

Slutrapport projektgenomförande Freja eID Group AB

Projektet är genomfört inom ramen för Post- och telestyrelsens (PTS) innovationstävling Innovation för alla.

Instruktioner

Notera att slutrapporten är en leverabel till PTS och den är en redovisning av hur projektet har gått, vilka resultat som uppnåtts och de slutsatser som gjorts. Slutrapporten bör inte överstiga 20 sidor.

Den dokumentation som ni angivit i förstudien att ni ska producera i samband med projektet ska ses som fristående från detta dokument.

Innehållsförteckning

1	Projektsammanfattning	4
2	Målgrupp och behov.....	5
3	Redogörelse av projektresultatet.....	7
4	Redogörelse av projektets genomförande.....	10
5	Vad händer nu?	15

1 Projektsammanfattning

Organisation/företag: Freja eID Group AB
Projekttitel: E-legitimation med delad kontroll
Projektets start- och slutdatum: 1 juni 2020 – 9 augusti 2021
Kort beskrivning av projektet och dess syfte (max 200 ord): En e-legitimation med delad kontroll möjliggör för de som inte kan eller vill hantera sin e-legitimation på egen hand att bli delaktiga i det digitala samhället.
Kort beskrivning av projektets målgrupp och deras behov (max 200 ord): Idag är det en förutsättning att ha tillgång till en e-legitimation för att ta del av det digitala samhället. Dock är det många individer som hamnar i ett digitalt utanförskap eftersom de inte får, kan eller vågar ha en e-legitimation. Detta gäller individer som har ställföreträdare, individer särskilda behov och inte minst en stor grupp äldre. Vårt projekt syftar till att med utgångspunkt från en e-legitimation som är godkänd för det statliga kvalitetsmärket "Svensk e-legitimation" utveckla funktioner som möjliggör e-legitimering som inkluderar de som idag befinner sig i utanförskap. I korthet skall detta möjliggöras genom en e-legitimation med "delad kontroll" där en legitim företrädare (vårdnadshavare, fullmaktshavare, god man etc.) kan hjälpa till i delar av processen kring e-legitimering.

Förutom användare och medhjälpare är även alla tjänster som erbjuder e-tjänster med e-legitimering en målgrupp. I dagsläget måste de tillhandahålla manuella processer för de individer som inte kan få tillgång till e-tjänsterna med hjälp av en e-legitimation. Detta resulterar i kostsamma och tidskrävande processer för organisationen och i vissa fall innebär det till och med att man inte kan erbjuda någon service till individer som saknar e-legitimation.

2 Målgrupp och behov

Målgruppen kan till att börja med delas in i två kategorier; användare och tillhandahållare av e-tjänster. Inom dessa kategorier finns under-målgrupper vars behov vi har tagit hänsyn till i utvecklandet av tjänsten.

Användare – Individer med gode män

Denna grupp består av cirka 120 000 individer och en stor andel av dessa saknar en e-legitimation. Det innebär att de är utestängda från sådant som vi andra tar för givet, allt från att kunna logga in på en myndighets webbsida till att göra så enkla saker som att köpa en bussbiljett. Genom att erbjuda denna målgrupp att få tillgång till en e-legitimation där den gode mannen blir en "kontrollinstans" i form av en e-legitimation med delad kontroll, får dessa individer tillgång till stora delar av vårt digitala samhälle.

Detta förutsätter att användaren har egen rättshandlingsförmåga för att nyttja e-tjänsterna i fråga, vilket majoriteten av de som har gode män har. De som är under förvaltare kan däremot inte omfattas av lösningen, för denna grupp krävs andra lösningar i form av en e-legitimation med delegerad kontroll. Det har dock legat utanför ramen för vårt projekt.

Användare - Gode män

Denna målgrupp följer analogt behovet av målgruppen ovan. I dagsläget har gode män en onödigt stor arbetsbörda i och med att de tvingas hantera ärenden för sina huvudmän med blanketter, fysiska besök och liknande. Genom att erbjuda funktionen delad kontroll mellan den gode mannen och huvudmannen kan den gode mannen bistå i att ärendena utförs digitalt, samtidigt som den gode mannen kan vidmakthålla den kontroll och det ansvar som är ålagt denne i rollen. Denna målgrupp består av ungefär 100 000 individer.

Användare – Övriga som saknar e-legitimation

Enligt våra beräkningar saknar runt en miljon individer e-legitimation i Sverige. En del av dessa kan naturligtvis ha gjort ett medvetet val att inte skaffa det men mycket tyder på att andra orsaker ligger bakom; att man inte kan, vill eller vågar. Vår bedömning att denna målgrupp utgörs av cirka 600 000 individer. Det kan dock inte uteslutas att många av dem efter att ha lärt sig bli bekväma med hanteringen av en e-legitimation med hjälp av en närstående, efter ett tag känner att de kan ta steget fullt ut och använda e-legitimationen på egen hand. För denna undergrupp kan således delad kontroll ses som en inträdesbiljett till ett självständigt digitalt liv.

E-tjänster – Offentlig sektor

Alla organisationer som erbjuder e-tjänster med hjälp av en e-legitimation tvingas till mer kostsamma processer för de individer som saknar e-legitimation och i vissa fall innebär det också att man tvingas leverera sämre service eller ingen alls.

Inom offentlig sektor bygger snart sagt all service till medborgarna att man kan identifiera sig med en e-legitimation. Detta är enligt vår mening ett allvarligt samhällsproblem och i vår dialog med kommuner och myndigheter står det klart att det finns ett mycket stort behov att lösa problemet för de individer som saknar e-legitimation.

E-tjänster – Privat sektor

Även inom privat sektor – som också i hög utsträckning förlitar sig på att kunderna kan identifiera sig med e-legitimation – är behovet stort att inkludera flera. Dels av rent kommersiella skäl – om en miljon potentiella kunder har svårt att interagera med företaget på grund av att de saknar e-legitimation – finns givetvis starka drivkrafter att lösa problemet.

På sätt och vis är problemet större inom privat sektor. Eftersom de inte på samma sätt som offentlig sektor har krav på att tillgodose behov för alla olika målgruppen förekommer det att man helt enkelt inte erbjuder tjänster till individer som saknar e-legitimation – helt enkelt för att det blir för kostsamt att upprätthålla manuella processer. Vi har under projektets gång stött på skräckexempel där individer inte ens kunnat teckna ett abonnemang för att titta på TV på grund av att de saknar e-legitimation.

Status

Vi har nu lanserat Freja eID med delad kontroll helt i enlighet med vår projektplan och har fått positiv feedback från användare. Det är en första iteration av delad kontroll och som vi kommer beskriva längre ner finns redan nu flera idéer till hur vi kan förbättra tjänsten. Vi har inte upplevt att behovet har förändrats under projektperioden – om något har det sannolikt ökat i takt med att allt fler tjänster kontinuerligt digitaliseras.

Det som är en hämsko i sammanhanget är att långt ifrån alla myndigheter, kommuner och företag erbjuder Freja eID. Det innebär att användaren är hänvisad till e-legitimationer som inte erbjuder delad kontroll. För att vår lösning med delad kontroll ska kunna göra verklig skillnad för alla de hundratusentals människor som befinner sig i digitalt utanförskap krävs att såväl offentlig som privat sektor tar sitt ansvar och erbjuder användaren valfrihet vad gäller godkända e-legitimationer så att de som önskar kan välja att använda en e-legitimation med delad kontroll.

3 Redogörelse av projektresultatet

Projektresultatet är med några mindre justeringar helt i linje med de utfästelser vi gjorde i ansökan. Vi har lanserat funktionen delad kontroll i Freja eID och den är tillgänglig för alla användare.

3.1 Beskriv kortfattat projektets mål och leveranser

Vi har lanserat funktionen e-legitimation och gjort den tillgänglig via den statligt godkända e-legitimationen Freja eID.

Detta innebär att en användare – som först har registrerat sig och fått ett Freja eID utfärdat – kan aktivera funktionen delad kontroll via mobilappen. Innan man gör detta måste man komma överens med den person som ska ha den delade kontrollen och även denne måste ha ett utfärdat Freja eID för att det ska fungera. Av säkerhetsskäl har vi valt att kräva att både användare och medhjälpare befinner sig fysiskt på samma plats vid aktiveringen av delad kontroll.

När funktionen är aktiverad fungerar det enligt följande. Användaren väljer att logga in till en e-tjänst och då startas en transaktion i Freja eID där användaren måste identifiera sig för att gå vidare. Parallellt startas en transaktion även för medhjälparen som då kan välja att godkänna identifieringen eller att avbryta den. Detta förfarande kräver inte att användare och medhjälpare befinner sig fysiskt på samma plats.

Leveranser

Utifrån de leveranser vi i förstudien beskrev att projektet skulle göra kan vi konstatera att vi gjort vissa förändringar – dock utan att slutresultatet har förändrats.

Initialt hade vi tänkt att användarnas administration av delad kontroll skulle ske via Freja eID:s webbaserade portal Mina Sidor. I användartesterna framkom dock att det vore en bättre lösning att lägga denna hantering i mobilappen, vilket också blev slutresultatet.

En annan leverans var att ett antal utvalda tjänster skulle modifieras för att "effektivt" hantera det nya flödet med delad kontroll. Det visade sig att vi inte behövde göra detta, vilket var mycket positivt. Vi lyckades istället skapa en funktion som fungerar på alla tjänster anslutna till Freja eID utan att någon speciell mekanism måste aktiveras från e-tjänstens sida. Detta tror vi är mycket positivt för spridningen och användandet av funktionen.

3.2 Viktiga insikter

Vi har lagt stor vikt vid användartester under utvecklingsarbetet. Vi har gjort tester i samtliga skeden av processen, från prototypstadiet till testmiljö och till slut även live-tester då funktionen efter att funktionen lanserades. Detta medförde att vi kunde utveckla en funktion som löste det "verkliga" problemet men också att vi kunde hålla oss till den fastställda tidsplanen.

I användartesterna framkom en lång rad önskemål och goda idéer, varav en del gick att implementera i den första versionen. Men för att hålla tidsplanen var vi tvungna att hålla oss till den initiala projektomfattningen, annars hade vi riskerat förseningar. Detta innebär dock att vi redan nu har en lista på förbättringar och tillägg som vi kan arbeta med framöver.

För att sammanfatta inputen från användartesterna kan vi konstatera att problemet vi försöker lösa är stort och verkligt samt att vår lösning faktiskt bidrar till en förbättrad livssituation för användaren. Dock står värdet av delad kontroll i direkt proportion till antalet e-tjänster som har anslutit sig till Freja eID. Vi kunde i användartesterna uttolka en tydlig frustration bland individerna att det fortfarande är så många myndigheter och företag som inte erbjuder användarna valfrihet vad gäller e-legitimering.

En annan viktig slutsats från projektet är att viljan från såväl offentliga som privata tjänster att delta i ett pilotprojekt kring delad kontroll var mycket begränsad. Vi hör ofta att myndigheter "har fokus" på att minska det digitala utanförskapet men det verkar inte som detta fokus omsätts i handling. Vi hade som ambition att få med en eller flera kommuner, regioner eller myndigheter i projektet för att ta del av deras input och behov, men olyckligtvis ställde ingen upp, trots enträgna försök och breda insatser för att få till stånd ett samarbete. Detta leder oss till att misstänka att viljan att adressera det digitala utanförskapet kanske inte är så stor i verkligheten som olika visionsdokument och uttalanden ger vid handen. Detta är oroande och en uppmaning till de myndigheter som ansvarar för digitaliseringen – eller kanske till och med till regeringen – är att börja ta denna fråga på större allvar. Nu finns det en teknisk lösning som kan bidra till att minska utanförskapet och det innebär ingen extra kostnad för myndigheterna att använda sig av den. Beslutsfattare och myndigheter måste ta sin del av ansvaret och prioritera att det överallt det erbjuds offentliga e-tjänster också erbjuds valfrihet i fråga om e-legitimering.

I rent praktisk mening innebär frånvaron av en pilotpartner från e-tjänstesidan inget hinder för utvecklingen. Funktionen är utformad på så sätt att e-tjänsten inte behöver göra någon speciell integration med Freja för att delad kontroll ska fungera. Detta innebär att alla de tjänster som idag är integrerade med Freja eID för elektronisk identifiering kan sörja för att användare som väljer delad kontroll kan använda deras e-tjänst.

4 Redogörelse av projektets genomförande

Vi har i stort sett hållit oss till såväl de mål som sattes upp initialt som till den tidsplan vi utfäste oss till att hålla. Projektet har mött stort engagemang internt och givet att funktionen genomsyrar de flesta delar av vår tjänst var många inom företaget på ett eller annat sätt inblandad i framtagandet. Schemaläggningen för användartesterna justerades mellan de olika etapperna, men samtliga användartester för de olika utvecklings- och releasestadierna genomfördes i den omfattning som var planerat.

Vi kan också konstatera att vi fått en hel del positiv uppmärksamhet under projektets genomförande – allt från uppmärksamhet i media till att olika intresseorganisationer för exempelvis äldre och funktionshindrade har fått höra om projektet. Mottagandet har varit genomgående mycket positivt.

4.1 Genomförandeplan/tidplan

Projektet har genomförts i fyra etapper. I den första etappen arbetade vi med att undersöka hur tilltänkta användare förväntar sig/vill att delad kontroll ska fungera. Vi fick genom dessa användartesten en bra bild av helhetsperspektivet – från registrering till användande. I den första etappen arbetade vi också med flödet för registreringen för användarna, det vill säga hur de aktiverar delad kontroll samt hur de kopplar ihop sig med en medhjälpare. Den stora förändringen jämfört med vår initiala plan var att flytta registrering och administration av delad kontroll från Mina Sidor till mobilappen.

I etapp två och tre var fokus på utveckling i våra egna system, det vill säga göra det möjligt rent tekniskt att en transaktion som initieras av en användare ska skickas och konfirmeras av en annan användare. Parallellt med detta gjordes även användartester, något som förekom löpande genom hela projektet. En insikt från dessa användartester är att användarna önskar en längre ledtid i transaktionen än vad som är möjligt i den första versionen. Som det är nu har medhjälparen två minuter på sig att kontrasignera användarens transaktion innan den automatiskt avbryts. Detta innebär att det i vissa fall kan behövas någon form av kommunikation mellan användaren och medhjälparen innan transaktionen startas, så det finns en tidsmässig rimlighet för medhjälparen att hinna agera. Detta är en av de medskick vi har för fortsatt utveckling.

I etapp fyra var fokus på implementation och driftsättning i våra produktionssystem. Under etappen genomfördes också användartester på funktionen "live" och glädjande nog kunde vi konstatera att vi lyckats med vår föresats att skapa en lösning som inte bara var en bra idé – det fungerade i verkliga scenarier med verkliga användare.

Sammanfattningsvis kan vi inte se att det varit några större avvikelser i förhållande till planen.

4.2 Projektets budget

Poster	Budget		Utfall		Andel av totala kostnader (%)
	PTS finansiering	Egenfinansiering	PTS finansiering	Egenfinansiering	
<i>Utveckling</i>	<i>1 077 407kr</i>	<i>493 603kr</i>	<i>928 401 kr</i>	<i>593 739kr</i>	<i>47,5 %</i>
<i>Test</i>	<i>319 436 kr</i>	<i>213 663kr</i>	<i>533 419 kr</i>	<i>341 137kr</i>	<i>27,3 %</i>
<i>Projektledning</i>	<i>495 488kr</i>	<i>212 352kr</i>	<i>438 480kr</i>	<i>280 420kr</i>	<i>22,4%</i>
<i>Marknadsföring</i>	<i>61 936kr</i>	<i>26 544kr</i>	<i>53 967kr</i>	<i>34 513kr</i>	<i>2,8%</i>
Summa	<i>1 954 267kr</i>	<i>964 162kr</i>	<i>1 954 267 kr</i>	<i>1 249 809kr</i>	

Kostnader för underleverantörer.

Underleverantör: Davinci Promotion AB		
Poster	Budget	Utfall
<i>Utveckling</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Test</i>	<i>0</i>	<i>90 944</i>
<i>Projektledning</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Marknadsföring</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Inköp</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Summa	0	90 944

Anledningen till att det tillkom en kostnad för en underleverantör var att vi under projektets gång konstaterade att vi behövde göra en del av användartesterna på svenska. Initialt var planen att samtliga användartester skulle göras av individer från vårt UX-team vilket i så fall behöver ske på engelska. Timkostnaden för underleverantören speglar den budgeterade timkostnad vi haft för dessa användartester och den totala budgeterade kostnaden har därmed inte ökat i och med att underleverantören engagerades för uppdraget.

4.3 Projektets arbetsätt

Vi valde en arbetsform som speglar hur vi normalt sett arbetar i vår utveckling. Produktchef för Freja eID var projektansvarig och tillsammans med denne var en teknisk projektledare ansvarig för koordineringen med utvecklingsteamet. I utvecklingsavdelningen hade vi en ansvarig produktägare som ansvarade för den mer operationella delen av utvecklingsarbetet med designers, mobilutvecklare, backendutvecklare och content managers.

Tanken var även att utvecklingsteamet skulle ansvara för användartesterna, vilket också skedde initialt. Dock är inte alla inom utvecklingsteamet svenskspråkiga och givet målgruppens natur insåg vi att vissa användartester skulle behöva genomföras på svenska. Därför engagerades individer utanför utvecklingsteamet för att genomföra testerna och som en del av detta tog vi in extern konsult hjälp, någon som inte fanns med i vår ursprungliga plan.

Som nämnts tidigare har vi fått en hel del uppmärksamhet kring projektet vilket tillsammans med vår egen uppsökande verksamhet har lett till ett flertal samarbeten. Vi har inlett dialog och genomfört användartester med ett flertal intresseorganisationer, både för äldre och för individer med funktionshinder och vi har även samarbetat med företag vars verksamhet syftar till att minska det digitala utanförskapet. Vår bedömning är att dessa kontakter kommer att vara till stor nytta i det kommande skedet då vi ska sprida budskapet om att det nu finns en e-legitimation med delad kontroll.

Vi har också haft ett aktivt arbete med att bearbeta befintliga och potentiella kunder med information om att funktionen delad kontroll kommer att lanseras. Vi har nu ett antal initiativ där vi hoppas att dessa företag kommer bidra till användandet av delad kontroll hos delar av deras användargrupper.

5 Vad händer nu?

Nu kommer vi genomföra en kommersiell lansering av funktionen. Dels kommer vi att genomföra ett antal aktiviteter tillsammans med intresseorganisationer som vi har fått kontakt med under projektet och till detta kommer vi söka samarbeten brett med flera intresseorganisationer.

Glädjande nog har vi också fått en del värdefulla kontakter inom offentlig sektor, främst kommuner och regioner, som vi förhoppningsvis kommer fördjupa samarbetet med under hösten. Som nämnts tidigare mötte vi ju svårigheter med att få till stånd ett pilotsamarbete och det kan ju ha berott på resursbrist. Att vi nu har intresserade aktörer från offentlig sektor som kan hjälpa till att sprida funktionen delad kontroll utan att de behöver åta sig någon form gör att vi bedömer det som gynnsamt att få spridning av funktionen delad kontroll.

Förutom kommunikation tillsammans med samarbetspartners enligt ovan kommer vi också genomföra informationskampanjer och marknadsföring direkt till slutanvändare. Detta för att informera om att det nu finns en lösning för de individer som fram tills nu inte kunnat, velat eller vågat ha en e-legitimation och där delad kontroll kan vara nyckeln till den digitala världen.

Vi kommer också att arbeta med en bredare samhällskommunikation och opinionsbildning med såväl offentlig som privat sektor som målgrupper. Som nämnts tidigare står värdet av funktionen i direkt proportion till hur många e-tjänster som stödjer Freja eID. Genom att vi nu lanserat en funktion som gör det möjligt för myndigheter och företag att inkludera ett stort antal människor i sina e-tjänster, utan någon extra kostnad jämfört med befintliga kostnader e-legitimering, hoppas vi att fler e-tjänster kommer ansluta sig till Freja eID.

Givet våra erfarenheter från projektet angående offentlig sektors tröghet att implementera lösningar som bidrar till att minska det digitala utanförskapet – vilket kan bero på resursbrist eller andra prioriteringar – tror vi också det är viktigt att sprida

budskapet bland beslutsfattare och politiker. Ansvaret för att minska det digitala utanförskapet kan inte rimligtvis helt ligga på en myndighets eller kommuns IT-avdelning, det måste finnas ett tydligt mandat uppifrån att sätta fokus på att lösa problemet.

Bilaga 1. Målgruppens behov och hinder

Målgrupp	Identifierat behov	Identifierat hinder	Identifierad åtgärd	Status
Användare – Individer med gode män	Kunna få möjligheten att få hjälp att använda en e-legitimation för åtkomst till offentliga och privata e-tjänster	a)E-legitimationer saknar funktionen delad kontroll b)E-tjänster stödjer inte Freja eID	a) Lansera e-legitimation med delad kontroll i Freja eID b) Bearbeta offentliga och privata e-tjänster att integrera med Freja eID	a) Funktionen är färdig och lanserad för slutanvändare b)Freja eID har per 30 juni 325 avtal med offentliga och privata e-tjänster. Arbetet fortgår i oförminskad takt att få ombord flera.
Användare – gode män	Kunna hjälpa sina huvudmän med digitala ärenden	Användaren kan, får eller vill inte hantera en e-legitimation på egen hand	Se ovan	Se ovan

Användare - övriga som saknar e-legitimation	Kunna få möjligheten att få hjälp att använda en e-legitimation för åtkomst till offentliga och privata e-tjänster	a)E-legitimationer saknar funktionen delad kontroll b)E-tjänster stödjer inte Freja eID	Se ovan	Se ovan
E-tjänster - Offentlig sektor	Erbjuda individer som idag saknar e-legitimation att ta del av e-tjänster	a)Användare kan, vill eller får inte hantera en e-legitimation på egen hand b) Många offentliga e-tjänster har inte integrerat med Freja eID	Se ovan	Se ovan
E-tjänster - Privat sektor	Erbjuda individer som idag saknar e-legitimation att ta del av e-tjänster	a)Användare kan, vill eller får inte hantera en e-legitimation på egen hand b) Många privata e-tjänster har inte	Se ovan	Se ovan

		integrerat med Freja eID		