

Förvaltningsmodell e- tjänsteplattform

Innehållsförteckning

1	Bakgrund och syfte.....	3
2	Modell	3
2.1	Förvalta plattform och förvalta e-tjänst.....	3
2.2	Vilket ansvar behöver finnas kopplat till plattformen?.....	4
2.3	Vilket ansvar behöver finnas kopplat till kommunens samlade utbud av e-tjänster?.....	5
2.4	Vilket ansvar behöver finnas kopplat till en e-tjänst på plattformen?	5
3	Vägledande principer	7
3.1	Se över hela processen för att på bästa sätt nyttja digitaliseringens möjligheter	7
3.2	Minst två personer behöver vara med i utvecklingen av en e-tjänst.....	7

Dokumentet är framtaget i samverkan i Boråsregionen i nätverket för e-tjänster

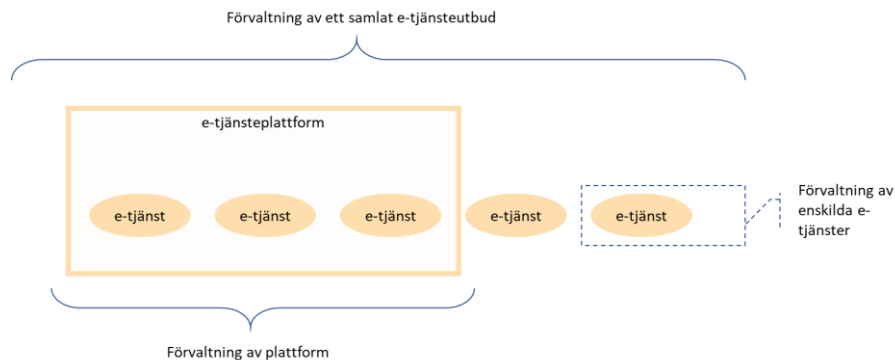
1 Bakgrund och syfte

Inom Boråsregionen finns ett nätverk kring e-tjänster där Herrljunga, Borås, Svenljunga, Mark, Tranemo och Ulricehamn är representerade. Ett gemensamt behov som identifierats är behovet att hitta rätt förvaltningsorganisation för e-tjänster inom en e-tjänstplattform. Därför har vi skapat en enkel modell som beskriver olika ansvar som behöver fördelas ut på olika roller i organisationen. Modellen kan användas för att göra en mappning mot den egna organisationen och är *inte* tänkt som en absolut mall för hur man ska göra. Varje kommun måste utgå från de förutsättningar som gäller där och det viktiga är inte hur vi benämner olika roller utan att det finns en sammanhållen helhet som hanterar olika perspektiv kring e-tjänster.

2 Modell

2.1 Förvalta plattform och förvalta e-tjänst

Vi skiljer på ansvar att förvalta plattform och kommunens samlade e-tjänsteutbud respektive förvaltningen av respektive e-tjänst.

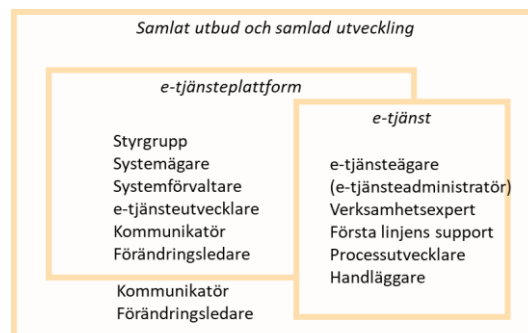


Utåt behöver vi kunna presentera e-tjänster på ett enhetligt sätt och följa principer kring tillgänglighet och användbarhet.

Plattformen behöver utvecklas och förvaltas med kontakter mot leverantör, användare m m.

Respektive e-tjänst behöver utvecklas och förvaltas när det gäller regler, information och innehåll, koppling till verksamhetssystem osv

Ansvaret behöver fördelas på olika sätt – olika roller behöver finnas. En person kan ha och har ofta flera roller. Oftast är det en mindre grupp som arbetar med plattform och e-tjänster centralt och en mindre grupp som arbetar med verksamhetens specifika e-tjänst. Nedan har vi ändå valt att kalla det för roller –som en platshållare för ett visst ansvar.



2.2 Vilket ansvar behöver finnas kopplat till plattformen?

Roll	Huvudsakliga ansvarsområde	Beskrivning
Styrgrupp	<ul style="list-style-type: none"> - Strategisk styrning - Prioriteringar 	<p>Det kan vara bra att koppla en styrgrupp till arbetet med plattformen för att få stöd i den strategiska styrningen och i prioriteringar.</p> <p>Styrgruppen representerar flera olika verksamheter.</p>
Systemägare	<ul style="list-style-type: none"> - Avtal - Budget plattform - Utse kopplade resurser 	<p>Ägare av plattformen.</p>
Systemförvaltare	<ul style="list-style-type: none"> - Leverantörskontakter - Verksamhetskontakter - Koordinering - Support - Utbildning - Systemadministration - Teknisk arkitektur 	<p>Systemförvaltaren är länken mellan leverantör och verksamhet. Arbetet med olika e-tjänster behöver koordineras, både under utveckling och i förvaltning. Förändringar i plattformen ska förankras i verksamheterna. Systemförvaltaren är också vägen för supportfrågor till leverantören – utgör andra linjens support.</p> <p>Systemadministration på plattformen, registrering av användare m m</p> <p>Leverantörens kontaktperson för teknisk arkitektur, integrationer och grundläggande uppsättning av plattformen och nya versioner av plattformen.</p>
e-tjänsteutvecklare	<ul style="list-style-type: none"> - Kravanalys - Konfiguration - Test - Publicering 	<p>Skapar e-tjänster på plattformen (formulär, process).</p> <p>Ofta den som ansvarar för att samla ihop kraven på e-tjänsten, t ex genom att göra enkla flöden, användningsfall etc</p> <p>När e-tjänsten är testad och godkänd av e-tjänsteägaren publicerar e-tjänsteutvecklaren tjänsten.</p> <p>Stödjer eventuella e-tjänsteadministratör.</p>

2.3 Vilket ansvar behöver finnas kopplat till kommunens samlade utbud av e-tjänster?

Oavsett plattform eller om vi har e-tjänster utanför plattform är det viktigt att hålla ihop utbudet på ett bra sätt mot kommuninvånaren. Där har kommunikátören en viktig roll och det kan också finnas behov av en förändringsledare som håller ihop arbetet med att gå mot fler e-tjänster.

Kommunikatör	<ul style="list-style-type: none"> - Samlad presentation av e-tjänster - Webbriktlinjer - Riktlinjer kring grafisk profil och design - Stöd till verksamheten 	<p>En kommunikátör behöver knytas till arbetet. Denne behöver arbeta med att hålla ihop upplevelsen från webbplats till plattform, hur e-tjänsterna presenteras och se till att vi följer riktlinjer.</p> <p>Kommunikátören kan stödja e-tjänsteadministratörer i vissa frågor kopplat till presentation av e-tjänsten samt stödja förändringsledaren i marknadsföring.</p>
Förändringsledare	<ul style="list-style-type: none"> - Förändringsarbete 	<p>Driver kommunens samlade förändring att gå från manuella tjänster till e-tjänster.</p>

2.4 Vilket ansvar behöver finnas kopplat till en e-tjänst på plattformen?

Roll	Huvudsakliga ansvarsområde	Beskrivning
e-tjänsteägare	<ul style="list-style-type: none"> - e-tjänsten - Information och process - Nyttorealiserings 	<p>Chef i den verksamhet som har beställt e-tjänst och har nytta av e-tjänsten.</p> <p>Han/Hon är den som fastställer målen kring e-tjänsten och ansvarar för att nyttorna realiserar.</p> <p>e-tjänsteägaren är ytterst ansvarig för e-tjänsten.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Äger informationen i e-tjänsten - Ställer krav på e-tjänsten - Ger sitt acceptansgodkännande innan e-tjänsten kan publiceras.
e-tjänsteadministratör	<ul style="list-style-type: none"> - Administration e-tjänst 	<p>Administratör i verksamheten som kan skapa enkla e-tjänster (formulär), underhålla register m m.</p> <p>Ofta också redaktör ute i verksamheten. Används i de fall kommunen vill decentralisera utvecklingen.</p>
Kontaktperson för e-tjänsten ute i verksamheten	<ul style="list-style-type: none"> - Kravställning - Testning - Support 	<p>Är den i verksamheten som koordinerar kontakterna mellan e-tjänsteutvecklaren och e-tjänsteägaren.</p>

		<p>Arbetar mer operativt med frågor kring e-tjänsten. Hjälper till att formulera kraven, deltar i processkartläggning och testar lösningen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tar fram testfall med stöd av e-tjänsteutvecklaren. - Testar e-tjänsten - Testar e-tjänsten tillsammans med medborgare - Testar e-tjänstens integrationer <p>Är den i verksamheten som har kontakter ut mot e-tjänstens användare (intern och externa). Är ofta första linjens support.</p> <p>Bevakar förändringar till exempel nya lagkrav och förändrade arbetssätt som kan påverka e-tjänstens utformning och gör återkommande revideringar.</p>
Första linjens support	- Support av e-tjänsten	<p>Dvs den som i första hand svarar på frågor från e-tjänstens användare, medarbetare med kundkontakt.</p> <p>Skulle kunna vara kontaktpersonen för e-tjänsten ute i verksamheten, men också ett kontaktcenter, medborgarkontor eller liknande.</p>
Processutvecklare	- Processutveckling	<p>Skapar tillsammans med aktuell verksamhet det underlag som visar på behovet av en e-tjänst.</p> <p>Behöver kunna innovera processen.</p> <p>Hjälper verksamheten att få fram en strategi för hur man ska gå tillväga.</p> <p>Skulle kunna vara en utvecklingsledare, verksamhetsutvecklare etc</p>
Handläggare	- Ärendehantering	<p>Handläggaren som ska hantera ärenden som kommer in via viss e-tjänst och är användare i e-tjänsteplattformen.</p> <p>Handläggaren behöver involveras i utvecklingsinsatsen, få möjlighet att tycka till, testa sina flöden osv.</p>

3 Vägledande principer

3.1 Se över hela processen för att på bästa sätt nyttja digitaliseringens möjligheter

I samband med införandet av en e-tjänst bör man se över hela processen och fundera på hur man bäst kan nyttja digitaliseringens möjligheter. En e-tjänst ska inte bara vara en digital blankett. Med den finns det möjligheter att bygga in hämtningar av information och kontroller som gör att kontroller som tidigare gjorts i handläggningen kan tas bort. Hela flöden kan förändras – t ex genom att man tar betalt i samband med en anmälan/ansökan etc istället för att fakturera i efterhand. Du kan också behöva analysera möjligheterna för integration med ett verksamhetssystem. E-tjänsten är ofta vägen in – kan vi också digitalisera kommunikationen ut?

3.2 Minst två personer behöver vara med i utvecklingen av en e-tjänst

Ett vanligt arbetssätt i systemutveckling är att en person analyserar krav och tar fram ett underlag för utveckling, en annan person genomför själva utvecklingen och en tredje person tar fram testfall och testar lösningen – detta för att säkra att lösningen är ändamålsenlig utifrån sitt syfte. I utvecklingen av e-tjänster på en plattform kan det gå fort från det att formulär konfigureras tills det att e-tjänsten publiceras. Det är viktigt att det finns en process som involverar flera personer och att det är tydligt vem som godkänner själva publiceringen av e-tjänsten.