



Regeringskansliet
n.registrator@regeringskansliet
n.remisser@regeringskansliet

Synpunkter på delbetänkandet Digitaliseringens transformerande kraft – vägval för framtiden (SOU 2015:91), ert dnr: N2015/08335/ITP

Västerås stad har tagit del av Digitaliseringskommissionens delbetänkande *Digitaliseringens transformerande kraft – vägval för framtiden* (SOU 2015:91) och lämnar främst övergripande synpunkter på delbetänkandet.

Bakgrund

Västerås stad har beretts möjlighet att yttra sig över digitaliseringskommissionens delbetänkande "Digitaliseringens transformerande kraft – vägval för framtiden" (SOU 2015:91). Betänkandet har också remitterats till flertalet nämnder där ärendet har beretts på uppdrag av kommunstyrelsen.

Digitaliseringskommissionen har i uppdrag att verka för det it-politiska målet – att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter. Delbetänkandet beskriver sex strategiska områden som bör prioriteras i den framtida digitaliseringspolitiken och ger förslag inom fem av dem.

Inledande synpunkter och kommentarer

Västerås stad står inför stora samhällsutmaningar där digitaliseringen har en central roll men som till sin tranformerande karaktär utmanar den svenska förvaltningsmodellen. Det offentliga Sverige måste kliva framåt tillsammans för att kunna möta dagens och framtidens utmaningar med digital förnyelse på ett sammanhållet sätt. Delbetänkandets innehåll är av avgörande betydelse i att beskriva vision, mål och strategier för det fortsatta arbetet och det förväntade resultatet.

En kort tillbakablick visar en tämligen fragmenterad bild av digitaliseringsfrågan. 2006 bildades Verket för förvaltningsutveckling, Verva, vars uppdrag var att ge myndigheter, kommuner och landsting möjligheter att utveckla sin verksamhet och kompetens. Målet var att medborgare och företag ska uppleva kontakten med den offentliga förvaltningen som enkel, effektiv och ändamålsenlig. Nedläggningen av Verva den 31 december 2008 innebar att en permanent organisation ersattes

2016-04-30

av projektlänkande initiativ inom en rad olika myndigheter och efter ett tag E-delegationen. Något senare tillkom även Digitaliseringskommissionen vars uppdrag skiljde sig från E-delegationen. Även om tanken var god att skilja uppdragen åt i två olika kommittéer så upplevdes de överlappande från ett kommunalt perspektiv, till exempel vad avser Digitaliserings-kommissionens uppdrag och arbete med en nationell och regionala digitala agendor, som ju är beroende av det stöd och strukturkapital som fanns inom E-delegationen. Detta resulterar i många aktörer och avsaknad av tydlighet och styrning. Båda kommittéerna har tidsbegränsade uppdrag och osäkerheten är stor på vilket sätt den styrning som nu ska ske genom Ekonomistyrningsverket (ESV) att bidra till den regionala och kommunala utvecklingens behov? Parallellt med ESVs uppdrag finns den frivilliga sammanslutningen E-sam med ca 20 myndigheter och även här bereds plats för SKL, men återigen som ett särintresse. Detta trots att SKL representerar den absolut största kontaktytan mot medborgarna. Det återstår att se om man på frivillig väg kan hantera de gemensamma nationella intressena.

Västerås stad konstaterar att ansvarsfrågan fortfarande är fragmenterad och otydlig i sin framtoning. I jämförelse kan också konstateras att SKL under samma tid vuxit från en blygsam representation för e-förvaltningsfrågor till bildandet av Centrum för e-Samhället, numera SKLs Avdelningen för digitalisering som idag verkar som sammanhållande och inspirerande kraft för kommuner, landsting och regioner.

Vår erfarenhet säger att det krävs en kritisk massa av individer, åtminstone motsvarande den kraftsamling som uppbådades genom Verva, för att åstadkomma förändring. Det är komplicerade processer som ska förändras och utvecklas i skärningspunkten mellan den nationella, regionala och kommunala förvaltningen och vi har svagt stöd i vår styrningsstruktur vilket gör att det krävs institutionaliserad samverkansförmåga.

Ur Västerås stads perspektiv och utmaningar är det ytterst angeläget att staten och SKL ansvarar för en sammanhållen styrning, reell samverkan och en myndighets- och förvaltningsövergripande processsyn (statlig, regional och lokal nivå) för digitalt först - för att kunna leverera helhetsservice ur ett livshändelseperspektiv. Verksamt.se är ett lysande exempel på hur målgruppen företagare erbjuds en sammanhållen ingång till service, även om arbete återstår för att åstadkomma kompletta serviceflöden.

En framgångsfaktor i det fortsatta arbetet är en synkronisering av delbetänkandets ambition med pågående handlingsplansarbete inom SKL. Detta för att länka samman styrning och insatser för dem som vi är till för och leverera ett helhetsåtagande. Det är ingen möjlig uppgift för en kommun att skapa ett helhetsåtagande, det måste ske i ett gemensamt sammanhang för hela offentliga Sverige.

Västerås stad efterlyser en fördjupad analys och förslag på hur mobiliteten och urbaniseringen kan underlättas ur ett invånarperspektiv – som kommun i Mälardalen är det naturligt att en avsevärd mängd människor till exempel

2016-04-30

pendlar till och från Västerås, har barnomsorg eller skola i annan kommun/län, studerar, äger fastigheter, bedriver näringsverksamhet eller idkar fritidsaktiviteter i fler än en kommun/län. Ur detta perspektiv underlättas inte vardagen då Sveriges 290 kommuner erbjuder/agerar monopol i form av stuprörstjänster/-service.

Västerås stad saknar och efterlyser reella kommunkontakter i arbetet med delbetänkandet, detta för att identifiera de incitament som driver digitaliseringen för en stad av Västerås storlek. I realiteteten bedrivs verksamhetsutveckling fortfarande i många delar med digitaliseringen som extra pålaga istället för som integrerad i utvecklingen. Om Västerås stad och övriga offentliga aktörer inte följer med i samma eller snabbare takt förlorar vi ytterligare tätpositioner. Krav på leverans och ökad samverkan behöver ställas och följas upp centralt.

Västerås stad konstaterar att även om den digitala kompetensen behöver stärkas på alla nivåer förutsätter de insatserna även kompetenshöjning avseende kundorienterad verksamhetsutveckling med delad gemensam insikt i betydelsen, agerandet och förflyttningen utifrån användarens fokus, som förutsättning för livshändelseperspektivet.

Regionala agendor har lämnats att uppstå av frivillig kraft, i de fall detta inte har skett är Västerås stads erfarenhet och upplevelse att större kommuner drivit arbetet enskilt eller i samarbete - för att föra delar av arbetet framåt, dock med lägre effektivitet och resultathemtagning då tillräckliga incitament saknas för verksamheterna. Som enskild kommunal aktör saknar Västerås stad de sammanhållande kopplingarna till myndighetsaktörer som till exempel Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. Utredningen andas en stark tro på att en regional agenda ska kunna lösa upp knutar som är bortom dess rådighet. Det ger en förenklad bild av utmaningar på lokal och regional nivå.

Västerås har bred erfarenhet av gemensam utveckling av produkter och tjänster, i detta är utvecklingen endast ett av flera steg där den långsiktiga förvaltningen måste tas på allvar. Den uppskattade tjänsten SSBTEK¹ driftas av Försäkringskassan på uppdrag av SKL men det är oklart vem som ansvarar för utvecklingsinsatser? Vi ser att ansvarsfrågan för dylika tjänster, där nyttan uppstår på flera håll, måste klargöras. Det är också ett exempel på en livshändelsestyrd service där flera aktörer måste samverka.

¹ SSBTEK står för sammansatt bastjänst ekonomisk bistånd. Genom tjänsten kan handläggare inom socialtjänstens verksamhetsområde ekonomiskt bistånd få utlämnat information från a-kassorna, Arbetsförmedlingen, CSN, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket.

2016-04-30

4.1.1 *Det hållbara samhället*

Ett hållbart samhälle förutsätter bland annat en effektivare resursanvändning. Där är digitalisering i stort ett viktigt mål. Det är dock även viktigt hur digitaliseringen genomförs. En lokal utgångspunkt bör ur detta perspektiv bland annat handla om ett fullt utnyttjande av befintliga IT-system inom organisationen. Om behov uppstår av digitalisering inom en viss verksamhet bör ett första steg vara att titta på de IT-verktyg som redan finns inom kommunen för att utreda om något av dessa kan användas. Det finns en tendens idag att upphandla nya system för varje behov som kan tänkas uppstå inom enskilda verksamheter. Det finns stora vinster i samordning och i att minska antalet system och här bör beslut om digitalisering möjligtvis centraliseras för att uppnå bästa kvalitet och full effekt.

4.1.5 *Kritisk massa behöver uppnås*

Utredningen menar att ett förändringsarbete triggas igång då fördelarna är tillräckligt starka för att göra på ett annat sätt. När fördelarna överväger så finns incitamenten för förändring. Men ett förändringsarbete bör även kunna genomföras endast utifrån att man vill se om ett annat sätt är möjligt. Att bryta ny mark kan också det, vara en del av ett förändringsarbete, vilket innebär att det även ska vara tillåtet att göra fel. En utgångspunkt för Västerås bör vara att tillåta ett mer innovativt förhållningssätt. Vi ligger redan idag i framkant inom vissa verksamheters digitalisering just därför att vi tillåter nytänkande och vågar satsa. Detta är kopplat till det förslag om en central ”fond” i avsnittet 1.2. Det behöver inte vara så att fördelarna överväger i ett kort perspektiv utan att man kan se det mer långsiktigt och först senare när förändringen är fullt ut genomförd.

4.2 *Strategiska områden*

Utredningen pekar också på några strategiska områden i syfte att ge struktur till digitaliseringspolitiken och för att ge möjlighet till fokusering.

Två av dessa områden är att staten ska ha ett *kontinuerligt statligt engagemang för att främja digitaliseringen* (utredningens avsnitt 4.3) samt att det finns ett *regelverk som fungerar i och för den digitala omställningen* (utredningens avsnitt 4.4). Kulturnämnden instämmer här med utredningens förslag. Staten har här en viktig uppgift att fylla bland annat då det gäller att samla representanter för olika samhällssektorer för att till exempel diskutera och samordna former för informationsutbyte i syfte att underlätta utbytet, skapa enklare tillgång till information från olika myndigheter för medborgare, standard för e-legitimation etc. Teknisklösningar ska prövas mot lagstiftning och utgöra en grund för fortsättning.

Det finns dessutom i det här sammanhanget fog för att göra en genomgång av lagstiftning för att se om det finns hindrande lagstiftning för digitalisering. Här finns förmodligen mycket kunskap att hämta från kommunal sektor, där lagstiftningen direkt påverkar den dagliga verksamheten. Det är bra om man, som utredningen föreslår, kan stödja kommunal sektors utvecklingsarbete. En

2016-04-30

fördjupad samverkan med Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) är avgörande.

4.3.1 Nationellt främjande och stöd till digitalisering

Digitaliseringen riskerar att medföra att vissa grupper kommer ännu längre ifrån själva nyttan av digitaliseringen, men påverkas trots detta i stor utsträckning av digitaliseringen. När det gäller främjande etc. bör insatserna även inkludera de som påverkas indirekt men som inte är en direkt del av den digitala ekonomin.

4.4.2 Utredning om arbetsrätt och konsumenträtt i den digitala ekonomin

Utredning om arbetsrätt riskerar att bli alltför snäv om den enbart tar sin utgångspunkt i nyttjande- och delningsekonomin. Digitaliseringen kan komma att påverka även andra ekonomier och affärsmodeller som exempel mikroföretagande (bloggare, etc.)

4.5 Kompetens för det digitala samhället

4.5.1 Incitamentsprogram för att öka könsbalansen på högre IT-utbildningar

Tekniska nämndens anser att det bör utredas om Incitamentsprogram för att öka könsbalansen på högre IT-utbildningar - är förenligt med lagstiftning och likabehandlingsprincipen. Vidare menar stadsledningskontoret i frågan att alla former av könskvotering i antagningen bör undvikas. Överväg andra typer av incitamentsmodeller, där lärosäten ges högre kompensaiton för examinerandet av det underrepresenterade könet. På så sätt finns det även ett incitament för lärosäten att utveckla utbildningarna så att dessa bedrivs på ett mer ”könsbalanserat” sätt. Dessa bör även gälla yrkeshögskoleutbildningar.

4.5.3 Samverkan kring utbildningsprogram för digitala jobb

Samverkansrådet bör även omfatta ett uppdrag om hur Sverige och svenska studenter bättre kan dra nytta av s.k. MOOCs² utbildningar på en global marknad.

Övriga synpunkter inom kompetens

Barn- och utbildningsförvaltningen stödjer Digitaliseringskommissionens valda utgångspunkter, strategier och förslag till insatser för en skyndsam transformation vilket gagnar verksamheten och Västerås stad. Barn- och utbildningsförvaltningen ser inte behov av andra utgångspunkter, strategier och insatser. Rapporten bör belysa tydligare hur digitaliseringen kan bidra till en jämlik skola.

Stadsledningskontoret menar att behöver även stärka hela skolan utifrån digitalisering – exempelvis borde man se över möjligheten att införa programmering som ämne i grund- och gymnasieskolan

² MOOCs står för massive open online courses och har haft en enorm framgång globalt de senaste åren.

2016-04-30

Vi saknar möjligheten till att stärka yrkeshögskolans insatser inom området. Digitaliseringen är snabb, och YH-utbildningarna är anpassade till näringslivets behov. YH-formen ger möjlighet att göra snabba anpassningar till såväl lokala, regionala som nationella behov. Vi saknar även möjligheten till en mer näringslivsanpassning av de högre utbildningarna, d.v.s. ett system där man som student i ett systematiskt sätt kan varva utbildning och arbete. På så sätt stärks såväl den enskilde som näringslivet, då vi öppnar upp mellan akademi och näringsliv.

Att det finns ett behov av ökad kunskap kring vad digitalisering innebär står klart. Utredningen föreslår här att det ska utarbetas ett program för kompetenslyft för chefer och ledare i Sveriges kommuner.

Man får inte glömma bort att man i en digitaliseringsprocess är beroende av flera aktörer. Det krävs kunskap och engagemang även hos kommuners leverantör av IT-system för genomförandet. Det är tyvärr tydligt i många fall att kunskapsnivån och förståelsen för digitaliseringsprocessen saknas hos leverantör vilket i sig förhindrar, försvårar och fördröjer. Det gör det mycket problematiskt att upprätthålla bland annat arkivlagstiftningen.

Kravställningen kan finnas från centralt håll, men förbises eller missuppfattas. En tydlig definition och formulering av vad som avses med en digitaliseringsprocess kan behöva utformas.

Processen avslutas inte när ärendet eller personakten avslutas, stängs eller blir inaktuellt eftersom informationen aktivt finns kvar i systemet. Processen avslutas genom ytterligare ett steg: arkivering och/eller gallring (kan även ske kontinuerligt i processen). Många gånger är det inte lämpligt att vänta tills systemet helt ställs av.

Kommunstyrelsen vill framhålla att rapporten bör belysa hur digitaliseringens transformerande kraft kan bidra till en jämlik skola och hur digitaliseringen kan verka för att alla skolor har lika förutsättningar.

4.6 Infrastruktur för att främja digitalisering

Äldrenämnden har inga invändningar mot betänkandets förslag men vill särskilt betona vikten av några av dem samt utveckla och komplettera några av dem enligt följande.

- Utformningen av lösningar för digital post bör göras så att de blir tillgängliga för så många äldre som möjligt.
- Det är mycket angeläget att stimulera användningen av tillgänglighetskrav vid upphandling.
- Exempel på digitaliseringsförsvårande lagstiftning kan vara svårigheten att få använda allmänt tillgängliga videosamtalslösningar i kontakt mellan enskilda och tjänstemän inom äldreomsorgen.

2016-04-30

- Möjligheten att kräva välfärdsbroadband som ”must carry” i alla bredbandsnät bör utredas.

Äldrenämnden delar delbetänkandets beskrivning av den tid av transformation som samhället befinner sig i och de möjligheter som digitaliseringen skapar för ett individualiserat, demokratiskt, klimatsmart och jämställt samhälle men också de utmaningar vi ställs inför. Äldrenämnden delar också bedömningen att det är bråttom och att det krävs en kraftsamling inom alla nivåer av samhället för att ta vara på de möjligheterna. Digitaliseringen handlar som delbetänkandet påpekar inte om en separat process för ökad IT-användning i samhället utan om en integrerad och central del av verksamhets- och samhällsutvecklingen. Inte minst när det gäller att skapa förutsättningar för äldres självständighet, trygghet, aktivitet och delaktighet har digitaliseringen en stor potential och kan komma att i grunden förändra samhällets insatser för de äldre så som betänkandet belyser med exempel från bl.a. Västerås.

Äldrenämnden har inga invändningar mot betänkandets förslag men vill särskilt betona vikten av några av dem samt utveckla och komplettera några av dem enligt följande.

Förslaget om införande av digital post från myndigheter som förstahandsval är bra. Vid utformning av dessa tjänster är det viktigt att beakta de förutsättningar som råder för många äldre. Nämndens grundinställning är att så många äldre som möjligt bör ansluta sig till tjänsterna på sina villkor, men att det också ska finnas en möjlighet att som betänkandet föreslår få behålla papperspost. Förutsättningar att beakta och åtgärder att överväga kan då vara:

Förutsättning	Åtgärd
Andelen äldre som saknar tillgång (uppkoppling och/eller utrustning) till internet i hemmet ökar men är fortfarande lägre än för andra åldersgrupper.	Möjligheterna att ta del av sin digitala post från myndigheter på andra ställen än hemmet, t.ex. bibliotek, ska främjas. Det kan handla om enkla och säkra vägar in till tjänsten på publika datorer etc.
Många äldre har en eller flera funktionsnedsättningar som påverkar möjligheterna att använda digitala tjänster som digital myndighetspost.	Tjänsterna som utvecklas ska göras så tillgängliga som möjligt med hänsyn tagen till vanliga funktionsnedsättningar bland äldre
Många äldre vill på frivillig väg ta stöd av närstående i sina kontakter med myndigheterna, andra har stöd av god man.	Tjänsterna som utvecklas bör ge möjlighet att för den som så önskar på säkert sätt delegera öppning och läsning av post i den digitala brevlådan till närstående eller god man.

Tillgänglighetskrav vid upphandling

2016-04-30

Nämnden vill särskilt understryka vikten av att stimulera användningen av tillgänglighetskrav vid upphandling så som betänkandet föreslår.

Genomgång av digitaliseringsförsvårande lagstiftning

Som betänkandet påpekar har gällande regelverk ibland försvårat införandet av välfärdsteknik och kommunal e-hälsa. En särskild aspekt som nämnden gärna vill lyfta är att som Västerås stad tolkar PuL och SOL-PuL är vi förhindrade att föra samtal mellan tjänsteman och enskild i individärenden över allmänt tillgängliga lösningar för videosamtal. Eftersom detta är något som efterfrågas av enskilda och något som verksamheterna ser som kvalitetshöjande känns det otillfredsställande att inte kunna vara tillgänglig via moderna kommunikationskanaler.

Välfärdsbroadband för alla – must carry

Betänkandet kommer inte med förslag gällande utbyggnaden av fast och mobilt broadband och vikten av god tillgång till säker och tillgänglig internetuppkoppling i hela Sverige. Man konstaterar att utbyggnaden i första hand sker av marknaden. Äldrenämnden vill särskilt peka på behovet av s.k. välfärdsbroadband som en tjänst i de fysiska broadbandnäten. Välfärdsbroadband är en kommunikationstjänst i broadbandnät som idag främst finns i olika stadsnät runt om i Sverige. Tjänsten erbjuder datakommunikation för välfärdstjänster som t.ex. trygghetslarm och trygghetskamera på natten vid sidan av och oberoende av eventuella privata internetabonnemang i hemmet. Välfärdsbroadband är en viktig möjliggörare för en fortsatt digitalisering inom äldreomsorgen främst för personer som bor kvar hemma och tillgång till välfärdsbroadband i alla fasta och mobila broadbandnät skulle betyda mycket för en fortsatt utveckling av digitala välfärdstjänster inom äldreomsorgen. Ett sätt att sprida tjänsten utanför stadsnäten vore att införa krav på nätägarna att erbjuda tjänsten på ett sätt som kan kallas ”must carry”. ”Must carry” används idag främst inom teve-sektorn och innebär då att man lagstiftar om att vissa (främst public service-) kanaler ska finnas tillgängliga för tittarna. Enligt nämndens mening borde man utreda förutsättningarna för att på liknande sätt införa krav på att erbjuda välfärdsbroadband som ”must carry” alternativt på annat sätt möjliggöra användning av välfärdsbroadband också utanför stadsnäten.

Ur ett lokalt perspektiv är viktiga frågor t ex att arbeta för ett väl fungerande trådlöst nätverk i för besökare i kommunens anläggningar och verksamheter. En hållbar och tillgänglig IT-infrastruktur för alla grupper i samhället som tillgodoser allas behov.

Kommunstyrelsen framhåller att utformningen av lösningar för digital post bör göras så att de blir tillgängliga för så många äldre som möjligt. Det måste vara möjligt att ta del av sin digitala post från myndigheter på andra ställen än hemmet, t.ex. bibliotek eller mötesplatser som skapar enkla och säkra vägar in till tjänster på publika datorer. De tjänster som utvecklas måste kunna ge möjlighet för den som behöver att på ett säkert sätt kunna delegera öppning och läsning av post i den digitala brevlådan till en närstående eller

2016-04-30

en god man. Tjänsterna måste också göras så tillgängliga som möjligt med hänsyn tagen till vanliga funktionsnedsättningar.

4.7 Datadriven innovation för tillväxt och välfärd

Utredningen föreslår bland annat att det ska utvecklas en nationell strategi för datadriven innovation. Att främja samverkan mellan olika aktörer på marknaden samt att därigenom verka för standarder är mycket bra. Det behövs flera gemensamma specifikationer och här görs ett viktigt arbete redan som leds av Riksarkivet där man arbetar med att förvalta och ta fram förvaltningsgemensamma specifikationer (FGS), en gemensam struktur på data för enklare hantering, utbyte och arkivering. Staden deltar i detta arbete redan genom att representant för stadsarkivet deltar i Förvaltningsrådet för FGS:er.

4.8 Säkerhet och integritet i en digital tid

Utredningen påpekar helt riktigt att kraven på säkerhet inte ska höjas i förhållande till vad som gällt vid ett traditionellt tillhandahållande. Det är en korrekt iakttagelse att man ofta ser elektronisk informationen som något annat enbart därför att den är i digital form och därför ska omfattas av en högre säkerhetsnivå. Att ha en tillräckligt god säkerhet måste vara utgångspunkten.

4.9 Rekommendationer

Utredningen förslår att det är av stor vikt att det skapas forum för dialog mellan kund (offentlig sektor) och leverantör (näringsliv). Detta är ett mycket bra förslag och skulle kunna vara en början på en bättre behovsbeskrivning som ett underlag för bra lösningar och funktionaliteter. Inom staden finns en stor erfarenhet av arbete mot leverantör av IT-system och det finns generellt en stor kunskapsbrist om kommunal sektors förutsättningar; lagstiftning och arbetssätt från leverantörshåll. Detta innebär stora kostnader, fördröjer digitalisering och hindrar processens tillämpning fullt ut.

Anders Teljebäck
Kommunstyrelsens ordförande

Bo Dahllöf
Stadsdirektör