



Årlig analys av digital utveckling och förvaltning 2024

Nämnden för demokrati och medborgarservice

Innehållsförteckning

1	Befintliga bastjänster och digital infrastruktur	4
1.1	Genomförd effekthemtagning.....	4
1.2	Status konsolidering	5
1.3	Portföljanalys	6
1.4	Pågående förändringsinsatser	7
2	Förslag på nya förändringsinsatser.....	12
2.1	Framåtsyftande portföljanalys	12
2.2	Förslag på nya förändringsinsatser	12
3	Kostnader och fördelningsnycklar.....	25
3.1	Kostnader förvaltning och utveckling 2024–2026	25
3.2	Förslag justering av fördelningsnycklar	27
4	Långsiktig utveckling och avveckling av bastjänster och digital infrastruktur	29

Anvisning

Syftet med denna mall och underlag inför prioritering och värdering är att tydliggöra den strategiska riktningen som ligger till grund för digital utveckling och förvaltning för gemensamma tjänster och digital infrastruktur (Intraservice).

Underlaget ska innehålla en analys av satsningar, utveckling som behöver ske för att möta kommunkoncernens behov av utveckling av gemensamma tjänster och digital infrastruktur.

En dokumenterad analys av vilka förändringsinsatser som anses behöver göras de kommande åren för de gemensamma tjänsterna samt kostnad för utveckling och förvaltning av gemensamma tjänster.

1 Befintliga bastjänster och digital infrastruktur

1.1 Genomförd effekthemtagning

Anvisning

Här ska en beskrivning göras av den effekthemtagning som genomförts under året för samtliga befintliga bastjänster och digital infrastruktur. Till exempel en ökad kundnöjdhet, minskade kostnader, ökad kvalitet, tidsbesparing etcetera. Under avsnittet **Leverantörens analys** ska tilläggsinformation till tabellen ges, till exempel lärdomar som får påverkan framåt, fortsatta insatser, avvikelser, etcetera.

Namn på bastjänst eller infrastrukturtjänst	Genomförda förändringsinsatser	Effekthemtagning leverantör samt möjliggjord effekthemtagning för förvaltningar och bolag
-	-	-

Leverantörens analys

Enligt anvisning ska nämnden för demokrati och medborgarservice inte rapportera här då nämnden för demokrati och medborgarservice inte var leverantör av gemensamma digitala tjänster 2022.

1.2 Status konsolidering

Anvisning

I syfte att skapa en överblick och göra analys över hur kommunkoncernnyttan för samtliga bastjänster och digital infrastruktur kan öka ska här göras en sammanfattning av status och konsekvenser av avsteg och avvikelser som gjorts under året. Under avsnittet Leverantörens analys ska tilläggsinformation ges, till exempel lärdomar som får påverkan framåt, fortsatta insatser etcetera. *Med befintliga kunder avses samtliga nämnder, helägda bolagsstyrelser och delägda bolag där Göteborgs Stad är majoritetsägare, det vill säga totalt 25 nämnder och 37 bolagsstyrelser.

Bastjänst och digital infrastruktur	Andel (%) befintliga kunder*	Konsolideringsplan nya kunder	Eventuella avsteg eller avvikelser under året (se riktlinje för definition)
Extern service och kommunikation		Bolagen	
Öppna data		Bolagen	
Demokratistärkande metoder och verktyg		Bolagen	

Leverantörs analys

Samtliga av Göteborgs Stads förvaltningar ställer sig bakom att teckna avtal med förvaltningen för demokrati och medborgarservice gällande nämndens bastjänster. Inga beslut om avsteg från stadens nämnder finns kring nämnden för demokrati och medborgarservice bastjänster.

I tidigare finansieringsmodeller för nämndens tjänster, som gällde till och med år 2022, ingick finansiering från stadens styrelser för samordning och utveckling av stadens externa digitala kanaler (bland annat goteborg.se). Samtliga styrelser betalade dock inte för detta uppdrag. I förvaltningen för demokrati och medborgarservices underlag till stadsledningskontoret inför budgetförutsättningar 2023 står det därför att kostnaden för de bastjänster som demokrati och medborgarservice ska leverera från och med 2023 endast fördelas mellan stadens nämnder. Detta för att undvika risken att nämnden för demokrati och medborgarservice skulle gå in med en underfinansiering i den nya styrmodellen om styrelser fortsatt att inte betala. Det hade i sin tur kunnat tvinga demokrati och medborgarservice att justera nämndernas kostnader och på så sätt försvårat deras budgetplanering.

Förvaltningen för demokrati och medborgarservice kommer under 2023 möta stadens bolag för att se över hur deras anslutning till tre av nämndens bastjänster ska se ut.

Vad gäller bastjänsten Göteborg Stads kontaktcenter beslutade kommunfullmäktige 2012 att införandet av kontaktcenter omfattade stadens nämnder. Efter avstämning med stadsledningskontoret ser förvaltningen därför att styrelser inte i nya styrmodellen ska omfattas av bastjänsten Göteborg Stads kontaktcenter. Ifall till exempel den strategiska samordningsgruppen skulle se annorlunda på denna fråga

behöver detta hanteras inför 2024.

1.3 Portföljanalys

Anvisning

För att säkerställa en ändamålsenlig digitalisering som överensstämmer med kommunkoncernens strategiska målsättningar och inriktningar ska här beskrivas en översikt av pågående förändringsinsatser. Förändringsinsatserna ska vara inlagda i det digitala verktyget PIOS. Verktöget identifierar hur organisationens portfölj är riktad och skapar möjlighet för en mer strategisk prioritering.

Leverantörens analys



* Bilder från det digitala verktyget PIOS över nämndens pågående utvecklingsprojekt.

De projekt som finns i PIOS som rör nämnden för demokrati och medborgarservice bastjänster är pågående och tidigare beslutade projekt.

Det största projektet av de som ligger inlagda i PIOS är projekt Revidering goteborg.se, som drivs av demokrati och medborgarservice tillsammans med stadsledningskontoret.

De andra projekten som ligger i PIOS är de som fanns beslutade i tjänsteplan kommunikation för 2023 och de är:

- Utveckling kalendarium.goteborg.se
- Vidareutveckla serviceguiden
- Karta som kommungemensam tjänst
- Utveckling av stadens digitala demokrati
- Åtkomst för redaktörer till Mina sidor
- Möjlighet för servicevägledare att se e-tjänster
- Utveckling av stadens digitala demokrati

Det finns inte framtagna effektmål för alla projekt därför blir inte mätarna Effektivitet-Innovation och Internt-Externt helt rättvisande.

Den totala projektbudgeten på 7 591 000 kronor i bilden ovan innehåller projektkostnader även för 2022.

1.4 Pågående förändringsinsatser

Anvisning

Detta avsnitt syftar till att beskriva pågående förändringsinsatser, avvikelser kopplade till effektmål, projektmål, tid, kvalitet och kostnad och som får påverkan på kommande år. Kommentera hur informationssäkerhetsklassning och dataskydd säkerställts. Förändringsinsatser inom både bastjänster och digital infrastruktur.

Effektmål ska svara på frågan *varför* förändringsinsatsen ska genomföras. Effektmålet ska vara S.M.A.R.T, det vill säga Specifikt, Mätbart, Accepterat, Realiserbart och Tidsatt. Projektmål ska svara på frågan *vad* projektet/förändringsinsatsen ska leverera för att bidra till effektmålen. Förändringsinsatser i detta avsnitt ska följas fram till att effekthemtagning är genomförd.

Observera! Från och med 2024 kommer enbart de förändringsinsatser som strategisk samordningsgrupp särskilt beslutat att följa beskrivas under detta avsnitt. Övriga pågående förändringsinsatser kommer att följas via leverantörernas statusrapportering så som anges i riktlinjen för styrning-, samordning- och finansiering för digital utveckling och förvaltning.

Pågående förändringsinsats 1	
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Göteborgs Stads kontaktcenter och stadens digitala infrastruktur (grundtelefoni)
Namn på förändringsinsats	Ny helhetslösning för telefoni med serviceärendesystem och NKI-lösning.
Effektmål	
Projektmål	Intraservice ansvarar för stadens digitala infrastruktur där bland annat telefoni ingår. Enligt tidigare modell har staden beslutat om en ny helhetslösning för telefoni med serviceärendesystem och NKI-lösning (nöjd kund index). Dessa förändringar i den digitala infrastrukturen kommer att påverka och utveckla bastjänsten Göteborgs Stads kontaktcenter då göteborgare får möjlighet att enklare följa sitt ärende. NKI-lösningen i systemet kommer att innebära nya möjligheter till servicemätningar. Syftet med projektet är en höjd kvalitet men kan också innebära en ökad kostnad för bastjänsten Göteborgs Stads kontaktcenter.
Tidplan	Upphandling pågår och det tekniska införandet planeras ske under hösten 2023. Införandet kommer att fortsätta under 2024.
Kommentar avvikelser	

Pågående förändringsinsats 2	
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Extern service och kommunikation
Namn på förändringsinsats	Revidering goteborg.se
Effektmål	• Besökare hittar efterfrågat innehåll. • Besökaren förstår informationen den möter. • Ökad användning av e-tjänsterna. • goteborg.se ska få besökarna mer intresserade av att jobba för Göteborgs Stad • Genom att hjälpa användare att själva hitta svaren på sina frågor kan vi öka andelen relevanta kontakter med kommunen. • En webbplats som är tillgänglig för alla.
Projektmål	Goteborg.se är den första naturliga kontaktytan för information om stadens tjänster och service. Goteborg.se levererar enkel, effektiv, efterfrågad, säker och trygg information och kommunikation samt service. Goteborg.se är dynamisk för att snabbt och hållbart kunna anpassas till förändringar.
Tidplan	Lansering version 1.0 av reviderade goteborg.se sker 28 mars 2023, därefter fortsätter projektet med ytterligare utveckling under hela 2023.
Kommentar avvikelser	Lansering av version 1.0 är försenad och skulle ha skett 5 december 2022, men är framflyttad till 28 mars 2023.

Pågående förändringsinsats 3	
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Extern service och kommunikation
Namn på förändringsinsats	Utveckling av kalendariet
Effektmål	Detta är ett projekt som beslutades inom tidigare tjänstemodell. Det finns inga effektmål formulerade i projektet men nyttor finns formulerade i idébeskrivningen som ligger till grund för projektet. Medborgarnytta • Det blir enklare att söka och hitta aktiviteter nära dig i kalendariet • En uppskattad funktion och hygienfaktor är att kunna spara en aktivitet i din kalender. • Mindre klimatpåverkan då du hittar aktiviteter i ditt närområde • Ökat inflytande och delaktighet. • Det blir lättare att hitta aktiviteter. Verksamhetsnytta • Lättare att nå din målgrupp. • Mindre dubbelarbete om du kan exportera från kalendariet direkt till tryck eller skrivare. - Standardbilder gör det möjligt att publicera aktiviteter snyggt och snabbt även om du inte har en bra bild. Besökarna tycker att det går att hitta relevanta aktiviteter utifrån intresse/behov
Projektmål	Det ska vara enklare för medborgarna att hitta relevanta aktiviteter och kalendariet ska vara enkelt att administrera och liten risk att göra fel för redaktörerna.
Tidplan	Påbörjas under 2023, ser fortsatta behov av utveckling under 2024.

Kommentar avvikelser	För 2023 finns 264 000 kronor avsatta. Budget kommer inte att räcka för samtliga behov av utveckling. Därför ser vi att utveckling kommer att behöva fortsätta även 2024 och behöver finansiering.
-----------------------------	--

Pågående förändringsinsats 4	
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Extern service och kommunikation
Namn på förändringsinsats	Utveckling av serviceguiden
Effektmål	Detta är ett projekt som beslutades inom tidigare tjänstemodell. Det finns inga effektmål formulerade i projektet men nytta finns formulerade i idébeskrivningen som ligger till grund för projektet. Nyttor för boende, besökare, företagare: • större chans att upptäcka förändring i en service • bättre kvalitet på informationen höjer förtroendet och nöjdheten hos göteborgarna • djupare information om service och närliggande service förbättrar upplevelsen för boende, besökare och företagare och underlättar för dem att fatta relevanta beslut. Nyttor för redaktörer: • robustare verktyg som tar höjd för individuella misstag och underlättar administrationen.
Projektmål	Enklare att hitta kontaktuppgifter eftersom det är det mest efterfrågade innehållet på goteborg.se.
Tidplan	Våren 2023
Kommentar avvikelser	

Pågående förändringsinsats 5	
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Extern service och kommunikation
Namn på förändringsinsats	Möjlighet för servicevägledare att se e-tjänster.
Effektmål	Detta är ett projekt som beslutades inom tidigare tjänstemodell. Det finns inga effektmål formulerade i projektet men nytta finns formulerade i idébeskrivningen som ligger till grund för projektet. När medborgaren kontaktar servicevägledare på kontaktcenter och behöver hjälp med en specifik digital tjänst kan servicevägledare på Göteborgs Stads kontaktcenter ge korrekt och tydlig service. En indirekt nytta är att staden uppfattas som professionell med god kunskap om vilka tjänster som den erbjuder. Minskat antal felaktiga eller ej komplett ifyllda ärenden till stadens verksamheter ger snabbare och effektivare hanteringen av ärendena.
Projektmål	Enklare för servicevägledare att guida medborgare och företagare i de digitala tjänster som Göteborgs Stad erbjuder.
Tidplan	Under hösten 2023
Kommentar avvikelser	

Pågående förändringsinsats 6	
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Extern service och kommunikation
Namn på förändringsinsats	Möjlighet för redaktörer att ändra texter under Mina sidor
Effektmål	Detta är ett projekt som beslutades inom tidigare tjänstemodell. Det finns inga effektmål formulerade i projektet men nytta finns formulerade i idébeskrivningen som ligger till grund för projektet. Genom att göra det möjligt för redaktörer att ändra redaktionella texter på Mina sidor blir hanteringen av mindre förändringar mer resurseffektiv. När man kan göra snabba ändringar utifrån behov kan servicen ut mot medborgarna förbättras med kort varsel.
Projektmål	Möjliggöra för redaktörer att ändra redaktionella texter på Mina sidor på goteborg.se
Tidplan	Under 2023
Kommentar avvikelser	

Pågående förändringsinsats 7	
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Extern service och kommunikation
Namn på förändringsinsats	Karttjänst
Effektmål	Detta är ett projekt som beslutades inom tidigare tjänstemodell. Det finns inga effektmål formulerade i projektet men nyttor finns formulerade i idébeskrivningen som ligger till grund för projektet. Boende, besökare och företagare ska kunna hitta viss information i en karta. Göteborgs stad har en effektiv förvaltning av en karttjänst som kan användas inom alla digitala tjänster som staden erbjuder.
Projektmål	Göteborgs Stad ska ha en samordnad karttjänst i staden som säkerställer god kvalitet och service till boende, besökare och företagare. Karttjänsten kommer att innebära förändring av innehållet i bastjänsten Extern service och kommunikation samt en ökad kostnad för tjänsten.
Tidplan	Under 2023
Kommentar avvikelser	

Pågående förändringsinsats 8	
Bastjänst eller infrastrukturtjänst det gäller	Demokratistärkande metoder och verktyg
Namn på förändringsinsats	Införande av digital demokratiplattform
Effektmål	Att tillhandahålla en ändamålsenlig digital plattform för olika processer för medborgarinflytande. Det ska finnas en gemensam plattform och som respektive förvaltning eller bolag kan använda för sitt demokratiarbete. Göteborgs Stad får en samlad kunskap kring olika behov och förslag som kommer från medborgare.
Projektmål	Att tillhandahålla en ändamålsenlig digital plattform för olika processer för medborgarinflytande. Det ska finnas en gemensam plattform och som respektive förvaltning eller bolag kan använda för sitt arbete. Plattformen ska vara byggd med öppen källkod. Plattformen ska kunna ge stöd åt olika processer som till exempel medborgar- och boendebudget, medborgardialoger och medborgarpaneler.
Tidplan	Under 2023
Kommentar avvikelser	En utredning av tilltänkt plattform utifrån GDPR och arkiveringsfrågor görs under 2023, om den skulle visa på att vi inte kan använda plattformen kan införandet försenas.

2 Förslag på nya förändringsinsatser

2.1 Framåtsyftande portföljanalys

Anvisning

ANVÄNDS INTE FÖR 2024

För att säkerställa en ändamålsenlig digitalisering som överensstämmer med kommunkoncernens strategiska målsättningar och inriktningar beskrivs här en översikt av föreslagna förändringsinsatser. Föreslagna förändringsinsatser ska vara inlagda i det digitala verktyget för PIOS. Verktöget identifierar hur organisationens portfölj är riktad och skapar möjlighet för mer strategisk prioritering.

Leverantörens analys

Enligt anvisning ska nämnden för demokrati och medborgarservice inte rapportera här.

2.2 Förslag på nya förändringsinsatser

Anvisning

För att förändringsinsatsen ska kunna värderas och prioriteras ska nytta och effektmål vara beskrivna. Projekt inom både bastjänster och digital infrastruktur.

För att uppnå förväntad nytta räcker det inte med att utveckla ”rätt” lösning, den ska också användas som tänkt. Detta medför förändringar, vilka kan ha olika förutsättningar och är olika komplexa att genomföra. Inför prioritering och värdering av förslag på nya förändringsinsatser ska en första bedömning göras utifrån om förändringen påverkar arbetssätt och organisering i en större omfattning. Det ska framgå om förändringen påverkar olika verksamheter på olika sätt samt om verksamheten och dess användare önskar den förändring som ska ske. I bedömningen ska det framgå hur komplex förändringen är, både ur ett kund- och leverantörsperspektiv:

- Mindre påverkan på verksamhetens arbetssätt. Detta kräver information/utbildning, men inte så mycket förändringsledning. Nyttorealiseringsplanen hanteras av beställaren (verksamhetsansvarig chef) med visst stöd av projektledare så länge projektet pågår.
- Måttlig påverkan på verksamhetens arbetssätt. Detta kräver fler aktiviteter än endast information/utbildning för att effekten ska uppnås. Beställaren behöver sannolikt stöd med att ta fram en nyttorealiseringsplan och att initiera arbetet med den.
- Stor påverkan på verksamhetens arbetssätt. Detta kräver aktiv och medveten förändringsledning samt ett dedikerat förändringsstöd för att lyckas.

Observera! Om förslag på förändringsinsatser handlar om nationell eller regional tjänst ska det framgå i behovsbeskrivningen.

I avsnittet Leverantörens analys görs en sammanfattning av föreslagna förändringsinsatser utifrån kunddialoger som genomförts under året, kundnöjdhetsmätningar, uppföljning av nyckeltal, avvikelshantering, omvärldsanalys, uppföljning av nytta och effekter etcetera.

Föreslagen förändringsinsats 1	
Namn på förändringsinsats	Utvecklad funktionalitet på goteborg.se
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	• Fortsatt utveckling av kalendariet • Förbättrad krisfunktionalitet • Förbättring av sökfunktionen • Utveckla enhetssidorna • Utveckla synpunktshantering och felanmälan • Samla e-tjänster som idag finns i separata verksamhetssystem under Mina sidor • Eventuell utveckling utifrån restlista från projektet Revidering goteborg.se
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Extern service och kommunikation
Nytta	En modern och effektiv webbplats
Effektmål	• Besökare hittar efterfrågat innehåll. • Besökaren förstår informationen den möter. • En webbplats som är tillgänglig för alla.
Intern - extern nytta	Extern
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	JA
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Mindre påverkan
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Mindre påverkan
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, utveckling av befintlig funktionalitet
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, utveckling av befintlig funktionalitet
Teknisk del	

Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Nej, utveckling av befintlig funktionalitet
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, utveckling av befintlig funktionalitet
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Nej, utveckling av befintlig funktionalitet
Ekonomisk del	
Total projektbudget samt påverkan förvaltningskostnad år 2024, 2025, 2026 eller senare	3 miljoner kronor Utvecklingen av befintlig funktionalitet kommer inte att påverka förvaltningskostnaderna. Finns en osäkerhet i om förbättringen av sökfunktionen kommer att innebära en påverkan på förvaltningskostnaden. Detta kommer utredningen som görs under 2023 att visa. Det kan också finnas eventuell påverkan på förvaltningskostnaden utifrån restlistan, vad som kvarstår från projektet Revidering goteborg.se.
Kundgrupp som finansierar	Stadens nämnder och styrelser
Förslag fördelningsnyckel	Nämnder - samma principer för kostnadsfördelning som 2023 Styrelser – dialog under 2023

Föreslagen förändringsinsats 2	
Namn på förändringsinsats	Tillståndsguider för företagare
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	I Handlingsplan 2 för 2022 – 2023, Göteborgs Stads näringslivsstrategiska program, finns en aktivitet om att ta fram tillståndsguider för företag för att underlätta deras kontakter med kommunen. Under 2023 görs en utredning och kravställning och under 2024 är planen att påbörja utveckling av en tillståndsguide.
Kopplat till befintlig bastjänst eller inifrattjänst	Extern service och kommunikation
Nytta	Göra det enklare för företagare att hitta de e-tjänster de behöver för att söka olika tillstånd.
Effektmål	• Nöjdare företagare • Minskat antal onödig efterfrågan till kontaktcenter från företagare som ska söka olika tillstånd.
Intern - extern nytta	Extern
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	JA
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	Handlingsplan 2 för 2022 – 2023, Göteborgs Stads näringslivsstrategiska program
Bedömning förändringsinsatsens	Mindre

komplexitet - kundperspektiv	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Mindre
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej- om det skulle visa sig relevant för detta uppdrag görs det under utredningen 2023
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej- om det skulle visa sig relevant för detta uppdrag görs det under utredningen 2023
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT- säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Nej- om det skulle visa sig relevant för detta uppdrag görs det under utredningen 2023
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej- om det skulle visa sig relevant för detta uppdrag görs det under utredningen 2023
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Nej- om det skulle visa sig relevant för detta uppdrag görs det under utredningen 2023
Ekonomisk del	
Total projektbudget	300 000 kronor Påverkan på förvaltningskostnaden kan i dagsläget inte bedömas, beror på vilken teknisk lösning som beslutas.
Kundgrupp som finansierar	Stadens nämnder och styrelser
Förslag fördelningsnyckel	Nämnder - samma principer för kostnadsfördelning som 2023 Styrelser – dialog under 2023

Föreslagen förändringsinsats 3	
Namn på förändringsinsats	Lagkrav som får påverkan på goteborg.se
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	E-tjänster på andra språk (EU-förordningen Single digital gateway (SDG)) EU-förordningen Single digital gateway (SDG) tar fasta på ett digitalt användarvänligt Europa och ska göra det enklare att bedriva gränsöverskridande verksamhet och fullt ut använda sig av den inre marknaden. Det ska exempelvis bli lättare för privatpersoner och företag att flytta inom unionen, studera, bedriva handel, etablera sig eller utöka sin verksamhet i en annan medlemsstat. Till följd av denna förordning kommer förvaltningen för demokrati och medborgarservice att utreda vilka e-tjänster som bör prioriteras att översättas till andra språk och även genomföra de förändringar som krävs för att uppnå detta. Arkivering av goteborg.se (arkivlagen)

	Webbplatser i sig ses som en allmän handling därför behövs dessa arkiveras minst en gång per år enligt arkivlagen. Idag har förvaltningen ingen process och verktyg för att genomföra detta.
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Extern service och kommunikation
Nytta	Demokrati och medborgarservice säkerställer att de lagkrav som påverkar tjänsten Extern service och kommunikation efterföljs.
Effektmål	Efterlevnad av lagkrav
Intern - extern nytta	Extern
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Nej
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Mindre
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Mindre
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej- görs i upphandlingen för arkiveringslösning
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej- görs i upphandlingen för arkiveringslösning
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Nej- görs i upphandlingen för arkiveringslösning
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej- görs i upphandlingen för arkiveringslösning
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Nej- görs i upphandlingen för arkiveringslösning
Ekonomisk del	
Total projektbudget	450 000 kronor Tjänst för löpande arkivering av goteborg.se kommer innebära ökade förvaltningskostnader, beräknade till 150 000 kronor per år
Kundgrupp som finansierar	Stadens nämnder och styrelser
Förslag fördelningsnyckel	Nämnder - samma principer för kostnadsfördelning som 2023 Styrelser – dialog under 2023

Föreslagen förändringsinsats 4	
Namn på förändringsinsats	Utvärdera reviderade goteborg.se
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	Utvärdera webbplatsen samt arbetssätt/organisation kring goteborg.se Utredda redaktörsgränssnittet
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Extern service och kommunikation
Nytta	Demokrati och medborgarservice ska säkerställa att goteborg.se uppnår uppsatta effektmål efter revideringen. Förvaltningen behöver säkerställa att den redaktionella samordningen i staden fungerar och att Göteborgs Stad når den effektivitet och kvalitet som eftersträvas.
Effektmål	
Intern - extern nytta	Intern och extern
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Nej
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Måttlig
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Måttlig
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej. Inte relevant i detta skede. Blir en del i kommande utredning.
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej. Inte relevant i detta skede. Blir en del i kommande utredning.
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Nej. Inte relevant i detta skede. Blir en del i kommande utredning.
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej. Inte relevant i detta skede. Blir en del i kommande utredning.
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Resultatet av utredning av redaktörsgränssnitt kan få påverkan på digital infrastruktur om den visar att nytt system bör införas.

Ekonomisk del	
Total projektbudget	300 000 kronor Utredning av redaktörsgränssnitt kan få påverkan på framtida förvaltningskostnad om utredningen påvisar att redaktörsgränssnittet bör bytas ut.
Kundgrupp som finansierar	Stadens nämnder och styrelser
Förslag fördelningsnyckel	Nämnder - samma principer för kostnadsfördelning som 2023 Styrelser – dialog under 2023

Föreslagen förändringsinsats 5	
Namn på förändringsinsats	Förvaltning och utveckling av webbanalysverktyg för goteborg.se
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	Säkerställa att det nya webbanalysverktyget lever upp till de behov stadens verksamheter har kring statistik och uppföljning av goteborg.se. Samt att det finns en effektiv drift och förvaltning av verktyget.
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Extern service och kommunikation
Nytta	Stadens verksamheter ska kunna få ut tillförlitlig statistik för att kunna utvärdera och utveckla kanalen goteborg.se, så att den möter besökarnas behov.
Effektmål	Demokrati och medborgarservice kan följa upp användandet av kanalen goteborg.se. Stadens verksamheter kan följa upp sin kommunikation och service via goteborg.se
Intern - extern nytta	Intern och extern
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Nej
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Mindre
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Mindre
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	JA
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Ja. Detta gjordes inför val av verktyg för pilot under 2021.

Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Ja. Detta gjordes inför val av verktyg för pilot under 2021.
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Ja. Detta gjordes inför val av verktyg för pilot under 2021.
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Nej, webbanalysverktyget ska gälla goteborg.se
Ekonomisk del	
Total projektbudget	200 000 kronor Förvaltningskostnaden kommer påverkas då vi idag inte har något webbanalysverktyg inräknat i tjänsten. Det behövs resurser som kan arbeta med verktyget och förvalta det. Beräknad kostnad 150 000 kronor per år.
Kundgrupp som finansierar	Stadens nämnder och styrelser
Förslag fördelningsnyckel	Nämnder - samma principer för kostnadsfördelning som 2023 Styrelser – dialog under 2023

Föreslagen förändringsinsats 6	
Namn på förändringsinsats	Kommunikationsinsats kring Göteborgsförslaget
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	Användandet av Göteborgsförslaget behöver ökas samt även breddas till fler målgrupper i staden. Det finns målgrupper i Göteborgs Stad som har mycket låg användningsgrad av Göteborgsförslaget. Dessutom finns det områden i Göteborg som inga Göteborgsförslag berör.
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Demokratistärkande metoder och verktyg
Nytta	En mer jämlik digital demokrati. Våra förtroendevalda får en bättre bild av vad som engagerar göteborgarna när det gäller lokal stadsutveckling.
Effektmål	Att få fler invånare i Göteborgs Stad att känna till samt använda Göteborgsförslaget. Att nå de som vi har svårt att nå idag med Göteborgsförslaget.
Intern - extern nytta	Intern och extern
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Nej
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	Kommunfullmäktige beslutade att införa göteborgsförslag (e-petitioner) som ett demokratiskt delaktighetsverktyg där årlig återsrapportering sker till kommunfullmäktige.
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Mindre
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Mindre
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, inte relevant för föreslagen förändringsinsats
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, inte relevant för föreslagen förändringsinsats
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Nej, inte relevant för föreslagen förändringsinsats
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, inte relevant för föreslagen förändringsinsats

Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Nej, inte relevant för föreslagen förändringsinsats
Ekonomisk del	
Total projektbudget	Uppskattas till cirka 300 000 kronor Ingen påverkan på förvaltningskostnaden.
Kundgrupp som finansierar	Stadens nämnder och styrelser
Förslag fördelningsnyckel	Nämnder - samma principer för kostnadsfördelning som 2023 Styrelser – dialog under 2023

Föreslagen förändringsinsats 7	
Namn på förändringsinsats	Utveckla verktyget och hanteringen av ärenden kopplat till Göteborgsförslaget
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	Tekniska lösningen och hur hanteringen av ärenden ska ske av kopplat till Göteborgsförslaget behöver förbättras utifrån de behov som framkommit både från nämnder och styrelser i Göteborgs Stad samt från förslagslämnare.
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Demokratistärkande metoder och verktyg
Nytta	Förbättra och effektivisera Göteborgsförslaget så att det blir mer användarvänligt för användarna av Göteborgsförslaget och för stadens nämnder/förvaltningar och styrelser/bolag i deras ärendehantering.
Effektmål	Att fler göteborgsförslag genomförs. Att invånarna känner att de har en reell påverkan på Göteborgs utveckling genom Göteborgsförslaget.
Intern - extern nytta	Intern och extern
Effektivitet - innovation	Effektivitet
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Ja
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	Mindre
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Mindre
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Ja, vid införandet av verktyget
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, gjordes ej vid införandet men om det behövs görs det inom den nya tjänsteorganisationen

Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Ja, vid införandet av verktyget
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej, gjordes ej vid införandet men om det behövs görs det inom den nya tjänsteorganisationen
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Nej
Ekonomisk del	
Total projektbudget	Uppskattas till 540 000 kronor. Förvaltningskostnaderna kommer påverkas med 30 000 kronorplus indexuppräkning 2024 och framåt.
Kundgrupp som finansierar	Stadens nämnder och styrelser
Förslag fördelningsnyckel	Nämnder - samma principer för kostnadsfördelning som 2023 Styrelser – dialog under 2023

Föreslagen förändringsinsats 8	
Namn på förändringsinsats	Utöka kontaktcenter med bemannad chatt och automatiserad chattbot
Strategisk del	
Behovsbeskrivning	Många kommuner erbjuder chatt som en naturlig kontaktväg för allmänna ärenden och Göteborgs Stad behöver också undersöka möjligheten till detta för att tillgodose behov hos invånare, besökare och näringsliv. I detta arbete bör både möjligheten till bemannad chatt och automatiserad chattbot undersökas.
Kopplat till befintlig bastjänst eller infratjänst	Göteborgs Stads kontaktcenter.
Nytta	Ökad tillgänglighet via ytterligare kanaler för boende besökare och företagare att nå staden
Effektmål	Genom att erbjuda kontaktytor som idag av de flesta organisationer och individer anses som minst lika vedertagna som telefoni eller mejl följer vi med den digitala utvecklingen och visar våra målgrupper att vi vill vara tillgängliga för dem. Det ökar tillgänglighet, förtroende och tillit för oss som organisation
Intern - extern nytta	Extern
Effektivitet - innovation	
Kommer arbetet bedrivas i projektform? JA/NEJ	Ja
Dokumenterad koppling till beslutade mål (KF budget, program, planer, Agenda2030)	Ur yttrande till kommunstyrelsen över Göteborgs Stads plan för digitalisering 2022-2025, kommunstyrelsen § 662: Rätt använd kan digitaliseringen öka möjligheten till smart och klok interaktion och samverkan direkt mellan boende, besökare och näringsliv och med staden. Genom ökad

	kommunikation och tillgänglighet skapas möjligheter att öka insyn i information och beslut, vilket stärker demokratin
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - kundperspektiv	
Bedömning förändringsinsatsens komplexitet - leverantörsperspektiv	Tekniskt finns förutsättningar för tjänsten bemannad chat inbyggd i det nya telefonisystem som införs under 2023. I upphandlingen av telefonisystem ligger också kravställning av att systemet ska kunna interagera med en bot. Förändringsinsatsens komplexitet och omfattning beror på en rad olika beslut som till exempel chattens placering, öppettider, svarstider och bemanning. En chattbot kräver omfattande initial och löpande upplärning.
Informationssäkerhet	
Är informationsklassning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej
Tröskel- och konsekvensanalys genomförd? JA / NEJ + kommentar	Nej
Teknisk del	
Är teknisk bedömning / IT-säkerhetsbedömning genomförd utifrån informationsklassning? JA / NEJ + kommentar	Möjligtvis om det är gjort i upphandlingen av det nya telefonisystemet för Göteborgs Stad.
Är arkitekturbedömning genomförd? JA / NEJ + kommentar	Möjligtvis om det är gjort i upphandlingen av det nya telefonisystemet för Göteborgs Stad.
Får påverkan på digital infrastruktur? JA / NEJ + kommentar	Nej, ska ingå i den nya lösningen för telefoni
Ekonomisk del	
Total projektbudget	100 000 kronor för införandet Kostnaden för bastjänsten kommer troligen att påverkas genom den ökning av bemanning som behövs för att hantera chatten. Omfattningen av detta kan inte uppskattas i dagsläget och är även beroende av vilka effektiviseringar som kan göras i samband med att dessa tjänster införs.
Kundgrupp som finansierar	Stadens nämnder
Förslag fördelningsnyckel	Nämnder - samma principer för kostnadsfördelning som 2023

Leverantörens analys

Nämnden för demokrati och medborgarservice är leverantörer av gemensamma digitala tjänster från 2023 och därför har inga strukturerade kunddialoger inom den nya styrmodellen för nämndens tjänster genomförts ännu. Förvaltningen för demokrati och medborgarservice kommer att etablera kundforum under 2023.

Extern service och kommunikation

De av förvaltningen för demokrati och medborgarservice identifierade förändringsinsatserna för 2024 bygger främst på aktiviteter framtagna inom den

tidigare tjänstemodellen samt insatser som vi på demokrati och medborgarservice ser utifrån vår omvärldsanalys.

Webbplatsundersökningen som gjordes 2021 har också gett oss viss input till de identifierade förändringsinsatserna, bland annat ring sökträffar och utveckling av kalendariet.

Att utreda redaktörsgränssnittet för Göteborgs Stads webbplats, goteborg.se, är ett behov som kommit fram via projektet Revidering goteborg.se där många av Göteborgs stads verksamheter lyft att redaktörsgränssnittet är omodernt och sätter begränsningar. Dessutom ser förvaltningen för demokrati och medborgarservice att det är svårt för Intraservice att rekrytera/hyra in medarbetare som har kompetens kring webbplattformen.

Projektet Revidering goteborg.se kommer att avslutas under 2023. Eventuell restlista kommer behöva analyseras och eventuellt kommer aktiviteter därifrån behöva prioriteras högre än några av de aktiviteter demokrati och medborgarservice identifierat för 2024. Projekt Revidering goteborg.se drivs under 2023 av demokrati och medborgarservice tillsammans med stadsledningskontoret. Behoven av förändringar för stadens webbplats goteborg.se har tagits fram tillsammans med stadsledningskontoret.

Demokratistärkande metoder och verktyg

Under 2023 är planen att vi ska kunna införa en ny digital plattform för medborgarinflytande. En förutsättning för att kunna införa den tilltänkta plattformen är att den lever upp till krav kring GDPR och arkivlagen. En utredning kring detta ska också genomföras under 2023. Den nya digital plattformen kommer kräva utökade resurser för administration, moderering och stöd till verksamheterna. Även tekniska kostnader för drift och förvaltning kommer att tillkomma.

Ingen marknadsföring eller kommunikationsinsats för kännedom om Göteborgsförslaget har gjorts sedan 2017. Förvaltningen för demokrati och medborgarservice ser ett behov av att göra en kommunikations insats för att öka användandet av Göteborgsförslaget samt även breddas till fler målgrupper i staden. Det finns målgrupper i Göteborgs Stad som har mycket låg användningsgrad av Göteborgsförslaget. Dessutom finns det områden i Göteborg som inga Göteborgsförslag berör.

3 Kostnader och fördelningsnycklar

Anvisning

Här ska sammanfattning av kostnader för förvaltning och utveckling redogöras enligt beslutad kalkylmodell. Kostnadsförändringar kopplat till bastjänster samt digital infrastruktur ska tas upp och analyseras, exempelvis avseende indexökningar, volymförändringar, tjänsternas innehåll och ev annan påverkan. Specialist- och tilläggstjänster som får påverkan på bastjänster och digital infrastruktur ska även de tas upp.

3.1 Kostnader förvaltning och utveckling 2024–2026

Förvaltningskostnader inom befintliga tjänster, både bas- och infrastruktur tjänster, ange siffror i tkr (totalkostnaden ska härledas från avsnitt 2.2)

Tjänst	Utfall 2022	Budget 2023	Prognos budget 2024
Göteborgs Stads kontaktcenter		23 588 tkr	25 003 tkr
Extern service och kommunikation		50 733 tkr	53 820 tkr
Öppna data		1 587 tkr	1 682 tkr
Demokratistärkande metoder och verktyg		1 639 tkr	1 737 tkr
Totalkostnad		77 587 tkr	82 242 tkr

Leverantörens analys

Demokrati och medborgarservice är leverantör av fyra befintliga bastjänster:

- Göteborgs Stads kontaktcenter
- Extern service och kommunikation
- Öppna data
- Demokratistärkande metoder och verktyg

Budget 2023 för förvaltning av nämndens bastjänster är 77 587 000 kronor. Prognosen för bastjänsternas förvaltningskostnad 2024 är 82 242 000 kronor. De kostnadsökningar nämnden tagit med i prognosen för 2024 består av en indexuppräknings på sex procent. Det är fortsatt stor osäkerhet för hur löneutvecklingen, inflationen och pensionskostnader kommer att påverka 2024. Enligt förvaltningens bedömning, i dagsläget, kommer kostnadsökningen likt 2023 vara högre än tidigare år.

Två andra faktorer som eventuellt kan påverka bastjänsternas kostnadsutveckling

för förvaltning är utformningen av förvaltningens tjänstestyrningsmodell samt införandet av stadens nya helhetslösning för telefoni. Det senare är redan beslutat och ska ske under hösten 2023. Systemet är en del av den digitala infrastrukturen som Intraservice ansvarar för, men där även nämndens bastjänst Göteborgs Stads kontaktcenter påverkas exempelvis i form av kostnader under införandet.

Utvecklingskostnader inom befintliga tjänster, både bas- och infrastrukturtjänster, ange siffror i tkr (totalkostnaden ska härledas från avsnitt 2.2). I kolumnerna 5-7 ange ev påverkan förvaltningskostnad per år

Tjänst	Utfall 2022	Budget 2023	Prognos budget 2024	2024	2025	2026
Extern service och kommunikation		6500 tkr	4250 tkr		300 tkr	315 tkr
Demokratistärkande metoder och verktyg		500 tkr	840 tkr	30 tkr	31 tkr	33 tkr
Göteborgs Stads kontaktcenter			100 tkr			
Totalkostnad:		7000 tkr	5090 tkr	30 tkr	331 tkr	348 tkr

Kostnaden för 2025 är den utökning av förvaltningskostnaden som demokrati och medborgarservice bedömt att de föreslagna förändringsinsatserna medför.

Leverantörens analys

Nämnden för demokrati och medborgarservice ser behov av medel för utveckling av tre befintliga bastjänster:

- Extern service och kommunikation
- Demokratistärkande metoder och verktyg
- Göteborgs Stads kontaktcenter

Behovet av utveckling av Extern service och kommunikation handlar om att göra det enklare för företagare att hitta digitala tjänster de behöver för att söka tillstånd från stadens verksamheter, säkerställa att lagkrav som påverkar tjänsten efterlevs, utvärdera nylanserade goteborg.se samt till utvecklad funktionalitet på goteborg.se med bättre sökträffar via den interna sökmotorn och att samla e-tjänster som idag finns i separata verksamhetssystem under Mina sidor. För Demokratistärkande metoder och verktyg ser nämnden behov av att utveckla verktyget för Göteborgsförslaget samt att utveckla styrande dokument för hantering av Göteborgs förslaget. Göteborgs Stads kontaktcenter har behov av att utveckla en chatt som ytterligare kanal för boende, besökare och näringsliv att nå staden. Kanalen ses som en förutsättning och skulle öka tillgängligheten och förtroendet för Göteborgs Stad.

Kostnader för nya förändringsinsatser ej befintlig tjänst, både bas- och infrastrukturtjänster, ange siffror i tkr (totalkostnaden ska härledas från avsnitt 2.2). I kolumnerna 5-7 ange ev påverkan på förvaltningskostnaderna per år.

Förändringsinsats	År 2024	År 2025	År 2026	2024	2025	2026
-------------------	---------	---------	---------	------	------	------

Totalkostnad						

Leverantörens analys

Nämnden för demokrati och medborgarservice ser inget behov av utveckling av nya bastjänster inom nämndens ansvarsområde.

3.2 Förslag justering av fördelningsnycklar

Anvisning

I detta avsnitt ska behov av justering av befintliga fördelningsnycklar beskrivas i syfte att skapa förutsättningar för en ändamålsenlig styrning som inte riskerar att motverka nyttjandet av tjänsten. Observera! Aktuella fördelningsnycklar finns beskrivna i tjänstekatalog för respektive gemensam tjänst.

Tjänst	Nuvarande fördelningsnyckel	Förslag justering	Motivering
Göteborgs Stads kontaktcenter	Grundbelopp, antal anknnytningar och ärendetid till kontaktcenter		Behöver ha en hanteringsordning för hur vi hanterar förändringar av kunders köp av tilläggstjänsten "Verksamhetsanpassad kundtjänst". Detta då tilläggstjänsten påverkar nyttjande av bastjänsten och mätperioden är året före.
Extern service och kommunikation	Administrativa datorer	Ingen justering inför 2024	
Öppna data	Administrativa datorer	Ingen justering inför 2024	
Demokratistärkande metoder och verktyg	Administrativa datorer	Ingen justering inför 2024	

Leverantörens analys

Utifall det blir förändringar i nyttjande av tilläggstjänsten "Verksamhetsanpassad kundtjänst" för någon förvaltning behöver det finnas en hanteringsordning för hur det säkerställs att kostnaden för bastjänsten "Göteborgs Stads kontaktcenter" kan justeras för att spegla den framtida användningen. Om man avslutar tilläggstjänsten innebär det att samtalen kommer att öka till Göteborgs Stads kontaktcenter och vice versa men mätperioden ligger under året före så den kommer inte att fungera i dessa fall.

Ingen lösning för detta är i dagsläget klar utan får arbetas fram under 2023.

När det gäller övriga bastjänster föreslås ingen förändring till 2024 utan en

utvärdering får göras tillsammans med staden för att om behov finns förändra detta till 2025.

4 Långsiktig utveckling och avveckling av bastjänster och digital infrastruktur

Anvisning

Detta avsnitt syftar till att beskriva förvaltningens bidrag till strategiska målsättningar och inriktningar.

Här beskrivs en samlad analys utifrån omvärldsbevakning och genomförd kunddialog. Analysen ska innehålla behov av långsiktig utveckling och avveckling av bastjänster och digital infrastruktur som kan innebära stora förändringar och kostnader de kommande åren. Exempelvis behov av nya upphandlingar, avtal etcetera.

Leverantörens analys

I Göteborgs Stads plan för digitalisering 2023 – 2026 finns följande Övergripande mål:

- Göteborgs Stads digitaliseringsarbete ska bidra till att boende, besökare, näringsliv samt medarbetare får en ökad kvalitativ och likvärdig digital service som upplevs värdeskapande.
Genom att balansera innovation och effektivitet skapas förutsättningar för en ändamålsenlig digitalisering som värnar demokratin och ökar delaktigheten hos de vi är till för.
Med öppna och tillgängliga data ska arbetet med digitalisering bidra till en effektiv användning av stadens resurser och ge förutsättningar för en innovativ och hållbar stad.

I nämndens trend-och omvärldsanalys, analys av undersökningar och kartläggningar samt utifrån vilka olika ansvar som nämnden har tilldelats i stadens planer och program har nämnden identifierat två inriktningar som särskilt viktiga att arbeta med:

- Utveckla förvaltningens och stadens arbete med att nå alla göteborgare
- Nyttja digitaliseringens möjligheter

De två inriktningarna ska ge övergripande fokus och riktning för nämndens förvaltning och utvecklingsarbete. Inriktningarna hjälper nämnden att nå stadens övergripande mål för digitalisering.

Nedan följer exempel från nämndens analysarbete och som visar att staden har stora behov av att utveckla sin digitala service och förutsättningar för en hållbar stad som når alla.

Nämndens analys av stadens medborgarundersökningar (SCB:s medborgarundersökning och SOM-undersökningen i Göteborg) visar att staden inte når upp till göteborgarnas förväntningar på kommunal service. Detta gäller även de mer specifika frågeområden som berör den digitala servicen.

Den webbplatsundersökning nämnden tidigare genomfört visar att många är nöjda med informationen på goteborg.se (63 procent av de svarande medborgarna) och

att det finns e-tjänster för det som användaren behöver (60 procent av de svarande medborgarna). Samtidigt är det tydligt att det finns en förbättringspotential för att nå högre nöjdhet kopplat till stadens digitala tjänster.

Utifrån inriktningen att nå alla göteborgare kan vi genom statistiken för Göteborgsförslaget bland annat se att användningen av verktyget är ojämnt fördelad över staden. Förvaltningen ser att det bland annat finns behov av att utveckla kommunikationen kring Göteborgsförslaget för att nå fler målgrupper.

Framtida behov av utveckling av nämndens bastjänster

Bastjänsten Extern service och kommunikation. Intraservice ansvarar för stadens digitala infrastruktur och den plattform som stadens webbplats goteborg.se ligger på ingår. Nämnden ser ett stort behov av att Göteborgs Stad gör investeringar i nuvarande plattform alternativt i en ny plattform för att kunna leverera en modern och målgruppsanpassad webbplats. Kostnaden för att uppdatera befintlig alternativt investera i en ny plattform är omfattande, men går inte att skjuta upp längre än något år om staden vill säkra en kvalitativ service i en av stadens prioriterade kanaler.

Bastjänsten Öppna data. När det gäller bastjänsten Öppna data finns ett fortsatt behov av att klargöra om det ska vara en egen bastjänst. Förvaltningen ser behov av att undersöka hur nuvarande bastjänst förhåller sig till det arbete med öppna data som pågår övergripande i staden. Detta för att avgöra om arbetet ska vara en del av exempelvis kommunstyrelsens grunduppdrag eller fortsatt vara bastjänst.