

Medborgarkontoret 2.0

Datum 2018-05-09

Ansökande verksamhet Skärholmens medborgarkontor

Beställare¹ Susanne Leinsköld

Berörd verksamhet Medborgarkontoret/ Skärholmens
stadsdelsförvaltning

Kontaktperson Johan Fohlström och Violeta Martinez 08-
508 24 055

Underskrift ansvarig beställare¹

Susanne Leinsköld
Stadsdelsdirektör

Johanna Löfvenius
Enhetschef

¹ Med ansvarig beställare avses den eller de personer som har övergripande verksamhetsansvar och budgetansvar för projektresultatet samt ansvarar för nyttorealiseringen. Även förvaltnings- eller bolagschef ska skriva under ansökan.

Innehållsförteckning

Medborgarkontoret 2.0	1
Innehållsförteckning	2
Projektbeskrivning	3
Sammanfattande projektbeskrivning	3
Tidplan	4
Nuläge	4
Prioriterade fokusområden	5
Ökade nyttor för medborgare	6
Innovation	6
Förändringar i verksamheten	7
Förutsättningar	8
Teknisk lösning	8
Avtal och upphandling	9
Återanvändning eller samnyttjande	9
Avgränsningar	9
Beroenden	10
Styrande tidsramar	10
Ekonomi	10
Kostnader för att genomföra projekt	10
Kostnad för att genomföra verksamhetsförändringen	10
Drift- och förvaltningskostnader	10
Effektivisering	11
Bilagor	12

Projektbeskrivning

Sammanfattande projektbeskrivning

Till medborgarkontoret i Skärholmen kommer invånare för att få vägledning, stöd och information i allehanda ärenden som rör kommunen eller annan samhällsservice. Ett av medborgarkontorets viktigaste mål är att de kvinnor och män som besöker kontoret själva ska kunna ta hand om sina ärenden. Arbetssättet utgår därför från att vägleda besökarna med målet att de ska ha egenmakt.

Medborgarkontoren har traditionellt sett förmedlat broschyrer och fysisk information. Idag ligger mycket av den informationen på webben, vilket ställer krav på att invånare i större utsträckning kan använda digitala tjänster.

Syftet med denna projektansökan är att ta fram ett bra underlag för att utveckla ett medborgarkontor 2.0 med ambitionen att få fler invånare att själva kunna hantera digitala verktyg och därmed också sina egna ärenden. På så sätt kan också medborgarkontorets mål om ökad egenmakt hos besökarna nås.

Denna ansökan avser en förstudie som har som mål att kartlägga medborgarkontorets arbetsprocesser idag samt identifiera olika utvecklingsförslag för att utveckla ett digitalt medborgarkontor. Utvecklingsförslagen ska ta ett helhetsperspektiv över medborgarkontoret och beakta såväl medborgarkontorets fysiska utformning som arbetssätt och digitala verktyg. Förstudien kommer att genomföras i samarbete med Openlab. Den totala kostnaden för förstudien uppskattas till 492.000 kronor.

En av medborgarkontorets främsta styrkor idag är det personliga mötet och det är därför viktigt att understryka att detta projekt inte har som mål att ersätta det personliga mötet med ett digitalt möte, utan snarare att ge besökarna ett större ägarskap över sina egna ärenden under vägledning av medborgarkontorets samhällvägledare.

Tidplan

Månad	Att göra
April	Svar på ansökan (mitten av april)
Maj-juli	Uppstart med Openlab Workshop 1 (Openlab)
Juni-Aug	Processkartläggning och arbete med utvecklingsförslag med utgångspunkt i design thinking (Openlab). Kartläggningen ska beakta både medarbetarnas och besökarna vid medborgarkontorets behov och erfarenheter.
September	Workshop 2 (Openlab)
Oktober	Slutleverans och presentation utvecklingsförslag (Openlab) Kravställning tekniskt lösningsförslag (Openlab/ Softronic)
November	Slutleverans tekniskt lösningsförslag (Openlab/ Softronic) Påbörjan implementering av nytt arbetssätt samt eventuell omstrukturering av den fysiska lokalen.
December	Ny ansökan om utvecklingsmedel med utgångspunkt i de i förstudien identifierade tekniska utvecklingsbehoven

Nuläge

Skärholmens medborgarkontor är placerat i förvaltningshuset.

Till medborgarkontoret kommer personer som:

- Har en tid bokad hos någon tjänsteperson/handläggare, exempelvis socialtjänsten.
- Frågar efter platser/verksamheter i området.

- Vill ha råd/vägledning om var de ska vända sig eller hur det går till i olika typer av samhällsfrågor
- Vill ha stöd att sköta sitt ärende via datorer/paddor
- Låna dator
- Advokatjour

I lokalen vistas av dessa anledningar mellan 1300-2000 besökare varje vecka. Under 2017 besökte 76 580 personer medborgarkontoret i Skärholmen och samhällsvägledarna hanterade totalt 20 270 ärenden. Vanliga frågor handlar om förskola, ekonomiskt bistånd, migrationsfrågor och bostad.

Till medborgarkontoret kommer besökare utan att ha någon bokad tid, däremot tar de en kölapp för att vänta på sin tur till informationsdisken eller för att träffa någon av samhällsvägledarna (se bilaga för processbeskrivning). Medborgarkontoret har också sju publika datorer. De publika datorerna är mycket välbesökta vilket gör att besökare ofta får vänta på sin tur. Detta försvårar samhällsvägledarnas jobb då datorerna används för att vägleda besökaren till att själv utföra sitt ärende. Som samhällsvägledare hjälper vi inte till med att logga in vid samhällsvägledningen, dvs våra arbetsdatorer, då det kan leda till att besökaren förväntar sig att samhällsvägledaren ”ordnar” och ”tar över” ärendet.

I allt högre grad behöver invånare datakunskaper kombinerat med god information om samhället för att säkra egenmakt. Förändringen från blanketter/papper till datorer/paddor ställer krav på att medborgarkontoret förändrar både arbetssätt och fysiska förutsättningar i lokalen för att besöket på medborgarkontoret ska leda till att besökaren själv ”äger” sitt ärende.

Prioriterade fokusområden

Denna förstudie kommer att genomföras med utgångspunkt i design thinking i samarbete med Openlab för att i möjligast mån ha ett innovativt perspektiv och angreppssätt. Vi kommer behöva involvera medborgarkontorets besökare i processen för att klargöra var deras behov ligger samt hur vi kan utveckla ett arbetssätt och fysisk utformning av lokalen som möter behoven. Besökares behov skiljer sig åt med avseende på kunskaper i framförallt språk, det faktiska ärendet och digitala verktyg. Det är faktorer vi som samhällsvägledare behöver ta hänsyn till i arbetet med design thinking.

Syftet med detta projekt är att genom digital utveckling och innovation genomföra en verksamhetsförändring som leder till att målet om ökad egenmakt i större utsträckning kan nås, vilket kommer att innebära än ökad medborgarnytta. Medborgarnytan inom projektet blir än större om lösningen också kan återanvändas av andra medborgarkontor vilket är en av ambitionerna med satsningen.

Ökade nyttor för medborgare

Ett av medborgarkontorets viktigaste mål är att de kvinnor och män som besöker kontoret själva ska kunna ta hand om sina ärenden. Medborgarkontorets arbetssätt utgår därför från att vägleda besökarna med målet att de ska ha egenmakt. Genom att utveckla medborgarkontoret mot ett mer digitalt medborgarkontor skapas bättre förutsättningar att nå målet om ökad egenmakt hos besökarna.

Vi ser också en möjlighet att hierarkin mellan tjänstepersoner och besökare, genom det nya digitala arbetssättet, jämnas ut. Detta kan till exempel komma att ske genom att besökarna vid ett medborgarkontor 2.0 i högre grad behåller ägarskap för sina egna ärenden, genom att själva registrera sitt ärende och påbörja arbetet med det innan de får vägledning av en samhällsvägledare. Detta arbetssätt skiljer sig från dagens arbetssätt där besökarna tar en kölp och sedan passivt väntar på att få hjälp. Förändringen kan också komma att bidra till att samhällsvägledarna blir mer rörliga i lokalen samt skapar interaktiva mönster där besökare och tjänsteman kan mötas på samma nivå. Att själv aktivt använda en dator eller surfplatta för att söka kunskap eller uträtta ett ärende är ett steg mot egenmakt. Projektet ska därför minska antalet passiva betraktare av ”föreläsande” tjänstepersoner. Fler publika datorer eller surfplattor placerade på ett tillgängligt sätt i lokalen kan också möjliggöra möten där besökare styr och tjänstepersoner vägleder bredvid.

Innovation

För medborgarkontoret i Skärholmen är det viktigt att hela tiden lyssna av samtiden och anpassa sig efter de behov som finns hos medborgarna. Det ställer krav på att medarbetarna vid medborgarkontoret på regelbunden basis utvärderar verksamheten och gör de förändringar som krävs för att kontoret ska kunna nå uppsatta mål. I det avseendet befinner sig medborgarkontoret alltid i en sorts innovationsprocess och

plockar hela tiden upp signaler hos besökarna och gör förändringar i verksamheten för att bättre möta aktuella behov.

Mot bakgrund av att detta kommer förstudien se över de beprövade arbetsmetoder och öppna upp för nya innovationer gällande såväl arbetssätt, utrustning och digitala verktyg som fysisk utformning. Medborgarkontoret i Skärholmen vill gärna gå utvecklingen till mötes genom att bli det första medborgarkontoret i Stockholms stad och kanske i landet som gör en omfattande satsning på digital utveckling gentemot medborgarna. Lärdomarna från förstudien kommer att presenteras i en rapport som vi avser sprida genom exempelvis nätverksträffar med stadens andra medborgarkontor.

Förändringar i verksamheten

Målsättningen med projektet är att förbättra medborgarkontorets verksamhet genom att utveckla kontorets fysiska utformning såväl som arbetssätt och digitala verktyg. På så sättet skapar vi bättre förutsättningar att nå medborgarkontorets mål om att kvinnor och män som besöker medborgarkontoret kan hantera sina egna ärenden.

Målet med förstudien är dels att kartlägga medborgarkontorets arbetsprocesser idag, dels att identifiera olika utvecklingsförslag för att utveckla ett digitalt medborgarkontor.

Eftersom förstudien ännu inte är påbörjad är det svårt att i dagsläget gå in på några detaljer kring exakt hur medborgarkontorets arbetssätt kan komma att förändras. Medborgarkontoret har dock själva, i liten skala, börjat se över vilka moment i det dagliga arbetet som kan vara aktuella att utveckla. Det kan till exempel handla om att förändra arbetssättet för att möjliggöra att besökarna i större utsträckning behåller ägarskap för sina egna ärenden, genom att de själva får registrera sitt ärende samt påbörja arbetet med det innan de får vägledning av en samhällsvägleddare. Vi vet av erfarenhet att hjälp och vägledning vid befintliga publika datorer brukar innebära att besökaren i högre grad sköter ärendet själv. Detta arbetssätt skiljer sig från dagens arbetssätt där besökarna tar en kölapp och sedan passivt väntar på att få hjälp. Förändringen kommer sannolikt också att bidra till att samhällsvägleddarna blir mer flexibla och rörliga i lokalen och i högre grad hjälper människor vid de publika datorerna istället för att visa hur de ska göra bakom disken.

Därtill kan det finnas behov av viss webbutveckling. Det kan till exempel handla om att ta fram någon form av registreringssystem för besökarna. Medborgarkontorets besökare skulle då i entrén kunna mötas av en touch-screenskärm som vägleder dem vidare till olika typer av information/instruktioner beroende på vad syftet med besöket är. Denna information skulle eventuellt kunna erbjudas på andra språk än svenska i enlighet med kommunfullmäktiges uppdrag till samtliga nämnder och bolagsstyrelser att utveckla det internationella perspektivet i sin kommunikation². Besökaren börjar med att ange på skärmen vad hen vill göra på medborgarkontoret. Om besökaren har ett möte med handläggare i huset ska hen kunna registrera ankomst vilket skulle kunna generera ett automatiskt mejl eller meddelande till handläggaren med info om att besökare är på plats. Om besökaren vill ha hjälp i ett enkelt ärende kan en enkel instruktion komma upp direkt på skärmen. Exempelvis, kan besökaren navigera sig fram med hjälp av olika val i några av våra vanligaste ärenden. Det skulle kunna se ut på olika sätt men i vår vision är det viktiga att det ska vara lättanvänt, praktiskt, det ska vara info som våra besökare söker, det ska väcka intresse och inbjuda till användning av digitala verktyg. En satsning på detta skulle också vara ett sätt att frilägga resurser från sådant som människor kan lära sig och klara av ganska enkelt så att samhällsvägledarna kan lägga mer fokus på IT-stöd och samhällsvägledning.

Det kan också bli aktuellt med en större variation i utbudet av elektronisk utrustning. En del äldre klagar t ex på att de inte ser så bra där större skärmar och synanpassade tangentbord skulle kunna vara en lösning för dem och personer med synnedsättning. Vidare, en person som inte är van vid datorer kan ha lättare att använda paddor eller touch-screens i första skedet. En ökad mängd IT-utrustning tillgänglig gör att behovet av IT-vägledning ökar, vilket förutsätter god planering och effektiv organisering.

Förutsättningar

Teknisk lösning

Denna ansökan avser en förstudie till ett digitalt medborgarkontor. Förstudien innefattar processkartläggning av befintliga ärenden och processer vid medborgarkontoret, identifiering av utvecklingsförslag samt kravställning av teknisk lösning avseende exempelvis webbutveckling. Kravställningen

kommer att ligga till grund för en ny ansökan till digital utveckling.

Avtal och upphandling

I första hand kommer ett avtal upprättas med Openlab med utgångspunkt i stadens samarbetsavtal med Openlab. Möjligen kan det även bli aktuellt med ett avrop avseende teknisk kravställning från ramavtal 3.3.3-168/2015

”Verksamhetsutveckling och kravställning”. Omfattningen på kravställningen bedöms inte överstiga 150 timmar varmed avropsförfrågan kan göras utifrån rangordning. Troligen kommer dock Openlabs uppdrag även kunna inkludera teknisk kravställning.

Återanvändning eller samnyttjande

I utvecklingen av medborgarkontoret vill vi ge besökare möjligheten att lättare hitta den information de behöver för att på egen hand hantera sitt ärende. Att besökare via en touch-screen kan få fram information från de vanligaste ärenden är ett sådant exempel. All relevant information finns redan och kan återanvändas från stockholm.se. Det handlar framför allt om att tillgängliggöra den för besökarna genom att välja ut några av de vanligaste ämnena.

Såväl den tekniska lösningen som förändringar i medborgarkontorets fysiska miljö och arbetssätt kommer självklart både vara möjligt och relevant för andra medborgarkontor i staden att inspireras av och återanvända. Det är heller inte omöjligt att projektet även kan inspirera andra myndigheter att fundera kring digital utveckling i bemötandet av invånare i offentliga lokaler som exempelvis servicekontor.

Inspiration kan hämtas Stockholmsrummet där det till exempel finns 3D-modeller och Virtual reality-stationer, men även från helt andra områden som nya butiker som fokuserar på e-handel.

Avgränsningar

Detta projekt har avgränsats dels till medborgarkontorets publika lokal och verksamhet. Samhällsväglarna vid medborgarkontoret i Skärholmen ansvarar även för att antal olika handläggningsuppgifter back office som inte omfattas av detta projekt.

Ett behov som länge identifierats vid medborgarkontoret är möjligheten att ansöka om ekonomiskt bistånd på nätet. Det

skulle även ligga helt i linje med medborgarkontoret 2.0. Det pågår dock redan utveckling på detta område och det är således inget som omfattas av detta projekt.

Beroenden

Inga kända beroenden

Styrande tidsramar

Nej

Ekonomi

Kostnader för att genomföra projekt

Vikariekostnader för projektledare och projektdeltagare: 42 000 kronor.

Kostnader för teknisk utveckling, implementering och förvaltningsetablering är beroende av vilka utvecklingsförslag som identifieras och prioriteras inom ramen för förstudien. Vi ber därför att få återkomma med dessa vid en uppföljande ansökan.

Kostnad för att genomföra verksamhetsförändringen

Uppskattad kostnad processkartläggning och utveckling av utvecklingsförslag genom design thinking: 300 000 kr
Uppskattad kostnad teknisk kravställning: 150 000 kr

Övriga kostnader som kan bli aktuella för att genomföra verksamhetsförändringen kan vara leasing av ny IT-utrustning, renovering av medborgarkontorets lokal samt utbildning av medarbetare i förändrat arbetssätt. Eftersom dessa kostnader är beroende av vilka utvecklingsförslag som identifieras och prioriteras inom ramen för förstudien ber vi att få återkomma med dessa vid en uppföljande ansökan.

Drift- och förvaltningskostnader

Vi återkommer på denna punkt efter förstudien när vi har en tydligare bild av hur behovet av teknisk lösning ser ut samt vilka eventuella drift- och förvaltningskostnader som kan bli aktuella.

Effektivisering

Digitaliseringen är inte något självändamål utan snarare en möjlighet för medborgarkontoret att bättre nå uppsatta mål om ökad egenmakt hos besökarna. Förändringen väntas bidra till ökad effektivitet genom att fler besökare kan klara sina ärenden digitalt själva vilket innebär att samhällsvägledarna har möjlighet lägga mer tid på att kvalitativ vägledning till fler personer. Samhällsvägledarna kan också, efter förändringen, frilägga tid från att svara på ganska enkla frågor som ”jag vill anmäla min ankomst” eller ”kan man ansöka om ekonomiskt bistånd här” till mer komplexa frågor som kräver mer kvalitativt stöd från samhälls- och IT- vägledare. Kort sagt, vi kan lägga mer tid på att ge bättre stöd och vägledning i samhällsfrågor eller IT-stöd istället för att svara på enklare frågor eller frågor som ej berör ärendet.

Specifikt: Målet med projektet är att uppnå högre grad av egenmakt hos våra besökare på medborgarkontoret. I medborgarkontorets verksamhetsplan för 2018 finns målet om egenmakt formulerat som ”Medborgarkontorets besökare, kvinnor och män, kan själva ta hand om sina ärenden”..

Mätbart: Medborgarkontorets mål om att de kvinnor och män som besöker kontoret själva ska kunna ta hand om sina ärenden följs idag upp med indikatorerna *Andel besökare, kvinnor och män, som lärt sig något de inte visste förut vid sitt besök på medborgarkontoret* samt *Andel besökare, kvinnor och män, vid medborgarkontoret som bedömer att de kan hantera sitt ärende själv när det blir aktuellt nästa gång*. Indikatorerna bygger på korta enkätfrågor som löpande görs av externa resurser som rör sig i medborgarkontorets lokaler med paddor.

Accepterat: I Vision 2040 finns mål om ett demokratiskt hållbart Stockholm. Där står bland annat ”...vi måste bli bättre på att överbrygga de sociala skillnaderna som finns i staden ...”.

Genom fokus på egenmakt via digitalisering kan medborgarkontoret bidra på sitt sätt. Mål om egenmakt finns med i verksamhetsplanen sedan många år tillbaka. Projektet är förankrat hos medarbetare och chefer på medborgarkontoret. Vi kommer även att föra dialog med andra enheter och berörda för att försäkra oss om att vi har stöd för de förändringar vi vill genomföra.

Realistiskt: Vi tror att vi har goda möjligheter att uppnå bättre resultat vad gäller vårt mål om egenmakt med de förändringar vi önskar göra.

Tidsbestämt: Förväntat resultat för medborgarkontorets mål om att de kvinnor och män som besöker kontoret själva ska kunna ta hand om sina ärenden är att 60% av besökarna under 2018 har lärt sig något de inte visste förut vid sitt besök på medborgarkontoret och att 40% av besökarna under 2018 bedömer att de kan hantera sitt ärende själv när det blir aktuellt nästa gång. Inför 2019 torde ambitionsnivån avseende det förväntade resultatet kunna höjas, när verksamhetsförändringen väl är genomförd.

Bilagor

Bilaga 1 – Processbeskrivning nuläge

Bilaga 2 – Budget

Bilaga 3 – Teknisk lösning

Bilaga 4 – Nyttorealiseringsplan