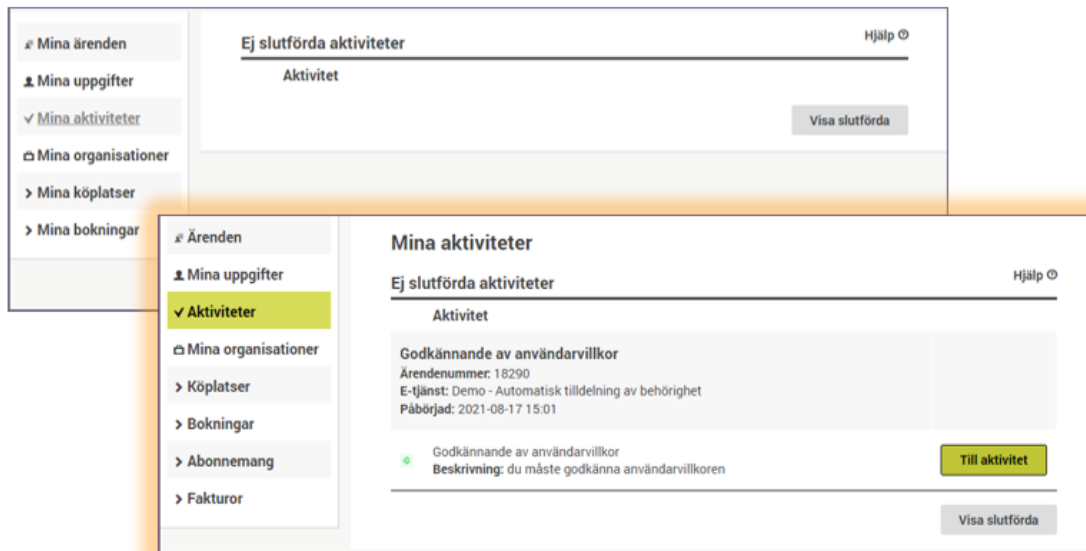
I augusti prioriterar eFörvaltningsrådet upp projektets beställning före alla kommunernas övriga behov och först då påbörjar Nordic Peak i samarbete med eFörvaltningsrådet arbetet med tillgänglighetsanpassningarna enligt beställning.

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 användbarhetspecialist. 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 användbarhetspecialist 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

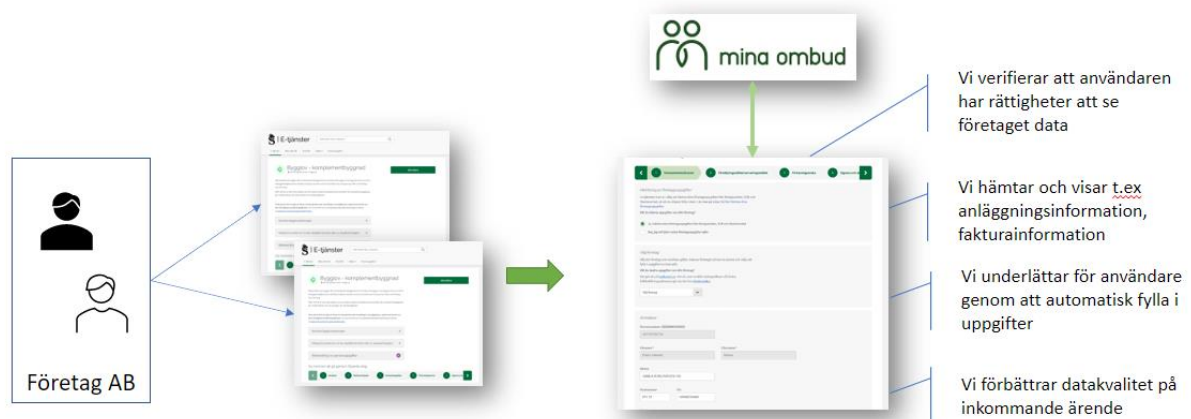
Under slutet av genomförandefasen har Sundsvall inom ramen för projektet tagit lead på att tillsammans med Nordic Peak och Bolagsverket ta fram en kravställning för möjlighet att föra in Mina Ombud som funktion i Open ePlatform. Projektet har fått leverans på ett första utkast till en sådan kravställning:

#### 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.**

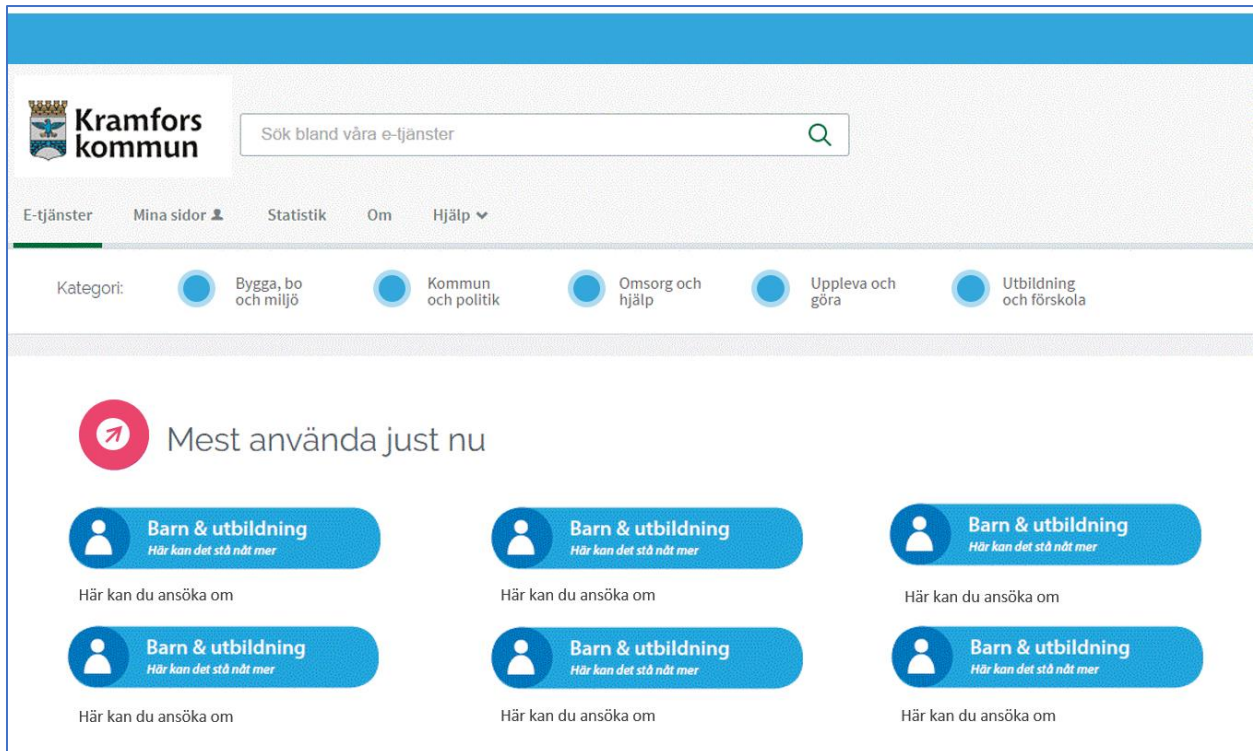
En observation att ta med sig gällande detta delmål är att många av de aktiviteter som syftar mot delmål 8 även har stor påverkan mot måluppfyllelse av delmål 2 och vice versa.



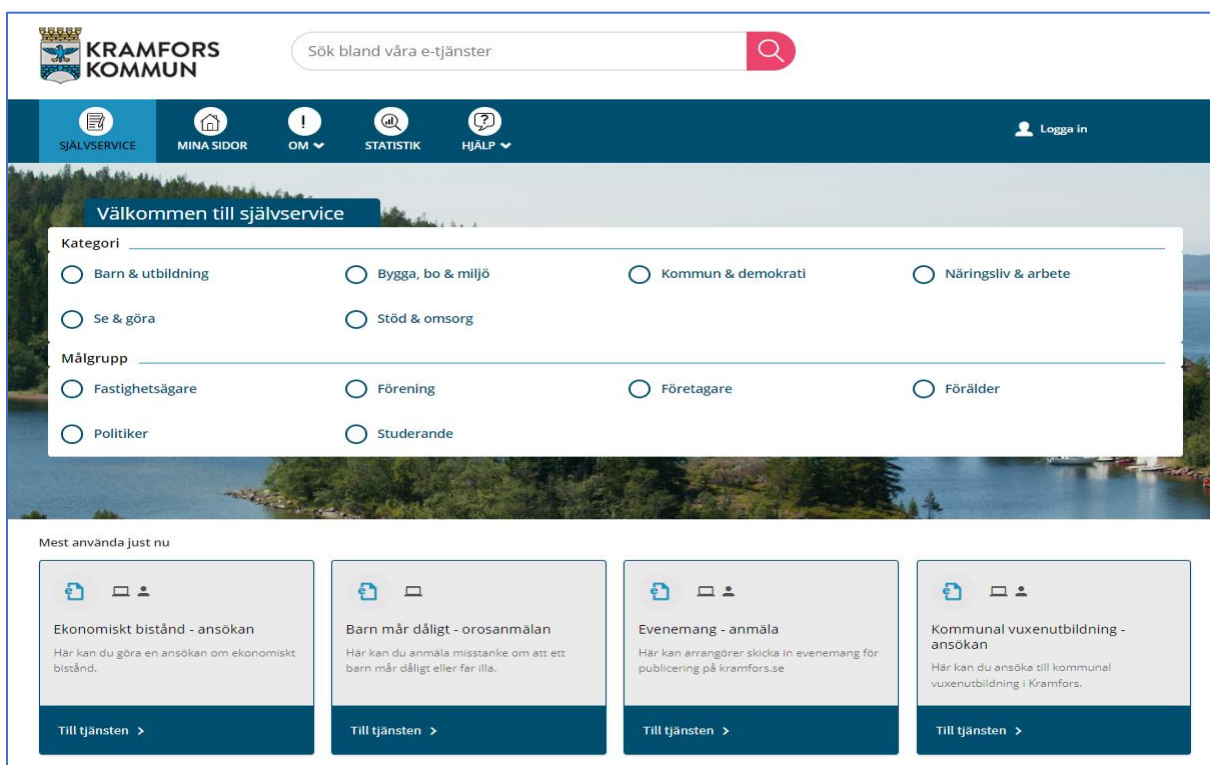
Aktivitet 8.1 Övergång till nationellt gränssnitt med bättre tillgänglighetsanpassningar i sex kommuner externt och 4 kommuner internt.

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.

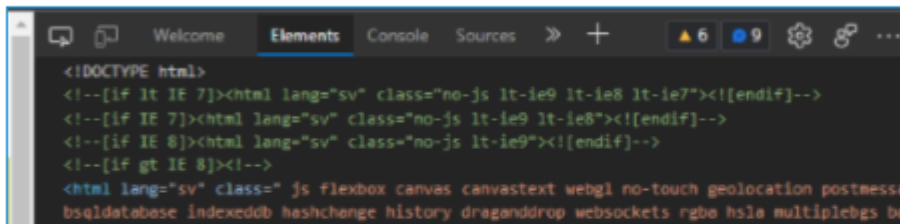
Syftet med dokumentet som togs fram var som ett underlag för kommande beställning av uppdateringar i Open ePlatform till ägarna av plattformen, Nordic Peak.

### 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 taltjänster 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 uppdragsbeskrivning. 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

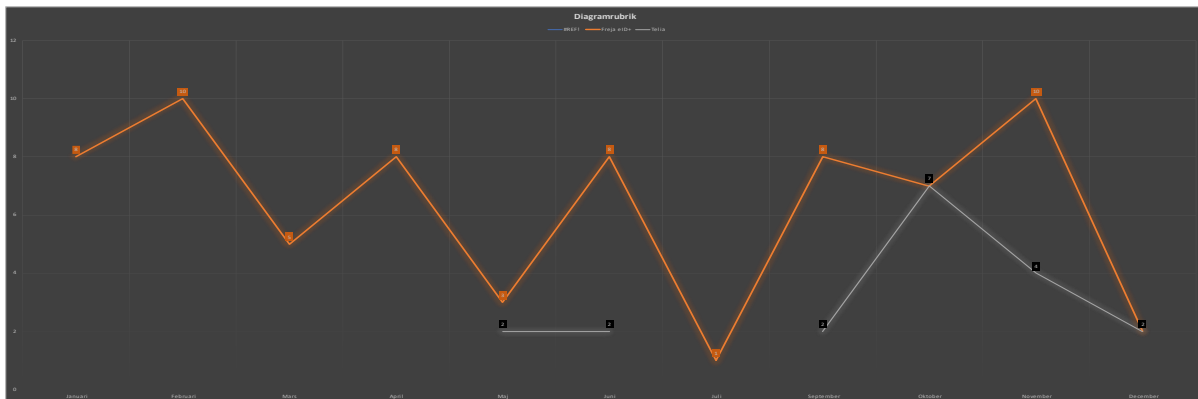
Resultatmätning 2021 färdigställdes i april 2022. Insamlandet av mätsiffror gjordes parallellt med nollmätningen men dokumentet sammanställdes med utgångspunkt i nollmätningen när denna färdigställdes och godkänns av utvärderare och styrgrupp. Vi var här glada att se att vår mätning av gruppen äldre 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-tjänsteutvecklare

Tid: 11/10 2022 kl.10.00-11.30

Målgrupp: E-tjänsteutvecklare, 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 content area features a news article titled 'Digitaliseringsveckan - Vi måste fånga upp personer i digitalt utanförskap'. The article includes a sub-headline 'Idag inleds digitaliseringsveckan. Initiativet till veckan kommer från ett projekt som arbetar med tillgängliga e-tjänster för offentlig sektor. Syftet med utvärderingen är att i högre grad kunna erbjuda samhällets tjänster till en trygg och jämlik digital tjänst. 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: 'Följer måndag 13 oktober till fredag 14 oktober', 'Medarbetare i västernorrlands kommuner plus Nordenskiöldskundstjänst 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, a small text block states: 'Initiativet kommer från projektet TED - tillgängliga e-tjänster för offentlig sektor som drivs av Kommunförbundet Västernorrland och är ett samverkansprojekt mellan Västerbottens kommuner plus Nordenskiöldskommun, Fyllnadsverket 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 Bi-stånd 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.

**Örnkom**  
ÖRNSKÖLDSVIKS KOMMUNS INTRANÄT

Sök information eller person

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

Startsida / Nyhetsarkiv / Kommungemensamma nyheter

Skriv ut A-Ö Webbkartan

**INTERN DIGITALISERINGSVECKA**  
Lätt färd på frilagda och förklarade sviner

**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 ePlatform. 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  
[Visionsskiss 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 ljpsar!](#)

► 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.

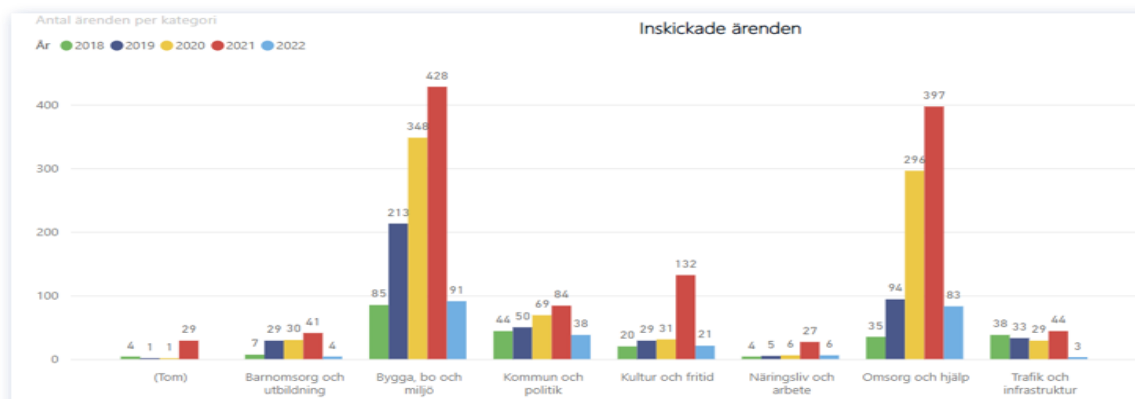
Som exempel här har vi områdena:



- 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

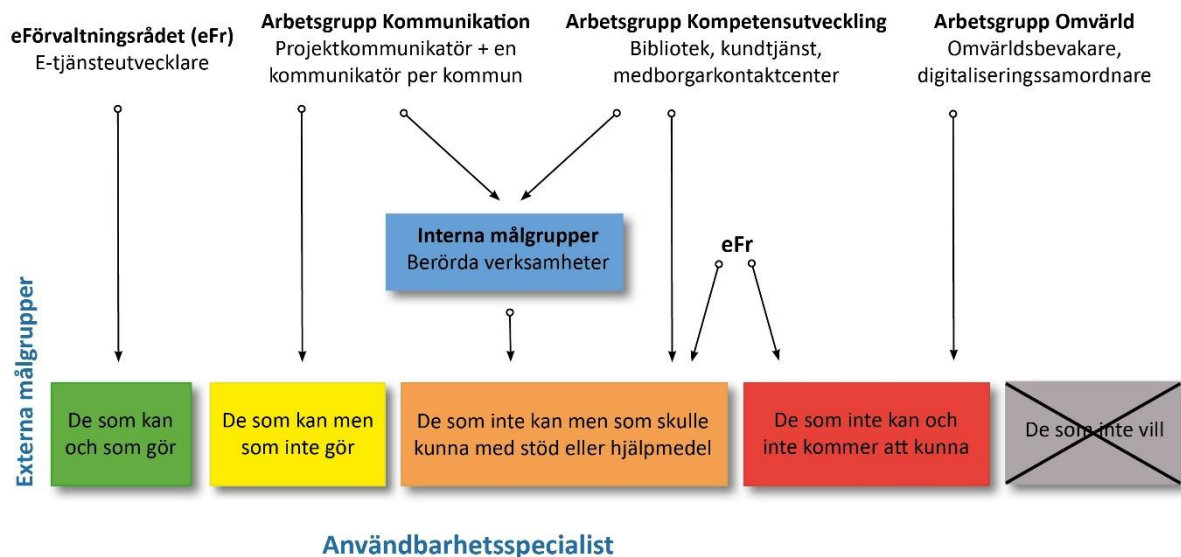
Andelen ärenden som inkommer via kommunernas e-tjänster ska öka med minst 25%	En 55% ökning av andelen ärenden inkomna via e-tjänster Ett tydligt fokus på digitalt först
Samla in kunskap om de särskilt prioriterade målgruppernas behov och utifrån dessa ta fram nya rutiner och strategier kring hantering 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 TE0



### 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 adapterar 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 jämlig 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-tjänsteutvecklare 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 tänket, 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 ePlattform skulle helt enkelt behöva vara open även på drifts- och servernivå.