NES
KOMMUNE

Digitaliseringsstrategi, 2025 – 2030
Nes kommune

Vedtatt av Nes kommunestyre 17.06.2025

Vedtatt dato:	Revidert dato:	Vår ref.:
17.06.2025	08.05.2025	2025/25/59

NES
KOMMUNE

Innholdsfortegnelse

1 Innledning 3

2 Visjon og mål 3

2.1 Strømlinjeforming og effektivisering av prosesser 4

2.2 Forenkle produksjon og bruk av våre tjenester 4

2.3 Brukerinnsikt 4

2.4 Økt innovasjon og bruk av kunstig intelligens (KI) 4

2.5 Bedre beslutningsgrunnlag 5

2.6 Bærekraftig utvikling 5

2.7 Standardisere 5

2.8 Tilgjengelighet, kapasitet og sikkerhet 5

2.9 Gevinstrealisering 5

2.10 Digital kompetanse 6

3 Målgrupper og interessenter 6

4 Hvordan nå målene – strategisk retning 6

4.1 Etablere Digitaliseringsteam 7

4.2 Digital modenhet 7

1 Innledning

Strategien er basert på vår visjon og våre mål, målgrupper og interessenter, og gir oss en overordnet retning for hvordan vi skal nå våre mål ved hjelp av digitale tiltak. Målene er styrt av våre verdier og er utformet for å lede oss mot vår visjon.

Strategi og mål er førende for alle kommunalområder og gjelder alle digitaliseringstiltak og digitale løsninger som leveres og forvaltes av kommunen selv eller gjennom samarbeidet i DGI. Den er retningsgivende for alle planer og aktiviteter som involverer digitalisering, hvor verdier skal skapes i form av gode og riktige tjenester og resultater.

Figur 1, Digitaliseringsstrategiens posisjon, sett i forhold til visjon, verdier og verdiskapende tjenester. Den inneholder både mål (hva) og strategi (hvordan).

Digitaliseringsstrategien inneholder viktige elementer som bidrar til en vellykket digital transformasjon.
Strategien er utformet for å skape en helhetlig og effektiv retning for digitalisering, tilpasset kommunens spesifikke behov og mål. Den er rettet mot å realisere *mål og retning innenfor innovasjon og digital tjenesteutvikling* i *Kommuneplanens samfunnsdel 2024 – 2036 Nes kommune*[1].

Denne digitaliseringsstrategien inneholder på et overordnet nivå:

- **Mål**, hva er førende for digitalisering i Nes kommune.
- **Strategi**, hvordan legger vi til rette for å gå mot målene, og for å kunne legge planer og gjennomføre aktiviteter for å levere de rette tjenestene og resultatene.

2 Visjon og mål

Kommunen har digital transformasjon som et overordnet mål (visjon). Digital transformasjon innebærer en omfattende prosess der digital teknologi integreres i alle aspekter av driften, for å forbedre hvordan oppgaver utføres, kommunens tjenester tilbys og verdier skapes for innbyggere og ansatte.

Kommunen har følgende overordnede mål i sitt arbeide med digital transformasjon.

[1] *Kommuneplanens samfunnsdel 2024 – 2036 Nes kommune,* https://www.nes.kommune.no/siteassets/20-pdf-dokumenter/plan/kommuneplan-2024---2036/samfunnsdel-som-vedtatt-19.03.24.pdf

2.1 Strømlinjeforming og effektivisering av prosesser

Økt produktivitet ved å redusere tid og ressurser brukt på manuelle oppgaver. Forbedret tjenestekvalitet, noe som gir en bedre opplevelse for brukerne. Ved å effektivisere prosesser kan behovet for fysisk intervensjon minimeres og driftskostnader dermed reduseres. Strømlinjeformede prosesser vil bidra til økt bærekraft ved å redusere ressursbruk i form av f.eks. papir og energi, noe som er positivt for miljøet.

2.2 Forenkle produksjon og bruk av våre tjenester

Kommunens innbyggere skal oppleve enkle og lett tilgjengelige tjenester. Digitalisering skal bidra til dette, samtidig med at tjenestene kan leveres på en enkel og kostnadseffektivt måte av kommunens ansatte. Dette vil bidra til å øke både innbyggernes og de ansattes tilfredshet.

2.3 Brukerinnsikt

Brukeren i sentrum skal være retningsgivende for alle digitaliseringstiltak. Vi skal legge til rette for tilstrekkelig brukerinnsikt for å kunne forstå både innbyggernes og de ansattes behov.

God brukerinnsikt kan oppnås gjennom spørreundersøkelser, arbeide i fokusgrupper og erfaringsdeling med andre kommuner.

Tjenester må tilrettelegges i forhold til krav for universell utforming. *Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger* skal sikre at IKT-løsninger er universelt utformet for å fremme likeverdig samfunnsdeltakelse og hindre digitale barrierer ved bruk av tjenestene.

2.4 Økt innovasjon og bruk av kunstig intelligens (KI)

Digitalisering skal legge til rette for og oppmuntre til innovasjon, ved å gi tilgang til nye teknologier og data. Dette vil bidra i utvikling av nye og bedre produkter og tjenester.

Kommunen skal benytte seg av KI der det er formålstjenlig og smart. Ved å integrere kunstig intelligens i arbeidsprosesser, kan rutineoppgaver automatiseres, og tid vil frigjøres, slik at de ansatte kan fokusere på oppgaver som krever kreativitet og menneskelig vurderingsevne. Dette vil ikke bare øke produktiviteten, men også forbedre arbeidsmiljøet ved å redusere stress og monotoni. Eksempler kan være KI innenfor turnusplanlegging eller sortering av e-post i kommunens e-postmottak.

2.5 Bedre beslutningsgrunnlag

Digitalisering skal gi tilgang til korrekt informasjon (data), som kan benyttes i analyser for å kunne ta gode beslutninger. Dette vil gjelde for alle nivå i kommunen, både politisk, administrativt og innenfor alle kommunalområder.

2.6 Bærekraftig utvikling

Digitalisering skal bidra til økonomisk, sosial og miljømessig bærekraft. Ved å sikre at økonomisk vekst og utvikling er bærekraftig over tid, vil livskvaliteten og trivselen i samfunnet som helhet forbedres, og en vil beskytte og bevare naturressurser og økosystemer for fremtidige generasjoner.

Når nye digitale tiltak iverksettes så skal bærekraft være på agendaen og ivaretas, allerede fra planleggingsfasen.

2.7 Standardisere

Ved et tett samarbeid på tvers av kommunene, slik det er regulert i avtalen om det interkommunale samarbeidet i DGI, skal vi tilstrebe å standardisere arbeidsprosesser og systemportefølje. Det skal også prioriteres å bruke nasjonale felleskomponenter og -løsninger.

2.8 Tilgjengelighet, kapasitet og sikkerhet

For å sikre at tjenester leverer høy kvalitet og tilfredsstiller brukernes behov, er det avgjørende at de baseres på riktig tilgjengelighet og kapasitet. Dette innebærer at tjenestene må være tilgjengelige når brukerne trenger dem, og at de har tilstrekkelig kapasitet til å håndtere etterspørselen uten forsinkelser eller avbrudd. Tjenestene og løsningene skal planlegges ved å allokere ressurser effektivt, slik at kommunen oppnår en balansert og pålitelig tjenesteleveranse, som møter både nåværende og fremtidige behov. Det skal gjøres kontinuitetsplanlegging med beredskaps- og reserveløsninger der det er nødvendig. Dette vil bidra til tillit og brukertilfredshet til tjenestene som leveres.

Informasjonssikkerhet og personvern innenfor digitaliseringstiltak og -løsninger skal ivaretas ved gjennomføring av nødvendig ROS (*Risiko- og sårbarhetsanalyse*) og DPIA (*Data Protection Impact Assessment*) gjennomgang og oppfølging.

2.9 Gevinstrealisering

Vi skal utnytte eksisterende systemer før vi vurderer anskaffelse av nye. Dette må sees på tvers av sektorer og enheter. Nye løsninger eller endringer skal være basert på konkrete og definerte behov. Når nye løsninger implementeres, er det viktig å først identifisere forventede gevinster – alltid med brukeren i sentrum.

Hvordan gevinstene kan måles må vurderes og dokumenteres innledningsvis for senere oppfølging. Bærekraftige gevinster skal prioriteres.

For digitaliseringstiltak, utover mindre justeringer eller tiltak med små kostnadsrammer, skal det utarbeides en gevinstrealiseringsplan som beskriver hvordan og når gevinstrealisering skal måles/kontrolleres. For å verifisere om gevinstene realiseres må planen følges og fremdriften overvåkes, også etter at løsningen er tatt i bruk.

Et bidrag til å sikre god gevinstrealisering kan være å legge til rette for å utnytte eksisterende løsninger på tvers av kommunalområder.

Over tid kan også forventningene til gevinster endres. I de tilfeller kan det være nødvendig å endre både løsningen og den tilhørende gevinstrealiseringsplanen.

2.10 Digital kompetanse

Kommunen skal legge til rette for tilstrekkelig og riktig intern digital kompetanse, slik at eksisterende og nye løsninger kan brukes og forstås av alle ansatte. Riktig digital kompetanse bidrar også til innovasjon og i arbeidet med standardisering.

Kommunen skal også legge til rette for og tilby kompetansehevende tiltak for innbyggerne.

3 Målgrupper og interessenter

Målgruppen for digitaliseringsstrategien er primært kommunens ansatte som jobber med eller vurderer å ta i bruk digitale løsninger. I tillegg vil kommunens brukere av digitale løsninger, både ansatte og innbyggere, indirekte dra nytte av arbeidet mot definerte mål, som er basert på et sterkt kunde-/brukerperspektiv.

Strategien er tilpasset kommunens innbyggere, næringslivet, politiske beslutningstakere, teknologileverandører og samarbeidskommuner (inkludert DGI), for å sikre god dialog og samhandling.

4 Hvordan nå målene – strategisk retning

Det er ikke én ting alene som gjør at kommunen når sine overordnede mål slik de er definert i kommuneplanens samfunnsdel. Det samme gjelder digital transformasjon. Her følger noen viktige tiltak og hensyn som må tas som vil bidra i den digitale transformasjonen.

4.1 Etablere Digitaliseringsteam

Å etablere et digitaliseringsteam i kommunen vil være viktig for å lykkes. Det må etableres et tilhørende mandat for digitaliseringsteamet hvor det legges vekt på at teamet skal jobbe mot å oppnå kommunens visjon og mål.

Teamet baseres på å samle engasjerte digitaliserings-ressurser som fra alle kommunens sektorer og legge til rette for at de kan avsette noe tid til dette arbeidet. Teamets oppgaver og arbeidsmetoder koordineres og ledes av en teamleder, som i denne rollen rapporterer til kommunedirektøren.

Digitaliseringsteamet vil samle og utvikle nødvendig kompetanse og ekspertise innen digital teknologi og prosesser, noe som er avgjørende for å lykkes med digitalisering.

Digitaliseringsteamet vil være en kjernegruppe med et overordnet ansvar for digitaliseringstiltak og -løsninger, og kan koordinere eller styre digitaliseringsprosjekter på tvers av ulike sektorer og enheter, noe som sikrer en helhetlig tilnærming og god ressursutnyttelse.

Digitaliseringsteamet vil tilpasses og fungere godt sammen med DGI, og vil være en viktig brikke i samarbeidet med de andre kommunene, i henhold til gjeldende styringsmodell.

Digitaliseringsteam vil sikre at digitaliseringsprosjekter alltid har brukeren i sentrum, noe som vil legge til rette for god brukeropplevelse og -tilfredsheten. Digitaliseringsteamet skal ha et tett og godt samarbeid med IKT-sikkerhetsansvarlig og personvernombud, slik at informasjonssikkerhet og personvern blir tilstrekkelig ivaretatt.

4.2 Digital modenhet

Digital transformasjon krever kjennskap til digitale løsninger og hvordan de spiller sammen for effektive tjenesteleveranser. Graden av hvor godt det er innarbeidet og fungerer i kommunen defineres som *digital modenhet*. Bruk av Digitaliseringstrappa er bl.a. omtalt på Kommunett.no[2] sine sider, og kan være et alternativ å bruke ved vurdering av digital modenhet.

Digitaliseringsteamet skal vurdere kommunens modenhetsnivå innenfor digitalisering og komme med anbefalinger til endringer der det er formålstjenlig. Her inngår f.eks. graden av digital kompetanse, løsningenes egnethet (måloppnåelse) sett i forhold til behov, samt etterlevelse og disiplin ved bruk av løsningene.

[2] Digitaliseringstrappa på Kommunett.no - https://www.kommunett.no/strategi/digital-modenhet

Overordnet så vil metoden først være å gjennomføre en analyse av nåsituasjonen, før forbedringstiltak anbefales for kommunalsjefene og kommunedirektøren.