

Granskning av den interna självservicefunktionen och digitala verktyg

Mjölby Kommun

Mars 2021

Projektledare, Peter Aschberg, Certifierad kommunal revisor

Projektmedarbetare, Jacob Svensson



Innehållsförteckning

Inledning	4
Bakgrund	4
Syfte och revisionsfrågor	4
Revisionskriterier	4
Metod	4
Iakttagelser och bedömningar	6
Kommunens övergripande utveckling inom området de senaste åren	6
Övergripande iakttagelser från enkätundersökningen	7
Revisionsfråga 1: Ges information och utbildning om verktygen och självservicefunktionen?	7
Bedömning revisionsfråga 1	9
Revisionsfråga 2: Verktygen och självservicefunktionens ändamålsenlighet?	9
Bedömning revisionsfråga 2	10
Revisionsfråga 3: Utvärdering av hur ledamöter upplever verktyg och självservicefunktionen?	11
Bedömning revisionsfråga 3	12
Revisionell bedömning	13
Rekommendationer	13
Bilaga	14

Sammanfattning

I Mjölby kommun har digitalisering använts för att lättare ge tillgång till kallelser, beslutsunderlag och protokoll. En digital självhjälpsfunktion har införts för att på ett effektivt sätt kunna rapportera underlag för bland annat arvode. Vid dialogtillfällena mellan kommunens revisorer och presidierna har det framkommit synpunkter på kommunens självservicefunktioner som uppfattas som svåra att förstå och använda och svårigheter att ta del av information och vägledning för att kunna ta det ansvar som följer av rollen.

Med ovanstående bakgrund och sin riskbedömning för år 2020 har de förtroendevalda revisorerna gett PwC i uppdrag att genomföra en granskning. Syftet med granskningen är att bedöma om kommunstyrelsen säkerställer att de digitala verktygen är lätthanterliga, den interna självservicefunktionen är ändamålsenlig samt att stödet till de förtroendevalda är tillräckligt inom området.

Vår sammanfattande revisionella bedömning att kommunstyrelsen **inte helt** säkerställer att de digitala verktygen är lätthanterliga, den interna självservicefunktionen är ändamålsenlig samt att stödet till de förtroendevalda är tillräckligt inom området.

Bedömningen utgår från bedömningen av respektive revisionsfråga som i sammanfattad form presenteras nedan.

Revisionsfråga 1: Ges information och utbildning till den förtroendevalda om de digitala systemen och verktygen? **Bedömning: Delvis uppfylld.**

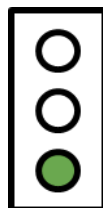
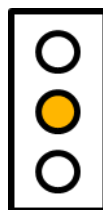
Ledamöter har fått både muntlig och skriftlig information om de olika verktygen i samband med införandet av verktygen. Det finns även dokumenterad vägledning som stöd för ledamöterna. Vår bedömning utifrån enkätresultatet är att majoriteten av ledamöterna helt eller till övervägande del anser att en tillräckligt dokumenterad vägledning har funnits för att kunna använda de olika verktygen på avsett sätt.

Vår bedömning utifrån enkätresultatet är att svarande, med undantag av Personec P/självservicefunktionen, i begränsad utsträckning anser att tillräcklig utbildning har erbjudits i samband med användandet av verktygen.

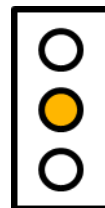
Revisionsfråga 2: Uppfattas de digitala verktygen och självservicefunktionen vara ändamålsenliga? **Bedömning: Uppfylld.**

Granskningen visar att det funnits problem med LexMeeting som enligt uppgift inte har kunnat lösas. Det ersätts därför nu med Netpublicator Docs. Bortsett från LexMeeting visar enkätresultatet och intervjuer att majoriteten av de svarande helt eller till övervägande del upplever att verktygen fungerat på ett ändamålsenligt sätt. Vår sammanfattande bedömning är därför att revisionsfrågan är uppfylld.

En viktig iakttagelse är dock att övergången till Netpublicator Docs har medfört en högre kostnad och ett merarbete för administrativ personal. Kommunen har också fortsatt två mötesapplikationer Netpublicator Docs och Styrelsesammanträde, tills avtalet med det senare eventuellt sägs upp. Vi anser att det är en självklarhet att kommunfullmäktige och nämnderna ska ha system som fungerar på ett ändamålsenligt och rättssäkert sätt. Samtidigt anser vi att det bör finnas en effektivare lösning på längre sikt, så att det säkerställs en kompatibilitet mellan diariesystem och mötesapplikation.



Revisionsfråga 3: Följer kommunstyrelsen upp att ledamöterna förstår och utnyttjar de digitala verktygen på ett ändamålsenligt och avsett sätt? *Bedömning: Delvis uppfyllt.*



Det finns generellt en god kännedom om var ledamöter ska vända sig i fall de behöver stöd eller svar på frågor. En majoritet av de svarande anger att de helt eller till övervägande del vet var de ska vända sig för hjälp om problem med verktygen uppstår.

Nämndsekreterare är en av de resurser som nyttjas om ledamöter har frågor rörande verktygen och då detta tar tid i anspråk, är det viktigt att ledamöter ges tillräcklig utbildning så att de kan nyttja verktygen så självständigt som möjligt.

Uppföljning och utvärdering av ledamöternas upplevelse av de digitala verktygen bedömer vi, utifrån enkätresultat och intervjuer, inte har varit tillräcklig. En informell avstämning har genomförts avseende LexMeetings användarvänlighet innan det byttes ut och vi bedömer inte att den har varit tillräcklig, för att få en samlad bild av samtliga nämndledamöters åsikter. Vår sammanfattade bedömning utifrån ovanstående är att revisionsfrågan är delvis uppfyllt.

Utifrån våra iakttagelser i granskningen lämnar vi följande rekommendationer

Rekommendationer

- Undersök vilka utbildningsbehov som finns bland kommunens förtroendevalda avseende kommunens digitala verktyg och säkerställ att dessa behov tillgodoses.
- En viktig iakttagelse är att övergången till Netpublicator Docs har medfört en högre kostnad och ett merarbete för administrativ personal. Kommunen har också fortfarande två mötesapplikationer, nu genom "Netpublicator Docs" och "Styrelsemöte". Kommunstyrelsen bör därför fortsätta följa utvecklingen inom området och arbeta för att en effektivare helhetslösning ska nås, där diariesystem och mötesapp är kompatibla.
- Kommunstyrelsen bör säkerställa att återkommande utvärdering av de digitala verktygens ändamålsenlighet sker.

Inledning

Bakgrund

En undersökning gjord av SCB visar att många politiker lämnade sina uppdrag i kommunfullmäktige i förtid under föregående mandatperiod. Oftast har avhoppen sin grund i personliga skäl som hälsa, arbets- och familjeförhållanden samt flytt från kommunen. Unga hoppas av förtroendeuppdraget i större utsträckning.

Enligt en undersökning gjord av SKR arbetar kommunerna aktivt med att stödja lokala förtroendevalda i sina uppdrag via utbildningar, nätverk och ledarprogram. Digitala system ska underlätta för den förtroendevalda att ta del av information men även för att kunna rapportera och kommunicera. Om systemen inte är lättillgängliga kan de utgöra en risk mot såväl den demokratiska processen som fungerande servicefunktioner. Det är inte ovanligt att digitala system är otydliga och instruktioner inte på ett enkelt sätt kan hänvisa användaren rätt. För de förtroendevalda kan detta medföra problem att utöva sin roll som politisk företrädare.

I Mjölby kommun har digitalisering använts för att lättare ge tillgång till kallelser, beslutsunderlag och protokoll. En digital självhjälpsfunktion har införts för att på ett effektivt sätt kunna rapportera underlag för bland annat arvode. Vid dialogtillfällena mellan kommunens revisorer och presidierna har det framkommit synpunkter på kommunens självservicefunktioner som uppfattas som svåra att förstå och använda och svårigheter att ta del information och vägledning för att kunna ta det ansvar som följer av rollen.

Utifrån en riskbedömning har kommunens revisorer beslutat att genomföra en granskning inom området. Granskningen omfattar kommunstyrelsens ansvarsområde.

Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma om kommunstyrelsen säkerställer att de digitala verktygen är lätthanterliga, den interna självservicefunktionen är ändamålsenlig samt att stödet till de förtroendevalda är tillräcklig inom området.

Revisionsfrågor:

1. Ges information och utbildning till den förtroendevalda om de digitala systemen och verktygen?
2. Uppfattas de digitala verktygen och självservicefunktionen vara ändamålsenliga?
3. Följer kommunstyrelsen upp att ledamöterna förstår och utnyttjar de digitala verktygen på ett ändamålsenligt och avsett sätt?

Revisionskriterier

Revisionskriterierna utgör underlag för de bedömningsgrunder som uttrycks i revisionsfrågorna. I denna granskning är dessa:

- Kommunallagen
- Kommunfullmäktiges styrande dokument relevanta för granskningen
- Kommunstyrelsens styrdokument inom området

Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentanalys av styrdokument relevanta för granskning samt genom intervjuer. Intervjuer har genomförts kommunstyrelsens; ordförande, 1:e vice ordförande och 2:e vice ordförande, kommunsekreterare och kommunsekreterare. Personalavdelningen har tillhandahållit skriftliga svar till granskningen. Efter att enkäten som

berörs nedan var avslutad, genomfördes kortare kompletterande intervjuer med personalchef och lönespecialist ansvarig för stöd till förtroendevalda i Personec P.

Inom ramen för denna granskning har även en enkätundersökning genomförts. Enkätundersökningen har riktat sig till samtliga ledamöter och ersättare (totalt 71) i kommunfullmäktige.

Enkäten är en webbaserad enkät som har genomförts i det digitala verktyget SurveyXact. Enkäten har bestått av 24 påståenden kopplat till kommunens självservicefunktion och digitala verktyg. Svaranden har vidare fått ta ställning till dessa påståenden genom fem olika svarsalternativ:

- Instämmer helt
- Instämmer till övervägande del
- Instämmer i begränsad utsträckning
- Instämmer inte alls
- Vet inte/vill inte ta ställning

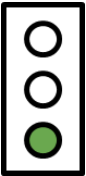
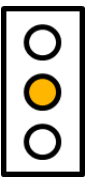
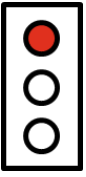
Möjlighet har även givits den svarande att lämna kommentarer till varje påstående genom fritextsvar. Alla lämnade svar i enkäten har behandlats anonymt.

Totalt har 32 personer svarat på enkäten varav 26 har varit ordinarie ledamöter och 6 ersättare. Enkätens svarsfrekvens uppgår till totalt 45 procent. Enkätundersökningen genomfördes under januari 2021 och sammanlagt tre påminnelser skickades ut under svarsperioden.

Utfallet av enkäten redovisas i sin helhet i bilaga 1, där resultatet bryts ned och redovisas separat för varje enskilt påstående. Löpande i rapporten redovisas resultat av utfallen under respektive avsnitt.

De som intervjuats för denna granskning har givits möjlighet att faktakontrollera innehållet i ett utkast av rapporten.

Följande bedömningsskala används i vår bedömning av respektive revisionsfråga.

Uppfylld		Revisionsfrågan bedöms till största delen vara uppfylld, mindre avvikelser kan förekomma. Men verksamheten fungerar i huvudsak ändamålsenligt.
Delvis uppfylld		Revisionsfrågan bedöms endast delvis vara uppfylld, det finns en större eller flera mindre avvikelser som påverkar verksamhetens ändamålsenlighet.
Ej uppfylld		Revisionsfrågan bedöms inte vara uppfylld. Det finns avvikelser som måste åtgärdas snarast för att verksamheten ska fungera ändamålsenligt.

Iakttagelser och bedömningar

Kommunens övergripande utveckling inom området de senaste åren

Pilotprojekt avseende plattor avrapporterades 2016¹

Kommunstyrelsen beslutade 2012-11-21 § 258 att bifalla en motion om att kommunen skulle övergå till att använda läsplattor i den politiska verksamheten. Kommunstyrelsen fick därefter i uppdrag att vidta åtgärder för att införa en struktur med passande applikationer för läsplattor tidigast från och med budgeten 2014 som avsåg samtliga förtroendevalda i nämnder, styrelse och fullmäktige i Mjölby kommun.

Inom omsorg- och socialförvaltningen påbörjades ett pilotprojekt och digital nämndhantering infördes i september 2014 med hjälp av mötesapplikationen Styrelsemöte.

Projektet hade vid avrapporteringen nått målet att samtliga nämnder skulle använda sig av läsplattor och mötesapplikationen LexMeeting. Socialutskottet var dock fortfarande kvar i tidigare system. Alla registratorer, handläggare och nämndsekreterare arbetade dock inte i det tillhörande ärendehanteringssystemet LEX. Bedömningen var att ca 70 procent av de som gick utbildning i ärendehanteringssystemet, då använde det kontinuerligt.

Utvärdering avseende övergången till läsplattor skedde under våren 2017²

I fallstudien drogs bland annat följande slutsatser:

- Surfplattan har resulterat i flexibilitet, mobilitet och en smidighet för politikerna, då pappret nu till stor del har försvunnit. Surfplattan har även bringat nytta för den administrativt arbetande personalen på Mjölby kommun då de nu kunnat minska förbrukningen på papper och kunnat effektivisera sitt arbete i distributionen av handlingar.
- Allt för lite av just effektiviseringen når användarna, det är tydligt att det krävs verksamhets- och arbetsprocessförändringar för att effektiviteten ska gynna både administrationen och politikerna. Sen handlar det även om att ta tillvara på de möjligheter som finns när man gör en övergång från analogt till digitalt. Det räcker inte med att vara nöjd när digitalisering av ett tidigare analogt arbete är utfört, fortsatt utveckling öppnar upp för många möjligheter.

Uppdrag från kommunstyrelsens arbetsutskott om en ny mötesapplikation hösten 2019

Med utgångspunkt i att kommunens förtroendevalda under en längre tid hade upplevt att befintlig mötesapplikation inte levde upp till de uppställda kraven som finns inför sammanträdena, fick kommundirektören i uppdrag att färdigställa projektplan för ny mötesapplikation.³ Projektets uppdrag var att hitta en stabil och kompatibel digital lösning för utskick av möteshandlingar till de förtroendevalda från kommunens ärendehanteringssystem LEX på ett smidigt sätt.⁴

Under år 2020 har projektet fortgått och resulterat i att kommunens tidigare mötesapplikation LEX-meeting, byts ut till mötesapplikationen Netpublictor Docs. Kommunstyrelsen var först ut i augusti och kommunfullmäktige följde efter i september. Övriga nämnder går enligt uppgift över till Netpublictor Docs i början av 2021. Omsorgs- och socialnämnden använder sedan tidigare applikationen "Styrelsemöte", d.v.s. inte Lex Meeting. Övergången till Netpublictor Docs pågår men avtalet avseende Styrelsemöte är ännu inte uppsagt.

¹ Slutrapport – läsplattor till förtroendevalda, KS/2015:54.

² Övergången från papper till surfplatta i en kommunalpolitisk kontext, kandidatuppgift, KS/2015:54.

³ Kommunstyrelsens arbetsutskotts protokoll 2019-10-14, § 205.

⁴ Delrapport projektet ny mötesapplikation, 2019-12-12.

Personec P - självservicefunktionen

Personec P är kommunens personalsystem och infördes år 2011 i kommunen och för förtroendevalda år 2017. Det innehåller flera olika moduler där grunden är ett webbaserat personal- och lönesystem för hantering av löneutbetalningar och anställningsuppgifter. Det som inom kommunen benämns som "Självservice" avser den tjänst, där den förtroendevalde ska rapportera sin tid för att rätt arvode ska betalas ut. För majoriteten av de förtroendevalda innebär detta att de istället för att fylla i en blankett själva registrerar in sina sammanträden, övriga uppdrag, förlorad arbetsinkomst och reseersättningar direkt i systemet. Fullmäktigeledamöter som inte har något annat förtroendeuppdrag i kommunen, är enligt uppgift inte kopplade till självservicefunktionen och redovisar därför sina uppgifter på en blankett. Den rapporterade ersättningen, både digital och på blankett, kontrolleras sedan av nämndsekreteraren och beviljas därefter av förvaltningschef. Lönespecialist på personalavdelningen finns som stöd och kontrollfunktion.

Verktyget Zoom infördes under 2020

Sedan september 2020 har verktyget Zoom börjat användas för att möjliggöra fullmäktigesammanträden på distans.

Övergripande iakttagelser från enkätundersökningen

Generellt observeras den självskattade IT-kompetensen bland de svarande som relativt god. På en tiogradig skala där 1 är otillräcklig och 10 är mycket god observeras inget svar under 4 på skalan. Se bilaga och fråga – Hur bedömer du din IT-kompetens?

Revisionsfråga 1: Ges information och utbildning till den förtroendevalda om de digitala systemen och verktygen?

Iakttagelser

Enkätresultat

Nedanstående påståenden i enkätundersökningen kopplas till revisionsfrågan. Se bilaga för resultatet på respektive angivet påstående!

En tillräcklig dokumenterad vägledning har funnits för att kunna använda respektive; 1, LexMeeting/ 6, Netpublicator Docs/ 11, Personec P/ 16, Zoom, på avsett sätt.

Tillräcklig utbildning har erbjudits i samband med användandet av respektive; 2, LexMeeting/ 7, Netpublicator Docs/ 12, Personec P/ 17, Zoom.

Av genomförd enkätundersökning framgår att en majoritet av de svarande helt eller till övervägande del upplever att en tillräckligt dokumenterad vägledning har funnits för att kunna använda de olika verktygen på avsett sätt.

Enkätundersökningen visar däremot att en majoritet av svarande i begränsad utsträckning anser att tillräcklig utbildning har erbjudits i samband med användandet av verktygen. Undantaget utgörs av verktyget Personec P, där en majoritet av de svarande anser att tillräcklig utbildning erbjudits. Dock noterar vi att det endast är 30 procent av de svarande som har lämnat svar angående enkätens påstående om Personec P. En förklaring till detta har angivits kunna vara att alla förtroendevalda inte vet att Personec P är detsamma som Självservicefunktionen.

Ytterligare information utöver ovan observeras inte de fritextssvar som lämnats till respektive påstående.

Övriga iakttagelser

I granskningen har vi tagit del av dokumenterad vägledning som finns till respektive verktyg. Av underlagen framgår att vägledningen i olika utsträckning innehåller information om hur användaren bland annat:

- Ska logga in i verktyget
- Hantera olika moment
- Problemhantering

För Netpublicator Docs och Personec P framgår att ytterligare vägledning även finns att nå i själva verktyget.

Av intervju framgår att applikationerna kan nyttjas via internetinloggning via dator, läsplattor (Ipad/android) och detsamma med mobiltelefon (Iphone/android). I första hand rekommenderas enligt uppgift den Ipad ledamöter har tillhandahållits från kommunen. Inför introduktionen av nytt verktyg anges att informationsmaterial har tagits fram för att underlätta för ledamöterna.

Införandet av **LexMeeting** anges skedd i samband med att kommunen började gå över till digital hantering av sammanträdesunderlag. Ledamöterna fick då hämta ut en läsplatta (Ipad) och i samband med detta fick de information om både läsplatta och LexMeeting av IT-personal.

I samband med att **Netpublicator Docs** initialt infördes för ledamöterna i kommunstyrelsen och fullmäktige, anges att information om verktyget och de dokumenterade instruktionerna för inloggning gavs. I samband med detta gavs även information om att vidare användarstöd finns i appen. Det framgår att det finns olika syn på om denna information är att likställa med utbildning, då svaren på om utbildning har hållits varierar. Av intervju framgår dock att vidare utbildning har erbjudits till dem som efterfrågat det. Information har enligt uppgift givits till samtliga berörda nämnder samt till fullmäktige.

I början av mandatperioden höll personalavdelningen enligt uppgift en visning av **Personec P/självservicefunktionen** för ledamöterna, separat i varje nämnd. I samband med detta fick ledamöterna även en användarmanual som stöd. Av intervju framgår att en av personalavdelningens lönespecialister ansvarar för alla förtroendevalda och de förtroendevalda kan kontakta lönespecialisten vid eventuella frågor eller komma på besök för ytterligare information och utbildning i verktyget.

Inför införandet av **Zoom** fick ledamöterna information och manual för inloggning via mejl. Det anges även att det hölls ett testmöte en vecka innan det första skarpa fullmäktigesammanträdet hölls.

I intervju anges att det dragits lärdomar från arbetet med att införa nya digitala verktyg. De främsta lärdomarna, utöver en tydlig projektplan, anges vara:

- Legitimitet – Införandet och förändringen underlättas om det finns ett politiskt beslut och en politisk styrgrupp. Här nämns Netpublicator Docs som exempel.
- Planering av och resurser till införandet – Information och utbildning behöver planeras och det underlättas om det finns utsedd funktion med ansvar och tid för arbetet. Information och utbildning måste upprepas och informationen behöver även ges på olika sätt, både muntligt och skriftligt och i olika kanaler, då användarna har olika förkunskaper. I detta sammanhang nämns Personec P/självservicefunktionen som exempel i intervju.

Bedömning revisionsfråga 1

Ges information och utbildning till den förtroendevalda om de digitala systemen och verktygen? Delvis uppfyllt.

Granskningen visar att ledamöter har fått både muntlig och skriftlig information om de olika verktygen i samband med införandet. Vi kan även konstatera att det finns dokumenterad vägledning som stöd för ledamöterna. Vår bedömning utifrån enkätresultatet är att majoriteten av ledamöterna helt eller till övervägande del upplever att en tillräckligt dokumenterad vägledning har funnits som stöd.

När det gäller utbildning kan vi konstatera att verktygen skiljer sig åt avseende hur många moment användaren själv behöver utföra. Detta i sig ställer krav på anpassning av utbildning. Vår bedömning utifrån enkätresultatet är att svarande, med undantag av Personec P, i begränsad utsträckning anser att tillräcklig utbildning har erbjudits.

Med utgångspunkt i ovanstående är vår samlade bedömning att revisionsfrågan är delvis uppfyllt.

Revisionsfråga 2: Uppfattas de digitala verktygen och självservicefunktionerna vara ändamålsenliga?

lakttagelser

Nedanstående påståenden i enkätundersökningen kopplas till revisionsfrågan. Se bilaga för resultatet på respektive angivet påstående!

5, LexMeeting / 10, Netpublicator Docs / 15, Personec P / 20, Zoom har fungerat på ett ändamålsenligt sätt.

Av genomförd enkätundersökning framgår att en övervägande majoritet av de svarande helt eller till övervägande del upplever att de olika verktygen, undantaget LexMeeting, fungerat på ett ändamålsenligt sätt. Med detta följer att det även finns några svaranden som anser att det finns verktyg som i begränsad utsträckning har fungerat på ett ändamålsenligt sätt.

Det verktyg som de svarande upplever fungerat ändamålsenligt i högst utsträckning observeras vara Zoom. LexMeeting anges av de svarande vara det verktyg som flest anser inte riktigt har fungerat på ett ändamålsenligt sätt. En stor majoritet av de svarande observeras ange att de i begränsad utsträckning eller inte alls anser att verktyget är ändamålsenligt. Vi noterar även högst antal lämnade fritextsvar som i sammanhanget lämnats avseende LexMeeting. Dessa berör i första hand verktygets funktionalitet och exempel på kommentarer är:

”Systemet har vid flertalet tillfällen hängt sig”,

”Stora återkommande problem vilket gjorde det rättsosäkert i vissa fall”

”Hyfsad funktionalitet när det fungerar”.

I intervju redogörs för problem som funnits med LexMeeting och att det framför allt är kommunstyrelsen som har upplevt problemen. Problemen anges började eskalera under 2018 och en förklaring anges vara att problemen har ökat i linje med antalet handlingar. Detta har därför varit grundorsaken till att kommunen nu går över till Netpublicator Docs. Konkreta exempel på problem som ges är att:

- det inte funnits fullständiga handlingar trots att dessa lagts in i verktyget inför sammanträden.
- ledamöterna har haft olika handlingar.
- det funnits olika tekniska problem, inkluderat problem med uppkoppling mot verktyget.

När det gäller problem med uppkoppling anger de intervjuade att ledamöterna bor på olika platser i kommunen och att det kan finnas begräsningar i den internetkapacitet som finns tillgänglig. Det kan även vara en fråga om vilken kapacitet respektive ledamot väljer att betala för. För att möjliggöra god uppkoppling vid sammanträden i Corona-tider, anges att lokaler i kommunhuset ställts till förfogande för de ledamöter som haft behov av detta.

I samband med att problemen med LexMeeting uppkom redogör de intervjuade för att kontakt med leverantören togs. Trots flera försök till att lösa problematiken blev det inte bättre, vilket till slut ledde till att verktyget nu ersätts av Netpublicator Docs. Intervjuade anger att de är nöjda med hur det nya verktyget har fungerat så här långt.

I intervju framgår att övergången från LexMeeting till Netpublicator Docs medfört en högre kostnad och ett extra administrativt arbete, bland annat beroende på att sammanträdeshandlingar inte kan laddas upp direkt från ärendehanteringssystemet LEX till Netpublicator Docs. Inför beslutet att gå över till Netpublicator Docs fick kommunstyrelsens arbetsutskott en slutrapport. Av rapporten framgår både fördelar och nackdelar med berörda system och det presenteras en kostnadsbild.⁵

Då vi noterade en relativt låg andel svar rörande Personec P/självservicefunktionen, genomfördes kortare kompletterande intervjuer med personalchef och lönespecialist. Detta för att berika bilden avseende ändamålsenligheten. I intervjun anges att det funnits ledamöter som har haft frågor och att några har fått extra utbildning. De frågor som främst anges ha förekommit berör:

- att utseendet i självservicefunktionen kan ändras lite vid uppdateringar som anges ske ca 2 gånger per år. Vid behov anges att användarmanualen inför detta justeras och kommuniceras till de förtroendevalda.
- att det kan vara en utmaning att registrera reseersättning, då det innebär flera olika steg i verktyget.
- att förtroendevald med flera olika uppdrag i kommunen behöver ange rätt uppdrag och tid i samband med registreringen.

Av intervju framgår även att alla förtroendevalda inte regelbundet registrerar sin tid, vilket kan medföra att den praktiska vanan av att använda verktyget påverkas. Intervjuade understryker dock att lönespecialist då alltid finns till hands som stöd. Liksom för Netpublicator Docs innehåller även Personec P/självservicefunktionen användarstöd i appen. Antalet frågor om Personec P/självservicefunktionen anges i intervju ha minskat efter hand som ledamöterna använt verktyget mer och mer och idag anges att det är få frågor som ställs. Utifrån detta anger de intervjuade att de anser att enkätens resultat avseende Personec P/självservicefunktionen speglar det faktiska läget. De nämner även att det däremot kan komma frågor om hur arvodesreglementet ska tolkas.

I intervju anges också att det fram till datum för granskningens intervjuer 15 december, inte fanns några upplevda problem i samband med Zoom använts och beslut fattats.

Bedömning revisionsfråga 2

Uppfattas de digitala verktygen och självservicefunktionen vara ändamålsenliga? Uppfylld.

Av granskningen kan vi konstatera att det verktyg som de svarande, både i enkät och i intervjuer, anser har fungerat minst ändamålsenligt är LexMeeting. Vi kan även konstatera att verktyget håller på att ersättas med Netpublicator Docs. För övriga verktyg visar enkätresultatet att majoriteten av de svarande helt eller till övervägande del upplever att verktygen fungerat på ett ändamålsenligt sätt. Vår sammanfattande bedömning utifrån ovanstående är därför att revisionsfrågan är uppfylld men utifrån enkätresultatet noterar vi att det även finns utvecklingsmöjligheter kopplat till detta område.

⁵ Sammanställning mötesapp slutrapport, Mjölby kommun.

En viktig iakttagelse är att övergången till Netpublicator Docs har medfört en högre kostnad och ett merarbete för administrativ personal. Kommunen har i dagsläget också två mötesapplikationer tills avtalet med Styrelsemöte eventuellt sägs upp. Vi anser att det är en självklarhet att kommunfullmäktige och nämnderna ska ha system som fungerar på ett ändamålsenligt och rättssäkert sätt. Samtidigt anser vi att det bör finnas en effektivare lösning på längre sikt. Kommunstyrelsen bör därför fortsatt följa utvecklingen inom området för att en effektivare helhetslösning ska nås, där diariesystem och mötesapplikation är kompatibla.

Revisionsfråga 3, Följer kommunstyrelsen upp att ledamöterna förstår och utnyttjar de digitala verktygen på ett ändamålsenligt och avsett sätt?

Iakttagelser

Nedanstående påståenden i enkätundersökningen kopplas till revisionsfrågan. Se bilaga för resultatet på respektive angivet påstående!

Om problem uppstår med; (4, LexMeeting/ 9, Netpublicator Docs / 14, Personec P/ 19, Zoom) vet jag vart jag ska vända mig för hjälp.

Utvärdering/uppföljning av; (3, LexMeeting / 8, Netpublicator Docs / 13, Personec P/ 18, Zoom) och dess användarvänlighet har genomförts i tillräcklig utsträckning.

Enkätundersökningen visar att en majoritet av de svarande anger att de helt eller till övervägande del vet var de ska vända sig för hjälp om problem med verktygen uppstår. Det framgår att svarande upplever detta som mest tydligt för Personec P/självservicefunktionen och minst tydligt för Zoom.

Enkätundersökningen visar vidare att en övervägande majoritet av de svarande inte alls eller i begränsad utsträckning anser att tillräcklig utvärdering av (LexMeeting och Personec P) eller uppföljning av (de senaste införda verktygen Zoom och Netpublicator Docs) genomförts.

Vi noterar även utifrån de fritextsvar som lämnats i sammanhanget att flertalet svar antyder att uppföljning av verktygen i många fall uteblivit eller saknats helt. Återkommande exempel i fritextsvar är:

”Har inte varit någon”,

”Ingen systematisk uppföljning”

”Har uppföljning gjorts?”.

Av intervju framgår att ledamöterna vid eventuella frågor om verktygen i första hand får stöd av IT-enheten, personalavdelningen (Personec P/självservicefunktionen) men att kommun-/nämndsekreterare också återkommande är ett stöd beroende av vad frågan berör. Samtal som berör fel sammanställs och genererar supportärenden till leverantören. På detta sätt sker en uppföljning av verktygens tekniska funktionalitet. I intervju anges även att den tid som nämndsekreterare får lägga på att ge svar eller kommunicera frågor vidare, är tid som skulle kunna läggas på andra arbetsuppgifter.

I intervju redogörs även för att det finns ett sekreterarnätverk, där uppföljning av hur de olika verktygen fungerar anges vara ett återkommande ämne.

Den utvärdering som främst berörs i intervjuerna är den fallstudie som genomfördes efter att ledamöterna börjat använda läsplattor. När det gäller övergången från LexMeeting till Netpublicator Docs anges att det gjordes en informell utvärdering. I intervju och av protokoll framgår att ledamöterna i KSAU skulle ta med frågan till respektive nämnd. Av protokollet framgår beskrivningen ”att det var en nämnd som inte upplevde några bekymmer med LexMeeting medan

övriga nämnder upplevde att de inte kunde lite på LexMeeting och ett byte av mötesapplikation förespråkades”.⁶ Någon övrig dokumentation avseende själva utvärderingen finns enligt de intervjuade inte. Kopplat till detta påtalar samtidigt intervjuade politiker att de vid tillfället hade kommit till en gräns, då de inte längre ansåg att det var hållbart att fortsätta använda LexMeeting, då det var för många problem som leverantören inte lyckades lösa.

Bedömning revisionsfråga 3

Följer kommunstyrelsen upp att ledamöterna förstår och utnyttjar de digitala verktygen på ett ändamålsenligt och avsett sätt? Delvis uppfyllt.

Utifrån enkätresultatet gör vi bedömningen att det generellt finns en god kännedom om var ledamöter ska vända sig i fall de behöver stöd eller svar på frågor. En majoritet av de svarande anger att de helt eller till övervägande del vet var de ska vända sig för hjälp om problem med verktygen uppstår.

Vi kan konstatera att nämndsekreterare är en resurs som nyttjas om ledamöter har frågor rörande verktygen. Vår erfarenhet är att det kan finnas en koppling mellan ledamöternas kunskaper om digitala verktyg och antalet samtal om frågor nämndsekreterare får, vilket understryker vikten av att ge ledamöterna tillräcklig utbildning i verktygen för att så många ledamöter som möjligt ska använda de verktyg som erbjuds på ett självständigt sätt.

Utifrån enkätundersökningens resultat och intervjuerna gör vi bedömningen att uppföljning och utvärdering av ledamöternas upplevelse av de digitala verktygen inte har varit tillräcklig. Vi kan konstatera att löpande uppföljning främst sker av verktygens tekniska funktionalitet. Det har utöver berörd fallstudie av införandet av läsplattor, inte genomförts någon formell utvärdering eller uppföljning av hur ledamöterna upplever verktygens användarvänlighet. En avstämning har skett avseende LexMeetings användarvänlighet innan det byttes ut men vi bedömer inte att den har varit tillräcklig för att få en samlad bild av samtliga nämndledamöters åsikter. Utifrån intervju noterar vi här att kommunstyrelsen själv inte längre ansåg att det var möjligt att fortsätta använda LexMeeting. Vår sammanfattade bedömning utifrån ovanstående är att revisionsfrågan är delvis uppfyllt.

⁶ Kommunstyrelsens arbetsutskotts protokoll, 2020-05-18, § 73.

Revisionell bedömning

Efter genomförd granskning är vår sammanfattande revisionella bedömning att kommunstyrelsen **inte helt** säkerställer att de digitala verktygen är lätthanterliga, den interna självservicefunktionen är ändamålsenlig samt att stödet till de förtroendevalda är tillräckligt inom området.

Rekommendationer

Med utgångspunkt i våra iakttagelser i granskningen lämnar vi följande rekommendationer:

- Undersök vilka utbildningsbehov som finns bland kommunens förtroendevalda avseende kommunens digitala verktyg och säkerställ att dessa behov tillgodoses.
- En viktig iakttagelse är att övergången till Netpublictor Docs har medfört en högre kostnad och ett merarbete för administrativ personal. Kommunen har också fortfarande två mötesapplikationer, nu genom "Netpublicator Docs" och "Styrelsemöte". Kommunstyrelsen bör därför fortsätta följa utvecklingen inom området och arbeta för att en effektivare helhetslösning ska nås, där diariesystem och mötesapp är kompatibla
- Kommunstyrelsen bör säkerställa att återkommande utvärdering av de digitala verktygens ändamålsenlighet sker.

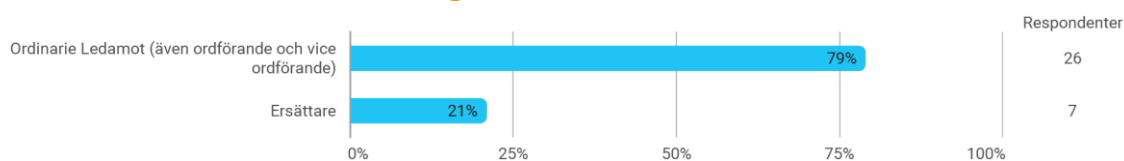
Bilaga

Bilaga 1 - Enkätstudie

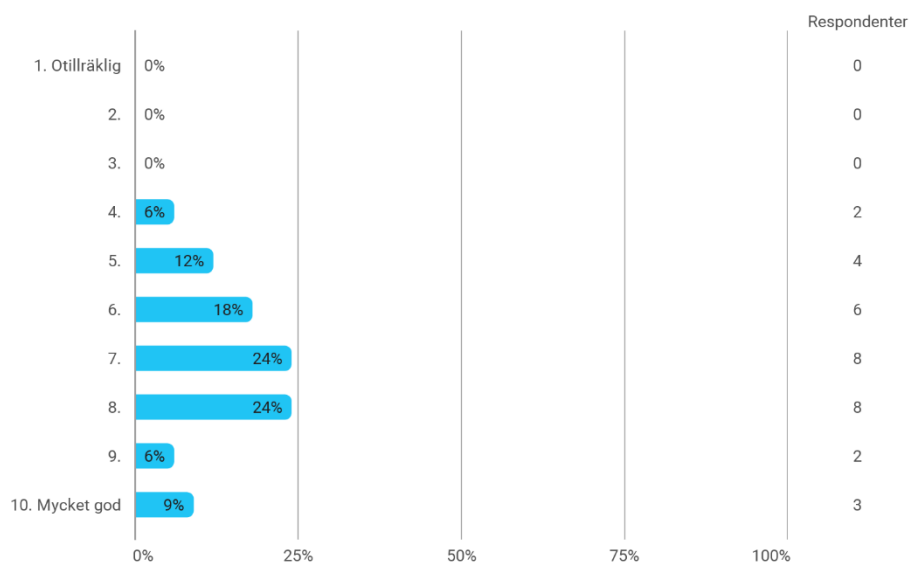
Nedan redovisas resultatet av genomförd enkätundersökning i sin helhet. Notera att resultatet endast består av ett mindre antal observationer vilket innebär att detta *inte* kan anses strikt statistiskt säkerställt och inga slutgiltiga slutsatser kan därför göras. Däremot kan detta ge en fingervisning om den samlade bilden avseende dessa frågor och därigenom utgöra ett komplement till granskningsrapporten.

Bakgrundsfrågor

Min funktion i kommunfullmäktige:

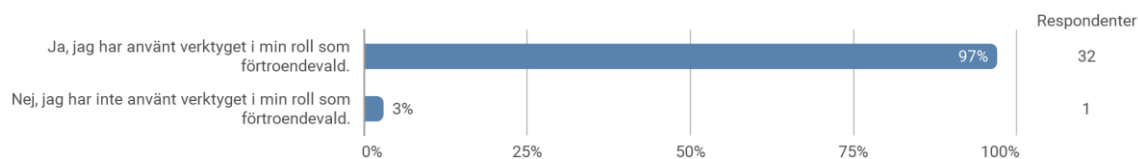


Hur bedömer du din IT-kompetens?

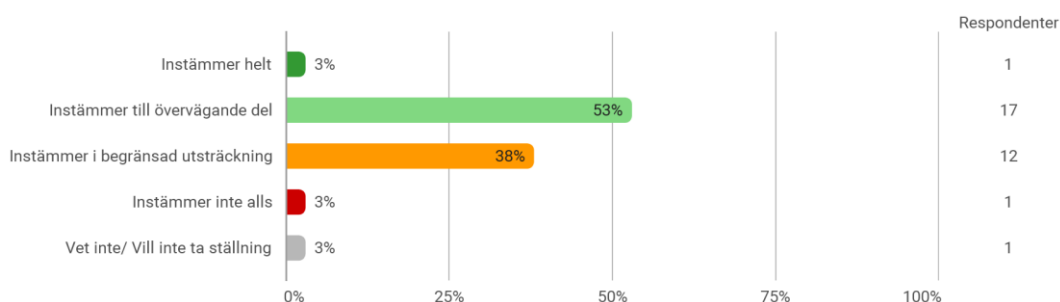


LexMeeting

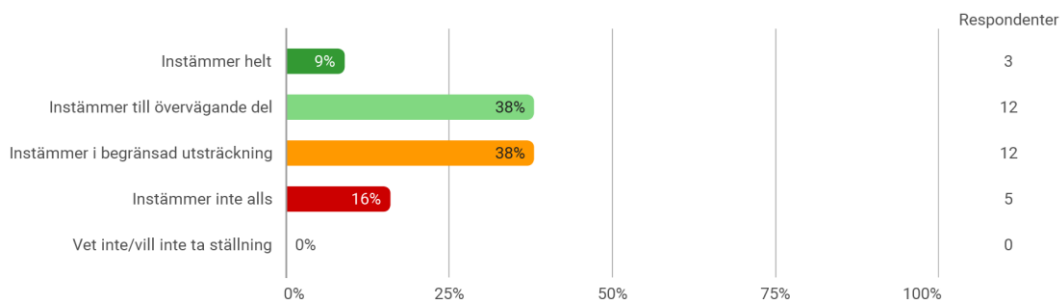
Bakgrundsfråga – Användning av LexMeeting



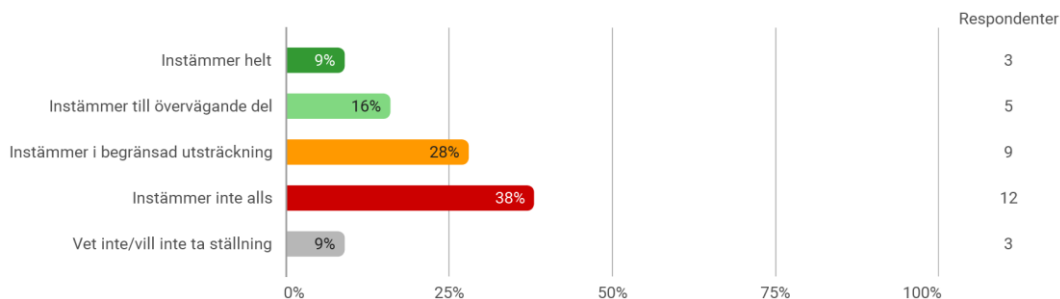
1. En tillräckligt dokumenterad vägledning har funnits för att kunna använda LexMeeting på avsett sätt.



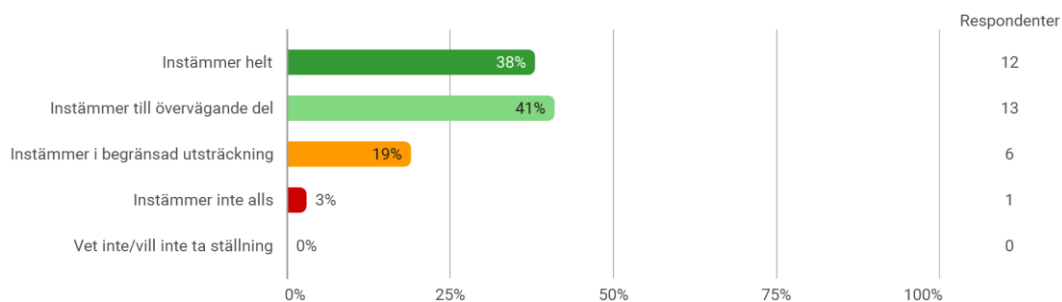
2. Tillräcklig utbildning har erbjudits i samband med användandet av LexMeeting.



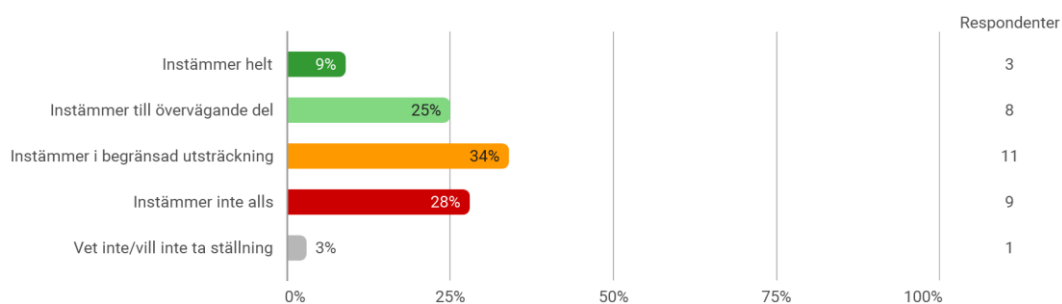
3. Utvärdering av LexMeeting och dess användarvänlighet har genomförts i tillräcklig utsträckning.



4. Om problem uppstår med LexMeeting vet jag vart jag ska vända mig för hjälp.

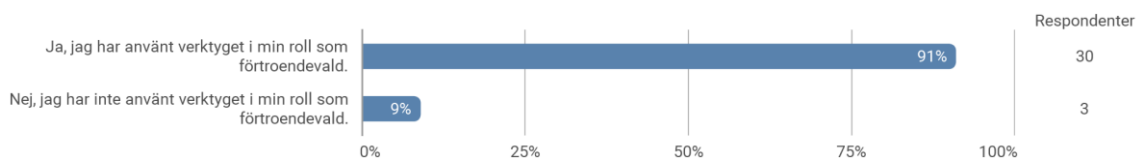


5. LexMeet har fungerat på ett ändamålsenligt sätt.

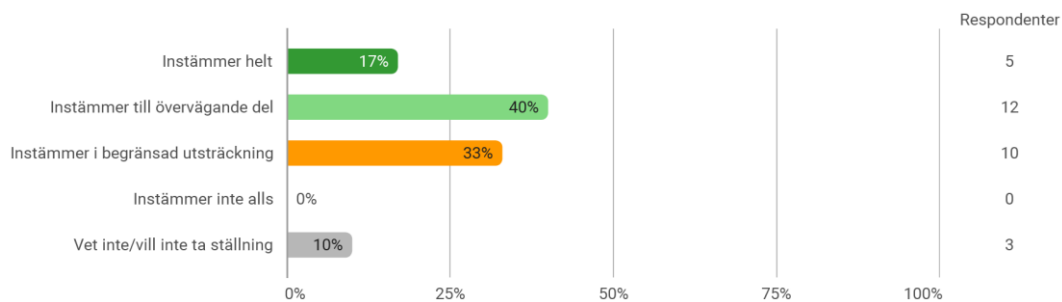


Netpublicator Docs

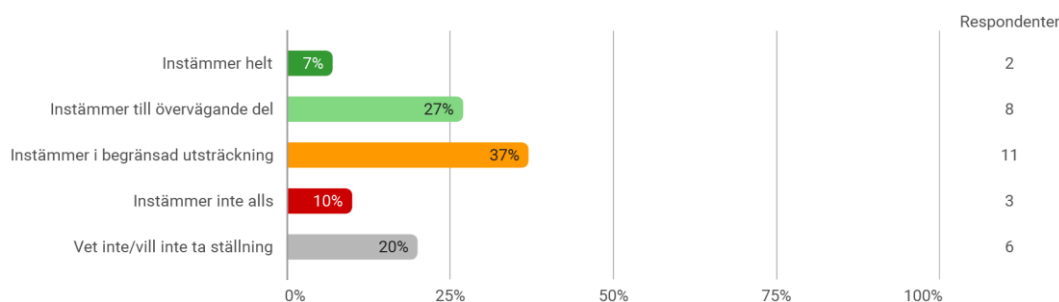
Bakgrundsfråga – Användning av Netpublicator Docs



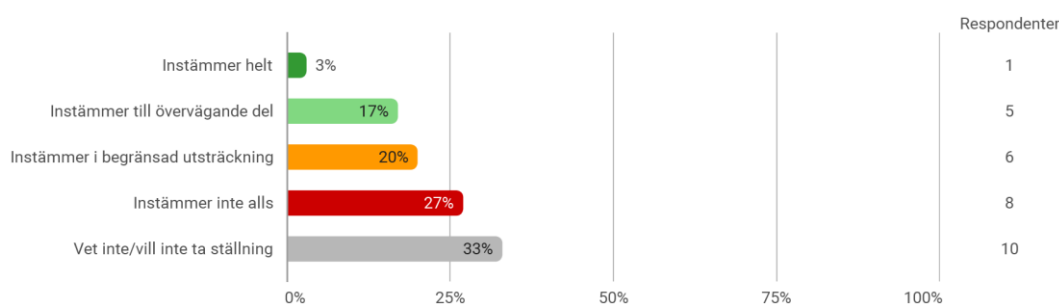
6. En tillräckligt dokumenterad vägledning har funnits för att kunna använda Netpublicator Docs på avsett sätt.



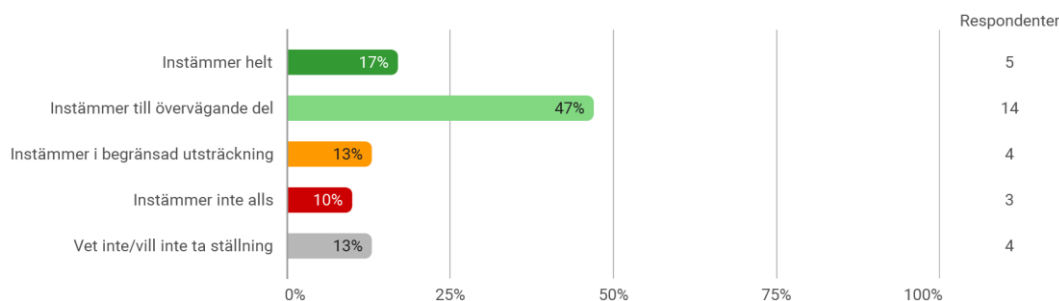
7. Tillräcklig utbildning har erbjudits i samband med användandet av Netpublicator Docs.



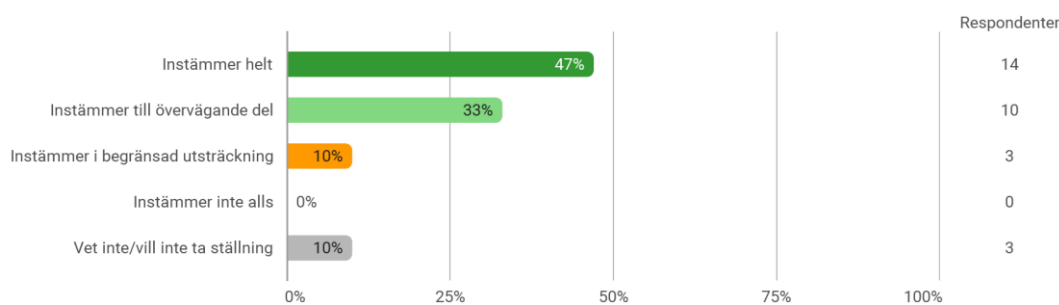
8. Uppföljning av Netpublicator Docs och dess användarvänlighet har genomförts i tillräcklig utsträckning.



9. Om problem uppstår med Netpublicator Docs vet jag vart jag ska vända mig för hjälp.

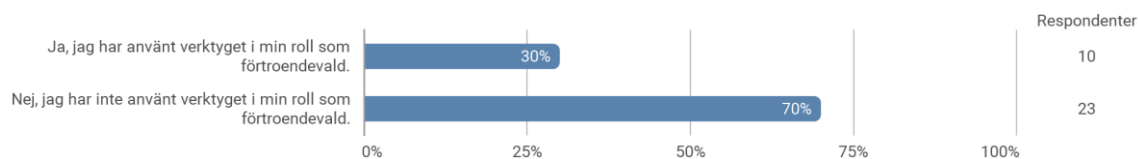


10. Netpublicator Docs har fungerat på ett ändamålsenligt sätt.

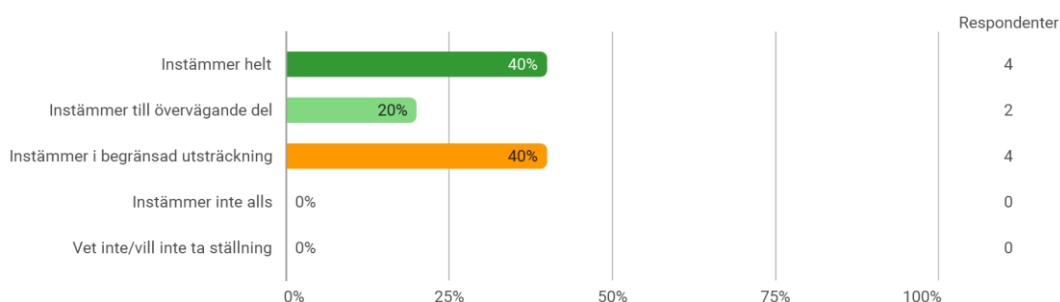


Personec P

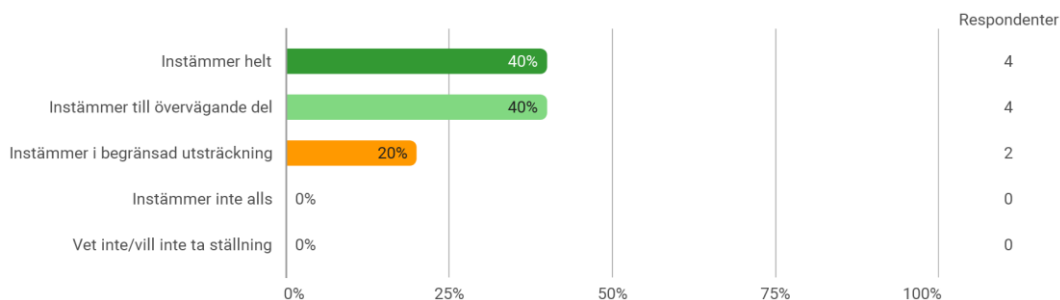
Bakgrundsfråga – Användning av Personec P



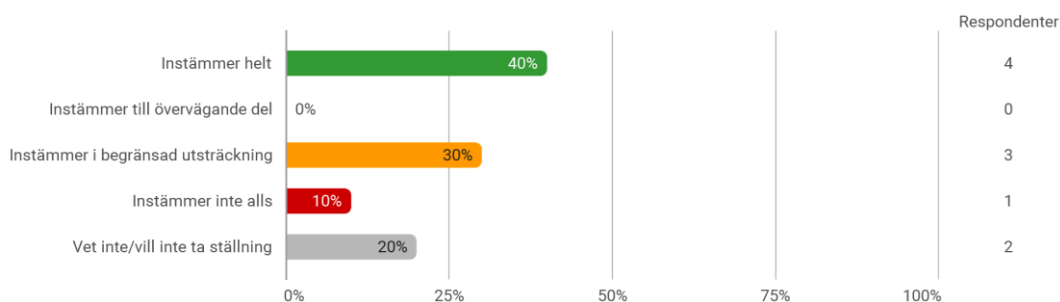
11. En tillräckligt dokumenterad vägledning har funnits för att kunna använda Personec P på avsett sätt.



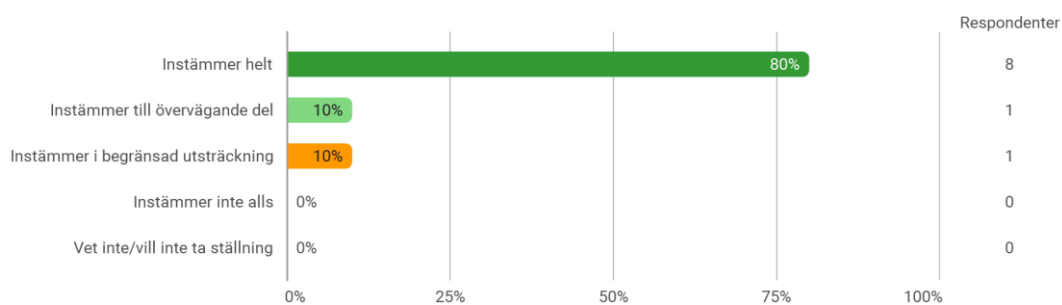
12. Tillräcklig utbildning har erbjudits i samband med användandet av Personec P.



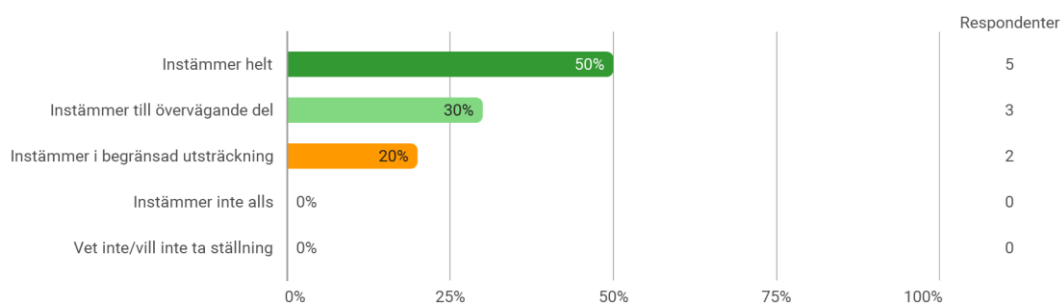
13. Utvärdering av Personec P och dess användarvänlighet har genomförts i tillräcklig utsträckning.



14. Om problem uppstår med Personec P vet jag vart jag ska vända mig för hjälp.

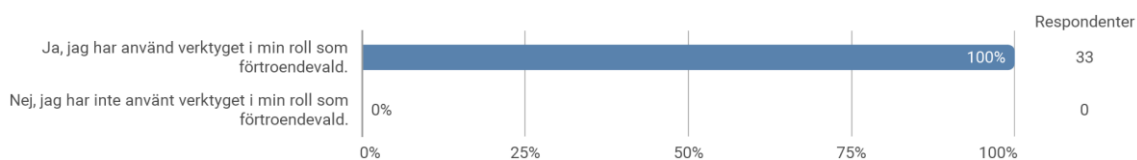


15. Personec P har fungerat på ett ändamålsenligt sätt.

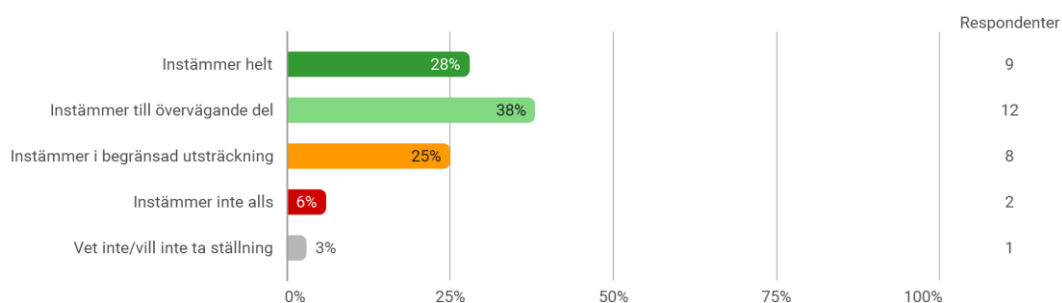


Zoom

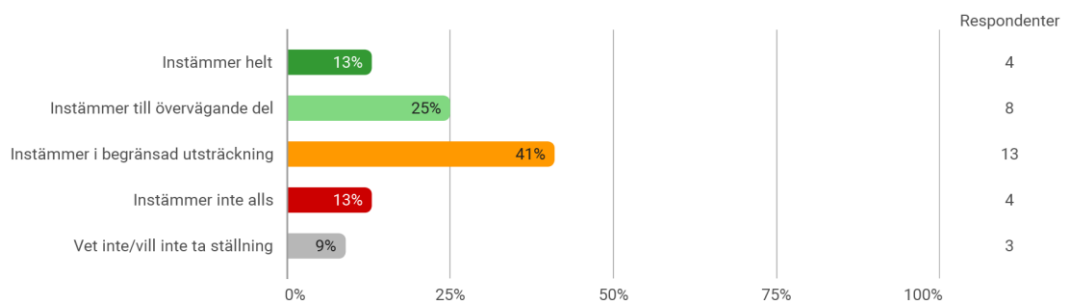
Bakgrundsfråga – Användning av Zoom



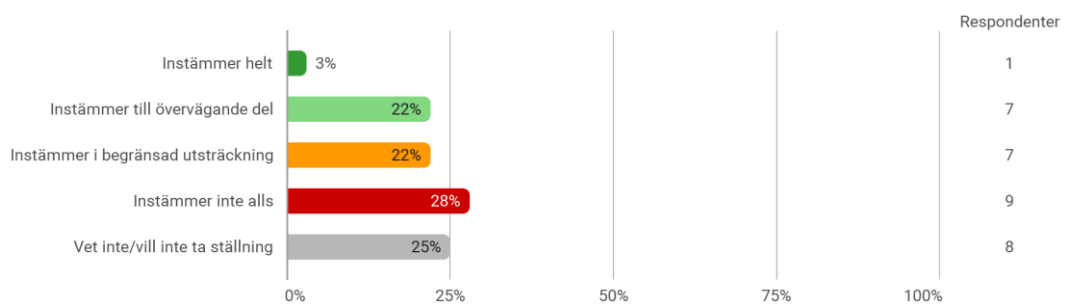
16. Tillräckligt dokumenterad vägledning och support har funnits för att kunna använda Zoom på avsett sätt.



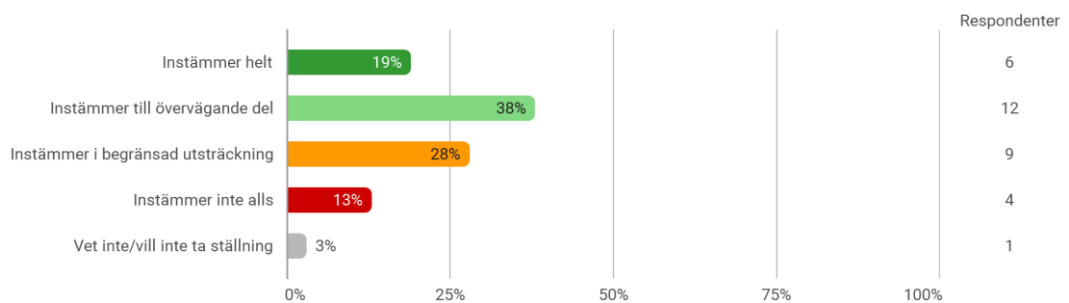
17. Tillräcklig utbildning har erbjudits i samband med användandet av Zoom.



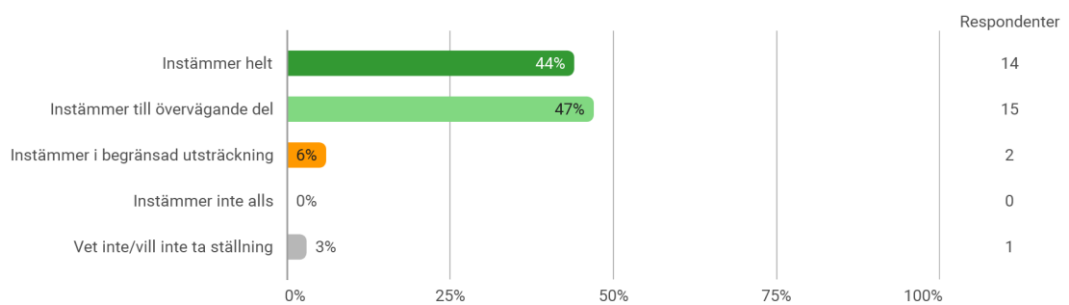
18. Uppföljning av Zoom och dess användarvänlighet har genomförts i tillräcklig utsträckning.



19. Om problem uppstår med Zoom vet jag vart jag ska vända mig för hjälp.



20. Zoom har fungerat på ett ändamålsenligt sätt.



2021-02-XX

Lena Brönnert

Peter Aschberg

Uppdragsledare

Projektledare

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av revisorerna i Mjölby kommun enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från 2020-08-07. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.