Projektplan
Stadsrevisionen

Göteborgs Stad

Digitalisering inom välfärden

2025-05-14

1 Digitalisering inom välfärden

Digitalisering påverkar alla aspekter av samhället, från affärsverksamhet och utbildning till hälso- och sjukvård och inte minst offentlig förvaltning. Det är en central del av den digitala transformation som många organisationer och samhällen genomgår.

I Göteborgs stads budget för 2025 framhålls att digitaliseringsfunktioner ska förenkla processer och förbättra kvaliteten. ”Den tekniska utvecklingen ger stora möjligheter till automatisering och rationalisering av arbete som utförs inom Göteborgs Stad, i synnerhet för administrativa tjänster. AI-funktioner ska utredas och stegvis implementeras i fler verksamheter. Det är viktigt att digitalisering och automatisering introduceras på ett ekonomiskt och verksamhetsmässigt ansvarsfullt sätt med respekt för personalens förutsättningar. Digitala verktyg ska prövas mot behovet i varje verksamhet”[1]

I stadens budget för 2025 framhålls digitaliseringen ur ut ett effektivitetsperspektiv. ”En fortsatt minskning av administrativa arbetsuppgifter och kostnader ska genomföras under året. Besparingen ska även innefatta lednings- och styrningsarbete och marknadsföring. Detta kan exempelvis göras genom digitalisering eller borttagna arbetsuppgifter.”[2]

Fem år tidigare, i kommunfullmäktiges budget för 2020, fick kommunstyrelsen i uppdrag att ta fram en digitaliseringsstrategi och en IT-strategi, liksom en modell för styrning, finansiering och samordning samt att utreda lämplig organisation för att möta stadens framtida digitaliseringsbehov.

I stadens riktlinje för digitalisering[3] konstateras att digitalisering generellt ofta varit begränsad till och inriktad på att automatisera olika processer utan något uttalat mål att åstadkomma någon mer grundläggande förändring. Digitalisering ska till skillnad från detta begränsade perspektiv, enligt stadens definition ses som en metod för verksamhetsutveckling och drivas med fokus på realisering av beslutade mål. Vidare krävs enligt stadens fastställda plan för digitalisering en balansering mellan innovation och effektivitet för att säkerställa såväl kortsiktiga som långsiktiga målsättningar och nyttor.

I stadens plan för digitalisering 2023 – 2026 förekommer begreppet digital mognad. Detta definieras som organisationens förmåga att just tillgodogöra sig nyttorna med digitalisering. Det betyder att stadens definition av begreppet digitalisering är starkt relaterat till mål och nytta med digitaliseringen.

Ett dåligt organiserat eller på annat sätt bristfälligt digitaliseringsarbete medför risken att förväntade eller önskade nyttor uteblir, att målen för digitaliseringen inte uppnås samt att kostnader genereras men utan att önskad verksamhetsutveckling följer.

[1] Budget 2025 Göteborgs Stad, sid.9.
[2] Budget 2025 Göteborgs Stad, sid.8.
[3] Göteborgs Stads plan för digitalisering 2023 – 2026. För ett sammanhållet, digitalt och innovativt Göteborg. KF 2022-12-08 § 7

1.1 Syfte och revisionsfrågor

Syftet med granskningen är att bedöma den digitala mognaden i pågående digitaliseringsarbete i de nämnder som ingår i granskningen.

Granskningens övergripande frågeställning är om nämnderna i granskningen har en tillräcklig styrning och kontroll över digitaliseringsprocessen.

Mer specifikt ska följande frågor besvaras:

- Är digitaliseringsarbetet ändamålsenligt organiserat?
- Finns det en analys och plan för nyttorealisering?
- Finns en tillfredsställande framdrift av digitaliseringsarbetet?
- Har fastställda mål och nyttor uppnåtts alternativt kan de antas bli uppnådda inom rimlig tid?
- Är återrapporteringen av digitaliseringsarbetet till nämnden tillfredsställande?

Granskningen omfattar Äldre samt vård- och omsorgsnämnden och Socialnämnderna Centrum, Hisingen, Sydväst samt Nordost.

I Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning[4] anges att respektive förvaltning och bolag ska ha en egen plan för verksamhetsutveckling med stöd av digitalisering. Denna ska ange insatser och effekter som förvaltningen ska genomföra och uppnå utifrån beslutade mål.

Samtidigt som nämndernas har ett eget ansvar att driva digitalisering i sina verksamheter betonas också att det finns ett samordningsbehov och att det även finns ett strategiskt ansvar att möjliggöra digitalisering i staden. Enligt stadens plan för digitalisering har kommunstyrelsen ansvaret att driva stadens digitaliseringsarbete på en strategisk övergripande nivå. Stadsledningskontoret ansvarar för att leda och samordna genomförandet av planen och dess insatser.

Mot bakgrund av ovanstående kommer intervjuer att genomföras med personal på Stadsledningskontoret och kan beroende på granskningsresultat komma att omfatta kommunstyrelsens ansvar när det gäller digitalisering.

Stadens riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning anger också att nämnden för Intraservice, nämnden för Demokrati- och medborgarservice samt Inköp och upphandlingsnämnden har ett särskilt ansvar som leverantör av bas- tilläggs- och specialisttjänster och samordning av nationella digitala tjänster och standarder. Även dessa tre nämnder kan därför komma att omfattas av granskningen.

[4]Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och Förvaltning. Senast reviderad 2023-12-22.

1.2 Revisionskriterier

Stadsrevisionen kommer att använda följande revisionskriterier för att bedöma granskningens iakttagelser:

- Göteborgs Stads plan för digitalisering 2023 – 2026
- Göteborgs Stads policy för digitalisering och IT
- Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll
- Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning
- Göteborgs Stads riktlinje för IT- och verksamhetsarkitektur

Det finns förutom stadens egna riktlinjer och policys en rad olika lagar, utöver kommunallagen, som kan ha konsekvenser för och påverka digitaliseringen inom socialtjänsten och äldreomsorgen och som kan komma att utgöra bedömningskriterier för denna granskning.

1.3 Metod och avgränsningar

Granskningens kommer att basera sig på dokumentstudier och intervjuer

I den allmänna samhällsdebatten, forskningen och i media och så vidare förekommer ofta begrepp som digitalisering och ai (artificiell intelligens) och andra begrepp som på olika sätt relaterar till samhällsförändringar drivna av digital teknologi. En viktig del av granskningen blir därför att analysera och avgränsa mer exakt vad digitalisering avser i Göteborgs stad.

1.4 Projektorganisation

Granskningen kommer att genomföras av revisionskontoret i Göteborgs Stad.

1.5 Oberoende och integritet

De sakkunnigas oberoende och integritet har prövats enligt vår oberoendedeklaration vilken baseras på Sveriges kommunala yrkesrevisorers modell. Inga omständigheter har framkommit som kan ifrågasätta förtroendet för de sakkunnigas oberoende och integritet som granskare.

1.6 Avrapportering

Avrapportering till revisorsgruppen planeras att ske under våren 2026.

1.7 Kvalitetssäkring

Rapportens innehåll kommer att stämmas av med de granskade verksamheterna.