

KOMMUNLEDNINGSKONTORET  
Johannes Söderlund

## **Den digitala staden – digitaliseringsprogram för Täby kommun**

### **Bakgrund**

Den digitala utvecklingen påverkar samhället i snabb takt. Strukturer förändras och ger möjligheter till nya tjänster och lösningar inom alla sektorer. Invånarnas vardag är i hög grad mobil med information som finns tillgänglig överallt och det digitala och det fysiska kompletterar varandra allt mer. Helt nya behov och beteenden uppstår då digitaliseringen förändrar sättet att bo, resa, handla, driva företag och kommunicera på. Det vill säga grunden för hur människor lever sina liv.

Täby är en av regionens snabbast växande kommuner med fler än 70 000 invånare och 10 000 företag. Samtidigt som invånarna blir fler, med nya behov av förskola, skola, goda kommunikationer, rekreation och boenden växer också andelen invånare och företagare i behov av tjänster. Här kan digitaliseringen användas för att hitta nya och smartare sätt för kommunens uppgifter.

Digitaliseringen ska användas så att Täby växer på ett hållbart sätt med god kostnadseffektivitet vilket innebär erbjudande till invånare och företagare av service och tjänster i toppklass. Det sker genom att kommunens verksamheter utvecklas med stöd av digitaliseringen, men också genom möjligheten att omdefiniera och skapa helt nya sätt att leverera service och tjänster utifrån invånarnas behov och förväntningar utifrån omvärldens förmåga att leverera detta.

Digitaliseringsprogrammet ger styrningsmässiga förutsättningar och vägledning för hur detta kan realiseras.

Utifrån programmet utformar kommunledningskontoret nödvändiga riktlinjer och handlingsplaner för arbetets genomförande. Bland annat riktlinjer för IT-infrastruktur och arkitektur, självservice och digitala kundmöten samt för styrning och beredning av projekt.

## **Målbild – En hållbart växande stad**

Målet för digitaliseringsarbetet är att Täby är en hållbart växande kommun.

Arbetet sker inom tre områden:

- Smart och hållbar
- Högre kvalitet och förbättrad service
- Effektivare organisation

### ***Smart och hållbar***

Smart och hållbar innebär att digitaliseringen används för att underlätta ett växande Täby där det är enkelt för invånarna att bo, resa och leva sina liv. Internet of things, sakernas internet, innebär att bilar, cyklar, transporter och saker i hemmen får tekniska egenskaper att samla in data och interagera. Det kan användas i kommunens arbete vid planering och styrning, men också för att underlätta vardagen för alla som bor och driver företag i Täby. Tekniken gör det möjligt att följa upp platser och funktioner i stadsrummet för att optimera användning och utformning, exempelvis tömning av papperskorgar, utformning av skolgårdar, användning av idrottsanläggningar och mycket mer. När fler funktioner samtidigt kan automatiseras blir det möjligt att nyttja lokaler på ett effektivare sätt. Genom att veta vem som ska använda en anläggning och på vilket sätt kan utrustning och förutsättningar anpassas baserat på behov och önskemål.

Täbyborna får bättre möjligheter att planera effektiva färdvägar utifrån trafiksituationen, hitta lediga parkeringsplatser, följa snöröjningen i realtid och mycket mer utifrån behov och önskemål. För kommunens arbete kan tekniken innebära att smart gatubelysning kan anpassas utifrån trygghetsaspekter, realtidsdata kan visa hur användningen av olika offentliga platser ser ut i kombination med bullernivåer och luftföroreningar för att underlätta vid exempelvis tillståndsgivning, bygglov eller vägomläggningar. Digitaliseringen kan också göra det möjligt att koppla ihop olika aktörer och därmed paketera i smarta tjänster.

### ***Hög kvalitet och förbättrad service***

Hög kvalitet och valfrihet är Täbys signum, det är något som kan utvecklas och förbättras med stöd av digitaliseringen. Inom Täbys kommunala skolor kan Artificiell Intelligens bli ett effektivt stöd i lärandet eller vid behovsutredning av olika insatser. I takt med att läromedlen digitaliseras ges nu också möjligheter till individanpassad utbildning där det är lämpligt, men också nya arbetssätt och planeringsmöjligheter för lärare. Det är något som Täby ska använda för att förbättra möjligheterna till ett tillgängligt lärande för alla elever.

Inom omsorgen kan tekniken användas för ett smartare stöd i hemmet, riktade insatser och smidigare vårdplanering vid vårdövergångar. Med stöd av sensorer som kan registrera rörelser och beteendemönster kan hjälpen utformas på ett mer anpassat sätt och akuta behov upptäckas snabbare. Det skapar nya möjligheter för invånaren att kommunicera, men också för kommunen att rikta insatser utifrån insamlade uppgifter. Vårdplanering som sker via videolänk blir grunden då det ger en möjlighet för anhöriga att delta även på avstånd. Robotar – digitaliserade processer – introduceras på försök i olika verksamheter ute i landet och av dessa kan Täby dra lärdom och möjliggöra ett redan analyserat införande.

För kommunens myndighetsutövning gör digitaliseringen det möjligt att snabbare hämta och lämna uppgifter till den som begär tillstånd eller ställer en fråga. Genom att alla uppgifter lagras som data istället för på papper eller i PDF-format blir det möjligt att söka och analysera datamängder på ett bättre sätt. Det gör det möjligt att leverera snabbare och bättre service till alla invånare och företagare. Kommunen kan genom den ökade digitaliseringen också publicera datamängder som öppna data. Det är något som både stimulerar näringslivet och utvecklingen av nya tjänster i regionen och förbättrar serviceutbudet till invånarna.

### ***Effektivare organisation***

Digitaliseringen gör att kommunen behöver anpassa sina processer till förändrade beteenden och nya tjänster. För att det ska bli möjligt behöver kommunens verksamheter identifiera behoven hos målgrupperna och möjligheter att arbeta på nya och effektivare sätt.

Digitaliseringen innebär både att tjänster kan levereras med högre kvalitet genom bättre underlag och ökad behovsanpassning, och ökad automatisering så kallad RPA, robot process automation. Genom automatisering av verksamhetsprocesser kan olika effekter uppnås. Bland annat;

- att befintliga arbetsuppgifter kan tas bort,
- att de kan fördjupas och göras mer kvalitativa,
- att arbetsuppgifter som tidigare inte var möjliga nu kan utföras.

Alla verksamheter behöver därför löpande pröva, och ompröva sina arbetssätt och processer utifrån de möjligheter som digitaliseringen erbjuder. När en ny verksamhet startas ska det ske med ett innovativt perspektiv anpassat utifrån invånarnas behov och digitaliseringens möjligheter. Perspektivet behöver finnas med i övergripande planering, såväl som i policyarbete, behovsbedömning och rutinarbete som i den vardagliga kommunikationen med invånarna.

## Strategi

Genomförandet av digitaliseringsprogrammet bygger på verksamhetsutveckling som höjer kvaliteten i servicen till invånare och företagare och samtidigt gör kommunens verksamhet smartare och effektivare. Detta sker genom tre särskilda fokusområden.

### ***Digitalt ledarskap och medarbetarskap***

Digitalisering är dels verksamhetsutveckling med stöd av tekniska hjälpmedel, dels förmågan att kunna göra det som tidigare varit omöjligt möjligt. Den snabba utvecklingen gör att dagens etablerade lösningar ofta är svaret på gårdagens behov och förväntningar. Utbildning är idag rent tekniskt inte låst till en skolbyggnad, sjukdomsdiagnoser kan ställas bortom vårdcentralen och VR-teknik kan användas för att besöka platser direkt från hemmet eller kontoret. För att kunna möta framtiden behöver det befintliga sättet att arbeta förändras och förbättras i takt med möjligheten att göra saker på ett helt nytt sätt.

Kommunens chefer och medarbetare är de som skapar värde varje dag i kommunens alla verksamheter och det är i mötet med invånare och företagare som digitaliseringen gör störst skillnad. Både på det sätt som uppdraget utförs och genom sättet att kommunicera. För att kommunen ska kunna dra nytta av möjligheterna behöver digitaliseringsperspektivet finnas med hos varje chef och medarbetare varje dag med frågan; *"kan vi göra det här på ett smartare sätt?"*. Detta ska mötas med olika former av centrala stöd i kommunen för att underlätta processen.

Utgångspunkten ska alltid vara att leverera högsta tänkbara kvalitet och perspektivet ska alltid vara invånarens fokus. Därför ska såväl chefer och medarbetare som invånare och företagare involveras i utvecklingsarbetet så att kommunens lösningar utformas på bästa tänkbara sätt.

### ***Innovationsprojekt i framkant***

Digitaliseringen ger en möjlighet att vidareutveckla befintliga arbetssätt och processer, men skapar också helt nya sätt att lösa uppgifter på, så kallade innovationsprojekt. Täby kommun ska i de fall det bedöms lämpligt genomföra innovationsprojekt där digitala lösningar kan användas för att utföra ett arbete på ett helt nytt sätt.

Det kan handla om att utvärdera:

- Artificiell Intelligens och robotlösningar som en del inom verksamheterna för social omsorg och skola, och samhällsutveckling

- Smarta funktioner i stadsrummet för exempelvis byggande, trafik, park och anläggningar
- Automatiseringslösningar för handläggning, databehandling och exempelvis chattfunktioner och kundservice

Alla innovationsprojekt som kommunen genomför ska utgå från möjligheten till ett framtida breddinförande. Bedömning ska därför göras med hänsyn till kostnader och befintlig IT-arkitektur som är nödvändig för skalbarhet.

### ***Infrastruktur som ger möjligheter***

Teknisk utveckling är en grund för digitaliseringsarbetet. Den ger möjlighet till inhämtning, interaktion, bearbetning och analys av data och skapandet av tjänster och funktioner.

Mängden data som skapas i samhället ökar kraftigt, bland annat genom användningen av crowd sourcing, sociala medier, sensorer och utvecklingen inom Internet of things. Mängden data ökar hela tiden och beräknas öka allt mer i takt med att fler delar av samhället blir uppkopplat. Därför behöver Täby kommun själv skapa, men också underlätta för andra att skapa den infrastruktur som behövs.

Utbyggnaden av kommunikationsinfrastruktur i första hand fiber, men också förutsättningar för trådlös kommunikation, är prioriterat. Utbyggnaden behöver samordnas med annan infrastrukturutbyggnad och vid anvisning av mark för byggnation av nya bostadsområden behöver planeringen ta höjd för digital kommunikation. Fiberinfrastrukturen och kanalisering i och till byggnader behöver vara dimensionerade så att framtida kommunikationsbehov tillgodoses.

För att kommunens verksamheter ska få möjlighet till nya smarta arbetssätt, men även kunna samverka med andra, behöver plattformar och system etableras på kommungemensam nivå.

### **Principer för digitalisering**

Kommunerna i Stockholmsregionen samverkar inom Digital Agenda StorSthlm genom kommunförbundet i Stockholms län. De principer som överenskommit gällande bland annat interoperabilitet, öppna data, användarfokus och säkerhet i digitaliseringsarbetet använder även Täby kommun. Kommunen ska även dra nytta av de befintliga och kommande funktioner och standarder som erbjuds på nationell nivå då detta är lämpligt (exempelvis Min myndighetspost).

## ***Ansvar och roller***

### **Kommunens verksamheter**

Ansvar för att utveckla kommunens verksamheter med stöd av digitaliseringen vilar på varje nämnd. Detta sker i vardagen genom respektive chef på alla nivåer inom kommunens olika verksamhetsområden. Detta kan genomföras antingen genom särskilda projekt som bedrivs av verksamheten eller genom ordinarie kvalitetsutvecklingsprocesser.

### **Kommunledningskontoret**

För att digitaliseringen ska ske på ett för kommunen hållbart sätt vilar det strategiska ansvaret för digitaliseringen på kommunstyrelsen genom kommunledningskontoret. Kommunledningskontorets roll är att styra, stödja och följa upp utvecklingen framåt genom kommungemensamma strategier, riktlinjer, avtal och vägledning för digitalisering och IT-utveckling. Detta omfattar bland annat gemensam förvaltningsmodell, arkitekturprinciper med mera.

Kommunledningskontoret har också ansvaret att skapa förutsättningar för digitaliseringen genom att utveckla strategiska funktioner, infrastruktur samt gemensam systemförvaltning. Detta ska minska kostnaderna för kommunens verksamhetsområden.

## ***Styrning***

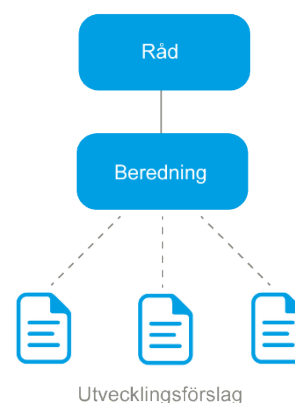
### **Planering**

Som en del i digitaliseringsarbetet ska alla verksamheter årligen i budget- och verksamhetsplaneringen peka ut strategiskt viktiga områden för digitalisering. Dessa redovisas skriftligen till kommunledningskontorets enhet för verksamhetsutveckling. Redovisning sker genom kostnadsuppskattningar för investering samt förväntad nytta genom kvalitetshöjning och uppskattad effektivisering.

Arbetet ska också ske löpande under året som en del av det ordinarie kvalitetsarbetet och genom särskilda projekt.

### **Digitaliseringsråd och strategisk styrning**

För att säkra nödvändig styrning och stöd i organisationen för genomförandet inrättas ett digitaliseringsråd. Syftet är att rätt projekt ska genomföras på rätt sätt vid rätt tidpunkt. Det innebär en prioritering, att samordnings- och synergieffekter behöver fångas upp samt att kommunens totala IT-arkitektur byggs på ett sätt som blir



framtidssäkert och förvaltningsbart. Alla projekt som innebär en nyanskaffning eller ersättning av ett system, funktion eller teknisk infrastruktur behöver därför alltid godkännas innan genomförande.

Kommunens digitaliseringsråd fattar sitt beslut om lämplighet för genomförande utifrån en rekommendation från digitaliseringsrådets beredningsgrupp. Beredningsgruppen bedömer varje projekt utifrån lämplighet baserat på bland annat teknik, säkerhet- och integritet, ekonomi, användarbehov samt innovationsfaktor. Varje projekt behöver föregås av en nytto- och kostnadsanalys.

*Bild 1: Arbetsprocess för utvecklingsförslag*

## **Finansiering**

### **Investering och projekt**

Investeringskostnader för ny teknik, exempelvis system och infrastruktur ska i första hand tas inom budget för respektive verksamhet och redovisas i samband med verksamhetsplanering. I andra hand kan medel sökas centralt genom ett ansökningsförfarande till kommunens digitaliseringsråd. Medel avsätts varje år genom kommunens verksamhetsplan. För kunna prognostisera investeringskostnader över tid ska kommunledningskontoret upprätta och underhålla en planering för när kommunens större system behöver ersättas och vilka kostnader det innebär.

### **Gemensamma funktioner**

Drift, förvaltning och utveckling av strategiska och gemensamma IT-lösningar finansieras genom kommunens verksamhetsområden utifrån principer om användning och nyttofördelning. Gemensam systemförvaltning ska utvecklas därför att detta blir mer kostnadseffektivt för kommunens verksamheter och underlättar styrning och uppföljning.

### **Lokala system och lösningar**

Kostnader för lokala lösningar samt kostnader för stöd i utveckling av processer och arbetssätt sker inom budgetram för respektive verksamhet.

## **Utveckling, drift och förvaltning**

Teknikutvecklingen går snabbt och de lösningar kommunen väljer påverkar vardagen för både medarbetare, invånare och företagare. Lösningar som kommunen satsar på behöver vara moderna, men samtidigt robusta och framtidssäkra. För detta behövs rätt kompetens. Därför ska kommunens arbete med teknik och utveckling ske med stöd av kompetens, tjänster och produkter som finns på marknaden. Egenutveckling av system ska alltid undvikas och de lösningar som nyanskaffas ska alltid ske i konkurrens. Vid utveckling och

anpassning av lösningar ska detta ske genom upphandling eller avrop via ramavtal.

Drift och förvaltning ska ske på smartast möjliga sätt. Det innebär att avgöra vilken lösning som passar till varje enskilt system och tillfälle. IT-miljön är i dagsläget multi-sourcad, det vill säga fördelad över ett antal olika leverantörer. Så ska det även fortsättningsvis vara. Drift och förvaltning sker genom upphandling eller avrop mot befintliga ramavtal. Drift och förvaltning i egen regi ska undvikas.

### ***Datakommunikation***

Täby kommun har valt att inte bygga ett eget fibernät, ett så kallat stadsnät då detta är något som marknaden bedömts bättre lämpad att erbjuda. Kommunens uppdrag är att i största möjliga utsträckning underlätta fortsatt utbyggnad för marknadens aktörer. Detta ska ske genom att planera för digital infrastruktur i samhällsbyggnadsprocessen och genom att göra det enkelt att söka tillstånd för grävarbeten och att bygga master för trådlös kommunikation. Kommunen ska vid schaktarbeten genomföra en egen kanalisering som kan upplåtas eller säljas vidare till marknadsaktörer för fibrering. Detta ska genomföras oavsett vilken del av kommunens verksamhet det är som är beställare. Kanaliseringen ska utföras på ett med marknadsaktörerna överenskommet sätt. I det fall annan typ av infrastruktur för datakommunikation bedöms nödvändig, exempelvis sensornätverk eller liknande, är detta något som ska skapas av marknaden. Täby kommuns roll är att skapa förutsättningar och underlätta detta. Nödvändiga tjänster och funktioner ska sedan upphandlas för kommunens eget nyttjande.

### ***Säkerhet och integritet***

När kommunen inför lösningar för att samla in och behandla datamängder är det viktigt att det görs på ett sätt som är säkert och som värnar om individens integritet. Det innebär att kommunens data behöver vara klassificerad och hanteras utifrån de krav som klassificeringen medför. Exempel på krav kan vara skrivningar i gällande avtal, driftslösningar, kryptering av datatrafik, inloggningsmetoder, behörigheter med mera. För att säkra att allt arbete sker på rätt sätt ska kommunens digitaliseringsarbete utgå från gällande informationssäkerhetspolicy med tillhörande riktlinjer.