

# Invånarapp

Invånardialog, välfungerande  
lokalsamhällen och hållbarhet

*invånarapp.se*

A young child with curly brown hair and a pink hair clip is covering their eyes with their hands, looking out from the fingers. They are wearing a dark blue jacket with a patterned collar.

## INNBYGGER

### **Veier og trafikk**

Haslebakken og området rundt, Breidablikk, er ferdig ploget etter nattens snøfall. Kjør forsiktig!

## INNBYGGER

### **Skole og førskole**

Hvem, hva, hvor? Alle tider og informasjon om neste ukes skolestart finnes i appen.

## INNBYGGER

### **Aktiviteter for familien**

Usikker på hva du skal finne på med familien i helgen? Våre topp-10 liste finner du her!

# Innehåll

**3**

Så lägger vi grunden för invånardialog, välfungerande lokalsamhällen och hållbarhet.

**4-5**

Så skapas levande och relevant innehåll. Invånardeltagande som fungerar.

**6**

Information som skapar engagemang och användarvärde.

**7**

Ett verktyg för kommunens arbete med hållbarhet.

**8-9**

Invånarplattformens centrala delar: app, kalender, smart city & frivillighetslösning.

**10-11**

Från idé till invånarapp på fem steg.

**Innocode**

**Tomas Falk**  
tomas@innocode.no

**Bjarte Falck Olsen**  
bjarte@innocode.no

Video och mer innehåll på [invånarapp.se](https://invanarapp.se)

# Så lägger vi grunden för invånardialog, välfungerande lokalsamhällen och hållbarhet

Tänk dig en tjänst som knyter lokalsamhället tätare samman, som ger en överblick över vad som är på gång där folk bor och som gör avståndet mellan kommunen och invånarna kortare.

Vi ser att förväntningarna på modern kommunikation håller på att ta bort skillnaden i behov av verktyg som de bästa digitala mediehusen använder sig av och som kommunerna behöver för sin kommunikation med invånarna. Innocode erbjuder en invånarplattform som bygger på närmare tio års samarbete kring digital teknologiutveckling tillsammans med ledande Skandinaviska mediehus. Lösningen lyfter kommunens invånarinvolvering och informationsarbete in i den mobila tidsåldern.

## Det handlar om människor och vad som intresserar dem

Det handlar om relevans och användarvärde. Vi tänker lokalt och globalt. Lokalt i form av vad som engagerar i närmiljöer och nationella arenor. Globalt i form av det vi ser aktörer som Google och Facebook göra och hur det ändrar vanor och förväntningar hos användare. Vi vill att kommunen ska ta kontroll över innehållet och äga sin kommunikationskanal igen. Och vi vill att det ska vara enkelt, nyttigt, levande och engagerande. Därför har vi utvecklat flera verktyg som sätter kommunen i förarsätet igen.

## Ta tillbaka kontrollen över kommunens kommunikationskanal

I en värld full av innehåll - hur ska kommunen nå ut till den enstaka medborgaren med relevant info? Att betyda något för lokalsamhället, att dela information med ett riktigt värde, skapar alltid engagemang. Facebook och några få andra globala aktörer kommer aldrig kunna lösa invånarnas behov för medverkan, information och närhet i lokala processer. Inte många tänker på att en post på FB i vanliga fall bara når en exponering på 3-6 procent av kommunens följare, pga de algoritmer som styr mottagarens flöde. Vi är stolta över att kunna erbjuda teknologi som faciliterar samhandling mellan kommuner, volontärarbete, näringsliv och medborgaren. Värde för individen i form av åtkomst till relevant information, närhet till

lokalsamhället och översikt över det som händer i närmiljön. Och, värde för kommunen i form av enkelhet, synlighet och möjlighet att ge medborgarna en rejäl känsla av att vara del av en aktiv lokalmiljö.

## Lokala krafter i behov av digital synlighet

Starka och trygga samhällen bygger på frivillighet och lokalt engagemang även i framtiden. Morgondagens lösningar på gemensamma uppgifter är helt beroende av att vi idag gör rätt val och utvecklar nya lösningar för samspel och samarbete mellan kommun, lokal frivillighet och invånare.

När kommunen bjuder in lag och föreningar i invånartjänsten bidrar det till att lösa ett växande problem med digital osynlighet. Lokala klubbar och andra föreningar har svårt att nå ut till samhället med information om det viktiga arbete de utför och deras erbjudande.



För att hantera utmaningarna har Innocode utvecklat ett flexibelt ramverk där kommunen själv kan sätta samman innehåll från olika källor

# Invånardeltagande som fungerar

Lokaldemokratien är beroende av att invånarna engagerar sig och upplever att deras röst blir hörd. Invånarplattformen banar väg för en lång rad olika lösningar för att göra avståndet mellan den enskilde invånaren och lokala beslut så kort som möjligt. Kommuner har olika strategier för hur invånardeltagande ska förenklas och främjas och vi tillrättalägger verktygen så att de passar kommunens planer och prioritering. En viktig startpunkt är att relevant information faktiskt når fram till de som önskar den.

Invånarna uppsöker sällan kommunens webbplats för att se om det finns information eller beslut som berör dem, stora grupper läser inte längre lokaltidningen och följer inte heller kommunen på sociala medier. De flesta förväntar sig att informationen de behöver letar upp dem och det är just det vi lägger grund för. Med den här startpunkten kan kommunen göra det enkelt för olika typer av medverkan - det kan vara fysiska möten, undersökningar, kommentarer, digitala förfrågningar, oformella omröstningar, digitala debattarenor, digitala förslagslådor, pilotgrupper eller användande av existerande verktyg och lösningar.

Sandefjord kommune, som lanserat vår plattform till sina invånare, använder enkla verktyg, som Google forms, för att underlätta gemensamt skapande och medverkan i arbetet för att vidareutveckla sin invånarapp. Det säkerställer ovärderlig insikt, engagemang, känsla av ägarskap till tjänsten och riktiga prioriteringar av nya tjänster. I den senaste undersökningen svarade över 300 invånare att de önskar meddelande om när kommunen ska behandla ärenden som rör deras grannskap eller intresseområden - och det ska de få.

## Så skapas levande och relevant innehåll

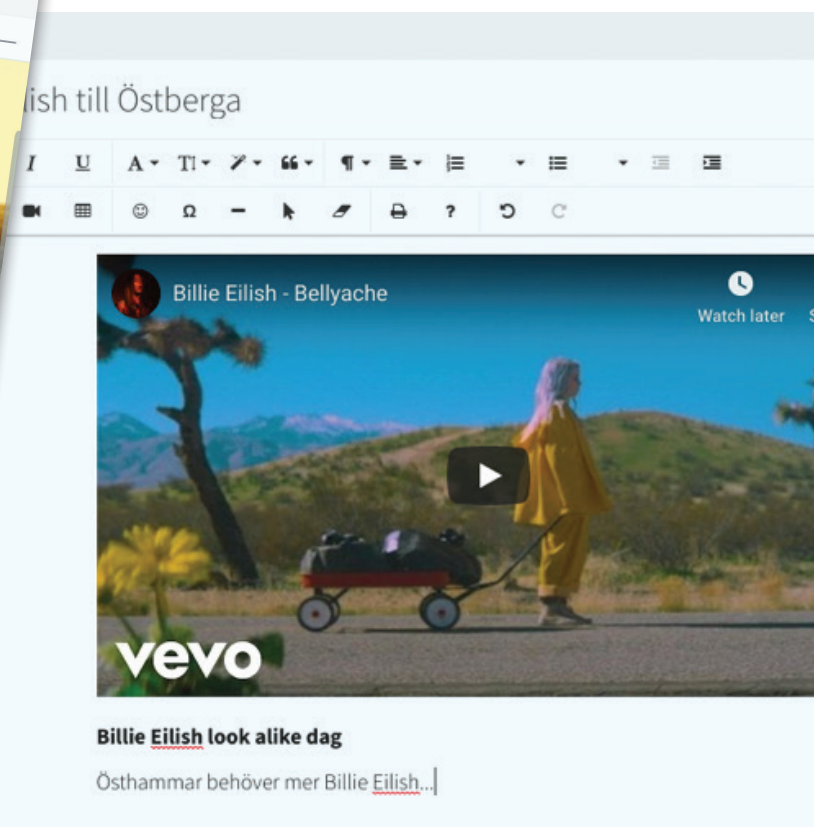
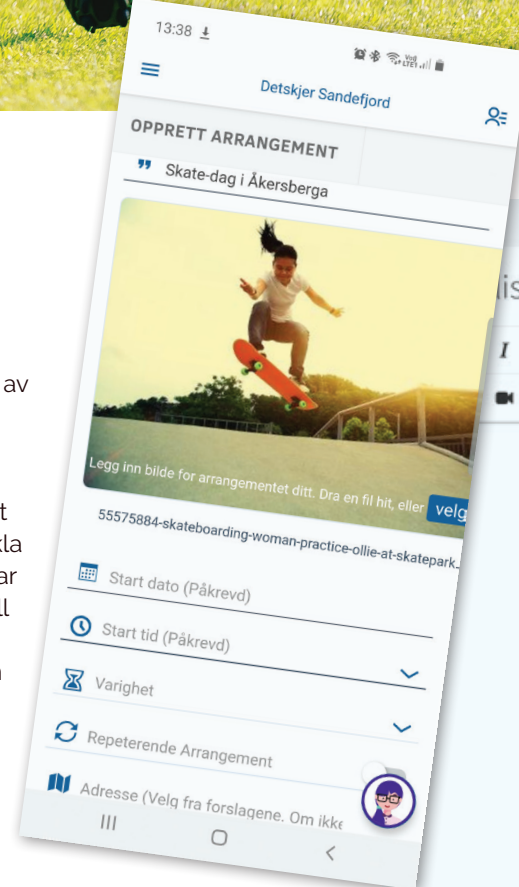
Avsikten med en engagerande invånarapp är att föra människor och lokalsamhälle närmare varandra. Därför har vi utvecklat en lösning där kommunen kan bjuda in lokala medspelare till att bidra i skapandet av en levande, nyttig och relevant invånartjänst. På det sättet samverkar goda krafter i lokalsamhället. Meddelandet från det lokala idrottslaget, konserten i kulturhuset och informationen om planer för just ditt område är alla små men viktiga ingredienser i vår vardag.

Vi vet också att innehållsproduktion måste vara enkel, snabb och allra helst automatisk. För att lösa det har vi utvecklat unika lösningar för innehållshämtning, filtrering och personalisering. Det är det som har gjort det möjligt för kommunen att erbjuda meddelanden när bygglov

behandlas i områden man är intresserad av - utan att något manuellt arbete.

På samma sätt kan lokala lag, föreningar och frivilliga organisationer bidra med sitt innehåll och välja om de vill använda enkla publiceringslösningar eller om de föredrar att lösningen automatiskt hämtar innehåll de har lagt ut på sociala medier. Det här är viktigt, då vi vet att innehållsströmmen snabbt sinar om det inte är enkelt, snabbt eller automatiskt.

*Vi vet också att innehållsproduktion måste vara enkel, snabb och allra helst automatisk. För att lösa det har vi utvecklat unika lösningar för innehållshämtning, filtrering och personalisering.*



“Äntligen har vi hittat den plattform för invånardialogen som vi har drömt om. Nu erbjuder vi en tjänst som anpassar sig efter den enskildes närmiljö och intressen och upplever ett fantastiskt engagemang från användare och organisationer. Lösningen motverkar digital osynlighet och ger folk tillbaka översikten över det som händer i egen närmiljö.



**Sondre Andersen**  
IT chef  
och ledare  
för smart  
city hos  
Sandefjord  
kommune



## Information som skapar engagemang og användarvärde

Det görs myk t v ktigt digitaliseringsarbe t i kommunerna og nu har tiden kommet f r åt synliggöra arbe tet og bidra till opplevelsen av åt bo i en "smart kommun". En bra invånartjänst lyfter korrekt og relevant informasjon till de som behöver den og synliggör arbe tet som görs på gräsrotsnivå. Vi vet også åt det  r en krävande oppg tt åt förklara varför investeringar inom IoT og sensorer  r v ktige f r invånarna. Genom åt erbj da nyttige og relevante tjenester till den enskilda skapas förståelse, stolthet og anv ndarengagemang.

Vi har gjort det enkelt åt komma igång genom åt bygga en modulbasert inv narplattform som kommuniserer befinnlige løsninger för hantering av sensordata og IoT. V rt mål  r åt bj da in till delning av resultat og metoder så åt din kommun kan ta bepr vde løsninger i bruk med l gste m jlige risiko, kostnad og resursforbrukning. Kommuner som v nter in utveckling av sensorl sninger kan likväl ha nytta av plattformens funksjonalitet. M lriktede meddelanden og funksjonalitet som enkelt kan användas av de som  r närmast informasjonen skapar användarvärde fr  dag ett. Vi har v lfungerende løsninger f r behandling og visualisering av sensordata redo när ni känner åt tiden  r moden.



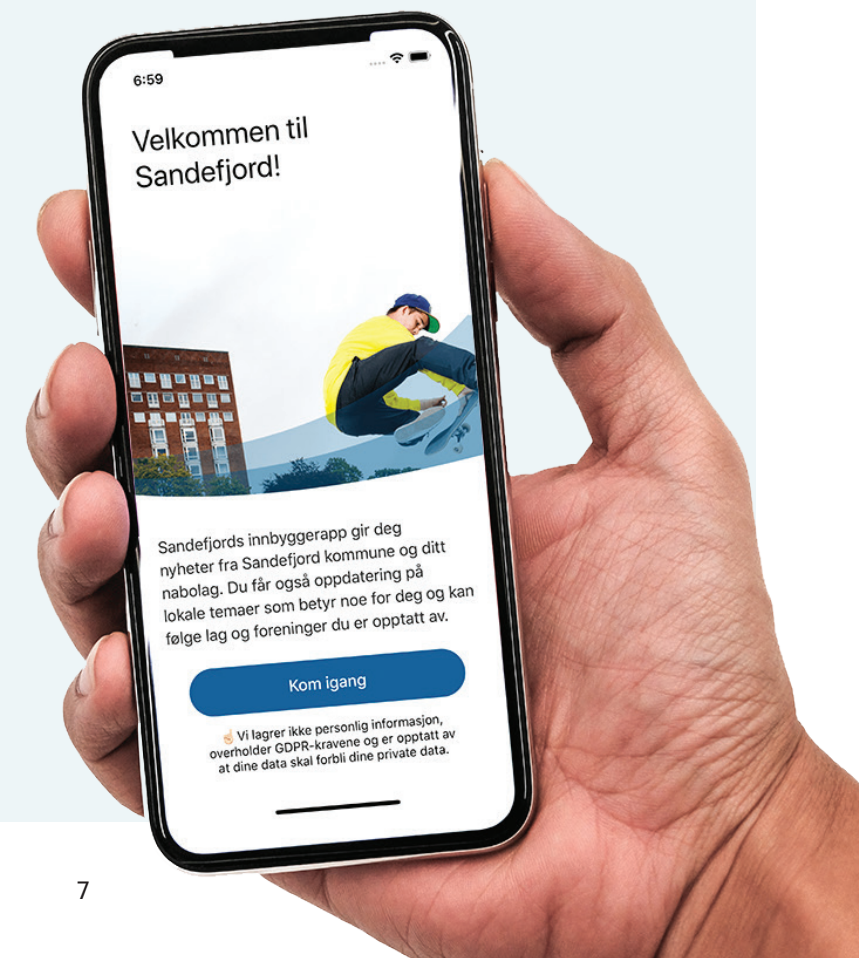
## Ett verkt yg för kommunens arbete med hållbarhet

Kommuner, st der og lokalsamhällen  r v ktige f r åt säkra en hållbar utveckling. FNs 17 globale mål för hållbar utveckling  r just globale, men om vi ska nå målen görs det viktigaste arbe tet lokalt. Det handler om hur invånarna har det i vardagen. Det handler om hälsa, utbildning, integrasjon, transport, energi og avfall.

Både unga og vuxna intresserer sig allt mer för hur vi lever, bor og reser. Kommunerna arbe ter dagligen f r åt bättre samhälle og f r åt f renkle f r invånarna åt göra hållbara val. Med hjälp av teknologi kan vi visa invånarna varför hållbarhet är relevant för just hen. Det kan vara f r hon som har en mormor som vill bo hemma längre og f r han som vill åt dottern ska växa opp i en lys framtid. Det kan vara för grannen som har blitt sjuk eller f r fotballslaget som vill göra bättre klimaval.

“ *Alla nye appanv ndere g r igång en introduksjonsprosess där man väljer aktuelle närmiljöer, lokale interessen, arrangerer man vill f lga og klubbar og foreninger man  r särskilt interessert av. På så sätt kan vi ge användarna innehåll som är relevant för dem og ge oversikt över vad som sker i egen närmiljö.*

**Sondre Andersen**  
IT chef og ledere för smart city hos Sandefjord kommune



# Invånarplattformens centrala delar

## App

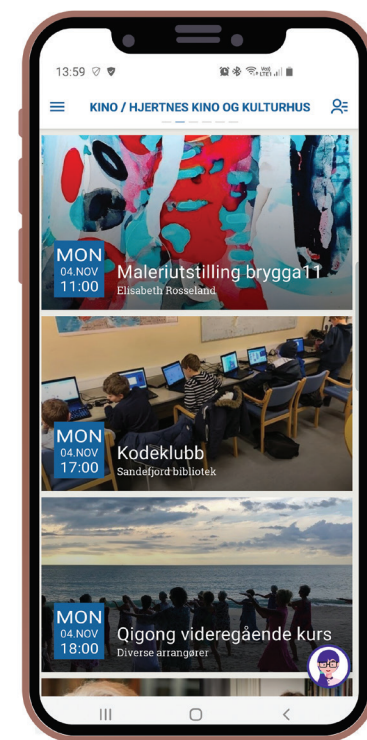
Invånarappen är byggd så att menyer, innehålls-swipes, personalisering, innehållsregler och presentation kan ändras och kontrolleras utan att utvecklare behöver involveras. Följ dina lag och intressen, få meddelande när dina arrangörer bjuder in till sport- eller kulturhändelser och känn pulsen i kommunen och det du är intresserad av.

Genom att bjuda in lokala organisationer, kommun och gärna också näringsliv och lokala medier skapas en levande tjänst med innehåll som intresserar människor.

## Kalender

Det är viktigt för människor att veta vad som händer och det är viktigt för arrangörer att synliggöra sina erbjudanden. Kalenderlösningen öppnar för enkel self service för arrangörer och har robusta administrationsverktyg för kommunen.

Tjänsten sparar tid för kommunen och säkrar rikt innehåll från små och stora arrangörer. Enkla verktyg tillrättalägger för visning av valfritt aktivitetsutval för användning i lokaltidningen, på hemsidor eller liknande. Alla godkända arrangörer visas med automatik i appen och kan följas av användarna. Har ni stora arrangörer? Vi anpassar för automatisk import efter avtal.

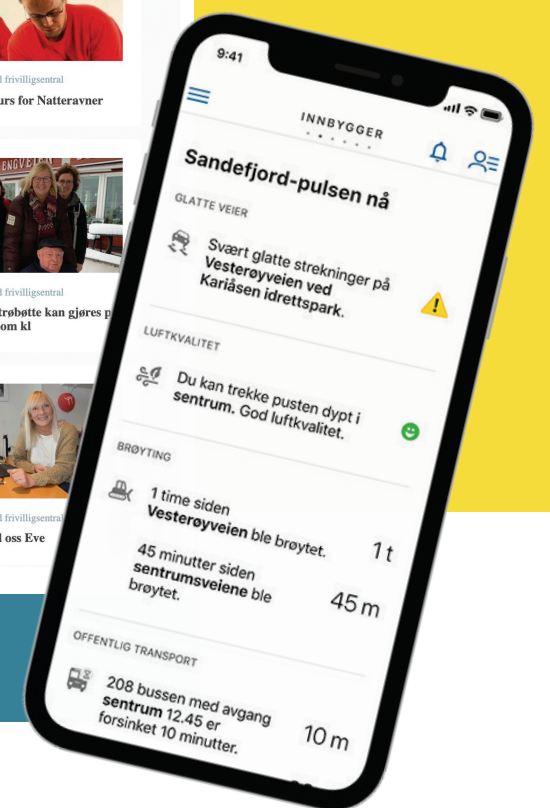
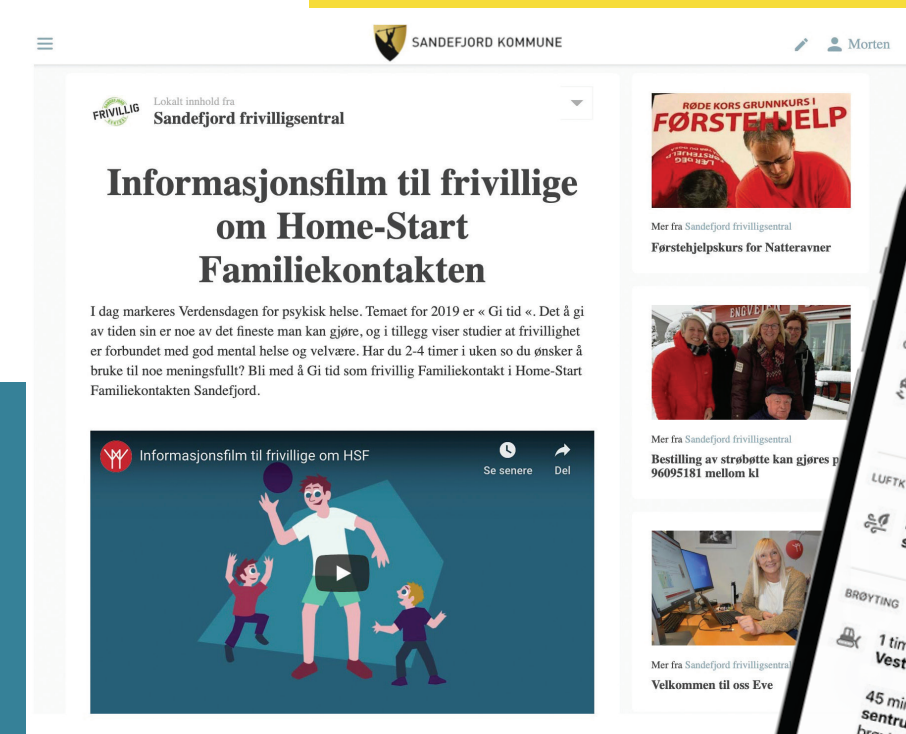


## Smart City

Lösning för personalisering, visualisering av smart city data, meddelandecenter och "kommunpuls i realtid". Nyckeln till en välfungerande invånartjänst finns i relevans för den enskilde. Personalisering säkrar att användaren får innehåll baserat på intressen, områden, arrangörer och föreningar som betyder något för dem. En uppstartsguide låter användaren skapa en intresseprofil, en profil de alltid kan förändra och komplettera över tid. Kommunen kan när som helst koppla till nya källor och tjänster, oftast utan behov för ny utveckling.

## Frivillighetslösning

Lösningen som tar fram innehåll från lokala ideella föreningar in i ljuset igen. Enkel peka och klicka redigering skräddarsydd för att alla ska kunna använda den. Egna sidor för alla registrerade lag och föreningar. Personalisering i invånarappen, möjlighet till automatisk hämtning av innehåll från föreningens Facebooksidor och egen lösning för visning av lagets sponsorer. Stödjer tillägg av innehåll, video, dokumentfiler, bildgallerier och valfritt kommentarsfält. Egen "förädrfunktion" för att skicka in bilder och saker till klubbens administrator.



# Från idé till invånarapp på fem steg

Vi har varit med och givit liv till digitala projekt över hela landet. Kommuner, organisationer och lokaltidningar har alla bidragit till utvecklingen av genomförandemetodiken som ger bra resultat och säkrar robusta lösningar som betyder något för människor. Även om ett invånarprojekt kan verka komplext har vi lärt oss att organisation och samspel är nyckeln till ett gott genomförande. Överordnat delar vi upp projekten i fem steg:

## 1. Förprojekt för att identifiera behov, lösningar, partners och innehåll

En grupp med nyckelpersoner avklarar behov och vision för kommunens invånarprojekt. Plattformen är flexibel och teknologin kan användas på precis det sätt som kommunen bestämmer. I den här fasen testar vi hypoteser och idéer på användargrupper och säkerställer att det vi planerar faktiskt är det som kommunen och invånarna behöver. Möten med representanter för viktiga frivilliga organisationer och arrangörer är effektivt och nyttigt i den här fasen. Lägg planer för vilka former för invånarinvolvering kommunen önskar och tror mest på.

Fem till åtta veckor brukar vara en bra tidshorisont för den här fasen, givet att nyckelpersonerna sätter av tillräckligt med tid för att bidra.

Leveranser: Design och visuell profil, aktuella källor och information, tidsplan för det kommande arbetet, beskrivning av de inledande faserna i projektet med mål och vision, visuella prototyper och tidsplan med milstolpar.

## 2. Uppstart, byggande och utbildning

Vi startar arbetet med att sätta upp plattformen och de olika verktygen som förprojektet har definierat. Det här arbetet tar från fyra till åtta veckor beroende på behov av integrationer och responstid från kommunens nyckelmedarbetare.

Parallellt med detta arbetar kommunen vidare med att identifiera relevant information, definiera ansvar och uppgifter, förankra projektet i den egna organisationen och ute hos samarbetspartners. Information från kommunen hittar vi gemensamt hur vi bäst kan samla in. Det mesta bör hämtas med automatik, vi har en uppsättning verktyg och möjligheter att lösa detta snabbt och enkelt. Vårt råd är att undgå att införa nya system och vi vill gärna undvika dubbelarbete hos kommunen och samarbetspartners.

Utbildningen gör vi hos er så tätt inpå lansering som möjligt.

## 3. Möte med frivilliga och mobilisering av samarbetspartners

Den här delen av förarbetet kan gärna gå parallellt med att vi färdigställer lösningen. Målet är att informera om det nya erbjudandet och få lokalt föreningsliv med på tåget. Vår erfarenhet är att erbjudandet tas emot med öppna armar och att samarbetet utlöser positivitet och entusiasm. Det är viktigt att få med de mest relevanta organisationerna först. Dessa är ofta viktiga för många i kommunen och är ett dragplåster för de mindre organisationerna.

Korta informationsmöten där de viktigaste klubbarna och föreningarna bjuds in är det som ska till. Detsamma gäller de viktigaste lokala organisatörerna. Innan den här fasen har vi klaggjort beta-versioner som kommunen kan demonstrera live och de viktigaste plattformarna är klaggjorda så att era samarbetspartners kan ta dem i bruk. Här är det viktigt att inte låta lagen starta innan lansering, då tappar de snart tålamodet.

## 4. Uppsättning och personalisering av källor

Nu börjar det bli riktigt roligt. Information, arrangemang och saker börjar nu att strömma in i lösningen. Det mesta av den här uppsättningen gör kommunen själv med stöd

och vägledning från oss. Vi bygger innehållsmenyer, lokala intressen, definierar riktiga lokalområden och knyter innehålls- och informationskällor mot platser och intressen. Vi definierar innehållsregler och bygger innehållsströmmar och automatiska meddelandetjänster som kan väljas i tjänsten. Samtidigt färdigställer vi arbetet med att knyta plattformen till aktuella IoT-lösningar och sensortjänster där det är aktuellt. Vi bidrar självklar till att koppla på tjänster för visualisering och övriga tjänster.

## 5. Lansering och förbättring

Innan invånartjänsten lanseras med full kraft är det rekommenderat att köra en offentlig inkörningsperiod. Var öppen och bjud in invånare till att testa och dela med sig av sina upplevelser med er. Engagerade användare är en fantastisk resurs och vår erfarenhet säger att människor engagerar sig med råd, svar, tips och eget innehåll.

Värdera gärna hur kommunen kan samarbeta med lokaltidningen. Vi menar att välfungerande lokalsamhällen blir bättre med starka lokala medier och ser en lång rad möjligheter för kommunen och lokaltidningen att samarbeta. Prata med oss om hur det kan göras i praktiken. Efter lansering startar arbetet med att göra tjänsten ännu bättre. Kom ihåg: lanseringen är tjänstens födsel, efter den punkten ska lösningen växa och förbättra sig steg för steg. Vi är gärna med på den resan.



innocode



# Invånarapp.se

- allt på ett ställe med personaliserad invånarapp

**Tomas Falk**  
tomas@innocode.no

**Bjarte Falck Olsen**  
bjarte@innocode.no

Video och mer innehåll på [invånarapp.se](https://invanarapp.se)