

KOMMUNERNA OCH VÄLFÄRDSUPPDRAGET

TELE2

FÖRETAG

Så kan den senaste tekniken göra utmaningar till möjligheter

Dagens kommuner brottas med ett flertal stora utmaningar. Det handlar om att kommunerna ska klara välfärdsuppdraget, samtidigt som en avstannande tillväxt och en åldrande befolkning medför att kostnader behöver minskas. Utöver detta ska kommunerna fortsätta det viktiga digitaliseringsarbetet och säkerställa att alla invånare har tillgång till uppdaterade informations- och kommunikationstjänster, samt att företag kan etablera sig med tillgänglighet till stabila och säkra nätverk. Dessutom ska alla inom kommunen nås av rätt information och kunna komma i kontakt med sin kommunala förvaltning, när och på det sätt som de själva vill.

Dessa utmaningar hänger ihop, och för att kunna effektivisera arbetet inom de kommunala enheterna behöver arbetet prioriteras. Det kan dock kännas som ytterligare en utmaning då ny teknik, nya tjänster och en varierande digital mognad hos medborgarna ställer stora krav på strategi, infrastruktur, integration och samverkan.

I en tid av snabb teknisk utveckling, svag konjunktur, skiftande demografi, minskande skatteintäkter och brist på personal med rätt kompetens är det onekligen ett stort ansvar som hamnar hos kommunerna. Åtagandet att erbjuda alla medborgare högkvalitativ samhällsservice, välfärdstjänster samt god tillgänglighet till samhällsinformation ställer ständigt nya krav på effektivt förvaltande av gemensamma resurser. För att kunna få en överblick över vilka områden som bör prioriteras och hur digitaliseringen på bästa sätt ska kunna bidra har vi identifierat 6 olika områden där

kommunerna står inför särskilda utmaningar och där rätt tekniska lösningar kan göra stor skillnad.

De största utmaningarna Sveriges kommuner står inför handlar om:

- Ekonomi
- Demografi
- Teknikskifte
- Kompetensförsörjning
- Kommunikationssätt
- Integration

Kostnadskalkylen

Många kommuner befinner sig redan i ett ansträngt ekonomiskt läge och många gör nu upp effektiviserings- och besparingsplaner för att budgeten ska gå ihop. Redan 2019 var det ett nittiototal kommuner som redovisade ett underskott.* Bland de tillfrågade ekonomicheferna i SKL:s enkät tror 79 procent att 2020 kommer vara ett ännu svårare år.

Till detta kommer också förändringar i demografin, vilket innebär minskat skatteunderlag och minskade intäkter för många kommuner, då antalet personer som kommer vara 80+ kommer att öka kraftigt inom de närmaste åren.** Dessutom är den här gruppen ofta i större behov av vård och assistans vilket gör att kostnaderna för välfärdstjänster kommer att öka ytterligare.

*Sveriges kommuner och landstings (SKL) ekonomirapport för 2019. **SCB, april 2019.

Förändringar i befolkningsunderlag

Sveriges kommuner och landsting (SKL) sammanfattar i sin ekonomirapport för 2019 att kommunerna och regionerna är i början av en period med mycket stora krav på omställning. De förutspår stora kostnadsökningar för välfärden och ser att det kommer att råda brist på både pengar och kompetens i form av arbetskraft.

En stor utmaning för regionerna är att kostnader för hälso- och sjukvård fortsätter att öka i mycket snabb takt, samtidigt som behovet för dessa tjänster ökar. Det gäller framförallt inom individ- och familjeomsorg, hemtjänst, ekonomiskt bistånd och särskilt boende. Inom alla dessa verksamhetsområden räknar mer än hälften av kommunerna med att de kommer att ha ett underskott på över en procent av årets budget.*

Vissa kommuner ser sitt underlag för skatteintäkter minska i takt med urbaniseringen, medan andra får hantera en snabbt ökande befolkningsmängd, vilket istället medför helt andra utmaningar. I det första fallet handlar mycket om att effektivisera verksamheten, digitalisera och automatisera för att kunna frigöra resurser till kärnverksamheten och därigenom kunna bibehålla samma välfärdsservice. I det andra fallet handlar det om att ha kapacitet att hantera den stora inströmningen, vilket påverkar allt från förvaltning och nätverk till tillgänglighet och administration.

Teknikskiftet

Digitalisering innebär att många delar av verksamheten kan effektiviseras, men för att det ska lyckas krävs både nya arbetssätt och en tydlig strategi. För att säkerställa en effektiv digital infrastruktur, standardisering och interoperabilitet krävs samordning och samverkan. Hur kommunerna klarar av att navigera i den nya tekniken kommer att vara avgörande för vilka möjligheter och effektivitetsvinster som kan skapas.

Idag finns i alla fall tilltron och kulturen.

Enligt rapporten "Digitaliseringen inom offentlig sektor i Sverige" som tagits fram av Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) på uppdrag av Finansdepartementet, lyfts Sveriges väletablerade kultur med en transparent offentlig sektor fram som en viktig styrka. Denna kultur bör också vara en viktig komponent i att bygga ett ramverk som möjliggör användning av data som en tillgång för både affärsmässig och social innovation. Det som behöver läggas till är expertisen som säkerställer att medarbetare i hela den offentliga sektorn kan använda gemensamma verktyg och plattformar för att skapa synergier som leder till kvalitets- och storskalighetsvinster.

Ett ytterligare sätt att underlätta kommunernas arbete är att premiera samverkan mellan olika kommuner. Redan idag är det många mindre kommuner som går samman vid upphandlingar för att få bättre förhandlingskraft. När kommunal samverkan tas ett steg längre finns ännu större vinster att hämta i exempelvis gemensamma tekniska lösningar. Det kan gälla lösningar för ärende- och kontakthantering, samt nyttjande av självbetjäningsportaler där samverkan ökar servicegrad och tillgänglighet samt bidrar till en effektivare administration.

Kompetensförsörjning

Enligt IT & Telekomföretagens kompetensrapport från 2017 befaras ett underskott på 70 000 personer med it- eller digitalt relaterad kompetens till år 2022. Dessutom kommer det ökade vårdbehovet och belastningen på välfärdssystemen också kräva mer personal. En utveckling som gör konkurrensen om arbetskraften hårdare, vilket i förlängningen kan leda till både ökade kostnader och svårigheter att kunna rekrytera tillräckligt med kvalificerad personal.

För att kunna möta den utvecklingen blir det extra viktigt att erbjuda en tilltalande arbetsplats

*Sveriges kommuner och landstings (SKL) ekonomirapport för 2019.

och arbetsmiljö – både den fysiska och digitala. Alla delar är högst beroende av varandra och själva samordningen av dessa är en av nycklarna till värdeskapande arbetsplatser. En bra arbetsplats kan öka produktiviteten genom att stötta och inspirera medarbetarna, vilket skapar bättre förutsättningar för medborgar- och medarbetarsamverkan.

Nya kommunikationssätt, men olika digital mognad

Alla medborgare har inte kommit lika långt i sin digitala resa. Därför är det viktigt att det finns både analoga och digitala kontaktvägar. Huvuduppgiften är att göra relevant information och samhällstjänster så tillgängliga som möjligt.

Det förväntas också från medborgare att kunna ha kontakt med myndigheter på olika sätt beroende på för stunden tillgängliga kanaler, vilket ökar kraven på att integrera och samordna olika system för kontakt- och ärendehantering. Medborgaren förväntar sig att i samma ärende men vid olika tillfällen kunna använda olika kanaler: chatt, webb, telefon och sociala medier.

Integration

Delar av den demografiska förändringen handlar också om folkströmmar som rör sig från olika delar av världen då konflikter, naturkatastrofer och förföljelse gör att människor behöver söka en fristad. De nyanlända som kommit till Sverige har tack vare integrationspolitiken fördelats över hela landet och är något som de flesta kommuner behöver förhålla sig till. En av de utmaningar som kommer med detta är att många ännu inte har hunnit lära sig det svenska språket.

Oavsett ursprung har alla medborgare samma rätt att få och kunna ta del av samhällsinformation och samhällstjänster. Något som kan vara svårt att säkerställa då det dels kan finnas en misstro gentemot myndigheter och dessutom vara svårt att tillhandahålla material och tolkar i den utsträckning som behövs.

Vi har bra förutsättningar för att lyckas

För att kunna möta dessa utmaningar behöver en rad faktorer samverka. De kommunala verksamheterna behöver få tillgång till rätt teknik, hitta nya arbetssätt som tar tillvara på de möjligheterna, använda data för att förstå hur, var och när det går att effektivisera verksamheten samt hitta nya samarbetsformer. Dels handlar det om att bjuda in fler aktörer i ett tidigare skede, men också att hitta samverkansformer mellan olika kommuner, mellan medborgare och den offentliga verksamheten och mellan kommuner och näringsliv. Det är dock en utmaning som Sverige historiskt sett har varit bra på att hantera. En kultur som främjar samarbeten och en hög tillit till myndigheter är också något som lyfts fram som unikt i OECDs rapport. Tillsammans har vi därför stora möjligheter att lyckas när kommuner, företag, medborgare och organisationer ges förutsättningar att gemensamt utveckla vårt samhälle.

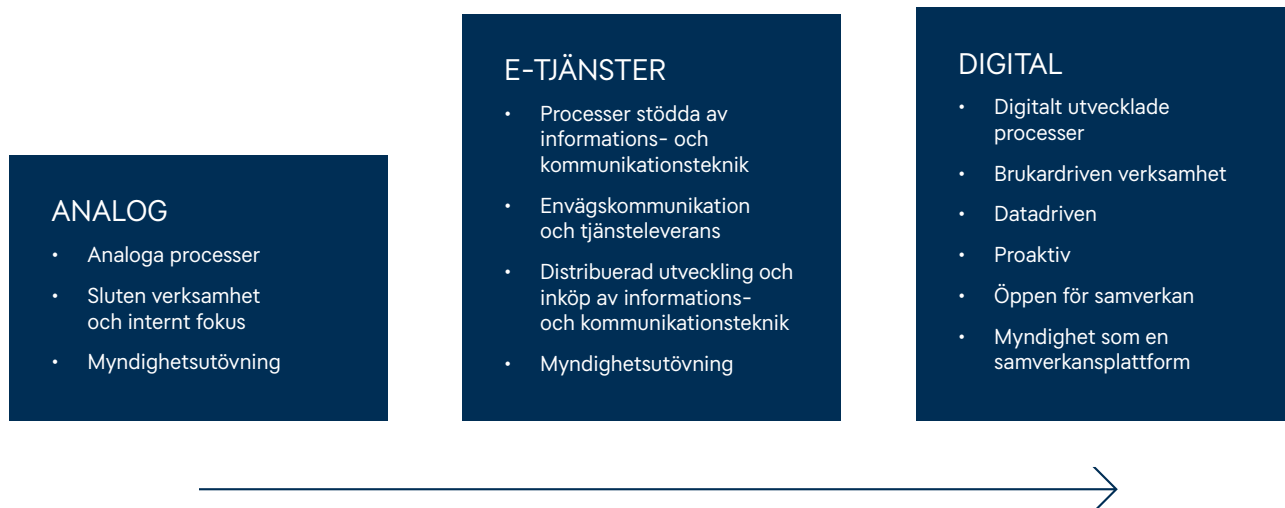
Tekniken finns, vi kan bygga ett starkare samhälle tillsammans

Med utgångspunkt i den rapport som OECD tagit fram på beställning av Finansdepartementet har man också utvecklat en processmodell för digitalisering av offentliga verksamheter. Modellen hjälper myndigheter och offentliga verksamheter att både uppmärksamma var man är i sin digitala mognad och hur man bör agera för att kunna ta nästa steg. Processen beskriver förändringen i hur verksamheten arbetar från att vara helt analog, via det som kallas e-tjänster till att bli en helt och fullt digitaliserad verksamhet.

” Det viktigaste är naturligtvis att investera i nya, moderna system som kan spara pengar för medborgare och myndigheter och som kan öka myndigheternas kvalitet i servicen mot medborgarna.

Anders Ygeman
Energi- och digitaliseringsminister

DIGITALISERING ETT VIKTIGT VERKTYG ATT HANTERA UTMANINGARNA



Källa: Digital Government Review of Sweden, Towards a Data-driven Public Sector, OECD 2019

Fem nyckelfaktorer för digitaliseringen av offentlig verksamhet

För att nå hela vägen fram till en digital och framtidssäkrad verksamhet har man också identifierat fem stycken nyckelfaktorer som utgörs av en förändring både i arbetssätt och i hur man ser på sitt verksamhetsutövande. Digitaliseringens möjligheter är i det närmaste obegränsade, men för att lyckas behöver det också finnas en tydlig struktur för implementering. Det behöver också finnas en idé om hur detta hjälpmedel ska bidra till att stötta verksamhet till att klara välfärdsuppdraget.

Nyckelfaktorerna är:

1. Från att stötta existerande processer till digitalt utvecklade processer

Det innebär att tänka på att skapa en effektiv, hållbar och medborgardriven offentlig sektor, oavsett typ av verksamhet eller kommunikationskanal. Istället för att lappa och laga problem som uppstår när analoga processer ska översättas, utgår man istället från det faktiska behovet och hur detta kan lösas med hjälp av den senaste tekniken.

2. Från informationscentrerad myndighet till datadriven offentlig verksamhet

Myndigheter behöver se data som en strategisk tillgång och grundläggande möjliggörare för den offentliga sektorn. Med lättillgängliga data över hur medborgare agerar och hur våra gemensamma resurser används kan man förutsäga behov, förstå prestation, effektivisera verksamheten och snabbt svara upp mot förändringar.

3. Från stängda processer till öppna data

I Sverige ska även myndighetsdata förhålla sig till offentlighetsprincipen och data ska tillhandahållas i öppna format. Det innebär att man arbetar för att underlätta samarbeten och involvera utomstående i enlighet med principer för transparens, integritet, ansvar och för att stödja digitalt arbetssätt.

4. Från myndighetsstyrd till medborgardriven verksamhet

Genom att lyssna på både privatpersoner och företagare ska den offentliga sektorn skapa förutsättningarna för att alla ska kunna ta del av digitaliseringens möjligheter. Myndigheten ska sträva efter att medborgare och företag ska kunna kommunicera sina behov på ett enkelt sätt oavsett kanal, för att kunna möta dessa vid utveckling av nya tjänster.

5. Från tjänsteleverantör till plattform för gemensamt skapande

Kommuner och regioner ska tillhandahålla ekosystem som stödjer medarbetarnas arbete med att skapa effektiva regelverk och leverera kvalitativa tjänster. Ekosystemet ska främja och möjliggöra samarbete med och mellan medborgarna, företagen, civilsamhället och andra för att ta tillvara dess kreativitet, kunskap och färdigheter för att möta våra gemensamma utmaningar.

Proaktivitet i digitaliseringsarbetet ger stora vinster

Myndigheter som klarar av övergången till ett helt digitaliserat arbetssätt blir mer proaktiva och kan snabbare svara upp mot medborgarnas behov. En myndighet som tar ett helhetsgrepp kring sin digitala transformation får större möjligheter att nyttja dess fördelar än om varje enskild del av verksamheten digitaliseras var för sig.

Att göra strategiska investeringar i en gemensam plattform underlättar och förbättrar hur tjänster skapas och levereras till medborgarna via samarbeten och kollektivt skapande. Att möjliggöra för medarbetare i hela den offentliga sektorn att använda gemensamma verktyg och plattformar är grundläggande för att kunna skapa de synergier som leder till både skal- fördelar och kvalitetsvinster.

” Vi vet att kommunerna har en teknikskuld – och från regeringsnivå så har vi gett dem direktiv att uppdatera sina system – vi tror att det behövs för att kunna leverera morgondagens välfärdstjänster och för att kunna möta alla medborgare på deras villkor.

Anders Ygeman,
energi- och digitaliseringsminister

Vi tillgängliggör det digitala samhället

Idag är Tele2 en av Sveriges största samarbetspartners till kommuner och regioner. Vi utvecklar marknadsledande kommunikationslösningar, och genom ett nära partnerskap med våra kunder skapar vi hela tiden insikter att ta med oss. Tillsammans ser vi till att alla medborgare får ta del av de obegränsade möjligheter som tekniken ger upphov till.

En gemensam utmaning som alla kommuner har, är att de bär ansvaret för att digitaliseringen av samhället ska komma alla människor till gagn. Det är ett arbete som både är krävande och fullt av nya möjligheter. För att låta fler människor få tillgång till alla samhällstjänster har Tele2 utvecklat produkter och tjänster som underlättar den digitala resan för Sveriges kommuner. Det är något som vi är mycket stolta över att få göra.

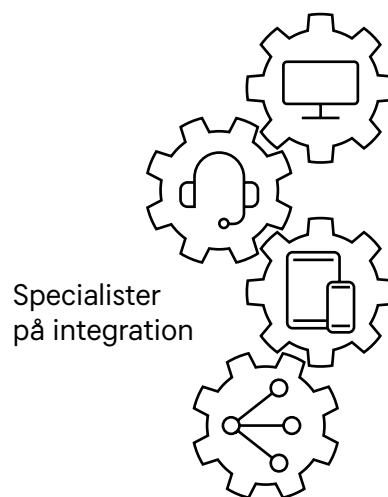
Ett proaktivt och flexibelt partnerskap

Genom att alltid jobba nära våra kunder och att tillsammans sätta en gemensam målbild, får vi både tydliga mätpunkter på våra leveranser och möjlighet att komma med nya förslag under arbetets gång. Det ger oss en arbetsprocess där vi kan exemplifiera med erfarenheter från kommuner som löst liknande problem tidigare. Genom att presentera färdigpaketerade förslag kan vi förenkla beslutsprocessen, och ge en överblick över både förväntade resultat och totala kostnader. Detta är ett arbetssätt och en transparens som vi fått mycket uppskattning för.

Smarta system ger stora besparingar

För kommunerna finns stora möjligheter att effektivisera både internt arbete och arbete relaterat till inkommande ärenden och förfrågningar från kommunens invånare. Exempel på system

som underlättar och kan bidra till att frigöra resurser genom mindre manuell handpåläggning är självbetjäningsverktyg, integrerad e-handel, ärendehanteringssystem, kundtjänstverktyg och smarta växellösningar. Tele2 har specialiserat sig på att integrera dessa verktyg, vilket ytterligare bidrar till smidig samverkan och ökad effektivitet.



Framförhållning och förstudier en viktig del

Exakt vilken integration och funktionalitet som behövs för att möta verksamhetens behov blir då något som man behöver fundera på inför en upphandling. På samma sätt som att det är värt att fundera över vilka flöden som skulle kunna ge störst vinster för verksamheten om de kan automatiseras. För att beslutsfattare och medarbetare inom kommunen ska få bästa möjliga underlag behövs en kvalitativ datainsamling. Med den erfarenhet vi samlat på oss, och med kunskap om den senaste tekniska lösningarna, vill vi kunna vara en partner som guidar er hela vägen från upphandling till lansering.

Vill du veta mer om våra erbjudanden för kommuner?

Gå till tele2.se/foretag/radgivning och fyll i formuläret så kontaktar vi dig.

Du som redan är kund hos Tele2 är välkommen att kontakta din säljare.

