



DEMOKRATI I CYBERRYMDEN

DEMOCRACY IN CYBERSPACE

**Högskolan Trollhättan/Uddevalla
Institutionen för Informatik & Matematik
Digital Informationsproduktion
C-uppsats 10 p**

Författare: Henrik Elofsson
Gabiella Torsander
Handledare: Tobias Adolfsson
Examinator: Lars Svensson
Examination: 2004-02-04

Sammanfattning

E-demokrati och elektronisk förvaltning är begrepp som på senare år har fått allt större betydelse. I detta sammanhang diskuteras ofta 24-timmarsmyndigheten som är en tillämpning av dessa båda begrepp. 24-timmarsmyndigheten innebär att tillhandahålla tjänster och information från myndigheter och förvaltningar på en enda plats via Internet.

Inom ramen för 24-timmarsmyndigheten har man initierat ett samverkansprojekt, där ett antal kommuner har gått samman för att gemensamt ta fram ett antal elektroniska tjänster. Det har visat sig vara för dyrt för en enskild kommun att utveckla dessa tjänster. Detta är ett av skälen till att man samverkar.

Projektet har fått namnet Sambruksplattformen. Detta inleds med att man undersöker hur man i ärendehantering av ekonomiskt bistånd ska kunna samverka mellan myndigheter och medborgare och även myndigheter emellan.

Syftet med denna uppsats är att med hjälp av de olika socialkontoren finna gemensamma moment i ärendeprocessen där informationsflödet går trögt och se på var man med hjälp av IT kan minska tidsåtgången i ett ärende.

Den metod vi använde oss av var en enkätundersökning, som vi skickade ut till socialkontor i de kommuner som antingen var med i Sambruksplattformen eller som följde projektet vid sidan om.

Vår slutsats blev att när en handläggare på ett socialkontor ska inhämta nödvändiga uppgifter från olika myndigheter, så kan man med hjälp av IT kraftigt minska tidsåtgången. I övrigt kom vi fram till att IT skulle vara ett bra hjälpmedel för att underlätta vissa delar av en ärendeprocess, även om detta inte ger så stora tidsvinster.

Nyckelord: E-demokrati, 24-timmarsmyndigheten, Sambruksplattformen, Ekonomiskt bistånd

Abstract

E-democracy and electronic government/administration are concepts that have lately been gaining in importance. In this context, the 24-hour government, which is an application of both, is often being discussed. The 24-hour government means providing services and information from the authorities and administrative bodies in one single location through the Internet.

A project has been initiated regarding the 24/7 government where a number of cities working together in developing a number of electronic services. Since it appears to be too expensive for each city to develop these services on their own, they have found it necessary to cooperate. This is the main reason for cooperation.

The project has been named "Sambruksplattformen". ("The cooperative platform") It is initialised by an examination of how during the processing of financial aid authorities and citizens could cooperate jointly.

The purpose of this paper is to identify, with the help of the welfare departments involved, the stages of the process where the information flow moves slowly, and how, through the use of information technology, one can reduce the amount of time spent on each case.

The method we used was a survey, which we sent to each welfare department in the towns which either participated in the project, or were being kept informed of its progress.

The conclusion we arrived at was the amount of time spent by each welfare officer in one welfare department, gathering the necessary information from the various authorities, can be reduced by using information technology. Furthermore, we concluded that information technology would be a useful aid in providing certain stages of a process, although this would not result in any major time gains.

Keywords: E-democracy, 24/7 Government, Welfare

Innehållsförteckning

1 INLEDNING.....	1
1.1 BAKGRUND.....	1
1.2 PROBLEMDISKUSSION.....	3
1.3 SYFTE OCH MÅLGRUPP.....	3
1.4 AVGRÄNSNING.....	3
2 LITTERATURGRANSKNING.....	4
2.1 AMS OCH CSN.....	4
2.2 RFV.....	5
2.3 24-TIMMARSMYNDIGHETEN.....	5
2.4 SAMBRUKSPLATTFORMEN.....	6
2.5 DEMOKRATISYNSÄTT OCH E-DEMOKRATI.....	6
2.6 MOA-MODELLEN.....	7
3 METOD	9
3.1 KVANTITATIVA OCH KVALITATIVA DATAINSAMLINGSMETODER.....	9
3.2 VAL AV UNDERSÖKNINGSPERSONER.....	10
3.3 UTFORMNING AV ENKÄTEN.....	10
4 RESULTAT.....	11
4.1 JÖNKÖPING.....	12
4.2 MALMÖ.....	12
4.3 MUNKEDAL.....	13
4.4 ÖRUST.....	14
4.5 UDDEVALLA.....	15
5 RESULTATDISKUSSION.....	16
5.1 KLIENTKONTAKTER.....	16
5.2 MYNDIGHETSKONTAKTER.....	16
5.3 HANDLÄGGARNAS FÖRSLAG.....	17
5.4 EFFEKTIVISERING MED HJÄLP AV IT.....	17
5.5 INDIVIDEN I FOKUS	18
6 METODDISKUSSION.....	19
6.1 ENKÄTUNDERSÖKNINGEN.....	19
6.2 RELIABILITET.....	19
6.3 VALIDITET.....	20
7 SLUTSATS.....	21
8 REFERENSER.....	22
BILAGOR	
BILAGA 1 ENKÄTEN	
BILAGA 2 ÄRENDEHANTERING	
BILAGA 3 FÖRSLAG PÅ BLANKETT FÖR FÖRNYAD ANSÖKAN VIA NÄTET	

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Denna uppsats handlar om IT som hjälpmedel och de möjligheter som IT kan ge i dagens samhälle. På senare tid har begrepp som Electronic Government och 24-timmarmyndigheten blivit allt vanligare. Här i Sverige benämns ofta Electronic Government som e-demokrati eller som elektronisk förvaltning. Det finns ingen klar definition på begreppet e-demokrati, men innebörden kan sägas vara användning av IT i demokratiska processer. Ofta används begreppet när man syftar på elektroniska omröstningar, vanligen i ett direktdemokratiskt perspektiv. Elektronisk förvaltning är ett begrepp i vilket de demokratiska processer inte ingår, utan man syftar då mer på tillgång i form av tjänster och service via nätet. (Grönlund, 2001)

I Sverige så är elektronisk förvaltning den del man kommit längst med. Man har en relativt klar bild över hur myndigheters verksamheter ska förbättras med hjälp av IT, medan man är mer osäker på direktdemokratiområdet. (Grönlund, 2001)

Allt eftersom Internet har växt fram, så förväntar sig Internetanvändarna numera att även myndigheter ska finnas tillgängliga via webben, och att deras webbplatser ska vara informativa och nyttiga. Internetanvändarna är nu en så pass stor grupp att man även allmänt börjat se detta medium som ett av de viktigaste för att nå ut med information, och för att kunna kommunicera med medborgare. Ytterligare en anledning till att myndigheter börjat titta på IT som ett verktyg i arbetet, är de omstruktureringar av myndigheters verksamhet som görs av ekonomiska skäl. Man vill med hjälp av IT kunna:

- Tillhandahålla enklare tillgång till information och tjänster från myndigheter.
- Öka kvaliteten på tjänsterna genom till exempel snabbhet och fullständighet.
- Ge medborgare möjligheter till interaktion med myndigheter och demokratiska institutioner och därmed deltagande i demokratiska processer. (Grönlund, 2001)

Ambitionen från statens sida är att kunna erbjuda medborgare tjänster alla tider på dygnet via Internet. Det ska fungera så att medborgaren bara ska behöva ha kontakt med en myndighet och via denna myndighet få till exempel intyg och tillstånd som krävs från en eller flera andra myndigheter. Detta ska vara möjligt genom att myndigheter samverkar med varandra. Sveriges regering gav därför år 2001 Statskontoret i uppdrag att stimulera och stödja utvecklingen av 24-timmarsmyndigheter genom att tillsammans med myndigheter utveckla och tillhandahålla metoder, vägledningar och avtal, samt att initiera och genomföra samverkansprojekt. (Statskontoret, 2003: 2)

Det har visat sig dyrt att införa dessa digitala tjänster. Därför avvaktar många kommuner och även mindre myndigheter att starta utvecklingsprojekt, helt enkelt för att de inte har de förutsättningar som de större resursstarka myndigheterna har. Men det finns ändå intresse hos de mindre aktörerna att vara med i utvecklingen. Det har därför funnits ett behov av samverkan mellan kommuner. (Statskontoret 2003: 1)

Man har mellan Statskontoret och ett tiotal kommuner sedan våren 2002 diskuterat utvecklingen av interaktiva e-tjänster till medborgare och företag. Denna process

innefattar överföring av information mellan statliga myndigheter och kommunen. Man har i dessa kommuner tagit initiativ till att utveckla en så kallad Sambruksplattform, där Statskontoret har givit ett finansiellt utvecklingsstöd. (Statskontoret, 2003: 1)

Man har enats om att i form av ett pilotprojekt utveckla den elektroniska tjänsten ansökan om ekonomiskt bistånd, som ska ske inom ramen för socialtjänsten. I det första steget i utvecklingen av denna tjänst ska man satsa på ett säkert informationsutbyte med Riksförsäkringsverket (RFV) och Centrala studiestödsnämnden (CSN). (Statskontoret, 2002)

Det råder stor enighet bland kommunerna att en sådan tjänst kan vara användbar. De deltagande kommunerna är även intresserade av att man utvecklar en gemensam arkitektur och plattform för alla kommuner. Denna plattform ska användas för att koppla samman interaktiva e-tjänster med de verksamhetssystem som används av flertalet kommuner. (Statskontoret, 2002)

En gemensam plattform skulle även sänka utvecklingskostnaderna för kommande interaktiva e-tjänster. Detta skulle ytterligare göra att kommunerna kommer bli mindre beroende av stora privata företag och samtidigt skapa nya möjligheter för lokal utveckling av e-tjänster som kan användas av flera kommuner. (Statskontoret, 2002)

Under hösten 2003 har utvecklingen av Sambruksplattformen bedrivits i projektform. Arbetet koncentrerades till att förankra Sambruksplattformen bland landets kommuner, finansiärer med flera, samt att förbereda bildandet av en intresseförening och ett servicebolag. Under våren 2004 är det tänkt att realiseringen av en handfull e-tjänster ska påbörjas. Projektet är tänkt att ta 3-5 år att genomföra. (Statskontoret, 2003: 2)

En rapport har genomförts (Statskontoret, 2003: 2) inför projektet Sambruksplattformen. I denna rapport framkommer vad de samverkande kommunerna önskar sambruka kring. I handlingsplanen befinner man sig nu i etableringsfasen. Syftet med denna fas är att påbörja sambruk samt att lägga grunden för en bred och utökad användning av Sambruksplattformen. I slutet på etableringsfasen görs en utvärdering och en verksamhetsplan för intresseföreningen och servicebolaget.

Det man i rapporten om Sambruksplattformen kunde konstatera var:

- Att de totala kostnaderna för införandet av e-tjänster är mycket stor.
- Att denna kostnad för det stora flertalet av Sveriges kommuner kan vara i det närmaste oöverstiglig.
- Att nya former av samarbete är nödvändigt.
- Att nyttan med det föreslagna sambruket är stort.

Målen med Sambruksplattformen är (Statskontoret, 2003: 2):

- Att sänka kommunernas kostnader för utveckling och drift av e-tjänster.
- Att minska tiderna för utveckling och införande av tjänsterna.

1.2 Problemdiskussion

Vad man inte tog upp i rapporten om Sambruksplattformen var ärendehantering inom ekonomiskt bistånd (bilaga 2) och var/om det finns ställen där man skulle kunna effektivisera denna process. Detta var ett område som skulle vara intressant att undersöka ytterligare.

Vi har därför valt att se hur hela denna process ser ut, från början till slut och försöka finna de moment där informationsflödet går trögt. Det är bland annat två myndigheter som man kommer i kontakt med under ärendeprocessens gång, och dessa är RFV och CSN. Dessa båda myndigheter har man tänkt att i första läget arbeta med inom projektet. Det är också dessa två som vi har koncentrerat oss på.

Ett av förslagen inom projektet är att när klienten ska förnya sin ansökan om bidrag, så ska denne inte behöva kontakta sin handläggare på socialkontoret utan kunna göra detta via Internet (se bilaga 3). En annan tanke bakom Sambruksplattformen är att man på socialkontoret automatiskt ska kunna få uppgifter från CSN och RFV efter att klienten lämnat sitt samtycke om detta, eller att klienten själv skaffat fram dessa uppgifter via nätet och vidarebefordrar dessa uppgifter till handläggaren på socialkontoret.

Vad som var intressant att undersöka var då hur denna hantering går till idag och hur den skulle kunna effektiviseras. Det vi också ville titta på var hur individen påverkas av införandet av ny teknik.

Det vi ska undersöka är:

Vad kan/bör man samordna i ärendehantering av ekonomiskt bistånd med hjälp av IT?

1.3 Syfte och målgrupp

Syftet med denna uppsats är att med hjälp av de olika socialkontoren, finna gemensamma moment i ärendeprocessen där informationsflödet stoppas upp, och se på var man med hjälp av IT kan effektivisera ett ärende.

Den målgrupp vi främst vänder oss till i undersökningen är handläggare på socialförvaltningar som till största delen arbetar med ekonomiskt bistånd.

1.4 Avgränsning

Vi valde att begränsa oss till Sambruksplattformen och den inledande fasen i den, det vill säga ekonomiskt bistånd. Kostnadsaspekten för projektet kommer vi inte att ta upp, eftersom det redan har tagits upp i slutrapporten om Sambruksplattformen. Vidare kommer vi inte heller komma med förslag om tekniska lösningar, eller ta upp något om säkerhetsaspekten.

2 Litteraturgranskning

Vi gjorde en sammanställning av den litteratur som är intressant för vårt forskningsområde. Vi använde den som en bakgrundsteckning (Backman, 1998). Denna innefattar både tryckta och digitala källor.

2.1 AMS och CSN

De myndigheter i Sverige som har kommit längst när det gäller att utnyttja IT i sin verksamhet är Arbetsmarknadsstyrelsen (AMS) och CSN.

Inom AMS har Arbetsförmedlingen under de senaste åren gått över till ett system där den arbetssökande själv har fått ta över en del av det arbete som arbetsförmedlingen tidigare utförde. Den arbetslöse får numera med IT-stöd själv anmäla sig som arbetssökande. Man har på arbetsförmedlingen gett den arbetssökande tillgång till utbildningskataloger, platsbanken och plats för CV via Internet. Arbetsförmedlingens roll idag är att guida den arbetssökande till olika medier för självhjälp, samt att registrera och kontrollera aktiviteter, så att den arbetssökande går igenom föreskrivna uppgifter. Även företagen erbjuder en del självservice via Internet, såsom Sökandebanken och Rekryteringsassistenten. Det som lett fram till denna utveckling är bland annat det kraftigt ökat antal arbetslösa, som har lett till ökad arbetsbörda för arbetsförmedlingarna. En annan anledning är den ökade konkurrensen från andra arbetsförmedlingar som till exempel ManPower och dagstidningar. (Grönlund, 2001)

När det gäller CSN så har det under flera år tidvis varit svårt med att komma i kontakt med dem per telefon. Därför har man nu infört ett webbsystem där studenten kan inhämta information om villkor och möjligheter att få studiestöd. Studenten kan göra återbetalningskalkyler och kan själv gå in få information om sitt eget lån, som till exempel utbetalningar och återbetalningar. Detta har medfört att belastningen via telefon har minskat. (Grönlund, 2001)

Tekniken bakom dessa system är ännu ganska enkel. Man har ett system med lösenord som enda säkerhet i de fall där sådan behövs, och det är endast information som hanteras. (Grönlund, 2001)

De myndigheter som kommit längst är de som är så stora att de har både de ekonomiska resurserna som krävs för att utveckla sin teknik och att de har så många transaktioner att det lönar sig, som till exempel CSN. En annan del av dem som nått långt i arbetet med att lägga ut en del av sin verksamhet på nätet är de som i viss mån är konkurrensutsatta, som till exempel AMS. (Grönlund, 2001)

När man inte har de förutsättningar som till exempel CSN och AMS kan detta bli ett stort problem när man kommer ner på kommunal nivå, och där utvecklingen ofta sker på avdelningsnivå. På kommunal nivå har man sällan så stora volymer att större investeringar lönar sig. Det är ur detta perspektiv som man skulle kunna bygga upp och utnyttja gemensamma institutioner, en elektronisk serviceinfrastruktur, där den offentliga sektorn är en aktör av flera. (Grönlund, 2001)

2.2 RFV

Även RFV har nått långt när det gäller att utnyttja IT i sin verksamhet. Detta gäller både på planeringsstadiet, men även på redan genomförda satsningar. Som ett led i utvecklingen av sin IT-satsning inom ramen för 24-timmarsmyndigheten har RFV en särskild arbetsgrupp som arbetar med detta. De håller på att utveckla ett antal e-tjänster som till exempel elektronisk dokumenthantering, e-mottagning och ett ärendehanteringssystem. De vänder sig i första hand till tre målgrupper. Den första är de som är försäkrade, den andra är de handläggare som jobbar med förmåner på försäkringskassorna och den tredje gruppen består bland annat av förvaltningsavdelningarna. Redan idag har RFV en tjänst som kallas självbetjäning. Den består av två delar, servicetelefoner och Internettjänster. (RFV, 2002)

En annan tjänst som de tillhandahåller är digital ansökan om föräldrapenning. Det som krävs för att kunna utnyttja denna tjänst är en e-legitimation som man kan skaffa via sin bank. (Försäkringskassan, 2003)

2.3 24-timmarsmyndigheten

Regeringens ambition är att skapa en förvaltning som utgår från privatpersoners och företags behov och krav. Målet är att skapa en förvaltning som ger:

- Tillgänglighet, oberoende av kontorstider och geografisk belägenhet.
- Hög kvalitet i tjänster och bemötande.
- Lyhörddhet för privatpersoners och företagares åsikter, samt tankar om hur förvaltningen kan bli bättre.
- Enkla och rättvisa regler.
- Största möjliga nytta för privatpersoner och företag genom samverkan, samt en kontinuerlig omprövning och utveckling av verksamheten. (Statskontoret 2003: 1)

På sikt kan man med hjälp av informationstekniken öka medborgarens insyn i myndigheters verksamhet och öka tillgängligheten till myndigheters arkiv. Detta kan gälla ökade möjligheter att söka information, eller att göra hela eller delar av arkiven tillgängliga via Internet. (Statskontoret 2003: 1)

Informationstekniken kan även bidra till att insynen i egna ärenden och tillgången till egen registerinformation förbättras. Detta ska kunna ge den sökande en uppfattning om hur lång tid behandlingen av ett pågående ärende kan tänkas ta. Det ger också den sökande en bättre koll över processen, om till exempel vilka uppgifter som inhämtas. När man får tillgång till egen registerinformation, ger detta möjligheter att kontrollera vad för information som finns i offentliga register och att även se om informationen är aktuell och korrekt. Sådana här servicefrågor har blivit ett allt mer framväxande krav hos medborgare för att öka servicen och rättssäkerhet. (Statskontoret 2003: 1)

Det ger också nya möjligheter att söka och sammanställa information från olika källor om exempelvis enskilda personer som man annars inte skulle kunna koppla samman. Målet är att alla ärenden ska läggas ut på nätet där det är ekonomiskt möjligt.

Myndigheterna bör ha som mål att:

- Ansökningar ska kunna hämtas på nätet, och man ska kunna få besked om beslut via nätet.
- Man ska kunna få en bekräftelse på att man lämnat en ansökan, hur ärendet handläggs och när det kan väntas besked.
- Man ska endast behöva komma i kontakt med en förvaltning vid ett ärende. Registeruppgifter ska kunna hämtas automatiskt.
- Synpunkter från privatpersoner och företag ska kunna lämnas elektroniskt. (Statskontoret 2003: 1)

2.4 Sambruksplattformen

Sveriges kommuner har fått ökade krav på sig att spara pengar. Dessutom finns ett ökat behov av service hos den enskilde medborgaren. IT kan vara ett sätt att möta dessa båda krav. Då det för en enskild kommun är nästintill omöjligt att ha råd att själv ta fram e-tjänster har man insett att man måste samarbeta för att kunna ta fram dessa. En grupp av kommuner valde då att inleda ett samarbete som man kallade Sambruksplattformen, vars uppgift bland annat är att utreda behovet av samordning och bygga upp en samling kommunala e-tjänster. Kommunerna kommer att kunna samarbeta i de verksamheter där man har likartade förutsättningar, och man kan då samarbeta med kommuner som geografiskt sett ligger långt ifrån varandra. (Statskontoret, 2003: 2)

Syftet och målet med Sambruksplattformen är att förbättra den kommunala servicen och tillgängligheten för medborgarna och företagen. Man vill även kunna sänka kommunernas kostnader för den kommunala förvaltningen. (Statskontoret, 2003: 2)

Man har bland annat tagit fram fyra områden som är särskilt intressanta för samarbete. Dessa är:

- E-tjänster.
- Verksamhets och informationsanalysetoder och verktyg.
- Gemensamma basfunktioner.
- Teknisk plattform. (Statskontoret, 2003: 2)

De kommuner som ingår i Sambruksplattformen är Bollnäs, Borlänge, Botkyrka, Göteborg, Jönköping, Kalix, Karlskrona, Malmö, Nacka, Sandviken, Storuman och Uddevalla. Man har arbetat med att ta fram en pilot inom ramen för 24-timmarsmyndigheten där ett antal kommuner med Borlänge som huvudaktör samverkar i ärendet ekonomiskt bistånd till enskilda. I den här delen ingår dock i dagsläget bara fem kommuner. Dessa kommuner är Jönköping, Uddevalla, Botkyrka, Borlänge och Malmö. Eventuellt tillkommer fler kommuner. (Statskontoret 2003: 1)

2.5 Demokratisynsätt och e-demokrati

Det finns flera olika sätt att beskriva begreppet demokrati. Vi har här valt att ta upp tre synsätt och hur dessa kan knyta an till e-demokrati.

Tunn demokrati: I detta synsätt värderas individens frihet högt. Statens inblandning ska begränsas så långt det är möjligt. Medborgaren är inte intresserad av att hålla på med de demokratiska processerna och därför är direktdemokrati inte nödvändigt. Ett bibehållande av det representativa styrelseskicket är därför att föredra. Så länge samhällets service och övriga skyldigheter upprätthålls fungerar systemet enligt detta synsätt. (Bjurström, 2002)

Snabb demokrati: Här är staten lika viktig som medborgaren. Individerna är intresserade av att få inflytande i den politiska världen. Hon/han är förnuftig i sina beslut och vill därför ha tillgång till relevant information. Representativ demokrati i kombination med direktdemokrati är att föredra. (Bjurström, 2002)

Stark demokrati: Här betonas diskussion och dialog för att nå det man vill. I en direktdemokrati riskerar förloppet att bli så snabbt att beslutet blir mindre underbyggt. Genom att alla får komma till tals nås beslut för allas bästa. (Bjurström, 2002)

E-demokrati enligt olika demokratisyner: Enligt den tunna demokratisynen faller 24-timmarsmyndigheten bra in. Elektroniska tjänster tillhandahållna via nätet ger individerna vad de behöver. Den snabba demokratin har större krav som till exempel direktval och informationstillgänglighet. Ytterligare krav tillkommer i den starka demokratin med forum och andra diskussionsarenor. (Bjurström, 2002)

2.6 MOA-modellen

När man utformar ett datasystem kan man fokusera på tekniken eller på användaren. Med det tekniska synsättet är det viktigaste att tekniken fungerar på ett optimalt sätt. När man istället betraktar datasystemet utifrån ett människoperspektiv är det viktigaste att människan fungerar tillsammans med användningen av systemet. Ett exempel där man sätter människan i centrum är MOA-modellen.

Enligt MOA-modellen finns ett komplext samband mellan olika basenheter. Särskilt sambandet människa och de övriga basenheterna betonas inom modellen. På senare år har betydelsen av att människan är en viktig del av organisationen ökat. (Grundén, 1992)

De basenheter man pratar om är:

- Resurser
- Teknik
- Människor
- Uppgift

Med resurser menas tillgångar i verksamheten som används för att få ett önskat resultat. Ett exempel på detta är yrkeskunnande. Med teknik avses tekniska hjälpmedel och även arbetsmetoder. Människorna använder sig sedan av resurserna och tekniken för att utföra vissa uppgifter i verksamheten.

Vid införandet av ny teknik i en organisation kan arbetssituationen och kvalitén på arbetet förändras. MOA-modellen kan användas för att utvärdera en förändring i tekniken och/eller organisationen. Den kan också användas för att beskriva möjliga effekter av framtida förändringar. (Baskerville, Stage & Degross, 2000)

När det gäller effektivitet och kvalitetsaspekten så finns i den offentliga sektorn krav på att arbetet blir så effektivt som möjligt och att servicen fortfarande håller hög kvalitet. (Baskerville, Stage & Degross, 2000)

Olika sätt att höja kvalitén på en tjänst eller service kan vara tidsaspekten, tillgängligheten, bättre kommunikation, enklare hantering, samt även integritet och säkerhetsaspekten. Om till exempel tiden för ett ärende reduceras så har klienten fått en högre kvalitet på tjänsten. Man kan även genom att använda elektroniska databaser minska tiden för hanteringen av pappersdokument. (Baskerville, Stage & Degross, 2000)

Övergången från ett medium till ett annat kan påverka kvalitén på kommunikationen. Mönstret i den sociala interaktionen förändras. Kontakten bland personalen kan öka eller minska. Vid direktkommunikation så innehåller denna oftast mer informell information än till exempel mail kommunikation. (Baskerville, Stage & Degross, 2000)

När ett informationssystem introduceras så minskas ofta tiden för varje arbetsuppgift. Mer ärenden kan hinnas med under en kortare tid än förut. Detta kan innebära att arbetsbelastningen för den enskilde ökar, vilket medför att arbetssituationen blir stressigare än förut. Detta kan undvikas om den tid som sparas istället används till andra arbetsuppgifter, än att hinna med fler ärenden. (Baskerville, Stage & Degross, 2000)

3 Metod

Vi sökte information om ämnet i bibliotekskataloger och med sökmotorer på Internet. Det finns till vår kännedom ingen litteratur i bokform om vare sig 24-timmarsmyndigheten eller Sambruksplattformen. Den litteratur vi fann var den som tog upp e-demokrati och elektronisk förvaltning. Tyvärr var den mesta av denna litteratur inte användbar för denna uppsats, på grund av att den var alldeles för inriktad på de demokratiska aspekterna.

Beträffande systemutveckling har vi använt oss av litteratur och artiklar som behandlar detta ur ett människocentrerat perspektiv. Vi valde att använda oss av MOA-modellen som stöd för vår diskussion om vad en övergång till ny informationsteknik kan innebära.

Informationen vi fick tag i om 24-timmarsmyndigheten var det vi hittade på Internet, och då främst från 24-timmarsmyndighetens och Statskontorets webbplatser.

All information om Sambruksplattformen fick vi tillgång till av vår kontaktperson, Siv Torstensson, på Uddevalla kommuns stadshus. Detta var dokumentation som tagits fram under projektets gång.

3.1 Kvantitativa och kvalitativa datainsamlingsmetoder

När man ska välja vilken metod man ska ha för sin undersökning måste man först ta ställning till vilken forskningsansats man har och utefter det välja metod. Den kan vara av kvantitativ eller kvalitativ karaktär eller en blandning av dessa. Vilken typ av metod man väljer beror till stor del på vilken synsätt man har beträffande forskningen. Ser man på världen som exakt och mätbar där man kan avskilja en del och studera väljer man kanske ett kvantitativt synsätt. Ser man istället världen som en helhet där delarna påverkar varandra är kanske det kvalitativa synsättet att föredra. (Holme & Solvang, 1991)

Man kan förklara de kvantitativa metoderna med att de bygger på antal. Resultaten ska vara mätbara och bevisbara. Man samlar in data och som då ofta presenteras i form av siffror. Det kvantitativa synsättet används mest inom naturvetenskap och matematik, men är även populärt inom andra forskningstraditioner. (Larsson & Nilsson, 2000)

Motsatsen till den kvantitativa metoden är den kvalitativa. Här vill man istället förstå varför vissa skeenden uppstår. Detta synsätt är vanligt inom bland annat filosofi och sociologi. (Larsson & Nilsson, 2000)

Den väg vi valde att gå var en blandning av båda dessa ansatser med tonvikt på den kvantitativa. Detta gav både en insikt i hur de undersökta personerna ställde sig till en förändring och också hur deras arbete såg ut i dagsläget. Det som talade emot en rent kvalitativ undersökning var det utsträckta geografiska läget. Att hinna utföra till exempel intervjuer hade blivit svårt att hinna med under den tid vi hade att tillgå. Samma problem hade uppstått om vi använt oss av fältstudier, som kanske hade varit att föredra om vi hade haft tillräckligt med tid. Vi valde inte heller att göra en rent

kvantitativ undersökning på grund av det förhållandevis lilla antalet tillgängliga försökspersoner. Den metod vi slutligen valde var en enkätundersökning.

3.2 Val av undersökningspersoner

Vi använde oss av enkäter, som vi skickade ut till socialsekreterare och till en chef i varje kommun som är med i den inledande fasen av Sambruksplattformen. Dessa blev då Jönköping, Uddevalla, Botkyrka, Borlänge och Malmö. Efter ett möte i Uddevalla som vi deltog i angående Sambruksplattformen, kom vi i kontakt med anställda inom socialförvaltningen i Munkedal och Orust. Eftersom dessa båda kommuner visade sig vara intresserade av att följa sambruksprojektet valde vi att inkludera dem i undersökningen. Detta gjorde att vi kom att fråga ca 3 personer i dessa 7 kommuner. I en kommun blev fler tillfrågade och i någon enbart 2. Det sammantagna antalet tillfrågade uppgick till 21 personer varav 3 föll bort på grund av skäl vi inte vet. Två hela kommuner föll bort helt på grund av bland annat tekniska problem. Undersökningspersonerna valdes ut i samarbete med vår kontaktperson i Uddevalla. Dessa 21 arbetar inom socialförvaltningen med ekonomiskt bistånd, och dessutom sade sig ha tid att svara på enkäten. Sammantaget svarade 12 personer på enkäten.

Vi valde att göra undersökningen med hjälp av enkätfrågor. Det intressanta var att få reda på om och i så fall vad för skillnader det fanns i hanteringen av ekonomiskt bistånd mellan de olika kommunerna, och vad som eventuellt var lika.

Anledningen till att vi bara kom att skicka ut enkäter till de 5 kommunerna i Sambruksplattformen och de två övriga intresserade är att de övriga kommunerna i dagsläget av olika anledningar valt att inte vara med i denna inledande fas. Dessa anledningar skulle kunna vara tidsbrist, för stora kostnader eller som i Nacka kommuns fall, där man arbetar på ett annat sätt med ekonomiskt bistånd än i de övriga kommunerna och i nuläget inte kan anpassa sig till denna del av projektet.

Enkätfrågorna har vi utarbetat i samråd med våra kontaktpersoner på stadshuset i Uddevalla för att få fram de bästa tänkbara frågorna. Vi har även tagit del av litteratur som tar upp utformning av enkäter (Trost, 2001) och tillvägagångssätt vid en undersökning.

3.3 Utformning av enkäten

Enkäten (se bilaga 1) konstruerades först i 3 versioner, två av dem i versioner som var möjliga att skriva ut på papper, och en i digitalt format, bestående av ett enkelt html-formulär. De som gick att skriva ut var i word- och i pdf-format. Detta för att så många som möjligt skulle ha möjlighet att använda dem. På grund av vissa tekniska problem som kunde tänkas uppstå gjordes dessutom en excelversion av enkäten.

Vi skickade efter det ut e-mail till personerna som skulle vara med i undersökningen. I mailet fanns en Internetadress där man kom till en sida med en inledande text om enkäten. Längst ner på denna sida fick man sen välja om man ville skicka enkäten elektroniskt eller via vanlig post.

4 Resultat

Enkäten har innehållit frågor med både fasta och öppna svarsalternativ. De frågor som saknar svar har markerats med ett streck (-) i sammanställningen av enkäten. Vi sammanställde varje kommuns svar på respektive fråga.

De svar vi markerat med en stjärna (*) bedöms vara av mer kvalitativ art och beskrivs utförligare i resultatdiskussionen.

Totalt så svarade 12 stycken personer på enkäten. Av olika anledningar föll två kommuner helt bort, Borlänge och Botkyrka.

Se enkäten i bilaga 1 för frågorna.

	Jönköping	Malmö	Munkedal	Orust	Uddevalle
1	<ul style="list-style-type: none"> Klientkontakter Kontakt m. myndigheter Dokumentation 	<ul style="list-style-type: none"> Klientkontakter Dokumentation Beslutshantering 	<ul style="list-style-type: none"> Klientkontakter Kontakt med myndigheter Dokumentation 	<ul style="list-style-type: none"> Klientkontakter Dokumentation Kontakt m. myndigheter Beslutshantering Värderingar/hem besök 	<ul style="list-style-type: none"> Klientkontakter Kontakt med myndigheter Dokumentation Samverkan m. samarbetspartners
2	<ul style="list-style-type: none"> 5-8 	<ul style="list-style-type: none"> 5-8 Har ingen speciell telefonid 	<ul style="list-style-type: none"> 5-8 	<ul style="list-style-type: none"> Mindre än 4 5-8 	<ul style="list-style-type: none"> Mindre än 4 Fler än 9
3	<ul style="list-style-type: none"> Telefon Brev 	<ul style="list-style-type: none"> Telefon Filöverföring 	<ul style="list-style-type: none"> Telefon 	<ul style="list-style-type: none"> Telefon Filöverföring 	<ul style="list-style-type: none"> Telefon Filöverföring Fax
4	<ul style="list-style-type: none"> Telefon Brev 	<ul style="list-style-type: none"> Telefon 	<ul style="list-style-type: none"> Telefon Fax 	<ul style="list-style-type: none"> Telefon Brev 	<ul style="list-style-type: none"> Telefon
5	<ul style="list-style-type: none"> Filöverföring 	<ul style="list-style-type: none"> Filöverföring 	<ul style="list-style-type: none"> Telefon 	<ul style="list-style-type: none"> Filöverföring 	<ul style="list-style-type: none"> Filöverföring
6	<ul style="list-style-type: none"> Telefon Filöverföring 	<ul style="list-style-type: none"> Telefon 	<ul style="list-style-type: none"> Telefon 	<ul style="list-style-type: none"> Telefon Filöverföring 	<ul style="list-style-type: none"> Telefon Filöverföring
7	<ul style="list-style-type: none"> Telefon Brev 	<ul style="list-style-type: none"> Telefon 	<ul style="list-style-type: none"> Telefon Personliga möten 	<ul style="list-style-type: none"> Telefon Brev 	<ul style="list-style-type: none"> Telefon E-post
8	<p>Vilka</p> <ul style="list-style-type: none"> Landstinget A-kassor <p>Hur</p> <ul style="list-style-type: none"> Telefon Brev 	<p>Vilka</p> <ul style="list-style-type: none"> "Arbete och integration" <p>Hur</p> <ul style="list-style-type: none"> - 	<p>Vilka</p> <ul style="list-style-type: none"> - <p>Hur</p> <ul style="list-style-type: none"> - 	<p>Vilka</p> <ul style="list-style-type: none"> - <p>Hur</p> <ul style="list-style-type: none"> - 	<p>Vilka</p> <ul style="list-style-type: none"> Alfa-kassan Banker Lönekontor KFM Apotek Projekt för uppföljning <p>Hur</p> <ul style="list-style-type: none"> -
9	ca 15 minuter	varierar, oftast lång väntetid 1-2 timmar	ca 30 minuter endast kontakt med glesa intervall	mycket liten tid, ej kontakt varje vecka	ca 30 minuter, varierar beroende på tiden på året
10	ca 25 minuter	varierar allt från 10 minuter till flera timmar	1 timme	ca 1-2 timmar	ca 1-2 timmar
11	ca 25 minuter	2-4 timmar	30 minuter	varierar, 2-4 timmar	1-3 timmar
12	nej	nej	nej	nej	nej
13	nej	nej	nej	nej	nej
14	ja	ja	ja	ja	ja
15	positivt	positivt	positivt	positivt	positivt
16	<p>Ja</p> <ul style="list-style-type: none"> stämmer uppgifterna? sekretessfrågan "datakrängel" 	<p>Nej</p>	<p>Nej</p>	<p>ja/nej</p> <ul style="list-style-type: none"> sekretessen även personliga kontakter behövs, t ex kan man behöva veta varför en person inte fått sjukersättning 	<p>Nej</p> <p>anser sig sakna tillräckliga kunskaper att bedöma</p>

17	*	*	*	*	-
18	*	*	*	*	-
19	ca 60 stycken	ca 100-110	ca 50-60	15-30	ca 25 - 40
20	ca 25 %	10-20 %	Stor variation på svaren Väldigt få Väldigt många	inga eller möjligtvis ett fåtal	25 % eller färre
21	10-15 min/klient	mycket varierande	Stor variation Inte mycket 50 % av tiden	möjligtvis en timmer per vecka eller kanske ingenting alls	ingen uppfattning

4.1 Jönköping

I Jönköping hade de som svarade på socialkontoret, arbetsuppgifter som främst innebar kontakt med klienter och myndigheter, samt dokumentation. Per timma så hann man med cirka 5-8 samtal med klienter under telefontiden.

I kontakten med myndigheter används i de flesta fall telefon, men även brev var vanligt. I kontakt med Bilregistret och Riksskatteverket användes dessutom filöverföring. Övriga kontakter som nämndes var till exempel Landstinget och a-kassor. Dessa kontaktades oftast via telefon.

Man hade svårt att uppskatta hur lång tid dessa myndighetskontakter tog. CSN uppskattades ta ca 15 minuter per vecka mot ca 20-30 minuter för RFV. Som exempel på andra myndigheter nämndes a-kassor som också beräknades ta ca 20-30 minuter. De ansåg att det gett en stor tidsvinst att använda sig av datorn för att inhämta information om klientens ekonomiska situation istället för till exempel telefon och brev.

Här var man övervägande positiv till att man vid förnyad ansökan automatiskt kunde få de uppgifter man behövde från andra myndigheter. Man såg dock vissa problem. De funderade kring sekretessfrågan och hur man kunde vara säker på att uppgifterna var korrekta så man inte behövde dubbelkolla. Denna form av dubbelarbete skulle medföra att arbetet tog längre tid. Även eventuella tekniska problem nämndes.

Som förslag på områden där IT skulle kunna effektivisera ärendehantering nämndes bland annat att begära in uppgifter från a-kassor och få tillgång till arbetsplaner på Arbetsförmedlingen.

Hur IT skulle kunna underlätta för klienten verkade vara en svårare fråga att svara på av naturliga skäl. Dessa frågor diskuteras säkert aldrig i kontakten med klienten. Det som framkom var möjlighet för klienten att se beslut och utbetalningar utan att behöva ringa samt att kunna kommunicera via nätet.

Här handläggs ca 60 biståndsärenden per månad. Av dessa uppskattas ca 25 % tillhöra den grupp där man med fördel skulle kunna använda sig av IT för att effektivisera biståndshandläggningen. En grov uppskattning var att man då skulle kunna spara 10-15 minuter per klient ur denna grupp.

4.2 Malmö

Handläggarna i Malmö arbetade mest med klientkontakter, dokumentation och beslutshandtering. Beträffande telefontiden skilde det sig mellan de olika

handläggarna. En av dem hade så kallad öppen telefontid. Övriga hann under sin telefontid med ca 5-8 samtal per timme.

Beträffande myndighetskontakter skedde den enbart via telefon med CSN, RSV och Arbetsförmedlingen. I kontakten med RFV och Bilregistret skedde detta istället med hjälp av filöverföring. Det framkom inte om de hade så många andra kontakter men bland annat "Arbete och integration" nämndes. Det var svårt att uppskatta hur lång tid dessa kontakter tog eftersom det varierade så mycket.

För CSN och RFV brukade inhämtandet av information ta 1-2 timmar per vecka, men kan också ta så lite som 10 minuter när det fungerar. Inhämtandet av information från andra myndigheter uppskattades ta ca 2-4 timmar.

De ansåg att det gett en stor tidsvinst att använda sig av datorn för att inhämta information om klientens ekonomiska situation istället för till exempel telefon och brev.

Här var man övervägande positiv till att man vid förnyad ansökan automatiskt får de uppgifter man behöver från andra myndigheter. De såg heller inga negativa effekter av att inhämta information med hjälp av IT.

Som förslag på andra områden där IT skulle kunna effektivisera arbetet var att automatiskt få tillgång till uppgifter från a-kassor, arbetsförmedlingen, CSN och skattemyndigheten. Detta skulle även för klienten vara en fördel eftersom han/hon då slipper att ordna fram dessa uppgifter. Klienten upplever ofta det som besvärligt att själv skaffa denna information.

Man handlägger i genomsnitt 100-110 biståndsärenden per månad. Av dessa tillhörde 10-20 % den grupp där man skulle kunna vinna tidsmässigt på att effektivisera ärendehantering. De hade ingen uppfattning hur stor denna vinst skulle kunna bli.

4.3 Munkedal

I Munkedal arbetade man främst med klientkontakter, kontakt med myndigheter och dokumentation. Under telefontiden hann man med 5-8 samtal per timme.

I kontakten med myndigheter användes telefon i samtliga fall, men kontakten med CSN kunde ibland skötas via fax. Med Arbetsförmedlingen kunde kontakten även ske genom möten.

Beträffande hur lång tid kontakten med CSN tog skilde det sig mycket mellan svaren, bland annat uppskattades tiden till en halvtimme per vecka eller att kontakten enbart skedde med glesa intervall så det var svårt att uppskatta. Kontakten med RFV tog uppskattningsvis en timme per vecka. Hur lång tid kontakten tog med andra myndigheter verkade svår att uppskatta, men en uppskattade den till en halvtimme.

Samtliga svar ansåg att datorn som hjälpmedel för att inhämta uppgifter om klientens ekonomiska situation gav en stor tidsvinst.

Man ställde sig positiv till förslaget att vid förnyad ansökan automatiskt kunna kontrollera uppgifter från andra myndigheter. De tryckte dock på att detta måste

kombineras med regelbundna personliga kontakter. I övrigt såg de inga negativa effekter av automatisering av denna kontroll. IT kunde även användas till att hämta in annan typ av information.

IT kunde i förlängningen användas till andra typer av funktioner som skulle kunna underlätta för klienten som till exempel att söka jobb och komma i kontakt med andra myndigheter.

Man handlägger ca 50-60 biståndsärenden per månad. Ur denna grupp kunde vi utläsa att man skilde sig uppfattningarna i hur man anser att IT skulle kunna spara tid. Antingen finns inte så stor möjlighet att spara tid eller så såg man mycket stora möjligheter. De flesta i klientgruppen skulle i så fall kunna komma i fråga och man kunde spara uppemot 50 % av tiden.

4.4 Orust

Arbetsuppgifterna varierade mycket från person till person, men de flesta verkade lägga ner mest tid på klientkontakter och dokumentation under en dag. Under telefontiden hann man, med något undantag, med 5-8 samtal per timme.

Kontakten med myndigheter, med undantag av Bilregistret där man använde filöverföring, sköttes via telefon. Kontakten med RFV och RSV kompletterades dessutom med filöverföring. Med CSN och Arbetsförmedlingen användes, förutom telefon, dessutom brev.

Det framgick också att kontakten med CSN inte tar upp mycket tid och de hade inte ens kontakt varje vecka. Med RFV däremot kunde kontakten ta uppemot två timmar per vecka. Kontakten med övriga myndigheter uppskattades att ta mellan 2 och fyra timmar.

Man ansåg att det gett en stor tidsvinst att använda sig av IT när man inhämtar information om klientens ekonomiska situation till skillnad från andra sätt.

Man ställde sig positiv till att man vid förnyad ansökan automatiskt skulle kunna få de uppgifter man behöver från andra myndigheter. De såg i det stora hela inte heller några negativa effekter av att inhämta information med hjälp av IT förutom att sekretessfrågan måste lösas.

Ett område som man ansåg IT skulle kunna användas för att effektivisera arbetet var spridning av information till allmänheten om socialtjänsten. Dessutom kunde IT användas till kommunikation mellan handläggare och klient. De påpekade särskilt att IT skulle vara ett bra hjälpmedel för att automatiskt kontrollera uppgifter.

De hann med mellan 15 till 30 ärenden med ekonomiskt bistånd per månad. Endast ett fåtal av dessa skulle kunna komma ifråga beträffande effektivare handläggning med hjälp av IT. Man påpekade att vikten av det personliga mötet. Därför skulle det bli svårt att låta klienten själv ansöka via nätet.

4.5 Uddevalla

I Uddevalla var arbetsuppgifterna främst kontakt med klienter och myndigheter, dokumentation, samt samverkan med samarbetspartners. Telefontiden där man hade kontakt med klienterna skiljde sig mellan svaren, här var intervallet 1-4 och uppåt,

I kontakten med myndigheter skedde detta på olika sätt. Telefon användes i kontakten med alla myndigheter förutom med Bilregistret. Filöverföring användes med RFV där även fax användes, Bilregistret och RSV. I kontakten med arbetsförmedlingen så användes utöver telefon även e-post.

Övriga kontakter man hade var med A-kassor, Alfa-kassan, banker, lönekontor, Kronofogdemyndigheten, Frivården, Apotek med flera. Man hade även kontakt med olika projekt för uppföljning samt närvarokontroller.

Vidare framgick att när man hämtar information från CSN, brukar det variera mycket i tid beroende på när på året det är. Men uppskattningsvis lägger man ca 30 minuter i veckan på CSN. När man hämtar information från RFV, har man telefonsamtal 1 till 3 gånger i veckan. Tidsmässigt brukar det ta i snitt 1 timme per vecka, men i början av månaden då beställningen av uppgifterna görs, så tar detta ca 2 timmar. Från övriga myndigheter brukar det ta mellan 1 till 3 timmar.

Man ansåg att det givit en tidsvinst att använda sig av datorn för att inhämta information om klientens ekonomiska situation istället för till exempel telefon och brev. Detta motiverade man bland annat med att det tar ca 2 timmar att med hjälp av datorn lägga in beställning på ca 40 hushåll. Skulle man istället inhämta dessa uppgifter på telefon, skulle detta ta avsevärt längre tid, på grund av att det ofta är väntetid på telefon.

Man är positiv till att man vid förnyad ansökan automatiskt får de uppgifter man behöver från andra myndigheter. De såg i det stora hela inte heller några negativa effekter av att inhämta information med hjälp av IT, man nämnde dock att man kanske har för lite kunskap för att uttala sig i denna fråga.

Man hade inga egna förslag på områden där det skulle kunna vara lämpligt att använda sig av IT för att effektivisera ärendehantering.

Det handläggs mellan 25 till 40 biståndsärenden per månad. Man uppskattade att ca 25 % tillhörde den grupp som skulle kunna använda sig av IT för att effektivisera biståndshandläggningen. Men det framkom även att denna grupp på 25 % kunde vara mycket mindre. Man var osäker på hur stor tidsvinst detta skulle kunna ge.

5 Resultatdiskussion

Här sammanställde vi resultatet från enkätundersökningen. Vi tittade särskilt på likheter och olikheter mellan kommunerna. Vi tar även upp våra egna funderingar, med stöd av MOA-modellen, kring undersökningen, såsom slutsatser, tolkning och värdering av resultatet.

Enkätsvaren visade en relativt stor samstämmighet både beträffande arbetssätt och attityder. Naturligtvis finns det delar där det skiljer dem åt. Det kom också in många intressanta och bra personliga kommentarer och idéer.

5.1 Klientkontakter

Samtliga kommuner ansåg att klientkontakter och dokumentation var en stor del av deras arbetsuppgifter. Kontakten med myndigheter utgjorde också en stor del. Däremot var inte beslutshandlingen det som de flesta arbetade så mycket med. Detta resultat talar för tanken med samverkan eftersom det är just dessa områden man hoppas kunna effektivisera.

Deras klientkontakter skedde dels genom telefontiden där de hann med mellan 5-8 samtal per timme och vid personliga möten. Det betonades vikten av dessa personliga möten och att man inte fick glömma detta vid en eventuell effektivisering. Någon nämnde också att om klienten kunde få tag viss information via nätet som till exempel när utbetalningar skall ske så skulle detta kunna reducera antalet av den typen av telefonsamtal. Vi misstänker att det ibland kan vara svårt för klienter att komma fram per telefon så detta är ytterligare skäl till viss information skulle vara möjligt att få tag på via nätet.

5.2 Myndighetskontakter

En av tankarna med Sambruksplattformen är bland annat att man automatiskt kan få uppgifter från CSN och RFV. I dagsläget sker insamlandet av information från CSN via telefon i samtliga kommuner men även fax, filöverföring och brev förekommer. Samma sätt används när man hämtar uppgifter från RFV förutom att ingen kommun använder sig av filöverföring. Förutom fax kan man tänka sig att detta tar onödigt lång tid i anspråk. Med telefon riskerar du att hamna i kö eller så är den du söker inte inne. Med filöverföring har man problemet att uppgifterna man begär svar på ena dagen kommer först nästa dag och med brev kan det dröja ännu längre. Denna process skulle kunna kortas avsevärt, anser vi, genom användningen av IT, då man slipper väntetider.

Förutom CSN och RFV har man kontakt med andra myndigheter för att hämta uppgifter om klienter. I enkäten hade vi med frågor om bilregistret, arbetsförmedlingen och RSV. Dessa myndigheter är inte tänkt att vara med i inledningsskedet. Även här sker kontakten med bland annat telefon. Det vore bra om även dessa kunde inkluderas i projektet i framtiden. Även här går det säkert att effektivisera med hjälp av IT.

Det är stor variation mellan kommunerna hur lång tid kontakten med CSN och RFV tar per vecka. I vissa kommuner tar kontakten med CSN mindre än en halvtimme

medan andra tar det upp emot två timmar. När man hämtar uppgifter från RFV så tar detta i regel för 2 av kommunerna mellan 1-2 timmar. I övriga kommuner säger man att detta tar allt från 10 minuter till flera timmar. Vad dessa skillnader beror på kan var svårt att tolka, men en av anledningarna kan vara att man arbetar på olika sätt eller uppskattar tiden det tar olika.

Även i kontakten med de andra myndigheterna såsom bilregistret, arbetsförmedlingen och RSV var det stor variation i svaren. Här kunde man utläsa ett mönster. De som angav liten tidsåtgång med CSN och RFV hade även liten tidsåtgång med dessa myndigheter. De kommuner som hade högre tidsåtgång svarade att de även tog lång tid i denna kontakt. Här varierade svaren från 25 minuter till 4 timmar. Även här är det svårt att tolka svaren, men det kan säkert vara liknande orsaker som med CSN och RFV.

Man anser i kommunerna att det ger tidsvinster att hämta uppgifter om klienter med hjälp av datorn. Med anledning av detta svar, så visar det att det i dagsläget fungerar ganska bra med exempelvis filöverföring, så därför funderar vi på varför man använder sig av till exempel telefon. Beror det inarbetade arbetsrutiner, måste man dubbelkolla alla uppgifter, eller är det säkerhetsaspekten och tekniska problem? I svaren framkom det bland annat att man funderade kring sekretessfrågan och om hur man kunde vara säker på att uppgifterna var korrekta så man inte behövde dubbelkolla.

Om man vid förnyad ansökan automatiskt skulle kunna få tillgång till de uppgifter man behöver beträffande respektive klient från myndigheter som CSN och RFV, så ställer sig samtliga kommuner positiva till detta förslag. Det fanns ingen som såg några risker med detta. En påpekade dock att det var viktigt att bibehålla den personliga kontakten med klienten. Vi inser i denna fråga att det kan vara svårt att från handläggarens sida att bedöma effekterna av ett sådant system innan man använt det. Men detta visar ändå att man har positiv syn på ny teknik, och är öppen för nya sätt att arbeta på.

5.3 Handläggarnas förslag

När vi frågade om egna förslag från handläggarna om var man kunde effektivisera deras arbete med hjälp av IT, så svarade man kontakten med andra myndigheter som a-kassa, arbetsförmedlingen och skattemyndigheten. Detta visar ytterligare att man på socialförvaltningarna verkligen ser ett behov av att man i kontakten med myndigheter kan göra informationsutbytet smidigare.

När vi frågade om egna förslag från handläggarna om var de trodde klienten skulle kunna ha användning av en ökad användning av IT, så svarade man att kommunikation, tid för utbetalning och besked angående beslut skulle vara uppskattat av klienten. Vi tycker dessa förslag verkar fullt möjligt att genomföra. Detta skulle dessutom avlasta handläggaren.

5.4 Effektivisering med hjälp av IT

När man inom ramen för Sambruksplattformen menar att klienten själv ska kunna göra en del av ärendehantering vid förnyad ansökan, så innefattar inte detta hela gruppen av bidragstagare. De personer som kan komma ifråga här, är de som

handläggaren tycker skulle kunna vara lämpliga. Det kan finnas olika orsaker till att den här gruppen kan vara olika stor. Dels datorvana hos personen, skillnader i bidragsgruppen hos den enskilde handläggaren eller att handläggaren kanske inte ser någon fördel för klientens del.

Antalet ärenden man handlägger per månad angående ekonomiskt bistånd ligger i intervallet 25-110 stycken mellan kommunerna. Av dessa ärenden kan mellan 10 till 25 % av klienterna komma ifråga angående användningen av IT anser de flesta handläggarna. Men även vissa svar tydde på att den här gruppen kunde vara ännu mindre, och i vissa fall även större än de 25 %. Vissa handläggare kunde dock inte se att några skulle kunna komma ifråga.

Svaren är väldigt varierande och detta kan bero på olika saker. Handläggaren kan till exempel ha svårt att kunna precisera några exakta siffror, eftersom man i dagsläget inte arbetar på detta sätt.

5.5 Individen i fokus

När man inför förändringar i en organisation, medför detta att den enskilde individen påverkas på olika sätt, oavsett om det är en handläggare på socialkontoret eller klienten. Vi kommer här att beskriva relationen mellan människan och ett par av de övriga basenheterna, de uppgifter som ska utföras och tekniken som finns att tillgå för att utföra dessa uppgifter, med stöd av MOA-modellen.

När man inför ny teknik i en organisation förändras ofta arbetssituationen för individen. När det gäller ärendehantering med ekonomiskt bistånd är det främst effektiviteten och kvalitén som påverkas. Eftersom projektet inte är genomfört ännu är det svårt att veta exakt hur individen kommer att påverkas av den nya tekniken. Man kan ändå bilda sig en uppfattning om detta med utgångspunkt av enkäten. De tillfrågade var överlag positiva till en förändring med hjälp av IT. Deras sätt att arbeta kan komma att förändras på en rad olika sätt. Tiden för varje klient kan komma att minska med ökad stress som följd eftersom arbetsbelastningen tenderar att öka vid införandet av ny teknik (Baskerville, Stage & Degross, 2000).

För att undvika ökade arbetsbelastning är det viktigt att använda den eventuellt insparade tiden till andra arbetsuppgifter än till att hinna med fler ärenden. Om de rutinmässiga delarna av ärendena effektiviseras, kan tiden till exempel användas till det personliga mötet med klienten. En aspekt som framkom av enkäten.

De förändringar som är tänkta att genomföras stämmer väl överens med MOA-modellen beträffande kvalitetsaspekten. I MOA-modellen tas det upp olika sätt att höja kvalitén på en tjänst eller service. Tidsaspekten, enklare hantering och förbättrad kommunikation är några av de sätt som nämns och som anses viktiga i tanken med 24-timmarsmyndigheten. (Baskerville, Stage & Degross, 2000)

Enkätens fokus har legat på tidsaspekten och av svaren framgår också att här finns möjligheter att effektivisera och höja kvalitén på tjänsten. Beträffande förbättrad kommunikation är detta något som ännu inte fått så stort utrymme inom Sambruksplattformen, men detta var något som det tillfrågade la stor vikt vid.

6 Metoddiskussion

Här diskuterade vi om den metod vi valt att använda för att undersöka vår frågeställning har fungerat. Vidare tog vi upp om resultatet har påverkats av vårt metodval och vad som eventuellt kunde ha gjorts annorlunda.

6.1 Enkätundersökningen

Vi hade gärna sett att man hade kunnat få tag på information om 24-timmarsmyndigheten och Sambruksplattformen, från fler källor än det som var tillgängligt. Den information vi fick tag i kan tänkas vara en aningen ensidig, eftersom den togs direkt från den myndighet som ligger bakom projektet och från dem som är direkt inblandade i projektet om Sambruksplattformen.

De inblandade har varit väldigt positiva och engagerade i projektet, så det har varit lätt att få tag i bra information och de har dessutom varit väldigt lätta att samarbeta med.

Vi lade ner väldigt mycket tid och kraft på utformningen av enkäten, för att den verkligen skulle besvara det vi ville undersöka. Problemet som uppstod var att detta drog ut på tiden, så att den färdiga enkäten skickades ut i senaste laget. Detta kan vara en av anledningarna till att vi inte fick fler svar från varje kommun som vi hade hoppats på från början. Däremot tyckte vi att svaren vi fick var relevanta för vår frågeställning.

Vi hade innan vi skickat ut enkäten testat så att det verkligen fungerade. För en av kommunerna uppstod dock ett problem som vi inte hade förutsett. Detta var att de hade säkerhetsrutiner i datasystemet som förhindrade dem att skicka enkäten elektroniskt tillbaka till oss. När vi fick deras svar var dessa tomma. Vi bad dem då att försöka med någon av de andra versionerna. Samma problem uppstod dock igen, varpå vi avstod från ett tredje försök.

6.2 Reliabilitet

Reliabiliteten är ett sätt att värdera hur tillförlitlig den metod man valt är och hur generaliserbar undersökningen är. (Patel, 2003)

Det relativt lilla antalet undersökningsspersoner kan ha bidragit till att vi inte fick svar på allt vi hade tänkt oss. Vi kunde bland annat inte se om de skillnader i svaren som vi fick från de olika personerna i varje kommun berodde på skillnader i arbetssätt hos varje individ eller på att de hade olika arbetsuppgifter. Det tydde dock på det senare. En person som förutom bidragsärenden dessutom hanterade rehabärenden hade ett annat arbetssätt än de som enbart arbetade med bidragsfrågor.

Resultatet hade också blivit säkrare om vi hade kompletterat enkäten med intervjufrågor som vi hade planerat. Detta blev dock omöjligt på grund av att en del svar kom in så sent.

6.3 Validitet

Validiteten är ett sätt att värdera om vi verkligen undersökt det som vi sagt oss undersöka (Patel, 2003).

Det är svårt att själva bedöma validiteten hos sin egen undersökning. Det som höjer validiteten är att enkäten framtagits i samarbete med bland annat en socialsekreterare som har kunskaper om arbetsområdet och dessutom en person, vår kontaktperson på Stadshuset, med kunskaper inom projektet. Vi har dessutom fått stor hjälp av vår handledare.

7 Slutsats

De viktigaste slutsatserna vi drog av vårt arbete var att:

- De var samtliga mycket positiva till att hämta in information från myndigheter med hjälp av IT. De såg heller inga större problem med att göra detta. Däremot beträffande förnyad ansökan via nätet var svaren inte lika samstämmiga. Man såg problem i att den personliga kontakten försvann. Eftersom det är viktigt att de som själva använder ett system är positiva till det kanske den delen av projektet som innefattar förnyad ansökan borde ses över och förankras tydligare.
- I kontakten mellan myndigheter och socialförvaltningar ansåg man att mycket tid kunde sparas om uppgifter som ska inhämtas beträffande klienterna från myndigheter kunde ske automatiskt. Det är ett flertal myndigheter som man på socialförvaltningen måste kontakta i varje ärende oftast via telefon. Så här skulle man antagligen kunna spara en hel del tid.
- När det kommer till att förnya ansökan via nätet, skulle man kunna effektivisera ärendehantering för vissa av klienterna. Denna andel kan dock i vissa fall vara ganska liten och man såg inga större tidsvinster med detta eller hade ingen uppfattning om hur mycket tid som kunde sparas.
- Man vill i kommunerna även att inhämtandet av uppgifter sker automatiskt från fler myndigheter än CSN och RFV. Detta anser vi borde vara fullt möjligt eftersom i alla fall de större myndigheterna kommit långt i sitt arbete mot 24-timmarsmyndigheten.

Vi tycker det borde vara självklart att den delen som gäller kontakten mellan alla de större myndigheterna som ingår i ärendehantering med ekonomiskt bistånd på sikt implementeras i Sambruksplattformen. Här skulle säkert stora effektiviseringar kunna göras.

Men man skulle nog även som en service för de klienter som vill, kunna ge tillgång till beslut om utbetalningar, och när dessa kommer att ske via nätet. Även om det kanske inte ger så stora ekonomiskt och tidsmässiga vinster. Medborgaren förväntar sig i framtiden att man ska kunna komma åt viss information, och att det är möjligt att genomföra vissa procedurer via nätet.

8 Referenser

- Backman, J (1998). *Rapporter och uppsatser*, Studentlitteratur, LUND
- Baskerville, R, Stage, J & Degross, J (2000). *Organizational and Social Perspectives on InformationTechnology*, Kluwer Academic Publishers.
- Bjurström, A (2002). *Demokrati som handelsvara* [Elektronisk]
Tillgänglig: <http://www.lf.svekom.se/demos/medborgarinflytande/e-demokrati/Rapport%20demokrati%20som%20handelsvara.pdf> [03-12-20]
- Försäkringskassan (2003). *Självbetjäning* [Elektronisk]
Tillgänglig: www.fk.se [03-11-27]
- Grundén, K (1992). *Människa Organisation ADB-System*, Studentlitteratur, LUND
- Grönlund, Å (2001). *Elektronisk förvaltning, elektronisk demokrati*, Studentlitteratur, LUND
- Holme, I.M. Solvang, B. (1991). *Forskningsmetodik: Om kvalitativa och kvantitativa metoder*, Studentlitteratur, LUND
- Larsson, L & Nilsson, M. (2000). *E-utbildning*. Magisteruppsats vid Institutionen för Informatik, Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet. [Elektronisk].
Tillgänglig: <http://www.proficiens.se/user/Webmaster/uppsats.pdf> [2003-12-10].
- Patel, R & Davidson, B (2003). *Forskningsmetodikens grunder*, Studentlitteratur, LUND
- RFV (2002) *24-timmarsmyndigheten* [Elektronisk]
Tillgänglig: <http://www.rfv.se/publi/tidning/docs/rfv0201.pdf> [03-11-27]
- Statskontoret (2002). *Utveckling av 24-timmarsmyndigheter* [Elektronisk]
Tillgänglig: <http://www.statskontoret.se/pdf/200230.pdf> [03-11-14]
- Statskontoret (2003: 1). *Samverkande 24-timmarsmyndigheter* [Elektronisk]
Tillgänglig: <http://www.statskontoret.se/pdf/200318.pdf> [03-11-14]
- Statskontoret (2003: 2). *Sambruksplattform* [Elektronisk]
Tillgänglig: <http://www.24-timmarsmyndigheten.se/Dynpage.aspx?id=670&news=225> [03-11-14]
- Trost, J (2001). *Enkätboken*, Studentlitteratur, LUND

Enkät – Sambruksplattformen

Denna enkät kommer att ligga till grund för ett examensarbete som behandlar Sambruksplattformen och den inledande fasen. Frågorna har utarbetats i samarbete med Siv Torstensson och Berith Lindell, Uddevalla Kommun. Vi skulle vara tacksamma om du tog dig tid att svara på frågorna. Enkäten beräknas inte ta mer än 5 minuter att fylla i. Om någon av frågorna är svår att besvara så hoppa över den.

Förnyad ansökan om ekonomiskt bistånd inom ramen för kommunernas socialtjänst har valts som pilotprojekt avseende sådana e-tjänster som riktar sig till medborgare och kräver samverkan mellan kommuner och olika statliga myndigheter. Verksamhetsområdet finns hos samtliga Sveriges kommuner och rör ett stort antal individers och hushålls vardag. Handläggningen och dess processer kan skilja något mellan kommunerna, men de grundläggande momenten och informationsbehovet är det samma.

Den sökande går vid en tidpunkt som passar honom/henne bäst in i systemet via kommunens hemsida och väljer sociala ärenden. Utan identifikation kan den sökande få information om det ekonomiska stödet och med hjälp av en speciellt framtagen ”räknesnurra” översiktlig beräkna olika tänkbara stödnivåer.

- För att göra en förnyad ansökan eller utföra andra personliga funktioner krävs en inloggning med personidentifiering.
- Tjänsten ges en utformning som tillåter den sökande att via en interaktiv blankett själv genomföra ansökan.
- Den sökande får samtidigt tillgång till alla de uppgifter som kommunen inhämtar från RFV/försäkringskassorna och CSN.
- Detta innebär en möjlighet för den sökande att undersöka om alla uppgifter stämmer med den egna uppfattningen.
- Ansökan skall signeras elektroniskt av den sökande eller de sökande i de fall två makar eller sammanboende gemensamt gör en ansökan.
- Den sökande kan dessutom få en redovisning av sin senaste ansökan och få information om när en utbetalning av det ekonomiska stödet kan förväntas ske.

Henrik Elofsson och Gabriella Torsander, Högskolan i Trollhättan/Uddevalla

EKONOMISKT BISTÅND

Ange kommun: _____

Arbetsuppgift: _____

Jobbar du med någon specifik klientgrupp/målgrupp och i så fall vilken?

1) Vilka arbetsuppgifter lägger du mest tid på under en dag?

- Klientkontakter
- Kontakt med myndigheter
- Dokumentation
- Beslutshantering
- Annat:

2) Hur många samtal med klienter hinner du med i genomsnitt per timma under telefontiden?

- < 4
- 5-8
- Fler än 9

Myndighetskontakt

Hur kommunicerar du med myndigheter?

3) Riksförsäkringsverket (RFV):

- Telefon
- Brev
- Filöverföring
- Fax
- Annat sätt:

4) Centrala Studiestödsnämnden (CSN):

- Telefon
- Brev
- Filöverföring
- Fax
- Annat sätt:

5) Bilregistret:

- Telefon
- Brev
- Filöverföring
- Fax
- Annat sätt:

6) Riksskatteverket(RSV):

- Telefon
- Brev
- Filöverföring
- Fax
- Annat sätt:

7) Arbetsförmedlingen:

- Telefon
- Brev
- Filöverföring
- Fax
- Annat sätt:

8) Eventuella andra kontakter:

Vilka/hur?

9) Hur lång tid uppskattar du att din kontakt med CSN tar per vecka?

10) Hur lång tid uppskattar du att din kontakt med RFV tar per vecka?

11) Hur lång tid uppskattar du att det tar per vecka att inhämta information från andra myndigheter än CSN och RFV?

12) Har du någon särskild kontaktperson på CSN?

Vem?

13) Har du någon särskild kontaktperson på RFV?

Vem?

Om du idag använder datorn för att inhämta uppgifter om klientens ekonomiska situation:

14) Anser du att detta ger en tidsvinst?

- Ja, stor
- Ja, liten
- Ingen skillnad
- Nej, tar längre tid

Motivera gärna ditt svar:

Handläggning av ärende vid förnyad ansökan om ekonomiskt bistånd

15) Hur skulle du uppleva att få en elektronisk ansökan med inbyggd automatisk kontroll av uppgifter från andra myndigheter vid förnyad ansökan om ekonomiskt bistånd?

- Övervägande positivt
- Övervägande negativt
- Annat, motivera gärna: _____

16) Ser du några negativa effekter att inhämta information med hjälp av IT?

- Ja
 Nej

Om ja, vilka?

17) Inom vilka andra områden ser du att IT skulle kunna effektivisera ditt arbete?

18) Har du några förslag på områden där klienten skulle uppskatta en ökad användning av IT?

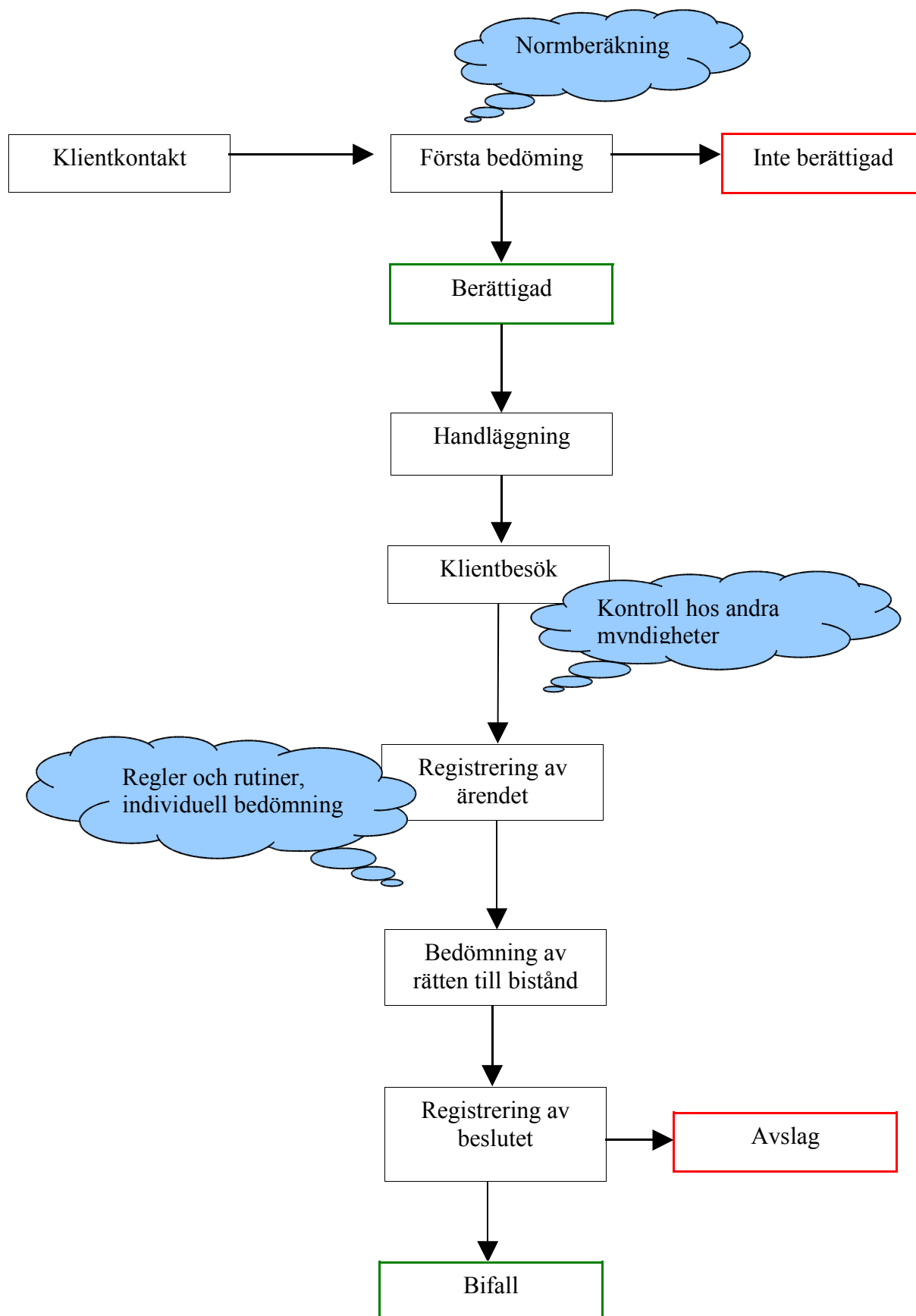
Klientkontakt

19) Hur många ärenden angående ekonomiskt bistånd handlägger du per månad?

Om du i denna ärendehantering kan urskilja någon speciell grupp av bidragstagare där man med fördel skulle kunna effektivisera handläggningen med hjälp av IT.

20) Hur många av dina klienter uppskattar du tillhör denna grupp?

21) Hur lång tid uppskattar du att du skulle kunna spara per klient ur denna grupp?



Ansökan om ekonomiskt bistånd

Normberäkning för:

Beräkningsperiod: -

Personer i hushållet:

Ek Bo	600101-1111
Ek, Maja	610101-2222
Ek, Bengt	890101-3333
Ek, siv	930101-4444

Inkomster:

Markera de alternativ där det ska hämtas uppgifter

CSN	Försäkringskassan	Kas/Alfa kassa	A-Kassa	Skattemyndighet	Bilregistret	PRV	arbetsförmedlingen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hämta

Inkomstyp	Summa	Datum	Utgifter	Summa
Barnbidrag	1800	010120	Hyra	4600
Sjukpenning	350	010120	Medicin	350
A-kassa	1300	010125	Arbetsresor	420
Lön			Hyra	
Lön			Hyra	
Lön			Hyra	

Utbetalning önskas via

Bank ange Clearings nr kontonr

Avi hem

Skicka