

Kommunfullmäktige

Kommunstyrelsen

Övriga nämnder

Förvaltning

Digitaliseringsstrategi för Jönköpings kommun

Fastställt av kommunfullmäktige 2025-01-30 § 14

Innehållsförteckning

Digitaliseringens möjligheter	3
Ökad demokrati genom digitalisering	3
Digitalt utanförskap	4
Hållbar digitalisering	4
Kompetensutveckling och digital mognad	4
Framgångsfaktorer	5
Medborgarfokus	5
Förändringsledning	5
Samverkan	6
IT-miljö och informationshantering	6
Utvecklingsområden	7
Artificiell intelligens	7
Datadriven utveckling	8
Öppna data	8
Innovativ kommun och uppkopplade enheter	8
Automatisera och effektivisera processer	9
Digital kommunikation och digitala tjänster	9
Digital arkivering	9

Digitaliseringens möjligheter

Syftet med denna strategi är att ange en färdriktning för kommunens digitalisering och att visa hur digitaliseringen kan öka samhällsservicen för de som bor och verkar i Jönköpings kommun. Digitaliseringsstrategin berör kommunens nämnder och förvaltningar samt de kommunala bolag som använder kommunens IT-miljö.

Digitalisering handlar om hur vi kan dra nytta av teknikens möjligheter i syfte att förbättra servicen för invånare, företag, organisationer och besökare.

Digitala tjänster finns överallt i vår närhet och påverkar både individer och samhället i stort. Vi förväntar oss att snabbt kunna få information och att kunna sköta våra ärenden på ett enkelt sätt. Genom att ta vara på digitaliseringens möjligheter kan samhällsservicen förbättras, kvaliteten höjas och verksamhetsprocesserna effektiviseras.

Användningen av artificiell intelligens (AI) har ökat de senaste åren och kommer att bli en viktig faktor inom kommunens digitaliseringsutveckling. Det finns stora potentiella effekter och nyttor i samhället i stort men även inom den kommunala verksamheten.

”

Digitalisering handlar i första hand om verksamhetsutveckling

Digitalisering handlar i första hand om verksamhetsutveckling. Varje verksamhet och förvaltning i Jönköpings kommun förväntas löpande ta initiativ i syfte att effektivisera och förbättra. För att kunna ta tillvara på digitaliseringens möjligheter måste processer och arbetssätt utvecklas och transformeras.

Det digitala perspektivet ska finnas med i all utveckling och inför stora beslut och investeringar ska digitaliseringsinsatser värderas utifrån de nyttor de skapar för medborgare, medarbetare, verksamheter och samhället.

”

För att möta våra utmaningar behövs nytänkande och innovation

För att möta utmaningar med bland annat en åldrande befolkning och begränsad ekonomi behövs nytänkande och innovation. Ökad digitalisering inom vård- och omsorgssektorn kan stärka arbetet för en mer jämlik och likvärdig vård av god kvalitet. Genom att använda AI, digitalisering och modern teknik skapas förutsättningar att nyttja de mänskliga resurserna på bästa sätt.

Ökad demokrati genom digitalisering

Digitalisering bidrar till att skapa förutsättningar för ett öppet och inkluderande demokratiskt samhälle och medborgarnas möjlighet att få insyn i och delta i dialog

ökar. Jönköpings kommun ska verka för att skapa digitala kanaler och lösningar som bidrar till dialog och gör att fler känner sig delaktiga i kommunens framtid och utveckling. Med digitala lösningar kan kommunen nå fler människor och grupper än de som vanligtvis kommer på fysiska möten. Synpunkter kan lättare lämnas och återkoppling på förslag kan ges snabbare.

Digitalt utanförskap

Kravet på likvärdig service till dem som inte har möjlighet att använda digitala tjänster och kanaler ska beaktas. Jönköpings kommun ska erbjuda digitala tjänster där det är möjligt och lämpligt, men kan inte kräva att alla ska kunna ta del av det digitala samhället och vara digitala i sina kontakter med kommunen. Alternativa lösningar ska därför finnas tillgängliga för att säkerställa en rättvis och inkluderande service i kontakten med kommunen.

Hållbar digitalisering

Genom digitaliseringen finns stora möjligheter att minska klimat- och miljöpåverkan. Jönköpings kommun ska med hjälp av digitalisering effektivisera och minska behovet av transporter, resor, energi, och naturresurser i den egna verksamheten.

En hållbar digitalisering behöver bidra till en jämställd samhällsutveckling. Jämställdhet och jämlikhet behöver därför ges ökad uppmärksamhet och beaktas när samhället och vår omgivning blir alltmer digital. Här är det särskilt viktigt att användning av AI inte bidrar eller leder till diskriminering. Digitaliseringen är också viktig för att Jönköpings kommun ska kunna uppfylla sitt ansvar gentemot målen i Agenda 2030 och inriktningen i kommunens hållbarhetsprogram.

Kommunen ska vid upphandling och inköp av IT-produkter i möjligaste mån välja utrustning som har en så låg miljöpåverkan som möjligt och säkerställa att avvecklingen av förbrukad utrustning sker på ett miljö- och resurseffektivt sätt.

Kompetensutveckling och digital mognad

Chefer och medarbetare behöver vara rustade med rätt kompetens och verktyg för att kunna leda och delta i utvecklingsarbetet. Kommunen ska dra nytta av de möjligheter som AI ger och i takt med att nya verktyg utvecklas och introduceras behöver kommunens medarbetare kompetens och kunskap i hur deras arbete kan effektiviseras med hjälp av AI. Med hög digital kompetens och förståelse för AI, dess potential och begränsningar, skapar vi förutsättningar att följa med i den digitala utvecklingen.

Att rekrytera, utveckla och behålla medarbetare är en stor utmaning när konkurrensen om kompetens ökar. Som ett led i att vara en attraktiv arbetsgivare är det viktigt att arbeta aktivt med kompetensutveckling och att använda sig av de möjligheter som digitaliseringen ger. För att öka effektiviteten och främja innovation ska kommunen verka för att höja den digitala kompetensen hos medarbetare, chefer och förtroendevalda.

Jönköpings kommuns verksamheter ska öka sin digitala mognad vilket bidrar till att skapa förutsättningar att upphandla och införa nya digitala tjänster och verktyg. Digital mognad handlar om förmågan att identifiera nya lösningar som möjliggörs av digitalisering, och sedan utveckla och använda dem.

Barn och elever behöver få utveckla digital kompetens för att kunna leva och verka i vårt digitala demokratiska samhälle. Det handlar om att utveckla förmågan att agera källkritiskt och säkert i digitala miljöer för att på så sätt kunna hantera samhällsutmaningar, till exempel informationspåverkan, näthat och internetbedrägerier. Förutom utbildningsförvaltningen har flera andra verksamheter en viktig roll för att skapa förutsättningar för detta.

Kommuninvånare lever och verkar i ett samhälle där digital kompetens blir allt viktigare. Här har kommunens olika verksamheter, som kontaktcenter, bibliotek, fritidsgårdar, förskola, skola, socialtjänst och omsorg en viktig roll att spela för att skapa goda förutsättningar för individen att leva i ett digitalt samhälle.

Framgångsfaktorer

Följande fyra områden är centrala för kommunens fortsatta utveckling inom digitaliseringsområdet.



Medborgarfokus

En förutsättning för att kunna utveckla kommunens service med hjälp av digitaliseringen, är att ha ett tydligt fokus på medborgarnas behov. Genom att vara lyhörda för medborgaren, företagen och föreningarna skapas en förståelse för hur nuvarande servicegrad upplevs. Det ger kommunen möjlighet att förbättra processer och arbetssätt utifrån medborgarnas olika perspektiv och behov.

Förändringsledning

Arbetet med att utveckla samhällsservice och förändra arbetssätt förutsätter ett förändringsledarskap. Chefer och medarbetare behöver utveckla en kultur som uppmuntrar till innovation, nytänkande och kreativa lösningar. Det krävs mod att utmana invanda arbetssätt, att våga prioritera och fatta beslut. Det krävs också en förmåga att inspirera varandra, att se utvecklingsmöjligheter och främja innovation samt ta tillvara på det engagemang som finns i organisationen.

Förvaltningarnas ledningsgrupper, chefer och förtroendevalda, ska vara drivande i arbetet för en digitaliserad kommun. Ledning, styrning och uppföljning av

digitaliseringsarbetet ska integreras med övrig styrning och verksamhetsplanering. Den strategiska verksamhetsutvecklingen ska stödjas av digitalisering och innovation och kommunen behöver därför skapa en kultur som uppmuntrar till kreativitet och samarbete.

För att möta de utmaningar vi har som stor, komplex och decentraliserad organisation, krävs det samordning och samarbete inom och mellan verksamheterna.

Kommunstyrelsen ansvarar för det samordnade arbetet kring digitaliseringsutvecklingen inom Jönköpings kommun och ansvarar för de kommungemensamma utvecklingsinsatserna.

Samverkan

Samverkan med andra aktörer är viktigt för att klara framtidens välfärd och för att kunna ge en bra service som motsvarar människors behov och förväntningar.

Jönköpings kommun ska samverka regionalt, med de kommunala bolagen, med näringslivet i kommunen samt med Sveriges kommuner och regioner (SKR). Även samverkan med andra kommuner, myndigheter, organisationer och aktörer som kan tillföra erfarenhet och kunskap är nödvändig, för att få hög kvalitet i digitaliseringsarbetet.

Jönköpings kommun ska arbeta aktivt med omvärldsbevakning inom digitaliseringsområdet och använda den kunskap och de utvecklingsmöjligheter som erbjuds.

IT-miljö och informationshantering

En stabil, säker och väl förvaltd IT-infrastruktur är en förutsättning för att Jönköpings kommun ska kunna utvecklas med hjälp av digitala verktyg. Utvecklingen inom detta område sker snabbt och därför arbetar Jönköpings kommun både med effektiv förvaltning samt kontinuerlig utveckling och modernisering av IT-infrastrukturen.

Kommunens styrmodell för IT och digitalisering är ett stöd i arbetet att utveckla och förvalta kommunens digitala verktyg och processer. Styrmodellen ger förutsättningar att se helheten och identifiera vilka utvecklingsområden som ska prioriteras samt bidrar till en ökad samordning och ett enhetligt arbetssätt. Vid anskaffning av digitala tjänster ska styrmodellens styrande principer följas för att säkerställa att beslut fattas på rätt nivå. Utvecklingsinitiativ ska registreras och hanteras i kommunens portföljstyrningsverktyg för att möjliggöra korrekt prioritering och samordning.

Kommunen ska verka för att IT-system ska vara enkla att använda och kunna integreras med varandra för att arbetssätt och processer ska kunna utvecklas. Dessutom behöver kommunen stärka förmågan att genomföra IT-upphandlingar.

”

*Jönköpings kommun ska arbeta aktivt
med IT- och informationssäkerhet*

En fungerande informationshantering är avgörande för att kunna digitalisera och utnyttja AI på ett säkert och effektivt sätt. Jönköpings kommun har lagkrav att leva upp

till så att användning, lagring och bevarande av information sker på ett säkert sätt utifrån perspektiven arkiv, dataskydd och informationssäkerhet.

Ett systematiskt och förbyggande informationshanteringsarbete lägger grunden för att invånare känner förtroende för att använda digitala tjänster. All data och information som används, inklusive personuppgifter, sekretessuppgifter och känslig information ska skyddas, gallras, bevaras och hanteras i enlighet med tillämpliga lagar, föreskrifter och styrdokument. Kommunens e-arkiv är en central del av informationshanteringen och är ett stöd för att bevara och organisera information för framtida användning.

Jönköpings kommun ska bedriva ett proaktivt IT-säkerhetsarbete. Kompetensen och förmågan inom IT-säkerhetsområdet behöver ständigt utvecklas och anpassas liksom förmågan att hantera IT-incidenter och cyberattacker. Detta säkerhetsarbete ska ses som ett viktigt fundament för samtliga utvecklingsinsatser i kommunens digitaliseringsarbete.

Utvecklingsområden

Dessa utvecklingsområden uttrycker vad som bör utvecklas inom digitaliseringsarbetet i Jönköpings kommun. Utifrån dessa områden ska varje nämnd identifiera konkreta åtgärder för sin digitaliseringsutveckling. Målen ska även kopplas till kommunens årliga budget och verksamhetsplanering samt beskriva vilka digitaliseringsinsatser som ska prioriteras och vad som krävs vad gäller kompetens och resurser, för att bidra till att genomföra denna strategi.

Artificiell intelligens

Artificiell intelligens (AI) etableras i alla sektorer och samhällen världen över på ett omdanande sätt. Det finns stora potentiella effekter och nyttor i samhället i stort men även inom den kommunala verksamheten.

Med hjälp av AI-teknik kan kommunen få stöd i att möta kommande utmaningar genom att utföra uppdrag effektivare, frigöra tid, korta ner ledtider samt tillhandahålla nya tjänster på ett sätt som inte tidigare varit möjligt.

Utvecklingen kring AI går snabbt. Det finns många användningsområden och det utvecklas ständigt nya tjänster som är allmänt tillgängliga. Som stöd till kommunens verksamheter och medarbetare finns en AI-vägledning som syftar till att ge riktlinjer och vägledning för det praktiska arbetet med AI. Detta för att Jönköpings kommun ska kunna dra nytta av de möjligheter som AI ger på ett säkert, lagligt och etiskt sätt.

All data och information som används av AI-system, inklusive personuppgifter, sekretessuppgifter och känslig information ska hanteras i enlighet med styrdokument, tillämpliga lagar och föreskrifter. Detta gäller särskilt offentlighets- och sekretesslagen, tryckfrihetsförordningen, dataskyddsförordningen (GDPR) och AI förordningen. All användning av AI-verktyg ska vara i linje med kommunens värdegrund. Det innebär att alltid göra en medveten bedömning avseende vilken data som är lämplig att använda i AI-verktyget utifrån vilken verksamhet det gäller.

Jönköpings kommun står inför en stor omställning och behöver organisera sig för att arbeta med AI. Tillgång till kompetens med koppling till AI är grunden i ett framgångsrikt och långsiktigt arbete. Nya kompetenser kommer därför att behövas inom kommunen, allt från avancerad dataanalys till hantering av etiska frågor.

Datadriven utveckling

Tillgång till och utbyte av information och data är en grundförutsättning för framgångsrik digitalisering. Data skapar förutsättningar för en ökad automatisering, bättre analyser för att fatta beslut samt skapar förutsättningar för att nyttja AI-baserade tjänster.

Genom att använda data för att identifiera mönster och trender samt mäta och följa upp resultat, kan kommunen bli mer effektiv och mer anpassad till användarnas och medborgarnas behov. Kommunens geodata spelar en central roll i detta sammanhang, då det tillför en geografisk dimension i de datadrivna analyserna och besluten.

Jönköpings kommun behöver utveckla ett arbetssätt för att samla in och strukturera data från exempelvis verksamhetssystem eller sensorer för att kunna dra nytta av digitalisering, automatisering och AI. En strukturerad datahantering är en grundläggande förutsättning för att kunna föra in nya applikationer och tillämpningar och skapar bättre möjligheter till att dela öppna data.

Kommunen behöver också ha förmågan att bedöma och definiera kvalitet hos tillgängliga data, kunna nyttja data som finns utanför kommunen och utbyta data mellan olika verksamheter på ett säkert sätt. Det behöver också finnas en vilja att dela med sig av information som kan leda till utveckling och innovation inom en annan verksamhet.

Öppna data

Öppna data är information som är tillgänglig för vem som helst att använda och dela med sig av, så att andra kan utveckla den vidare och skapa nytta för fler. Jönköpings kommun ska verka för att tillgängliggöra datakällor och allmänna offentliga handlingar för vidare användning externt. Detta för att främja innovation och nyttjande från näringsliv och innovatörer. Det kan stimulera till utveckling och nya lösningar kan skapas, vilket i sin tur ger förutsättningar för entreprenörer att starta och utveckla företag. Denna tillgängliga information kan också nyttjas för att utveckla kommunens interna tjänster.

Innovativ kommun och uppkopplade enheter

Jönköpings kommun vill med hjälp av uppkopplade enheter skapa förutsättningar för effektivare resursanvändning, förbättrad livskvalitet och hållbar utveckling. Genom att använda olika typer av smarta sensorer, ofta benämnt Internet of Things (IoT) kan man mäta exempelvis trafikflöden, temperaturer och vattennivåer i realtid. Man kan automatisera belysning, övervaka och optimera trafik, energiförbrukning och avfallshantering. Med hjälp av IoT-tekniken kan man också göra det möjligt för äldre människor, att på ett tryggt sätt kunna bo kvar längre i sina hem.

Det finns en stor potential inom detta område och kommunen arbetar sedan flera år med denna teknik. Målet är att dra nytta av uppkopplade IoT-sensorer för att skapa de lösningar och arbetsmetoder som ger både verksamhetsnytta och nytta för våra

medborgare, näringsliv och andra samhällsaktörer. Genom att kombinera IoT, geografiska data och öppna data med AI kan nya lösningar utvecklas för förbättrad välfärd och effektivare resursanvändning.

Automatisera och effektivisera processer

Kommunen ska arbeta för att automatisera processer och effektivisera intern administration, där det är möjligt och ger nytta. Detta för att skapa en hållbar utveckling där man verkar för en papperslös hantering, förenklad byråkrati, bättre kvalitet och minskad tidsåtgång.

Kommunen använder en teknik som kallas RPA (Robotic Process Automation) för att automatisera processer. RPA kan programmeras att utföra repetitiva arbetsmoment som exempelvis datainmatning, rapportering och registrering. Den kan samla in, bearbeta och sammanställa information från olika system vilket frigör tid från medarbetare som kan utföra mer kvalitativa arbetsuppgifter.

Digital kommunikation och digitala tjänster

Förväntningar på information och snabb service ökar i takt med att nya möjligheter och verktyg utvecklas. Jönköpings kommun ska erbjuda smarta digitala tjänster som utformas utifrån användarnas behov och som stärker demokrati och öppenhet. Användarna ska uppleva att det är enkelt, tryggt och säkert att använda sig av kommunens digitala tjänster. Med digitala kanaler möjliggörs transparens, större insyn och delaktighet genom att medborgarna kan följa handlägningsprocessen och status för ett ärende.

Inriktningen för utvecklingen är ”digitalt först” med ett tydligt medborgarperspektiv. ”Digitalt först” innebär att när det är möjligt och relevant ska digitala tjänster vara förstahandsvalet vid kontakter med medborgare och företag.

En viktig del i att utveckla den digitala kommunikationen är att utveckla webbplatsen till en än mer tillgänglig och användardriven kommunikationskanal, så att det blir lätt att söka information och utföra ärenden digitalt.

För att på ett enkelt och miljövänligt sätt skicka beslut och andra handlingar till medborgare och företag, arbetar Jönköpings kommun med att ersätta brevutskick med digitala utskick, som kan skickas till en personlig digital brevlåda. För de som inte har möjlighet att ta emot digital post kommer fysiska brev att sändas ut.

Digital arkivering

Inom Jönköpings kommun ska arkivering av våra handlingar, ärenden, dokument och information i första hand ske digitalt i ett e-arkiv, som möjliggör ett långsiktigt bevarande på ett kontrollerat och säkert sätt. Ett e-arkiv tar emot och lagrar digital information från kommunens verksamhetssystem och kan tillgängliggöra digitala allmänna handlingar för medborgare och kommunens verksamheter. Det är en viktig del i informationshanteringen och skapar förutsättningar för effektiv digitalisering och användning av AI.