



**ARJEPLOGS  
KOMMUN**

ÁRJEPLUOVE KOMMUVNNA

## Digitaliseringsstrategi

<b>Dokumenttyp</b> Strategi	<b>Dokumentnamn</b> Digitaliseringsstrategi	<b>Fastställt/upprättad</b> 2018-06-25 § 60	<b>Beslutsinstans</b> Kommunfullmäktige	<b>Giltighetstid</b> 2018-06-25 --
<b>Dokumentansvarig</b> Kommunchef	<b>Version</b> 1.0	<b>Senast reviderad</b>	<b>Dokumentinformation</b> Dnr KS 2018/144	Detta dokument gäller för Politik och förvaltning

MA. JR CV

## Innehåll

Innehåll	1
1. Inledning	1
2. Syfte	1
3. Nuläge och utmaningar	1
4. Hållbarhet och säkerhet	2
5. Tillgänglighet	2
6. Ansvar	3
7. Strategisk inriktning	4

<b>Dokumenttyp</b> Strategi	<b>Dokumentnamn</b> Digitaliseringsstrategi	<b>Fastställd/uppriktad</b> 2018-06-25 § 60	<b>Beslutsinstans</b> Kommunfullmäktige	<b>Giltighetstid</b> 2018-06-25 –
<b>Dokumentansvarig</b> Kommunchef	<b>Version</b> 1.0	<b>Senast reviderad</b>	<b>Dokumentinformation</b> Dnr KS 2018/144	Detta dokument gäller för Politik och förvaltning

## **1. Inledning**

Användning av digitala hjälpmedel och IT-system är sedan länge en naturlig del i vår vardag och i vårt arbetsliv. Omvärlden förväntar sig att Arjeplogs kommun använder sig av digitala kanaler för kommunikationen med medborgare, företag och andra myndigheter. Digitalisering är den process som leder fram till att digital kommunikation är det självklara valet och normalfallet. Alla medborgare ska erbjudas service av god kvalitet, och digitalisering är ett led i det. Digitalisering använder teknik för att skapa automatiska tjänster och självhjälp för Arjeplogs kommuns medborgare. Ett IT-system kan beskrivas som ett system som ger stöd genom att samla in, lagra, bearbeta och distribuera information. Förkortningen IT står för informationsteknik och är ett samlingsbegrepp för plattformar som exempelvis verksamhetssystem, internet, e-post samt intranät.

## **2. Syfte**

En löpande förvaltning av ett system innebär att systemen gör maximal nytta under hela avtalstiden, och en god förvaltning av ett system innebär kostnadseffektivitet. Syftet med denna strategi är att peka ut vägen mot bättre service genom digitalisering. Digitaliseringen ska underlätta för Arjeplogs kommun att nå visionen om en attraktiv livsmiljö och kreativ tillväxt. Inom Arjeplogs kommun är det viktigt att standardisera digitaliseringen så att det inte utvecklas parallella lösningar som blir svåra, sårbara och kostsamma att förvalta. Digitalisering ska genomföras med ekonomisk hushållning som grund och bidra till en smartare och öppnare förvaltning som stödjer innovation och delaktighet. Digitalisering är en väg till att nå effektivitet och kvalitet och bidra till en enklare vardag för kommunens medborgare.

## **3. Nuläge och utmaningar**

Digitaliseringen skapar stora förändringar för både privatpersoner, företag och offentliga verksamheter. Den fortsatta digitaliseringen och tekniska utvecklingen som sker innebär nya möjligheter men samtidigt utmaningar. Digitaliseringen av information och utvecklingen av informationsteknologier gör att samhället i stort, företag och individer kommer att bli mer beroende av digitala nätverk. Konsumtionen av digitala tjänster förväntas öka allt mer vilket innebär att det ställs högre krav även på kommuners tillgänglighet och service.

Genom att utveckla de digitala arbetssätten kan Arjeplogs kommun erbjuda en högre service och mer information till medborgare och företag som är verksamma inom kommunen. Utvecklingsmöjligheterna är stora då Arjeplogs kommuns i nuläget har en relativt låg grad av digitalisering. Arjeplogs kommun erbjuder i dag inga e-tjänster för invånare eller företag i kommunen. Svarstiderna är långa och Arjeplogs kommuns tillgänglighet låg, enligt den senaste servicemätningen genomförd 2016.

Det är viktigt inom Arjeplogs kommun och IT-området att få verksamheterna och ledningen att uppfatta sitt ansvar och sina roller som systemägare och förvaltare. Det är också viktigt att påbörja utveckling och upprättande av e-tjänster. Det är viktigt att tjänsterna innebär en förbättring av kommunens service samtidigt som de underlättar handläggning för dem som arbetar på Arjeplogs kommun. Arjeplogs kommun ska också erbjuda en hög tillgänglighet, flexibilitet och service utan att göra avkall på säkerheten, vilket är att betrakta som en utmaning. Den tekniska utveckling som sker är positiv, men också en utmaning för Arjeplogs kommun när denna utveckling inte får bidra till ökade kostnader.

#### **4. Hållbarhet och säkerhet**

Hållbarhet kan delas upp i tre delar: ekologisk hållbarhet som syftar till den klimatpåverkan som kan uppkomma, social hållbarhet som kan likställas med hälsa, trygghet och rättvisa samt ekonomisk hållbarhet som syftar till den ekonomiska påverkan som kan uppstå. Dessa tre hållbarhetsaspekter är viktiga att ta hänsyn till vid inköp och utveckling av IT-system och andra processer som innefattar digitalisering. Digitaliseringen ska vara en del i att bidra till en god arbetsmiljö och underlätta i det dagliga arbetet. Digitaliseringen ska bidra till en förbättrad servicenivå för medborgarna. Hållbarhet är en aspekt som ska beaktas och kan ibland innebära att drift och support av system ska skötas av externa aktörer då externa aktörer möjliggör för långsiktighet i form av finansiering, säkerhet, kvalitet och kompetens.

En annan viktig hållbarhetsaspekt är den digitala kompetensen inom Arjeplogs kommuns organisation. För att kunna säkerställa en digitalisering på lång sikt behöver grundläggande kompetens inom digitala processer ska genomsyra alla kommunens verksamheter. En definition på driftssäkerhet är förmågan hos en enhet att kunna utföra avkrävd funktion vid ett givet tillfälle eller under ett angivet tidsintervall. Säkerhet syftar till att skydda värdefulla tillgångar som till exempel IT-system och information. Alla IT-system ska uppfylla de lagkrav som finns angående säkerhet i IT-system. Digitaliseringen som genomförs ska inte innebära en försämrad, utan en förbättrad säkerhet.

#### **5. Tillgänglighet**

En infrastruktur karaktäriseras av dess allmänna tillgänglighet. En IT-struktur bör vara tillgänglig för dem som ska använda den. Det innebär att de system som finns ska vara uppbyggda på ett sådant sätt att det är enkelt för verksamheter att förstå och tillämpa dem. Digitaliseringen bör öka tillgängligheten genom att möjliggöra service och information för fler människor. Vid genomförande av digitalisering och vid uppbyggnad av IT-strukturer ska tillgänglighet vara prioriterat. Vid inköp av system ska alltid inköpet vara förankrat med IT-enheten för att säkra att samordning kan ske mellan de olika systemen.

Tillgänglighet kan också handla om användarvänligheten i de befintliga program och system som finns i verksamheten. IT-systemen förväntas att vara lättanvända och stödjande, logiskt uppbyggda och åtkomliga. Användargränssnitt ska vara tillgängliga även för användare med funktionsvariation. I de fall då dessa krav inte är uppfyllda ska en översyn genomföras för att säkerställa kraven.

## 6. Ansvar

Kommunledningen i form av förvaltningschefer, avdelningschefer och stab ansvar tillsammans med IT-enheten att efterfölja digitaliseringsstrategin. Vid driftsättning av nya system ska det fastställas hur systemen ska förvaltas. Detta ska efterföljas tills det att systemet avvecklas. Ett system ska ha en *systemägare* vilket i Arjeplogs kommun ska vara den avdelning där systemet används. För system som används på flera avdelningar ska kommunchef vara systemägare. Systemägaren är den som ställer krav på systemets utformning och syfte. *Systemförvaltaren* har det övergripande ansvaret för att datasystemets tekniska delar fungerar. Systemförvaltaren bör ha god insikt i verksamhetens uppbyggnad för att kunna säkerställa systemets lämplighet och fortsatta utveckling. Systemförvaltaren bör vara en person som arbetar inom den verksamhet som systemet är till för. *Systemadministratören* ansvarar för den dagliga driften av systemet och hanterar behörigheter och annan användarinformation. Samma person kan ha uppdraget att vara både systemförvaltare och systemadministratör.

<b>Roller</b>	<b>Ansvarig för</b>	<b>Ansvarig befattning</b>
<i>Systemägare</i>	Syfte och krav	Avdelningschef
<i>Systemförvaltare</i>	Utveckling och systemets livscykel	Befattning inom verksamhet som använder systemet.
<i>Systemadministratör</i>	Daglig drift	Befattning inom verksamhet som använder systemet.

IT-enheten ansvarar för att stimulera, stödja och medverka i verksamheternas arbete så att dessa kan använda informationsteknologi som en strategisk resurs för verksamhetsutveckling. IT-enheten ska genomföra åtgärder som leder till ökad helhetssyn, samordning och kostnadseffektivitet samt bidra till en ökad service till medborgarna och medarbetarna. IT-enheten ansvarar också för att infrastrukturen är anpassad till verksamheternas behov och ska aktivt arbeta för system- och programutveckling. IT-enheten förväntas att arbeta kundorienterat och erbjuda en snabb och fackmannamässig support. Professionellt bemötande är en viktig del och IT-enheten bör arbeta med åiterrapportering. I fall av driftsstörning bör IT-enheten åtgärda detta så snabbt som möjligt och kommunicera driftstörningen till verksamheterna.

## 7. Strategisk inriktning

IT och digitalisering är något som är nödvändigt för Arjeplogs kommuns fortsatta fortlevnad. Organisationen ska därför aktivt arbeta för en digitalisering i form av e-tjänster och andra funktioner som ökar kommunens servicenivå. En hög service innebär korta svarstider och hög tillgänglighet för medborgare. Hållbarhet är en viktig aspekt vid digitaliseringen och vid inköp av IT-system. Ekonomisk hållbarhet ska vara uppfyllt för att inköpet ska ske och fokus ska vara på kostnadseffektivitet då en utveckling av digitala system inte får ske på bekostnad av kommunens verksamheter. Även ekologisk och social hållbarhet ska beaktas och vid flera likvärdiga system ska kostnaden vara avgörande. Kommunens IT-system ska vara användarvänliga och bidra till en god arbetsmiljö. Detta ska säkerställas genom att inköp av IT-system alltid ska förankras med IT-enheten. IT-system ska säkerställa att den information som finns i systemen ska skyddas.

**Arjeplogs kommun ska med digitaliseringen sträva efter**

*Ekonomisk hållbarhet*

*Hög service*

*Säkerhet*

*Tillgänglighet*