

MALMÖ STAD

Förskoleförvaltningen

Enheten IT och Digitalisering

IT teamet

När supporten blir en partner i utveckling.

2026-03

Josef Holmqvist

Erik Bergman

Anton Ek

Agenda

Kort om oss

Lite historik

Spelidé och struktur:
delarna som bygger helheten

IT-enheten idag

Våra förflyttningar

Nästa steg

Avslut

MALMÖ

362 000 invånare

160 språk

Ung befolkning



Förskole- förvaltningen

18 500 barn

4 500 medarbetare

3,4 miljarder budget

1 centraliserad funktion för
IT och digitalisering

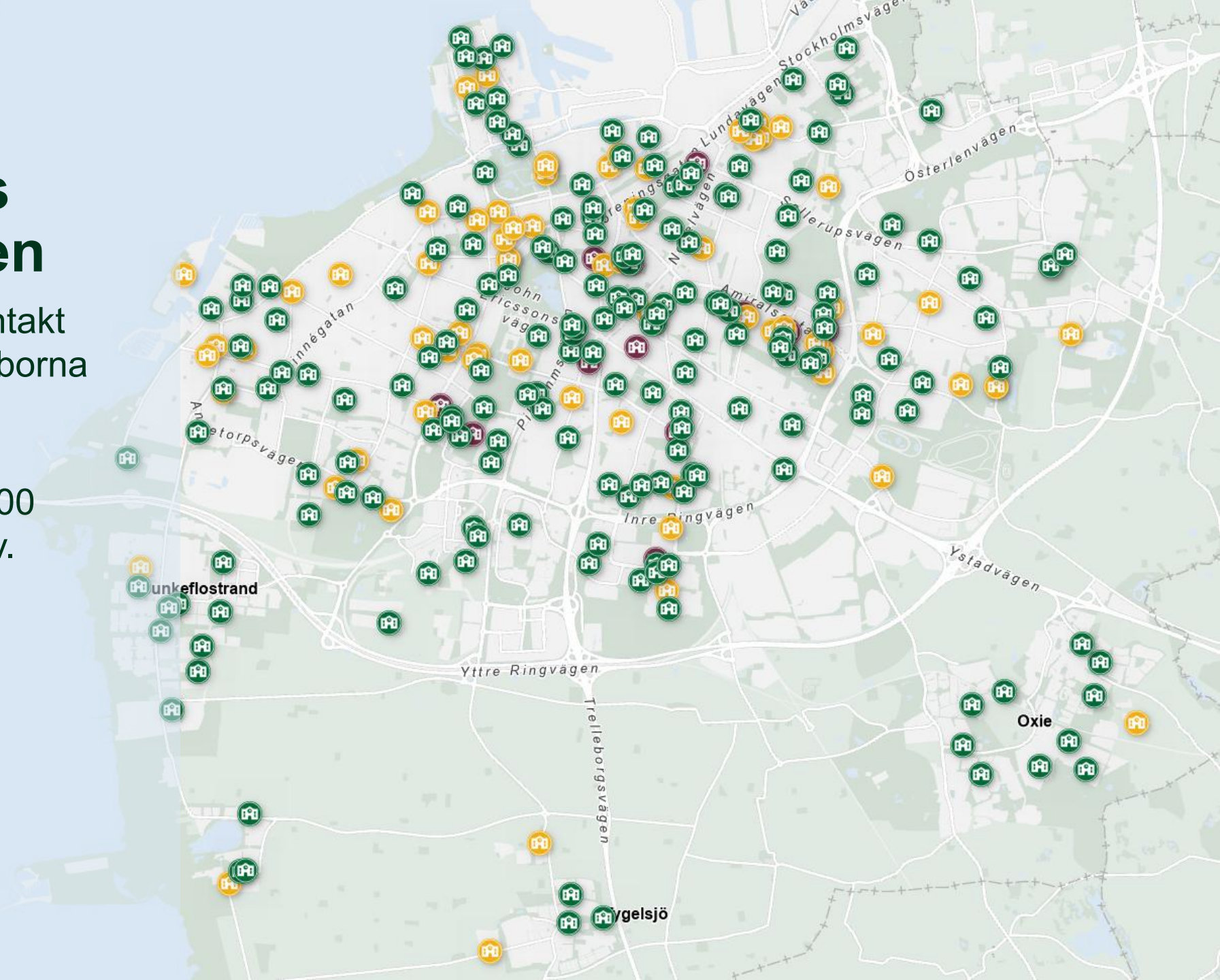


Förskolor finns över hela staden

Vi som förvaltning har kontakt
med cirka 25% av malmöborna
varje dag.

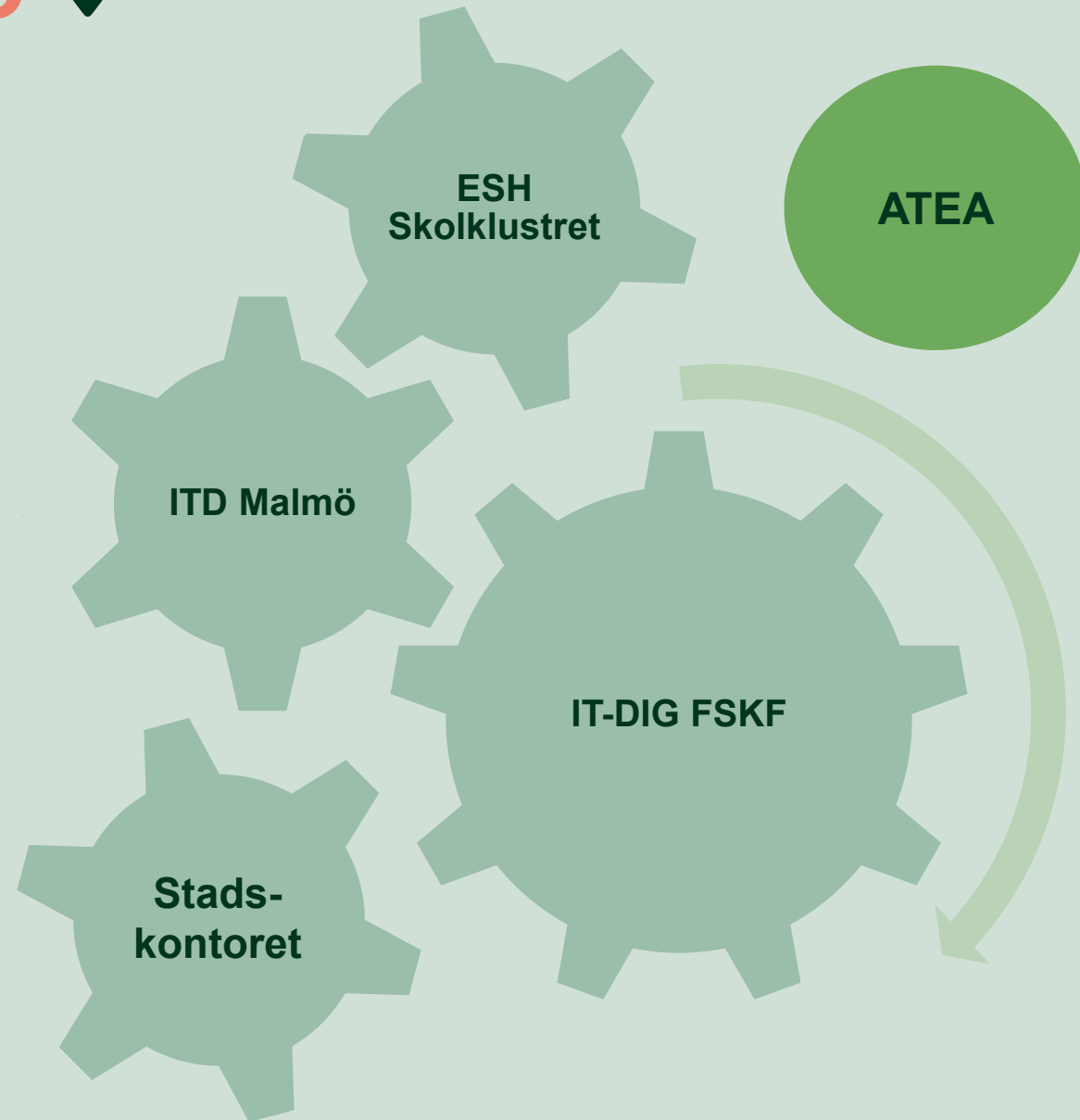
Ca; 180 förskolor med 1000
avdelningar med IT-behov.

malmo.se/karta



Komplex miljö

En del av en komplex miljö med interna och externa samarbetspartners.



Vår organisation

Förskoleförvaltningens ledningsgrupp

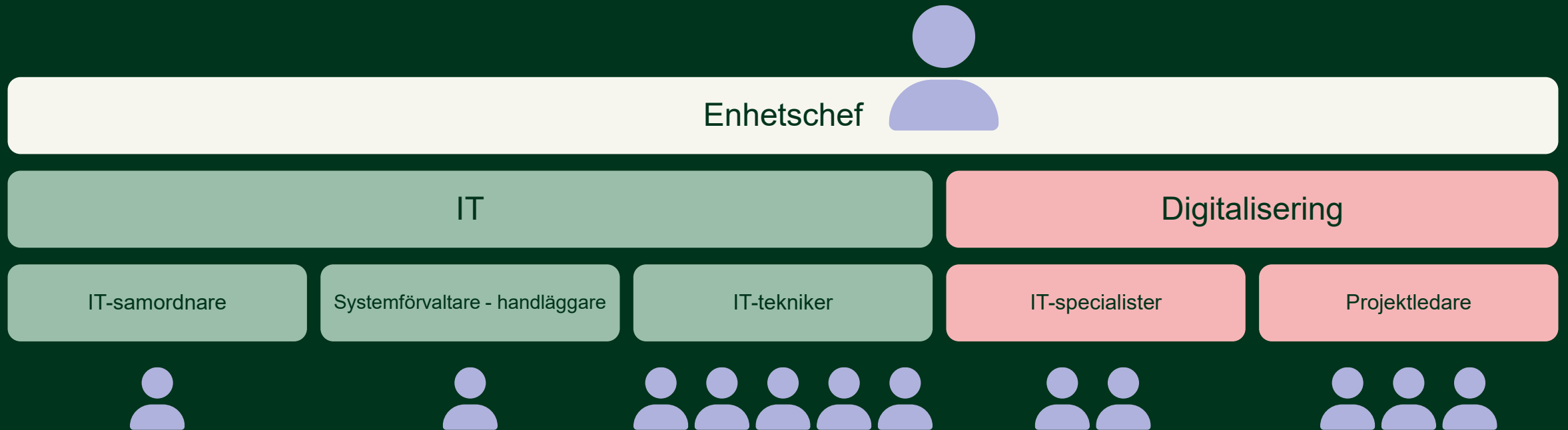
Serene Rosberg



Vår enhet – IT och digitalisering

- est juli 2024

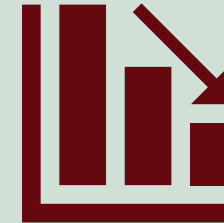
Ca: 50 000 slutanv
3500 ärende/år



Enhetens uppdrag: Grunddrift IT och digitalisering med ansvar för innovation, digital utbildning och förvaltningens framdrift med användning av sin data.

Från **historia** till dagsläge

- 2018: IT-teamet en sektion
 - Avsaknad av ledarskap
 - Improviserat uppdrag
 - Struktur och uppdelning
 - Brandsläckarkultur
 - Inget helhetsperspektiv
 - Ingen uppföljning
- Ej utvecklingsfokus
 - Ej fokus på kär verksamhetsperspektivet



Supportenkät 2024



Citat från fritextsvar:

"När det är stora förändringar, som tex att datorer ska uppdaterats och har beställts in så är servicen segare samt tar längre tid att få svar. Hade detta kunnat förmedlas eller kan ni organisera er annorlunda."

"Har tagit otroligt lång tid ibland att få återkoppling eller stöd vid felanmälningar. har dock haft förståelse då jag förstått att ni i vissa perioder varit underbemannade."

"Ett fantastiskt gäng som gör en utvecklingsresa tillsammans med oss i förvaltningen."

"Svåra att få tag på, mkt otydlig process, support som gör fel! Skrota Förskolans IT-team eller uppsträckning."

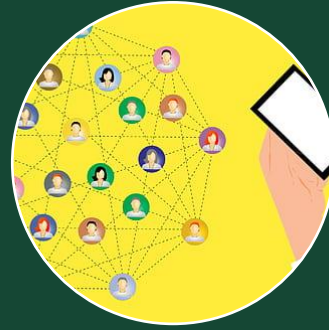
Vår spelidé och aktivt arbete med delarna som ger önskad förflyttning



Tydlig spelidé



Struktur – som stöttar spelidé och önskad förflyttning



Kultur/Gemenskap



Önskad förflyttning – resultat



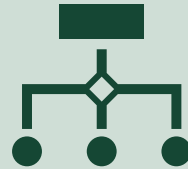
Vitala delar i strukturen

Målet med strukturen är att skapa förutsättningar för att nå uppdragets mål, bygga och stärka gemenskap och kultur.



Styrdokument

Enhetskompass –
framtagen tillsammans
enheten, revideras var
6:e månad



Ansvar och roller

Koordinerande lager



Kommunikations- struktur

Veckomöte

MSM-synk IT

MSM-synk EC

IT-tekniker forum

Windows 11-projekt: Startskottet för IT- teamets utveckling

- 1000 datorer byts ut
- 2000 datorer uppgraderas
- Avsaknad av patchade uttag – Pilot USB-stickor
- Q&A-stunder för att kvalitetssäkra uppgraderingen



Windows 11-projektets avslut

- Enheten får utmärkelse för bland annat arbetet med Windows 11



Servicelöftet - SLA

- Lärdomar från enkäten
- Hur prioriterar vi
- Utgår ifrån mätningarna



Hur vi prioriterar inkomna ärenden

"Påbörjat" betyder i det här sammanhanget att en handläggare är tilldelad, en bedömning är gjord och kommunicerad.

1

Verksamhetskritiskt
Påbörjat inom 24 timmar

Till exempel

- Stöld och/eller avbrott
- Driftstopp PC och tjänstetelefon

2

Hög prioritet
Påbörjat inom 2-3 dagar

Till exempel

- Beställning av SIM-kort/nytt abonnemang

3

Medelprioritet
Påbörjat inom 4-5 dagar

Till exempel

- Beställning av IT-tillbehör

4

Låg prioritet
Påbörjat inom 8 dagar

Till exempel

- Kassering av gammal/söndrig utrustning

SKA genom IT och Digitalisering

En del i
en helhet

SKA = Systematiskt kvalitetsarbete

- Mål: likvärdigt stöd och medvetet jobba med det kompensatoriska uppdraget och att vi äger vårt grunduppdrag
- Vad mäter vi i SKA?



Processen SKA-IT över året



1

Enheten går igenom skattar och bedömer varje förskolas IT



2

It-tekniker besöker varje förskola och avdelning och inventerar.



3

Återkoppling sker på förskolan mellan IT-tekniker och ledningsfunktion.



4

Aggregerat resultat lyfts vid SKA-dialogerna löpande över året

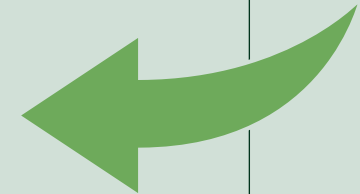


5

Aggregerat resultat lyfts i förvaltningsledningen

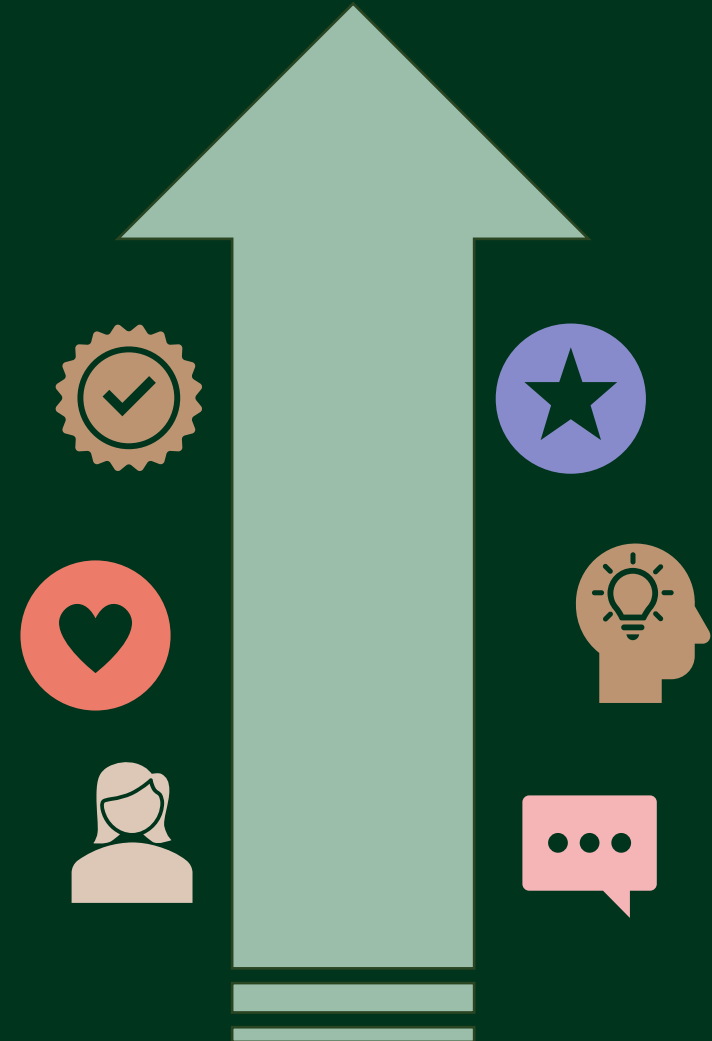
6

Blir aldrig klar – processen loopar från år till år.



Resultat och insikter SKA IT&DIG

- En tydlig huvudprocess ger trygghet för ny enhet
- Uppskattat i verksamheten
- Möten och dialoger i processen skapar värde genom gemensam förståelse
- Processen fokuserar på viktiga aspekter och hjälper till att identifiera grundorsaker till problem och prata om rätt saker



Förflyttning - från historia till dagsläge

- Införandet av Windows 11
- 2024: IT-teamet en enhet
- Styrdokument
 - Enhetskompassen
 - Enhetens uppdrag
- SLA har implementerats
- Likvärdighet och samarbete
- Ansvarsfördelning och specialuppdrag
- Avstämningar varje vecka
- Supportenkät
- Jämnare leverans
- **En tydlig partner i verksamhetsutvecklingen**



Förflyttning supportenkät 2024-2025

Enkät svar 2024...

...och 2025

8. Hur upplever du kvaliteten av vår tekniska support utifrån nedan aspekter

● Inte bra alls ● Inte bra ● Bra ● Jättebra ● Ej relevant

Problemlösningsförmåga

Rådgivning

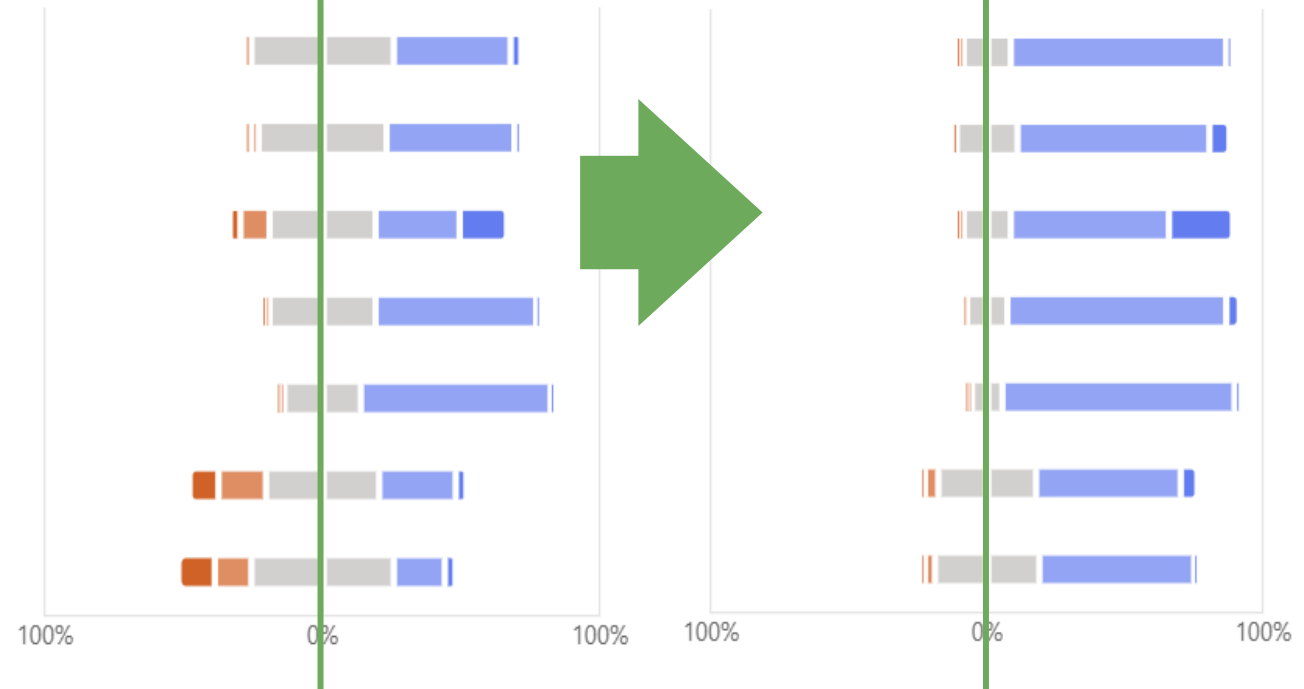
Service och support på plats på förskolan

Kompetens

Bemötande

Återkoppling i pågående ärende

Tid att lösa ärendet



Förflyttning supportenkät 2024-2025



Citat från fritextsvar **2025**:

"Jag och min enhet har fått äran att jobba med vår IT-enhet på flera olika plan. Vi är oerhört tacksamma för allt stöd som vi mottagit från er. Ni är bäst!!! Måltidsenheten <3"

"Har blivit en stor förändring och förflyttning i förvaltningen sedan ni kom. En oerhört viktig del av vårt arbete."

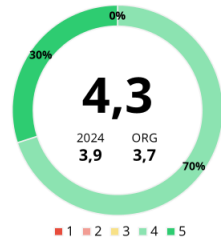
"Jag tycker det finns en fantastisk energi och ambition på er avdelning. Så jätteviktigt att ni ständigt vill få feedback av oss på hur ert arbete fungerar. Verkligen fokus på de ni är till för! Så fin service och bemötande! Också så bra information både före och efter genomförande av olika förändringar! Därmed får vi förståelse för sammanhanget och varför förändringen behövs."

"Tycker att jag alltid får hjälp och stöd med ett väldigt trevligt bemötande. Ibland får jag en känsla av att IT är den supportavdelning som fungerar bäst i vår förvaltning."

NMI – Nöjd medarbetarindex – positiv förflyttning.

Arbetsätt (OSA)

Hur upplever du dina förutsättningar att göra ett bra och effektivt jobb?

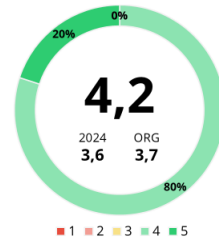


Om detta område

Arbetsätt (OSA) undersöker medarbetarnas förutsättningar att arbeta effektivt och tryggt. Tydliga roller, strukturerade rutiner och en säker arbetsmiljö är centrala för att främja välbefinnande. Dessa frågor är viktiga inom OSA då de säkerställer att medarbetarna känner sig informerade, har klara arbetsuppgifter och kan hantera förändringar, vilket skapar en hållbar och fungerande arbetsmiljö.

Hälsa och välmående (OSA)

Hur upplever du din arbetsituation?

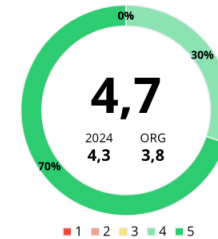


Om detta område

Hälsa och välmående (OSA) fokuserar på medarbetarnas upplevelse av stress, arbetsbelastning och möjligheter till återhämtning.

Gemenskap och kultur (OSA)

Hur upplever du gemenskapen och kulturen på din arbetsplats?

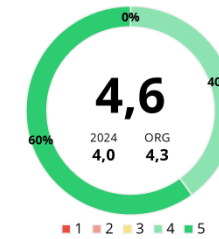


Om detta område

Gemenskap och kultur (OSA) handlar om hur värderingar och attityder påverkar arbetsplatsens arbetsmiljö. Frågorna belyser medarbetarnas upplevelse av stämning, delaktighet och samarbete.

Riktning och engagemang (OSA)

Hur upplever du ditt engagemang?



Om detta område

Riktning och engagemang (OSA) handlar om medarbetarnas känsla av syfte och motivation i arbetet. Genom att medarbetarna känner att deras arbete är meningsfullt och att de bidrar till arbetsplatsens mål, skapas en positiv arbetsmiljö som främjar både välmående och prestation.

Nästa steg för oss

SKA IT v2

Kompetensutveckling

Starkare projektmotor

Fortsatt teknisk förflyttning

Områdesansvar och kontaktperson

Basutbud för teknik

Frågor?



A photograph of three young children sitting on a blue mat in a playroom. The child on the left is a boy with dark hair wearing a denim jacket. The child in the middle is a girl with blonde hair wearing a pink shirt. The child on the right is a girl with brown hair wearing a white t-shirt and patterned leggings. The word 'TACK' is overlaid in large white letters across the center of the image. In the background, there is a tree-like structure and some papers on the wall. In the foreground, a yellow toy is partially visible.

TACK

Kontakt

Anton Ek

IT-tekniker

anton.ek@malmo.se

Erik Bergman

IT-samordnare

erik.bergman@malmo.se

Josef Holmqvist

Enhetschef

josef.holmqvist@malmo.se