



**VARBERGS  
KOMMUN**

IT-avdelningen  
Linda Svensson, 070-640 81 14

## Digital agenda för Varbergs kommun, 2017-2020

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Dokumenttyp:</b><br>Strategi        | <b>Dokumentnamn:</b><br>Digital agenda för Varbergs kommun,<br>2017-2020 | <b>Diarienummer:</b><br>KS 2015/0545        |
| <b>Beslutad av:</b><br>Kommunstyrelsen | <b>Beslutsdatum:</b><br>KS 25 oktober 2016, § 206                        | <b>Giltig till och med:</b><br>Tills vidare |
| <b>Gäller för:</b><br>Varbergs kommun  | <b>Dokumentansvarig avdelning:</b><br>Kommunkansliet                     | <b>Senast reviderad:</b>                    |

## Innehåll

|   |    |
|---|----|
| Digital agenda för Varbergs kommun, 2017-2020.....  | 1  |
| Inledning .....   | 3  |
| EU.....   | 3  |
| Nationellt .....  | 3  |
| Regionalt.....  | 4  |
| Lokalt .....  | 4  |
| Syftet med en Digital Agenda för Varbergs kommun.....   | 4  |
| Varbergs kommuns styrmodell för digitalisering .....  | 5  |
| 1. Bredbandsutbyggnad.....  | 5  |
| 2. Öppna data .....   | 6  |
| 3. Självservicejänster och e-förvaltning .....  | 7  |
| 4. Informationssäkerhet, integritet och legitimation .....                                    | 8  |
| 5. Samverkansplattformar för externa aktörer och samverkan EU, nationellt och regionalt ..... | 9  |
| 6. Kontinuerlig förnyelse av grundläggande systemplattform.....                               | 10 |
| 7. Mobila arbetssätt .....  | 12 |
| 8. Standardisering kontra flexibla verktyg .....  | 12 |
| 9. Sakernas internet.....   | 13 |
| 10. Ökad mängd data att hantera .....   | 13 |
| 11. Användarorientering.....  | 14 |
| 12. Metoder för digital utveckling och förvaltning .....                                      | 15 |
| Begreppsförklaring .....  | 17 |

## Inledning

Varbergs kommuns verksamhetsidé är: Vi ska förenkla människors vardag och inspirera dem att uppnå sina drömmar. Att förenkla människors vardag speglar också ambitionen på den digitaliseringsresa kommunen står inför då digitalisering kan bidra till att öka tillgängligheten till information och interaktion med myndigheter och organisationer. Resan sker på många nivåer med pådrivande insatser av EU och regeringen.

### EU

Den digitala agendan för Europa är ett av sju flaggskeppsinitiativ i Europeiska kommissionens "Europa 2020-strategi". Den syftar till att definiera vilken roll informations- och kommunikationsteknik<sup>1</sup> (IKT) måste spela om Europa ska uppnå sina mål för 2020.

I Europa 2020-strategin understryks hur viktig bredbandsutbyggnaden är för social integration och konkurrenskraft i EU.

Den 6 maj 2015 antog kommissionen strategin för den digitala inre marknaden, som grundar sig på tre grundpelare: 1) Förbättra tillgången till digitala varor och tjänster för konsumenter och företag i hela EU. 2) Skapa goda förutsättningar och lika spelregler så att digitala nät och innovativa tjänster kan blomstra. 3) Maximera tillväxtpotentialen i den digitala ekonomin.

### Nationellt

UD:s kansli för Strategisk analys har uttryckt att digitaliseringen anses vara den enskilt starkaste förändringsfaktorn i samhället.

Hela offentliga Sverige laddar nu för att Sverige ska placera sig bättre i rankningen när det gäller digitalisering och regeringen har uttryckt en viljeinriktning att ge medborgarna en bättre service genom digitalisering.

Regeringen har beslutat om ett program för digital förnyelse av det offentliga Sverige 2016-2018. Uppmaningen är "Vi måste tänka digitalt först – och tänka nytt". Viljan att driva digitaliseringen är viktig och regeringen har uttalat att den ska medverka till att minska de lagliga hinder som finns. Samverkan och stöd är också ett tydligt budskap.

Demokratiutredningens huvudförslag som överlämnats till regeringen innehåller bl.a. följande punkter:

- Folkmotion och e-demokrati
- Digital insamling av namn i samband med lokala folkomröstningar
- Införande av digitala e-remisser för alla

Det är tydligt att digitala verktyg är oerhört angelägna för det fortsatta arbetet.

En SIFO-undersökning som SKL (Sveriges Kommuner och Landsting) gjort i april 2016 visar att 72 % av invånarna är positiva till den ökade digitaliseringen

---

<sup>1</sup> Se begreppsförklaring sid 17

i samhället men, endast 21 % upplever att sektorn kommuner, landsting och region, lever upp till deras förväntningar om digital service.

SKL har i sin strategi för e-samhället satt övergripande mål för utveckling

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

SKL satsar tydligt på att vara ett stöd till kommunerna i t.ex. spridning av goda exempel och samordning av gemensamma projekt genom programmet "Smartare välfärd" som riktar sig mot skola och lärande samt hälsa och omsorg i en digital värld.

### **Regionalt**

Region Hallands digitala agenda utformas i samverkan mellan Region Halland och kommunerna i länet. Denna kommer att ge ytterligare stöd för en gemensam riktning med samarbetsmöjligheter mellan organisationerna.

### **Lokalt**

Varbergs kommun antog i 2015-05-19 en Digital Policy. Som en följd av beslutet togs den Digitala agendan för 2016-2020 i december 2015.

I Varbergs kommun har man påbörjat arbetet med att utveckla medborgardialogen.

SKL:s strategiska punkter som nämns ovan stämmer väl överens med begreppen vi använder i Varbergs kommuns Vision 2025.

## **Syftet med en Digital Agenda för Varbergs kommun**

Detta dokument har till syfte att stötta förvaltningarna i att utveckla sin verksamhet genom digitalisering. Den ska underlätta för invånare, företag och organisationer i Varbergs kommun. Den digitala agendan ska visa kommunens viljeinriktning de närmaste åren och följa intentionerna i den Digitala policyn för Varbergs kommun.

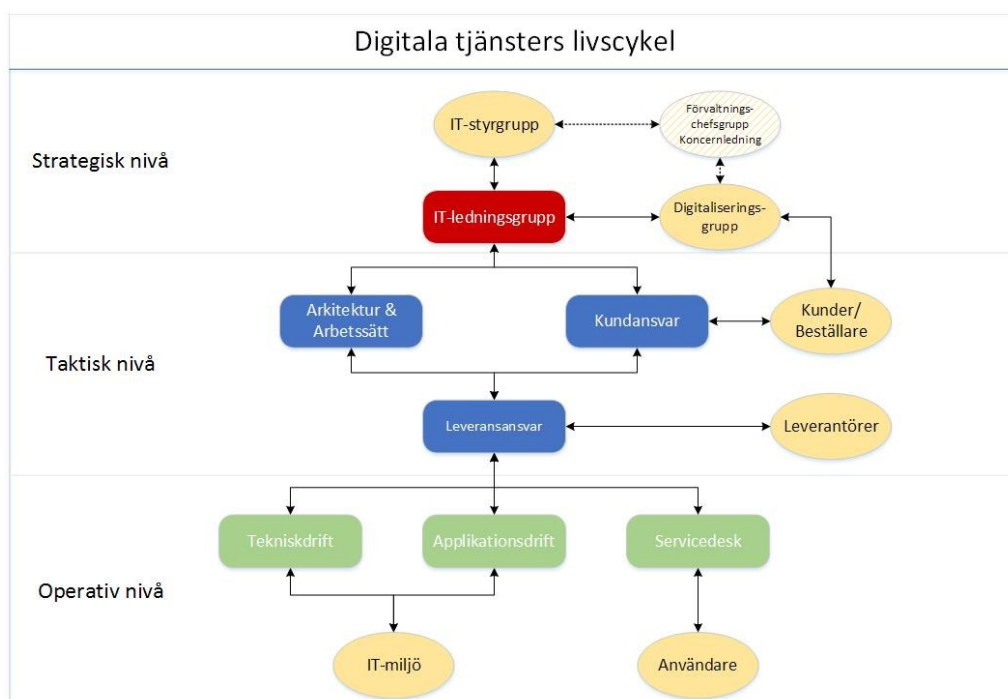
Agendan pekar ut viktiga områden att fokusera på under de närmaste åren. De behöver beaktas i samband med budgetbehandlingen för att säkerställa resurser. Agendan blir en gemensam riktlinje för att möta verksamheternas utveckling genom digitalisering. Den belyser även områden som behöver tas upp för att hanteras på central nivå då utvecklingen berör kommunens verksamhet som helhet. För att nå målen som sätts på längre sikt behöver kommunen dela upp genomförande av projekt och förändringar med bättre framförhållning.

De fokusområden som lyfts fram i detta dokument beskriver delar som utgör grundförutsättningar för att utveckling ska kunna ske och de primära är

breddbandsutbyggnad, öppna data<sup>2</sup> och utveckling av självservice. Varbergs kommun behöver också förvalta invånarnas tillit för att informationen som kommunen hanterar görs på ett integritetssäkert sätt. Kommunen ska givetvis följa de förordningar och den lagstiftning som berör den digitala utvecklingen.

### Varbergs kommuns styrmodell för digitalisering

Under 2015 infördes en ny styrmodell, Digitala tjänsters livscykel<sup>3</sup>, för att arbeta med digitaliseringen i Varbergs kommuns verksamheter. Den digitala agendan är den gemensamma produkten av de möten och processer som ingår i modellen.



## 1. Breddbandsutbyggnad

### *Omvärld*

Breddbandsutbyggnaden är en grundförutsättning för att digitaliseringen ska nå önskad omfattning och uppfylla invånarnas behov. Här ska jämlikhet råda oberoende av var man bor i Varbergs kommun.

Region Halland har tagit fram en Regional Breddbandsstrategi för Halland 2015-2020. Målet i denna är att 90 procent av alla invånare ska ha tillgång till fiber 2020. Strategin som godkänts av Varbergs kommun beskriver bl.a. kommunens roll som samordnare av utvecklingen.

Strategin har även bidragit till att regionen har upphandlat en samarbetspartner för en länsövergripande utbyggnad av höghastighetsbreddband i Halland.

<sup>2</sup> Se Begreppsförklaring, sid 18

<sup>3</sup> Se Begreppsförklaring, sid 17

### *Lokalt*

Varbergs kommun har som stöd för utvecklingen använt den Regionala bredbandsstrategin och inte tagit fram en egen strategi. Varbergs kommun har uppdraget att identifiera de områden som är aktuella för olika former av stöd för utbyggnaden. Detta kräver samverkan inom koncernen och med privata aktörer som arbetar med utvecklingen. Identifieringen av områdena kommer att ge en möjlighet till ett större stöd till de fiberföreningar som söker stöd från Jordbruksverket.

Nytt mål för Varbergs kommun är 100 procent bredbandstäckning år 2025.

Ny lagstiftning inom skolans område samt de satsningar som socialförvaltningen gör inom området för e-hemtjänst och välfärdsteknologi, ställer nya krav på tillräcklig infrastruktur.

## **2. Öppna data<sup>4</sup>**

### *Omvärld*

Ett EU-direktiv (det s.k. PSI-direktivet) ställer krav på öppna data i enlighet med Lagen om vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen (PSI-lagen). Syftet med PSI-lagen är att främja utvecklingen av en informationsmarknad genom att underlätta medborgares och företags användning av handlingar som tillhandahålls av myndigheter. PSI-lagen reglerar vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen. Vidareutnyttjande innebär att handlingarna används för andra ändamål än dem som de ursprungligen framställdes eller samlades in för. PSI-lagen ska alltså inte förväxlas med offentlighetsprincipen som ger varje medborgare rätt att ta del av offentliga handlingar.

Inom geodataområdet pågår arbete med Svensk geoprocess som är ett samverkansprojekt mellan Sveriges kommuner, SKL (Sveriges Kommuner och Landsting) och Lantmäteriet som syftar till att förenkla användningen av geodata för så många av samhällets aktörer som möjligt.

Ett viktigt och enkelt sätt att ge invånarna inblick och service är att öppna data från olika informationskällor. Linköping är *ett* gott exempel på en kommun som beslutat att låta invånarna ta del av information från befintliga databaser. Genom att sammanställa data och analysera kan man t.ex. visualisera klimatpåverkan och skapa förståelse för anpassningar ur ett hållbarhetsperspektiv. Informationen är användbar för politikerna som beslutsunderlag. Erfarenheterna från Linköping visar att det inte är så kostsamt att tillgängliggöra data som de tidigare trott. Att visa upp kommunal data kan ha ett stort värde för invånare, företag och övriga organisationer.

### *Lokalt*

Det finns således höga krav från samhället som helhet att öppna upp tillgång till vår information för att användas inom flera olika områden.

---

<sup>4</sup> Se Begreppsförklaring, sid 18

Principiellt ställningstagande till hur Varbergs kommun vill hantera och öppna sina data för omvärlden saknas och behöver beskrivas.

Under 2016 tog kommunens centrala IT-avdelning fram stöd för krav på upphandling för att möta EU-direktivet som nämns ovan.

För Varbergs kommun, med stark expansion i byggnadsverksamheten, är Svensk geoprocess ett viktigt standardiseringsprojekt mellan Sveriges kommuner, SKL och Lantmäteriet.

### 3. Självservicetjänster<sup>5</sup> och e-förvaltning<sup>6</sup>

#### *Omvärld*

Det finns tydliga viljeinriktningar från nationellt håll att kommunen ska underlätta för invånarnas vardag genom införande av självservice och e-förvaltning. Digitala tjänster ska vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med medborgare och företag. Med SKL:s så kallade e-blomlåda kan kommunerna analysera, utveckla och följa upp sin e-förvaltning och följa kommunens utveckling av nya e-tjänster.

#### *Lokalt*

Invånare, föreningar och företag efterfrågar allt fler digitala tjänster. De är även en grund för att effektivisera och utveckla arbetet i verksamheterna. Satsning på självservice och e-förvaltning i större omfattning är en viktig investering för framtiden och metod finns för att beräkna effekten vid införande av nya tjänster. Varbergs kommuns verksamhet bör alltid se digitalisering av tjänster som ett förstahandsval vid införande av nya tjänster eller i samband med kvalitets-säkring av befintliga.

Varbergs kommun kan konstatera att de införda tjänsterna används i olika omfattning och förvaltningarnas uppföljning av sina digitala tjänster kommer att analyseras under 2016. Fortsatt utveckling behöver fokusera på tjänster som har stor efterfrågan. Även tjänsternas användbarhet och den kontext de presenteras för användaren i, som sökbarhet och beskrivande texter är av stor vikt för kvalitén på självservicetjänster.

I samband med införande av kommungemensam Kundservice skapas nya möjligheter att samordna och utveckla externa och interna e-tjänster, samt analysera redan befintliga e-tjänster.

Införande av e-arkiv<sup>7</sup> är ett långsiktigt projekt som successivt öppnar möjligheter för mer transparens och därmed åtkomst till digitalisering av fler tjänster.

Förberedande åtgärder pågår under 2016 för att kunna ge nätåtkomst via WiFi på allmänna platser, t.ex. torget, fästningshörnan och därmed göra tjänsterna mer åtkomliga.

---

<sup>5</sup> Se begreppsförklaring sid 18

<sup>6</sup> Se begreppsförklaring sid 17

<sup>7</sup> Se Begreppsförklaring, sid 17

”Mina meddelanden<sup>8</sup>” är en riksomfattande tjänst för att få sina meddelanden från olika myndigheter i digital form (se även punkt 5). Möjligheten att ta emot meddelanden och information på detta sätt underlättar för invånarna att samla kommunikation på ett ställe. Tjänsten behöver belysas ur ett Varbergs-perspektiv.

”Mina sidor” är en annan funktion som underlättar möjligheten att följa pågående ärenden med en myndighet. E-tjänstgruppen i Halland jobbar med en gemensam integrationsplattform och intranätprojektet har en målbild om att medborgarna ska kunna logga in på kommunens webbplats (varberg.se) för att få åtkomst till information som berör dem.

#### **4. Informationssäkerhet, integritet och legitimation**

##### *Omvärld*

Informationssäkerhet innebär att vi hanterar informationen konfidentiellt (rätt person), säkerställer riktigheten (rätt information), gör den tillgänglig (rätt tid och rätt plats) samt att vi gör den spårbar.

Invånarna ska känna en trygghet i att offentliga sektorn hanterar integritets-känslig information på ett korrekt sätt. Krav på att kunna legitimera sig som anställd i kommunen när man genomför sitt uppdrag.

Arbete med informationssäkerhet är en mycket aktuell fråga för all offentlig verksamhet. En risk som är vanlig i alla organisationer är anställdas kunskapsnivå om informationssäkerhet.

Ett sätt att skydda information och säkerställa att rätt person får åtkomst till information är via e-legitimation. Ett nationellt arbete pågår för hur e-legitimation ska användas och möjlighet finns att avropa upphandling inom området.

En ny Dataskyddsförordning kommer att gälla fr.o.m. den 25 maj 2018. Den medför en del förändringar i arbetet med informationssäkerhet och tydliggör behovet av att ha en tydlig organisation med roller och ansvar för området.

SKL arbetar mycket aktivt med informationssäkerhet och har utlovat stöd till kommunerna.

##### *Lokalt*

Varbergs kommun har en informationssäkerhetspolicy. En grupp finns utsedd att bevaka frågorna kring informationssäkerheten i Varbergs kommun. IT-avdelningen har genomfört analys av den tekniska säkerheten under våren 2016 och åtgärder utifrån analysen vidtas under hösten.

I samma takt som mängden data ökar uppstår behov av mer lagringsutrymme. Allt fler kommuner använder nu molnlagring som ett alternativ till egna serverhallar. Varbergs kommun använder endast delar av möjligheten. För att

---

<sup>8</sup> Se begreppsförklaring sid 18



säkerställa att information lagras på mest lämpliga platser behöver informationen klassas och säkerheten i lagringslösningen utvärderas.

Informationen i systemen har i varierande grad ett skyddsvärde av något slag, exempelvis ur ekonomisk- eller integritetssynpunkt. Metoder för både klassning av informationsinnehåll och IT-säkerhet kommer att tillämpas generellt.

SITHS kort är en typ av smarta kort med en nationell standard för kvalitetssäkrad legitimering och elektronisk signering av personal. Korten infördes i kommunerna i samband med e-hälsoprojekten. Hantering av SITHS-korten har etablerade och kvalitetssäkrade processer i Varbergs kommun.

Varbergs kommun behöver en kommunövergripande lösning för digital legitimering. Det finns t.ex. olika typer av smarta kort och behöver hanteras. Smarta kort, vare sig det är SITHS eller egenutgivna, kan användas för flera ändamål och exempel på detta är: legitimation mot våra brukare/invånare, digitala underskrifter, inloggning i dator, upplåsning av dörrar, cafékort, elektronisk körjournal i fordonspoolen.

## **5. Samverkansplattformar för externa aktörer och samverkan EU, nationellt och regionalt**

### *Omvärld*

Behoven av samverkan ökar mellan myndigheter, samt mellan myndigheter och kommunala bolag/kommunalförbund och externa utförare. Samverkansplattformar skapar gemensamma ytor för flera aktörer. De systemtekniska lösningarna finns på plats. Förutsättningar finns för att uppnå både rationaliseringar av dokumentflöden och högre kvalitet i planering och verkställighet.

### **Samverkansplattform för externa aktörer**

Flera förvaltningar har utpekat systemlösningar för samverkan med andra organisationer som en av de viktigaste utvecklingsinsatserna för rationella arbetssätt. Det finns ett flertal former för samverkan. På flera förvaltningar finns konsulter som arbetar som resurser på plats, andra utför kärnverksamhet på uppdrag. Samverkan med andra myndigheter är omfattande.

Generellt finns behov av att etablera samverkansplattformar med många företag och myndigheter som kommunen har affärsrelationer med.

I Region Hallands regi finns en samverkansplattform, extranät, tillgängligt för kommunerna genom federation, dvs åtkomst till plattform genom inloggning från externa aktörer.

### **Samverkan, nationellt och regionalt**

Samverkan är en del i att införa Mina meddelanden<sup>9</sup> som är en tjänst där kommuner, landsting och myndigheter kan skicka digital post på ett säkert sätt till medborgare och företag. Regeringens mål är att senast 2017 ska medelstora och stora statliga myndigheter ha anslutit relevanta meddelandeflöden till Mina meddelanden. För att skapa en effektivare ärendehantering och en hög nytta för

---

<sup>9</sup> Se Begreppsförklaring, sid 18

medborgare och företag är det viktigt att även kommuner och landsting ansluter till tjänsten.

Tjänsten utvecklas och förvaltas av Skatteverket på uppdrag av regeringen. SKLs uppgift är att driva på och stötta medlemmarna i att ansluta till tjänsten. Från januari 2016 är SKL ledamot i Mina meddelandens styrgrupp tillsammans med 14 myndigheter.

#### *Lokalt och regionalt*

Varbergs kommun har möjlighet att ansöka om medel till projekt från EU som stödjer digitalisering. Det krävs ett särskilt uppdrag för att underlag till ansökan ska tas fram.

Varbergs kommun behöver se över fördelarna med att införa stöd för invånarens användning av Mina meddelanden. Mellan myndigheter behöver vi kunna skicka säkra meddelanden och lösningar behöver analyseras innan ett införande.

De regionala samverkansprojekten där Varberg ingår bedrivs i form av mötesforum för digitalisering under ledning av Region Halland. Den regionala digitala agendan hanteras under 2016 och kommer att implementeras i regionen.

Samverkan sker redan inom verksamhetsområdet e-hälsa som regleras av en beslutad plan för utvecklingen. Inom området självservice-tjänster finns en väl utvecklad samverkan inom regionen, men också nationellt.

Samarbete med Region Halland och de övriga fem kommunerna i Halland förväntas öka de kommande åren. Kommunerna står inför samma eller liknande utmaningar. Detta gör att gemensamma inköp och gemensam drift av verksamhetssystem troligen är möjliga att genomföra.

Varbergs kommun ska aktivt medverka i regionala samverkansprojekt inom ramen för den regionala stödstrukturen. Genom att kommunerna samverkar kring digitala utvecklingsprojekt minskar utvecklingskostnader och med överenskomna standarder kring e-tjänster kan medborgarna lättare känna igen sig vid användningen av e-tjänster.

Möjligheten att överföra och hantera handlingar mellan olika system är värdefullt i utbyte mellan organisationer vilket även kan kopplas till säker meddelandehantering mellan myndigheter.

## **6. Kontinuerlig förnyelse av grundläggande system-plattform**

#### *Omvärld*

Förändringen av den tekniska plattformen pågår kontinuerligt och utgår i stor omfattning från omvärldens behov av förbättringar samt utveckling till mer effektiva och användarvänliga versioner. För att göra största möjliga nytta för

invånarna behöver en organisation som driver digitalisering en uppgraderad plattform.

### **Grundläggande teknisk plattform**

För att möjliggöra ett effektivt och IT-säkert arbetssätt att hantera vår information krävs en stabil grundläggande teknisk plattform. Utmaningar finns att få hela organisationen att gå i samma takt i förnyelsen av utrustning som passar plattformen.

#### *Lokalt*

Det gemensamma uppdraget är att undvika dubbleringar av system och i stället åstadkomma kostnadseffektiva och användarvänliga lösningar. Varbergs kommuns grundläggande plattform vilar på Microsofts produkter och Windows-miljö. Exempel på Microsofttjänster är Office-paketet, e-post, identitets-hantering, Skype och databaser. En tydlig beskrivning behövs för att skapa bättre förutsättningar för tydligare dialog kring risker och konsekvenser vid införande av nya verktyg. Verksamheternas behov av flexibla lösningar behöver kunna tillgodoses samtidigt som man har ett helhetsperspektiv för en säker och ändamålsenlig grundläggande miljö.

Ett hinder för att kunna hålla plattformen på en rimligt modern nivå är föråldrad utrustning i verksamheterna. Dator som tjänst skulle vara en lösning. Detta innebär att IT-avdelningen tar ägarskapet för och ombesörjer inköp och byte av enheter. Utredning av detta pågår 2016 och kan införas 2017 om det ger ett mervärde för verksamheterna. Även skrivare och telefonutrustning kan bli aktuella för verksamheterna att hyra från IT-avdelningen som ”komplett arbetsplats-tjänst”.

### **Gemensamma system**

Införande av E-arkiv<sup>10</sup> innebär en helt ny digitalisering av en omfattande process som på sikt berör alla förvaltningar. E-arkivet har i utbyggt skick en väsentlig påverkan på möjligheter att skapa tjänster och ge service till medborgare, företag och samverkanspartners.

Hypergene är vårt nya verktyg för uppföljning och målstyrning från och med våren 2016. Systemet har stora möjligheter och för full effekt krävs integrationer med våra övriga verksamhetssystem. Detta gör att kvalitet på data i befintliga system måste vara hög och behov av riktlinjer för hantering är aktuell.

Införande av Miljösmart kommunikation, Varbergs kommuns nya plattform för telefoni och kommunikation via Skype, har skapat möjligheter till en förnyad kommunikationskultur som kommer att kunna vidareutvecklas de kommande åren.

Det finns ett tydligt behov av att utveckla ett nytt kommungemensamt intranät. Detta kommer att möta behovet av ett nytt arbetssätt som möjliggör kontinuerlig utveckling utifrån användarnas och verksamheternas behov. Grundläggande arbete påbörjas under 2016. Hänsyn ska tas till de nya kraven på tillgänglighetslagen som skärpts avseende intranät.

---

<sup>10</sup> Se Begreppsförklaring, sid 17

2016-09-20

Ambitionen att effektivisera och automatisera är en viktig ingrediens i samband med upphandling av nya system. Nämnas bör upphandlingen av ett ärendehanteringssystem till Kundservice där kommunen bör beakta möjligheter till integration för automatisering genom att på sikt kunna minska antalet ärendehanteringssystem i Varbergs kommun.

### **Förvaltningsspecifika system**

Utbyte och förändringar av förvaltningsspecifika system sker kontinuerligt.

Detaljerade projekt och förändringsaktiviteter planeras inom respektive verksamhet. Uppdatering och förändringar ska följa framtagna investerings- och förändringsprocesser.

## **7. Mobila arbetssätt**

### *Omvärld*

Ett mobilt arbetssätt ska gynna såväl medarbetare som invånare. Att kunna nå andra och bli nådd varhelst man befinner sig känns naturligt idag. Detta avspeglas i hur arbetslivet också ska anpassas.

### *Lokalt*

Behovet av rörlighet finns i de flesta verksamheter och för förtroendevalda. Förnyelsen av systemplattformen, den grundläggande IT-infrastrukturen, beräknas ge bättre möjligheter till mobilitet.

Alla förvaltningar har i varierande grad behov av mobilitet i någon form och för någon del av verksamheten.

Det finns sedan tidigare väl fungerande lösningar. Men i vissa fall är verksamhetssystemen inte utvecklade för att mobila lösningar ska kunna implementeras i full utsträckning.

Tydliga krav behöver ställas i upphandlingar av system och i kontakter med leverantörer.

## **8. Standardisering kontra flexibla verktyg**

### *Omvärld*

Alla kommuner har i stort sett identiska behov av digital utveckling. Det avspeglar sig genom att många samverkansprojekt bedrivs för att dela kostnader och för att t.ex. systemlösningar ska följa viss standard. Möjligheter till integrering mellan olika system och förenkling för aktörer att kombinera data underlättar vid standardisering på en grundläggande nivå. Standard kan även underlätta för användarna då man känner igen sättet att arbeta.

Ett mer långtgående exempel på standardisering är inom e-hälsoutvecklingen där berörda aktörer under närmare ett decennium har arbetat med en gemensam systemplattform och gemensamma begrepp för landsting/regioner och kommuner. Plattformen innehåller delar som kan nyttjas även av andra verksamheter.

Nyttan med digitala verktyg kan enbart mätas och värderas utifrån den faktiska användningen av dem. Alltså när ändamålsenliga digitala verktyg utformas utifrån verksamheternas och användarnas behov. Utmaningen i samband med detta kan vara hantering av information på ett korrekt, säkert sätt.

#### *Lokalt*

Det finns goda möjligheter till ekonomiska vinster genom att använda standardlösningar. Varbergs kommun bör noga följa utvecklingen och ta del av de lösningar som etableras nationellt. Ett exempel är införande av Skype där man använder standardutförande för att inte ta stora anpassningskostnader vid införande och inte heller kostnader i samband med vidareutveckling av produkten.

Som kontrast till önskan och behov av standardisering finns behov av att kunna använda olika typer av enheter för att kunna nyttja program, appar m.m. inom socialförvaltningens verksamhet och det pedagogiska området. För att minimera utmaningarna behöver man följa händelseutvecklingen på nationell nivå och eventuellt kommande förändring i lagstiftning.

## **9. Sakernas internet**

#### *Omvärld*

Digitaliserade och uppkopplade givare och sensorer har i ökande omfattning etablerat sig inom i stort sett alla verksamhetsområden i samhället. Området är inte nytt utan har använts för olika tillämpningar inom kommunala fastigheter under långt tid.

Trenden "Internet-of-Things", eller "sakernas internet", där allt fler prylar och sensorer kopplas upp digitalt, kommer att leda till ökat behov av lagring, hantering och analys av data. Det kommer även att ställa högre krav på nätåtkomst som är direkt kopplade till bredbandsutvecklingen. Se område 1.

#### *Lokalt*

Den förväntade utbredningen i våra verksamheter och mängden av olika tekniska lösningar innebär många möjligheter till verksamhetsutveckling men kan också vara en utmaning för hela organisationen. I synnerhet gäller det informationssäkerhetsfrågor men också förmågan att ta emot nya tekniklösningar.

Utvecklingen av välfärdsteknologi är en del som är kopplad till sakernas internet och kan bidra till ökad trygghet, säkerhet, aktivitet och delaktighet i samhället. Välfärdsteknik kan stärka äldre personer och personer med funktionsnedsättning till ett självständigare liv.

## **10. Ökad mängd data att hantera**

#### *Omvärld*

Datamängden som ska hanteras av kommuner kommer att öka dramatiskt främst som följd av utvecklingen av flera områden som berör kommunal verksamhet. Det handlar om geografiska data, behov av analyser som är sammansatta av verksamhetsdata och geografiska data, beslutsstödsystem med

2016-09-20

kvalitetssäkrade data, sakernas internet-lösningar med ljudmätningar eller frekvensmätningar osv.

#### *Lokalt*

Hanteringen av stora mängder data som samlas från olika system förutsätter databaskompetens, analysförmåga och att vi rör oss med samma termer och begrepp, åtminstone i vår egen kommun. Det kommer inte finnas någon ekonomiskt försvarbar möjlighet för kommunen att själv lagra den mängd data som kommer att bli aktuell. För att kunna bedriva en kostnadseffektiv verksamhet är molntjänster nödvändiga.

Processerna för datautvinning, lagring, analys och presentation som helhet bör ses över. I kommunens organisation som helhet är bedömningen att det finns god kompetens. Förutsättningarna för hur olika förvaltningars kompetenser skall kunna samverka kontinuerligt bör tydliggöras.

## **11. Användarorientering**

### *Omvärld*

En halvtimme om dagen. Så mycket arbetstid försvinner i genomsnitt varje dag på grund av IT-strul på jobbet, enligt en undersökning som genomfördes av fackförbundet Unionen bland tjänstemän i privata företag i Sverige under våren 2016. I pengar motsvarar den förlorade arbetstiden ungefär 14,5 miljarder.

Troligen är den offentliga sektorn inte ett undantag.

IT och användningen av olika verktyg berör nära 100 procent av kommunens medarbetare. Att säkra miljön för att minska avbrott i arbetet är ett viktigt område att fokusera på varje år.

### *Lokalt*

Standardiseringen kan ses som en underlättande del för användarna men samtidigt finns ett stort behov av att använda de verktyg och applikationer som passar i respektive verksamhet. Exempel på en annan underlättande del kan vara arbetet med intranätet där presentation av information och tjänster görs enhetligt i ett och samma gränssnitt.

Digitaliseringens utbredning påverkar oss i allt högre grad. Antalet system växer, inte sällan med ökad komplexitet för användaren beroende på olikheter i gränssnitt och i systemdialoger.

Införande av en styrmodell och tydliggjorda roller och kommunikationsvägar underlättar för verksamheten och dess användare. Införande av särskilt utsedda kundansvariga, beskrivna dialogforum och beskrivning av roller förväntas skapa förutsättningar för bättre service till användarna. Fortsatt utveckling av gemensamt Kundenservice kommer att bidra till ytterligare tydlighet.

Introduktion av nyanställda i systemanvändande är ett sätt att öka användar-kompetens och förbättra arbetsmiljö.

Kompetensutveckling är en viktig del för att minska avbrott i verksamheten. I samband med införande av nya verktyg är det systemägares och systemförvaltares ansvar att ta fram erforderlig utbildning. Detta har tidigare inte varit så tydligt och behöver belysas i dialog mellan verksamheterna och IT.

En modern och välutvecklad systemmiljö är idag en väsentlig del för att vara en attraktiv arbetsgivare. En tydlighet i användningen av befintliga system bör vara lika självklar som att man har kompetens inom sitt verksamhetsområde.

Digitaliseringen i skolväsendet ställer förändrade krav på pedagogisk och teknisk support. Medarbetarnas kompetens och möjlighet att få utbildning kommer att vara avgörande för utvecklingen.

## **12. Metoder för digital utveckling och förvaltning**

### *Omvärld*

En tydlig trend i förändringsarbetet är att det övergår till ett alltmer agilt<sup>11</sup> arbetssätt (kontinuerlig förbättring i små steg). Kontinuerlig utveckling anses även underlätta för användarna då förändringar sker i små steg och är lättare att komplettera i små portioner än att helt förändra arbetssätt.

Vid vissa införandeprojekt kan "big-bang" vara det bästa arbetssättet inledningsvis. Avvägning får göras inför respektive projektstart.

### *Lokalt*

Avseende arbetssätt för den digitala utvecklingen i Varbergs kommun ska val av metoden prövas utifrån vilken typ av införande som ska ske. Detta påverkar de personella resurserna och kompetensutveckling av befintlig personal och kan minska behovet av periodvisa kostnadsdrivande konsultinsatser.

Metoder och modell för digital utveckling (Digitala tjänsters livscykel<sup>12</sup>) följer den centrala lednings- och styrningsmodellen samt årshjulet för budgethantering. Varbergs kommun har även generella kommunövergripande modeller för förstudier inför investeringar och för utvecklingsprojekt samt uppdrag. Dessa processer, som bygger på intressenternas medverkan, har tydliga direktiv och beslutspunkter och används som stöd i den digitala utvecklingen tillsammans med t.ex. förändringsprocessen och kundservices hantering av incidenter, felanmälan och annan support.

Verksamheterna har lyft behovet av en gemensam systemförvaltarmodell som fångar upp det arbete av systemförvaltning som görs på förvaltningarna. Man efterfrågar ett tydligare stöd för hur ansvaret ser ut för de olika rollerna samt hur systemförvaltning sker närmare verksamheten.

Det stora innehavet av system representerar ett stort värde för kommunen. Att bevara och utveckla värdet av den gemensamma systemmiljön förutsätter att en gemensam modell för förvaltning införs och används konsekvent. Förbättring av modellen ingår i det ständiga arbetet i dialog med verksamheterna.

---

<sup>11</sup> Se Begreppsförklaring sid 17

<sup>12</sup> Se Begreppsförklaring, sid 17

Metoder utvecklas kontinuerligt inom digitaliseringens olika områden, exempelvis för klassning av information, generell IT-säkerhet och prioriteringsmodell vid införande av nya e-tjänster.



## **Begreppsförklaring**

### **Agilt arbetssätt**

Man formulerar tidigt mål och visioner, istället för att arbeta mot hårda och detaljerade tekniska krav. Arbetar med fungerande delleveranser av funktionalitet som sker regelbundet enligt ett schema. Planer och metoder löpande utvärderas och förbättras. Ändamålsenlig och användarcentrerad utveckling eftersträvas genom ett nära samarbete under hela utvecklingstiden med täta och regelbundna möten mellan utvecklare och beställare/mottagare. Den detaljerade kravspecifikationen blir ett slutresultat av utvecklingsprojektet istället för ett ingångsvärde. Det agila synsättet anser att det oftare är människor och kommunikation än verktyg och formella dokument som löser problem under utvecklingsarbetet.

En annan central grundtanke är att minimera risken för att en stor del av ett system befinner sig i ett halvfärdigt läge och inte kan leverera nytta. Ett agilt arbetssätt gör det möjligt för beslutsfattare att få ett bättre underlag inför beslut om att tillföra ytterligare resurser till ett projekt. Det finns självutvärderingar för att avgöra om ett projekt utvecklar agilt.

### **Digitala tjänsters livscykel**

Under 2015 godkände kommunledningen en styrmodell fram för att stödja den digitala resan i Varbergs kommun. Den ska följa tjänsterna från det att behov beskrivs till dess att tjänsten avvecklas.

Modellen beskriver roller, processer och forum där teknisk kompetens möter verksamheterna för att gemensamt påverka den digitala utvecklingen i Varbergs kommun.

### **E-arkiv**

Ett system för långsiktig informationsförsörjning i syfte att säkerställa ett bevarande av elektroniska handlingar. Med system avses utöver ett system i teknisk mening även rutiner och funktioner som säkerställer ett bevarande. Handlingarna måste bevaras med det innehåll som de hade när de framställdes och deras autenticitet måste kunna bedömas över tid. Ett e-arkiv ska säkerställa att informationen som resurs ska kunna återsökas, tillhandahållas, administreras och återanvändas av skilda intressenter. Behörigheter kan behöva ändras över tid och rättningar införas.

### **e-förvaltning**

Verksamhetsutveckling i offentlig förvaltning som drar nytta av informations- och kommunikationsteknik kombinerad med organisatoriska förändringar och nya kompetenser.

### **Informations- och kommunikationsteknik**

Detta är den del av IT som bygger på kommunikation mellan människor. Det finns IKT-avdelningar på många högskolor som ger mer specifikt IT-stöd än vad IT-avdelningen normalt levererar. Distansutbildningar bygger mycket på användandet av IKT.

I vissa kommuner har man också börjat anställa IKT-pedagoger som arbetar med att stödja lärarna att få in arbetet med IKT mer på skolorna.

IKT-forskningen, och utveckling av såväl IKT-relaterad hårdvara, mjukvara som tjänster, har blivit allt mer angeläget i takt med att samhälle och näringsliv digitaliseras. Frågor som t.ex. ökad nätkapacitet, öppna data och integritet följer i digitaliseringens spår.

### **Mina meddelanden**

Mina meddelanden är en säker digital brevlåda där du läser du din post från myndigheter och kommuner när som helst och var du än är. Respektive myndighet måste agera för att införa tjänsten till invånarna.

### **Mina sidor**

Mina sidor (mina tjänster) används för invånarna för att följa sina pågående ärenden inom kommunen. Tjänsten bör samordnas centralt för att ge största nytta till användarna.

### **Självservice (e-tjänster)**

Självservice är tjänster som produceras och konsumeras i ett elektroniskt medium och benämns även e-tjänster.

### **Öppna data**

Öppna data avser digital information som är fritt tillgänglig utan inskränkningar. Det finns ingen internationellt antagen formell definition men flera utgår från principerna i Open Knowledge Definition eller de principer för öppen digital offentlig information som utarbetades av Open Government Working Group. Öppna data ses även som ett sätt för medborgarna att få insyn i förvaltningen. I Sverige har E-delegationen fått i uppdrag att bl.a. öka möjligheterna att ta del av offentlig information för både kommersiella och ideella ändamål.

De grundkrav på öppna data som Open Government Working Group ställt upp är att öppna data ska vara:

Komplett

Primär

Aktuell

Tillgänglig

Maskinläsbar

Fri

I ett öppet format

Open Knowledge Foundation har tagit fram en definition som sammanfattas enligt:

"Data kan kallas öppna data om vem som helst fritt får använda, återanvända och distribuera dessa med som största motprestation att ange källa eller krav på att dela data på samma sätt."