



SVERIGES DIGITALISERINGSKOMMUN 2019

# Kommunernas utveckling i en digital tid

EUROPAS STÖRSTA KONFERENS OCH FACKMÄSSA OM  
VERKSAMHETS- OCH SAMHÄLLSUTVECKLING

KVALITETSMÄSSAN DEN 12–14 NOVEMBER 2019 • SVENSKA MÄSSAN I GÖTEBORG



*Ett smartare samhälle*

# Introduktion

Utmärkelsen Sveriges DigitaliseringsKommun 2019 firar i år tioårsjubileum. Det känns stort och viktigt att fira kommunernas utveckling i en digital tid.

Syftet med utmärkelsen är att stimulera den fortsatta moderniseringen och förbättringen i kommunerna.

Till Sveriges DigitaliseringsKommun utses den kommun som har lyckats bäst med att använda digitaliseringens möjligheter för att utveckla verksamheterna, demokratin och kommunen som helhet.

Den svenska välfärden måste hela tiden utvecklas i takt med förändrade utmaningar och nya möjligheter. Digitalisering, innovationer och nya idéer som skapar hållbara lösningar för hållbara liv i hållbara samhällen är en förutsättning för att även i framtiden erbjuda en välfärd i världsklass. Ett smartare samhälle för alla helt enkelt – utveckling i en digital tid.

Som en nyhet inför utmärkelsen har skriften Kommunernas utveckling i en digital tid tillkommit. Syftet med denna är att ta tempen på den digitala utvecklingen bland Sveriges kommuner. Den färdigställda skriften består av 44 kommuners bidrag. 28 kommuner valde att ställa upp i utmärkelsen Sveriges DigitaliseringsKommun 2019. Av dem nominerade juryn fem kommuner och under hösten har juryn gjort besök på plats och har intervjuat kommunstyrelsens ordförande, kommundirektören och utvecklingschef eller motsvarande.

Vi har samlat samtliga bidrag i den här skriften. Ta en stund och läs om vilket utvecklingsarbete respektive kommun är mest stolta över, vilken effekt insatserna har gett och vilka lärdomar kommunen har dragit av arbetet.

Jenny Birkestad  
*Chef för avdelningen för digitalisering  
på SKL och juryns ordförande*

# Ale kommun

Christina Larsson

IT-chef

0303-703 000/072-520 04 60

[christina.larsson@ale.se](mailto:christina.larsson@ale.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

I Ale kommun är vi stolta över vårt målinriktade digitaliseringsarbete där vi adresserar såväl nödvändiga strukturförbättringar som innovativ utveckling av nya digitala lösningar. Arbetet har sin utgångspunkt i vår policy för digitalisering som har en direkt koppling till kommunens vision – Ale lätt att leva. Här finns även en spännande koppling till kommunens arbete för förverkligandet av Agenda 2030. I arbetet, som går under benämningen Ale i 360 grader, har över 200 personer intervjuats om vad som är viktigt i framtiden för ett gott liv i Ale.

Här blir det tydligt att digitaliseringen är avgörande förändringsfaktor för att möta upp mot våra invånares förväntningar på kommunen.

När det kommer till strukturella förbättringar har vi identifierat ett antal områden och förmågor inom vilka vi behöver förbättra oss. I det här sammanhanget tar vi hjälp av värderingar såsom LIKA och DiMiOS. Vi har satt upp egna indikatorer för att kunna mäta och påvisa resultat som följs upp och presenteras årligen i verksamhetsplan och årsredovisning.

Vi har de senaste åren etablerat ett stort antal digitala lösningar inom samtliga verksamheter exempelvis eArkiv, digital bygglovsprocess, GIS, GPS system för mätning, digital övervakning av soptunnor, chattbott, mobila arbetssätt inom omsorgen, dokumentation, medicinlistor, nyckelfria lås, omfattande övergång till molnbaserade tjänster, utveckling av beslutsstöd i syfte att underlätta beslutsfattande, utveckling av ärendeprocessen, digitala enheter och arbetssätt för samtliga politiker. Vi är, om vi måste välja ut ett område,

kanske mest stolta över de satsningar som sker inom skolan och som fokuserar på våra elever, lärare och föräldrar. Vår tidiga och offensiva satsning på 1-1 har lagt grunden för en numera samordnad utveckling av pedagogik och vår digitala lärmiljö.

## Vilken effekt har det gett?

Med en tydlig röd tråd för digitaliseringsarbetet har vi lyckats skapa delaktighet och engagemang i frågor som rör innovation, verksamhetsutveckling och digitalisering. Detta är en avgörande framgångsfaktor för vårt förändringsarbete. För det är när vi lyckas åstadkomma verklig förändring som vi når de stora vinsterna i form av bättre resursutnyttjande, förbättrad tillgänglighet, ökad rättssäkerhet och kvalitet i de tjänster och den service vi erbjuder.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Digitalisering kan inte drivas som ett eget specialområde. Istället handlar det om att få in digitaliseringsfrågan i ordinarie verksamhet, på alla nivåer och ledder. Att skapa en kultur där innovation och förändring är något positivt. Vi behöver arbeta utifrån ett helhetsperspektiv och med det också styra så att satsningar sker där de ger mest nytta. Vi kan inte heller vara bäst på precis allting själva. Våra samarbeten med andra organisationer såväl inom landet som inom EU har varit avgörande.

# Alingsås kommun

Göran Westerlund  
Digitaliseringsansvarig  
070-675 08 05  
[goran.westerlund@alingsas.se](mailto:goran.westerlund@alingsas.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Alingsås kommun har byggt en skolportal som samlar alla kontakter mellan elever, skolpersonal och vårdnadshavare. Portalen "Arena för lärande" är en gemensam ingång för skolans alla system och digitala lagringsplatser med ett roll- och organisationsstyrt flöde av information och programikoner. Portalen är tillgänglighetsanpassad och responsiv (fungerar på alla skärmar). Portalen finns även som app. Idag har mer än 8 000 elever, 1 800 pedagoger och 8 600 vårdnadshavare inloggning i portalen.

Arena stödjer olika verksamheter i skolan, från förskola till vuxenutbildning, och skapar en samlad miljö men med mer dynamik och flexibilitet än traditionella lärplattformar eftersom systemkomponenter från olika leverantörer kan plockas in och ut löpande. Arena ersätter inte verksamhetssystem utan ger en gemensam ingång och nyhetsflöde. Med automatiserad hantering av användarkonton reduceras den administrativa bördan och skapar hållbarhet över tid. Vilket är resultat av ett långsikt arbete med it-arkitekturen.

Innan portalen fanns behövde pedagoger och administratörer hjälpa till med lösenordshantering i en stor mängd system. Vårdnadshavare hade en mängd olika inloggningar för varje barn att hantera. Nu behövs bara en inloggning i portalen. Om vårdnadshavaren har flera barn samlas uppgifter/information för dessa i samma gränssnitt. Informationen är helt roll- och gruppstyrd vilket skapar "rätt information vid rätt tillfälle" och besparar organisationen från att överinformeras. Enkelhet uppnås med alla funktioner på ett ställe som tillgång till digitala läromedel, digitala prov, IUP, frånvaro anmälan till nationella prov, sjukanmälan, osv.

Elevers tillgång till funktioner/ikoner som kan styras utifrån roll- och organisation men också av pedagogen. Arena för lärande infördes först på vuxenutbildningen/SFI och därefter har successivt införts på grundskola, gymnasiet och förskolan. Vårdnadshavarnas anslutning var ett eget delprojekt med specifika krav som säker inloggning.

## Vilken effekt har det gett?

Det har inneburit mer undervisningstid för pedagogisk personal. Enklare och snabbare kontaktvägar mellan hem och skola då information om barn samlas i ett gränssnitt. Bättre dialog mellan elev och pedagog eftersom pedagogen. Det blir enklare när lösenord eller webbadresser inte behöver ändras – samma lösenord för Arena, wifi och digitala enheter – alla funktioner samlade på en plats. Det har också givit högre kvalitet. Portalen används frekvent – mätningar visar att 15 200 av 18 400 konton har varit inloggade. Alingsås har 40 000 invånare.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Vi kan ta initiativ när det saknas färdiga lösningar. Tack vare att många funktioner redan finns utvecklade i öppen källkod och kan återbrukas. Vi delar med oss av vår egen utveckling med andra vilket kan ge delade investeringar och samarbeten. Agila metoder – testa och smaka på lösningar i dialog med användarna – projektupplägg med egen budget, styr- och projektgrupp har skapat både flexibilitet som struktur. Projektarbete 2014–2017. Arena fortsätter nu utvecklas i förvaltning efter användarnas behov.

# Bollnäs kommun

Katarina Ahlström

*IT-strateg*

027-82 57 64

[katarina.ahlstrom@bollnas.se](mailto:katarina.ahlstrom@bollnas.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Vi är mycket stolta över den digitaliseringsutveckling som Bollnäs kommun genomgår. Genom att arbeta med en tydlig styrningsmodell, aktiva samarbeten inom hela kommunkoncernen och med andra kommuner/regioner samt en engagerad politik. Bollnäs kommun har arbetat fram övergripande mål och antagit en handlingsplan för digitalisering som har en bred förankring i hela organisationen. Inom äldreomsorgen har digitaliseringen inneburit att vi har infört nya arbetssätt, utvecklat informationen till medborgarna, brukarna och anhöriga. Vi har infört verktyg som ökar kvalitén för att ge individuellt anpassat stöd till brukarna. Vi har tagit fram en interaktiv broschyr för att sprida information om de digitala verktyg vi använder inom äldreomsorgen. Broschyren hjälper brukaren att se fördelarna med digitalisering och den bidrar till att vara en attraktiv arbetsgivare i ett kompetensförsörjningssyfte, genom att skapa ett intresse för att arbeta inom den här branschen.

Bollnäs kommuns digitaliseringsstrategi sätter medborgaren i fokus och tänker digitalt först i alla lägen.

Att aktivt arbeta med att minska det digitala utanförskapet i fokus, här har Biblioteket en samordningsroll mellan föreningslivet och företagen på orten. Under "All digital week" visas ett axplock av de insatser som görs inom digitalisering.

I Bollnäs kommun ska man kunna bo, driva företag och leva i hela kommunen. Vi är möjligheternas kommun!

## Vilken effekt har det gett?

- Ökad kvalitet, delaktighet och transparens genom digitala verktyg.
- Brukarna kan få mer individuellt anpassat stöd, ökad självkänsla.
- Ökad trygghet för anhöriga.
- Ökad information.
- Förändrade arbetssätt som underlättar, säkerställer och effektiviserar.
- En förankrad färdplan som skapar samförståelse och budgetutrymme för att genomföra digitaliseringen i hela kommunkoncernen.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Det är viktigt att låta medarbetarna som ser ett behov/har ett intresse få börja testa. Att strukturerat arbeta med ett innovationstänk. Vid varje förändring arbeta med vår modell PIV-Process i verksamhet, där behovet krävs, resurstillsätts och kostnadsberäknas innan beslut fattas och förändring genomförs.

Att ha tålamod – ge tid för förankring, kommunikation, utbildning och införande, då blir implementeringen lyckad.

# Borlänge kommun

Stefan Rodheim  
Utvecklingschef  
024-36 60 30  
[stefan.rodheim@borlange.se](mailto:stefan.rodheim@borlange.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Borlänge kommun är stolta över Sveriges första medborgardialog i ett digitalt samtalsrum.

Medborgardialog är ett viktigt instrument för att öka Borlängebornas möjligheter till delaktighet och inflytande. Medborgardialog i Borlänge kommun utgår från principen att alla de som bor, lever och verkar i Borlänge kommun är kunniga medborgare som vill bidra till en positiv samhällsutveckling. God medborgardialog ska motverka exkludering av olika grupper och aktivt verka för allas lika rätt till delaktighet och inflytande. För Borlänge kommun innebär också god medborgardialog att involvera människor tidigt i en betydelsefull process som syftar till att ge resultat för det lokala samhällets utveckling.

Som ett led i regeringens digitaliseringsstrategi vill Borlänge kommun genom digitalisering förenkla och öka tillgängligheten för medborgare, bland annat genom e-tjänster. Att genomföra digitala medborgardialoger är en följd av detta. I maj 2018 genomfördes därför en digital medborgardialog om trygghet med målgruppen kvinnor i åldrarna 35–44 år.

– Så vitt jag vet var det här den första digitala medborgardialogen i Sverige som genomfördes på det här sättet, i digitala samtalsrum. Vi genomförde dialogen i samarbete med Högskolan Dalarna där de hjälpte oss med tekniken, säger Stefan Rodheim, utvecklingschef på Borlänge kommun.

Deltagarna fick diskutera frågan "Vad kan Borlänge kommun göra för att öka känslan av trygghet hos Borlängeborna, med fokus på kvinnornas situation?".

Sex Borlängebor fick tillsammans med politiker diskutera detta i ett digitalt samtalsrum, vilket möjliggjorde dialog och inflytande från medborgarnas egna kammare.

– Vi har precis börjat med den här typen av medborgardialoger och provar oss fram med olika tekniker. Det är viktigt för oss styrande politiker att hitta bra fungerande former för olika typer av dialog med Borlängeborna, och att vi faktiskt använder metoder som också sänker tröskeln mellan Borlängeborna och politiker, säger Jan Bohman (S).

## Vilken effekt har det gett?

Genom att digitalisera dialogprocessen gavs ett antal Borlängebor möjlighet att på ett nytt sätt påverka riktningen för Borlänge kommuns kommande trygghetsarbete. Utvärderingen visade att deltagarna uppskattade genomförandet och funderade på hur dialogen leder till förändring i realiteten, något som fortsättningsvis är viktigt för kommunen att hantera. Fler dialoger i samma form planeras och det finns en stor nyfikenhet bland nämnderna att använda sig av denna form av digitala medborgardialoger.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Digitalisering av medborgardialog öppnar nya möjligheter för att kostnadseffektivt nå nya målgrupper, målgrupper som tidigare har varit svårt för oss att nå. Det finns en ovana att diskutera i digitalrum vilket kräver duktiga och erfarna samtalsledare för att få flyt i diskussionen. Det är även viktigt att det finns en fungerande teknisk stödfunktion där deltagarna kan få testa miljön innan dialogen. Digitala dialoger är uppskattat av alla och är här för att stanna.

# Borås stad

Johan Olovson

*E-strateg*

076-623 07 61

[johan.olvson@boras.se](mailto:johan.olvson@boras.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Borås stad är ständigt framåtsträvande när det gäller nya sätt att upphandla välfärdslösningar som stöd till den egna verksamheten med kommuninvånarens fokus.

Borås Stad har arbetat uthålligt för att öka tillgängligheten till snabbt och robust bredband. Det finns redan ett välutbyggt stadsnät som kompletteras av engagerade fiberföreningar som byggt ut och vidmakthåller bredbandsinfrastruktur i kommunens olika delar. Nästa steg är att knyta samman infrastrukturen för att skapa ytterligare robusthet och utväxling för de olika ägarna av näten. Det uthålliga arbetet fortsätter.

Genom lanseringen Borås Free WiFi kan alla som befinner sig i anslutning till kommunens fastigheter ansluta sig till Internet.

Borås är unik genom att erbjuda en både analog och digital sammanhållen Synpunktshantering för all verksamhet i offentlig regi, oavsett om det gäller fixa min gata eller min matleverans. Staden har på ett effektivt sätt samlat alla sina blanketter och e-tjänster på ett och samma ställe och därigenom erbjuds invånarna en enklare och mer tillgänglig service.

Staden har genom en satsning på Smarta soptunnor (Big Belly) kunnat byta ut hittills drygt 60 soptunnor i staden. Denna satsning har gjort att vi kunnat minska trafiken, antalet påsar och antalet tömningar från en gång per dag till en gång per vecka.

En aktiv och uthållig satsning på välfärdsteknik har medfört att samtliga brukare inom hemtjänst erbjuds och de flesta använder trygghetslarm.

Trygghetskamera ersätter fysiskt tillsynsbesök för att garantera ostörd nattsömn för våra brukare.

Nyckelfria lås är installerade hos samtliga brukare i kommun och i 1 600 offentliga lokaler där personalen behöver tillträde.

## Vilken effekt har det gett?

Staden är nu mer lyhörd för brukare, säkrare, tillgängligare, miljövänligare och en mer attraktiv arbetsgivare. Rätt resurser läggs på rätt saker utifrån hållbar logistik.

För personalen innebär det ökad säkerhet då man slipper bära omkring på en nyckelknippa med 30 nycklar. Inställetiden är avsevärt förkortad.

För tömningen av sopor har denna satsning gjort att vi kunnat minska trafiken, antalet påsar och antalet tömningar från en gång per dag till en gång per vecka.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Att arbete med digitalisering kräver att vi utvecklar det rent mänskliga. Att vi därigenom lever med vår tid och att vi därför fortsätter att satsa uthålligt på ledning i förändring. Att vi får med oss såväl verksamhet som medborgare på resan är avgörande.

# Båstads kommun

Anders Björk

*IT-chef*

0431-770 08

[anders.bjork@bastad.se](mailto:anders.bjork@bastad.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Sin identitetshantering.

## Vilken effekt har det gett?

Det har sparat tid då informationen slås in en gång och sedan sprids till olika system som prenumererar på ändringarna. Det kan vara applikationer på pc, mac och mobiler, passagesystem till kommunens byggnader osv. Detta gör att våra användare alltid har rätt tillgång till de system som är ansluta till lösningen.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Att det tar tid att kartlägga processer samt det tar tid att få systemägare och leverantörer att förstå nyttan med en automatisering av identiteter.



# Fagersta kommun

Jan Abrahamsson

*IT-strateg*

070-648 21 08

[jan.abrahamsson@fagersta.se](mailto:jan.abrahamsson@fagersta.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Fagersta kommun var relativt tidig med att ansluta sig till den nationella infrastrukturen Mina meddelanden. Nu har vi också helt avskaffat lönespecifikationen på papper och börjat skicka ut den digitalt via Mina meddelanden istället.

## Vilken effekt har det gett?

Följande effekter har identifierats. Kommunen sparar ganska mycket pengar på att hantera utskicken via Mina meddelanden istället för att låta banken göra utskicken. De anställda får tillgång till specifikationen snabbare. Vi har eliminerat ännu en pappershandling, vilket är bra för miljön. Kommunikationen är säkrare än tidigare. Som anställd når du handlingen oavsett var du befinner dig. Mina meddelanden är en säker och bra plats att arkivera/samla sin digitala information på.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Resan var relativt smärtfri. Viktigt med mycket och tydlig information och att samla olika kompetenser i projektgruppen. Ett bra business case som är lätt att räkna hem.

# Falkenbergs kommun

Torbjörn Larsson

IT-chef

070-698 62 58

[torbjorn.larsson@falkenberg.se](mailto:torbjorn.larsson@falkenberg.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Varje digitalisering inom offentlig sektor måste bygga på en stabil infrastruktur där säker identifikation av såväl medborgaren som myndighetspersonen är ett måste. Medborgarens sida är i stort och mycket löst genom BankID och dess framfart. Den interna identifikationen har i många organisationer släpat efter och utan denna funktion hamnar de digitala processerna i en svacka eftersom vi måste kunna logga och verifiera besluten enligt GDPR.

Falkenbergs kommun är känt för att ligga i framkant när det gäller verksamhetsutveckling och digitalisering, vårt senaste projekt som vi är mycket stolta över är att presentera det egenutgivna "Smarta kortet" som alla medarbetare och politiker använder sig av vid inpassering, identifiering och signering. Detta fysiska kort kompletteras med en tillhörande app för mobil hantering. Kortet är kopplat till vårt personalsystem samt har användarregistret som master.

När man blir anställd i Falkenbergs kommun får du detta kort som är kopplat till din identitet och kan användas som intern identifikation i kommunens system. I en allt mer decentraliserad och mobil verksamhet krävs det flexibla lösningar som löses genom att man via en mobil-app (liknande mobilt BankID) kan verifiera sig i de tjänster som verksamheten har och att detta förenklas både i handhavandet och säkerheten där spårbarheten ökas till maximum. I och med denna säkra identifiering har vi haft möjlighet att införa säker kommunikation via en s.k boxlösning där vi på ett GDPR-säkert sätt kan kommunicera med såväl myndigheter som medborgare. Nästa steg i kedjan är med samma säkra identifikation kunna signera handlingar såsom beslut, protokoll och andra typer av dokument helt digitalt.

För att minska belastningen på administrationen så sker utgivningen av dessa kort till stor del via integrationer med bl a personalsystemet och självservicestationer för fotografering.

## Vilken effekt har det gett?

Cirka 30 procent av de ärende som är kopplat till vår interna service-desk är lösenordsrelaterat, detta kommer att elimineras i och med införandet av det smarta kortet eftersom detta har en sex-siffrig pin-kod som aldrig behöver bytas likt BankID. Kortet identifierar inte bara att du är du utan även bestämmer vilka beslut du får fatta och gör det möjligt att via kortets funktioner användas både till passage, utskriftsfunktioner, betalningsmöjligheter m.m.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

En process som krävt många intensiva timmar och kommunikation med leverantörer och medarbetare, en kulturförändring där medvetenheten om att våra verksamhetssystem bör bli mer transparenta och säkra för att digitaliseringen av Sverige ska kunna gå snabbare. Även det borde vara en central funktion som skulle hanteras över hela offentliga Sverige så bevisas dess komplexitet genom det havererade Efos-projektet där F-kassan och Inera gjorde en ansats att skapa en gemensam tvåfaktorsinloggning

# Gislaveds kommun

Camilla Johansson  
Utvecklingsstrateg  
072-554 12 23  
[camjoh@edu.gislaved.se](mailto:camjoh@edu.gislaved.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Arbetsättet med en digitaliseringsprocess som är vår styrningsmodell. Den stimulerar till verksamhetsutveckling genom digitalisering i Gislaved kommuns alla verksamheter och består utav en behovsfångst och en förvaltningsmodell:

Behovsfångsten "fångar upp" verksamheters behov och vår beredningsgrupp för digitalisering tar beslut samt prioritering av de ärenden som kommer in.

Förvaltningsmodellen följer behovsfångsten samt årshjulet för budgethantering och innehåller grundläggande principer om hur it införskaffas, förvaltas och utvecklas.

Vi har startat upp ett innovationslabb för att öka den digitala mognaden och för att snabbare kunna testa ny teknik och arbetsätt.

Införande av ett E-arkiv har inneburit att vi kan jobba med vårt tunga digitala arv; städar och ställer av system och säkrar att vår information bevaras framåt. Det här är en viktig del för vårt digitaliseringsarbete, informations-säkerhet och bidrar till effektivisering.

Vi har varit igång med vårt kontaktcenter och detta har fallit ut mycket väl, bl.a. nya e-tjänster produceras löpande. Vår kommun finns tillgänglig på många sätt för våra invånare och i flera delar av verksamheten arbetas det ständigt med att ge våra invånare möjlighet att använda digitala tjänster, ex. välfärdsteknologi, Internetfredag.

## Vilken effekt har det gett?

Behovsstyrt arbetsätt innebär att vi tvingas ur våra stuprör och kan prioritera utifrån ett helhetsbehov som kan taktas mot befintlig it-infrastruktur.

I innovationslabbet testar vi; mötesrobotar, drönare, VR-teknik, RPA for dummies, allt detta bidrar till att öka den digitala mognaden och se möjligheten med ny teknik.

E-arkiv har inneburit att vi kunnat ställa av fem system samt fem system arkiveras löpande.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Lärdomen är att det måste finnas en struktur som bidrar till en helhetssyn och ger förutsättningar för gemensamma prioriteringar. En annan lärdom är att vi kan inte driva på digitaliseringen snabbare än att vi säkrar den information som finns/uppstår för att inte bygga på "städberget" ytterligare. Arbetet med e-arkiv har lärt oss vikten av att tänka arbetsätt och standardisering från början. Vi bli mer effektiva och minskar antalet system genom konsolidering och harmonisering av system.

# Helsingborgs stad

Martin Gull

Digitaliseringsdirektör

073-318 16 85

[martin.gull@helsingborg.se](mailto:martin.gull@helsingborg.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

I Helsingborg är digitalisering inte längre en fråga om teknik – det är verksamhetsutveckling, med teknisk nyfikenhet. Och Helsingborg är en nyfiken kommun. Vi frågar, vi utforskar, vi testar. Vi utmanar också gränserna för vad man kan och får. Att misslyckas är inte bara accepterat, det är förväntat. Staden har till och med instiftat en intern utmärkelse för årets misstag.

Många organisationer lägger för mycket tid på ordrika strategier och långa planer. Men världen förändras fort, och den viktigaste egenskapen är inte längre förmågan att planera, det är förmågan att parera. Gör, testa och lär! Och samarbeta, internt såväl som externt.

Vi samarbetar med medarbetarna. Vi är en av de främsta Idéslussarna i Kommunsverige, och har fått in massvis av idéer och testat ett hundratal i liten skala, exempelvis att använda VR i rekryteringen av sommarvikarier till vården. När vi hjälper medarbetare att testa, så ger vi eldsjälarna luft under vingarna att våga ta initiativ som skapar förändring.

Vi samarbetar med invånarna. Vår Visionsfond ger invånare möjligheter att testa sina idéer i visionens riktning: Helsingborg 2035. Vi ligger långt fram med öppna data och digital inkludering genom Digidel på biblioteken. Vi samarbetar med näringslivet, t ex genom reformgrupper som tillfrågas hur vi ska lösa utmaningar inom digitalisering, integration, företagsamhet och klimat. Digitaliseringsgruppen kom fram till att kommunen behöver en accelerator, riktad mot sin egen förändringsprocess – en innovationshubb.

Därför har vi startat Sveriges första kommunaccelerator: Hbg Works. Det är en fysisk plats där vi samlar digitaliserings-, tjänstedesign- och innovationskompetens, och som erbjuder ett bootcamp för stadens medarbetare i de metoder som moderna digitala företag bemästrar. Hbg Works är en accelerator som stödjer ett agilt arbetssätt, från idé och utveckling i liten skala till realisering i verksamheten. Här kommer vi att öka takten av förändring i kommun Sverige – en sprint i taget.

## Vilken effekt har det gett?

Digitalisering är idag en naturlig verksamhetsfråga och ligger på varje förvaltningschefs agenda. Därför vågar verksamheterna ta modiga beslut, som också kan innebära att sluta göra saker. Staden har gått helt ifrån en traditionell turistbyrå, och jobbar istället med digitala lösningar och samarbeten. Halva kostnaden – dubbelt så många besökare. Det är ett av många exempel. Och resan är påbörjad med AI. Vi automatiserar administration och service, exempelvis genom vår chatbot Sally.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Den viktigaste lärdomen är att lärandet aldrig är över, utan behöver bli det naturliga tillståndet. Denna kultur är grunden för en organisation i förändring, och helt avgörande för om digitalisering ska få en långsiktig effekt. Korta insatser med hit-team eller storslagna upphandlingar får ingen varaktighet. Transformationen i Kommunsverige måste ske genom människor, där vi jobbar på alla nivåer med den digitala kompetensen. Vi har kommit en bra bit på den resan, men har fortfarande långt kvar.

# Huddinge kommun

Charbel Sarkis

*E-strateg*

070-198 32 33

[charbel.sarkis@huddinge.se](mailto:charbel.sarkis@huddinge.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Ett digitaliseringsarbete som Huddinge kommun är stolt över är Strukturstödsarbetet. Det handlar om anmälan, utredning och uppföljning vid misstanke om diskriminering, trakasserier och kränkande behandling på skolor och förskolor. Detta gjordes initialt på pappersblanketter. Frågan var om inte skolorna kunde göra det på ett effektivare och säkrare sätt. Detta ledde till att ett antal e-tjänster skapades och sammankopplades så att de olika instanserna (skolpersonal, rektorer och centrala funktioner) kunde göra sin del av arbetet i en sammanhängande kedja där behörigheten avgjorde vad resp. roll kunde se och göra.

Huddinge kommun har sedan 2015 varit testmiljö i det fem-åriga EU-projektet Stockholm Digital Care (SDC). SDC har som mål att skapa tillväxt för små och medelstora företag som arbetar med välfärdsteknik i Stockholmsregionen. Med ett större utbud av välfärdsteknik specifikt utformad för äldre ska projektet samtidigt bidra till ett självständigt liv och välbefinnande för äldre. Att vara testmiljö innebär att vi i våra Living Lab (särskilda boenden eller hemmiljö) eller testpaneler testat och utvärderat företagets produkter.

Huddinge kommun införde en lösning för digitala signaturer som möjliggör att handlingar signeras utan behov av att skriva ut dem. Den används idag av bl.a. socialnämnd vid signering av ordförandebeslut vid omedelbara omhändertaganden enligt LVU och LVM inom individ- och familjeomsorgen i Huddinge kommun samt socialjouren Södertörn. Besluten signeras skyndsamt, dygnets alla timmar, årets alla dagar och säkerställer på så sätt att signering av beslut inte är ett hinder för Huddinge kommuns socialnämnd att uppfylla lagkraven.

Huddinge kommun införde en lösning för digitala körjournaler som dokumenterar all körning istället för de sedvanliga papperskörjournalerna som i många fall antingen fylls i felaktigt eller inte alls.

## Vilken effekt har det gett?

Dessa arbeten har inneburit att det går snabbare, är säkrare och enklare. Detta innebär att kommunen sparar värdefull tid som kan användas till att utveckla verksamheterna. Miljön är i fokus då inga papper skrivs ut. Säkerheten höjs då inga dokument är åtkomliga till obehöriga. SDC har inneburit nya idéer om effektivare arbetssätt, bättre arbetsmiljö för personalen, och i förlängningen en mer individanpassad, tryggare omsorg och ökad självständighet för brukarna.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

- Sätta samhällsnyttan först och bygga it-stödet därefter.
- Tydligt ägarskap och ansvar i arbetet.
- Ha ett holistiskt synsätt.
- Tänk inte bara på aktuella behov utan eventuella framtida sådana.
- Användarvänlighet och it-/informationssäkerhet får inte försummas.
- Insikten om vikten av att börja i det lilla för att i förlängningen nå de långsiktiga digitaliseringsmålen. Genom att öka personalens förståelse för behovet av digitalisering öppnar vi upp för nya arbets- och tankesätt.

# Hylte kommun

Madeleine Solenhill

Digitaliseringschef

073-148 94 71

[Madeleine.Solenhill@hylte.se](mailto:Madeleine.Solenhill@hylte.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Trygghet, delaktighet, stolthet och framtidstro är Hylte kommuns värdegrund, vilket tydligt har präglat det senaste årets digitaliseringsarbete. Stolthet representerar inte bara kommunens stolthet över det helhetsansvar vi har tagit på digitaliseringens möjligheter och avgränsningar – utan också det engagemang vi har haft i att genomföra förändringsresan som digitaliseringen innebär.

Hylte kommun har en stark bakgrund i it- och digitaliseringsfrågor och var tidig med god bredbandsanslutning och trådlösa nät. Dock har det senaste året visat på en unik utvecklingsgrad och mognad där stark struktur, metodik och ledarskap har arbetats fram och resulterat i digitalisering som karaktäriserar kvalitet och värdeskapande. Exempelvis har kommunen i hög delaktighet arbetat fram en digital strategi "Vårt smarta Hylte!" som beskriver den riktning, förhållningssätt, definition och målbild Hylte kommun ska följa under åren 2018–2021.

Strategin antar ett "smart kommun" perspektiv, med målet att främja livskvalitet, hållbarhet och attraktionskraft. Den tillämpar regeringens komponenter för digitalisering och antogs i kommunfullmäktige 06/2018. Strategin tydliggör också betydelsen av att ALL digitalisering skall utgå från behov, vara deltagarstyrd och målgruppsanpassad. Kommunen prioriterade två områden för strategin som kommande år skall fokusera på: 1) Omsorgen (förvaltning) och 2) Digitalisering som verksamhet.

Med tydlig struktur och metodik som baseras på vetenskaplig grund (i vad-hur-varför principen) har behovs-inventeringar genomförts för att identifiera behov.

Behoven har omsatts i handlingsplaner och projekt. Omsorgen har framgångsrikt ökat digitaliseringsgraden och byggt upp en stark plattform för digitalisering på såväl strategisk som operativ nivå. Samtidigt har kommunen arbetat fram en kommunövergripande arbetsmodell för digitalisering med stark ledning, verksamhetsresurser och fysisk plattform. Vi tar ett helhetsansvar för kommunens digitalisering.

## Vilken effekt har det gett?

Den främsta effekten av att anta ett helhetsperspektiv är att vi bygger en stabil plattform för digitalisering, som möjliggör interna samarbets- och synergieffekter och digitalisering av hög kvalitet, snarare än kvantitet. Vi har en etablerad digitaliseringsenhet som arbetar kommunövergripande med ett nätverk av 30-tal personer från kommunens respektive verksamheter. De är direkt kopplade mot vår strategi och metodik, genom formering av exempelvis Digiforum, Digidelcenter och arbetsgrupper.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Den viktigaste lärdomen av att leda och driva digitalisering är att alltid förstå "Varför" man skall digitalisera. Genom kunskap kring varför en förändring är viktig skapas tillit, engagemang och handlingskraft på såväl strategisk som operativ nivå samt i vår omvärld. Likaså är det av betydelse av att ha en arbetsmetodik som bygger på deltagarstyrd modell, där verksamheter och slutanvändare bidrar med verksamhetskompetens och kvalitetssäkrar behov och praktisk tillämpning samt effekt.

# Höganäs kommun

Johan Lingebrant

Processledare

042-33 71 34

[johan.lingebrant@hoganas.se](mailto:johan.lingebrant@hoganas.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Höganäs kommun har höga ambitioner när det kommer till digitalisering. För oss handlar det i grunden om en förändringsprocess som berör alla och som kan sammanfattas i begreppet Digital Innovativ Transformerung. Det handlar om en innovativ kunskapsresa där vi i steg transformerar (positivt förändrar) vår verksamhet och hur vi interagerar med våra medborgare. För oss handlar innovativ om att tänka nytt på ett nytt sätt och att snabbt omvandla bra idéer till att bli en del av vår och medborgarnas vardag.

Men vi tror inte att det räcker att vi som kommun arbetar isolerat med digitalisering bara hos oss, det krävs att flera möjliggör och formar utvecklingen tillsammans. Genom att vara öppna och delta i flera små och stora nationella samverkansprojekt och initiativ inom digitalisering driver Höganäs kommun, trots sin ringa storlek och begränsade resurser, även den nationella digitala transformationen framåt. Såsom deltagande i FårJagLov? Digitalt först, Smart Built Environment och DigSam.

Höganäs kommun har arbetat länge och målmedvetet med digitalisering av samhällsbyggnadsprocessen, speciellt inom bygglov och översikts- och detaljplaner. Ett av resultatet är att man nu kan visualisera planmosaik med 3D-byggnader i en webbscen. Data till 3D-byggnaderna samlades in i samband med att man lät flygfotografera kommunen. Huvudsyftet med denna visualisering är att få till en bättre medborgardialog, samt att generera ett bättre beslutsunderlag för oss som kommun. Ett annat lokalt initiativ är arbetet med 3D-rendering av hela kommunen och digitali-

seringen av alla planhandlingar, vilket skapar stora möjligheter att tillgängliggöra information till medborgare på ett enkelt och begripligt sätt. Inom bygglov har även guider, digital kulturmiljöplan och ritningsarkiv publicerats för att det ska vara lätt att göra rätt för sökande.

## Vilken effekt har det gett?

Höganäs kommun tror på att skapa ett digitalt innanförskap där vi når ut och inkluderar alla. Vi vänder oss till ungdomar på deras digitala kanaler, vi letar upp de som traditionellt är mindre engagerade på deras arenor. Vi använder digitala verktyg; i dialogarbete, för att skapa intresse och engagemang och för att få in helt nya idéer. Det blir en mycket mer kärnfull dialog med våra invånare men också internt. Här blir styrkan i en digitaliserad process och presentation väldigt tydlig.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Vi har kunnat konstatera att det handlar till stor del om att förändra synsätt och förhållningssätt till digitalisering, dvs det krävs en beteendeförändring, samt öka självinsikten. Det handlar också om hur vi kan förbättra upplevelsen för medborgarna och skapa nya värdeskapande processer internt med hjälp av nya digitala möjligheter. Vi har kunnat konstatera att detta är inget vi gör i ett stort projekt som vi trycker in i vardagen, utan bäst genom ett iterativt och pågående förändringsarbete.

# Karlskrona kommun

Fredrik Sjölin

Utvecklingschef IT

0455-30 47 66 / 076-620 86 88

[fredrik.sjolin@karlskrona.se](mailto:fredrik.sjolin@karlskrona.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Karlskrona kommun är stolt över den bredd och utvecklingskraft som finns inom kommunen idag. Digitalisering ingår i det övergripande förändringsarbetet som leds av kommundirektören. Det är ett nyckelområde tillsammans med förändringsledning, kompetens och innovation. Digitaliseringsarbetet är fördelat på fyra områden; eFörvaltning, eHälsa, Digitalisering skolan och Smart City.

Samverkan drivs på internationell, nationell, regional och lokal nivå. EU-programmet Digital Cities Challenge syftar till att underlätta för företag att utnyttja digitalisering för ökad konkurrenskraft och tillväxt. Här arbetar kommunen och det lokala näringslivet tillsammans med mål, strategi och aktiviteter för att utveckla Karlskrona som en innovativ och hållbar stad.

Karlskrona kommun är drivande inom Serverat och Får jag lov, två viktiga nationella projekt med kundfokus. Nu ligger fokus på att sprida Serverat nationellt samt erbjuda arbetsprocess, system och integrationer till kommunerna i Blekinge.

Kommunens nya digitala översiktsplan möjliggör bättre medborgardialog. Stadsplanering kan upplevas i 3D via en digital tvilling av staden där det även går att lämna synpunkter. Arbetssättet är möjligt genom ett långsiktigt arbete med strukturerad grunddata och öppnar för nya moderna arbetssätt både internt och i kontakten med medborgarna.

På kommunens webbplats kan medborgare via digital tjänst exempelvis boka ett personligt möte med kommunchefer, boka tid för skuldrådgivning eller borglig vigsel.

En strategi finns för att utvärdera ny teknik. Ett tiotal Internet of Things (IoT) projekt inom olika verksamhetsområden pågår, t ex välfärdsteknik åt alla, som genomförs i samverkan med åtta parter med syfte att underlätta för medborgare att utnyttja välfärdsteknik men också för att utveckla nya arbetssätt för kommunens omsorgsinsatser. Karlskrona ingår i City as a plattform som drivs av RISE med målet att standardisera IoT-data för att städer enklare ska kunna kopiera IoT lösningar.

## Vilken effekt har det gett?

Förvaltningarna är mer förändringsbenägna och vågar prova nya idéer. Nya arbetssätt utvärderas och det som fungerar skalas upp och sprids vidare till fler verksamheter. Karlskrona kommun erbjuder 120 e-tjänster vilket ökar tillgängligheten och underlättar för alla som föredrar digitala tjänster. Digitala ärendeflöden ger höjd informationskvalitet, ökad återanvändning av data och effektivare handläggning. Ny teknik möjliggör ökad transparens och enklare dialog med medborgare och brukare.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Central samordning och fokus på förvaltningarnas utmaningar är avgörande för ett lyckat utvecklingsarbete. Stöd och kompetens t ex inom strategi, analys, lösningsdesign, it-arkitektur och samverkan bör samutnyttjas.

Samverkan är en framgångsfaktor liksom kompetens. Här står Karlskrona kommun inför utmaningar när verksamhet blir mer digitaliserad. Det behövs nya roller som ansvarar för hela tekniska flöden, men det finns även behov av allmänt höjd kompetens inom digitaliseringens möjligheter.



# Karlstads kommun

Emil Joelsson  
Affärskoordinator IT  
073-150 82 97  
[emil.joelsson@karlstad.se](mailto:emil.joelsson@karlstad.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Vi är stolta över att både Karlstadsbor och medarbetare är med på framtidsresan. Digitala Karlstad är vår vägvisare för hur vi ska jobba med digitalisering. Den har tagits fram genom workshops, intervjuer och dialog i olika former tillsammans med cirka 700 medarbetare och medborgare.

De senaste åren har cirka 300 digitala initiativ genomförts. Med hjälp av AR- och VR-teknik samt vår prisbelönta webbplats Karlstad växer kan Karlstadsborna besöka stadens nya resecentrum flera år innan första spadtaget ännu ägt rum. I Gunvors kök påminner en läkemedelsdoserare att det är dags för mediciner. Sensorer i stadens rabatter berättar för parkskötaren Ahmed när det är dags att vattna.

Här kan medarbetarna arbeta mer mobilt och flexibelt samtidigt som gemensamma digitala plattformar underlättar intern samverkan. Karlstad har blivit mer tillgängligt, öppet och enkelt bland annat tack vare vår digitala skaparverkstad och visningsmiljöer, såsom Karlstadsrummet. När vi bygger den smarta staden och Sveriges modernaste skola kartlägger vi behov och målgrupper. Vårt SOL-projekt har lagt grunden för ett breddinförande av välfärdsteknik inom vård- och omsorgsförvaltningen.

Vi säkerställer att all information i våra digitala lösningar hanteras säkert, återanvänds och blir underlag till förbättringsarbete. Genom att arbeta gemensamt med informations säkerhet, juridik, arkitektur och it skapar vi förutsättningar för verksamheterna att tryggt och säkert utveckla verksamheten till nytta för Karlstadsborna. Då vi tror på att nytta skapas i samverkan samarbetar vi med universitet och näringsliv.

Genom goda exempel stärker vi koncernens ledare att skapa engagemang och inspirera våra medarbetare. Digitalisering har inget egenvärde utan är ett av många verktyg som bidrar till att uppnå våra mål samtidigt som vi möter Karlstadsbornas behov och förväntningar, både idag och imorgon.

Med Digitala Karlstad som grund skapar vi en enklare vardag med smartare tjänster för Karlstadsborna.

## Vilken effekt har det gett?

Vårt arbete har hittills bidragit till att öka delaktighet, motverka misstro och minska rädsla för det som är nytt. Medarbetarna har fått bättre verktyg för intern samverkan och vi har tagit ett samlat grepp om koncernens informationshantering. Idag arbetar vi mer målmedvetet och med större insikt om att information är vår viktigaste resurs. Våra politiker är engagerade och driver frågor som digital signering och koncerngemensam Mina sidor-funktion för Karlstadsborna på vår webbplats [www.karlstad.se](http://www.karlstad.se)

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Det räcker inte enbart med en digital infrastruktur. För att hitta de bästa lösningarna och möjliggöra förändrat arbetssätt måste olika professioner samverka och jobba tillsammans, utifrån ett helhetsperspektiv.

Vår kunskap och förståelse för information samt genomtänkt arbete för kultur och ledarskap måste fortsätta öka.

Den samlade digitala kompetens behöver höjas så att vi snabbare kan fånga upp förändringar i omvärlden som påverkar våra verksamheters behov och Karlstadsbornas förväntan.

# Kumla kommun

Frida Evertsson  
Utvecklingsstrateg  
019-58 81 27 / 072-532 27 95  
[frida.evertsson@kumla.se](mailto:frida.evertsson@kumla.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Kumla kommun antog 2017 ett program för verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering, Digitala Kumla 2025. Digitalisering ska bidra till att Kumla kan ge medborgarna bästa möjliga service samtidigt som vi internt ska arbeta smartare och effektivare. Under 2018 påbörjades ett stort arbete kring att skapa förutsättningar för att nå målen i Digitala Kumla 2025. Arbetet mynnade ut i en portföljstyrningsmodell och en tillhörande utvecklingsportfölj. För att kunna möta kraven från medborgare, företag och förtroendevalda med begränsade resurser ställs högre krav på att starta upp rätt insatser och säkerställa att dessa realiserar eftersträvarde effekter. Genom att arbeta med portföljstyrning kan Kumla säkerställa att användande av begränsade medel optimeras och ökar förmågan att nå strategiska mål. Arbetsättet innebär att vi över tid identifierar, planerar, prioriterar, balanserar och följer upp insatser som görs för att utveckla verksamheten inom ett visst område.

Utvecklingsportföljen Digitala Kumla 2025 förväntas stärka Kumlas förmåga att realisera förväntade nyttor, så väl ekonomiska som kvalitativa genom att samordna styrningen av kommunens förändringsbehov och utvecklingsinitiativ där digitalisering är en del av lösningen. Uppfyllandet av Digitala Kumla 2025 står i fokus. För att stötta verksamheterna har ett projektkontor, "Utvecklingsarenan" startats upp. Utvecklingsarenan jobbar utifrån en innovativ process där behov, syfte, mål och effekter tydliggörs och definieras. Arbete sker gemensamt med idégivare och mynnar ut i ett tydligt utvecklingsuppdrag som bedöms efter politisk prioritet, genomförbarhet och nytta vartefter de rangordnas

och prioriteras. Beslutade projekt som ingår i portföljen balanseras och optimeras kontinuerligt så att de står sig i konkurrens mot nya initiativ. Portföljens resultat och måluppfyllelse följs upp och analyseras utifrån de effekter som varje projekt förväntas leda till. Fokus ligger på nyttorealiserings.

## Vilken effekt har det gett?

Trots att arbetet med utvecklingsportföljen är i ett tidigt skede kan vi redan i dag se effekter av vårt arbete. Framför allt har arbetet lett till att vi lyckats lyfta blicken från varje verksamhets egna stuprör och sett kommunen som en helhet. Ett kommungemensamt perspektiv har anammats och lett till att verksamheters behov kopplats samman och gemensamma projekt har formerats. Effekten blir ett effektivare resursutnyttjande med större kvalitativa vinster både för organisation och medborgare.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

- Utvecklingsarenan har hittills varit en positiv mötesplats med högt till tak. Det händer något när dialog över gränserna sker. Insikter leder till fler idéer och samsyn skapas.
- Vi lär oss av det vi gör, vilket gör att vi måste våga testa men framför allt utvärdera analysera och justera längs vägen.
- Nyttorealiserings är svårt. Just nu nosar vi bara i utkanten av det, men framöver behöver vi ta steg framåt i det arbetet också.

# Kungsbacka kommun

Iwona Carlsson  
Digitaliseringschef  
0300-83 81 22 / 070-083 30 81  
[anneli.skoglund@kungsbacka.se](mailto:anneli.skoglund@kungsbacka.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Sedan "Strategi för skolutveckling med hjälp av digitala redskap" formulerades som en nytänkande strategi 2013 har många olika steg tagits. Digitalisering för lärande är vår senaste handlingsplan. Den utgår från initiativen i #skolDigiplan med syfte att ge skolhuvudmän förutsättningar att nå målen i den nationella digitaliseringsstrategin senast år 2022.

Från läget att digital teknik i olika former var något nytt och häpnadsväckande har vi nu kommit till att det mesta betraktas som "vatten i kranen" av dem vi är till för. Personal, barn och elever i Kungsbacka är väl försedda med teknik och digital infrastruktur. Här finns ett digitalt redskap per pedagog, en-till-en-dator i årskurs 6–9 och delade verktyg ett-per-två i årskurs F-5. Lärplattor, interaktiva skrivtavlor och projektorer finns i alla undervisningsrum och på varje förskoleavdelning.

Kungsbacka satsar mycket på att stödja lärarna i deras digitala utveckling, t ex genom utbildningar, seminarium, workshops och via olika webbplatser. Ett exempel är Kungsbacka delar – en webbplats där pedagoger i Kungsbacka delar med sig och tar del av andras erfarenheter av skolutveckling och lärande med stöd av modern teknik.

Elevverktyg är managerade för att uppsättningen installerade läresurser ska ha god kvalitet och kunna styras. Stor vikt läggs vid att med gott ledarskap trygga arbetsro i klassrummet med de utmaningar som tillgången till digitala redskap för med sig.

En särskild enhet arbetar med att stödja enskilda förskolor och skolor. Utbildning i nya verktyg erbjuds regelbundet på distans via Skype, workshops omkring lärverktyg kan

beställas till enheter, det finns ett stort antal laborationslådor med olika digitala lär- och experimentverktyg att låna. IKT pedagog finns som nära resurs på alla skolor.

Förskolechefer och rektorer har deltagit i utbildningsinsatsen "Kungsbacka leder digitalisering", där verksamhetens processer kopplas mot styrdokumentens krav på digital kompetens/uppdaterad lärmiljö.

## Vilken effekt har det gett?

Digital teknik är nu en självklar del i det vardagliga lärandet och skapar förutsättningar för kompetensutveckling och eget lärande i takt med omvärldens allt snabbare förändringstakt. Pedagoger och ledare samarbetar digitalt i realtid och har möjlighet att utforska nya rum och former för lärande att erbjuda barn och elever. Genom stora satsningar på kompetensutveckling för olika grupper skapas möjligheter till adekvat digital kompetens för var och en samt en attraktiv arbetsplats.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

För att säkra elevers skolvardag utifrån dataskyddsförordningen ser vi att den digitala lärmiljö vi erbjuder behöver anpassas ytterligare för att möjliggöra smidiga arbetsätt för alla kategorier.

Vi arbetar med att se till att rätt verktyg finns tillhands för barn, elever och pedagogers skiftande behov. Framöver kommer sannolikt en mer differentierad lärmiljö att bli verklighet. Vi behöver skapa möjlighet till undervisning på distans samt kunna möta barn och elever med olika behov ännu bättre.

# Lerums kommun

Dag Oredsson

Kommunikations- och digitaliseringschef

072-537 26 40

[dag.oredsson@lerum.se](mailto:dag.oredsson@lerum.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

- En motorväg till landsbygden.
- Lerums kommun kommer kunna uppfylla målet att 95 procent av alla hushåll och företag ska ha tillgång till snabbt bredband år 2020.
- Att Lerums kommun tryggt kan säga att kommunen kommer uppfylla riksdagens mål 2020 beror på ett uthålligt arbete i flera steg. 2013 togs kommunens bredbandsstrategi fram. 2016 anställdes en bredbands-samordnare och en styrgrupp bildades för att lyfta frågan på kommunledningsnivå. I november 2016 tecknade Lerums kommun ett samverkansavtal med Telia för att bygga ut ett öppet fibernät i hela kommunen där invånarna och företagen själva väljer leverantör av bredbandstjänster.
- Digitalisering är verksamhetsutveckling som genomsyrar hela den kommunala verksamheten i Lerums kommun. Bredbandsstrategin från 2013 är uppfylld och avvecklad. Under 2019 har politiken beslutat att de politiska ambitionerna för digitaliseringen är tillräckligt tydligt uttryckta i budgeten. Den politiska ambitionen för kommunens digitalisering kommer att följas av en handlingsplan som beskriver de faktiska insatser vi ska göra på kort och lång sikt. Denna handlingsplan skrivs av ett nyinrättat digitaliseringsråd. Digitaliseringsrådet, på tjänstepersonnivå, startas upp för att bevaka, samordna och följa upp digitaliseringsprocesserna i hela den kommunala verksamheten och visa vilken nytta det ger invånaren.

## Vilken effekt har det gett?

Genom fiberutbyggnaden på landsbygden stärks förutsättningarna för att kunna leva och arbeta i hela Lerums kommun. Dessutom ger det möjligheter för Lerums kommun att rulla ut digitaliserade välfärdstjänster, distansutbildningar och möjligheter till framtida utveckling av e-hälsa. En fullskalig bredbandsutbyggnad är en förutsättning för näringslivets utveckling utanför tätorterna, för ett modernt och hållbart arbetsliv och även en jämställdhets- och jämlikhetsfråga.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Ett vinnande koncept har varit samarbetsavtalet mellan Lerums kommun och Telia (en stor och robust partner). Ett samarbete kring etablering och drift av ett öppet fibernät till boende och verksamheter i Lerums kommun. Ett öppet nät innebär att varje kund kan välja mellan flera olika tjänsteleverantörers erbjudanden för bredbandstelefon, digital-TV och bredband. Samarbetet är långsiktigt och gäller både tätorter och landsbygd.

# Lidingö stad

Björn Söderlund  
Utvecklingschef  
073-079 30 75  
[bjorn.soderlund@lidingo.se](mailto:bjorn.soderlund@lidingo.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Vår stolthet sitter inte i någon enskild företeelse utan i att vi, trots vår storlek, fått ihop en helhet. Det rör områden inom informationssäkerhet, öppna data, dataskydd och digitaliseringen. I arbetet har vi varit delaktiga både regionalt och nationellt.

Vi har i dag fått med hela styrkedjan där uthållighet, inte den senaste innovationen, är det som skapat framgång över tid. Det sättet att arbeta har till exempel lett till att vi nu i skolan inför digitalt stöd för att upptäcka lässvårigheter i hela årskurs 1–4.

Det här sättet att arbeta har genom åren gjort att vi har fått:

- Ett aktivt stöd från politiken med en digital handlingsplan och utvecklingsfond som finansierar omställning.
- Digitalisering är nu en ständigt närvarande fråga.
- Delaktighet i ett antal Vinnovaprojekt inom skolan i samarbete med [RI.se](http://RI.se). Vi har också varit delaktiga i tidigare initiativ som SKLs STL med mera.
- Införande av digitala trygghetslarm.
- Öppna nät på de platser där vi har verksamhet och investeringar i trådlöst på äldreboenden.
- Medlemskap i skolfederation och SAMBI.
- Öppna data och e-arkiv och att kombinera med tjänster som publicering av handlingar och protokoll och inom kort till att hämta din faktura och hämta ditt betyg.
- Aktivt dataskyddsarbete i samarbete med SKL.
- Säkra Meddelanden och inom kort säker signering.
- Olika stöd för eLearning som Nanolearning samt NPF fortbildning i Gigla.
- Utveckling av en digital lösning för boendeparkering och sms-tjänst vid störningar.
- Möjlighet att testa välfärdsteknik med en handfull olika IoT-piloter.

- Digitalisering av bygglovsprocessen.
- Möjlighet att metodiskt driva effektiva it-upphandlingar.
- Digitalisering och informationssäkerhet ingår som en del i vår ledarskaputbildning och medarbetarutbildning.
- Under 2019 och 2020 starta drygt 20 digitala projekt med fokus på effektivisering.
- Vara delaktiga i nationella verktyg som KLASSA, LIKA och eBlomlådan.

## Vilken effekt har det gett?

- Vi har en bra struktur, roller och samarbeten som gör oss beslutsmässiga.
- Vi jobbar smart och med stort fokus på ekonomin.
- Vi är trygga i hur vi ska fortsätta driva digitalisering. Vår handlingsplan, som är mycket operativt inriktad, ser till att vi aktivt fortsätter vår digitala resa. Vi är på god väg att få digitaliseringen till en naturlig del av vår verksamhetsutveckling.
- Vår digitala utveckling har också gjort att vi uppmärksammas av olika statliga myndigheter.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

- Digitaliseringens möjligheter ska genomsyra allt arbete.
- Att prata om samarbete är viktigare än att prata om ansvarsfördelning.
- Allt förändringsarbete kräver ledarskap och uthållighet.
- Att tänka på Lidingöbornas fokus.
- Att det går att göra svåra saker lättare. Och billigare.
- Vi låter oss inspireras av andra kommuner – alla är bra på något, men ingen är bra allt.
- Vårt sätt att arbeta kan inspirera andra med digitaliseringens utmaningar.

# Lomma kommun

Thomas Kvist  
Verksamhetschef förskola  
073-341 16 11  
[thomas.kvist@lomma.se](mailto:thomas.kvist@lomma.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Jag kan inte säga att det gäller kommunen i stort, men på vissa sätt ligger Lomma kommun i framkant med att förenkla tillvaron genom att (på ett förhållandevis lågmäلت sätt) maximera digitaliseringens möjligheter för medborgarna. Det jag tänkte på i det här fallet är att vi nu inom förskolan, den arena som i konkret grad utbildar framtidens medborgare, inför en digital enhet per medarbetare (Chromebook). Först när alla har en enhet som ett naturligt arbetsredskap kan digitaliseringen lyfta på allvar, på både mikro- och makronivå. Detta projekt sjsätter vi sommaren 2019, med en digitaliseringsplan som sträcker sig från 2019 till 2027. De digitala enheterna är bara första steget, därpå följer ett utvecklingsprojekt kallat "Från konsument till producent". Det handlar om att på ett naturligt och klokt sätt maximera digitaliseringens möjligheter för framtidens medborgare. Och det börjar i förskolan, såklart.

## Vilken effekt har det gett?

Vi tror på effekter som att ökad digital mognad ger insikter som hjälper oss att förbereda barnen, morgondagens medborgare, på bästa sätt.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Lärdomen, eller snarare det i förväg tänkta, är att det är dyrare att inte satsa framåt – jämfört med att sitta still i den så kallade båten.

# Lysekils kommun

Tove Andersson  
Digitaliseringsstrateg  
0523-61 31 14  
[Tove.Andersson@lysekil.se](mailto:Tove.Andersson@lysekil.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

I Lysekils kommun arbetar vi systematiskt med att se över våra processer för att kunna ta vara på digitaliseringens möjligheter. Vi vill skapa en kommun där effektivitet och hög kvalitet skapar möjligheter att frigöra tid och resurser till att bättre möta krav och förväntningar från alla som bor, besöker och verkar i kommunen.

Vi använder också digitaliseringen som ett sätt att möta framtidens rekryteringsutmaning, att få tag i och behålla resurser genom att vara en attraktiv arbetsgivare där det som kan digitaliseras ska digitaliseras, för att skapa tid för det mänskliga mötet och att använda kompetensen i organisationen på rätt sätt.

Digitalisering anses vara den enskilt starkaste förändringsfaktorn i samhället fram till år 2025, men det räcker inte med nya digitala lösningar. Vi måste också arbeta på andra sätt.

Genom att utveckla digitala tjänster och ett digitalt förhållningssätt som bygger på målgruppernas behov skapar vi effektiva verksamheter för både externa och interna användare.

Digitaliseringen ska också stödja en smartare och öppnare förvaltning där digitala tjänster, när det är möjligt och relevant, ska vara förstahandsvalet i kommunens kontakter med dem som bor, besöker och verkar i Lysekils kommun.

Med hjälp av digitaliseringen vill Lysekils kommun även möjliggöra ett innovativt funktionellt arbetssätt som ger en ökad delaktighet och nytta samt kan bidra till en hållbar tillväxt och minskad miljöpåverkan.

Exempel på verksamhetsutveckling som vi är stolta över:

- Fritt wifi på ett antal offentliga platser och lokaler i kommunen.
- E-tjänster för både interna och externa användare (är under utveckling och uppbyggnad).
- Nystartat kontaktcenter som ska vara navet i kommunen och avlasta verksamheterna, både digitalt men också alternativet till dem som behöver hjälp och stöttning att utföra digitala tjänster på plats.

## Vilken effekt har det gett?

Genom att anställa en digitaliseringsstrateg på central nivå har Lysekils kommun tagit ett beslut att arbeta mer med ett fokus som strävar från tekniken till innehållet. Syftet är att verksamheterna ska få stöttning i sitt utvecklingsarbete utifrån deras behov av förändring inför framtiden.

Genom detta arbete ska nya arbetssätt kunna implementeras som både gör arbetet mer effektivt, mer rättssäkert och dessutom resultera i att människor används på bästa sätt och tekniken blir ett stöd.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Det handlar både om att arbeta långsiktigt och vara följ-samma i en mycket snabbt föränderlig digital värld.

Testa i liten skala, tänka om, testa igen innan man använder det i skarpt läge till alla användare.

Vi ska inte vara rädda för att säga att det inte blev så bra utan vi gör om, det är ett tecken på mod.

Det ska vara enkelt för alla att ta tillvara sina rättigheter och uppfylla sina skyldigheter.

# Malmö stad

Maria Stellingern Ernblad

Digitaliseringschef

073-422 16 94

[maria.stellingernernblad@malmö.se](mailto:maria.stellingernernblad@malmö.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Malmö är en ung stad i ständig rörelse. Många vill vara med och forma staden. Där tar vi avstamp i vårt digitaliseringsarbete. Vi skapar ett hållbart Malmö där resurser frigörs till mänskliga möten. Det är andemeningen i Det digitala Malmö – stadens digitaliseringsprogram.

Malmö har en start-up-scen med ett engagemang för Malmös framtid. Ur engagemanget har vi bildat Malmö Tech Team. Teamet utvecklar prototyper och hittar sätt hur staden kan arbeta annorlunda för att få snabbare och större effekter med medborgarens behov i centrum. Vi lär oss medan vi jobbar tillsammans. Vi har rådfrågat malmöborna inför beslut i över ett decennium genom digitala Malmöpanelen. Nu involverar vi även medborgare konkret medan vi utvecklar tjänster.

Utvecklingsteam i Malmö, Lund och Helsingborg samlas för att öka innovationskraften; vad kan vi utveckla gemensamt och inte i separata digitala miljöer? Malmö och Lund har gjort en gemensam RPA-upphandling – det ger bättre kravställning och möjlighet för professioner inom kommunerna att samverka. Studenter vid Malmö universitet jobbar med konkreta leveranser inom Malmö Tech Team. Samverkan med Malmö universitet sker också genom "stormathons" – ett intensivt innovations-bootcamp där studenter får lösa verkliga case med Malmöanknytning. Malmö vill sätta digitaliseringen i ett sammanhang och ta ansvar för etiska frågor. I arbetet med att utforska AI deltar Malmö i ett partnerskap med akademi och näringsliv i ett Vinnova-projekt som leds av AI Sustainability Center.

Digitalisering är verksamhetsutveckling, men för att lyckas måste vi ha stabila tekniska plattformar. I Malmö stad satsar vi både långsiktigt på plattformar och på snabb utveckling med medborgaren i fokus. Att kvalitetssäkra och tillgängliggöra data utan att ge avkall på säkerhetsfrågor är en av de viktigaste investeringarna Malmö gör just nu. Vi jobbar redan med öppen källkod i våra e-tjänster och inom öppna data, men vi vill göra det ännu mer.

## Vilken effekt har det gett?

Största effekten är att vi hittar nya sätt att lösa problem. Malmö Tech Team är med och visar behovet av förändrade arbetssätt. Vi utmanar den traditionella lösningen att handla upp stora system. Det blir ofta dyrt och skapar inlåsningar medan teknisk utveckling springer ifrån. Mycket kan göras inom ramen för de digitala verktyg vi redan har. Små utforskande konkreta projekt börjar dyka upp vid sidan av de större strukturella förändringar som kräver mer tid och ett genomgripande processarbete.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Digitalisering är ett långsiktigt och snabbt arbete på samma gång. Prototyper som utmanar invanda arbetssätt varvas med att säkra och utveckla gemensamma strukturer. Men det var när vi insåg att det bara är att sätta igång som proppen gick ur. Våga testa! När vi sträckte ut en hand till det omkringliggande samhället insåg vi på allvar att ensam inte är stark. Ska Malmö och Sverige lyckas med målen för det offentligas digitalisering måste vi göra det tillsammans. Malmö kan och vill var med!



# Motala kommun

Susanne Kastbom

Projektledare

070-612 53 40

[susanne.kastbom@motala.se](mailto:susanne.kastbom@motala.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Det är en viktig demokratisk rättighet att alla medborgare får möjlighet att på ett likvärdigt sätt ta del av samhälls-service och delta i samhällsdebatten, vilket särskilt behöver beaktas i digitaliseringstider.

Att främja hälsa och välmående genom digital och social delaktighet och att ge alla, oavsett ålder och bakgrund den här möjligheten, är ett av kommunens viktigaste uppdrag. Detta har Motala kommun tagit fasta på och startat Motala DigidelCenter på biblioteket.

Motala DigidelCenter har blivit utsedd till en nationell modell och en förebild för andra kommuner i Sverige som vill jobba med att höja den digitala kompetensen hos sina medborgare.

Verksamheten är förlagd på biblioteken i kommunen, samt bokbussen, men bibliotekspersonalen har också arbetat uppsökande på bland annat äldreboenden.

Med hjälp av "Motala-modellen" har andra kommuner fått tips och råd på hur man kan utforma en liknande verksamhet. Modellen har rönt mycket uppmärksamhet och bland annat blivit omnämnd av tidigare digitaliseringsministern Peter Eriksson med orden "Sverige när det är som bäst" efter att han besökte oss 2018 och fick inblick i verksamheten.

För att sprida arbetssätt och erfarenheter från DigidelCenter har Motala haft kontakt med ett 40-tal kommuner och tagit emot 15 kommuner på besök. Lärdomar har också förmedlats på olika konferens- och utbildningsdagar i landet.

## Vilken effekt har det gett?

Verksamheten har pågått under drygt två år och under denna tid har drygt 5 000 personer deltagit i någon typ av aktivitet och därigenom fått stöd, handledning och inspiration.

Stödet ges i form av "hjälp till självhjälp". Syftet är att de som handleds i förlängningen ska bli självgående och inte enbart höja sin digitala kompetens, utan också öka sitt digitala självförtroende.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Motala kommuns arbete med DigidelCenter är en avgörande pusselbit i digitaliseringen. Det är kommunens viktigaste insats för att främja kunders och medborgares digitala kompetens och digitala trygghet.

Tillgänglighet handlar om att ha tillgång till tekniken och digitala tjänster, men även om kompetensen att använda dem. Bibliotekets arbetssätt med DigidelCenter är etablerad, men utvecklas ständigt. En viktig framgångsfaktor är att bibliotekets verksamhet är och uppfattas som vår gemensamma tillgång.

# Nacka kommun

Monica Enderstein  
Tjänsteansvarig RPA  
08-718 76 69  
[monica.enderstein@nacka.se](mailto:monica.enderstein@nacka.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Under en relativt kort period, april 2017 till maj 2018, lanserade Nacka automatiserade processer inom ekonomiskt bistånd, vuxenutbildning och fakturadistribution. Till det startades ett övergripande program för att etablera en robotplattform och en robotförvaltning. Processerna, som var en tanke och en vilja att utveckla, blev något än mer större, en robotfabrik var ett faktum och Robot-Yasemin tillträdde sin tjänst den 18 december 2017.

Som tredje kommun i Sverige lanserade vi digital ansökan om ekonomiskt bistånd, som andra kommun i Sverige lanserade vi robothandläggning av ekonomiskt bistånd och som första kommun i Sverige har vi en robotiserad handläggning av ansökan till vuxenutbildningen. Dessutom har vi en tredje process i produktion där roboten arbetar med fakturadistribution vilket har frigjort tid för medarbetarna för mer värdeskapande uppgifter.

Nacka är en av de första kommunerna i landet med att etablera en robotfabrik samt en förvaltnings- och projektmodell. Genom detta kan vi erbjuda alla verksamheter i kommunen en standardiserad automatiseringstjänst.

Förändringsresan och utvecklingsarbetet har präglats av en hög grad av samspel och samverkan. Projektgrupp och styrgrupp har haft en sammansättning av tvärfunktionell karaktär, att arbeta i silos är ingen framkomlig väg.

Verksamheten och digitaliseringsenheten har arbetat synkroniserat. Andra enheter som har varit viktiga medspelare är kommunikation, juridik och kundserviceenheten samt Nackas alla övriga partners såsom systemleverantörer och robotleverantörer.

## Vilken effekt har det gett?

Övergripande kan nämnas framgångsfaktorer som ökad servicegrad genom kortare handläggningstider och snabbare beslut, monotona och repetitiva arbetsuppgifter har minskat.

Processen ekonomiskt bistånd har fått en kvalitetshöjning tack vare en mer transparent och kundorienterad process. Snabbare beslut är också en effekt.

Inom vuxenutbildning har digital ansökan varit i drift sedan 2005 och i och med robotiseringen har handläggningstiden halverats.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Vad vi främst har lärt oss av arbetet med automatisering är att it och verksamheterna måste jobba tätt tillsammans för att uppnå goda resultat, kunna hantera förändringar snabbt samt göra stegvisa förbättringar i processerna.

Vårt nästa steg blir att under 2019 bygga upp en egen kunskap i kommunen om automatisering, ett "Center of Excellence". Detta tror vi kommer att ge oss en ännu mer verksamhetsanpassad och kostnadseffektiv förvaltning och utveckling.

# Norrköpings kommun

Johan Högne  
Digitaliseringsdirektör  
072-545 06 36  
[johan.hogne@norrkoping.se](mailto:johan.hogne@norrkoping.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Med mod, nyfikenhet och vilja till utveckling arbetar Norrköpings kommun – tillsammans med sina invånare – för att vara i framkant inom digitaliseringsområdet. Den digitala delaktigheten genomsyrar kommunens arbete.

2018 hamnade Norrköping i topp tre på företaget Cloud Republics lista över de mest digitaliserade kommunerna i landet. För att få ett högt digitaliseringsindex ska man bland annat arbeta kreativt med digital kommunikation och vara aktiv i sociala medier.

2014 öppnades instagramkontot #iNorrköping, som idag har närmare 65 000 bilder av stadens invånare. Varje vecka tar en Norrköpingsbo över kontot som "Veckans instagrammare", och idag är kontot väl etablerat.

Vintern 2018 öppnade projektet DigIT upp sina lokaler. En plats där unga får möjlighet att prova på och utveckla sina digitala kunskaper, genom att t.ex. skapa musik, programmera och filma. Norrköping är också en av de kommuner som 2018 fick medel från Internetstiftelsen för att skapa ett digitalt kunskapscenter. Genom projektet DigidelCenter på stadsbiblioteket, som startade våren 2019, vill man fånga upp målgrupper som riskerar digitalt utanförskap, och ge dem verktyg för att kunna följa med i den digitala utvecklingen.

I Norrköping bedrivs världsledande forskning inom visualisering som kan upplevas med vår domproduktion. 2016–2017 användes visualiseringstekniken och domen till en digital workshop om Norrköpings framtid dit alla kommunens medarbetare bjöds in.

I kommunen finns ett starkt verksamhetsengagemang, och man fokuserar på flera större utvecklingsprogram som gynnar kommunen och invånarna. Höstterminen 2019 blir Norrköpings skolor fria från blanketter, vilket inte bara är miljövänligt och kostnadseffektivt, utan det underlättar också för vårdnadshavare som istället kan sköta pappersarbetet via e-tjänster.

Norrköpings kommun satsar också på välfärdsteknik, som t ex ger äldre personer möjlighet att uppleva sina barndomskvarter med hjälp av en VR-cykel.

## Vilken effekt har det gett?

Den digitala delaktigheten har ökat modet i kommunens organisation. Med kompetens och insikt vågar man nu bryta gamla mönster och ersätta dem med nya – istället för att enbart förfina de mönster som finns idag. Vi är inte rädda för att utmana det sätt man vill konsumera digitala tjänster på, utan vill ta oss an morgondagens utmaningar redan idag. Medarbetare i kommunen är idag öppna för att vara med i en framtida digitala kommun, och Norrköpings invånare välkomnar de digitala satsningarna.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Norrköpings kommun har insett vikten av att få alla att känna sig delaktiga i kommunens digitala resa, eftersom det är en successiv förändring som påverkar varje individ på olika plan. Med transparens gentemot invånarna och medarbetare inom kommunen så väcks engagemanget och tilliten stärks. Vi har också insett värdet med att ha en jämvikt när det kommer till ansvar och mandat, då vägen till samverkan då blir så mycket enklare.

# Norrtälje kommun

Bawar Akrawi

CIO

073-558 22 60

[bawar.akrawi@norrtalje.se](mailto:bawar.akrawi@norrtalje.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

För åtta år sedan inledde Norrtälje sin resa från en kommun med traditionell it-drift och teknikdriven utveckling till en organisation med behovsdriven utveckling, där det digitala perspektivet finns med i all verksamhetsutveckling.

Kommunen växer och passerade för två år sedan 60 000 invånare. Målet är att vara 77 000 invånare senast 2040. Hela kommunen ska växa med visionen om global livsstil – lokalt liv och de övergripande målen: hållbar tillväxt och utveckling, barn och ungas framtid och trygg välfärd i framkant som plattform. För att kunna möta invånarnas och näringslivets behov och önskemål har Norrtälje kommun markant ökat takten i digitaliseringsarbetet.

Numera sker utveckling inom ramen för en förvaltningsstyrningsorganisation där it och alla verksamheter arbetar i partnerskap med fokus på kundens behov och där det digitala på riktigt är möjliggörare och en utvecklings- och innovationskraft.

It-strategin har tre tydliga fokusområden:

- Digital arbetsplats: effektivisering och förenkling av arbetsplatsen med säker informationslagring och möjlighet till platsoberoende arbetsplats.
- Digitala infrastruktur: utökad bandbredd, trådlöst nät i kommunens samtliga lokaler, enhetliga datakällor, integrationsmotor, RPA och AI och plattform för digitala underskrifter och e-tjänstekort.
- Behovsdriven verksamhetsutveckling: etablering av plattform för att skapa it-stöd för helt digitala processer från första kundkontakt till och med e-arkiv, automatisering och robotisering av kärn- och stödprocesser samt ny lärplattform för lärare, elever och föräldrar.

Norrtälje använder robotteknologi och e-tjänster för att skapa smarta digitala välfärdstjänster med en hög grad av automatisering och självservice. Nu tar kommunen nästa steg med att till exempel införa en ny digital process för anmälan om oro för barn och unga. Kvaliteten ska höjas samtidigt som tid till beslut ska kortas och tid frigöras för kundnära förebyggande arbete med hjälp av artificiell intelligens!

## Vilken effekt har det gett?

Partnerskapet mellan it och verksamhetsområdena har möjliggjort innovation och utveckling mot kundernas behov. Detta har skapat digitala lösningar som ger: höjd kvalitet genom enhetlighet och mindre fel, kortare tid mellan första kundkontakt och beslut, resurseffektivisering genom automatisering av repetitiva arbetsuppgifter, bättre hållbarhet genom minskad pappersförbrukning, förmåga att hantera ökande ärendemängder och samtidigt frigöra tid för förebyggande och kundnära arbete.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Digitalisering måste vara en given del av verksamhetsutvecklingen och finnas med i hela händelsekedjan från idé till effekt.

Partnerskapet mellan it och verksamheten är den viktigaste motorn i att skapa kundvärde och effektivisering med digitaliseringen, detta gäller hela vägen från behovsanalys och beslutsunderlag till projekt och effektutvärdering.

Att bygga digital infrastruktur kräver tid och investeringar, men är en absolut förutsättning. Likaså är stödet från politiker och ledningen.

# Nybro kommun

Sirpa Koponen

IT-chef

048-14 52 45

[sirpa.koponen@nybro.se](mailto:sirpa.koponen@nybro.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Det goda samarbetsklimatet över förvaltningen av it-miljön i samarbete med Lärande och kulturförvaltningen och it-enheten i Nybro kommun. Vi får skolan och it att fungera i Nybro!

Det brukar vara så här: "It förstår inte våra behov inom skola, vi lärare får inte hjälp tillräckligt snabbt, det är alltid problem med it, it ska inte bestämma över vilka applikationer vi i skolan ska använda"!

Men i Nybro har vi ett gott samarbete mellan it och skolan, vad gör Nybro annorlunda?

I Nybro kommun har vi skapat ett gott samarbete mellan it och skolan. Vi har gemensamt skapat den it-miljön som både skolan och it-enheten uppskattar.

It erbjuder skolan infrastrukturtjänsterna och ser till att infrastrukturen fungerar. It hjälper till när det uppstår mer komplexa problem där skolan inte kan lösa problemet. Med infrastruktur menar vi allt inom nätverk, serverinfrastruktur, inloggningstjänster och en modell hur datorer hanteras i it-miljön på ett säkert och effektivt sätt.

Skolans it-pedagog drar riktlinjer för it-användningen i Nybro kommun och samordnar it-frågor inom skolverksamheten och i samråd med it-enheten. Skolorna har också anställt s.k. it-vaktmästare som hjälper elever och lärare när it-stöd behövs. Skolorna har dessutom anställt it-pedagoger som hjälper lärare med digitalisering, att dra nytta av applikationer som stödjer lärares i det dagliga arbetet.

Skolan har också en policy att de inte kan införa elevdatorer om det inte finns stödfunktion inom it för skolan. I Nybro försöker vi försäkra att läraren och eleven får hjälp

med it-frågor, frågorna kommer så fort elevdatorer införs. Detta gynnar både elever och lärare.

När skolan ska planera större projekt t ex 1:1 satsningen i högstadiet eller gymnasiet har Lärande och kulturförvaltningen och it-enheten ett gemensamt projekt för att ta fram en prototyp som testas innan datorerna tas i bruk. Projektet innebär att både skolans representanter och it-enhetens tekniker i samråd tar fram en modell som motsvarar våra behov.

## Vilken effekt har det gett?

Den bästa effekten är att skolan är nöjd med sin it-miljö. Skolan tycker att it fungerar, "vi får bra stöd när vi behöver den", säger skolans it-pedagog. Nybros sätt att organisera it är en win-win situation både för skolan och it. Vi har en it-miljö som fungerar, vi vet vem man ska ta kontakt med när problemen uppstår. Vid större förändringar tar vi fram en lösning i samråd med skolan och it. Vi testar konceptet och sedan är det bara att köra. Det fungerar riktigt bra.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Att ha ett nära samarbete mellan skolan och it-enheten gör att vi båda når fördelar. Vi har bra gränsdragningar och rutiner om vem som gör vad. Skolan är nöjd och it-enheten är nöjd. När problem uppstår, träffas vi, vi diskuterar vad som är fel och sen vi löser problemen gemensamt. Vi förlorar inte tid i bråk, olösta ärenden, missnöjda lärare osv. Våra gemensamma ansträngningar har gjort att skolan är nöjd och stolt över att it-frågorna fungerar. Och om det inte skulle fungera, då löser vi det tillsammans.

# Perstorps kommun

Frida Beijer

Utvecklingsstrateg och projektledare för DIDEC

073-445 90 76

[frida.beijer@perstorp.se](mailto:frida.beijer@perstorp.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

2018 startade Perstorps kommun, ihop med Medeon Science Park och Krinova Inkubator & Science Park projektet DIDEC – Digital Innovation for Dementia Care. Projektet är ett testbäddsprojekt, där kommunen bjuder in företag och akademi till att testa och utveckla välfärdsteknik specialanpassad för individer med en demenssjukdom.

Sedan start har ett stabilt och tillitsbaserat samarbete byggts, både inåt mot kommunens medarbetare och utåt mot företag och forskning som delar bilden av att det är behovet som måste styra utvecklingen, inte tekniken.

Uppfattningen av det är en unik och spännande resa vi gör delas av samtliga inblandade. Men det vi i Perstorp är mest stolta över är egentligen hur lite vi låter denna digitaliseringsresa handla om digitalisering och hur mycket den istället får handla om samskapande och samarbete. Personer med demens har själva ofta svårt att förmedla sina behov, och genom DIDEC har vi kunnat lyfta vår omvårdnadspersonal och låtit dem ta en avgörande roll i arbetet framåt. I DIDEC är det omvårdnadspersonalen som väljer vilka företag som ska få komma in och testa i testbädden, baserat på den initiala intresseanmälan som företagen skickar in. En ur personalen beskriver det såhär: "Jag ser nya möjligheter. Att det finns så mycket mer man kan göra och utvecklas inom. Utvecklingen går framåt, det måste även vi göra!"

När urvalsprocessen styrs av omvårdnadspersonalen, styrs urvalet av produktidéer utifrån vilka behov idén ska lösa. Därmed finns det från första stund en tydlig slutanvändare med i bilden. Det är ett framgångskoncept, som har en

stor positiv inverkan på företagen. "Fantastiskt bra att så tidigt träffa riktiga användare", "Har varit väldigt värdefullt att kunna diskutera och få input från ambassadörerna på användningsområde och hur de ser på utveckling och möjligheter med användningen av vår produkt", "...personalens input... är det vi behöver för att kunna möta behoven på ett bra sätt."

## Vilken effekt har det gett?

Trots att projektet bara pågått i ett år, har flera effekter redan kunnat utläsas.

Den absolut tydligaste är de två helt nya produkter som börjat ta form, och som helt och hållet är utformade utifrån behoven ihop med verksamheten. Projektet har också fått ett gott bemötande och inför testomgång två har vi redan nu flera intressenter.

Ur ett värdegrundsperspektiv har vi genom utvärdering kunnat se individer som växt, och det finns på många håll en stor yrkesstolthet!

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Den största lärdomen är hur olika aktörer kan arbeta mot ett gemensamt mål, och hur man skapar en win-win situation i praktiken. Projektet är också ett arbete som gett oss en oerhört värdefull kunskap om gruppdynamik och vad som händer med en verksamhet som befinner sig i utveckling, samt vad som driver enskilda individer till att vilja och våga arbeta nytänkande och innovativt.

# Piteå kommun

Ola Lidström  
Utvecklingsledare  
070-379 22 45  
[ola.lidstrom@pitea.se](mailto:ola.lidstrom@pitea.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Vi driver sedan 2016 ett utvecklingsarbete som syftar till att utveckla vår kompetens och förmåga att ta tillvara på digitaliseringens möjligheter, samt över tid kunna hantera ett växande teknikflöde och driva smarta digitaliseringsarbeten som resulterar i attraktiva framtidslösningar för Piteå.

Vi är stolta över att ha en grundmodell och en process som fokuserar på nytta ("bästa möjliga för Piteå") och där vi försöker balansera verksamhetsnära utveckling, central utveckling och samverkan med andra.

Det är ett långsiktigt arbete där vi strävar efter att bygga förståelse om grundbegrepp, stärka kompetensen/förmågan i våra olika verksamheter och förnya våra centrala funktioner.

Genom ett tydligare stöd för kommungemensam verksamhetsutveckling med stöd av digital teknik, så vill vi kunna avlasta kommunens verksamheter så att mer kraft och energi kan läggas på att förnya och anpassa arbetssätt efter samhällets behov. Denna utveckling behöver ske stegvis, men i raskare takt och mer samordnat än tidigare.

Engagemanget och insatserna för samordning inom processutveckling och digitalisering ökar på nationell och regional nivå. Många av våra processer och lösningar är redan idag sammanlänkade och beroende av andra verksamheter. Det blir därför allt viktigare att vi som kommun deltar och förhåller oss till den utveckling som sker på nationell och regional nivå. Det är lokalt som vi behöver anpassa oss efter vår kommuns styrkor och förutsättningar och det är också här som vi behöver forma strategier och riktlinjer som blir begripliga och tillämpbara internt och i den samverkan som nu växer fram.

## Vilken effekt har det gett?

- Nya arbetssätt och metoder vid uppstart av digitaliseringsarbeten, för att bättre ta hänsyn till målgrupper, ramar/regler, processer och system, ledning och styrning.
- Etablerat digitaliseringsråd för dialog och samverkan på kommun- och förvaltningsnivå.
- Förnyelsearbete för att säkerställa gemensamma grundförutsättningar för digital samverkan, med målsättningar och åtgärder inom prioriterade områden.
- Driver innovations- och digitaliseringsarbete i samverkan med andra.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Tänk mångfald, kultur och samverkan.

Vår kompetens inom digitalisering varierar. Vi får därför utgå från att grupper och forum sällan består av homogena expertroller, utan att normen snarare är att vi har arbetsgrupper som präglas av mångfald och olika erfarenheter och kompetenser.

När Piteå vann damallsvenskan 2018 så var det ett bevis på att samverkan fungerar. Med satsningen "bästa möjliga för Piteå" ser vi möjligheter att använda kulturen och engagemanget för att lyckas inom nya områden.

# Rättviks kommun

Sara Hansson

Projektledare digitalisering (socialförvaltningen)

024-87 05 03

[sara.hansson@rattvik.se](mailto:sara.hansson@rattvik.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Rättviks kommun är stolta över att vi under flera år arbetat med att öka den digitala delaktigheten hos våra medborgare och i synnerhet de som till stor del står utanför det digitala samhället, äldre och personer med funktionsvariationer.

Under 2018 fick vi projektmedel att starta upp ett Digidel-Center på kommunens bibliotek och genom det projektet får vi möjlighet att sprida det goda arbetet till alla medborgare i kommunen.

Under 2018 tilldelades vi utmärkelsen "Sveriges eHälsokommun" och det var ett kvitto på att vi är på väg i rätt riktning. Vi är stolta över de arbeten som har gjorts ute i verksamheterna och som ligger till grund för utmärkelsen. Framgångsfaktorerna i kommunen har varit en fungerande samverkan, tydligt brukarfokus och kompetens hos personal. Vård- och omsorgspersonal har utbildats till teknikcoacher som är med och leder digitaliseringsarbetet på sina verksamheter och stöttar och guidar brukare och kollegor i att använda olika digitala tjänster och lösningar. Den kompetens som finns hos personalen har bland annat resulterat i en Dataverkstad inom daglig verksamhet (LSS). Vi har också ett appcafé där vi diskuterar appar och andra digitala tjänster och lösningar.

En annan effekt som vi ser att digitaliseringsarbetet har medfört är ett Valfika som anordnades i kommunen av personer med funktionsvariationer. Lokala politiker bjöds in för att samtala om tillgänglighet, trygghet och andra lokala frågor. Med hjälp av tekniken och tillgängliga hemsidor kan målgruppen idag självständigt ta del av nyheter och annan information vilket har medfört att intresset för politik har ökat. Detta resulterade i ett högre valdeltagande för den här målgruppen, som annars brukar vara låg.

Det goda resultat som uppnåtts, banar väg för ytterligare arbete med att främja god och jämlik hälsa, självständighet och inflytande för kommunens medborgare. Vi vill att alla medborgare i Rättviks kommun ska bli digitala medborgare. Det är en fråga om demokrati.

## Vilken effekt har det gett?

Den bästa effekten av kommunens digitaliseringsarbete är att det innebär så mycket mer än teknik. När personer ökar sin digitala kompetens och blir en del av det digitala samhället ökar delaktigheten, självständigheten och personer får ett digitalt självförtroende. På kommunens LSS-verksamheter har vi sett att digitaliseringen har möjliggjort att personer har utvecklats och blivit mer självständiga och idag vågar testa på nya saker och vågar ta plats i samhället.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Eftersom digitaliseringen är i ständig utveckling måste vi hela tiden vara uppdaterade på allt nytt som kommer. Vi har också sett hur viktigt det är med samverkan, dels inom kommunen men även med andra. Vi har också sett hur viktigt det är att "alla är med" för att vi ska ta till vara på digitaliseringens möjligheter. Därför har vi nu ett projekt där vi ska stärka den digitala kompetensen hos all vård- och omsorgspersonal.



# Skellefteå kommun

Marie Larsson  
Chef Kvalitet och förnyelse  
070-536 64 84  
[marie.larsson@skelleftea.se](mailto:marie.larsson@skelleftea.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Digitalisering är gränslös och möjliggör ett helt annat möte och samspel med våra invånare, men kräver samtidigt en modern digital arkitektur. Basen för transformationen är att ha koll på verksamhet/processer, information och system, alltså de tre översta lagren i arkitekturen.

Det måste vi ha för att förändra den gamla strukturen och successivt minska nuvarande it-skuld och möjliggöra automatisering och relevanta invånartjänster. Vi gör en kommunövergripande inventering av all information och alla processer. Det resulterar i nya informationshanteringsplaner. Samtidigt införs PM3 som stöps om för att passa ihop med verksamhetsprocesserna. Genom arbetet får vi möjlighet att se var vi saknar strukturerade flöden och systemstöd som överlappar och tjänar samma syften.

Informationsmodellen som kommunen tar fram kommer även att ligga till grund för exempelvis öppna data, informationssäkerhet och fastställande av informationsmaster samt för att undvika manuell inmatning, höja informationskvaliteten och effektivisera verksamheten.

För att förstå och hantera digitalisering som en dimension av allt vi gör krävs att organisationen har bred insikt om varför och hur vi ska förflytta oss. I det sammanhanget blir kunskap om kombinationen av förändringsledning, digital mognad och innovation nödvändig. Det har också varit temat för den modell för digital transformation med nio förändringsmotorer som nu arbetas utifrån i kommunens ledningsgrupp, och som cirka 100 chefer och stödfunktioner i organisationen fått utbildning i. Det ger en viktig kritisk massa för förflyttningen ihop med bredd och djuputbildning

inom servicedesign. Exempelvis med co-creation och ett öppet tankesätt mellan olika branscher har det tagits fram ett nytt digitalt koncept för att bidra till ett självständigt liv för människor med psykiska funktionsnedsättningar. Den digitala coachen ligger nu ute för upphandling och kommer skapa en ökad frihet för brukaren och bättre träffsäkerhet i stödet.

## Vilken effekt har det gett?

Insiktsarbetet om vad digital transformation innebär har gett effekt i ökad förståelse långt ut i organisationen. Kulturen förändras från att vara en regelstyrd myndighet till att bli medspelare med invånare och andra samhällsaktörer och företag. Verksamheterna testar nya arbetssätt, ny teknik och helt andra affärsmodeller. När tjänster digitaliseras tas även uppgifter bort. Samverkan inom länet för smarta digitala tjänster har etablerats och ger ringar på vattnet för avancerad servicedesign.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Omställningen ställer nya krav på stödfunktioner och ledning där betydelsen av tillitsbaserad styrning och ledning har fått fäste. Digital transformation visar också på vikten av att arbetssätt och systematik är lika viktiga som struktur i form av arkitektur. Innovation ställer krav på affärsmodellerna, upphandlingsmetoder, styrning och ledning, medskapandet och insiktsarbetet tillsammans med andra, i och utanför organisationen.

# Skövde kommun

Fredrik Edholm  
Avdelningschef IT och verksamhetsutveckling  
070-377 81 17  
[fredrik.edholm@skovde.se](mailto:fredrik.edholm@skovde.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Skövde har i flera år arbetat långsiktigt och målmedvetet med digitalisering för att göra det enklare för både invånare och medarbetare. En framgångsfaktor är plattformstänket; vi har idag en stabil e-tjänsteplattform, en app-plattform och en RPA-plattform. Dessa möjliggör en snabb utveckling av efterfrågade digitala tjänster som ger våra invånare bättre service samtidigt som de hjälper våra verksamheter att bli mer effektiva. Styrkan är ett helhetstänk, där vi nyttjar flera olika verktyg för att skapa digitala tjänster som verkligen gör skillnad. Dessutom möjliggör plattformarna:

- En helhetsupplevelse för invånaren med sammanhållna digitala tjänster och funktioner för Mina sidor.
- Utveckling av avancerade tjänster med integration till verksamhetssystem funktioner som betalning eller signering.
- Att vi kan möta de olika målgrupperna på deras arena, beroende på var de föredrar att befinna sig (ex. i Skövdes app, [www.skovde.se](http://www.skovde.se) eller internt).
- Stödja och nyttja nationella initiativ så som Mina meddelande, [verksamt.se](http://verksamt.se) samt SDK-projektet.

Plattformarna används också för samarbete med andra kommuner och kommunalförbund, där vi i dagsläget har sju instanser i vår e-tjänsteplattform. Det innebär att vi kan dra nytta av varandras lösningar och effektivisera så väl utvecklingsprocessen som verksamhetsprocesser. Vi erbjuder cirka 110 egenutvecklade e-tjänster och över en tredjedel av dessa är avancerade.

Två exempel är digitalisering av samhällsbyggnadsprocessen och av introduktionsprocessen för vårdpersonal. Inom samhällsbyggnad har vi idag 15 digitala tjänster som är inte

grerade rakt in verksamhetssystemet Castor, vilket innebär en helt digital process. Introduktionsprocessen var tidigare lärarledd och krävde mycket manuell administration. Idag lyckas vi med målbilden "från anställning till färdigintröcerad på fem dagar" genom ett koncept med webbaserad utbildning, e-tjänster med digital signatur, robotisering av uppdatering i verksamhetssystem samt digital arkivering.

## Vilken effekt har det gett?

Generellt för de digitala processerna är att ledtiderna kortas avsevärt, den administrativa bördan minskar för våra medarbetare samt att de ökar tillgängligheten för våra invånare.

- Inom samhällsbyggnad har vi, trots en befolkningsökning på nästan 2 procent, kunnat sänka våra handläggningstider utan att öka personalstyrkan.
- Inom vård och omsorg ser vi en ökad kvalitetssäkring av den nyanställdes kunskaper samt minskad administration för enhetscheferna. Minskade kostnader uppgår till cirka 500 tkr/år.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Vi kan se följande generella lärdomar:

- Det är viktigt att ha ordning på sina arbetssätt och processer och utgå från helheten när den digitala lösningen tas fram.
- Implementera lösningen gradvis och bygg sedan på med mer komplexitet.
- Nyttja möjligheten att kombinera olika digitala verktyg utifrån kundens och verksamhetens behov.
- Utveckla generella integrationer som kan återanvändas när nya digitala tjänster sätts upp.

# Sollefteå kommun

Siv Sjödin

Verksamhetschef för- och grundskola/fritidshem

070-292 66 25

[siv.sjodin@sollefteå.se](mailto:siv.sjodin@sollefteå.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

- Ett tydligt fokus på elev och undervisning samt att hela styrkedjan är involverad i utvecklingsarbetet!
- En digitaliseringsresa som gått från "it-planer" (2007) till en pedagogisk utvecklingsplan med it som stöd från och med hösten 2015 med ett genomgående och tydligt samarbete – över tid – mellan skola och teknisk avdelning, hela tiden ur ett pedagogiskt perspektiv.
- Att tidigt våga ta klivet för kostnadseffektiva alternativ, att samarbeta med olika aktörer och driva utvecklingen tillsammans för att eleverna ska ges de allra bästa förutsättningar.
- Att tidigt uppmärksamma att "1:1 är ingen lösning" utan att det är ett stort, gemensamt arbete som ger resultat.
- Alla elever och all personal egna chromebooks. Klassrummen har Interaktiva tavlor/projektorer, vi har interaktiva läromedel och gemensamma ytor för undervisningen.
- Infrastrukturen är väl utbyggd och fungerar utmärkt.

## Vilken effekt har det gett?

- För eleven: ökad likvärdighet. Alla elever har tillgång till samma lärverktyg (chromebook) oavsett behov. Behovsanpassat innehåll utifrån lärarens planering
- Tillgång till interaktiva läromedel, snabb uppdatering vid förändringar (finns behov av ett färre antal fysiska böcker i vissa sammanhang).
- Fungerande infrastruktur medför ytterst få störningar vilket medför väl fungerande verksamhetstid.
- Likvärdighet i en stor glesbygdskommun utifrån möjlighet till ett snabbt deltagande i möten/planering.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

- Viktigt att HELA styrkedjan omfattas av utvecklingsarbetet.
- På huvudmannanivå; att planer och andra styrande dokument "hänger ihop".
- Att skolans och it-avdelningens ledare och medarbetare utvecklar och prövar nya arbetssätt och metoder tillsammans.
- Med ett genuint intresse, mod och nyskapande har vi – de senaste åren – lyft vår digitaliseringsresa till att bli en naturlig del av vår vardag i skolan.

# Stockholms stad

Tomas Zirn

Kommunikatör

08-508 298 21

[tomas.zirn@stockholm.se](mailto:tomas.zirn@stockholm.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Stockholms stad har en politiskt beslutad vision om att bli världens smartaste stad genom innovativa digitala tjänster, öppenhet och uppkoppling.

Det vi är mest stolta över är stadens metodiska och långsiktiga arbete där stadens 50 förvaltningar och bolag steg för steg bidrar till att omsätta den gemensamma visionen till praktik.

I konkreta termer handlar det dels om att ta fram nya digitala tjänster som underlättar stockholmarnas vardag, dels om att med hjälp av digitalisering möta stadens framtidsutmaningar och hitta nya vägar för att leverera tjänster till medborgarna på ett smartare och effektivare sätt.

Den enskilt största komponenten i detta arbete är Strategi för Stockholm som smart och uppkopplad stad, som fullmäktige beslutade om 2017. För att realisera strategin anslogs 115 miljoner kronor under en treårsperiod.

Inom ramen för strategin inleds inom kort de första upphandlingarna av plattformar för IoT och big data, en förutsättning för att hantera stora och integrerade dataströmmar från uppkopplade sensorer i framtida AI-tjänster.

Parallellt drivs även tre stadsövergripande smart stad projekt – smart trafikstyrning, smart och uppkopplad belysning och smarta lås. Alla tre inleder pilottester runt om i Stockholm senare i år och under nästa år.

I Stockholms smart stad-program ingår också ett regionalt projekt för att öka användningen av öppna data från kommunerna i Stockholmsregionen. En gemensam portal för regionala öppna data startar under året.

En stor del av de nya initiativ och smarta tjänster som bidrar till att realisera Stockholms smart stad-vision skapas lokalt inom stadens förvaltningar och bolag.

Ett par exempel:

- App för högupplösta fyradygnsprognoser för Stockholms luftkvalitet. Tjänsten, som utvecklas av miljöförvaltningen, kommer att visa luftföroreningsläget nästan ner på kvartersnivå.
- AI-baserad screening för tidig upptäck av läs- och skrivsvårigheter. Tjänst där barns ögonrörelser registreras.

## Vilken effekt har det gett?

Sammantaget har dessa tjänster och initiativ fört staden flera steg närmare visionen om världens smartaste stad. Det stadsövergripande arbetet med gemensamma tekniska plattformar för IoT- och AI-tjänster har lagt grunden för kommande smart stad-tjänster.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

- Kom snabbt igång med småskaliga tester av nya tjänster och innovationer och skala sedan upp det som fungerar.
- Utveckling av smart stad-tjänster kräver nästan alltid förvaltningsövergripande samarbete. Det gäller i än högre grad arbetet med framtida tjänster, t ex inom AI.
- Triple Helix – ingen smart stad utan ett utvecklat samarbete med forskning och näringsliv.

# Sundsvalls kommun

Marcus Matteby

IT-direktör

060-19 12 97

[marcus.matteby@sundsvall.se](mailto:marcus.matteby@sundsvall.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Att vi under många år jobbat för långsiktighet, helhetssyn och öppenhet;

- Långsiktighet i att få i ordning ett digitaliseringsarbete som inte enbart syftar till att skapa korta effekter utan höja organisationens digitala mognad för att bättre kunna dra nytta av digitaliseringens effekter. Det är inte skyltfönstren och tomteblössen som skapar en verklig transformation för att möta de utmaningar vi som kommun har idag och står inför imorgon. Med en balans mellan innovation och effektivitet tror vi på att vi kan skala upp och hämta hem verkliga effekter.
- Helhetssyn i att se till alla delar av organisationen, jobbar för en kultur som möjliggör en behovsdriven och framåtsträvande utveckling, samt att få verksamheterna att leda och driva sin egen digitalisering. Digitalisering sker inte i stuprör och inte av it, digitaliseringen är analog och det är vi människor som både åstadkommer förändring och påverkas av förändringen. Det är människan som är centrum för digitalisering och när vi får verksamheten i bredden att jobba för en förändring med stöd av teknikens möjligheter, då har vi byggt ett bra fundament för att lyckas.
- Öppenhet i att vi är inbjudande och delande, Sundsvalls kommun är bara en bricka i spelet för att leverera bra och värdeskapande samhällsfunktioner. Vi kan inte tro

att vi kan lyckas själv, vi är stolta av att samarbeta med andra, med marknaden, med myndigheter, med kommuner, med forskning och framförallt med medborgare. Vi tänker alltid medborgaren i Sverige när vi tar fram lösningar så som Open ePlatform, Open eMap, Välkommen hit och nu senast [digitaliseringsguiden.se](https://digitaliseringsguiden.se). Det blir som bäst när vi samverkar och skapar tillsammans.

## Vilken effekt har det gett?

En politiskt beslutad riktning för digitalisering, området prioriteras och det avsätts 60+ miljoner centralt över fyra år för att accelerera arbetet, samtliga nämnder har även i uppdrag att frigöra ytterligare resurser för digitalisering.

Att vi kan se hur verksamheter sakta men säkert börjar leda och driva sin egen förändring med stöd av förmågor och resurser från den centrala satsningen.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Digitalisering är ett långsiktigt åtagande och handlar i grund och botten om förändring och utveckling av våra tjänster samt verksamheter, i syfte att skapa ett värde för dem vi är till för. Därför är långsiktighet ett grundfundament i en sådan förändring som vi genomgår där organisationens förmåga att tillgodogöra sig nyttorna av digitalisering är i fokus. Så att vi på riktigt kan skala och ta tillvara på nyttorna.

# Söderhamns kommun

Anders Natander

*IT-strateg*

073-461 52 71

[anders.natander@soderhamn.se](mailto:anders.natander@soderhamn.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Söderhamns kommun har tillsammans med en grannkommun tagit fram en handlingsplan för digitalisering. Detta har vi gjort genom att engagera politiker och deras nämnder, kommunkoncernens högsta chefer och deras ledningsgrupper samt it och en konsult inom verksamhetsutveckling. Vi är stolta över att en kommun av vår ringa storlek mäktat med det, och över att vi gjort det tillsammans med vår grannkommun, istället för att konkurrera med dem.

Vi är också stolta över att ha tagit ett rejält famntag över informationssäkerhet och it-säkerhet, och att vi är på god väg att jobba oss bort ifrån otidsenliga arbets- och kommunikationssätt, vilket kommer att leda till ökad kvalitet i våra tjänster gentemot medborgare, samtidigt som vi blir en mer attraktiv arbetsgivare i och med att repetitiva och hopplösa arbetsuppgifter byggs bort – och att detta som en ytterligare effekt ger oss sänkta kostnader.

Vi är lyhörda för vad medarbetare och medborgare har för förväntningar på oss, och vi är medvetna om att skatteunderlaget minskar samtidigt som kraven på oss ökar. Sett över tid är vi övertygade om att arbetet med vår handlingsplan och genomförandet av dess aktiviteter kommer att bidra till att minska underskott i verksamheterna och göra arbetet roligare för våra medarbetare, vilket givetvis kommer att gagna medborgarna i Söderhamns kommun!

## Vilken effekt har det gett?

Effekten hitintills är att vi enats om en gemensam definition, att vi pratar om samma sak när vi nämner digitalisering, och att alla verksamheter är mer eller mindre övertygade om att digitalisering har någonting att ge dem. Chefer och medarbetare har en samsyn i att det är de själva som kommer att driva digitalisering med hjälp av it, och att det som är som näring för digitalisering är när resurser i form av tid, personal och pengar krymper – samtidigt som kraven ökar.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Att det är viktigt att använda samma benämningar och att det traditionella sättet att jobba i silos inte är gynnsamt i det paradigmskifte som digitalisering innebär. Vi kan inte ha tre olika system som levererar samma sak och lagrar data på olika sätt på olika ställen. Data som produceras på ett ställe i kommunkoncernen kan med stor sannolikhet ha en stor nytta och betydelse i en annan del av koncernen. Införande av genomtänkta, digitaliserade processer tar dessutom längre tid att införa, än vi först trodde.

# Södertälje kommun

Anthony Mc Carrick

*Digitaliseringsstrateg*

076-648 11 94

[Anthony.Mccarrick@sodertalje.se](mailto:Anthony.Mccarrick@sodertalje.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Digitala Södertälje – vår ambition är att ta ett samlat grepp kring digitalisering. Det innebär bland annat att samtliga av våra processer ska vara skalbara, utvecklingsbara och förvaltningsbara, detta för att kunna öka förändringstakten, ta vara på synergier och därmed öka mervärdet för medborgaren och vår organisation. Det gör vi med ett tydligt koordinerande ansvar för utveckling centralt på kommunledningsnivå tillsammans med ett decentraliserat ansvar för genomförandet hos kommunens olika förvaltningar, nära de verksamheter som Södertäljebor, företagare och besökare möter i sin vardag.

Vi är väldigt stolta över att vi under en relativt kort tid (ett år) kunnat identifiera nödvändiga huvudprocesser inom digitalisering och även bygga grundförutsättningar för att etablera och skala dessa processer. Därefter avser vi att hitta synergier mellan processerna för att ge ytterligare ett ökat mervärde i samspelet mellan dessa. Dessa huvudprocesser är inom falten, Öppna data, AI, RPA, Digital Post, e-tjänster, IoT.

I Södertälje kommun utgår vi från uppsatta mål och vår gemensamma värdegrund i vårt digitaliseringsarbete. I vår verksamhetsutveckling tar vi vara på möjligheter till effektivare arbetssätt, ökad tillgänglighet och service som digitaliseringen medför för Södertälje. Digitaliseringen ger oss också möjligheter att möta de utmaningar som den demografiska utvecklingen innebär, framförallt medborgarnas ökade förväntningar.

Vi har som första kommun i Sverige ingått ett partnerskap med Hack for Sweden. Vi har tagit fram ett underlag för en Strategi för Digitalisering i samråd med hela organisa-

tionen. Vi har tagit fram ett koncept med ett tiotal filmer för att öka förståelsen för olika digitaliseringsprocesser. Våra filmer vill också lyfta fram tidsperspektivet, att det som kan upplevas som en utmaning idag behöver inte alls vara det i morgon. [Film om chatbottar, Södertälje kommun, Digitala Södertälje](#)

## Vilken effekt har det gett?

Vi har lanserat vår portal för Öppna data och medverka i Hackathon 2019. Vår RPA-plattform är i drift och arbetet med uppskalning pågår. Vi lanserar kommunens chatbot i början av april. Vi har ökat antal e-tjänster med drygt 50 procent på sex månader. Vi har anslutit oss till det nationella programmet Serverat. Trusted Dialog är i drift. Våra filmer har ökat medvetenhet kring vår digitalisering både internt och externt. Arbetet med synergier mellan RPA och Öppna data pågår.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Att det är det samlade greppet som kan ger förutsättning till utveckling och innovation.

För att få upp förändringstakten är det fundamentalt att man jobbar med samtliga processer parallellt så att de är skalbara, utvecklingsbara, förvaltningsbara, detta för att kunna öka förändringstakten, ta vara på synergier och därmed öka mervärdet för medborgaren och organisation. Vi behöver stärka den digitala kompetensen, främja digitala innovationer, stärka förmåga att hantera omställningen.

# Tidaholms kommun

David Olsson

*IT-chef*

0502-60 60 40

[david.olsson@tidaholm.se](mailto:david.olsson@tidaholm.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

I Sverige är 10 500 barn för sjuka för att delta i undervisning på plats. Det betyder att det finns en tom plats i vart sjätte klassrum. Med hjälp av fyra AV1-robotar har Forsenskolan i Tidaholm möjlighet att låta barn som är sjukskrivna att delta digitalt via en robot som placeras i klassrummet. Eleven har möjlighet att delta i undervisning, föra en dialog med läraren och kan till och med visa frågor till klasskompisen bredvid. Ekonomiskt går lösningen snabbt ihop. Ett barn som är långtidssjukskrivet har enligt lag rätt till hemundervisning fem timmar per skoldag. En AV1-robot betalar sig på två veckor, om alternativet är att skicka ut en pedagog och en assistent till eleven. Men den största vinsten är att eleven kan fortsätta att vara en del i gruppen under sin frånvaro och inte missar viktiga undervisningstillfällen. Det har gett eleverna en högre studiemotivation och både elever och föräldrar är nöjda med skolans insatser jämfört med tidigare. Det är vi stolta över.

Inom hemtjänsten har stora nyckelknipor ersatts av digitala nycklar vilket innebär att hemtjänstpersonalen nu låser upp dörren till brukarna med sin mobil. Inga nycklar kan komma på avvägar och skulle någon brukare behöva hjälp snabbt saknas aldrig nyckeln för den som är först på plats. Det är vi stolta över.

Under 2019 kommer alla våra äldreboenden att använda systemet Phoniro6000 som med hjälp av olika sensorer och radiokommunikation säkert och snabbt skickar larm från boende till personalens smart phones. Samtidigt uppdateras wifi-nätverken på alla kommunens äldreboenden för att alla ska kunna ta del av nya tekniska lösningar – eller bara kunna ringa videosamtal till nära och kära. Det är vi stolta över.

## Vilken effekt har det gett?

Målet är direkta, positiva effekter för våra medborgare. För oss handlar digitalisering om att effektivisera verksamheten så att våra medarbetare kan fokusera på det som kräver en mänsklig närvaro: mindre tid ska läggas på okvalificerade uppgifter och mer tid ska finnas för att hålla en ensam i handen, lära ett barn att läsa och få parkerna att blomma.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Digitalisering är nu en naturlig del av utvecklingen inom kommunen men vi har slutat prata om det som just "digitalisering". Vi pratar istället om lösningar för hur vi kan arbeta smartare och effektivisera användningen av skattepengarna utan att tumma på kvalitén. Digitalisering är den naturliga vägen för att ge våra medborgare de bästa möjligheterna att skapa det liv de drömmer om här i Tidaholm.



# Torsby kommun

Cecilia Sjödén  
Administrativ chef  
073-271 21 97  
[cecilia.sjoden@torsby.se](mailto:cecilia.sjoden@torsby.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Genom kommunens pågående utbyggnad av 30 mil transportfiber i projektet Bredbandsutbyggnad i Värmland har cirka 80 procent (dec 2018) av hushållen och företagen i kommunen möjlighet att via fiberföreningar och andra aktörer ansluta sig till fiber. Med Torsby kommuns egen digitala verksamhetsutveckling som t ex Nattfrid, e-tjänster och införandet av O365 i skolan ställer det krav på både kommunen som organisation och på medborgare och företagare att öka den digitala kompetensen och tilliten till digitala tjänster.

I projektet Till Dig (Tillgänglig digitalt) genomförs konceptet Mer Digital vid två tillfällen under 2019. Syftet är att öka den digitala kompetensen och tilliten hos invånare över 65 år. Som komplement till detta har Torsby kommun med stöd av Internetstiftelsen inrättat DigidelCenter på biblioteken och på bokbussen. På DigidelCenter kan alla invånare få hjälp med alla typer av frågor om digitala tjänster. Tack vare bokbussen som är utrustad med trådlöst wifi, dator, skrivare, läsplatta mm, kan invånare också låna böcker, förtidsrösta och få hjälp med digitala frågor utan att behöva åka till tätorterna.

Skolan har med O365 nu flera verktyg i lådan för att uppfylla regeringens nationella digitaliseringsstrategi för skolväsendet. Skolans 1:1 (en dator per elev) är under uppbyggnad och med OneDrive, Teams, Skype och mycket mer kan personal, lärare och elever samarbeta och kommunicera på ett enhetligt sätt, likaså är digital information och kommunikation med vårdnadshavare prioriterat i skolans digitaliseringsarbete.

Med fiberutbyggnaden tillsammans med stödsatser som Mer Digital och DigidelCenter, införandet av O365 i skolan och Nattfrid i hemtjänsten genomför Torsby kommun en omfattande digital utveckling som ökar möjligheten för alla invånare att delta aktivt i ett alltmer digitaliserat samhälle oavsett ålder, utbildning, boendeort, härkomst eller livssituation.

## Vilken effekt har det gett?

- Cirka 300 seniorer har hittills deltagit i Mer Digital och ökat sin digitala kompetens.
- Cirka 250 besökare till DigidelCenter sedan starten i mars 2019.
- Med införande av O365 i både skolan och den övriga kommunala organisationen kan personal, lärare, vårdnadshavare, elever m fl samarbeta och kommunicera på ett enhetligt sätt.
- Nattfrid, e-tjänster och fler digitala möten och distansarbete ger positiva effekter för både miljön och ekonomin.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

En framgångsrik digital utveckling kräver riktning, samarbete, kreativitet och handlingskraft.

# Umeå kommun

Lars Sandström

*IT-strateg*

090-16 32 29

[lars.sandstrom@umea.se](mailto:lars.sandstrom@umea.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Kommunfullmäktige har tagit ut riktningen genom det långsiktiga målet att digital transformation är förstahandsval i all verksamhetsutveckling. Kommunfullmäktiges tydliga mål skapar en kultur av att arbeta strukturerat och målinriktat. Vi utbildar chefer så att de blir tryggare i att leda det digitala förändringsarbetet. Numera finns ett tvärfunktionellt digitaliseringsråd samt en digitaliseringsstrateg (CDO) och e-servicestrateg som är stöd till alla förvaltningar.

Umeå kommun var tidigt ute med att bygga ut snabbt fiberbroadband. Detta bidrar till att Umeå idag är en testbädd för 5G – och att Umeå kommun har en it-infrastruktur i världsklass. Det pågår ett arbete med att etablera ett stadsnät i Umeå för uppkopplade saker. I upphandlingar av it-stöd är fokus på att verksamhetsutveckla och förbättra för medborgare och användare. Det är en tvärfunktionell process där flera förvaltningar samarbetar. Område Utbildning använder konkurrenspräglad dialog vid upphandling av ny lärplattform. I Umeå är vi stolta över bredden i hur verksamheterna driver digitaliseringen. Genom tjänstedesign sätts medborgaren i fokus och det finns en tydlig taktik med behovs- och medborgardriven utveckling. Umeå kommun prioriterar att utveckla sin förmåga för att kunna erbjuda moderna e-tjänster och andra digitala kanaler såsom chatbott.

Kommunen har och har haft långtgående utvecklingsarbeten med externa partners, t ex för boknings- och bidragssystemet och aktivitetskort på nätet. För att möta nya utmaningar och anpassa sig till verksamheternas och omvärldens krav så inför it-funktionen den agila samarbetsformen DevOps. Inom skolan i Umeå finns en lång tradition av att med hjälp av digitala hjälpmedel utveckla och effektivisera verksamheten vilket tar sig uttryck i en genomgående digital miljö. Den digitala transformationen av skolan har varit en förutsättning för ett förändrat arbetssätt och ett fantastiskt resultat. Äldreomsorgen utvecklar sina tjänster genom att ta hjälp av robotar.

## Vilken effekt har det gett?

- Ett strukturerat arbetssätt och en organisation som ökar takten på den digitala transformationen.
- Flera initiativ som medför att resurserna kan användas där de gör mest nytta.
- Nya insikter och kunskaper.
- Fler tvärfunktionella initiativ med helhetsperspektiv.
- Kommunen kan erbjuda tjänster till medborgarna som verkligen levererar nytta.
- Förbättrat studieresultat i skolan på ett anmärkningsvärt sätt.
- Ökad effekt av de tekniksatsningar som gjorts i äldreomsorgen.
- Omöjliga projekt sorteras bort.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Digitaliseringen ska ske i förvaltningarna men med centralt expertstöd

- Det behöver vara tydligt hur man går från nu- till nyläge.
- Alla behöver ha digital kompetens.
- Tydligt digitalt ledarskap behövs.
- Tjänster blir bättre då medborgarna deltar i utvecklingen.
- Vi behöver dela på infrastrukturen och data och ha samma standarder som omvärlden.
- Organisationen behöver kompromissa för allmänhetens bästa och ta tåten i omvandlingsarbetet i samhället.
- Vi behöver använda pengar och personal smart.

# Värnamo kommun

Jenny Hurtig  
Digitiseringsstrateg  
070-183 56 76  
[jenny.hurtig@varnamo.se](mailto:jenny.hurtig@varnamo.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

E-tjänster är medborgarservice – därför driver kontaktcenter e-tjänstfrågan i Värnamo kommun.

Värnamo kommun startade projektet Vmo e-tjänst 2016. Tre år senare har vi 90 e-tjänster som medborgarna når via kommunens webbplats och det är kontaktcenter som driver e-tjänstfrågan – eftersom det är de som möter medborgarna när vill utträtta sina kommunala tjänster.

Vi är framför allt stolta över tre saker i vårt arbete;

- Medborgaren är vinnaren. Det är inte alltid e-tjänsten blir enklare för medarbetarna i Värnamo kommun, men de ska vara enklare för användaren. De ska vara tillgängliga, ha ett enkelt språk och logisk funktion. I steg två säkerställer vi att e-tjänsten också blir enklare på insidan.
- Vi strävar efter att vara digitala hela vägen. Medborgaren ska inte behöva skriva ut blanketter för att skicka den till oss, eller få svar via brev. Alla steg ska vara digitala.
- Vi betraktar inte e-tjänsterna som ett it-projekt, utan som verksamhet. Vi vill inte digitalisera nuvarande processer utan komma fram till en ny process och ett nytt arbetssätt som använder de digitala möjligheterna. Vi tänker nytt.

Vi tror att det handlar om att införa ett nytt sätt att tänka. Därför är det kontaktcenter som driver e-tjänstfrågan i Värnamo kommun – självklart i nära samarbete med verksamheterna.

Kontaktcenters uppdrag är att ha medborgarens perspektiv på e-tjänsten så att funktionen blir viktig, inte verktyget. Det är kontaktcenter som först får veta när e-tjänsten inte fungerar och då kan de direkt återkoppla till verksamheten, och tillsammans med dem göra om och göra rätt.

Idag har vi stor förståelse bland medarbetarna och många engagerade personer som vill digitalisera tjänster och som har blivit duktiga beställare av e-tjänster. Det betyder också att det finns en förståelse för vilka effekter e-tjänsterna får i framtiden, när utvecklingen går vidare och vi får en ny generation verksamhetssystem. De medarbetarna är vi mycket stolta över!

## Vilken effekt har det gett?

Hur ser vi om vi lyckas med vår ambition att ha helt digitala tjänster som är till nytta för medborgaren? Vi tror att vi ser effekten i siffrorna:

På tre år har vi gått från noll till 90 e-tjänster.

Från 1 januari 2018 till nu har:

- 2 000 personer lämnat in ledighetsansökan via e-tjänst.
- 800 personer lämnat vaccinationstillstånd via e-tjänst.
- 700 personer valt skola inför förskolestart via e-tjänst.
- 150 personer anmält ägarbyte av fastighet via e-tjänst.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Vi har lärt oss mycket. Vi har testat och gjort fel, vi har testat och gjort rätt. Vi har konstaterat att vi måste använda olika verktyg till olika e-tjänster. Det ville vi inte från början. Men vi har landat i att om ett verktyg genererar en e-tjänst, då ska vi använda det, inte tvinga in alla i samma verktyg.

En annan lärdom är att det handlar om att förflytta ett tankesätt. Vi ska inte digitalisera nuvarande processer, vi ska använda digitaliseringens möjligheter till att göra nya processer.

# Västerviks kommun

Christer Lundh  
Administrativ chef  
070-594 49 82  
[christer.lundh@vastervik.se](mailto:christer.lundh@vastervik.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Västerviks kommun arbetar för tillfället med flera stora digitala projekt. I och med genomförandet av dessa projekt kommer kommunen att ta ett stort steg framåt inom det digitala området. Det handlar om ett framtagande av en gemensam digital strategi för kommunkoncernen, implementering av ett nytt e-post och kalendersystem, ett nytt intranät och ett nytt dokument- och ärendehanteringssystem. Nämnda projekt ger oss en bättre intern effektivitet samt "ordning och reda". Det pågår även ett arbete kring informationssäkerhet.

Parallellt med detta arbete pågår sedan några år tillbaka ett omfattande arbete med att införa digitala tjänster för medborgare, föreningar och företag, som vi är mycket stolta över. Ett av våra mål med dessa tjänster är att skapa en enklare vardag för dessa grupper genom att vara en mer tillgänglig kommun. Som kommun vill vi erbjuda digitala alternativ där så är möjligt.

Våra e-tjänster har tagits emot väl av nämnda grupper och cirka 4 000 medborgare/föreningar/företag har "Mina sidor" hos kommunen. Antalet ärenden ökar stadigt och vi har ett förhållandevis högt tempo i utvecklandet av nya digitala tjänster.

## Vilken effekt har det gett?

Vårt arbete leder till effektivitetsvinster som visar sig internt genom en ökad digital mognad inom kommunen samt nya digitala arbetssätt som ofta är effektivare än de tidigare.

Genom att utveckla digitala tjänster och sätta digitalt först så underlättas och effektiviseras kontaktvägarna mot kommunen vilket är mycket uppskattat. Vi gör, genom införandet av digitala tjänster, även interna effektiviseringar och får samtidigt en ökad kvalitet t ex genom notifieringar via SMS.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Arbetet med digital utveckling är viktigt för kommunen och för att lyckas krävs att organisationen är förändringsbenägen. För att genomföra förändringar krävs att ledningen är med, men det krävs också att kommunens olika verksamheter ser digitaliseringen som en möjlighet – vilket inte alltid är en självklarhet.

Med ett strukturerat arbetssätt, genom att bjuda in till gemensamma tankar och diskussioner, samt uthållighet kommer man långt. Kraften att förändra finns i organisationen.

# Västerås stad

William Linnefell  
Utvecklingsstrateg  
072-084 85 86  
[william.linnefell@vasteras.se](mailto:william.linnefell@vasteras.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

Västerås stad har länge varit en framgångsrik kommun på digitaliseringsområdet. Framgångarna har i huvudsak varit kopplade till enskilda verksamhetsområden. Digitaliseringens möjligheter har inte tagits tillvara effektivt i bemärkelsen att hela staden har tagit gemensamma kliv i utvecklingen. För ett par år sedan inleddes en satsning på att koppla ihop delarna i staden i syfte att gå framåt på bred front. Sedan dess har vi kontinuerligt arbetat med att förändra kulturen, stärka mognaden och kunskapen samt utvecklat ett förhållningssätt präglat av mod, resultat och samarbetsvilja. Vi har nått en kritisk massa, och har organiserat oss för att få fart på den stadsgemensamma utvecklingen. Det finns en stark förankring kring program för digital förnyelse, och en effektiv styrkedja har etablerats från koncernledning ner till tvärfunktionella nätverk och team som kan åstadkomma små, snabba förändringar som ger stor nytta i ett helhetsperspektiv. Vi kan nu ta oss an en verksamhetsförflyttning med digitalisering som stöd utifrån ett styrnings- och ledningsperspektiv.

Vi har även systematiskt byggt och stärkt relationer med omvärlden, vilket ses som en nyckelkomponent i satsningen på att digitalisera, effektivisera och förändra kommunen. Samarbeten med andra aktörer gör att utvecklingen kan nå längre och komma fler till gagn. Exempelvis pågår samarbete med de kommunalägda bolagen för att bygga den smarta staden, och inom Fyra Mälarstäder-samarbetet åstadkommer kommunerna resultat tillsammans, inte minst i den gemensamma RPA-satsningen. Det finns också många modiga och konkreta exempel på värdeskapande

digitalisering i staden: testbädden Mistel för innovationer till äldre och personer med funktionshinder som i ett Vinnova-projekt växlas upp och testas inom området hållbar utveckling, AR-appen "Västerås utvecklas" för stadsplanering, välfärdsteknologi i äldreboenden och den prisvinnande satsningen på en förskoleverksamhet där digitaliseringen är ett helt ordinarie inslag.

## Vilken effekt har det gett?

Det systematiska arbetet med att stärka kulturen och mognaden har lett till ökad trygghet, inte minst i den politiska styrningen. Kunskapen om användning av digitala verktyg har ökat, vilket stärker mottagligheten för innovativa lösningar och ger ett gyllene tillfälle att driva verksamhetsförflyttning med stöd av digitalisering. Förutsättningarna för att förändringen ska genomföras effektivt, precisionssäkert och snabbt, med fler som tar del av nyttorna, stärks av vårt fokus på samverkan.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Att ha många framgångsrika enskilda initiativ räcker inte om man vill nå verkligt stora effekter – det är helheten som behöver lyfta. Samtidigt behövs en ständig försöksverksamhet, så att goda idéer omhändertas. Det som krävs är alltså en bra balans mellan att systematiskt bygga grunden med helhet i fokus och utvecklingsinitiativ. Dessutom, om man inte satsar på samverkan och bygger nätverk är det svårt att få ihop multifunktionella team – då tenderar resursproblemet bli större än nödvändigt.

# Örnsköldsviks kommun

Jens Danielsson  
Digitaliseringschef  
066-08 82 03  
[jens.danielsson@ornskoldsvik.se](mailto:jens.danielsson@ornskoldsvik.se)

## Vad är kommunen mest stolt över?

I Örnsköldsviks kommun kommer alltid medborgaren först. Med helhetssyn, handlingskraft och tolerans arbetar kommunkoncernen med att ta vara på digitaliseringens möjligheter för att skapa störst nytta och en enklare vardag för de som bor och verkar i vår kommun. Örnsköldsvik bör bli Sveriges digitaliseringskommun främst med anledning av våra styrkor kring kommunens organisering inom digitaliseringsområdet samt vår e-tjänsteutveckling och dess effekthemtagning.

2017 bildades en utvecklingsavdelning där strategiska resurser samlas för att lyfta digitaliseringsfrågan och bära Örnsköldsviks digitala transformation med gemensam kraft. Tillsammans arbetar vi medskapande och stödjande för att verksamheten ska fortsätta vara konkurrenskraftig i en digitaliserad värld.

Med stöd av perspektiven digital trygghet, digital kompetens, digitalt ledarskap, digital innovation och digital hållbarhet samt vår digitaliseringspolicy och strategi ska Örnsköldsviks kommun vara i framkant och stödja målet att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Med innovationskraft, nyfikenhet och kunskap skapar vi förutsättningar för medarbetare, medborgare, näringsliv och andra aktörer att digitaliseras med oss.

Vi är drivande i vårt gemensamma länsprojekt eSamverkan. Projektets syfte är att finna förbättringspotentialen i den kommunala e-servicen och sedan utveckla den, både genom att utöka e-tjänsterna till att omfatta fler tjänster men också genom automatisering som gör systemen mer själv-

kontrollerande och minimerar den kommunala handläggningen. Med stöd av forskningsinstitutet RISE Acreo genomförde även våra e-tjänsteutvecklare den första effekthemtagningsanalysen av e-tjänster i Sverige. All förändring kräver starkt ledarskap. Vi är stolta över att alla ledningsgrupper i Örnsköldsviks kommun gått utbildningen "Att leda digital transformation" och därmed tagit ett större ansvar för den egna verksamhetens transformation från analogt till digitalt först.

## Vilken effekt har det gett?

Örnsköldsviks kommuns helhetsgrepp om sin digitala transformation har lett till ökad kunskap om digitaliseringens möjligheter och att hela organisationen fått ökad förståelse för att jobbet vi gör idag leder till framtida effektiviseringar. Medarbetarnas digitala kompetens ökar i takt med att vi arrangerar föreläsningar och workshops.

Effekthemtagningsanalysen på vår e-tjänster visade på en enorm effektiviseringsvinst, hela 770 procent.

## Vilka lärdomar har kommunen dragit av arbetet?

Kvalitetsaspekter och effektivisering går hand i hand. Vår digitala transformation kräver mod från ledare, medarbetare och medborgare att förändra invanda mönster och arbetsätt. Genom resans gång lär vi oss att vi lär bäst genom att lära tillsammans i alla led. I Örnsköldsviks kommun påminner vi varandra ständigt om att våga fråga och våga utgå från invånarens perspektiv. Det är nödvändigt att förändras men det tar tid. Vi påminner oss varje dag att hålla i och hålla ut i denna förändringsresa.

# Kvalitetsmässan 2019

Kvalitetsmässan är Europas största konferens och fackmessa om verksamhets- och samhällsutveckling. Den äger rum vartannat år på Svenska Mässan i Göteborg. Här presenteras under tre dagar de bästa förnyelseprojekten och diskuteras hur de offentliga verksamheterna och det svenska samhället kan bli bättre och effektivare.

## **Tema: Ett smartare samhälle**

Den svenska välfärden måste hela tiden utvecklas i takt med förändrade utmaningar och nya möjligheter. Digitalisering, innovationer och nya idéer som skapar hållbara lösningar för hållbara liv i hållbara samhällen är en förutsättning för att även i framtiden erbjuda en välfärd i världsklass. Ett smartare samhälle för alla helt enkelt.

Välkommen till Kvalitetsmässan den 12–14 november 2019.

Sveriges DigitaliseringsKommun 2019 arrangeras i samarbete med



## Kvalitetsmässan

412 94 Göteborg • Tel: 031-708 80 60

info@kvalitetsmassan.se • www.kvalitetsmassan.se

