

Anna Bengtsson
Anna.bengtsson@pensionsmyndigheten.se
073-252 34 46

Nyhetsbrev från eSam

Det här nyhetsbrevet vänder sig till eSamverkans-programmets (eSams) medlemsorganisationer. Det distribueras till dig som ingår i något av våra forum eller har anmält att du vill prenumerera på det och du får gärna sprida det vidare till andra. Nyhetsbrevet kommer ut månadsvis, eller oftare vid behov.

Samverkan när den är som bäst

Februari är slut och vi är nu mitt i en period av planering och prioritering inför kommande verksamhetsplan, den som ska börja gälla från 1 juli och ett år framåt. Bland annat har vi precis genomfört fyra workshoppar under ledning av personer ur eSams sakområdesgrupp arkitektur, för att diskutera förmågor. Vilka förmågor behöver vi ha för att balansera omvärldens krav på tillgänglighet, säkerhet och effektivitet?

Cirka 100 deltagare från medlemsorganisationerna har deltagit och tillsammans har de tagit fram ett underlag som ska ligga till grund för prioriteringar bland gemensamma utvecklingsbehov. Just nu sammanställs det omfattande materialet och kommer att utgöra underlag till utvecklingsforums diskussioner.

Vi har även arbetat vidare med den så kallade molnfrågan. En nybildad grupp har träffats för att diskutera det fortsatta arbetet kopplat till molntjänster, ett arbete som vi gör tvärfunktionellt med olika kompetenser och i bred samverkan. Under tiden fram till och med juni genomförs ett antal aktiviteter med koppling till just molnfrågan. Mars lär bli lika intensiv och spännande, bland annat kommer utvecklingsforum att ses för att diskutera våra gemensamma mål och behov.

Fia Ekelöf, kanslichef eSam

I detta nummer:

[Eget utrymme – PM](#)

[Kriminalvården om sitt medlemskap i eSam](#)

[Månadens princip – sätt användaren i centrum](#)

[Seminarium om missbruk av e-legitimationer](#)

[Nytt om namn](#)

[Kalendarium](#)

Eget utrymme – PM

För att myndigheter ska kunna erbjuda enklare, tydligare och mera ändamålsenliga digitala tjänster åt enskilda, behövs teknisk och administrativ återkoppling om hur dessa funktioner används. Myndigheter inför därför digitala analysverktyg för att kunna förbättra användarnas upplevelse i eget utrymme.

Från juridiska utgångspunkter uppkommer frågan om myndigheten kan inhämta uppgifter utan att uppgifter i användares eget utrymme därmed hamnar utanför tillämpningsområdet för 2 kap. 13 § första stycket tryckfrihetsförordningen (TF).

I PMn tas upp vad som kan göras inom ramen för eget utrymme och vad som faller utanför. PMn avslutar med praktiska exempel på vad som är tillåtet och vad som inte är det.

eSams rättsliga expertgrupp bedömer att uppgifter som uppstår i anknytning till e-tjänster kan brukas av myndigheten för egen räkning utan att uppgifter i användares eget utrymme hamnar utanför 2 kap. 13 § första stycket Tryckfrihetsförordningen, förutsatt att uppgifterna inte hämtas från nyttoinformation i eget utrymme och att myndigheten har begränsat den egna personalens tillgång till nytto-informationen i eget utrymme (jfr HFD 2018 ref. 48).

Som exempel på användning som inte bryter skyddet för eget utrymme kan nämnas att en myndighet i ett digitalt analysverktyg brukar uppgifter om

- antal besök och vilka funktioner som nyttjats, för att upprätta statistik,
- personnummer och ip-adresser som anges vid legitimering, för att granska flödet när identitetskontroller görs för tillträde till en e-tjänst, och
- hur ofta vissa alternativa funktioner väljs i en e-tjänst, för att granska om tjänsten har utformats på ett ändamålsenligt sätt.

Om myndigheten istället brukar nyttoinformation i användares eget utrymme bedöms detta däremot innebära att undantaget enligt 2 kap. 13 § första stycket TF från offentlighetsinsyn inte längre blir tillämpligt. Som exempel på sådan insamling av information kan nämnas att en myndighet, för analys, hämtar vissa svåra ord och uttryck ur de utkast som finns i användares eget utrymme. Detta gäller även om uppgifterna hämtas helt automatiserat och även om de helt har avidentifierats innan de brukas för myndighetens räkning i ett digitalt analysverktyg.

Den behandling av personuppgifter som sker vid användning av analysverktyget måste utföras i enlighet med de krav som ställs i EU:s dataskyddsförordning och kompletterande nationell lagstiftning, inklusive tillämpliga registerförfattningar. Om analysverktyget köps in som tjänst eller det finns andra omständigheter som medför att en extern leverantör kommer att hantera information för myndighetens räkning måste myndigheten säkerställa att sekretessbelagda uppgifter inte röjs i strid med offentlighets- och sekretesslagen.

[Analysverktyg och eget utrymme](#)

Kriminalvården om sitt medlemskap i eSam

Kriminalvården är en av våra två senaste medlemmar. Håkan Klarin är myndighetens representant i samordningsgruppen och berättar:

– Till en början vill vi komma in i samverkansarbetet och få ta del av det som har gjorts och också bidra i gruppen genom ett aktivt deltagande. Vi är speciellt intresserade av hur vi kan nyttja och samverka kring digitala tjänster som finns både för våra medarbetare och våra klienter.

– Vi tror att vi kan bidra på en mängd olika områden t.ex att bedriva innovationsarbete på ett starkt säkerhetsreglerat område. Vi bidrar också gärna inom samverkan och kommunikation. Just nu bedriver vi ett VR-projekt för behandlingsprogram som kan vara intressant för andra, avslutar Håkan.

Månadens princip – sätt användaren i centrum

Så är det dags för användarnas behov, principen som sätter dem i centrum för utvecklingen av våra tjänster och vår service. CSN berättar om sin resa för att verkligen ta reda på vad deras kunder - låntagare och återbetalare - behöver av CSN för att känna sig bemötta på ett för dem, rätt sätt.



Heidi Renberg som är verksamhetsutvecklare på CSN, berättar om resan myndigheten är mitt upp i och vilka utmaningar de möter längs vägen. Hon ger också exempel på hur de hanterat dem och vad de ser framför sig.

På vilket sätt är principen viktig för CSN?

CSN:s huvuduppgift är att besluta om och betala ut studiestöd, körkortslån och hemutrustningslån. Vi ska också säkra återbetalningen så att vi får ett hållbart kretslopp som möjliggör att vi kan fortsätta låna ut pengar.

En viktig del i CSN's värdegrund och förhållningssätt är att ha kundens fokus i det vi gör. En kund kan vara en låntagare eller återbetalare men också partners såsom skolor, trafikskolor och andra offentliga organisationer. Principen *Sätt användaren i centrum* är därför viktig för oss både när vi utför vårt uppdrag och i vårt utvecklingsarbete.

Hur långt har CSN kommit i arbetet?

Till viss del arbetar vi behovsdrivet idag, säger Heidi. Vi har under de senaste åren testat olika metoder och verktyg för att bli än mer behovsdrivna. För att det ska genomsyra hela verksamheten, behöver vi jobba mer systematiskt och därför har vi påbörjat en resa för att möta våra kunders och partners olika behov. Det handlar både om att förändra vårt förhållningssätt och att införa arbetssätt som stöttar ett behovsdrivet arbete.

På CSN arbetar alla med utveckling i olika utsträckning. Oavsett var i organisationen man jobbar, ska utvecklingen grunda sig i en förståelse för kundernas behov. Det innebär först och främst, att alla på CSN behöver ha en övergripande förståelse för vad behovsdriven utveckling är och vad det innebär i praktiken. Det är ett löpande arbete och vi kan ibland falla tillbaka till att vi **tror** att vi vet vad kunderna behöver och vill ha, framför allt om vi har tidspressade uppdrag eller projekt. Vi ser också en utmaning i hur vi ska kunna mäta värdet av att arbeta behovsdrivet, vilket gör att vi kanske inte alltid prioriterar det i den utsträckning som vi borde.

Ett bra exempel är **utvecklingen av csn.se** där vi bl.a. besöker våra kunder på skolorna för att testa lösningar och få feedback på tjänster eller information som vi tar fram för webbplatsen.

Vi har också jobbat med **kundresor** för att bättre förstå kundernas behov. Ett av de första exemplen var i ett regeringsuppdrag 2017, där vi skulle förbättra vår studiestödsrelaterade information till nyanlända kvinnor och män. Kundresan gav oss konkreta förslag på hur informationen kunde bli bättre och den utformades senare tillsammans med kunderna, bl.a. genom att samarbeta med elever på SFI-utbildningar.

Palla skolan!

Ett annat exempel på vårt behovsdrivna arbetssätt, är **kampanjen [Palla Skolan](#)**, som vänder sig till gymnasieungdomar för att informera om konsekvenser av att skolka. CSN:s uppdrag är inte att få eleverna att gå till skolan, men en hög ogiltig frånvaro i gymnasieskolan är ett samhällsproblem och för att få bukt med det, krävs insatser från olika håll. Målet med kampanjen är att fler gymnasieelever ska ha koll på vad som händer med bl.a. studiebidraget när man skolkar (det kan minska eller dras in, red's anm.) och att de därigenom kan göra medvetna val. Eftersom CSN ofta är den första myndighet som ungdomar möter, kan kampanjen förhoppningsvis också bidra till en bra bild av CSN, att man hittar till csn.se och att det känns lättare att ta kontakt med oss.

Vad händer härnäst?

Vi utgår från eSams vägledning för behovsdriven utveckling och testar vilka arbetssätt och strukturer som passar i vår verksamhet. Två exempel som vi ska jobba med under året är dels vilka metoder som funkar bäst för att samla in och analysera kundinformation, dels hur vi ska jobba strukturerat med att involvera kunderna, berättar Heidi. Här ser vi också att offentliga organisationer behöver utveckla en gemensam förmåga att ta tillvara insikter om våra kunder utifrån ett livshändelseperspektiv. Det kan t.ex. ske genom kundresor som man gjort inom livshändelsen *Flytta*.

Vi behöver etablera det behovsdrivna arbetssättet i hela organisationen under 2020 och det är en utmaning. Vi vill att alla ska veta hur behovsdriven verksamhetsutveckling ska bedrivas på CSN. För att lyckas behöver vi

- knyta an till vår *kultur (förhållningssätt)* och
- *struktur (hur vi gör)* och
- vilka *metoder och verktyg* vi kan använda i olika sammanhang.

När det gäller förhållningssätt behöver vi lyfta oss från att tänka CSN, till att tänka kundens livshändelse.

Vi behöver se myndigheten som en del i ett större ekosystem, för att möta kundernas behov. Inom ramen för innovationsarbetet, ser vi möjligheter att testa lösningar som kan hjälpa oss att ha perspektivet *användaren i centrum*. Vi behöver få bättre kunskap om hur kundmötet ser ut och där hoppas vi på att få möjlighet att testa speech analytics under året, för att analysera kundernas behov i mötet med vår kundtjänst.

Ett annat sätt att sätta användaren i centrum är att jobba med *regelförenklningar* på ett mer proaktivt sätt utifrån kundbehov. Vi kan tänka oss att testa lösningar i exempelvis någon form av ”policy-lab”. Här behöver vi pröva oss fram för att se vilka metoder som passar oss.

Heidi Renberg sammanfattar: Vi har kommit en bra bit på väg och ser att principen med att sätta användaren i centrum är viktig för oss som myndighet. Att jobba med utveckling i samverkan och utifrån kundens livshändelser för att underlätta för dem, känns som helt rätt väg att gå.

csn.se

Seminarium om missbruk av e-legitimationer

Allt fler personer blir lurade att använda sin e-legitimation på fel sätt så att företag kan komma åt deras information hos bl.a. myndigheter. De utsatta är många gånger helt ovetandes om att de blir lurade och få känner till att det även är en brottslig handling. Dessa förfaranden blir alltmer systematiserade, t.ex. erbjuds användarna att ladda ner appar vars egentliga men inte uppenbara ändamål, är att appen och företaget bakom den, samlar in användarens uppgifter från skyddade webbplatser. Det finns sätt att motverka detta och undvika att bli drabbad.

Under april planerar eSams kansli ett halvdagsseminarium på detta ämne. Program, tid och plats utformas just nu med tänkta föreläsare, en inbjudan publiceras på esamverka.se inom kort.

Nytt om namn

SPV och Kriminalvården är nya medlemmar i eSam och börjar nu bemanna samverkansgrupperna: I **samordningsgruppen** Fredrik Jonsson SPV och Håkan Klarin Kriminalvården. I **utvecklingsforum** EvaLinda Grensman, i **sakområdesgrupp juridik** Jimmy Everitt. Tomas Hellström och Magnus Åhling deltar i **sakområdesgrupp arkitektur** och Olof Lundvall i **sakområdesgrupp kommunikation**, alla SPV.

Trafikverket byter representant i sakområdesgrupp kommunikation och AnnaLena Bergström ersätts där av Marie Alexandersson.

Kalendarium

- 10 mars, samordningsgruppen
- 12 mars, arkitektur – arbetsgrupp
- 17 mars, expertgrupp säkerhet
- 17-18 mars, utvecklingsforum
- 18 mars, expertgrupp juridik
- 24 mars, sakområdesgrupp arkitektur och expertgrupp juridik
- 31 mars, utvecklingsforums utskott

Läs mer på esamverka.se och följ oss på LinkedIn: [eSamverkansprogrammet \(eSam\)](#). Nyhetsbrevet publiceras också på esamverka.se