

Digitaliseringsstrategi för Växjö kommun

Dokumenttyp Styrande dokument	Dokumentnamn Digitaliseringsstrategi för Växjö kommun	Fastställt/Upprättad Kommunstyrelsen 2019-09-10, § 292	Senast ändrad i: Dnr KS/2019-00356
Dokumentansvarig Kommunstyrelsen		Tidigare ändringar	Giltighetstid Tillsvidare
Dokumentinformation -			

Digitaliseringsstrategi för Växjö kommun

Den digitala utvecklingen driver en innovation av nya tjänster som privat och i vårt yrkesliv förändrar både vår vardag och våra förväntningar. Som kommun skapas nya möjligheter att erbjuda en ännu bättre service för de vi är till för, en mer resurseffektiv verksamhet och nya innovativa lösningar.

”Digitalisering = Människa + Process + Teknologi”

Det är med rätt verktyg i händerna på medarbetare som accepterar dem och vet hur de ska användas som effekterna uppstår för vår verksamhet. Det är också digitaliseringens utmaning – att inte bara skapa nya tekniska möjligheter, utan också se till att vi utvecklar vår verksamhet och våra medarbetare på det sätt som krävs för att gå från möjligheter till effekter. Det är normal verksamhetsutveckling fast med nya verktyg som har en enormt stor potential. För att lyckas bra måste vi vara modiga och inte bara se möjligheter, utan också aktivt välja bort och prioritera för att kunna fokusera och verkligen få effekt av våra satsningar.

Syftet med digitaliseringsstrategin är att, i linje med den strategiska politiska riktningen i kommunfullmäktiges budget, skapa en gemensam utgångspunkt för digitaliseringsarbetet i Växjö kommun. Strategin utgör prioriteringsgrund och möjliggör att vi fokuserar på rätt saker med utgångspunkt i våra gemensamma utmaningar som kommunkoncern. Det betyder inte att strategin begränsar digitaliseringsarbetet, tvärtom kommer digitalisering vara en naturlig del i all verksamhetsutveckling. Det betyder dock att verksamheternas digitaliseringsplaner ska följa strategin, och tvingas vi välja mellan två i sig goda initiativ så kommer det initiativ som uppfyller strategins prioriteringsgrunder ha företräde till finansiering och resurser.

Digitaliseringsstrategin revideras vid behov och beslutas av Växjö kommunstyrelse.

DIGITALISERING I SITT SAMMANHANG

Regeringen pekar i sin digitaliseringsstrategi För ett hållbart digitaliserat Sverige ut en riktning där Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Sedan tidigare har principen ”Digitalt först” etablerats som del av regeringens program för digital förnyelse av det offentliga Sverige. Principen säger att digitala tjänster, när det är

möjligt och relevant, ska vara förstahandsvalet i den offentliga sektorns kontakt med privatpersoner och företag. Det har exempelvis resulterat i Boverkets arbete med en gemensam samhällsbyggnadsprocess och tjänsten verksamt.se som förenklar för företagare att möta kommuner på samma sätt över landet.

Digitaliseringen av Växjö kommun har pågått länge, men vi har saknat en gemensam koncernstrategi för vår digitaliseringsresa. Nu ökar vi takten med stärkta verksamhetsutvecklare, digitaliseringsplaner som del av budgetarbetet, digitaliseringsfond, en digitaliseringsenhet som stöd för våra verksamheter och denna strategi som fokuserar arbetet framåt.

Digitalisering ger oss möjligheter

Att bli bättre på att utveckla vår verksamhet med digitala lösningar betyder inte nödvändigtvis att vi ska jaga innovationer. Vi ska vara smarta och värdera initiativ så vi lägger vårt fokus på de saker som ger störst effekt. Det kan vara en unik innovativ lösning, men det kan lika gärna var något där vi inspireras av att någon annan redan gjort grovjobbet eller kanske bara skruvar lite på något vi redan använder varje dag. Vi behöver arbeta med digitalisering både med utgångspunkt att förändra, förbättra och förenkla.

Nya digitala tjänster gör det möjligt för oss att **förändra hur vi gör jobbet**. Automatisering tar bort manuella moment vilket minskar administration och frigör tid, medan självservice förflyttar arbetsuppgifter till den vi möter med ökad effektivitet, kvalitet och tillgänglighet för oss båda. Mobila lösningar förflyttar information och verktyg från kontoret till var helst medarbetaren behöver dem. Digitaliseringen ger oss möjligheter att med nya smarta lösningar bli mer effektiva. Vi ska dock alltid utvärdera nya lösningar tillsammans med IT-avdelningen för att säkerställa att de är säkra, effektiva, och att vi i första hand använder sådant vi redan har i någon del av kommunkoncernen.

Ett gott exempel i vår verksamhet som alla är bekanta med är omlån av böcker. Idag vår mest använda e-tjänst, tidigare något som krävde en tur till biblioteket. Det är självservice som både förenklar och sparar tid för medborgarna, samtidigt som det sparar tid för oss. Med smarta och uppkopplade vattenmätare har Tekniska förvaltningen kommit en bra bit på

vägen mot en automatisk vattenavläsning. Automatisering effektiviserar bort manuell avläsning, men ger också en kontinuerlig och kvalitetssäkrad data för uppföljning som bidrar till höjd kvalitet och säkrad tillgänglighet på en samhällskritisk funktion. Ett annat gott exempel är mobil hemtjänst där Omsorgsförvaltningen använder en modul till sitt verksamhetssystem i mobiltelefonen. Det sparar tid och höjer kvaliteten när information finns tillgänglig då den behövs, och administration kan göras direkt istället för att behöva göras på kontoret.

Genom att **förbättra det vi redan har** kan vi bättre utnyttja potentialen i de verksamhetssystem och andra digitala lösningar vi redan har på plats. Att vi använder potentialen i de system som redan finns, digitaliserar fler moment, tar fram nya tjänster i dialog med leverantören som bättre passar vår verksamhet eller gör funktioner enklare att använda. En enkät bland 58 systemförvaltare i Växjö kommun visar exempelvis att 85% ser möjligheter med befintliga system som skulle kunna spara tid för verksamheten. Ofta handlar det om att använda det vi redan betalar för och att vi säkerställer att system, arbetssätt och användare går i takt med varandra.

Konsolidering är ett bra exempel på att använda det som redan finns och undvika att ha flera lösningar för samma behov. Efter att Vöfab och Vidingehem gått över till att använda det koncerngemensamma personalsystemet kommer de exempelvis kunna avveckla förvaltning av sina egna personalsystem, lättare använda centralt HR-stöd och får dessutom all den utveckling som görs kring automatiserad användarhantering och en digital medarbetarresa på köpet.

Vardagsdigitalisering är en annan stor möjlighet som skapats genom att vi börjat använda Office365, och därmed fått tillgång till kraftfulla verktyg med vilka användarna själva kan bygga smarta lösningar för vardagsproblem. Ett sådant exempel är den koncerngemensamma administrationen av utbildningar (KGU) som byggts helt i produkter vi redan har tillgång till utan hjälp av någon extern leverantör. Det tillkommer inga kostnader och det går snabbare att ta fram en lösning utan att vara beroende av en någon annan.

Genom att **förenkla det vi gör ofta** underlättar vi för användarna och minskar onödiga tidstjuvar. Vi ser till att användarna har fått rätt utbildning så att våra digitala verktyg används på bästa sätt, att de snabbt får relevant hjälp när de behöver, att det vi använder mycket inte innehåller onödiga moment, att relevant information finns tillgänglig när

den behövs och att störningar undviks. Basala saker som är så viktiga för att kunna fokusera på kärnuppdraget.

Den digitala medarbetaren Matilda automatiserar exempelvis monotona och återkommande arbetsuppgifter på Omsorgsförvaltningen. Det avlastar administratörerna, men förenklar också för medarbetarna genom en självservice som är tillgänglig dygnet runt och låter dem komma vidare i sitt arbete snabbare. Tjänsten upplåsning av lösenord har redan använts över 1600 gånger på bara fem månader. Matilda har fått digitala kollegor på andra förvaltningar och fler kommer dyka upp för att avlasta och underlätta vardagen för våra medarbetare.

Att förenkla för våra medarbetare kan också vara mindre justeringar i sådant som många berörs av. Alla lärare har exempelvis numera möjlighet att arbeta hemma som om de satt på jobbet, och de har bara ett konto att hålla reda på för de vanligaste tjänsterna. Förenklingar som gör det lättare att fokusera på kärnuppdraget.

Våra utmaningar som kommunkoncern

Sveriges kommuner står inför en betydande finansieringsutmaning de kommande åren. Befolkningsökningen kommer att vara störst bland barn, unga och äldre, vilket skapar ett demografiskt tryck då dessa grupper konsumerar mest välfärdstjänster. Samtidigt som behovet av välfärdstjänster ökar kraftigt så ökar antalet personer i arbetsför ålder procentuellt sett mindre. Det uppstår då ett finansiellt gap när färre ska försörja fler. Konkurrensen om arbetskraften ökar och det blir kompetensbrist inom yrkesgrupper som bemannar välfärden. Samtidigt ökar medborgarnas förväntningar på välfärden, bland annat med avseende på digitala tjänster.

En ökad produktivitet hade kunnat motverka en annalkande kompetensbrist, men i praktiken har det istället varit en svag produktivitetsutveckling i offentlig sektor. En föråldrad lagstiftning och en ökande reglering i form av exempelvis GDPR, NIS och Webbtillgänglighetsdirektivet lägger ytterligare krav på hur vi levererar våra digitala tjänster.

Att Växjö kommun är en tillväxtkommun skapar förvisso förutsättningar att möta välfärdsutmaningen, men ger oss också andra utmaningar. Den växande kommunen medför ett ökande behov av kommunala tjänster.

HUR SKA VI PRIORITERA

Framtidsutsikterna är utmanade; vi förväntas leverera samma, eller till och med en ökad service, utslaget på färre personer och till en minskad kostnad. Digitaliseringen ska i första hand bidra till att trygga välfärdens finansiering genom en effektiv kommunkoncern. Effektivitet kommer inte av att vi försöker springer snabbare, utan fokus måste vara på smartare lösningar som gör att det inte efterfrågas. Alltså att i linje med befintligt *Effektivitetsmål* säkerställa en inre effektivitet där vi gör vårt arbete, och använder våra resurser, på ett så effektivt sätt som möjligt.

Vi äger våra utmaningar och resurser gemensamt, och som vi ser när vi jobbar med våra processer, så skapar vi effektivast lösningar tillsammans. Det är summan av de effektiviseringar vi som kommunkoncern kan göra inom ledningsprocesser, kärnverksamhet och stödprocesser som tillsammans bidrar till att hantera våra utmaningar. Det är därför viktigt att vi värderar initiativ mot en gemensam prioriteringsgrund för att fokusera resurser på de initiativ som gör oss effektivare som helhet, och att vi använder effekterna vi uppnår där de behövs som mest vilket inte nödvändigtvis är där de uppstår.

Vid värdering av initiativ som underlag för prioritering ska nyttoeffekter, genomförbarhet, resursbehov och hur väl initiativet förhåller sig till prioriteringsgrunden vägas in. Det är särskilt prioriterat att stötta digitaliseringen där rekryteringen är svårast och pensionsavgångarna är störst. Digitaliseringsinitiativ skall prioriteras i följande ordning:

1. Krävs för att leva upp till lag och förordning
2. Krävs för att upprätthålla samhällsviktig/kritisk verksamhet
3. Ger en ökad inre effektivitet/produktivitet eller reducerad kostnad

VAD SKA VI GÖRA

Växjö kommun behöver utveckla arbetet med digitalisering för att säkerställa att vi gör rätt saker på ett hållbart sätt. I grund och botten handlar det om att identifiera initiativ med hög potential, prioritera vilka initiativ vi fokuserar våra resurser på och se till att hämta hem effekterna vid ett genomförande. Allt har dock sina utmaningar. Nedan beskrivs de områden som behöver utvecklas.

Identifiera och värdera digitaliseringsinitiativ

Växjö kommun ska erbjuda goda förutsättningar för att fånga och utveckla bra idéer till potentiella initiativ. För att veta vilken potential ett initiativ har måste det värderas. Då skapar vi förutsättningar för att

prioritera de initiativ som har störst potentiell nyttoeffekt och skapa en förståelse för vad som krävs för att hämta hem den vid genomförandet.

Verksamhetsutvecklarna i organisationen har en nyckelroll för att identifiera behov och möjligheter, värdera dessa och formulera en digitaliseringsplan. Rollen behöver stärkas individuellt, men också genom en ökad samverkan sinsemellan och riktat stöd.

Vi ska:

- Stärka och kompetensutveckla verksamhetsutvecklarna i kommunkoncernen
- Etablera ett forum för verksamhetsutvecklare från olika delar av koncernen att mötas för lärande, inspiration och samordning
- Införa en gemensam modell för nyttovärdering

Planera, prioritera och fokusera våra resurser

Växjö kommun har inte kapacitet att genomföra alla initiativ utan vi måste prioritera vad vi ska lägga våra resurser på. Det vi gör ska vi dessutom göra ordentligt så vi säkerställer effekthemtagning och en hållbar digitalisering för våra medarbetare. En gemensam prioriteringsgrund och värderade initiativ lägger tillsammans grunden för att kunna prioritera, planera och vid behov kraftsamla.

Vi ska:

- Etablera en koncernövergripande portföljhantering för digitaliseringsinitiativ
- Lyfta verksamheternas digitaliseringsplaner till en strategisk nivå och kvalitetssäkra de initiativ som planeras in i budget för genomförande
- Sammanställa en konkret målbild för digitalisering i Växjö kommun för de områden som bidrar till verksamheternas förmåga att implementera strategin
- Etablera en särskilt fokuserad hantering av prioriterade digitaliseringsinitiativ

Skapa rätt förutsättningar

Den digitala infrastrukturen möjliggör nya lösningar, och att den utvecklas i takt med behoven från verksamheten är en absolut framgångsfaktor. Särskilt tydligt är det för att uppnå en digital kedja där det idag saknas pusselbitar för en helt digital handläggning. Effekten uppstår dock inte av tekniken i sig utan när den används. Lika viktiga är därför de mjuka förutsättningarna där den digitala kompetensen är central. Alla medarbetare ska kunna använda de verktyg som krävs för

sitt arbete och ha en möjlighet att utveckla sin digitala kompetens. Då använder vi våra verktyg effektivt och skapar en hållbar digitalisering för våra medarbetare.

Medarbetare, medborgare och företag ska känna en tilltro till de digitala tjänster Växjö kommun erbjuder. En hållbar digitalisering är ansvarsfull med hänsyn till säkerhet, tillgänglighet av vår samhällsviktiga leverans och personlig integritet. Det ska vara enkelt för människor och företag att komma i kontakt med Växjö kommun och information ska, där det är möjligt och relevant, bara behöva lämnas en gång. Det bygger förtroende och tillit.

Vi ska:

- Ersätta nuvarande plattform för e-tjänster med en modern e-tjänsteplattform som har förmåga att integrera med verksamhetssystem och förenkla digital handläggning
- Möjliggöra en digital kedja med signering och arkivering
- Införa en lösning för säker digital kommunikation
- Erbjud relevanta utbildningar för våra medarbetare som ger dem möjlighet att utveckla sin kompetens utifrån sina förutsättningar genom konceptet koncerngemensamma utbildningar och e-learning
- Aktivt följa upp och arbeta med den digitala kompetensen för respektive medarbetare
- Utveckla den digitala kompetensen hos prioriterade grupper bland medborgarna för att skapa trygghet, tillit och förmåga att använda digitala tjänster från Växjö kommun
- Säkerställa att samhällsviktiga funktioner är säkra och tillgängliga

Främja digital innovation

Växjö kommun har inte förmågan att lösa alla utmaningar framöver på egen hand. Utvecklingen går snabbt, och att uppfinna hjulet från grunden tar mycket resurser samt involverar en hög risk. Vi behöver omvärldsbevaka, samverka med andra kommuner och dra nytta av nationella initiativ. Vi kan också dra nytta av innovationskraften hos leverantörer och tillsammans utvärdera nya innovativa lösningar, vilket skapar värde för båda parter samtidigt som det minskar risken för Växjö kommun.

Att inte ha alla svaren från början ska inte hindra oss från att våga pröva goda idéer. Men vi behöver i högre utsträckning använda en strukturerad utvärdering för att säkerställa att ett koncept håller och att effekterna är möjliga att uppnå innan ett breddinförande görs.

Vi ska:

- Etablera en innovationsprocess för att arbeta med utvärdering av nya digitala tjänster tillsammans med externa partners
- Använda testbäddar för att främja innovativ samverkan kring verkliga utmaningar mellan Växjö kommun och leverantörer
- Aktivt arbeta med omvärldsbevakning av nationella initiativ, goda exempel från andra kommuner och leverantörer