

IKT strategi
for Odde
kommune
2016 - 2020



Forord

Bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) er et virkemiddel i samfunnsutviklingen og griper inn i alle tjenesteområdene til Odda kommune. Odda kommunes IKT-strategi skal bidra til at satsingen på IKT skjer koordinert og helhetlig på tvers av organisasjonsgrensene i kommunen. Begrepene "Smart jobbing" og forenkling er viktige stikkord for digitalisering i offentlig sektor. Digitale verktøy gir rom for mer strømlinjeformede arbeidsprosesser internt i organisasjonen. Samtidig vil en enklere hverdag for innbyggerne våre med mulighet for digital kommunikasjon, elektroniske søknader osv, være et viktig element for strategien vår. Dette setter Odda kommune inn i den større digitaliseringen som er på full fart inn i offentlig forvaltning.

Målet med strategien er at Odda kommune i best mulig grad skal møte forventningene om bedre og mer tilpassede tjenester for tjenestemottakere (innbyggere, næringsliv og organisasjoner), ansatte og politikere ved å utnytte de menneskelige og økonomiske ressurser på best mulig måte. Videre vil strategien være en viktig premis for kommunens leverandører av IKT-tjenester og -produkter.

Strategien legger opp til at Odda kommune skal ha fokus på forbedring av sine fagsystemer, IKT-infrastruktur, elektroniske tjenester og samhandling med tjenestemottakere. I tillegg ønsker Odda kommune å tilrettelegge for økt elektronisk samhandling innenfor offentlig sektor generelt, og spesielt innen helse og skole.

Odda kommune ønsker å være en bidragsyter for etablering og bruk av regionale og nasjonale fellesløsninger og felleskomponenter. Kommunen skal benytte IKT for å forbedre kommunikasjon mellom ulike aktører, forbedre tjenestene som leveres og benytte kommunens ressurser på en mer hensiktsmessig måte. Bruk av IKT er også en viktig innsatsfaktor for å tilby best mulig kunnskap og læring, både til elever, tjenestemottakere, ansatte og øvrige samhandlingsaktører med kommunen. Kommunen skal legge til rette for digital livslang læring.

Innenfor IKT området skjer endringene raskt og det er en økende konvergens mellom de ulike teknologiområdene. Teknologiområder som tidligere ble behandlet som separate sees nå i en større sammenheng (telefoni og datakommunikasjon, mobiltelefoni og datakommunikasjon og samhandlingsløsninger som binder sammen tale, video, data, tilstedeværelse med mer).

Det er viktig å ha en klar overordnet virksomhetsstrategi som understøttes med en levende og dynamisk handlingsplan. Dette sikrer at Odda kommune tar de rette valgene, gjør de rette tingene riktig og til rett tid. IKT-handlingsplanen er en årlig handlingsplan i Odda kommune. Tiltak og prosjekt i handlingsplanen skal synliggjøre satsingsområdene i IKT strategien, og være resultatet av en koordinert og helhetlig prosess.

Strategien gjelder for Odda kommune som organisasjonsenhet, inkludert kommunale foretak, og vil være gjeldene for perioden frem til og med 2020. Det vil bli gjennomført årlig revisjon for å sikre at strategien til enhver tid er mest mulig oppdatert, spesielt med hensyn på referanser til styrende dokumenter, føringer og henvisninger til andre tilhørende og/eller berørte strategier.

Odda 25.08.2016

Ole-Jørgen Jondahl

Rådmann

Innholdsfortegnelse

Forord	
Innholdsfortegnelse	
1 Om IKT-strategien.....	1
2 Overordnet beskrivelse av nåsituasjonen	2
3 Visjon, målbilde og styrende prinsipper.....	3
3.1 Styrende prinsipper	4
3.1.1 Krav til informasjonssikkerhet og personvern skal alltid etterleves	4
3.1.2 IKT investeringer skal være behovsdrevne.....	4
3.1.3 IKT skal være forankret i kommunens ledelse	4
3.1.4 Effektiv IT-drift og utvikling	5
4 Rammebetingelser	6
4.1 Strategiens knytning til øvrig planverk.....	6
4.2 Kommunereform og IKT-samarbeid	6
4.3 Nasjonale krav og føringer	7
4.3.1 Mer om universell utforming	8
4.4 Nasjonale standarder og felleskomponenter.....	9
4.5 Virksomhetsarkitektur.....	10
5 Utviklingstrender.....	11
5.1 Skyløsninger.....	11
5.2 Grønn IT.....	12
5.3 Gjenbruk av informasjon	13
5.4 Smarte løsninger og velferdsteknologi.....	14
6 Strategisk retning	15
6.1.1 Oppfølging av strategisk retning	16
7 Satsingsområder i perioden	18
7.1 Sikre og stabile IT tjenester	18
7.2 Strategisk Ledelse og IKT	20
7.3 Digital kompetanse.....	22
7.3.1 Ansatte	22
7.3.2 Ledelse.....	22
7.3.3 IKT-enheten	22
7.3.4 Innbyggere.....	23
7.4 Digitale tjenester til innbyggere og næringsliv.....	25
8 Referanser	27

1 Om IKT-strategien

I løpet av de siste årene har det vært en betydelig utvikling innen datateknologi som muliggjør tjenesteproduksjon på andre måter enn før. Samtidig har innbyggere og næringslivs tilgang til teknologi bidratt til å øke forventningene til tilgjengelighet. Kombinasjonen av teknologiske muligheter og forventninger fra innbyggere, næringsdrivende og myndigheter stiller nye og utfordrende krav til alle kommuner.

Digitalisering av tjenesteproduksjon handler nettopp om å anvende IKT til å forenkle og forbedre arbeidsprosesser, måten vi jobber på, slik at tjenester produseres mer effektivt, eller leveres med høyere kvalitet. Digitale søknader, innsyn i saksgang og svar rett i den digitale postkassen, med samme funksjonalitet på alle typer enheter vil bli normen, ikke unntaket. Det samme blir bruk av velferdsteknologi for å gjøre eldre i stand til å bo lengre hjemme.

En gjennomtenkt og langsiktig satsning på IKT er helt nødvendig for at Odda kommune skal evne å utnytte IKT-systemer og digitale hjelpemidler kommunen allerede besitter til å levere gode tjenester, og for å kunne ta i bruk teknologiske løsninger som kommer. Gjennom smart anvendelse av teknologi vil Odda kunne opprettholde høy kvalitet i kommunens tjenestetilbud og en effektiv drift.

Odda - eit kraftfullt regionsenter i Hordaland – nummer ein i 2025. Ein engasjert og framtidsretta kommune bygd på kraft, opplevingar og omsorg.¹

IKT-strategien inneholder retningsvalg for anvendelse av teknologi i Odda kommune og gjelder for alle kommunens sektorer.

IKT-enheten og kommunens fellestjenester har et ansvar i å understøtte sektorenes tjenesteutvikling og forvalte en infrastruktur som gir sikker og stabil drift og tilrettelegger for effektiv tjenesteproduksjon. Kommunens sektorer har et særskilt ansvar for egen tjenesteutvikling.

Følgende fire satsningsområder, inkludert mål og tiltak, er definert for perioden:

1. Sikre og stabile IT-tjenester
2. Strategisk ledelse og IKT
3. Digital Kompetanse
4. Digitale tjenester til innbyggere og næringsdrivende

Strategien understøtter kommunens øvrige planverk, og tar hensyn til endringer i kommunestruktur som følge av kommunereformen. Strategien bygger på KS digitaliseringsstrategi og nasjonale føringer.

IKT strategien er et rullerende dokument og skal oppdateres årlig.



Figur 1: Tjenestene i Odda kommune skal understøttes av stabile og sikre IT-driftstjenester og støtte til tjenesteutvikling og digitalisering.

¹ (Kommuneplan samfunnsdelen (Odda Kommune))

2 Overordnet beskrivelse av nåsituasjonen

Som en del av utarbeidelsen av IKT-strategien er nåsituasjonen for IKT-området i Odda kommune grundig kartlagt.² Systemfokus, driftsorientert IKT-enhet, enkeltstående satsninger og manglende realisering av gevinster er noen av utfordringene man opplever knyttet til IKT i Odda kommune. Flere av observasjonene kan begrunnes med at Odda kommune har desentralisert ansvar for utvikling uten en velfungerende styringsmodell på IKT området og et aktivt eierskap til IKT i ledelsen.

Tabellen under oppsummerer de mest relevante observasjonene fra kartleggingen.

Utvikling
Odda kommune har en driftsorientert IKT enhet med fokus på drift, sikkerhet og beredskap. Avdelingen innehar ikke kapasitet eller kompetanse til å være en sparringspartner i prosjektgjennomføring, digital utvikling og håndtering av IKT-strategiske problemstillinger.
Kommunens sektorer har systemfokus, og ser systemer som løsningen, heller enn å se på arbeidsprosessene og hvordan de skal understøttes av systemene. Det fører til at systemer og løsninger anskaffes uten at de faktiske funksjonelle behov er kartlagt.
Prosjektprioritering og gjennomføring
Prosjekter utvikles enkeltstående med manglende perspektiv på helhetsbildet. Kommunens behov for IKT-strategisk utvikling og prosjektprioritering er i stor grad overlatt sektorene, uten at det finnes sentrale føringer eller oppfølging innenfor området. Utslag i variasjoner mellom og internt i sektorene.
Prosjekter følges ikke tett nok opp og gevinster uteblir.
Drift
Rolle og ansvarsfordelingen, med systemeier og systemansvarlig i faget og systemkontakt på IKT ses på som en fornuftig måte å organisere applikasjonsforvaltningen på, men den mangler forankring.
Det er ikke klart definert hva IKT skal levere eller hvilken kvalitet tjenestene skal ha. Det vanskeliggjør prioritering av saker som skal håndteres. Stort trykk fra sektorene om flere tjenester, systemer og nettverk. Ressursproblem å strekke til.
Kommunen har en responsiv datahjelp som brukerne er fornøyde med. På sikt utfordringer knyttet til behov for brukerstøtte og vaktordning for kritiske systemer som følge av økt bruk av systemstøtte i tjenesteproduksjonen, særlig knytte til helse.
Kompetanse
Sektorene har begrenset kompetanse til å selv ivareta IKT-utvikling, samtidig som det er begrenset med kapasitet og kompetanse til dette i IKT-enheten.
De fleste ansatte i Odda kommune behersker stort sett de tekniske verktøy og systemer de benytter i sin arbeidshverdag til å gjøre den jobben de skal.
IKT-sikkerhet og personvern
Kommunen har i dag mangelfulle rutiner rundt sikkerhet og personvern, og mangler en tydelig strategi for informasjonssikkerhetsarbeidet i kommunen.
Teknisk etterslep
Manglende oversikt over hvilket utstyr kommunen eier og hvem som har det.
Teknisk etterslep på IT-infrastruktur.

² I perioden februar 2016 til april 2016 er det gjennomført gjennomgang av styringsdokumenter for Odda kommune og samtaler med sjefene for kommunens sektorer.

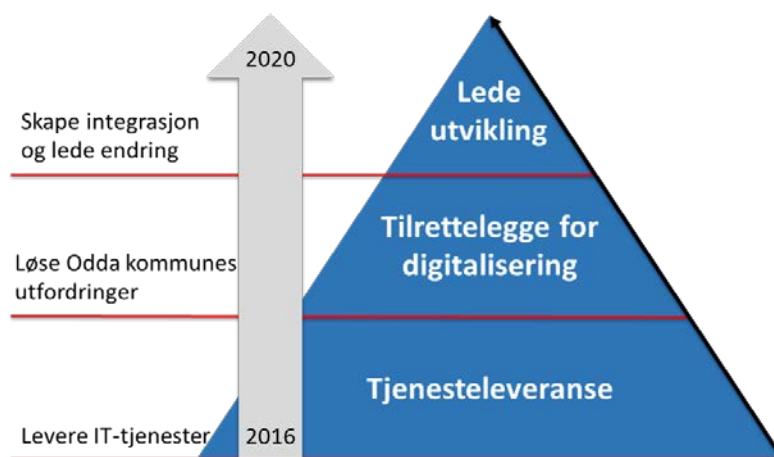
3 Visjon, målbilde og styrende prinsipper

IKT strategien skal understøtte Odda kommunens evne til å levere gode tjenester til kommunens innbyggere. Kommunens IKT-strategi har derfor følgende visjon:

Odda kommune skal anvende teknologi på en måtes som bidrar til økt tjenestekvalitet og effektive prosesser, og sikre effektiv ressursutnyttelse ved at kommunens ansatte, innbygger og næringsliv kan nyttiggjøre seg av den.

Det er flere måter teknologi kan gi bedre tjenester. Tjenestekvaliteten kan øke som følge av økt bruk av IKT til automatisering og forenkling av aktiviteter. Det frigjør tid som kan omdisponeres til det som gir brukeren verdi. Kvaliteten kan også øke som følge av økt tilgjengelighet til tjenestene eller gjennom tjenester som bedre møter brukernes behov.

Strategien skal legge til rette for at ansatte, innbyggere, næringsliv får tilgang til tjenester og informasjon når de trenger det. Det betyr at kommunens tjenesteproduksjon må være understøttet av fagsystemer som kan integreres med sak- og arkivsystem og felleskomponenter.



Figur 2: Modellen gjenspeiler strategiens fokusområder. Odda må først sikre stabile IT tjenester, og strategisk ledelse, før man kan starte arbeidet med digitale tjenester til kommunens innbyggere og næringsdrivende

Odda kommune skal stein for stein bygge en IKT struktur som understøtter effektive arbeidsprosesser og legger til rette for innovasjon og utvikling. Slik situasjonen er i dag vil flere prosjekter være nødvendige for å tilrettelegge for robuste IT-tjenester og en organisasjon som gir gode vilkår for utvikling av tjenester med kvalitet og høy grad av tilgjengelighet.

3.1 Styrende prinsipper

Fire styrende prinsipper skal være førende for IKT i Odda kommune

- Krav til informasjonssikkerhet og personvern skal alltid etterleves
- IKT investeringer skal være behovsdrevne
- IKT skal være forankret i kommunens ledelse
- Effektiv IT-drift og utvikling

3.1.1 Krav til informasjonssikkerhet og personvern skal alltid etterleves

Det er knyttet risiko til å være en kommune som behandler store mengder sensitiv informasjon. Økt digital informasjonsbehandling gir økt informasjonsmengde og således økt risiko for at informasjon kommer på avveie.

Kommunens ansatte, innbyggere, næringsdrivende og statlige og kommunale samarbeidspartnere må kunne stole på at Odda kommune forvalter informasjon om dem på en sikker måte. Personvern skal være en integrert del av utvikling og bruk av IKT og behandling av personopplysninger og sensitiv informasjon skal baseres på gode forholdsmessighetsvurderinger med utgangspunkt i formålet med behandlingen.

For å imøtekomme lovpålagte krav om kvalitet og forsvarlig håndtering av personopplysninger og sensitiv informasjon har Odda kommune behov for en sikker IT-infrastruktur.

Kommunen er også avhengig av et velfungerende internkontrollsystem. Det innebærer å innføre og vedlikeholde planlagte og systematiske tiltak for at informasjonssikkerhet og personvern etterleves. For å møte et trusselbilde i stadig endring må det regelmessig gjennomføres risikovurderinger og fattes sikkerhetstiltak basert på disse.

Kommunens ordfører og administrative ledelse har det overordnede ansvaret for at krav til informasjonssikkerhet og personvern etterleves. Samtlige ansatte har ansvar for å etterkomme gjeldende regler for informasjonssikkerhet og personvern.

3.1.2 IKT investeringer skal være behovsdrevne

Smart utnyttelse av teknologi er en del av den kontinuerlige virksomhetsutviklingen av kommunen og dens tjenestetilbud. IKT investeringer skal være behovsdrevne å sørge for at Odda kommune kan levere tjenester mer effektivt eller med bedre kvalitet.

Å anskaffe et system eller en løsning er kun et middel for å nå målet om å jobbe mer effektivt eller skape en bedre tjeneste. All utvikling og anskaffelser av nye løsninger skal være basert på brukernes behov. En funksjonell behovsbeskrivelse og ønskede arbeidsprosesser samt innvirkning på kommunens fastsatte IKT-standarder og arkitektur skal alltid ligge til grunn før valg av system eller løsning.

3.1.3 IKT skal være forankret i kommunens ledelse

Utvikling med bruk av IKT skal være en prioritert ledelsesoppgave, og IKT-avgjørelser må på lik linje med andre strategisk viktige avgjørelser være forankret i kommunens ledelse. Odda kommune skal

Sjekkliste for innebygd personvern

1. Vær i forkant, forebygg fremfor å reparere.
2. Gjør personvern til standardinnstilling.
3. Bygg personvern inn i designet.
4. Skap full funksjonalitet: Både – og, ikke enten – eller.
5. Ivareta informasjonssikkerheten fra start til slutt.
6. Vis åpenhet.
7. Respekter brukerens personvern.

(Datatilsynet, 2013)

selv ta ansvar for egen utvikling og ha ledelses- og styringsmodeller som gjør ledelsen i stand til å foreta riktige prioriteringer for den digitale utviklingen av kommunen.

Det er en ledelsesoppgave å prioritere hvilke prosjekter som skal gjennomføres, påse at disse har planer for gevinstuttak og at gevinster realiseres. Fagsektorens ledelse har ansvar for å ta ut gevinstene av investeringer i IKT, og må tilrettelegge for at man ved anskaffelser og gjennomføring av teknologiprojekter ikke bare implementerer den nye løsninger, men også gjør organisatoriske endringer for å endre måten kommunen utfører tjenesteproduksjon på.

Endring ved hjelp av IKT dreier seg om, og har alltid dreid seg om, å utvikle organisasjonen, arbeidsprosessene og medarbeiderne.

3.1.4 Effektiv IT-drift og utvikling

IKT-enheten i Odda kommune skal organisere IT-drift og på en måte som bidrar til tjenestekvalitet, gir lav operasjonell risiko, er kostnadseffektiv, og ha arkitektur som muliggjør digitalisering av tjenester. IKT-enheten må inneha kompetanse og kapasitet for å sikre IT-tjenester med rett kvalitet, og til å være en rådgiver når nye IT-systemer og løsninger skal anskaffes og implementeres.

IKT-enheten må legge til rette for god drift gjennom effektive arbeidsprosesser og tydelig rolle og ansvarsdeling. Samtidig må en ha et bevisst forhold til hvordan IT-driften er organisert og driftsalternativer som kan møte kommunens behov for tjenestekvalitet.

Kostnader og ressursbruk knyttet til IKT må gjøres synlig og det må være samsvar mellom Oddas IKT-kostnader og kostnader i sammenliknbare kommuner.

4 Rammebetingelser

IKT strategien skal understøtte kommunens øvrige planverk og legge til rette for at IKT støtter opp under kommunens tjenesteproduksjon. Den pågående kommunereformprosessen og nasjonale krav og føringer er hensyntatt i strategien.

4.1 Strategiens knytning til øvrig planverk

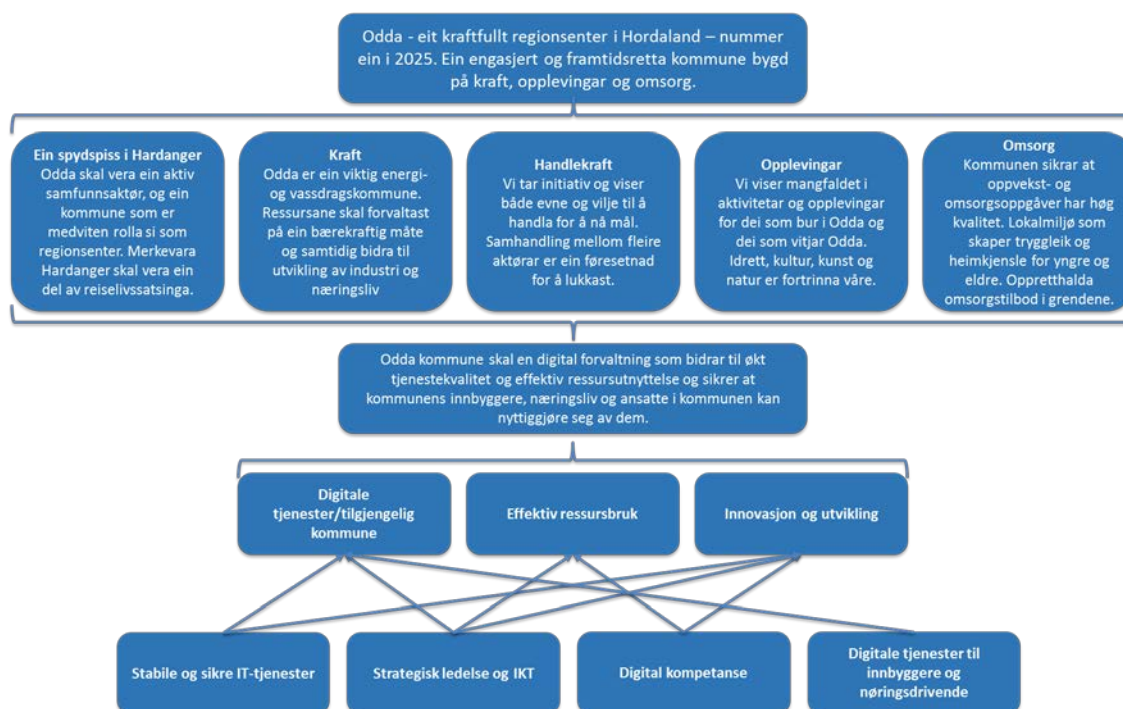
Strategien understøtter kommunens øvrige planer og mål for utvikling av tjenester og forvaltning.

Sikre og stabile IT-tjenester, strategisk ledelse og IKT, økt digital kompetanse og digitale tjenester til innbyggere, næringsliv og ansatte skal støtte opp under effektiv ressursbruk, tilgjengelige tjenester og innovasjon og utvikling.

IKT-strategien er førende for den digitale utviklingen i Odda kommune, IKT handlingsplan og portefølje for IKT investeringer.

IKT strategien er et rullerende dokument og skal oppdateres årlig.

Planer i Odda kommune
• Økonomiplan 2015 - 2018
• Kommunedelplan samfunnsdelen
• Kommunedelplan idrett og friluftsliv del II
• Kommunedelplan for energi og vassdrag
• Pleie og omsorgsplan
• Smart læring digitaliseringsstrategi
• Skolebruksplan 2014-2020
• Barnehagebruksplan 2014-2019
• Rehab- og Habiliteringsplan



Figur 3: Strategiens knytning til kommuneplanens samfunnsdel

4.2 Kommunereform og IKT-samarbeid

I perioden strategien er utarbeidet er det gjennomført en kommunereformprosess i Odda kommune og omkringliggende kommuner.

For Odda vil en sammenslåing med en eller flere kommuner bety økt brukervolum og økt tjenestevolum. For å sikre effektiv levering av tjenester bør måten tjenestene leveres på, samt IKT systemer som understøtter tjenesteproduksjon konsolideres og samordnes.

IKT-enheten leverer allerede IT- driftstjenester til kommuner som inngår i sammenslåingsalternativene. En konsolidering av systemporteføljen med kommuner IKT-enheten allerede leverer IT-driftstjenester til vil, uavhengig av utfall av kommunereform, være hensiktsmessig for å oppnå samdriftsfordeler. Ved sammenslåing vil det være påkrevd. Odda må kontinuerlig vurdere hvorvidt samdrift med andre kommuner på IKT området er hensiktsmessig og bidrar til å realisere samdriftsfordeler.

Tiltak som fremmes i strategien, både organisatoriske og tekniske, vil være hensiktsmessige, uavhengig av hvilket kommunereformalternativ som realiseres.

4.3 Nasjonale krav og føringer

IKT politikk har i lang tid vært på regjeringens agenda.³ Nylig kom regjeringen med Digital Agenda for Norge – IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet (Meld. St. 27, 2015-2016).

Hovedmålsettingen med meldingen er en brukerrettet og effektiv offentlig forvaltning og verdiskapning og deltakelse for alle. Meldingen understreker satsningen på et digitalt Norge hvor man tilbyr flere nettbaserte tjenester, økt digital kommunikasjon og forvaltning med innbyggere og næringsliv.⁴

Stortingsmeldingen gir god veiledning for hvordan forvaltning utføres med høy kvalitet med brukeren i sentrum. I tillegg beskriver den virkemidler for samhandling mellom statlig og kommunal sektor og én digital helsesektor.

Utover dette er det fra sentrale myndigheter gitt en rekke føringer, anbefalinger og veiledere for bruk av IKT i offentlig sektor.⁵ Fordi sentrale myndigheter og interesseorganisasjoners anbefalinger og veiledere kan være avgjørende for å sikre samhandling mellom ulike nivåer i offentlig forvaltning er det viktig at Odda kommune er en aktiv bruker av disse føringene. Nasjonalt føringer er gode holdepunkt ved bruk av IKT, samtidig som man i enkelte tilfeller vil føle at de kan legge lokk på handlingsrommet for egen tjenesteutforming.

Det finnes en rekke lover og regler for hvordan e-forvaltning på nasjonalt hold skal gjennomføres. Forvaltningsloven, e-forvaltningsforskriften og forskrift om offentlige IKT-standarder, diskrimineringsloven og forskrift om universell utforming, helseregisterloven og forskrift om norsk helsenett samt offentligloven, arkivloven og personopplysningsloven legger føringer Odda kommune må hensyna i sin implementering av ny IKT-strategi.

Det finnes nasjonale krav til offentlige IT-løsninger. Referansekatalogen for IT-standarder i offentlig sektor forvaltes av Direktoratet for forvaltning og IKT (DIFI). Katalogen gir en oversikt over IT-standarder som er obligatoriske eller anbefalte for offentlig sektor. De obligatoriske standardene er gjengitt i forskrift om IT-standarder i offentlig forvaltning.⁶

KS utarbeidet i 2013 «Digitaliseringsstrategi 2013-2016 for kommuner og fylkeskommuner»⁷. KS digitaliseringsstrategi har følgende visjon:

«En samordnet kommunal sektor leverer digitale tjenester som gir innbyggere og næringsliv et reelt digitalt førstevalg».

³ (Fornyings- og administrasjonsdepartementet, 2006-2007), (Fornyings-, administrasjons- og kirke departementet, 2012-2013)

⁴ (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2016)

⁵ De fleste føringer, anbefalinger og veiledere kan finnes på www.difi.no

⁶ (Difi, u.d.)

⁷ (Kommunenes sentralforbund, 2013)

Digitaliseringsstrategien fokuserer på økt samhandling over organisatoriske og kommunale grenser og peker ut seks tverrgående og tre sektorielle satsningsområder som de viktigste for digitalisering i tiden fremover. De sektorielle satsningsområdene er digital dialog, strategisk ledelse og IKT, kompetanse, arkiv og dokumenthåndtering, personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet og arkitektur og standardisering. Flere av disse områdene er, og vil fortsette å være, spesielt viktig for den digitale utviklingen i Odda kommune. De sektorielle satsningsområdene er helse og velferd, oppvekst og utdanning og plan, bygg og geodata.

Kommunen anbefales å se til KS sine føringer for inspirasjon og veiledning. Oppfordringene i KS Digitaliseringsstrategi er ikke lovpålagte for kommune-Norge, men hensyntatt i utarbeidelsen av IKT-strategien.

4.3.1 Mer om universell utforming

Universell utforming handler om å utforme tjenester som tar hensyn til innbyggernes funksjonsevne, være seg motoriske evner, syn, hørsel og kognitive funksjoner. En universelt utformet tjeneste når alle tjenestens målgrupper gjennom samme løsning.⁸ En hovedregel å følge for å skape en god tjeneste for alle er å tilrettelegge for ytterpunktene.

Ved å ha en løsning som kan brukes av alle er det lite behov for spesielløsninger ved siden av. Det gir færre løsninger å vedlikeholde, løsninger som er enkle for alle, flere måter å bruke løsningen på og mulighet for at flere bruker løsningene. Universell utforming er derfor viktig for Odda når en skal få innbyggere over til å bruke nettbaserte tjenester. I tillegg til at tjenestene er universelt utformet er det nødvendig at de støtter bruk på ulike enheter, som PC, nettbrett og mobiltelefon.

Ved utforming av digitale innbyggertjenester bør Odda kommune se til Difis veileder for universell utforming. Veilederen innehar 61 suksesskriterier samt metoder for å teste brukervennlighet for alle. Forskrift om universell utforming av IKT-løsninger stiller krav om at nettsider må oppfylle 35 av 61 suksesskriterier i standarden.⁹ Som kommune er man pålagt å følge diskrimineringsloven og forskrift om universell utforming.

Prinsipper for universell utforming

1. Like muligheter for bruk
2. Fleksibel i bruk
3. Enkel og intuitiv i bruk
4. Forståelig informasjon
5. Toleranse for feil
6. Lav fysisk utfordring
7. Størrelse og plass for tilgang og bruk

(DIFI, 2016)

⁸ (DIFI, 2016)

⁹ (Difi, 2016)

4.4 Nasjonale standarder og felleskomponenter

God samhandling innad i offentlig sektor er avgjørende for å kunne tilby gode elektroniske tjenester for innbyggere og næringsliv. Vellykket elektronisk samhandling i offentlig sektor forutsetter etterlevelse av felles standarder og utstrakt bruk av fellesløsninger.

Fellesløsninger kan sees på som byggeklosser som offentlige virksomheter kan dra nytte av i sine digitale tjenester. Løsningene utvikles én gang og kan deretter brukes av mange. Noen av løsningene er tilgjengelige for alle offentlige virksomheter, mens andre er tilgjengelige for virksomheter innenfor en sektor (for eksempel i helsesektoren eller justissektoren). Ved å bruke fellesløsninger kan Odda kommune gjenbruke både funksjonalitet og informasjon. Samtidig kan bruk av fellesløsninger bidra til at tjenestene blir mer gjenkjennbare for brukerne. Felles IKT-løsninger for å dekke like behov er et viktig effektiviseringstiltak.

Effektiv digitalisering av offentlig sektor er en av regjeringens hovedprioriteringer i IKT-politikken. Stat, kommune og ulike sektorer bør benytte fellesløsninger for å lage brukervennlige og sammenhengende digitale tjenester i hele offentlig sektor. De mest sentrale fellesløsningene omtales som nasjonale felleskomponenter.

I dag finnes det en rekke nasjonale felleskomponenter. I enkelte tilfeller er bruk av felleskomponenter lovpålagt, mens andre felleskomponenter tilbys som en mulighet til offentlige aktører. Enkelte er tilbudt spesifikt for kommunesektoren, mens andre er egnet for bruk i hele offentlig sektor. Dagens nasjonale felleskomponenter er Folkeregisteret, Enhetsregisteret, Matrikkelen, Altinn, ID-porten, Digital postkasse til innbygger og Kontakt- og reservasjonsregisteret. Komponentene er velfungerende og legger til rette for digital samhandling på tvers av offentlige virksomheter.

IDPorten, Svar-ut tjenesten til KS, FEIDE (Felles Elektronisk IDEntitet, Kunnskapsdepartementets valgte løsning for sikker identifisering i utdanningssektoren), FUNNKE, ByggSøk og ByggLett er noen eksempler på offentlige eksisterende løsninger. Enkelte av disse er Odda kommune allerede bruker av. Andre bør kommunen orientere seg mot i sin satsning på å forbedre sin digitale forvaltning.

Et eksempel er KS sin SvarUT-tjeneste for elektronisk innbyggerdialog. Tjenesten er en felles skytjeneste levert fra KS som kan brukes av alle kommuner. Tjenesten legger til rette for effektiv og rimelig formidling av post til kommunens innbyggere, næringsliv og andre mottakere. Mange kommuner har allerede tatt i bruk gratistjenesten, og den anses som et viktig tiltak for å kunne tilby elektronisk innbyggerdialog.

For å utnytte mulighetene som nasjonale fellesløsninger som SvarUT gir, er integrasjon mot et Sak- og arkivsystem nødvendig. Da unngår postmottaket skanning av henvendelser, registreringen blir enklere og mulighetene for feiltasting minimalisert.

4.5 Virksomhetsarkitektur

Virksomhetsarkitektur dreier seg om hvordan en virksomhet er organisert, hvordan arbeidsprosesser er satt sammen og hvordan IT-løsninger utnyttes. En virksomhetsarkitektur består av prinsipper, metoder og modeller som til sammen beskriver dette i en helhet.

Hensikten med en godt beskrevet og omforent virksomhetsarkitektur er blant annet at enkeltløsninger realiseres i en helhetlig sammenheng og ikke hver for seg. Formålet er å sikre god sammenheng mellom arbeidsprosesser og IT-løsninger, og å unngå at det etableres informasjonssystemer som ikke snakker sammen, eller såkalte siloer. IT-arkitektur utgjør en delmengde av virksomhetens helhetlige arkitektur og handler om hvordan IT-systemer er bygget opp ved hjelp av komponenter og relasjonene mellom disse.¹⁰

Arkitekturprinsippene, som forvaltes av DIFI, er obligatoriske for alle statlige virksomheter. Det anbefales likevel at Odda forholder seg til prinsippene for å tilrettelegge for informasjonsutveksling med andre offentlige aktører.

Overordnede arkitekturprinsipper

- Tjenesteorientering
- Interoperabilitet
- Tilgjengelighet
- Sikkerhet
- Åpenhet
- Flexibilitet
- Skalerbarhet

(Difi, 2014)

¹⁰ (Difi, 2014)

5 Utviklingstrender

Det er en stadig teknologisk utvikling. Skyløsninger, Grønn IT, Gjenbruk av informasjon og Smart-teknologi belyser noe av det hele offentlig sektor må forholde seg til i årene som kommer.

5.1 Skyløsninger

Skytjenester, eller Cloud-computing, er en fellesbetegnelse på datalagring og prosessering til programvare som ligger på servere tilgjengelig over internett. Bruk av skytjenester er en skalerbar og dynamisk løsning som enkelt kan tilpasses kapasitetsbehov. Ved bruk av skytjenester betaler man kun for kapasiteten man benytter og man kan således få en skalerbar tjeneste, med redusert behov for egen lagringskapasitet, restore og vedlikehold.

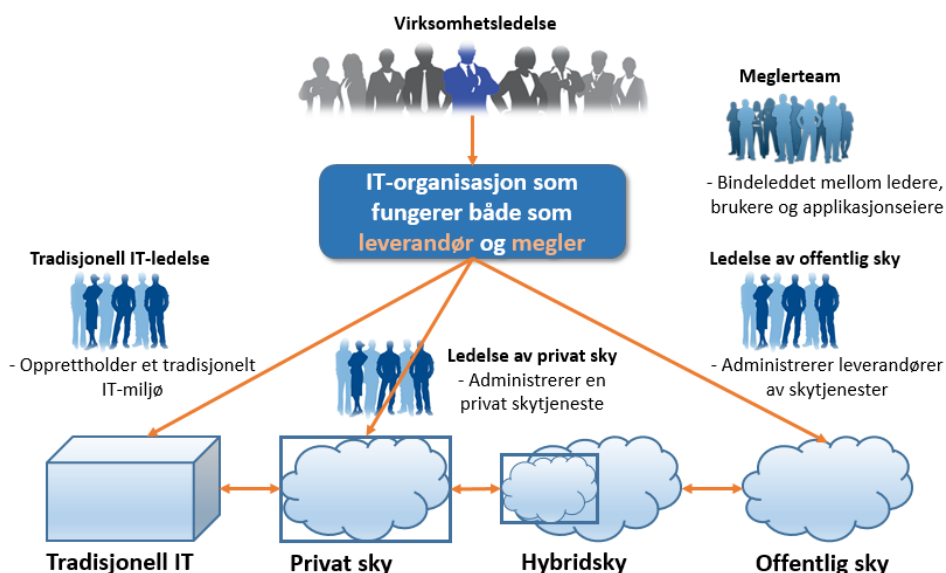
Utviklingen har gjort at skytjenester i dag som regel er leverandørens anbefalte modell, med flest muligheter, og løsninger levert som skytjenester vil bli bedre og billigere, mens lokal drift vil bli dårligere og dyrere. Samtidig er det en flere utfordringer knyttet til bruk av skyløsninger.¹¹

Skyløsninger påvirker hvordan IT driftes og forvaltes og stiller nye andre kompetansekrav en tradisjonell IT-drift. Det vil likevel være sterkt behov for interne IKT-ressurser. Odda kommune vil måtte forholde seg til skytjenester ved anskaffelse av nye løsninger, og må ha et bevisst forhold til hvordan kommunen skal forholde seg til tjenester i skyen.

Ulike skytjenester

- Software as a Service: Kunden benytter leverandørens applikasjoner på en nettsky infrastruktur.
- Platform as a Service: Kunden innfører egne applikasjoner på en nettsky infrastruktur.
- Infrastructure as a Service: Kunden har kontroll over relevante applikasjoner, servere, operativsystemer og lagringsmuligheter, samt i noen tilfeller visse elementer i nettverket.

(Datatilsynet, u.d.)



Figur 4: EN moderne IKT-enhet fungerer som bindeleddet mellom kommunens forskjellige driftsløsninger og brukere (sektorer)

¹¹ (Kommunenes sentralforbund og PwC, 2015)

Lovverket setter begrensninger til bruk av skytjenester utenfor Norges grenser. Ved bruk av skytjenester er Odda kommune selv ansvarlig for at tjenestene er i tråd med norsk lovgivning.

Som databehandler må Odda kommune ved bruk av skytjenester, kunne legge frem dokumentasjon for informasjonssystemets utforming og sikkerhetsløsninger. Kommunen skal kunne forvise seg om at løsningen har tilfredsstillende informasjonssikkerhet sett opp mot risikovurdering og akseptkriterier.¹²

Ved bruk av skytjenester må Odda kommune se til kommuner som aktivt har tatt det i bruk, eksempelvis Narvik og Moss. Narvik har utviklet gode retningslinjer for hva de kan legge i skyen. Moss kommune har lagt store deler av sine systemer i skyen og hatt tett dialog med Datatilsynet underveis.¹³

Kommunal- og moderniseringsdepartementet har nylig kommet med Nasjonal strategi for bruk av Skytjenester¹⁴, som kommunen også kan se til.

5.2 Grønn IT

IT er en viktig bidragsyter i en lavutslipps-økonomi og kan medvirke til å redusere kommunens negative miljøpåvirkning. Det finnes allerede flere løsninger, som kan bidra til å redusere kommunens påvirkning av miljøet.

- Videokonferanser, internettkonferanser, telefonkonferanser, skjermdeling og liknende er med på å redusere behovet for reiser.
- Skyløsninger
- Virtualisering som reduserer strømforbruk
- Gjenbruk/resirkulering av hardware

Odda kommune har allerede tatt i bruk noen av disse. Å gjøre fysiske produkter om til virtuelle produkter er en sentral ide bak grønn IT, eksempelvis e-faktura og videokonferanser. Eksempelvis kan SvarUT bidra til redusert utsendelse av brev.

Ulike skyløsninger

- Public cloud: skytjenestene gjøres tilgjengelige av leverandøren for alle kunder.
- Privat cloud: skytjenestene gjøres tilgjengelige kun for de virksomheter som skytjenestene skal gjelde for.
- Hybrid cloud: kan være en blanding av modellene over.

(Datatilsynet, u.d.)

¹² (Datatilsynet, u.d.)

¹³ (Kommunenes sentralforbund, 2015)

¹⁴ (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2016)

5.3 Gjenbruk av informasjon

Innbyggerorienterte digitale tjenester vil være avhengige av rett utnyttelse av informasjonen som allerede finnes om brukeren. Saksbehandling og digitale tjenester kan forbedres, effektiviseres og automatiseres ved god tilgang til kvalitetssikret informasjon fra egen og andre virksomheter.

Digitalisering av tjenester har ført til at informasjon er mye mer tilgjengelig for bruk og gjenbruk. Å utnytte denne informasjonen er en del av regjeringens langsiktige satsning for en innbyggerorientert forvaltning.

Forvaltningen skal gjenbruke informasjon i stedet for å spørre brukerne på nytt om forhold de allerede har opplyst. Dette omtales gjerne som «kun én gang». Målet er at innbyggere, næringsliv og frivillig sektor i sin kontakt med offentlige virksomheter ikke må levere samme opplysning mer enn én gang. Dette forutsetter at offentlige virksomheter skal dele og gjenbruke informasjon om forhold som brukeren allerede har opplyst om, istedenfor å spørre brukeren på nytt.¹⁵

For å skape brukerorienterte tjenester gjelder det både å gjenbruke informasjonen som allerede finnes, og å registrere og samle ny informasjon. Det ligger store muligheter i å utnytte lokal informasjon sammen med informasjon tilgjengelige i grunndataregistre som enhetsregistret, matrikkelen, folkeregister, foretaksregister etc.

Odda kommune må tilstrebe god informasjonsforvaltning for å kunne tilby gode, brukerorienterte tjenester med utgangspunkt i «kun en gang».

God informasjonsforvaltning innebærer:

- Data er dokumentert. Den enkelte virksomhet må i tilstrekkelig grad dokumentere hvilke data den har og hvilke arbeidsprosesser som utføres. Dette er krav som allerede følger av regler for internkontroll, informasjonssikkerhet og arkiv. Dokumentasjonen er et nødvendig ledd i informasjonsforvaltning internt i virksomheten. Den danner også grunnlag for en felles og samlet oversikt over data i offentlig sektor.
- Oversikt over data er tilgjengeliggjort. Målet på sikt er at oversikten over data i den enkelte virksomhet er tilgjengelig både for intern og ekstern bruk i maskinlesbare formater. Oversikten bør også indikere hvilke data som er (eller kan være) åpent tilgjengelige, og hvilke som krever skjerming.

(Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2016)

¹⁵ (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2016)

5.4 Smarte løsninger og velferdsteknologi

Det er ikke lenger slik at kun datamaskiner er tilkoblet internett. Stadig bedre tilkoblingsmuligheter, velutviklede sensorer og evne til kontinuerlig dataanalyse har ført til fremvekst av Internet of Things (IoT) der også tingene kan kommunisere med hverandre. «Smarte» hus med monitorering og styring av temperatur, strøm og vannforbruk, styring av alarmer og overvåking, og «smart» miljø med overvåking av forurensing er eksempler på dette.

Innenfor helse er det for tiden stort fokus på velferdsteknologi. Veldig mange eldre mennesker ønsker å bo lenger hjemme dersom det er praktisk tilrettelagt. Velferdsteknologi kan bidra til å styrke innbyggernes mulighet til å mestre eget liv og helse, og således bidra til at flere kan bo lenger hjemme. Det kan gi mer effektiv ressursbruk i helse- og omsorgstjenesten.

Kommuner må tenke nytt i hvordan tjenestene utføres. Pasienter med diabetes og KOLS, og med psykiske lidelser, kan eksempelvis få oppfølging hjemmefra via nettbrett og mobile sensorer.

Trygghetspakker, digitale medisindispensere, GPS-lokalisering av personer med demens, digitalt tilsyn, elektroniske dørlåser, og verktøy for bedre ruteplanlegging i hjemmetjenesten er eksempler på teknologi som flere kommuner prøver ut gjennom nasjonalt velferdsteknologi-program.

Gevinstene er tydelige ved bruk av velferdsteknologiske løsninger i kommunene.

Utviklingskommunene i det nasjonale velferdsteknologi-programmet har utviklet kunnskap og verktøy som gjør det mulig for alle kommuner å sette i gang de nødvendige endringsprosessene.¹⁶

Fagsektorenes ledelse må holde seg oppdatert på teknologitrender innen deres tjenesteområder og vurdere hvilke løsninger som gir gevinster å ta i bruk. I fremtiden vil ikke ny teknologi kun være et av de viktigste virkemidlene for å levere gode kommunale tjenester, men en forutsetning for å gjøre det.

¹⁶ (Helsedirektoratet, u.d.), (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2016)

6 Strategisk retning

Digitalisering har brukeren i fokus, men effektiv bruk av IKT handler også om å effektivisere og automatisere oppgaveløsningen internt i kommunen. Det vil ikke være mulig å få til gode digitale innbyggertjenester uten at prosesser internt i kommunen er understøttet av IKT.

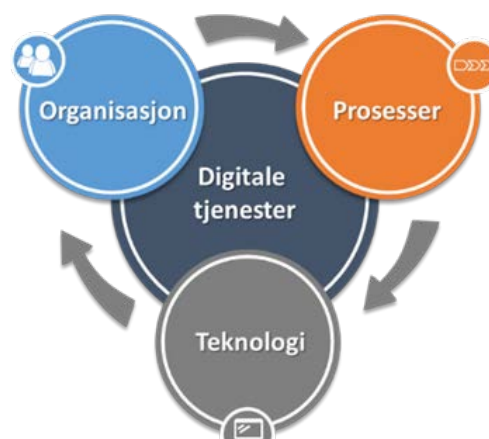
Innen saksbehandling er IKT et viktig virkemiddel i selve tjenesteproduksjonen, eksempelvis gjennom automatisering av arbeidsprosesser, for digital dialog med innbyggere, eller beslutningsstøtte ved vedtak. Innen helse og velferd kan IKT og velferdsteknologi være med på å få eldre til å bo hjemme lenger, noe som frigjør kapasitet på sykehjem.

I første omgang må kommunen utnytte teknologien man allerede besitter, gjennom å ha kunnskap om arbeidsprosessene som skaper tjenestene og hvordan de kan understøttes av de IKT-løsningene vi har i dag. Å vite hvordan kommunen leverer tjenester i dag, og hvordan vi ønsker at tjenestene skal leveres gir gode beslutningsgrunnlag når nye løsninger vurderes anskaffet, og krav til løsning skal spesifiseres. Videre må det

tilrettelegges for at ny teknologi skal kunne tas i bruk. Felles for innføring av IKT og teknologi er at det endrer måten vi jobber på. For mange betyr økt bruk av digitale løsninger store endringer. Derfor vil god endringsledelse og opplæring være en sentral faktor for å lykkes med å ta i bruk digitale verktøy. Ansatte i Odda kommune må ha kunnskap om funksjonell bruk av IKT-løsninger de benytter i sin arbeidshverdag, og være motivert til å endre seg som følge av nye måter å jobbe på.

Et viktig moment for at Odda kommune skal evne å utvikle seg ved hjelp av IKT vil være å etablere en tydelig styringsmodell for IKT i kommunen. Det skal sikre en helhetlig tilnærming til den digitale utviklingen i Odda kommune og bidra til samordning av initiativer fremfor enkeltstående tiltak. I tillegg skal det bidra til at IKT-enheten kan være en bidragsyter i den digitale utviklingen med kompetanse til å etterspørre de riktige løsningene og tilrettelegge for bruk av dem.

Det er påkrevet at kommunen innehar sterk kompetanse innen de systemer som er spesialtilpasset Odda kommune og som er kritiske for kommunens tjenesteproduksjon. Andre systemer, som mer standardiserte kontostøtteverktøy, kan kommunen la markedet levere. Dette har Odda så vidt begynt med, blant annet gjennom innføring av Google-plattformen. Gjennom bruk av standardløsninger, der det er hensiktsmessig, kan kommunen frigjøre kapasitet til å opparbeide seg kompetanse på systemene som er kritiske for Odda kommune.



Figur 5: Digitale tjenester med brukeren i fokus leveres gjennom samspill mellom prosesser, teknologi og organisasjon

Den teknologiske og samfunnsmessige utviklingen vil medføre at Odda kommune må bevege seg i denne retningen:

Strategisk retning	Beskrivelse	Satsningsområde
Fra fokus på interne behov til fokus på innbyggere og næringsliv	I fremtiden forventer innbygger og næringsliv effektive tjenester med høy kvalitet som understøtter digitalt førstevalg for kommunikasjon med kommunen.	1, 2,3,4
Fra systemfokus til funksjonelt fokus	Odda kommune skal velge løsninger basert på hva som best dekker kommunens funksjonelle behov, basert på kunnskap om virksomhetens prosesser og arkitektur.	1,2,4
Fra sektoriell satsing til helhetlig løft/prioritering	Utviklingen av IKT og digitalisering styres gjennom den politiske og administrative ledelsen.	2,3
Fra driftsfokus til fokus på tjenesteutvikling og teknologi som endringsdriver	Gevinster av IKT realiseres gjennom at organisasjonen tar i bruk systemer og løsninger som løser funksjonelle behov sammen med organisatoriske tiltak som understøtter bruk. Dette sikres ved å følge etablerte metoder og verktøy for prosjektgjennomføring.	2,3,4
Fra selvstendige løsninger til arkitektur og integrasjon	Nye løsninger basert på offentlige standarder er helt avgjørende for å håndtere fremtidens kompleksitet.	2,3,4
Strategiens fire satsningsområder er: 1) Sikre og stabile IT-tjenester, 2) Strategisk ledelse og IKT, 3) Digital kompetanse og 4) Digitale tjenester til innbyggere og næringsliv		

Gjennom operasjonalisering av strategien er det en førende prioritering at kommunen etablerer en styringsmodell for IKT som forankrer ansvar for digital utvikling hos kommunens ledelse og bidrar til samordning og prioritering på tvers av kommunens sektorer.

Likeledes er det vesentlig at kommunen vedlikeholder, oppgraderer og videreutvikler grunnleggende teknisk infrastruktur, herunder trådløse nett og datakapasitet, og løsninger man allerede har i dag, slik at IKT-enheten evner å levere sikker og stabil IT-drift.

Dette innebærer at Odda må prioriterer å satse på utvikling av gode rutiner og opplæring av ansatte for å øke utnyttelsesgraden av systemer man har, framfor å anskaffe nye systemer.

6.1.1 Oppfølging av strategisk retning

En forutsetning for å lykkes med implementering av IKT-strategien er at den blir gjort kjent og etterlevs innenfor alle kommunens sektorer. Det er nødvendig med sentral styring og kontroll med prioriteringer og investeringer på IKT-området. Det betyr ikke at sektorledere ikke lenger har ansvar for IKT-utvikling innen sin sektor, men utviklingen skal koordineres bedre på tvers av sektorene.

Det er vesentlig at rolle- og ansvarsfordelingen innenfor IKT-området er kjent i hele kommunen. IKT-enheten i kommunen skal få tydelige retningslinjer på hva som er deres ansvar og hvilke forventninger kommunens sektorer har til enheten. En tydelig rolle- og ansvarsdeling er vesentlig

for involvering av riktige ressurser i forkant av og ved innføring av nye systemer og løsninger, og for daglig drift. For å sikre en tydelig rolle- og ansvarsfordeling mellom kommunens sektorer og IKT-enheten må modellen for applikasjonsforvaltning operasjonaliseres. Samtidig må det for alle systemer utarbeides en ansvarsmatrise som del av tjenestebeskrivelsen for systemet.

7 Satsingsområder i perioden

IKT-strategien definerer fire satsningsområder for IKT i Odda kommune. Satsningsområdene er angitt i prioritert rekkefølge, og vil være førende for prioritering av menneskelige og økonomiske ressurser på IKT-området i strategiperioden.

De fire satsningsområdene er:

1. Sikre og stabile IT-tjenester
2. Strategisk ledelse og IKT
3. Digital kompetanse
4. Digitale tjenester til innbyggere og næringsliv

7.1 Sikre og stabile IT tjenester

IKT-enheten i Odda kommune skal sørge for at de IKT-systemene kommunens ansatte benytter i sitt arbeid er tilgjengelige når de har behov for å benytte seg av dem.

For å levere stabile tjenester må IKT-enheten sørge for at Odda kommune har tilgang til en moderne og sikker IT-infrastruktur, som i første omgang sørger for stabil drift, men også tilrettelegger for bruk av teknologi i kommunens arbeidsprosesser gjennom muligheter for integrasjon mellom systemer, og bruk av felleskomponenter og fellesløsninger.

Et robust fundament er en forutsetning for at kommunen på sikt skal kunne ta i bruk nye og mer innovative systemer og løsninger og kunne tilby tilgjengelige tjenester med høy kvalitet på en effektiv måte, som å ta i bruk velferdsteknologi og andre smarte løsninger. Det vil måtte skje på bekostning av kortsiktige forbedrende aktiviteter på IT-området.

Det må foretas en vurdering av hvorvidt systemer man besitter er hensiktsmessige og tidsriktige. Samtidig må det utarbeides tydelige retningslinjer for hvilke tjenester IKT-enheten skal levere, og med hvilken kvalitet. På den måten kan IKT-enheten møte de forventninger kommunens ansatte har til drift, kompetanse og kapasitet i IKT-avdelingen.

Der det er drift av overlappende systemer (paralleldrif) må det foretas valg av hvilket system som skal benyttes. Ved sammenslåing med nabokommuner, i forbindelse med kommunereform, må systemporteføljen konsolideres og samordnes. Samordning av portefølje med kommunene IKT-enheten i dag leverer tjenester til vil også være fordelaktig og gi samdriftsfordeler som forenklet vedlikehold, og redusere presset på IKT-enheten.

Mål

1	IKT-enheten skal levere oppetid for IKT-tjenester iht. tjenestekatalog
2	IKT-enheten skal ha oppgraderte sikkerhetsløsninger som stanser sikkerhetstrusler
3	IKT-enheten skal ha hurtig responstid ved nedetid og restore
4	Kommunen skal redusere parallell drift av systemer/løsninger
5	Kommunen skal til enhver tid ha løsninger for personvern og informasjonssikkerhet som tilfredsstillende alle krav til arkitektur og tjeneste

Tiltak

1	Definere tjenestekatalog for IKT-enheten med definerte krav til oppetid
2	Oppgradere grunnleggende infrastruktur og basissystemer i kommunens datasenter
3	Etablere døgnkontinuerlig beredskap for de IT systemene der det er påkrevd
4	Gjennomføre risiko og sårbarhetsanalyser for digitale tjenester, systemer/løsninger og infrastruktur
5	Samordne tjeneste- og systemportefølje med sammenslåingskommuner, (evt. samarbeidskommuner)
6	Arbeide for at alle kommunens lokasjoner har tilstrekkelig linjekapasitet

7.2 Strategisk Ledelse og IKT

Ny teknologi endrer forutsetningene for produktivitet og verdiskapning og er en driver for innovasjon og tjenesteutvikling. Derfor er det ikke lenger slik at kun IKT-enheten skal kunne IT og fatte alle teknologirelaterte beslutninger.

Kommunens ledelse og sektorledere må ta et aktivt eierskap til og ansvar for kommunens anvendelse av IKT og digitalisering av tjenester. IKT-enheten skal være en systemforvalter og rådgiver som understøtter sektorenes utvikling.

Ansvar for hensiktsmessig anvendelse og utnyttelse av IKT må derfor løftes inn i kommunens ledelse. Ledere i kommunen må være bevisst på IKT og de mulighetene teknologi gir til å produsere tjenester på nye måter.

For å ivareta en helhetlig utvikling av digitale tjenester må Odda kommune definere en IKT-organisering med tydelig rolle og ansvarsdeling. Organiseringen bør inkludere kommunens ledelse, sektorer, brukere i organisasjonen og IKT-enheten, og tydeliggjøre ansvaret sektorene har for digitalisering og utnyttelse av IKT i tjenesteproduksjonen.

Organiseringen skal sørge for at kommunen ivaretar strategi og utvikling, prosjekt og innovasjon, samtidig som den sikrer at kommunen får levert nødvendige IT-tjenester med riktig kvalitet og at sikkerhet og personvern ivaretas.



Figur 6: Elementer som må ivaretas for å sikre både IT-drift og digital utvikling i Odda kommune

En tydelig styringsmodell og sentrale føringer skal sikre rett prioritering på vegne at et totalbilde for Odda kommune. Odda kommune vil stå ovenfor utallige muligheter for digitalisering i årene som kommer. Det er utstrakte initiativ både på tverrgående satsningsområder, så vel som innenfor hver sektor. Kommunen har ikke organisatorisk eller økonomisk mulighet til å gjennomføre alle de ønskede initiativene som vil dukke opp. Kommunens ledelse skal inneha kompetanse til å vite hvilke muligheter som ligger i digitalisering, og samtidig ha kompetansen til å besvare «*Hvorfor skal vi digitalisere denne tjenesten?*».

Mål

1	Helhetlig digital utvikling i kommunen
2	Digitale tjenester som understøtter innbyggenes og sektorenes behov
3	Prosjekter som gir størst samlet effekt skal prioriteres

Tiltak

1	Utarbeide og forankre styringsmodell for IKT og digitalisering i Odde kommune med ansvar for støtte til digitalisering og tjenesteutvikling i IKT enheten eller i fellestjenester
2	Operasjonalisere eksisterende modell for informasjons- og applikasjonsforvaltning
3	Etablere og ta i bruk prinsipper for prioritering av IKT prosjekter og digitalisering av tjenester
4	Alle prosjekt skal ha en gevinstrealiseringsplan og ansvaret for å realisere gevinster er plassert hos tjenesteleder
5	Innføre prosjektledelsesmetodikk med tydelig styring og oppfølging (eksempelvis DIFIS prosjektveiviser)

7.3 Digital kompetanse

7.3.1 Ansatte

IKT er en endringsdriver som fører til at tjenester produseres på nye, smarte måter. Dette stiller krav til de ansattes kompetanse. Dersom de som berøres av endringene ikke har tilstrekkelig kompetanse til å beherske sine arbeidsverktøy eller ny arbeidsmetodikk, er ikke forutsetningene for økt bruk og nytteverdi tilstede. Først når kompetansenivået er hevet, kan de ansatte delta aktivt og bidra til videreutvikling av kommunen.

For å evne å utnytte mulighetene IKT er det vesentlig at de ansatte evner å anvende IKT-verktøy de benytter i det daglige. Ansvaret for denne opplæringen ligger på systemeier for fagsystemer i de ulike virksomhetsområdene. Det er en forutsetning at kommunen har et kontinuerlig fokus på opplæring og oppdatering av kompetanse da man vet at IT-systemer stadig endres og forbedres.

7.3.2 Ledelse

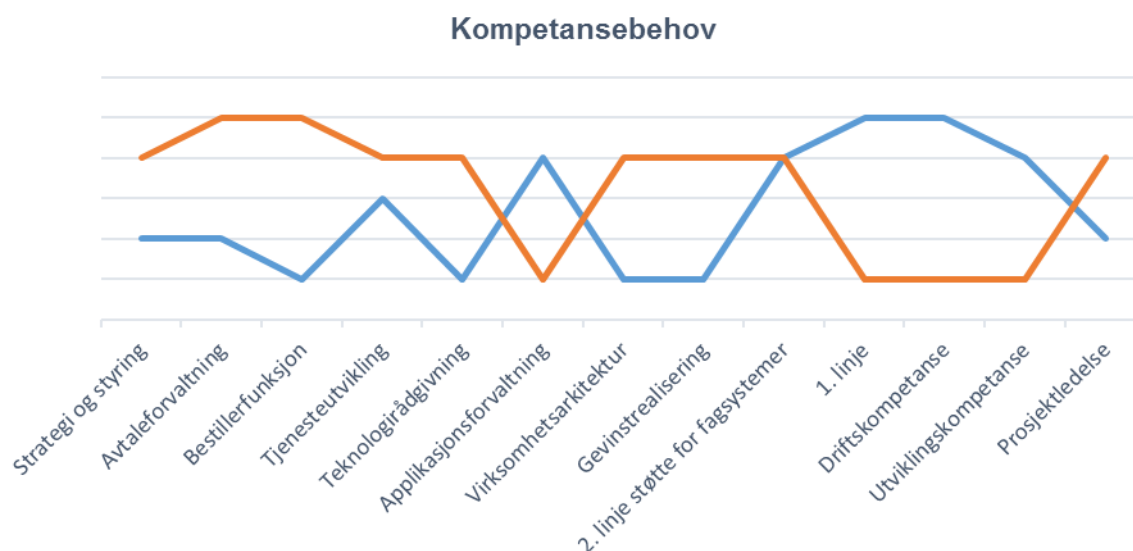
En viktig faktor for at kommunen skal levere gode tjenester til sine innbyggere er tydelig forankring av ansvar for IKT i kommunens øverste ledelse og ledere med strategisk IKT-kompetanse. Det innebærer en ledelse som ser sammenheng mellom tjenesteproduksjon og teknologibruk, og bruker dette til tjenesteutvikling. Kunnskap om hvilke organisatoriske endringer som skal realiseres ved innføring av en løsning og hvordan det påvirker eksisterende systemer og infrastruktur er en forutsetning for at kommunens ledelse skal kunne prioritere innføring av ny teknologi og realisere gevinster av det.

7.3.3 IKT-enheten

Teknologiske endringer, blant annet gjennom utstrakt bruk av skytjenester, stiller nye krav til IKT-enheten. Kapasitet og kompetanse i IKT-enheten må styrkes. Enheten må være i stand til å nyttiggjøre seg av eksterne tilbydere der hvor det er hensiktsmessig og systematisk arbeide for å få en moden og profesjonell IKT-enhet.

En forutsetning for at IKT-enheten i Odda skal kunne bidra til utvikling og tilrettelegge for integrasjon og samhandling, er at IKT-enheten har kompetanse og kunnskap om teknologien på virksomhetsnære fagsystemer, samt kommunens virksomhets- og informasjonsarkitektur. Det betyr at en moderne IKT-medarbeider må ha teknologiforståelse og forretningsforståelse.

Denne overgangen vil skje gradvis, men det er vesentlig for Odda kommune å være i forkant for å kunne gjøre rettede tiltak for ervervelse av ny kompetanse. En moderne IKT-enhet må ha kompetanse til å være en rådgiver for kommunens øvrige sektorer i teknologiske valg.



Figur 7: Den røde linjen viser kompetansebehov i en moderne IT-avdeling. Den blå viser kompetansebehovet i tradisjonell IT-drift

7.3.4 Innbyggere

Ett mål med digitale tjenester er at innbyggerne skal kunne benytte digitale kanaler for å kommunisere med kommunen, fremfor oppmøte og telefon. Det krever at kommunen lager universelt utformede tjenester som er enkle å ta i bruk. Dersom man opplever misledende språkbruk eller innhold i disse løsningene, vil de generere økt oppmøte og/eller telefontrafikk og fungere mot sin hensikt.

Brukernes kompetansebehov må ivaretas fra grunnskolen via høyere utdanning, gjennom arbeidslivet, og også omfatte seniorer, pensjonister, hjemmeværende og trygdede. I en overgangsfase må kommunen tilrettelegge for at innbygger og næringsdrivende som henvender seg hos kommunen får veiledning til hvordan de bruker tjenesten på nett. I tillegg må det finnes alternativer for innbygger som ikke mestrer kommunikasjon på nett, slik at de får tilgang på de tjenestene de har krav på.

På digdel.no finnes kursmateriell for opplæring i grunnleggende digitale ferdigheter. ¹⁷

¹⁷ (Digidel, 2017)

Mål

1	Alle ansatte skal sikres tilstrekkelig digital kompetanse til å anvende standard systemer samt fagspesifikke systemer de benytter i sin arbeidshverdag
2	Kommunen skal ha kompetanse til å gjennomføre prosjekter på tid, kost og med rett kvalitet og realisere gevinster av prosjektene
3	Kommunen skal ha god kompetanse på virksomhets- og IKT arkitektur
4	Kommunens skal ha ledere som ser sammenheng mellom tjenesteproduksjon og teknologibruk, og bruker dette til tjenesteutvikling
5	Alle systemer og tjenester er dokumentert i tråd med beste praksis, både med drifts- og brukerinformasjon
6	Oddas innbyggere og næringsdrivende skal ha kompetanse til å bruke de tjenestene kommunen tilbyr på nett

Tiltak

1	Etablere opplæringsportal for ansatte (e-læring)
2	IKT-kompetanse skal inngå i den enkelte ansattes utviklingsplan og inngå som tema i medarbeidersamtaler
3	Utvikle eller fremskaffe kompetanse om virksomhetsarkitektur og prosjektledelse
4	Tilby innbyggere og næringsdrivende veiledning i bruk av nettbaserte tjenester der det finnes
5	Opprettholde en kompetent brukerstøtte som enten kan gi råd og veiledning om kommunens IT-verktøy eller kan henvise til tilsvarende hos annen aktør

7.4 Digitale tjenester til innbyggere og næringsliv

Odda kommune skal kommunisere digitalt med innbyggere og næringsliv som førstevalg. Innbyggere og næringsliv har forventninger om en døgnåpen forvaltning som er brukertilpasset og som gjenbraker informasjon kommunen allerede har om brukeren. Forbedring av kommunale tjenester må gjøres med bakgrunn i innbyggernes behov, men skal ikke kun gjøre det enklere for brukeren, men også fjerne eller forenkle aktiviteter som må gjøres ved mottak, saksbehandling og utsendelse av vedtak.

En forutsetning for både økonomisk og kvalitativ suksess gjennom bruk av IKT er at Odda kommune har gode og dokumenterte ende-til-ende arbeidsprosesser og en sentral virksomhetsarkitektur.

Odda kommune må legge til rette for at prosessene som leverer kommunens tjenester er veldokumenterte og designet for optimal anvendelse av IKT. Kommunen skal produsere gode og effektive tjenester gjennom kvalitativt gode og effektive arbeidsprosesser og kommunens arbeidsprosesser skal støttes av effektive IT-systemer.

Sammen med virksomhetsarkitektur er et velfungerende sak- og arkivsystem en grunnstein for digitalisering av kommunens tjenester.

For å kunne automatisere prosesser må de respektive fagsystemene være integrert med sak- og arkivsystemet. I tillegg er det vesentlig at sak- og arkivsystemet støtter digital meldingsutveksling som SvarUT.

Sak- og arkivsystemet er også inngangsporten for innsyn i kommunens saksbehandling, og bidrar til åpenhet i forvaltningen for innbyggere, næringsliv og media. Gjennom åpenhet vil man også legge til rette for økt involvering av kommunens innbyggere og næringsliv i kommunale prosesser.

Digitalisering krever tverrsektoriell samhandling og vil involvere arkiv, IKT, sektoren som eier tjenesten og tjenestetorg. Odda kommune må ha en helhetlig og langsiktig tilnærming til digitalisering og sørge for å benytte fellesløsninger, som gir en gjennomgående utforming og brukergrensesnitt slik at tjenestene blir gjenkjennelige og brukervennlige.

Mål

1	Kommunen skal kommunisere digitalt med innbyggere og næringsliv
2	Redusere behov for oppmøte og telefonkontakt (antall henvendelser)
3	Kommunen skal tilstrebe effektiv saksbehandling og enklere og riktigere arkivering
4	Prioritere hvilke tjenester kommunen tilbyr i dag som skal digitaliseres

Tiltak

1	Innføre elektronisk innbyggerdialog hvor majoriteten av kommunens utgående korrespondanse skjer elektronisk.
2	Ta i bruk fellesløsninger for sikker innlogging og sikker digital meldingsutveksling
3	Etablere prinsipper for virksomhetsarkitektur i Odda kommune
4	Kartlegge og dokumenterer sektorenes prosesser internt og ut mot innbyggere og næringsliv
5	Utarbeide en plan for digitalisering og sette opp en prioritert rekkefølge for hvilke tjenester som skal digitaliseres iht. kost-nytte analyse
6	Benytte Difis veileder for kvalitet for universell utforming av tjenester på nett ¹⁸
7	Ta i bruk metode for utvikling av nye innbyggertjenester, eksempelvis Samveis ¹⁹

¹⁸ (DIFI, 2016)

¹⁹ (Kommunenes sentralfobund, 2016)

8 Referanser

- Datatilsynet. (2013). *Sjekkliste for innebygd personvern*. Hentet fra datatilsynet.no:
<https://www.datatilsynet.no/Teknologi/Innebygd-personvern/Sjekkliste-for-innebygd-personvern/>
- Datatilsynet. (u.d.). *Skytjenester - en veiledning*. Hentet fra datatilsynet.no:
<https://www.datatilsynet.no/Teknologi/Skytjenester---Cloud-Computing/>
- Difi. (2014). *Virksomhetsarkitektur*. Hentet fra difi.no:
<http://www.prosjektveiviseren.no/bibliotek/tema/virksomhetsarkitektur>
- DIFI. (2016). *Kriteriesett - kvalitet på nett*. Hentet fra Difi.no: <https://kvalitet.difi.no/kriteriesett>
- DIFI. (2016). *Universell utforming*. Hentet fra difi.no: <https://uu.difi.no/>
- Difi. (2016). *WGA 2.0-standard*. Hentet fra difi.no: <https://uu.difi.no/krav-og-regelverk/wcag-20-standard>
- Difi. (u.d.). *Bruksområder (Referanse katalogen)*. Hentet fra difi.no: <https://www.difi.no/fagomrader-og-tjenester/digitalisering-og-samordning/standarder/bruksomrader>
- Digidel. (2017). *Digidel*. Hentet fra digidel.no: <http://digidel.no/>
- Fornyings- og administrasjonsdepartementet. (2006-2007). *Et informasjonsamfunn for alle, St.meld. nr. 17 (2006-2007)*. Hentet fra regjeringen.no:
<https://www.regjeringen.no/contentassets/25977d684a26494ead8da4106fdd267f/nn-no/pdfs/stm200620070017000dddpdfs.pdf>
- Fornyings-, administrasjons- og kirke departementet. (2012-2013). *Digital agenda for Norge - IKT for vekst og verdiskaping (meld.st.23 (2012-2013))*. Hentet fra regjeringen.no:
<https://www.regjeringen.no/contentassets/4339bb2154bd4b829f1d147bb2b26da8/no/pdfs/stm201220130023000dddpdfs.pdf>
- Helsedirektoratet. (u.d.). *Velferdsteknologi*. Hentet fra helsedirektoratet.no:
<https://helsedirektoratet.no/velferdsteknologi>
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2016). *Digital agenda for Norge, Meld. St. 27 (2015-2016)*. Hentet fra regjeringen.no:
<https://www.regjeringen.no/contentassets/fe3e34b866034b82b9c623c5cec39823/no/pdfs/stm201520160027000dddpdfs.pdf>
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet. (2016). *Nasjonal strategi for bruk av skytjenester*. Hentet fra regjeringen.no:
https://www.regjeringen.no/contentassets/4e30afec51734d458596e723c0bdea0e/nasjonal_strategi_for_bruk_av_skytenester.pdf
- Kommunenes sentralforbund. (2016). *Introduksjon til tjenesteinnovasjon*. Hentet fra samveis.no:
<http://www.samveis.no/introduksjon-til-tjenesteinnovasjon/>
- Kommunenes sentralforbund. (2013). *Digitaliseringsstrategi 2013-2016 for kommuner og fylkeskommuner*. Hentet fra ks.no:
<http://www.ks.no/contentassets/e7f699792add4068aaedcb25a97ff56a/ks-digitaliseringsstrategi.pdf>
- Kommunenes sentralforbund. (2015). *Utredning av juridiske forhold ved bruk av nettsky i kommunal sektor - en mulighetsstudie*. Hentet fra ks.no: <http://www.ks.no/globalassets/endelig-rapport-om-bruk-av-skytjenester-i-kommunal-sektor.pdf>

Kommunenes sentralforbund og PwC. (2015). *IKT-samarbeid i offentlig sektor - Modeller for organisering, styring og finansiering*. Hentet fra ks.no:
<http://www.ks.no/contentassets/865fecf1adb24126b83ab225991493c6/rapport-pwc.pdf>

