

2022

Tusen vägar in-

lägesbeskrivning av kommunernas utbud och arbete med digitalt stöd och kompetensutveckling



Arbetsgrupp Kompetensutveckling

Projekt TEO

2022-12-16

Innehåll

Syfte.....	3
Mål.....	3
Metod.....	3
Stöd.....	5
Nuläge.....	5
Härnösand:	5
Kramfors:	7
Nordanstig:	8
Sollefteå:.....	10
Sundsvall:.....	11
Ånge:.....	12
Örnsköldsvik:	13
Aktiviteter och rekommendationer.....	14
Härnösand:	15
Kramfors:	16
Nordanstig:	16
Sollefteå:.....	17
Sundsvall:.....	18
Ånge:.....	18
Örnsköldsvik:	19
Kompetensutveckling för våra invånare	20
Nuläge.....	20
Härnösand:	20
Kramfors:	21
Nordanstig:	22
Sollefteå:.....	23
Sundsvall:.....	23
Ånge:.....	23
Örnsköldsvik:	23
Aktiviteter och rekommendationer.....	24
Härnösand:	24
Kramfors:	24

Nordanstig:	25
Sollefteå:	25
Ånge:	25
Intern kompetens och hjälpmedel	26
Nuläge	26
Härnösand	26
Kramfors:	26
Nordanstig:	27
Sollefteå:	28
Ånge:	28
Örnsköldsvik:	29
Aktiviteter och rekommendationer	29
Härnösand:	29
Kramfors:	30
Nordanstig:	30
Sollefteå:	31
Ånge:	32
Örnsköldsvik:	32

Syfte

Med vårt arbete i arbetsgrupp Kompetensutveckling vill vi kartlägga och tydliggöra vad kommunerna gör och inte gör för att stötta kommuninvånare som är i behov av stöd för att använda sig av kommunernas digitala tjänster.

Vi har varit tydliga med att fokus här inte första hand ligger på de utvalda e-tjänsterna utan på behovet av digitalt stöd. Många frågor vi får in handlar inte om hur våra e-tjänster fungerar utan om användandet av verktygen man behöver för att få tillgång till våra e-tjänster, exempelvis dator, telefon, surfplatta eller BankID. Stödet som efterfrågas är på alla nivåer.

Mål

Målet med vår kartläggning är att kommunerna ska kunna ha detta till stöd i sitt fortsatta arbete med att ställa för de behov vi ser. De verktyg arbetsgruppen har som mål att leverera är:

- Ett tydligt kartlagt nuläge på hur verkligheten för invånare i behov av digitalt stöd ser ut i kommunerna just nu.
- Goda exempel och tips på hur man kan tänka, jobba och samverka som delas mellan de olika kommunerna.
- Ett nätverk där våra kommuner kan få jobba vidare tillsammans med att möta upp målgruppen.

Metod

Vi har haft lite olika tillvägagångssätt beroende på kommunens storlek och organisation och vår egen profession. Vissa har fyllt i formuläret tillsammans med verksamheterna, andra har haft hjälp av verksamhetsutvecklare eller ansvariga för e-tjänster. En del har jobbat med djupintervjuer, andra med verksamhetsmöten och en av oss tog fram en enkät som skickades ut till verksamheterna.

Det vi fick fram lades först i ett kartläggningsdokument som sedan sammanfattats i den här rapporten tillsammans med insikter, reflektioner och slutsatser vi dragit från vårt arbete med att kartlägga målgruppen och dess behov. I vårt arbete har vi utgått från ett nuläge, ett önskat läge och förslag på hur vi tar oss där emellan. Frågor vi arbetat utifrån är:

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?

Stöd

Definition: När vi pratar om ett stöd till våra kommuninvånare avser vi det kontinuerliga stödet. En person som finns på en plats att besöka, ett telefonnummer att ringa när du behöver hjälp med något som har med det digitala att göra.

Nuläge

Definition: Arbetsgrupp Kompetensutveckling i projekt TEO har tillsammans tagit fram ett antal frågor man vill ha svar på angående hur stödet till invånare som befinner sig i behov av digitalt stöd i de olika kommunerna ser ut just nu. Man har även tittat på behovet av stöd, vart vänder man sig och vad behöver man hjälp med?

Härnösand:

Första möte med kommunen för användaren

Den allra vanligaste kontakten sker genom olika fysiska möten inom de flesta verksamheter. Kommunens servicecenter, bibliotek/DigidelCenter och Lärcentrum är verksamheter som är öppna för besökare.

Användarna kan komma i kontakt med kommunen genom att ringa kommunens växel, besöka kommunens hemsida och skapa kontakt genom sociala medier (Facebook, Instagram, YouTube och LinkedIn). De kan göra fysiska besök till kommunens flera receptioner i anknnytning till de olika förvaltningarna samt till Servicecenter som har öppet vardagar mellan 08:00 och 16:30 och bibliotek/DigidelCenter, även under kvällstid fram till 19:00. När ett ärende kommer in via telefonväxeln eller vid ett besök hos någon av kommunens receptioner och det berör någon av kommunens e-tjänster, så ska användaren vidarebefordras till Servicecenter eller hemsidan. Servicecenter ger information och vägledning för kommunens e-tjänster via kunddatorer som finns att låna på plats. Det går också att söka bland svar på vanliga frågor (FAQ) som rör kommunens verksamheter eller själv ställa en fråga digitalt (svar inom två arbetsdagar).

<https://kundo.se/org/harnosands-kommun/>

Kommunen har också en reception för Arbetsmarknadstorget, som erbjuder drop-in två dagar i veckan mellan klockan 10.00 och 15.30. De hjälper till med att fylla i blanketter/ansökningar, boka en tid, hitta rätt myndighet och få råd, stöd och vägledning av från kommunens verksamheter; ekonomiskt bistånd, arbetsmarknadskonsulenter, studie- och yrkesvägledare, personal från integration och mottagning.

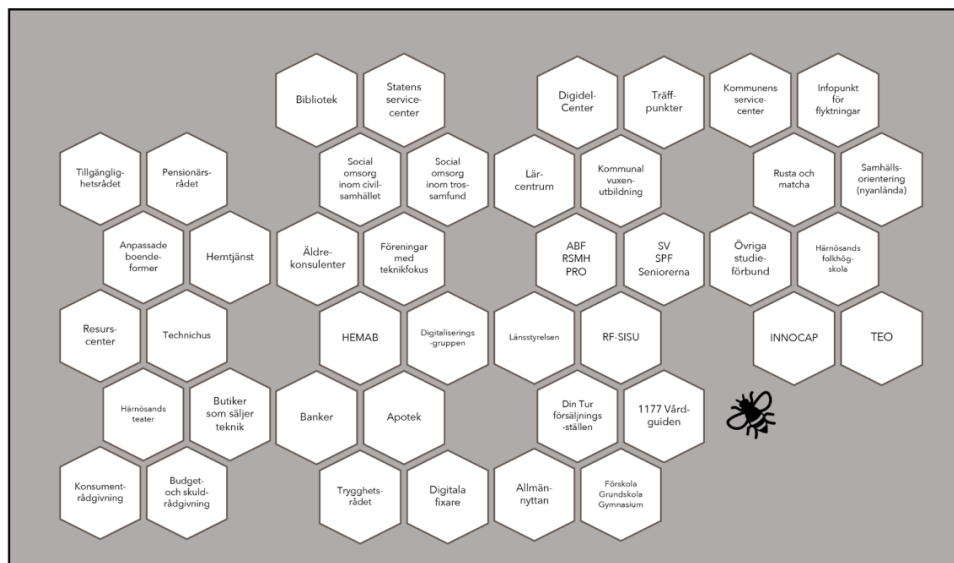
Var söker man sig naturligt vid behov av stöd?

För personer med tätare kontakt med någon av kommunens verksamheter faller det sig nog naturligt att fråga den person som en har en relation till.

För sällananvändaren är det kommunens servicecenter som bemannas av vägledare som ska vara vägen in för kommunens e-tjänster. De tar bland annat hand om medborgar- och turiststjänster, lokalbokning och är kontaktytan mot kommunens handläggare.

Många frågor om samhällstjänster kommer också till DigidelCenter/bibliotek, som är den verksamhet som har öppet även under helger och kvällar.

I rapporten *Digitala samhällshinder* (2022) illustrerar denna bild vilka verksamheter/organisationer i Härnösand som möter personer som av olika anledningar behöver stöd med att använda digitala prylar och tjänster. Kartan visar på den stora bredden på platser och sammanhang som på olika sätt arbetar med att ta bort digitala samhällshinder.



Vilka behov är det vi behöver stöd för?

I Härnösands kommun just nu, hösten 2022, får Servicecenter flest frågor om kommunens skolplattform, busskort och att anlägga eldstad. Till biblioteket/DigidelCenter kommer frågor som rör bankärenden, ekonomiska transaktioner och sådant som kräver integritetskänsliga personuppgifter, det mesta som rör Socialtjänst, Försäkringskassan och Skatteverket, tolkning/översättning av myndighetsbeslut, hjälp att fylla i myndighetsblanketter och hjälp att skriva CV och ansöka om arbete. Det kommer också frågor om hur en gör för att använda olika program, telefoners och datorers funktionalitet mm. "Platser som erbjuder lånedatorer får automatiskt frågor av användare. Inte bara om själva tekniken utan även om de e-tjänster som besökaren är där för att använda. Det är inte helt enkelt att dra gränsen för vilken support den som erbjuder en lånedator ger" (*Digitala samhällshinder 2022*).

Vilket stöd finns på dessa platser?

Servicecenter och DigidelCenter/bibliotek erbjuder välinformerad personal och tillgång till teknik. Det går att ta del av program för ökad digital delaktighet utifrån olika perspektiv och det går att få hjälp med specifika frågor direkt. Något ojämnt beroende på personalens blandade kompetens och mån av tid beroende på andra besökare och ärenden vid tillfället.

Vilka hjälpmedel finns på dessa platser?

Servicecenter är utrustat med tre datorer som går att använda för kommunens e-tjänster. DigidelCenter/bibliotek har sex bokningsbara datorer, ett tjugotal surfplattor för användning, skärmar för visning/handledning och ett öppet wifi. Personalen har kunskap om vilka

hjälpmedel som finns tillgängliga för olika enheter, det vill säga det tillgänglighetsstöd som finns för olika operativsystem, t ex i IOS, Android.

Enligt enkät (10 svarande) så angav tre personer att de skulle behöva en smartphone i tjänsten för att bättre kunna visa användarna.

Kramfors:

Första möte med kommunen för användaren

Webb, e-tjänster, e-post, telefon eller fysiska besök i kommunens reception alternativt på biblioteket. Det första mötet sker alltid tack vare att kommuninvånaren har behov av att använda någon av kommunens tjänster. Bland de mest vanligt förekommande är digital ansökan om förskoleplats. Användarnas behov är skiftande vilket gör det omöjligt att bara välja en typ av kommunikationskanal. Kommunen måste ha en bredd i sin kommunikation med användarna. Samtliga kommunala verksamheter har krav att besvara användarnas frågor inom 2 dygn. Den regeln gäller alltså oavsett vilken kanal användaren väljer.

Var söker man sig naturligt vid behov av stöd?

I första hand försöker den ovane få stöd av personer i sin närhet: god man, hemtjänst, barn, barnbarn och lärare. Den digitalt ovane vill ha en relation till den de ber om hjälp. Hen vill känna att det går att lita på den som ska stötta. Så när det inte finns någon i den närmsta kretsen som kan hjälpa blir det biblioteken och kommunens reception hen vänder sig till. Den med mer digital vana söker gärna information genom att googla, i andra hand letar de direkt upp kommunens, bibliotekets eller annan myndighets hemsida. Kommunen har utöver detta ett stort ansvar när t.ex. förskolor och skolor enbart hänvisar till digitala tjänster gällande barnens tider på förskola/skola eller annan viktig information som enbart kommer via digitala kanaler. Kommunen måste vara beredd att avsätta tid för att stötta och lära upp den ovane användaren. Om information då enbart finns i digital och skriftlig form och på svenska skapar det ökad risk för utanförskap. Osäkerheten kring digitala tjänster ökar än mer om det är något personen inte behöver få rutin på utan något som endast ska nyttjas vid enstaka tillfällen. Bibliotekets upplevelse är att användare som inte känner att de får det stöd de behöver från myndigheter, som i ett rop på hjälp, vänder sig till biblioteket, den sista utposten.

Vilka behov är det vi behöver stöd för?

Den ovane användaren gynnas av att mötas av kompetent personal i framför allt kommunens reception och på biblioteken. Upplevelsen är att det är hit de mest ovana och digitalt isolerade användarna söker sig. De ser receptionen och biblioteket som en sambandscentral som kan hänvisa dem vidare. Det gör att båda dessa arbetsplatser har personal med stort behov av att "ha koll", att veta var personer ska hänvisas. Samverkan och omvärldsbevakning krävs för att kunna guida rätt. När ska vi hänvisa till socialtjänsten tex? Vem tar ansvar för vad i kommunen?

Vilka olika platser tar emot personer i behov av stöd?

Servicecenter med Arbetsförmedling, Skatteverket, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. De har dock väldigt begränsade öppettider och besvarar endast sina egna frågor. Det förhållningssättet ger servicekontorets personal en bra spetskompetens. Inställningen från tillfrågade användare är att det är bra att de olika myndigheterna är samlade på en plats.

Kommunens reception KomIn: guidar vidare i kommunala frågor så att de får hjälp av rätt person med exempelvis en kommunal e-tjänst.

Campus Kramfors - stöttar vuxenstudenter (Komvux, SFI, Yrkesutbildningar)

Biblioteken är dit den ovane personen går när den inte vet var den ska vända sig. Användarna har ett stort förtroende för biblioteket och för deras förmåga att antingen guida rätt eller kunna ge ett direkt svar på behovet.

Vilket stöd finns på dessa platser?

KomIn har personal på plats alla vardagar mellan 8–17. De hänvisar till rätt personer men ger ingen digital hjälp eller handledning.

Servicekontoret erbjuder handledning i sina respektive specialistområden men framhåller att de främst tillhandahåller datorer, skrivare och nätverk för att personen själv ska kunna genomföra sina ärenden.

Campus Kramfors har både pedagoger, administratörer och receptionist på plats.

Bibliotekspersonalen är utrustade med smarta telefoner och bärbara datorer. I samverkan med studieförbund, aktiva seniorer, apoteken, föreningar såsom afasiföreningen och dyslexiförbundet anordnas Digitala salonger ca 4 ggr/termin för att fånga upp användarnas behov av digitalt stöd. Exempelvis anordnas kurser i "Handeln på nätet", Appen 1177, Energirådgivning och hur du hanterar bankärenden digitalt. Biblioteket placerar dessa aktiviteter på olika platser i kommunen utifrån användarnas behov.

Vilka hjälpmedel finns på dessa platser?

Kommunens reception har en lånedator dock utan utskriftsmöjlighet.

Servicecenter där Arbetsförmedlingen håller till har lånedatorer och kopiatorer men dessa är på plats för just deras specifika ärenden.

Campus Kramfors ger sina studenter och kommunmedborgare som studerar på distans möjlighet att koppla upp sig till digitala föreläsningar.

Biblioteket: Allmänheten har, i centrum, tillgång till grupprum med möjlighet till digitala möten, lånedatorer och hublets (surfplattor) och öppet wifi. Dessutom finns kopiator/scanner inte bara på huvudbiblioteket utan även på närbibliotek och bokbuss.

Nordanstig:

Materialet som använts av Nordanstigs kommuns arbetsgrupp kompetensutveckling i TEO projektet bygger på intervjuer som genomförts med kommunens e-tjänstansvariga. Frågorna som ställts och samtalen som växte fram har berört vilka e-tjänster kommunen erbjuder idag och vilka tankar och upplevelser som har växt fram under arbetet med e-tjänsterna. Utifrån materialet har det arbetats fram en kartläggning om kommunens befintliga stöd och hur vi vill utveckla det samtidigt som det har skapats en bild kring behovet av medborgarens och medarbetarens kompetensutveckling.

Första mötet mellan kommunen och medborgaren sker då de behöver använda kommunens service eller tjänster, som exempelvis kommunernas e-tjänster som är:

Avfall och återvinning, anmäla trasigt sopkärl, ändra storlek på kärl, ägarbyte på fastighet, slamtömning och ändra abonnemang av sophämtning.

Barn och utbildning, ansökan till fritidshemsplats, förskoleplats, inkomstuppgifter, kontaktuppgifter till vårdnadshavare och skolval.

Biblioteket, ansöka om lånekort till barn. Lånekort för vuxna, låna e-böcker och digitala filmer sker på hemsidan HELGE, som är ett samarbete mellan biblioteken i Gävleborgs län.

Plan och bygg, ansöka om bygglov, teknisk beskrivning, anmälan kontrollansvarig, Grannes yttrande, beställning av lägeskontroll, beställning av utstakning. Finns egentligen ca 13 e-tjänster idag med planerna på att utöka till 23. Det stora antalet beror på många underkategorier av de befintliga e-tjänsterna, detta grundar sig i att göra det enklare för medborgaren att hitta en e-tjänst som specifikt handlar om det medborgaren vill ansöka om.

Arbete och försörjning, ansökan om försörjningsstöd och dödsboanmälan.

Kost och städ, ansöka om kostintyg och avanmäla kostintyg.

E-tjänsterna marknadsförs genom kommunens hemsida eller genom Nordanstigarn som är en form av annonsblad som postas regelbundet till kommunens medborgare som innehåller information från kommunen eller reklam för lokala företag och föreningar. Avfall och återvinning postar även information om tippens öppettider och brukar då passa på att informera om deras e-tjänster. Barn och utbildning använder även sociala medier, e-post, skolportalen och anslag på plats för att lyfta kommunens e-tjänster.

Kommunens e-tjänster är väldigt uppskattade då den återkoppling som e-tjänst ansvariga tagit emot endast varit positiv. E-tjänsterna kan användas genom att logga in med eller utan BankID förutom med e-tjänsterna på plan och bygg som kräver BankID. Man kan även fylla i blanketter på ett traditionellt sätt i stället för med e-tjänster, förutom vid kostintyg genom kost och städ som endast kan genomföras med e-tjänsten med eller utan BankID. Blanketterna används fortfarande i relativt stor utsträckning i de samhällstjänsterna som fortfarande tillåter det. Valmöjligheten till att fortfarande använda blanketter och logga in med eller utan BankID uppskattas av medborgarna då detta underlättar när de behöver stöd med sina ansökningar/anmälningar.

Medborgarna söker främst stöd och vägledning genom att kontakta kommunens reception eller telefonväxel, därifrån blir medborgaren skickad vidare till rätt person eller instans. Vid frågor kring exempelvis e-tjänsterna blir medborgaren hänvisad till ansvarig för respektive e-tjänst.

Vårdnadshavare till kommunens skolbarn brukar i regel söka stöd hos lärare och rektorer med sina frågor även om det rör sig om exempelvis skolans e-tjänster, om inte lärare och rektorer kan hjälpa vårdnadshavaren skickas de vidare till e-tjänst ansvarige. Denna ordning behöver nödvändigtvis inte vara något problem så länge lärarna och rektorerna vill vara behjälplig med detta.

Avfall och återvinning har en högre benägenhet att få besök direkt på plats av medborgare som söker stöd, detta tros bero på att de ändå har ärenden på återvinningscentralen och att platsen och medarbetarna är mer tillgängliga än vad medarbetare för andra områden är som sitter bakom låsta dörrar i kommunhuset.

I det stora hela så är det tydligt vilken person som ansvarar för respektive tjänst/service, söker man som medborgare stöd så vet receptionen/växeln vem medborgaren ska skickas vidare till. Detta är något som kan kopplas till kommunens storlek, där större kommuner kan ha svårigheter med att

koppla medborgares ärenden till rätt medarbetare på grund av kommunens storlek och många anställda.

Medborgare söker främst stöd hos e-tjänstansvariga för att få hjälp med att fylla i ansökningarna/anmälningarna. För annat digitalt/tekniskt stöd brukar medborgare i stor utsträckning på eget initiativ besöka biblioteket med frågor kring all form av digitala och tekniska problem. Detta kan handla om både kommunens e-tjänster och om e-tjänster på nationell nivå från företag och myndigheter. Det handlar även om teknisk support för användning av mobil-appar och datorer, men också för att låna dator, skrivare eller scanner som biblioteket lånar ut för användning på plats.

Ansvariga för e-tjänsterna har endast fått positiv återkoppling om e-tjänsterna och möjligheten till att fortfarande logga in med eller utan BankID eller att fortfarande kunna utföra ansökningar/anmälningar genom blanketter. Denna återkoppling bygger som sagt endast på e-tjänstansvarigas uppfattningar vilket gör att vi inte kan veta hur medborgarna upplever e-tjänsterna då detta inte undersökts under projektet. Det blir även svårt att veta om medborgarna har fler behov av stöd än vad som redan existerar då medborgarna inte har frågats under projektet.

Sollefteå:

Hur ser det första mötet med kommunen ut?

Naturligtvis kan det första mötet med kommunen se ut på olika sätt eftersom kommunala verksamheter finns på många olika platser och med många olika målgrupper. Det första mötet kan därför ske var som helst där kommunen finns och närhelst ett behov uppstår.

Medborgarservice i Sollefteå och Medborgarkontoren (i fortsättningen gemensamt kallade Medborgarservice) har dock en särställning i och med att det är en verksamhet med uppdraget att vara "vägen in" till andra kommunala verksamheter. Det går att göra fysiska besök på Medborgarservice men även att nå dem via telefon, mejl eller chatt.

Kommunens bibliotek kan också stå för det första mötet. Förutom fysiska besök finns möjlighet till telefon- och mejlkontakt med biblioteken. Två av biblioteken är för övrigt integrerade med och delar personal med Medborgarkontor.

Även kommunens webbplats med information, kontaktuppgifter och e-tjänster kan utgöra det första mötet.

Vart söker man sig naturligt vid behov av stöd?

Det tycks som att Medborgarservice tar emot flest frågor om kommunens e-tjänster. De får också frågor om andra myndigheters tjänster. Stöd vid användning av kommunens e-tjänster är inte så vanligt på biblioteken. Där kommer fler frågor om e-tjänster som andra erbjuder. I Sollefteå finns också Statens servicecenter som är naturligt att vända sig till när det gäller de där ingående myndigheterna.

Vilka behov är det vi behöver stöd för?

Medborgarna har behov av att kunna låna teknik som dator, skrivare, skanner, trådlöst nätverk och kopiator. I samband med det måste det också finnas stöd för att kunna använda tekniken.

Nästa steg är hjälp att förstå hur själva e-tjänsterna ska användas. Det kan handla om svårigheter att förstå e-tjänstens språk eller mer tekniska aspekter.

Hur får vi i nuläget personer i behov att hitta till stödet?

Kontaktmöjligheter på kommunens webbplats är ett sätt. Kommunen har också en stående annons i en månatlig gratistidning. Det vanligaste är kanske ändå att kommunanställda berättar om det i direktkontakt med någon när behovet uppstår.

Vilka olika platser tar emot personer i behov av stöd?

Liksom gällande frågan om det första mötet med kommunen beror platserna på de olika situationerna där behoven uppstår. Medborgarservice och biblioteken är kanske ändå de platser dit man mer regelbundet vänder sig i behov av stöd.

Vilket stöd finns på dessa platser?

På dessa platser finns framför allt personal med stor generell kompetens. Medborgarservicepersonalen har mer kunskap om kommunens e-tjänster och har därigenom större möjligheter att hjälpa till vid användning av dem. De kan dessutom enkelt hänvisa vidare till rätt handläggare vid behov av det.

Vilka hjälpmedel finns på dessa platser?

Datorer, trådlöst nätverk och möjlighet att skriva ut finns på Medborgarservice och biblioteken. På huvudbiblioteket finns också möjlighet att skanna och kopiera.

Sundsvall:

Första möte med kommunen

Svar från IT-strateger: Webb, e-tjänster, e-post, telefon, fysiskt. Beror nog på vilken slags fråga man har och hur digital man är. Men kommuner generellt lever inte upp till medborgarnas förväntningar på digital service, och där är vi i Sundsvalls kommun inget undantag. Precis som Emelie skriver finns det många kanaler att välja mellan för att få information/ta kontakt med kommunen, här kan jag lägga till sociala kanaler och appen Mitt Sundsvall. Vår riktning framåt är också att vi ska kunna erbjuda den här bredden i kanaler, men att vi ska ge medborgarna förutsättningar att kunna få svar på så mycket som möjligt och att kunna utföra så många ärenden som möjligt digitalt. Det är ett jobb vi inte kommer bli färdiga med, utan som måste fortlöpa över tid och utifrån användarnas behov och förväntningar. Till exempel lanserade vi i mitten av maj en ny webbplats för Sundsvalls kommun där sökfunktionaliteten kommer förbättras avsevärt. Vår digitala assistent kommer också inom kort finnas på sundsvall.se, liksom möjlighet till livechatt för de frågor som den digitala assistenten inte kan svara på.

Var söker man sig naturligt vid behov av stöd?

Svar från IT-strateger: I första hand till webben, vi har drygt 1,8 miljoner besökare per år och får in ca 34 tusen ärenden via våra e-tjänster. Ytterst få besöker oss i kommunhuset för att få hjälp. Till biblioteken och digidel (kulturmagasinet) kommer desto fler, den man har kontakt med i kommunen (ex. hemtjänstmedarbetare). Jag gissar att om man har en personlig kontakt sedan tidigare så använder man den. Här skulle vi kanske kunna leda in medborgarna bättre att sköta nya ärenden digitalt? Vi håller precis på att etablera ett kontaktcenter som har i uppdrag att ge invånare svar och stöd vid första kontakt med oss, något vi räknar med kommer att höja graden av självständighet och självservice rejält. Målsättningen är att upp emot 90% av de som kontaktar oss ska få svar vid första kontakt. En del

Svar från Jon: Biblioteken mer o mer "naturligt", men personligen är jag lite tveksam till att biblioteken tar så mycket av ansvaret i de här frågorna. (som det ju blivit).

Vilka behov är det vi behöver stöd för?

Svar från Jon: Tror behoven ligger på flera platser: "slutanvändaren" behöver hjälp, guidning och handledning men också den som ska hjälpa (såväl teknisk som pedagogisk). Sen bör inte utvecklarna (system/app) glömmas bort att involveras, de lyser ofta med sin frånvaro i sådana här sammanhang.

Vilka olika platser tar emot personer i behov av stöd?

Svar från Jon: DigidelCenter, Biblioteken (dessa känner jag med säkerhet till). Sen gissar jag lite men tydligen ska det finnas ett statens servicecenter i Sundsvall, arbetsförmedlingen kanske kan anses ta emot, Lärcentrum mm.

Vilket stöd finns på dessa platser?

Svar från Jon: Kan bara svara för DC/biblioteket men här har vi personal utrustade med smarta telefoner och bärbara datorer och nyligen infört tjänsten "boka handledning" där bland annat IT-handledning, drop-in, ingår. Här kan besökare mejla eller ringa in med sina funderingar så bokas ett möte in. Från oktober -22 bemannas IT-handledningen dagligen vardagar 13-15.

Vilka hjälpmedel finns på dessa platser?

Svar från Jon: Kan bara svara för DC/biblioteket: Allmänheten har tillgång till skrivare (via princh), lånedatorer och hublets (surfplattor). Stora skärmar är väl ett slags hjälpmedel. Öppet wifi, kopiator/scanner. Viss typ av (digitalt) stöd som legimus (för personer med läsnedsättning) kanske kan räknas som hjälpmedel.

Ånge:

Hur ser det första mötet ut med kommunen (då det gäller e-tjänster)

En del kommer i kontakt med kommunen via hemsidan där man då gått in via en aktuell e-tjänst och vid eventuella frågor kontaktar man då resp. kontaktperson under aktuell e-tjänst.

Kommunens växel upplyser om att visa e-tjänster finns och vart man hittar dem.

Var söker man sig naturligt vid behov av stöd?

Under resp. e-tjänst finns en kontaktperson som man vänder sig till vid frågor. Sedan kanske många vänder sig till en vän/bekant för hjälp.

Vid frågor om e-tjänsten: Bygglov: Man vänder sig till administratör i Ånge/Bräcke.

Ansökan om modersmål: Ofta till aktuell skola eller kontaktansvarig för e-tjänsten. Kontakt med den som mottar frågan. Vi undviker att hänvisa. Den som får frågan försöker hjälpa till. Kan inte den personen svara på frågan kontaktar den mottagaren av ärendet för hjälp och stöd, för att sedan återkoppla till vårdnadshavare eller elev.

Specialkost: I dag uppmuntrar skola/skolsköterska vårdnadshavare/elev att ansöka en gång varje nytt läsår. Information finns på kommunens hemsida om e-tjänsterna.

Livsmedelsverksamhet (de som vill starta företagsverksamhet): Handläggaren tar direkt eventuella frågor som uppstår så långt det går. Annars vänder de sig till administratörer. Administratörerna guidar vid behov.

Ekonomiskt bistånd: Antingen brukar personen ringa sin handläggare (om den har en handläggare), alternativt Socialtjänstens expedition. Socialsekreterare/personal, Ekonomiskt bistånd, hjälper till vid behov samt personal i kommunens Information.

Föreningsbidrag: De som behöver guidning kontaktar kommunens Fritidskonsulent.

Vilka behov är det vi behöver stöd för?

Den som använder tjänsten kanske ibland behöver stöd i form av support vid olika steg i resp. e-tjänst. Sedan kanske den som skall hjälpa också behöver lite stöd i form av utbildning.

Hur får vi i nuläget personer i behov att hitta till stödet?

Under respektive e-tjänst på hemsidan finns det en kontaktperson och det är dit de ringer vid frågor. De olika verksamheterna erbjuder support och guidning vid behov från handläggare, administratörer eller liknande roller.

Vilka olika platser tar emot personer i behov av stöd?

Biblioteket får ta emot en del. Kontaktpersonerna för resp. e-tjänst kan kontaktas via telefon, besök eller e-post. De olika verksamheterna erbjuder också stöd vid behov. Kommunens växel men en mycket liten del. Personalen i växeln kan koppla vidare till rätt person.

Örnsköldsvik:

Hur ser det första mötet med kommunen ut?

Mötet med kommunen kan så klart ske i alla kommunens olika verksamheter och via olika kanaler. Kommunens Kontaktcenter är dock en viktig och kanske primär väg för många av invånarna och mottar omkring 130 000 kontakter per år via olika kanaler; Kontaktcenter svarar på kommunens växelnummer, finns att besöka i de båda stadshusen receptioner, tar emot post, e-post och e-tjänster. (Tankar finns också kring start av en chatt). Dessutom finns kommunens bibliotek som en viktig kontaktväg. Här finns möjlighet att besöka, möta bokbussen, ringa e-posta och använda service via webbsidan. Även kommunens webbplats med information, kontaktuppgifter och e-tjänster kan utgöra det första mötet för den som är digital. Målbilden för service och tillgänglighet i kommunen är att det ska vara enkelt att nå, förstå och få svar som kund. Kundens fråga ska ha möjlighet att fästa vid första kontakt. Kunden ska inte behöva höra av sig många gånger för att komma i åtnjutande av en tjänst.

Vart söker man sig naturligt vid behov av stöd?

I kommunen är det biblioteken som har huvudansvaret för att hjälpa den som behöver stöd i att närma sig det digitala och få hjälp eller coaching med detta, medan det är kontaktcenter som har huvudansvaret att hjälpa till med sakkunskap kring kommunens utbud av service och tjänster. En viss överlappning finns mellan dessa och självklart hjälper de olika kärnverksamheterna till inom båda fälten utifrån sina specifika områden. Integrationsenheten är också en viktig enhet som bistår kunder

med stöd och hjälp. I en svensk kommun är bredden av kunskapsområden mycket stor (omkring 250 olika ämnesområden enligt ROSA-metoden), vilket betyder att det finns många vägar en kontakt kan komma till organisationen. Även de kommunala bolagen hanterar många förfrågningar och möter många kunder med exempelvis språkliga och tekniska utmaningar.

Vilka behov är det vi behöver stöd för?

Invånarna som kontaktar uttrycker önskan om att förstå strukturer, tjänster, utbud, kontaktvägar - kort sagt hur de ska kunna komma i åtnjutande av service och tjänster. De behöver kunna låna teknik som dator, skrivare, skanner, trådlöst nätverk och kopiator. De behöver också coachning, hjälp och support när detta ska användas både utifrån teknikperspektiv och innehåll, att kunna läsa, tolka informationen och använda tjänsterna. Ibland kommer också kunder som fått ett besked från kommunen som de behöver hjälp att tolka.

Hur får vi i nuläget personer i behov att hitta till stödet?

I Örnsköldsviks kommun arbetar man med information via kommunens webbplatser samt sociala media. En nyligen uppdaterad servicewebb samlar kommunens e-tjänster och information om service och utbud. En annonsruta införs regelbundet i lokaltidning och gratistidning, kommunen ger också ut en egen papperstidning (Nolaskogs). Under hösten 2022 gjordes för första gången en bilaga i Tidningen 7 med helt fokus på service och tillgänglighet. Bilagan har översatts till samiska, finska, arabiska och tigrinja. Företrädare för Kontaktcenter och biblioteket åker i viss utsträckning ut för att informera olika målgrupper om tillgänglig service och tillgänglighet. Exempelvis pensionärsföreningar, startpunkter för nya medborgare etc. Det vanligaste är kanske ändå att kommunanställda berättar om tillgängligt utbud det i direktkontakt med någon när behovet uppstår.

Vilka olika platser tar emot personer i behov av stöd?

Kommunens stora nav är de båda stadshusen, biblioteken och bokbussen, samt de olika kärnverksamheterna. (Hemtjänstgrupper, personal på särskilt boende, i skola, förskola mm möter självklart personer som kan ha behov av stöd. Där är mötet ofta längre relationer).

Vilket stöd finns på dessa platser?

På dessa platser finns framför allt personal med stor generell kompetens. Kontaktcenter har kunskap om kommunens verksamheter samt deras utbud av tjänster. De kan dessutom enkelt hänvisa vidare till rätt handläggare vid behov av det

Biblioteken har stor kunskap hur man kan förmedla vägen till att bli digital.

Vilka hjälpmedel finns på dessa platser?

Gästdatorer, trådlöst nätverk, utskriftsmöjlighet, kopiering, hjälp och stöd finns på Kontaktcenter och biblioteken.

Aktiviteter och rekommendationer

Definition: Utifrån sin kartläggning av hur stödet ser ut har arbetsgruppen dragit en hel del slutsatser och delat många goda exempel som vi vill redogöra för här och hjälpas åt att sprida. Arbetet med kartläggningen har även skapat synergieffekter hos kommunerna och även dessa resultat och tips på förbättrade arbetssätt vill vi lyfta här.

Härnösand:

Ett enkelt användartest genomfördes under projektet. Det visade att det inte är helt enkelt att bli hänvisad rätt. Vi ringde kommunens telefonväxel för att be om hjälp med e-tjänsten "Ansökan om stöd i hemmet eller särskilt boende". Den svarande hänvisade till en specifik handläggare, som inte hade telefontid för tillfället, kopplingen landade därför hos en telefonsvarare där en ombudsant lämnade ett röstmeddelande. På webbsidan för e-tjänsten uppger ytterligare en person för kontakt, den personen har inte längre anställning i kommunen. Detta exempel illustrerar att det lätt kan uppstå fel kring hänvisningar mellan de olika parterna, i det här fallet mellan telefoni, webbredaktör och verksamhet. Problemet är nu delvis åtgärdat genom att sökordet "e-tjänst" är tillagt till Servicecenters profiler i programmet för sökning och hänvisning.

Intressant att notera är att Riksrevisionen har konstaterat att efterfrågan på service via telefon fortfarande är oförändrad, trots det utvecklade digitala service- och tjänsteutbudet.

Enligt undersökningen *Svenskarna och internet* från 2022 så är det cirka 6 procent av befolkningen som är 16 år eller äldre som inte använder internet och att det är 2 av 10 inom gruppen pensionärer som är icke-användare. De som inte behärskar svenska fullt ut finns inte kartlagda här. Samma rapport fastslår också att de allra flesta begränsar sin internetanvändning själva på något sätt. "Den vanligaste orsaken är att man vill skydda sin integritet på nätet genom att undvika olika sociala medier eller begränsa vilka funktioner olika appar kan använda. Den näst vanligaste orsaken att begränsa sin internetanvändning beror på att man känner otrygghet för att bli lurad eller bedragen på nätet. På tredje plats hamnar svårigheter med det tekniska som att förstå terminologin och kunna hantera olika nättjänster." För att nyansera bilden av det digitala utanförskapet gör Begripsam och Post- och telestyrelsen undersökningen *Svenskarna med funktionsnedsättning och internet*. Resultaten i 2019 års undersökning visar tydligt att det finns en betydande brist kring digital inkludering i samhället. Hur stor bristen är skiljer sig beroende på fråga och typ av funktionsnedsättningar. Några av rapportens viktigaste slutsatser är att det digitala utanförskapet påverkas av funktionsnedsättning men kan inte förklaras av funktionsnedsättning och att många behöver hjälp – användningen av internet är inte autonom. Kvinnor har mindre svårigheter och använder internet mer än män. De samhällsfinansierade institutionerna lyckas inte med digital inkludering och att inte kunna identifiera sig digitalt, för att till exempel utföra bankärenden, är ett stort problem. Så många som en tredjedel av personerna med funktionsnedsättning tycks inte ha något sätt att identifiera sig digitalt.

Med dessa insikter kan en dra slutsatsen att kommunens tjänsteutbud ska utformas med särskilt fokus på integritet, trygg användning, tydliga stödfunktioner som förenklar det tekniska och förklarar terminologin och användningen av olika nättjänster. Därtill krävs det ett flertal insatser för att förbättra den digitala inkluderingen för grupper med funktionsnedsättningar och att alla våra olika språk tas i beaktande i någon form.

Härnösand kommun har redan särskilda mål för tillgänglig verksamhet, information och kommunikation för personer med funktionsnedsättning. "Verksamheternas grunduppdrag återfinns i nämndernas reglemente och nämnderna ska tillse att tillgänglighetsperspektivet genomsyrar alla välfärdsuppdrag man har i sina verksamheter." Det sker genom att arbeta systematiskt, strategiskt och strukturerat för ökad tillgänglighet. Den externa webbplatsen, e-tjänsterna och mobilapplikationerna ska vara utformade så att personer med funktionsnedsättning kan ta del av dessa vilket även omfattar interna arbetssystem och intranät (Tillgänglighetspolicy 2020-). Liknande

inriktning finns i programmet för digitalisering (2019–2022). Där fästs särskilt vikt att utgångspunkten för kommunens arbete med digitalisering ska leda till kvalitativa processer som uppfattas som tillgängliga, enkla och flexibla av invånare och kontakter med näringslivet.

Biblioteket har en roll som nav för digital kompetens och pekar ut det som ett av de prioriterade utvecklingsområden för perioden (Biblioteksplan 2019–2022). ”Allt fler samhällstjänster blir e-tjänster och för att kunna vara en aktiv medborgare idag krävs en grundläggande digital kunnskap. Det är en demokratisk rättighet att alla människor på ett likvärdigt sätt ska kunna ta del av samhällets service. På Härnösands bibliotek finns tillgång till datorer och skrivare och här erbjuds utbildningar och stöd i digital delaktighet.” Som en del i det arbete har kommunens DigidelCenter börjat att ta sin form. Verksamheten arbetar efter teorier om digital inkludering som använder en trappa som modell. Trappan ska synliggöra hur individer kan röra sig fram och tillbaka mellan digital inkludering och utanförskap. Det första steget i trappan är motivation, därefter kommer tillgång, färdigheter och till sist användning. För att väcka motivation hos den enskilde användaren behöver en utgå från dennes behov, det som väcker dennes lust, och då kanske det i första hand inte handlar om att använda en av kommunernas e-tjänster. Målet med strategin är att på sikt uppnå ökad självständighet för den enskilde.

Kramfors:

Det är med samverkan som vi skapar en hållbar och användardriven utveckling. Med detta tankesätt har Kramfors kommun kommit en god bit på vägen. Ett exempel:

“God och nära vård på landsbygden” - det är en samverkan mellan region och kommun (Kramfors och Sollefteå) som resulterat i att du bland annat kan få hembesök av sjuksköterska i stället för att behöva ta dig till hälsocentral eller sjukhus. Sjuksköterskan kan därefter med digitala verktyg hjälpa användaren att koppla upp sig för ett digitalt läkarbesök. Via denna länk kan ni få ta del av en film som tagits fram kring detta arbete: [Framtidens nära vård visas i gemensam film | Kramfors kommun](#)

Kramfors bibliotek hade tidigare ett DigidelCenter med en anställd projektledare (under 2,5 års tid). Inriktningen var individuell handledning under vardagar både via telefon och bokade fysiska möten. Projektet visade på stora behov av digital handledning hos framför allt flyktingar och hos pensionärer. Kommunen ansåg dock att det var en tjänst som de inte kunde bekosta utan projektmedel. När DigidelCenter avvecklades genomfördes en analys av vilka behov som fanns i kommunen och vilket ansvar som låg på biblioteket respektive kommunens reception, Campus Kramfors och servicekontoret. Biblioteket tydliggjorde att de tog ansvar för sina egna digitala tjänster och sitt uppdrag men att det i fortsättningen var tvungen att tydligare hänvisa vidare till rätt myndighet även om stödet som erbjöds endast fanns i digital form eller via telefon. Det här var en tuff omställning för flera användare som har återkommande behov av stöd.

Kramfors kommun i stort har en medveten hållbar digital utveckling i fokus. Det märks bland annat genom flertalet e-tjänster som är framtagna. E-tjänsterna finns tillgängliga via kommunens hemsida med en pedagogisk struktur. Projekt TEO har resulterat i att kommunens kommunikatörer, biblioteket och digitaliseringsenheten valt ut 8 stycken e-tjänster som de nu ska titta närmare på och se hur de kan marknadsföra dessa.

Nordanstig:

I Nordanstig är vi nöjda med hur första mötet mellan medborgaren och kommunen ser ut idag.

Medborgaren nyttjar antingen kommunens tjänster och service genom e-tjänster eller söker på kommunens hemsida efter den information de behöver. Föredrar de i stället att kontakta reception/växel så får de hjälp med att skickas vidare till rätt medarbetare som är relevant för ärendet. Hur kontakten sedan upprättas kan ske utifrån medborgarens behov genom antingen fysiska, digitala eller mobila träffar.

Det skulle vara önskvärt att medborgaren hade någon officiell plats att söka stöd på när det berör generell teknisk/digital support. Biblioteket är ett alternativ att kunna bli denna plats utifrån att biblioteket i många andra kommuner har denna roll.

Möjligheterna för detta kommer att utredas i framtiden genom att undersöka bibliotekets bemanning, befintliga arbetsuppgifter och dess arbetsmängd för att kunna få en bild av hur mycket och vilka resurser som krävs för att göra det möjligt.

När det är utfört kommer utredningen tillsammans med en genomförandeplan av utvecklingen av biblioteket presenteras för politiken och ett beslut om förslaget ska genomföras kommer att fattas. Om detta får ett positivt utfall så skulle biblioteket kunna fungera som ett digitalt supportcenter i kommunen som medborgarna kan besöka för att få hjälp med diverse digital teknik.

Kommunen vill att medborgarna ska kunna komma i kontakt med rätt medarbetare i kommunen beroende på vad de söker stöd för. Vad gäller stöd kring e-tjänsterna så är det de ansvariga kontaktpersonerna för respektive e-tjänst som bör kontaktas.

Inom skolan söker sig dock vårdnadshavarna i första hand till lärare och rektorer då de behöver digitalt/tekniskt stöd som berör skolan, detta behöver inte vara ett problem så länge lärarna och rektorerna inte upplever det som ett problem.

Detta kan vara ett tecken på att kopplingen mellan skolan och kommunen är otydlig för medborgarna vilket en av de intervjuade e-tjänstansvariga hade en teori om. Hon menar att kommunens medborgare ser skolan och kommunen som separata instanser utan koppling till varandra eftersom många vårdnadshavare i första hand kontaktar skolan direkt i stället för exempelvis skolans e-tjänstansvarig om ärendet handlar om det.

Under projektets gång så uppmärksammades det ett flertal tillfällen att det råder en ovetenskap kring medborgarnas upplevelser och tankar kring behovet av stöd i kommunen. Inga medborgare frågades under arbetsgrupp kompetensutveckling i Nordanstig kring det berörda ämnet. Detta innebär att medborgarna kan besitta olika former av stödbehov utan kommunens vetskap. Även om e-tjänstansvariga upplever återkopplingen kring e-tjänsterna som positiv så handlar digitalisering och teknik om så mycket mer vilket medför att kommunen har en kunskapslucka kring medborgarnas behov av stöd utifrån deras egna upplevelser.

Sollefteå:

Idag tycks de flesta i behov av hjälp med kommunens e-tjänster söka sig till Medborgarservice och det fungerar bra. Där finns kunskande om kommunens organisation och e-tjänster för att ge stöd eller hänvisa till andra handläggare som i sin tur kan ge mer specifikt stöd.

Medborgarservice och biblioteken får ibland också frågor som gäller andra myndigheters e-tjänster och kan då ge viss hjälp, men bör annars hänvisa direkt till handläggare på berörda myndigheter. Där kan Statens servicecenter vara en bra samarbetspartner. När det gäller myndigheter som inte ingår i

Statens servicecenter kan det vara svårare, särskilt som kontakt med dessa handläggare också kan vara besvärlig utan tekniskt kunnande.

Viss kommunal personal som till exempel i hemtjänst eller på olika boenden träffar medborgare i hemmet eller i det vardagliga livet. Här kan medborgarens behov av stöd mötas direkt. För att komma dit bör denna personal fortbildas i de e-tjänster som kan vara mest till nytta beroende på verksamhet. Som exempel i den riktningen kan nämnas "God och nära vård på landsbygden". Läs mer om det projektet i texten från Kramfors ovan.

Under arbetet i arbetsgruppen Kompetensutveckling har information gällande Sollefteå endast inhämtats från anställda i kommunen. Det saknas alltså uppgifter från slutanvändarna, de medborgare som faktiskt är i behov av hjälp. Här finns kanske ett område att arbeta vidare med?

Sundsvall:

Sundsvalls kommuns enhet Digitalisering och Innovation, samlar det mesta kring sitt utvecklingsarbete här: <https://utveckling.sundsvall.se/>

En stor del av detta handlar om att tillgängliggöra data och information på olika sätt; man pratar om fokus på två saker: vår digitala förmåga, och vårt digitala arv. I år (2022) fattades beslut om en digitaliseringsstrategi med sikte på 2030, vars syfte är att:

- Skapa långsiktiga förutsättningar för Sundsvalls kommunkoncern att tillgodogöra sig nyttorna ur digitalisering.
- Skapa förutsättningar för kommunkoncernens verksamheter att på ett hållbart sätt ställa om sin verksamhet med stöd av digitaliseringens möjligheter för att möta de behov som finns hos medborgare, företagare och besökare samt utefter gällande politiska prioriteringar
- Skapa förutsättningar för en resurseffektiv och värdeskapande verksamhet som sätter invånaren, företagaren och besökarens perspektiv i fokus
- Skapa förutsättningar för utveckling och ett ökat samarbete över organisationsgränser, både inom och utom Sundsvalls kommunkoncern

Läs mer:

<https://utveckling.sundsvall.se/download/18.2b762f8e1818001d87939d67/1660908836951/KS-2022-00108-14%20Strategi%20f%C3%B6r%20en%20h%C3%A5llbar%20digital%20utveckling%202030.pdf>

Ånge:

Bygglov: Vid kommunikering kan man skicka ut tips med hänvisning till e-tjänst. Framför allt till de som fortfarande använder blankett, där kan man komma med tips om e-tjänst. Tydlig information, både på hemsidan och i tjänsterna.

Livsmedelsverksamhet (de som vill starta företagsverksamhet): Vi behöver komma ut med informationen till verksamheten. Satsa mer lansering om att e-tjänst finns.

Statens Servicecenter som öppnar i juni 2023 med Arbetsförmedling, Skatteverket, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. Kommer att ha öppet två dagar i veckan. Detta ger ett bra stöd till medborgarna i Ånge Kommun.

Örnsköldsvik:

I Örnsköldsvik finns de större konturerna på plats kring hur i möter kunder, erbjuder stöd för digital inkludering mm. Delar att arbeta vidare på handlar dels om rutiner kring digitalt stöd och inkludering för personer kommunen har långa relationer med som exempelvis äldre i särskilt- och ordinärt boende, LLS mm. Där handlar det inte enbart om stöd initialt, utan kanske över tid. I detta sammanhang behöver ambitionsnivå, kompetensutvecklingsbehov, rutiner och arbetsätt förtydligas. Möten kommer äga rum under januari för att arbeta fram ambitionsnivåer, arbetsätt och rutiner för dessa scenarion.

Dels handlar det om arbetet med kommunikation och marknadsföring som behöver förstärkas i kanaler som inte är digitala för att nå de grupper som är i störst behov av stöd. Vi behöver också bättre kommunicera internt så att personer i hela organisationen känner att de är rustade för att kunna hjälpa, eller hänvisa till hjälp.

Ett resultat av projektet är att biblioteket och kontaktcenter besökt varandras arbetsplatsträffar för att hitta bra sätt att kommunicera om varandra och bistå kunderna tillsammans. En teamsgrupp för smidigare samarbete var även det en idé som startades under samarbetet kring frågorna i projektet.

Kompetensutveckling för våra invånare

Definition: Med kompetensutveckling menar vi tidsbegränsade insatser kommunen anordnar för att stärka invånarens egen förmåga att själv hantera digitala verktyg och känna sig tryggare i digitala miljöer på egen hand efter genomförd insats. Exempelvis en Ipad kurs eller en Digital Salong.

Nuläge

Definition: Arbetsgrupp Kompetensutveckling i projekt TEO har tillsammans tagit fram ett antal frågor man vill ha svar på angående hur kompetensutvecklingsinsatser till invånare i digitalt utanförskap i de olika kommunerna ser ut just nu. Man har även tittat på behovet av sådana insatser, vad efterfrågas och vart efterfrågas det?

Härnösand:

Medarbetaren ska veta var det går att få stöd och rätt hjälp. För detta behövs koordinering och samarbete mellan flera verksamheter. För den målgrupp som klarar sig själv med en lättare puff på vägen finns också planer på förbättrade arbetssätt för smidigare service. Det finns en viljeinriktning för att utveckla kommunens servicewebb och åstadkomma en tydligare "en väg in". Kommunvägledarna som idag hjälper användare med e-tjänster kan komma att bemanna en chatt för att under dagtid erbjuda hjälp till självservice och ge möjlighet till att ställa en fråga till Servicecenter utanför kontorstid, som besvaras omgående när personal är på plats igen. Det ska också bli enklare för kommunvägledarna att nå de olika handläggarna inom förvaltningarna för att på så sätt kunna ge de bästa svaren.

Ett förslag som kom upp tillsammans med kommunikationsavdelningen är att utse dem som granskare av e-tjänster innan de publiceras. På så sätt kan kvaliteten för språket säkras och att e-tjänsten har den tydlighet som efterfrågas.

Som en del i det här projektet påbörjades ett samarbete mellan Socialtjänstens avdelning för Utveckling- och kunskapsstyrning, IT:s utvecklingsavdelning och DigidelCenter/bibliotek. Utvecklings- och kunskapsstyrningens enheten jobbar mer direkt mot personal än mot brukare. Det är i deras uppdrag att försäkra att användarna kan ge god vård, journalföring ska funka bra osv. Slut användare kommer såklart också in i deras arbete då det är för dom till syvende och sist för dom de jobbar. För enhetens medarbetare handlar det ofta om att motivera den egna personalen. Det är de som når brukaren. Det krävs särskilda insatser för att lyckas med nya införanden och öka användningen av tillgängliga digitala tjänster inom det som kallas välfärdsteknik. Välfärdsteknik brukar delas in i två områden:

- teknik för trygghet och självständighet för enskilda
- teknik till stöd för personalen och omsorgsgivaren

Det går dock ingen klar gräns mellan dessa tekniker. En stor del av välfärdstekniken fyller i olika grad båda syftena. Under införandeperioden behöver det kontinuerligt erbjudas fler insatser, att lyckas med att "tänka hela vägen" som inkluderar stöd och information till flera olika personalgrupper. Inte helt sällan stöter vi på inställningen: "nu är det en robot som ska ta hand om de gamla, fruktansvärt".

Här vill vi tillsammans slipa ner tröskeln och visa på det lustfyllda och den självständighet som välfärdsteknik kan innebära.

[Härnösands DigidelCenter](#) erbjuder tillgång till digital teknik i form av datorer, surfplattor, 3D-skrivare, microfilmsläsare, studio med poddutrustning, musikinstrument och tillhörande redigeringsprogram och tillgång till medier och databaser för underhållning och lärande. Här erbjuds handledning, utbildningar och stöd under bibliotekets öppettider och vid särskilda evenemang. Ett exempel är den återkommande programaktiviteten *Digital torsdagar*. Här får daglediga möjligheten att lära mer olika ämnen till exempel källkritik/källtillit, appar att skapa själv med, kommunens e-tjänster och få veta vad välfärdsteknik är. På så sätt får även kommunens verksamheter en plattform att presentera sin verksamhet, men också möjligheten att ta emot synpunkter och testa sina nya tjänster med relevanta målgrupper.

Kramfors:

Kramfors kommun är en kommun med flera invånare som lider av en tuff socioekonomisk situation. Det i sig innebär att de personerna är beroende av möjligheter att få ta del av digitala verktyg och stöd utanför hemmet. Dessa platser är som tidigare nämnts främst Servicekontoret och biblioteket men även Campus Kramfors har stor betydelse för dessa människor. Ovanan att inte regelbundet använda digitala verktyg och tjänster gör att den digitala klyftan blir svårare att överbygga.

Förskolor och skolor har en genomgång i samband med föräldramöten av de digitala tjänster som faktiskt är ett krav att föräldrarna använder sig av; Tempus, It's Learning och Dexter. De målsmän som inte deltar vid föräldramötet får vanligtvis denna genomgång/information i efterhand. De kan ske på tre sätt; mejl, via e-tjänsten och i pappersform. Samtlig textinformation kommer på svenska vilket troligtvis skapar ett utanförskap hos målsmän med annat modersmål än svenska. Förskolans och skolans mål är att fånga upp dessa vårdnadshavare i samband med inskolnings/utvecklingssamtal.

Biblioteken i Kramfors arbetar väldigt användardrivet och har sedan flertalet år arbetat med konceptet Digital Salong. Digital salong är en väl inarbetad samverkan mellan bibliotek, ABF, kommunens frivilligsamordnare, kommunens energirådgivare, regionen, Handelsbanken, apoteken, föreningar med flera. Biblioteken genomför tillsammans med ABF och kommunens frivilligsamordnare en konstant lokal omvärldsbevakning för att fånga upp kommuninvånarnas behov av digitalt stöd. Detta resulterar i cirka 8 tillfällen Digital Salong per år i bibliotekets regi. Under det senaste året har den Digitala salongen utvecklats till att bli alltmer mobil. Kommunen har en kollektivtrafik som omöjliggör för en stor del av invånarna att besöka kommunhuset, servicecenter och Kramfors bibliotek som alla ligger placerade i centrum. Därför har Digital salong under 2022 befunnit sig exempelvis på Dyslexiförbundets årsmöte i Lunde för att registrera och lära ut kring talboksappen Legimus, Byaföreningen i Marieberg för energirådgivning och besök på mötesplatserna för äldre i Bollstabruk och i Nordingrå för information om vilken digital service som går att få genom bokbussen plus genomgång av Legimus.

Det går att konstatera är att de invånare som deltagit vid en digital salong fått en ökad förståelse för att biblioteket är en verksamhet som arbetar för läsförbättring men också för att jämna ut den digitala klyftan. Det har inneburit en uppgång i antalet förfrågningar hos biblioteket. Invånarna ser möjligheterna att kunna få ett digitalt stöd via biblioteket tack vare bibliotekets samverkan med myndigheter, övriga kommunala verksamheter och föreningar. Det finns en stor tacksamhet hos användarna för att den här typen av stöd numera går att få oavsett var du bor i kommunen.

Framförallt kommer önskemål från orterna Nordingrå och Docksta. Troligtvis för att de nu i sina byaföreningar, kyrkoverksamhet eller andra typer av mötesplatser ser en möjlighet för utveckling och levande landsbygd.

Nordanstig:

Det finns ett återkommande problem med att medborgare saknar de tekniska förutsättningarna för att kunna använda det ökande antal digitala tjänster i landet som exempelvis e-tjänster. Detta visar sig genom att alla inte äger exempelvis en smartphone, dator, surfplatta eller BankID. Även om medborgare äger dessa produkter så besitter inte alla tillräcklig kunskap till att kunna utföra dess funktioner som exempelvis e-tjänster. Utöver det så finns det medborgare med begränsade kunskaper i det svenska språket vilket försvårar för individen vid ansökningar/anmälningar oavsett om det sker digitalt eller genom blanketter. Dessa problem skapar en grupp i digitalt utanförskap som har starka kopplingar till ett socialt utanförskap.

Det sociala utanförskapet innebär att det sociala nätverket är begränsat samt att de i det sociala nätverket med stor sannolikhet befinner sig i liknande livssituationer och därmed ett liknande digitalt utanförskap. Detta leder till att medborgare måste söka digitalt/tekniskt stöd på någon annan plats än i det sociala nätverket, vilket har visat sig vara kommunens bibliotek.

Biblioteket vittnar om att medborgare söker sig dit med alla möjliga digitala/tekniska problem, som exempelvis smartphone- och datorfunktioner men även ansökningar/anmälningar med både nationella och lokala e-tjänster.

Ett återkommande problem är hur man bifogar dokument som efterfrågas på dessa e-tjänster, detta uppstår främst när olika former av blanketter i pappersform måste bifogas som exempelvis läkarintyg som inte får skickas genom e-post på grund av sekretess.

Scanner finns att låna på biblioteket men hur de används är det få besökare som vet, en vanlig missuppfattning är att det räcker att ta ett fotografi på blanketten och bifoga bilden vilket inte är tillräckligt eftersom blanketten måste bifogas i ett filformat.

Kost och städ styrker denna problematik då de får läkarintyg på fel sätt som krävs för anpassad måltid för skolelever med särskilda behov kring kosten. Kost och städ har löst detta med att elevhälsan hjälper vårdnadshavarna med behov av stöd att skicka in intygen. Hur detta behov av stöd ser ut idag är svårt att veta då bibliotekets erfarenheter är från före covid-19.

Den grupp som i störst utsträckning sökt digitalt stöd på biblioteket är utlandsfödda med kort tid i landet, eftersom Sverige tar in mindre antal utlandsfödda idag så är det svårt att veta om detta digitala/tekniska behov av stöd fortfarande är tillräckligt stort. De utlandsfödda som kom till kommunen för flera år sedan har antingen flyttat eller besitter idag tillräcklig digital/teknisk kunskap.

Det förekommer fortfarande många ansökningar/anmälningar genom blanketter till kommunens service och tjänster, detta beror till viss del på grund av bristande kunskaper hos medborgaren.

Barn och utbildning vittnar exempelvis om att många vårdnadshavare fortfarande använder sig av blanketter vilket kan ses som anmärkningsvärt eftersom vårdnadshavare i regel är yngre människor och att yngre människor har en större kunskap i digitala/tekniska områden som exempelvis e-tjänster.

Biblioteket upplever även en svårighet med att lämna ut ansökta lånekort då dessa kan ansökas digitalt men måste hämtas ut på plats eftersom det krävs uppvisad legitimation. Lånekorten blir därmed liggandes under långa tider eftersom medborgare/vårdnadshavare inte tar sig tid att hämta ut korten.

E-tjänstansvarige på barn- och utbildning berättar att skolan har väldigt många informationskanaler som i regel skickar ut samma information, det finns risk att detta kan medföra en viss tekniktrötthet genom att det blir många notiser och ljud som kan medföra att vårdnadshavarna stänger av funktionerna. Det skulle kanske vara mer effektivt om viktig information går ut genom en specifik kanal.

Sollefteå:

I nuläget genomförs ingen systematisk kompetensutveckling av kommunens invånare om e-tjänster generellt eller digitala frågor. Punktinsatser för att öka invånarnas allmänna digitala kompetens görs av biblioteket bland annat i samband med särskilda kampanjveckor.

Sundsvall:

Sundsvalls stadsbibliotek arrangerar diverse aktiviteter för att stärka den digitala delaktigheten och kompetensen, löpande i form av daglig IT-handledning (drop-in) för enklare ärenden, men även i form av korta kurser i bibliotekens lokaler, primärt kring hanterandet av mobiltelefoner. Med hjälp av fordonet Mobidig ordnas bland annat även workshops kring mobiltelefoner främst i kommunens geografiska ytterområden, varifrån medborgare inte alltid enkelt kan ta sig till Stadsbiblioteket.

Ånge:

Verksamheterna hänvisar i första hand till e-tjänster före pappersblanketter. För de personer som behöver finns alternativ att få pappersblankett. Verksamheterna försöker komma bort från användande av pappersblankett idag och erbjuder därför extra stöd och guidning vid behov. Ansökan om modersmål: Användandet av e-tjänsten är lågt för att den inte finns på fler språk. I dagsläget är det enbart svenska.

Ekonomiskt bistånd: Befolkningen är inte fullt ut digitaliserad och därmed inte helt vana att använda e-tjänster. Dessutom kan blanketten (e-tjänsten) uppfattas svår använd.

Örnsköldsvik:

I Örnsköldsvik arbetar biblioteket systematiskt med olika typer av löpande erbjudande och event kring digital inkludering, exempelvis digital coach, DigidelCenter mm. I Örnsköldsvik finns också goda erfarenheter av att komplettera digital utveckling med personlig service. Ett exempel på detta är införandet av e-tjänsten Ekonomiskt bistånd. Vid införandet genomfördes en stor informationsinsats som exempelvis inkluderade personliga brev hem till kunder, samt att handläggarna under flera månader aktivt informerade klienter. Kontaktcenter bemannade entrén under några månader och visade aktivt hur man fyller i både ny- och återansökan. Det fanns ingen gräns för hur många gånger

en kund kunde få hjälp. Resultatet av detta var en hög andel (svenskt rekord?) digitala ansökningar. Kommunens riktlinje för hur service och tillgänglighet ska utformas slår fast att digital service ska kompletteras med personlig support när det behövs.

Aktiviteter och rekommendationer

Definition: Utifrån sin kartläggning av hur kompetensutvecklingsutbudet ser ut har arbetsgruppen dragit en hel del slutsatser och delat många goda exempel som vi vill redogöra för här och hjälpas åt att sprida. Arbetet med kartläggningen har även skapat synergieffekter hos kommunerna och även dessa resultat och tips på förbättrade arbetssätt vill vi lyfta här.

Härnösand:

Inom den sociala omsorgen kan personalen genom att digitalisera sina tjänster ge stora möjligheter till att bidra till människors självständighet, delaktighet och inflytande. De har också möjlighet att använda tekniken på ett sätt som leder till att utveckla och effektivisera den egna verksamheten. Utifrån erfarenheter under projektets gång har vi tagit fasta på vikten av att skapa förutsättningar för individer att behålla sin känsla av integritet, trygghet och behovet av att förstå tekniken.

Genom att agera som en testbädd och plattform för kunskap för välfärdsteknik kan DigidelCenter informera och inspirera användare, anhöriga och personal. På plats i Sambiblioteket kan besökare få se och prova på välfärdsteknik utifrån båda ovanstående områden, få lära sig mer och prata om den. Det blir ett forum för möten mellan människor kring tekniken där gemensamma aktiviteter skapar förståelse för olika välfärdstekniska lösningar och dess fördelar. Detta kan ske genom att miljön i DigidelCenter utvecklas, genom att besökare bland annat får testa välfärdstekniska lösningar och få mer information om dem. Att inspirerande träffar för olika personalgrupper i DC anordnas, öppna forum för samtal. Låna ut välfärdsteknik genom DC:s försorg är också en möjlig väg att välja.

Kommunens resurscenter för kognitivt stöd har tidigare bemannats av en rehabiliteringskonsulent. Personal eller användare kunde boka visningar av centret hos denne. Utrustningen i centret lånades ut av Region Västernorrland till kommunen gratis. Nu kräver de betalt vilket resulterade i beslutet att lägga ner centret. Den här funktionen skulle delvis kunna finnas på i kommunens DigidelCenter genom att ha surfplattor med betal-appar för användare att testa/låna och möjligheter att få låna digitala hjälpmedel från företag för att visa upp.

Vi vill också samarbeta kring digitala aktiviteter och erbjuda tillgång till teknik via hemtjänst och DigidelCenter. Hemtjänstpersonal får ofta hjälpa brukare med digitala verktyg. I dagsläget finns inga bra rutiner för det. Syftet med ett sådant pilotprojekt är att hitta metoder för samverkan för att öka brukares tillgång till och användning av olika digitala tjänster utifrån den enskildes behov och önskemål. DigidelCenter skulle kunna stötta hemtjänstpersonal i att vägleda brukare i digitala tjänster. Hemtjänstpersonal och användare – vad finns det för digitala tjänster som ger mervärde i brukarens liv?

Kramfors:

Ledordet är hållbarhet och samverkan mellan verksamheter, förvaltningar, myndigheter och föreningsverksamhet. En ständig dialog och utveckling måste finnas för att kunna sätta medborgarnas behov främst. Erfarenheten är att samverkan tar tid både för att hitta gemensamt

språk för att kunna föra processer vidare och för att kunna sätta rutiner som krockar i både medborgarens, tjänstepersonernas och resursernas behov och möjligheter.

Vill kommunen lätta på den administrativa bördan måste kommunikationen gällande e-tjänster och digitala verktyg vara tydlig och tillgänglig. Verksamheterna måste acceptera att i nuläget och under en lång tid framöver behöver flera kommunikationskanaler hållas öppna. Medborgarna är inte redo för att få allt digitalt ännu. De behöver rustas inte bara med kompetens utan även med en vetskap om vad nyttan med en övergång till det digitalt är.

Nordanstig:

Som kommun vill vi att så många medborgare som möjligt ska använda kommunens digitala/tekniska verktyg som exempelvis e-tjänsterna. Om fler medborgare använder de digitala/tekniska tjänster så minskar det administrativa arbetet hos medarbetarna som i stället kan lägga sin tid på andra uppdrag.

Detta görs idag i stor utsträckning men kan bli bättre. För att detta ska vara möjligt krävs det att medborgarnas digitala/tekniska kunskaper ökar och för att detta ska öka måste kommunen vara delaktig i att öka denna kunskap. Ett alternativ som används i andra kommuner är att ha någon form av digital/tekniskt servicecenter dit medborgare kan söka sig då de är i behov av stöd kring all form av digital/teknisk utrustning och dess funktioner. En uppföljning på det kan vara att ha ett mobilt digital/tekniskt supportteam som kan utföra hembesök hos medborgare som är i behov av stöd kring digitala/tekniska problem. Denna tjänst finns på den privata marknaden men även i andra kommuner. Biblioteket skulle kunna utvecklas till detta servicecenter och det är något som kommer att utredas i framtiden.

En mer konkret önskan från kommunen är att fler medborgare ska använda sig av kommunens e-tjänster i stället för blanketter eftersom det fortfarande används i stor utsträckning. Även om vissa väljer denna funktion av personliga preferenser så finns det medborgare som inte har något val eftersom de varken besitter kunskapen eller har tillgång till tekniken.

Sollefteå:

Regelbundet återkommande kompetensutvecklingsinsatser inom det digitala området ska genomföras i form av föreläsningar, workshops eller liknande. Biblioteken och Medborgarservice samarbetar med varandra samt med lokala studieförbund och föreningar för att göra det möjligt.

I ett pågående projekt utreder Biblioteken i Sollefteå hur biblioteksverksamheten ska kunna bli likvärdig i hela kommunen. En del av det arbetet handlar om att undersöka möjligheten till någon form av mobil lösning. Biblioteksbussar/-bilar har i andra kommuner använts för att komma ut med aktiviteter kring teknikfrågor utanför centralorten.

Det kanske inte räcker att erbjuda medborgare att komma till aktiviteter som kommunen erbjuder. Vissa kommuner har valt en väg som innefattar hembesök av någon som kan hjälpa till att ta de första stegen till digital mognad. Två exempel på är digitala fixare i [Tyresö kommun](#) och [Hammarö kommun](#).

Ånge:

Satsa mer på lansering om att e-tjänst finns, framför allt på kommunens webb och sociala kanaler.

Intern kompetens och hjälpmedel

Definition: Arbetsgruppen har förutom att titta på utbudet gentemot kommuninvånare även till viss del utforskat vilka behov av kompetensutveckling eller eventuella rekryteringsbehov av digital kompetens och behov av tekniska hjälpmedel som finns där våra medarbetare i kommunen möter kommuninvånarna med behov av digitalt stöd.

Nuläge

Definition: Arbetsgrupp Kompetensutveckling i projekt TEO har tillsammans tagit fram ett antal frågor man vill ha svar på angående hur kompetensen hos våra medarbetare matchar behovet av stöd hos de personer de möter. Vi har även titta på vilka resurser de har till sitt förfogande i form av hjälpmedel och undervisningsmaterial.

Härnösand

Det finns ytterligare behov av tekniska hjälpmedel, kompetensutveckling kring medarbetares digitala färdigheter, där de möter kommuninvånarna med behov av stöd.

Digital teknik kan ge stimulans i aktivitet, både för individ och i gemenskap med andra. Att inkludera brukarens behov och intressen skapar motivation att använda tekniken. På samma sätt är det viktigt att personalen är delaktig för att tekniken ska få sin fulla plats bland vardagsrutinerna.

I Digidelcenter visas därför idag välfärdstekniska lösningar så som elektroniska lås (nyckelfritt system), det digitala trygghetslarmet och kamera för tillsyn. Där kommer också inom ett kort ett Tovertafel (magiskt bord) finnas. Ett Tovertafel är en dator som kopplas till en projektor, så att det går att projicera olika spel på bordet, golvet eller rullstolsbordet. Det finns olika spel, ofta är de interaktiva och stimulerar till social och fysisk aktivitet.

Det finns också brister som är hårdvarurelaterad. I många kommunala verksamheter och särskilda boenden saknas wifi. Inom projekt Digidel Funkis i Härnösands kommun, med syftet att ta fram tjänster och metoder för att främja digital delaktighet för personer med intellektuell, kognitiv och/eller neuropsykiatrisk funktionsnedsättning, har en nulägesbeskrivning av den digitala infrastrukturen genomförts. Där framkommer det, genom en kontakt med en funktionsrätts-engagerad, att det är väldigt välkommet att andra röster höjs och hjälper till att stöta på i detta, då det är något de efterfrågat under lång tid. Även personalen i berörda verksamheter bekräftar denna bild och menar att beslutsfattare antingen inte förstår behovet eller väljer att inte prioritera det. Här har kommunens Digidelcenter och bibliotek begränsad möjlighet att stötta upp med den infrastruktur som krävs. Däremot kan de stöta på hos beslutsfattare och ansvariga tjänstepersoner och visa på möjligheterna som väl utbyggd digital infrastruktur medför – ”om det fanns wifi på det här boendet skulle vi kunna göra den här livskvalitetshöjande aktiviteten för de boende”.

Kramfors:

I många fall finns verktygen tillgängliga. Exempelvis har kommunens äldreboenden wifi vilket möjliggöra kommunikation med anhöriga via plattor, smarta telefoner osv. Samtliga förskolor och

skolor i kommunen har tillgång till öppet wifi och plattor. Från årskurs 4 har varje elev tillgång till en egen Ipad vilket möjliggör en jämlikhet i skolarbetet. Dock finns inte öppet wifi tillgängligt i alla kommunens lokaler. De sju mötesplatser för äldre och Ullångers bibliotek är exempel på aktiva mötesplatser som inte kan genomföra bibliotekets digitala salonger pga. avsaknad av wifi. För att öka chanserna till en jämlik digital kompetensutveckling krävs först verktygen för att kunna genomföra det. Därefter krävs resurser, dvs arbetskraft, för att kunna sprida kompetens kring elementära digitala resurser.

Nordanstig:

Inom *barn och utbildning* går det mycket tid till möten och samtal med att vänja personalen med att arbeta mer digitalt. Det existerar brist på motivation, förståelse och motstånd till nya arbetssätt som berör mer digital användning. Det förekommer även en viss teknikrädsla där man inte litar på sina egna kunskaper eller på själva systemen. En del av personalen har en känsla av att de tvingas in i nya system som kräver ny kunskap och för mycket tid.

De olika systemen kräver också många olika inloggningar som är svåra att komma ihåg. Trots detta existerar det även motstånd till BankID som kan ses som en lösning till antalet lösenord, viss personal ser BankID som något privat och inget som man vill använda sig av inom arbetet. Dessa inställningar försvårar arbetet med att skapa nya rutiner kring tekniken i arbetet och förlänger processerna för att integrera ny digital teknik i arbetet.

På *biblioteket* har medarbetarna inte fått någon mer utbildning än någon annan medarbetare i kommunen i digitala/tekniska frågor och har därför blivit självlärda inom många digitala och tekniska frågor eftersom många medborgare har sökt sig dit genom åren med sina digitala/tekniska problem.

Tiden som går åt att hjälpa dessa besökare är däremot inget som räknas med i deras arbetstid utan har tagits från deras övriga arbetsuppgifter. Eftersom medarbetarna saknar rätt kompetens och utbildning inom dessa frågor så tar det säkerligen längre tid än vad det skulle göra med rätt kunskap, för medarbetarna på biblioteket nekar inte besökarna, utan hjälper dem i den utsträckning som är möjlig.

På *plan och bygg* har de flesta medarbetarna bra kunskaper om hur e-tjänsterna fungerar och dess funktioner, man saknar dock mer stöd i de digitala och tekniska processerna främst inom de delar som inte räknas in i deras arbetstid. Tolkning av detta är att i stället för att arbeta med ansökningar/anmälningar som skickas in genom e-tjänsterna så måste medarbetarna på *plan och bygg* även ägna sig åt underhåll och service av e-tjänsterna, vilket inte är medräknat i deras arbetstid. Inom detta område saknas det därför mer teknisk support till medarbetarna.

En gemensam nämnare för nästan alla områden med e-tjänster är den manuella handläggningen för medarbetarna. E-tjänsterna är skapade för att göra det lättare för medborgarna och inte för medarbetarna.

Då ansökningar/anmälningar skickas in digitalt av medborgarna så måste medarbetarna manuellt skriva ut dokumentet i pappersform för att kunna arkivera det manuellt efter handläggningen. För medarbetarna är detta arbetssätt på exakt lika som det var innan e-tjänsterna implementerades, vilket är mycket tidskrävande.

Medarbetarna är i övrigt nöja med kommunens e-tjänster och tycker att de fungerar bra och krånglar sällan, det har även gjort processen mycket enklare för medborgarna som även endast har återkopplat positiv feedback.

Sollefteå:

Medborgare som behöver stöd söker sig oftare till vissa verksamheter än till andra. Där saknas ibland en helhetskunskap om e-tjänsterna. Ansvaret ligger på den enskilda medarbetaren att lära sig vilka tjänster som finns och hur de används.

Det finns fortfarande pappersblanketter som skulle kunna göras till e-tjänster. I dagsläget används ibland papper i vissa steg i en i övrigt digital process.

Ett visst motstånd mot e-tjänster finns hos medarbetare. Det kan ibland vara svårt att se nyttan av en förändring, särskilt som den inledningsvis kan innebära merarbete i form av utbildning och tekniska problem.

Ånge:

Ekonomiskt bistånd: Ansökan om försörjningsstöd och ekonomiskt bistånd kommer in via e-tjänsten. Handläggarna har uppmärksammat klienterna om att möjligheten att söka digitalt finns. Eftersom målgruppen främst är vuxna personer och åldersspannet är stort, innebär det att klienterna upplever digitaliseringen på olika sätt. Många av klienterna upplever e-tjänsten som enkel och lättillgänglig. Den äldre målgruppen och de som är ovana digitala tjänster upplever att det är enklare att ansöka via pappersblankett.

Handläggarna upplever att e-tjänsten behöver förbättras ytterligare och underlättar i dagsläget inte i det dagliga arbetet. Även klienterna upplever många gånger blanketten som svår att fylla i.

I e-tjänsten finns en funktion som skapar en preliminär beräkning i samband med inkommen e-ansökan. Detta underlättar för handläggarna och effektiviserar handläggning av försörjningsstöd och ekonomiskt bistånd.

Föreningsbidrag: Alla inskickade bilagor finns medlagda via e-tjänsten, vilket underlättar för handläggarna då de slipper skanna och föra över information manuellt.

Färdtjänst och Riksfärdtjänst: Eftersom det inte är en e-tjänst i dag sker hänvisning till Din Tur.

Livsmedelsverksamhet: Guidning och vägledning när det gäller e-tjänsterna görs av administratörer. Personer som behöver handledning får personlig service av handläggare genom guidning av e-tjänsten eller blankett.

Specialkost: Skolsköterskorna är de som handlägger inkomna ärenden i e-tjänsten, de får support via verksamhetsutvecklare.

Skolsköterskorna kan guida klienterna i e-tjänsteanvändningen via besök, telefon och mejl.

Ansökan om modersmål: Handläggare guidar användare vid behov och undviker att hänvisa vidare. Den handläggare som får frågan försöker hjälpa till. Kan inte den personen svara på frågan kontaktar den mottagaren av ärendet för hjälp och stöd, för att sedan återkoppla till vårdnadshavare eller elev.

Bygglov: Guidning och vägledning när det gäller e-tjänsterna görs av administratörer och byggnadsinspektörer.

Örnsköldsvik:

I Örnsköldsvik har Kontaktcenter ansvar för att hjälpa kunder med instruktioner om hur e-tjänsterna kan användas. Kommunvägledarna i kontaktcenter kan mot identifikation med hjälp av mobilt bank-ID hjälpa kunder med kundspecifik information kopplad till E-tjänsten om ekonomiskt bistånd.

Aktiviteter och rekommendationer

Definition: Utifrån sin kartläggning av hur de interna resurserna och samverkan kring målgruppen ser ut har arbetsgruppen dragit en hel del slutsatser och delat många goda exempel som vi vill redogöra för här och hjälpas åt att sprida. Arbetet med kartläggningen har även skapat synergieffekter hos kommunerna och även dessa resultat och tips på förbättrade arbetsätt vill vi lyfta här.

Härnösand:

Nulägesanalysen för projekt Digidel Funkis bekräftar den bild av digitalt utanförskap som forskningen visar. Ett exempel är att råda bot mot okunskapen som finns bland det som här kommer att kallas för "stödpersoner". Nedan följer några exempel på rekommenderade insatser för att stärka delaktigheten från projektledaren.

Kunskapshöjande insatser för stödpersoner. Något många i målgruppen har gemensamt är att de alla har ett stort nätverk av stödpersoner av olika slag omkring sig. Det kan vara personal på ett boende eller på daglig verksamhet, anhöriga, gode män, kontaktpersoner, ledsagare med flera. En av insikterna utifrån kartläggningen är därför vikten av att få med alla dessa personer på det digitala tåget. De har ofta mycket att säga till om när det kommer till beslut, exempel ekonomiska – "kan jag köpa den här mobilen och ladda ner den här appen". Om personer med intellektuell och/eller neuropsykiatrisk funktionsnedsättning är den primära målgruppen kan därför dessa "stödpersoner" sägas vara den sekundära målgruppen. En följd av denna insikt kan vara att göra kunskapshöjande insatser mot denna målgrupp – till exempel hålla en kurs i digital hantering av privatekonomi för gode män.

Här behövs alltså fler krafter vara till hjälp med att stötta initiativ som redan finns från boende, anhöriga och personal och visa på varför det är så viktigt med dessa kunskaper och att även hårdvarurelaterade förutsättningar. Till exempel går det genom att peka på formuleringar i lagen om LSS så som att verksamheten ska främja "jämlighet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet" och "målet skall vara att den enskilde får möjlighet att leva som andra."

Bryta isoleringen. Något som personal återkommer till är att personer i denna grupp ofta är isolerade. På grund av samhällets olika funktionshinder som till exempel brist på tillgängliga besöksmål, bristande ekonomiska möjligheter, brist på sociala arenor osv, blir det lätt så att personer i denna grupp håller sig hemma när de inte är på skola eller jobb/annan sysselsättning. Om de väl tar sig i väg är de ofta beroende av någon av ovan nämnda stödpersoner – boendepersonal, anhöriga, kontaktperson eller liknande. Här kan det digitala vara till hjälp med dess möjlighet till att umgås på distans och att uppleva kultur och annat virtuellt. Kan kommunens verksamheter stötta målgruppen i att bättre nyttja den digitala teknikens sociala potential?

Kramfors:

Den gemensamma känslan inom kommunen tycks vara att mer kompetensutveckling krävs. Dock verkar detta framför allt vara kopplat till de områden den kommunanställda inte har en daglig rutin. Det vill säga att precis som för invånaren som är digitalt osäker på antingen de digitala verktygen eller de digitala tjänsterna som används vid enstaka fall är personalen osäker på detsamma.

Bibliotekspersonalen upplever att de inte kan kunna allt om allt som efterfrågas. Därför blir deras behov av kompetens att kunna ge ett bra bemötande och hänvisa vidare i de digitala frågor som inte är direkt kopplade till biblioteksuppdraget. Det visar sig exempelvis i de tidigare nämnda Digitala salongerna. Ett behov plockas upp, rätt resurser letas upp och ett eller flera utbildningstillfällen bokas in.

Förutom bibliotekets roll som stödfunktion fungerar hemtjänst, lärare och God Man på samma sätt. De får, i den tillitsbaserade position de befinner sig i, frågor som inte enbart rör deras arbetsroll. I många fall försöker dessa hjälpa trots att de vet att det inte ingår i deras yrkesroll. I framtiden bör det, precis som du ansöker om hjälp med städning eller handling, vara möjligt att beställa stöd med digitala tjänster. Frågan är om det ska ingå i en hemtjänstroll eller om det är en annan kommunal funktion som behöver skapas?

Nordanstig:

Under projektets gång har det kommit fram att kommunens medarbetare som arbetar med e-tjänsterna kommer behöva utökad kompetensutveckling, detta framgick bland annat från att det kom in önskemål om utökade funktioner av e-tjänsterna men som redan existerade. Medarbetare i kommunen som arbetar med andra digitala system som exempelvis inom skolan är också i behov av ökad kompetensutveckling genom bland annat tydligare upplysning om vinningarna med digitaliseringen av befintliga arbetssätt som exempelvis tidsbesparingarna det medför. Det krävs även mer praktisk kompetensutveckling så att medarbetarna känner sig trygga med att använda de digitala system som existerar. Även lärare och rektorer kan vara i behov av kompetensutveckling i de olika digitala systemen eftersom vårdnadshavare i stor utsträckning söker stöd hos dessa medarbetare trots att det inte varit tanken från kommunens sida så ses detta som det mest naturliga för kommunens vårdnadshavare.

Om tanken med att utveckla *Biblioteket* till ett digitalt/tekniskt supportcenter får ett positivt beslut så kommer medarbetarna där att behöva utökad kompetensutveckling i hur produkter och system fungerar. Detta skulle dock vara nödvändigt oavsett vad som beslutas om bibliotekets utveckling eftersom medborgare besöker platsen för digitalt/tekniskt stöd oavsett. Denna kompetensutveckling skulle göra att stödet som medarbetarna utför skulle gå fortare och därmed inkräkta mindre på deras ordinarie arbetsuppgifter. En undersökning av Bibliotekets arbetsuppgifter och nuvarande resurser kommer även att utföras i framtiden för att skapa en bild av dess förutsättningar att utvecklas till ett digitalt/tekniskt supportcenter.

Vad gäller den existerande manuella handläggningen och arkivering av digitala ansökningar/anmälningar från medborgarna genom kommunens e-tjänster så har det under projektets gång framkommit att vissa områden med e-tjänster har nya system på ingång som kommer underlätta för medarbetarna. Exempelvis *plan och bygg* kommer få ett nytt system som sköter arkiveringen av ansökningar/anmälningar digitalt genom att de kan föras vidare till arkiveringssystemet direkt efter handläggningen i stället för att de skrivs ut och manuellt skrivs in i arkiveringssystemet.

Avfall och återvinning kommer också få ett nytt system inom kort som skapa en tydligare översikt av pågående ärenden för både medborgare och medarbetare, man hoppas även att den manuella handläggningen kommer att bli enklare och mer digital men detta är osäkert och inget bekräftat.

Även *barn och utbildning* kommer få det enklare genom att några befintliga system kommer att integreras med ett gränssnitt som kommer underlätta informationsutbyte genom att systemen kommer kunna "samarbeta" med varandra. Mycket information kommer därför kunna finnas på samma plats i stället för i olika system.

I framtiden kommer kommunen fortsätta arbeta med att underlätta handläggningen och arkiveringen för medarbetarna av inkomna ansökningar/anmälningar från e-tjänsterna. Målet från början med e-tjänsterna har hela tiden varit att underlätta för medborgarna och även om det arbetet kommer fortsätta framåt så börjar utvecklingen även gå mot att underlätta den digitala hanteringen för medarbetarna.

Inom skolan finns det även ett behov av att se över rutinerna vad gäller hanteringen av ansökningar om kostintyg och inskolning av förskolebarn. Rutinerna och systemen är idag anpassade utifrån att skolbarn börjar i skolan bestämda datum för varje höst- och vårtermin och att kostintygen ska skickas in före skolstarts datumen.

Problemet är att inskolning av förskolebarn kan ske närsomhelst under året beroende på behov och när de är födda under året. Kostintyg för förskolebarn kan därför komma in närsomhelst under året, ett förslag från e-tjänstansvarig är att skapa ett separat system för förskolebarn. Det saknas även rutiner för när föregående termins kostintyg ska raderas, kostintygen som anmäls digitalt av vårdnadshavare skrivs ut av e-tjänstansvarig och postas till skolköken. Efter terminens slut strimlas dessa av kökspersonalen men de ligger kvar länge i systemet, e-tjänst ansvarig saknar rutiner om hur länge intygen får finnas kvar i systemet och när de ska raderas. Det blir rörigt eftersom kostintygen ska anmälas på nytt varje termin vilket medför att systemet innehåller en stor mängd inaktuella kostintyg.

Sökfunktionen i kostintygssystemet är också bristfällig då man inte kan söka efter intygen på specifika avdelningar, man kan endast söka utifrån verksamheter vilket medför att alla kostintyg från alla avdelningar kommer upp vid en sökning. Detta blir rörigt om en verksamhet har många olika avdelningar.

Arbete och försörjning har en e-tjänst där man ansöker om försörjningsstöd som senare handläggs av handläggare, man har dock en handläggningsrobot som i framtiden är tänkt att utföra handläggningarna. Roboten används inte idag då den är under utveckling och innehåller i nuläget många buggar och fel, den symboliserar ändå framtiden och visar vart e-tjänsterna är på för riktning att utvecklas till genom att mer eller mindre bli helt automatiserad.

Under projektets gång har det vid ett flertal tillfällen påtalats att kommunen skulle behöva ha en tjänst som ansvarar för kommunens alla e-tjänster. Fördelen med detta är att som medborgare med specifika frågor om e-tjänster finns det en given medarbetare att söka stöd hos. Det skulle även underlätta för medarbetarna att veta vart de ska vända sig vid stöd eller service i frågor som berör e-tjänsterna.

Sollefteå:

Medarbetare i verksamheter som ofta möter medborgare med behov av stöd ska ha tillräcklig och aktuell information om e-tjänsterna i stort och mer om de som kan vara särskilt aktuella för dem. På så sätt kan de både föreslå e-tjänster och i viss mån också hjälpa till vid användning av dem. För att

nå dit krävs kontinuerliga interna utbildningsinsatser kring kommunens e-tjänster och eventuella förändringar i dem.

Arbetet med att digitalisera pappersblanketter fortsätter. Verksamheterna behöver i vissa fall hjälp att se hur en process ska kunna bli mer digital.

Viljan hos medarbetare i kommunen att digitalisera sina processer och själva använda e-tjänster behöver öka. Fördelarna med e-tjänster och goda exempel på digitalisering måste lyftas fram för att ändra attityder.

Ånge:

Kanske behöver vi informera mer internt om e-tjänsternas existens och se över vår interna kompetens inom området så att alla kan vara behjälpliga att i sina roller informera hjälpa dem som behöver.

Vi kommer att jobba vidare diskutera våra e-tjänster och det digitala stödet i en grupp där vi som varit med i TEO (från Ånge) ingår. Om behovet finns tar vi in flera personer/kompetenser.

Örnsköldsvik:

I Örnsköldsvik finns kompetens om e-tjänsteplattform, arbete med utformning av digitala processer till hands för alla kommunens verksamheter via Utvecklingsavdelningen. Det finns en standardiserad införandeprocess och varje förvaltning har en utsedd IT-strateg som kan lotsa verksamhetens företrädare. Hjälp med att utforma texter och service via webben finns hos Kommunikationsavdelningen.

Arbete med att digitalisera blanketter har pågått under lång tid och fortsätter i takt med verksamhetens möjlighet att delta. Viljan att digitalisera inom kommunens verksamheter är stor.

Utbildningsinsatser, för chefer och medarbetare i kommunen, har genomförts det senaste året på temat "digitala språng". Där får varje person 30 utbildningstimmar med kunskapspåfyllning via självstudier av digitalt material, workshops, lärlabb och möjlighet tillsamverkan med en "lärkompis" inom satsningarna Digilo och Digilej, som är samverkansprojekt i norra regionen.