



Det moderna arbetssättet för offentlig sektor



Dokumenthistoria

Datum	Rev	Beskrivning
2022-05-02	PA1	Första version
2022-07-13	PA2	Omarbetad version
2022-09-30	PA3	Omarbetad version

Innehållsförteckning

Ett modernt arbetssätt för offentlig sektor.....	3
Ett nytt sätt att samarbeta.....	4
Skillnad mellan offentlig och privat sektor	5
Utmaningar kring samarbete för offentliganställda	5
Planera ett samarbete.....	7
Ett exempel från projekt dSam	7
Samarbete med känslig information	8
Mobilt samarbete	8
Chattbot	9
Etablera ett nytt modernt samarbete.....	10
Processbeskrivning.....	10
Slutligen	12



Ett modernt arbetssätt för offentlig sektor

Denna guide syftar till att beskriva hur offentlig sektor kan jobba effektivare, snabbare och mer mobilt i moderna it-verktyg utan att göra avkall på säkerhet eller rättsliga krav.

Ett modernt arbetssätt för offentlig sektor inkluderar samarbetsverktyg med åtminstone funktionerna chatt, delning av dokument, delad whiteboard, e-post, gruppchatt, mötestjänst, samredigering samt videosamtal. Arbetssättet inkluderar bl.a.

- 1) Att myndigheten har tillräcklig kontroll över sin egen information, även i det fall samarbetslösningen tillhandahålls som tjänst. Vid en tjänsteleverans, t.ex. molntjänst, måste myndigheten säkerställa att leverantören inte kan nyttja eller sprida myndighetens information i strid med avtalet eller rättsliga regler.
- 2) Samarbete mellan organisationer ska fungera även när olika organisationer använder olika tekniska lösningar. Detta innebär t.ex. att användare inte ska behöva ha konton hos andra organisationer, vara gäst hos andra organisationer eller ha ett konto i en global privatägd användarkatalog. Detta mål kan också jämföras med e-post programvara, det spelar ingen roll vilken programvara olika organisationer själva valt man kan fortfarande skicka egna och läsa andra organisationers meddelanden.
- 3) För den typ av information som kan och får delas ska det vara enkelt att dela information till andra personer. Information som inte får delas ska vara mycket svår att dela felaktigt till andra personer.
- 4) En myndighet kan integrera verktygen för samarbete med t.ex. e-tjänster, verksamhetssystem, intranät, digitala flöden och medborgarmöten.
- 5) Effektivare informationsflöden med färre långa e-posttrådar, onödiga videomöten samt onödig massinformation istället för riktad information. Text kan nya kollegor se historiken i beständiga chattrum på ett sätt som epost-kedjor inte tillåter.
- 6) Hög grad av mobilitet som möjliggör ett effektivt samarbete även i rörelse, ev. med valfri enhet och valfritt nätverk.
- 7) Enklare identitetshantering när rättigheter följer med användaren, även vid samarbete med andra organisationer.
- 8) Stöd för olika typer av klienter, t.ex. dator, mobiltelefon, webbläsare och mötesutrustning.
- 9) En sammanhängande slutanvändarupplevelse där olika tekniska lösningar logiskt hänger ihop för att ur användarens perspektiv ge upplevelsen av ett komplett samarbetsverktyg.

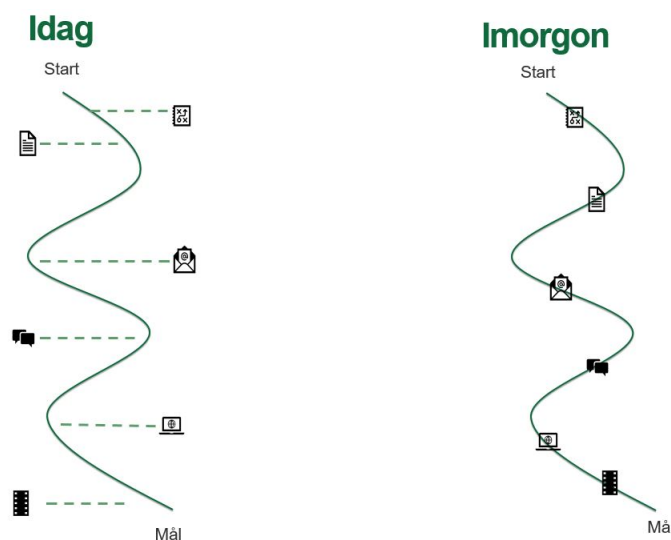


- 10) Stabila lösningar som klarar stora mängder samtidiga samarbeten och användare med hög kvalitet. Samarbetsverktyg är för det flesta myndigheter en verksamhetskritisk funktion som hanterar stora mängder information per dag.

Ett nytt sätt att samarbeta

I det traditionella sättet att samarbeta digitalt utgick organisationer från ett stationärt arbetssätt med hårt styrd dator, konto, nätverk och säkerhet vilket resulterade i ett relativt stationärt arbetssätt. Arbetssättet innebär att filer delas via samarbetsrum eller nätverkslagring, möten bokas i egen kalender, e-post är huvudsakligt kommunikationsverktyg och mobiltelefonen är ett komplement för att primärt hantera e-post utanför arbetsplatsen.

En övergripande bild av skillnaden mellan det nya och det gamla sättet som ett arbetsflöde:



Det gamla sättet att samarbeta innebär att användaren manuellt kliver in och ut ur olika it-verktyg genom samarbetets gång. Ett modernt samarbete innebär ett sammanhängande arbetsflöde där slutanvändarna upplever att it-verktygen hänger ihop på ett naturligt sätt från start till mål. Att uppnå detta smidiga flöde är en av de övergripande fördelarna med ett modernt samarbete, oavsett vilka it-verktyg som används för att uppnå det. Offentlig sektor behöver varje dag arbeta för att förtjäna medborgares förtroende.



Skillnad mellan offentlig och privat sektor

Offentlig sektor styrs av lagkrav för hur dess information ska hanteras och delas med andra. Ett helt fritt modernt samarbetsätt som kan förekomma i privat sektor, dvs. ”all egen information lagras på internet, nås från valfri enhet och nås via alla nätverk” är inte möjlig i offentlig sektor. Kortfattat behöver offentlig sektor ha verktyg för ett modernare sätt att samarbeta men där information alltid kan hanteras och delas på ett rättsligt korrekt sätt. Man bör eftersträva en målbild där slutanvändare kan känna sig trygga med vilken information som hanteras vart, i vilket verktyg.

Specifikt handlar det ofta om att Tryckfrihetsförordningen och offentlighets- och sekretesslagen inte är anpassade efter att offentliga organisationer samarbetar kring skapandet av handlingar. Oklarheter råder t.ex. när handlingar är upprättade, expedierade samt inkomna. Delningsundantaget kan i viss mån användas men inte alltid. Det andra komplicerade rättsområdet är dataskyddsförordningen där privat sektor i viss mån kan göra riskbedömningar men som offentlig sektor normalt sett inte kan göra.

Utmaningar kring samarbete för offentliganställda

Bara för att moderna samarbetsverktyg gör det lätt att dela information med omvärlden måste den offentliganställda fortfarande tänka till hur samarbete bör ske med dessa verktyg. Detta gäller t.ex. hur offentliganställda pratar på offentlig plats, jobbar med sina mobiltelefoner, uttalar oss på sociala medier m.m. Frågeställningarna är inte unika för digitala samarbetsverktyg och behöver bedömas även i andra sammanhang.

Projekt dSam hänvisar till det arbete som eSam bedrivit runt sociala medier. Även om det eSam arbetet diskuterat verktyg för kommunikationskanaler kan principer och argument ofta direkt översättas och vara samma för digitala samarbetsverktyg. Projekt dSam noterar att detta är inledningen på både en diskussion och en samverkan när allt fler offentliga organisationer använder lagliga och lämpliga samarbetsverktyg. Idag saknas en enkel samlad handledning som svarar offentlig sektor på hur ett modernt samarbete, i detalj, skall bedrivas. Ingen eller väldigt få sitter på alla svaren.

Alla verksamheter behöver beakta de grundläggande principerna i dataskyddsförordningen; laglighet, korrekthet och öppenhet samt informationssäkerhetskraven



tillgänglighet, konfidentialitet och riktighet. Information som faller under säkerhets- skyddslagen hanteras separat vilket projekt dSam därför inte tagit hänsyn till.

Information som lagras och bearbetas i ett samarbetsverktyg är arbetsmaterial innan dessa blir allmän handling och diskussioner som förs blir allmän handling först när en tjänsteanteckning upprättas. Det är givetvis möjligt att använda ett samarbetsverktyg till endast information som inte är allmän handling. När flera myndigheter samarbetar i ett ärende är rättsläget svårare gällande när handlingar är upprättade, expedierade samt inkomna. Organisationen behöver bestämma sig för hur samarbetsverktyget ska användas och hur det förhåller sig till t.ex. arkivering och ärendehantering. Nedan följer några identifierade utmaningar kopplat till användandet av samarbetsverktyg i offentlig sektor.

- Det finns idag flera begränsningar gällande tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning, även om det finns kompletterande teknik som kan förbättra tillgängligheten. Om samarbetsverktyget har brister ska myndigheten ställa krav på leverantören att gradvis förbättra samarbetsverktyget.
- Om upphovsrättsligt skyddat material finns i samarbetsverktyget behöver myndigheten säkerställa att detta material inte används i strid mot upphovsrätten.
- Personuppgifter måste hanteras korrekt av både myndigheten och leverantören av samarbetsverktyget. Detta innebär att leverantören inte utan att myndigheten godkänt får använda myndighetens data eller metadata för att utveckla samarbetsverktyget. Leverantören kan inte heller vara bunden av tredjelands lagstiftning som kan tvinga leverantören att lämna ut myndighetens personuppgifter eller sekretessreglerade information.
- Sekretessbelagd information måste hanteras korrekt av både myndigheten och leverantören av samarbetsverktyget. Leverantören kan inte vara bunden av tredjelands lagstiftning som kan tvinga leverantören att lämna ut myndighetens information.
- Lagen om elektroniska anslagstavlor kan behöva betänkas t.ex. kopplat till publika chattkanaler eller samarbetsplatser. Se till att ha ett modererat regelverk som kan hantera och motverka t.ex. hot, hat, barnporr, integritetsbrott samt hets mot folkgrupp. Detta gäller både filer, whiteboard, chatt, ljud och video.
- Hantera allmänna handlingar, både upprättade, expedierade och inkomna. Säkerställ om allmänna handlingar kan delas med personer utanför myndigheten genom samarbetsverktyget.



- Hantera kraven gällande arkivering, gallring och diarieföring kopplat till samarbetsverktyget i form av allmänna handlingar, utlämnade handlingar, originalhandlingar, handlingar av uppenbart ringa betydelse osv.
- Hantera incidentrapportering till MSB skyndsamt samt tillse att det finns tillräcklig loggning, spårning och rättighetshantering.
- Betänt hur tystnadsplikt med leverantören påverkar avtal och teknik gällande hur myndigheten tänker nytt samarbetsverktygen samt säkerhetskopior, loggar, support och kundtjänst.
- Säkerställ regelverket när flera organisationer gemensamt redigerar dokument. Både ägandeskap, upprättande, arkiveringsskyldighet och utlämnande.
- Säkerställ regelverket om flera myndigheter gemensamt arrangerar t.ex. möten i samarbetsverktyget.

Planera ett samarbete

Varje verksamhet måste hitta sin nivå och sina svar på hur sin offentliga information kan och bör delas i samarbete men en bra metod innan alla svar är tydliga kan vara att inleda alla samarbeten med en inledande diskussion kring hur samarbetet ska läggas upp och med vilka/vilkas samarbetsverktyg.

När allt fler myndigheter har moderna samarbetsverktyg bör anvisningar för hur samarbete bäst bedrivs inom myndigheten och mellan myndigheter över tid bli allt tydligare för både medarbetare och myndigheter.

Ett exempel från projekt dSam

I projekt dSam valde projektet en värmyndighet för samarbetsverktyget. Av projektets natur där ingen deltagande myndighet hade eget modernt samarbetsverktyg valde projektet att via en myndighet upphandla ett samarbetsverktyg som molntjänst. Avtalet med leverantören omfattade bl.a. personuppgiftsbehandling, informationsutbyte, tystnadsplikt, exit-plan och säkerhet. Projektet beslutade från början att ingen sekretessbelagd eller säkerhetsskyddsklassificerad information skulle få skapas eller lagras i samarbetsverktyget.

Utgångspunkten var att all information som skulle skapas eller lagras i samarbetsverktyget skulle kunna delas med andra men att inga originalhandlingar skulle finnas i samarbetsverktyget. Projektet tog fram en plan för arkivering, gallring och diarieföring med en medföljande användarhandbok som beskrev detta för alla



projektdeltagare. Myndigheten kunde i samarbetsverktyget möta kraven på incidentrapportering och kontinuitetsplan samt rätt nivå av cybersäkerhet.

Detta exempel kan vara ett sätt att planera fram ett samarbete mellan flera myndigheter. Exemplet är dokumenterat mer detaljerat i ”Bedömning molntjänst för arbetsgruppen”.

Samarbete med känslig information

Om ett samarbete behöver omfatta t.ex. sekretessbelagd information eller känsliga personuppgifter behöver deltagande myndigheter utreda om ett samarbetsverktyg fungerar att använda för den typen av information. Det är inte bara att ta tillgängligt samarbetsverktyg för att det råkar vara lättillgängligt. En del myndigheter har, eller planerar att skaffa, speciella samarbetsverktyg för dessa behov som hanteras skilt från samarbetsverktyget för de generella behoven. Samarbetsverktyg för känslig information kan t.ex. ställa krav på vilka nätverk (t.ex. inte tillgängligt över internet), vilka klienter (t.ex. endast på förhand godkända datorer), it-infrastruktur (t.ex. speciella certifikat) eller med rätt typ av identitet. Det behöver vara tydligt för medarbetarna när vilket samarbetsverktyg ska användas och för vilken typ av information.

Mobilt samarbete

När en myndighet arbetar mobilt eller från okänd enhet, t.ex. privatägd eller konsultägd dator, behöver myndigheten säkerställa att inte känslig information direkt eller indirekt delas till tredje part via samarbetsverktyget. Offline-lagring i samarbetsverktygets mobilappar eller synkroniseringsverktyg bör inte tillåtas i okända enheter och säkerhetskopiering av mobiltelefoner bör inte inkludera molntjänster som inte på förhand är godkända av myndigheten.

Den offentliganställda behöver bedöma enligt gällande informationshanteringsprocess i hur myndighetens information delas muntligen, skriftligen, via filer eller via delad skärm. Den offentliganställda behöver känna sig trygg i vilken information som delas med alla medverkande parter, inkl. samarbetsparter, leverantören av samarbetsverktyget och leverantören av mobiltelefonen.

För att inte begränsa möjligheten att leverera mobila tjänster har det blivit allt vanligare för myndigheter att etablera manageringslösningar för mobila enheter. Detta kan skapa en säker hantering av information samtidigt som det öppnas möjligheter att konsumera intern information på ett säkert sätt på en kontrollerad mobil enhet. Råder osäkerhet bör



inte informationen delas i en mobil miljö utan istället söka stöd i myndigheten för att hitta rätt sätt att hantera informationen.

Chattbot

En chattbot som svarar på vanliga frågor i chatt-verktyg kan vara användbar för att förenkla en myndighets samarbete med andra. Oavsett om en chattbot är tänkt att svara medborgare, eller internt t.ex. som komplement till användarstöd, behöver det utredas om chattboten kan misstas för att vara myndighetsutövande när den svarar, samt att det finns juridisk grund för användningen. Om en chattbot endast används som stöd för myndighetsbeslut, bör svaren från en chattbot vara tydliga med att det är en chattbot som svarar, för att undvika missförstånd.



Etablera ett nytt modernt samarbete

Att t.ex. byta Skype mot ett modernt samarbetsverktyg innebär inte bara ett teknikbyte utan medför också ett nytt arbetssätt. Det nya arbetssättet är i sig en stor del av värdet av teknikbytet. Ett byte av samarbetsverktyg bör inte drivas som en teknisk fråga utan som en verksamhetsfråga baserat på ett önskat arbetssätt. Om ett byte måste ske på grund av att det nuvarande verktyget inte längre kan användas bör myndigheten först definiera hur arbete i fortsättningen ska ske och sedan utvärdera lämplig ersättare.

Processbeskrivning

Alla organisationer har ett inarbetat sätt i hur samarbete sker, ofta specialiserat för vissa grupper av användare t.ex. kundtjänst, sjukvårdssamtal, byggprojekt, projektarbete, tillståndstilldelning, tillsynsärende, ärendehandläggning osv. Att ändra detta till ett modernare sätt att samarbeta kräver både planering och genomförande. Det handlar alltså om att både byta teknik och tillföra ett nytt arbetssätt.

Det finns gott om kompetens, bl.a. konsulter, för att få hjälp med att definiera och införa det nya arbetssättet i organisationen samt även se över behovet att konsumera och producera från olika typer av klientenheter. Nedanför beskrivs en fyrstegsmodell för hur ett modernt samarbete kan etableras. Modellen är en övergripande utgångspunkt som behöver anpassas för verksamheten och vald ambitionsnivå.

Steg 1 - dokumentera

Börja med att dokumentera hur informationsflödet kring samarbete bör se ut för medarbetarna. Ta chansen att stötta användare att skörda all sin totala information och agera rätt digitalt. Gå från ”för mycket information” till ”rätt information i rätt tid”. Genom att övergripande förstå sitt informationslandskap som organisation kan svaren i steg 2 blir enklare.

Steg 2 – ta fram en anpassad arkitektur

Ta fram en organisationsanpassad arkitektur som beskriver vilken tjänst som används till vilken typ av samarbete samt hur det är tänkt att samarbete ska ske. Dokumentera för er organisations samarbetsverktyg utifrån individ, grupp, forum och organisation.



För individen: Hur är det tänkt för personlig delning av arbete, verktyg för chatt, videomöte, verktyg för arbete med säkerhetsskyddsklassificerad information, specialistverktyg för samarbete kopplat till en roll osv.? Exempelvis ”För vanliga videomöten används verktyg X och för säkra videomöten används verktyg Y”.

För gruppen: Hur är det tänkt för gemensam lagring, verktyg för samarbete, delad information utanför gruppen osv.? När träffas gruppen fysiskt, via hybridmöten eller digitalt? Ett regelverk för hur information som är delad ska vara synkroniserad behövs, i annat fall kan flera användare parallellt ändra information.

För forum: Hur delas information inom och utanför forumet, vilka samarbetsverktyg ska användas, osv.? När träffas forumet fysiskt, via hybridmöten eller digitalt?

För organisationen: Hur delas och hanteras massinformation, stormöten, avdelningsinformation, chatt, delade kalendrar osv.?

Steg 3 – analysera informationsflöden

Analysera hur information borde flöda och spridas inom organisationen. Fundera över vilken information som ska spridas via vilken kommunikationskanal, t.ex. intranät, e-post, chatt, arbetsmöten, samarbetsverktyg osv. En viktig parameter är att nyttja rätt



verktyg till det verktyget är lämpligt för, t.ex. är chattrum lämpligare än e-posttrådar?
Sträva mot att jobba smartare och att alla medarbetare har rätt information i rätt tid.

Steg 4 – löpande återkoppling

Se till att få löpande återkoppling från användarna kring det moderna arbetssättet och justera efter hand för att få maximal effekt. Bortsett från svårigheten att lära sig att jobba på ett nytt sätt är användarnas samlade återkoppling viktig för att optimera det moderna arbetssättet.

Slutligen

Modernt samarbete behöver planeras och genomföras utifrån både individen, gruppen, forum och organisationen. Utgå från organisationens krav och mognad och börja på en lämplig nivå, förbättra sedan över tid. Försök att hitta andra organisationer att samverka med för att dela erfarenheter.