

# Digitaliseringsstrategi

## 2024 - 2026

|                              |                              |                       |                         |
|------------------------------|------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>Dokumenttyp</b>           | <b>Dokumentägare</b>         | <b>Beslutsinstans</b> | <b>Giltig till</b>      |
| Strategi                     | Kanslienheten                | Kommunfullmäktige     | 2026-12-31              |
| <b>Upprättad av</b>          | <b>Fastställd/uppriättad</b> | <b>Reviderad av</b>   | <b>Senast reviderad</b> |
| Ina K Jeuthe                 |                              |                       |                         |
| <b>Dokumentet gäller för</b> |                              |                       | <b>Diarienummer</b>     |
| Hela organisationen          |                              |                       | KS-23/01186             |



# Digitalisering i Norsjö kommun

Digitaliseringens möjligheter att göra välfärden effektivare, mer tillgänglig och enklare för såväl invånare som medarbetare ska tas tillvara. Syftet med denna strategi är att ange en färdriktning för kommunens digitaliseringsarbete, visa hur digitaliseringen kan öka samhällsnyttan för de som bor och verkar i Norsjö kommun samt vara ett stöd till i verksamheternas digitaliseringsarbete.

Digitaliseringen ska fungera som ett verktyg för verksamheten och handlar därför i första hand om verksamhetsutveckling. Varje verksamhetsområde i Norsjö kommun förväntas löpande ta initiativ i syfte att effektivisera och förbättra sina arbetsätt och processer. Det digitala perspektivet ska finnas med i all utveckling och inför stora beslut och investeringar ska digitaliseringsinsatser värderas utifrån de nyttor de skapar för samhället, medborgare och verksamheter.

Kommunen behöver arbeta systematiskt, samordna, prioritera och fatta välgrundade beslut i alla frågor som rör utvecklings- och förändringsarbete. Kommunen behöver också olika former av kunskaper, förmågor och resurser för att kunna bedriva ett framgångsrikt digitaliseringsarbete.

## För att digitaliseringsstrategin ska lyckas krävs ett högt fokus på följande områden:

- Medborgarfokus - fokus på medborgarens behov
- Förändringsledning - en kultur som uppmuntrar till att utveckla verksamhetens digitala mognad
- Samverkan - andra aktörer tillför viktig erfarenhet och kunskap
- IT-stöd - stabil och säker IT-leverans

## Verksamheten ska planera digitaliseringsarbetet utifrån följande tre perspektiv:

- Samhällsperspektivet
- Medborgarperspektivet
- Verksamhetsperspektivet

## Skillnad mellan IT-strategi och digitaliseringsstrategi

En digitaliseringsstrategi skiljer sig från en IT-strategi. Till skillnad från en digital strategi talar inte en IT-strategi om hur teknologierna ska användas utan behandlar infrastrukturen av IT i en verksamhet. En IT-strategi används också som ett stöd för verksamheten, där en digital strategi i stället är en förlängning av verksamheternas utvecklings- plan/strategi.

Den digitala strategin belyser digitaliseringens betydelse samt hur ny teknologi kan användas på nya sätt för att skapa strategiska fördelar mot dess omvärld samt förstå kundens ökade digitala behov.

## Mål med digitaliseringen

Statens övergripande mål för digitaliseringspolitiken är att Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter.

Norsjö kommun ska i linje med detta, ta tillvara på de möjligheter som digitaliseringen medger. Digitalisering ska vara en angelägenhet för alla som arbetar i Norsjö kommuns organisation. Digitaliseringsarbetet ska bidra till att kommunens vision med tillhörande mål kan nås och infrias.

Värdet och livskvalitén för medborgaren ska alltid vara i fokus och vi ska göra det enklare för de som bor i, verkar i eller besöker Norsjö kommun. Vi ska ta bort ineffektiva arbetssätt, organisera och fördela våra resurser så att medborgarnyttan blir optimal och arbetsmiljön god. För att fortsätta vara en attraktiv plats att leva i, verka i och uppleva är utveckling med hjälp av digitalisering i kommunförvaltningen avgörande.

## Målbild

- Alla medarbetare ska vara öppna för nya möjligheter. Norsjö ska vara en innovativ kommun.
- Alla medarbetare ska se digitalisering som en avgörande resurs för verksamhetsutveckling.
- Kommunen ska använda digitaliseringens möjligheter för att kunna erbjuda bästa möjliga service till invånare, besökare och näringslivet. Genom detta skapas världens bästa vardag.
- Kommunen ska utveckla nya arbetssätt och metoder med hjälp av digitalisering utifrån principen digitalt först; för att öka transparens, tillgänglighet och effektivitet.

# Förutsättningar för en framgångsrik digitalisering

Kommunen ska stärka sin förmåga inom samtliga områden som utgör förutsättningar för ett framgångsrikt digitaliseringsarbete. Detta sker genom utbildningsinsatser, kompetensförsörjning och eventuella organisationsförändringar.

Kraven på ledarskapet ökar. För att digitaliseringen och digitaliseringens transformerande kraft ska få full effekt så måste insikt och kunskap finnas på ledningsnivå. För att lyckas så behöver Norsjö kommun öka den digitala mognaden och kunskaperna. Målgruppen för kompetensutvecklingen är i första hand beslutsfattare – förtroendevalda, ledningsgruppen och chefer i organisationen.

Kunskap och medvetenhet ska skapas kring informationssäkerhet utifrån informationssäkerhetspolicyn. Tillit är en förutsättning för digital utveckling därför är det viktigt att verksamheten och informationsägare krävställer hur information och data ska hanteras med avseende på åtkomst, riktighet och tillgänglighet.

## Prioriterade områden och insatser

För att kunna få ut maximal nytta från investeringar kommunen gör inom digitalisering ska följande åtgärder vidtas:

- Stärka chefer och medarbetares kunskaper och förmåga att arbeta med verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering.
- Digitalt först. Det ska vara enkelt att ha kontakt med kommunförvaltningen - ständigt tillgängliga digitala tjänster ska vara förstahandsvalet.
- Öka medarbetares baskunskaper när det gäller användningen av digitala arbetsredskap.
- Bedriva ett aktivt arbete med informationssäkerhet och IT-säkerhet.
- Webbplatsen [www.norsjo.se](http://www.norsjo.se) ska fortsätta utvecklas och utformas till en än mer attraktiv och tillgänglig kommunikationskanal.

## E-tjänster

E-tjänster är nödvändiga bland annat för att det förbättrar tillgängligheten till kommunal service. Norsjö kommun ska därför, under de kommande tre åren, arbeta aktivt inom respektive verksamhet med att ersätta analoga blanketter med e-tjänster på kommunens webbplats.

Att omvandla analoga blanketter till e-tjänster, men behålla den manuella processen, ger dock inte full effekt av digitaliseringen. Om än det ur ett webbtillgänglighetsperspektiv är nödvändigt att ersätta blanketter med e-tjänster, bör en digitaliserad arbetsprocess eftersträvas i arbetet med e-tjänster.

Möjligheten att digitalt signera dokument och beställningar behöver förbättras, processer behöver digitaliseras fullt ut och it-system behöver kunna utbyta information med varandra för att kunna erbjuda väl fungerande e-tjänster.

E-tjänster efterfrågas i allt högre utsträckning av invånarna, och fokus vid e-tjänsteutveckling är att öka enkelheten för medborgare eller företagare att hantera sina ärenden med kommunen. Det är en viktig samhällsutveckling, där medborgarnas förväntningar får vara ledande, inte organisationens befintliga arbetssätt.

Verksamheten har en egen resa att göra i den digitala transformationen, att med hjälp av digitalisering förändra verksamheten i grunden. Det är inte tekniken som är i fokus, utan informationen och hur medarbetaren kan använda den på nya sätt för att förändra processer och arbetssätt. Det arbetet måste pågå parallellt med utvecklingen av tekniken.

## Digitalt utanförskap

Enligt Internetstiftelsens rapport (2021) är det så många som var tredje person som är 76 år eller äldre som inte använder internet alls. Bland grundskoleutbildade och funktionshindrade använder var femte person inte internet alls.

Internetstiftelsens rapport visar att äldre personer, personer med funktionsvariation samt utrikesfödda ibland står utanför det digitala samhället. Med andra ord ett "digitalt utanförskap". Det handlar om dels tillgång till internet, digital teknik samt kunskapen att använda den.

Arbete med det digitala utanförskapet har identifierats som viktigt av såväl regeringen som regionen.

Norsjö kommun ska därför

- Arbeta för att äldre, utrikesfödda och personer med funktionsnedsättning får, utifrån sina förutsättningar, tillgång till digital offentlig service som underlättar deras vardag och skapar högt förtroende och tillit till den offentliga förvaltningen.
- Alltid erbjuda ett analogt alternativ till de som inte har förutsättningar att ta del av kommunens tjänster digitalt.
- Arbeta för att stärka vår digitala tillgänglighet och ha plattformar som är tillgänglighetsanpassade.

## Infrastruktur

Kommunens digitala infrastruktur ska stödja och möjliggöra digitaliseringsarbetet samt en fortsatt utveckling av kommunens digitala kommunikationskanaler såsom fiberförbindelser och trådlöst nätverk.

Bredbandsinfrastruktur är en förutsättning för att förbättra tillgången till digital samhällsservice. Snabbt bredband är en förutsättning för att minska det digitala utanförskapet och kan leda till etablering av fler företag och inflyttning av nya invånare. Kommunen arbetar utifrån vår bredbandsstrategi där mer information gällande detta kan läsas och bredbandsutbyggnad är ett prioriterat område för kommunen.

## Omvärldsbevakning och samverkan

Genom omvärldsbevakning säkerställs att kommunen får del av andras kunskaper och erfarenheter inom digitaliseringsområdet. Omvärldsbevakningen bidrar även till inspiration, innovation och ökad beställarkompetens. Det är viktigt att omvärldsbevakning genomförs inom hela organisationen, att både chefer och medarbetare bedriver omvärldsbevakning. Genom samverkan och erfarenhetsutbyte med andra organisationer kan vi spara tid och resurser. Vi behöver aktivt följa vad som sker inom Sveriges kommuner och regioner, Inera, Region Västerbotten, Länsstyrelsen Västerbotten och Myndigheten för digital förvaltning, DIGG. Det är även viktigt att med samverkan inom Skellefteåregionen, R10 och Adda Kompetensforum.

## Informations- och IT-säkerhet

I en digital värld där behovet av att använda information ökar blir vikten av att säkerställa korrekt hantering av informationen stor. Individens integritet, säkerhet och rättigheter är grundläggande och kommunens förmåga att möta ny teknik med nya tjänster kommer vara beroende av förmågan att hantera säkerhetsfrågor.

Kommunen ska säkerställa ett proaktivt och kontinuerligt informations- och IT-säkerhetsarbete. Arbetet med informations- och IT-säkerhet ska präglas av att:

- Arbetet är väl förankrat i organisationen.
- Roller och ansvar är fastställda.
- Arbetet sker strukturerat och med kontinuitet.
- Proaktiva insatser exempelvis i form av informationssäkerhetsklassningar. • Upprätthålla en tillförlitlig och robust plattform för IT-säkerhet.
- Insatser för att eliminera risker eller för att sänka riskvärden sker kontinuerligt.
- Kontinuitetsplaner framställs för verksamhets- och samhällskritiska informationstillgångar.
- Kommunens och Norsjölägenheters förmåga att hantera incidenter ska stärkas.

- Aktivt arbeta med att identifiera och hantera säkerhetshot kring vår informationshantering och IT-tjänster.
- Uppföljning av arbetet sker strukturerat och återkommande.

För informations- och IT-säkerhetsarbete ansvarar säkerhetssamordnare och IT-chef.

## Handlingsplan

Till digitaliseringsstrategin ska finnas kopplat en treårig handlingsplan som redovisar ett antal kommungemensamma aktiviteter. Handlingsplanen ska ange ansvar, tidsplan, kostnader och effektmål för de olika aktiviteterna. Handlingsplanen revideras årligen och redovisas till kommunstyrelsen. För handlingsplan ansvarar kommunstrateg.

## Uppföljning och utvärdering

Uppföljning och utvärdering av digitaliseringsarbetet sker årligen och i samband med uppföljningen redogörs för:

- Status kring beslutade projekt och insatser.
- Förändringar i verksamheternas resultat gällande digital mognadsgrad

En sammanfattning av kommunens digitaliseringsarbete görs årligen. För redovisningen ansvarar kommunstrateg.