

Sundbybergs stads program med strategier för digitalisering

FASTSTÄLLD AV KOMMUNFULLMÄKTIGE 11 DECEMBER 2023 §404
6 NOVEMBER 2023
KS-0210/2023



Titel: Sundbybergs stads program med strategier för digitalisering
Författare: Malin Haldén;Anna Rossander;Jenny Illerstam

Sammanfattning

Stadens ambition med programmet med strategier för digitalisering är att digitalisering ska skapa en enklare vardag för privatpersoner och företag samt leda till en effektivare organisation med hög kvalitet. Med hjälp av digitalisering kan koncernen växa med de som bor, verkar och vistas i staden! Levande, nytänkande och tillsammans.

Syftet med programmet är att peka ut riktningen för koncernens arbete med digitalisering och programmet ska vara styrande vid beslut, prioriteringar och genomförande av aktiviteter i verksamhets- och affärsutvecklingsarbete. Programmets målbilder och inriktningar ska vara en utgångspunkt för verksamheternas prioriteringar av *utveckling där digitala lösningar används för effektivisering och innovation* (programmets definition av digitalisering).

Förutsättningar och målbilder för arbetet med stadens digitalisering har gemensamt arbetats fram av koncernens digitaliseringsgrupp, som utgjorts av representanter från samtliga sektorer och helägda bolag.

I programmet finns tre målbilder som sträcker sig fram till 2030. Varje målbild har ett antal strategiska inriktningar för att tydliggöra koncernens prioriterade områden. Den övergripande målsättningen som eftersträvas, en ökad omställningsförmåga, leder till att de som bor, verkar och vistas i Sundbyberg kan tillgodogöra sig nyttorna med digitalisering i en större utsträckning.

Följande målbilder har definierats:

- En hög digital trygghet och tillit till koncernens digitala tjänster.
- En inkluderande stad med hög digital tillgänglighet.
- En innovativ stad, där vi tillsammans är nytänkande och modiga.

Koncernen har även identifierat fyra viktiga grundstenar för att öka förutsättningarna att uppnå målbilderna. Förutsättningarna är ledning, kompetens, infrastruktur och samverkan.

Implementering av programmet ska ske i den ordinarie processen för planering och uppföljning inom Sundbybergs stad. På så sätt integreras arbetet med programmet i det ordinarie arbetet och blir en naturlig del i koncernens styrning. Följsamheten till programmet ska följas upp i grunduppdraget och i bolagens affärsplaner.

Innehåll

1	Inledning	7
1.1	Syfte och mål	7
1.2	Framtagande av programmet	7
1.3	Implementering och uppföljning	8
2	Digitalisering	9
2.1	Omställningsförmåga	9
3	Målbilder 2030	11
3.1	En hög digital trygghet och tillit till koncernens digitala tjänster	11
3.2	En inkluderande stad med hög digital tillgänglighet	11
3.3	En innovativ stad, där vi tillsammans är nytänkande och modiga	12
4	Förutsättningar	13
4.1	Ledning	13
4.2	Kompetens	13
4.3	Infrastruktur	14
4.4	Samverkan	14
5	Bilaga 1 – Begreppsförklaringar	16

1 Inledning

Stadens ambition med programmet med strategier för digitalisering är att digitalisering ska skapa en enklare vardag för privatpersoner och företag och leda till en effektivare organisation med hög kvalitet. Med hjälp av digitalisering kan koncernens verksamheter växa med de som bor, verkar och vistas i staden! Levande, nytänkande och tillsammans.

För att möta förväntan på digital service, och samtidigt uppnå en ekonomiskt hållbar situation, krävs både långsiktig utveckling med digitala lösningar och en alltmer innovativ och samverkande förvaltning som utgår från användarens perspektiv och behov. Nya arbetssätt och ny teknik är avgörande idag och i framtiden.

1.1 Syfte och mål

Syftet med Sundbybergs stads program med strategier för digitalisering är att peka ut riktningen för koncernens arbete med digitalisering. De som bor, verkar och vistas i Sundbyberg ska genom digitaliseringens möjligheter erbjudas bästa möjliga service på sina villkor i alla skeden i livet.

Programmet ska vara styrande vid beslut, prioriteringar och genomförande av aktiviteter i verksamhets- och affärsutvecklingsarbete.

1.2 Framtagande av programmet

Sundbybergs stads program med strategier för digitalisering utgår från internationellt uppställda mål i *Agenda 2030*¹, nationella och regionala strategier, så som den tidigare regeringens digitaliseringsstrategi², Sveriges kommuner och regioner (SKR):s *Utveckling i en digital tid – en strategi för grundläggande förutsättningar*³ samt *RUFS 2050*⁴. Vidare utgår programmet från Sundbybergs stads vision 2030: *Sundbyberg växer med dig!* och kärnvärdena *levande, nytänkande, tillsammans*. Även *Sundbybergs stads budget 2023 med plan för 2024–2029*⁵ samt aktuell forskning gällande digitalisering har inkluderats. Förutsättningar och målbilder för utveckling med hjälp av digital teknik har gemensamt tagits fram av koncernens digitaliseringsgrupp, bestående av representanter från samtliga sektorer och helägda bolag.

¹ <https://www.regeringen.se/regeringens-politik/globala-malen-och-agenda-2030/> Hämtad 2023-01-30

² https://digitaliseringsradet.se/media/1191/digitaliseringsstrategin_slutlig_170518-2.pdf Hämtad 2023-01-30

³ <https://docplayer.se/146135515-Utveckling-i-en-digital-tid.html> Hämtad 2023-01-30

⁴ <http://www.rufs.se/publikationer/2018/rufs-2050/> Hämtad 2023-01-30

⁵

<https://www.sundbyberg.se/download/18.7c56fefe18529c91b6ce22/1673623431920/Sundbybergs%20stads%20budget%202023%20och%20plan%202024-2029%20Fastst%C3%A4lld%20av%20kommunfullm%C3%A4ktige%20den%2014%20december%202022%20C2%A7375.docx.pdf> Hämtad 2023-02-14

1.3 Implementering och uppföljning

Implementering av programmet sker i den ordinarie processen för planering och uppföljning inom Sundbybergs stad. På så sätt integreras arbetet med programmet i det ordinarie arbetet och blir en naturlig del i koncernens styrning.

Programmets målbilder och inriktningar ska vara en utgångspunkt för verksamheternas prioriteringar av utveckling där digitala lösningar används för effektivisering och innovation. Respektive verksamhet avgör vilka delar av programmets beskrivna förutsättningar och strategiska inriktningar som är relevanta och genomförbara.

Koncernövergripande utvecklingsinsatser planeras och samordnas utifrån programmet med strategier för digitalisering.

Följsamheten till programmet följs upp i grunduppdraget och i bolagens affärsplaner.

1.3.1 Handlingsplan

Kommunkoncernövergripande handlingsplan arbetas fram vartannat år.

Handlingsplan beslutas av stadsdirektör.

2 Digitalisering

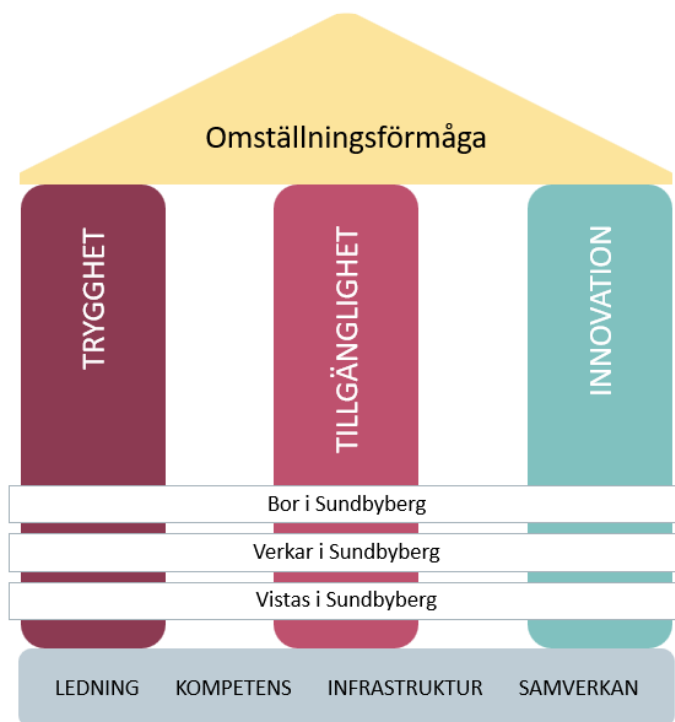
Digitalisering i sig är inte ett självändamål men kan förstås som ”arbetsätt, processer och beteenden som förändras i snabb takt med stöd eller på grund av ny teknik och datadriven utveckling⁶”. I detta program definieras begreppet digitalisering som *utveckling där digitala lösningar används för effektivisering och innovation⁷*. Utvecklingsarbetet ska sträva mot att skapa lösningar som är hållbara över tid, såväl socialt och miljömässigt som ekonomiskt.

”Utveckling där digitala lösningar används för effektivisering och innovation”

2.1 Omställningsförmåga

För att hantera rådande och framtida samhällsförändringar vill koncernen verka för en innovationsdriven och effektivare verksamhet. Koncernen har identifierat ökad omställningsförmåga som en viktig framgångsfaktor för detta.

Omställningsförmåga definieras i detta dokument som *förmågan att som organisation lätt kunna anpassas och förändras utifrån omvärldens förväntningar och krav samt en acceptans inom organisationen av att sträva efter ständig förbättring*. Omställningsförmåga är viktig för att de som bor,



Figur 1. Illustration över koncernens strategier för digitalisering

⁶ <https://docplayer.se/146135515-Utveckling-i-en-digital-tid.html> Hämtad 2023-01-30

⁷ Framtagen av kommunkoncernens digitaliseringsgrupp

verkar och vistas i Sundbyberg ska ha bättre förutsättningar att tillgodogöra sig nyttorna med digitalisering.

Ledning, kompetens, infrastruktur och samverkan ser koncernen som en grund för all digital utveckling. Ju stabilare grund, desto bättre förutsättningar att nå koncernens målbilder inom områdena trygghet, tillgänglighet och innovation. Fokus på målgruppers behov; de som bor, verkar och vistas i Sundbyberg, genomsyrar alltid arbetet. Den övergripande målsättningen som eftersträvas, en ökad omställningsförmåga, leder till att koncernen kan tillgodogöra sig nyttorna med digitalisering i en större utsträckning.

3 Målbilder 2030

Målbilderna och de strategiska inriktningarna har sin utgångspunkt i de mest betydelsefulla utmaningarna som Sundbyberg står inför i förhållande till de internationella, nationella och lokala målen. Strategierna är beskrivna i avsnitt 1.2. Arbete och framgång inom en målbild kan bidra till genomförandet av de andra målbilderna då de alla har gemensamma beröringspunkter.

3.1 En hög digital trygghet och tillit till koncernens digitala tjänster

Människor och samhället nyttjar i allt högre grad digital och uppkopplad teknik, vilket skapar många positiva effekter och underlättar vår vardag på många sätt. Det gör samtidigt att vi blir mer sårbara genom risk för till exempel personuppgiftsläckor, cyberattacker och spridning av falsk information.

Koncernens medarbetare, invånare, företagare och andra intressenter måste därför känna sig trygga med att information i koncernens system hanteras på ett säkert och tryggt sätt. Användare av koncernens digitala tjänster ska ha tillit till, och förtroende för, dessa.

3.1.1 Strategiska inriktningar

Koncernen säkerställer att användare har tillit till, och förtroende för, koncernens digitala tjänster genom att:

- koncernens lösningar uppfyller fastställda krav på säkerhet och användbarhet
- följa koncernens riktlinjer för informationssäkerhet
- säkerställa att informationssäkerhet och personlig integritet alltid beaktas vid arbete med digitalisering.

3.2 En inkluderande stad med hög digital tillgänglighet

Koncernen behöver säkerställa att stadens digitala system och tjänster är tillgängliga för de som är i behov av dem och att det sker på jämlika och jämställda livsvillkor. Det ska exempelvis vara enkelt att hitta till koncernens information och tjänster. Det ska även vara lätt att förstå vad som krävs för att genomföra ärenden och att använda e-tjänster.

3.2.1 Strategiska inriktningar

Koncernen säkerställer en hög digital tillgänglighet genom att:

- säkerställa att stadens digitala system och tjänster följer tillgänglighetskraven och utgår från användarens behov och förutsättningar
- utforma tjänster så att de är inkluderande och tillgängliga utifrån jämlika och jämställda levnadsvillkor.

3.3 En innovativ stad, där vi tillsammans är nytänkande och modiga

Välfärdens utmaningar kräver nytänkande och mod. Innovation är en viktig del i digitalisering för att utveckla ny kunskap, färdigheter och tjänstekoncept, som resulterar i betydande förbättringar av kvalitet, effektivitet eller ändamålsenlighet.

Koncernen är nytänkande tillsammans med de som bor verkar och vistas i staden. Genom samverkan och delaktighet skapas tjänster efter faktiska behov.

3.3.1 Strategiska inriktningar

Koncernens verksamheter bedrivs ekonomiskt hållbart och skapar nytta för de som bor, verkar och vistas i staden, genom att:

- vara modiga och våga testa nytt
- sträva efter enkelhet och utgå från såväl faktiska som kommande behov vid utveckling av tjänster
- de nyttor som nya service- eller tjänsteerbjudanden ska resultera i, realiseras och följs upp
- tillvarata möjligheterna med datadriven och digitalt driven innovation
- tillvarata möjligheter med andras innovationsarbete och framgångsrika koncept. Vi delar med oss av kunskap och lär av varandra.

4 Förutsättningar

För att öka koncernens omställningsförmåga så att de som bor, verkar och vistas i Sundbyberg bättre ska tillgodogöra sig nyttorna med digitalisering, krävs rätt förutsättningar. Under framtagandet har följande förutsättningar identifierats som viktiga grundstenar: *ledning*, *kompetens*, *infrastruktur* och *samverkan*.

4.1 Ledning

Genom att prioritera, balansera effektivitet och innovation, våga investera tid och resurser i förändringsarbete, mäta och följa upp resultat samt återkoppla och sprida goda exempel, skapar ledningen goda förutsättningar för framdrift i digitaliseringen. Ledning innefattar i detta program: ledarskap, styrning och organisation.

Koncernens ledningsfunktioner skapar förutsättningar för digitalisering genom att

- säkerställa att koncernens medarbetare har god kunskap om de digitala verktyg och processer som är relevanta för verksamheten
- förvalta koncernens verksamhetssystem enligt fastställd systemförvaltningsmodell
- använda nyttorealiseringsmetoden som metod för att prioritera utvecklingsinitiativ
- analysera koncernens digitala mognad för att tidigt kunna identifiera områden där utvecklingen riskerar att stagnera
- skapa förutsättningar för koncernövergripande samordning kring digitala utvecklingsinitiativ för att skapa samsyn
- säkerställa att analoga processer avslutas när de har blivit digitala.

4.2 Kompetens

Alla ska, så långt det är möjligt, kunna vara digitalt delaktiga. Den digitala utvecklingen möter intressenterna i deras vardag och på deras kunskapsnivå. Eftersom digitaliseringen genomsyrar hela samhället ska så många som möjligt kunna ta del av nyttorna med digitalisering.

Förmågan att ta vara på möjligheterna med den snabba teknikutvecklingen kräver att relevant kompetens fortlöpande säkerställs inom koncernens alla verksamheter, men även hos de som bor, verkar och vistas i Sundbyberg.

Aktuell digital kompetens säkerställs genom att

- aktivt sprida kunskap om möjligheterna med koncernens verksamhetssystem
- sprida goda idéer internt och externt i samarbetsforum och i olika kanaler

- ta del av information och utbildningar som erbjuds och sprids inom ramarna för verksamhetens uppdrag.

4.3 Infrastruktur

En väl utbyggd och tillförlitlig digital infrastruktur, som utvecklas i takt med de krav som samhället ställer, är nödvändig för att kunna erbjuda rätt tjänster och service digitalt. Koncernen ska stödja innovation och teknikutveckling inom infrastrukturområdet för att säkerställa relevans och tillförlitlighet.

Digital infrastruktur definieras i detta program som de grundläggande tekniska förutsättningarna⁸ för att kunna digitalisera.

Koncernen säkerställer att den digitala infrastrukturen är robust och hållbar över tid, samt utvecklas i takt med de krav som samhället ställer genom att

- tillhandahålla en säker IT-infrastruktur som är motståndskraftig mot IT-säkerhetsincidenter och har god förmåga att upptäcka och hantera eventuella intrång
- sträva efter att kravställa utifrån internationella och nationella ramverk och öppna standarder för arkitektur och informationsutbyte
- överväga öppen källkod vid anskaffning av lösningar med hänsyn tagen till livscykelkostnader
- publicera resultatet av egen utveckling som öppen källkod, i de fall det är möjligt.

4.4 Samverkan

Det krävs ett gemensamt grepp för att lösa vår tids utmaningar på ett hållbart sätt. För att ta vara på den digitala utvecklingen till fullo behövs en ökad samordning och samverkan inom koncernen och mellan kommuner, regioner, myndigheter och näringsliv. Administrativa gränser behöver överbryggas för att erbjuda en sammanhållen service som utgår från invånarnas och medarbetarnas perspektiv. Men också för att i högre grad säkerställa att lösningarna är användarvänliga, skalbara och hållbara över tid. Samverkan kan även bidra till att hitta nya kreativa lösningar på gemensamma utmaningar och till att öka innovationskraften.

För att ta vara på den digitala utvecklingen till fullo behövs en ökad samverkan. Det säkerställer koncernen genom att

- koncernens processer, i de fall det är möjligt, samverkar för att privatpersoner och företagare ska uppleva en sammanhållen service från koncernens samtliga verksamheter
- arbeta tillsammans över organisations- och verksamhetsgränserna för att uppnå de mest värdeskapande, effektiva och innovativa lösningarna

⁸ Tekniska förutsättningar handlar till exempel om trådlöst och trådbundet nätverk, nätverksanslutna tjänster (molntjänster), användarutrustning samt trafikflödet mellan olika nät, användare och tjänster på internet.

- samnyttja system och appar liksom förvaltning av dessa inom koncernen, i de fall det är möjligt.

5 Bilaga 1 – Begreppsförklaringar

Användbarhet	Den grad i vilken användare i ett givet sammanhang kan bruka en produkt för att uppnå specifika mål på ett ändamålsenligt, effektivt och för användaren tillfredställande sätt.
Artificiell intelligens eller AI	Intelligens hos maskiner och programvara som simulerar mänsklig intelligens. Det kan även beskrivas som system som är medvetna om sin omgivning och vidtar åtgärder för att anpassa sig efter den för att lyckas med sin uppgift.
Digitalisering	Utveckling där digitala lösningar används för effektivisering och innovation.
Digital infrastruktur	De försörjningssystem som ska finnas för att datatrafik och kommunikation mellan olika system och tjänster ska kunna vara möjlig, till exempel trådbundet och trådlöst bredband.
Digital mognad	Organisationens förmåga att tillgodogöra sig nyttorna med digitalisering.
Effektivitet	Ständiga förbättringar i befintliga tjänster och processer, och som ofta bygger på befintlig teknologi.
Innovation	<i>”En ny eller modifierad entitet, som realiserar eller omfördelar värde”</i> (ISO, 2020). Värdet innefattar alla typer av värden/nyttor, så som ekonomisk nytta, livskvalitet, en upplevelse eller socialt värde. Den nya eller modifierade entiteten (innovation entity) kan vara en produkt, tjänst, process, modell, metod med mera. ⁹
Intressenter	De som bor, verkar och vistas i Sundbyberg.
Kommunkoncernen/ Koncernen	Sundbybergs stads nämnder och helägda bolag.
Livscykelkostnad	Totalkostnaden för ett system eller en tjänst under hela dess livslängd, från inköp till avveckling.
Nyttorealiserings	Nyttorealiserings handlar om att identifiera och realisera effekterna av verksamhetsutveckling. Det handlar om uppföljning av organisationens kostnader och dess transparens. Detta är nödvändigt för såväl trovärdigheten som genomförbarheten av digitala initiativ. Nyttorealiserings är en ledningsstrategi designad för att sy ihop verksamhetens befintliga styr- och ledningsprocesser.

⁹ ISO (2020). ISO 56000:2020 Innovation management – Fundamentals and vocabulary. International Organization for Standardization

Detta för att samverka mot det gemensamma målet att realisera den förändring man eftersträvar.¹⁰

Tillgänglighet

Innebär att information och tjänster ska kunna användas av alla människor oavsett till exempel funktionsnedsättning.

Öppna data

Digital information som är fritt tillgänglig utan inskränkningar. Det innebär att de offentliga data som samlas in och lagras hos myndigheter i elektronisk form också ska tillgängliggöras till företag och privatpersoner så att de kan återanvändas. Vad som är öppna data regleras i EU:s öppna data-direktiv som också har införts i svensk lagstiftning (Datalagen).

¹⁰ www.digitalforvaltning.se (DiMiOS)