
Nesna kommune

Digitaliseringsstrategi

- En enklere hverdag via digitalisering



DIGITALISERINGSSTRATEGIENS INNHOLD

1. Innledning/bakgrunn	2
1.1 Bakgrunn	2
1.2 Grunnlag	2
1.3 Metode	2
2. Mål	3
2.1 Hovedmål	3
2.2 Delmål	4
3. Innsatsområder for digitalisering	4
3.1 Digital dialog og innbyggjerservice	4
3.1.1 <i>Brukerfokus</i>	4
3.1.2 <i>Universell utforming</i>	4
3.1.3 <i>Nettside med Min side-funksjon</i>	5
3.1.4 <i>Automatisering</i>	5
3.2 Digital kompetanse og digital modenhet	5
3.2.1 <i>Digital kompetanse blant ansatte</i>	5
3.2.2 <i>Digital kompetanse blant innbyggere</i>	5
3.2.3 <i>Sosiale medier</i>	6
3.3 Digital samhandling og informasjonsflyt	6
3.3.1 <i>Samarbeid, samhandling og intern informasjonsflyt</i>	6
3.3.2 <i>Ekstern informasjonsflyt</i>	6
3.4 Personvern og informasjonssikkerhet	7
3.4.1 <i>Rutiner</i>	7
3.4.2 <i>Deling og gjenbruk av data</i>	7
3.5 IT-leveranse	7
3.5.1 <i>Oppgradering og utvikling</i>	7
3.5.2 <i>Systemer og rutiner</i>	8
3.5.3 <i>IKT-sikkerhet</i>	8
4. Brukermedvirkning	8
5. Roller	8
6. Handlingsplaner	9
6.1 Utforming av handlingsplaner med tiltak innen innsatsområdene	9
6.1.1 <i>IKT-Infrastruktur</i>	9
6.1.2 <i>Organisasjon og digitale tjenester</i>	9

1. Innledning/bakgrunn

1.1 Bakgrunn

Digital transformasjon av offentlig sektor er en nasjonal målsetning som skal gi en enklere hverdag for innbyggere. Målet er bedre tjenester, mer effektiv ressursbruk i offentlige virksomheter og tilrettelegging for økt produktivitet i samfunnet (*Én digital offentlig sektor – Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025, Kommunal- og moderniseringsdepartementet*).

Nesna kommunes digitaliseringsstrategi er ment å være et overordnet styringsdokument for videre digitalt utviklingsarbeid. Ut fra denne skal det opprettes handlingsplaner med konkrete tiltak.

1.2 Grunnlag

Nesna kommune skal legge til rette for en enklere digital hverdag for innbyggere, ansatte og næringsliv.

Kommunen skal, både internt og eksternt, arbeide målrettet med å skape en kultur for å tenke digitalt, og dermed tilby et reelt digitalt førstevalg til utførelse av oppgaver og bruk av tjenester.

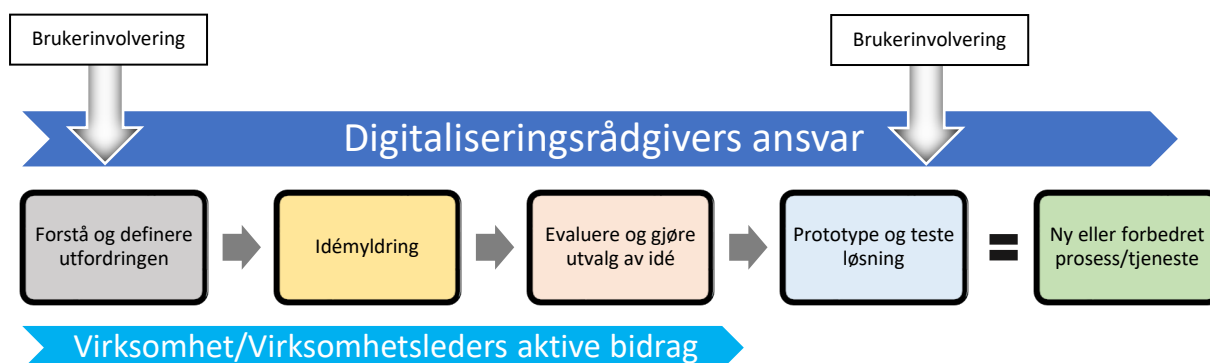
1.3 Metode

Digitalisering handler om samspillet mellom det teknologiske, prosessene og menneskene. Digitalisering er imidlertid ikke et mål i seg selv, men et verktøy for å oppnå bedre tjenester.

Nesna kommune skal se lengre enn den tilgjengelige teknologien, og være bevisst på hvordan teknologi påvirker arbeidsprosesser og tjenester.

Den etablerte rollen som digitaliseringsrådgiver ivaretar arbeidet med digitaliseringsprosessene. Digitaliseringsrådgiver vil ha det overordnede ansvaret for etablering og oppfølging av nye digitale tjenester, og fungere som en katalysator i møte med virksomheter og virksomhetsleders ideer. Grunntanken med arbeidet er å forstå, skape og levere, via å arbeide praktisk og tverrfaglig.

I Nesna kommune vil dette arbeidet fungere slik figuren beskriver. Digitaliseringsrådgiver følger hele prosessen. Virksomhetene bidrar aktivt i utviklingsprosessene. Brukere involveres spesielt i starten og ved testing.



For bistand i arbeidet med digitaliseringsprosjekter er *prosjektveiviseren.no* fra Digitaliseringsdirektoratet et anbefalt verktøy. Den beskriver styringen av prosjekter, basert på faser og beslutningspunkter. Slik sikres den overordna ledelsen, som finansierer og tildeler prosjektoppdrag, innsyn og muligheten til trinnvis godkjenning gjennom hele prosjektlevetiden.

Det vil være en pågående og dynamisk prosess å identifisere og prioritere behov på vei mot konkrete konseptforslag. Et konseptforslag bør som et minimum beskrive hensikt/gevinst, omfang i tid og kostnader, samt risiko. Konseptforslag utarbeides slik at de er klare i forkant av årlig budsjettprosess. Konseptforslag som godkjennes tildeles midler i budsjettprosessen og konseptforslagene omgjøres til konkrete handlingsplaner.

Digitaliseringsrådgiver skal inneha en støttefunksjon til virksomhetsledere, samt bistå at behov blir identifisert og løst. Virksomhetsledere og strategisk ledelse godkjenner hvilke aktiviteter som vedtas tildelt budsjettmidler og iverksettes deretter.

2. Mål

2.1 Hovedmål

- All digitalisering skal sette brukeren i sentrum og medføre bedre tjenester.
- Nesna kommune skal tilby digitale tjenester som gir både interne brukere (ansatte) og eksterne brukere (innbyggere/næringsliv/frivillige organisasjoner) et reelt digitalt førstevalg for utførelse av oppgaver og innhenting av informasjon.

2.2 Delmål

- Bedre tilgjengelighet/universell utforming i tilgjengelige digitale tjenester, samt mer åpenhet.
- Øke digital kompetanse i kommunen eksternt og internt via konkrete målsettinger.
- Kommunen skal utvikle en robust digital infrastruktur.
- Digitalisering skal bidra til mer effektiv ressursbruk, ved blant annet å avlaste servicetorg og saksbehandlere i ressurskrevende oppgaver. Dette er et viktig virkemiddel for fremtidig verdiskapning.
- Digitaliseringsprosesser skal støtte opp om målsettinger i kommunens samfunnsplan.

3. Innsatsområder for digitalisering

3.1 Digital dialog og innbyggjerservice

3.1.1 Brukerfokus

Brukeren settes i sentrum!

Ved å iføre seg brukerperspektivet kan kommunen skape gode brukeropplevelser som brukerne ønsker og forstår.

Det er mulig å ivareta brukerperspektivet og kunne oppnå brukervennlighet ved å ta i bruk enkle premisser og metoder knyttet til forståelse av brukernes opplevelse av gitt informasjon, samt tilnæringsmåter til tjenester. Likeså må kommunen invitere til brukermedvirkning der det er hensiktsmessig.

3.1.2 Universell utforming

Digitale løsninger skal være tilgjengelige med universell utforming – og på alle flater (dataskjerm, nettbrett eller mobiltelefon).

Så mange som mulig skal kunne benytte seg av digitale løsninger. Der dette ikke er mulig, må man ha gode ikke-digitale alternativer.

Ved å bygge digitale tjenester der gjeldende offentlig regelverk og standarder følges, vil man kunne tilby universelt utformede tjenester. Det skal være en kontinuerlig

utviklingsprosess i kommunen som også følger utviklingen i offentlig regelverk og standarder.

3.1.3 Nettside med Min side-funksjon

Kommunens nettside skal fungere som en portal for kontakt, generell informasjon, tilgjengeliggjort planverk, innsyn og selvbetjening. Likeså skal det åpnes for tilgang til felles nasjonale løsninger, både for ansatte i kommunen, men også for innbyggere generelt via Min side.

Kommunen skal tilby en innlogging som gir innbyggerne tilgang til både kommunale og nasjonale tjenester på ett sted. En slik pålogging vil også legge til rette for ytterligere brukertilpasning av nettsiden på sikt. Brukere vil også kunne få tilgang til kommunale tjenester og andre offentlige instansers digitale tjenester som krever pålogging via ID-porten.

3.1.4 Automatisering

Å ta i bruk verktøy som bidrar til automatisering av, og til dels automatisk innsyn i noen saksbehandlings-prosesser vil bidra tidsbesparende for kommunens ansatte og oppleves forenklende for brukere utenfra.

Som en start vil kommunens nettside kunne gi innbyggere innsyn i aktuell saksbehandlingsprosess knyttet til for eksempel innmelding av feil og mangler knyttet til vei, avløp og lys.

3.2 Digital kompetanse og digital modenhet

3.2.1 Digital kompetanse blant ansatte

Kommunens ansatte vil få tilgang til å utvikle sin kompetanse slik at de er i stand til å være pådrivere og bidragsytere i digitaliseringsprosesser.

For å lykkes med radikal digital transformasjon, må endringer forankres på alle nivå, og det må skapes eieforhold til prosessene. Det må skapes engasjement blant ansatte for digitaliseringsprosessene og det må etableres kultur for å tenke digitalt.

Det må utarbeides en opplæringsplan for digitale verktøy, og det må investeres i den enkeltes kompetanseheving.

3.2.2 Digital kompetanse blant innbyggere

Det er hensiktsmessig for kommunen å sette søkelys på den digitale kompetansen

generelt hos innbyggere. Digital kompetanse er kunnskaper og ferdigheter som er nødvendig for å kunne bruke digitale tjenester og få tilgang til informasjon på internett. Kommunen må ta en aktiv rolle for å kunne få flest mulig innbyggere til å benytte seg av digitale tjenester.

Kommunen må etablere samarbeid med ulike interessenter slik som Eldrerådet, Pensjonistforeningen og Ungdomsrådet. Både unge og eldre representerer grupper som kan ha ulike behov og utfordringer innen utvikling av digital kompetanse. Digihjelpen.no kan være en verdifull ressurs til dette formålet.

Kommunen vil også være tjent med å etablere møtesteder for kompetanseheving og opprettholdelse av kompetanse. Her kan man også dra nytte av å la grupper med innbyggere hjelpe hverandre.

3.2.3 Sosiale medier

Grunnpremissene for sosiale medier er i kontinuerlig endring og utvikling. Mange innhenter sin informasjon på denne måten, eller ønsker å kommunisere med kommunen via sosiale medier.

Kommunen bør etablere og jevnlig oppdatere rutiner rundt bruken av sosiale medier, først og fremst knyttet til kommunens egen bruk av sosiale medier i informasjonsøyemed. Likeså vil det være nødvendig å etablere rutiner og kompetanseheving knyttet til kommunalt ansattes individuelle bruk, dersom de i ulik grad representerer kommunen utad.

3.3 Digital samhandling og informasjonsflyt

3.3.1 Samarbeid, samhandling og intern informasjonsflyt

Øke samarbeid og samhandling på tvers av tjenesteområder og forbedring av intern informasjonsflyt vil gi kommunen gevinst i form av bedre intern dynamikk, der virksomhetene kan dra bedre nytte av hverandres kunnskap. I tillegg vil godt informerte ansatte kunne forstå interne prosesser bedre.

Etablering av møtesteder, fysisk og digitalt. For eksempel møtevirksomhet innad i enheter, samt på tvers av virksomheter. Bruken av Teams internt i kommunen bør optimaliseres. I tillegg vil etableringen av et fungerende intranett kunne bidra.

3.3.2 Ekstern informasjonsflyt

Det bør etableres og opprettholdes en stabil informasjonsflyt fra tjenesteområder til førstelinje for samfunnskontakt. Ved å gjøre relevant informasjon tilgjengelig på

nettsiden, vil for eksempel servicetorg også kunne innhente denne kvalitetssikrede og oppdaterte informasjonen ved spørsmål fra publikum.

Tjenesteområdene må kjenne eierskap til hva som skal formidles og tilgjengeliggjøres. Noen virksomheter vil etter vurdering kunne gis direkte redigeringstilgang på nettsiden.

3.4 Personvern og informasjonssikkerhet

3.4.1 Rutiner

Personvern er en grunnleggende rettighet. Kommunen må sikre at digital informasjon og systemer ikke gjøres utilgjengelige, endres eller ødelegges av handlinger gjort uten kommunens viten og vilje.

Kommunen må foreta en organisert gjennomgang av rutiner, med påfølgende etablering av rutiner der de mangler. Både innbyggere og ansatte skal føle seg trygge på at personvernet blir ivaretatt.

Kommunen skal følge eksisterende nasjonale og internasjonale lover og retningslinjer innen personvern og informasjonssikkerhet samt gjeldende kommunale informasjonssikkerhetspolicy.

3.4.2 Deling og gjenbruk av data

Data har en stadig større økonomisk verdi, og det er derfor også viktig å ta stilling til eierskapet av data. Kommunen skal sikre tilgang til data og fastsette vilkår for denne tilgangen. Brukere skal heller ikke måtte gi fra seg opplysninger kommunen allerede har.

Kommunen skal knytte seg opp mot digitale nasjonale fellestjenester så langt det er mulig. Å benytte seg av felles ressurser i form av felles og sammenhengende tjenester, vil gi gevinst i form av reduserte (utviklings)kostnader og tidsbesparelser. Det er store fordeler med deltakelse i et interkommunalt samarbeid der utarbeidelse av felles digitale tjenester og igangsetting av nye store fagsystemer er i fokus. Derfor bør kommunen forbli en aktiv part av samarbeidet Digitale Helgeland, der formålet er å skape gode sammenhengende tjenester, som skal komme kommunens innbyggere til gode.

3.5 IT-leveranse

3.5.1 Oppgradering og utvikling

Det vil være nødvendig med oppgradering og utvikling av den digitale infrastrukturen i kommunen.

Med etableringen av en IKT-plan, vil oppgradering av teknisk utstyr, samt utviklingen av gode løsninger ivaretas.

3.5.2 Systemer og rutiner

Det vil være nødvendig med gjennomgang og etablering av systemer og rutiner. En slik gjennomgang vil avdekke områder man spesielt må satse på. Det vil også være naturlig å etablere rutiner som vil bidra til kontroll og oversikt.

3.5.3 IKT-sikkerhet

Nesna kommune må prioritere arbeidet med IKT-sikkerhet i alle ledd. Det å ikke ha tilstrekkelig med IKT-sikkerhet kan potensielt utsette kommunen for store kostnader og i tillegg medføre brudd på GDPR og personvernlovgivning.

Arbeidet med å sikre kommunens systemer og data må videreføres, men fokus bør være på å få etablert en kultur for sikkerhetsarbeid i hele organisasjonen ved bruk av en informasjonssikkerhetspolicy og andre relevante rammeverk som styringsverktøy.

4. Brukermedvirkning

Nesna kommune skal så langt det er mulig, legge til rette for at aktuelle brukergrupper får komme med innspill og være med på å påvirke etablering og utvikling av spesifikke digitale løsninger. Via involvering skaper man eierskap, engasjement og gode brukeropplevelser. Dette kan gjøres via informasjonsmøter, brukertester eller andre forum.

5. Roller

- **Rådmann:** Overordnet lovmessig og strategisk ansvar.
- **Strategisk ledelse:** Pådrivere for gjennomføring av digitaliseringsstrategi og spesielt virksomhetsledere og ansattes involvering.
- **Virksomhetsledere:** Pådrivere for gjennomføring av digitaliseringsstrategi og spesielt ansatte i virksomhetens involvering.
- **IT-leder:** Ansvar for IT-leveransen og at denne samsvarer med leveransekrav fra digitale tjenester.
- **Leder for digitale tjenester:** Etablering og oppfølging av nye digitale tjenester.

- **Servicetorg:** Pådriver for digitale løsninger i møte med innbygger og ansatt.
- **Ansatte:** Plikt til å ta i bruk og holde seg oppdatert om digitale verktøy.

6. Handlingsplaner

6.1 Utforming av handlingsplaner med tiltak innen innsatsområdene

6.1.1 IKT-Infrastruktur

- IKT-plan
- Personvern og informasjonssikkerhet

6.1.2 Organisasjon og digitale tjenester

- Digital dialog og innbyggjerservice
- Digital kompetanse og digital modenhet
- Digital tilgjengeliggjøring av planverk for offentligheten
- Økt fokus på digital samhandling og informasjonsflyt i Nesna kommune