

Kommunsamverkan – Nyttoperspektivet för digital transformation

Bakgrund

Kommunsamverkan (Kommuna) ska möjliggöra en gemensam digital transformation som utnyttjar teknikens möjligheter och utvecklingen av digitala och AI-baserade tjänster. Genom att agera tillsammans ökar handlingskraften, acceleration av digitalisering, kostnader kan delas och tjänster som utvecklas i en kommun ska kunna återanvändas i samtliga medverkande kommuner.

Digitala omställningen bygger på tre centrala komponenter:

- En fördjupad och systematisk samverkan som sträcker sig bortom traditionellt nätverkande och tidsbegränsade projekt.
- Gemensamma förmågor och kapaciteter för säker digital utveckling, till nytta för invånare och företagare.
- En skalbar digital infrastruktur och AI-plattform, utvecklad utifrån kommunernas behov och med öppenhet och delning som grundprinciper.

Genom gemensam styrning, delad digital infrastruktur och samordnad utveckling skapas förutsättningar för att minska dubbelarbete, effektivisera resursanvändning och snabbare omsätta verksamheternas behov i konkreta digitala lösningar. Samverkan bedöms också minska sårbarhet kopplat till kompetensförsörjning och enskilda tekniska lösningar.

Analys av den digitala omställningen

Bedömningen är att den långsiktiga nyttan i form av ökad effektivitet, kvalitet och likvärdighet i kommunal service vida överstiger de kostnader och åtaganden som följer av samverkansavtalet.

Ekonomisk hållbarhet

Investeringen i en gemensam digital infrastruktur (inkl. AI-plattform), digitala lösningar/tjänster och automatisering av processer möjliggör en frigörelse av tid och resurser som konkret kan öka kapaciteten för att hantera mer komplexa ärenden och förbättra medborgarservicen, samt även minska eller omfördela personalkostnader och driftkostnader.

Reduktionen av kostnader är inte bara viktig för att frigöra resurser, utan visar också på de ekonomiska fördelarna med digitalisering, vilket i sin tur möjliggör ytterligare investeringar och utveckling.

Social hållbarhet

Genom att sträva efter en strategisk digital utveckling kan kommunen förbättra servicen till medborgare och företag. Det är nödvändigt att identifiera och åtgärda de skillnader som finns i digital kompetens mellan olika befolkningsgrupper.

Ekologisk hållbarhet

Den digitala omställningen ger inte bara möjlighet att optimera processer och minska resursslöseri utan bidrar också till att uppfylla kommunens miljömål. Genom att minska koldioxidutsläpp via digitalisering reduceras det ekologiska fotavtrycket.

Landsbygdssäkring

Digitaliseringen av kommunala tjänster kan ha en speciellt positiv effekt på landsbygden. Förbättrad tillgång till digitala lösningar kan öka attraktionskraften för boende i dessa områden genom att minska klyftan till de urbana regionerna.

Nyttopotentialen

Det finns forskning som säger att lärare lägger ca 50% av sin arbetstid på administrativa uppgifter och även att sjuksköterskor lägger ca 40% av sin tid på administration, båda av dessa yrkesroller är och kommer att vara svåra att rekrytera vilket gör att om deras fokus kunde få vara på yrkeskompetensen i stället för administration skulle alla vinna på det. Målet är dock inte att minska antalet individer som jobbar i denna form av roller i alla verksamheter – det kan då handla om att säkerställa att verksamheten får jobba med rätt sak och därmed öka sin värdeskapande produktivitet.

För potentialen inom AI har Myndigheten för digital förvaltning i en rapport från 2020 beräknat en effektiviseringspotential motsvarande 6 procent av de offentliga utgifter, vilket skulle innebära en väldigt stor besparingspotential. Nationella generella rapporter ska dock tas med en nypa salt.

Med stöd av den digitala infrastruktur som etableras inom ramen för kommunsamverkan ges verksamheterna en möjlighet att digitalisera allt som kan och bör digitaliseras (där det skapas nytta). Varje verksamhet skulle, om prioriteras, kunna;

- Erbjud digitala ingångar till sina processer
- Automatisera handläggning
- Erbjud status och automatiserade beslut under en gemensam minasidor
- Gå över till proaktiva processer och automatiserade beslut där det går, för att erbjuda t ex företag proaktiv hantering i viktiga frågor/ärenden (helt handläggningsfritt).

Om vi bara ser till några exempel på lösningar/tjänster, baserade på digitala infrastrukturen lokalt i Sundsvall kommun, så framgår en stor potential:

- AI - Tal till text, med stöd av nyttor från andra kommuner, bedöms ge 20-25 min per samtal som ska dokumenteras
- AI – Ärendesammanställning- beräknad nytta 2 h per ärende
- RPA (Robotic Process Automation) - kontroll av hemtjänsttimmar, uppföljd nytta 6 mkr, ekonomiska avvikelser som kan undvikas
- Digital post – bedömd nytta ca 1,5 mkr, givet volymscenariot 100 000 digitala försändelser/år istället för manuell hantering av funktion inom servicecenter.

Kritiska framgångsfaktorer

För att nå potentialen behöver vi tillsammans säkerställa att:

- Kommunsamverkan implementeras, integreras och prioriteras som ett strategiskt viktigt steg för att stärka långsiktiga förmågan till digital omställning
- Implementering och förverkligande av viktiga principerna sker, där:
 - o Allt som kan göras av dem vi finns till för ska göras av dem själva
 - o Allt som bör göras av teknik ska göras av teknik
 - o Allting som kan göras enkelt och effektivt ska göras så.
- Förståelsen skapas brett kring syfte och nytta med digitalisering
- Nyttan i fokus i alla lägen, där helheten har företräde före den enskildes behov, samt där alternativkostnader av utebliven digitalisering synliggörs