

Rapport enkätundersökning av den digitala mognaden i Norrbottens kommuner 2020



Innehållsförteckning

1	Inledning och bakgrund till enkäten	2
2	Syfte	2
3	Data och metod	2
4	Kort sammanställning av läget.....	3
5	Svar och kommentarer.....	3
5.1	Behovet av digitalisering	3
5.2	Digital vision eller handlingsplan.....	4
5.3	Har ni i er organisation en gemensam bild av framtidens medborgarupplevelse?	5
5.4	Har ni beslutsförmåga och kapacitet att förflytta er mot den bilden?	5
5.5	Bedömer ni att tidigare gjorda IT-investeringar begränsar möjligheterna till utveckling?	6
5.6	Sker omvärldsbevakning inom digitaliseringsområdet?	7
5.7	Vem upplever du det är som driver den digitala utvecklingen inom er kommun?	7
5.8	Vad driver på digital utvecklingen inom er kommun?	7
5.9	Upplever ni att det finns en kultur som uppmuntrar till digital transformation?	8
5.10	Bedömer ni att er kompetens är tillräcklig inom digitaliseringsområdet?	8
5.11	Hur kan Region Norrbotten, Norrbottens Kommuner, IT-Norrbotten samt Luleå tekniska universitet bistå för att underlätta "digitaliseringsresan"?	9
6	Sammanfattning	9
7	Slutsats.....	11
8	Reflektion 1: Digitalisering i spåren av Covid-19.....	11
9	Reflektion 2: Utbyggnad av digital infrastruktur	12

1 Inledning och bakgrund till enkäten

Under 1800-talet pågick den industriella revolutionen för fullt i Sverige. De som hade svårt att leva av vad jorden gav flyttade till städerna för att ta jobb i de nya industrierna. Årtiondena före sekelskiftet präglades därför av en snabb urbanisering. Just nu befinner vi oss mitt i ännu en revolution, den digitala, som tvärt om ska göra det lättare att bo och verka på landsbygden och minska den utflyttning som hittills dränerat många av våra landsbygds-kommuner.

Regeringens ambition är att statliga myndigheter, kommuner och lands-ting/regioner ska vara ledande i världen när det gäller att ta tillvara på digitaliseringens möjligheter. Detta för skapa effektivare förvaltningar, med möjligheter till kompetensväxling, och en enklare vardag för såväl privatperso-ner som företag, – oavsett om man bor i stad eller på landsbygd.

I dagens samhälle är lika villkor mellan stad och land, en viktig demokrati-fråga. En digitalisering av landsbygden gör denna inte bara mer attraktiv som ett livsstilsalternativ utan skapar också möjligheter att förbättra förut-sättningarna för ekonomisk tillväxt även utanför tätbefolkade områden.

I den snabba utveckling som nu råder är det därför viktigt att Norrbottens kommuner inte halkar efter i den digitala utvecklingen. Detta är speciellt viktigt för landsbygdskommuner i där digitalisering får ses som en av ödes-frågorna för överlevnad. För att genomföra förändringar krävs att ledningen är med, men det krävs också att kommunens olika verksamheter ser digitali-seringen som en möjlighet.

Denna rapport ingår i analysplanen för 2019 och beskriver resultatet av den enkätundersökning om Norrbottens kommuners digitala mognad som Region Norrbotten genomförde under våren 2020. Under hösten kommer även ett re-sultat för en genomlysning av digital mognad hos medborgarna som genom-förs i samverkan mellan Region Norrbotten och Luleå tekniska universitet.

2 Syfte

Syftet med enkäten var att få en nulägesbild av organisatoriska mognaden gällande digitalisering i Norrbottens kommuner och deras förutsättningar för att kunna underlätta och driva på digital transformation. Valet att i enkäten fokusera på kommunerna gjordes på grundval av att dessa har ett stort ansvar för att agera som katalysatorer i digitala förändringsprocesser och styra och leda dessa i sina respektive kommuner.

3 Data och metod

Rapporten är sammanställd med utgångspunkt från en enkät som skickats ut till chefer i samtliga fjorton kommuner i Norrbotten. Svar inkom från tio kommuner. Respondenterna hade följande befattningar:

- Chef Digital utveckling
- E-samordnare

- IT-Verksamhetsarkitekt
- IT-strateg
- Kommunalråd, vice KSO
- Kommundirektör
- Näringsliv/landsbygdsutvecklare
- Näringslivsstrateg
- Sektorchef vård och omsorg
- Utvecklingsledare - Verksamhetsutveckling och digitalisering
- IT-chef
- IT utvecklare
- Kommunchef
- Kvalificerad handläggare
- Näringslivschef
- Samordnare
- Trafikingenjör
- Verksamhetsutvecklare Socialtjänsten

4 Kort sammanställning av läget

80 % av respondenterna anser att behovet av digitalisering är stort

47 % menar att hela kommunledningen delar denna uppfattning

70 % av respondenterna säger att man har en digital vision, handlingsplan eller strategi

55 % av respondenterna anser att det saknas tillräcklig kompetens inom digitaliseringsområdet

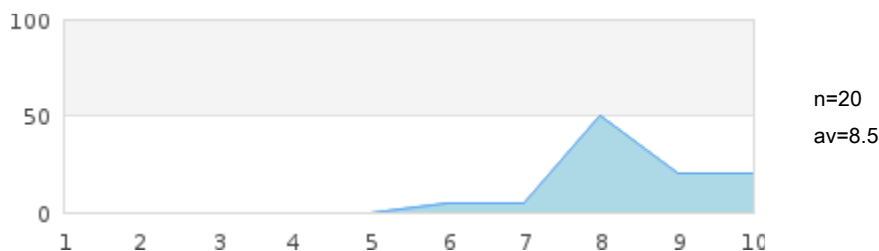
45 % bedömer att tidigare gjorda IT-investeringar begränsar möjligheterna till innovation

45 % av respondenterna bedömer att organisation inte har en gemensam bild av framtidens medborgarupplevelse

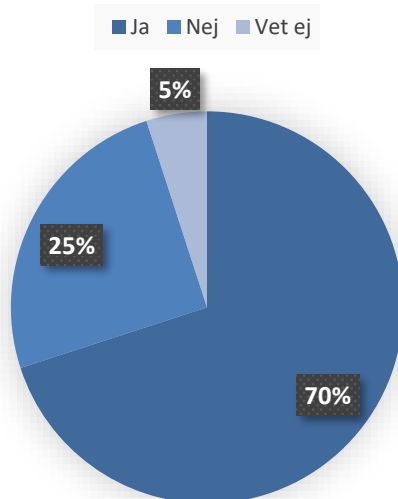
40 % av respondenterna bedömer att man inte har beslutsamässighet och kapacitet för att förflytta sig mot den bilden

5 Svar och kommentarer

5.1 Behovet av digitalisering

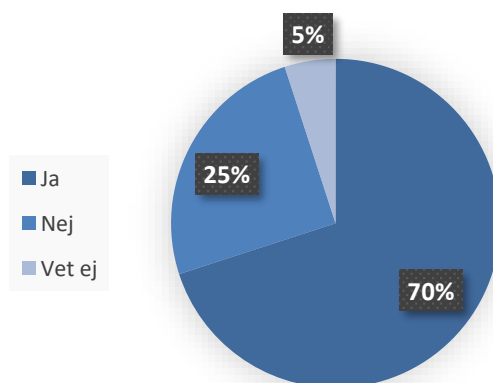


Merparten av respondenterna bedömde att behovet av digitalisering var stort i sin kommun. Flera menade att den digitala mognaden varierade stort mellan förvaltningarna, – allt från att ha en övertro på ”snabbfix” till att ha förståelse för själva processerna och se de långsiktiga vinsterna med att digitalisera. Flera menade också att man saknade insikt om digitaliseringens möjligheter. På frågan om man tror att hela kommunledningen delar uppfattningen om behovet av digitalisering fördelade sig svaren enligt följande:



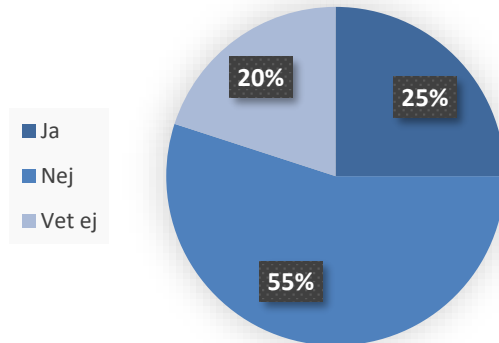
5.2 Digital vision eller handlingsplan

Frågan om kommunen har en digital vision eller handlingsplan resulterade i följande utfall:



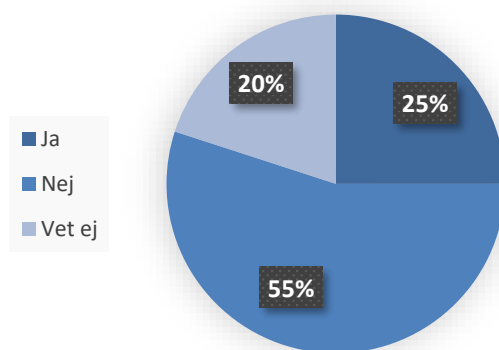
Av de som angav att man har en vision/strategi visade fritextsvaren att flera kommuner arbetade enligt denna. Vissa respondenter ansåg dock att man inte var insatta i vad som gjordes eller hade svårt att följa hur arbetet fortskred. Bland de respondenter som svarade att man inte hade någon vision/handlingsplan/strategi menade några att frågan inte varit prioriterad eller att en plan finns framtiden men att denna ännu inte var antagen.

5.3 Har ni i er organisation en gemensam bild av framtidens medborgarupplevelse?



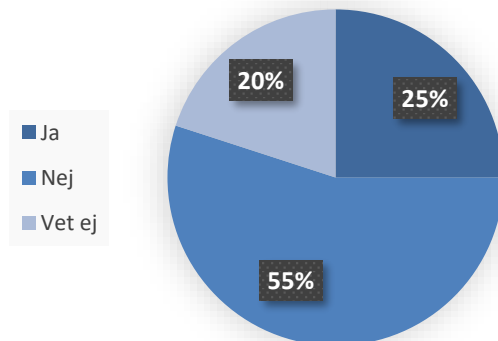
Digitaliseringen möjliggör och leder till en ökad individualisering. Detta gör att individen sätts i centrum på ett sätt som tidigare inte varit möjligt. Denna nya nivå av kund/individorientering påverkar företag, civilsamhällets organisationer och även offentliga verksamheter. Som individ förväntar man sig ett ”skräddarsytt erbjudande” som passar just mig. Spelreglerna ändras därmed när det gäller relationen till medborgare och kunder, distribution och produktion av produkter och tjänster. Därför är det också viktigt att vi har klart för oss att medborgarnas förväntningar på nya tjänster och service till individen till stor del bygger på att man interagerar och har kunskaper och insikter om vad det är som individen önskar eller behöver. Svaren indikerar att det finns en potential att utveckla samverkan med kommunens invånare.

5.4 Har ni beslutsförmåga och kapacitet att förflytta er mot den bilden?



Majoriteten av de respondenter som svarade nej eller vet ej menade att man saknade såväl resurser som ekonomiska medel för att arbeta proaktivt med frågan. Man sa också att en sådan förflyttning var ett stort åtagande som krävde ett långsiktigt och uthålligt arbete från den politiska ledningen. Man trodde också att de samordnade digitala tjänster som medborgarna förväntar sig från offentlig sektor klarar ingen enskild kommun realisera.

5.5 Bedömer ni att tidigare gjorda IT-investeringar begränsar möjligheterna till utveckling?



Här menade några av respondenterna att man löpande investerat i flertalet olika programvaror och system i stället för att arbeta med att utveckla och nyttja ett gemensamt system och ta vara på synergier av de val man gjort. Man menade också att om man skulle kunna göra saker gemensamt, nationellt eller i regionen skulle detta kunna avlasta varje kommun, – onödigt och resursslöseri att varje kommun ska uppfinna hjulet själva. Så här uttryckte en av respondenterna sig i fritextsvaren:

1. Ekonomiska modeller

Vi behöver bli bättre på att kunna hantera förändrade finansieringsformer och affärsmodeller. Offentlig sektor kommer under de närmsta 10 åren att behöva leva med, och hantera, en mix av både gamla och nya affärsmodeller. Tydligare exempel och rådgivning inom området behövs.

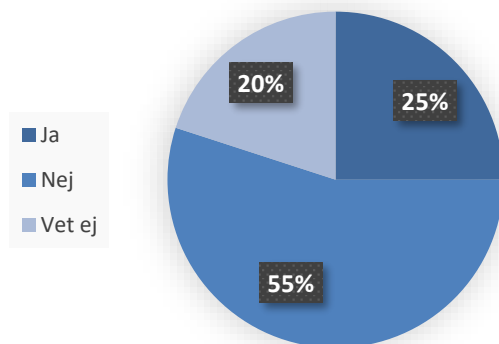
2. Informationssäkerhet

Bristen på resurser medför att vi måste leva med gammal teknik under längre tid, vilket i sin tur påverkar våra möjligheter att upprätthålla nivån på informationssäkerhet. Tydligare exempel och rådgivning behövs.

3. Digitalisering och innovation

Ekonomi och informationssäkerhet är områden där vi eftersträvar kontroll och trygghet. Som komplement till detta behöver vi arbeta mer systematiskt med innovation och digitalisering. Det är en grundförutsättning för vår förnyelse och behöver prioriteras och synliggöras.

5.6 Sker omvärldsbevakning inom digitaliseringsområdet?



Glädjande nog visade enkäten på att respondenterna var bra på att omvärldsbevaka i syfte att ta vara på möjligheter att utveckla sin verksamhet.

5.7 Vem upplever du det är som driver den digitala utvecklingen inom er kommun?

På denna fråga kunde man välja ett eller flera alternativ. På fritextsvaren framkom att det hos merparten av kommunerna var IT-avdelningen som var drivande.

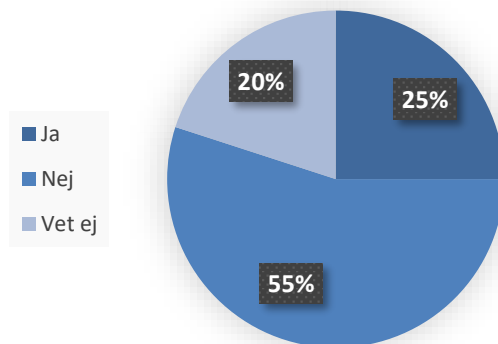


5.8 Vad driver på digital utvecklingen inom er kommun?

Denna fråga besvarades med fritextsvar och merparten av svaren kunde grupperas enligt nedan:

- Ansträngd ekonomi och resursbrist
- Effektiviseringsbehov inkl. personalbrist
- Förväntningar från medborgare och samhälle
- Förändringar i samhälle

5.9 Upplever ni att det finns en kultur som uppmuntrar till digital transformation?



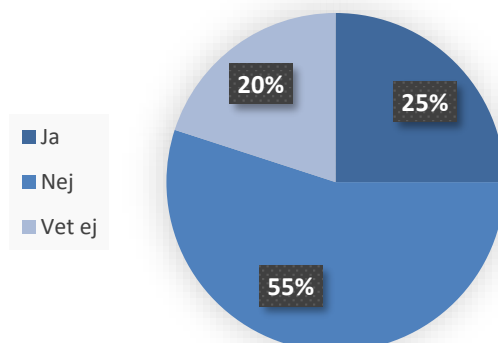
De som svarade nej fick möjlighet att utveckla detta genom fritextsvar. Där framkom bland annat följande:

- Det krävs att politiken belyser och prioriterar frågan för att det ska smitta av sig på medarbetarna.
- Det finns en inarbetad kultur som måste överbryggas, vilket tar tid
- Vi har börjat resan, det finns delar av organisationen som främjar och uppmuntrar digital transformation men mycket återstår.

På frågan om vad som kan göras för att påverka en kulturell förändring var följande uppfattning generell:

- Ökad delaktighet för medarbetarna
- Lyhördhet av beslutsfattare
- Kompetensutveckling av personal och dialog med medborgarna
- Skapa bättre organisatoriska förutsättningar för digitaliserings-arbetet.

5.10 Bedömer ni att er kompetens är tillräcklig inom digitaliseringsområdet?



Hela 55 % tyckte att man saknade tillräcklig kompetens inom digitaliseringsområdet. Framförallt är det ledningarna på förvaltningarna som måste stärkas kompetensmässigt. Man behöver veta vilka möjligheter tekniken erbjuder och framförallt hur verksamheten skulle kunna utvecklas och förändras för att ta tillvara på möjligheterna. Det är inom det senare området, verksamhetsutveckling, som man menar att de största behoven finns. Man ser även en potential för samverkan med andra kommuner/aktörer och kompetenser (konceptutvecklare, objektförvaltare, systemförvaltare).

5.11 Hur kan Region Norrbotten, Norrbottens Kommuner, IT-Norrbotten samt Luleå tekniska universitet bistå för att underlätta "digitaliseringsresan"?

En större del av respondenterna menade att man går mot ett ökat antal regionala och nationella tjänster, men att kommunerna inte hinner med att bevaka, implementera och kravställa på dessa. Man behöver hjälp så att man inte startar egna projekt för det som redan är på gång regionalt och/eller nationellt. Flera ansåg att det var viktigt att man standardiserade digitala tjänster så att man inte arbetade med samma sak överallt. *"Varför skall 290 kommuner i Sverige, som alla har samma uppdrag, uppfinna hjulet gång på gång var och en för sig?"*

En vägledande digitaliseringsstrategi/agenda/handlingsplan i länet efterlystes som underlag för hur vi gemensamt och långsiktigt ska kunna stärka den regionala förmågan att möta digitaliserings utmaningar och dra fördelar av detta. Man menar att vikten av digitalisering betonas i RUS med tillgänglighetsmål men att det inte räcker. Man menade också att digitaliseringen inte enbart behövs i städerna utan även i små kommuner med extrem glesbygd med ett annat demografiskt och geografiskt behov.

6 Sammanfattning

Majoriteten av respondenterna anser att behovet av digitalisering i deras kommuner är stort. Några kan dock inte se behovet och det tror man beror på okunskap. De flesta kommuner har någon form av en digital handlingsplan/vision som man arbetar efter men flera menar att detta inte är tillräckligt och att man inte fokuserar tillräckligt mycket på att arbeta med frågan, delvis beroende på ekonomiska- och personella resurser.

Flera kommuner har heller inte någon gemensam bild av vad kommunens invånare förväntar sig eller beslutsmässighet och kapacitet att förflytta sig mot en sådan. Detta kan härledas till bristande resurser samt ekonomi för att dels implementera digitala lösningar men även för att utbilda och informera såväl medarbetare som kommuninvånare.

Några anser att de insatser som genomförs är på en för hög strategisk nivå eller för låg operativ nivå och att nationell, regional och lokal samordning av utvecklingsinsatser nästan helt saknas.

Andra faktorer som begränsar den digitala utvecklingen är ”inlåsnings effekter/investeringsskulder” på grund av tidigare gjorda och nu omoderna IT-investeringar. Detta på grund av att man gjort fragmenterade investeringar i olika system och programvaror istället för att satsa på gemensamma övergripande system, – gärna i samverkan med andra.

Glädjande nog anser de flesta att man har bra omvärldsbevakning inom digitaliseringsområdet i syfte att ta vara på nya möjligheter att effektivisera de kommunala verksamheterna.

När det gäller framdrift av digital utveckling anser majoriteten att detta företrädesvis görs av de kommunala tjänstemännen och inte chefer eller politiker. Medborgarnas engagemang för att driva frågan anses förhållandevis lågt. Som katalysator för digital utveckling menar många är:

- Ansträngd ekonomi och brist på personella resurser
- Behov av att möta de ökade kraven från kommuninvånarna
- Behov av effektivisering som även ska resultera i bättre service och tillgänglighet för kommuninvånarna
- Att vara en attraktiv arbetsgivare som lockar yngre till den kommunala sektorn

När det gäller ”förändringskulturen” så är det ungefär lika många som anger att denna är god respektive att den inte finns.

Några anser att det krävs att politiken belyser och prioriterar frågor om digital transformation för att denna ska ta fart.

En majoritet av respondenterna tycker också att man inte har tillräcklig kompetens för att driva digitaliseringsfrågor effektivt inom sina respektive kommuner. Några menar att det framför allt är ledningarna på förvaltningarna som behöver stärka sin kompetens medan andra tycker att denna finns men att det saknas förmåga att skapa en ”brygga mellan teknik och användare”. Man efterlyser bland annat även större operativa resurser, tillgång till expertkompetens och samverkan med andra inom ramen för utvecklingsinsatser.

På frågan om hur vi (Region Norrbotten, Norrbottens kommuner, Luleå tekniska universitet och IT-Norrbotten) skulle kunna bidra anser man att följande områden bör prioriteras:

- Strategiskt- och taktiskt stöd
- Regional/Nationellt stöd
- Samordning av insatser
- Visa på goda exempel

Man efterlyser också en digitaliseringsstrategi/agenda/handlingsplan som ska utgöra ett stöd för hur vi gemensamt och långsiktigt ska kunna stärka den regionala förmågan att möta digitala utmaningar. En annan fråga som berörs är vikten av gemensamma och standardiserade upphandlingar då många mindre kommuner inte har de resurser som krävs för att göra egna. Vidare ser man gärna att man kan få stöd för själva implementeringen av system samt samordnade utbildningsinsatser för att få bästa möjliga utfall av tillförda resurser och kompetenser.

7 Slutsats

Ett flertal kommuner utmärks enligt respondenterna av låg/medel digital förmåga och ett betungande digitalt arv. Enkäten visar på brister i såväl kunskaper som i förmåga (resurser och medel) vilket gör att digitaliseringsinitiativ riskerar att suboptimeras eller utebli. Detta är till viss del en konsekvens av att det underliggande digitala arvet har brister. Detta resulterar i en situation där digitala initiativ riskerar att fastna redan på en konceptuell nivå och där nödvändiga förutsättningar för digitalisering är svåra att uppnå. Konsekvensen av detta blir bristande handlingskraft och ineffektivitet. För att öka den digitala mognaden krävs ett parallellt arbete med att stärka såväl digital kompetens och att successivt modernisera det digitala arvet. Detta kan ske genom rekrytering och/eller vidareutbildning av personal, parallellt med en prioritering av modernisering av nuvarande system.

Andra frågor som lyftes är stöd av en gemensam digital agenda samt bättre bredbandsutbyggnad, främst i kommunernas perifera delar.

8 Reflektion 1: Digitalisering i spåren av Covid-19

Digitaliseringen har tagit ett stort språng till följd av Covid-19 med en global begränsning i både resor och fysiska möten till förmån för digitala. Året 2020 kommer vi att komma ihåg som ett år då allt vi vant oss vid ställdes på sin spets, då kontoret blev digitalt och arbetssätten förändrades radikalt. Detta har dock inte skett utan problem, många vittnar om svårigheter de som uppstått. Det vanligaste problemet, oavsett bransch eller storlek på organisation, är den ökande frustrationen kring icke-fungerande digitala verktyg. De organisationer som enligt rapporter upplever mest problem är de som bara tagit det första steget mot digitalisering, att datorisera; vilket innebär att omvandla det analoga till digitalt format. Ett exempel på detta är bytet av fysiska träffar till digitala möten. Någon får inte igång sin kamera, någon får stresspåslag p.g.a. ovanan av den nya mötesformen, någon får aldrig ordet för det fångas inte upp lika lätt i ett digitalt rum.

9 Reflektion 2: Utbyggnad av digital infrastruktur

Vikten av att ha fungerande uppkoppling har varit och är en väldigt aktuell fråga, som nu har blivit mycket påtaglig den senaste tiden i och med Covid-19. Denna ha aktualiserat ett ökat behov av digitala lösningar på i princip alla områden i samhället.

När undervisning, rådgivning, arbete och även kulturella och sociala fritids-engagemang ska kunna genomföras från hemmet, är en fungerande infrastruktur för bredband en förutsättning för att det överhuvudtaget ska vara möjligt. De bygder som inte har tillgång till bra uppkoppling kommer inte ges samma förutsättning till utveckling och därför måste utbyggnaden fortsätta skyndsamt för att förhindra ett digitalt utanförskap.

Idag har åtta av tio hushåll i Sverige tillgång till fiber eller snabbt bredband medan situationen i Norrbotten i dagsläget är betydligt sämre än i övriga landet vilket syns tydligt i PTS statistik från oktober 2018. Där är Norrbotten sammantaget ”sämst i klassen”.

Då den digitala infrastrukturen definierar nivån på nuvarande och kommande digitala tjänster är frågan om fortsatt utbyggnad av fibernätet viktig för en framgångsrik digitalisering av länets landsbygd.