

Digital Agenda för Linköping

2012-2015





Förord

Den digitala agendan för Linköping har arbetats fram av sakkunniga från kommunens förvaltningar, under ledning av kommunledningskontorets IT-strateg och Kommunikationsutvecklare.

Upplysningar om innehållet:

Lisa Mjörning, Kommunikationsutvecklare, lisa.mjorning@linkoping.se, 013-20 69 83

Fredrik Eriksson, IT-strateg, fredrik.c.eriksson@linkoping.se, 013-26 33 53

Följande personer har medverkat som sakkunniga:

Förskola och skola:

Eva Holm, Ros-Marie Johansson, Urban Nilsson, Elisabeth Stärner och Magnus Vahlberg.

Kultur och fritid:

Linda Fagerlund, Mats Karlsson, Tina Karlsson och Thomas Sjöström.

Miljö och samhälle:

Peter Arnesson, Agneta Bergquist, Magnus Hultegård och Jens Lundegård.

Vård och omsorg:

Kristina Granlund, Ann Henriksson, Eva Lundin, Lisa Nylund, Ann-Britt Olofsson, Inger Winkelmann-Mildaeus och Cecilia von Hausswolff.

Kommunikation och medborgarservice:

Anita Björk, Oschana Nissan och Krister Siggesjö.



Innehåll

1	Sammanfattning	4
2	Inledning	5
	2.1 Syfte	5
	2.2 Bakgrund	5
	2.3 Digital Agenda för Sverige	5
	2.4 Digital Agenda för Europa	6
	2.5 Strategi för eSamhället	7
3	Prioriterade åtgärder	8
	3.1 Öka den digitala delaktigheten och kompetensen	8
	3.2 Minska det ekologiska fotavtrycket	10
	3.3 Främja forskning, innovation och entreprenörskap	11
	3.4 Fortsätta integrera IT i det pedagogiska lärandet	12
	3.5 Höjd kvalitet inom vård och omsorg	13
	3.6 Bidra till en öppnare och mer tillgänglig kommun	14
4	Organisation för genomförande	15
5	Finansiering	16
6	Uppföljning och utvärdering	16
7	Information och kommunikation.....	16



1 Sammanfattning

Den **Digitala Agendan för Linköping** beskriver de insatser som kommer att prioriteras av Linköpings kommun inom IT- och kommunikationsområdet, under perioden 2012-2015.

Linköpings digitala agenda tar avstamp i strategisk plan med övergripande mål och kommunledningsgruppens utvecklingsplan, samt förhåller sig till den nationella och den europeiska digitala agendan, och strategin för eSamhället.

Den digitala agendan ska ge vägledning och vara ett stöd och till kommunens verksamheter i arbetet med att prioritera, planera och genomföra IT och kommunikationsrelaterade utvecklingsinsatser, som kan vara till nytta för kommunens verksamhet och i den service som kommunen erbjuder till de som bor, arbetar, studerar eller bedriver näringsverksamhet i kommunen. Insatser som förväntas stärka varumärket Linköping.

Följande insatsområden har bedömts som prioriterade:

- **Öka den digitala delaktigheten och kompetensen**
- **Minska det ekologiska fotavtrycket**
- **Främja forskning, innovation och entreprenörskap**
- **Fortsätta integrera IT i det pedagogiska lärandet**
- **För ökad kvalitet inom vård och omsorg**
- **Bidra till en öppnare och mer tillgänglig kommun**

Uppföljning och utvärdering av den digitala agendan kommer att genomföras en gång per år och rapporteras till nämnderna. Vid behov kommer agendan att revideras i samband med detta.



2 Inledning

2.1 Syfte

Den **Digitala Agendan för Linköping** beskriver de insatser som kommer att prioriteras av Linköpings kommun inom IT- och kommunikationsområdet, under perioden 2012-2015.

Den digitala agendan tar avstamp i strategisk plan med övergripande mål och kommunledningsgruppens utvecklingsplan, samt förhåller sig till den nationella och den europeiska digitala agendan, och strategin för eSamhället.

Den digitala agendan ska ge vägledning och vara ett stöd och till kommunens verksamheter i arbetet med att prioritera, planera och genomföra IT och kommunikationsrelaterade utvecklingsinsatser, som kan vara till nytta för kommunens verksamhet och i den service som kommunen erbjuder till de som bor, arbetar, studerar eller bedriver näringsverksamhet i kommunen. Insatser som förväntas stärka varumärket Linköping.

Den digitala agendan riktar sig i första hand till politiker och tjänstemän inom kommunen och i tillämpliga delar de kommunala bolagen.

2.1 Bakgrund

2006 fastställdes Linköpings kommuns eProgram för år 2007-2010. Med visionen att "e-tjänster ska underlätta för alla att leva och verka i Linköpings kommun", har ett stort antal IT-strategiska utvecklingsinsatser genomförts under programperioden.

Bedömningen är att eProgrammet fyllt ett gott syfte. Programmet har varit ett stöd och verktyg för att planera, samordna och följa upp det IT-strategiska utvecklingsarbetet på ett bra sätt. Avsikten är att fortsätta tillämpa det etablerade arbetssättet inom ramen för en Digital Agenda för Linköping.

2.3 Digital Agenda för Sverige

Under ledning av IT- och energiminister Anna-Karin Hatt har strategin **"IT i människans tjänst – en digital agenda för Sverige"** arbetats fram. Regeringens ambition är att Sverige ska vara ledande vad gäller att använda IT för att nå politiska mål för tillväxt i alla delar av landet, social välfärd, demokrati och klimatförbättringar. Syftet med den digitala agendan för Sverige är att samla alla pågående aktiviteter i en horisontell sammanhållen strategi för att ta till vara alla de möjligheter som digitaliseringen erbjuder människor och företag.



Agendan pekar ut behov av insatser inom fyra strategiska områden med utgångspunkt i användarens perspektiv:

1. **Lätt och säkert att använda,**
2. **Tjänster som skapar nytta,**
3. **Det behövs infrastruktur, samt**
4. **IT:s roll för samhällsutvecklingen.**

Lätt och säkert att använda

När samhället blir alltmer digitaliserat är det viktigt att alla kan ta del av de möjligheter som skapas. Det handlar bland annat om att kunna använda internet och andra digitala tjänster i vardagen som privatperson, företagare eller anställd.

Tjänster som skapar nytta

Det finns behov av attraktiva och lättanvända digitala tjänster för olika delar av livet. För att möta dessa varierande behov behövs ett stort och varierande utbud av tjänster som utvecklas av både privata och offentliga aktörer. Utvecklingen av nya och bättre tjänster stimulerar användningen av digitala kanaler och bidrar till att effektivisera etablerade branscher och verksamheter samtidigt som nya kreativa idéer, innovationer och affärsmodeller växer fram.

Det behövs infrastruktur

För att det ska vara möjligt att använda och erbjuda digitala tjänster behövs en grundläggande infrastruktur med väl fungerande digitala kommunikationer. Internet som bärare av tjänster ska vara tillgängligt och robust och den information som skickas över nätet ska behandlas på ett säkert sätt.

IT:s roll för samhällsutvecklingen

Den ökade digitaliseringen påverkar alla samhällsprocesser och -strukturer i Sverige och globalt. Det handlar bl.a. om IT:s roll för ett mer hållbart samhälle, global utveckling, hur forskning och innovation kan bedrivas, hur människor kan utöva sin frihet på nätet, samt förnyade former för demokrati, deltagande och insyn genom ökad öppenhet i biståndets genomförande m.m.

Regeringen avser att inrätta en Digitaliseringskommission som får i uppdrag att verka för att målet i den digitala agendan uppnås.

2.4 Digital Agenda för Europa

I EU-kommissionens tillväxtstrategi för EU (Europe 2020) ingår flaggskeppsinitiativet **Digital Agenda för Europa**. Det är ett femårigt program som bland annat syftar till att öka tillgängligheten och tryggheten vid användandet av IT-tjänster. I och med den digitala agendan inrättande har ambitionsnivån för utbyggnad och användning av IT inom EU blivit väsentligt mycket större och mer prioriterad.

Sverige har haft en ledande roll i EU:s arbete på området. Den nationella politiken ska dra nytta av



och bidra till att uppfylla europeiska prioriteringar. Den digitala agendan för Sverige ska svara mot målen i den digitala agendan för Europa och bidra till att möta målen i strategin **Europe 2020**.

2.5 Strategi för eSamhället

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) har tagit fram en strategi, **Strategi för eSamhället**, som syftar till att stödja utvecklingen av e-förvaltning inom kommunal sektor.

Strategin pekar ut tre övergripande mål för kommunal sektors utveckling av e-förvaltning som bidrag till e-samhället:

- **Enklare vardag för privatpersoner och företag**
- **Smartare och öppnare förvaltning stödjer innovation och delaktighet**
- **Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten**

Med utgångspunkt i strategins övergripande mål har fyra strategiska utmaningar identifierats. Dessa utmaningar är av den karaktären att de behöver tas om hand gemensamt inom kommunal sektor och är därför i fokus för denna strategi. Varje strategisk utmaning hanteras inom ett insatsområde med utpekade mål och insatser. Insatserna syftar till att skapa ett strategiskt ramverk med gemensamma spelregler och förutsättningar för utveckling av e-förvaltning.

Utmaningar och strategiska insatsområden:

1. Att prioritera och samordna utveckling av e-förvaltning.

Insatsområde: Ledning och styrning

2. Att skapa juridiska möjligheter för utvecklingen.

Insatsområde: Lagar och regler

3. Att definiera, strukturera och använda gemensamma begrepp och termer.

Insatsområde 3: Informationsstruktur och begrepp

4. Att skapa tekniska förutsättningar för säker och effektiv hantering och utbyte av information.

Insatsområde 4: Infrastruktur och informationssäkerhet

Även om SKL står som ansvarig för merparten av strategins insatser kommer det att krävas ett stort engagemang och ansvarstagande från SKL:s medlemmar för att genomföra dem. Kommuner, lands-ting och regioner måste vara högst delaktiga såväl i de gemensamma aktiviteterna som i genomförandet på hemmaplan. Dessutom kräver genomförandet av flera av insatserna en nära samverkan med staten.

¹ http://www.skl.se/MediaBinaryLoader.axd?MediaArchive_FileID=c2f6b0f6-f857-48a8-a5f3-7fc0e607a6f3&FileName=E-strategi.pdf&MediaArchive_ForceDownload=true



3 Prioriterade åtgärder

Följande åtgärder har bedömts som prioriterade att genomföra inom ramen för Linköpings digitala agenda:

3.1 Öka den digitala delaktigheten och kompetensen

Politisk viljeinriktning i strategisk plan med övergripande mål – ”Världens bästa Linköping”:

”Att människor upplever sig finnas utanför samhällsgemenskapen är en av vår tids stora utmaningar. Fler människor ska få känna gemenskapen på en arbetsplats, stoltheten i en egen försörjning och möjligheten att utbilda sig till ett arbete. Ett starkt näringsliv, bra möjligheter till utbildning, goda språkkunskaper och aktiva insatser är avgörande för att fler ska känna delaktighet.”

För att öka den digitala delaktigheten och kompetensen avser kommunen att:

- **Genomföra insatser för att öka den digitala delaktigheten och kompetensen hos kommuninvånarna.**
- **Främja en organisation och kultur som bidrar till kontinuerlig utveckling av personalens digitala kompetens.**
- **Säkerställa tillgången till nödvändig IT-infrastruktur och IT-utrustning.**

Kritiska framgångsfaktorer

Eftersom kommunen har förhållandevis många målgrupper måste insatser för att öka den digitala delaktigheten och kompetensen genomföras på olika sätt och på olika arenor beroende på vilken målgruppen är.

Omfattande utbildningsinsatser genomförs för att lärarna ska använda de IT-stöd som kommunen förfogar över i dialogen med elever och föräldrar. Dessa insatser behöver fortsätta, men för att uppnå önskade effekter krävs också utbildnings- och informationsinsatser för att elever och föräldrar ska använda dessa verktyg. I detta sammanhang har varje enskild skola ett ansvar, men det kommer att krävas samordning för att säkerställa kvalitet och likvärdighet. Alla elever och vårdnadshavare har inte tillgång till IT i hemmet och kommunen behöver därför erbjuda kompensatoriska lösningar.

Brukare och anhöriga är två andra målgrupper för vilka kommunen kommer att behöva använda IT och kommunikationsteknik i större omfattning än tidigare för att bedriva en effektiv vårdprocess med



god kvalitet, och för att öka delaktigheten och insynen för brukaren och dennes anhöriga i vårdprocessen. Att använda lösningar som gör det enkelt att utbyta vårdinformation mellan huvudmän bedöms vara en kritisk framgångsfaktor i detta avseende. Lösningar behöver införas som underlättar informationsutbyte och kommunikationen mellan kommunen, brukaren och anhöriga. För att främja ökad delaktighet kan det också vara relevant att förse vård- och omsorgsenheterna med IT-utrustning som brukare och anhöriga kan använda, med stöd och vägledning av personalen. En sådan åtgärd kan realiserars genom att det blir ett krav i kommande upphandlingar av vård- och omsorgsverksamhet.

Den tredje stora målgruppen är allmänheten, dvs. kommuninvånarna och näringslivet. Vi vet att det i alla samhällsklasser och åldrar finns personer som av olika anledningar inte tar steget och blir digitalt delaktiga. Det får till följd att dessa personer inte ges möjlighet att ta del av de fördelar som användningen av datorer, smarta mobiler och Internet kan innebära. 2009 genomförde biblioteken i Östergötland samt medborgarkontoret i Linköping projektet e-kampanjen. E kampanjen syftade till att bjuda allmänheten till biblioteken, för att delta på kostnadsfria utbildningar om hur man kan använda datorer och Internet. Kampanjen fick stor uppmärksamhet och idel positiva omdömen i press och media och hos de som deltog. Det resulterade i att den östgötska satsningen numera har blivit en nationell bibliotekssatsning – Digidel. Målet för Östergötland är att 2013 ska minst 10 000 personer ha blivit mer digitalt delaktiga än idag. Biblioteken är en bra och naturlig mötesplats, och ytterst lämplig som informationsnod (RUP).

Insatserna på biblioteken behöver fortsätta men det krävs också särskilda insatser för personer som inte behärskar det svenska språket. Förutom biblioteken bedöms medborgarkontoren och invandrarföreningarna ha en viktig roll. Varje dag hjälper personalen på medborgarkontoren kommuninvånarna med stöd och vägledningen i allehanda frågor, många av besökarna är invandrare. Vid dessa möten är det ett utmärkt tillfälle att informera om och bjuda in till utbildningar som syftar till att höja den digitala delaktigheten och kompetensen hos denna grupp. Genom invandrarföreningarna kan vi även organisera liknande utbildningar. Det skulle kunna vara ett krav för det föreningsstöd som föreningarna får från kommunen, likaså en obligatorisk del av den SFI-utbildning som invandrare genomför inom ramen för kommunens integrationsprogram.

Användningen av IT- och kommunikationsteknik kommer successivt att öka inom kommunens samtliga verksamheter. Det kommer ställa krav på att personalen har den digitala kompetens som krävs, och att det skapas en organisation och kultur som på ett naturligt sätt bidrar till kontinuerlig utveckling av personalens digitala kompetens. En åtgärd för uppnå detta kan vara att utse och utbilda personer med särskild kompetens som kan stödja sina kollegor och bidra till att IT- och kommunikationsteknik används på rätt sätt i verksamheten.

Det finns behov av att identifiera och definiera vad den digitala kompetensen i skolan ska innefatta; för elever, lärare och vårdnadshavare. Resurser behöver också läggas på att informera om och öka intresset bland lärarna om de möjligheter som tekniken erbjuder. Genom detta kan även lärarnas utmaningar och behov i det pedagogiska lärandet förtydligas. I sammanhanget kan det också vara relevant att undersöka möjligheterna till ökad samverkan med lärarutbildningen på universitetet.



Det kommer även krävas omfattande investeringar i IT- och kommunikationsteknik, framför inom allt skolan samt kommunens vård- och omsorgsverksamheter

Kommunen bör dessutom fortsätta att satsa resurser på att säkerställa tillgången till nödvändig IT infrastruktur (bredband). Inte minst skolor, vårdboenden och andra kommunala verksamheter på landsbygden är beroende av ett väl fungerande bredband. Kommunen kan på olika sätt bidra till att utbyggnaden av nästa generations fasta och mobila bredbandsnät påskyndas. Ett sådant exempel är kommunens bredbandsprojekt på Linköpings landsbygd. Nästa utvecklingssteg är att genomföra stimulerande åtgärder för tätorterna. Ett nära samarbete med marknadens aktörer är en förutsättning för att lyckas nå upp till de målsättningar som kommunen har.

3.2 Minska det ekologiska fotavtrycket

Politisk viljeinriktning i strategisk plan med övergripande mål – ”Världens bästa Linköping”:

”Linköping har alltid gått före i miljö- och klimatarbetet. Den ambitionen ligger fast och ska förstärkas. Fram till 2025 ska vi göra Linköping koldioxidneutralt. För att lyckas med denna oerhört tuffa ambitionsnivå måste energieffektiviseringen ta ordentlig fart.

De allra största insatserna för att minska påverkan på klimat och miljö står enskilda människor för. Ensam påverkar man i liten utsträckning, men när flera arbetar åt samma håll kan effekterna bli stora. Därför ska Linköping vara en plats där det är enkelt att göra smarta val för att förbättra miljön och minska påverkan på klimatet.”

För att minska det ekologiska fotavtrycket avser kommunen att:

- **Använda IT- och kommunikationsteknik för att uppnå energieffektiva och hållbara lösningar i Linköpings stad och kommun.**
- **Med hjälp av IT- och kommunikationsteknik bedriva en energieffektiv verksamhet inom kommunen och de kommunala bolagen.**

Kritiska framgångsfaktorer

Genom att använda alternativa, digitala mötesformer som exempelvis videomöten eller telefonkonferenser istället för att träffas på traditionellt sätt kan kommunen spara pengar, öka tillgängligheten hos personalen och minska det ekologiska fotavtrycket. Digitala möten skulle exempelvis kunna tillämpas inom socialtjänsten för att uppnå en tätare dialog med placerade ungdomar. Ansvariga chefer har i detta sammanhang ett stort ansvar att kommunicera ut nyttan och stimulera ett ändrat beteende hos personalen. En stor utmaning är också att påverka externa samarbetspartners och allmänheten att tillämpa digitala mötesformer i större grad än vad som sker idag.

IT- och kommunikationsteknik kan även användas för att simulera och beräkna miljöpåverkan för olika typer av scenarios, som exempelvis hur vägar och stadsdelar ska byggas för att uppnå ett optimalt trafikflöde och bättre ekologiska förutsättningar. Av denna anledning är det av vikt att kommunen



tillämpar IT- och kommunikationsteknik som en naturlig del i den kontinuerliga utveckling (sambands- byggnadsprocessen) som sker av Linköpings tätorter och landsbygd.

Kommunens och de kommunala bolagens ekologiska fotavtryck kan också minskas genom olika åtgärder, exempelvis genom att skapa en ekologisk medvetenhet hos personalen eller genom att genomföra lämpliga insatser som bidrar till att verksamheterna minskar förbrukningen av energi, papper osv. I detta sammanhang bör kommunen även genomföra IT- och kommunikationsrelaterade insatser som syftar till att öka den ekologiska medvetenheten och viljan till åtgärder hos kommuninvånarna och näringslivet.

Insatserna förväntas bidra till att Linköping ska vara koldioxidneutralt 2025.

3.3 Främja forskning, innovation och entreprenörskap

Politisk viljeinriktning i strategisk plan med övergripande mål – ”Världens bästa Linköping”:

”Genom bra och effektiv service, tilltro till entreprenörer och positiv attityd till företagande kan kommunen bidra till att stärka det lokala näringslivet. Det är en viktig uppgift för politiken, men också för alla delar av den kommunala verksamheten.

Linköpings universitet och studenterna är en stark del av Linköpings identitet och vardag. Studentlivet, innovationerna och tillgången på högt utbildad arbetskraft driver på utvecklingen och gör vårt näringsliv starkare.

Ska det gå bra för Linköping räcker det däremot inte med att det bara går bra för oss, det måste också gå bra för våra grannar. När det går bra för alla kommuner i Östergötland stärks också våra framgångar.”

För att främja forskning, innovation och entreprenörskap avser kommunen att:

- **Stödja nätverk, forum och arenor för forskning, innovation och entreprenörskap inom IT- och kommunikationsområdet.**
- **Involvera universitetet och näringslivet i de forsknings- och utvecklingsinsatser som planeras och genomförs inom kommunen.**
- **Agera testbädd när forskare, studenter eller företagare behöver hjälp med att prova olika typer av lösningar och produkter i en verklig miljö.**

Kritiska framgångsfaktorer

Kommunen behöver tillsammans med Nulink arbeta aktivt för att stödja etablering av nödvändiga nätverk, forum och arenor för forskning, innovation och entreprenörskap inom området. I de fall det är tillämpligt bör universitetet och näringslivet involveras i de forsknings- och utvecklingsinsatser som genomförs inom kommunen. Likaså kan kommunen vara en testbädd när forskare, studenter eller företagare behöver hjälp med att prova olika typer av lösningar och produkter i en verklig miljö.



Kommunen behöver på liknande sätt vara aktiva i regionala, nationella och internationella samarbeten för att få ett vidare perspektiv, och bidra till att gemensamma lösningar kan etableras på regional, nationell och internationell basis. På så sätt minskar behovet för kommunen att utveckla och införa egna lösningar. Det kan även bidra till att mer långsiktigt hållbara lösningar som kan förenkla vardagen för kommuninvånare, företagare med flera.

3.4 Fortsätta integrera IT i det pedagogiska lärandet

Politisk viljeinriktning i strategisk plan med övergripande mål – ”Världens bästa Linköping”:

”Utbildning är en av de viktigaste faktorerna för framgång, både för den enskilde och för samhällsutvecklingen i stort. Därför är bra skolor och goda kunskaper avgörande när Linköping möter framtiden. Linköping ska stärka sin profil som lärodomsstad på alla områden – förskola, grundskola, gymnasium, vuxenutbildning och yrkesutbildning. Med fokus på kunskap i skolan, välutbildade lärare, elevinflytande och nolltolerans mot våld och mobbing byggs en skola som är attraktiv och trygg. För oss är målet att varje elev lämnar skolan med minst godkända betyg.”

För att integrera IT- och kommunikationsteknik som en naturlig del i det pedagogiska lärandet i förskola och skola avser kommunen att:

- **Fortsätta satsningen på att integrera digitala läresurser som en naturlig del i undervisningen.**
- **Utveckla den digitala kommunikationen mellan skola, elever och vårdnadshavare.**
- **Säkerställa att IT- och kommunikationsteknik finns tillgänglig på pedagogikens villkor.**

Kritiska framgångsfaktorer

En grundförutsättning för att kunna bedriva en modern skola och utbildningsverksamhet är att det finns ändamålsenlig IT- och kommunikationsutrustning i förskolor och skolor. Det finns också behov av att utveckla dagens IT-tjänster och läresurser så att de blir mer anpassade till förskolans och skolans behov. T.ex. anses befintliga kommunikationslösningar vara hämmande för förskolans användning av IT. Utrustningen måste vara lätt att använda för lärare och elever. Det är också viktigt att skolledningen uppmuntrar användningen av dessa verktyg i arbetet med barns och elevers lärande.

Kompetensutvecklingen behöver anpassas utifrån den digitala kompetensen (läs 3.1 *Öka den digitala delaktigheten och kompetensen*) och den enskilda lärarens behov, för att uppnå en undervisning som främjar barns och elevers lärande och resultat. I detta sammanhang är det viktigt att ta tillvara och kommunicera goda exempel och att utveckla undervisningen på vetenskaplig grund.

Ett annat prioriterat område är att använda IT- och kommunikationsteknik för att förenkla informationsspridning och kommunikation mellan skolledning, lärare, elever och vårdnadshavare. Kommunen förfogar över ett flertal olika plattformar som till stor del kan tillgodose behoven, men det kommer



sannolikt krävas omfattande informations- och utbildningsinsatser för att uppnå acceptans och ett förändrat förhållningssätt hos berörda målgrupper.

3.5 Höjd kvalitet inom vård och omsorg

Politisk viljeinriktning i strategisk plan med övergripande mål – ”Världens bästa Linköping”:

”Vår utgångspunkt är att ge medborgare i behov av omsorg ett samlat omhändertagande. Det ställer höga krav på samordning inom kommunen, men också på samarbetet med bland annat hälso- och sjukvården.

Valfrihet och mångfald kräver att medborgare och brukare har kunskap och tillgång till bra information utifrån sina förutsättningar. Det måste vara möjligt att kunna jämföra olika utförare och tjänster, så att man också kan göra ett aktivt val.”

För att effektivisera vårdprocessen och höja kvalitén inom vård och omsorg avser kommunen att:

- **Förbättra uppföljningen med hjälp av nya IT-system.**
- **Förenkla informationsutbytet med andra huvudmän för att underlätta planering och genomförande av kommunens vårdinsatser.**
- **Säkerställa att personalen får det stöd och har den IT-kompetens som krävs för att utföra sitt uppdrag.**
- **Fortsätta utvecklingen med att synliggöra vård- och omsorgens kvalitet och underlätta de egna valet.**

Kritiska framgångsfaktorer

Inom omsorg och social verksamhet genomförs en omfattande förändring av arbetssätt och IT-miljö i och med att nya vård- och omsorgssystem införs. Införandet ska bidra till att en effektivare och mer kvalitativ vårdprocess uppnås. Framför allt avses uppföljning av avtal och utförda uppdrag, samt att vårddokumentationen underlättas.

Informationsutbyte med andra huvudmän såsom landsting, kommuner och statliga myndigheter ska också förenklas. På så sätt skapas bland annat förutsättningar för att gemensamma plattformar för vårdplanering och dokumentation ska kunna användas för att underlätta och förbättra den vård- och omsorg kommunen erbjuder.

Ett sätt att förbättra servicen och kvaliteten inom vård- och omsorgsverksamheten är att tillhandahålla ändamålsenlig information om vårdenheterna och dess kvalitet, samt att erbjuda e-tjänster där den enskilde själv kan ta del av fattade beslut och välja vilken omsorg denna vill ha från kommunen.

I och med att mängden användare kommer att flerfaldigas, ställs det krav på att det finns en support- och utbildningsverksamhet etablerad som kan säkerställa att personalen får det stöd och har den



kompetens som krävs för att utföra sitt uppdrag. Likaså måste tillgången till ändamålsenlig IT- och kommunikationsteknik säkerställas.

Den förestående IT- och kommunikationsutvecklingen inom vård och omsorgsområdet kommer att ställa krav på god omvärldsbevakning och samordning av de insatser som planeras och genomförs. Det är också viktigt att kommunicera och förankra insatsernas resultat samt genomföra nödvändiga utbildningsinsatser.

3.6 Bidra till en öppnare och mer tillgänglig kommun

Politisk viljeinriktning i strategisk plan med övergripande mål – ”Världens bästa Linköping”:

”Linköpingsborna ska känna att de har möjlighet att påverka de kommunala besluten och bli sedda utifrån hela sin livssituation i kontakter med kommunen. Kommunen ska använda olika kanaler och tekniska lösningar för dialog och service gentemot medborgarna, utifrån var och ens olika förutsättningar.

Det måste alltid vara tydligt att den kommunala verksamheten finns till för våra medborgare, företagare, organisationer och alla som verkar i kommunen. Därför är det viktigt att vi kan erbjuda en service som är anpassad utifrån människors behov, men också på ett sätt som är effektivt och hjälpsamt. Att utveckla fler kreativa miljöer är viktigt för Linköping, både i innerstaden och i områden för boende, näringsliv, studier och forskning. En väl utbyggd IT-infrastruktur, till kommunens olika delar, är centralt för att skapa en bredd av attraktiva boendemiljöer.”

För att bidra till en öppnare och tillgängligare verksamhet avser kommunen att:

- **Öka kommunens tillgänglighet och service genom att vidareutveckla de digitala kommunikationskanalerna och tillgängliggöra kommunal information.**
- **Skapa nya arenor och kommunikationssätt för att få fler engagerade i kommunens utveckling.**

Kritiska framgångsfaktorer

Genom att bedriva en kontinuerlig utveckling av de digitala kommunikationskanalerna kan kommunen öka sin transparens, tillgänglighet och service mot medborgarna och näringslivet. Det finns även stor potential att med hjälp av IT- och kommunikationsteknik effektivisera den egna verksamheten, samt underlätta samverkan med andra huvudmän.

Valet av kommunikationskanal och tillvägagångssätt kommer att variera beroende på syfte och målgrupp. Kommunen behöver därför ha en bredd i sitt utbud – från enkla digitala blanketter till mer avancerade e-tjänster och mobila applikationer. Därför är det av största vikt att kommunen fortsätter att satsa resurser inom detta område. Inte minst kommer det att ställas helt nya krav på att tillhandahålla en bra service- och supportfunktion med sakkunskap för att kunna stödja medborgarna.



Med hjälp av IT- och kommunikationsteknik kan också nya arenor och kommunikationsvägar användas för att öka kommuninvånarnas och företagens möjligheter och intresse att medverka i kommunens utveckling. Ett lyckat exempel är den trygghetsinventering som kommunen genomförde under 2010 med hjälp av en kartbaserad e-tjänst. Under cirka två veckor inkom närmare 600 anmälningar. Dessa ligger till grund för det åtgärdsprogram som kommunen genomför för att öka tryggheten för kommuninvånarna. Detta hade sannolikt inte varit möjligt att genomföra utan modern teknik.

Den 1 juli 2010 trädde lagen om vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen i kraft, det s.k. PSI-direktivet. Syftet är att främja utvecklingen av en informationsmarknad genom att underlätta medborgares och företags användning av handlingar som tillhandahålls av myndigheter i form av så kallade Öppna Data.

Offentlig information som samlas in eller framställs av myndigheter har ofta användningsområden för aktörer utanför den offentliga förvaltningen. Olika aktörer i samhället, såväl kommersiella och ideella, kan vidareutnyttja information för olika ändamål, exempelvis för att utveckla nya e-tjänster. Kommunen bör av denna anledning ta initiativ till att etablera sådan typ av samverkan.

4 Organisation för genomförande

Varje år upprättas ettåriga handlingsplaner som beskriver vilka insatser som planeras att genomföras under det kommande verksamhetsåret. I samband med att nya handlingsplaner upprättas redovisas även resultatet av genomförda insatser. Redovisning sker till nämnderna som vid behov prioriterar insatserna sinsemellan.

Med stöd av de kommunövergripande funktionerna för IT- och kommunikationsutveckling, samt kommunens IT-avdelning LKDATA och externa leverantörer, är det respektive förvaltning och verksamhet som ansvarar för det praktiska genomförandet av de IT- och kommunikationsrelaterade insatserna. Det avser framför allt att tillsätta medel samt utse en styrgrupp, en projektledare samt en arbetsgrupp med sakkunniga, som ska ansvara för genomförandet.

Den IT-strategiska funktionen ansvarar för övergripande samordning av IT-relaterade insatser, medan den kommunikationsutvecklande funktionen ansvarar för att samordning av insatser som avser att utveckla kommunens digitala kanaler såsom telefoni, webb, e-tjänster, sociala media, och dylikt.

Funktionerna består av representanter från kommunens olika förvaltningar, säkerhetsfunktionen, juridikfunktionen samt ekonomi och upphandling. Den IT-strategiska funktionen leds av kommunens IT-strateg, medan Kommunikationsutvecklaren på motsvarande sätt ansvarar för ledning av den kommunikationsutvecklande funktionen.



5 Finansiering

Insatserna som genomförs inom ramen för den digitala agendan ska företrädesvis finansieras av berörda nämnder och förvaltningar. Därutöver kan Kommunstyrelsens årliga utvecklingsanslag för IT komma att användas för att finansiera en eller flera av insatserna. Kommundirektören beslutar vilka insatser som ska finansieras med detta anslag, grundregeln är dock att insatserna ska vara av kommunövergripande karaktär.

6 Uppföljning och utvärdering

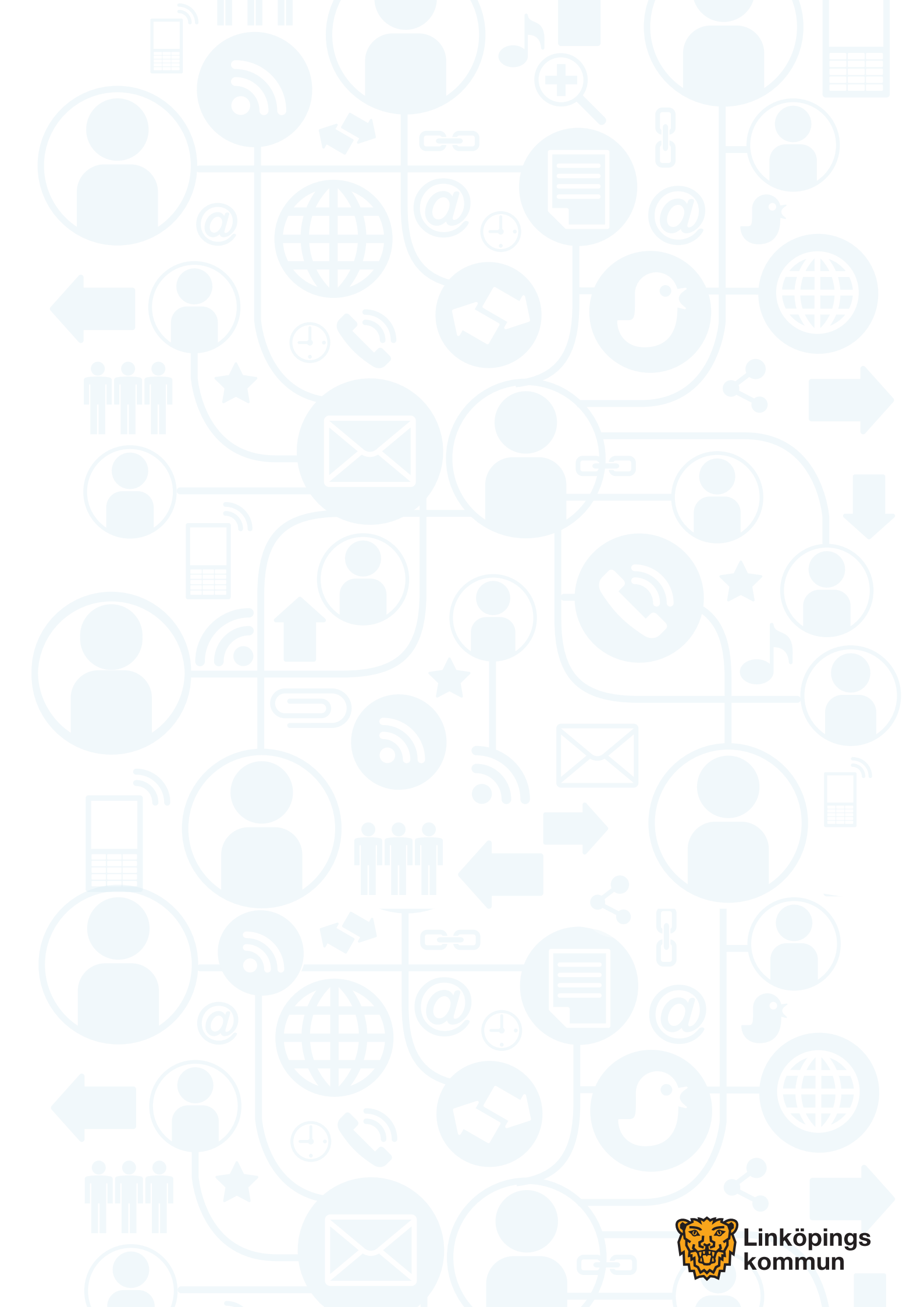
Uppföljning och utvärdering av den digitala agendan kommer att genomföras en gång per år och rapporteras till nämnderna. Vid behov kommer agendan att revideras i samband med detta.

Förutom den samlade redovisningen är avsikten att genomföra fördjupade uppföljningar av enskilda insatser som anses vara av särskilt intresse. Dessa redovisas till berörda nämnder, och i de fall det är lämpligt, även till externa intressenter samt press och media.

7 Information och kommunikation

Information om den digitala agendas syfte och innehåll kommer kontinuerligt att förankras och spridas till förtroendevalda och anställda genom förvaltningsledningarna samt genom de IT- och kommunikationsnätverk som finns etablerade inom kommunen, samt genom andra typer av projektrelaterade informationsinsatser. Kommunens hemsida och sociala media kommer att ha en central roll för att informera allmänheten och näringslivet om de insatser som genomförs inom ramen för agendan.





**Linköpings
kommun**