

Slutrapport

Förstudie medborgarapp



Projekt:	Förstudie medborgarapp	ID-nr/dnr	Siffror.
Huvudprojekt	Huvudprojektnamn eller DELETE.	ID-nr/dnr	-
Delprojekt:	Delprojektnamn eller DELETE.	ID-nr/dnr	Siffror.
Beställare:	-		
Version:	1.0		
Skriven av:	Andreas Killander inkl projektgrupp.	Datum	2019-02-13
Godkänd av:		Datum	Klicka här för att ange datum.
Projektwebbplats:	-		

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	4
1.1	Verksamhetens övergripande mål och strategier.....	5
2	Beställare.....	5
3	Mål.....	5
3.1	Förstudiens effektmål.....	5
3.2	Förstudiens mål.....	5
4	Utgångspunkter i förstudien.....	6
5	Omvärldsbevakning.....	6
6	Målgruppens behov.....	7
6.1	Metod.....	8
6.1.1	Enkätundersökning.....	8
6.1.2	Medborgarlabb.....	9
6.1.3	Minilabb pensionärer.....	10
6.1.4	Resultat av enkätundersökning.....	11
6.1.5	Resultat av medborgarlabbet.....	11
6.1.6	Resultat av minilabbet.....	11
6.2	Analys av enkäten, medborgarlabbet och minilabbet.....	11
7	Medborgarappens syfte.....	15
8	Förslag teknisk arkitektur.....	16
8.1	Native eller hybrid app?.....	16
8.2	Kan e-tjänster och Mina sidor integreras i appen?.....	17
8.3	Översiktsbild över tilltänkt teknisk arkitektur.....	17
9	Rekommenderade principer för en hållbar medborgarapp.....	18
10	Kommunens kommunikationskanaler.....	18
10.1	Appens roll i kommunens kanalstrategi.....	19
11	Prototyp.....	20
12	Kostnadsestimat/införandeplan.....	20
12.1	Tidplan.....	20
12.2	Kostnadsestimat.....	21

Förändringshistorik

Version	Datum	Status och eventuell förändringsorsak	Utfärdare
1.0	2019-02-13	Slutversion av förstudierapport.	Andreas Killander, Jari Koponen, Liz Tencic, Leila Machouk och Jimmy Granlund.

Relaterade dokument

Version	Datum	Benämning	Beslutinstans
	2017-05-22	KS-2017-00482-1 Motion (L) om att införa en medborgarapp	
	2018-01-17	KS-2017-00482-4 Motion (L) om att införa en medborgarapp (tjänsteskrivelse och att-satser)	
	2018-03-26	KS-2017-00482-7 Protokollsutdrag (beslutsprotokoll)	Kommunfullmäktige 2018-03-26 §80

1 Inledning

Kommunfullmäktige i Sundsvalls kommun har i ärende KS-2017-00482 (2018-03-26 §80) fattat beslut om att införa en Medborgarapp. Detta i syfte att hålla ihop alla de olika initiativ som pågår och som riskerar att resultera i en flora av appar och digitala kanaler som invånare i Sundsvalls kommun måste ha koll på för att ta del av kommunens service och tjänster.

Exempel på initiativ som pågår och som omnämns i skrivelsen:


- Gatuavdelningen som ser över sin felanmälningsfunktion, den är idag samordnad inom systemet DeDu för felanmälan av fastigheter, parker med mera. (För vägstörningar finns fler huvudmän, t ex Trafikverkets vägar, bolagens ledningsarbeten, fastighetsägarnas vägområden i bostadsområden och det enskilda vägnätet.)
- Synpunkt Sundsvall. Ett Pågående projekt som ska ge möjlighet att generellt rapportera in synpunkter via en e-tjänst.
- Strömavbrott. Sundsvall elnät har en befintlig tjänst på sin websida som visar driftstörningar. (För elstörningar finns ytterligare huvudmän, en stor elnätägare, E.ON samt en mindre, Härjeån.)
- Vattenstörningar. Mittsverige vatten har en tjänst på sin websida som visar driftstörningar och de kan även gå ut med SMS vid akuta problem.
- Sundsvalls kommuns hemsida. Där finns under ingången www.sundsvall.se/felanmalan länkar till felanmälningsystem för bland annat kommunens och bolagens tekniska verksamheter samt till Trafikverket och övriga elnätsägare. På hemsidan finns även tillgång till sökfunktion och e-tjänster. Där finns också viss information kring kultur och fritidsaktiviteter.

I skrivelsen finns ett antal funktioner i en kommande app med, det står att appen ska innehålla följande funktioner:

- Inloggningsmöjlighet för medborgaren
- Möjlighet att välja vilken information som ska visas och skickas ut som meddelande
- Störningsinformation gällande vatten eller el
- Information om sophämtning, snöröjning och vägarbeten
- Information om kommande kultur- och fritidsaktiviteter
- En guide för hur man hanterar olika ärenden

Medborgarappens syfte

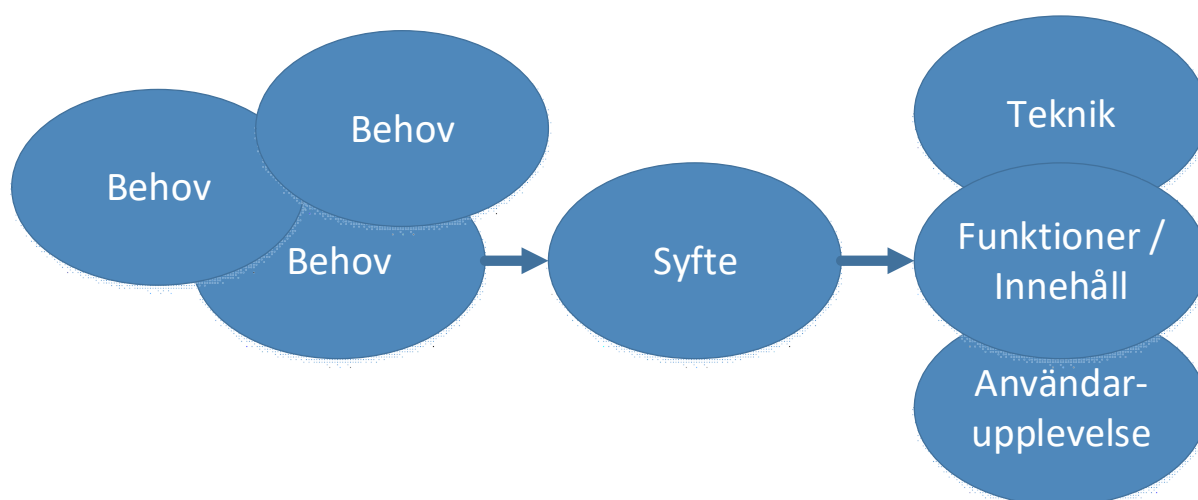
Syftet med medborgarappen är alltså att möjliggöra en enklare vardag för invånare i Sundsvalls kommun, ett icke genomtänkt införande av en medborgarapp kan dock bidra till ovan nämnda problembild om det inte finns ett långsiktigt tänk och strategi bakom appens användning. Annars finns det en risk att kommunen bara skapar ytterligare en kanal för medborgaren att hålla koll på.



Förstudiens syfte

Denna förstudie syftar till att tydliggöra behovet av en medborgarapp, för att därefter kunna definiera ett syfte för appen. Utifrån detta ska förstudien utreda förutsättningar för att skapa en app som håller ihop och presenterar de olika tjänsterna från kommunen på ett långsiktigt hållbart sätt.

Detta så att appen ges de förutsättningar som krävs för att den ska bidra till en enklare vardag för medborgare i Sundsvalls kommun.



1.1 Verksamhetens övergripande mål och strategier

- Kommunikationsstrategi
- IT-strategi för e-förvaltning

2 Beställare

Jenny Persson, Kommunikationsdirektör

3 Mål

3.1 Förstudiens effektmål

Då detta är en förstudie så är dess effektmål avgränsade till förstudiens resultat:

- En konkretiserad målbild för medborgarappen i sin första version – Syfte, mål, funktion och teknik.

En medborgarapp som väl införts kan dock leverera fler effekter, så som en bättre upplevelse av kommunens tjänster och att förenkla vardagen för medborgare i kommunen. Men även att minska frågor till kommunens olika servicefunktioner och bättre ansökningar/anmälningar till kommunens olika verksamhetsprocesser vilket effektiviserar arbete och frigör tid och resurser i verksamheten.

3.2 Förstudiens mål

- Definiera syftet för appen och målgrupp - Utifrån medborgarnas behov
- Genomför en omvärldsbevakning för att reda ut befintliga möjligheter på marknaden
- Ta fram ett förslag på en långsiktig hållbar teknisk arkitektur för en medborgarapp utifrån appens syfte
- Ta fram en visuell karta över samtliga digitala kommunikationskanaler som kommunens medborgare möts av idag gentemot kommunen
- Föreslå den roll Medborgarappen får i kommunens kanalstrategi
- Utred och ta fram förslag på hur kommunens e-tjänster och Mina sidor integreras sömlöst i medborgarappen
- Ta fram en visualiserad prototyp av medborgarappen – I syfte att visualisera det möjliga slutliga resultatet för att skapa en bättre förståelse för appen i ett tidigt skede
- Ta fram ett kostnadsestimat för införande av medborgarapp
- Ta fram en införandeplan för medborgarapp – Ett recept för utveckling och införande av medborgarapp under 2019 som därefter agerar underlag för ett genomförandeprojekt.

4 Utgångspunkter i förstudien

- Medborgarappens långsiktiga förvaltning är en ständig utgångspunkt – Inga kortsiktiga lösningar som blir kostsamma och styrande i längden
- Medborgarappen har ett utifrån-in-fokus, det innebär att medborgarens behov står i centrum
- All information och alla personuppgifter som hanteras i appen ska hanteras på ett korrekt och säkert sätt utifrån befintlig lagstiftning och kommunens riktlinjer/regler
- Medborgarappen ska som **grundregel** aldrig vara källa för någon manuellt skapad information som ska underhållas av någon form av redaktör inom kommunen
 - Detta innebär att information som grundregel ska hämtas automatiskt från andra källor så som sundsvall.se och e-tjanster.sundsvall.se
- Medborgarappen ska kunna gå att använda för andra kommuner efter leverans

5 Omvärldsbevakning

Omvärldsbevakningen genomfördes genom att aktivt titta på de städer, kommuner och andra motsvarande enheter som omnämnts i artiklar rörande ämnet och kringliggande ämnen. Både svenska och engelska.

För att fånga upp även sådant som inte nämnts i media besöktes även t.ex de 12 största kommunerna i Sverige, samt även ett antal städer i Storbritannien och Usa och Asien som ofta ligger långt framme rörande digitalisering.

Det man ser är att det i praktiken finns tre olika typer av appar;



- **Samlingsappar**

Appar som utgår från vad som är möjligt och samlar allt detta i en app. Ofta teknikdriven utveckling, man utgår från vad som är möjligt tekniskt istället för en målgrupps faktiska behov. Man samlar helt enkelt allt som är möjligt i en app, utan ett enhetligt tänk.

Detta leder ofta till en app som inte har ett tydligt syfte, vilket i sin tur leder till låg nytta för användaren och till det tillhörande dåliga recensioner och betyg. Det blir en väldigt bred app utan udd.

- **Appar för specifik funktion**

Appar som utgår från att uppfylla ett särskilt behov, inte överhopade av tjänster utifrån vad som är möjligt utan utefter vad som behövs för målgruppen. Dessa levererar ofta hög nytta, och får därför också i snitt högre betyg. Det blir väldigt smala appar.

Det som blir problemet här är att varje funktion behöver en egen app, och det är svårt för medborgaren att veta vilken app som skall vara till vad, samt ens att det finns en app för behovet. Risken finns att man uppfinner hjulet gång på gång vid varje ny app som skall byggas och man lägger allt ansvar på medborgaren att navigera och hitta bland alla appar.

- **Appar för specifika tekniska lösningar**

Appar som utvecklats för specifika tekniska lösningar, t ex speciella appar eller förmågor för en smart högtalare från en enskild aktör.

Slutsats omvärldsbevakning

Appar har funnits i många år, och det finns exempel på uppskattade appar, det finns även väldigt många exempel på appar som fungerar dåligt, övergetts, och helt enkelt bara varit en modefluga. Hållbarhet och långsiktighet har inte varit ledord i appbyggandet.

Utifrån det som framkommit i omvärldsbevakningen skulle man behöva tänka nytt och för att lyckas med en medborgarapp behöver man leverera nyttan av en smal app men samtidigt erbjuda översikten och enkelheten som en samlingsapp erbjuder. Man bör se appen som två delar, dels en grundplattform och dels förmågor till den grundplattformen, där förmågorna följer samma riktlinjer och funktioner för att skapa enhetlighet och enkelhet samt effektivitet runt utveckling. I många fall bör man också se dessa förmågor inte som något nytt, utan som att de via en app kan förstärka och tydliggöra redan befintliga funktioner för medborgaren.

Genom en tydlig arkitektur gör man det också tydligt och lätt för den som vill utveckla en ny förmåga till appen. När man skapar en grundplattform med ett tydligt sätt att tillföra förmågor får man också en hållbarhet i underhåll.

Omvärldsrapporten återfinns som helhet i bilaga 1.

6 Målgruppens behov

Under de senaste åren har det skett kraftig förändring i hur offentliga tjänster erbjuds då allt fler tjänster levereras online. För de flesta medborgare har det digitala snabbt blivit det nya normala. Vi är i allt högre grad vana vid att ha tillgång till vadsomhelst, närsomhelst och

hursomhelst. Våra högt ställda förväntningar på en effektiv, sömlös, säker, tillgänglig och enkel service är mycket svåra att matcha med nuvarande modeller av kommunal service.

För att skapa förutsättningar att möta medborgarnas behov och förväntningar samt bidra till en effektiv förvaltning har föremålet för denna förstudie varit att kartlägga nuläge och identifiera möjligheter för att, med en medborgarapp, sammanföra kommunal service med medborgarnas behov.

Vid utveckling av digitala tjänster är ett tekniskt drivet förhållningssätt vanligt förekommande. Frågor som rör teknisk infrastruktur och säkerhet är också viktiga beståndsdelar i denna studie. Detta ger dock inte det nödvändiga djupet av förståelse för medborgarnas behov och beteenden i kontakt med kommunen – vad som i slutändan kommer driva den faktiska användningen av medborgarappen. Vi har därför med utgångspunkt i förstudiens syfte valt ett medborgardrivet förhållningssätt för att få perspektiv på de tjänster Sundsvalls invånare för närvarande använder och vad som skulle förbättra deras upplevelser.

I arbetet har 1116 sundsvallsbor tyckt till i en kvantitativ enkätundersökning och ytterligare ett antal i en kvalitativ undersökning i form av ett medborgarlabb och ett minilabb. En bättre uppfattning av kommunens invånare möjliggör att kunna sätta medborgaren i centrum i det fortsatta utvecklingsarbetet.

Vårt övergripande mål med att identifiera medborgarnas behov är att skapa stöd för en tjänst som:

- har funktioner som motsvarar ett verkligt behov eller löser ett faktiskt problem
- är effektiv, sömlös, säker, tillgänglig och enkel
- uppnår önskad nytta

6.1 Metod

6.1.1 Enkätundersökning

Syfte


Vår kvantitativa undersökning utgör ett underlag för att beskriva dagens behov och det förväntade behovet av en medborgarapp hos medborgarna i Sundsvalls kommun. Vilka behov har målgruppen? Hur stort är behovet osv? Undersökningen har även legat till grund för de områden som valdes ut och prioriterades i medborgarlabbet.

Insamling av data

Digital enkätundersökning via verktyget Essentials (enkätundersökning som bilaga 2). Fältperioden för datainsamling var 12-30 november 2018. För att få så många respondenter som möjligt distribueras enkäten via Sundsvalls kommuns webbplats och facebookside samt via e-post där vi bad kommunikatörer på Sundsvalls kommun att sprida enkäten vidare i sina nätverk.

Målpopulation

Målbilden för antal deltagande i enkätundersökningen var 500 individer i Sundsvalls kommun i åldrarna 18+ (ingen övre gräns). Det slutgiltiga deltagarantalet var 1116 personer.



Inkomna frågor på enkäten

För att synliggöra de frågor som inkommit om enkätundersökningen och kritik som framförts kring frågornas formuleringar etc har vi valt att inkludera dessa i bilaga 3. Då arbetet med medborgarappen fortsätter ser vi gärna att eventuella fler synpunkter gärna framförs, kontaktpuppgifter till ansvarig finns i slutet på detta dokument.

6.1.2 Medborgarlabb

Syfte

Medborgarlabbet har involverat medborgare i processen för att bättre förstå behov, drivkrafter och beteenden. Sammantaget utgör den kvantitativa undersökningen och medborgarlabbet, tillsammans med en kartläggning av vanligt förekommande frågor i kommunens växel, förvaltningar och kommunala bolag, underlaget för att beskriva behoven som tjänsten bör möta.

Beskrivning av medborgarlabbet

Ambitionen med medborgarlabbet var att skapa underlag för en tjänst som upplevs värdefull och trovärdig av användarna. Tjänsten ska finnas där våra medborgare finns – på ett sätt som passar deras liv. För att skapa en djupare förståelse för användarna genomfördes ett medborgarlabb den 28 november 2018 på Digidelcenter i Kulturmagasinet i Sundsvall. På medborgarlabbet arbetade deltagarna individuellt och tillsammans med varandra kring ett utvalt antal områden som identifierats i den kvantitativa undersökningen. Detta var exempelvis kring ett behov som många har, en specifik funktion, en specifik tjänst eller ett hypotetiskt antagande. Medborgarlabbet var ett viktigt tillfälle att engagera oss i våra medborgares vardag och fundera på vad som kan göra den lite enklare.

Deltagare

Medborgare från olika segment av Sundsvalls befolkning bjöds in till medborgarlabbet. För att få en bra sammansättning deltagare bjöd vi bland annat in personer som nyligen flyttat till Sundsvall, personer med utländsk bakgrund, med låg respektive hög digital mognad (extremer), unga respektive gamla, kvinnor respektive män, boende i villa respektive lägenhet, boende i stan respektive minimum två mil utanför. Ett perspektiv som saknades på labbet var pensionärer. För att inte missa detta viktiga perspektiv kontaktade vi ordförande i en lokal pensionärsförening och bjöd in till fika på Gullers Grups kontor den 6 dec. Där behandlades samma frågor som på labbet.

Antalet individer på medborgarlabbet var totalt 18 personer och på efterföljande fika 2 personer. Medborgarlabbet och efterföljande fika faciliterades av Gullers Grupp.

Genomförande

Medborgarlabbet inleddes med att presentera projektet (förstudien), det politiska beslut som ligger till grund för hela arbetet och syftet med denna dag – att få en fördjupad förståelse för deras behov i kontakt med kommunen – för att kunna skapa en användaranpassad digital tjänst.

Första övningen ”Tjänstekartan” syftade till att skapa en kontext till dagen och låta deltagarna komma in i ämnet, börja dela med sig, tänka vad de själva använder och identifiera luckor. Deltagarna delades in i fyra grupper och presenterades ett arbetsblad innehållande kommunens digitala tjänster (samma tjänster som undersökts i enkäten, arbetsbladet återfinns i bilaga 4). Deltagarna fick därefter diskutera:

- Vilka tjänster använder jag?
- Var, när och hur?
- Saknas några?
- Finns det en skillnad på vilka tjänster ni använder i gruppen, och hur?

I andra övningen ”Mappa situationer” fick deltagarna skriva ner så många situationer de kunde komma på där de, i sin vardag under ett år, haft kontakt med Sundsvalls kommun. Därefter fick de diskutera dessa gemensamt i grupper: Vilka situationer är gemensamma? Övningen avslutades med att vi klustrade alla situationer på tavlan och skapade ett ”situationsgalleri” som deltagarna fick kommentera på.

I tredje övningen fick deltagarna välja en specifik situation – antingen genom att komma på en ny eller genom att välja en från situationsgalleriet. Kravet var att *Situationen måste vara något de varit med om och vara relevant för deltagaren i den fas i livet man befinner sig i idag. Intentionen med övningen var att med riktiga vardagssituationer generera djupare insikter och identifiera möjligheter att förbättra deltagarnas upplevelser av kommunen. Innan övningen påbörjades förklarade vi att denna övning inte kommer att redovisas i grupp och att de inte behöver skriva sina namn på arbetsbladet (bilaga 5).*

Deltagaren fick i genomförandet namnge och kort beskriva den valda situationen (tex sjukanmäla barn till förskola) och därefter svara på: *Vad har hänt och vad har du gjort före, under och efter kontakten med kommunen? Därefter fick deltagaren rita en känslokurva för hur de kände sig under processen och med korta citat skriva vad de tänkte i sin högsta topp, lägsta dipp, varför känslokurvan gick ned/upp osv. Avslutningsvis fick deltagaren identifiera förbättringsmöjligheter: Vad hade gjort upplevelsen bättre för dig?*

I den sista övningen testade vi ett antal hypoteser och koncept på deltagarna som formulerats utifrån enkätundersökningen och de principer som vi formulerat som viktiga i arbetet (effektiv, sömlös, säker, tillgänglig och enkel). Hypoteserna återfinns i bilaga 6.

6.1.3 Minilabb pensionärer

Syfte

Komplettera medborgarlabbet för att bättre förstå behov, drivkrafter och beteenden hos seniora medborgare.

Beskrivning av minilabbet

Ett minilabb/samtal genomfördes i Gullers Grupp's lokaler i Sundsvall den 6 dec. Personerna fick arbeta individuellt och diskutera tillsammans med varandra kring ett utvalt antal områden som identifierats i den kvantitativa undersökningen. Detta var exempelvis kring ett behov som

många har, en specifik funktion, en specifik tjänst eller ett hypotetiskt antagande. Minilabbet var ett viktigt tillfälle att engagera oss i våra seniora medborgares vardag och fundera på vad som kan göra den lite enklare.

Deltagare

Till minilabbet bjöd vi in två styrelsemedlemmar från SPF – Seniorena Freja Sundsvall. En kvinna som varit pensionär i flera år och en man som nyligen blivit pensionär. Förutom att få en djupare förståelse för just deras behov var vår tes var att dessa personer, med sitt föreningsarbete, besitter goda kunskaper i att kommunicera med ett brett spann av seniorer (55 år till ca 90 år) då de hanterar och bjuder in till föreningens olika aktiviteter.

Genomförande

Minilabbet inleddes med att berätta om projektets bakgrund. Samma information som delgavs deltagarna i medborgarlabbet. Därefter genomfördes övningarna ”Tjänstekartan” och test av hypoteser och koncept (beskrivna i medborgarlabbet).

6.1.4 Resultat av enkätundersökning

Se presentation i bilaga 7.

6.1.5 Resultat av medborgarlabbet

Se presentation i bilaga 8.

6.1.6 Resultat av minilabbet

Se presentation i bilaga 9.

6.2 Analys av enkäten, medborgarlabbet och minilabbet

Sammantaget kan vi konstatera att medborgarna förväntar och kräver att digitala tjänster inte bara ska vara **funktionella** utan **tillfredsställande och sömlösa** – oavsett om de levereras av privata eller offentliga aktörer.

På samma sätt som det går att följa sina postpaket i digitala kanaler vill man kunna följa sina byggärenden (spåringsfunktion), på samma sätt som vårdcentralen ringer tillbaka på angiven tid vill man att kommunen återkommer på en specifik tid (call-back-funktion) osv.

Utmaningen för Sundsvalls kommun är att medborgarnas förväntan spänner över ett så pass brett område – över hela kommunens verksamhet – till och med utöver, t ex anger medborgare att kommunen förväntas leverera svar på ärenden som faller inom Trafikverkets domän när de berör Sundsvalls geografiska område.

Föremålet för denna analys är därför att lyfta de behov, beteenden och drivkrafter vi kunnat identifiera i Medborgarlabbet och Minilabbet som ett underlag till beslut i den fortsatta utvecklingen av medborgarappen samt för att kunna avgränsa projektet till de funktioner och innehåll som på bästa sätt kopplar samman medborgarnas vardag med kommunens möjlighet att erbjuda digitala tjänster.

1. Behovet av att kunna fatta informerade beslut



I vardagen söker medborgarna information för att vara **förberedda och effektiva**. Det kan exempelvis handla om att få information om cykelvägen eller bilvägen är plogad för att kunna fatta beslut om hur man ska ta sig till sina arbeten eller information om hur länge ett elavbrott förväntas pågå för att kunna planera middag för sin familj.

Internet och mobiltelefonen har strömlinjeformat medborgarnas tillgång till information. Man är van att själv söka information, hitta det bästa priset, hitta den bästa servicen och fatta beslut som är välgrundade – i vissa fall mer i andra fall mindre. När vi nu har verktygen att kunna göra detta vill vi också ha bra, transparenta och tillgängliga tjänster från kommunen.

2. Behovet av att få svar snabbt

Medborgarnas beslut sker snabbt. I samma ögonblick som frågan uppstår förväntas också kommunen vara närvarande och leverera svar. En given förutsättning är att informationen inte bara levereras **snabbt** utan också är **aktuell och korrekt**. Toleransen för överraskningar är mycket låg.

Mobiltelefonen stöttar detta beteende och låter medborgarna hitta svar och använda tjänster varsomhelst och närsomhelst. Toleransen för att vänta på information bedömer vi också vara mycket låg, som en naturlig konsekvens av informationssamhället.

Utmaningen blir här ställtiden, t ex den tid det tar för kommunen att rapportera en driftstörning i elnät eller vattenförsörjning i appen. Om inte information finns tillgänglig i det ögonblick medborgarna upplever ett avbrott är sannolikheten stor att man söker sig vidare till andra kanaler, t ex kommunens eller de kommunala bolagens växel.


3. Behovet av anpassad information

Medborgarna förväntar sig att information ska vara personligt anpassad – i alla fall **anpassad information, funktionalitet, notiser och innehåll** för ”sådana som mig”. De förstår den stora bredden i det kommunala uppdraget och identifierar sina behov som unika. Det kan vara unika utifrån ålder, geografi, familjesituation, livssituation, digital mognad etc.

En skräddarsydd lösning upplevs vara mer integrerad i medborgarnas liv och skapa en bättre användarupplevelse. Ansvaret för att göra denna anpassning upplevs som delat, dvs både genom att själv göra medvetna val och genom att kommunen anpassar information åt mig.

4. Tre typer av situationer

De situationer medborgarna beskriver kan kategoriseras in på olika sätt. Det ligger lätt till hands att dela in situationerna utifrån hur kommunen är organiserad, t ex Kultur & Fritid, Sundsvall Elnät etc, eller att sortera situationerna utifrån typer av tjänster, t ex informera, boka, fråga, följa ärenden etc. Dessa typer av indelningar representerar dock ett inifrån-ut-perspektiv. Utifrån medborgarens perspektiv och vardag kan vi istället göra följande indelning, utan inbördes prioritering:

- För ett brådskande behov
 - För att planera dagen
 - För att planera livet
- 

5. Proaktivitet och återkoppling

Det finns en hög förväntan hos medborgaren på att digitala tjänster ska förenkla vardagen och livet. När något sker som bryter vardagsmönstret, t ex ett strömavbrott eller inställd kollektivtrafik, är det viktigt att kommunen är proaktiv. På samma sätt som medborgarna söker information kan också kommunen tillhandahålla information innan detta behov uppstår. Ansvaret för informationen förväntas alltså fungera åt båda hållen.

Ett illustrerande exempel på detta är att på samma sätt som en förälder förväntas sjukanmäla sitt barn så förväntar en förälder som har ett barn med särskilda behov att en lärare göra en sjukanmälan – så att vardagen kan planeras efter denna information. Denna förväntan på utbyte av information utgör ett viktigt hänsynstagande i valet av vilka tjänster som appen ska erbjuda. Utöver fråga-svar-scenariot exemplifierar vi nedan ett antal fler (och mer komplexa) flöden av information.

- Fråga – återkoppling – återkoppling – svar (t ex en bygglovsanmälan)
- Ingen fråga – återkoppling – svar (t ex en strömavbrottsnotis, följt av en lägesuppdatering följt av en lösning)
- Återkoppling – fråga – svar (t ex notis om en kulturaktivitet som väcker en fråga hos medborgaren följt av ett svar)

6. Se medborgarappen i en större helhet

När medborgarappen fungerar optimalt löser den ändå inte alla problem och kan till och med bidra till att skapa nya problem. Medborgarna förväntar sig att de tjänster appen tillhandahåller levereras med kvalitet och ser till och med nackdelar med en app som löser allt;

- t ex att detta leder till att appen blir svår att hitta i. Medborgare som inte har en smartphone kommer inte heller att kunna använda appen, hur väl den än möter tillgänglighetskraven. Det blir därför viktigt att se och hantera sambandet mellan strategier för medborgarappen, t ex leda besökare från telefonkö till tillgänglig självservice i appen och strategier för kundservice
- t ex utveckla personliga kontakten med de som befinner sig i digitalt utanförskap.

7. Förväntningar på en helhetslösning

Sammantaget kan vi konstatera att medborgarna förväntningar är att digitala tjänster inte bara ska vara **funktionella utan tillfredsställande och användarvänliga**.

Önskemålen om vad de ska kunna göra i en mobilapp spänner över ett stort område och inkluderar alltifrån att hitta störningsinformation och kontaktuppgifter till kommunen till att kunna boka biljetter till evenemang eller lämna synpunkter och ställa frågor. Det här innebär att Sundsvallsbor i appen vill ha flera olika funktioner som samlar deras relation med kommunen.

8. En lagom modern teknik

Intresset för en mobilapp är stort, men möjligheten att kunna navigera den genom röststyrning är varierat. Det finns den Sundsvallsbor som är intresserade och andra som betonar att appen måste vara lätt att använda och ha ett enkelt gränssnitt.

Det finns trots det ett relativt högt intresse för att kunna navigera appen via röst med tanke på att det är ett helt nytt sätt att navigera digitala gränssnitt. Vi tolkar det höga resultatet som att de tekniskt vana medborgarna ser enkelheten som röstnavigering medför och de tekniskt ovana ser tillgängligheten i att faktiskt prata med tekniken – istället för att hantera komplicerade digitala gränssnitt (ett röstgränssnitt går det ju t ex också att ringa in till via en vanlig telefon).

Samtidigt som just användarvänligheten ligger i fokus för medborgarna.

9. Behovet av anpassad information och design

Medborgarna efterfrågar möjligheten att anpassa vilken information som de tar del av via mobilappen. De vill också ha möjlighet att skraddarsy appen och välja vilka moduler som visar. Den information som sundsvallsborn vill ha är både av statisk karaktär (t ex kontaktuppgifter/öppettider) och dynamisk (störningsinfo) karaktär. Det finns ingen indikation på att den dynamiska är mer intressant – det finns ett behov för båda.

Svenskar i allmänhet placerar sig på en av de högsta nivåerna i världen gällande individualisering. Att Sverige under lång tid präglats av sekulära och rationella värderingar kan vara en av förklaringarna till denna utveckling (World Values survey). Svenskarna tycker att det är viktigt med autonomi och valfrihet – vi vill ha information serverad på ett personligt sätt istället för genomsnittligt.

Detta medföra ökade krav och förväntningar på kvalitet och användarvänlighet hos kommuners verksamhet. I sin roll som leverantör av samhällstjänster kommer att möta ökade krav på flexibilitet, individanpassning och användarvänlighet.

10. En önskan om att kunna handla kommunala tjänster

Sundsvallsborn vill kunna handla kommunala tjänster/produkter i appen. Smarta telefoner har förvandlat sundsvallsborna till smarta shoppare. Mobilens påverkan på vårt köpebeteende har ökat sedan vi fick smartphones. På senare år har det också blivit allt vanligare att vi slutför transaktioner i våra mobila gränssnitt. Studier visar att en stor andel personer föredrar att använda sina smartphones i hela köprocessen.

Appar har blivit en integrerad del av vår vardag och vårt sätt att köpa produkter och tjänster. Det är något som Sundsvalls kommun behöver ta hänsyn till i framtagandet av en medborgarapp. Vidare är det viktigt att ha insikt om att även köpen i appen blir en typ av kommunikation med kommunen.

11. Yngre vill kunna göra mer

De yngre Sundsvallsborna är intresserade av att kunna få information om samt göra fler saker i mobilappen. Det beror troligtvis dels på att de har fler kontaktytor mot kommunen, dels på en större vana att hantera stora informationsmängder. Äldre sundsvallsborn är intresserade av ett färre antal saker de vill kunna göra eller få information om via appen. Det här stämmer bra överens med att yngre personer som är vana vid det digitaliserade och globaliserade samhället generellt sett ställer större krav på användarvänlighet, flexibilitet och goda värderingar.

Detta talar för en mobilapp där användaren i viss utsträckning kan anpassa vilka delar hen använder och får notiser ifrån.

12. Grupper med mer frekvent kontakt

Resultaten visar att personer med barn samt i åldern 36-45 år har mer frekvent kontakt med kommun och myndigheter. De använder även i högre grad smartphone som kanal i kontakten.

Det här ger ett vägval där kommunen bör fundera på om de vil ha en specifik app utvecklas för ovan nämnda grupp som bättre möter deras behov eller om allt ska inkluderas i en app. Vet inte vad analysen skulle kunna säga men lösning 1A hade ju varit att utveckla en app för denna grupp.

Samtidigt kan det vara en strategi att istället för att utveckla en specifik app för de som redan idag använder smartphonen i sin kontakt med kommunen istället utveckla en app som riktar sig till de som idag ringer i till kommunen. Vad skulle en app behöva innefatta för att denna grupp skulle välja det som kontaktväg?

13. Väcker förväntningar på dialog

Det finns ett behov av att appen ska fungera som ett tvåvägskommunikationsverktyg mellan medborgaren och kommunen. Sundsvallsbon förväntar sig dialog inte bara information.

Även om appen inte fullt ut kan nå dialog så kan ett minimum vara att Sundsvallsbon ska kunna skicka information/ansökningar/etc till kommunen via appen och sedan få uppföljning på denna information.

7 Medborgarappens syfte

Det övergripande syftet med satsningen på en medborgarapp är att möjliggöra en enklare vardag för Sundsvalls kommuns invånare. Det utgör vårt ”vad”. Efter genomförd förstudie kan vi utveckla syftet med vårt ”hur”:

Medborgarappen ska förenkla vardagen i Sundsvall med relevanta och användarvänliga digitala tjänster

I en värld av personifierade nyheter, rekommenderade produkter och personligt föreslagna tv-program finns också en förväntan på en personifierad kontakt med Sundsvalls kommun. Medborgaren ser sina behov som unika och sättet att möta detta är genom relevans och användarvänlighet. Med mobilen som gränssnitt blir syftet extra tydligt med tanke på den roll mobilen kommit att spela som vårt personliga fönster mot omvärlden.

Medborgarappen är med ovan syfte inte *en* digital tjänst utan en plattform som innehåller flera digitala tjänster.

Att förenkla vardagen i Sundsvall med relevanta och användarvänliga tjänster handlar därför om att:

1. Appen ska erbjuda innehåll och tjänster som möter verkliga behov och/eller hjälper användarna att uppnå sina mål på ett effektivt sätt.
Tjänster i appen ska, i de fall det är möjligt, kunna anpassas på individ/gruppnivå.
2. Appen ska kunna föreslå mer information eller andra tjänster utifrån användarens behov.
3. Appen ska erbjuda möjlighet för användaren att anpassa vad den visar för innehåll.

4. Appen ska presentera tjänster på ett sätt som förenklar användandet genom hela processen – från att hitta tjänster, till att använda och återanvända dem.
5. Appen ska erbjuda möjlighet för användaren att anpassa vilka notiser som skickas ut.
6. Appen ska använda vad den redan vet om användaren för att förenkla processer och minimera tiden för användaren att färdigställa uppgifter online.
7. Appen ska erbjuda en konsekvent upplevelse och guida användaren att göra rätt, t ex att fylla i korrekt information för att reducera fel och undvika en mer kostsam kontakt (i tid eller pengar).

8 Förslag teknisk arkitektur

Samtal fördes med tre olika leverantörer som har erfarenhet av att utveckla appar för att få in ett externt perspektiv och framförallt dra nytta av deras erfarenhet i framtida vägval.

En stor utmaningar med appar är att förvalta dom över tid, de tekniska möjligheterna skiljer något mellan de stora operativsystemen (iOS och Android). Att bygga appar där man lägger mycket av logiken och informationshanteringen i appen blir därför ofta svårt och kostsamt över tid.

Istället bör vi skapa en arkitektur som skapar ett minimalt behov av funktion på appnivå och att informationshantering och logik kring den hanteras i en centralt backend, en form av datalager som apparna därefter kommunicerar gentemot.

Förutom att möjliggöra appar i flera operativsystem med så lika förutsättningar som möjligt, så får vi bättre kontroll på informationen som hanteras i appen och en skalbarhet genom att informationen också i praktiken kan användas i fler tjänster (så som webbar, röstassistenter eller chatbotar).

Appen bör levereras som tjänst av marknaden och inte av Sundsvalls kommun, appens infrastruktur bör dessutom möjliggöra andra kommuner att köpa samma tjänst. Så att utvecklingen av appen kan falla till nytta för fler och att det blir fler parter som säkerställer långsiktigheten för appen.


Nedan beskrivs dessa delar samt ställningstagandena mer i detalj.

8.1 Native eller hybrid app?

Generellt när man utvecklar appar finns det två typer, de kallas för ”native” och hybrid”;

- **Native-appar** är rena appar där allt körs lokalt på telefon, de är snabbare och kan fungera offline.
- **Hybrid-appar** är en del som är native men sedan kan innehåll och funktion hämtas från webben, dessa appar fungerar inte optimalt offline och de kan ofta upplevas lite sega.

Utifrån den omvärldsbevakning som är gjord konstaterade vi snabbt att hybrid-appar **inte** är ett bra alternativ, de löser ofta uppgiften men på bekostnad av användarens upplevelse. Det konstaterades också tekniska hinder som gör att funktionen i olika operativsystem på telefonen kan begränsas en del.



8.2 Kan e-tjänster och Mina sidor integreras i appen?

Utifrån dialog med leverantör av Open ePlatform så skulle en integration vara möjlig om vi utvecklade en så kallad "hybrid-app", leverantören påpekade dock dess brister och att det aldrig går att garantera funktion och utseende på olika telefoner.

Det skulle även vara möjligt att utveckla Open ePlatform så att plattformen fick fullt stöd för native, men det skulle bli mycket kostsamt men även mycket problematiskt då vi idag är 100 kommuner som utvecklar funktioner till Open ePlatform och då måste alla funktioner över tid native-anpassas för att kunna användas i Sundsvalls kommun. Ett mycket tungt och kostsamt arbete.

Förslaget är istället ett tredje alternativ, att ett API för att hämta ärenden och statusar tillgängliggörs till appen så att OM vi önskar så kan vi lista dessa i en native-app. Men när medborgaren går in i ett ärende startas Mina sidor på sundsvall.se.

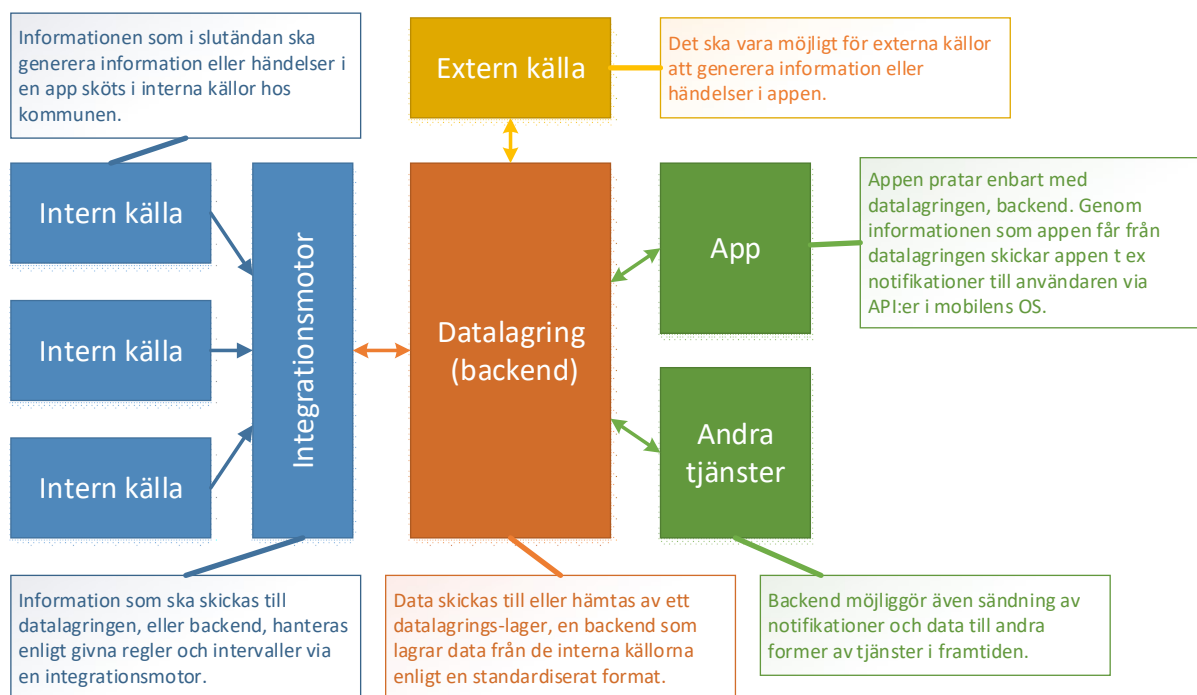
8.3 Översiktsbild över tilltänkt teknisk arkitektur

Nedan visas en översiktsbild över föreslagen teknisk arkitektur, på en mycket övergripande nivå och utan teknisk styrande principer. Föreslagen arkitektur beaktar de konstateranden och rekommendationer som framkommit under arbetet.

Denna arkitektur möjliggör även att hela app-infrastrukturen kan levereras som tjänst av marknaden. Det vill säga, att om Sundsvalls kommun utvecklar medborgarappen så kan marknaden därefter sälja samma funktion som tjänst till fler. Så att fler kommuner är med och delar på utvecklingskostnader och förvaltningskostnader över tid, samt att medborgare i andra kommuner över tid kan få ta del av liknande funktion.

Detta på ett liknande sätt som e-tjänsteplattformen Open ePlatform, där 5 kommuner i Västernorrland utvecklade en e-tjänsteplattform 2014 och där den idag köps som tjänst av över 100 kommuner och organisationer runtomkring i Sverige. Med ett aktivt delande och gemensamt utvecklande av plattformen.





9 Rekommenderade principer för en hållbar medborgarapp

I syfte att säkra en långsiktigt hållbar utveckling och förvaltning av en medborgarapp så rekommenderar vi följande principer;

- Appen levereras som tjänst av marknaden
- Appens infrastruktur ska möjliggöra andra kommuner att köpa samma tjänst
- Appens infrastruktur ska möjliggöra att även externa parter ska kunna tillhandahålla information och förmågor till appen
- Appens infrastruktur ska möjliggör återanvändning av data från backend/datalagring i andra tjänster, även som öppna data
- Appens utveckling ska drivas från ett behovsperspektiv med UX och användbarhet som ledstjärnor
- Agil utveckling med leveranser i etapper
- Löpande användartester utifrån användarupplevelse och tillgänglighet (teknik, design, pedagogik och innehåll)
- **Medborgarens behov i centrum** – Medborgare ska involveras i utveckling och test, inte bara under initiala utvecklingsfasen utan även möjlighet att betatesta nya förmågor/tjänster över tid. Medborgare ska vara en del av den löpande utvecklingen av medborgarappen genom nya samskapande sätt att utveckla digitala tjänster – tillsammans.

10 Kommunens kommunikationskanaler

Sundsvalls kommunkoncern har idag mängd kanaler för kommunikation med medborgarna. Under hösten 2018 konstaterades att kommunen har över 40 hemsidor med information till medborgare och då exkluderas ett antal typer av mindre hemsidor så som enskilda skolors hemsidor.

Övriga sätt att kontakta Sundsvalls kommun för att ta del av den information och service vi erbjuder är bland andra:

- Facebook
- Instagram
- Epost
- E-tjänster
- Nyhetsbrev
- Synpunkt Sundsvall
- Sundsvall Växer
- Telefon inkl. Sundsvalls kommuns växel
- Tryckt information, exempelvis annonser, flyers, specialtidningar och andra trycksaker


Ovanstående kanaler har förvisso som mål att ge ett mervärde till våra medborgare men villkor och innehåll bestäms av avsändaren. Möjligheterna att få svar på sin fråga/kunna ta del av en tjänst just-in-time är många gånger begränsade av utgivningstider och öppettider samt av det faktum att kanalerna inte är kapabla att möta varje medborgare i hans situation.

Redaktörer och andra kanalägare har utmaningen att hålla innehållet uppdaterat och aktuellt mellan olika kanaler, som exempel inträffade en incident under projektets tid inom skolan där flera fritidshem planerat sin verksamhet utefter felaktig information om läsårstider på sundsvall.se.

För e-post och telefon begränsar arbetstider och arbetsbelastningen hos ansvariga tillgängligheten för medborgaren.

Som medborgare är det dessutom svårt att veta och hålla reda på vilken kanal som bäst ger mig det jag behöver i varje enskild situation.

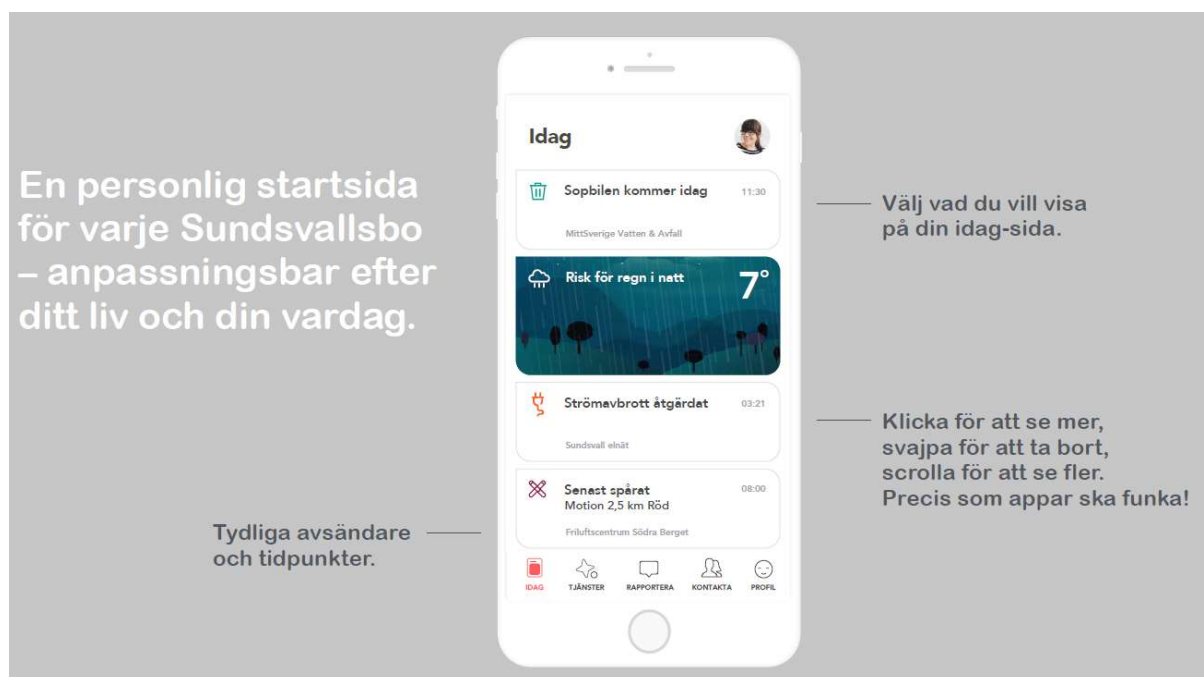
10.1 Appens roll i kommunens kanalstrategi

- Jämfört med dagens kanaler har appen ett tydligt uppdrag att låta användaren styra och skräddarsy innehåll och funktion
 - Appen syftar till att ge rätt information i rätt tid utefter medborgarens behov – Till skillnad från dagens kanaler som har ett bredare och mer reaktivt fokus.
 - Den får även rollen att avlasta och underlätta för medarbetare som idag ägnar mycket tid åt att svara på frågor eller hantera ärenden via telefon och mail.
- 

- Den föreslagna tekniken, ger oss dessutom ett helt nytt sätt att hantera information och data globalt. Se bild kapitel 8.3. Därmed driver appen utvecklingen av en ny, effektiv och säker informationshantering.

11 Prototyp

En visuell idéprototyp av en medborgarapp utefter resultatet i förstudien har tagits fram, den kan ses i sin helhet i bilaga 10. Syftet med idéprototypen är att ge en bild av en potentiell lösning som utgår från de behov som fastställts i förstudien, det är inte en designskiss eller ett förslag på en slutprodukt.



12 Kostnadsestimat/införandeplan

Det går inte att ta fram en detaljerad införandeplan eller ett kostnadsestimat utan att ha gått in i alla detaljer kring de förmågor som appen ska innehålla vid lansering. Men nedan visas en grov tidplan samt ett kostnadsestimat som tagits fram i dialog med marknaden.

12.1 Tidplan

En övergripande tidplan för införande av en medborgarapp ser ut enligt nedan;

- Kravställning av funktion och förfinande av gränssnitt (2 månader)
- Upphandling (4 månader)
- Utveckling (6 månader)

Detta innebär att det rent kalendertidsmässigt tar ca 10-12 månader att utveckla en medborgarapp. Genom olika strategiska val kan denna tid minskas, t ex genom att lansera

funktion i etapper och då minskas utvecklingstiden innan appen finns tillgänglig. En flexibel utvecklingsprocess i etapper är även att föredra för en mer ändamålsenlig leverans.

12.2 Kostnadsestimat

Ett övergripande estimat för införande av en medborgarapp ser ut enligt nedan;

- **Löpande tillgänglighetstestning**
100 000 kr
- **Upphandling**
50 000 kr
- **Utveckling**
1 000 000 kr
- **Gränssnittsdesign och UX-riktlinjer**
300 000 kr
- **Molntjänstekostnad över tid**
Ca 20 000 kr/mån

Totalt estimerar vi kostnaden för utveckling av en medborgarapp till ca 1,5 milj kr. Detta gäller för en medborgarapp med fem färdiga förmågor/tjänster för medborgare att prenumerera på.