

Välkommen till framtidsfonderna

Framtidsfonderna är medel för utveckling och är tänkta att stimulera effektivare och smartare lösningar, ge Nackasamhället större mervärde och möjliggöra utveckling och innovation som inte annars varit möjliga i närtid.

Kriterier

Följande kriterier är fastställda av kommunstyrelsen för att kunna bli tilldelade medel ur fonderna;

- Extraordinära insatser som vi normalt inte kan hantera i driftsbudgeten.
- Av engångskaraktär och får inte medföra utökad driftsram efter genomförande.
- Ska skapa mätbart värde för Nackaborna och ge långsiktiga positiva effekter.
- Insatserna ska vara i linje med övergripande mål
- Nyttänkande och utvecklande av nya arbetssätt för att "Växa-utan-att växa".
- Stödja ambitionen 10 procent bästa kvalitet och 25 procent mest kostnadseffektiv.
- Kan finansiera utvecklingstid och/eller tjänster, inte rena investeringar.

Fonder

Framtids- och utvecklingsfond (50 miljoner kronor)

Pengar från fonden ska kunna användas för strategiska framtidsinsatser. Det kan till exempel handla om digitaliseringsprojekt, teknik i äldreomsorgen, Vercity, EdTest-projektet, lärarutbildning, strategisk kommunikation främst kring stadsutveckling och insatser inom ramen för Konsten att skapa stad.

Kompetensfond (30 miljoner kronor)

Utbildnings- och fortbildningsinsatser för att höja kompetensen inom främst äldreomsorgen och socialtjänsten, men även insatser för att höja kompetensen inom förskolan. Där kan exempelvis medfinansiering för äldreomsorgslyftet och en särskild språksatsning för personal i äldreomsorgen finansieras.

Trygghetsfond (15 miljoner kronor)

Syftet med fonden är att kunna vidta ytterligare insatser för att öka tryggheten och motverka brottslighet, givetvis inom ramen för vad som ligger inom den kommunala kompetensen. Det kan till

exempel röra sig om olika preventiva sociala åtgärder och projekt för att minska droganvändningen i Nacka i enlighet med strategin "Ett drogfritt Nacka för unga". Kameraövervakning, ordningsvakter och extra belysningsinsatser kan också vara aktuella.

Miljö- och klimatfond (30 miljoner kronor)

Insatser för att bidra till att Nacka ska vara en ännu mer klimatsmart och miljövänlig kommun och att vi kan uppnå de miljöambitioner som vi lyfter fram i majoritetsprogrammet. Det kan till exempel handla om sjörestaurering, iordningställande av nya naturreservat, skogsvård, underlätta båtpendling och laddstolpar.

Ansökan

Den praktiska hanteringen av alla ansökningar sker genom en fondgrupp och ett fondråd. Deras primära uppdrag är att säkerställa att kommunstyrelsens kriterier för framtidsfonderna är uppfyllda och varje ansökan ställs också mot Nacka kommuns styrmodell, kvarvarande medel i fonderna och mot liknande initiativ som redan har beviljats medel.

Efter att en ansökan om medel ur framtidsfonderna är inskickad sker följande:

1. Fondgruppen kallar till ett avstämningsmöte där respektive projekt får beskriva sin ansökan och projektets målsättning.
2. Fondgruppen ställer ansökan mot de kriterier som kommunstyrelsen har fastställt för att kunna få medel ur framtidsfonderna.
3. Ansökningarna presenteras för fondrådet av ansvarig direktör/projektledare.
4. Eventuellt återkommer fondgruppen till respektive projekt om något behöver klargöras.
5. Ansökningarna presenteras för politiken för vidare beredning i KSAU och KS.
6. Beslut i KSAU och KS
7. De projekt som har beviljats medel ur fonderna ska löpande avrapporteras till kommunstyrelsen avseende effekt och ekonomiskt utfall

Beslut om medel ur framtidsfonderna sker i samband med varje tertiälsbokslut och sista ansökningsdag för respektive tertiäl ligger normalt sett i februari, april och i augusti varje år tills alla medel är förbrukade.

Personuppgifter

Förnamn:	Maria
Efternamn:	Arljung Gustafsson
Titel:	Objektsledare Verksamhet
Enhet/Verksamhet:	Kommunikationsstaben
E-post:	maria.arlunggustafsson@nacka.se
Mobil:	0704318860
Ansvarskod:	20019

Generell information

Projektname:	Nacka.se 2025 – tillit och tillgänglighet
Projektstart:	2024-03-01
Projekt slut:	2025-12-20
Framtidsfond:	Framtids- och utvecklingsfond
Ansökt belopp:	3 890 000 (1 990 000 SEK 2024, 1 900 000 SEK 2025)
Nämnd/Process ägare:	Kommunstyrelsen
Ansvarig direktör/direktörer:	Henrik Kelfve
E-post:	henrik.kelfve@nacka.se
Projektledare:	Maria Arljung Gustafsson
E-post:	maria.arlunggustafsson@nacka.se

Beskriv projektet utifrån nedanstående frågeställningar.

1. Bakgrund till utvecklingsinitiativet. Hänvisa vid behov till relevant information/tidigare fattade beslut/pågående projekt

Nacka kommuns webbplats byggdes 2015 och lanserades sommaren 2016. Webbplatsen är vår primära informationskanal och Nacka kommuns ansikte utåt. Många besökare kommer till vår webbplats för att söka information eller använda någon av våra självservice-tjänster. Medborgare vill kunna kommunicera med oss elektroniskt och genomföra ärenden från vilken plats som helst, när som helst, på ett användarvänligt sätt. Detta ställer höga krav på oss som kommun att erbjuda den flexibiliteten och samtidigt erbjuda säkra och trygga digitala lösningar för att skydda medborgarnas personliga information och integritet.

Sedan 2016 har utvecklingen gått extremt fort, och inom flera områden som exempelvis browsers, datorer, mobil, surfplattor och säkerhet har mycket hänt sedan vår webbplats byggdes. Vi har kontinuerligt arbetat med förbättringar för att utveckla webbplatsen i takt med de högre krav och förväntningar som finns. Dock gör den snabba utvecklingen att den tekniska grundplattform som webben vilar på idag är utdaterad/omodern. Det leder i sin tur till att vi nu behöver lägga mycket tid och pengar för att få igenom tillsynes enklare ändringar.

I takt med att vi i våra olika verksamheter fortsätter utveckla vårt gemensamma digitala kundmöte med fler e-tjänster, självservicemöjligheter och andra funktioner som byggs med hjälp av AI behöver vår webbplats tekniska plattform vara flexibel och skalbar, eftersom den är navet som håller samman de digitala tjänster som vår medborgare och företagare möter. Utan en särskild satsning på modernisering av plattformen blir det allt dyrare och svårare att vidareutveckla en säker och lättanvänd hemvist för vårt digitala kundmöte. Genom att höja kvalitén på det vi publicerat kan vi i förlängningen jobba med verktyg som med hjälp av AI kan lyfta relevant information baserat på typ av besökare eller säsong.

Från den 1 januari 2019 gäller dessutom nya lagkrav på tillgänglighet enligt webbtillgänglighetsdirektivet. Under åren 2020 och 2021 gjordes uppdateringar och anpassningar för att följa teknik och för att göra några anpassningar enligt tillgänglighetsdirektivet till en summa av totalt 4,5 MSEK. Men vi lever inte helt upp till direktivet ännu. Under 2023 har DIGG (myndigheten för digital tillgänglighet) börjat dela ut viten till verksamheter som inte lever upp till lagkravet på webbtillgänglighet. DIGG har informerat att viten ska vara kännbara, och att de anpassas utifrån både grad av avvikelse och verksamhetens storlek. Här har vi fått exempel där Ockelbo kommun (5 800 invånare) och Pajala kommun (5 800 invånare) fått vitesförelägganden på 700 000 SEK och 1 100 000 SEK för att de har varsin webbplats som inte lever upp till direktivet/lagkravet. För Nacka kommuns del skulle detta innebära att vi skulle kunna få viten på upp till tio miljoner kronor.

2. Beskriv vad som konkret ska göras inom ramen för projektet.

För att vår webbplats ska hålla en hög kvalitet där vi har möjlighet att dynamiskt förändra webbplatsen över tid behöver vi höja utvecklingstakten.

Vi har kommit till en punkt där vi behöver uppgradera både version (till Episerver version 12) samt bygga bort en hel del kvarvarande tillgänglighetsproblem. Detta ska göras för att säkerställa att vi håller en bra nivå på publicerat material, men också för att plattformen ska fortsätta vara tillgänglig och stabil över tid. Vårt förslag är också att vi ska öka takten att med hjälp av verktyg jobba med kvalitet på publicerat innehåll, då vi har mycket material som kontinuerligt ska hanteras och ses över av våra nästan 260 redaktörer.

För att vara proaktiva föreslår vi att en del av projektet avser att avsluta vårt avtal med Siteimprove och avsluta vårt konto hos Google analytics, för att börja jobba med Vizzit istället. Bytet leder till en minskad förvaltningskostnad men ett högre engagemang hos redaktörer att förvalta publicerat material. Detta för att Vizzit är enklare och tydligare för redaktörer att följa och jobba med. Verktyget ger direkt feedback till respektive ansvarig redaktör. Genom att integrera Vizzit kan vi vara effektivare med vårt publiceringsarbete och också uppnå bättre kvalitet, men ändå använda mindre tid hos våra redaktörer. Detta genom att både administratörer och redaktörer kan granska och förvalta publicerat material på nacka.se i ett samlat verktyg.

Med hjälp av Vizzit kan vi förbättra flöden för uppföljning och rensningsarbete, så att vi når ut till rätt redaktörer i rätt tid. Via verktyget kan vi se om en redaktör inte hinner med att sköta sitt innehåll, och kan där också vara hjälpsamma med att föreslå justeringar för att vi ska kunna upprätthålla kvalitet, korrekt och aktuell information till invånarna med bästa uppsättningen.

Vi kommer till viss del kunna automatisera granskningsflödet för att få en bättre kvalitet på innehållet på webbplatsen, och se till att alla sidor lever upp till våra krav på kvalitet och relevans för våra invånare. Det tydligaste exemplet på detta är att redaktörerna idag behöver byta mellan programmen Siteimprove, Google analytics och Episerver för att förstå en publicerad sidas helhet gällande besöksantal, tillgänglighet och struktur. Med hjälp av Vizzit kan vi spara in minst en

halvtimmes jobb per vecka, för redaktörerna (fler än 260 personer). Detta motsvarar en besparing till ett värde av 3 250 000 SEK per år (Se Nyttokalkyl för mer detaljerad information om ekonomisk besparing).

Vi vill också redan nu börja använda AI för att underlätta för våra invånare/företagare/användare att hitta relevanta e-tjänster. Genom att integrera och börja använda rek.ai för att få en bättre publicering av e-tjänster, så att vi i så hög grad som möjligt kan föreslå relevanta e-tjänster för våra användare/invånare. Ytterligare användning av AI är relevant först när vi jobbat med Vizzit och rensat upp innehållet på webbplatsen mer. Men första steget med REK.AI gör att vi kommer framåt med ett första område för REK.AI (som kan användas på fler områden på webbplatsen längre fram) och vi får också möjlighet att redan under nästa år visa det för våra invånare och medarbetare.

Projektet kommer därför att omfattas av följande aktiviteter:

Uppgradera till version 12 (Episerver)

Vi kommer tillsammans med vår webbpartner att identifiera åtgärder innan uppgradering av vår plattform Episerver. Därefter genomförs uppgraderingen. Uppgradering medför att vi kommer behöva göra om några av de tekniska delarna av webbplatsen, vilket kräver en del arbete både från vår webbpartner och oss som sitter i förvaltningen på Nacka kommun. Men själva uppgraderingen i sig innebär att vi har den senaste tekniska plattformen, som är både snabbare och säkrare än den vi har idag.

Tillgänglighet

För att arbeta med tillgängligheten på vår webbplats kommer vi behöva ta hjälp av en extern konsultbyrå. Efter att vi identifierat vilka tillgänglighetsproblem vår webbplats innehar kan vi tillsammans med konsult och webbpartner prioritera vilka tillgänglighetsproblem som ska åtgärdas och i vilken ordning.

Lansera Vizzit och avveckla Siteimprove

För att vidmakthålla en hög tillgänglighet på publicerat material kommer projektet att avveckla nuvarande system Siteimprove (används för att identifiera kvalitets och tillgänglighetsproblem) och Google analytics (används för att insamla besöksstatistik). Istället vill förvaltningen köpa in Vizzit som kan användas av redaktörer i deras dagliga arbete. Vizzit är en svensk molntjänst som erbjuder webbanalys och besöksstatistik för webbplatser. Med hjälp av Vizzit kan vi också automatisera arbetsflöden för att optimera kvalitetsarbetet på webbplatsen. Att avveckla Google analytics är även en del att efterleva lagen om GDPR.

Lansera REK.AI

REK.AI är en AI-tjänst som använder sig av maskininlärning för att analysera och förstå data för att sedan hjälpa oss att lyfta fram relevant innehåll för de personer som besöker vår webbplats. Tjänsten kan ta hänsyn till tid på dygnet, årstid, väderförhållanden, veckodagar osv. och utifrån detta föreslå vilka tjänster det är som besökaren troligen är intresserad av att se. Tanken är att vi i första ett första steg använder den för att lyfta fram relevanta e-tjänster.

3. Beskriv det förväntade resultatet efter genomfört projekt.

Efter genomfört projekt kommer Nacka kommun fortsatt ligga i framkant när det gäller att möta våra företagare och medborgare via vår webbplats. Detta då vi ökar tillgängligheten både inom webbtillgänglighet och att vi får ett ökat skydd mot exempelvis överbelastningsattacker, vilket är viktigt för att behålla invånarnas tillit till vår webbplats.

Våra medborgare och företagare kommer snabbare och lättare hitta rätt information, både genom den förbättrade tillgängligheten men också genom att vi med AI-stöd kan föreslå för invånaren vad denne kan tänkas behöva för information eller tjänst. Vi kan utifrån väder och vind, tid på dagen och vilken veckodag det är, hitta och föreslå vilken e-tjänst som en invånare kan tänkas behöva. Exempelvis om det är tidig tisdag morgon, och det har snöat kraftigt, är det kanske relevant att veta hur vi ligger till med snöröjningen. Är det istället måndag morgon i februari, kanske det är troligare att det är en vårdnadshavare som vill göra en frånvaroanmälan av sitt barn, som insjuknat under helgen. Allt detta känner AI-verktyget till och lyfter fram rätt tjänster beroende på parametrar som väder, tid på året, tid på dygnet mm.

Genom att ha en uppdaterad version av plattform får vi en förbättrad prestanda då den nya versionen vanligtvis har snabbare laddningstider och optimerade funktioner, vilket i sin tur leder till en förbättrad användarupplevelse. Genom uppgraderingen ökar vi säkerheten då uppdatering av EPI-versionen inkluderar säkerhetsförbättringar och buggrättningar, vilket gör vår webbplats mindre sårbar för potentiella hot och säkerhetsproblem. Vi får även nya funktioner så som anpassningar och förbättringar som kan hjälpa oss att bättre hantera och administrera vår webbplats. Det kan innefatta förbättrad innehållshantering, layoutalternativ och integrerade verktyg. Vi kommer även få en större kompatibilitet med andra programvaror och system, vilket gör det lättare att integrera och arbeta med andra verktyg och plattformar. Att vi inom samma projekt även testar att lansera en produkt som genom AI kan öka träffsäkerhet med vilka e-tjänster som vi lyfter fram till invånarna. (Som ett första steg i att introducera AI på webbplatsen) kommer vi i förlängningen kan vi minska besökarens tid på nacka.se och besökaren kommer i högre grad hitta det som eftersöks.

Att vår webbplats arbetas om för att följa webbtillgänglighetsdirektivet kommer medföra att nacka.se blir mer tillgänglig för alla användare, oavsett funktionsförmåga, och ge en bättre och mer inkluderande användarupplevelse. Detta leder till ökad tillgång till information, förbättrad användarvänlighet och möjlighet att följa lagen.

Vizzit samlar in och analyserar data såsom besökarantal, sidvisningar, besökstid och trafikällor för att ge insikter som leder till att vi kan optimera användarupplevelsen. Vizzit kommer leda till tydligare ägarskap av publicerade sidor samt ge redaktören relevant information utifrån det publicerade materialet som de ansvarar för.

Vi kommer med enklare handgrepp kunna ändra och använda olika tjänster via nacka.se och ändå behålla kunden genom hela kundresan, även om hopp mellan olika tjänster görs av kund.

Vi har tagit fram nyttokalkyler för att jämföra nyttor med kostnader som projektet medför. Dessa nyttokalkyler kan läsas i sin helhet då dessa bifogas i ansökan.

De övergripande slutsatserna utifrån nyttokalkylen är;

Finansiell nytta

- Om vi genomför projektet kommer vi minska systemkostnader med ca 100' SEK per år då vi avvecklar två system och ersätter det med ett system
- Genomför vi projektet minskar vi konsultkostnader efter projektet med ca 100' SEK per år.

Omfördelningsnytta

- Om vi genomför projektet kan vi frigöra arbetstid för redaktörer motsvarande ca 3 MSEK per år i fortsatt förvaltning.

- Nya processer och ökad kunskap inom tillgänglighet hos redaktörer kommer göra att färre justeringar behöver göras i efterhand, ca 50' SEK per år.
- När besökare har lättare att hitta information på vår webbplats minskar behovet av att kontakta vår kundservice vilket leder till frigjord arbetstid, uppskattad till i genomsnitt 75' SEK per år.

Kvalitativ nytta

- Medborgare kommer kunna använda vår digitala service, med minimal ansträngning.
- Medborgare kommer enkelt kunna hitta den information som de är i behov av genom att tillgängligheten ökar och minskar det digitala utanförskapet.

Konsekvenser om vi inte genomför projektet

Om projektet inte genomförs går vi miste om samtliga nyttor som listas ovan. Dessutom riskerar vi motsatt effekt gällande manuellt redaktörsarbete och ökade konsultkostnader över tid.

4. Beskriv på vilket sätt projektet ger ökad nytta för nackaborna/kunderna/de vi är till för.

- Nackaborna kommer att möta ett digitalt Nacka kommun som är tillgängligt för alla oavsett individuella förutsättningar. Fler besökare kan ta del av digital information och våra självservice-tjänster på smidigt och självständigt sätt.
- Nackaborna kan lita på att informationen är uppdaterad och tillförlitlig. Innehåll som förevisas för varje enskild besökare är anpassat och relevant vid den givna tidpunkten. Det kan vara anpassad både efter årstid, kalender, väder och dag i veckan.
- Nackaborna erbjuds digitala tjänster och självservice-möjligheter som upplevs hänga ihop och gör det lätt att utföra det ärende man har hos oss. Våra besökare behöver ägna mindre tid åt sitt besök hos oss på webbplatsen, de hittar rätt information och kan avsluta sitt besök snabbare.

5. På vilket sätt stödjer projektansökan Nackas fyra övergripande mål.

Maximalt värde för skattepengarna

Genomförandet av projektet innebär en väsentligt minskad risk för att drabbas av höga vitesbelopp på grund av att vi inte lever upp till webbtillgänglighetsdirektivet.

Att ersätta nuvarande två bevakningssystem med ett nytt är mer kostnadseffektivt över tid, även efter avslutat projekt. Det ökar dessutom kvaliteten på vår information och bidrar till att webbplatsen kan hållas ständigt uppdaterad, vilket bör minska antalet samtal till kundservice och göra att vi slipper onödiga eskaleringar ut i verksamheten.

Attraktiva livsmiljöer i hela Nacka

Varje medborgare har större möjlighet att tillgodogöra sig information som publiceras på nacka.se och kan lättare utföra sina ärenden digitalt. Att göra webbplatsen tillgänglig och lätt att underhålla underlättar också självservice för både medborgare och företag som verkar i Nacka, och minskar det digitala utanförskapet.

Stark och balanserad tillväxt

Ett framtida ökat behov av service kräver att vi effektiviserar även kommunikation som sker via vår webbplats. Därför kommer detta projekt leda till fortsatt hög tillit till vår informationskanal nacka.se. På sikt kommer vi ha större möjligheter att aktivera tjänster som AI och chattbot för att möta våra kunder på ett mer individuellt plan även digitalt.

Bästa utveckling för alla

Oavsett om du är medborgare eller företagare i Nacka ska det vara enkelt att ta del av Nacka kommuns serviceutbud och vi skapar bättre förutsättningar att rätt person vid rätt tidpunkt får den information som är relevant. Med en uppdaterad och tillgänglighetsanpassad webbplats möjliggör vi bättre stöd för självservice, vilket minskar det digitala utanförskapet och stärker jämlikheten. En enkel och tillgänglig digital service kommer ge goda förutsättningar för att öka vårt NKI-index.

6. BUDGET – Ladda upp budget (obs. beskriv gärna posterna i budgeten. Dela upp budgeten för varje år om projektet löper över fler år.

Projektet beräknas ta ca 6 + 6 månader att utföra och tidplanen är att påbörja arbetet under våren 2024 (3 månader) och ha en paus under sommaren för att arbeta ytterligare 3 månader i höst. Sedan fortsätta på motsvarande sätt under 2025 uppdelat i 2 stycken 3 månaders perioder. Det totala sökta beloppet för projektet är 3 890 000 kr, fördelat enligt tabell nedan med 1 990 000 SEK för 2024 och 1 900 000 SEK för 2025. Detta är ett upplägg som behöver synkas tillsammans med vår nuvarande webbpartner, och för 2025 vår nya webbpartner. Det finns även en nyttokalkyl som tagits fram för detta.

Vad	Beskrivning	Kostnad 2024	Kostnad 2025
Uppgradering till 12:an (EPI)	Leda projektet tillsammans med webbpartner.	500 000 kr	
Städa gammal kod	Leda projektet tillsammans med webbpartner.		400 000 kr
Tillgänglighet	Leda projektet tillsammans med tillgänglighetskonsult samt webbpartner.	680 000 kr	1 200 000 kr
Lansering Vizzit och avveckling	Inköp och lansering av Vizzit (inkl. utbildning och avveckling av Sitemprove och Google analytics. Plus REK.AI implementation.	810 000 kr	300 000 kr

7. Övrig relevant information - Här kan du lämna ytterligare information som du tror är viktig för bedömning och prioritering av er projektansökan. Hjälپ beslutsfattarna att förstå vikten för Nacka kommun av att projektet genomförs.

Ni är välkomna att del av våra nyttokalkyler som finns bifogat i ansökan.