

Slutrapport

Kommunala mikrotjänster

2020/2021



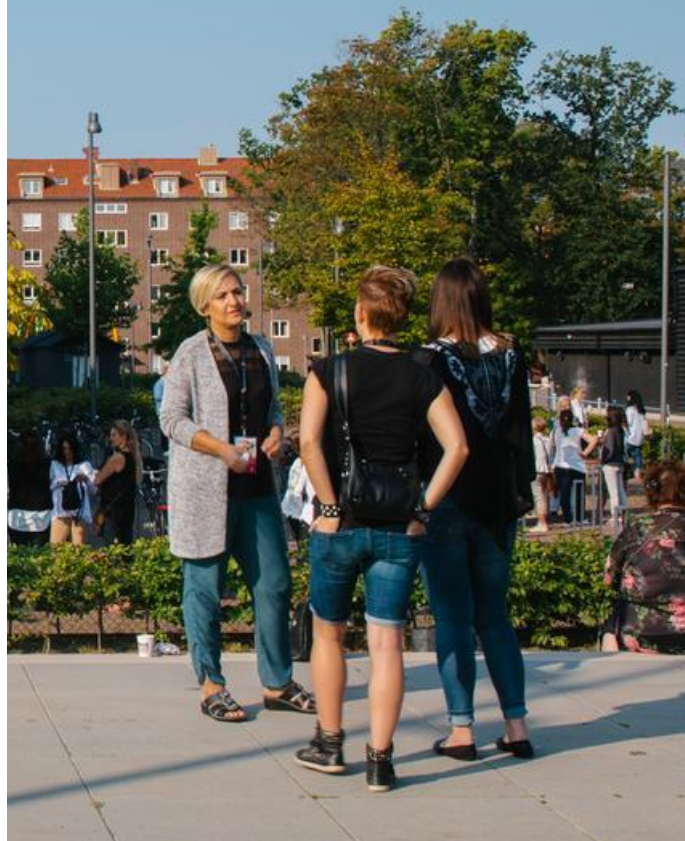
200401-210401

Johan Hammar

Projektledare

johan.hammar@helsingborg.se

042-10 47 75



Slutrapport

Projektnamn Kommunala mikrotjänster
Projektledare Johan Hammar
Projektperiod 2020-04-01 – 2021-04-01

Inledning och sammanfattning

Projekt kommunala mikrotjänster är ett projekt finansierat av Familjen Helsingborg. Projektet vill accelerera de två utvecklingsområdena livskvalitet och digitalisering genom att implementera en digital plattform för utbyte av mikrotjänster mellan kommuninvånare. Exempel på detta kan vara handlingshjälp, medföljare vid läkarbesök, läxhjälp, språkhjälp etcetera. Detta är tjänster som är efterfrågade och som dessutom många gärna vill bidra med som medmänniska men som inte ingår i det kommunala uppdraget. Projektet har under projektperioden undersökt denna typ av tjänsteutbyte med hjälp av den norska mobiltelefonapplikationen Nyby och med Helsingborg som fallstudiekommun.

Under projektperioden har vi bland annat kommit fram till att:

- Denna typ av verktyg följer trenden när det gäller volontärarbete.
- Nyby är ett användbart krisstödsverktyg för tjänsteutbyte men har svårt att slå igenom i konkurrens med andra initiativ.
- Det krävs ett genomgående intresse och vilja i en förvaltning.
- Det finns en svårighet att som kommun lita på användarna.
- Juridiken är komplex och det finns få domar att luta sig mot.
- Det har varit lågt intresse från kranskommunerna.
- Komplexiteten kring vad verktyget är och hur man drar nytta av det gör det svårare att sälja in.
- Det är tydligt att applikationen är innovativ, ny och attraherar många.
- Det har varit ett svårt år att testa.

Definitioner & förkortningar

Nyby – mobilapplikationen Nyby men även företaget Nyby.

VOF – Vård och Omsorgsförvaltningen.

SOF – Socialförvaltningen.

Lokala överenskommelsen – Samverkansgrupp med representanter från både kommun och föreningsliv.

Beskrivning

Projektet vill accelerera de två utvecklingsområdena livskvalitet och digitalisering genom att implementera en digital plattform för utbyte av mikrotjänster mellan kommuninvånare. Invånare efterfrågar idag tjänster som de facto höjer deras livskvalitet, tjänster som inte ryms inom det kommunala uppdraget idag. Exempel på dessa tjänster kan vara handlingshjälp, medföljare vid läkarbesök, läxhjälp, språkhjälp etcetera. Detta är tjänster som är efterfrågade och samtidigt tjänster som många gärna vill bidra med som medmänniska men som inte ingår i det kommunala uppdraget. Genom en digital plattform för matchning av mikrotjänster motsvarande Airbnb eller Über skulle matchningen kunna ske smidigt direkt mellan kommuninvånare. Kommunens del i mikrotjänsten kommer bli övervakning av den digitala plattformen för att tilldela invånare både möjligheten att efterfråga tjänster och även möjligheten att utföra tjänsterna åt andra invånare baserat på kompetens, lämplighet etcetera. Projektet vill även pröva möjligheten att låta civilsamhället vara en större resurs i den kommunala välfärdsmodellen.

Bakgrund

När vi står inför demografiska förändringar i samhället där vi får både fler unga och äldre invånare vilket samtidigt ger färre skattebetalare, behöver vi hitta nya sätt att vara effektiva och smarta. Befolkningen förväntar sig en lika hög eller högre kvalitet på välfärden vilket gör att vi behöver hitta nya lösningar. Genom att se invånare som resurser och använda frivilliga krafter kan vi mobilisera hjälp och frigöra både tid och samvetskval från personal i frontlinjen. När personal varken har tid att stanna och prata eller möjlighet att hjälpa en brukare eller kund med praktiska saker som ligger utanför uppdraget hamnar brukaren i kläm.

När vi använder ett verktyg som direkt kan koppla ihop personal eller brukare med volontärer skapar vi ett system där invånare enkelt kan hjälpa de som verkligen behöver hjälp. Volontären behöver inte binda upp sig utan kan hjälpa till när det passar båda parter. På detta sätt skapar vi ett system där invånare hjälper varandra och blir mindre beroende av det offentliga.

Syfte & mål

Syftet med projektet har varit att undersöka hur mobilapplikationen Nyby kan fungera som ett verktyg för att underlätta mikrotjänster mellan invånare, civilsamhälle och kommunen. Målen har varit följande:

- Införa en digital plattform för att möjliggöra mikrotjänster mellan kommuninvånare där kommunen övervakar vilka invånare som har möjlighet att efterfråga tjänster och vilka invånare som har rätt att utföra dessa tjänster.
- Följa upp projektet för att se om det förväntade mervärdet i form av livskvalitet uppfylls.
- Koordinera införandet och uppskalandet för de kommuner som väljer att ingå i projektet.
- Kommunicering av projektet samt kunskaps- och lärandespridning till de kommuner som inte ingår i projektet eller som tänker sig att ansluta under projektets gång.

Omfattning, tidplan & strategi

Projektets löptid var ett år. Under april 2020 arbetade vi fram tekniska strukturer för lansering. Den ursprungliga tidplanen och projektplanen skrotades redan under första månaden på grund av Corona-pandemin vilken ändrade behoven. Istället använde vi under de första månaderna strikt Nyby som ett krisverktyg för att låta människor hjälpa varandra. Omfattningen innebar exempelvis marknadsföring, teknisk utveckling samt juridiska diskussioner. Vi kopplade under våren även in Helsingborgs stadsbibliotek som första kommunala uppdragsgivare (förutom personer som kopplats ihop av Volontärcenter direkt).

Efter sommaren försökte vi komma igång med Nyby som ett verktyg för Volontärcenter och för att låta förvaltningarna kommunicera direkt med volontärer. Samtidigt utreddes möjligheter att koppla in civilsamhället. Under hösten togs kontakt med nästan samtliga förvaltningar inom Helsingborg stad samt Helsingborgshem, för att undersöka deras behov. Vid årsskiftet 2020/2021 började utvärderingen för en eventuell fortsättning. I början av 2021 gjordes en användarundersökning och under våren 2021 togs beslut kring avslutning och återrapportering

Avgränsningar

Projektet är ett Familjen Helsingborg-projekt men applikationen har endast testats i Helsingborg. Förvaltningarna och bolagen avser de inom Helsingborg stad. Resurserna har varit både Volontärcenters kvalificerade volontärer men i de öppna grupperna har även alla Helsingborgare som laddat ner Nyby-appen kunnat registrera sig för att hjälpa till eller be om hjälp.

Organisation

Projektägare: Familjen Helsingborg

Styrgrupp: Socialdirektörsnätverket Familjen Helsingborg

Projektledare: Johan Hammar (SLF)

Projektstöd: Kalle Pettersson (SOF), Maj Gram Andersson (SLF), Pernilla Kvist (SOF),
Volontärcenter (SLF), Mathias Johansson Perttu (SLF), My Karlsson (SLF)

Projektets genomförande

Resultat

Covid-19 och krishantering

År 2020 blev inte som någon av oss tänkt oss. När projekt Kommunala mikrotjänster startade visste vi fortfarande inte mycket om coronapandemin. Det vi visste var att efter vårt första möte fick Fredrik (Gulowsen, VD på Nyby) akut resa hem för att hjälpa de norska kommunerna att strukturera om sina organisationer för att använda Nyby som ett krisverktyg. I Helsingborg satt vi med ett uppstartsmöte samt en projektplan som berättade hur vi skulle arbeta framåt. När Helsingborg stad behövde agera inför rådande pandemi tittade man på de verktyg för mobilisering som det fanns tillgång till. Det blev snabbt tydligt att vi hade ett system som innebar stora möjligheter och att det vore dumt att inte använda det i det krisläge som rådde. Vi fick därför strunta i planeringen och köra igång direkt.

Idén med Nyby är att koppla ihop resurser med behov med hjälp av en mobilapplikation. Ett exempel är att personal inom exempelvis en vårdenhets ska kunna kommunicera direkt med kvalificerade volontärer och på så sätt elimineras både koordinering och trösklar för personal men också för volontärer. Finessen med Nyby är att det är möjligt att använda verktyget på olika nivåer. Ett exempel kan vara att man väljer att arbeta med hård kvalificering för uppdragen, till exempel genom att ställa krav på utbildning, använda viss formalia och avtal osv. Genom detta sätt kan resultatet bli en liten men kvalificerad grupp av volontärer. Risken vi såg med detta användningssätt under just coronapandemin, var att det skulle begränsa och att det skulle bli för få som svarade upp till behoven i appen. Nyby förespråkar att börja smått för att sedan under kontrollerade former skala upp användarantalen. I Helsingborg valde vi, när coronapandemin kom, att göra tvärtom och öppna upp systemet för alla invånare i Helsingborg.

I fyra geografiskt avgränsade grupper kunde de som registrerade sig både be om hjälp och även hjälpa till. Lanseringen av Nyby-appen i samband med en pressträff gjorde att systemet snabbt fick nästan 900 användare. Aktiviteten i appen blev däremot inte så stor som vi

hoppats på. Invånare lade ut att de kunde hjälpa till men det var svårt att hitta invånare som behövde hjälp och att få dem att lägga ut sina behov i systemet. I början hade vi problem med att invånare använde tjänsten för att göra reklam för sina företag. Detta åtgärdades med tydligare riktlinjer om vad som var okej att publicera. En hel del invånare i Helsingborg fick dock bra hjälp och där vi lyckades bäst var de uppdrag som inkommit genom att invånare ringt till Kontaktcenter och sedan fått hjälp av volontärsamordnarna för att registrera sina behov av hjälp, i Nyby-appen.

Nya vägen framåt

Då vi snabbt lanserade systemet utan att hinna göra något förarbete om hur vi ville använda systemet, fick vi göra detta parallellt med att systemet var igång. Vi sträckte ut händer till i princip samtliga förvaltningar utifrån funktionaliteten i Nyby men också utifrån Volontärcenters behov. För att kunna skapa bra effekt från Nyby fanns möjligheten att titta på befintliga volontäruppdrag samt använda volontärer och etablerade strukturer för att pröva enkelheten i systemet. Tyvärr blev en konsekvens av coronapandemin att de flesta volontäruppdrag blev inställda och många volontärer valde också, vilket självklart är förståeligt, att förhålla sig passivt till nya uppdrag och kontakter under pandemin.

Det var få förvaltningar som omedelbart såg potentialen i verktyget. Många av förvaltningarnas representanter kände att under rådande förutsättningar, där det redan var utmanande att klara kärnverksamheten, skulle det vara ännu svårare att implementera ett digitalt verktyg till personalen. Trots detta satte vi upp ett antal olika strukturer med varierande resultat. Bäst resultat fick vi tillsammans med Helsingborgs stadsbibliotek där invånare hämtade och lämnade böcker till andra invånare. En artikel om en av invånarna, Debajeet, som lämnat massvis med böcker, fick stor uppmärksamhet. Här fick vi se hur effektivt denna typ av verktyg är när det verkligen fungerar, uppdrag blev lösta på bara några minuter med minimal koordinering.

Civilsamhälle & juridiska utmaningar

En stor potential med Nyby är att använda den strukturella förmågan i systemet så att det också kommer till gagn för civilsamhället. När exempelvis Socialförvaltningen kan kommunicera direkt med föreningar för att skapa en mer aktiv vardag för sina brukare eller när Vård- och omsorgsförvaltningen kan kommunicera direkt med Röda korset stärks samverkan på riktigt och många hinder byggs bort. Dessa organisationer är experter inom sina områden och vår välfärdsmodell skulle vinna mycket på att dra större nytta av organisationerna. I en undersökning riktad till föreningslivet, som vi gjorde i samband med den årliga föreningskonferensen inom den lokala överenskommelsen, visade det sig att föreningslivet hade tämligen spridda åsikter om huruvida Nyby skulle skapa värde för föreningarna. Vissa såg det som mycket intressant medan vissa inte alls såg poängen. Slutsatsen är att föreningarna har mycket olika behov och att vissa föreningar inte ser någon mening i att

kunna samverka med stadens förvaltningar eller andra föreningar medan andra föreningar bygger stora delar av sin verksamhet på samverkan. Många föreningar hade heller inte funderat i termer av interna koordineringssystem.

Rent juridiskt fanns det även en problematik att ansluta externa föreningar och låta dem verka i Nyby. Kommunallagen säger att en kommun inte får lov att vara IT-leverantör till civilsamhället vilket kommunen blivit om man släppt in föreningarna i egna grupper som de kunnat administrera själva. Det finns också oklarheter kring kommunens ansvar för det som skrivs i grupperna och personuppgifterna som hanteras där. När Stadsjuridiska enheten tittade på mål och domar såg de också att det fanns mycket få juridiska praxismål kopplade till denna problematik. Finns intresset av att utmana får man pröva och sedan driva det juridiskt om det skulle bli aktuellt.

Medialt och kommunalt intresse

Intresset från kommunsverige och från media har varit ganska stort. Man har varit imponerad över att vi vågade testa och inte fastnade i formalia och tveksamheter innan vi började. Några kommuner har fastnat i att de köpt in systemet men inte kommit igång. Vi har varit i kontakt med flera olika kommuner runt om i Sverige och delat med oss av erfarenheter men också fått nya perspektiv att fundera kring. Bland dessa kommuner finns Kalix, Ekerö, Eskilstuna, Kävlinge m.fl. Kommunerna har väldigt olika sätt att arbeta på och är olika organiserade men det har visat sig att utmaningarna har varit väldigt snarlika. Vi har bland annat varit överens om behovet av en-till-en-matchningsverktyg för volontärarbete som minskar koordinering hos personalen. Vidare har vi varit överens om behovet av att inkludera civilsamhället och även att de juridiska aspekterna är utmanande, behöver prövas och att lagstiftningen behöver uppdateras.

Vi har gjort en del kommunikation kring Nyby med många kampanjer i sociala medier och även en del olika kortfilmer. I samband med kommunens coronautskick postledes fick Nyby också vara med på ett hörn. Bland medier som uppmärksammat arbetet finns Helsingborgs Dagblad, Skånes taltidningar, IT-magasinet Voister men även E-hälsomyndigheten. Den senare valde att göra en beskrivning som finns att ta del av i deras databas.

Måluppfyllnad

- ***Införa en digital plattform för att möjliggöra mikrotjänster mellan kommuninvånare där kommunen monitorerar vilka invånare som har möjlighet att efterfråga tjänster och vilka invånare som har rätt att utföra dessa tjänster.***

Klart. Vi har testat detta i olika nivåer både som krisverktyg men också kopplat till våra volontärer.

- **Följa upp projektet för att se om det förväntade mervärdet i form av livskvalitet uppfylls.**

Vi har följt upp projektet med en enkät till användarna. Resultatet bör inte ligga till grad för någon bedömning eftersom vi endast fick 25 respondenter. Dock kan vi fastslå att en överväldigande majoritet var mycket positiva till Nyby och tyckte verktyget var bra och skulle gärna använda det framgent. Vi kan inte säga något om en ökad livskvalitet då vi inte kunnat mäta detta på något sätt.

- **Koordinera införandet och uppskalandet för de kommuner som väljer att ingå i projektet.**

Tyvärr har inga övriga kommuner i familjen Helsingborg fram till dags dato valt att införskaffa Nyby. Intresset har varit svalt.

- **Kommunicering av projektet samt kunskaps- och lärandespridning till de kommuner som inte ingår i projektet eller som tänker sig att ansluta under projektets gång**

Vi har delat med oss av erfarenheter inte bara till kommunerna i Familjen Helsingborg utan även till andra intresserade kommuner när det varit efterfrågat. I Skånes volontärsamordnarnätverk har vi två gånger pratat om Nyby. Kunskaps- och lärandespridning fortsätter i samband med redovisningar för styrgrupp och andra intresserade. Volontärcenter, Stadsledningsförvaltningen, bistår gärna framöver med erfarenhetsdelning och tankar kring Nyby och mikrotjänster i övrigt.

Erfarenheter och analys

Denna typ av verktyg följer trenden vad gäller volontärarbete. Appen jobbar för att sänka trösklarna och göra det lätt att hjälpa till när du har tid och lust utan att binda upp dig. Det finns en enorm kraft i alla invånare som vill hjälpa till. Det blir en utmaning att framöver kanalisera den kraften i konkreta uppdrag. Vad gäller det öppna systemet där alla kan hjälpa alla, verkar det finnas en viss rädsla för att be om hjälp när man vet att alla andra kan se det. Analysen är att man som invånare helst inte vill vara till besvär och visa sig sårbar när andra kan läsa och se. I stängda grupper med kvalificerade volontärer och när personal kan lägga ut förfrågningar från andra kan denna problematik byggas bort.

Nyby är ett användbart krisstödsverktyg för tjänsteutbyte men har svårt att slå igenom i konkurrens med andra initiativ. När coronapandemin kom lanserades en uppsjö av olika verktyg under samma period. Exempel på dessa är Goda Grannar, God hjälp, Telehjälps osv. Det var svårt för ett, i Helsingborg, oetablerat verktyg att sticka ut i mängden. Invånare fick sina behov av hjälp lösta på andra håll. Många jämför med etablerade Facebook-grupper. Dock ska tilläggas att Nyby har fördelen att vara lite mer verifierbart (du måste ha ett giltigt telefonnummer och kan inte lika lätt skapa en fejkprofil). Strukturen i Nyby är också lättare än Facebook och byggd för att göra överenskommelser mellan invånare.

Det krävs ett genomgående intresse och vilja inom en förvaltning. För att lyckas arbeta upp en välfungerande struktur måste det finnas ett genomgående intresse inom en förvaltning. Det måste initialt finnas ett behov som man vill adressera annars blir det svårt att nå framgång. Det är centralt att ha stöd uppifrån både på behovs- och resurssidan. Vidare är det även lika viktigt att det finns strukturer både på behovs- och resurssidan. Man måste således veta var man ska hämta behoven men också var resurserna finns. Systemet bygger på balans mellan behov och resurs och fungerar inte utan den andra parten. Kopplat till kostnaden behöver Nyby skalas upp och generera en stor del värdeskapande för förvaltningen för att väga upp kostnaden. Ett bättre sätt är att använda verktyget förvaltningsövergripande för att dels dela upp kostnaden men också för att nå verktygets fulla potential.

Svårigheten att som kommun lita på användarna. En överdrivet stor del av argumentationen för eller emot Nyby handlar om tillit, ansvar och risk. Vem bär ansvaret om något händer? Genom att använda friskrivningar och användaravtal elimineras mycket av den juridiska problematiken. Användarna blir helt enkelt själva ansvariga. I lanseringsfasen handlade diskussionerna mycket om att ha köpt in ett system med potential att hjälpa jättemånga med rädsla för att något skulle kunna gå fel. Som kommun tenderar vi att vilja ha ett vattentätt system innan vi lanserar något. Detta får till följd att fokus ofta hamnar på både extrema och osannolika situationer och med rädsla för dessa går vi inte vidare. Genom att jobba med tillit till systemet och dess användare vinner vi mycket mer än vi förlorar. Detta verifieras till exempel av att vi inte haft ett enda problem eller tillbud på ett år. Å andra sidan har långt över 100 personer fått hjälp genom Nyby. Det är bättre att lita på invånarna och lösa problemen efterhand om de skulle uppstå några. Vi tjänstepersoner tenderar att stoppa systemet av rädsla redan innan vi frågat våra användare om de är intresserade eller tycker det är bra.

Juridiken är komplex och det finns få domar att luta sig mot. De juridiska aspekterna låser möjligheten till hur systemet kan användas kopplat till civilsamhället. Vid ett nytt avtal bör större fokus läggas på hur man även kan koppla på civilsamhälle och externa organisationer. Man bör fundera i termer av att köpa in systemet som en tjänst istället för produkt. Kanske kan man låta de organisationer som är intresserade själva få köpa in systemet direkt av Nyby mot en symbolisk summa. Vidare skulle man kunna göra det tekniskt omöjligt för kommunen att få insyn i civilsamhällets grupper osv.

Lågt intresse från kranskommunerna. Det har funnits mycket lite intresse från kranskommunerna i familjen Helsingborg. Höganäs kommun har hört av sig men vid senaste kontakten verkade det som de valt ett annat spår. En mindre kommun som arbetar mer förvaltningsövergripande och har mer insyn i varandras förvaltningar skulle troligtvis ha lättare att använda ett system som Nyby då det blir lättare att skapa värde i förhållande till kostnaden.

Komplexiteten kring vad verktyget är och hur man drar nytta av det gör det svårare att sälja in. Då verktyget är både komplext men samtidigt enkelt har många tjänstepersoner svårt att se hur det kan skapa nytta för deras förvaltningar. Det är helt enkelt svårt att förstå potentialen eftersom det kräver ett förändrat och nytt tankesätt. Det blir lätt att man inte ser den omedelbara nyttan utan tycker att det bara blir "ytterligare ett verktyg" till verksamheten.

Att systemet kan användas på så många olika sätt kan också skapa en problematik när tjänstepersoner hör talas om systemet. För att ta ett exempel utgick ett antal tjänstepersoner inom en av förvaltningarna från att Nyby inte var något för dem eftersom de trodde att appen vänder sig till alla invånare utan någon kvalitetskontroll. I sak är det rätt då detta är ett sätt att använda systemet på. Detta användningssätt var däremot inte det sätt som verktyget skulle användas på för denna förvaltning. Här såg vi exempel på hur det lätt kan dras slutsatser och skapas förutfattade meningar, något som gör det betydligt svårare att sälja in systemet.

Samma gäller föreningar. Det kan initialt vara svårt för föreningar att förstå nyttan med Nyby. När däremot systemets funktionalitet, möjligheterna systemet skapar och vi tillsammans med föreningarna skapar sätt att se möjligheterna blir intresset plötsligt stort.

Tydligt att det är innovativt, nytt och attraherar många. Intresset har varit stort från media och projektet har blivit uppmärksammat på flera sätt i positiv bemärkelse. Många kommuner är intresserade av att dela erfarenheter och lärdomar vilket även detta hjälpt projektet framåt bland annat genom att identifiera och jämföra utmaningar kommuner emellan. Även användare och civilsamhälle är i grunden intresserade av att höra vad systemet kan innebära för dem. Hela 95,8%¹ av användarna ger verktyget betyget 3 eller högre, på en 5-gradig skala, vad gäller den allmänna uppfattningen om verktyget. När det kommer till frågan om Helsingborg stad ska fortsätta använda Nyby, svarade 95,8% JA eller hade ingen åsikt.

Det har varit ett svårt år att testa. Trots allt blir en analys att det varit ett svårt och kanske inte helt rättvist år att genomföra projektet, i alla fall om man ser till den ursprungliga tanken med projekt och systemet. Även om projektet visat en mängd intressanta resultat har vi inte haft den riktiga och rättvisa möjligheten att testa applikationen fullt ut utifrån den tänkta funktionen. Den sociala isolering som varit under coronapandemin har varit ett hinder för invånare och gjort det svårt att använda verktyget eftersom den fysiska kontakten varit tvungen att vara begränsad. Detta har gjort att flera av de tillfrågade inte vågat och velat träffa varken volontärer eller andra invånare. Flera förvaltningar har även fått lägga stort fokus på den något ansträngda kärnverksamheten och inte kunnat ta till sig nya innovationsprojekt.

¹ Användarundersökning genomförd januari 2021 i Nybyverktyget.

Appen har trots allt bidragit till att öka engagemanget i Helsingborg vilket är ett övergripande mål för staden. 274 förfrågningar, 147 avtalade, 127 utgångna. Det har passerat varaktighetstiden för förfrågan (av dessa utgångna är flera inte några "hjälp förfrågningar" utan andra typer av inspel). Den 1 april 2021 fanns det 1084 användare i Helsingborgs Nybygrupper. Intressanta spaningar är att det verkar vara slumpen som avgör om man får hjälp. Tenderar man att be ofta om hjälp minskar chansen. Ber man "snällt" ökar chansen. Tiden på dygnet för när man ber om hjälp kan vara en faktor vilket även namn och profilbild kan vara.

Länkar

NYBY

www.nyby.com

E-hälsomyndighetens arbete

<https://www.ehalsomyndigheten.se/om-e-halsa/stod-till-kommuner-for-inforande-och-anvandning-av-digital-teknik/helsingborg/>

Artikel Helsingborgs Dagblad

<https://brandstudio.hd.se/helsingborgsstad/posts/han-har-hjalpt-manga-under-pandemin/>

Skånes taltidning

<http://stream.skanestaltidning.se/4720/12byapp.mp3>