

Digitaliseringsstrategi for samarbeidskommunene Værøy, Moskenes, Flakstad og Vågan

Hvorfor

Kommunens visjon for digitalisering

Gode og tilgjengelige digitale tjenester styrker dialogen med innbyggere og næringsliv og gir et godt lokalsamfunn

Vi ønsker å:

- Å sette brukeren i sentrum
- Å bruke digitalisering som drivkraft for innovasjon og forbedring
- Å styrke digital kompetanse og deltagelse
- Å bidra til effektivisering av våre tjenester
- Å styrke informasjonssikkerhet, personvern og dokumentasjonsforvaltning

Hva

INNBYGGERE MESTRER EGEN HVERDAG

Digital deltakelse er i dagens samfunn en forutsetning for å oppleve mestring i alle livsfaser. Kommunene i regionen skal være blant de fremste i landet når det gjelder antall innbyggere som deltar digitalt uavhengig av alder, kjønn, bosted, utdanning og yrkesdeltakelse. Digitalisering og teknologiske løsninger skal legge til rette for at innbyggerne mestrer egen hverdag, også i perioder med sykdom og funksjonsnedsettelse. Innenfor helse- og velferdstjenestene skal teknologi benyttes til tilrettelegging av fysiske forhold, til å ha kontroll med egen helse og til å opprettholde dialog med ansatte og sosial kontakt med omgivelsene.

INNBYGGERE BRUKER KOMMUNENS DIGITALE LØSNINGER

Dagens og fremtidens generasjoner, både innbyggere, ansatte og politikere, har forventninger om at informasjon er tilgjengelig digitalt når de trenger den. Innbyggerne skal ha mulighet til å forvalte sine interesser gjennom digital selvbetjening når de ønsker. Informasjon om kommunene og kommunenes tjenestetilbud skal være lett tilgjengelig for alle som trenger den. Digitale offentlige tjenester skal være i tråd med brukernes ønsker og behov, enkle å bruke og mer tilgjengelige enn papirskjemaer eller personlig fremmøte. Det skal etableres digitale møteplasser som er universelt utformet, for å engasjere og inkludere innbyggerne i utviklingen av regionen og den enkelte kommune.

DIALOG OG MEDVIRKNING FRA INNBYGGERE, BRUKERE OG NÆRINGS LIV

Et godt lokalsamfunn skapes gjennom samhandling mellom innbyggere, kommunen, næringsliv og frivillige.

DIGITALISERE TJENESTER DER DET ER MULIG

Forutsetter økt kvalitet, raskere saksbehandling, økt tilgjengelighet og/eller økt innsyn i informasjon og prosesser.

SMART KOMMUNE, BY OG BYGD

.

Hvordan

Digital transformasjon

Brukerorientering og brukeropplevelse er selve kjernen i en digital transformasjon. Digitale teknologier endrer spillereglene for brukerinteraksjon, med nye regler og muligheter?
Endre fokus fra teknologi til forbedring

Endringsledelse og endringsevne

Kartlegge potensialet for digitalisering av tjenester og arbeidsprosesser. Lage en plan for hvordan alle egnede tjenester skal gjøres tilgjengelig digitalt ?

Kundeservice

Hvordan skal kommunen hjelpe brukerne/kundene?

Innovasjon

Hva er kommunens ambisjoner for innovasjon?

Alle kanaler for kundekontakt er digitalisert og samordnet

Kontaktkanaler mot kunde/bruker

Styring og ledelse

Hvordan ledes og styres digitaliseringsprosjekter?
Hvordan bemannes og forvaltes ressurser?

Teknologistøtte

Hvilke støttesystemer og teknologi er det behov for i digitaliseringsprosjektene?

Gevinster

Bedre...

- ↑ Brukeropplevelse for ansatte og tjenestemottakere
- ↑ opplæring og rådgivning som brukerne har nytte av i sin (arbeids) hverdag
- ↑ forståelse for brukerbehov og nye arbeidsformer
- ↑ og mer sammenhengende tjenester

Mer ...

- ↑ bruk av selvbetjente digitale løsninger
- ↑ tid for kundebehandlere/saksbehandlere til å ta seg av kompliserte saker
- ↑ tilfredse brukere
- ↑ tilpassede tjenester til brukernes behov
- ↑ samarbeid på tvers i organisasjonen

Kortere ...

- ↓ saksbehandlingstid
- ↓ svartid før brukere/kunder får svar når de tar kontakt med brukerstøtte
- ↓ tid før brukere/kunder får svar på klager

Redusere... (for eksempel)

- ↓ hindringer for brukerne., f eks ... komplisert regelverk, unødvendige skjemaer, antall ganger brukerne skal oppgi samme informasjon
- ↓ kostnader ved å betjene brukerne
- ↓ antall henvendelser i kostbare kanaler