

# MÅLBILD OCH STYRANDE PRINCIPER - DIGITALISERING



Dnr: Ks 2023:207



Kristinehamns  
kommun

# INLEDNING

I Kristinehamns kommun vill vi öka kvalité och service för våra servicetagare. Vi vill möta nya behov och förväntningar och samtidigt klara en god ekonomi. Vi behöver stärka vår attraktionskraft som arbetsgivare och minska vår klimat- och miljöpåverkan. Vi vill öka vår omställningsförmåga och ta tillvara på de möjligheter som ny teknik innebär. Digitalisering är ett verktyg i vår omställning att få ut mer effekt i vår verksamhetsutveckling.



# NULÄGE – SAMTIDEN KOMMER MED STORA KRAV

Det sker en snabb utveckling i samhället just nu, med ökade krav på offentlig verksamhet från såväl regering och riksdag som internationellt genom EU bland andra. Det handlar om att klara ökade kostnader, klimatutmaningen, omställningar i industri och tillverkning, behov av kompetensförsörjning, möta hot och höja cybersäkerheten bland annat. Också från våra invånare, samarbetspartners och företagare möter vi som kommun nya förväntningar och krav på service och tjänster.



# VARFÖR?

Det går inte att bara höja hastigheten, utan vi behöver utveckla och ställa om för att klara nya sätt att leverera service och tjänster. Det innebär en större omställning i vårt sätt att tänka och agera som genomsyrar hela verksamheten - en digital transformation.

Färre personer ska försörja fler i kommunen, Kristinehamn har en åldrande befolkning, färre arbetsföra, lägre utbildningsnivå och färre med behörighet till gymnasiet än genomsnittet i Sverige. Vi har utmaningar i att behålla yngre, välutbildade personer i kommunen.

Vi behöver möta dagens utmaningar och krav för att behålla och öka förtroendet från våra skattebetalare. Ett viktigt sätt är genom att ta vara på digitaliseringen möjligheter och att effektivisera den kommunala verksamheten.



# VÅR VÄG FRAMÅT – MÅLBILD OCH STYRANDE PRINCIPER

Kristinehamns målbild bygger på en konkretisering av policyn för digitalisering och visar vägen för hur vi ska kunna ta tillvara de möjligheter som ny teknik erbjuder. Ett sätt att klara de utmaningar vi står inför. Målbilden och de styrande principerna hjälper oss att få en gemensam bild av framtiden, vad vi behöver göra, vilka ställningstaganden som krävs och hur vi ska förhålla oss.

Digitalisering är en självklar och central del av vår verksamhetsutveckling. Vi vågar. Vi tar ansvar. Anställda och politiker är väl förtrodda med vår gemensamma riktning.



# OMRÅDEN



Förbättrad service



Digital infrastruktur



Innovativ kultur



Hållbar och attraktiv kommun



Ökad omställningsförmåga



# FÖRBÄTTRAD SERVICE

Det ska gå smidigt och vara tryggt att ha kontakt med kommunen. Som servicetagare är det tydligt vilka förväntningar du kan ha på vår kommunala service och vilka krav som ställs på dig. Det är lätt att få överblick och veta var i processen du är. Genom digital service och tjänster ökar vi våra servicetagares självständighet.

## Målbild:

Vi erbjuder en sammanhållen, säker digital kundupplevelse som skapar tillit. Vårt serviceerbjudande är digitalt där det är möjligt. Genom digitala välfärdstjänster ökar vi öppenheten, valfriheten och självständigheten för våra servicetagare.

## Styrande principer:

- Vårt förändringsarbete utgår från principen om digitalt först. Detta innebär att vi när det är möjligt ska välja digitala lösningar.
- Vi utgår från medborgarnas/ servicetagarnas behov när vi utvecklar service och tjänster och involverar servicetagarna i skapandet och testandet av service och tjänster.
- Kommunens tjänster ska vara tillgängliga, stödjande och enkla att nå.



# DIGITAL INFRASTRUKTUR

En väl utvecklad, gemensam, modern, digital infrastruktur är en förutsättning för att vi ska kunna utveckla service och tjänster på ett säkert och kostnadseffektivt sätt. Vi prioriterar gemensamt utifrån nytta och med användarna i fokus. Bättre koll på servicetagarnas behov gör att vi utvecklar rätt service. Vi kan då vara proaktiva. Vi använder och utvecklar skalbara lösningar i enlighet med standard.

## Målbild:

Vi ser data som en strategisk resurs. Vår grunddata är därför tillgänglig för vidareutnyttjande i flera sammanhang, öppen och tillgänglig som utgångspunkt. De system och plattformar vi använder går att bygga vidare på.

## Styrande principer:

- Vi skapar en standardiserad och gemensam digital infrastruktur som är hållbar för hela organisationen där åtkomst till och utbyte av data är en grundpelare (så att samma data kan användas i olika system). Vi minskar beroendet av specifika system och systemleverantörer genom medveten kravställning vid upphandling tillsammans med andra sätt att hantera och dela data.
- Vi har en gemensam, medveten integrationsarkitektur där vi säkrar en effektiv hantering av data. Det finns en samlad överblick över den data vi hanterar och skapar.
- Där vi har möjlighet ska vi använda kommungemensamma plattformar för samnyttjande, samverkan och utveckling.
- När vi inför nya plattformar och system är huvudprincipen att de är oberoende av enhetstyp (webbaserade), stöder delande av data och går att bygga vidare på.
- Digitalisering sker med utgångspunkt i en modell för nyttorealiserings.
- Vi ska bedriva ett aktivt arbete med informationssäkerhet och IT-säkerhet och informationssäkerhetsklassa vår data.





# DIGITAL INFRASTRUKTUR

## Målbild:

Manuella processer är effektiviserade. Genom automatisering frigörs tid och ger möjlighet att fokusera på långsiktigt värdeskapande tjänster för dem vi finns till för - våra servicetagare.

## Styrande principer:

- Kommunen strävar efter att säkra ett långsiktigt digitalt bevarande. Det innebär att digital information i möjligaste mån ska arkiveras digitalt. Kommunen ska även arbeta med att digitalisera administrativa processer för att minska mängden pappershandlingar.
- Vi vågar ifrågasätta befintliga processer för att åstadkomma utveckling genom värdeskapande tjänster



# INNOVATIV KULTUR

Vi har modet att utveckla, tänka nytt och prova. Att helt ompröva våra arbetssätt och processer. Att testa utan att ha alla svar. Vi vågar avveckla och lägga ner det som inte skapar nytta. Att misslyckas är ett sätt att lära. Vi är öppna och delar med oss av våra lösningar.

## Målbild:

En kultur som präglas av mod och nyfikenhet. Vi samarbetar med andra parter och genom att involvera användare skapar vi förutsättningar för att arbeta med innovation.

Kommunens digitala miljö uppfattas som modern, effektiv och säker av servicetagare som medarbetare.

## Styrande principer:

- Nya digitala lösningar ska stödja det vi tror om morgondagen, inte enbart det vi vet om dagen
- Vi vågar prova nytt och utvecklar vår verksamhet tillsammans inom organisationen och med andra, externa parter. Vi jobbar iterativt, testar och skalar upp det som fungerar
- Vi ger andra möjlighet att utveckla service och tjänster baserad på vår data
- Vi avvecklar medvetet arbetssätt, system/plattformar eller tjänster som inte skapar nytta
- Vi skapar förutsättningar och är öppna för att träffas och samarbeta över organisatoriska gränser
- Vi följer upp vår verksamhet utifrån ett utvecklingsperspektiv.



# HÅLLBAR OCH ATTRAKTIV KOMMUN

Genom nya sätt att utföra våra uppdrag minskar vi belastningen på miljön. Vi resursoptimerar, samarbetar och återanvänder. Vi skapar förutsättningar för medvetna val.

## Målbild:

Genom digitalisering bidrar vi till att minska kommunens klimat- och miljöpåverkan, ökar effektiviteten, öppenheten och attraktiviteten som arbetsgivare och stad att leva och verka i

## Styrande principer:

- Genom digitalisering av staden kan vi minska förbrukning och utsläpp och få bättre koll på behov av underhåll, service och nyttjande. Bättre koll på förbrukning, slitage, beläggning, användning genom mätning och uppföljning (exempelvis via sensorer eller kameror) ger bättre beslutsunderlag.
- För att tillgodose kommunens behov av kompetensförsörjning skapas digitala möjligheter att vara en flexibel och utvecklande arbetsgivare som stödjer medarbetarens balans mellan arbete och fritid, platsoberoende och ständig utveckling.
- Digital kompetens ska vara en del i varje förvaltnings strategi och plan för kompetensförsörjning.
- Våra medarbetare ges förutsättningar att ta del av, ansvara för och bidra till den digitala utvecklingen, att samverka över gränser, dela kunskap och innovera. Detta premieras i exempelvis lönesättning.



# ÖKAD OMSTÄLLNINGSFÖRMÅGA

För att klara av att möta nya krav och behov, för att ställa om och göra saker på nya sätt behöver vi ökad omställningsförmåga.

## Målbild:

Genom en tydligare ekonomisk styrning och ökad professionalisering av roller för förvaltning och utveckling säkerställer vi att våra satsningar har hög verkningsgrad som en effekt av både möjliggörande digitalt arv och hög digital förmåga.

## Styrande principer:

- Vi har en sammanhållen styrning och modell för systemförvaltning som är organiserad i förvaltningsobjekt.
- Vi har en gemensam modell för utveckling och prioritering så att vi möjliggör innovation och effektivitet.
- Vi har en gemensam prioriteringsprocess för digitala satsningar baserad på modellen för utveckling.
- Vi sprider nya digitala lösningar så att de får förutsättningar att bli anammade av hela verksamheten.
- Vi jobbar kontinuerligt med omvärldsbevakning.
- Vi har en strategi för hur vi försörjer oss med IT från t.ex. molnleverantörer.
- Vi arbetar aktivt med att ta bort/avveckla arbetsätt och metoder som ersätts av mer effektiva sätt att utföra service och tjänster



# FÖRHÅLLNINGSSÄTT OCH FRAMGÅNGSFAKTORER

För att klara den digitala transformationen krävs att vi alla drar åt samma håll i organisationen, hjälper och stöttar varandra.

Det avgörande att vi:

- Agerar utifrån att vi är *en* kommun – gemensamma satsningar/prioriteringar genom gemensam portföljstyrning
- Vi utgår från dem vi finns till för – utifrån-och-in-perspektivet gäller. Vi kan vara en aktör bland många i människors livshändelser och behöver sätta oss in i servicetagarens perspektiv för att utveckla rätt tjänster och service
- Vi har mod att utforska och utveckla – vi är nyfikna och anammar en innovationskultur
- Vi hjälper varandra – ett gott samarbete är avgörande, både internt och externt
- Vi strävar alltid efter enkelhet – i det vi utvecklar och testar
- Vi är öppna, delar med oss av insikter och kunskap och lär av varandra och det vi gör – att göra fel ingår, att lära oss av våra misstag är oerhört viktigt
- Vi orkar vara uthålliga. Vi vet att utveckling tar tid.

