

**PROGRAM FÖR DIGITAL UTVECKLING**2020-02-26

Program

**För Digital Utveckling**

Perstorps kommun

**PROGRAM** PLAN POLICY RIKTLINJER

**Fastställd av:** Kommunfullmäktige

**Datum:** 2020-02-26

**För uppföljning och tidsplan för detta program ansvarar:** Kommunstyrelsen

**Dokumentet gäller för:** Perstorps kommun

**Innehåll**

[**Den fjärde industriella revolutionen och den digitala transformationen** 2](#_Toc26879099)

[**Inledning** 2](#_Toc26879100)

[**Styrande dokument** 3](#_Toc26879101)

[Globala mål 2030 3](#_Toc26879102)

[För ett hållbart Sverige 3](#_Toc26879103)

[Utveckling i en digital tid 3](#_Toc26879104)

[Utvecklingsplan 2020-2023 3](#_Toc26879105)

[Vårt Perstorp 2030 3](#_Toc26879106)

[**Den digitala kommunen** 4](#_Toc26879107)

[**Strategi** 4](#_Toc26879108)

[Kundfokuserat perspektiv 4](#_Toc26879109)

[Digital service och tillgänglighet 4](#_Toc26879110)

[Digitalt innanförskap 5](#_Toc26879111)

[Digital Ledning, styrning och organisation 5](#_Toc26879112)

[Digitalisering för innovativ och hållbar utveckling 6](#_Toc26879113)

[**Vem tar ansvar?** 7](#_Toc26879114)

[Kommunfullmäktige 7](#_Toc26879115)

[Kommunstyrelsen 7](#_Toc26879116)

[Nämnderna 7](#_Toc26879117)

[Förvaltningscheferna 7](#_Toc26879118)

[Verksamheterna 7](#_Toc26879119)

[**Begrepp** 8](#_Toc26879120)

[AI, Artificiell intelligens 8](#_Toc26879121)

[AR, Augmented reality 8](#_Toc26879122)

[Automation eller automatisering 8](#_Toc26879123)

[Digitalisering 8](#_Toc26879124)

[Digitalt först 8](#_Toc26879125)

[Digital transformation 8](#_Toc26879126)

[Digitalt innanförskap 8](#_Toc26879127)

[Innovation 8](#_Toc26879128)

[IoT, Internet of Things 8](#_Toc26879129)

[Tillgänglighet 8](#_Toc26879130)

[VR, Virtuall Reality 8](#_Toc26879131)

[Öppna data 8](#_Toc26879132)

# **Den fjärde industriella revolutionen och den digitala transformationen**

Samhället är i ständig förändring, där behov och förväntningar skiftar över tid. Förändringarna och de anpassningar som krävs för att möta behoven kan inte alltid tillfredsställas utifrån den faktiska mänskliga förmågan. Därför sätts människans kreativa förmåga på prov för framställningen av nödvändiga innovationer. Resultatet kan ses i de tre industriella revolutioner som samhället genomgått sedan 1700-talet. De industriella revolutionerna är resultatet av människans förmåga att utveckla och ta tillvara på tekniska lösningar samt att genomföra nödvändiga organisatoriska förändringar. Det i sin tur har bidragit till att forcera människans fysiska och mentala begränsningar.

Samhället vi känner idag utmanar i större omfattning kommunernas förmåga att fördela begränsade resurser i form av både ekonomiskt kapital och humankapital i en helt ny omfattning. Ännu en gång finns behov av innovativa lösningar och nya sätt att interagera och utvecklas. Den fjärde industriella revolutionen som nu sker, korsar system och teknologier och ger människan superkrafter. Vare sig vi vill det eller inte är vi en del av ett paradigmskifte där den fysiska och den digitala världen sammanflätas och nya möjligheter öppnas upp.

Den fjärde industriella revolutionen är pågående och världen runt oss anpassar sig. Därför finns det förväntningar från samhället om en modern kommun som tar tillvara på digitaliseringens möjligheter. Där de ökade utmaningarna i välfärden blir hanterbara och förväntningarna om smart, snabb och kvalitativ service tillgodoses. Med hjälp av digitaliseringen skapas förutsättningar att upprätthålla en högkvalitativ vård och skola. Kommunen ska utgöras av serviceinriktade, tillgängliga och engagerade förvaltningar där ständig digital verksamhetsutveckling sker.

Individens förmåga att ta tillvara på digitaliseringen är det primära. Därför är det av största vikt att skapa förutsättningar för framväxten av digitalt kompetenta och trygga människor. Det innebär att vi måste utmana befintliga strukturer och utforma nya arbetssätt med hjälp av målmedveten ledning, delaktig personal och etablerad infrastruktur.

# **Inledning**

Föreliggande program beskriver hur Perstorps kommun ska implementera digitalisering som del i organisationen för att möjliggöra digital transformation. Syftet med programmet är att identifiera färdriktningen för kommunens digitala utveckling. Årliga handlingsplaner ska komplettera de utpekade utvecklingsområdena. Dessa ska vara kopplade till kommunens årliga verksamhetsplanering och budgetprocess. Programmet ska utgöra ett stöd för nämnder, förvaltningar, verksamheter och de som är verksamma i kommunen.

Perstorps kommun ska kontinuerligt arbeta för att utveckla processer och arbetssätt ur ett naturligt digitalt sammanhang. Genom innovation och kreativitet förenkla och tillgängliggöra kommunala tjänster som präglas av användarvänlighet. Perstorps kommun verkar genom sitt digitala arbete för långsiktig hållbarhet både ekonomiskt, socialt och miljömässigt. Kommunen ska vara ledande i att ta fram morgondagens innovatörer som banar väg för framtida generationer. Möjligheterna är många och vi ska ta tillvara på dem på bästa sätt.

Perstorps kommun ska vara den plats dit generationer vill flytta, bo, verka och utvecklas.

# **Styrande dokument**

Programmet utgår från globala, nationella och lokala strategier och styrdokument.

|  |  |
| --- | --- |
| **Instans** | **Styrande dokument** |
| FN Konventionen | Globala mål 2030 |
| Sveriges Riksdag | För ett hållbart digitaliserat Sverige |
| SKR | Utveckling i en digital tid |
| Familjen Helsingborg | Utvecklingsplan 2020- 2023 |
| Kommunfullmäktige | Vårt Perstorp 2030 |

## Globala mål 2030

Vid FN:s toppmöte den 25 september 2015 antog världens stats- och regeringschefer Agenda 2030 med dess 17 globala mål för hållbar utveckling. Världens länder har åtagit sig att fram till år 2030 leda världen mot en hållbar och rättvis framtid, där fattigdom och hunger utrotas och ojämlikheter bekämpas inom och mellan länder. Tillsammans ska fredliga, rättvisa och inkluderande samhällen utvecklas. Mänskliga rättigheter ska förverkligas och jämställdheten främjas. Kvinnor och flickors egenmakt ska stärkas och alla ska ha rätt till en jämlik och inkluderande utbildning. Planeten och dess naturresurser ska få varaktigt skydd genom uppförande av hållbara samhällen där innovation leder vägen och understöds av motståndskraftig infrastruktur.

## För ett hållbart Sverige

I den nationella strategin beskriver regeringen hur Sveriges digitaliseringspolitik ska bidra till ökad konkurrenskraft, full sysselsättning samt ekonomiskt, socialt och miljömässigt hållbar utveckling. Det övergripande målet är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. För att nå det övergripande målet sätts fem delmål upp om digital kompetens, digital trygghet, digital innovation, digital ledning och digital infrastruktur.

## Utveckling i en digital tid

SKR har tagit fram gemensam riktning för kommuner, regioner och SKR-koncernen om grundläggande förutsättningar för utveckling i en digital tid. SKR presenterar 16 mål uppdelade på fyra målområden.

## Utvecklingsplan 2020-2023

I Familjen Helsingborg ska ledorden vara *digitalt först.* Utvecklingen ska drivas av digitala lösningar och delade erfarenheter. I Familjen Helsingborg är digitalisering en självklar del av verksamheterna.

Vårt Perstorp 2030  
*(Service, Engagemang och Bemötande)*

För Perstorps kommun är det viktigt att arbeta långsiktigt med fokus på ekonomisk, social och miljömässig hållbarhet. Kommunen ska verka för att skapa likvärdiga förutsättningar för invånare att driva, leva och utvecklas i kommunen.   
Öppen dialog är en förutsättning för att ta tillvara på individuella erfarenheter, olikheter och kunskaper. Perstorps kommun är en inkluderande kommun som ser mångfald som en tillgång och där ömsesidig respekt ska vara en självklarhet.   
Som myndighet ska snabb handläggning prioriteras utan att göra avkall på service och rättssäkerhet.  
Att satsa på ny teknik är en viktig komponent för att tillgodose invånarnas förväntningar på ökad flexibilitet och tillgänglighet. Tekniken ska även bidra till stärkt demokrati och insyn genom delaktighet och transparens.

# **Den digitala kommunen**

Övergripande mål för kommunens digitalisering är att digitaliseringen ska utgöra en del av verksamhetsutvecklingen och öppna för nya möjligheter med fokus på invånarens behov och förväntningar. Perstorps kommun ska ta tillvara på digitaliseringens möjligheter och erbjuda invånare och verksamma möjligheten att leva i ett digitalt samhälle.

Strategin har tre övergripandemål:

* Enklare vardag för invånare, näringsliv och besökare.
* Smartare och öppnare förvaltning som stödjer innovation och delaktighet.
* Högre kvalitet och effektivitet i verksamheten.

# **Strategi**

|  |
| --- |
| **Perspektiv** |
| Kundfokuserat Perspektiv |
| **Utvecklingsområden** |
| Digital service och tillgänglighet |
| Digitalt innanförskap |
| Digital Ledning, styrning och organisation |
| Digitalisering för innovativ och hållbar utveckling |

## Kundfokuserat perspektiv

För Perstorps kommun är det viktigt att alla invånare kan vara delaktiga och ha likvärdiga förutsättningar. Som invånare, företagare eller besökare ska mötet med Perstorps kommun präglas av professionellt bemötande, god service och stort engagemang. Digitalisering ska även vara värdeskapande för den enskilde och öka livskvalitén. Med utgångspunkt i nämnda grupper som kunder ska dess förväntningar och behov beaktas i utformningen av den digitala kommunen.

## Digital service och tillgänglighet

För att kunna tillhandahålla en positiv kundupplevelse arbetar Perstorps kommun med en väg in som utgörs primärt av kommunens hemsida och understöds av en kompetent kundservice. Kommunens hemsida ska vara en attraktiv och tillgänglig kommunikationskanal som stödjer kommunens höga tillgänglighet och service nivå. Genom digitala lösningar skapas nya nätverk och arenor för ökad transparens och delaktighet där beslut ska gå att påverka.

Det är via hemsidan som kommunens varumärke ska speglas och väcka intresse.

* Digitaliseringen innebär att vi förhåller oss till tjänster snarare än produkter och lösningar. Kommunens digitala tjänsteutbud ska vara tillgängligt dygnet runt.
* Ärenden ska upprättas, följas och kommuniceras digitalt.
* Uppgifter ska endast lämnas en gång.
* Tjänsteutbudet ska utvecklas likvärdigt.
* Kommunen ska verka för ökad transparens genom öppen data.
* Informationen som tillgängliggörs ska vara enkel, begriplig och ändamålsenlig.
* Digitala plattformar och kommunikationsvägar ska ständigt utvecklas för ökad medborgardialog, tillgänglig samhällsinformation samt trygg och effektiv service.
* Kontakten med tjänstemän ska ske strukturerat.
* Marknadsföring av kommunala aktiviteter och upplevelser ska kommuniceras via digitala kommunikationsvägar.

## Digitalt innanförskap

Utvecklingen av det digitala samhället innebär att alla myndigheter och samhällsfunktioner ställer om från analogt till digitalt. Individers förmåga att förstå och förhålla sig till digital teknik är individuell och varierad. Oftast beror det på vilka digitala verktyg som finns att tillgå samt vilka strukturer som den enskilde måste förhålla sig till. Den digitala utvecklingen sker globalt vilket innebär att den som inte kan ta del av digitaliseringen riskerar att leva i ett globalt utanförskap. Regeringen anser att digitalt kompetenta och trygga människor har möjlighet att driva innovation vilket är en förutsättning för ett långsiktigt hållbart samhälle. Därför är det kommunens skyldighet att skapa förutsättningar för att alla ska kunna ingå i ett digitalt sammanhang.

* Digitalt först, det som går att digitalisera ska digitaliseras. I de fall då digitalisering ännu inte är möjlig ska transformationen ske så snart teknisk möjlighet finns eller då nödvändig säkerhet kan uppfyllas.
* Kundservice ska vid behov ge stöd och vägledning vid interaktion med den digitala kommunen för att skapa förutsättningar för att stärka den digitala mognaden.
* Kommunens digitala transformation ska ske öppet och vara möjlig för samhället att följa.
* Kommunen ska erbjuda digitala aktiviteter för ökad delaktighet och förståelse.
* Kommunen ska göra det möjligt för kommunala företag och föreningar att vara del av den digitala transformationen.

## Digital Ledning, styrning och organisation

Perstorps kommun ska vara en digital kommun vilket innebär att digitaliseringen ska implementeras som en naturlig del av organisationen. Den digitala resan kräver mod och nytänkande. Det ställer krav på ledningens förmåga att förverkliga en innovativ organisationskultur. Om den digitala transformationen sker på rätt sätt kan struktur för styrning bidrar till att motverka spretighet, stuprör och dubbelarbete.   
Genom samverkan kan meningsfulla erfarenheter utbytas och nya idéer och lösningar växa fram.

* Förvaltningarna och dess verksamheter tar ansvar för den egna digitala transformationen genom att nyttja och lyfta de kompetenser som finns.
* Utvecklingsarbetet innebär att kritiskt utvärdera processer och delmoment:
* Processer som kan automatiseras ska automatiseras. Anställda ska därför vara beredda på att förändra arbetssätt och rutiner.
* Digitaliseringen ska ske kontinuerligt, planeringen måste därför vara långsiktig och grunden för den digitala utvecklingen måste ske på ett sådant sätt att vidare utveckling är möjlig.
* Förvaltningarna ska finnas för varandra, ge stöd, uppmuntra till idéutbyte och kreativa processer.
* Vid identifiering av nya digitala verktyg ska dessa lyftas centralt för eventuell implementering inom flera förvaltningar och verksamhetsområden.
* Med utgångspunkt i de egna behoven och förutsättningarna ska andras erfarenheter tas tillvara, för att antingen skalas upp eller ner för anpassning.
* Nya användningsområden för digitalisering ska kontinuerligt utforskas och prioriteras.
* Digitaliseringen ska vara värdeskapande ur ett individ och samhällsperspektiv.
* Kartläggning, utvärdering och beslut av digitala åtgärder sker i dialog med de som berörs i verksamheterna.
* Kreativitet och nya idéer ska uppmuntras. Vi ska lära av misstagen som görs.
* Behov av kompetenshöjande insatser ska tillgodoses.
* Nödvändiga digitala hjälpmedel ska tillhandahållas.

## Digitalisering för innovativ och hållbar utveckling

Genom att ta tillvara på ny teknik och innovationer ska kommunen bli mer klimatsmart och bidra till hållbar utveckling. Digitaliseringen ska användas för smart resursutnyttjande och kontinuerligt minska energianvändningen och utsläppen.  
Leveransen av tjänster ställer stora krav på att de fungerar i sin omedelbara användning, med stort beroende av bakomliggande system.   
Digitalisering som kapitalform kan endast skapa värde om den sker kontrollerat och säkert. Därför är det centralt att ingjuta rätt skyddsåtgärder för att upprätthålla tillräcklig säkerhet utan att göra avkall på delningsmöjligheten.

* Digital infrastruktur ska byggas för främjandet av Perstorp som den smarta kommunen.
* Informationsflöden ska vara tillgängliga internt i organisationen så att data kan delas och hanteras på ett effektivt sätt inom ramen för lagrum.
* Säkerhet ska genomsyra hela den digitala transformationen och ske i dialog med IT och eventuellt andra berörda parter.
* Vid behov av nya system ska systemrollsmodellen följas.
* För användande av digitala tjänster ska identifieringen vara enkel, säker och enhetlig.
* Skydd för den personliga integriteten ska följas enligt lag och praxis.
* Miljösmarta digitala lösningar ska ständigt utforskas och prioriteras.
* Analoga administrativa hjälpmedel ska minskas till förmån för digitala lösningar.
* Digitala möten ska prioriteras i de fall det är möjligt.

# **Vem tar ansvar?**

Nedan redovisas ansvarsfördelningen inom den kommunala organisationen.

## Kommunfullmäktige

Beslutar om antagande av den digitala strategin för Perstorps kommun. Kommunfullmäktige beslutar även om de övergripande fokusområden som presenteras i handlingsplanen samt fastställer de eventuella särskilda satsningarna.

## Kommunstyrelsen

Leder arbetet med samordning och utveckling samt följer upp och utvärderar så att nämnderna fullföljer sitt uppdrag. Kommunstyrelsen reviderar den upprättade digitala strategin.

## Nämnderna

Verkar för att den digitala strategin efterlevs och att tydliga verksamhetsmål tas fram i linje med strategin.

## Förvaltningscheferna

Inspirerar sina medarbetare och skapar förutsättningar för att lyckas. Förvaltningscheferna tillgängliggör moderna digitala verktyg åt medarbetarna så att de kan genomför sina arbetsuppgifter och tillgodoser medarbetarnas behov av kompetenshöjande insatser.

## Verksamheterna

Bidrar med egna idéer, är nyfikna och ser utveckling som något positivt.

# **Begrepp**

AI, Artificiell intelligens är förmågan hos datorprogram och robotar att efterlikna människors beteende, såsom förmåga att lära sig saker av tidigare erfarenheter, förstå naturligt språk, lösa problem, planera en sekvens av handlingar och att generalisera.

AR, Augmented reality eller förstärkt verklighet är en direktsänd betraktelse av en fysisk, verklighetstrogen miljö vars element förstärks (eller kompletteras) med datorgenererade sinnesintryck. Tekniken fungerar genom att öka uppfattningen om den nuvarande verkligheten.

Automation eller automatisering betyder att man låter en maskin eller teknik utföra ett arbete. Automation kommer från grekiskans 'automatos' och betyder på egen hand.

Digitalisering(av latin digitus 'finger'),innebär omvandling av analog information till digital representation. Med samhällets digitalisering avses i generella termer den förändring av samhället som uppkommer och förväntningar på offentlig service genom de möjligheter som den digitala tekniken ger.

Digitalt förstär en princip som säger att digitala tjänster, när det är möjligt och relevant, ska vara förstahandsval i den offentliga sektorns kontakter med privatpersoner och företag. Digitalt först är regeringens program för digital förnyelse av det offentliga Sverige som även Familjen Helsingborg tagit fasta på.

Digital transformationär den pågående, systemövergripande övergången från analoga till digitala informationsströmmar och de genomgripande konsekvenser av ändrade arbetsmetoder, organisationsprocesser och samhällsstrukturer som detta leder till.

Digitalt innanförskapinnebär att ha kunskap, förmåga och tillgång till teknik för att ta del av den digitala världen. I Sverige befinner sig uppskattningsvis dryga miljonen människor i digitalt utanförskap. En stor andel av de som befinner sig i digitalt utanförskap är äldre, födda utanför EU eller har låg inkomst.

Innovation är nya lösningar som svarar mot behov och efterfrågan i vardagen och omvärlden. Innovation är förmågan att framgångsrikt ta fram och införa nya processer, tjänster och metoder som resulterar i betydande förbättringar av kvalitet, effektivitet eller ändamålsenlighet. Innovationsforskningen skiljer på radikala och inkrementella innovationer. Radikala (eller omstörtande) innovationer skapar fundamentala förändringar i aktiviteter och beteenden inom en organisation eller bransch. Inkrementella innovationer innebär små förändringar och förstärker snarare tidigare kunskap inom en organisation.

IoT, Internet of Things (Sakernas Internet) innebär att föremål kopplas upp med sensorer så att de kan styras, information kan insamlas eller att data kan utbytas.

Tillgänglighet, innebär att information och tjänster ska kunna användas av alla människor oavsett begränsningar.

VR, Virtuall Reality är en teknik där arbete sker i datorsimulerad verklighet vilket innebär att individen genomför olika uppgifter i en datorbaserad modell eller miljö.

Öppna data är digital information som är fritt tillgänglig utan inskränkningar. Vad som är öppna data regleras i PSI-direktivet och Inspire-direktivet från EU som också införts i svensk lagstiftning. 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.