



# Göteborgs Stad

## Stadsledningskontoret

### Program

Utfärdat 2014-05-07

Diarienummer: 1198/13

### Stadsledningskontoret

Kommunikationsavdelningen

## Bilaga 1: Program för Göteborg Stads väg mot e-samhället

### Versionshantering

Datum	Version	Beskrivning	Ändrat av
2014-04-25	0.9	Dokumentet justeras och läggs in i mallen	RS
2014-04-30	0.95	Justering utifrån styrgruppens kommentarer	RS
2014-05-02	0,97	Justering utifrån projektgruppens kommentarer	RS
2014-05-02	0,98	Justerat av projektledaren	RC
2014-05-05	0,99	Justering utifrån inkomna kommentarer till kommunikationsdirektör	RS
2014-05-06	1,0	Justering utifrån inkomna kommentarer	RS

---

## **Innehållsförteckning**

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
<b>Övergripande målsättning.....</b>	<b>3</b>
<b>Strategiska insatsområden för digital välfärd och service .....</b>	<b>5</b>
<b>Genomförande .....</b>	<b>7</b>
<b>Ord och begrepp.....</b>	<b>7</b>

## **Inledning**

Det pågår ett stort antal aktiviteter inom Göteborgs Stad som ligger i linje med utvecklingen mot e-samhället. E-samhället erbjuder stora möjligheter för att möta boende, besökare och företags förväntningar på enkel och effektiv service. Genom att använda digital teknik på ett smart sätt kan service och tjänster förbättras, kvaliteten och effektiviteten höjas samt innovationskraften och delaktigheten stödjas.

Enkla, öppna och effektiva digitala tjänster bidrar till välfärd och service som kan anpassas efter boende, besökare och företags behov. Tekniken kan minska geografiska avstånd och bidra till en hållbar tillväxt. Med hjälp av tekniken är det möjligt att öka tillgängligheten och att hushålla bättre med befintliga resurser. Genom att göra stadens befintliga information mer åtkomlig bidrar det till öppenhet och ökade möjligheter till innovation.

Några exempel på aktiviteter som pågår och har genomförts i Göteborgs Stad:

- Det pågår ett arbete inom området e-hälsa utifrån den nationella IT-strategin, för att skapa förutsättningar för effektiv och kvalitetssäker vård och omsorg.
- Inom utbildningsområdet pågår ett arbete med att realisera stadens IKT-program.
- Göteborgs Stad har tecknat avtal som gör det möjligt att använda molntjänster på ett tryggt, säkert och juridiskt korrekt sätt inom skolan.
- Det finns en teknisk plattform med publicerade e-tjänster. Ansökan om förskoleplats och boendeparkering har i början av 2014 mer än tre tusen ansökningar i månaden.
- Inom de tekniska förvaltningarna finns digitala tjänster för bland annat kartor, byggplaner och öppna data.
- Intraservice har ett nytt uppdrag för att utveckla stadens interna service.
- Beslut är fattat för att utveckla arbetet med stadens e-demokrati.
- Konsument- och medborgarservice ansvarar för att utveckla stadens service och e-tjänstutveckling för boende, besökare och företag.
- Staden har ett kontaktcenter för ökad tillgänglighet till stadens verksamheter.

Samtidigt som det pågår ett arbete med att digitalisera stadens verksamheter, så är det en lång väg kvar. Målsättningen är att Göteborgs Stad ska uppfattas som en enkel, öppen och effektiv kommun dit det är naturligt att vända sig via digitala kanaler.

Syftet med Göteborg Stads program för e-samhället är att ange den övergripande målsättningen för utvecklingen 2015-2020. Programmet skapar möjligheter för ledning, samordning och uppföljning av stadens samlade insatser inom området. Handlingsplanen anger konkreta mål och åtgärder som följs upp och revideras årligen.

Resan till e-samhället pågår för fullt. Digitaliseringen skapar nya möjligheter i samhället och i stadens verksamheter. För att lyckas hela vägen krävs handlingskraft, mod och samarbete över gränserna.

## **Övergripande målsättning**

Den övergripande målsättningen är att den digitala servicen ska vara så enkel, öppen och effektiv att den är det naturliga förstahandsvalet.

Ytterst handlar digitaliseringen om att säkra välfärden och servicen för nuvarande och kommande generationer. Programmet skapar ytterligare förutsättningar för att skapa nytta för boende, besökare och företag. Programmet bidrar till att staden är beredd på en ökad efterfrågan på digitala tjänster och service. Det bidrar också till att tillvarata de positiva effekter som kan uppnås i samhället och att effektivisera stadens verksamheter med hjälp av digital teknik.

Den digitala tekniken ska vara enkel att använda och underlätta i människornas vardag. De som sällan eller aldrig använder tekniken ska få hjälp på vägen. När staden behöver utveckla sina verksamheter ska den digitala tekniken vara ett naturligt verktyg.

Exempel på förväntad nytta för boende, besökare och företag:

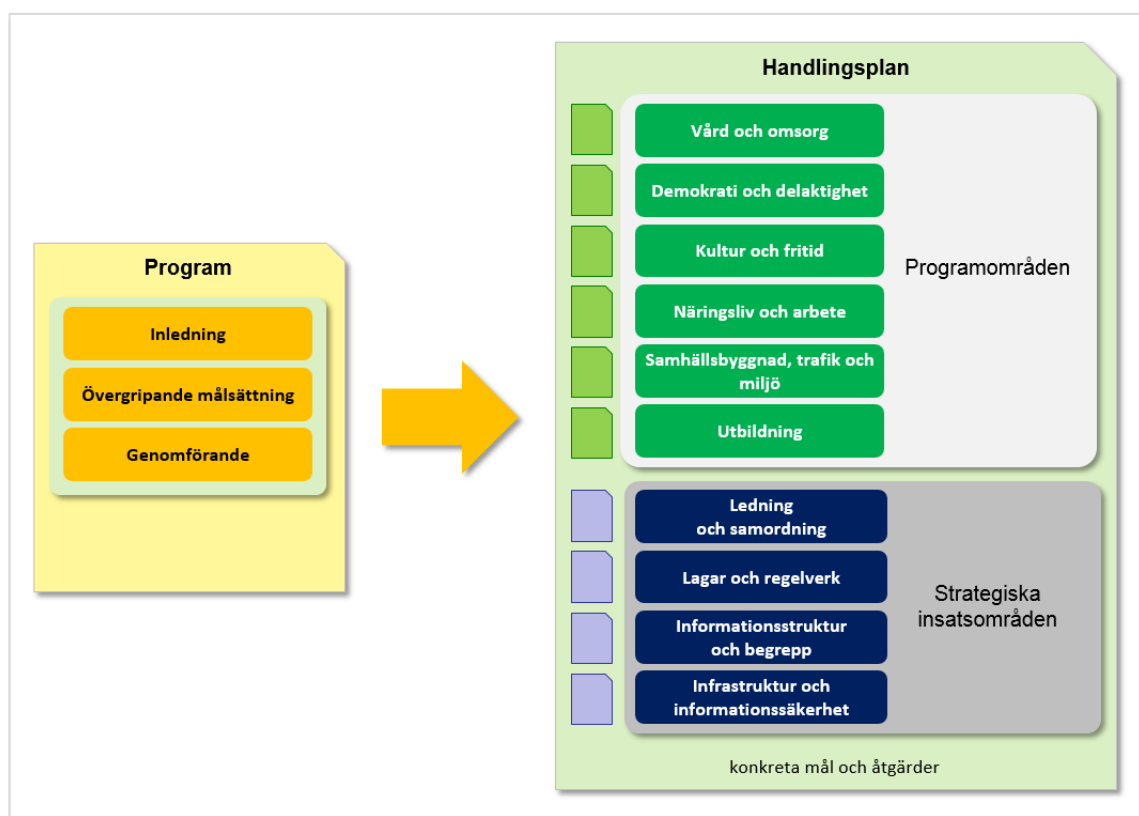
- Digitaliseringen ska underlätta för boende, besökare och företag när de erbjuds och använder stadens tjänster.
- Göteborgs Stad är en öppen stad som delar med sig av information vilket stimulerar nya tjänster och produkter.
- Staden kännetecknas av öppenhet och insyn vilket stärker förtroendet och skapar möjligheter till delaktighet i det demokratiska samhället.
- Göteborgs Stad tar tillvara på digitaliseringens möjligheter och framstår allt mer som en modern och attraktiv arbetsplats.
- Patienter slipper redogöra för sin sjukdomshistoria eftersom vårdpersonalen har fått relevant information från den digitala patientjournalen.
- Elever får bättre möjligheter att uppnå sina kunskapsmål med hjälp av digitala redskap som underlättar i lärsituationen.
- Fler tjänstejobb kan skötas hemifrån vilket ökar livskvaliteten och sparar resor, tid, pengar och miljö.

Exempel på förväntad nytta i stadens verksamheter:

- Den digitala tekniken ger bättre förutsättningar för strategisk verksamhetsutveckling.
- Tekniken möjliggör moderna arbetssätt och hög grad av mobilitet.
- Den ger goda möjligheter att utnyttja befintliga resurser på ett effektivt sätt.

### ***Programområden och strategiska insatsområden***

Programmet genomförs genom åtgärder i programområden och strategiska insatsområden som skapar förutsättningar för digital välfärd och service. Både programområden och insatsområden är begrepp som utgår från SKL:s strategi och handlingsplan för e-samhället.



Programområden utgår från boende, besökare och företag. De kan vara områden för vård och omsorg, demokrati och delaktighet, kultur och fritid, näringsliv och arbete, samhällsbyggnad och utbildning. Programområdena kan förändras över tiden, både till innehåll och till omfattning. Handlingsplanen är indelad i programområden och strategiska insatsområden med konkreta mål och åtgärder.

## Strategiska insatsområden för digital välfärd och service

Ett strategiskt insatsområde skapar förutsättningar för ett eller flera programområden. SKL:s strategi för e-samhället innehåller fyra strategiska insatsområden med övergripande mål. Det här programmet preciserar de övergripande målen för Göteborgs Stad.

### Insatsområde 1: Ledning och samordning

Göteborg Stad tar stöd från SKL samt andra relevanta aktörer och forum.

Engagemanget i verksamheterna tillvaratas, förstärks och leds i en gemensam riktning.

De digitala tjänsterna ställer höga krav på samarbete. Staden behöver aktivt skapa gemensamma arbetsätt och förtydliga gränssnitten mellan verksamheter. Områdets komplexitet innebär att det är viktigt att visualisera sammanhang för att skapa förståelse och samsyn.

De övergripande målen för insatsområdet är att:

- Utveckling av e-förvaltning ses som ett viktigt led i att nå högt uppsatta samhällsmål och är därför prioriterat i stadens ledning. Samverkansstrukturer som driver på en

kostnadseffektiv och god utveckling är etablerade på alla nivåer inom olika verksamheter.

- Digitaliseringen initieras i första hand där det skapar mest värde för användaren. När användningen av de digitala tjänsterna ökar, skapar det en drivkraft för utveckling och att använda befintliga resurser mer effektivt.

### **Insatsområde 2: Lagar och regelverk**

Juridiska frågeställningar väcks vid utveckling, användning och drift av e-tjänster. Några regelverk som berör området är kommunallagen, registerlagstiftningen, arkivlagen och personuppgiftslagen. Enkelheten i att använda digitala tjänster ska vägas mot individens integritet och vad som är juridiskt möjligt.

Lagar och regelverk behöver bevakas för att kontinuerligt fånga förändringar som skapar nya förutsättningar. Det är viktigt att samarbeta med andra aktörer för att påverka de lagar och regelverk som är av särskild vikt för staden.

Det övergripande målet för insatsområdet är att:

- Det finns juridiska möjligheter att utveckla e-förvaltning på det vis som Göteborgs Stad anser lämpligt. Regelverk möjliggör ökad samverkan och effektiv hantering och utbyte av information samtidigt som integritet och säkerhet garanteras.

### **Insatsområde 3: Informationsstruktur och begrepp**

Informationen blir allt mer sammankopplad och måste kunna utbytas mellan många aktörer. Det är viktigt att strukturer och begrepp har samma betydelse och att de kan tolkas lika i ett sammanhang för olika personer.

Staden behöver dra nytta av befintliga informationsresurser och informationen måste vara enkel att hitta och att använda. Användarna måste kunna lita på informationen, vilket också behövs för att IT-systemen ska kunna hantera den effektivt.

Informationen skapar förutsättningar för jämförelse och utvärdering, den bidrar till innovation och utveckling och den är en förutsättning för det dagliga arbetet.

De övergripande målen för insatsområdet är att:

- Gemensamma begrepp och termer är definierade, strukturerade och används i de verksamheter inom staden som behöver detta för att kunna utbyta och tolka information.
- Information som finns i stadens verksamheter är enkel att hitta och att använda.

### **Insatsområde 4: Infrastruktur och informationssäkerhet**

E-samhället innebär att digitala tjänster behöver finnas tillgängliga när som helst, varifrån som helst och på ett säkert sätt. Infrastrukturen behöver stödja mobilitet och

flexibilitet och kunna anpassas till förändrade behov. Tekniken behöver vara följsam för det som sker i omvärlden och samtidigt vara standardiserad i så hög grad som möjligt. Informationen i systemen måste kunna transporteras, skyddas och mottas på ett sätt som styrs utifrån användarens behörigheter. Säkerheten måste bidra till användarnas trygghet i att använda de digitala tjänsterna.

Övergripande målsättning för insatsområdet tas fram i Göteborg Stads IT-program.

## **Genomförande**

Programmet genomförs utifrån en handlingsplan med konkreta mål och åtgärder. Åtgärderna är indelade i programområden och strategiska insatsområden.

En vägledande princip för genomförandet är att digitaliseringen handlar om att skapa värde i samhället och i stadens verksamheter. Åtgärder i handlingsplanen genomförs främst i de verksamheter det berör.

Inom staden etableras en organisation för att genomföra åtgärder enligt handlingsplanen. Organisationen utformas utifrån program- och insatsområden med tydliga roller och ansvar per område.

Stadens verksamheter planerar digitaliseringen enligt ordinarie budgetprocess.

Konsument- och medborgarservice respektive Intraservice har ett samordningsansvar för extern och intern service.

Stadsledningskontoret leder, samordnar och följer upp stadens samlade insatser i arbetet. Stadsledningskontoret identifierar och stimulerar insatser som är av nytta för staden i sin helhet.

## **Ord och begrepp**

### **Digitalisering**

Begreppet digitalisering används i två betydelser. Dels som en omvandling av information till digital form, dels som en ökad användning av IT i bred bemärkelse i samhället. Användningen av begreppet digitalisering i programmet avser båda betydelserna.

### **E-samhället**

E-samhället omfattar utnyttjande av IT i ett socialt, samhällsekonomiskt och legalt perspektiv. Utvecklingen av e-samhället erbjuder stora möjligheter att möta ökade förväntningar på myndigheternas service och att hantera samhällsutmaningar som åldrande befolkning, välfärdens finansiering, globalisering och klimatpåverkan.

### **E-förvaltning**

E-samhället utvecklas i offentlig förvaltning genom strategisk verksamhetsutveckling med stöd av IT, det vill säga e-förvaltning. Potentialen att skapa verksamhetsnytta och effektivisera verksamheterna internt är mycket stor och gränserna för vad som är möjligt

förflyttas hela tiden. Ökad digitalisering leder till minskat onödigt arbete i form av manuella rutiner, pappershantering etc. och myndigheterna kan ge mer och bättre service.

### **Molntjänster**

Molntjänster är IT-tjänster som tillhandahålls över Internet. Genom att övergå till molntjänster slipper användaren ansvaret för underhåll, samtidigt som det blir svårare att kontrollera att informationen hanteras på ett säkert sätt.