

# Digitalisering av Kungälv kommun

---

## Program

Diarienummer: KS2019/1437 Styrdokument - revidering av digital utveckling  
Dokumentansvarig: Digitaliseringsstrateg/Henrik Strömberg  
Beslutad av: Kommunfullmäktige  
Ersätter tidigare beslut 2017-02-02. Kommunfullmäktige, KF §18/2017  
Beslut: 2019-11-07 KF §271/2019  
Giltighetstid: 2023-12-31  
Handläggare: Henrik Strömberg



## Innehållsförteckning

1. Inledning .....	3
2. Relation till andra styrdokument och kommunfullmäktiges strategiska mål .....	3
3. Vision .....	3
4. Syfte.....	4
5. Mål – var vill vi vara om fyra år?.....	4
6. Strategin – hur når vi målen?.....	5
7. Strategiskt arbete i förvaltningen .....	6
8. Levandegöra .....	7
9. Avgränsning .....	7
10. Uppföljning .....	8



## 1. Inledning

Detta dokument är ett styrdokument för Kungälv's Kommuns digitalisering för de kommande fyra åren. Det avser samtliga kommunens verksamhetsområden (med angivna avgränsningar i nedan följande avsnitt).

Dokumentet är en kommunal digitaliseringsstrategi och beskriver olika mål för digitaliseringsarbetet på förvaltningen och lämplig strategi för att nå målen.

Med ordet digitalisering avses i detta dokument:

***Verksamhetsutveckling baserad på digital utveckling i syfte att förbättra och effektivisera kommunens service och tjänster, för kommunens målgrupper.***

Dokumentet är inspirerat av SKL:s ”Strategi för digital utveckling: Utveckling i en digital tid” (hösten 2019) där man skriver: ”Digitalisering är aldrig ett mål i sig. Det är däremot högkvalitativ och jämlik vård och skola, en effektiv och hållbar stadsbyggnadsprocess samt en öppen, serviceinriktad och tillgänglig förvaltning.”

## 2. Relation till andra styrdokument och kommunfullmäktiges strategiska mål

Dokumentet relaterar till ”Budgetdirektiv med resultatmål för kommunstyrelsen antaget av Kommunstyrelsen 2019-04-17”. I budgetdirektivet ingår strategiska mål liksom ett antal digitala uppdrag till förvaltningen, för olika verksamhetsområden, vilka är en del av detta program:

- Uppdrag 12. Undersök möjligheterna att digitalisera processerna inom sektorn och pröva att införa AI-baserad biståndsbedömning vid försörjningsstöd
- Uppdrag 34. Möjliggör att ledande politiker kan annonsera sin tillgänglighet digitalt och på offentliga platser så folk som vill möta politiker kan göra detta.
- Uppdrag 47. Undersök möjligheterna att digitalisera hela bygglovsprocessen som Norrtälje gjort för att komma ner till 22 dagars handläggningstid.

## 3. Vision

Visionen med den kommunens digitalisering kan sammanfattas i orden:

*Smartare välfärd – vi gör skillnad genom digitalisering*

Ordet smart indikerar behovet av att tillhandahålla välfärd på nya och smarta sätt, med hög kvalitet och kostnadseffektivitet. Det indikerar även en öppnare förvaltning som stödjer delaktighet och innovation. Genom att nyttja digitaliseringens möjligheter skapar vi skillnad.

#### 4. Syfte

Syftet med programmet är primärt att styra digitaliseringen inom förvaltningen, att skapa en gemensam riktning. Dessutom är syftet att:

- Öka effektiviteten och förbättra kvalitén inom välfärden genom
  - nya och smarta tjänster.
  - öppnare och mer serviceinriktad förvaltning.
  - nya arbetssätt.
- Bidra till att verksamheternas mål inom vård, skola och omsorg uppnås.

#### 5. Mål – var vill vi vara om fyra år?

Kommunens mål är relaterade till SKL:s målområden ("Strategi för digital utveckling: Utveckling i en digital tid", hösten 2019) och målen i "Regeringens strategi för en digitalt samverkande statsförvaltning" (2012). Underlag för nedan mål har även kommit från rapporten "Digital mognad i offentlig sektor" (Swedish Center for Digital Innovation, 2019).

Kungälvs kommuns mål inom digitalisering är:



#### Förenkla vardagen

Digitala tjänster ska utformas efter kundens behov.

Digitala tjänster skall vara enkla och säkra att använda.

Våra tjänster upplevs som en sammanhållen digital service.

### **Smartare förvaltning**

Ökad tillgänglig service

Ökad samverkan på fler nivåer och områden

Effektivisera och skapa värde genom att nyttja digitaliseringens möjligheter.

Förbättra interna samarbetet genom nya digitala arbetssätt.

### **Ökad digital förmåga**

Förbättra styrning, kontroll och nyttorealiserings så digitaliseringen främjas.

Ökad kompetens kring digitala satsningar och utveckling för att accelerera digitaliseringen.

Kommunicera tydligt och enkelt för att ta del av andras lärdomar.

## **6. Strategin – hur når vi målen?**

Nedan följer olika strategier för att nå de tre målen.

### **Förenkla vardagen**

- Genom ökad kundinsikt. Vi ökar vår kunskap om våra målgruppers behov, problem, förväntningar och beteenden för att kunna skapa en positiv kundupplevelse till exempel med intervjuer och undersökningar.
- Ökad kundnytta genom kundfokuserad utveckling. Vi arbetar utifrån kundens helhetsupplevelse med tjänstedesignmetodik, där vi alltid eftersträvar största nytta för kunden. Vi involverar kunder i utvecklingsprocessen och testar löpande och är öppna för feedback från olika målgrupper. Våra tjänster utvecklas efter deras behov för att gradvis skapa allt större nytta och kundnöjdhet.

### **Smartare förvaltning**

- Genom att samverka med andra kommuner
  - Vi återanvänder erfarenheter och lösningar från andra kommuner för att snabbare leverera och anpassar till den bästa lösningen för kunden.
  - Vi samverkar i olika projekt med våra samverkanskommuner inom Soltak AB för kostnadseffektiva lösningar.
- Genom utveckling av självservice-tjänster skapas högre tillgänglighet
  - Vi samverkar med befintliga externa e-tjänster (t.ex verksamt.se) för att kostnadseffektivt öka vårt självserviceutbud.
  - Vi återanvänder mallar och processer inom till exempel befintliga e-tjänster hos andra kommuner och fokuserar på leverans.
- Genom att fokusera på värdeskapande satsningar. Vi arbetar med business case och nyttoanalys för att skapa oss en bild av en viss investerings värde på sikt. Detta ger oss underlag till att prioritera rätt aktivitet i rätt tid.
- Genom att fokusera på leverans. Vi levererar tjänster steg för steg som gradvis förbättrar för målgruppen. Vi återanvänder det andra har gjort för att snabbare nå våra mål och lansera våra satsningar.



- Genom att inför nya digitala arbetssätt och e-tjänster inom förvaltningen möjliggörs att arbeta effektivare tillsammans. Vi lever som vi lär.
- Genom att införa automatisering i enkla regelstyrda processer frigör vi tid till mer komplexa arbetsuppgifter och kan öka kvalitén.

### **Ökad digital förmåga**

- Införa tvärfunktionella arbetsgrupper från strategisk, taktisk till operativ nivå för ökad kunskap- och erfarenhetsspridning samt förbättrad samordning och ökad drivkraft. Vi engagerar fler och blandar kompetenser för bättre resultat.
- Genom att kontinuerligt utvärdera och förnya det interna arbetet med prioriteringar, styrning (av sektorers styrning, portfölj, projekt), budget och kostnadskontroll samt nyttorealiserings.
- Vi prioriterar och fokuserar vårt arbete. Vi identifierar projekt och områden att fokusera kring och allokera resurser där de gör skillnad. Vi lägger ned satsningar som vi inte bidrar till våra mål. Vi testar nya arbetssätt som utvecklar oss mot en flexibla organisation där vi löpande omprioriterar efter omvärldens förändrade behov.
- Genom att samverka
  - med andra kommuner även inom verksamhetsutveckling i relation till digitalisering och tillsammans genomför utbildningar, från chefer till medarbetare.
  - och bjuda in akademi för att få fördjupad kunskap om förändringsarbetet.
- Genom att kommunicera enkelt och tydligt
  - Vi visar transparent vad vi gör, varför vi gör det och hur det går löpande för erfarenhetsspridning. Goda exempel lyfts fram.
  - Vi arbetar strukturerat med att samla influenser utifrån för att lära av andra och öka kunskapen om digitaliseringens nya möjligheter inom olika områden.
- Genom att utbilda löpande med att höja den digitala kompetensen hos förvaltningen
- Genom att utveckla en kultur för medarbetardrivna innovationer som är närmast verksamheten. Vi testar, lär oss och tillåter oss göra fel för att öka vår kunskap. Vi arbetar med snabba prototyper och piloter som utvärderas istället för längre utredande projekt.

## **7. Strategiskt arbete i förvaltningen**

Kungälv kommun har genom detta dokument ett övergripande styrdokument för digitalisering. Förutom denna övergripande strategi skall förvaltningens olika sektorer inom ramen för sitt samhällsuppdrag konkretisera den övergripande digitaliseringsstrategin i sina verksamhetsplaner och budget. Detta arbete sker i kommunens olika sektorer eftersom de skiljer sig åt avseende olika målgruppers behov, digitala mognad och lagar som påverkar verksamheten. Det vidare strategiska arbetet koordineras och drivs centralt av digitaliseringsstrateg, i samarbete med sektors ledningsgrupp och av dem utsedda representanter. Syftet är att skapa större värde och synergieffekter genom samverkan mellan sektorer.

Arbetet bedrivs förslagsvis enligt följande arbetsmetodiker:

- ”Den Digitala Mognadsmatrisen”, (2016, DigJourney)
- ”Dynamiska Balanserade Styrkort” (2019, Stratecute).

Oavsett val av metodik innefattar arbetet bland annat nuläges- och behovsanalys, omvärldsanalys för sektorn, relation till annan styrning/lagar, digital mognadsmätning, identifiera olika fokusområde år för år, samverkansprojekt etc. Sektorernas digitala strategiarbete ska vara årligt och löpande ändringar beslutas i sektorsledningen. Planering och uppföljning av det digitala utvecklingsarbetet bör vara en naturlig del i ordinarie verksamhetsplanerings- och budgetprocess.

## 8. Levandegöra

Kungälv's Kommuns löpande digitaliseringsarbete har flera olika intressenter, interna såväl som externa. För att engagera, motivera och informera bör följande kommunikativa och levandegörande aktiviteter göras:

- Internt:
  - Arbeta ute i olika verksamheter med att lyssna och prata om utmaningar och möjligheter med digitalisering. Identifiera ambassadörer och coacha dessa. Steg för steg få medarbetare att tänka på nya sätt där digitalisering är en del av verksamhetsutvecklingen.
  - Samverka med andra kommuner genom Göteborgsregionen för event där vi lär av andra kommuners goda exempel.
  - Skapa en transparent yta på SharePoint där löpande information finns från olika sektorer, kring status i olika delprojekt och dess handlingsplaner.
- Externt:
  - Bjuda in olika målgrupper för att delta aktivt och ge synpunkter i utvecklingsarbetet av digitalisering av olika processer, digitalt och offline aktiviteter (till exempel frukostmöten).
  - Delta aktivt på nationella och regionala konferenser och tala om Kungälv's Kommuns digitaliseringsarbete.
  - På befintlig hemsida [www.kungalv.se](http://www.kungalv.se) (inom olika verksamhetsområden), löpande kommunicera olika digitaliseringsförbättrande aktiviteter.
  - Skapa en samlingssida på hemsidan, kring digitalisering, som lyfter fram goda exempel inom kommunen, olika samarbeten och öppnar upp för engagemang och idéer från olika målgrupper. Integrera och marknadsför via sociala medier.

## 9. Avgränsning

Detta styrdokument fokuserar enligt definitionen ovan (se punkt ”1. Inledning”) på verksamhets- och tjänsteutveckling för olika målgrupper. Därmed avgränsas dokumentet till att inte behandla IT-området. Detta hanteras av Soltak AB i aktuellt avtal.

## 10. Uppföljning

Uppföljning av digitaliseringsarbetet inom kommunen sker årligen i kommunstyrelsen och vid behov i kommunstyrelsens utskott. Då redogörs för:

- Eventuella revideringar i strategier, fokusområden och handlingsplaner för olika verksamhetsområden.
- Övergripande status kring beslutade projekt och insatser.
- Resultat redovisas från nationella digitala mognadsmätningar för att se hur vi utvecklas över tiden.
- Resultat utifrån budgetdirektiv med resultatmål för KS antaget av KS 2019-04-17, med tillhörande digitalt uppdrag till förvaltningen för olika verksamhetsområden.

