

Strategi för e-service

Dokumenttyp: Strategi	
Dokumentansvarig: IT-funktionen	Beslutsdatum: 2017-04-24
Beslutad av: Kommunfullmäktige	DNR: KS-2015/00790

Strategi för e-service i Umeå kommun

Innehållsförteckning

Syfte.....	2
Verksamhetsidé och värdegrund avspeglas i kommunens e-service	3
Vision	3
Strategi	3
Hållbarhet.....	3
Medborgarnytta	4
Omfattning och avgränsningar.....	4
Inkluderar	5
Exkluderar.....	5
Målgrupper.....	5
Kvalitet.....	5
Kvalitetsmål	6
Kvalitetsmått	6
Kommunövergripande utvecklingsmål 2021	7
Ägarskap, förvaltning, uppföljning och realiseringsansvar	7
Revidering av strategi och realiseringsplan	7

Syfte

Strategin är framtagen för att underlätta och öka förändringstakten i utvecklingen av e-service för att vara till bäst nytta för invånare, företag, samarbetspartners, anställda och politiker och för att minska kostnader.

Verksamhetsidé och värdegrund avspeglas i kommunens e-service

Vår verksamhetsidé och värdegrund är tydligt vägledande i strategin:

- ”Med gemensamma krafter skapar vi ett gott liv i Umeå. Vi bidrar till välfärd för alla och ger goda förutsättningar för företagande, fritid och kultur.”
- ”Medborgarfokus, öppenhet, tillit, ständiga förbättringar.”

Vision

Umeå kommuns e-service upplevs enkel att använda för alla som har en internetuppkoppling och en enhet som är ansluten. Den är personlig, positiv, proaktiv och förtroendeingivande. Användaren av e-servicen hittar med lätthet relevant information och de e-tjänster som bäst passar för användarens personliga situation och behov.

Den som använder kommunens e-service får sitt ärende löst via första kontakten och påverkas inte av hur kommunen organiserat sig i processen som ska leverera nytta.

Strategi

Visionen omfattar Umeå kommuns e-service i ett helhetsperspektiv till både externa och interna målgrupper. Kommunens strategi för att uppnå visionen har två inriktningar; hållbarhet och medborgarnytta.

Hållbarhet

Genom en kommunövergripande stödjande funktion prioriteras, samordnas och finansieras e-servicen så att utvecklingen blir socialt, ekologiskt och ekonomiskt hållbar för kommunen och regionen som helhet på lång sikt. Umeå kommun ska medverka till att skapa ett lokalt och nationellt digitalt ekosystem för samhällsservice där system är integrerade med varandra genom e-tjänster för att hämta och lämna data till nytta för målgruppen, kommunens ekonomi och miljö.

Innovativa idéer ska aktivt främjas

- internt genom personalens delaktighet

- externt genom användardialog, samverkan och tillhandahållande av öppna data enligt PSI-lagen¹.

Medborgarnytta

E-servicens nytta ska uppstå hos användaren i målgruppen. Umeå kommun ska ha ambitionen att vara ansluten till de nationella e-tjänster som finns och aktivt engagera sig i utvecklingen för att kunna vara med och påverka kvaliteten i resultaten.

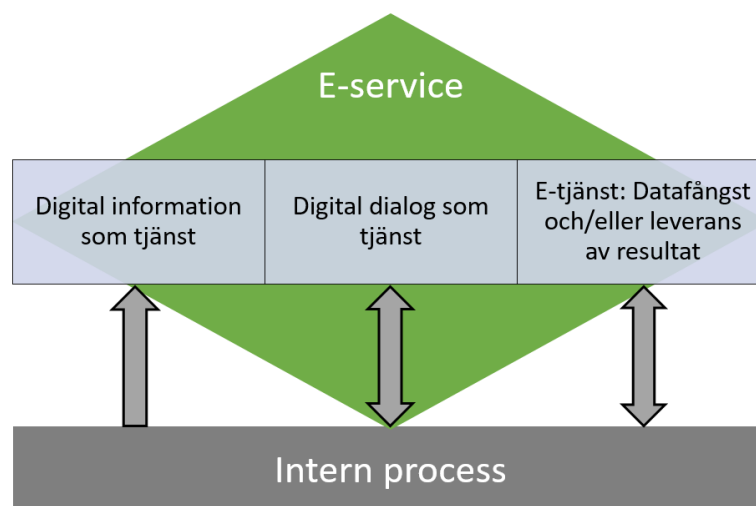
E-serviceutbudet ska vara skalbart för användaren utifrån dennes behov för stunden, lokalisering, intresse eller roll i organisationen.

Strukturen genomsyras av sådan användarvänlighet att organisatoriska gränser inte påverkar användaren negativt. Servicen ska utvecklas för maximal kvalitet och effektivitet genom hela ärendets process, ”från initiativ till arkiv”, till störst nytta för användaren i målgruppen.

Utveckling för mobila plattformar ska prioriteras för att skapa det primära, lättåtkomliga och bästa kanalvalet för administrativa tjänster.

Omfattning och avgränsningar

Med e-service avses det digitala gränssnitt som interagerar med målgruppen i syfte att som tjänst informera, föra dialog och det som ofta benämns som e-tjänster – genom att samla in och vidarebefordra uppgifter (datafångst) och att leverera ett resultat av en process. E-service är inte en del av den interna processen som skapar ett resultat.



¹ http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-2010566-om-vidareutnytt_sfs-2010-566/

Strategin är underordnad IT-strategin och ska tillsammans med en kanalstrategi för kommunikation tydliggöra riktningen för framtida satsningar inom e-service.

Inkluderar

- Internetburen intern och extern service via kommunens webbplatser och appar.
Kanaliserar:
 - Digitala tjänster för information
 - Digitala tjänster för dialog
 - Digitala tjänster för insamling/registrering av uppgifter från användare i målgruppen
 - Digitala tjänster för leverans av resultat till användare i målgruppen

Exkluderar

- Interna processer, som till exempel administration, handläggning och processen fram till beslut.
- Politisk medborgardialog.
- Analog service, människa till människa, som till exempel samtalstjänster via växel.
- E-hälsa har i denna strategi bedömts som att det bör vara ett eget strategiskt område och en del av de interna processernas digitala verktyg. Strategiska frågor om e-hälsa bör inkluderas i IT-strategin eller i en särskild strategi för e-hälsa.

Målgrupper

- Intern e-service: anställda och politiker som har behov av att söka information i eller använda tjänster hos kommunens stödfunktioner för att administrera sin anställning.
- Extern e-service: alla externa intressenter (inte anställda och inte politiker) som har behov av att söka information om eller använda tjänster hos Umeå kommun.

Kvalitet

Nyttan av e-service uppstår i användandet och bara vid de tillfällen de används. Därför är det viktigaste vid utveckling av e-servicen att den lever upp till användarens behov och förväntan på kvalitet. Om kvaliteten brister på den punkten har kommunen investerat i ett "verktyg" som inte kommer till bäst användning.

E-servicen ska presentera exakt den information som efterfrågas och distribuera den data som behövs för att slutföra de ärenden som tillgängliggörs.

E-servicens höga kvalitet som gränssnitt mellan användaren och de interna processerna ska möjliggöra byggandet av ett lokalt och nationellt digitalt ekosystem, där system via integrationer lämnar, hämtar och processar data till nytta för användaren.

Kvalitetsmål

- Frågor ska bli och upplevas bli besvarade vid första kontakten.
- Ärenden blir lösta med minsta möjliga ansträngning för användaren.
- Kontakten ger en positiv upplevelse med ett professionellt och förtroendeingivande bemötande.
- E-servicen upplevs enkel och berikande för alla, genom att innehållet är anpassat till användarens behov, unika situation, person och teknik.
- Alla delar följer de gemensamma grafiska riktlinjerna för e-service för att upplevas professionell och enhetlig.
- Det är en säker kanal, avseende både effektivitet, personlig integritet och rättssäkerhet.

Kvalitetsmått

- Customer Effort Score (CES)

Beskrivning: Resultatet av digital enkät som besvarar påståendet "Umeå kommun har gjort det enkelt för mig att hantera mitt ärende digitalt." Svartalternativ anges på en 7-gradig skala:

1. Håller verkligen inte med
2. Håller inte med
3. Håller inte riktigt med
4. Håller varken med eller inte med
5. Håller med litegrand
6. Håller med
7. Håller verkligen med

Umeå kommuns mål är att lösa ärendet/behovet fullständigt via första kontakten med minsta möjliga ansträngning för den som väljer att använda e-servicen.

- Nöjd-kund-index (NKI).
- Konsekvent användning
Beskrivning: Konsekvent användning = Antal ärenden/frågor inkomna via digitala kanaler - (minus) antal svar/beslut levererade digitalt.

Kommunövergripande utvecklingsmål 2021

- E-servicen kan hantera 80 % av de vanligaste förekommande administrativa frågorna och ärendena i kommunen.
- 80 % av alla administrativa ärendens resultat levereras digitalt.
- CES: 80 % av användarna har besvarat frågan med svarsalternativ 5 (av 7) eller högre.

Ägarskap, förvaltning, uppföljning och realiseringsansvar

- Strategin ägs av kommunstyrelsen.
- Stadsdirektören ansvarar för att upprätta, implementera och förvalta en realiseringsplan för Umeå kommuns e-servicestrategi och dess stödjande dokument (Manual för e-servicedesign och Kommungemensamt e-serviceutbud).
- En realisering kommer att kräva etablering av nya arbetssätt och samarbeten eftersom "användarens process" i målgruppen inte alltid relaterar till organisationsstrukturen.
- Realiseringsansvar att följa strategin och för att nå de uppsatta målen åligger kommunens samtliga verksamheter.
- Umeå kommuns antagna informationssäkerhetspolicy inkluderar e-servicens IT-miljö. Informationsägaren ansvarar för att data är informationsklassad och hanteras enligt gällande lagstiftning.

Revidering av strategi och realiseringsplan

Strategin är långsiktig medan realiseringsplanen, mål och mått bör revideras minst vartannat år pga. den exponentiella utvecklingstakten inom IT.

Kontinuerlig insamling av förbättringsförslag ska ske till kommande revision.

Revideringsintervall: vartannat år, då beslut tas om kommande fem års mål och kommande två års realiseringsplan med delmål.