

Det digitala Malmö

Utvecklingsplan 2025

Kommungemensam IT och digitalisering

Serviceförvaltningen:

IT och digitalisering

Upprättad: 2024-05-19

Version: 1.0

Ansvarig: Marcus Christensson

Innehållsförteckning

Digital utvecklingsplan– så utvecklar vi staden!	4
Inledning.....	4
Teknik och utveckling.....	6
<i>Integration och automation</i>	6
<i>Informationshantering</i>	6
IT-säkerhet.....	7
Kompetens och digitalisering.....	8
<i>Digitala arbetsplatsen</i>	8
<i>Digitala mötet</i>	8
<i>Användarstöd och support</i>	9
<i>Kompetens- och metodstöd</i>	9
<i>Implementations- och genomförandestöd</i>	10
<i>Innovation</i>	11

Digital utvecklingsplan – så utvecklar vi staden!

INLEDNING

Den kommungemensamma utvecklingsplanen för IT och digitalisering (ITD) skapar förutsättningar för effektiv och framgångsrik verksamhetsutveckling i staden. Planens innehåll tar avstamp i de behov förvaltningarna lyft som viktiga för deras framtida satsningar, vilka i sin tur bidrar till stadens kommunfullmäktigemål för mandatperioden. Delar av planens innehåll hänvisar till det säkerhetspolitiska läget vilket påverkar insatser inom cybersäkerhetsområdet.

Utvecklingsplanen är också väl i linje med de av SKR initierade nationella satsningar som går under benämningen *Handslag för digitalisering*¹. Genom att gå samman nationellt och stärka det kommungemensamma digitaliseringsarbetet ökar förmågan att möta effektiviseringsstryck och välfärdsutmaningar i offentlig sektor.

Viktigt att notera är att utvecklingsplanen enbart belyser en mindre del av kommungemensam IT och digitaliserings totala uppdrag. I grunden ligger det ständigt pågående arbetet med att upprätthålla drift, support samt vidmakthållande och vidareutveckling av befintliga tjänster och infrastruktur. Dessa områden belyses inte i utvecklingsplanen.

Arbetet med digitalisering i Malmö stad handlar om att skapa goda levnadsvillkor, en stad tillgänglig för alla, stärka demokratin och stärka Malmö stads medarbetare i deras professioner. Digitalisering har därför inga egna mål och syften. Digitalisering ska bidra till att nå de visioner och mål som finns inom alla Malmö stads verksamheter.

Hösten 2023 fattade kommunstyrelsen beslut om fyra principer för digitalisering i Malmö stad. Dessa ska genomsyra allt digitaliseringsarbete i staden, så även arbetet med denna plan:

- Digitalisering med omtanke
- Skapa värde på nya sätt
- Människors behov i centrum
- Samarbeta över gränserna

¹ [Handslag för digitalisering](https://skr.se/skr/naringslivarbetedigitalisering/digitalisering/handslagfordigitalisering.6728.html)

<https://skr.se/skr/naringslivarbetedigitalisering/digitalisering/handslagfordigitalisering.6728.html>

Under åren 2021–2024 har många insatser gjorts för att etablera teknik som möjliggör digitalisering. Denna grund finns nu etablerad och innehåller exempelvis digital identitetshandling, e-underskrift, digital post, utvecklings- och automationsverktyg, säkerhetsmekanismer, data- och analysförmåga. Nu behöver dessa investeringar få full kraft i utvecklingen av stadens verksamheter för att generera identifierade effekter. För att detta ska ske krävs två saker, dels centralt resurs- och kompetensstöd, dels att verksamhetsresurser tillgängliggörs för att arbeta med digitalisering och utveckla sina verksamhetsprocesser.

Fokus för 2025 års plan handlar, baserat på ovanstående, därför inte så mycket om teknik utan om kompetensförstärkning både hos stadens förvaltningar och på ITD. Konkret innebär det färre stora utvecklingsprojekt och fler införandeprojekt i samarbete mellan förvaltningarna och ITD. För flera områden i planen pågår utredningar eller förstudier som ska mynna ut i konkreta aktiviteter.

En förutsättning för säkert nyttjande av många digitala tjänster är e-tjänstelegitimation. En dryg tredjedel av stadens medarbetare har redan e-tjänstelegitimation. Förvaltningarna bör säkerställa utfärdandet av e-tjänstelegitimation till alla sina medarbetare, där förutsättningar finns, för att möjliggöra deras nyttjande av befintliga och kommande digitala tjänster.



Bilden visar att "Teknologier" behöver berikas med "Kompetens och digitalisering" för att "Effekter" ska kunna nås i stadens verksamheter och i samhället. IT och digitalisering skapar förutsättning för effekthemtagning, dvs de två första områdena. Det är kring dessa områden planen är strukturerad.

TEKNIK OCH UTVECKLING

Integration och automation

En god förmåga att automatisera och integrera verksamhetsprocesser och informationsflöden är en grundläggande förutsättning för digitalisering. Arbetet med automatisering och integration innefattar såväl kompetens att förstå och analysera processer och informationsflöden som att ta fram tekniska lösningar och förvalta plattformar. Kommungemensam IT och digitalisering har under de senaste åren skapat flera olika möjligheter att realisera automatisering och integration genom teknologier som robotar, integrationsplattformar och ramverk.

Kommungemensam IT och digitalisering har också under det senaste året arbetat intensivt med sensordata, både vad gäller teknik och organisation. Det innebär att förutsättningar för fortsatt arbete med välfärdsteknik nu finns.

Det ökade informationsutbytet mellan system, sensorer och andra lösningar ställer nu allt högre krav på kapacitet, stabilitet och flexibilitet, vilket påverkar de kommande årens arbete inom området.

Vad händer under 2025

Ett verktyg för hantering av integrationsgränssnitt, sk API-management, införs. Detta innebär att ett IT-system ska införskaffas för ökad säkerhet och kontroll av överföring av information mellan olika IT-system. Syftet är att förbättra och förenkla:

- Användande av befintliga informationsgränssnitt (APIer)
- Överblick, monitorering och kontroll av befintlig användning
- Säkerheten genom ökade möjligheter att styra och övervaka åtkomst
- Stadens förmåga att hantera realtidsintegrationer och strömmande data

Planer för 2026 och 2027

Under kommande år är avsikten att möjliggöra en mer distribuerad utveckling. Det betyder att fler i staden ges verktyg att själva skapa integrationer, vilket kommer att öka utvecklingshastigheten. ITD kommer inom området kunna fokusera på mer komplexa integrationsbehov, verksamhetsstöd och styrning.

Informationshantering

En av stadens absolut viktigaste resurser är all den information som hanteras i förvaltningar och verksamheter. Strukturerad hantering av information är en förutsättning för fortsatt digital utveckling i form av bl a artificiell intelligens, maskininlärning och datadriven analys.

Vad händer under 2025

Under 2024 stärks området upp genom ett flertal rekryteringar. Arbete med informationsstrategin påbörjas i nära partnerskap med stadens verksamheter.

- Informationsstrategin kommer att färdigställas i samarbete med både Stadskontoret och stadens övriga förvaltningar. Strategin kommer att inbegripa hur verksamheter i Malmö stad bör arbeta med frågor som informations-ägarbeskrivning och -hantering. Detta kommer att öka kvaliteten på och kunskapen om vår information.
- Tjänsteägare och arkitekter inom dataområdet på ITD kommer att överta styrning och leverans av förvaltningarnas beställningar från externa parter. Målet är att staden ska ha kontroll över lösningar och att graden av återanvändbarhet ska öka.

Planer för 2026–2027

Etablera utvecklingskapacitet inom ITD kring data och analys för att kunna bygga lösningar åt förvaltningarna. På detta sätt kommer flexibiliteten att öka liksom möjligheterna till nära samarbete mellan behövande verksamhet och ITD.

IT-SÄKERHET

Cybersäkerhetsläget i världen är komplext och ständigt föränderligt, påverkat av en rad olika faktorer såsom teknologiska framsteg, ekonomiska intressen, politiska konflikter och utvecklingen av nya hotaktörer och hotmetoder. IT och digitalisering arbetar för att stärka organisationens motståndskraft samt övergripande förmåga att hantera och minimera riskerna relaterade till informationssäkerhet och cyberhot. Genom att implementera en strukturerad strategi för säkerhetstjänster och åtgärder, är målsättningen att upprätthålla en hög nivå av skydd för Malmö stads infrastruktur, data och intressenter.

Vad händer under 2025

Aktiviteterna utgår från stadens risk- och sårbarhetsanalyser samt MSB Cybersäkerhetskollen. Det omfattar:

- Förebyggande åtgärder för att förhindra intrång och obehörig åtkomst samt proaktiva åtgärder för att minska sårbarheter och attackytor.
- Förbättrad förmåga att upptäcka hot och attacker i ett tidigt skede samt effektivare responsprocesser för att snabbt åtgärda incidenter och minimera skadeverkningar.
- Utveckla och tillämpa riskbaserade metoder för sårbarhetshantering och hotanalys samt genomföra regelbundna riskbedömningar och uppdatera säkerhetsstrategin utifrån identifierade hotlandskap.
- Införa avancerade nätverkssäkerhetsåtgärder för att skydda mot interna och externa hot samt implementera lösningar för nätverkssäkerhet för att förhindra intrång och datastöld.
- Utveckla en kultur av kontinuerlig förbättring inom informationssäkerhet genom utvärderingar, utbildning och medvetenhetskampanjer.

KOMPETENS OCH DIGITALISERING

Digitala arbetsplatsen

Den digitala arbetsplatsen är något som berör alla anställda inom Malmö stad och därmed många olika grupper av användare. Behoven kopplat till den digitala arbetsplatsen är till stora delar centrerade kring den mobila enheten. En växande del av stadens anställda har behov av en säker åtkomst till centrala funktioner härigenom. Flera har dessutom ett behov av att dela mobil enhet inom en grupp, dvs flera individer delar på en mobil enhet.

För alla typer av användare inom Malmö stad finns också ett behov av att digitalisera, och därmed effektivisera, vanligt förekommande arbetsflöden. Det som efterfrågas är möjligheten att enkelt kunna bygga sk ”interna” e-tjänster, där även befintliga tjänster kan användas såsom elektronisk signering.

Vad händer under 2025

Utvecklingen inom den digitala arbetsplatsen kommer främst att ske för de mobila enheterna. Arbetet under 2025 kommer att ske i enlighet med den målbild som tas fram under 2024. Mål och aktiviteter ska ha ett tydligt användarcentrerat perspektiv för att säkerställa en god arbetsmiljö för den enskilde medarbetaren. Området utvecklas i nära samarbete med de förvaltningar som har stora användargrupper för vilka den mobila arbetsplatsen är det huvudsakliga arbetsredskapet.

Arbetet med att identifiera och etablera en eller flera plattformar för interna e-tjänster som påbörjas under 2024 förväntas fortsätta under 2025. Dessa plattformar behöver även utvärderas utifrån närliggande områden som till exempel externa e-tjänster och säker kommunikation.

Planer för 2026–2027

Arbetet med den mobila arbetsplatsen i enlighet med målbilden förväntas pågå även under 2026–2027. Plattform för interna e-tjänster förväntas generera effektiviseringsvinster i staden. Detta genom att förvaltningarna använder plattformen för att digitalisera repetitiva arbetsflöden och därmed minskar manuellt arbete.

Digitala mötet

Digitaliseringen i Malmö stad innebär även att kontakter och möten med stadens medborgare och externa verksamheter förändras. Förändringarna drivs inte enbart av nya arbetssätt i staden utan även av att medborgare, näringsliv och civilsamhälle förväntar sig en trygg och hållbar digitalisering med människan i centrum. Kraven på sömlösa processer där vi arbetar och möts digitalt på ett säkert, effektivt och smidigt sätt, ökar.

De specifika behov inom området som stadens förvaltningar lyft handlar i synnerhet om att kunna dela information, både skriftligen och via ljud samt bild, med externa parter på ett tryggt och säkert sätt. Det finns även behov av att kunna skapa e-tjänster med högsta sekretessnivå avseende både lagring och access.

Vad händer under 2025

IT och digitalisering kommer att fortsätta stödja förvaltningarna med införandet av säkra kommunikationstjänster, dvs digital post, digital signering, Säkra Digitala Möten (SDM) samt Säker Digital Kommunikation (SDK). Stadens förvaltningar bör avsätta resurser för att kunna ta emot tjänsterna och säkerställa att de införs i verksamhetens arbetsflöden.

Tjänsten för digital signering kommer att vidareutvecklas för att bli även kunna hantera signering för personer som saknar svenskt personnummer samt företag i tredje land, dvs utanför EU.

Fortsatt arbete med resultatet av den förstudie för säkra e-tjänster som utförs under 2024.

Användarstöd och support

Flera av Malmö stads verksamheter bedrivs utanför ordinarie kontorstid. I takt med att verksamheterna blir alltmer digitala ökar också behovet av driftsupport dygnet runt.

Ett antal förvaltningar har även etablerat egna supportorganisationer som har behov av att nå tekniska specialister när de inte kan lösa ärendena själva.

Vad händer under 2025

Fortsatt arbete i linje med den utredning kring dygnet-runt-support som genomförs 2024.

IT och digitalisering kommer att utreda behov och förutsättningar för att skapa en sammanhållen supportkedja för Malmö stads användare där koordinering och uppföljning av ärenden sker centralt. I detta ligger också att utreda vilka förutsättningar som krävs för gemensam klassificering och viktning av ärenden samt gemensamma servicenivåer.

Kompetens- och metodstöd

Inom flera delar av välfärdsuppdraget kommer förmågan att nyttja digital teknik vara en förutsättning för att klara en ökad efterfrågan. Graden av digital mognad i stadens verksamheter varierar stort. På vissa håll utgör bristande digital mognad ett hinder på digitaliseringsresan och stöttning från centralt håll efterfrågas. Det finns därför ett behov av att fortsätta bygga en sk mjuk infrastruktur kring de digitala principerna, dvs runt områden som utveckling, regelverk och lagstiftning, förändringsledning, användarcentrering, lärande och innovation.

Många av stadens verksamheter har behov av att få hjälp med juridiska frågor samt frågor runt informationssäkerhet kopplat till de tjänster och leveranser som IT och digitalisering erbjuder. Angränsande till detta uppstår även generella frågor runt planerat och pågående digitaliseringsarbete, exempelvis runt användande av molntjänster.

Vad händer under 2025

Kunskapsdelning

Påbörja arbetet med att bygga en kunskapsbank och ett kunskapsforum i syfte att dela ”bästa praxis”-metoder för digitalisering och digital transformation mellan stadens verksamheter.

Centralt kompetensstöd

Satsningar på kompetens- och metodstöd kring de digitala principerna såsom förändringsledning, användarcentrering, lärande och innovation planeras fortsätta under 2025.

För att förbättra stadens effektivitet runt gemensamma verktyg och tjänster behöver den generella kompetensnivån höjas. IT och digitalisering kommer därför att identifiera kring vilka tjänster och verktyg en sammanhållen kompetensutveckling bör finnas, samt därefter påbörja arbetet med att, på olika sätt, tillhandahålla sådan.

Gemensam förvaltningsmodell

Identifiera, rekommendera och erbjuda metodstöd för en gemensam förvaltningsmodell i staden. Modellen ska gå att tillämpa i olika omfattning. Den ska också innehålla såväl begrepps- och rolldefinitioner som beskrivning av ansvarsfördelning.

IT-juridik

Säkerställa kompetens runt IT-juridik för att kunna ge det operativa stöd till stadens förvaltningar som efterfrågas.

Bolag och stiftelser

Idag ingår inte stadens bolag och stiftelser i Malmö stads IT-miljö. En förstudie ska påbörjas tillsammans med stadskontoret i syfte att utreda konsekvenser och förutsättningar för en sådan förflyttning.

Planer för 2026–2027

Fortsätta säkerställa och utveckla kompetensstöd inom ovan identifierade områden.

Beroende på hur behoven utvecklas hos stadens verksamheter så behöver kompetensen runt operativt IT-juridiskt stöd förstärkas ytterligare.

Implementations- och genomförandestöd

De senaste åren har en rad tekniska plattformar och tjänster tillgängliggjorts av IT och digitalisering. Det finns nu tekniska förutsättningar för en långtgående digitalisering. En god effekthemtagning sker dock först när stadens verksamheter implementerar nya tjänster och digitala arbetssätt på bred front.

Gemensamma införande- och utrullningsprojekt mellan ITD och förvaltningarna kommer att vara av stor vikt för att få full effekt av gjorda investeringar. De nya tjänsterna måste bli en naturlig del av verksamheternas arbetsflöden. IT och Digitalisering ska ha förmågan att anpassa sitt stöd utifrån enskilda förvaltningars behov.

Tillgängliga och dedikerade förvaltningsresurser är dock alltid en förutsättning.

Planering måste göras i stadens förvaltningar för att ta emot och förändra sina arbetssätt i enlighet med de förutsättningar som digitaliseringen skapar (ex e-tjänstelegitimation, e-underskrift, digital post).

Vad händer 2025

Fortsätta stötta förvaltningarna med införande av säkra kommunikationstjänster, dvs. e-underskrift, Säker Digital Kommunikation (SDK), Säkra Digitala Möten (SDM) samt digital post.

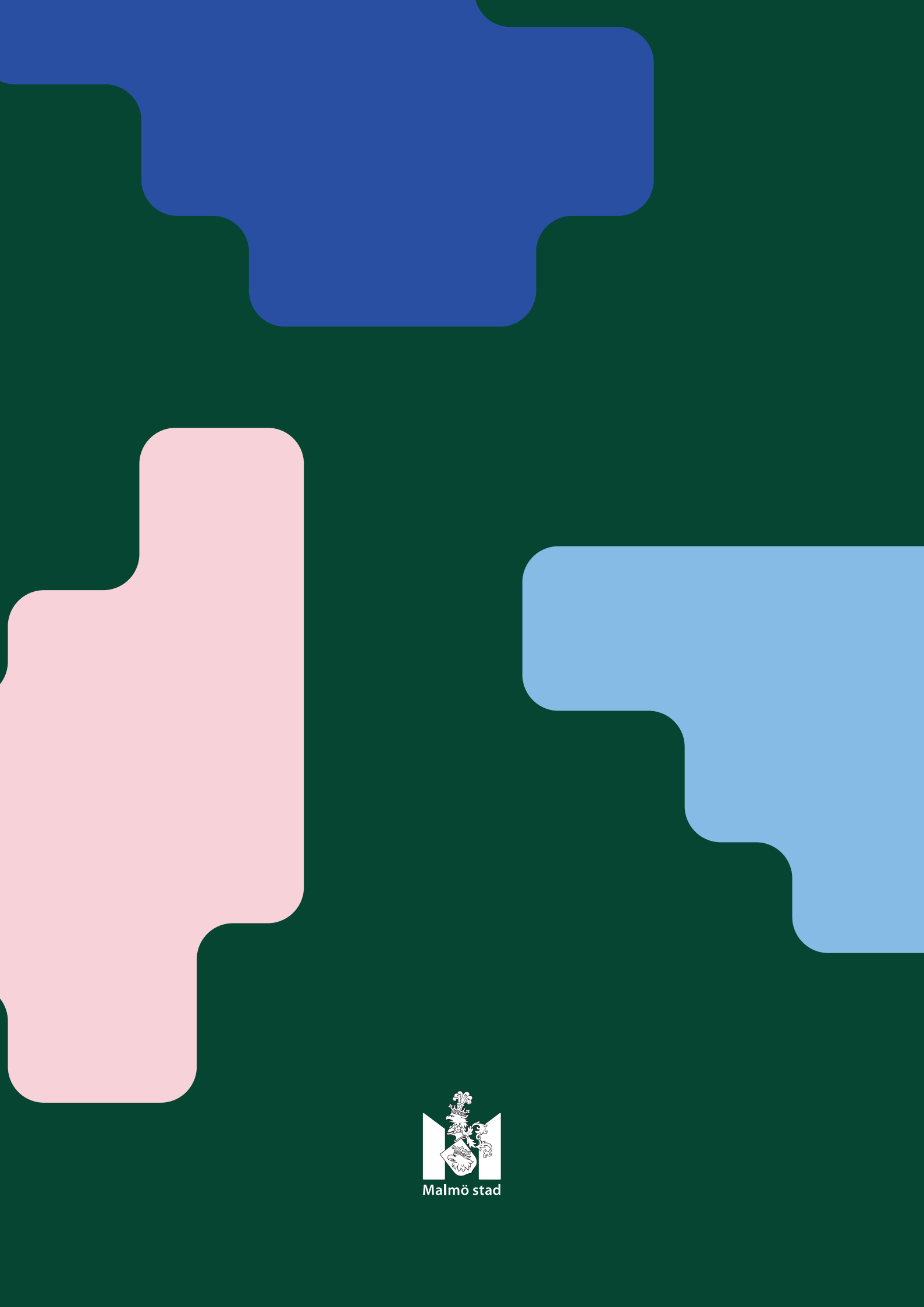
Vidareutveckla kommunikationen runt projekt och aktiviteter drivna av IT och digitalisering. Säkerställ en förbättrad möjlighet till kommunikation runt förvaltningsdrivna IT och digitaliseringsprojekt.

Innovation

Inom ramen för digitalisering finns behov av stöd kring och ett gemensamt utforskande av nya teknologier och arbetssätt, däribland inom artificiell intelligens (AI), där generativ AI föder nya frågor kring möjligheter och risker.

Vad händer 2025

Satsningar inom innovation pågår och kommer att intensifieras under 2025. Organisationsriktigt stärks innovationsområdet. Konkreta initiativ är en återlansering av Malmö Civic Lab och stöd kopplat till användning och utveckling av AI. Hur behovet av stöd bör utformas kartläggs under 2024. Sannolikt kommer flera aktörer i staden att behövas för att kunna belysa frågeställningar ur olika perspektiv.



Malmö stad