

HandläggareFabian Lind 08-508 319 45
Monika Gustafsson 08-508 312 05**Till**Kulturnämnden
2019-06-18

Översyn av styrdokument och utarbetande av digitaliseringsprogram för Stockholms stad. Svar på remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Kulturförvaltningen föreslår att kulturnämnden beslutar:

1. Att godkänna och överlämna förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen
2. Att förklara beslutet omedelbart justerat

Robert Olsson
KulturdirektörLena Nilsson
Administrativ chef

Sammanfattning

Digitaliseringsprogram för Stockholms stad utgår från det övergripande målet att Stockholm ska vara den stad som bäst utnyttjar digitaliseringens möjligheter för att göra livet och vardagen enklare och bättre för stadens målgrupper: våra invånare, företagare och besökare.

Stadens nämnder och kommunala bolag ska se till att den potential som finns i den pågående digitaliseringen tas till vara och hjälper till att förbättra servicen för stadens målgrupper.

Förvaltningen välkomnar arbetet med att ta fram ett digitaliseringsprogram för Stockholms stad. Vi har dock några synpunkter och önskingar om förtydliganden. Främst gäller det följande aspekter:

- Betydelsen av samverkan mellan it-verksamhet och kärnverksamhet för att uppnå en effektiv digitalisering
- Digitalisering som en integrerad del av verksamheten
- Vikten av att även fortsatt ha en plan för god service till de grupper som av olika skäl tar del av digitaliserade tjänster i mindre omfattning

Underlag för beslut

- Remiss av Översyn av styrdokument och utarbetande av digitaliseringsprogram för Stockholms stad
- Kopia av godkänt tjänsteutlåtande: KS 2016/000909
- Följebrev Översyn av styrdokument och utarbetande av digitaliseringsprogram för Stockholms stad, 2016/000909

Remissen

Kulturnämnden har av kommunstyrelsen, Rotel I, ombetts att besvara remissen Översyn av styrdokument och utarbetande av digitaliseringsprogram för Stockholms stad (2016/000909) Remisstid till 2019-06-28. Remissen dateras 2019-04-01.

UTLÅTANDE

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom administrativa staben, kulturförvaltningen.

Bakgrund och syfte

Digitaliseringsprogram för Stockholms stad är en del av arbetet med *"Vision 2040 – Ett Stockholm för alla"* som beslutades av kommunfullmäktige 30 januari 2017. I visionen slås fast att Stockholm ska bli världsledande inom digitaliseringsområdet.

Ny teknik och den pågående digitaliseringen förändrar inte bara samhället i grunden, utan också de förväntningar som finns på stadens verksamheter. Digitaliseringsprogram för Stockholms stad är en del i denna process.

Mål med digitaliseringsarbetet

Digitaliseringsprogrammet definierar följande mål med stadens digitaliseringsarbete:

- Att Stockholm ska vara den stad som bäst utnyttjar digitaliseringens möjligheter för att göra livet enklare och bättre för våra invånare, företagare och besökare (det övergripande målet)
- Att öka den långsiktigt ekologiska, sociala, demokratiska och ekonomiska hållbarheten i staden

Framgångsfaktorer inom digitalisering

Följande framgångsfaktorer för stadens digitala utveckling understryks:

Digitaliseringen drivs utifrån målgruppens fokus

Digitaliseringen tar sin utgångspunkt i behoven hos stadens målgrupper: invånare, besökare och företagare. Dessa målgrupper ska engageras i utvecklingen av digitala tjänster i staden.

Verksamheten driver digitaliseringen

Digitalisering är ett integrerat och naturligt verktyg i stadens kärnverksamheter, och en naturlig del av verksamhetens förändring: nya tekniska lösningar leder till förändring av arbetssätt och beteenden.

Den digitala mognaden är hög

Ansvar för digitaliseringen är en del av ledarskapet på alla nivåer. Det innebär att det i chefsrollen ingår att säkerställa kompetensutveckling med koppling till digitalisering. Vidare innebär denna faktor även att samtliga facknämnder har ett ansvar för att bedriva omvärldsbevakning inom sina affärsområden och på ett relevant sätt dela med sig av sådan kunskap till andra nämnder och bolag.

Stadens verksamheter samverkar horisontellt

Information ska kunna röra sig mellan nämnder, bolag och andra myndigheter. Så skapas förutsättningar för effektivisering och minimering av dubbelarbete. För målgrupperna ska det på sikt innebära att information som redan lämnats in till staden i ett annat sammanhang inte ska efterfrågas på nytt, förutsatt att lagstiftningen möjliggör detta.

Samordning

Kommunstyrelsen ansvarar för den strategiska ledningen, planeringen och samordningen av arbetet med stadens digitalisering. Samtliga nämnder och kommunala bolag ansvarar för att driva verksamheten mot ökad digitalisering till nytta för stadens målgrupper.

Informationssäkerhet

Informationssäkerhet och integritetsskydd är en prioriterad och självklar del i stadens digitaliseringsarbete.

Digitaliseringsprogrammet betonar att skyddet för informationen som hanteras i staden ska vara anpassat till skyddsvärde, risk och lagkrav.

Kommunstyrelsen har även här det samordnande ansvaret, men nämnder och bolag ansvarar ytterst för att det sker ett ändamålsenligt och effektivt arbete med informationssäkerhet inom den egna verksamheten, och att anvisningar från kommunstyrelsen samt vägledande dokument inom området följs.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Kulturförvaltningen välkomnar ett framtagande av ett digitaliseringsprogram för Stockholms stad.

Programmet och dess anvisningar tar upp många viktiga aspekter på digitalisering. Vi upplever dock att det finns några generella punkter som kan förtydligas för att öka möjligheten till att programmet och anvisningarna ska få önskad effekt. Nedan beskriver vi dessa punkter kortfattat. Därefter ger vi några exempel från anvisningarna och programmet.

Generella punkter

Digitalisering ska vara behovs- och möjlighetsdriven. För att detta ska kunna genomföras behöver följande punkter förtydligas:

- *staden som helhet* behöver öka sin samverkan och skapa ett samförstånd i fråga om vad som är lämpligt att styra, leda och erbjuda centralt respektive lokalt.
- *stadens centrala digitaliseringsstyrning* behöver i form av riktlinjer och leveranser av gemensamma plattformar, vara mer synlig, tillgänglig och tydlig. Det behöver finnas en lättillgänglig och tydligt kommunicerad beskrivning av dels vilka centrala tjänster som erbjuds, dels vad som krävs av verksamheterna i de fall deras digitaliseringsbehov inte kan hanteras med hjälp av de centralt erbjudna tjänsterna. Kommunikationen från den centrala digitaliseringsstyrningen behöver, förutom att finnas digitalt, i större utsträckning möta verksamheterna där de är och ha förmågan att guida dessa till målet.
- *stadens verksamheter* behöver öka sin förmåga att samla in externa och interna behov samt analysera dessa i fråga om möjliggörande. Det gäller om och hur digitalisering kan möta behoven, och hur behoven ska hanteras då digitalisering inte är effektiv eller möjlig. Verksamheterna ska kunna ställa krav på centralt framtagna tjänster alternativt på egen utveckling av tjänster som inte kan erbjudas centralt.
- *samtliga medarbetare i staden* behöver, utifrån den roll de har, ha tillräckliga kunskaper i fråga om informationssäkerhet och att använda de digitala tjänster de behöver för att fullgöra sin uppgift.

Exempel 1, från tjänsteutlåtandet, stycket Anvisningar

I nämnda stycke finns följande formuleringar:

”... Anvisningarna kommer att tas fram löpande utifrån behov och i nuläget ser stadsledningskontoret ett behov att ta fram anvisningar inom följande områden:

- *Digitalisering av stadens verksamheter. Denna anvisning riktar sig till stadens verksamhetschefer och syftar till att ge svar på hur stadens digitalisering finansieras, samordnas och styrs. Anvisningen ska även ge vägledning i hur verksamhetscheferna kan utforma sina organisationer, arbetssätt och roller för att dra nytta av digitaliseringen.*
- *Utformning och tillhandahållande av digitala tjänster. Denna anvisning riktar sig till stadens IT-chefer och syftar till att ge svar på hur stadens digitaliseringslösningar ska anskaffas, utformas, förvaltas och avvecklas.”*

Det är mycket bra att programmet kompletteras med anvisningar då det finns behov av detaljeringar av hur programmet ska verkställas. Vad gäller anvisningar till verksamhetschefer och it-chefer ser förvaltningen en risk i att dela upp dessa enligt den beskrivning av anvisningarna som finns i tjänsteutlåtandet. Vi önskar att vikten av samverkan och samförstånd förtydligas i anvisningarna.

Genom att slå samman anvisningarna till verksamhetschefer och it-chefer ges möjlighet att förtydliga det symbiosförhållande som behöver finnas mellan it-verksamhet och kärnverksamhet. It-chefen och verksamhetschefen behöver ha en gemensam bild av hur digitaliseringsorganisationen ska utformas, styras och ledas och ha insikt i och förståelse för respektive rolls uppgifter, ansvar och befogenheter. Struktur för detta finns beskriven i stadens styrmodell fGuide – och i pm3, som fGuide grundar sig på och ska bytas ut mot. I de fall det finns behov av en mer kärnverksamhetsnära, respektive en mer it-nära detaljering bör detta vara bilagor till anvisningarna.

**Exempel 2, dokumentet Digitaliseringsprogram för
Stockholms stad**

Sista stycket på sidan 3 och första stycket på sidan 4:

”Digitaliseringen innebär stora möjligheter, men ställer också staden inför nya utmaningar. Informationssäkerhet, integritetsskydd och tillgänglighet till digitala stöd blir allt mer

prioriterade frågor när stödet växer samtidigt som lagstiftningen skärps.

Vikten av detta förstärks både av att mer information finns digitalt och av att system i allt större grad integreras på ett sätt som gör att brister i ett system lätt påverkar funktionen i andra.”

Digitalisering är i de flesta fall av godo. Det är dock viktigt att förstå på vilket sätt den kan göra oss sårbara. All digitaliseringsomställning behöver en plan för att hantera de situationer som kan uppstå. Vi önskar att frågan om informations-säkerhet diskuteras ur fler perspektiv.

De utmaningar staden har framöver är inte nya. Det är samma utmaningar som idag, men de kommer att öka allt eftersom fler tjänster erbjuds digitalt. Formuleringarna kring informationssäkerhet, inklusive integritetsskydd och tillgänglighet, kan med nuvarande skrivning ses som att det är särskilt viktigt att prioritera detta enbart av orsaken att lagstiftningen skärps och att det kan bli problem vid integrationer mellan system.

I samhällsdebatten förekommer ofta digitalisering i diskussionen när tjänster inte fungerar som det var tänkt, eller när känslig information läcker ut och hotar den personliga integriteten och viktiga samhällsfunktioner. Genom att inte nämna dessa risker i programmet kan det uppfattas som att staden inte insett dem eller underskattar dem.

Exempel 3, dokumentet Digitaliseringsprogram för Stockholms stad

Sista stycket på sidan 7:

”Digitaliseringen ska vara till hjälp för alla stadens målgrupper, oavsett individuella förutsättningar. I inkluderingsarbetet ska särskild hänsyn tas till personer med olika typer av funktionsnedsättning, personer med bristande tekniska och digitala förkunskaper samt personer med annat modersmål än svenska.”

Det grundläggande i *Vision 2040 – Ett Stockholm för alla* och för stadens digitaliseringsarbete, vilket även nämns i programmet, är att staden ska ha ett tydligt socialt, ekologiskt, ekonomiskt och demokratiskt hållbarhetsperspektiv för alla stadens målgrupper. Vi önskar ett förtydligande i programmet av vikten av att värdera digitaliseringen ur ett helhetsperspektiv så att ovannämnda perspektiv säkerställs.

Det förutsätts i alltför hög grad att de flesta har förmågan och viljan att använda en digital tjänst. Många av våra invånare är äldre eller har en funktionsvariation som gör att de kan ha svårt att hantera inloggning eller att använda den digitala servicen utan hjälp. Dessa invånare får då inte tillgång till den service de behöver och hamnar i ett utanförskap. Digitaliseringen medför då ojämlikhet. De sociala och demokratiska hållbarhetsperspektiven säkerställs inte. Det behöver därför föras in ett resonemang kring vikten av att upprätthålla viktiga samhällsfunktioner och service *för alla*.

Staden behöver kunna ge service motsvarande den digitala tjänsten, via exempelvis möjlighet till besök eller generösa telefontider. Stadens målgrupper ska känna att de får den servicenivå och det bemötande de vill ha. Denna service bör även kunna skalas upp och vara en del i en krisplan för de lägen då de digitala tjänsterna inte kan användas. Sådana krisplaner behöver dessutom övas någon gång per år för att en reell beredskap ska finnas.

Om vi inte har beredskap för att erbjuda service i de fall de digitala tjänsterna inte kan användas kan varken informationssäkerheten upprätthållas eller de sociala eller demokratiska hållbarhetsmålen uppnås. Programmet blir inte trovärdigt om vi inte kan påvisa att vi är mogna i digitaliseringens alla avseenden.

Exempel 4, dokumentet Digitaliseringsprogram för Stockholms stad

Sidorna 5-6, kapitel Uppföljning:

”Digitaliseringsprogrammet och dess övergripande mål ska följas upp på ett strukturerat sätt. Hur uppföljningen ska gå till preciseras i de anvisningar som hör till programmet. En förutsättning för uppföljningen är att definiera mätbara mål för digitaliseringen. Även dessa preciseras i respektive anvisning.”

Alla satsningar på verksamhetsutveckling ska följas upp i syfte att arbeta för att ge stadens intressenter rätt och bra service. Vi önskar att programmet tar upp vikten av att uppföljning av digitala satsningar ska ske inom ramen för ordinarie uppföljning samt trycker på att samverkan inom och mellan verksamheter kan ge ökade synergieffekter både vad gäller att erbjuda en sammanhållen, effektiv service samt att hålla kostnaderna nere.

Uppföljningsarbetet ligger till grund för arbetet med ständiga förbättringar av stadens sammanhållna service till våra

målgrupper, oavsett om den innehåller digitalisering eller inte. Vi bör följa upp våra verksamhetsutvecklingssatsningar med fokus på den sammanhållna förbättringen för att öka stadens förmåga att erbjuda rätt service till alla målgrupper.

I dagens samhälle är det inte en fråga om digitaliseringsomställningen kommer eller inte. Den är redan här och är en nödvändighet för att vi ska kunna utföra vår verksamhet. Att särskilja digitaliseringssatsningarna kan leda till ett serviceerbjudande som inte hänger ihop. Vi bör söka synergieffekter både inom och mellan våra verksamheter och se på uppföljning av all verksamhetsutveckling som en helhet.

Bilagor

1. Remiss av Översyn av styrdokument och utarbetande av digitaliseringsprogram för Stockholms stad. Remisstid 2019-06-28
2. Kopia av godkänt tjänsteutlåtande: KS 2016/000909
3. Följebrev Översyn av styrdokument och utarbetande av digitaliseringsprogram för Stockholms stad, 2016/000909