

Digitala Södertälje

Tillgänglighet

Kompetens

Utveckling

Effektivitet

Strategi | 2019 – 2022

Södertälje kommuns digitaliseringsstrategi

Beslutad av kommunfullmäktige den 19 juni 2019

Innehållsförteckning

1. Digitala Södertälje	3
2. Vision – Digitala Södertälje.....	3
3. Fyra strategiska utvecklingsområden.....	4
4. Kommunens övergripande mål och digitalisering	7
5. Handlingsplaner	9
6. Uppföljning.....	9

Digitaliseringsstrategi för Södertälje kommun

Fastställd av kommunfullmäktige den 19 juni 2019

Giltighet: Till den 31 december 2022

Revideras årligen

Dokumentansvar: kommunstyrelsens kontor/kommunikationsavdelningen
/digitaliseringsenheten

1. Digitala Södertälje

Södertälje kommun ska på bästa sätt använda sig av digitaliseringens möjligheter för att skapa nya effektiva arbetssätt och processer. Den demografiska utvecklingen med färre som ska försörja fler och den tekniska utvecklingen samt ständigt ökade service- och kvalitetskrav driver detta behov. Att digitalisera är en nödvändighet för att klara vårt uppdrag gentemot Södertäljebor, besökare och företagare ¹

Att arbeta med utveckling i en föränderlig värld är inte något nytt i Södertälje, men digitaliseringen ställer helt nya krav på oss. Krav som dessutom kommer att förändras allt snabbare. Hastigheten i den digitala teknikutvecklingen ökar exponentiellt.

Digitalisering handlar i huvudsak om att utveckla verksamheten tvärorganisatoriskt med stöd av teknikutveckling. Idag ligger de främsta hindren för detta, enligt exempelvis OECD, i bristen på koordinering av utvecklingen. Vi behöver därför arbeta samordnat, systematiskt och verka för att ta fram gemensam och effektiv infrastruktur som främjar en sådan utveckling. Kommunen kommer att behöva göra övergripande infrastrukturella investeringar i ny teknik som skapar förutsättningar för att ta fram tydliga serviceerbjudanden och stödja nya arbetssätt. Vi behöver särskilt satsa på förändringsledning och verksamhetsnära processutveckling för att göra det möjligt att införa ny teknik och digitala processer.

I arbetet med att digitalisera är det viktigt att ha ett resultatfokuserat förhållningssätt där föreslagna insatser och utvecklingsområden bidrar till att verksamheterna når sina mål. Digitaliseringsgraden måste öka, men vi ska inte digitalisera för digitaliseringens skull utan för att stödja våra verksamheters mål. Även om kommunen bör följa OECD:s råd om att öka användandet bland dem som idag står utanför det digitala, är det också viktigt att ha i åtanke att de som på olika sätt behöver nyttja kommunens tjänster inte alltid kan eller vill använda de digitala verktygen. Kommunens tjänster måste även rikta sig till denna målgrupp. Kontaktcenter har en särskild uppgift att bistå denna grupp.

2. Vision – Digitala Södertälje

I Södertälje kommun utgår vi från uppsatta mål och vår gemensamma värdegrund i vårt digitaliseringsarbete. I vår verksamhetsutveckling tar vi vara på de möjligheter till effektivare arbetsätt, ökad tillgänglighet och service som digitaliseringen medför för Södertälje.

Digitaliseringen ger oss också möjligheter att möta utmaningarna som den demografiska utvecklingen innebär, dvs. en förväntad befolkningsutveckling som medför att färre ska försörja fler, men också medborgarnas förväntningar på en effektiv förvaltning.

Södertälje kommuns värdegrund: Medborgaren först, respekt för individen, mer än förväntat, olikheter är en styrka samt utgå alltid från samhällsuppdraget.

¹ När vi i strategin pratar om Södertäljebor, besökare, företagare och medarbetare innefattar detta samtliga målgrupper för Södertälje kommun såsom brukare, klienter, lärare och elever.

3. Fyra strategiska utvecklingsområden

I strategiarbetet har vi identifierat behov av utveckling inom fyra övergripande och strategiskt prioriterade utvecklingsområden. De är kopplade till de lagkrav och förväntningar som finns på en kommun men är även baserade på en omfattande omvärldsbevakning. De fyra områdena är: tillgänglighet, utveckling, kompetens och effektivitet.

På ett övergripande plan återger de Södertäljes utvecklingsmöjligheter och behov. I ett växelspel förstärker de varandra. Konkret är de tänkta att fungera som stöd när vi utvecklar vår verksamhet som en helhet och inte utifrån isolerade verksamheter.

För att genomföra strategin ska kontorsvisa handlingsplaner tas fram och integreras i verksamhetsplanerna. Insatserna i handlingsplanerna ska kopplas till och prioriteras utifrån de fyra strategiska utvecklingsområdena och den utpekade inriktningen för digitalisering.

Digitaliseringsforum fyller här en väldigt viktig funktion genom att säkerställa att de olika kontorens handlingsplaner är i fas med varandra och del av kommungemensamt helhetsgrepp.

En viktig slutsats i arbetet med digitalisering har varit att vi behöver ta ett samlat grepp kring digitalisering på central nivå eftersom samverkan och standardiserade arbetsätt är nödvändiga för att kunna ta tillvara synergier, medborgarnas behov, medarbetarnas kompetens, göra adekvata investeringar och effektivisera. Det samlade greppet behöver även återspeglas i en holistisk syn kring de enskilda digitaliseringsinsatserna som behöver vara skalbara, utvecklingsbara och förvaltningsbara. Med skalbara menas att de bör kunna ökas i volym och täcka in fler målgrupper för att ytterligare realisera nytta. Utvecklingsbara innebär att de går att förändra över tid och efter nya verksamhetsbehov och förvaltningsbara att de kan hanteras och fortleva i verksamheten utan ytterligare komplexa eller kostsamma insatser.

Det faktum att Södertälje är relativt sent ute avseende digitalisering är en stor fördel för oss eftersom vi har möjlighet att studera utfallet i form av andras tillvägagångssätt, resultat och lärdomar utifrån en bred omvärldsanalys både avseende aktörer och funktionsområden.

Tillgänglighet

Tillgänglighet utgår från medborgaren och innebär en tillgång till information, tjänster och lösningar som är anpassade utifrån medborgarens behov och förväntningar. Södertälje kommuns digitaliseringsinsatser syftar till att öka tillgängligheten för kommunens medborgare.

Exempelvis möjliggör en ökning av antalet e-tjänster och införandet av en chatbot att medborgare kan ta del av en större andel av kommunens tjänster under tider som i högre grad passar medborgarens livssituation. Vanan hos medborgaren av att ta del av digitala tjänster utifrån sina egna villkor och inte utifrån specifika öppettider försvinner inte av det faktum att servicen tillhandahålls av en kommun istället för av en kommersiell aktör.

De digitala tjänster som tas fram ska fungera oberoende av teknisk plattform och vara tillgängliga när medborgaren kan och vill utföra sina ärenden. Ytterst innebär tillgänglighet att erbjuda ökad service med bättre kvalitet på ett effektivare sätt utifrån de kanaler och vid de tider

som passar medborgaren. Områdets betydelse understryks av lagstiftning om webbtillgänglighet och tillgänglighetskrav som en kommun måste uppfylla.

Tillgänglighet innefattar även transparens och delaktighet. I förlängningen av arbetet med att öka tillgängligheten kommer digitaliseringen också att bidra till ökad transparens och ökade möjligheter till faktisk delaktighet för medborgaren. Anledningen till att ökad transparens och delaktighet är viktiga aspekter inom digitalisering är medborgarnas rätt till insyn i processer, information och beslut men även om medarbetarnas möjlighet att arbeta effektivt genom en förbättrad medborgardialog. Södertälje kommun ska i så hög utsträckning som möjligt göra offentliga data öppna och tillgängliga för att kunna användas av medborgare och entreprenörer enligt standardiserade villkor.

Kompetens

En ökad digital kompetens är en förutsättning för såväl kommunens medarbetare och chefer som för Södertäljebor, besökare och företagare. För att ta tillvara på digitaliseringens möjligheter behöver kommunen skapa förutsättningar för alla grupper att kunna navigera i ett allt mer digitaliserat landskap, inte minst i skolan och inom vård och omsorg. Södertälje kommuns digitaliseringsinsatser behöver därför bidra till att öka den digitala kompetensen hos såväl medborgare som medarbetare. Insatserna inom området kompetens ska kännetecknas av att det ska vara lätt att göra rätt.

När uppgifter automatiseras, vilket leder till bättre kvalitet och frigjord arbetstid, har såväl chefer som medarbetare behov av kompetensutveckling och kompetensväxling. Enklare uppgifter och repetitivt arbete försvinner och kraven på de interna kompetensprofilerna stärks. Medarbetare ges utrymme att i högre grad göra det som de är utbildade till att göra istället för enklare men tidskrävande administrativa sysslor. Ett exempel på hur vi i Södertälje konfronteras av dessa förändrade kompetenskrav är när vi arbetar med robotisering. Verksamheterna går här från att vara utförare av repetitiva uppgifter till kravställare av automatiserade processer utifrån önskat resultat. För möjliggöra detta krävs ett nära samarbete med och stöttning av berörda verksamheter samt vid behov punktinsatser avseende utbildning.

För att ytterligare stärka helhetsgreppet och fånga upp utvecklings- och kompetensfrågor har ett digitaliseringsforum inrättats. Det innefattar representanter från samtliga av kommunens kontor och från Telge och kommer även fortsättningsvis att ha i uppgift att driva digitaliseringsfrågorna i enlighet med denna strategi. Digitaliseringsforumet syftar till att bryta de kontorsvisa stuprören genom att möjliggöra central koordination av aktiviteter samt för kontoren att dela och stärka digital kompetens och erfarenheter med varandra. En viktig del av arbetet i digitaliseringsforum innefattar omvärldsbevakning.

Insatser som handlar om digital kompetens, praktisk såväl som strategisk, kommer tillsammans med kompetensväxling och omvärldsanalys att vara föremål för insatser i vårt arbete med digitalisering, både nu och inom överskådlig tid.

Utveckling

Vi som organisation behöver möta den ökande förändringstakten genom att ta till oss ny kunskap och ny teknik för att sedan omsätta detta i våra verksamheter. Det handlar till stor del om ett öppet förhållningsätt präglad av innovation, utveckling och omvärldsanalys där mycket av kunskapen redan finns hos medborgare, leverantörer, samarbetspartners samt andra kommuner och myndigheter. Vi behöver således öppna vår organisation för att ta till oss innovation från olika aktörer och stödja ett ledarskap och arbetsätt som främjar förändring.

Tekniken är här givetvis ett viktigt stödjande verktyg men ger i sig ingen nytta, utan nyttan är direkt kopplad till organisationens förmåga att möta förändring. I takt med att nya tekniktillämpningar får genomslag i samhället förändras behoven hos medborgarna och därmed även förväntningarna på kommunen. Digitaliseringsarbetet i kommunen behöver möta förväntningarna genom konkreta insatser som kommer att förändras över tid. Exempel på insatser i närtid är att skapa robust infrastruktur för ett antal digitala tjänster såsom sakernas internet (IoT), öppna data, digital post via mina meddelanden och chatbotar.

Effektivitet

Förtroendet för kommunens verksamheter är direkt kopplat till vår förmåga att hålla en hög kvalitet i det vi gör och i den service vi erbjuder. Det är också kopplat till att vi använder våra gemensamma resurser effektivt. Enkelt uttryckt ska vi underlätta vårt interna arbete och samtidigt erbjuda våra medborgare bättre tjänster och ökad service till lägre kostnader. Därför behöver vi när vi tar fram digitala tjänster och verktyg stärka förmågan kring såväl inre som yttre effektivitet. Med andra ord behöver dessa syfta till att göra både rätt saker och att göra saker på rätt sätt. För att möjliggöra effektiviseringar behöver tekniska stöd verka i symbios med verksamhetsutveckling och förbättrade arbetsätt. De insatser vi genomför syftar till att stärka detta. Exempel på sådana insatser är robotisering (RPA) och framtagande av andra typer av systemintegrationer. Genom RPA kan repetitiva arbetsuppgifter automatiseras och frigöra tid för mer kvalificerat arbete.

I en alltmer uppkopplad och digitaliserad värld är det även av yttersta vikt att säkerställa en hög informationssäkerhet. Information som kommunen producerar, tar emot och hanterar behöver kartläggas, informationsklassas och hållas ordnad. Det är först när informationen är ordnad digitalt och vi kan ta emot, bevara och distribuera informationen på det här sättet, som den går att utnyttja fullt ut. Då blir informationen en kraftfull resurs och nödvändiga förutsättningar för att analysera och återanvända information etableras.

4. Kommunens övergripande mål och digitalisering

Digitalisering är en integrerad del av vårt övergripande utvecklingsarbete i kommunen och det är sammankopplat med många andra processer. Digitaliseringen utgår från och bygger vidare på kommunens beslutade mål. Kopplat till dessa har inriktningar för digitalisering tagits fram. Digitaliseringsstrategin gäller i fyra år och den ska justeras och följas upp årligen.

Målområde	Övergripande mål	Digitaliseringens inriktning
Kunskaps- staden Södertälje	1. Resultaten i förskolan, skolan och vuxenutbildningen ska förbättras	<p>Digitaliseringsarbetet i skolan är forskningsbaserat och utgår från ett kritiskt förhållningssätt.</p> <p>Digitaliseringen i förskola och skola är öppen för samskapande. Barn, elever och medarbetare uppmuntras att bidra genom att pröva och testa.</p> <p>Barn, elever och medarbetare har goda kunskaper om utvecklingen av det digitala samhället.</p> <p>Förskolan och skolan har ett kompensatoriskt uppdrag att ge en likvärdig och tidsenlig lärmiljö för alla barn och elever.</p> <p>Alla medarbetare, barn och elever utvecklar en adekvat digital kompetens, har tillgång till och använder digitala verktyg, digitala läromedel i en ändamålsenlig lärmiljö.</p> <p>Alla medarbetare ska systematiskt utveckla och förbättra undervisningen, arbetssätt och arbetsformer med stöd av forskning, digitala plattformar, lärverktyg och resurser.</p>
Södertäljes medborgare	2. Medborgarna har inflytande och är delaktiga 3. Medborgarna har goda livsvillkor 4. Medborgarna får en god service och hög tillgänglighet	<p>Tillgängligheten ska öka med hjälp av digitala tjänster.</p> <p>Medborgarna ska kunna lämna sina förslag till kommunen via ett digitalt förfarande.</p> <p>Södertälje kommun erbjuder god information om kommunens verksamhet och interaktiv service med hjälp av digitala tjänster oberoende av tid och plats.</p> <p>Södertälje kommuns digitala tjänster är lättillgängliga och anpassade till höga krav på informationssäkerhet.</p>

<p>Attraktiva Södertälje</p>	<p>5. Södertälje är en attraktiv kommun att bo i, att driva företag i och är en plats som attraherar studenter och besökare</p>	<p>Södertälje kommuns arbete med digitalisering bidrar till att stärka regionen som ett nav för etablering, innovation och samskapande.</p> <p>Södertälje kommun arbetar för att skapa en öppen förvaltning med lättillgängliga öppna data.</p> <p>I Södertälje finns möjlighet att ansluta sig till bredbandsuppkoppling 2022. Wifi tillhandahålls i kommunens lokaler och i centrum.</p>
<p>Södertäljes miljö- och klimatarbete</p>	<p>6. Södertälje kommun ger medborgare och företag förutsättningar att kunna leva hållbart</p>	<p>Även Södertälje kommuns digitala information och tjänster för hållbar konsumtion och livsstil ska främja hållbarhet och vara lättillgängliga.</p> <p>Södertälje kommun ska erbjuda digital funktionalitet som underlättar för ett klimatsmart och hållbart samhälle t.ex. sensorer.</p> <p>Södertälje kommun som organisation använder också digitala lösningar för mer resurseffektiv administration och samverkan (t.ex. virtuella möten och papperslös ärendehantering).</p>
<p>God ekonomi och effektiv organisation</p>	<p>7. Södertälje kommun har en god ekonomisk hushållning</p>	<p>Digitalisering och automatisering ska positiva effekter på kommunens ekonomiska hushållning.</p> <p>I arbetet med digitalisering råder ett delegerat ansvar för att lösningar och system som anskaffas ska vara skalbara och möjliga att integrera. De följer nationella standarder och ingångna överenskommelser. Specifika lösningar ska undvikas också för att undvika ökade kostnader.</p> <p>I verksamheternas systematiska kvalitetsarbete finns det utrymme för test och innovation och innovativa förhållningssätt.</p> <p>Södertälje kommun ska erbjuda heltäckande tjänster till medborgare.</p> <p>Södertälje kommun ska arbeta med digitalisering i nära samverkan med Telgekoncernen</p>
<p>Attraktiv arbetsgivare</p>	<p>8. Södertälje kommun kan rekrytera och behålla medarbetare med rätt kompetens. Södertälje kommun ska vara en arbetsgivare som kännetecknas av jämställdhet och likvärdighet.</p>	<p>Södertälje kommun ska erbjuda god tillgång till lämpliga digitala verktyg, tjänster och teknisk utrustning samt moderna och ändamålsenliga processer som bidrar till en attraktiv arbetsmiljö.</p> <p>Södertälje kommun ska erbjuda kompetensutveckling för medarbetare och chefer för att arbeta och leda i den snabba förändring digitaliseringen medför.</p>

5. Handlingsplaner

Nämnderna ska inom ramen för sina specifika samhällsuppdrag konkretisera digitaliseringsstrategin i sina verksamhetsplaner. För att genomdriva strategin kommer handlingsplaner att tas fram. Insatserna i handlingsplanerna ska kopplas till och prioriteras utifrån de mål som kommunfullmäktige fastställt, de fyra strategiska utvecklingsområdena och för det särskilt utpekade området välfärdsteknik.

Arbetet med handlingsplanerna koordineras, som tidigare nämnts, centralt genom digitaliseringsforum som innefattar representanter från samtliga kommunens kontor och från Telge. Forumet samordnas centralt från kommunstyrelsens kontor och kommunikationsavdelningens digitaliseringsenhet. Arbetet ska genomföras i nära samverkan med berörda kontor. Det samordnade arbetet ska skapa förutsättningar för att bättre dra nytta av de synergier och de effektiviseringsvinster som uppkommer.

6. Uppföljning

Digitaliseringsstrategin och handlingsplanerna följs upp årligen till kommunfullmäktige i samband med årsredovisningen.

För utbildningskontoret ska uppföljningen göras i samband med det systematiska kvalitetsarbetet. Uppföljningen samordnas av kommunikationsavdelningens digitaliseringsenhet.