

# INTRESSEFÖRFRÅGAN



## Digital delaktighet för kommuninvånare och företag

[DIGITALISERINGFYRBODAL.SE](https://digitaliseringfyrbodal.se)

## BAKGRUND

I SKR:s undersökning om invånarnas inställning till digitalisering i välfärden visade resultatet bl.a. på att många är mycket positiva till den digitala utvecklingen. Studien visar även att endast en av fyra tycker att kommuner och landsting lever upp till deras förväntningar på digital service. Hur ser då framtidens smarta medborgarservice ut? Hur kan vi i kommunerna möta invånarnas krav och förväntansbild? Hur kan vi ta ett helhetsgrepp över medborgarservicen? Vi kommer behöva öka antalet digitala tjänster och produkter för våra invånare och företag, och då behöver vi även säkerställa att de ger den samhällsservice som vi syftar till att skapa. Vi behöver analysera vad olika målgrupper behöver i sin kontakt med kommunen för att de ska kunna bidra och delta i vårt digitala samhälle.

## FÖRVÄNTAD NYTTA

### KORTSIKTIG NYTTA

- Ökad användning av kommunernas digitala tjänster
- Ökad förståelse för vad digitalisering innebär och betydelsen av att "hänga med"
- Ökad upplevelse av att det är tryggt att använda kommunens digitala tjänster och produkter

### POTENTIELL EKONOMISK NYTTA

### CA % BESPARING

Minskad handläggningstid vid digital inlämning av uppgifter

15-25% minskad handläggningstid i jämförelse med analog hantering

Möjlighet till kortare svarstid och ökade öppettider i frågor/svar vid digital kommunikation

15-30 % tidsbesparing för samtliga intressenter

### LÅNGSIKTIG NYTTA

- Ökad effektivitet i hantering av ärenden i kommunens verksamheter
- Ökad digitaliseringstakt hos mindre företag etablerade i Fyrbodals kommun
- Minskat digitalt utanförskap

### POTENTIELL EKONOMISK NYTTA

### CA % BESPARING

Digital delaktighet i ett ärende bör minska status frågor med hälften

5% av handläggarens tid



## EFFEKT MÅL

### EFFEKT MÅL FÖR FYRBODAL

- Invånare och företag i Fyrbodals kommuner har förmåga och möjlighet att bidra till och delta i det digitala samhället
- Det finns samverkande processer för digital service med utgångspunkt i invånarnas och medarbetarnas behov

### SKR - UTVECKLING I EN DIGITAL TID

Koppling mot målområde Sammanhållen digital service

Relaterar till mål

- Mål13: Det finns samverkande processer för digital service med utgångspunkt i invånarnas och medarbetarnas behov

## PROJEKTÖVERSIKT

Förstudien ska innefatta tre kundresor för att få en förståelse för vad målgruppernas behov är och hur vi möter deras förväntningar idag. En kundresa hjälper oss att säkerställa att vi utifrån invånarens krav när levererar den digitala service som vi syftar till att skapa. Resultatet kommer sedan ge oss underlag i vad det är vi bör prioritera för att våra kommuninvånare och företag ska känna att de är delaktiga i vårt digitala samhälle och en bättre insikt i vad vi kan göra tillsammans i Fyrbodals kommun för att få en förbättrad sammanhållen digital service.

## TIDSPLAN

Projektet planeras genomföras under en kalenderperiod om 6 månader.

## FINANSIERING

Delvis finansiering söks externt.

Medverkande kommuner förväntas bidra med egna resurser utan kostnad enligt senare överenskommelse.



## OMFATTNING

- Genomföra en kundresa för en målgrupp som befinner sig eller riskerar att hamna i ett digitalt utanförskap
- Genomföra en kundresa för ett mindre företag i sin kontakt med kommunen
- Genomföra en kundresa för en förening i sin kontakt med kommunen



## RISKANALYS

### RISKER MED ATT GENOMFÖRA FÖRSTUDIEN

- Inga risker med att genomföra förstudien identifierade

### RISKER MED ATT INTE GENOMFÖRA FÖRSTUDIEN

- Kommunernas medborgare får inte den likabehandling de förväntar sig när den digitala service som erbjuds i kommunerna är väldigt olika
- Vi riskerar att ha bristande förståelse och helhetsbild av målgruppernas olika behov



## INTRESSENTER AV RESULTAT

