



Digitaliseringsstrategi



1. Inledning

Den demografiska utvecklingen utmanar svensk välfärd¹, eftersom allt färre i arbetsför ålder ska försörja och ta hand om fler samtidigt som service- och kvalitetskrav ökar och nya behov uppstår. Ett stort antal medarbetare behöver rekryteras till vård, omsorg och skola under den närmaste tioårsperioden. Både för att ersätta personer som går i pension men också för att klara de ökade behov som demografin ger upphov till. Utmaningen ligger i att kunna leverera samma eller högre grad av välfärd med färre personer eftersom det inte finns tillräckligt med personal att anställa. För att kunna klara vårt kommunala uppdrag är det nödvändigt att vi tar tillvara på digitaliseringens möjligheter. Ny teknik, förändrade arbetssätt och förändrad arbetsorganisation är nödvändigt för att klara att framtida utmaningar. I en tid när konkurrensen om kompetent personal ökar är det än viktigare att vara en attraktiv arbetsgivare. För att kunna rekrytera kompetent arbetskraft och behålla de medarbetare som vi redan har gäller det att tänka nytt.

Rätt hanterad kan digitaliseringen bidra till att skapa en effektivare och mer innovativ välfärd. Medarbetare i välfärden kan genom digitalisering få en bättre arbetsmiljö, där fler har åtkomst till bästa tillgängliga information och kan en större del av sin arbetstid arbeta med mer invånarnära, värdeskapande och kvalificerade frågor. Förmågan att ta till vara på den snabba teknikutvecklingen behöver dock stärkas, och därför kompetensutveckling är en viktig framgångsfaktor. Det finns en stor potential i att möta välfärdens utmaningar genom att utmana befintliga strukturer och arbetssätt, använda data som en strategisk resurs och kraften i ny teknologi. Nyckeln är att hålla de verksamhetsnära målen i fokus i utvecklingen av en smartare välfärd.

Digitaliseringen påverkar hur vi lever, arbetar och ger oss möjligheter att göra sånt som vi inte tidigare har gjort. Den förändrar vårt samhälle, våra arbetssätt samt skapar nya möjligheter och utmaningar för vår organisation. Digitala tjänster kan skapa bättre förutsättningar för våra kommuninvånare, företag och besökare att ta del av tjänster och information utifrån deras specifika behov och önskemål. Digitaliseringen möjliggör effektiviseringar men framförallt ger möjlighet till högre kvalitet, särskilt ur ett användarperspektiv. Digitala tjänster ska vara tillgängliga när de efterfrågas, vilket innebär en ökad service. De ska också medföra en bättre kvalitet och en mer effektiv handläggning eller till och med automatisering av vissa arbetsuppgifter. En viktig aspekt av digitaliseringen är rätt till insyn i processer, information och beslut för allmänheten men det skapar också bättre förutsättningar för dialog mellan oss och våra kommuninvånare.

Det kan vara en omställning för många medarbetare när digitaliseringen förändrar ens arbetsuppgifter och ställer krav på ny kompetens och förändrade arbetssätt. Det kräver att vi som arbetsgivare uppmärksammar medarbetares behov av kompetensutveckling och kompetensväxling. Den ökade förändringstakten och införande av nya system ställer krav på såväl medarbetare som organisationen i stort. Det är betydelsefullt att ledarskap, medarbetarskap och arbetssätt främjar förändring men också skapar stabilitet och robusthet i organisationen.

¹ I Sverige är välfärd ett samlingsbegrepp för socialförsäkringssystemet och välfärdstjänsterna vård, skola och omsorg (källa: Nationalencyklopedin)

Förtroendet för Bengtsfors kommun hänger samman med vår förmåga att hålla en hög kvalitet i det arbete som vi utför samtidigt som vi använder våra resurser på ett effektivt sätt. Vi behöver göra rätt saker på rätt sätt och det ska vara enkelt att göra rätt, för såväl kommuninvånarna som medarbetarna. I en alltmer uppkopplad och digitaliserad värld behöver vi också säkerställa att vi säkerställer en hög informationssäkerhet. Informationen behöver kartläggas, informationsklassas och hållas ordnad i syfte att skydda den mot obehörig användning, förvanskning eller förlust. Rätt information ska vara tillgänglig för rätt personer vid rätt tillfällen.

Samtidigt som digitalisering ökar förutsättningarna för invånare och brukare att få tillgång till information och kunna öka sitt inflytande på samhällsutvecklingen så ställer det allt högre krav på säker datahantering. Bedömningar behöver göras utifrån risker och etiska synvinklar. Cyberattacker blir allt vanligare och vi behöver vidta åtgärder för att skydda vår information.

Det är betydelsefullt att vi tar ett samlat grepp när det gäller digitaliseringen för att säkerställa att vi utvecklar våra verksamheter som en helhet och inte som isolerade öar. Det innebär att samverkan och standardiserade arbetssätt är nödvändiga för att kunna ta tillvara synergieffekter, medborgarnas behov, medarbetarnas kompetens och göra lämpliga investeringar. För att ta tillvara på digitaliseringens möjligheter fullt ut måste vissa förutsättningar finnas på plats. Det handlar både om ledarskap, juridik, datadriven innovation, en gemensam infrastruktur och digitala funktioner.

2. Syfte

Digitaliseringsstrategin ska ge vägledning i arbetet med att ta till vara på digitaliseringens möjligheter. Det handlar om att använda digitaliseringens potential för att skapa arbetssätt och processer som är mer effektiva för såväl medarbetare och kommuninvånare som för företag och besökare. Strategin sätter upp tydliga mål för digitaliseringen i Bengtsfors kommun.

3. Bakgrund

Digitaliseringen är en viktig del för att möta både framtidens utmaningar, såsom ändrad demografi, ekonomi och förändrade krav och digitaliseringen kommer spela en avgörande faktor för fortsatt utveckling och nytänkande inom Bengtsfors kommun. För att skapa förutsättningar för en sammanhållen utveckling behöver kommunen ha en gemensam strategi som fungerar som stöd och vägledning för alla aktörer som kommer i kontakt med kommunen och arbetar för den.

Digitaliseringen kan också möjliggöra ett bättre beslutsfattande genom digital dataanalys och digitala verktyg. Dessutom främjar digitaliseringen transparens och öppenhet genom ökad tillgänglighet av information och öppna data, vilket bidrar till en ökad förståelse hos medborgarna för kommunens verksamheter och beslutsprocesser. Genom att aktivt utveckla och använda digitala lösningar kan kommunen förbli innovativ, effektiv och hållbar, samtidigt som den möter medborgarnas förväntningar och behov i en föränderlig värld.

I Bengtsfors kommuns vision lyfts individuell utveckling, utbildning, närhet, mycket god service och hållbar utveckling fram som framgångsfaktorer. Här spelar digitaliseringen en avgörande roll om visionen ska kunna förverkligas. Genom att använda sig av digitaliseringens möjligheter kan vi förbättra servicen till kommuninvånare och företag samtidigt som vi ökar effektiviteten och kvaliteten i våra verksamheter.

Nationellt

Målet för den nationella digitaliseringspolitiken är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Digitaliseringspolitiken handlar om att använda och främja de möjligheter som digitaliseringen för med sig för individer, näringsliv, civilsamhälle och offentlig förvaltning.

Digitaliseringspolitiken handlar också om att skapa goda förutsättningar för digital infrastruktur, däribland bredband, digital post, digital identitet och 5G, och för utveckling och användning av ny teknik så som artificiell intelligens. Arbete med att främja digital kompetens och digitalt ledarskap hör också till området.

Det finns också två nationella delmål för digitaliseringen:

- Elektroniska kommunikationer ska vara effektiva, säkra och robusta samt tillgodose användarnas behov.
- Sverige ska ha bredband i världsklass. Alla hushåll och företag bör ha goda möjligheter att använda sig av elektroniska samhällstjänster och service via bredband.

Regeringens mål för digitaliseringen av den offentliga förvaltningen är en enklare vardag för medborgare, en öppnare förvaltning som stöder innovation och delaktighet samt högre kvalitet och effektivitet i verksamheten. I den nationella digitaliseringsstrategin som antogs 2017 lyfts fem områden fram som mer betydelsefulla för att lyckas med digitaliseringen:

Digital kompetens

Alla ska vara förtrogna med digitala verktyg och tjänster samt ha förmåga att följa med och delta i den digitala utvecklingen utifrån sina förutsättningar.

Digital trygghet

Människor, företag och organisationer ska känna sig trygga med att använda digitala tjänster som i sin tur ska vara enkla att använda.

Digital innovation

Rätt förutsättningar ska finnas på plats för att digitalt drivna idéer ska utvecklas, spridas och användas. Innovation är en förutsättning för att hitta nya digitala lösningar på välfärdens utmaningar.

Digital ledning

Digital ledning pekar på vikten av att verksamheter utvecklas och får högre kvalitet genom styrning, mätning och uppföljning. Ledarskap behövs för att skapa en säker digitalisering som människor känner tillit till och det krävs också för att samordna det viktiga utvecklingsarbetet.

Digital infrastruktur

Tillgången till stabil internetuppkoppling är en grundläggande förutsättning för digitalisering.

Lagen om den offentliga sektorns tillgängliggörande av data (öppna datalagen)

Lagen har till syfte att främja den offentliga sektorns tillgängliggörande av data för vidareutnyttjande, särskilt i form av öppna data, under förutsättning att krav på informationssäkerhet och skydd av personuppgifter kan upprätthållas och att det inte innebär risker för Sveriges säkerhet. Lagen reglerar hur tillgängliggörande för vidareutnyttjande ska ske. Rätt att få tillgång till data regleras i annan lagstiftning, som exempelvis i tryckfrihetsförordningen.

Öppenhet som standard ska eftersträvas men den information som är skyddsvärd ska särbehandlas. Detta arbete ska ses som en del i att bidra till att data och information blir en bred värdeskapande resurs för samhället som bidrar till innovation, transparens, kunskap och effektivitet. Att skapa en öppen och tillgänglig dataresurs kräver ett kontinuerligt arbete där tillgängliggörande av information ska vara en naturlig del av verksamheten och dess kultur.

Artificiell intelligens (AI)

Artificiell intelligens (AI) är ett område med stor potential att förbättra samhället. Regeringens målsättning är att Sverige ska vara ledande i att ta tillvara möjligheterna som användning av AI kan ge, med syftet att stärka både den svenska välfärden och den svenska konkurrenskraften. Ett aktivt främjande av AI-applikationer i offentlig verksamhet kan ha stor betydelse för hur vi klarar av att möta de stora samhällsutmaningarna i framtiden. Samtidigt ska vi vara medvetna om de risker som finns med AI, och minimera dem genom att utveckla och använda AI på ett ansvarsfullt, etiskt och hållbart sätt.

Sveriges kommuner och regioner (SKR)

Sveriges kommuner och regioner (SKR) har i sin digitaliseringsstrategi satt upp tre övergripande mål för att skapa framtidens digitala samhälle:

1. En enklare vardag för privatpersoner och företag
2. En öppnare förvaltning stödjer innovation och delaktighet
3. Högre kvalitet och effektivare arbetssätt i verksamheten

Regeringen har tillsammans med SKR beslutat om Digitalt först. Det innebär att alla offentliga verksamheter i första hand ska vara tillgängliga digitalt och utformas så att digital kommunikation faller sig som det naturliga förstahandsvalet. Det medför också att digital service ska prioriteras och att personlig service ska erbjudas när det behövs.

SKR har tagit fram en handlingsplan för att förverkliga Kommungemensamt handslag för välfärdsutvecklingen genom digitalisering. Handslaget har till syfte att skapa ett starkare kommungemensamt digitaliseringsarbete för en bättre välfärd. Det handlar också om att kommuner och regioner i högre utsträckning än idag ska arbeta tillsammans för att genom digitalisering lösa framtidens utmaningar med brist på medarbetare med rätt kompetens och tuffa ekonomiska förutsättningar.

SKR har i dialog med kommuner tagit fram konkreta digitaliseringsinitiativ att starta digitaliseringsarbetet med under 2024. Alla kommuner har fått möjlighet att återkoppla till SKR om vilka fem initiativ de anser är viktigast att börja med. Följande initiativ har fått flest röster och kommer att vara de projekt som är först ut:

- Införande av Säker Digital Kommunikation (SDK) för socialtjänsten
- Genomförandeprojekt för nationell identitets- och behörighetsfederation
- Inrätta kompetensgemenskap
- Delning och skalning av införande av välfärdsteknik
- Ekonomiskt bistånd (77)
- Införande av Digital post (ENA)

Västra Götalandsregionen

Den regionala utvecklingsstrategin för Västra Götaland 2021–2030 har tagits fram av Västra Götalandsregionen i dialog med bland annat länets kommuner, kommunalförbund och näringsliv. Strategin stakar ut riktningen för det regionala utvecklingsarbetet för åren fram till 2030. Den övergripande målsättningen för utvecklingsarbetet är att ”Tillsammans gör vi Västra Götaland till ett föredöme för omställning till ett hållbart och konkurrenskraftigt samhälle”. Det innebär ett samhälle som är robust och sammanhållet, jämlikt och öppet samt fossiloberoende och cirkulärt.

Strategin lyfter upp fyra långsiktiga prioriteringar och lika många tvärssektoriella kraftsamlingar. Prioriteringarna handlar om att stärka innovationskraften, bygga kompetens, öka inkluderingen och knyta samman Västra Götaland.

Kraftsamlingarna handlar om fullföljda studier, digitalisering, elektrifiering och cirkulära affärsmodeller.

Kraftsamlingen för digitalisering innebär att alla som arbetar för ett hållbart och konkurrenskraftigt Västra Götaland samverkar, driver och agerar för att öka takten i digitaliseringen. Fem fokusområden ingår i kraftsamlingen:

- Näringslivets digitala transformation
- Digital kompetens och lärande
- Säker och hållbar digital infrastruktur
- Offentlig sektors digitala transformation
- Invånarnas digitala delaktighet och tillit.

4. Målsättningar för Bengtsfors kommuns digitalisering

För att kunna erbjuda en så bra vård, omsorg, skola och annan service som möjligt samtidigt som allt färre individer ska tillhandahålla detta krävs att vi tar tillvara på de möjligheter som digitaliseringen ger. Vi fortsätter den påbörjade utvecklingen av e-tjänster och digitala kommunikationskanaler. Vi automatiserar och effektiviserar interna processer för att frigöra resurser och minska administrativa arbetsuppgifter.

Vi har fem målområden som vi arbetar utifrån när vi digitaliserar våra verksamheter.

5.1 Vi ska vara tillgängliga och enkla att kontakta

För att möta kommuninvånarens behov både nu och i framtiden behöver vi inom kommunen tänka "digitalt först". Fokus ska vara användarvänlighet. Vi ska arbeta för att minska risken för digitalt utanförskap.

5.2 Vi ska använda digitaliseringens möjligheter när vi utvecklar vår kommun.

Vi arbetar gemensamt för att skapa en god digital arbetsmiljö för att säkerställa och bibehålla attraktionskraften som arbetsgivare. Att tänka "digitalt först" är en självklarhet när utveckling diskuteras. Vi ska använda automatisering där det gör mest nytta. Chefer och ledare agerar som förebilder och använder digitala lösningar. Vi vågar tänka nytt och lär oss av andra och fångar upp idéer från medarbetare, brukare och kommuninvånare.

5.3 Våra medarbetare ska ha en hög grad av digital mognad

Våra medarbetare har en god digital arbetsmiljö med förenklade processer och fungerande arbetsverktyg. Digitala coacher stöttar våra medarbetare för att kunna använda våra system på bästa sätt.

5.4 Vi ska sträva efter att skapa en hållbar digital plattform för våra verksamheter

För att säkerställa att arbetet sker utan avbrott där vår verksamhet fungerar dygnet runt krävs en god systemförvaltning och en säkerställd drift. Vi ska sträva efter att våra system är säkra, användarvänliga och kompatibla med varandra. Vi planerar och budgeterar för ny teknik och tänker långsiktigt utifrån en helhetssyn över verksamhetsgränserna.

5.5 Vi ska skydda vår information och våra system

Vi arbetar aktivt för att skydda information och system från obehörig åtkomst, manipulation, förstörelse eller stöld. Vi säkerställer att samtliga medarbetare hanterar känslig information och personuppgifter på ett ansvarsfullt sätt.

5. Digitaliseringsråd

Ett digitaliseringsråd inrättades under 2023 i syfte att ta ett helhetsgrepp över digitalisering och systemutveckling i Bengtsfors kommun och eventuellt samordna detta med andra kommuner inom ramen för Dalslandssamverkan. Digitaliseringsrådet ska möjliggöra en samordning av digitaliseringsinsatser samtidigt som förutsättningar för erfarenhetsutbyte och ökad digital kompetens kan skapas. Vid inköp av nya system och moduler ska digitaliseringsrådet vara delaktigt innan beslut om inköp fattas.

Rådet kan föreslå utveckling av system och program i syfte att få till stånd verksamhetsutveckling, förbättrad IT- och informationssäkerhet eller av andra betydelsefulla orsaker. Digitaliseringsrådet har mandat att neka att nya system eller program införs om behovet redan är tillfredsställt med nuvarande lösningar. Förbud mot införande kan också komma ifråga om systemet eller programmet inte uppfyller krav på till exempel IT- och informationssäkerhet eller säker personuppgiftshantering.

6. Dataskydd och informationssäkerhet

Arbete med dataskydd och informationssäkerhet är en förutsättning för att överhuvudtaget kunna digitalisera och därmed upprätthålla ställda lagkrav, skapa en robust kommun och undvika personuppgifts- och informationssäkerhetsincidenter.

Ett systematiskt informationssäkerhets- och dataskyddsarbete är nödvändigt och en förutsättning för en framgångsrik digitalisering. Det krävs också för en uppbyggnad av digital infrastruktur som möjliggör informationsutbyte inom offentlig sektor samt mellan offentlig och privat sektor. Samtidigt bidrar ett väl fungerande informationssäkerhets- och dataskyddsarbete till att minska risken för och konsekvenser av personuppgifts- och informationssäkerhetsincidenter, bibehålla ett hög förtroende för våra verksamheter samt ge verksamheterna ökade möjligheter att genomföra och effektivisera sina arbetssätt.

Korrekt information ska finnas tillgänglig när den behövs och obehöriga ska inte kunna få åtkomst till dem. En väl utvecklad och integrerad informationssäkerhet bidrar till att etablera effektiv och ändamålsenlig informationshantering, vilket skapar förtroende både inom och utanför organisationen och direkt bidrar till att möjliggöra digitaliseringssatsningar, undvika incidenter och läckage av personuppgifter, säker verksamhetsstyrning, bevara förtroende mot medborgarna, samt införa en metodik och ett arbetssätt för att efterleva lagstiftning och löpande uppföljning.

Personuppgifter är all slags information som direkt eller indirekt kan kopplas till en individ såsom namn, personnummer, postadress och mejladress.

Informationssäkerhet är en samling av åtgärder som syftar till att skydda information och IT-system från obehörig åtkomst, manipulation, förstörelse eller stöld. Det är viktigt för organisationer, människor och samhället, och kan påverka förtroendet, effektiviteten och kvaliteten.

7. Förverkligande av strategin

För att ta steg i förverkligandet av digitaliseringsstrategin ska handlingsplaner med förslag på åtgärder tas fram för respektive verksamhetsområde.

Handlingsplanerna följs upp och utvärderas årligen i samband med årsboks slutet.

8. Ordlista

Kopplat till digitaliseringsarbetet förekommer en rad olika termer och begrepp. Några av de vanligast förekommande definieras nedan.

Digitalisering

Digitalisering handlar om verksamhetsutveckling; den ska leda till effektivitet och förbättring. Exempel är e-ansökningar med bank-id som helt ersätter fysisk hantering och som kan skickas in dygnet runt eller vårdpersonal kan utföra digital tillsyn på natten.

Digital mognad

Digital mognad är organisationens förmåga att tillgodogöra sig nyttor med digitaliseringen. Digital mognad är både förståelsen för digitaliseringens möjligheter och hur vi kan ta vara på den i organisationen. En annan del handlar om förutsättningar och hur tidigare IT-satsningar påverkar i vilken hastighet som en digital omställning är möjlig.

Digitalt först

Att låta digitala lösningar vara ett förstahandsval för att frigöra resurser och ta bort onödig administration men också att använda resurser smartare. Begreppet handlar också om att sätta individens behov i centrum och skapa ett öppet tillgängligt samhälle.

Digitalt utanförskap

Innebär att individer saknar tillgång eller färdigheter för att använda digitala teknologier. Det kan bero på ekonomiska hinder, bristande teknikåtkomst, kunskapsbrist eller kulturella/sociala faktorer. Människor i detta läge går miste om möjligheter som digitala verktyg kan erbjuda, som utbildning och arbetsmöjligheter.