

**Handläggare**  
**Magnus Malmborg**  
Telefon: 08-508 11 002

**Till Verksamhetsområde**  
digitalisering, IT och  
telefoni (DIT)

## **Verksamhetsplan 2024 för Verksamhetsområde digitalisering, IT och telefoni (DIT)**

**Förslag till beslut**

## Innehållsförteckning

<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla .....	3
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd .....	3
KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	9
<b>Redovisning av ekonomi .....</b>	<b>12</b>
Resursanvändning .....	12
Budget 2024 .....	12
<b>Övrigt.....</b>	<b>12</b>

## Inledning

### **KF:s inriktningsmål: 3. Ett Stockholm med en stabil och hållbar ekonomi med utbildning, jobb och bostäder för alla**

#### **KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd**

Nämndmål: Servicenämnden erbjuder konkurrenskraftiga konsulttjänster i egen regi till förvaltningar och bolag.

#### **Beskrivning**

När servicenämndens konsulttjänster avropas används konsulter i egen regi som har stor kunskap om stadens organisering, styrning och förutsättningar. Serviceförvaltningens interna konsulter är även vana användare i stadens centrala system vilket bidrar till att de ofta sömlöst kan arbeta i samma system som kunden. Erfarenhet och kunskaper från tidigare projekt inom staden skapar förutsättningar för lärande samt effektiva och konkurrenskraftiga konsulttjänster inom en mängd områden.

Verksamhetsområdet lokalplanering är stadens beställarstöd i lokalfrågor och stödjer förvaltningarna med sin spetskompetens i arbetet med lokaler.

Verksamhetsområde rekrytering erbjuder professionellt rekryteringsstöd till hela eller delar av rekryteringsprocessen för rekrytering av stadens alla medarbetar- och chefsroller. Stödet erbjuds i olika definierade paket eller skräddarsytt mot timarvode. Verksamheten utvecklar sitt searchpaket för att vara ett konkurrenskraftigt alternativ till extern search. Verksamhetsområdet tillhandahåller även utbildning i kompetensbaserad rekrytering.

Verksamhetsområde ekonomis medarbetare har expertis inom stadens ekonomiadministration, stadens riktlinjer, policys och hanteringsanvisningar inom ekonomiområdet. Utöver befintliga tilläggstjänster erbjuder förvaltningen även kundanpassade lösningar utifrån specifika behov inom ekonomiområdet.

Verksamhetsområde upphandling och inköp tillhandahåller högkvalitativa tjänster inom upphandling, avtalsförvaltning och anslutningar till inköpssystemet. Vidare bidrar avdelningen till ökad kompetens genom att erbjuda utbildningar inom området.

Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni (DIT) erbjuder operativt stöd inom digitalisering, it och telefoni. Verksamhetens medarbetare har stor kunskap om stadens kvalitetsprogram med tillhörande styrdokument, stadens mål, budgetprocess, den gemensamma infrastrukturen, de centrala plattformarna, övergripande it-avtal, metoder osv. och finns tillgängliga för uppdrag inom t.ex. projektledning, förändringsledning, förstudier,

processkartläggningar, behovsanalyser, kravställning eller effektstyrning kopplat till digitalisering, it eller telefoni.

Enheten webb- och kommunikationsstöd har ett brett utbud av konsulttjänster inom webb och kommunikation, exempelvis textproduktion, bildhantering, grafisk formgivning, webbutveckling med mera. I kontaktcenters uppdrag ingår att i samarbete med förvaltningarna bidra till gemensam utveckling av tjänsterna.

### Förväntat resultat

Serviceförvaltningens breda kunskap om staden, i kombination med specialistkompetens inom förvaltningens uppdrag, innebär att förvaltningen erbjuder konkurrenskraftiga konsulttjänster i egen regi.

Nyttjandet av serviceförvaltningens tjänster frigör resurser för stadens förvaltningar och bolag till förmån för kärnverksamheterna. Serviceförvaltningens konsulttjänster i egen regi bidrar till helhetssyn och säkrar att erfarenhet, lärande och skattemedel stannar inom staden.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål år 2024	Periodicitet
Enheten webb och kommunikations debiteringsgrad			Tertial
Enheten webb och kommunikations NPS-värde visar att kundnöjdheten är hög			Tertial
Verksamhetsområde digitalisering, it och telefoni, DIT, debiteringsgrad			Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Funktionen för digitalisering, it och telefoni ska följa upp samtliga uppdrag för att säkerställa kundnöjdhet och för att utreda framtida mätmetoder för kundnöjdhet.	2024-01-01	2024-12-31
Funktionen för digitalisering, it och telefoni ska i samverkan med processägarna utreda nya tjänsteerbjudanden inom digitalisering, it och telefoni utifrån kundernas behov.	2024-01-01	2024-12-31

*Enhetsmål: Avdelningen för digitalisering, it och telefoni erbjuder konkurrenskraftiga konsulttjänster i egen regi till förvaltningar och bolag.*

### Förväntat resultat

De som anlitar avdelningen för digitalisering, it och telefoni ska vara nöjda med samarbete, bemötande och genomförande och vilja rekommendera stödet till andra. Professionell kundkommunikation, förtroendefulla relationer och ett nära samarbete med kunder och processägaren bidrar till goda resultat.

## Arbetsätt

DIT funktionen inom avdelningen för digitalisering, it och telefoni är fortfarande i en uppbyggnadsfas där nöjda kunder är av största vikt. Kundnöjdheten följs efter genomfört uppdrag upp med hjälp av en digital enkät samt ett möte med uppdragsgivaren där vi tillsammans utvärderar vilka nyttor DIT konsulten bidragit med till verksamheten/uppdraget och om det finns områden som skulle kunna förbättras. DIT konsulten gör också en egen utvärdering av uppdraget, eget lärande, nytta för verksamheten etc. och presenterar för kollegorna i funktionen, detta för ett gemensamt lärande utifrån de uppdrag vi genomför.

DIT funktionen erbjuder operativt stöd inom digitalisering, it och telefoni. Verksamhetens medarbetare har stor kunskap om stadens kvalitetsprogram med tillhörande styrdokument, stadens mål, budgetprocess, den gemensamma infrastrukturen, de centrala plattformarna, övergripande it-avtal, metoder osv. och finns tillgängliga för uppdrag inom t.ex. projektledning, förändringsledning, förstudier, processkartläggningar, behovsanalyser, kravställning eller effektstyrning kopplat till digitalisering, it eller telefoni. Efterfrågan på funktionens interna konsulter är stor och ytterligare rekryteringar kommer att genomföras under året, detta för att ytterligare stärka upp med senior kompetens inom nämnda områden. Utöver detta ska ett arbete initieras där vi ser över vilka ytterligare kompetenser som skulle vara ett lämpligt komplement till dagens interna konsulter, detta utifrån input om behov från stadens verksamheter och därefter i samråd med processägarna besluta om ett eventuellt utökat tjänsteutbud.

Avdelningen för digitalisering, it och telefoni ska under året jobba tillsammans med de verksamhetsområden inom serviceförvaltningen som erbjuder frivilliga konsulttjänster. Vi ser över erbjudna tjänster, arbetsätt, rutiner, kompetenser, kommunikationsstrategier etc. med målet att erbjuda stadens verksamheter en sammanhållen bild över serviceförvaltningens tjänsteutbud, våra kompetenser, vårt arbetsätt, vårt formspråk, vår kommunikation, en förenklad och enhetlig administration etc.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Avdelningen för digitalisering, it och telefoni ser över och ensar definitionen av vad den interna konsultrollen innebär	2024-01-01	2024-12-31
Funktionen för digitalisering, it och telefoni ska efter genomfört uppdrag, tillsammans med uppdragsgivaren, utvärdera vilka nyttor DIT-konsulten bidragit med för verksamheten/uppdraget.	2024-01-01	2024-12-31
Funktionen för digitalisering, it och telefoni ska ta fram och implementera en kommunikationsplan.	2024-01-01	2024-06-30

*Enhetsmål: Enheten för webb- och kommunikationsstöd har nöjda kunder som rekommenderar tjänsterna*

## Förväntat resultat

De som anlitar webb- och kommunikationsstöd för stöd med webbpubliceringar och kommunikationsproduktion ska vara nöjda med kvalitet, service och bemötande och vilja

rekommendera stödet till andra. Professionell kundkommunikation, förtroendefulla relationer och ett nära samarbete med kunder och processägaren bidrar till goda resultat.

### Arbetsätt

Nöjda kunder kommer tillbaka och rekommenderar tjänsterna till andra. Att kunderna är nöjda med de tjänster som webb- och kommunikationsstöd tillhandahåller är därför av yttersta vikt. Kundnöjdheten följs upp efter genomfört uppdrag med hjälp av en digital enkät. I enkäten ingår frågor om uppdragets planering, konsultens bemötande, samarbetet och projektets resultat som helhet. Från och med 2024 ingår även NPS-frågan där målvärdet för resultat är 30. Förvaltningar och bolag med årsavtal för löpande stöd får en årlig enkät med frågor om hur de upplevt tjänsterna och servicen under avtalsperioden.

Det personliga mötet är avgörande för en bra kundupplevelse. Alla medarbetare inom webb- och kommunikationsstöd förstår vikten av förtroendefulla kundrelationer och är måna om att alltid ge ett gott bemötande oavsett kommunikationskanal. I syfte att utveckla kundkommunikationen ytterligare och skapa samsyn i gruppen ska alla medarbetare under 2024 genomgå en utbildning i kundkommunikation.

Enheten har ett nära samarbete med kommunikationsenheten vid stadsledningskontoret och har flera olika mötesfora för olika frågor. Åtminstone ett gemensamt event genomförs årligen i syfte att upprätthålla goda relationer och få tillfälle till erfarenhetsutbyte och kunskapsöverföring. Även andra kunder bjuds in till kundträffar och enheten genomför också studiebesök hos andra verksamheter inom staden.

Enheten webb- och kommunikationsstöd har kontinuerliga kontakter med kunderna och genomför regelbundet kundmöten med de största uppdragsgivarna.

Under 2023 genomfördes projekt Reviderad intäktsmodell och webb- och kommunikationsstöds uppdrag tydliggjordes i en uppdragsbeskrivning. Inom ramen för styr- och samverkansmodellen diskuteras leverans och utveckling med processägaren. Gemensamma fokusområden under 2024 är att stärka beställarrollen hos förvaltningar och bolag samt att ta fram mätetal och servicenivåer för uppdraget särskilt publiceringsstöd.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla medarbetare inom webb- och kommunikationsstöd ska genomgå utbildning i kundkommunikation.	2024-01-25	2024-06-30
Webb- och kommunikationsstöd ska arrangera och delta i nätverksträffar med processägaren och stora kunder	2024-01-30	2024-12-31
Webb- och kommunikationsstöd ska etablera arbetsätt för samverkan inom styr- och samverkansmodellen och samarbeta med SLK kommunikation i arbetet med mätetal och servicenivåer	2024-01-30	2024-12-31

*Enhetsmål: Webb- och kommunikationsstöd har effektiva processer*

### **Förväntat resultat**

Effektiva och tydliga processer skapar värde för kunden, bidrar till trivsel och minskar icke värdeskapande administration.

### **Arbetsätt**

Vissa ärenden inom grunduppdraget förväntas alla medarbetare inom enheten kunna hantera, det gäller till exempel enklare publiceringar på stadens intranät och multisajten .stockholm. Men även om dessa ärenden klassificeras som ”enkla” rent tekniskt kräver de omfattande kunskaper om rutiner och riktlinjer. För att upprätthålla kompetensen och kunna arbeta effektivt behöver medarbetarna utföra dessa ärenden tillräckligt ofta, vilket periodvis är utmanande att få till. Mängden information kan vara utmanande att hantera för den som utför ärendena sällan.

Under 2023 påbörjades ett utvecklingsarbete med fokus på roller och processer. Detta arbete nämns även under målen om nöjda kunder och medarbetare som trivs. Ett syfte med arbetet har varit att säkerställa att enheten hanterar grundläggande uppdrag på ett effektivt och kvalitativt sätt. Som tidigare nämnts fortsätter detta arbete under 2024 med målet att införa delvis nya arbetsätt för hantering och fördelning av ärenden och uppdrag.

Under 2023 genomfördes också ett arbete för att utveckla enhetens e-tjänst. Detta arbete fortsätter under 2024 och för att i högre grad styra kunderna att göra sina beställningar via de utvecklade e-tjänsterna planeras en lanseringskampanj. De kunder som använder e-tjänsterna gör bättre beställningar vilket effektiviserar arbetet.

<b>Aktivitet</b>	<b>Startdatum</b>	<b>Slutdatum</b>
Webb- och kommunikationsstöd lanserar de nya e-tjänsterna och följer under året upp att de ger önskad effekt	2024-01-30	2024-12-31
Webb- och kommunikationsstöd ska pröva nya arbetsätt för fördelning av inkommande ärenden	2024-01-30	2024-12-31
Webb- och kommunikationsstöd ska utforma och införa svarsmallar för olika inkorgar i ärendehanteringssystemet	2024-01-30	2024-12-31

**Nämndmål: Servicenämnden har en ekonomi i balans**

### **Beskrivning**

Prismodellen är transparent och priserna är satta utifrån självkostnad. Priser som styr mot önskade beteenden är beslutade i samråd med processägare och kommuniceras i löpande kunddialoger.

### **Förväntat resultat**

Förvaltningen utför överenskomna uppdrag med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

*Enhetsmål: Funktionen för digitalisering, it och telefoni har en ekonomi i balans.*

### **Förväntat resultat**

Målet är att funktionen för digitalisering, it och telefoni har en ekonomi i balans vid årets slut. För en ekonomi i balans krävs i budgeten för 2024 en debiteringsgrad på 67 procent.

### **Arbetssätt**

Efterfrågan är stor på de interna konsulter som funktionen för digitalisering, it och telefoni erbjuder, det gör att ytterligare rekryteringar kommer att genomföras under året med målet att vara ca 10 anställda inom funktionen vid årets slut. Under etableringen och tillväxtfasen 2023-2025 finns uppstartskostnader som inte är debiteringsbara till stadens förvaltningar, här finns det medel godkända från Smart stad programmet som täcker det bortfallet och medger en budget i balans.

*Enhetsmål: Webb- och kommunikationsstöd har en ekonomi i balans*

### **Förväntat resultat**

Målet är att webb- och kommunikationsstöd har en ekonomi i balans vid årets slut. För en ekonomi i balans krävs i budgeten för 2024 en debiteringsgrad på 68 procent. Stadens förvaltningar och bolag ska känna till att de kan få hjälp av serviceförvaltningen med webbpublicering och kommunikationsproduktion. Det ska finnas lättillgänglig information om tjänsteutbudet på stadens intranät.

### **Arbetssätt**

Webb- och kommunikationsstöd har ett omfattande uppdrag för processägaren inom processen särskild webbpublicering. Uppdraget står 2024 för ca 20 procent av de budgeterade intäkterna. Därutöver har enheten efter genomförda kunddialoger tecknat så kallade årsavtal med de flesta av stadens övriga förvaltningar. Årsavtalen är en uppskattning av behovet av stöd under året men är inte tvingande. Ett antal överenskommelser har också gjort gällande kompetensförstärkning på viss procent av heltid under en längre tid. Kompetensförstärkning har erbjudits på försök under 2022-2023 och är fr.o.m. 2024 en ny tjänst i prislistan. Utöver befintliga avtal är verksamheten beroende av att nya uppdrag kommer in löpande.

Serviceförvaltningen befarar en vikande efterfrågan på frivilliga tjänster 2024 med anledning av det ekonomiska läget i staden och det är vid årets början svårt att bedöma hur detta kommer att påverka webb- och kommunikationsstöd. Enheten ska aktivt arbeta för att få nya uppdrag och kunder. Detta sker dels genom marknadsföringsaktiviteter och merförsäljning men också genom intern samverkan med andra avdelningar inom serviceförvaltningen. Det ska vara enkelt för stadens verksamheter att hitta information om vilka tjänster webb- och kommunikationsstöd erbjuder. Informationen på stadens intranät har utvecklats under 2023 och ska kompletteras med exempel på produktioner och uppdrag som referensmaterial.



Ekonomi följs upp en gång per månad med prognos framåt samt analys av såväl prognos som och utfall.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Webb- och kommunikationsstöd ska aktivt marknadsföra tjänsterna	2024-01-30	2024-12-31
Webb- och kommunikationsstöd ska utveckla informationen om tjänsterna på intranätet med referensobjekt och goda exempel	2024-01-30	2024-12-31

Nämndmål: Servicenämnden utvecklar och effektiviserar stadens administrativa funktioner.

### Förväntat resultat

Serviceförvaltningens tjänster bidrar till att frigöra resurser i form av kompetens, tid och/eller kostnader för stadens förvaltningar och bolag som har möjlighet att fokusera på sin kärnverksamhet.

*Enhetsmål: Funktionen för digitalisering, it och telefoni utvecklar och effektiviserar stadens administrativa funktioner.*

### Förväntat resultat

Förenklad administration i systemet för telefonistöd (CMG, telefonbok)

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Se över processen för att beställa ändringar i systemet för telefonistöd (CMG, telefonbok)	2024-01-01	2024-12-31
Undersöka förutsättningarna för ökad datakvalitet i systemet för telefonistöd (CMG, telefonbok)	2024-01-01	2024-12-31

## KF:s mål för verksamhetsområdet: 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

Nämndmål: Servicenämnden är en attraktiv arbetsgivare med ändamålsenlig organisation där chefer och medarbetare har förutsättningar att aktivt bidra till förvaltningens utveckling och mål.

### Förväntat resultat

Förvaltningens medarbetare har tydliga krav och förväntningar för att nå både egna och organisationens mål. Förvaltningen bedriver ett aktivt arbetsmiljöarbete och har verktyg för förändringsledning. Förvaltningen tillämpar ett strukturerat arbetssätt för kompetensutveckling och det tillitsbaserade ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

All rekrytering sker kvalitetssäkrat i enlighet med stadens rekryteringsprocess och digital

referenstagnung nyttjas. Vid chefsrekrytering är stadens chefsprofil styrande och urvalstester används för att stärka bedömningen i valet av slutkandidat i enlighet med kravprofil. Förvaltningens chefer har genom verksamhetsområde rekrytering alltid stöd och avlastning i sina rekryteringar.

*Enhetsmål: Avdelningen för digitalisering, it och telefoni är en attraktiv arbetsplats för medarbetarna inom enheten webb- och kommunikationsstöd och funktionen för digitalisering, it och telefoni*

### **Förväntat resultat**

From den 1/1-2024 bildar enheten för webb- och kommunikationsstöd och funktionen för digitalisering, it och telefoni tillsammans avdelningen för digitalisering, it och telefoni. Under året ska vi tillsammans säkerställa att avdelningen är en attraktiv arbetsplats och samverka med övriga verksamhetsområden inom serviceförvaltningen för att erbjuda stadens verksamheter kvalitativa och attraktiva konsulttjänster.

*Enhetsmål: Funktionen för digitalisering, it och telefoni tillhandahåller interna konsulter med rätt kompetens till stadens förvaltningar och bolag*

### **Förväntat resultat**

Säkerställa kvaliteten i rekrytering av interna konsulter för uppdrag inom stadens förvaltningar och bolag.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Funktionen för digitalisering, it och telefoni analyserar de rekryteringar som genomfördes till funktionen under 2023.	2024-01-01	2024-12-31

*Enhetsmål: Medarbetarna inom enheten för webb- och kommunikationsstöd ska trivas och ha en bra arbetssituation.*

### **Förväntat resultat**

Medarbetare som trivs stannar kvar, tar initiativ och ansvar, och är mer sällan sjukskrivna. För en hög trivsel strävar webb- och kommunikationsstöd efter att ha ”lagom” arbetsbelastning, god fysisk och social arbetsmiljö, bra gemenskap, tydliga förväntningar och möjligheter till kompetensutveckling.

### **Arbetsätt**

En utmaning i verksamheten är oförutsägbarheten och obalansen i inflödet av uppdrag inom olika områden. Det gör det svårt att planera arbete och bemanning och kräver stor flexibilitet av enheten och den enskilda medarbetaren. Ett utvecklingsarbete påbörjades under 2023 i syfte att skapa förutsättningar för en jämn arbetsbelastning i hela gruppen och förmåga att hantera variationer i kunduppdrag på ett smart sätt. Detta arbete fortsätter under 2024 med målet att pröva nya arbetsätt för hantering och fördelning av ärenden och uppdrag. I arbetet

ingår att utveckla processen för projektledning.

För att kunna erbjuda relevant kompetens och konkurrenskraftiga tjänster även framåt behöver kompetensen ständigt utvecklas. På kommunikationsområdet går utvecklingen snabbt och den teknologiska utvecklingen kommer att innebära förändringar och behov av ett anpassat tjänsteutbud. En viktig del av kompetensutvecklingen handlar om det kollegiala lärandet, att som kollegor ta del av varandras kunskaper och erfarenheter. Under 2024 ska webb- och kommunikationsstöd ta fram former för ett mer systematiskt och strukturerat arbetssätt för kollegialt lärande. Behoven av kompetensutveckling ska kartläggas och kompetenshöjande aktiviteter och tid ska planeras in.

Genom att reflektera över resultat och samarbete i genomförda uppdrag utvecklas enhetens service, arbetssätt och tjänsteutbud. Varje större uppdrag följs av en reflektion med hjälp av metoden AAR - After Action Review, där medarbetarna tillsammans går igenom projektets resultat i förhållande till målet, vad som gick bra och vad som kan göras annorlunda nästa gång. AAR är en metod för ständigt lärande och utveckling av individer, grupper och verksamheter.

För att följa upp medarbetarnas arbetssituation genomförs inom webb- och kommunikationsstöd kortare medarbetarsamtal cirka en gång i månaden. Vid dessa samtal pratar chefen och medarbetaren om pågående uppdrag, arbetsbelastning, planering framåt och andra frågor som behöver följas upp. Enhetschefen bjuder in till dessa samtal och parterna ansvarar tillsammans för genomförandet.

Webb- och kommunikationsstöd har en trivselgrupp som ordnar sociala aktiviteter som stärker relationerna och gruppgemenskapen. Ansvaret roterar och gäller vanligtvis ett år i taget.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Enheten för Webb- och kommunikationsstöd ska under året se över befattningar och titlar för att bättre spegla medarbetarnas kompetens och tjänsteutövning.	2024-01-30	2024-12-31
Trivselgruppen inom webb- och kommunikationsstöd ska ordna sociala aktiviteter för enhetens medarbetare	2024-01-30	2024-12-31
Webb- och kommunikationsstöd ska planera in återkommande kompetensutvecklande aktiviteter och tid	2024-01-30	2024-12-31
Webb- och kommunikationsstöd ska utarbeta former för systematiskt och strukturerat kollegialt lärande	2024-01-30	2024-12-31

## **Redovisning av ekonomi**

### **Resursanvändning**

### **Budget 2024**

### **Övrigt**