

Handläggare  
Niklas Hörling  
Tel 0480-45 40 10

## TJÄNSTESKRIVELSE

Datum 2018-11-13  
Ärendebeteckning KS 2018/0942

Kommunstyrelsen

# Digital strategi för Kalmar kommun

## Förslag till beslut

Kommunstyrelsen beslutar att anta Digital strategi för Kalmar kommun.

## Bakgrund

I Kalmar kommuns verksamhetsplan med budget 2018 anges att kommunen ska ta fram en strategi för e-förvaltning. Motivet för strategin är att ge vägledning för kommunkoncernen att med hjälp av modern teknik, effektivisera verksamheten och utveckla en modern e-förvaltning.

Den strategi som nu föreslås tar ett vidare grepp om den framtida utvecklingen och blir i stället en Digitaliseringsstrategi för Kalmar kommunkoncernen. Digitaliseringsstrategin tar sin utgångspunkt i ”Med medborgaren i centrum – Regeringens strategi för en digitalt samverkande förvaltning”, Sveriges Kommuner och Landstings ”Strategi för e-samhället”, ”Kalmar läns regionala digitala agenda 2018-2020” och ”Verksamhetsplan och budget för Kalmar kommun”.

Syftet med strategin är att vara ett stöd till kommunens nämnder, verksamheter samt bolag och ge vägledning i att nå kommunens mål med hjälp av digitalisering. Kommunens ambition med strategin är att skapa förutsättningar för digitalisering, både vad gäller ökad service och tillgänglighet samt i arbetet med att bygga den hållbara och smarta kommunen. Med individen i centrum vill kommunen skapa förutsättningar för hållbar digital välfärd.

Niklas Hörling  
Digitaliseringsledare

Bilaga  
Digital strategi för Kalmar kommun



# KOMMUNGEMENSAM VERKSAMHETSHANDBOK

Fastställt av

Dokumentansvarig  
Digitaliseringsledare  
Niklas Hörling

Datum  
2018-xx-xx

1 (9)

## Digital strategi för Kalmar kommun

### 1. Inledning

Kalmar kommun ska ta vara på digitaliseringens möjligheter för att på bästa sätt skapa en enklare vardag för privatpersoner, företag och organisationer. Genom digitalisering har vi möjlighet att skapa en effektivare, mer öppen och smartare förvaltning som stödjer innovation och delaktighet i samhället.

Digitaliseringsstrategin tar sin utgångspunkt i både nationella, regionala och lokala strategier och styrdokument. Regeringen och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) växlar nu upp arbetet med att digitalisera det offentliga Sverige genom att underteckna en avsiktsförklaring för digital förnyelse, vars innebörd är digitalt först. Att tänka ”digitalt först”, en princip som säger att digitala tjänster, när det är möjligt och relevant, ska vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med privatpersoner och företag.

Den regionala digitala agendan som är antagen av regionförbundets styrelse, fokuserar på tjänster kring kompetens, näringsliv, e-hälsa, infrastruktur och kommunal e-utveckling. Dessa områden ska även genomsyra Kalmar kommuns arbete med IT- och digitaliseringsfrågor. Genomförande för att nå målen sker via underliggande handlingsplan, processer och verksamhetsplaner.

Den digitala strategin visar vår inriktning och långsiktiga mål för utveckling av IT- och digitaliseringsområdet i Kalmar kommun.

### 2. Syftet med strategin

Strategin ska vara ett stöd till kommunens nämnder, verksamheter samt bolag och ge vägledning i att nå kommunens vision och mål med hjälp av digitalisering. Med stöd av digitalisering ska Kalmar kommun skapa förutsättningar för en utvecklad medborgardialog, utveckla nya arbetssätt inom kommunen och samarbeta med andra aktörer i samhället. I och med att strategin leder till ett ökat förändringsarbete i organisationen krävs också en långsiktighet för att skapa stabilitet som förändringen kan vila på. Till strategin kopplas årliga handlingsplaner, både övergripande och på nämnds nivå. Varje nämnd ansvarar för att handlingsplanerna skapas och följs upp.



### 3. Vision och övergripande mål

Kalmar kommun ska uppfattas som en organisation i framkant i sitt sätt att bemöta invånare och kunder samt genom de tjänster och den service vi levererar. Vi ska också uppfattas som en modern och nytänkande organisation att arbeta i.

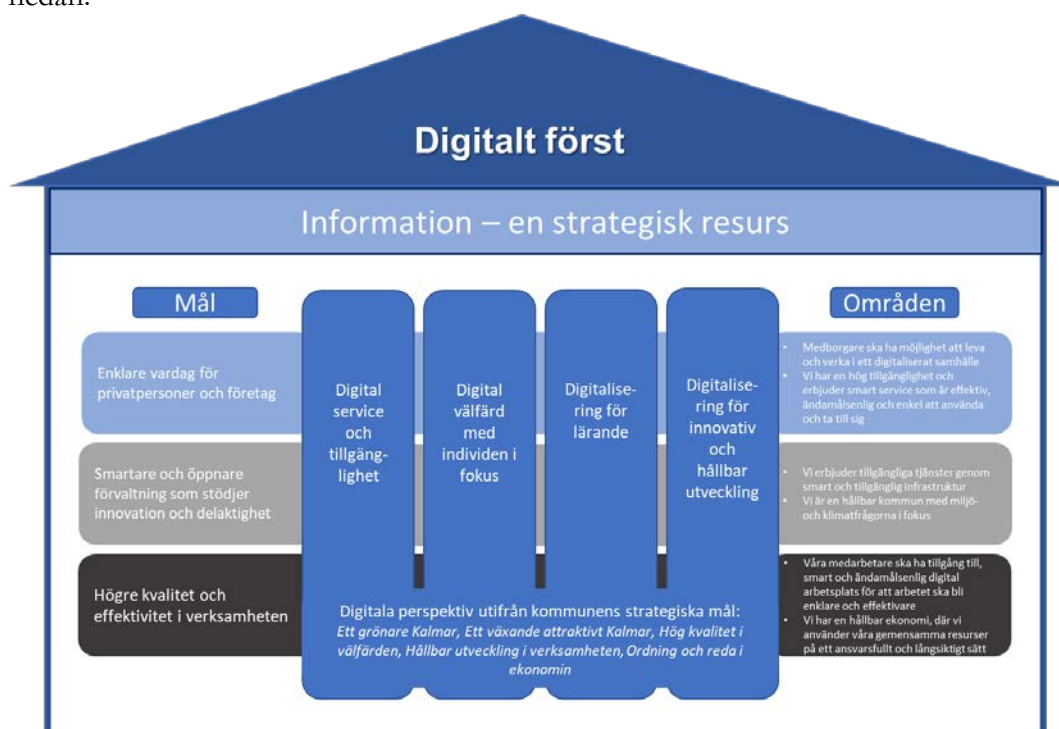
De övergripande målen för kommunens digitalisering är desamma som beslutats nationellt av SKL: (Fördjupad beskrivning finns under punkt 7)

- Enklare vardag för privatpersoner och företag
- Smartare och öppnare förvaltning som stödjer innovation och delaktighet
- Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten

Det övergripande synsättet vad gäller digitala tjänster ska vara att sätta våra invånare och kunder i fokus.

Arbetet med att förverkliga den digitala strategin ska stödja kommunens vision att vara en tillväxtkommun med framtidstro och som är attraktiv att bo och verka i.

Grundstrukturen Kalmar kommuns digitaliseringsstrategi visualiseras i bilden nedan.



### 4. Ansvar och genomförande

Digitalisering ska vara en del av uppdraget för alla verksamheter. Tillhörande handlingsplan revideras årligen inför budgetarbetet. Detta dokument ersätter den tidigare IT-strategin som beslutades 1998. Kopplat till Digitaliseringsstrategin ska en ny IT-strategi skapas. Den ska styra hur IT-organisationen ska arbeta och utforma sin verksamhet och infrastruktur för att på bästa sätt tillgo-

dose de behov som finns idag och de som kommer att uppstå framöver. Det är även viktigt att stödja innovation och utveckling med tekniskt stöd och plattformar.

Det är viktigt med ett digitalt ledarskap, det vill säga ett tankesätt hos chefer och verksamhetsutvecklare att se digitaliseringen som en stor möjlighet att nå uppsatta mål. Digitalt först ska genomlysas ledarskapet och stort fokus behöver läggas på den digitala verksamhetsutvecklingen. En tydlig struktur för styrning bidrar till att motverka spretighet, stuprör och dubbelarbete och istället skapas förutsättningar för att arbeta strukturerat och innovativt. Det är viktigt att börja arbeta efter ett processorienterat arbetssätt och tydliggöra att alla anställda måste vara beredda på att förändra arbetssätt och rutiner för att nyttja digitaliseringens effekter. För att nå dit ska vi avdramatisera begreppet ”digitalisering” i verksamheterna. Utgångspunkten för både arbetet och kommunikationen ska vara ”medarbetsdriven förändring” inte ”effektiviseringskonsult”. Digitalisering är målet och vägen dit ska gå genom närvaro. Det handlar om att visa intresse för verksamheten som den ser ut idag och genom aktivt deltagande se vilka moment som digitalisering skulle kunna underlätta.

## 5. Digitalisering i praktiken

IT-stödet ska ge verksamheten möjlighet att leverera så ändamålsenliga och kostnadseffektiva tjänster som möjligt till våra användare. Tjänsterna ska ha hög tillgänglighet och ge samma förutsättningar för alla att tillgodogöra sig dessa oberoende av vilken teknik som används.

IT-stödet ska också förenkla och effektivisera dialog och samarbete med invånarna och internt inom kommunen. Detta oavsett organisatorisk tillhörighet eller var vi befinner oss geografiskt. All hantering av IT ska präglas av ett hållbart förhållningssätt både utifrån miljö och sociala aspekter. IT ska användas på ett sådant sätt att samarbete och informationsutbyte med övriga kommuner, myndigheter, universitet, näringsliv och andra parter kan ske så enkelt och effektivt som möjligt.

För att kunna leverera stabila tjänster med hög tillgänglighet krävs en stabil IT-plattform och en väl utbyggd digital infrastruktur. Våra system och tjänster ska på ett standardiserat sätt kunna samverka och integreras med varandra via öppna standardiserade gränssnitt. Detsamma gäller integrationer mot system och tjänster hos andra organisationer. I upphandlingar av nya system ska integrationsmöjligheter och öppna standarder kravställas och system som inte möjliggör detta ska i största möjliga mån väljas bort.

Vi ska kunna ta del av all information i hela organisationen för att stärka kommunens varumärke och vår värdegrund. Våra invånare, kunder och andra parter ska uppleva oss som en enhetlig kommun.

För att komma framåt i vår utveckling måste vi tillsätta resurser och våga vara modiga och lita på att den omvärldsbevakning och analys vi gör räcker som beslutsunderlag. Vi ska våga testa nytt utan att för den skull vara alltför risktagande. Samtidigt som vi förenklar kontaktvägarna in till kommunen måste våra kunder ha förtroende för att vi hanterar känslig information på ett riktigt sätt och att vi respekterar och skyddar människors integritet.

## 6. Fyra digitala perspektiv

Kommunens digitala förnyelse samlas inom fyra digitala perspektiv och utgår från information som en strategisk resurs och kommunens strategiska mål så som hållbar utveckling i verksamheten, ordning och reda i ekonomin, ett grönnare Kalmar, ett växande attraktivt Kalmar och hög kvalitet i välfärden. Nedan beskrivs innebörden av information som strategisk resurs och de fyra perspektiven:

### Information – En strategisk resurs

Vi blir mer och mer beroende av att information/data kan återanvändas. Information som används i kommunens digitala tjänster och infrastruktur ska informationsklassas. Vi ser vår information som en strategiskt viktig resurs och har därmed behov av effektiv och koncerngemensam förvaltning av informationen genom tydlig arbetsprocess, modell och ansvariga roller. Data är ett strukturkapital som binder samman olika digitala tjänster med stöd av den digitala infrastrukturen i ett hållbart digitalt ekosystem.

### Perspektiv - Digital service och tillgänglighet

Den digitala servicen ska vara lättillgängligt utformad så att alla grupper i samhället kan ta del av den. Servicen ska upplevas som enkel, innovativ och trygg.

Genom digitala lösningar skapas nya nätverk och arenor och nya möjligheter att ta del av samhällets information, service och tjänster.

Samverkande digitala lösningar ska ge bättre service till medborgare och företag, samtidigt som det skapar en öppen och effektiv förvaltning med minskade administrativa kostnader inom kommunen.

### Perspektiv - Digital välfärd med individen i fokus

Vi arbetar för att tillsammans göra ett Kalmar för alla ännu bättre och sätta dem vi finns till för i centrum för våra uppdrag.

e-Hälsostrategi är en strategi för att nå vår vision och våra mål. Genom att ta vara på digitaliseringens möjligheter kan vi öka kvaliteten, få en mer jämlik vård och omsorg och använda resurserna mer effektivt. Med e-hälsa menas att använda digitala verktyg och utbyta information digitalt för att uppnå och bibehålla hälsa med fysiskt, psykiskt och socialt välbefinnande.

e-Hälsostrategin anger inriktningen för digitaliseringsarbetet och är en specificering av förvaltningarnas digitaliseringsbehov. Strategin är kopplad till den övergripande digitaliseringsstrategin för Kalmar kommun samt nationell vision för e-hälsa.

e-Hälsostrategin beskriver vision, förutsättningar, önskade effekter, arbetsätt samt kommande vägval. Strategin konkretiserar satsningar och förväntade effekter och kommer kompletteras med en handlingsplan som revideras varje år.

Arbetet med digitaliseringen är inriktat på att skapa förbättringar och få effekter på tre olika plan, för individen, vård- och omsorgspersonal och beslutsfattare.

- Nytta för individen: Individen behöver i sin roll som invånare, patient, brukare och anhörig ha tillgång till lättillgänglig och kvalitetssäkrad in-

formation om hälsa, vård och omsorg. Hen behöver även kunna komma åt dokumentationen från sina insatser och behandlingar. För att kunna utöva delaktighet och självbestämmande utifrån sina egna förutsättningar behöver individen dessutom erbjudas vård och omsorg utifrån sitt individuella behov och e-tjänster där det är möjligt.

- Nytta för vård- och omsorgspersonal: Vård- och omsorgspersonal behöver kunna arbeta med strukturerad och ändamålsenlig dokumentation för att få tillgång till välfungerande och samverkande beslutsstöd som säkerställer en hög kvalitet och säkerhet samtidigt som det underlättar deras dagliga arbete. Nödvändig och strukturerad information behöver finnas tillgänglig som underlag för beslut om insatser och behandlingar, och för uppföljningar.
- Nytta för beslutsfattare: Beslutsfattare inom hälso- och sjukvården och socialtjänsten behöver ha ändamålsenliga verktyg för att fortlöpande följa upp verksamheternas kvalitet och säkerhet. De behöver även få ett aktuellt och heltäckande beslutsunderlag för verksamhetsstyrning, planering och resursfördelning. Offentlig och privat forskning behöver ha enkel tillgång till data av hög kvalitet, med full respekt för individens integritet.

Prioriterade områden för nationell e-Hälsa är införande, användning och nytta. Den nationella strategin ställer krav på att alla intressenter som kommuner, landsting, regioner och myndigheter har särskilt fokus på följande sex områden:

- E-tjänster för tillgänglighet och medbestämmande: stödja, engagera, motivera och underlätta för individer.
- Användbar och tillgänglig information: beslutsstöd till personal.
- Kunskapsstyrning, innovation och lärande: förbättrat underlag för forskning, uppföljning och beslutsfattande.
- Teknisk infrastruktur: grundförutsättningen för att säkert och effektivt dela information.
- Informationsstruktur, terminologi och standarder: grundförutsättningen för strukturerad och entydig information.
- Lagar och regelverk: regelverk som kombinerar integritet med säkerhet och effektivitet.

e-Hälsostrategin utgår ifrån dessa fokusområden i nationella visionen för e-Hälsa 2025. Fullständig beskrivning finns i respektive förvaltnings egen e-hälsostrategi.

### **Perspektiv - Digitalisering för lärande**

I vår digitala förskola, fritidshem och skola ska digitala verktyg vara en naturlig del i det pedagogiska arbetet. Alla barn och elever ska ges samma möjlighet att utveckla sin digitala kompetens. Undervisningen ska, när tillfälle ges, ta tillvara på digitala verktyg för att på så sätt bidra till att skapa nyfikenhet kring lärandet, effektivisera undervisningen och öka måluppfyllelsen.

Vår digitala förskola, fritidshem och skola ska ta tillvara på den teknik som finns i verksamheten utifrån ett pedagogiskt perspektiv. Pedagoger ska erbjudas fortbildning och stöd i det dagliga arbetet. Pedagogerna ska ges möjlighet att lära sig att använda de digitala verktyg som verksamheten kan erbjuda. Pe-

dagogernas kompetens är avgörande för att göra de digitala verktygen till en naturlig del av undervisningen. Den digitala kompetensen kan ge pedagogerna möjlighet att planera, genomföra och utveckla undervisningen vilket i sin tur ökar barnens och elevernas lust, lärande och måluppfyllelse. Digitala verktyg ska hjälpa barn, elever och pedagoger i det dagliga pedagogiska arbetet.

Pedagogernas digitala kompetens och tillgång till digitala verktyg ska ge möjlighet till effektiv administration. Det egna arbetet, elevinformationen, planeringen och administrationen av barnens och elevernas arbete hjälper pedagogerna analysera barnens och elevernas lärande och verksamhetens digitala miljö där undervisningen bedrivs. Med digital administration frigörs tid för pedagogik och att vara en närvarande pedagog för barnen och eleverna.

Vårdnadshavare ska kunna kommunicera digitalt med pedagoger och ta del av all tillgänglig information runt sitt barn. Säker identifiering ska kopplas till alla tjänster som kräver stark inloggning.

### **Perspektiv - Digitalisering för innovativ och hållbar utveckling**

Vi ska ta vara på digitaliseringens möjligheter genom att utveckla och införa smarta digitala lösningar som bidrar till en långsiktigt hållbar utveckling av hela Kalmar kommun. Satsningen ska stärka Kalmars varumärke och attraktionskraft och i slutändan bidra till ökad tillväxt och en bättre vardag för näringslivet och för de som besöker, bor, studerar eller arbetar i Kalmar.

Genom att aktivt ta till oss nya innovationer och ny teknik kan vi bidra till en mer hållbar och klimatsmart kommun. Digitaliseringen kan i många fall användas för att minska de ekologiska fotavtrycken och kontinuerligt minska energianvändningen och utsläppen.

En smart stad innebär också en smart digital infrastruktur som samlar in data om det som händer i staden och kopplar ihop olika samhällskritiska funktioner med varandra. Med sensorer kan funktioner som till exempel vattenförsörjning, avfallshantering och belysning förbättras. En utvecklad och uppkopplad infrastruktur kan i förlängningen skapa en tryggare stad. Tillgången till geografisk information skapar möjligheten till utveckling av kommunal verksamhet och ökar tillgången till information för medborgare och andra intressenter.

### **7. Mål för utveckling med digitala förtecken**

Utifrån regeringens förväntan på offentlig verksamhet – Digitalt först – utgår kommunens arbete från SKL:s tre huvudsakliga mål för utveckling med digitala förtecken:

- Enklare vardag för privatpersoner och företag
- Smartare och öppnare förvaltning som stödjer innovation och delaktighet
- Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten

För att nå dessa mål ska följande områden prioriteras:

Invånare har möjlighet att leva och verka i ett digitaliserat samhälle.

- Vi ska minska de digitala generationsklyftorna och främja det digitala innanförskapet.

- Våra digitala lösningar skall vara tillgängliga för alla oberoende av förutsättningar
- I takt med digitalisering erbjuder vi utbildningar och stöd för att kunna nyttja tjänsterna
- Vi genomför en digital utveckling inom hela utbildningsområdet från förskola till vuxet lärande

Vi har en hög tillgänglighet och erbjuder smart service som är effektiv, ändamålsenlig och enkel att använda och ta till sig.

- Vi utgår ifrån invånarnas livshändelser och låter deras behov och nytta vara styrande
- Genom kommunens e-tjänster skapas nytta, det innebär en högre grad av effektivitet samt förenklar vardagen för både privatpersoner och företag
- Vi har enkla kommunikationsvägar in till kommunen och dess verksamheter
- Vi har effektiva och interaktiva e-tjänster som är integrerade med våra verksamhetssystem

Vi erbjuder tillgängliga tjänster genom smart och tillgänglig infrastruktur.

- Vi möjliggör för hushåll och företag att ha god tillgång till bredband med hög hastighet, vilket är en förutsättning för att kunna ta del av det digitaliserade samhällslivet
- Offentlig information finns lättillgängligt digitalt och är skrivet på ett enkelt, förståbart och ändamålsenligt sätt

Vi är en hållbar kommun med miljö- och klimatfrågorna i fokus.

- Vi möjliggör för digitala mötesplatser
- Genomförande av digitala möten i stället för att åka och delta på plats
- Prioritering av nya klimatsmarta digitala lösningar
- Vi ska verka för att den information som samlas in kan användas och återanvändas på bästa sätt

Våra medarbetare har tillgång till, smart och ändamålsenlig digital arbetsplats för att arbetet ska bli enklare och kunna genomföras effektivare.

- Vi erbjuder en stimulerande arbetsplats där våra medarbetare ges ökad kunskap om digitala lösningar som en möjliggörare inom sin verksamhet
- Vi ser till att våra medarbetare har tillgång till moderna digitala verktyg för att genomföra sina arbetsuppgifter
- Vi tillhandhåller verktyg som möjliggör digitala möten; internt och externt
- Vår digitala arbetsplats ska göra det enkelt och effektivt att jobba tillsammans till exempel genom att kunna dela filer och arbeta samtidigt i samma dokument
- Vi erbjuder våra medarbetare kompetensutveckling för att de ska kunna dra nytta av nya digitala lösningar

Vi har en hållbar ekonomi, där vi använder våra gemensamma resurser på ett ansvarsfullt och långsiktigt sätt.

- Vi tar tillvara de tekniska lösningar som möjliggör för oss att erbjuda våra medborgare ett mervärde
- Genom effektiva, digitala lösningar tryggas välfärden



- Möjligheterna med robotteknik och AI (Artificiell Intelligens) tas tillvara för att effektivisera processer
- Personella som ekonomiska resurser prioriteras för digitalisering

## 8. Förutsättningar

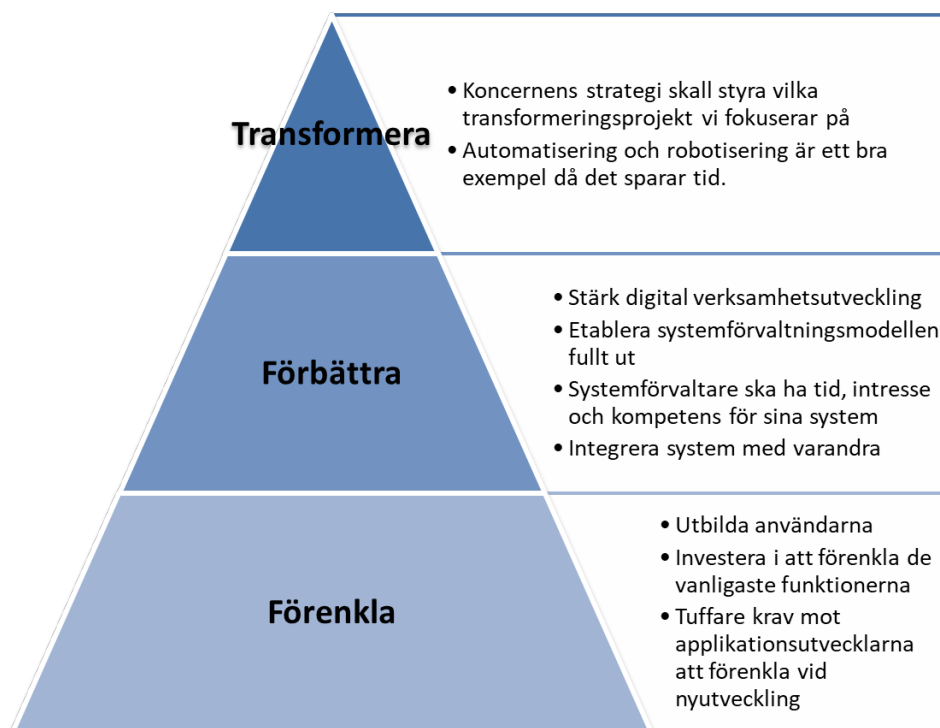
Med fokus på kommande år ur ett ekonomiskt perspektiv så väntas den årliga tillväxten av skatteunderlaget inte vara på samma höga nivå som under de senaste åren. På kostnadssidan väntas den samlade effekten av flera faktorer ge stora kostnadsökningar. Med denna utgångspunkt och med ett ökat behov av service innebär det att tid blir en av kommunens största begränsning och därav bör vi fokusera mer på tidsbesparande initiativ – framförallt med hjälp av det vi redan har.

Här ska följande principer vara styrande:

Transformera: en genomgripande förändring hur vi bedriver verksamheten.

Förbättra: med befintliga lösningar förändra arbetsprocesser för att bli mer digitala och etablera ändamålsenliga styrprocesser kopplat till det digitala systemlandskapet.

Förenkla: säkerställer att de arbetsprocesser vi utför digitalt idag görs på ett enkelt och enhetligt sätt.



Vi kommer att behöva agera i alla tre lager parallellt men mest fokus bör läggas på de två undre lagren förenkla och förbättra då vi redan idag har ett hundratal digitala system som inte används i sin fulla potential.

## 9. Framgångsfaktorer

Ett framgångsrikt arbete med digitalisering sker verksamhetsnära och med tydlig medverkan från medarbetare, brukare och klienter. Samverkan både inom och utom kommunen är viktigt och det krävs en utvecklad organisation med rätt kompetens där ett processorienterat synsätt och arbetssätt är centralt. Viktiga aspekter att ta hänsyn till i arbetet är juridik, informationssäkerhet, innovation och upphandling. Det är också viktigt att förändringsarbetet, anskaffning av system och digitala hjälpmedel sker genom ett strukturerat arbete med hjälp av vägledande modeller som även ser till att systematisk förvaltning och underhåll blir en självklarhet med tydliga roller där alla känner till sitt ansvar, befogenheter och sina arbetsuppgifter. Förändringsledning är en viktig framgångsfaktor i den digitala transformationen där alla ledare måste ta sitt ansvar och agera förändringsledare.