

22 april 2015 Kvalitetsdialog, strategigruppen

Albion, KB Karlavägen 100, Stockholm

Ordförande: Ulla Nyberg, Region Gävleborg
Sekreterare: Elisabet Ahlqvist, KB

1. Välkommen
Sekreteraren och ordförande hälsade alla välkomna.
2. Kort presentation bordet runt
3. Dagordningen fastställs

Dagordningen fastställdes med en övrig punkt:
Lässtöd för matchning mellan kulturpolitiska målen och bibliotekslagen.

4. Föregående mötesanteckningar

Verktygslåda, ordet fritt, flyttas över till oktobermötet.
Kvalitetsworkshop 27 mars, flyttas över till oktober eller senare
Anteckningarna läggs till handlingarna utan ändringar.

5. Biträdande Riksbibliotekarie Agneta Holmenmark förmedlar senaste nytt ang. den nationella biblioteksstrategin och de aviserade 5 miljonerna i vårbudgeten. (information)

Agneta H berättar om signalerna om att den nationella strategin kan finnas med i regeringens vårändringsbudget, KB:s ledning är glada och överraskande. Det är glädjande att det kommer upp igen, under förutsättning av att KB får uppdraget. Signalerna är att regeringen vill stärka biblioteksverksamheten.

KB ges i så fall uppdrag att ta fram en nationell biblioteksstrategi, 5 miljoner för 2015, sedan 6 miljoner, totalt 23 miljoner. Votering på vårbudgeten görs i juni.

Från höstens budgetförslag: biblioteken har en viktig roll att spela för att vända den negativa utvecklingen. Det behövs förbättrad tillgång till forskningsdata, långsiktig utveckling och med hög kvalitet. Det är mycket bibliotekspolitik just nu.

I myndighetsdialogen med departementen har inga närmare besked getts ännu. Det är viktigt att komma ihåg storheten, uppdrag till nationalbiblioteket att ta fram en plan för hela biblioteksverksamheten nationellt.

Kulturrådet och MTM kommer att vara med i arbetet tillsammans med andra relevanta myndigheter och organisationer. Den 21 maj ses man i en myndighetsträff.

Internt betonas att det är ett uppdrag för hela KB.

Troliga områden är informationsförsörjning, digitalisering, bevarande, kvalitet o statistik, e-medier, publicering och fysiska samlingar.

Fantastiskt att nuvarande regering fortsätter det som Alliansen påbörjade genom bibliotekslagen.

Fråga: Läsfrämjande som område nämndes inte.

Svar: Troligen kommer det att ingå i ett uppdrag till KuR.

Fråga: Samverkansstrukturen nämner inte strategin?

Svar: Det finns en grupp som kan växa om/när strategiuppdraget kommer. Tiden får utvisa. Samverkansstrukturen är ute på remiss, öppen till 15 maj. Förslaget är öppet för alla att svara på.

Fråga: Kan Kvalitetsdialog bidra i arbetet med strategin?

Svar: KB kan inte svara på det i dag, men ni är viktiga, kvalitet nämns i uppdraget.

6. Maria Telenius, Kulturrådet. Ulrika Stuart Hamilton, ordförande Kulturrådet har i Biblioteksbladet aviserat att KuR ska undersöka folkbibliotekens resurser.
<http://biblioteksbladet.se/wp-content/uploads/2015/04/BBL-3-2015.pdf> s. 4. (information)

Maria T: I intervjun med Ulrika i biblioteksbladet uttalade hon sig om ett tidigare förslag från KU, att undersöka folkbibliotekens resurser. Bakgrunden är handlingsprogrammet för läsfrämjande. Litteraturutredningen beskrev att handlingsprogrammet skulle kunna behövas, det fanns tankar om att kompetensförstärka lärare och

förslaget togs vidare till att även gälla skolbiblioteken. Det finns behov av både kompetensutveckling och metodutveckling. Det behövs stöd! Maria berättar att i många ansökningar är en stor del av de sökta medlen är till personalkostnader.

Budgetunderlaget och handlingsprogrammet föreslår uppföljning av folkbibliotekens resurser. Biblioteksförningen planerar att kartlägga regional biblioteksutveckling ur ett organisatoriskt perspektiv. Medlen till KuR som fanns i höstens budget finns inte med i vårbudgeten.

När det gäller undersökningen så är det just nu inget konkret uppe på KuR under 2015, det finns inga resurser att göra undersökningen och inte heller konkreta skrivningar i VP.

Ev. skulle det kunna komma in i den nationella strategin.

I Höstproppen var det mycket mer detaljerat med summor för KuR och e-böcker, i vårbudgeten har detta inte tagits upp på samma sätt.

Det är intressant att undersöka men även utanför strategin, både undersöka om lagen efterföljs och som stöd för bidragsgivningen från KuR. Det är nödvändigt att se till att förutsättningarna finns för att kunna utföra läsfrämjandet som lagen beskriver.

7. Elisabet Ahlqvist berättar om möte med Louise Andersson, SKL (information)

EA har träffat Louise Andersson på SKL för att stämma av vilka gemensamma beröringspunkter Kvalitetsdialog har med liknande arbete på SKL. Snabbt konstaterades att en närmare kontakt skulle gynna båda parter. En hel del har redan gjorts av SKL, t.ex. inom medborgardialog, demokratiarbete och uppföljning. Det skulle gynna biblioteken om de kunde ta del av SKL:s material och arbeta närmare. I motsatt riktning skulle det vara värdefullt för SKL att vara bättre informerade om vad som händer inom Kvalitetsdialog. SKL har tyvärr inte resurser att sitta med i gruppen, men kan bjudas in som gäst vid olika tidpunkter. Det kan vara aktuellt att även fler personer från SKL kommer och träffar Kvalitetsdialog, beroende på vilka teman som tas upp inom Kvalitetsdialog. EA känner sig hoppfull inför närmare kontakt mellan SKL och Kvalitetsdialog.

8. Vad händer i omvärlden? (kort information)
a) Peter Axelsson om "En mediepolitik för framtiden"
<http://www.regeringen.se/sb/d/19999/a/255208>

Peter: Regeringen har tillsatt en kommitté som skall undersöka vilka politiska insatser som behövs när presstödet upphör. Biblioteken lyfts in som viktiga i direktivet. Anette Novak är utsedd utredare.

Peter citerade delar av direktivet där bibliotekens roll beskrivs.

<http://www.regeringen.se/contentassets/37c5138b3218403f8c31bbf1658c4e48/en-mediopolitik-for-framtiden-dir.-201526> Utredningen ska ha områdena klara till hösten och verktygen till nästa vår. Mediepolitiken ska bl.a. stärka barn o unga, skillnaden i kunskap och deltagande lyfts. Det handlar om kunskapsförmedling.

Det finns en direkt bibliotekskoppling i direktivet. Biblioteken lyfts fram som viktiga i mediefrågorna. KB har tagit kontakt med utredaren Annette Novak och framfört att KB har mycket statistik som kan komma till nytta. KB håller på att arbeta fram underlag för hur biblioteksfrågorna ser ut.

Delar som kommer att lyftas av KB är digitaliserade tjänster, främst dagstidningarna som vid digitaliseringen endast blivit tillgängliga på KB på grund av lagstiftningen. De borde kunna vara tillgängligt för forskningen och för allmänheten på folkbiblioteken. Andra områden KB planerar att lyfta är MIK och digital delaktighet (Digidel) samt pliktlagen. KB lyfter fram viktiga bilder.

Fråga: känner KB att de har tillräcklig kunskap för att lyfta folkbiblioteksfrågorna?

Svar: KB har koll på dagstidningsproblemet både för forskningen och på folkbiblioteken. För att lösa problemet behöver kollektiva avtalslicenser tecknas.

AH: dagstidningarna har tagits upp av KB i myndighetsdialogen, det råder en föråldrad plikttagstiftning som skapar inlåsnings effekter på det digitala materialet. Det är juridiska problem som KB inte kan klara av själva. Behövs ny lagstiftning. Även upphovslagstiftningen föråldrad, det arbetas med upphovsrätten på EU-nivån.

KB vill inte låsa in digitaliserat material, tillgång till likvärdig information är viktig.

AH: Statssekreteraren är inbjuden för att se hur det verkligen fungerar.

KB kan berätta för departementet att det är bra skrivningar men att den juridiska situationen gör det omöjligt.

Som exempel är det i dag ingen som samlar in det politiska samtalet som sker i sociala medier, Twitter, på Facebook etc. Det är även brister i insamlingen av barnkultur.

KB lyfter detta till utredningen.

Fråga: Vem på KB vänder man sig till om man har frågor/synpunkter om medieutredningen?

Svar: Peter Axelsson

KB ska beskriva problemet för utredarna, men utredarna kommer att väljer vilka områden som ska behandlas.

b) Digitaliseringskommissionens delbetänkande [Gör Sverige i framtiden – digital kompetens \(SOU 2015:28\) \(pdf\)](#)

EA drog i korthet den PP som Lena Carlsson, digitaliseringskommissionen visat under Samverkansledningens möte. Där presenteras i korthet de fyra förslagen som kommissionen lagt fram i sin SOU.

Digitaliseringskommissionen har mandat fram tills årsskiftet. PP bifogas till utskicket.

EA gick igenom förslaget med digitala servicecentra i kommunal regi. Förslaget har baserats på erfarenheter från Kalmar och Östergötland, E-serviceverkstäderna. Se bilaga 1.

SOU:n är skriven utifrån ett individperspektiv. Den inleds med en beskrivning som stämmer väl överens med det vi redan känner till. Två av förslagen diskuterades, skattereduktion för digital hjälp i hemmet (likande RUT-avdraget) och kommunala digitala servicecentra.

Om man är arbetslös eller går på sjukpenning kan inte skattereduktionen användas. Kommissionen är medveten om detta, de kan inte lösa det, men de tycker att den föreslagna lösningen ändå är den bästa lösningen.

Ett mer konkret problem är att det inte finns någon sektor för detta. Det skulle kunna skapa arbetstillfällen.

Eftersom skattereduktionen kring läx-hjälp ska göras om finns det enligt kommissionen arbetskraft över som skulle kunna gå över till de nya arbetsuppgifterna att erbjuda digital hjälp i hemmen.

Den kommunala lösningen är tänkt att stödja dem som inte vill betala för hjälp med skattereducering utan hellre söker upp t ex biblioteken för att få hjälp med deklaration, ansöka bygglov etc., statliga och kommunala digitala tjänster. Hjälp att starta ett Facebook-konto kan inte erbjudas på de digitala servicecentra.

Förslaget skriver att kommunerna själva ska hitta en modell för att bygga upp servicecentra. En lösning är att tilldela biblioteken mer pengar för att kunna arbeta med detta.

Christer: vi har lagt ner ett fruktansvärt stort arbete för att få fram detta till Digitaliseringskommissionen. Tanken är att man ska betala 50 % av kostnaden och större delen av denna summa ska gå till personalen. Vi måste använda oss av e-medborgar-veckan v. 42 för att visa vad vi kan.

Elisabet: betänkandet har skickat en tydlig signal, man kan inte utesluta tekniksvaga individer.

Det borde väl verkligen vara en del av den Nationella strategin att arbeta med detta.

Ulf: i det här sammanhanget är det viktigt att visa att biblioteken kan klara av detta.

Peter A: de vill inte p.g.a det kommunala självstyret skriva ut bibliotek, men vi måste vi tolka att det är så.

Elisabet: medborgarna kommer ju redan idag, de är vana att gå till biblioteket.

Maria: Medborgarservice var ju en fjäder i hatten då ville man inte att det lilla biblioteket skulle tillhandahålla detta utan att det skulle finnas i kommunhuset.

9. Demokratiuppdraget (diskussion och beslut)
 - a) Maria Ehrenberg inleder, Cecilia Ranemo kort om vilken statistik som finns att tillgå
 - b) Diskussion, bikupor (genomfördes inte)

Maria E:

Vi har inte kommit särskilt långt, hur arbetar man i den egna regionen, vad tycker man?

Maria önskar ha statistik som finns, och en korrespondens mellan kulturpolitiska målen o bibliotekslagen. EA och Maria T (Kulturrådet) arbetar med en mappning mellan lagen och de kulturpolitiska målen. Detta kommer att spridas av Kulturrådet när det färdigställts.

Maria har visat kommunen statistiken, och frågat vad vill ni ha för uppgifter? Från BVC svarar man att det skulle vara bra om man kan se de olika stadsdelarna, finns det områden som inte lånar/läser? Skolan skulle vilja kunna se antal läsfrämjandeaktiviteter, koppla mot skolans mål. Kan folkbibliotekens lån ge bättre kunskaper? Hälsa och utbildning och politiken har andra frågeställningar.

Cecilia R: det beror på hur man rapporterar statistiken, dvs. hur man lämnar in sina siffror, t.ex. HelGe som samredovisar i en egen kategori. Om man har slagit samma flera olika adresser i en samredovisning går det inte att se t.ex. stadsdelar.

Det går att göra specialstudier utanför den officiella statistiken, t.ex. har Cecilia försökt lägga till 9:ornas avgångsbetyg mot biblioteksstatistiken. Det visade sig vara svårt, och visade egentligen inte något särskilt.

Geodatasamverkan - det finns data som skulle kunna gå att koppla upp biblioteksstatistiken. Om statistiken kunde återges i GIS (geografiska informationssystem) skulle man kunna lägga ihop bibliotekens med annan geodata och får intressanta spridningsbilder.

Nya statistiken upplagd efter gatuadressen och postnumret. Postnummer ligger i Libris biblioteksdatas i ett eget fält för att kunna användas i ett GIS. Teoretiskt är det inte så svårt, det handlar om resurser för att bygga system.

Region Skåne jobbar med hur man kan använda GIS inom regionala biblioteksverksamheten.

Till höst kommer ny grupp för biblioteksstatistik i förslaget på bibliotekssamverkansstrukturen. Frågor som den nya expertgruppen kan arbeta med är hur kan rapportfunktionen utvecklas? Vilka produkter för biblioteken kan utvecklas? Vidare skulle det kunna produceras checklistor, handböcker etc. som handlar om rapportsystemet.

Kerstin berättar apropå GIS, att i nästa version av BookIT kommer postnummer att kopplas så att lånen kan visas i GIS. Det kommer att gå att titta på geografiska spridningar utifrån det egna systemet, få en bild på lokal nivå.

EA: det skulle kanske kunna skapa prognosdata för framtidsscenarier?

Kristina E vill längre fram ta upp vilka frågor som vi vill kunna ställa till statistiken.

CR: Det är frågor för den nya gruppen för statistik inom samverkansstrukturen.

c) Hur går vi vidare?

CR vi jobbar vidare och kan efter sommaren berätta mer.

10. Arbetsgrupperna från förra mötet (diskussion och beslut)

a) samtalar gruppvis

b) återsamling och sammanfattning av gruppdiskussionerna

Anteckningar från återsamlingen, gruppvisa sammanfattningar:

Gruppen Involvera:

Gruppen utgick delvis från Handbok i delaktighet.

Man kan gärna jobba med dessa metoder när det kommer till HUR ska vi göra det här, inte när det gäller lagens VAD.

Vilken typ av svar man får beror på vilken metod man använder, flera presenteras i boken.

Involvera handlar om att samla råd, inspel, idéer på verksamheten, som kan lämnas till de som ska forma biblioteksplanen.

Ska man involvera olika grupper behöver man ha en tidsplan och ett tydligt mål för vad som ska uppnås.

Kommentar: Att inte ha dialog, delaktighet; jag har upplevt att det är ett politiskt tryck på att man ska ha en process.

Christer: VAD är en politisk fråga, HUR en tjänstemannafråga.

VAD stödjer sig mot bibliotekslagen. De som bestämmer, skolan måste vara med då det även gäller dem. Övriga kan man ha samtal med, planen gäller inte dem men det kan vara viktigt att hämta in synpunkter i alla fall.

Det beror alldeles på vilka förutsättningar man har.

Måste alla kunna svara på allting? Nej.

Christer: det beror ju även på hur konkret en biblioteksplan ska vara. Vi har haft väldigt mycket dialog även med allmänheten, det går att överföra till Vad-nivå.

Det känns som att man måste vara väl förberedd, ja det gäller att ha en lång tidsplan.

Enskilda personers möjlighet att komma med synpunkter...

Beror också på hur konkret biblioteksplan bör vara, treåriga planer blir mer övergripande. Mer detaljerade på planer av karaktären VP.

Gruppen Koppla visioner:

Vi tog ett steg tillbaka och såg att en förutsättning att göra detta intressant är att titta på vem som får uppdraget. Och att utgå från de befintliga kommunala regionala processer som redan finns. Då blir det även uppföljningsbart. Välj ut vilka styrdokument och lagar som vi faktiskt talar om, och varför. Bibliotekslagen, skollagen, kommunens viktigaste styrdokument, flerårsplan med budget är kanske de viktigaste.

Fortsättningen med planarbetet förutsätter att uppdragsutdelningen gått bra.

Man behöver bryta ner styrdokumentet till lokala visioner och mål.

Gruppen hade olika syn på hur konkret en biblioteksplan ska vara. Utgå från vad är behoven för oss? Ibland kanske skolbiblioteken måste få ta mer plats.

Något som skulle kunna komma ut ur det här en slags rekommendation hur planen ska se ut, och rekommendationer för hur det bör se ut när uppdraget formuleras.

Våga be om processtöd som hjälp. Kräv hjälp av andra experter i kommunen och även externt.

Upplands Väsby har upparbetade arenor för att inhämta synpunkter.

Gruppen Formulera uppföljningsbara mål och aktiviteter:

Fick inte ihop någon på pappret...

Gruppen har fått tillgång till skrifter om SKL:s mål och resultat, SKL:s verktyg etc.

Gruppen ser målen på flera nivåer. Aktiviteter är lätt att se som mål. Det går att lyfta målet så att det blir mer allmänt så att det går att formulera aktiviteter därunder. Ibland kan aktiviteter vara mätbara och vissa aktiviteter kan leda till en effekt. Vi vill veta vilka effekter verksamheten ger. Målet: uppfylla bibliotekslagen.

c) handlingsplan

Om vi ska kunna få in det i skriften Biblioteksplan 2.0 måste vi utveckla det mer, annars blir det magert och tunt. Gruppernas sammanfattningar behöver utvecklas till ett större resonemang, göras grafiskt kanske med pilar etc.? Det behöver sättas ihop en länk- och läslista. Det blir jättebra att låta andra ta del av den infon ni redan har.

Cecilia R: Det som folk brukar säga, är att de önskar ännu mer detaljer i dem, de vill ha en färdig lösning. Finns inte den ultimata planen som går att kopiera?

Elisabet: Vi skulle kunna tänka som SKL och köra ett case. Hur har andra gjort, som kan dela med sig av sina erfarenheter. Gärna ytterligare ett case.

Kristina: det ser så olika ut. Det går inte att göra den konkreta handboken. Det är en bra idé att ha några case av typen här är tre olika exempel.

Jo, om man kan göra en mall!

Elisabet: Förslaget är att göra en inledande resonerande text av det som kommit upp idag. Det går inte att göra EN mall som alla kan följa, i så fall fler alternativ. Därefter ett eller flera case och till sist en läs- och länklista.

11. Planering inför nationella Kvalitetsdialogen i november 2015
(diskussion och beslut)
a) Innehåll, tema?

KB:s bibliotekschefskonferens kommer att erbjuda en introduktion till nationellt arbete för ”nybörjare”. KB arrangerar en introduktion under en timme på onsdagen. Årets tema är yttrandefrihet och nationell biblioteksstrategi.

Under bibliotekschefskonferensen kommer ett par olika fall, bibliotekschefsrollen, hur man kan agera och jobba som chef i svåra

situationer med anknytning till yttrandefrihet. På eftermiddagen kommer paralleller om olika projekt genomförda på KB:s projektmedel.

Kvalitetsdialog:

Förslag från Ulla N och Elisabet: bjuda in Petra Jonsson som kan berätta om arbetet med medieplaner. Det kopplar till viss del mot temat på bibliotekschefkonferensen. Petra pratade på Umeåkonferensen, intressant arbete.

Strategigruppen enades om två block:

- Ett block med inköspolicy
- Ett block med nationell biblioteksstrategi

b) vilka vill vi ska komma på Kvalitetsdialog, november?

Förslag från gruppen:

Elin Lucassi, helst hela myndighetsgruppen för skolbiblioteksfrågorna. SKL, Louise samt gärna någon chef och ev. någon till KuR matchande bemanning mot KB:s ledning

c) Programgrupp utses

Ordförande: Maria Ehrenberg

Regional: Kristina Hedberg

Kommunala: Birgitta Edvarsson, Eskilstuna

Ulrika Svensson, Säfte

KB: Elisabet, ev. någon mer från KB

12. Mötet i oktober, innehåll, ”läxa”? (diskussion och beslut)

Ordf: Helene Swenne

Presidiet: Jenny Olofsson, Länsbiblioteket Västernorrland, Carola Beijer, Malmö stadsbibliotek samt EA.

Föreslaget innehåll:

Maria o Cecilia samt Skåne återkommer till demokrati och statistik. Förbereda Novembermötet.

Strategigruppen beslöt att fortsätta med ”läxa” eller en mellanmötesuppgift.

Uppgift till nästa möte blir att skriva ner grupperna konklusioner inom respektive tema, så att det går att göra det till text att foga in i Biblioteksplan 2.0.

- Eva och Christer ordförande i varsin halva av gruppen, koppla visioner
- Elisabet B ordförande i formulera mål och aktiviteter

- Ulf involvera

Strategigruppen beslöt att Verktyslådan får vänta.

Fortsatta gruppdiskussioner i mindre grupper, boka upp flera rum.

13. Övriga frågor

Den anmälda övrigfrågan om matchningen mellan de kulturpolitiska målen och bibliotekslagen behandlades under punkt 9.

14. Sammanfattning, kommunikationsplanering och ev. arbetsfördelning

Mycket information som gränsar till arbetsområdena, mycket att tänka på under vägen hem, hur ska det komma in i vårt arbete i Kvalitetsdialog?

EA skriver blogginlägg

Strategigruppen beslöt forma en **Formaliagrupp**, hur går det till att nominera av kommunala representanterna till strategigruppen? Vilken mandatperiod?

Susanne Ljungberg, Helene Swenne, Elisabet A

15. Avslutning av dagen

Närvarande:

Carola	Beijer	Malmö stadsbibliotek
Christer	Bergqvist	Regionförbundet Kalmar
Katinka	Borg	Regionbibliotek Region Jönköpings län
Tiffany	Bovin	Österåkers bibliotek
Elisabet	Brynge	Örebro läns landsting
Henrik	Bylund	Upplands Väsby bibliotek
Birgitta	Edvardsson	Eskilstuna stadsbibliotek
Maria	Ehrenberg	Regionbibliotek Halland
Kristina	Elding	Kultur Skåne/Region Skåne
Karin	Hane	Falu stadsbibliotek
Kristina	Hedberg	Region Blekinge
Ulf	Hölke	Länsbiblioteket Västmanland

Anja	Leiding	Länsbibliotek Östergötland
Susanne	Ljungström	Västerbotten
Lena	Lundberg Vesterlund	Kulturförvaltningen i Luleå
Catarina	Lundström	Region Jämtland Härjedalen
Britt	Löfdahl	Regionbibliotek Stockholm
Jonny	Norrby	Kävlinge
Ulla	Nyberg	Region Gävleborg
Jennie	Olofsson	Länsbiblioteket Västernorrland
Kerstin	Olsson	Länsbibliotek Östergötland
Susan	Pour	Fagersta kommun
Roselill	Rapp	Västerås stadsbibliotek
Helene	Swenne	Sundsvalls kommun, Kultur och Fritid
Ulrika	Svensson	Säffle bibliotek
Marie	Sääf	Finspångs bibliotek
Eva	Fred	Kultur i Väst
Camilla	Källgren	Region Värmland
Lena	Malmquist	Ystads bibliotek
Maria	Telenius	Kulturrådet
Elisabet	Ahlqvist	Kungl. biblioteket
Cecilia	Ranemo	Kungl. biblioteket
Carina	Heurlin Fernold	Kungl. biblioteket
Agneta	Holmenmark	Kungl. biblioteket
Peter	Axelsson	Kungl. biblioteket
Susanne	Gustafsson	Kungl. biblioteket
Anna	Lundén	Kungl. biblioteket

Bilaga 1: E-serviceverkstäder -rekommendationer



E-serviceverkstäder

Erfarenheter och rekommendationer från
projektet E-serviceverkstäder 2013-2014

Inledning

En väl fungerande offentlig sektor är en förutsättning för människors trygghet och välfärd och för verksamheter som skapar tillväxt. En effektiv utveckling av det digitala samhället förutsätter att alla har tillgång till bredband och teknik, men också nödvändiga kunskaper för att använda e-tjänster, ta del av samhällsinformation och kommunicera digitalt. Det är en demokratisk rättighet.

Regionförbundet i Kalmar län och Regionförbundet Östsmåland har tillsammans med flera aktörer i undertecknat en avsiktsförklaring om att ställa sig bakom det nationella IT-politiska målet att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Regionförbunden planerar och samordnar insatser genom arbetet med regional digital agenda och andra regionala utvecklingsplaner, men målet kan inte nås utan ett aktivt och konkret utvecklingsarbete i kommunerna. Ett samarbete mellan kommuner och mellan kommuner och region kan öppna möjligheter att arrangera till exempel gemensamma utbildningar och erfarenhetsutbyten för att dra nytta av varandras kunskaper inom e-tjänster. En annan viktig del är att öka möjligheterna för alla att vara digitalt delaktiga. Det finns goda samhällsekonomiska skäl för att stimulera till en ökad användning av e-tjänster, då det kan spara tid för enskilda, öka tillgängligheten och effektivisera förvaltningen. Att finna nya former för samarbete i dessa frågor är en utmaning.

Regionförbundet i Kalmar län och Regionförbundet Östsmåland har arbetat i kampanjen Digidel med mål att öka den digitala delaktigheten. En gemensam erfarenhet är att de som skapar och tillhandahåller e-tjänster måste ta ett större ansvar för användarnas möjligheter att ta del av dessa tjänster. Lokalt har den offentliga servicen byggts upp på olika fysiska platser som medborgarkontor, servicekontor, bibliotek och kontaktcentra. Det gör det svårt för kommuninvånare att hitta rätt. Själva begreppet e-tjänst kan vara ett hinder och definieras på olika sätt. För att öka tillgängligheten behöver därför nya samarbetsformer prövas, både regionalt och lokalt i kommunerna. Ett sådant samlat stöd bör byggas långsiktigt med fokus på användarens perspektiv och behov och det kräver nya arbetsformer, tvärs igenom invanda ansvarsområden. De samlade erfarenheterna från arbetet i E-serviceverkstäder utgör projektets resultat. De presenteras här tillsammans med ett antal rekommendationer. En av de viktigaste erfarenheterna från projektet är att digital delaktighet och tillgängliga tjänster inte är en fråga för enskilda verksamheter i en kommun. Det är en ledningsfråga!

Rekommendationer

1. Digital delaktighet och tillgängliga tjänster är ett ledningsansvar
2. Sätt ihop en tvärgrupp med dem som arbetar strategiskt och dem som möter användare
3. Ge gruppen ett tydligt uppdrag att samverka över förvaltningsgränserna
4. Gör behovsanalys, användaranalys och intressentanalys före e-tjänst
5. Skriv in ansvaret för användarstöd i styr- och policydokument
6. Knyt nyckelpersoner till arbetet, kommunalt och regionalt
7. Marknadsför och rusta den fysiska platsen/platserna dit man kan vända sig
8. Vidareutveckla dialogen med användarna
9. Utveckla kompetensen inom kommunen så alla kan guida användare i sina e-tjänster
10. Beakta integritet och säkerhet i alla tjänster så att de ses som första alternativ vid kontakt

Vad är en E-serviceverkstad?

En E-serviceverkstad är arbetsnamnet för en eller flera fysiska platser, lätt tillgängliga för kommuninvånare, där kommunen och andra myndigheter och aktörer visar och marknadsför sina e-tjänster och där man också på plats kan få kontakt med handläggare/expert för sitt ärende, lära sig grunderna om internet eller prova den senaste tekniken. En sådan plats kan vara det kommunala biblioteket i nära samverkan med övriga förvaltningar.

Biblioteken har varit en nod för människors informationssökande och på senare år har de nåtts av en ökande tillströmning av besökare som har svårt att veta vart de ska vända sig med sina konkreta frågor om e-tjänster och digitala informationskanaler. Hur en e-serviceverkstad ska se ut och utrustas och vilka kompetenser och samarbetspartners som bör finnas där, måste arbetas fram lokalt.

Användarens perspektiv och samverkan för en ökad tillgänglighet till offentlig service är två viktiga nycklar för arbetet. Det gemensamma fokus för en sådan samverkan handlar om hur och var kommunen vill möta och kommunicera med sina medborgare och det viktigaste perspektivet är användarens behov och förutsättningar.



Erfarenheter och rekommendationer

E-serviceverkstäder är en ettårig förstudie, driven i projektform i två kommuner, Kalmar och Mjölby. Den ska ge en erfarenhetsbank för fortsatt arbete, där kommuner och regioner har olika roller och uppdrag, men där man både lokalt och regionalt behöver finna former för stöd och samarbete. Det är i kommunerna det konkreta arbetet måste utvecklas. Regionen kan i sin tur uppmana och samordna arbetet med att fylla den regionala digitala agendan. De kommunala

tvärgrupper och aktiviteter som startat i projektkommunerna är ett sätt att praktiskt pröva idén om e-serviceverkstäder och vilka processer som måste drivas för att den ska kunna bli verklighet.

En nyckelfaktor för ett hållbart arbete är de politiska beslut som krävs för ett tydligt samverkansuppdrag med gemensamt perspektiv mellan olika verksamheter och nämnder. Det går på tvärs genom gängse ansvarsområden och tar tid att bygga upp. Kommunens storlek har betydelse för hur och med vilka resurser samverkan kan byggas. Processer och lösningar utvecklas anpassat i varje kommun. Projektet stöds politiskt i de båda projektkommunerna och levererar nu underlag som ska göra det möjligt med tydliga uppdrag för nästa budgetperiod. Det praktiska arbetet, förankring, och de politiska beslutsprocesserna tar sin tid och förhoppningsvis kan erfarenheterna och rekommendationerna från de båda projektkommunerna och övrigt arbete i projektet bidra till att förkorta processerna i andra kommuner.

En slutsats är att ett samlat stöd för utveckling och ökad användning av e-tjänster bör byggas långsiktigt med fokus på användarens perspektiv och behov, både lokalt och regionalt. Det utmanar de traditionella stuprörsstrukturerna och organisationsformerna hos både kommuner och regioner. Därför är det en ledningsfråga.

En rättighet att kunna använda

Det är en demokratisk rättighet för alla att kunna använda samhällets offentliga tjänster. Men idag ställs allt starkare krav på medborgare att hålla sig informerade och själva använda de tjänster som erbjuds. Det utestänger dem som av olika skäl inte är så digitalt delaktiga. Men teknik- och tjänsteutvecklingen går snabbt och vem som helst kan vid något tillfälle ha behov av hjälp. Producenter av offentliga e-tjänster ska ta ansvar för att tjänsterna blir tillgängliga och att medborgare får hjälp att använda dem. I den kommunala organisationen har därför alla verksamheter ansvar att se till att servicen – den fysiska och den digitala – samordnas och ständigt förbättras för att på bästa sätt underlätta för användarna. För att öka den digitala delaktigheten och användningen av e-tjänster, måste ett viktigt perspektiv därför vara att utgå från användarens behov och förutsättningar.

Att ha användarens perspektiv innebär att man måste ha dialog med dem som är användare av digitala tjänster och kommunens service i övrigt. Hur ser deras behov ut? Vart vänder de sig för att få hjälp med internet och e-tjänster? Vilken

hjälp saknar de? Hur kan användarnas erfarenheter återkopplas till servicegivaren/e-tjänsteutvecklaren? En tydlig fysisk plats är viktig, dit man kan vända sig för att få hjälp med e-tjänster och internet och där man kan möta eller få kontakt med experter och handläggare för innehållet i de ärenden man har. En e-serviceverkstad kan också vara en fysisk mötesplats för dialog mellan producenter och användare.

Kunskap om hur tjänsterna och den kommunala servicen används och fungerar och hur medborgarnas olika förutsättningar kan se ut, finns hos dem som möter användarna i vardagen, till exempel bibliotek, medborgarkontor och servicekontor av olika slag. Den kunskapen måste användas när webb och tjänster utvecklas så att tjänsterna blir så användarvänliga som möjligt. Man kan även ha referensgrupper eller fokusgrupper med användare för att få en bred input. I diskussion med användare kan man också pröva om en tänkt e-tjänst är efterfrågad och ska utvecklas eller om det finns andra tjänster som upplevs viktigare att utveckla.

Att underlätta sökandet

Själv begreppet e-tjänst definieras idag olika av olika aktörer och det försvårar för användaren. I projekt E-serviceverkstäder har vi diskuterat att i stället tala om ”självservice via webb” som ett samlande begrepp för ärenden som kan hanteras via till exempel en kommuns hemsida. Sedan markerar man tydligt vilka av dessa tjänster som kräver e-legitimation.

En kärnfråga är vilket perspektiv en kommun ska anta för utvecklingsarbetet av sin kommunala webb. Är den en informations- och kommunikationsplats för medborgarnas användning av de kommunala tjänsterna? Eller är den en plats från vilken boende i kommunen kan nå den information man behöver även från andra myndigheter, som Skatteverket, Arbetsförmedlingen med flera? Vilket ansvar har kommunen? Vilket ansvar har andra myndigheter? Kan det samverka?

Bibliotekens erfarenhet är att användaren söker direkt på sitt ärende i första bästa sökruta. Man söker sig inte fram i en struktur, till exempel en kommunal organisation. En bra sökmotor för en myndighetswebb bör därför tillåta ett sådant söksätt, så att e-tjänster och kontaktuppgifter i sökträffen inte skymms av träffar på protokoll och andra dokument.



Samverkan, ansvar och gemensamt fokus

Att utveckla arbetsformer för att öka den digitala delaktigheten och användningen av e-tjänster i en kommun är ett stort arbete som måste drivas i en långsiktig process i samverkan mellan flera parter. Arbetet utmanar gängse strukturer och ansvarsområden när användarens behov och förutsättningar sätts i förgrunden och arbetet inte utgår från hur organisationen är byggd. Därför måste det förankras i styr- och policydokument och ges tydligt uppdrag för att vara hållbart och ge resultat. Många e-tjänster utvecklas idag internt inom förvaltningsgränserna och utvecklingen och användningen blir inte en gemensam angelägenhet för till exempel en kommun. Det är en svaghet, som kan botas genom förvaltningsövergripande samverkan. Den fysiska och digitala servicen till kommuninvånare är hela kommunens angelägenhet.

En arbetsgrupp ”på tvärs” genom förvaltningsgränserna i en kommun gör det möjligt att i samma forum diskutera både top- down och bottom up-perspektiv på hur utveckling och användning av e-tjänster och den digitala delaktigheten kan öka. Kunskapen om varandras uppdrag och funktioner är ofta låg och behöver öka för att man ska kunna hitta vinsten med samverkan, både ur kommunperspektiv och ur användarperspektiv. En sådan grupp måste då bestå dels av dem som möter användarna direkt, till exempel bibliotek, medborgarkontor, kontaktcentrum etc och dels de som arbetar mer övergripande och strategiskt med information och tjänster, till exempel IT/webb/-strateger, kommunikatörer och berörda utvecklare. Referensgrupper eller fokusgrupper med användarna/kommunmedborgarna ger viktig vägledning om prioriteringar och om hur användarstöd och e-tjänster bör utformas.

Det gemensamma fokus för en sådan samverkan handlar om hur och var kommunen vill möta och kommunicera med sina medborgare och det viktigaste perspektivet är användarens behov och förutsättningar. Som kommuninvånare vill man kunna nå den service man behöver från den ort man bor. Man vänder sig till kommunens växel, medborgarkontor, bibliotek eller webb med sina frågor. Viss hjälp att hitta myndigheters e-tjänster ges troligtvis redan från kommunens medborgarkontor och bibliotek, men utan motprestation eller resurs från berörda aktörer. En fråga för kommunen blir då vem som ansvarar för att invånare ska kunna nå service från till exempel skatteverket eller landstinget. Hur bidrar andra myndigheter och aktörer i det arbetet? Sådana aktörer måste därför bjudas in för dialog om samarbete mer konkret. Det är inte en fråga för enskilda delar i organisationen utan ett ansvar att ta för kommunledningen.

Styrdokument och uppdrag

För att ett utvecklingsarbete som utmanar gängse strukturer ska komma till stånd och prioriteras på alla besluts- och utförarnivåer, måste tydliga uppdrag om samverkan för just dessa frågor finnas. För att samverkansarbete ska bli hållbart

långsiktigt, måste det förankras och skrivas in i styrdokument och tas med i strategiska planer, som till exempel IT-strategi. Där måste också kommunens ansvar för den digitala delaktigheten tydliggöras.

En tydlig erfarenhet i projektet är att förvaltningsledningsnivån är svår att nå, därför att regionförbundens information främst ges till kommunledningarna (top down), medan praktisk samverkan och erfarenhet med användarperspektiv byggs underifrån (bottom up). Det finns därför risk att arbetet med regional digital agenda och arbetet med användarens digitala delaktighet och kunskap betraktas som olika frågor i samma kommun. En struktur behövs för att strategisk planering och praktiskt genomförande ska samordnas och följas upp i till exempel förvaltningschefsgroup.

Projektets rekommendationer

1. Digital delaktighet och tillgängliga tjänster är ett ledningsansvar

Att utveckla service och stöd för att öka den digitala delaktigheten är en kommunledningsfråga, eftersom det förutsätter bred samverkan dels internt i kommunen och dels i dialog med andra myndigheter. När arbetet ska starta är det därför avgörande med tidig förankring och beslut i kommunledningen, så att förvaltningsledningarnas ansvar också blir tydligt. Det är också kommunledningen som bör bjuda in externa myndigheter till dialog om samarbete, till exempel landsting, Skatteverket etc.

2. Sätt ihop en tvärgrupp i kommunen

Sätt ihop en med dem som arbetar strategiskt med service, webb och e-tjänster och de som möter användarna direkt, som t.ex. bibliotek, medborgarkontor, kontaktcentrum. Ett delat processledarskap mellan till exempel bibliotek och medborgarkontor öppnar upp olika perspektiv och minskar risken för konkurrens. Tre delar är viktiga som start för att ge kunskap om nuläget: gör en gemensam kartläggning av till vilka platser kommuninvånarna vänder sig idag för att få information och hjälp med internet och e-tjänster, gör sammanställning av vilka frågor som ställs till respektive plats samt gå gemensamt igenom uppdragen för berörda verksamheter

3. Ge ett tydligt uppdrag att samverka

Gruppen bör ha ett tydligt uppdrag att samverka över förvaltningsgränserna för att utveckla och förbättra den samlade servicen. Uppdraget ska följas upp på förvaltningsledningsnivå och föras vidare upp till kommunledningsnivå eftersom gängse strukturer och organisation kan behöva ändras.

4. Gör analyser före e-tjänst

När en e-tjänst ska utvecklas, ska arbetet föregås av följande delar:

- **Behovsanalys** (vilka behöver tjänsten och hur den ska användas)
- **Analys ur användarens perspektiv** (vilka tjänster är viktigast att prioritera, hur ska tjänsten kopplas till sitt innehåll och hur kan användare lära sig och hur påverka utformningen?)
- **Intressentanalys** (vilka andra verksamheter berörs och bör vara med i samverkan?)

5. Skriv in ansvaret för användarstöd i styrdokument

Kommunens ansvar för att användarna ska kunna lära sig tjänsterna och hur detta användarstöd ska utformas, ska förankras och skrivas in i aktuella styr- och policydokument.



National Library
of Sweden

6. Knyt kommunala och regionala nyckelpersoner till arbetet

För att stärka det samlade arbetet med digital delaktighet i kommunerna i en region och minska risken att kommunal och regional nivå arbetar var för sig, ska nyckelpersoner från den regionala nivån, till exempel regionförbund, knytas till arbetet och fungera som stöd och ge återkoppling i regionförbundets arbete.

7. Marknadsför och rusta den fysiska platsen

Var kommer användarna att kunna hitta kommunens e-serviceverkstad/verkstäder fysiskt? Är det på biblioteket/biblioteken? Vilken teknisk utrustning behövs där? Vilken bemanning och vilka kompetenser behöver tillföras? Hur kommer servicen att erbjudas och när?

8. Vidareutveckla dialogen med användarna

Genom referensgrupper, fokusgrupper och enkla undersökningar. Behoven förändras och servicen kan inte erbjudas statiskt. Det är en pågående utvecklingsprocess.

9. Utveckla kompetensen brett inom kommunen

Få kommunens medarbetare att arbeta med e-tjänsterna så att de kan dem och kan guida brukare inom sitt område, till exempel äldreomsorgen, barnomsorgen, skolan

10. Beakta integritet och säkerhet i alla tjänster

Sträva efter att medborgarna känner hög tillit till e-tjänsterna och därför ser en e-tjänst som första alternativet för kontakt med kommunen eller annan offentlig service

Projektinformation

Projekt E-serviceverkstäder är en förstudie som bedrivits i projektform under perioden september 2013 till augusti 2014 i Kalmar och Mjölby kommuner, med stöd av Regionförbundet Kalmar län, Regionförbundet Östsm och Internetfonden. Det lokala arbetet i Kalmar och Mjölby har drivits genom lokala processledare och lokala arbetsgrupper. En grupp politiker från lokal, regional och nationell nivå har varit kopplad till projektet. Arbetet i E-serviceverkstäder har haft en gemensam projektkoordinator. Projektinformation samt material finns på www.rfkl.se/eserviceverkstad

Projektets syfte är att undersöka och pröva förutsättningarna för att införa och testa E-serviceverkstäder som ett hjälpmedel för icke digitalt delaktiga i vid bemärkelse, som en arena för möten och dialog mellan producenter av e-servicetjänster och konsumenter och en mötesplats för att testa ny teknik.

Projektets 5 mål:

1. Arbetsformer ska ha utvecklats i Kalmar respektive Mjölby
2. Kommunernas förutsättningar för att utveckla E-serviceverkstäder ska vara dokumenterade
3. Resultatet i form av kunskaper och erfarenheter sprids lokalt, regionalt och nationellt
4. Kommunerna i de båda länen har haft möjlighet att följa och implementera
5. Regionförbunden har haft möjlighet att integrera erfarenheterna i pågående regionalt utvecklingsarbete

Projektet ska också besvara ett antal frågeställningar, inriktade både på processerna och på ett mer fysiskt konkret resultat. I den gemensamma arbetsgruppen finns en planering med täta avstämningar, som kompletteras med lokala och regionala indikatorer. Huvudprocessen är arbetet i Kalmar respektive Mjölby kommun. Kunskaper och erfarenheterna från det processinriktade arbetet är projektets resultat. Projektet har 3 delar i sitt uttryck:

Lära: grundläggande dator- och internetanvändning

Använda: offentliga e-tjänster och kommunikation

Testa: pröva ny teknik och format

Kontaktuppgifter och projektinformation, samt beskrivningar av arbetsprocesser och aktiviteter finns på:

Regionförbundet i Kalmar län:

<http://www.rfkl.se/sv/Verksamheter/Larande/e-Serviceverkstader/>

Regionförbundet Östsm: <http://www.ostsam.se/article.asp?id=39>



Kalmar kommun: <http://www.kalmar.se/Invanare/Fritid-och-kultur/Biblioteken/varens-program/e-verkstader/>

Mjölby kommun: