



**KUNGÄLVS  
KOMMUN**

# Digitaliseringsprogram för Kungälv kommun

---

Program

Diarie-/dokumentnummer: KS2023/1954

Beslut: Kommunfullmäktige 2023-11-02

Beredande politiskt organ: Kommunstyrelsen

Ersätter tidigare beslut 2019-11-07. Kommunfullmäktige, KF §271/2019

Giltighetstid: 2027-12-31

Dokumentansvarig: IT-strateg

Senast uppdaterad av: Erik Lennerstedt



# Innehållsförteckning

1. Inledning .....	3
2. Relation till andra styrdokument .....	3
3. Syfte.....	3
4. Mål och viljeinriktning .....	3
5. Strategin – hur når vi målen? .....	4
6. Strategiskt arbete i Kungälv kommun.....	6
7. Levandegöra.....	6
8. Avgränsning.....	6
9. Uppföljning.....	6



## **1. Inledning**

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

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

Med ordet digitalisering avses i detta dokument:

**En metod för verksamhetsutveckling där digitala lösningar används för automatisering och innovation.**

## **2. Relation till andra styrdokument**

Detta program tillsammans med andra styrande dokument talar om hur digitalisering ska drivas i Kungälv kommun. Exempel på andra styrande dokumenten är främst:

- Kommunikationspolicy
- Informationssäkerhetspolicy
- Riktlinjer för IT-arbete

## **3. Syfte**

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

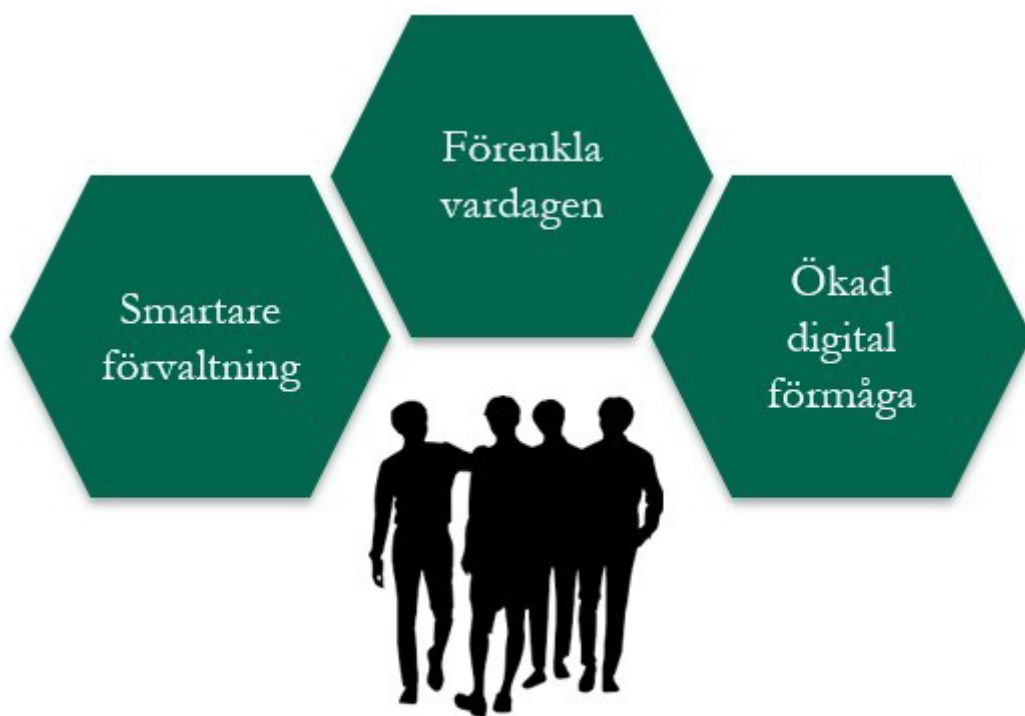
- Öka omställningsförmågan genom innovation och automatisering för att öka effektiviteten och förbättra kvalitén inom välfärden.
- Bidra till att verksamheternas mål inom vård, skola och omsorg uppnås.

Detta görs genom:

- nya arbetssätt.
- öppen och serviceinriktad förvaltning.
- smarta tjänster.

## **4. Mål och viljeinriktning**

Kungälv kommuns mål inom digitalisering är:



Kundfokus på medarbetare och medborgare  
(individer, företag, organisationer)

#### Smartare förvaltning

- Ökad tillgänglig service
- Ökad samverkan på fler nivåer och områden
- Effektivisera och skapa värde genom att nyttja digitaliseringens möjligheter. Förbättra interna samarbetet genom nya digitala arbetssätt.

#### Förenkla vardagen

- Digitala tjänster ska utformas efter kundens behov.
- Digitala tjänster ska vara enkla och säkra att använda.
- Våra tjänster upplevs som en sammanhållen digital service.

#### Ökad digital förmåga

- Förbättra styrning, kontroll och nyttorealiserings så att digitaliseringen främjas.
- Ökad kompetens kring digitala satsningar och utveckling för att accelerera digitaliseringen.
- Kommunicera tydligt och enkelt för att sprida lärdomar.

## 5. Strategin – hur når vi målen?

Nedan följer olika strategier för att nå de tre målen.

#### Smartare förvaltning

- Genom att samverka med andra kommuner



- Vi återanvänder erfarenheter och lösningar från andra kommuner för att snabbare leverera och anpassa till den bästa lösningen för kunden.
- Vi samverkar i olika projekt med våra samverkanskommuner inom Soltak AB för kostnadseffektiva lösningar.
- Genom utveckling av självservice-tjänster skapas högre tillgänglighet
  - Vi samverkar med befintliga externa e-tjänster för att kostnadseffektivt öka vårt självserviceutbud.
  - Vi återanvänder mallar och processer inom till exempel befintliga e-tjänster hos andra kommuner och fokuserar på leverans.
- Genom att fokusera på värdeskapande satsningar. Vi arbetar med business case och nyttoanalys för att skapa oss en bild av en viss investerings värde på sikt. Detta ger oss underlag till att prioritera rätt aktivitet i rätt tid.
- Genom att fokusera på leverans. Vi levererar tjänster steg för steg som gradvis förbättrar för målgruppen. Vi återanvänder det andra har gjort för att snabbare nå våra mål och lansera våra satsningar.
- Genom att inför nya digitala arbetssätt och e-tjänster inom förvaltningen möjliggörs att arbeta effektivare tillsammans. Vi lever som vi lär.
- Genom att införa automatisering i enkla regelstyrda processer frigör vi tid till mer komplexa arbetsuppgifter och kan öka kvalitén.
- Genom att vara lyhörd och möta omvärldens förändringar och våga prova innovativa lösningar.

### **Förenkla vardagen**

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

### **Ökad digital förmåga**

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



- Genom att utveckla en kultur för medarbetardrivna innovationer som är närmast verksamheten. Vi testar, lär oss och tillåter oss göra fel för att öka vår kunskap. Vi arbetar med snabba prototyper och piloter som utvärderas istället för längre utredande projekt.

## **6. Strategiskt arbete i Kungälv kommun**

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

## **7. Levandegöra**

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

- Internt:
  - Arbeta ute i olika verksamheter med att lyssna och prata om utmaningar och möjligheter med digitalisering. Identifiera ambassadörer och coacha dessa. Steg för steg få medarbetare att tänka på nya sätt där digitalisering är en del av verksamhetsutvecklingen.
  - Samverka över sektorsgränserna genom Rådet för Digital Utveckling (RDU).
  - Samverka med andra kommuner genom Göteborgsregionen för event där vi lär av andra kommuners goda exempel.
  - Skapa en transparent yta på Intranätet där löpande information finns från olika sektorer, kring status i olika delprojekt och dess handlingsplaner.
- Externt:
  - Bjuda in olika målgrupper för att delta aktivt och ge synpunkter i utvecklingsarbetet av digitalisering av olika processer.
  - Sprida information om nya digitala lösningar i samband med införandet för att öka användandet.
  - Delta aktivt på nationella och regionala konferenser och tala om Kungälv Kommuns digitaliseringsarbete.
  - Sprida goda exempel på digitalisering i Kungälv kommun via olika kanaler.

## **8. Avgränsning**

Detta styrdokument fokuserar på digitalisering. Därmed avgränsas dokumentet till att inte behandla drift och förvaltning av IT. Detta hanteras av Soltak AB i aktuellt avtal.

## **9. Uppföljning**

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

- Eventuella revideringar i strategier, fokusområden och handlingsplaner för olika verksamhetsområden.
- Övergripande status kring beslutade projekt och insatser.
- Resultat redovisas från nationella digitala mognadsmätningar för att se hur vi utvecklas över tiden.