



KUNGL
TEKNISKA
HÖGSKOLAN



CID-150 • ISSN 1403-0721 • Department of Numerical Analysis and Computer Science • KTH

Kommunikation och samhörighet på distans

**Mats Erixon, Charlie Gullström-Hughes, Sören Lenman, Minna Räsänen,
Björn Thuresson, Bo Westerlund och Anders Wiberg**



CID, CENTRE FOR USER ORIENTED IT DESIGN

**Mats Erixon, Charlie Gullström-Hughes, Sören Lenman, Minna Räsänen,
Björn Thuresson, Bo Westerlund och Anders Wiberg**

Kommunikation och samhörighet på distans

Report number: CID-150

ISSN number: ISSN 1403 - 0721 (print) 1403 - 073 X (Web/PDF)

Publication date: Januari 2001

E-mail of author: lenman@nada.kth.se

Reports can be ordered from:

CID, Centre for User Oriented IT Design

NADA, Department of Numerical Analysis and Computer Science

KTH (Royal Institute of Technology)

SE- 100 44 Stockholm, Sweden

Telephone: + 46 (0)8 790 91 00

Fax: + 46 (0)8 790 90 99

E-mail: cid@nada.kth.se

URL: <http://cid.nada.kth.se>

Inledning	4
Bakgrund	4
Del 1	
Förstudie på Polisens Anmälningscentral	5
Förutsättningar	5
Arbetsuppgifter	5
Arbetsplats	6
Genomförande av förstudien	6
<i>Metodik</i>	6
<i>Presentationsbesök</i>	7
<i>Besök på andra enheter</i>	8
<i>Workshop på KTH</i>	9
<i>Uppföljande studiebesök</i>	10
<i>Andra kontakter</i>	10
<i>Teknisk kartläggning</i>	10
Resultat	11
Slutord	15

Del 2

Projektupplägg Polisens Anmälningssentral	17
Inledning	17
Utvecklingsprocess	17
<i>Metodik</i>	17
<i>Workshop och användarscenarier</i>	18
Exempel på användarsituationer	18
Funktionalitet och användarsituation	20
<i>Förutsättningar</i>	20
<i>Principer för utvecklingen</i>	20
<i>Karaktäristika för funktionalitet och gränssnitt</i>	20
<i>Två grundkonfigurationer</i>	21
<i>Kommentarer</i>	22
Teknik	23
<i>Transmission</i>	24
<i>Sammanfattning</i>	25
Forskningsaspekter	26
Framtida användningsområden	27
Bilagor	
Bilaga 1:	29
<i>Polisen i Stockholms län och dess</i>	
<i>Anmälningssentraler – en fallbeskrivning</i>	
Bilaga 2:	43
<i>Framtida utveckling och användning av "K"</i>	

Inledning

CID (Centrum för användarorienterad IT-design) och AMT (Laboratoriet för Avancerad Mediateknologi), båda vid KTH samt Arbetstagarkonsult. AB har med stöd från Länsstyrelsen och på uppdrag av Polismyndigheten i Stockholms län, genomfört en förstudie vid polisens Anmälningssentral på Arholma, Sandhamn och Ornö.

Syftet har varit att utreda användning och nytta med att knyta samman lokaliteterna med hjälp av bild- och ljudkommunikation via fibernät. Delmålen har varit att planera genomförande av en försöksverksamhet, kartlägga de tekniska och ekonomiska förutsättningarna, samt att göra en övergripande utredning av framtida användningsmöjligheter för Anmälningssentralen, i polisens övriga tjänsteutbud och, i förlängningen, samhället i övrigt. Förstudien har genomförts under oktober/november 2001.

I föreliggande text ingår avrapportering av förstudien, förslag på upplägg till ett efterföljande projekt och en framåtblickande del som anger alternativa användningsområden och situationer där resultaten från förstudien och projektet kan få direkta efterverkningar.

Bakgrund

Möjligheterna till kommunikation på distans med medarbetare, kunder och allmänhet har ökat drastiskt med modern informationsteknologi. Förutsättningarna för att utforma arbetsplatser och möjligheterna att placera dem geografiskt förändras snabbt. Olika behov för människor, företag och samhälle kan samordnas på andra och bättre sätt än tidigare.

I denna förstudie har vi undersökt möjligheterna att skapa en framtida arbetsplats där betydelsen av geografiska avstånd minskar. Vi har undersökt förutsättningarna för att skapa en försöksverksamhet där ett tekniskt stöd med bild- och ljudkommunikation kan skapa kommunicerande rum på distans som upplevs som självklara och naturliga förlängningar av det egna rummet, som kommunikationsytor mellan medarbetare trots att dessa finns på olika platser¹.

¹ Idén att skapa en kommunikationskanal som fungerar som ett gemensamt rum, snarare än ett traditionellt videokonferenssystem med dess mer formella karaktäristika, bygger på tidigare forskning som visar på vikten av informella, oplanerade, sociala kontakter på arbetsplatser. Sådana kontakter stöder ett stort antal olika funktioner både av gemenskapsbyggande, social karaktär och av uppgiftsinriktad, effektivitetshöjande karaktär såsom koordinering av arbetsuppgifter och planering. Se vidare i avsnittet *Workshop på KTH*.

Är det möjligt att knyta samman geografiskt åtskilda arbetsgrupper till en organisatorisk och social enhet, som om de vore samlokaliserade? Hur kan man skapa lösningar som är tilltalande och användbara och som inte äventyrar människors integritet eller behov av säkerhet och sekretess?

Förstudie på Polisens Anmälningscentral

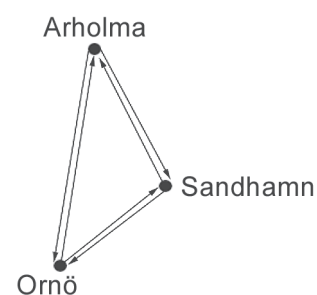
Förutsättningar

Polisens Anmälningscentral är placerad på tre platser i Stockholms skärgård: Arholma, Sandhamn och Ornö. Anmälningscentralen är en gemensam resurs som samplaneras och leds som en enhet och har totalt ett 40-tal anställda. Den primära arbetsuppgiften är att ta emot förlust- och brottsanmälningar per telefon².

Utgångsläget för förstudien var att undersöka förutsättningarna för en försöksverksamhet med bild- och ljudöverföring mellan respektive arbetsplatser. Tanken är att skapa en gemensam kommunikationsmiljö som underlättar samarbete, planering och – inte minst – känslan av att tillhöra samma arbetslag.

Arbetsuppgifter

Trots särlokaliseringen arbetar personalen med samma arbetsuppgifter, vilket kräver samordning för ett lyckat resultat. Kommunikation sker bland annat genom telefonsamtal eller via polisens interna e-post. Förundersökningsledarna och enhetschefen besöker kontinuerligt varje ställe, men personalen på öarna träffas sällan på grund av stora avstånd och transportsvårigheter. Ett möte i stan tar exempelvis en hel dag.



² En fylligare bakgrundsbeskrivning om Polisen i Stockholms län och dess utveckling av Anmälningscentralen återfinns i *Bilaga 1*.

Arbetsplatser

Arbetsplatserna liknar varandra till funktion men har olika utformning. Varje plats har ett arbetsrum med arbetsplatser i kontorslandskap och andra utrymmen för formella möten och för pauser och matintag. Gemensamhetsutrymmena abonneras också i begränsad omfattning av besökare från andra enheter.

Polisens verksamhet ställer särskilda krav på säkerheten. Därför har lokalerna byggts till och anpassats för att motsvara de gällande säkerhetsbestämmelserna. Säkerhetskraven varierar också från rum till rum, de högsta kraven gäller i arbetsrummet. Kraven omfattar såväl tillgång till det fysiska rummet som på den teknik som används.

Genomförande av förstudien

Förstudien har genomförts under oktober/november 2001, i samarbete mellan polismyndigheten, Anmälningssentralen, Arbetstagarkonsult. AB samt CID (Centrum för användarorienterad IT-design) och KTH-AMT (Laboratoriet för Avancerad Mediateknologi) vid Kungliga Tekniska Högskolan. Personer med olika bakgrund, arbetsuppgifter och intresseområden har deltagit i förstudien för att säkerställa ett brett resultat.

En projektgrupp har planerat och haft övergripande ansvar för utförande av de aktiviteter som ingått i förstudien. Gruppen har bestått av: Ulf Rohdin (projektledare, Polismyndigheten), Sven-Olov Bäcker (enhetschef, Polismyndigheten), Anders Wiberg (Arbetstagarkonsult. AB), Sören Lenman (CID/KTH), Björn Thuresson (CID/KTH), Bo Westerlund (CID/KTH), Mats Erixon (KTH-AMT), Minna Räsänen (CID/KTH) och Charlie Gullström-Hughes (arkitekt SAR, KTH).

Metodik

Den gemensamma nämnaren för alla i förstudien ingående moment är användarmedverkan (användarcentrerad design). Det är av yttersta vikt vid utveckling av nya tillämpningar att dra nytta av användarnas kunskap

och erfarenheter och att användarsituationen noga beaktas (kontextuell design). Under utvecklingsperioden påverkas också användarsituationen, en förändringsprocess inleds, och för att åstadkomma ytterligare förankring så bör användargruppen vara en aktiv och likvärdig deltagare (deltagande design). Detta för att garantera ett lyckat resultat, med en förenklad införandeperiod, nöjda användare och effektiva system.

Metoderna har varit att i olika faser göra arbetsplatsbesök, intervjuer (formella och informella) och workshops. Det finns stora vinster med att använda olika samverkande metoder för att få ett så heltäckande resultat som möjligt.

Vi har ännu inte fastställt något namn för kommunikationsmiljön. Vår förhoppning är att det under utvecklingsperioden ska växa fram ett namn som känns naturligt för användarna. Vi kallar det därför tillsvidare för "K" (som i Kommunikation och Kontakt).

Under förstudien har vi utfört följande aktiviteter:

Presentationbesök

Anmälningsscentralen på Arholma, Ornö och i Sandhamn besöktes för att presentera förstudien för personalen. Besöken var till för att diskutera det eventuella projektet, svara på frågor, fånga personalens synpunkter och eventuella oro, samt förstå vilka användningsområden personalen kan tänka sig. Ett annat syfte med besöket var att bilda oss en uppfattning om hur lokalerna på respektive arbetsplats används i nuläget.

Ulf Rohdin (Polismyndigheten), Anders Wiberg (Arbetslagarkonsult. AB) och Minna Räsänen (CID/KTH) deltog från projektgruppen. Sven-Olov Bäcker (Polismyndigheten) deltog vid två av besöken. Minna Räsänen hade inte haft kontakt med Anmälningsscentralen förut, medan Ulf Rohdin, Sven-Olov Bäcker och Anders Wiberg är bekanta med personalen sedan tidigare. Personalen på arbetsplatserna deltog i mötet i varierande utsträckning beroende på om deras arbetstider sammanföll med mötet. I Sandhamn deltog 8, på Ornö 12 och Arholma 9 personer.





Personal från Anmälningsscentralen undersöker planritningar under workshop på KTH.

Personalen hade redan tidigare fått information om förstudien i första hand genom Ulf Rohdin och Sven-Olov Bäcker.

Besöken inleddes med att alla deltagare samlades till ett gemensamt möte. Wiberg började med att presentera resultat från en tidigare Call Center-undersökning³, där även Anmälningsscentralen deltog. Sedan presenterade Wiberg den pågående förstudien, dess syfte och mål. Tekniken för att möjliggöra detta beskrevs i allmänna termer. Därefter öppnades en allmän diskussion om "K". Diskussionerna handlade bland annat om kontakter inom Anmälningsscentralen, möjliga användningsområden och anledningar till eventuell oro/obehag. Det fanns möjlighet att ställa frågor och dela med sig av sina synpunkter och reflektioner. Efter mötet intervjuades arbetsplatsens gruppleddare av Wiberg.

En rundvandring genomfördes i lokalerna för att bilda en uppfattning om hur rummen används. Räsänen ledde vandringen med tre representanter från arbetsplatsen. Deltagarna fick i uppgift att presentera rummen och berätta vad som brukar ske i respektive rum. Intervjuformen var informell och erbjöd även andra som vistades i rummet att delta. Flera deltagare bidrog också till flera av synpunkterna och de kompletterade varandra.

Mötet och intervjuerna dokumenterades skriftligt⁴ och delar av arbetslokalerna fotograferades.

Besök på andra enheter

Ett besök hos polisens Länskommunikationscentral (LKC) och telefonväxeln på Kungsholmen i Stockholm ingick i förstudien. Syftet med besöken var att skapa en förståelse för helheten i polisens arbete kring anmälningar och i kontakterna mellan de olika organisationerna och platserna.

³ Hållbart arbete i informationssamhället – Slutrapport från projektet "Callcenter i utveckling – långsiktigt hållbart arbete med kunder på distans", 2001-10-10, Arbetstagarkonsult. AB, Nomos Management AB.

⁴ Se vidare i avsnittet *Resultat*.

Workshop på KTH

En workshop anordnades på KTH med syfte att utröna kommunikations-sättets möjligheter och brister och ta fram ett stort antal exempel på användningsområden, placering och utformning.

I workshopen deltog totalt ett 20-tal personer. Personal från Anmälningscentralen (totalt 9 personer), en förundersökningsledare, en facklig representant, Sven-Olov Bäcker, Ulf Rohdin samt Anders Wiberg. Vård för workshopen var personal från CID och AMT (6 personer).

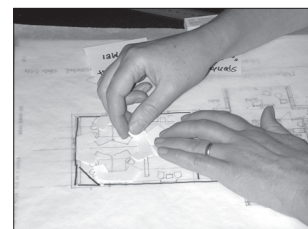
Prototyper visades för att ge en uppfattning om vad "K" kan innebära. Tre olika "K" i skilda miljöer användes för att visa på de många möjligheter som finns. Prototyperna bygger dels på idéerna bakom "Videocafé", ett projekt som har bedrivits vid CID under ett antal år⁵, dels på den teknik för att säkerställa ögonkontakt i samband med videokommunikation som utvecklats vid AMT. Tekniskt rör det sig om en relativt okomplicerad video- och audioförbindelse, men med den mycket höga kvalitet som kan tillhandahållas av fiberlänk. Deltagarna prövade på att kommunicera med varandra genom "K" i de olika miljöerna. Det fanns tid för frågor och reflektion.

Nästa steg i arbetet var att ta fram idéer till placering av "K" vid respektive arbetsplats. Arbetet skedde i mindre grupper där personal från respektive ö bildade var sin grupp. De fick i uppgift att ta fram olika alternativ till placering av "K" på sin arbetsplats. Som hjälpmedel användes planritningar, pennor och papper. De övriga deltagarna från polismyndigheten tillsammans med Wiberg bildade en egen grupp, vars syfte var att diskutera säkerhetsaspekter och användningsområden i allmänhet. Anställda på CID och AMT roterade i grupperna för att vara till hjälp om det behövdes.

Grupperna presenterade resultaten och dessa diskuterades i hela gruppen. Dagen avslutades med en uppsamling av erfarenheter och funderingar och en avrundande diskussion om hur fortsättningen skulle kunna se ut.



Upprättning av en av prototyperna för "K".



Detalj från arbetet med att prova olika uppställningsalternativ för "K".

⁵ *VideoCafé – Exploring Mediaspaces in Public Places Within Organizations.* – Tollmar, K., Chincholle, D., Klasson, B. & Stephansson, – Behaviour & Information Technology, T. 2001, vol. 20, No. 2, pp. 101-110

Uppföljande studiebesök

Under ett andra besök på öarna deltog personal från KTH. Syftet med besöken var att undersöka lokalernas tekniska och arkitektoniska förutsättningar samt arbetsmiljön i stort. Några alternativ till placering av "K" diskuterades.

Andra kontakter

Projektet har även presenterats för och diskuterats med en förundersökningsledare och med en representant från SIKO (Skärgårdens Intresseföreningars Kontaktorganisation).

Teknisk kartläggning

I tekniskt hänseende innefattar "K" två områden: den lokala konfigurationen på respektive ö (som vi av naturliga skäl inte kan definiera på detta stadium) och det fiberlänknät som sammanbinder öarna. Kring dessa två finns också polisens särskilda krav på säkerhet⁶. Kontakt har tagits med polisens teknikansvarige för att tillse att dessa krav alltid möts. Kartläggningen av tillgängliga fiberförbindelser i skärgården visar att de planerade platserna har eller kommer att få fiberförbindelse det närmaste halvåret. I huvudsak är det fiber lagd av Stockholms kommunala bolag Stokab, men även Telia och Norrtälje Energi kommer att bli inblandade.

⁶ Se avsnittet *Arbetsplatser*.

Resultat

Syftet med förstudien var alltså att undersöka förutsättningarna för en försöksverksamhet med bild- och ljudöverföring mellan respektive arbetsplatser. I det här avsnittet redogör vi för de resultat förstudien givit. Vi gör det genom att återge reaktioner, användningsområden och funderingar som personalen i Anmälningssentralen har givit uttryck för.

Positiva reaktioner på "K"

Redan de första reaktionerna vid användning av "K" var övervägande positiva. Spontana kommentarer som "kul, spännande, roligt, utvecklande" har avgivits i samband med de olika aktiviteterna. Några andra synpunkter kan sammanfattas med följande citat⁷:

Viktigt när man ska hjälpa någon från en annan Anmälningssentral att man ser på personen att den förstått.

(personal, Anmälningssentralen)

Skönt att slippa resa. En timmes sammanträde/möte tar hela dagen för att alla måste resa in till stan. Med våra kommunikationsmedel tar allt en dag.

(personal, Anmälningssentralen)

Skapar bättre kontakt – Kan tala med fler samtidigt, spontant och att kunna samla alla samtidigt – helt suveränt.

(förundersökningsledare)

Oerhört bra att kunna prata med var och en, kunna ta frågeställningar löpande, bryta barriärer och bli effektivare, bli mer social och lära känna varandra bättre, man kan se om någon förstår, det blir mer innehållsrika samtal.

(förundersökningsledare)

⁷ Inga av citaten är exakta transkriberingar utan hämtade från dokumentationsanteckningarna från intervjuerna.

Största nyttan av "K" – en naturlig kontakt för att delge varandra erfarenheter fortlöpande. (personal, Anmälningssentralen)

Det flesta av reaktionerna är positiva, men det finns också funderingar kring hur "K" ska användas och vilka problem som kan uppkomma. "K" medför en ny situation, ett nytt sätt att kommunicera och konsekvensen av detta går inte att förutsäga. Känslan av att bli övervakad är en av farhågorna och den har diskuterats vid flera tillfällen. Andra har då påpekat att det är svårt att veta hur man känner sig och reagerar när man inte har någon tidigare erfarenhet att falla tillbaka på. Många säger också att obehagskänslan förmodligen är övergående och försvinner helt när man använt "K" en tid.

För att slippa obehag ställer personalen krav på "K". Det ska inte vara integritetskränkande. Man ska veta när man hörs och syns. Man ska synas och höras om man hör och ser. Man ska synas och höras i hela utrymmet – det ska inte finnas några döda vinklar, det ska inte gå att "gömma sig". Det är viktigt att kunna välja om och när man vill delta. Det ska exempelvis finnas utrymmen där man kan vara ifred.

Personalen har också ställt frågor och funderat kring hur användningen av "K" påverkar beteendet. Några av frågorna har varit:

- Vad händer med relationer? Blir det A- och B-relationer?
- Hur kommer man att tolka varandra?
- Hur reagerar olika människotyper (från entusiasm till tveksamhet idag)?
- Vad händer med olika grupper, grupperingar?
- Vad händer med relationer till förundersökningsledare och enhetschefen?

Nytta och användningsområden

Under förstudien har personalen ombetts att tänka efter vilka användningsområden de kan tänka sig idag och vilken nytta "K" skulle kunna erbjuda dem. Det har visat sig vara ett naturligt förhållningssätt, så som någon uttryckte det:

Viktigt att först börja med nyttan, att bara använda "K" för att gosa ihop är inte tillräckligt. (personal, Anmälningssentral)

Bland annat följande användningsområden har framkommit:

- Spontana möten för ökad samhörighet och samarbete.
- Erfarenhetsutbyte.
- Reda ut vissa ärenden.
- Sällskap av arbetskamrater på andra öar, speciellt när man arbetar ensam.
- Periodplanering (planering av de anställdas arbetstider).
- Kan vara en ersättning för resandet. Tidsvinster, mindre kostnader och bra för miljön.
- Utveckla ledningsmöjligheterna. Den egna gruppledaren är inte alltid på plats, men däremot kan en gruppledare på en annan ö finnas tillgänglig. Möjligheterna till frågor och svar ökar om kommunikationsmiljön finns.
- Förundersökningsledare kan spontant hålla kortare utbildningspass och enskilda samtal oftare och med betydligt fler medarbetare samtidigt.
- Gruppledarträffar kan förekomma regelbundet på ett betydligt enklare sätt än tidigare.
- All personal har givits olika *delansvar* på sina respektive arbetsplats. Delansvariga skulle få bättre möjligheter att tillsammans diskutera gemensamma problem.
- Fackliga möten.
- Möten med skyddsombuden.
- Utbildning kan genomföras samtidigt på tre olika ställen med en lärare. De ekonomiska förutsättningarna att bedriva utbildning fördubblas.

Placering av "K"

Olika idéer om placering av "K" togs fram av personalen i Anmälningssentralen vid workshopen på KTH men också vid studiebesöken. Förslagen omfattar placeringsalternativ i stort sett i alla utrymmen, såväl i

arbetsrummet som i konferens- och pausutrymmen. Alternativen skiftar mellan de olika arbetsplatserna, dels beroende på de arkitektoniska förutsättningarna, dels på hur man har tänkt sig att använda "K". Förslagen omfattar också vissa önskemål på flexibilitet, som citaten visar:

"K" kan hänga på skenor i taket eller vara rörliga dels för att kunna variera användningen men också bra ur städningssynpunkt.

(personal, Anmälningsscentralen)

En idé är att "K" skulle vara flyttbar så man kan placera det på olika ställen på Anmälningsscentralen beroende på vilken situation och kontakt man vill ha.

(personal, Anmälningsscentralen)

Informella möten – fika och lunch

Arbetsdagen består av många informella möten där "K" skulle kunna komma väl till pass. I förstudien har vi därför också frågat efter hur personalen brukar inta sin lunch och hur det kan gå till när de dricker kaffe.

I Sandhamn är det många som går hem och äter lunch, medan flertalet på Arholma och Ornö äter sin lunch på arbetet. Då brukar man äta i det kombinerade paus- och konferensrummet, nära köket. Kaffe verkar de flesta hämta och dricka vid sin arbetsplats. De intervjuade gör det oftast ensamma även om det kan vara någon annan som dricker kaffe samtidigt.

Detta gäller även övriga måltider. En av anledningarna till detta är de skiftande arbetstiderna. Samtalens längd varierar också kraftigt vilket gör det svårt att planera in exempelvis en gemensam kafferast vid en viss tid. Ett samtal kan ju bli längre än väntat. Att ta en fika ensam är också ett sätt att komma från arbetet:

Fikarummet är ett ställe där vi kan andas ut. I det dagliga arbetet har man en intensiv social kontakt med kunden och med medarbetare.

Fikarummet blir ett ställe dit man drar sig tillbaks för att vila från sociala kontakter. Kroppsspråket används för att visa om man inte vill prata – man läser en tidning till exempel. "K" kan i detta avseende bli ett bekymmer om vi inte har något annat ställe att dra oss tillbaks till. Kontakt vill man oftast ha i jobbsituationen.

(personal, Anmälningcentral)

Undersökningen om Call Centers⁸ visar att över hälften av deltagarna angivit att de haft värk eller smärta under den senaste månaden. Även om man inte i undersökningen kan uttala sig om orsak, konstateras det att besvären kan bero på datorarbete. I förstudien har personalen i Anmälningcentralen givit uttryck för att de är medvetna om detta. De säger att de borde ta sina pauser, röra på sig och exempelvis dricka sitt kaffe någon annanstans än vid sin arbetsplats.

Reaktion på metoden

Personalen och den fackliga representanten har uttryckt gillande över det sätt som arbetet hittills har genomförts på och hur det är tänkt att genomföras fortsättningsvis, nämligen i ett intimt samarbete mellan alla parter i alla aktiviteter.

Slutord

De anställda på Anmälningcentralen är övervägande positiva till en försöksverksamhet om "K". De har visat sig vara positiva på ett förnuftigt sätt och ställer krav vid en eventuell utveckling. För att undvika obehag och för att utvecklingsprojektet ska bli så bra som möjligt måste användarnas synpunkter respekteras och tas på stort allvar. I den här förstudien har vi kunnat identifiera några av dem. En helhetslösning som omfattar förändring av arbetsmiljön, det fysiska rummet och implementering av tekniken måste ske i full samverkan med användarna.

⁸ Se vidare i Bilaga 1.

De olika idéerna till användningsområden är konkreta och skulle fylla ett uttalat behov hos användarna. Personalen har fokuserat mer på nyttan och formella möten än vad vi trodde från början.

Det är viktigt att inte uppfatta användarnas idéer och förslag som slutgiltiga resultat utan som indikationer som möjliggör fortsatta diskussioner och arbete för att utveckla en fungerade miljö för "K". Förstudien visar att grundförutsättningen för ett lyckat "K" finns på Anmälningsscentralen även därför att:

- Personalen har olika bakgrund, ålder, erfarenhet och kompetens inom flera yrkesområden och en variation i personligheter.
- Uppbyggnaden av Anmälningsscentralens organisation bygger på delaktighet, inflytande och gemensamt ansvar. All personal har information om helheten, mål och syfte vilket gör att det finns en trygghet hos personalen som gör att de vågar.
- Ständig utveckling har varit ett motto för organisationen vilket kan ha bidragit till den positiva inställningen till försöket med "K".
- Skärgårdsbor har en erfarenhet av avstånd och brist på kontakt med övriga i samhället. Det är både en glesbygd och en ö där man kan se omedelbar nytta av "K".

"K" i sig kommer inte lösa några kommunikationsproblem för Anmälningsscentralen. Den ger möjligheter och det är upp till användarna att antingen utnyttja dem eller också inte. Vi bedömer att det finns mycket goda förutsättningar för nyttig användning.

Projektupplägg Polisens Anmälningssentral

Inledning

I förstudien har vi undersökt förutsättningarna för att skapa en försöksverksamhet där ett tekniskt stöd med bild- och ljudkommunikation kan skapa kommunicerande rum på distans som upplevs som självklara och naturliga förlängningar av det egna rummet, som kommunikationsytor mellan medarbetare trots att dessa finns på olika platser. I avsnittet *Resultat* framgick att förutsättningarna är goda och att det finns ett stort antal områden där "K" kan komma att väsentligt stödja verksamheten. Nedan följer en redogörelse för huvuddelarna i fortsättningen av projektet och en sammanställning av de frågor projektet förväntar sig besvara.

Utvecklingsprocess

Metodik

Det är, som tidigare poängterats, av yttersta vikt att nytta dras av användarnas erfarenheter vid utveckling av nya tillämpningar. Under förstudien genomförde vi en workshop vilken gav ett mycket bra resultat. Den visade att det var en givande arbetsform för att generera och samla in idéer på ett antal olika områden⁹. Personal från KTH kommer att leda en serie workshops med personalen på öarna.

För att det slutgiltiga resultatet ska bli bra fordras att man arbetar igenom en stor mängd alternativa lösningar. Enklast och billigast är att göra detta på ett så tidigt stadium som möjligt och inte söka lösningar för snabbt. Då blandas för mycket kritiskt tänkande in i idégenereringsfasen. Detta leder ofelbart till ett litet urval av idéer att välja från. I ett inledande skede som detta, är det istället viktigt att utvidga antalet möjliga lösningar.

⁹ Se avsnitten *Workshop på KTH* och *Resultat*.

Workshop och användarscenarier

Den första workshopen under projektet kommer att ta vid och utnyttja resultat från workshopen som genomfördes under förstudien. Denna gång fokuseras inte de öspecifika detaljerna. Tyngdpunkten ligger stället på att utveckla en stor mängd användarscenarier och att kommunikationsmiljön stödjer att det är en, gemensam arbetsplats – vilket ju är en av grundstenarna för projektet.

De utarbetade scenarierna spelas upp och förevisas med hjälp av enkla prototyper av exempelvis pappkartonger. Detta kommer att videofilmas. Videobanden kommer att användas som diskussionsmaterial och ligga till grund för det kommande arbetet.

De första workshoparna kommer att hållas på KTH av praktiska skäl. Det är lättare att avhålla sig från detaljlösningar om man är på "neutral mark". Dessutom vill vi blanda personal från de olika öarna i arbetsgrupperna.

I nästa skede kommer workshops med ökad detaljnivå att äga rum ute på de olika öarna. Då är det en fördel om en så stor del av personalgruppen som möjligt kan delta. Sammantaget kommer detta att resultera i ett antal olika konkreta förslag som sedan provas "på riktigt". Under denna period är det viktigt att vara lyhörd för nya förslag och att allt noga dokumenteras. Det måste, med andra ord, gå att laborera, skissa (även med fungerande teknik) så att en mängd olika konfigurationer noga kan övervägas och testas.

Exempel på användarsituationer

Användarsituationerna nedan är en sammanställning av några av de idéer och önskemål som Anmälningscentralens personal har givit uttryck för under förstudien. Detta ska betraktas som en illustration till och exempel på hur och i vilka sammanhang "K" skulle kunna användas.

Ett framtida scenario: en dag med kommunikation och kontakter via ljud och bild

"God morgon" – avstämning

Personen A i Sandhamn kommer till sin arbetsplats och startar dagens verksamhet. Genom "K" vinkar han "god morgon" till personen B på Arholma. Efter ett tag kommer personen C till arbetet på Ornö, hon säger "god morgon" till sina arbetskamrater på Arholma och i Sandhamn. De berättar för varandra vilka som kommer att arbeta på förmiddagen.

Vid fikat – informell kontakt

Personen D behöver en paus i arbetet och är sugen på en kopp kaffe. Genom monitorn ser han att även personen E på Arholma och personerna F och G på Ornö fikar. Han hämtar kaffet och ansluter till de andra vid "K". När han hör att de diskuterar barnens skoltransport passar han på att fråga om hur det gick under stormen igår. De samtalar en stund.

Arbetsledarnas planeringsmöte

Arbetsledarna M, N och O på respektive ö träffas vid "K" kl. 11 för ett arbetsmöte. På agendan finns aktuell telefonstatistik och planering av nyrekryteringar. Mötet tar en timme.

Infomöte med förundersökningsledare

Förundersökningsledaren H arbetar idag på Ornö. Han har märkt att inför julen ökar antalet anmälda brott i kategorin X. Han föreslår att alla som kan, samlas om en kvart för ett kort infomöte. Personalen på tre öar, totalt 13 personer, samlas sedan vid sina respektive "K" och förundersökningsledaren H tipsar om hur en ännu tydligare anmälning kan skrivas. Personen E på Arholma frågar efter ett förtydligande och personen G ger sin syn på ökad tillströmning av ärenden. Träffen tar 15 minuter och alla återgår sedan till sina arbeten.

Funktionalitet och användarsituation

Förutsättningar

Följande förutsättningar avseende funktionaliteten för systemet och dess utveckling – *Principer för utvecklingen* och *Karaktäristika för funktionalitet och gränssnitt* – bygger dels på allmänna principer för användarcentrerad systemutveckling, dels på specifik information som kom fram under förstudien och som redovisats ovan. De baseras alltså på information från de tidigare redovisade besöken på öarna och övriga inblandade instanser inom polisen, på de genomförda formella och informella intervjuerna samt på resultaten från workshopen.

Principer för utvecklingen

- *Förankring hos användargruppen*

Varje enskilt element i funktionaliteten måste tas fram i nära samarbete med användargruppen – från grundkoncept till implementation på respektive plats. Detta kan också formuleras som att perspektivet måste vara användar- och situationsfokuserat snarare än teknikfokuserat.

- *Fokus på användarsituationen*

Alla föreslagna funktioner måste motiveras utifrån en tydlig nytta i användarsituationen. Funktionalitet får alltså inte införas bara för att möjligheten finns eller för att den kan tänkas bli till nytta i någon framtida, hypotetisk situation.

Karaktäristika för funktionalitet och gränssnitt

- *Plattform för kommunikation*

Installationen skall i första hand stödja informell kommunikation i den dagliga arbetssituationen och precis som i en naturlig kommunikations-situation bör kanalen vara ständigt öppen. Normalt ska alltså överhuvudtaget ingen hantering av funktionaliteten behövas från användarnas sida.

- *Ömsesidighet*

En person på en viss plats ska kunna se och höra personer på andra platser bara om hon själv syns och hörs. Om någon av någon anledning kopplar ur sin egen utgående signal ska detta alltså innebära att man också kopplar ur alla ingående signaler – eftersom man inte syns och hörs kan man inte heller se och höra. På detta sätt garanteras att användarsituationen blir likvärdig på respektive plats och att systemet inte har sådana egenskaper att det kan uppfattas som ett övervakningssystem.

- *Förutsägbarhet och konsistens*

Gränssnittet ska vara så enkelt och självklart som möjligt. I den mån funktionshantering krävs ska den vara konsistent, d v s liknande funktioner ska alltid utföras på samma sätt. Det får inte föreligga någon osäkerhet vid användningen och framförallt inte någon tveksamhet avseende på huruvida man syns och hörs.

- *Tillståndsfria system och gränssnitt*

Installationerna skall ha ett primärt *tillstånd* eller *mode* som i enlighet med vad som ovan påpekades ska vara "*alltid öppen*". Om olika moder måste användas – t ex om speciella konfigurationer krävs i en konferenssituation (se nedan) – ska det vara självklart från uppställningen vilket *mode* som gäller och hur man ska återgå till normalmode.

Två grundkonfigurationer

Konfiguration A

Konfiguration "A" är normalkonfigurationen, en ständigt öppen kommunikationsplattform där användaren hör och ser samtidigt som hon syns och hörs. Denna funktionalitet är det enda som understöds med hjälp av tillgängliga interaktionsverktyg – inga andra funktioner finns tillgängliga. Kommunikationsytan ('skärmen') används uteslutande till rörlig bild, inte till dokument eller annan tilläggsinformation. Det skall helst inte

finnas några 'döda vinklar' där man kan se och höra utan att synas och höras och den uppkopplade delen av rummet skall tydligt återspeglas i den fysiska utformningen och i de arkitektoniska lösningarna.

Konfiguration B

I de fall när funktionalitet måste läggas till (till exempel för möten, hjälpmedel såsom OH, whiteboard, blädderblock) skall den inte integreras i konfiguration A, utan läggas separat – antingen som en egen uppställning, eller parallellt med konfiguration A, t ex med en egen bildkanal på en separat (dator-) skärm. Skälet är att man inte under några förhållanden får kompromettera säkerheten i användningen av uppställning A för kommunikation (syns och hörs jag?) utifrån principerna om ömsesidighet, konsistens och *mode*-hantering ovan.

Kommentarer

Funktionsförändringar (tillägg och anpassning till användarsituationen) bör ske i det fysiska rummet (att man kopplar in fler skärmar, att man flyttar existerande skärmar, o s v) istället för i ett virtuellt gränssnitt. Man bör alltså öppna upp för mer än en installation på varje plats, antingen för att dubblera "A", eller för att utsträcka funktionaliteten, t ex i enlighet med uppställning B.

Teknik

För att skapa en så trovärdig kommunikation som möjligt använder vi video- och ljudsystem av mycket hög kvalitet och med högpresterande fibernät. Resultatet blir en mycket liten, till ej noterbar försening av ljud och bild, ett annars vanligt problem med s k videokonferensteknik. Vi vill ge användarna möjligheten att se varandra i ögonen, även när man träffas över nätet och, så gott det går, sänka andelen upplevd teknik (både i hanteringen och faktiskt synlig) mellan parterna.

Den tekniska lösningen av problemet att kunna kommunicera med ögonkontakt är en patentsökt metod som bygger på att positionera betraktarens ögon, det betraktade ansiktet och kameran på samma optiska axel. Metoden bygger på spegelteknik och kallas Face2Face. För att få en bra bild på liten rumsvolym använder vi gärna stora platta plasmaskärmar. För större grupper kan man välja att sätta upp systemet med mycket stora speglar eller speglar som täcker delar av bilden. Själva bilden skapas med projektor när man vill ha större bild än 50" (diagonalt).

För att fånga bilden som ska sändas iväg monteras en videokamera av god kvalitet bakom spegeln i Face2Face-teknologienheten. Kameran (i sitt bästa utförande) levererar en seriedigital videosignal och kamerariktningen kan styras med ett RS232-protokoll. Styrningen är till för att låta betraktaren på avstånd finjustera kamerariktningen och därmed linjeringen med den optiska axeln. Bildursnittet är anpassat till den stora skärmens höjd-sidaförhållande 16:9.

I ljudsystemet ingår, i sitt grundutförande, två mikrofoner som levererar AES/EBU digitalt ljud till ett encoderkort som multiplexerar in ljudet på rätt plats i den seriedigitala videosignalen. På det här viset är hela ljud- och bildinformationen samlad, med högsta videokvalitet, på en kabel. Ljudsystemet tillåter upp till åtta ljudkanaler om man t ex vill lägga till funktioner. Det tillåter också stor egenkontroll av utgående och inkommande ljud.

Transmission

Grundförbindelsen mellan öarna går över fiberkablar som Stokab och Telia har lagt ut. Den fysiska sträckningen är från Arholma in till Norrtälje och den förbindelsen äger Telia. Överkopplingen till Stokab och eventuell hopkoppling med polishuset i Norrtälje sker med hjälp av det lokala stadsnätet i Norrtälje och det opereras av Norrtälje Energi. Från Norrtälje ligger Stokabs fibrer i Norrtäljeviken och runt Rådmansö och sen farleden ner mot Stockholm. Vid Ljusterö landar fibern och är dragen upp till Torget på ön. Där finns en mellankopplingsstation som förstärker signalen ut mot Sandhamn. Från Sandhamn är en ny fibersträckning projekterad in mot Stavsås, förbi Dalarö och till Kyrkviken på Ornö. Den ska därefter fortsätta mot Haninge och skapar då en ring som ger förutsättningarna för ett redundanssystem.

Det driftsystem vi valt att föreslå, DTM från NetInsight, används redan på en del av den tänkta sträckan. Nils Sundman (Nilings och GuardianIT) som är bofast på Siarö driver både videoförbindelser och dataförbindelser mellan flera öar och Tulegatan i Stockholm. Vi föreslår också att Sundman med företag blir den operatör som driver nätverket under försöken och i framtiden. DTM innebär att man kan skapa helt isolerade data- eller videoströmmar mellan de noder man vill använda. Systemet finns i två nivåer: 1000Mbit och 2500Mbit. Det enklaste systemet tillåter 2-3 samtidiga, dubbelriktade videoförbindelser och räcker för de grundläggande behoven. Det kan då också finnas utrymme för IP-trafik upp till länkens maximala kapacitet. Även dessa förbindelser är helt isolerade.

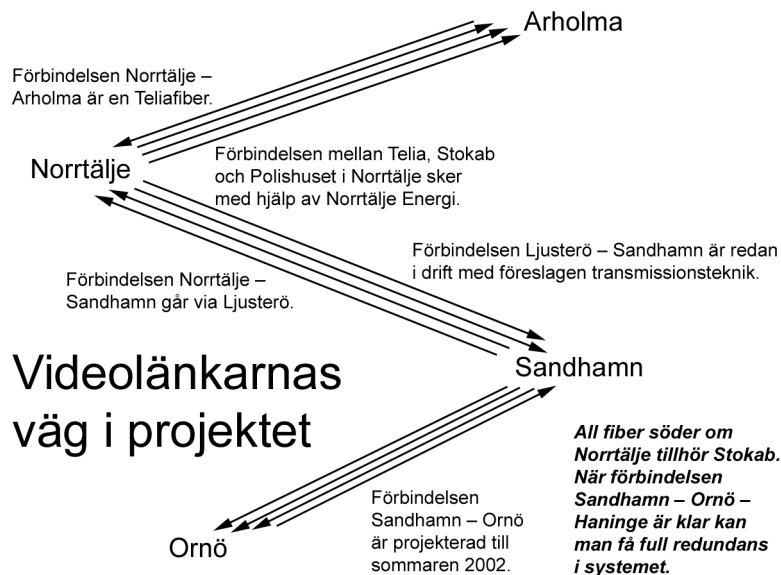
Det finns ett par alternativa tekniska lösningar på transmissionen om vårt förslag av någon anledning inte skulle visa sig lämpligt.

Att koppla diskreta videoförbindelser över separata ljusvåglängder och med separata lasersystem är en enkel metod som kan lösa grundtankarna på ett konkurrenskraftigt sätt. Expansionen av antalet noder är något mera omständligt och mellanförstärkare är betydligt dyrare.

Det finns också en IP-lösning där man nyttjar Gigabit Ethernet förbindelser med överlagrad seriedigital video. Detta är det minst utprovade och dyraste, men ger mest flexibilitet.

Sammanfattning

En installation av face2face-teknologi kan anpassas till den miljö den placeras i. Ljud- och bildmässigt hålls televisionens produktionsstandard. Inga störande förseningar av bilden eller irriterande ljudkon. Interaktionsmoduler efter behov. Alternativa lösningar tillgängliga för transmission.



Forskningsaspekter

Exempel på frågor som vi vill ha besvarade är:

Vilken nytta har "K" för verksamheten?

- Har produktiviteten påverkats?
- Har effektiviteten påverkats?
- Har lönsamheten förbättrats?
- Har nya tjänster utvecklats?
- Har besparingar åstadkommits?
- Har kompetensförsörjning påverkats?
- Har service utvecklats?
- Har kundnytta höjts?
- Hur kan säkerheten säkras?
- Har Anmälningssentralens möjligheter till utveckling förbättrats?
- Hur påverkas arbetet av kommunikationssättet?
- Kan en arbetsmiljö utvidgas med hjälp av tekniska hjälpmedel?

Vilken påverkan "K" har på verksamhetens personal?

- Har arbetsorganisationen förändrats?
- Har ledning och styrning förändrats?
- Har samordningen ändrats?
- Har relationerna förändrats?
- Har samarbetet förbättrats?
- Har arbetsmiljön förbättrats?
- Har samverkansformer utvecklats?
- Har delaktigheten och inflytandet förändrats?
- Har kompetensutveckling förbättrats?
- Har arbetsmarkandsvärdet höjts?
- Har jämställdheten påverkats?
- Vilken roll spelar rummet i förtroendeskapande processer, d v s i möten och arbetsmiljöer av detta slag?
- Hur långt kan rumsliga aspekter kompensera det faktum att man ej är närvarande?

Vilka beteendeförändringar p g a "K" har uppkommit?

- Hur har relationerna påverkats?
- Hur påverkas/uppfattar olika individer användningen av "K" (personas/arketyper)?
- Hur uppfattas "bildrelationer" i förhållande till andra relationer?
- Hur mycket är kommunikation utan ord?
- Hur trovärdig upplevs en bildkollega?
- På vad sätt påverkas man av dramaturgin i bilden?
- Vilka risker kan man se av användningen av "K"?
- Har möteskultur, mönster för samordning förändrats?
- Vilka krav ställer distansmötet på deltagare, tekniken, arbetsredskap?
- Hur påverkar antalet deltagare mötet?
- Finns det möten som är mer lämpade än andra att genomföras på distans?
- Hur hanterar man tekniken?
- Vilka faktorer påverkar användningen?

Framtida användningsområden

När "K" finns i drift finns det större möjligheter att bedöma vad en fortsatt utveckling skulle kunna föra med sig. Vi avser att utreda hur, på vilket sätt och vilka förutsättningar som föreligger för en utveckling och användningen av "K" inom polisen och i samhället¹⁰.

Vilken tänkbar nytta skulle kunna finnas för Anmälningssentralen?

- Hur kan Anmälningssentralen utveckla sina tjänster?
- Hur kan personalens utveckla sina arbeten?
- Lönsamhet?
- Kostnader?
- Utvecklingsbehov?

¹⁰ För en utförligare redogörelse hänvisas till *Bilaga 2*. Flera aspekter av samhällsnyttan diskuteras i "Folkets Hub" och "Folkets Hub 2001", publicerade i arbetsrapport nr 1 och 2 av Svenska arbetsgruppen för e-bio.

Vilken tänkbar nytta skulle finnas för utveckling av Polisens tjänster?

- Vilka nya tjänster kan utvecklas och vilken nytta skulle dess kunna ha?
- Vilka besparingar kan åstadkommas?
- Kostnader?
- Utvecklingsbehov?

Vilken tänkbar nytta skulle finnas för Samhället?

- Hur kan glesbygdens service utvecklas?
- Hur kan samhällstjänster förbättras?
- Hur påverkar detta demokratin?
- Vilka kommersiella intressen finns?
- Arbetstillfällen?
- Kostnader?
- Utvecklingsbehov?

Polisen i Stockholms län och dess Anmälningssentraler - en fallbeskrivning

Anders Wiberg

Polismyndigheten i Stockholms län

Polismyndigheten i Stockholm är den största Polismyndigheten i landet. Polismyndigheten i Stockholms län sträcker sig från Norrtälje i norr till Södertälje i söder. Myndigheten är f.n. uppdelade i 8 distrikt och ca. 40 närpolisområden. I januari 2001 fanns i Stockholm 3.885 poliser och 937 civilanställda. Sedan 1996 har antalet poliser minskat med 682 och civilanställda med 624. Stockholms län har samtidigt haft en stor nettoinflyttning av medborgare de senaste åren. Myndigheten har därför haft ett stort behov av att kunna rationalisera för att kunna upprätthålla verksamheten och dess kvalitet.

Inom myndigheten pågår en rad utvecklingsaktiviteter som tillsammans med utbyggnaden av Anmälningssentraler i Sandhamn, Arholma och Ornö kommer att påverka myndighetens kontaktstrategier, hantering av massärenden och även myndighetens struktur.

En gemensam länskommunikationscentral LKC har just införts, tidigare fanns en åtta kommunikationscentraler ett per distrikt. Vexeltjänsten köps in från Rikspolisstyrelsen, RPS som servar flera myndigheter. Större delen av trafiken är dock Stockholmspolisens. Vexeln har ca. 40 personer anställda.

Inom Polismyndigheten i Stockholms län anmäls 260.000 brott per år. Därtill kommer 56.000 andra anmälningar samt 50.000 förlustanmälningar. Idag kan allmänheten ringa direkt till en basstation eller närpolis, till räddningstjänsten i samhället telefonnummer 112 eller till polisens nummer i Stockholm 401 00 00.

Bilaga 1

Under en testvecka i år inkom ca.18.000 samtal till polisen i Stockholm. Samtalen fördelade sig på följande sätt:

- Funktion eller person sökes 35%
- Anmälningar 24%
- Länskommunikationscentral (nr. 112) 14%
- Passfrågor 9%
- Felaktiga samtal 5%
- Trafikfrågor 4%
- Hittegods 2%
- Övriga tillstånd 2%
- Lokal tonvikt 2%
- Övriga körkortsärenden 2%
- Vapen 1%

Enligt en intern studie skulle ca 47% av alla inkommande samtal kunna hanteras vid första kontakten och är geografiskt obundna. Ungefär 40% rör personer eller en funktion, 31% är frågor och 29% anmälningar.

Det pågår fortlöpande analyser av kontaktmönster (externa och interna) och av olika typer av massärenden där de nya IT möjligheterna och den nya organisatoriska lösningar möjliggör förbättringar. Alla tjänster vid polisen ska behandlas och analyseras på detta sätt vilket är nytt för myndigheten. Det planeras för att myndigheten ska kunna hantera nya kommunikationsformerformer som Internet, e-mail, SMS, bildöverföring, IP-telefoni mm. Bredband och IP-telefoni ger stora möjligheter att effektivisera och förnya polisarbetet.

Rikspolisstyrelsen, RPS har nyligen startat ett projekt för att undersöka möjligheterna att samordna Anmälningscentralerna över flera Polismyndigheter. Man vill skapa ett nationellt och lokalt distribuerat Contact-Center för mottagning av enklare förlust- och brottsanmälningar, tillhandahålla upplysningar till allmänheten i vissa ärendetyper samt för tipsmottagning.

Historien och skapandet av Polisens Anmälningssentraler

Under senare delen av 1990-talet i samband med neddragning av Sjöfartsverkets aktiviteter i skärgården uppdrog Regeringen åt Länsstyrelsen i Stockholms län att utreda och föreslå olika åtgärder för att samordna offentlig verksamhet och utlokalisera detta till skärgården. I regeringsuppdraget pekades det på att samverkan mellan myndigheter kan skapa nya möjligheter till arbetstillfällen i skärgården. Av detta initiativ var det endast Polisen i Stockholms län som var beredda att genomföra en utlokalisering av arbetsuppgifter.

Tankarna om Call Center konceptet fanns inom polisen och hade säkert förverkligats så småningom, utan initiativ från externa aktörer, men då troligen senare och med annan lokalisering närmare Stockholms city. De arbetsuppgifter som flyttats till polisens s.k. Anmälningssentraler är att ta emot enklare förlust- och brottsanmälningar (stölder, klotter, förlorade plånböcker, mobiltelefoner mm.) per telefon där gärningsmännen inte är kända samt att svara på enklare frågor (de 170 vanligaste frågorna är identifierade).

Uppbyggnaden av Anmälningssentraler i Sandhamn, Arholm och Ornö har finansierats av Länsstyrelsen i Stockholm och länsarbetsnämnderna i respektive kommun. Polismyndigheten i Stockholms län svarar för löner och driftskostnader.

Den första anmälningssentralen byggdes upp på Sandhamn. Projektstart februari 1999 och driftsstart augusti 1999. Erfarenheterna från Sandhamn har lett till en snabb utbyggnad av Anmälningssentraler på Arholma driftsstart november 2000 och Ornö driftsstart juni 2001. Lyckliga omständigheter som god personkemi mellan landshövdingen och länspolischefen, intresse från lokala kommuner och skärgårdsbor, behov hos myndigheten, bra projektledning, samverkan mellan projektledningen och de fackliga organisationerna samt ett investeringsstöd har gjort projektet kunnat genomföras mycket snabbt och lyckosamt.

Sandhamn, Arholma och Ornö är nu sammankopplade och dessa tre enheter samplanerar sitt arbete. Nya arbetstillfällen har skapats i

Bilaga 1

skärgården där polisen nu är en av de största arbetsgivarens i hela skärgården. Antalet anställda är f.n.: på Sandhamn 12 st. (9,75 årsarbetare), på Arholma 16 st. (14 årsarbetskrafter), på Ornö 12 st. (10 årsarbetskrafter). Summa 40 anställda (33,75 årsarbetskrafter). Nyanställning av 8 nya anmälningmottagare pågår.

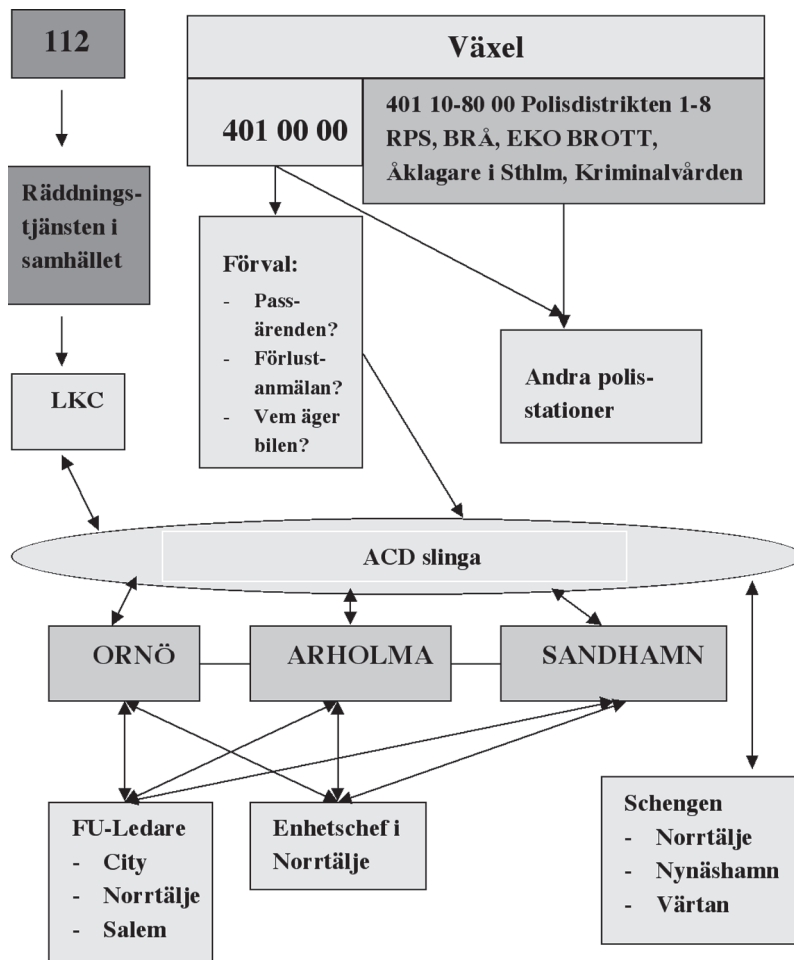
Beskrivning av nuläget

Anmälningsscentralerna omvärld

Anmälningsscentralerna ingår och samverkar i en struktur av olika instanser som alla hanterar inkommande samtal till polisen.

Till Polisen ringer man antingen via *räddningstjänsten i samhället*, larmnumret 112 eller till *Polisens i Stockholms läns växel* som har nr. 401 00 00. Räddningstjänsten vidarebefordrar ärenden till brandkår, ambulans eller till polisens *länskommunikationscentral, LKC* som tar emot ca. 5.000 samtal/dag. Två tredjedelar av samtalen är inte av arten akuta tillstånd eller pågående brott och kan hanteras av andra inom polisen. På LKC finns sex turlag med 15 poliser i varje lag som arbetar dygnet runt alla dagar året. Fem ytterligare civilanställda s.k. "Call-takers" ska anställas till varje turlag för att hjälpa till att styra samtalen. LKC operatören har en snabbväxling till Anmälningsscentralerna. Likaså har Anmälningsscentralerna ett eget telefonnummer till LKC.

Växeln, 401 00 00 har 40 anställda, hälften arbetar dagtid, hälften skift, i medeltal är växeln bemannad med ca. 15 personer. Växeln har också att svara för alla 8 polisdistrikt samt några andra myndigheter. Nyligen har ett förvaldsmeddelande införts på 401 00 00 där samtal om vem äger bilen kopplas direkt till bilregistret, passärenden till passenheten och anmälan direkt till en ACD-slinga dit alla Anmälningsscentralerna är uppkopplade. Varje morgon och kväll ringer man in till växeln och meddelar produktionskapacitet och tider. Växeln ser hur många som finns på plats och hur lång kön är till Anmälningsscentralerna, är den för lång kopplar man vidare till polisstationer i distrikten.



Anmälningscentraler Arholma, Sandhamn och Ornö har 40 anställda och öppet vardagar mellan 07.00 - 22.00 och helger mellan 09.00 - 22.00.

Polisstationernas receptioner tar också emot anmälningar. Dit kommer medborgarna om man slår direktnumret till distriktet eller om kön till Anmälningscentralerna är för lång så kopplar växeln samtal till aktuell polisstation.

Bilaga 1

Schengenenheter, finns i hamnarna Nynäshamn, Norrtälje och Värtan för att bevaka gränsen när båtar inkommer. Dessa ska kunna ta emot anmälningar när man inte jobbar med Schengenuppgifter.

Enhetschef, sitter i Norrtälje och har det operativa ansvaret över Anmälningssentralerna.

Förundersökningsledare, ska granska alla anmälningar juridiskt och kvalitetsmässigt. Tre förundersökningsledarna och enhetschefen är fysiskt placerade i Norrtälje, resten av förundersökningsledarna är placerade i City och Salem. Tanken är att dessa ska vara ute på Anmälningssentralerna ca. 30% av sin tid. Detta innebär att under en 6 veckors period kommer Anmälningssentralerna få ett besök i veckan av de 5 förundersökningsledarna och enhetschefen. FU-ledare och enhetschef har daglig kontakt per telefon idag.

Organisering

Organisatorisk inplacering och ledning

Anmälningssentralerna sorterar under Roslagens polisdistrikt och leds av en enhetschef som är placerad i Norrtälje. Förundersökningsledare leder det operativa arbetet genom granskning av alla anmälningar. Vid varje Anmälningssentral finns en arbetsledare som förutom att arbeta som anmälningssmottagare samordnar externa och interna kontakter, fördelar ansvar, går igenom produktionsstatistik, tar det som faller mellan stolarna och kollar upp hur personalen mår samt hjälper till att samordna periodplaneringen.

Till viss del är man organiserade som självstyrande grupper. Noramala chefsuppgifter är uppdelade på var och en. Alla har fått ett ansvarsområde att sköta. Var 14 dag hålls arbetsplatsträffar där produktionsstatistik och andra problem ventileras. Det pågår hela tiden en dialog om hur arbetet utförs. Det är en hög delaktighet i utformning av mål och planeringen av arbetet.

Arbetets innehåll

Arbetet på Anmälningssentralerna är i huvudsak att ta emot och registrera enklare förlust- och brottsanmälningar där brott inte pågår eller där gärningsmannen inte är känd. I dessa fall krävs, ur rättsäkerhets synpunkt, att en polis tar emot anmälan. Vanliga typer av anmälningar är förlust av plånböcker, stöld av cyklar, mobiltelefoner, inbrott i källarutrymme, i bilar mm. Samtalen är mycket varierande och är ofta förknippade med socialt engagemang då människor ibland är upprörda. Förutom anmälningar besvarar man frågor av allmän karaktär. Man har i dag identifierat de 170 vanligast frågorna. Vissa frågor hör inte till polisen utan skulle egentligen besvaras av exempelvis Vägverket eller kommunerna.

Enligt lagen måste varje anmälan granskas av en förundersökningsledare vilket måste vara ett polisbefäl – ett juridiskt måste för att upprätthålla rättssäkerheten. Därefter ska en förundersökningsledare ta ställning till om en förundersökning ska inledas eller avskrivning/nedläggning av ärendet. När anmälan är klar och godkänd skrivs den ut och postas till anmälaren från Anmälningssentralen.

Koncentration, specialisering ger utveckling

Förundersökningsledarnas roll har utvecklats i samband med uppbyggnaden av Anmälningssentralerna. Förundersökningsledarna behöver inte finnas på plats men de är fasta som enbart jobbar mot Anmälningssentralerna. Granskningen fungerar också som en slags kvalitetssäkring och ger kontinuerligt "feed-back" till anmälningssmottagarna. Specialisering har gjort att arbetet med att utveckla anmälningarna kvalitet har påbörjats och man arbetar nu för att bli vägledande i landet för hur en bra anmälan ska se ut. Det finns inga heltäckande regler för hur en anmälan ska se ut idag.

Anmälningar tas också fortsättningsvis upp på basstationernas och i närpolisområdenas receptioner. Arbetet för dessa har minskat i takt med att Anmälningssentralerna etableras.

Bilaga 1

Anmälningsmottagarna blir genom sin specialisering mycket drivna på att ta emot och registrera anmälningar och kan på ett annat sätt utveckla kunskaper om att ta emot samtal och forma anmälningar.

Intensitet och bundenhet trots variation

Variationen i samtalen är betydande de kan tidsmässigt variera från 3 minuter till en timme. Målet för varje anmälningsmottagare är att försöka klara av tre anmälningar i timmen i snitt. Innehållet i samtalen kan också variera, det kan allt från att göra listor på dataprodukter som stulits, till graffiti beskrivning, till beskrivningar av innehåll i källarkontor. Gruppens sammansättning av personal med erfarenheter från olika områden i samhället har varit till stor hjälp att utveckla gruppens förmåga att hantera olika typer av frågeställningar som dyker upp.

Ett av problemen är att de trots variationen är bundna till samma typ av arbete, samma intensitet och samma plats. Övriga arbetsuppgifter är av begränsad omfattning.

Utöver anmälningsmottagning har varje anställd ett eget arbetsområde som man ansvarar för typ arbetsmiljö, telefoni och data, larm, materialinköp, säkerhet, kurser och utbildning, planering, arbetsledning mm.. Under uppbyggnadsskedet har alla också deltagit i utvecklingsarbete och utbildningsinsatser.

Serviceanda och kundrelationer

Många av de anställda kommer från servicesektorn och har en serviceanda i sig som dessutom har förstärkts ytterligare i grundutbildningen. De som ringer till Anmälningscentralen betraktas och tilltalas i vanligt tal som kunder. Målet är att alltid kunna hjälpa kunden vad det än må vara. Det upplevs nästan som positivt om det kommer ovanliga frågeställningar.

Kundrelationen uppges av många som en mycket viktig del i trivseln i jobbet att kunna hantera olika kunder så bra som möjligt - "man hör redan på första pausen hur man ska lägga upp strategin för att samtalet ska

fungera bra" - en tyst kunskap har snabbt utvecklats om hur man ska hantera kunder för att kunna ge dom bra service.

En del av samtalen är av en "debriefing-karaktär" att lugna äldre människor som är upprörda över ett inbrott eller förlust av plånbok. - *"sätt dig ner och ta ett glas vatten och vila ett tag så ringer jag upp dig om en stund när det känns lite lugnare"* -. Andra ger man effektiv service när det gäller att spärra kreditkort eller mobiltelefoner - *"har du spärrat kreditkortet - om inte ring de här numren först och ring mig sedan så tar vi det viktiga först"* -. Gruppen är medveten om att man är polisens ansikte ut mot medborgarna och därför är det viktigt att ge ett trevligt och korrekt bemötande. Kundernas spontana tack och uppskattning för god service är en sporre för många.

Planering

Grupperna vid Anmälningscentralerna arbetar i stort sett självständigt och periodplanerar själva i 6 veckors perioder. Enhetschef och grupp- ledare lägger ut produktionsbehov som i stort baseras på telefontrafiken och önskan om öppettider. Produktionsstatistik redovisas månadsvis med hjälp av bilder/grafik på varje arbetsplatsträff och sätts upp på anslags- tavlor. Det har aldrig blivit någon diskussion om förläggning av produkt- ionen då produktionsplaneringen alltid åtföljts av välgrundad statistik. Planering vem som ska jobba sköter man helt själv med hjälp av grupp- chefen. Planeringen görs gemensamt mellan Sandhamn, Arholma och Ornö.

Produktionsbehoven formas av förväntad telefon trafik samt önskemål om öppethållande. Personalen får självständigt lägga ut arbetsscheman så länge som de uppfyller föreslagen produktionsplanering. Hittills har man själva lyckats samordna detta utan problem. Personalen värnar om möjligheten att själva bestämma och tar därför stort ansvar för fördeln- ingen och detta trots att det gäller att arbeta på såväl kvällstid som helger. Det egna ansvaret och den egna kontrollen värnar man om. Problemen har möjligen uppstått i kommunikationen mellan de olika enheterna på

Bilaga 1

Sandhamn och Arholma ett problem som man nu arbetar på att lösa. Det IT-stöd (Tidsredovisningssystemet Alpin) som fanns tillgängligt fungerade inte tillräckligt bra för att underlätta kommunikationen mellan enheterna. Systemet ger inte den överblick som behövs för att man ska kunna göra en bra planering tillsammans.

Vissa restriktioner finns i förläggningen av tider, passens längd får inte var för korta och inte för långa.

Uppföljning och kontroll av kvantitet och kvalitet

Uppföljning sker genom en månatlig produktionsstatistik som redovisas per Anmälningscentral, inte på individnivå. I övrigt följs arbetet upp kvalitetsmässigt via förundersökningsledarna. Uppföljning är en viktig ledarfråga och ledningen anstränger sig att hitta den rätta balansen mellan uppföljning och egenkontroll. I polisens system finns tekniska och organisatoriska möjligheter att följa upp såväl kvalitet som kvantitet på både individ och grupp:

	Kvantitet	Kvalitet i anmälan	Kvalitet i kundkontakt
Individ	görs ej	görs	görs ej
Grupp	görs	görs ej	görs ej

Vald strategi är uppföljning av kvantitet per grupp och kvalitet på anmälan individuellt. Övrig styrning sker via utbildning och information om förutsättningar och genom eget ansvar och egenkontroll. Vad kunderna tycker följs f.n. inte upp förutom svarstider.

Styrning av kvaliteten görs till stor del av förundersökningsledaren som granskar varje anmälan. Förundersökningsledarna är fasta och har därför kunnat skapa relationer med personalen vilket underlättar kommunikationen dem emellan. Varje anmälningsmottagare får korta kommentarer från förundersökningsledaren via datorsystemet. Strategin

är att det är gruppens resultat som ska fokuseras, förundersökningsledaren kan ge tips till individer, kunskap om individernas resultat hanteras med stor känslighet och lämnas vid behov över till arbetsledaren som har personalansvaret.

På frågan vad som gör att den enskilde upprätthåller arbetstempot svarar arbetsledarna på följande sätt:

- *grupptricket - man vet att andra får ta vid om inte jag gör mitt*
- *telefonkön som syns och man vet att kunderna sitter och väntar*
- *servicekänslan som vi alla har i oss från tidigare jobb*
- *produktionsstatistiken per grupp*
- *grundlig introduktionsutbildning som skapat/planterat in en servicekänsla*
- *team-känsla (=grupptrick)*
- *telefonkön är viktig (finns en risk att man sitter för länge när kön är lång)*
- *lusten att jobba - det är kul att hjälpa till*

Uppföljningen och kontrollen upplevs av personalen vara mer stödjande än kontrollerande. Personalen själva är delaktiga och deltar i arbetet med uppföljningen. Den upplevs inte alls otillbörligt eller integritetskränkande.

Delaktighet

Delaktigheten upplevs som relativt stor pga.:

- *öppenheten om förutsättningar, produktionsstatistik och målsättningar*
- *ett ledarskap som lyssnar*
- *periodplaneringen som man själv bestämmer över tillsammans med de andra*
- *arbetsplatsträffar var 14 dag*
- *att man har ett eget ansvarsområde*
- *aktiv personalorganisation med skyddsombud.*

Verksamheten styrs mycket av telefonkön men utöver detta kan man påverka en hel del.

Bilaga 1

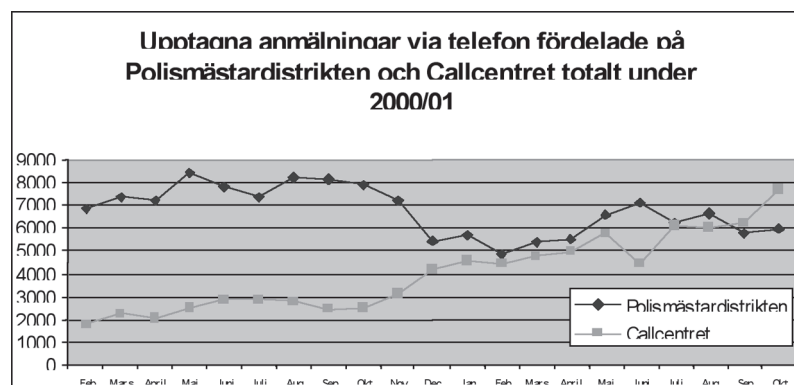
Anmälningsscentralerna resultat

I oktober 2001 mättes följande resultat upp för enheterna Arholma, Sandhamn och Ornö som tillsammans:

- handlagt 11.975 ärenden (olika typer av anmälan och frågor)
- tagit emot 11.560 externa samtal
- skrivit in 9.054 anmälningar i RAR (inkl. E-anmälan)
- besvarat 2.506 frågor från allmänheten
- handlagt 47% av alla telefonanmälningar i länet
- tagit emot ca 27% av alla upptagna anmälningar i länet (ca. 33.200)

Svarstiderna i myndighetens växel har minskat från 59 sekunder till 20 sekunder sedan årskiftet 2000. Det är 1000 färre samtal till växel/dygn idag (fler kommer fram direkt och behöver inte ringa om). Anmälningsscentralerna har underlättat och avlastat arbetet för LKC genom att de snabbt kan hänvisa bort sådant som inte är akut eller pågående brott till Anmälningsscentralerna. Delvis fungerar Anmälningsscentralerna som "Call-takers" när det får samtal direkt från allmänheten via förvalsmöjligheten i växel. Ledtiderna från att anmälaren gör anmälan till att han har fått en anmälan skriftligen hem har förkortats från tidigare 6-8 dagar till 2 dagar. Servicegraden gentemot allmänheten som helhet har ökat betydligt.

I september 2001 passerade Anmälningsscentralerna övriga polismästardistrikten i antalet upptagna anmälningar.



Utmaningar

Serviceanda och ständig utveckling är de två begrepp som styr utvecklingen av Anmälningssentralerna. I detta syfte har Polismyndigheten i Stockholms län under 2000 – 2001 deltagit i ett omfattande FoU-projekt¹ där fyra olika Call Centers studerats. Projektet har genomförts gemensamt av ATK Arbetstagarkonsult, AB och Nomos Management AB och finansierats av Verket för innovationssystem, Vinnova. Övriga fallstudier har skett vid SAS biljettbokning i Örnsköldsvik, AMS Infocenter i Söderhamn samt Postens Contact Center i Solna.

I dessa studier har en rad förslag på hur Call Center kan och måste utvecklas för att vara långsiktigt hållbara. Problemen gäller i första hand arbetsintensitet och budenhet som skapar risk för belastningsskador och annan ohälsa. Problemen måste angripas på flera sätt allt ifrån förbättringar av den fysiska miljön till utveckling av nya tjänster/arbetsuppgifter som kan förbättra arbetsinnehållet. En skärskild utmaning för Polisens Anmälningssentraler är placering i skärgården och att personalen sitter utspridd och långt ifrån varandra, ledningen och myndigheten som sådan.

Från Fou projektets slutrapport² och från denna förstudien finns en rad utvecklingsbehov och utmaningar som Polisens Anmälningssentraler behöver hantera.

- *Utveckling* - callcentertekniken ger helt nya möjligheter att systematisera och hantera kundrelationer. Tjänsteintensiva organisationer kommer att behöva struktureras om pga. IT utvecklingen som sådan. Den ger möjligheter till att utveckla nya tjänster inom polisen och ut mot allmänheten.

- *Intensitet och budenhet* riskerar hälsan. Arbetsorganisation, den fysiska arbetsmiljön, systemens användbarhet behöver utvecklas för att få arbetet långsiktigt hållbart. Det intensiva och monotona datorarbetet riskerar annars att leda till arbetsskador.

¹ Call Center i utveckling – Långsiktigt hållbart arbete med kunder på distans. Fallstudie vid Polismyndigheten i Stockholms län 2001-08-28 ATK, Nomos.

² Hållbart arbete i informations-samhället 2001-10-10, ATK och Nomos.

Bilaga 1

- *Periodplanering* av alla tre enheter gemensamt bygger på en hög grad av delaktighet. Den sociala dialogen mellan alla medarbetarna och mellan enheterna är av avgörande betydelse att detta ska fungera.

- *Kompetensförsörjning* kan komma att bli ett problem om inte arbetet kan göras attraktivt. Ständig kompetensutveckling är nödvändigt för att kunna utveckla verksamheten men också för att kunna utveckla personalens arbetsmarkandsvärde så att en karriär internt eller externt kan bli möjlig.

Framtida utveckling och användning av "K"

I vår förstudie har vi i intervjuer och i workshopen diskuterat möjlig användning av "K" både för Anmälningsscentralerna, polisens organisation och för samhället i övrigt.

Möjligheten av att utveckla Anmälningsscentralerna

Det nuvarande arbetet kan stödjas:

- Spontana möten, ökad samhörighet, samverkan och erfarenhetsutbyte

Idag ringer man varandra för att säga god morgon och godkväll i syfte att identifiera hur många som arbetar. Det är också vanligt med löpande telefonkontakter och e-mail under dagen för att reda ut vissa ärenden. Eftersom Anmälningsscentralerna planeras som en produktionsenhet är man beroende av varandras närvaro och produktionskapacitet. Möjligheterna att kunna kommunicera via bilden mellan öarna kommer att öka antalet kontakter och innehållet i informationsöverföringen om såväl arbets- som privatliv. Ett fortlöpande erfarenhetsutbyte underlättar kompetensutveckling och förbättrar samverkan och ökar samhörigheten. Vissa tider på dygnet är det väldigt få som arbetar på varje ställe och intensiteten inte alltid hög, det förekommer också ensampass, då kan bildkommunikationen ge sällskap.

- Utvecklade ledningsmöjligheterna

Den egna gruppleddare är inte alltid på plats men däremot kan en annan gruppleddare finnas tillgänglig på en annan Anmälningsscentral. Möjligheterna till att bättre hantera frågor och svar ökar om bildkommunikation finns.

Möjligheterna till möten och träffar med FU-ledare och enhetschefen utökas betydligt. Varje gång de besöker en arbetsplats kan de övriga på de andra arbetsplatserna få kontakt på ett enkelt sätt.

Bilaga 2

Gruppledareträffar kan förekomma regelbundet varje dag på ett betydligt enklare sätt än tidigare.

- *Periodplanering och arbetsplatsmöten*

Periodplanering är grunden för det flexibla sätt som Anmälningsscentralerna kan anpassa behovet av personal. Anmälningsscentralerna är bemannade från kl. 7.00 - 22.00 vardagar och 9.00 - 22.00 helger. Personalbehovet kan varieras mellan 25 - 30 personer på en måndag-förmiddag till 4-6 personer en vardagskväll. Personalens inflytande och delaktighet i planeringen och den öppna dialog som finns i samband med planeringen är en av förutsättningarna för att kunna hantera det varierande behovet av personal. Detta har varit lätt inom den egna Anmälningsscentralen då alla kan ses och diskutera planeringen tillsammans men svårare att hantera mellan de olika Anmälningsscentralerna. Detta kan nu göras betydligt enklare när alla kan vara på plats för att diskutera planeringen.

Arbetsplatsträffar kan genomföras med alla på plats samtidigt. Information från och till ledningen och mellan medarbetare kan ske samtidigt.

All personal har givits olika *delansvar* på sina respektive Anmälningsscentraler. Delansvariga har inte haft så stora möjligheter att tillsammans diskutera gemensamma problem, många gånger rör det samma frågeställningar och möjligheterna för dem att ha möten underlättas.

Fackliga möten blir enklare likaså kan *skyddsombuden* träffas regelbundet.

- *Utbildning*

FU-ledare kan spontant ha kortare utbildningspass och enskilda samtal fler gånger och med betydligt fler medarbetare.

Utbildning kan genomföras samtidigt på tre olika ställen med en lärare. De ekonomiska möjligheterna att bedriva utbildning fördubblas.

- *Kontakter med LKC och Växeln*

Vid besök på växeln och LKC kom ett spontant intresse för att få en daglig bildkontakt med dem som man jobbar samman med.

Möjligheterna till att använda hela styrkan på Anmälningscentraler, Växel och LKC för telefontrafik i kritiska situationer för att ge service till allmänheten skulle underlättas om man hade bildkommunikation.

- Utbildningsenhet för bildkommunikationsanvändning

Möjligheterna för Anmälningscentralerna att utvecklas till ett utbildningscentra för bildkommunikation kan var en perfekt kombination med det något monotona arbetet som kan förekomma vid en Anmälningscentral.

Anmälningscentralerna kan ta på sig nya arbetsuppgifter via telefon:

Stöd till polis i fält

Istället för att en polis ska åka in till en polisstation och göra en anmälan kan han ringa till Anmälningscentralen från den plats han befinner sig.

Enklare kompletteringar av förhör eller anmälningar

Många underlag i utredningar behöver kompletteras med enkla typer av information. Med utbildning kan med all säkerhet personalen på Anmälningscentralerna lära sig att komplettera utredningar via telefon.

Utökat samarbetet med försäkringsbolag

Idag hanterar man inte trafikärenden. Med utbildning och ett förbättrat samarbetet med försäkringsbolag skulle detta också kunna ingå i Anmälningscentralens uppgifter.

Utökat samarbetet med andra myndigheter, vägverket, domstolar, kommuner

Fler av de som ringer till polisen ska egentligen inte dit utan till någon annan offentlig myndighet. Det finns möjligheter att utveckla samarbetet på sådant sätt att man snabbt kan ge service oavsett till vem men har ringt eller snabbt kunna koppla vidare.

Bilaga 2

Tillståndsärenden

Med utbildning eller komplettering med kompetens skulle Anmälningssentralerna också kunna hantera tillståndsärenden.

Brotsanmälan via Internet med möjlighet till stöd i realtid (s.k. co-browsing)

Vid ett antal polismyndigheter i landet prövar man redan möjligheten att låta allmänheten göra polisanmälningar via Internet. Det blir allt vanligare att myndigheter och företag låter kunderna själva fylla i blanketter av olika slag. En service som kan läggas till denna möjlighet är att man kan få direkt hjälp av myndigheten om det behövs via en s.k. "co-browsing" funktion som kan påkallas av anmälaren. Anmälningssmottagare vid anmälningssentralen får då upp samma bild och kan hjälpa anmälaren direkt med att fylla i ansökan.

Mottagande av tips från allmänheten

Tips kan tas emot och registreras av en anmälningssmottagare.

Möjligheter att utveckla polisens organisation och tjänster

Möjligheterna att utveckla polisens tjänster med hjälp av bildkommunikation är stora. Av de kontakter som medborgare har med polisen kan ca hälften skötas utan att man är knuten till någon geografisk plats enligt en intern utredning (via bildkommunikation kan detta ytterligare utvecklas). Polisens möjligheter att finnas tillgänglig på tider och platser som önskas av allmänheten och andra aktörer kan förbättras betydligt. Detta kan också leda till effektivare utnyttjandet av personalen. Det handlar dels om att få bilden accepterad som kommunikationsmedel av allmänheten och dels säkerställa de juridiska aspekterna runt om den kommunikation som ska förekomma. Om detta kan lösas finns idag de tekniska förutsättningarna för ett genombrott för bildkommunikation. Kommunikationsmöjligheter kan skapas för allmänheten där de finns och polisens personal kan samlas i Contact Centra. Anmälningssentralernas kan berikas med fler arbetsuppgifter som kan göra arbetet mer

omväxlande. Nedan beskriver vi några exempel där försök redan förekommer eller som diskuterats i samband med förstudien:

- VIRPOL - VIRSAM

Bildkommunikation har testats i projektet VIRPOL¹, virtuell polis där medborgare på mindre orter kan komma i kontakt med polisen via bildöverföring och få hjälp utan att behöva åka långa vägar. Detta projekt ska nu utvecklas vidare tillsammans med andra aktörer som försäkringskassan, arbetsförmedlingen, kommunen m.fl och bli ett virtuellt medborgarkontor där man enkelt kan få kontakt med myndigheter i ett nytt projekt kallat VIRSAM. Försöket genomförs i Kramfors kommun tillsammans med Polismyndigheten i Västernorrlands län.

- "Snattevision" - "VIRPOL-light" på köpcentra

I stora köpcentra skulle en bildkommunikationsmöjlighet kunna etableras centralt för att ge möjlighet att kunna anmäla och förhöra personer som har åkt fast för snatterier. Det är fullt tänkbart att man skulle kunna slutföra hela processen förhör, erkännande och bötesförläggande. Detta skulle ge stora besparingar för rättsväsendet och samtidigt ge en ökad prevention genom den snabba handläggning.

- "K"- rum på varje polisstation

Idag finns telefonhytter dit man hänvisar allmänheten som vill göra brottsanmälningar om det är lång kö på polisstationen. Dessa har då en direktlinje till Anmälningscentralerna. Dessa hytter skulle kunna kompletteras med bildkommunikation. På varje polisstation kan "K"-rum etableras dit medborgare kan hänvisas för att göra anmälningar eller där annan kommunikation kan förekomma som t.ex.:

Tolkningsservice

Möjligheten att få fram tolkar genom bildanvändning skulle kunna snabba upp många situationer. Dessa tolkar skulle kunna finnas i hemmet via bildtelefon eller samlade i ett Contact-Center med möjligheter att agera på alla ställen där bildkommunikation är möjlig.

¹ Utvärdering av "den Virtuella polisstationen" vid Högakustenbron – Björn Stolpe, Institutet för informationsteknologi

Bilaga 2

Kontakt med åklagare

Möjligheten att från en polisstation via en bildkommunikation koppla upp sig till andra enheter i rättsväsendet för att få fram rätt kompetens kan snabba upp rättsprocessen. Kontakter med s.k. beredningsåklagare skulle enkelt kunna etableras utan att dessa alltid måste finnas på plats.

Kontakter med FU-ledare

Finns inte någon FU-Ledare på plats eller tillströmningen för stor kan FU-ledare från annan plats användas.

- Bild - konferenser kan minska resandet

Videokonferensen av traditionellt slag har inte slagit igenom troligen beroende bristfällig teknik. En effektivare bildkommunikation kan underlätta dessa möten väsentligt (med möjlighet till ögonkontakt, större bild, bättre kvalitet på ljud och bild). Stora förtjänster finns att göra genom att man kan minska resande men ändå öka erfarenhetsutbyte.

Möjligheterna att utveckla "K" i samhällets tjänster

Möjligheterna att använda bildkommunikationen för andra delar av samhället har också diskuterats. I en glesbygd finns stora behov att komma åt storstadens service från samhället. Om man kan lösa säkerhetsfrågorna så att Anmälningsscentralens verksamhet och lokaler kan säkras finns en möjlighet att använda utrustningen för andra ändamål².

- Offentliga sektor

Offentliga sektorn behöver kunna erbjuda sina medborgare samma service oavsett geografi. Ett virtuell samverkanskontor skulle kunna lösa många av de medborgarnas behov att komma i kontakt med kommunen, arbetsförmedlingen, skatteverket, försäkringskassan m.fl.

Skolans möjligheter till att ge utbildning i glesbyggd skulle kunna förbättras.

Försök med Telemedicin förekommer redan. Att kunna komma i kontakt med vårdcentralens personal via bildkommunikation skulle förbättra säkerheten och servicen i för invånarna på öarna betydligt.

² Mycket av resonemangen kring samhällsnyttan bygger på diskussionen i "Folkets Hub" och "Folkets Hub 2001", publicerade i arbetsrapport nr 1 och 2 av Svenska arbetsgruppen för e-bio.

- Kultur via distansunderhållning

Utbudet av kultur i Skärgården kan inte mäta sig med storstadens men det finns egentligen inga tekniska hinder för att föra ut storstadens bioutbud, teaterföreställningar eller andra evenemang via "K".

- Intresseföreningar - SIKO Skärgården intresse och kontaktorganisation

I Skärgården finns ett stort antal föreningar som försöker utveckla Skärgården. Bristande kommunikationer, väder, vind och avstånd gör det många gånger svårt att arrangera möten. Ett utvecklat system för bildkommunikation skulle avsevärt förbättra dessa möjligheter.

- Politiskt engagemang

Möjligheten för Skärgårdsbor att delta i den politiska debatten skulle kunna förbättras om information och debatter skulle kunna förmedlas via bildkommunikation.

- Företagande

Samtliga försök till att etablera företagsverksamhet i Skärgården innebär svårigheter att ha kontakt med omvärlden. Att enkelt få kontakt med andra öar och ett ställe inne i stan dit man kunde hänvisa kontakter för att ha ett möte via bildkommunikation skulle underlätta möjligheterna att bedriva företagsamhet.

- Stöd för distansarbetsplatser

Distansarbetsplatser kan lättare etableras om det skulle finnas möjlighet för personer att delta i sammanträden som förekommer på de arbetsplats dit man är knuten.

- Vuxenutbildning

Att gå på utbildning för vuxna är synnerligen svårt i glesbygd. Möjligheterna till att utvidga utbudet skulle kunna lösas via bildkommunikation.