



IT-strategi för Umeå kommun

Detta dokument ersätter följande dokument:

- Övergripande strategi för användning av Informations- och kommunikationsteknik (IKT) inom Umeå kommun (2006-03-03) ¹
- Teknisk inriktning och beslutsmodell för strategiska IT-frågor i Umeå kommun (2004-12-10)²

1.	INLEDNING OCH BAKGRUND	3
2.	UMEÅ KOMMUNS POLITISKA MÅL OCH IT I SAMVERKAN	6
3.	VISION	6
4.	STRATEGIER	7
5.	E-FÖRVALTNING OCH DIGITALISERING	7
6.	REGIONAL DIGITAL AGENDA FÖR VÄSTERBOTTEN	8
7.	UPPFÖLJNING OCH TILLÄMPNING AV IT-STRATEGIN	9
8.	IT-STRATEGISKT VIKTIGA OMRÅDEN	9
9.	BEGREPP	15

Dokumenttyp	Dokumentnamn	Fastställd/Upprättad	Version
IT-strategi	IT-strategi för Umeå kommun	Kommunstyrelsen 2017-04-24	3.0
Dokumentägare	Dokumentansvarig	Reviderad	Giltighetstid
Stadsdirektören	Kommungemensam IT-samordning, IT-funktionen	2016-08-25, 2017-03-16, 2017-05-18	Tillsvidare
Dokumentinformation Kommunövergripande IT-strategi. Revidering av detta dokument beslutas av stadsdirektören.			

¹ IKT-strategin från 2006 finns att tillgå hos IT-funktionen.

² Den tekniska inriktningen från 2004 finns att tillgå hos IT-funktionen, Umeå kommun.

Ändringslogg för dokumentet

Version	Typ av ändring	Datum/signatur
0.1	Första utkastet	2016-01-20/Lars Sandström (LSa)
0.11	Kompletteringar	2016-01-25/LSa
0.12	Kompletteringar bland annat efter remiss i kommunens VIT-grupp	2016-02-02/LSa
0.2	Korrigeringar efter möte med Tomas Forsberg, Lars Sandström, Ewa Klingefors Hedlund och Jonas Jonsson	2016-02-16/LSa
0.3	Korrigeringar efter möte med Tomas Forsberg, Lars Sandström, Ewa Klingefors Hedlund och Jonas Jonsson	2016-02-22/LSa
0.31	Förbättringsförslag från VIT-gruppen	2016-02-29/LSa
0.32	Förbättringsförslag från IT-funktionens ledningsgrupp	2016-03-31/LSa
0.33	Ny Word formatmall	2016-04-22/LSa
0.4	Synpunkter från Dan Gideonsson. Texten avseende hur IT-strategin ska följas upp ändrad.	2016-05-20/LSa
0.41	Korrigeringar av några formuleringar i texten. Ändrat att revidering beslutas av utvecklingsdirektören till att det ska beslutas av stadsdirektören.	2016-06-02/LSa
0.5	Yrkande i tekniska nämnden att det i IT-strategin måste ingå att Umeå kommuns hemsida blir mer användarvänlig för att bidra till att utveckla kommunen i enlighet med digitaliseringens möjligheter och bidra till kommunens övergripande mål gällande utveckla e-kommunicering med medborgarna. Dessutom ytterligare synpunkter i Tekniska nämnden 2016-06-16.	2016-06-21/LSa
0.51	Rättat felstavat ord. Texten om SaaS är korrigerad.	2016-08-22/LSa
1.0	Godkänd av Tekniska nämnden.	2016-08-25/LSa
1.01	Smärre bild- och textkorrigeringar efter påpekanden. Ändrat texten "vision och mål" till endast "vision"	2016-08-29/LSa
2.0	Yttranden i nämnderna efter KSau:s remiss	2017-02-24/LSa
2.11	Remiss i kommunens VIT-grupp och korrigeringar efter möte med Tomas Forsberg, Lars Sandström och Jonas Jonsson	2017-03-16/LSa
3.0	Korrigerad efter beslut i Kommunfullmäktige. Tagit bort länken på förstasidan till förra IKT-strategin.	2017-05-18/LSa

1. Inledning och bakgrund

Begrepp

Se avsnitt 9.

Inledning med syfte

Syftet med IT-strategin är att den ska vara ett övergripande styrdokument som anger hur Umeå kommun vill ta tillvara digitaliseringens möjligheter och på så vis utveckla kommunen. Genom att sträva mot visionen i strategin bidrar vi till kommunens övergripande mål. Umeå kommuns tidigare IT-strategi, den benämndes IKT-strategi ³, togs fram 2006 då den beslutades i dåvarande Chefsforum. Det är nu angeläget att modernisera, uppdatera och anpassa den utifrån dagens förutsättningar.

IT-strategin, som utarbetats i ett samarbete mellan Kommunövergripande IT-samordning ⁴ och de verksamheter som ska stödjas, är Umeå kommuns övergripande styrdokument inom IT-området. Det är förvaltningens ansvar att använda IT-strategin. Kommunens verksamheter tar fram vilka insatser som behöver utföras för att möta IT-strategins vision på både kort och lång sikt. IT-strategin är tillsammans med verksamheternas egna strategier och planer (nationella styrdokument, systemförvaltnings-, teknik-, IT- och verksamhetsplaner) styrande för användning och utveckling av informationsteknik. IT-strategin, som utgår från Regional Digital Agenda för Västerbotten, fokuserar på vad kommunen vill uppnå med e-förvaltningsarbetet.



Figur. E-förvaltning, verksamhetsutveckling med stöd av IT – långsiktig ökad digitalisering

IT i allmänhet och användningen av digitala hjälpmedel och IT-system är sedan länge en naturlig del i vår vardag. Omvärlden, såväl privatpersoner som företag, förväntar sig att Umeå kommun använder sig av IT och att digitala kanaler är norm vid kontakter med kommunen. Inom Umeå kommun är det viktigt att standardisera IT så att det inte utvecklas parallella lösningar som blir svåra och kostsamma

³ IKT avser informations- och kommunikationsteknik. IKT-strategin har bytt namn till IT-strategi

⁴ *Kommungemensam IT-samordning*, där IT-strategen har sin verksamhet, är en funktion hos kommunens IT-funktion

att förvalta. Upphandlingar som är metodiskt och noggrant genomförda bidrar till att verksamheten får IT-system som gör nytta och som följer kommunens standarder. En löpande förvaltning av systemen innebär att systemen gör maximal nytta under hela avtalstiden. För att kunna ta till sig digitaliseringens möjligheter på bästa sätt, behöver de kommunanställda ha god digital kompetens.

Utgångspunkten vid val av driftsform för ett upphandlat IT-system är att driften ska vara kvalitetssäkrad och kostnadseffektiv, kommunen ska undvika suboptimering. De sammanräknade effekterna är styrande vid val av driftsform och Umeå kommun är öppet för både interna och externa alternativ.

Nuläge avseende e-förvaltning i Umeå kommun

Umeå kommun har idag många e-tjänster som används av invånare och företag samt anställda. E-tjänster kan användas på många olika tekniska enheter som datorer, smarta mobiltelefoner och läsplattor. En tydlig trend är att allt fler är ständigt uppkopplade i sina mobila enheter. Kommunens befintliga internet- och intranätmiljöer är viktiga bärare av e-tjänsterna, i några fall finns det även e-tjänster i form av mobilappar ⁵.

De allra flesta av de befintliga e-tjänsterna är inte utformade så att den interna administrationen av olika ärenden är automatiserad, så där finns en stor utvecklingspotential. Det finns en trend, bland annat i statliga myndigheter, att automatiseringen ökar och vissa typer av beslut som tidigare handlagts av personalen sker i systemen. Genom att automatisera görs effektiviseringar som kan återinvesteras i tillväxt i kommunen. En annan trend är att teknisk utrustning blir allt billigare, medan tjänster där människor är inblandade tenderar att bli dyrare.

Umeå kommun har en modern och till stora delar väl utbyggd IT-miljö och Umeå kommun ansvarar även för andra kommuners drift och skötsel av IT-system.

I kommunen finns både IT-system i egen drift och upphandlade tjänster som används via internet. För upphandlade IT-system kan Umeå kommun välja att ha driften lokalt i egen datahall eller i molnet. Molnet, som även benämns molntjänster, är IT-tjänster som tillhandahålls över internet och som vanligtvis har en hög grad av standardisering. SaaS ⁶ är ett exempel på en molntjänst. Ett exempel på en situation då en molntjänst kan vara att föredra jämfört med lokal drift, är då tjänsten eller IT-stödet endast erbjuds i molnet och då det finns stora behov av mobilitet.

Umeå kommun har en beprövad modell för anskaffning av IT-system (IT-upphandlingsmodellen ⁷), där stort fokus ligger på ett metodiskt arbetssätt och att vara väl förberedd inför upphandlingen. I

⁵ En app är ett litet och väl avgränsat tillämpningsprogram för mobila enheter

⁶ Software as a Service, avser direktuppkoppling till en leverantörs system på annan geografisk plats

⁷ IT-upphandlingsmodellen finns beskriven på Umeå kommuns intranät

den processen beaktas bland annat informationssäkerheten, användarnas behov och driftsformen för det IT-stöd som anskaffas.

Digitaliseringen och e-förvaltningsarbetet sker idag vanligtvis utspritt i respektive verksamhet, vilket kan försvåra för kommunövergripande satsningar. E-förvaltningen behöver därför koordineras centralt i kommunen, så att resurserna kan fokuseras till områden där de gör störst nytta. Inom ramen för detta ska det finnas stödteam i syfte att underlätta för verksamheternas digitalisering och utveckling. Inom ramen för e-förvaltningen och utveckling av tjänster har verksamheten en viktig roll utifrån sin verksamhetskunskap.

För vissa verksamhetsområden råder särskilda förutsättningar vad gäller lagstiftning och föreskrifter utifrån hantering av känsliga uppgifter vilket ställer höga krav på sekretess och informationssäkerhet. Detta behöver beaktas i digitaliseringen.

De tre största verksamheterna i kommunen är Utbildning, Äldreomsorg och Stöd och omsorg. Genom att digitalisera inom dessa verksamhetsområden förväntas stora delar av kommunen att påverkas positivt.

Verksamhetsområdet Utbildning har en unik roll i kommunen som den verksamhet som ska utbilda morgondagens invånare och företagare. För Utbildning krävs ytterligare verksamhetsspecifikt stöd inom digitalt lärande när det gäller medarbetare inom området. Digitala verktyg bidrar tillsammans med metoder och lärresurser till barns och elevers lärande och måluppfyllelse i all undervisning. Det bidrar även till att förbereda barn och elever för ett liv i en digital värld och tryggar kompetensförsörjningen för hela samhället.

Inom Utbildning används sedan 2015 en lärplattform som ett digitalt processtöd i förskolan, grundskolan och i gymnasiet. Med lärplattform avses en programvara som skapar ett virtuellt eller digitalt klassrum. I skolan finns lagkrav på dokumentation som ställer krav på rationella och effektiva IT-system. Skolverkets uppdrag om samordning av standardutveckling inom utbildningsområdet skapar goda förutsättningar för att uppnå visionen för digitalisering, vilket behöver beaktas i det kommunövergripande utvecklingsarbetet.

För att säkerställa huvudmannens lagkrav gällande område Utbildning krävs ett nära samspel mellan IT-funktionen och verksamheterna, vilket skapar förutsättningar för e-förvaltning som ger adekvat stöd till verksamheterna för såväl de administrativa som de pedagogiska processerna.

Stöd och omsorg och Äldreomsorgen (socialtjänstens verksamheter) använder sedan flera år tillbaka flera digitala stöd i verksamheten. Upphandlingsarbete har påbörjats gällande gemensamt IT-stöd för processerna inom socialtjänsten samt av planeringsverktyg.

Socialtjänsten ställer krav på att arbetet ska ske i enlighet med nationella e-hälsostراتيجier vilket bland annat omfattar utvecklad samverkan och informationsöverföring med andra vårdgivare,

utveckling av nya kommunikations- och informationskanaler samt ökad användning av välfärdsteknik för att uppnå ökad delaktighet, självständighet, aktivitet och trygghet för berörda brukare och patienter.

Genom att använda ny teknik i omsorgsverksamheterna effektiviseras verksamheten och gör att fler brukare kommer att kunna erbjudas vård och omsorg med fortsatt god kvalitet. Välfärdsteknik kan bidra till ökad trygghet, aktivitet, delaktighet och självständighet för personer med funktionsnedsättning och deras anhöriga.

Inom ramen för realiseringen av IT-strategin finns ett särskilt uppdrag att arbeta med rättvis digitalisering i Umeå kommun.

2. Umeå kommuns politiska mål och IT i samverkan

Rätt användning av IT ger Umeå kommun bättre förutsättningar att nå de övergripande målen för alla verksamheter. Kommunens mål är bland annat att bra service från verksamheterna, ökad tillväxt i kommunen och att fler arbetstillfällen skapas med social, ekologisk och ekonomisk hållbarhet ⁸.

Umeå kommuns digitala miljö ska vara hållbar genom att data är återanvändbara och tidsbeständiga och systemstöden implementerade så att framtida byten underlättas.

Ambitionen är att effektivisera i kommunen med hjälp av digitalisering och göra så att invånaren får större nytta av skattemedlen. Det blir möjligt då IT-stöden förenklar och effektiviserar samarbetet med invånarna. IT-stöd är en förutsättning för kommunens olika verksamheter. Digitaliseringen förväntas stödja Umeå kommuns fortsatta tillväxt och ger stöd för hållbar utveckling.

Umeå kommun har en positiv grundsyn till samverkan inom IT-området både internt i koncernen, regionalt, nationellt och internationellt. Samverkan är aktuell då en gemensam ansats lyfter verksamhetsutvecklingen till en högre nivå så att invånarna får mer nytta för skattemedlen. Umeå kommun lägger stor vikt vid resultatet och att de samverkande parterna har samma målbild. Umeå kommun samverkar med andra kommuner i regionen vad det gäller IT-anskaffning och IT-projekt. En nytta som brukar lyftas fram med samverkan, är att Umeå kommun kan ta del av nya lösningar på ett kostnadseffektivt sätt och samarbeta för att uppnå stordriftsfördelar.

3. Vision

Umeå kommuns IT-vision anger vad kommunen kan uppnå med hjälp av digitalisering. Strategin visar vad som är strategiskt viktigt att fokusera på för att visionen skall kunna förverkligas.

⁸ Kommunens mål och verksamhetsdirektiv 2016-2019

Visionen är: *Umeå kommuns digitala miljö ger förutsättningar för en effektiv verksamhet med hög kvalitet som skapar största möjliga nytta för invånare och näringsliv.*

4. Strategier

Umeå kommuns IT-strategi tar ett samlat grepp om ett antal frågor om e-förvaltning och digitalt lärande. I Umeå kommun ska alla verksamheter ha nedanstående strategiska områden som utgångspunkt i verksamhetsutvecklingen.

- ⊙ Näringslivet och invånarna ska vara drivande i utvecklingen.
- ⊙ I syfte att öppna data ska vara lätta att hitta och använda ska data exporteras från kommunens verksamhetssystem kontinuerligt och publiceras på ett standardiserat sätt.
- ⊙ All utveckling av e-tjänster ska följa andra relevanta strategier i Umeå kommun, till exempel e-servicestrategi⁹ och kanalstrategi.
- ⊙ Alla IT-upphandlingar ska tillämpa och följa kommunens IT-upphandlingsmodell.
- ⊙ Alla IT-system ska förvaltas enligt kommunens systemförvaltningsmodell¹⁰.
- ⊙ All information i Umeå kommun ska ha en utsedd informationsägare.
- ⊙ Information som upprättas, bearbetas, lagras eller distribueras ska hanteras i enlighet med kommunens klassningsmodell för informationstillgångar. Kommunens klassningsmodell för informationstillgångar ska harmonisera med verksamheternas lagkrav.
- ⊙ Förtroendevalda och chefer ska vara medvetna om och ha kompetens för, på vilka sätt den egna verksamheten kan digitaliseras eller påverkas av andras digitalisering.
- ⊙ Umeå kommun ska i all e-förvaltning pröva och använda lösningar som är hållbara ekonomiskt, ekologiskt och socialt.

Beskrivande texter till strategierna finns i avsnitt 8, IT-strategiskt viktiga områden.

5. E-förvaltning och digitalisering

E-förvaltning innebär att IT används i verksamhetsutvecklingen. För att IT ska bli användbart behöver verksamheten beskriva hur den vill digitalisera och automatisera verksamhetsprocesserna. Det är de interna och de externa behoven som tillsammans ska styra utvecklingen av IT-stödet. Ett exempel på digitalisering och automatisering är då en e-tjänst är integrerad med verksamhetssystemet så att de data som användaren fyller i återanvänds automatiskt utan ytterligare manuell hantering. Ifall verksamhetssystemet även tolkar data automatiskt, kan kommunmedborgaren snabbare få besked om sitt ärende. Genom att använda IT i verksamhetsutvecklingen minskar den administrativa bördan i samhället. Detta möjliggörs av ett digitalt ekosystem där databaser och myndigheters verksamhetssystem kommunicerar med varandra per automatik.

⁹ I Umeå kommun finns e-servicestrategin tillgänglig i ledningssystemet

¹⁰ Umeå kommuns systemförvaltningsmodell finns beskriven på kommunens intranät

Ett exempel på en automatiserad e-tjänst i Umeå kommun är Aktivitetskort på nätet, ApN. Med ApN kan idrottsföreningen sköta all registrering av närvaro digitalt och skapa underlag för bidrag från Umeå kommun. Systemet räknar automatiskt ut hur mycket bidrag en förening är berättigad till. Med den speciella appen i ApN registrerar föreningars ledare närvaro på plats, direkt i mobilen.

För att ytterligare förtydliga vad digitalisering innebär, kan ett exempel utanför kommunens verksamhetsområden användas. I exemplet finns operatören i skogsmaskinen som har hytten uppkopplad direkt mot produktionsledningen och tekniker miltals bort, som i realtid kan följa avverkningen.

I "En digital agenda i människans tjänst" ¹¹ redogörs det ytterligare för begreppet "digitalisering". Där avser digitalisering i huvudsak samhällelig digitalisering och hur användningen av IT-baserade lösningar kan bidra till att öka tillgängligheten och effektiviteten både hos företag och i den offentliga förvaltningen.

6. Regional digital agenda för Västerbotten

Umeå kommuns IT-strategi utgår från Digitala agendan för Västerbotten ¹², som antogs 2014.

Den Digitala agendan för Västerbotten utgår från Regeringens Digitala agenda och innehåller följande strategiska områden:

1. Digital delaktighet och kompetens.
2. Den uppkopplade regionen.
3. Utveckling av det digitala lärandet.
4. Ökad delaktighet och kvalitet i hälsa, vård och omsorg.
5. Stärka forskning och innovation utifrån ett digitalt perspektiv.
6. Digitalt entreprenörskap och företagsutveckling.
7. Ett hållbart och smart digitalt samhälle.

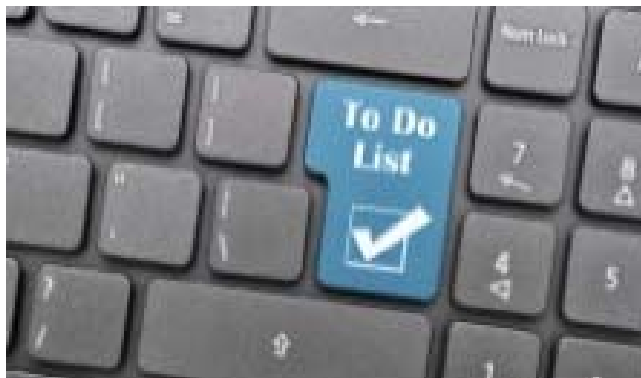
Dessa sju områden anses som de strategiskt viktigaste och de bedöms ge störst effekt på utvecklingen. Regeringens övergripande mål för e-förvaltning är att det ska vara så enkelt som möjligt för så många som möjligt att utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter samt att ta del av förvaltningens service.

¹¹ SOU 2014:13, En digital agenda i människans tjänst

¹² Agendan för Västerbotten tillhandahålls av på Region Västerbotten, <http://regionvasterbotten.se>

7. Uppföljning och tillämpning av IT-strategin

Kommunens verksamheter tar fram vilka insatser som behöver utföras för att möta IT-strategins vision. IT-strategin och de strategiska områdena i IT-strategin införlivas i ordinarie styrning avseende tertial- och årsrapportering.



Utvecklingen inom IT och e-service går snabbt och IT-strategin ska hållas uppdaterad och följa med förändringar i behovet hos verksamheter och kommuninvånare.

8. IT-strategiskt viktiga områden

Inledning

I detta avsnitt beskrivs strategiska områden som Umeå kommun anser är de viktigaste för att uppnå visionen för digitalisering.

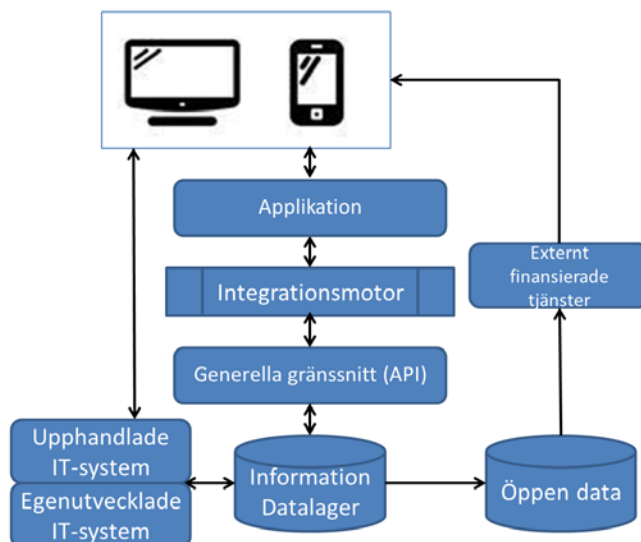
Arkitektur och standarder

En väl genomtänkt arkitektur skapar möjligheter till lättörlighet genom att verksamheten själv kan beställa och utveckla egna ingångar och applikationer, som kompletterar befintliga upphandlade proprietära IT-systemen. Med proprietär avses programvara där kommunen tecknar avtal för att använda programmen under viss tid. Programvaran får då inte modifieras eller återanvändas av andra användare eller leverantörer.

Genom att se till att IT-systemen har öppna gränssnitt kan kommunen skapa ytterligare nytta för användaren och näringslivet. Detta är strategiskt viktigt eftersom lösningar då kan återanvändas när den upphandlade delen av den totala lösningen byts ut. Det innebär att många användargrupper inte kommer att märka att verksamhetssystemet ersätts.

I IT-arkitekturen ska det beaktas att kommunen strävar efter ett sammanhållet digitalt ekosystem.

Gemensamma IT-standarder bidrar till att kommunen kan hålla en hög säkerhetsnivå, hög prestanda och hög effektivitet. Detta genom att kommunen inte använder många olika program som utför samma funktion, utan istället kan fokusera på ett enda eller några få.



Figur. Systemarkitektur med utgångspunkt från informationen och med öppna gränssnitt (API) som ger lätttrörlig lösning¹³.

Exempel på områden som är viktiga att standardisera är:

- användningen av kommunövergripande system
- IT-arbetsplatser
- hur autentisering ska gå till
- hur IT-systemen integreras med varandra
- namngivning, begrepp och grafisk design

Information

Data ska leva längre än IT-systemen. Den nutida och framtida informationsförsörjningen ska tryggas och förenklas genom att IT-systemen och informationen hålls isär. Informationen ska kunna återanvändas på ett effektivt sätt och det är av stor vikt att datakvaliteten är god. Då krävs att varje informationstyp har en uttalad ägare. Enligt MSB¹⁴ är en informationsägare den person eller enhet som har ansvaret för den information som skapas och hanteras inom den egna verksamheten¹⁵. I Umeå kommun kan det vara verksamhetschef eller förvaltningschef. En informationstyp kan sägas svara mot en viss applikation eller tillämpning. Exempel på detta är all information som finns i ärendehanteringssystem eller personalsystemet.

Informationssäkerhet

I Umeå kommun är inriktningen att använda rätt säkerhet utifrån informationens värde. Informationen behöver klassificeras med hänsyn till konfidentialitet (sekretess), riktighet, tillgänglighet och spårbarhet. Det är viktigt att verksamheten vet att olika typer av information har

¹³ API betyder programmeringsgränssnitt och är en förkortning för "Application Programming Interface"

¹⁴ Myndigheten för samhällsskydd och beredskap

¹⁵ Vägledning – informationssäkerhet i upphandling, MSB. ISBN 978-91-7383-338-7

olika värde och att informationen därför måste skyddas på olika nivåer (skyddsnivåer). Med aktiv systemförvaltning ökar sannolikheten att informationssäkerheten är hög. Säkerhetslösningarna ska vara kända för invånare och personal.

Dataskyddsförordningen (GDPR) ställer skärpta krav på rutiner kring behandling och skydd för personuppgifter. Vår anpassning till dataskyddsförordningen kommer kräva att vi ser över vår interna styrning och våra riktlinjer för hur vi hanterar personuppgifter. Till det hör att alla verksamheter inom Umeå kommun har god ordning på sina nödvändiga behandlingar och kontroll på de processer och system som hanterar personuppgifter

Anskaffning

Umeå kommuns IT-upphandlingsmodell bidrar till att verksamheten får det IT-system som gör störst nytta och att användarkraven tillgodoses. I Umeå kommun avser begreppet *IT-system* verksamhetens basystem (t ex diariet och ekonomisystem) och så kallade nischsystem (t ex grävtillstånd och energidata), men även tekniska system såsom passersystem och styrsystem. Alla kommunens verksamheter ska tillämpa IT-upphandlingsmodellen, även då kommunens upphandling sker i samverkan med andra. Genom att använda modellen för upphandling av IT-stöd ökar chanserna att användarna blir nöjda och att kommunen får en lätrörlig, enhetlig, standardiserad IT-miljö. Genom att tillämpa IT-upphandlingsmodellen tas hänsyn till viktiga områden såsom användarfokus, informationssäkerhet, driftsform och nyttoanalys samt att avtalet följs.



Systemförvaltning

Systemförvaltningen knyter samman IT-specialisterna, IT-systemanvändningen och verksamheten. System som har en uttalad förvaltning där man kontinuerligt arbetar enligt en uppdaterad systemförvaltningsplan, kommer att kunna upprätthålla hög säkerhet, vara rättssäkert och att IT-systemet utvecklas i takt med de förändringar som sker. Med en aktiv systemförvaltning kommer verksamheten snabbare kunna anpassa system till nya krav. I systemförvaltningsarbetet ingår även att planera för avveckling av gamla IT-stöd. Systemförvaltningsplanerna ska redovisas årligen till Kommungemensam IT-samordning. Det åligger respektive förvaltningsobjekts systemförvaltare att ta fram den årliga systemförvaltningsplanen. Tanken är att genom ett effektivt förvaltningsobjekt skapas förutsättning för en bättre dialog mellan verksamhet och IT då både IT-system och verksamhetsprocesser kopplas samman.

Digital kompetens

Umeå kommuns medarbetare i allmänhet behöver ha god digital kompetens för att verksamheten ska kunna ta till sig digitaliseringens möjligheter på bästa sätt. Umeå kommuns ledare i synnerhet behöver ha en god digital kompetens för att kunna leda verksamhetsutvecklingen. Kommunens beslutsfattare behöver insikt och förståelse för digitaliseringen i samhället för att kommunen ska få ut full effekt av digitaliseringens möjligheter.

Enligt Digitaliseringskommisionen ¹⁶ så innebär digital kompetens att ha:

- de kunskaper som behövs för att inhämta, kommunicera, interagera och producera digitalt
- de färdigheter som behövs för att använda digitala verktyg och tjänster, förståelse för den omvälvande kraft som digitaliseringen innebär i samhället
- motivation att lära mer om möjligheterna, hindren och bristerna.

Att kommunens ledare sätter upp personliga mål kan bidra till att öka den egna digitala förmågan.

Som ett stöd till verksamheten ska IT-funktionen ha professionell kompetens inom områden som:

- IT-strategiska frågor
- IT-systemupphandlingar
- IT-arkitektur
- Systemförvaltning
- Processdesign
- Projektledning
- Informationssäkerhet
- Standardisering av IT

Utbildningen för digital kompetens utformas så att det finns olika fördjupningsnivåer för de olika rollerna i kommunens organisation.

Mot bakgrund av den unika roll som verksamhetsområdet Utbildning har i kommunen, krävs ytterligare verksamhetsspecifikt stöd inom digitalt lärande när det gäller medarbetare inom området.

Systemutformning

För att styra mot Umeå kommuns övergripande mål är det strategiskt viktigt att hantera utformningen av våra IT-system. Alla delar i kommunens verksamheter och processer ska kunna arbeta effektivt både internt, gentemot invånare, företag och andra organisationer. IT ska stödja hela arbetsprocessen, både den del som utförs av medarbetaren och den del som utförs av invånaren. IT-stödet ska i sin utformning upplevas enkelt, snyggt, tryggt och säkert. Utgångspunkten ska också vara att kommunens IT-stöd, så långt det är möjligt kan användas av flera verksamheter. Kommunens IT-stöd utgår från kommungemensamma standarder, IT-arkitektur och policyer inom IT-området. Att standarderna möjliggör flexibilitet är en förutsättning för att IT-stödet ska kunna leva upp till verksamheternas krav.

¹⁶ SOU 2014:13, En digital agenda i människans tjänst

Hållbar IT

Hållbar IT kan exempelvis handla om smarta lösningar som minskar resandet, automatiserar processer och optimererar energianvändningen. För att möjliggöra detta används distansöverbyggande teknik. Det finns många områden där användningen av IT kan begränsa miljöpåverkan. Samtidigt är det viktigt att också begränsa den miljöbelastning som teknik och IT själva ger upphov till genom exempelvis återvinning samt minskad kemikalie- och energianvändning. Hållbar IT med hög grad av automatisering är bra för miljön, människorna och ekonomin. Grunden i hållbar IT är en gemensam standardiserad och modern IT-infrastruktur och IT-arkitektur. Utgångspunkten är att IT-miljön är tillgänglig och stabil samt att den uppfyller de krav på funktion och kostnadseffektivitet som verksamheten ställer. Med separata riktlinjer (en policy) för hållbar IT som är välförankrad, strukturerad och innehåller en tydlig handlingsplan kan Umeå kommun nå både sociala, ekonomiska och miljömässiga vinster.

Användbarhet

Ett bra IT-system med ett bra användargränssnitt skapar förutsättningar för ett effektivt användarstöd. Utveckling för åtkomst via mobila enheter ska i de flesta fall prioriteras, speciellt när det gäller externa målgrupper, då den mobila användningen ökar ("mobile first"). Enligt Google så sker det numera fler sökningar med mobila enheter än från traditionella datorer. Under 2015 gick antalet sökningar på smarta telefoner om desktop-sökningar i tio länder, och nu har resten av världen följt efter, uppger Google.

Genom att lägga stor vikt vid användargränssnitten och visualisering får användarna en bra arbetsmiljö. Det bidrar till minskad stress och chanserna ökar att uppgifterna utförs på bästa möjliga sätt. För att uppnå detta ska användarna alltid delta aktivt vid digitalisering, upphandling och utveckling av IT-stöd. Effekten i verksamheten och i processerna uppstår vid användningen. Umeå kommun strävar efter att alla användargrupper ska kunna använda kommunens tjänster oavsett förutsättningar såsom funktionsnedsättningar eller hög ålder. Detta uppnås genom att gängse tillgänglighetskrav tillämpas vid all anskaffning av IT-stöd i Umeå kommun.

Kanalstrategi och behovsstyrd utveckling

En kanalstrategi beskriver de kanaler som används för information och service. Kanalerna kan vara bland annat webbplatser, personliga möten, sociala medier och elektroniska tjänster. I Umeå kommun är digitala kanaler norm och målet är att utvecklingen ska vara teknik- och kunddriven samt ska vara till nytta för invånare och näringsliv.

Det är de interna och externa behoven som tillsammans ska styra utvecklingen av IT-stödet. IT och digitalisering är och kommer att vara en viktig del i verksamhetsutvecklingen. I

verksamhetsutvecklingen ska Umeå kommun även ta hänsyn till de som inte har möjlighet att använda IT och digitala kanaler och då erbjuda alternativa ingångar och stöd.

Tekniska nämnden lyfter fram att Umeå kommuns hemsida är viktig i kommunikationen med medborgarna och en kanal för bland annat åtkomst till kommunens externa e-tjänster. I det ständigt pågående förbättringsarbete är både kanal- och e-servicestrategin viktiga för utvecklingen av hemsidan.

Öppna data och tjänsteutveckling

PSI-direktivet från EU-kommissionen¹⁷ syftar till att göra offentlig information mer tillgänglig. Det är det som avses med öppna data. Ökad tillgänglighet till och användning av den information som finns i kommunen bidrar till ökad delaktighet, demokrati och tillväxt. Öppen data spelar en viktig roll eftersom den skapar förutsättningar för ett digitalt ekosystem där ny teknik tillämpas och tjänster utvecklas.

Informationsägarna i Umeå kommun kan genom att tillhandahålla öppna data dra nytta av den kreativitet som näringslivet besitter vid utveckling av nya tjänster. Tjänster såsom appar och webbtjänster, som kommunen inte själv har för avsikt att utveckla, men som tillför nytta för invånarna kan då utvecklas av näringslivet. Ett exempel är då data från Fritids anläggningsregister används för att bygga tjänster kring fritidsanslagningar. Om även andra kommuner och myndigheter tillhandahåller samma typ av data kan nyttan bli ännu större. Umeå kommun behöver även löpande bevaka vilka tjänster och alternativ som tas fram på nationell och regional basis.

Driftsformer

När kommunen väljer driftsform så ska den driftsform väljas som är den lämpligaste för varje specifikt tillfälle. Kommunen måste också ta hänsyn till vilken driftsform som är den mest kostnadseffektiva lösningen för drift och support. De sammanräknade effekterna ska vara styrande vid val av driftsform. Det finns flera viktiga strategiska ställningstaganden när det gäller val av driftsform, bland annat ska en risk- och sårbarhetsanalys genomföras, vilket finns beskrivet i IT-upphandlingsmodellen. Vid val av driftsform ska hänsyn tas till effekterna på hela arbetsprocessen och kring själva IT-systemet.

Verksamheten behöver bedöma vilken driftsform som är lämpligast för det IT-system som anskaffas och fatta faktabaserade beslut. Som ett stöd i det arbetet används värderingsmallen som finns i IT-upphandlingsmodellen¹⁸.

¹⁷ <http://www.regeringen.se/om-webbplatsen/psi-direktivet/>

¹⁸ IT-upphandlingsmodellen finns beskriven på Umeå kommuns intranät

9. Begrepp

Vissa begrepp som används i strategin definieras av IASA, Sveriges IT-arkitekter ¹⁹:

- IT-arkitektur
- Processdesign (utförs av verksamhetsarkitekten)
- Systemarkitektur (utförs av systemarkitekten)
- IT-infrastruktur (infrastruktur)
- E-service:

Med e-service avses det digitala gränssnitt som möter målgruppen i syfte att som tjänst informera, kommunicera, samla in och vidarebefordra uppgifter (datafångst) och att leverera ett resultat av en process. E-service är inte en del av den interna processen som skapar ett resultat, utan är en möjliggörande kanal för insamling och leverans av uppgifter i ett användarvänligt gränssnitt. E-servicestrategin syftar till att öka nyttan med digital service för målgruppen, ökad utvecklingstakt och kostnadseffektivitet i utformningen av tjänsterna genom behovsstyrd utveckling, samordning och standardisering.

¹⁹ <http://www.iasa.se/wp-content/uploads/2012/05/IASA-Arkitektroller-2012.pdf>