

Antagen av kommunfullmäktige KF § 157/251215.

Digitaliseringsstrategi för Söderhamns kommunkoncern 2026–2030

Beslutat av Kommunfullmäktige	Gäller för Söderhamns kommunkoncern
Revideringshistorik KF § 147/220613	Rättslig eller annan grund
Ersätter	Dokumentägare
Nästa revidering 2030-09-30	Dokumentansvarig

Innehåll

Förord.....	3
Syfte.....	3
Strategi.....	4
Förändringsledning.....	4
Samverkan.....	5
Digital kompetens	5
Helt digitala processer.....	5
Öppna data och datadriven utveckling.....	6

Förord

Digitalisering påverkar i dag hela samhället och öppnar nya möjligheter för både invånare, företag och kommunala verksamheter. För Söderhamns kommunkoncern är digitalisering inte en isolerad teknikfråga, utan en central del av verksamhetsutvecklingen.

Strategin har tagits fram i samverkan med kommunens sektorer och bolag och utgår delvis från regeringens nationella digitaliseringsstrategi för perioden 2026–2030. Att grunda den lokala strategin i både nationella mål och lokala behov stärker förankringen och tydliggör riktningen framåt.

Vi vet samtidigt att digitalisering är resurskrävande – både ekonomiskt och när det gäller kompetens och tid. Det är också svårt att i förväg förutse vilka lösningar och tekniker som kommer att ge störst nytta. För olika verksamheter kan nyttorna dessutom se olika ut. Denna strategi är därför tänkt som en gemensam kompass som ska vägleda hela kommunkoncernen i en riktning där digitalisering används för att skapa största möjliga nytta för medborgare, företag och samhälle.

Syfte

Strategin syftar till att skapa en gemensam och tydlig inriktning för digitalisering som gynnar både invånare och aktörer i Söderhamns kommun. Den är avsedd att fungera som ett stöd för nämnder, sektorer och bolag inom kommunkoncernen.

Genom att lägga stort fokus på digitalisering skapar vi goda förutsättningar för hållbar tillväxt, minskad miljöbelastning och bidrar till att Söderhamns kommun blir en attraktiv kommun att bo och verka i.

Genom användarvänliga och effektiva digitala lösningar skapas förutsättningar för att höja kvalitén i verksamheternas processer samtidigt som vi ökar kommunkoncernens attraktivitet som arbetsgivare.

Söderhamns kommunkoncern (Kommunkoncernen) behöver fortsätta utveckla de externa digitala kanalerna. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med kommunkoncernen. Vi strävar efter att erbjuda digitala tjänster som är lättillgängliga och användarvänliga, vilket ska underlätta vardagen för både privatpersoner, organisationer och företag.

”Digitalt först” innebär att digitala alternativ alltid ska övervägas i första hand och utvärderas utifrån vilken nytta de skapar för den enskilde. Principen ska genomsyra kommunens syn på information och informationsutbyte.

Digitala tjänster ska finnas tillgängliga dygnet runt och så långt som möjligt vara förstahandsvalet för privatpersoner, organisationer och företag i sin kontakt med kommunkoncernen. För de som av olika skäl inte tar del av digitala tjänster ska alternativ och stöd alltid erbjudas, bland annat genom kommunkoncernens kundtjänster.

Strategi

Digitalisering är i grunden en fråga om verksamhetsutveckling. Varje verksamhet förväntas kontinuerligt ta initiativ för att effektivisera och förbättra sina arbetssätt. Aktiviteterna redovisas i handlingsplaner, en handlingsplan för varje sektor/bolag. Nya behov i verksamheterna hanteras därmed på ett gemensamt sätt i kommunkoncernen och alla verksamheter tar del av varandras handlingsplaner för att hitta synergieffekter.

I arbetet med handlingsplanerna identifieras möjligheter och man lägger grunden för att prioritera digitaliseringsåtgärderna. Ett digitalt perspektiv ska genomsyra all utveckling och inför stora beslut och investeringar ska digitaliseringsinsatser värderas utifrån de nyttor de skapar för medborgare, verksamheter och samhället.

För att hantera utmaningarna behöver Söderhamns kommun våga göra prioriteringar, säkra resurser och investera i relevant teknik.

- Fokusera på värdeskapande för medborgare och företag.
- Skapa förenklad och mer rättssäker ärendehantering för kommunkoncernens medborgare.
- Effektivisera administrationen och minska analog hantering, bland annat genom helt digitala processer.

Återkoppling på arbetet med digitalisering redovisas årligen i samband med kommunens årsredovisning.

För att lyckas genomföra digitaliseringsstrategin krävs det att följande områden utvecklas:

- Medborgarna först - fokus på medborgarens behov
- Förändringsledning - en kultur som uppmuntrar till att utveckla verksamheten
- Samverkan – samverkan, omvärldsbevakning, utveckling samt gemensam upphandling och drift
- Digital kompetens
- Helt integrerade digitala processer

Förändringsledning

Chefer och medarbetare behöver utveckla en kultur som uppmuntrar till att utveckla verksamheten. Det krävs mod att ifrågasätta invanda arbetssätt, att prioritera och fatta beslut som driver förändring. Politiken möjliggör utveckling och finansiering för genomförande av digitaliseringsprojekt.

Kommunkoncernens ledningsgrupper ska arbeta för en digitaliserad och processororienterad verksamhet.

Samverkan

Kommunkoncernen ska samverka med näringslivet i kommunen. Även samverkan med andra kommuner, regioner, myndigheter, organisationer och civilsamhället som kan tillföra erfarenhet och kunskap är nödvändig för att lyckas med digitaliseringsarbetet.

Kommunkoncernen ska arbeta aktivt med omvärldsbevakning inom digitaliseringsområdet och ta vara på den kunskap och de utvecklingsmöjligheter som erbjuds. Upphandling sker idag i samverkan med flera olika aktörer, denna samverkan ska ytterligare stärkas.

En förutsättning för att kommunkoncernen ska kunna digitaliseras och effektiviseras är att IT-leveransen är stabil och säker. Kommunkoncernen ska vara bra på att beställa IT och tydligt formulera sina behov. IT-driften ska fungera som en möjliggörare för att införa nya digitala tjänster och möta framtida behov.

För att säkerställa IT-systemens utveckling ska en systemförvaltningsmodell tillämpas. För dessa områden behövs tydlighet vad gäller roller och ansvar samt samsyn om ambitionsnivå.

Digital kompetens

Digital kompetens är en grundförutsättning för att kommunkoncernen ska kunna erbjuda service av hög kvalitet och ett likvärdigt bemötande. För att möta framtidens krav behöver både medarbetare och invånare ha förmåga att använda digitala verktyg och tjänster på ett säkert, effektivt och inkluderande sätt.

Kommunkoncernen ska arbeta för att bredda både den grundläggande och den fördjupade kompetensen inom digitalisering. Det innebär att fler medarbetare ska ha grundläggande färdigheter i att använda digitala verktyg och tjänster, samtidigt som särskilda nyckelroller behöver utveckla fördjupad kunskap inom områden som artificiell intelligens (AI), cybersäkerhet med mera. Genom att stärka kompetensen på flera nivåer skapas bättre förutsättningar för att möta framtidens krav, ta tillvara ny teknik och driva en innovativ och effektiv verksamhetsutveckling.

För att lyckas med digitaliseringen behöver vi också bygga en kultur där digital utveckling ses som en naturlig del av vardagen. Medarbetare ska känna sig trygga i att prova nya lösningar, utmana invanda arbetssätt och ta tillvara teknikens möjligheter. Detta förutsätter både ledarskap, lärande och ett aktivt arbete med kompetensutveckling.

Helt digitala processer

Digitaliseringsinsatser ska värderas utifrån den nytta de skapar för medborgare, verksamheter och samhället. Där det är relevant ska helt integrerade digitala processer införas. Med detta menas att analoga moment successivt ersätts av

digitala lösningar, så att kommunikation, behandling och informationsutbyte sker digitalt – från medborgarens e-tjänst till handläggarens system.

Målet är inte att all handläggning ska bli helautomatiserad, utan att skapa effektiva, sammanhängande och tillgängliga processer där automatisering används när det är rimligt och tillför nytta.

Som en del av detta arbete kan AI användas där det är relevant, exempelvis för att förbättra beslutsunderlag eller identifiera mönster i data. AI är inte ett mål i sig, utan ett verktyg för att skapa en mer tillgänglig och effektiv verksamhet. Kommunkoncernen ska följa den nationella utvecklingen inom AI-området och samverka med andra kommuner, regioner och myndigheter för att ta del av kunskap, erfarenheter och gemensamma lösningar.

För att fullt ut dra nytta av digitala processer behöver information kunna tas emot, skapas och bevaras i digital form. Verksamheterna ska ha god förmåga att sammanställa, analysera och återanvända information, vilket skapar bättre beslutsunderlag och bidrar till en mer effektiv och hållbar verksamhet. Innovativa och samverkande lösningar ska stödja denna utveckling och samtidigt förbättra servicen till medborgare och företag.

Samtidigt som digitala lösningar ska vara förstahandsvalet är det avgörande att ingen lämnas utanför. Kommunkoncernen ska arbeta för att minska det digitala utanförskapet. Alla invånare ska ges möjlighet att ta del av digitala tjänster, och för dem som av olika skäl inte kan använda digitala lösningar ska alternativ erbjudas. Digital inkludering är en viktig del av kommunens ansvar för jämlik service och ska beaktas i utformningen av digitala processer. Detta innebär bland annat att digitala tjänster ska vara tillgängliga enligt WCAG, utformas med användarvänlighet i fokus och använda ett enkelt och begripligt språk. Där det är relevant kan dialog och uppföljning också användas för att identifiera behov och hinder.

Digitaliseringen förutsätter också att information hanteras säkert och i enlighet med gällande regelverk. Frågor som rör informationssäkerhet, inklusive dataskydd och IT-säkerhet, regleras i kommunkoncernens övergripande styrdokument för informationssäkerhet och är vägledande i digitaliseringsarbetet.

Öppna data och datadriven utveckling

Kommunkoncernen ser möjligheter med datadriven utveckling och öppna data. Genom att använda och dela information på ett mer strukturerat sätt kan vi på sikt fatta bättre beslut, skapa insikter och bidra till ökad transparens.

Att arbeta datadrivet innebär att använda data som stöd för att förstå behov, följa upp resultat och fatta mer välgrundade beslut i verksamheternas vardag. Det kan exempelvis handla om att förbättra planering, resursanvändning eller service till invånare.

Öppna data stärker dessutom möjligheterna för lokala företag, forskare och civilsamhälle att utveckla nya lösningar och tjänster, vilket kan bidra till innovation och samhällsnytta. Detta är också i linje med regeringens nationella digitaliseringsstrategi, där data ses som en strategisk resurs.

Detta är ett långsiktigt utvecklingsområde som kräver resurser, kompetens och organisatorisk mognad. Under denna strategiperiod fokuserar vi därför främst på att öka vår förståelse för hur data kan användas i praktiken och att stegvis utveckla förutsättningarna för både datadriven verksamhetsutveckling och öppna data.