



Läges- och slutrapport

Regionala strukturfondsprogrammen
Nationella regionalfondsprogrammet

Del 1 - Lägesrapport

Avser innevarande rapportperiod. Ifylld rapport bifogas som fil (pdf) i Min ansökan under rubriken "Lägesrapport".

1. Grundinformation

Projektnamn DU MED Digital Utveckling med MEDborgarfokus		Ärende-ID 20293007
Stödmottagare Bromölla kommun		Organisationsnummer 212000-0894
Redovisningsperiod fr.o.m 11 januari 2021	t.o.m 11 september 2021	Lägesrapport nr. 1
Projektets startdatum 11 januari 2021	Projektets slutdatum 11 september 2021	

2. Gör en övergripande beskrivning av projektets verksamhet

Beskriv övergripande vad ni arbetat med i projektet under aktuell redovisningsperiod. Redogörelsen bör innehålla beskrivning av:

- övergripande verksamhet
- hur ni arbetat mot mål och delmål
- eventuella avvikelser från projektbeslutet
- eventuella ändringar
- hur ni arbetat med horisontella kriterier
- vilka processer som initierats
- kommentarer kring eventuella aktiviteter och resor utanför programområdet.

3. Beskriv genomförda aktiviteter

Beskriv de aktiviteter och därtill kopplade delaktiviteter som genomförts under aktuell period. Utgå från aktiviteterna som framgår av ert beslut.

Akt.	Delakt	Aktivitetsbenämning	Beskrivning
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Extern kommunikation och resultat-spridning	Inom förstudien har en rad olika informationsinsatser genomförts i syfte att nå ut såväl internt och externt. <ul style="list-style-type: none">- 5 februari 2021, information av projektsamordnaren om förstudien och kommande arbete för Bromölla kommuns chefer vid chefsfrukost, ca 50 personer.- Kommunikationsplan togs fram- Februari, Information på kommunens intranät samt hemsida om förstudien. Informationen

			<p>har sedan under förstudiens gång kompletterats och byggts på.</p> <ul style="list-style-type: none"> - April, Information om förstudien på Skåne Nordosts sociala medier - 10 maj, information om förstudien från projektsamordnare för Skåne Nordosts beredningsgrupp - Information och inbjudan om digitala studiebesök - 2 september, digital avslutsredovisning av förstudien till efter inbjudan anmälda deltagare. Inbjudan har gått ut till alla anställda i Bromölla kommun, EU-kontoret Skåne Nordost och vidare ut till Skåne Nordostkommunerna genom kontaktpersonsnätverket. - September, information på hemsida och intranät om resultatet av förstudien i form av text och film.
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Upptstartsarbete	<p>Projektgruppen bestående av 6 personer har haft regelbundna möten med start den 29 januari för att planera, genomföra och följa upp arbetet i förstudien. Se bifogade minnesanteckningar. Träffar för diskussioner mellan delar av projektgruppen har ägt rum vid behov utan att minnesanteckningar förts.</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Planering och genomförande av workshops	<p>Inom projektgruppen togs ett koncept för digitala workshops fram. Det blev ett batteri med frågor som vi främst arbetade med i det digitala verktyget Mentimeter. På så vis kunde alla deltagare vara aktiva och framföra sina tankar och synpunkter vid varje frågeställning. Alla kommunens verksamheter har involverats i workshopsen som genomförts under ledning från någon i projektgruppen. Sammanlagt har 23 workshops genomförts och ca 120 chefer och medarbetare har deltagit. Alla resultat finns dokumenterade skriftligt.</p>

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Studiebesök	En viktig del av förstudien har varit att ta del av goda exempel om digitalisering från andra kommuner. Här lyssnade vi in önskemål vid våra workshops med verksamheterna och arrangerade och bjöd in till digitala studiebesök i 4 olika kommuner, varav Tomelilla var en som vi på förhand hade identifierat för besök. Se bifogad inbjudan för tema och innehåll vid de olika besöken. Då studiebesöken var digitala kunde fler chefer och medarbetare delta än om det varit fysiska besök. Totalt deltog ca 50 personer från Bromölla kommun. Efter information om studiebesöken i beredningsgruppen Skåne Nordost önskade även en medarbetare från Kristianstads respektive Hässleholms kommun delta vilket var uppskattat och positivt för spridningen av vår förstudie.
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Avslutsredovisning	Projektgruppen redovisar resultatet av förstudien i en digital avslutsredovisning.
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Filmproduktion	Som en del i förstudien har en film om förstudiens genomförande och resultat tagits fram som finns att tillgå via kommunens hemsida. Filmen har även sänts ut till alla som deltagit i förstudien och slutredovisningen.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

4. Beskriv resultat och utfall under aktuell redovisningsperiod

Redogör för vilka direkta resultat och utfall som projektet uppnått. Beskriv även kopplingen mellan projektets målsättning och det specifika mål som projektet beviljats stöd inom. Tänk på att utfallen på de valda indikatorerna ska redovisas i tabellen i avsnitt 5.

5. Beskriv utfall av indikatorer under aktuell redovisningsperiod

Fyll i samtliga indikatorer och måttenheter i direkt i formuläret i Min ansökan. Formuläret för indikatorrapportering i Min ansökan finns under rubriken "Lägesrapport". Utgå från ert beslut om stöd.

6. Övriga utfall och/eller goda exempel

Här kan ni lyfta fram övriga utfall eller goda exempel som skapats inom projektet och som knyter an till projektets mål men som inte direkt belyses av indikatorerna. Exempel på detta kan vara utveckling av nya varor och tjänster, insatser som bidragit till företags konkurrenskraft, särskilt framgångsrika arbetssätt mm.

--

7. Beskriv eventuella bidrag i annat än pengar (privat och offentligt)

Redogör för vad de olika resurserna har tillfört projektet, exempelvis hur medfinansiärens personal arbetat med periodens aktiviteter.

Läs mer om [medfinansiering på Tillväxtverkets webbplats](#).

--

8. Beskriv eventuella aktiviteter av socialfonderskaraktär

Beskriv eventuella aktiviteter av socialfonderskaraktär och kostnaderna kopplade till dessa.

Läs mer om kostnader av [socialfonderskaraktär i handboken på Tillväxtverkets webbplats](#).

--

9. Beskriv eventuella aktiviteter som genomförts utanför programområdet

Beskriv vilka aktiviteter som genomförts utanför programområdet under aktuell redovisningsperiod och varför.

10. Beskriv aktiviteter som innehåller de minimis och/eller statsstöd

Det framgår av beslutet om ert projekt beviljats stöd i form av de minimis eller statsstöd. Beskriv endast de aktiviteter som fått denna typ av stöd under aktuell redovisningsperiod

Läs mer om [statsstöd i handboken på Tillväxtverkets webbplats](#).

11. Övriga kommentarer

Ange eventuell ytterligare information om projektet och dess resultat som bör uppmärksammas

Del 2 - Slutrapport

Avser hela projektperioden

12. Sammanfattning av projektet, dess aktiviteter, mål och resultat

Beskriv de aktiviteter som genomförts under hela projektperioden, hur dessa kopplats till målen samt vilka resultat det har lett till. Stäm av gentemot ert beslut.

Förstudien DU MED syftar till att skapa förutsättningar för Bromölla kommun att förenkla och förbättra vardagen för medborgare och företagare genom att ta reda på vilka behov av digitala tjänster och digital service som finns. Bromölla kommun vill digitalisera där det är lämpligt och för dem kommunen finns till för, så som medborgare och företagare. Vi har även undersökt vilka interna behov av digitalisering som behövs i kommunens olika verksamheter. För att lära oss mer om digitalisering har vi även gjort studiebesök hos andra kommuner som kommit längre i sin digitalisering än vad vi har gjort i Bromölla. På så sätt har vi fått ta del av digitaliseringens möjligheter och fått kunskap om hur vi kan arbeta vidare med digital utveckling i Bromölla kommun.

Inom ramen för denna förstudie har Bromölla kommun involverat alla kommunens verksamheter och undersökt vilka digitala tjänster medborgare och företagare efterfrågar i sina kontakter med kommunens olika verksamheter. Bromölla kommuns organisation är indelad i fyra verksamhetsområden, Samhällsutveckling och service, Myndighetskontoret, Stöd och omsorg, samt Utbildning. Alla områden har flera olika verksamheter inom sig. Nedan visas en schematisk bild över vilka verksamheter som involverats i förstudien genom workshops för att kartlägga behov och efterfrågan av digitala tjänster och digital service hos de medborgare och företagare de möter och servar.

Bromölla kommun			
Samhällsutveckling och service	Myndighetskontoret	Stöd och Omsorg	Utbildning
Kansliet	Miljökontoret	IFO ekonomiskt bistånd	Förvaltning/Administration
Växel/reception	Byggnadskontoret	Ledningsgruppen vård och omsorg	Skola
Arkivet		Hemsjukvården	Förskola
Näringslivsenheten		Undersköterskor inom hemtjänst och särskilt boende	Fritidshem
Överförmyndarverksamheten		Omsorg/Funktionsnedsättning	Musikskola
Räddningstjänsten			
Turism, kultur, fritid, bibliotek			
Ekonomienheten			
HR, Bemanningenheten			
Tekniska enheten			
Fastighetsenheten			
Kommunikationsenheten			

eten			
Arbetsmarknadsenheten			

Digitala workshops för att kartlägga behoven

För att kunna svara på förstudiens frågor har vi arbetat med digitala workshops för chefer och medarbetare inom verksamheterna som schematiskt visas ovan. Dokumentationen och resultatet av dessa workshops finns i ett gemensamt exceldokument som finns att ta del av som bilaga till denna resultatbeskrivning. En sammanfattande beskrivning redovisas här i slutrapporten.

Medarbetarna ute i kommunens olika verksamheter är de som dagligen kommer i kontakt med våra medborgare i olika situationer och ärenden. Här finns därför stor kunskap om vad som efterfrågas och en bred kännedom om vilka behov som finns. Resultatet av kartläggningen bygger på alla involverades bidrag i arbetet.

I förstudien hade vi 13 frågor som vi ville besvara. För att kunna göra detta behövde vi involvera representanter från kommunens samtliga verksamheter. Ett koncept för en digital workshop togs fram som vi sedan använde i alla de 23 workshops som vi genomfört i förstudien. Detta har varit den viktigaste aktiviteten för att få svar på frågorna och uppnå målet med förstudien. Varje verksamhet kontaktades av någon av projektgruppens 6 medarbetare och tillsammans utsågs personer (chefer och medarbetare) som skulle representera verksamheten i workshoparbetet. Här uppmanade vi till att tänka brett och nå en spridning av deltagarna utifrån olikheter.

Workshopen har bestått av tre block. Det första blocket innehöll en introduktion kring förstudien samt information om vad digitalisering är samt omvärldsspaning.

Block två bestod av ett frågebatteri som hade koppling till våra frågeställningar och mål med förstudien. Dessa frågor fick deltagarna besvara genom det digitala verktyget "Mentimeter" vilket visade sig vara väldigt välfungerande i just detta sammanhang. Det bjöd in till delaktighet och aktivitet från samtliga deltagare. Det gav också goda förutsättningar för sammanställning av alla inkommande resultat när alla workshops var genomförda.

Block tre bestod av summering där varje verksamhet fick diskutera vad de ansåg viktigast att komma igång med utifrån medborgarnas och företagarnas behov och om de såg några "långt hängande frukter". Det samlade resultatet av detta workshoparbete utgör den största delen av förstudiens resultat. Workshopupplägget med frågorna i block 2 och 3 finns att ta del av i bilaga "dagordning workshop".

Här nedan presenteras en sammanställning verksamhetsområdesvis av hur behoven av digitalisering ser ut i Bromölla kommun ur ett medborgarperspektiv. Det är resultatet av workshoppen som presenteras.

Samhällsutveckling och service:

- Digitala blanketter/enkla e-tjänster istället för pappersblanketter som måste skrivas ut och fyllas i manuellt. Exempelvis parkeringstillstånd för rörelsehindrade, grävansökan, hyra av kommunala ytor, blanketter inom överförmyndarverksamheten till exempel ansökan om god man, uppgifter om förtroendevalda, inkomstförfrågan äldreomsorg, inkomstförfrågan barnomsorg etc.
- E-tjänster med digitala underskrifter med bankID.

- Kunna köpa biljetter till evenemang digitalt
- Kunna betala med swish eller kontokort digitalt i olika sammanhang
- Samlad digital evenemangskalender där även föreningar kan synliggöra sina arrangemang
- Kunna låna ännu fler e-böcker
- Registrera sig som låntagare på biblioteket med bankID
- Tillgängliggöra digitala detaljplaner
- Digitalt kunna ta del av ledig mark/tomter samt tomtkö
- Digital och sökbar sopsorteringsguide - app
- Digital tjänst som visar grillplatser, badplatser, natur/kulturopplevelser mm
- Förtroendevalda efterfrågar digital möteshantering (kallelse/handlingar) för individutskottet
- Digital justering av protokoll
- Digitalt voteringsystem för kommunfullmäktige
- Kunna skicka in motioner, interpellationer så att de hamnar direkt i vårt centrala ärendehanteringssystem
- Digitala närvarolistor vid politiska möten
- Som medborgare kunna följa sitt ärende i en handlägningsprocess digitalt

Myndighetskontoret:

- Digitalt ifyllbara blanketter och digitala ansökningar.
- E-tjänster där det är möjligt att bifoga bilagor.
- Kunna följa sitt ärende digitalt för att veta var i handlägningsprocessen det befinner sig.
- Ansöka om bygglov digitalt
- Se detaljplaner i en karttjänst på hemsidan

Stöd och omsorg:

- Kunna lämna in ansökningar med bilagor digitalt. Kunna följa sitt ärende.
- Kunna skicka in anmälningar digitalt
- Kunna boka av insatser digitalt
- Digitala träffar för att kunna se varandra oftare.
- Virtuellt rundtur på olika boenden/digital visning av rum/lägenheter
- Digital kosthantering
- Kunna delta i digitala möten
- Kunna beräkna avgift innan ansökan lämnas in
- Digital aktivering/större utbud av aktivering
- Tillsynskamera
- Framföra synpunkter och klagomål
- Kunna boka färdtjänst mer visuellt

Utbildning:

- Digital ansökan/upsägning av plats på förskola/fritidshem
- Digital barnomsorgshantering, ansökan, schemaändring, inkomstuppgifter etc.
- Digitala föräldramöten
- Digital ansökan om modersmålsundervisning
- Digital signering
- Säkra plattformar för dokumentation av till exempel utvecklingssamtal

- Sociala medier via vilka föräldrar kan följa verksamheten för sina barn
- Digitala pedagogiska hjälpmedel som också kan användas i hemmet
- Fjärrundervisning
- Möjlighet att delta/höra/se streamade konserter från musikskolan

Hur ser behoven av digitala tjänster ut från näringslivet i Bromölla kommun?

När workshop genomfördes med representanter för kommunens näringslivsenhet framkom att man saknar kunskap om vilken efterfrågan som finns från våra företagare just kring digitala tjänster. För att ta reda på vilket behov denna målgrupp har av digitalisering sett till deras kontakter med kommunen bestämdes att en djupare undersökning kring denna fråga skulle göras. Kontakt togs med tjänstepersoner som arbetar inom byggnads- och miljökontoret och med serveringstillstånd, de verksamheter inom kommunen som oftast är i kontakt med företagare, och tillsammans med näringslivskontoret bestämdes att vi skulle ta ett större samlat grepp kring vår företagsservice och i samband med det bland annat undersöka behovet av digital service och digitala tjänster. Personlig kontakt togs med drygt 40 av kommunens företag för att via telefon samla in kunskap om behovet till förstudien. Varje företag, som valts ut för att spegla Bromölla kommuns breda näringsliv, ringdes upp av någon tjänsteperson. I samtalen med företagen lyftes fler frågor upp än bara frågorna kring digitalisering, allt i syfte att ta reda på hur Bromölla kommun kan förbättra sin företagsservice och för att ta reda på vad som är viktigt för våra företagare.

Det konkreta resultatet rörande frågan kring digital service för våra företagare kan sammanfattas enligt följande:

Många av de uppringda företagen ser positivt på digitala tjänster. Man önskar snabba kontaktytor och vill kunna följa sitt ärende digitalt för att veta var i en process ens ärende befinner sig. Att kunna fylla i sina ansökningar/anmälningar etc. och skicka in dem digitalt efterfrågas. Många efterfrågar enkelhet. Det ska vara användarvänligt, tydligt, lätt och enkelt att fylla i digitala blanketter/ansökningar samt lätt att hitta det man söker på hemsidan. Ett enkelt språk och bra enkla e-tjänster som är hållbara och fungerar väl är viktigt. Någon lyfter även fram att man önskar kunna stanna upp i en e-tjänst för att återkomma senare och fortsätta där man slutade. Efterfrågar även att kunna komplettera med bilagor i efterhand. Även om många av de tillfrågade företagen generellt ser positivt på digitala tjänster är det flera som tar upp att de själv inte har något uttalat behov av någon digital tjänst. Många uppskattar också en personlig kontakt och en relation med en handläggare för enkel kommunikation. Att kunna mejla en tjänsteperson eller få muntlig service och ha ett muntligt samarbete ses som positivt av flera.

En samlad bild av behovskartläggningen

När man tittar på behoven i sin helhet, både ur ett medborgar- och

företagsperspektiv, är det möjligt att dela in de flesta behoven i fyra övergripande kategorier. Den första kategorin är behovet utav självbetjäning genom e-tjänster där medborgarna och företagarna kan utföra sina ärenden på egen hand när och var det passar dem. Den andra kategorin är behovet av att kunna delta i möten, evenemang mm från valfri plats, man behöver alltså inte resa till en specifik plats för att vara delaktig. Den tredje kategorin är att kunna ta del av information på ett effektivt digitalt sätt. Den sista och fjärde kategorin är digital teknik.

Inom den första kategorin – **Digital självbetjäning** – ryms sammanfattningsvis vårt behov av att utveckla e-tjänster som kan ersätta många av de pappersblanketter vi idag använder oss av. Att genom e-tjänster kunna göra digitala ansökningar, anmälningar, bokningar, köp/betalningar och digitala signeringar efterfrågas inom alla verksamhetsområden. Våra politiker behöver också möjligheten att kunna justera protokoll digitalt.

Inom den andra kategorin – **Digitala möten och upplevelser** – ryms saker som att kunna delta i olika typer av möten, få fjärrundervisning, gå virtuella rundturer på boenden, se och prata med vänner och släktingar på kommunens olika boenden och vara med och höra streamade konserter från musikskolan. Allt detta kan man göra från valfri plats och behöver inte närvara på en bestämd fysisk plats.

Inom den tredje kategorin – **Digitala informationstjänster** – ryms att digitalt kunna ta del av information. I kommunens olika datasystem finns många uppgifter som kommunen tillhandahåller och som intresserar medborgarna. I karttjänster kan vi till exempel visa detaljplaner, det samlade utbudet av naturupplevelser, grillplatser, badplatser mm, kunna ta del av ledig mark för tomter och tomtkö. Att via sociala medier kunna ta del av vad ens barn gör på dagarna i förskola och på fritidshem ingår också i denna kategori.

Inom den fjärde kategorin – **Digital teknik** – ryms nya verktyg för stöd som kan få stor användning runt om i kommunen. Elever kan använda pedagogiska hjälpmedel i skolan och hemma, omsorgen kan erbjuda digitala aktiviteter och tillsynskameror till äldre och det politiska arbetet kan underlättas genom digitala stöd så som digitala närvarolistor och ett digitalt voteringsystem.

Nationella krav och riktlinjer

För att försöka identifiera om det någonstans i kommunens verksamheter finns digitala insatser som vi är tvungna att genomföra, kanske till ett visst datum för att följa nationella krav, arbetade vi under workshopen med frågan om man känner till om det finns krav om digitala tjänster utifrån nationella lagar och riktlinjer som berör Bromölla kommun som vi måste rätta oss efter.

Inom varje verksamhetsområde har deltagarna under workshopen identifierat en rad mer eller mindre specifika krav som berör digitaliseringen, vissa förhåller vi oss redan till och arbetar i enlighet med och andra behöver vi bli bättre på eller införa framöver. Nedan presenteras en lista över vad verksamheterna framförde.

Samhällsutveckling och service:

- Tillgänglighetsdirektivet
- GDPR
- Digital anslagstavla
- Digitaliseringen är ett hjälpmedel för att snabbt kunna hitta (hålla god ordning) och enligt lag tillhandahålla dokument och handlingar skyndsamt
- Det ska vara e-fakturor som används
- Från och med 1 januari 2022 ska alla nya detaljplaner upprättas i digitalt format
- Plan- och bygglagen styr
- Årlig rapportering avfall webb
- Miljörapport årligen via SMP
- Statistik till SCB och SKR ska rapporteras digitalt
- Digital anmälan till arbetsmiljöverket och uppgifter till försäkringskassan

Myndighetskontoret:

- Rapportering av livsmedelstillsynen
- EU
- Klarspråk
- Kungörelse i post och inrikestidningar samt på kommunens digitala anslagstavla

Stöd och Omsorg:

- Nyckelhanteringen
- Körrundor ej förekomma i pappersformat
- Patientens tillgänglighet till sin journal samt anteckningar via 1177
- Ny förordning i EU som gäller registrering och spårbarhet av alla medicinska produkter
- GDPR
- LSS
- Journalhantering

Utbildning:

- De nationella proven ska vara digitaliserade till 2023
- Skola och förskola har digitala mål att uppnå
- Digital anslagstavla
- Sekretess
- GDPR
- Ansökningar om bidrag

Sammanfattning:

Konkret finns ett par identifierade nationella bestämmelser som vi som kommun måste förbereda oss för och det är:

- Från och med 1 januari 2022 ska alla nya detaljplaner upprättas i digitalt format
- De nationella proven ska vara digitaliserade till 2023

Det är viktigt med tillgänglighet

Att utveckla verksamheter med hjälp av digitalisering innebär att vi som kommun förändrar vårt sätt att ge service till dem vi finns till för. Inom EU pratar man om att den digitala

omställningen ska fungera för alla och att människan ska vara i centrum. Därför är det viktigt att vår digitala service kan åtnjutas av alla som behöver den och frågan kring tillgänglighet blir då särskilt viktig. Alla verksamheter har fått fundera över det här med tillgänglighet och fått framföra vad de ser som viktigt att tänka på i det digitala utvecklingsarbetet framöver. Nedan presenteras en lista över vad verksamheterna framfört.

Samhällsutveckling och service:

- Grundläggande är enkelheten – det ska vara enkelt för våra medborgare och företagare att använda våra digitala tjänster. Att vi skapar hög användarvänlighet är viktigt. Tydligt och enkelt från start till mål. Vägledande.
- Uppläsningfunktioner för synskadade ska fungera
- Hjälptexter som förtydligar är bra.
- Att vi skriver och kommunicerar enkelt och lättförståeligt
- Genom att erbjuda digital service ökar vi vår tillgänglighet och resor in till centralorten kan minskas.
- Information och även blanketter (vilket framöver blir e-tjänster) på olika språk
- Lättnavigerat på webben med bra sökfunktion
- Utbildning i tillgänglighetsdirektivet för anställda. Att vi arbetar med direktivet i hela våra organisation för vår webb, vårt intranät, i sociala medier, dokument, bilder, film mm.

Myndighetskontoret:

- Enkelt språk och hjälptexter
- Det måste finnas alternativ för dem som inte klarar det digitala på egen hand
- Information på olika språk
- Helheten i en digital blankett ska synas – man ska kunna få en överblick.

Stöd och omsorg:

- En digital tjänst ska vara lätt att förstå och följa. Tvingande fält och rullister med alternativ som förenklar
- Anhöriga behöver kunna ansöka inom vissa områden
- Viktigt att tänka på tillgänglighet utifrån olika funktionsnedsättningar. Se till varje medborgares behov, även utifrån språksvårigheter. Lättillgänglighet och lätt att förstå. Individanpassat
- Hjälptexter
- Bilder
- Stora skärmar så att det är lätt att skriva och se
- Utbildning, information och digitala tjänster på olika språk
- Utbildningar i filmformat och inte bara text
- Personlig hjälp att få vid behov
- Digital utbildning till personalen
- Lättläst information
- Att låta testpatruller prova lösningar innan man sätter dem i verket
- Kunna prata med tjänsten
- Ta hjälp av Funka vid frågor om tillgänglighet

Utbildning:

- En funktion i kommunen, exempelvis kommunreceptionen, där man kan få hjälp och

tillgång till dator för att utföra digitala ärenden

- Kunna lyssna på allt på hemsidan
- Lättnavigerad hemsida utan för många klick
- Översätta instruktioner/hjälp på de vanligaste språken
- Lätt inloggningsförfarande
- Rätt och ändamålsenliga digitala verktyg
- Utbildning internt och externt
- System som pratar med varandra
- Att det är enkelt
- Att all personal känner till den teknik vi arbetar med och använder
- Att vi har tillgång till datorer, surfplattor, mobiltelefoner och nät
- Att det finns analoga alternativ till det digitala så att ingen utesluts

Sammanfattning: Framförallt är det viktigt med enkelhet, det ska vara enkelt och begripligt. Användarvänligheten behöver vara hög och man ska som användare bli vägledt framåt och ha tillgång till hjälptexter. Tillgängligheten ska vara god utifrån olika funktionsnedsättningar och information, tjänster mm ska finnas på olika språk och man ska kunna lyssna på informationen. Att utbildning inom digitalisering erbjuds för såväl intern personal som externa användare lyfts fram liksom möjligheten för våra medborgare och företagare att få hjälp med att använda våra digitala tjänster.

Digitala studiebesök

För att få en bild över hur andra kommuner arbetar med digitaliseringsutveckling och vilka möjligheter som finns bestämdes tidigt att förstudien skulle innehålla studiebesök hos andra kommuner som kommit längre i sitt arbete med digitalisering än vad Bromölla kommun gjort. Vi ville ta reda på vilka erfarenheter av digitaliseringsarbete som fanns inom andra kommuner och hur man kan arbeta för att implementera olika digitala tjänster. Förstudiens projektsamordnare tog kontakt och bokade in besök i fyra olika kommuner med fyra olika inriktningar inom digitalt arbete. Se bilaga "Inbjudan digitala studiebesök". På grund av rådande pandemi blev studiebesöken digitala vilket visade sig vara framgångsrikt. Många fler chefer och medarbetare från Bromölla kommun hade möjlighet att delta på ett digitalt studiebesök under ett par timmar än om det hade inneburit en fysisk resa. Intresset av att delta på studiebesöken var stort och de fyra besöken hade sammanlagt 47 deltagare från Bromölla kommun samt en deltagare från Kristianstads respektive Hässleholms kommun.

Besöken hade olika inriktning och hade bland annat bokats in efter önskemål från våra verksamheter för att visa på digitaliseringens möjligheter både på strategisk nivå men även operativt inom olika verksamheter.

Kävlinge

Första besöket gjordes i Kävlinge kommun. Här var temat digitalt anhängstöd och digitalt volontärarbete i syfte att främja och bibehålla en god hälsa och välmående för personer 65+. Vi besökte stöd och omsorgs hälsofrämjande enhet som berättade om hur de arbetat för att implementera verktyget "en bra plats". En bra plats är ett digitalt

komplement till Kävlinges ordinarie verksamhet och gör att de når ut till fler anhöriga som har möjlighet att diskutera och utbyta erfarenheter samt få stöd från andra som också söker sig till forumet. Anhöriga kan också enkelt skaffa sig kunskap om olika sjukdomar och få nyheter från forskning löpande. Resultatet av det digitaliserade anhörigstödet är att verksamheten idag når ut till fler anhöriga som inte behöver, eller kanske inte vill, ta sig till ett fysiskt anhörigcafé. På en bra plats kan de vara anonyma.

Sin volontärverksamhet har Kävlinge organiserad i en e-tjänst men undersöker idag om denna tjänst kan utökas med en webbapplikation eller mobilapplikation för att kunna jobba ännu bättre med sin volontärverksamhet.

Tomelilla

Tomelilla kommun fick vi tidigt upp ögonen för då vi visste att de arbetade i ERUF-projektet Digital Kommunal Service (DKS). Detta besök var oerhört givande och gav oss i Bromölla kommun en förståelse för helheten och behovet av att jobba med digital utveckling från många olika håll i kommunen. En tydlig organisation, en god grund för digitalt utvecklingsarbete och personal med rätt kompetens tar vi med oss som framgångsfaktorer i utvecklingen av digital service till våra medborgare och företagare. De involverade i projekt DKS lyfter fram många olika komponenter som de arbetar med och ser som framgångsrika i projektet. Fiberutbyggnad till alla är en sådan komponent. En annan är att ledarskapet är viktigt, att ständigt vara i rörelse och lyfta fram eldsjälar. Engagerade chefer och medarbetare är mycket viktigt för framgång menar Tomelilla. Att ha personal med kompetens att driva och förverkliga digitaliseringen är betydelsefullt. Här har Tomelilla en digitaliseringsstrateg som jobbar som bollplank till verksamheterna, med omvärldsspaning och involverar sig även i olika projekt och utför en del operativt arbete inom e-tjänsteutveckling och processförbättring. Detta arbete kompletteras av en systemarkitekt som är mer tekniskt kunnig och arbetar i den digitala plattformen.

För att få till helheten så inte någon faller mellan stolarna har Tomelilla öppnat ett digitalt nav- ett kontaktcenter där man arbetar med olika frågor i ett ärendehanteringssystem som har integrationer till den digitala plattformen och till det centrala dokument och ärendehanteringssystemet, outlook mm. De lyfter fram fördelar med att arbeta i ett sammanhållet system där alla ser allt och man är flera som arbetar i systemet med att svarar på frågor, hantera e-tjänster etc. En annan viktig del som kontaktcenter gör kopplat till Tomelillas digitaliseringsarbete är att hjälpa personer som befinner sig i digitalt utanförskap med att använda e-tjänster. De hjälper dem som behöver det att närma sig det digitala och kunna genomföra sina ärenden digitalt med hjälp från dem. Det digitala navet serverar alla kommunens verksamheter med digital hjälp och på så vis har medborgarna en plats att vända sig till oavsett ärende.

Tomelilla kommun var också dem som kunde ge oss input kring robotisering. Robotisering innebär att en robot tar över och gör det jobb som en handläggare tidigare gjort. Processen, exempelvis att ta emot en ansökan, granska och bedöma uppgifterna som lämnats

i den samt fatta beslut och delge beslutet blir automatiserat och görs av roboten istället för av handläggaren.

Genom vårt studiebesök i Tomelilla kommun har vi fått berättat för oss hur de arbetar med en robot på ett framgångsrikt sätt inom individ och familjeomsorgen. Det startade med att de ville få mer tid till att utveckla verksamheten och jobba med att få människor i sysselsättning, arbete eller studier. De hade en e-tjänst för ansökan om försörjningsstöd som var en digital pappersblankett. En arbetsgrupp pratade om vad de ville få ut av e-tjänsten och kom fram till att de ville att människor skulle ta ansvar för sin egen försörjning. De ville minska det digitala utanförskapet och slippa alla papper. Samtidigt ville de att människor skulle få behålla sin integritet genom att göra ansökningsprocessen själv istället för att få hjälp av en handläggare. Dessa slutsatser ledde fram till att en robot köptes in för processen försörjningsstöd. E-tjänsten utvecklades efter hand och man bestämde efter en tid att alla som inte hade särskilda skäl skulle ansöka digitalt genom e-tjänsten. När detta krav infördes ökade e-tjänstanvändningen markant. Hela processen sköts av en robot. Detta har frigjort tid för flera personal som nu kan arbeta med annat. Inom verksamheten kunde man flytta fokus från arbetsfördelning till strategisamtal och utveckling. Inga tjänster har skurits ner men resurserna har flyttats till kvalitetsarbete för kommuninvånarna. Eftersom resurserna har omfördelats är det väldigt viktigt med en driftsäker robottjänst. Om roboten eller e-tjänsten inte fungerar blir det en stor belastning på medarbetarna och verksamheten.

Tomelilla betonar att det är viktigt med ansvar på den sökande. Men det är också viktigt att det finns digital hjälp att få för att alla ska kunna använda e-tjänsten. Genom hjälp närmar de sökande sig det digitala samhället med målet att bli en del av det.

För att säkra systemet görs regelbundna kontroller. Ännu har inget fusk upptäckts vilket är positivt och tyder på en välfungerande e-tjänst som ger medborgarna goda förutsättningar att göra rätt.

Ystad

Vårt tredje studiebesök gjorde vi i Ystads kommun. Ystad beskrev hur de arbetar enligt en metodik i olika faser inför digitalisering av tjänster och service. Den första fasen består av inventering och prioritering. Här är det viktigt att verksamheterna är aktiva, det är de som kan göra prioriteringen. I fas två sker processkartläggning och analys. I denna fas samlas alla som är involverade i processen, processen kartläggs och man bestämmer vad som ska digitaliseras och hur. Vid processkartläggningen blir det tydligt vad kollegorna gör och man tittar särskilt på vad som eventuellt görs dubbelt eller om det finns onödiga moment som kan elimineras. Allt för att effektivisera processen.

I den tredje fasen sker implementering, den digitala tjänsten produceras och tas i bruk. I den fjärde och sista fasen sker utvärdering. Denna görs 6 månader efter införandet och då samlas alla igen för gemensam utvärdering.

På digitaliseringsenheten i Ystad arbetar tre personer, en strateg och två utvecklare. Det är utvecklarna som bygger e-tjänster.

I Ystad ville man tidigt framåt i sin digitala utveckling, detta innebar att de inte alltid fick med allt perfekt från början, men det har å andra sidan lett till att de kommit långt i sin digitala service och har ständigt jobbat för att utvecklas istället för att vänta in och hamna efter.

Avslutningsvis lyfte Ystad fram betydelsen av att kunna visa på vilka vinster och nyttor som utvecklingen inom digitaliseringen medför. Att hitta sätt att mäta detta är viktigt. Ystad jobbar här med nyttokalkyler.

Karlskrona

I Karlskrona träffade vi utvecklaren Mats som bland annat ansvarar för den digitala e-

tjänsteplattformen. Han berättade att de har arbetat med digital utveckling sedan 2013. Man hade vid den tidpunkten inga e-tjänster, idag över 300. De började sitt arbete med att tillsammans med kommunikation se över var medborgarna skulle hitta den digitala servicen för att få en enhetlighet inom kommunen. Tidigt började de titta i hela processer, inte bara att göra om en blankett till en e-tjänst. Det är viktigt att genomlysas varje process för att förbättra den och se hur den påverkar även de medarbetare som berörs. Karlskrona menar att man ser tydligt i processkartläggningen vad som kan förenklas och förbättras både för medborgare och medarbetare.

Verksamheten har mognat genom åren och från att ha haft fokus på att generera ett visst antal e-tjänster är det nu istället fokus på att se till helheter. Karlskrona jobbar nu för att det ska bli digitalt hela vägen. All kommunikation sker via mina sidor och där kan man som medborgare eller företagare även kommunicera med kommunen.

Karlskrona ger oss flera spännande exempel på digitala helhetstjänster som de tillhandahåller. De menar att det idag finns en förväntan från medborgare och företagare om att allt ska gå att göra digitalt. Karlskrona vill också få in allt digitalt för att de ska kunna jobba bra på insidan. De ger hjälp till dem som behöver det. Men denna hjälp är inte lika inom alla verksamheter, varje verksamhet löser den digitala hjälpen på sitt eget sätt.

Målet är att man bara ska behöva lämna sina uppgifter en gång och sedan ska vi kunna återanvända det.

För att bli effektiva skulle vi behöva en gemensam standard menar Mats. När man tex loggar in och ska ansöka om bygglov ska många uppgifter redan vara förifyllda – komma automatiskt.

Idag jobbar alkoholhandläggarna i Karlskrona kommun 100 % digitalt. De erbjuder hjälp till alla som inte kan själv. En resa som startade 2016 då allt var i papper till idag när allt är digitalt.

Innan en process görs digital vill man att verksamheten ska tänka igenom vilka nyttor/vinster de ser med förändringen/digitaliseringen. Detta görs som så att när en verksamhet vill ha stöd från e-utvecklarna så får de ansöka om det och då ska de även motivera/fylla i uppgifter om vilka nyttor de vill uppnå. Viktigt att verksamheten tänker igenom detta. Mats mfl som är ägare av systemkompetensen i e-tjänsteplattformen hjälper till vid byggandet. Från verksamheterna "ansöker" man om stöd från dem. Det behövs att verksamheterna kan konkretisera sina behov och vilka utvecklingsområden det finns behov av stöd till.

Studiebesöken hos de olika kommunerna har gett oss i Bromölla kommun en god insyn i hur man kan arbeta med digitaliseringsutveckling och hur man kan implementera digitala tjänster och digital service i olika kommunala verksamheter. Många av de erfarenheter som kommunerna delat med sig av till oss kommer vi att kunna använda i vårt eget kommande utvecklingsarbete. Vi fick mycket kunskap genom besöken men även inspiration och motivation att arbeta med digital utveckling i Bromölla kommun.

Hur ska vi lyckas?

Erfarenheterna från studiebesöken kombinerat med våra egna kartläggningar och identifierade behov för att lyckas i Bromölla kommun med digital utveckling framöver kan vi sammanfatta i flera viktiga punkter:

- Det viktiga är att se på digitaliseringen med våra medborgares och företagares ögon. Det ska vara enkelt att använda självservice-tjänster och vi måste erbjuda hjälp till dem som inte kan använda tjänsterna på egen hand – Medborgarfokus.

- En tydlig vilja och vision om att satsa på digitalisering. Genom att jobba utifrån detta får vi en målbild i enlighet med EUs som säger att digitalisering av offentliga tjänster är viktigt och att alla viktiga offentliga tjänster ska vara tillgängliga online.
- En samordnad organisation med resurser och kompetens för arbetet med digital utveckling
- God samverkan mellan teknisk kompetens inom it och kommunens verksamheter i det digitala utvecklingsarbetet
- Engagerade chefer och medarbetare. Ta vara på engagerade chefer och medarbetare (eldsjälar) och låt dem vara drivande i det digitala utvecklingsarbetet
- Tekniska lösningar och digitala verktyg, först och främst wifi inom alla verksamheter och en digital plattform för e-tjänster behövs
- Att verksamheterna gestid och möjlighet att prioritera digitalt utvecklingsarbete.
- Digitalisering är förändring, kartlägg processen och förbättra den - både för medborgare/företagare och kommunens medarbetare
- Välj den digitala vägen och hjälp dem som behöver det att använda de digitala tjänsterna istället för att erbjuda analoga alternativ. Genom att jobba med detta som utgångspunkt jobbar vi mot EUs mål om att minst 80 % av alla vuxna ska ha grundläggande digitala färdigheter innan år 2030. Vi bidrar också till en mer digital yrkeskår.
- Hitta sätt att visa på effektivisering och vinster med de digitala tjänsterna, identifiera nyttor.
- Kom igång och förbättra efter hand!

Hur påverkar digitaliseringen kommunens arbete gentemot medborgaren och näringslivet? Och hur kan det skapa ett mervärde för medborgaren och företagarna?

Efter genomförda workshops och olika digitala studiebesök har vi samlat på oss kunskap om vad som är viktigt att tänka på i vår digitaliseringsutveckling.

I Bromölla kommun kan vi konstatera att vi behöver erbjuda och tillföra ny kompetens i vår organisation som tekniskt och praktiskt kan hjälpa våra verksamheter att omvandla idag manuella processer till digitala i en digital plattform. Vi behöver erbjuda en digital lösning där vi ser att många av våra medborgare och företagare efterfrågar det. Många av våra medborgare kan då ta ett större ansvar genom självservice vilket torde minska behovet av personlig kontakt. Blir vi bra på att erbjuda tydliga och vägledande e-tjänster skapar vi goda förutsättningar för våra medborgare att på egen hand kunna göra sina ärenden med kommunen när som helst på dygnet och var helst det passar dem bäst. På så sätt ger vi bra och tillgänglig service.

Genom våra digitala besök i andra kommuner har vi fått insikt om betydelsen av att hjälpa de medborgare som inte ännu har förmågan att använda sig av våra digitala tjänster. Då finns det två vägar att välja. Den första vägen är ett alternativ till den digitala tjänsten, att man till exempel gör på det gamla sättet med en blankett i papper eller liknande. Det andra sättet, som förstudien förespråkar efter de kunskaper vi fått på vägen, är att istället skapa en organisation där vi ser till att kunna hjälpa dem som behöver det att vara/bli digitala. Medborgaren eller företagaren får helt enkelt personlig hjälp att använda e-tjänsten och i samband med det också utbildning som gör att man successivt närmar sig den digitala världen med målet att så småningom kunna utföra sina ärenden genom kommunens självservice på egen hand. Detta sätt är att föredra då det skapar en enhetlighet för vår

organisation och vi arbetar utifrån ett nytt sätt – det digitala. Vi vill här understryka betydelsen av att ha en väl förberedd organisation för digital hjälp åt dem som har behov av det. Detta kan med fördel vara en kommungemensam funktion med personal som på kontorstid alltid finns tillgänglig för dem som behöver hjälp inom någon av kommunens e-tjänster. Det behöver alltså inte vila på varje enskild verksamhet att kunna erbjuda digital hjälp.

En annan lärdom vi drar efter att ha hört hur andra kommuner jobbar är att vårt arbete gentemot våra medborgare förändras vad gäller kontroller när man övergår till digitala lösningar. Som exempel kan nämnas att det förekommer ytterst lite fel när medborgare i en kommun vi besökt ansöker om ekonomiskt bistånd och en handläggrobot sköter hela processen. Detta gör att kontroller efter hand kan göras i relativt liten utsträckning vilket ger tid över till annat så som exempelvis förebyggande arbete, kvalitetsarbete eller liknande. Det kan vara bra att i samband med införandet av en digital tjänst redan på förhand prata om hur man inom verksamheten vill använda den tid och de resurser som man avser att frigöra vid det digitala införandet.

Även inom överförmyndarverksamheten förekommer idag en hög grad av kontroller som genom digitala lösningar kan minskas då vi skapar goda förutsättningar för den som rapporterar in uppgifter att göra rätt. Här finns tid att vinna för handläggarna i verksamheterna.

Till våra företagare är det viktigt att kunna erbjuda digitala tjänster som gör att de upplever servicen som bättre. Det som tydligt framkommer i samtal med företagarna och vid workshoparna med kommunens verksamheter är en bred önskan om att kunna göra sina ärenden som idag innebär pappersblanketter som digitala tjänster istället. Genom att omvandla kommunens blanketter i form av ansökningar, anmälningar mm som företagarna idag använder sig av till enkla e-tjänster skapar vi en stabil process där vi ser till att guida företagaren framåt så att alla uppgifter som behövs för att ärendet ska kunna handläggas finns med. Vi säkerställer processen och ser till att vi får in kompletta underlag för att snabbare kunna fatta beslut. Företagaren gör själv en del av jobbet och ser till så att allt nödvändigt kommer kommunen till handa. Detta blir effektivt för dem som arbetar med handläggningen. Att verkligen göra processen så tydlig och enkel som möjligt för användaren måste vara vårt mål för att vi ska uppfylla företagarnas behov. På detta sätt skapar vi också hög tillgänglighet och möjliggör för att servicen ska vara jämställd och möjlig att använda av alla. Genom att företagarna tydligt får klart för sig vilka uppgifter och underlag de behöver skicka in får handläggarna in kompletta underlag och sparar tid på att inte behöva begära in kompletteringar. Detta gör att handläggarna smidigare och snabbare kan fatta beslut och lämna besked till företagaren. Om processen istället kan robotiseras kan företagaren få ett beslut ännu snabbare om alla uppgifter som behövs har lämnats in korrekt. Tydligt, enkelt och vägledande, är ledord som gagnar båda parter när vi kan digitalisera i enlighet med ovan.

Vad ska Bromölla kommun prioritera och göra först?

Det enskilt största och mest framträdande behovet som återkommer inom alla verksamheter är behovet av e-tjänster. Att pappersblanketter ersätts med ifyllnadsbara blanketter på hemsidan eller som e-tjänster har högsta prioritet. Detta i sin tur kräver att Bromölla kommun köper in en kommungemensam digital plattform i vilken vi kan bygga våra e-tjänster och vidareutveckla vår digitala service. Detta bedöms som en viktig start och utgångspunkt när vi ska förverkliga vår digitala service till våra medborgare och företagare. Detta arbete behöver hållas ihop centralt och det behöver finnas centralt ansvariga

som kan fungera som systemförvaltare för den digitala plattformen och samverka och samarbeta med verksamheterna för att hjälpa till att bygga e-tjänster utifrån medborgarnas och företagarnas behov inom varje verksamhet. Det är betydelsefullt att alla verksamheter involveras och känner till möjligheterna med den digitala plattformen och blir en del av den. Vi vill utgå från en gemensam grund – den digitala plattformen - när vi jobbar med digitaliseringsutveckling så att inte varje verksamhet skapar sina egna lösningar som den gemensamma digitala plattformen skulle kunna ombesörja. Parallellt med arbetet med införandet av den digitala plattformen är det viktigt att varje verksamhet jobbar med digital utveckling som behöver stå på egna ben. Exempelvis digital välfärdsteknik inom omsorgen, fullt utbyggd digital politisk möteshantering osv. Här pågår redan ett arbete och många verksamheter är igång med digital service som dock kan utvecklas betydligt mer.

Inom förstudien DU MED har varje verksamhet identifierat vad de ser som viktigast att digitalisera inom sin verksamhet. Nedan redovisas en lista över detta. Mellan dessa behov finns ingen prioritering utan varje verksamhet äger här sin egen utveckling. För vissa behov kan den digitala plattformen erbjuda en lösning och för andra behov kan annan digital teknik behövas.

Samhällsutveckling och Service

Kansliet; att den digitala ärendehantering i Evolution används av alla berörda i kommunen.

Växel/reception; Möjlighet att betala med swish, EMM/MDM lösning för telefonin.

Arkivet; att börja arbeta helt digitalt från början dvs starta digitaliseringen nu och framåt, flatbäddsskanner för att digitalisera gamla protokoll och tillgängliggöra dessa via kommunens hemsida.

Näringslivesenheten; Göra enkla e-tjänster av blanketter som företagare använder.

Överförmyndarverksamheten; Digitala blanketter/e-tjänster.

Räddningstjänsten; digitala lönerapporter för deltidsbrandmän, få tillgång till att logga in i bygglovssystem samt i samband med det skapa rutiner för att avgöra om räddningstjänsten behöver vara remissinstans.

Turism, kultur, fritid, bibliotek; En digital evenemangskalender, möjlighet att boka rådgivning på olika tider digital, anmälan och betalning av Bromöllalägret,

Ekonomienheten; fler e-fakturor, digitala scheman i barnomsorgen med integration till ekonomisystemet, digital blankett inkomstförfrågan äldreomsorg.

HR, bemanningseenheten; digital chefshandbok, signering av anställningsavtal, digitalt utbildnings/introduktionsmaterial, modul för medarbetarsamtal, anmälan om bisyssla som e-tjänst, digital lösning för anmälan om lönekontor till banken.

Tekniska enheten; Använda Evolution för ärendehantering, e-tjänster med digital signering för olika ansökningar/tillstånd.

Fastighetsenheten; app för mina ärenden – ärendesystem med styrning till rätt handläggare. Kunna följa sitt ärende, kunna boka tider med handläggare

digitalt, elektronisk signering och strukturera upp ekonomisystemet.
Kommunikationsenheten; E-tjänsteplattform, ifyllnadsbara blanketter på kommunens hemsida, nytt intranät, mediabank, skapa ökad medvetenhet, ansvar och insats från kommunens verksamheter gällande fakta och innehåll på intranät och hemsida.

Arbetsmarknadsenheten; ett samlat verksamhetsplaneringssystem.
Möjlighet till swish och kortbetalning

Myndighetskontoret

Byggnadskontoret; En digital helhetslösning för bygglov

Miljökontoret; Digital beslutshandling, digital fakturering.

Stöd och omsorg

IFO ekonomiskt bistånd; e-tjänster, handläggrobot

Ledningsgruppen vård och omsorg; Digitalt produktionsplaneringssystem, digitala nycklar, Wifi, digitala läkemedelsskåp, digital aktivering på boenden.

Hemsjukvården; Mobilt verksamhetssystem och bokningssystem som är tillgängligt "ute på fältet", digital nycklar, webbaserade träningsprogram till hemtjänstpersonal och medborgare, koppla Ipads till tv där träningsprogram kan visas, uppdaterade telefoner som kan användas optimalt.

Undersköterskor inom hemtjänst och särskilt boende; Wifi, Digitala läkemedelsskåp, digitala nycklar, Ett digitalt produktionsplaneringssystem, fler trygghetskameror, journalsystem "ute på fältet", digitala inköp, digitala personalmöten, digitala mötesplatser för aktivitering, underhållning och umgänge.

Omsorg/Funktionsnedsättning; God nätinfrastuktur på boenden.

Utbildning

Förvaltning/Administration; Digital barnomsorgshantering, digitala modersmålsansökningar, digital signering med mobilt bankID.

Skola; Wifi 1-2 täckning, varningssystem på skolans enheter när något händer för att tillkalla stöd och hjälp, meet outbreakroom, digital signering, digitala blanketter.

Förskola; Digital barnomsorgshantering, varningssystem på verksamhetens enheter när något händer för att tillkalla stöd och hjälp, digitala blanketter, implementering av fler funktioner i InfoMentor.

Fritidshem; Digital barnomsorgshantering, varningssystem på verksamhetens enheter när något händer för att tillkalla stöd och hjälp, digitala blanketter.

Musikskola; kunna använda bankID, nya datorer, aktiva nätverksuttag, konferensmikrofon.

Resultatkriterier

- **Bakgrund om omvärld**
- Vad har gjorts tidigare? Finns kopplingar till andra program?
- Varför behövs genomförandeprojektet? Beskriv viktigaste skälet och orsakerna till att situationen ser ut som den gör.
- Vilken efterfrågan finns från Näringslivet?

Den tid vi lever i erbjuder digital service inom många områden. Inte minst erbjuder många

kommuner digital service i sina olika verksamheter. Många människor är vana vid att kunna sköta sina ärenden med olika myndigheter på tider och platser som passar dem bäst. Genom att erbjuda digitala tjänster som kommun ger vi därmed våra medborgare och företagare den lättillgängliga service som ofta förväntas av dem. Vi vet dock att alla människor är olika och att det finns de som ännu inte väljer digital service i första hand utan föredrar alternativa sätt. Detta har varit en viktig parameter att ha med i vårt arbete i DU MED-förstudien, vad behöver vi som kommun göra framöver för att hjälpa de personer som inte på egen hand kan använda våra digitala tjänster?

I Bromölla kommun upplever vi ett stort behov av att komma igång med digitala tjänster för våra medborgare och företagare, vi ser att detta erbjuds i andra kommuner och vi vill kunna erbjuda detta även till Bromöllas medborgare och företagare. För att kunna förverkliga vår digitala strategi och jobba utifrån EUs mål om digitalisering av offentliga tjänster, behövde vi organisera oss och starta från grunden, förstudien DU MED har blivit det första samlade steget i detta arbete.

I denna förstudie har vi tagit reda på hur andra kommuner arbetar med digital utveckling för att erbjuda bättre service till sina medborgare och företagare, bland annat har vi besökt Tomelilla som berättat om sitt pågående projekt "Digital kommunal service". Ett projekt där flera olika digitala lösningar förverkligas. Vi har också i alla våra verksamheter kartlagt just våra medborgares och företagens behov av digitala tjänster och service. Detta för att få svar på vilken efterfrågan av digitala tjänster som finns från medborgare och företagare. Resultatet av detta finns att ta del av i denna slutrapport.

Mål och resultat

- Hur kan projektet bidra till EUs mål och strategier?
- Vad ska projektet resultera i? Formulera resultatet som mätbara mål
- Vilka effekter kommer projektet ha för regionen?

I Bromölla kommun har vi ett behov av att ta ett samlat grepp om vår digitala utveckling. Vi behöver en organisation som håller ihop arbetet från centralt håll och skapar förutsättningar för våra verksamheter att transformera sitt arbete från analogt till digitalt och erbjuda digitala tjänster och service till våra medborgare och företagare utifrån deras behov. Vad som efterfrågas och hur behoven ser ut samt vilka förutsättningar som behövs för att detta ska lyckas har identifierats i förstudien genom workshops och studiebesök. Att genomföra detta är kommande projekts uppgift. I vår strävan att förverkliga digitaliseringen strävar vi samtidigt efter att nå effekter som bidrar till EUs mål. Genom att vara en attraktiv part till våra företagare och förbättra vår företagservice genom digitala tjänster vill vi skapa ännu bättre förutsättningar för ett gott och attraktivt företagsklimat där vårt mål är att hjälpa till att stimulera till fler arbetstillfällen genom att få företag att starta och växa. En ökad sysselsättning gynnar oss både lokalt och regionalt.

De resultat vi ser av förstudien visar på ett innehåll där flera delar även är positiva för målet inom miljö. Vi ser ett behov av att minska vår pappershantering och övergå till digitala tjänster och digital arkivering. Vi ser ett behov av att mötas digitalt i många olika verksamheter såväl internt som mellan medborgare och kommunal verksamhet, detta medför positiva följder för miljön i form av minskade resor. Dessa insatser är också högt prioriterade och något som Bromölla kommun har behov av att utveckla framöver. Digitala lösningar blir på så sätt viktiga för klimatarbetet och en grön omställning.

Genom digital service strävar vi efter att ge en bättre och utökad service till våra medborgare och företagare. Genom moderna offentliga tjänster blir vi attraktiva som kommun och stärker oss i vår position av att ligga i framkant. Att genom digitaliseringen skapa effektiviseringar

som även gagnar kommunens medarbetare ges möjligheter att kunna arbeta aktivt med andra insatser i kommunens verksamheter så som exempelvis förebyggande arbete. Att genom den digitala utvecklingen stärka de medborgare som behöver använda de digitala tjänsterna men inte kan på egen hand genom utbildning och hjälp närmar de sig att bli en del av det digitala samhället vilket är viktigt i många avseenden, inte minst inom arbetslivet. Genom att ta ansvar för att på egen hand, eller med hjälp, använda sig av självservice-tjänster ökar man sin digitala förmåga vilket idag är en viktig förmåga för att kunna etablera sig på arbetsmarknaden. Genom att stärkas i sin digitala kompetens stärks även förmågan att komma vidare mot sysselsättning, studier eller arbete, en effekt som är positiv för EUs mål inom ökad sysselsättning, tillväxt och jobb. Att investera i digital kompetens för alla är dessutom ett viktigt mål inom EU. Genom digitala färdigheter ökar människors förmåga till arbete vilket också bidrar positivt till företags tillväxt. En minskad arbetslöshet är dessutom positivt för hela vår region. Det är betydelsefullt att vi bidrar till en digitalt kompetent befolkning om vi ska arbeta i enlighet med EUs mål.

Bromölla kommun har inte någon färdig plan för ett genomförandeprojekt. Dock ser vi resultatet av förstudien som vägledande framåt. Vi vill efter förstudiens slut arbeta för att hitta möjligheter att ansöka om stöd med hjälp av EU-kontoret i Skåne Nordost för att förverkliga digitaliseringen inom Bromölla kommun och genom ett projekt möjliggöra för att få den organisation och de resurser som vi identifierat som framgångsrika. Tomelillas projekt "Digital kommunal service" är här en förebild för oss. Vi ser också möjligheter till nya samarbeten med kommuner som ingår i Unikom som är vår kommande IT-partner. En relation med Unikom och dessa kommuner framöver får visa vilka samarbetsmöjligheter som finns.

Målgrupp

- Vilka ska delta i projektet?
- Vilka intressenter finns?

Då något genomförandeprojekt ännu inte är definierat är det inte klarlagt vilka som ska delta eller vilka intressenter det finns. Utifrån förstudien och resultatet av den är det dock naturligt att utgå ifrån att de tjänstemän som varit aktiva i DU MEDs projektgrupp fortsätter ha en aktiv roll i kommande projekt/arbete med att utveckla digitala tjänster inom Bromölla kommun. Hos dessa tjänstemän finns en kunskap och ett intresse för digitalisering vilket är viktigt att ta vara på. Förstudien har dock identifierat att ytterligare kompetens utöver den som idag finns i Bromölla kommun behövs för att arbetet med att förverkliga digitala tjänster och digital service ska kunna genomföras.

Intressenterna är liksom i förstudien kommunens medborgare, företagare men också chefer och medarbetare. Det är möjligt och viktigt att vårt digitala utvecklingsarbete görs på ett sätt så att det blir bra för alla som är berörda.

Organisation

- Hur kan det framtida projektet organiseras?
- Vilka roller behövs?
- Vem ska äga projektet?

Skapa organisationen

Vi behöver förankra resultatet av förstudien hos våra ledare i kommunen så att ledningen kan ta ansvar för att det finns kompetens och resurser som ger oss möjlighet att jobba med digital utveckling och utveckla våra verksamheter digitalt utifrån våra medborgare och företagares behov. Vi behöver skapa denna organisation och samtidigt visa en tydlighet gentemot våra verksamheter om vad man kan få stöd med i sitt digitala utvecklingsarbete.

Våra verksamheter ser många möjligheter med digitaliseringen. Verksamheterna vill, det finns engagemang. Men det behövs i grunden teknik och digitala plattformar varav en

gemensam digital plattform som alla verksamheter känner är deras är grunden i det fortsatta arbetet. Denna plattform där vi kan bygga e-tjänster ska finnas för alla och alla ska kunna åtnjuta dess möjligheter.

Det behövs någon som ansvarar för och samordnar arbetet kring digitaliseringsplattformen. Till denna ser vi behov av två kompetenser:

En strateg som hjälper verksamheten med processen att göra om en analog process till en digital. Att verkligen göra processkartläggningar med målet att hitta förbättringar och bygga en effektiv process för såväl medborgare som medarbetare.

En (system)arkitekt som hjälper verksamheterna att bygga den digitala processen (e-tjänsten) i plattformen.

I grund och botten ansvarar varje verksamhet för sin egen utveckling inom vilken den digitala utvecklingen ryms men de ska inte stå ensamma i detta arbete. Den centrala samordningen ska finnas som stöd ut i verksamheterna när de behöver det. Den ska vara ett bollplank och rådgivare, men även kunna gå in och hjälpa till operativt och dela med sig av sin kompetens till verksamheten. Den centrala organisationen ska också ta fram underlag och mallar som verksamheterna kan använda sig av vid processkartläggning och liknande, guider att använda sig av när exempelvis en manuell process görs om till en digital i en e-tjänst. Genom att hitta gemensamma sätt att arbeta på som alla verksamheter kan använda sig av ska det digitala utvecklingsarbetet gagnas positivt.

En samordnad organisation med resurser och kompetens för arbetet med digital utveckling och en tydlighet om vad man kan få hjälp med ute i verksamheterna är ledord i det fortsatta utvecklingsarbetet.

Skapa samarbeten

Genom interna samarbeten vill vi jobba långsiktigt och samarbeta över verksamhetsgränserna. Vi vill ha digitala funktioner som fungerar för många verksamheter, till exempel den gemensamma digitala plattformen för e-tjänster. Målet är en sammanhållen service utifrån medborgarnas behov.

Att hitta ett gott samarbete med vår kommande nya IT-partner Unikom ser vi som en framgångsfaktor i det digitala arbetet framöver och även en god samverkan med de andra kommuner som idag ingår i Unikom. Att hitta samverkansformer för att dela med sig av digitala tjänster som redan är i bruk i andra kommuner och på så vis snabba upp takten på vår omställning ser vi framför oss. Vi behöver inte bygga allt från grunden. Många tjänster finns redan i dag i andra kommuner och i många fall matchar en standard troligen även Bromöllas behov. Även om vi ska utgå från de behov som våra medborgare och företagare har så kan det vara relevant att fundera över om vi är så pass unika att vi behöver en egen design eller om en standard väl uppfyller även våra behov.

En möjlig och önskvärd väg framåt är ett projekt där vi förverkligar digitaliseringen tillsammans med de andra kommuner som ingår i Unikom och att vi där hittar samarbeten för långsiktig hållbar digital utveckling.

Genomförande

- Vilka aktiviteter ska ingå?
- Beräknad tidsplan?
- Hur kan miljö, jämställdhet, integration och mångfald användas som verktyg i projektet?

Tänkbara aktiviteter utifrån Bromöllas behov är digital plattform och e-tjänster kopplade till den. Säkra en organisation med resurser och kompetens att arbeta med digital utveckling och

stödja verksamheterna i detta arbete. Att arbeta fram guider för olika moment, ex processbeskrivningar. Bygga en organisation för stöd och hjälp till de medborgare och företagare som inte på egen hand kan vara fullt ut digitala är tänkbart. Det finns ingen tidplan för arbetet men Bromölla kommuns behov är stora och vi har inte tid att vänta. Vår slutsats om att komma igång och förbättra efter hand är en utgångspunkt som vi tar fasta på. Att förverkliga resultatet av kartläggningen är det verkligt viktiga framöver, här ser vi kopplingar till EUs mål genom positiva effekter på miljön i form av minskad pappersförbrukning och färre resor/transporter. Då en viktig utgångspunkt är att utveckla tjänster utifrån ledorden att det ska vara enkelt, vägledande och användarvänligt vill vi skapa förutsättningar för alla att använda sig av den digitala servicen. Den utgångspunkten ska skapa förutsättningar för alla oavsett kön, etnicitet, språkkunskaper eller olika funktionsnedsättningar att kunna tillägna sig servicen, och har man behov av hjälp ska den finnas att få. Genom att alla gör på samma sätt (men vissa med stöd) skapas en naturlig integration till kommunens service. Detta ska skapa en tillgänglig och jämställd service.

Samverkan

- Ska projektet genomföras som ett samverkansprojekt?
- Finns det kopplingar till andra program?
- Kan projektet genomföras som ett så kallat Östersjöstrategiprojekt?

Då något framtida genomförandeprojekt inte är helt definierat har vi inte svar på detta. Vi avser att föra dialog med EU-kontoret Skåne Nordost för att se på vilka projektmöjligheter det finns till att genomföra det arbete som förstudien har kommit fram till att vi behöver genomföra.

13. Kommentera det slutliga utfallet av indikatorerna

Jämför ackumulerat utfall mot målvärde (se punkt 5 ovan) och kommentera eventuella avvikelser samt vilka lärdomar ni har dragit av detta.

14. Beskriv hur ni arbetat med att sprida projektets resultat

Beskriv större informationsinsatser som utförts i samband med projektavslutet, projektets eventuella resultat samt hur EU:s medverkan har synliggjorts. Bilägg gärna eventuella utvärderingsrapporter.

I samband med projektavslut har en avslutande digital projektredovisning genomförts där arbetet med förstudien och resultatet av den har presenterats. Redovisningen har även spelats in och finns att ta del av på Bromölla kommuns hemsida och intranät. Inbjudan med tydlig symbol för EUs medverkan har sänts ut internt till samtliga anställda i Bromölla kommun via vårt intranät samt personlig inbjudan till dem som varit involverade i förstudien. Inbjudan har även gått ut till EU-kontoret Skåne Nordost och vidare till samtliga kommuner i Skåne Nordost. I samband med avslut har även en film tagits fram som visar arbetet med förstudien och resultatet av den. Även i filmen visas tydligt symbolen som visar på EUs medverkan. Resultat och film presenteras även på vår hemsida och vårt intranät i samband med projektavslut. Förstudien har under pågående arbete varit noga med att synliggöra EUs symbol på samtliga inbjudningar och presentationer.

15. Beskriv uppföljning, utvärdering och lärande

Utifrån Tillväxtverkets riktlinjer avseende utvärdering (3P och 3N) beskriv metoder och insatser för att följa upp och utvärdera projektet samt hur utvärderingen använts för att skapa ett lärande. Bilägg gärna eventuella utvärderingsrapporter.

16. Diskussion och slutsatser

Beskriv vilka delar av projektet som varit framgångsrika och vilka delar som inte har fungerat lika bra. Ange orsaker och vilka lärdomar som uppstått till följd av detta.

Det mesta har fungerat bra i förstudien, uppstart med planering, genomförande av kartläggning, studiebesök, sammanställning och slutligen slutredovisning. Det som varit lite knivigt var att förstudien skulle avslutas i början av september och mycket tid försvinner under semestermånaderna på sommaren. Därför blev det lite tajt i slutet. Det hade varit bättre om avslut inte kommit så tätt inpå semesterperioden.

Sammanfattningsvis har det varit framgångsrikt att vara en lite större projektgrupp (6 personer) som hjälpts åt med att leda kartläggningsarbetet ute i verksamheterna. Projektgruppen har haft en projektsamordnare som arbetat fram förslag till grundmaterial att arbeta utifrån som projektgruppen sedan fått lämna synpunkter på. Det färdiga materialet har sedan förankrats i projektgruppen innan det börjat användas i kartläggningsarbetet. Fördel också att representanterna i projektgruppen kommer från olika verksamheter och har kunnat vara ambassadörer för förstudien på olika håll i kommunens verksamheter. Detta medför att många nu känner till förstudien vilket är en bra grund för att fortsätta arbetet utifrån de resultat som förstudien visar på.

Alla de grupper inom de verksamheter vi planerat att genomföra kartläggningen med har medverkat utom en. Denna grupp avstod pga hög arbetsbelastning och då vi fångade en annan arbetsgrupp inom verksamheten valde vi att avstå från att genomföra en kartläggningsworkshop med denna grupp. Samtliga övriga grupper har alla medverkat aktivt.

Digitala studiebesök var en framgångsrik del inom förstudien. Många kunde delta och det var ett smidigt sätt att få ny kunskap och inspiration från andra kommuner. Alla de 4 kommuner som vi önskade besöka ställde villigt upp och delade med sig av sina erfarenheter vilket var mycket uppskattat från Bromölla kommuns sida.

På det stora hela har arbetet med förstudien flutit på bra.

17. Efter projektslut

Beskriv hur ni arbetar vidare med projektets resultat efter projektet har avslutats

I Bromölla kommun kommer vi att diskutera resultaten av förstudien med ledningen och planera för en fortsättning av arbetet med den digitala utvecklingen i Bromölla kommun. Vi kommer se över möjligheterna med EU-kontoret om att ansöka om ett genomförandeprojekt. Då vi ser stora behov av att arbeta med digital utveckling kommer det att vara ett viktigt arbete att göra oavsett utfall. Samarbete med Unikom kommer att inledas inför vårt planerade inträde och resultaten av förstudien kommer följa med oss vidare i vårt arbete i Bromölla kommun förhoppningsvis i nya samarbeten och projekt.

18. Övriga kommentarer

Ange eventuell ytterligare information om projektet och dess resultat som bör uppmärksammas