



Digitaliseringsstrategi 2018-2021



INNHALDSLISTE

1.0 Digitaliseringsstrategi 2018-2021	3
1.1 Bakgrunn	3
1.2 Visjon	3
1.3 Hovudprinsipp	3
2.0 Brukaren i sentrum	5
2.0 Mål	5
3.0 Innovasjon og auka produktivitet	6
3.0 Mål	6
4.0 Digital kompetanse og deltaking.....	7
4.0 Mål	7
5.0 Effektiv digitalisering	8
5.0 Mål	8
6.0 Informasjonstryggleik, personvern og dokumentasjonsforvaltning.....	9
6.0 Mål	9

1.0 DIGITALISERINGSSTRATEGI 2018-2021

Frå KS sin digitaliseringsstrategi for kommunar og fylkeskommunar 2017-2020:

Digitale løysningar må endrast i takt med at teknologien og samfunnet endrar seg. Samfunnsmessige utfordringar som demografi, klima og inkludering gjer at me må tenkja nytt om etablerte løysningar. Digitalisering dreier seg i stor grad om endring og fornying av tenester, prosessar og arbeidsmåtar. Leiing, kultur og haldningar står sentralt. Alle kommuner og fylkeskommuner bør derfor utarbeida ein overordna digitaliseringsstrategi og årleg handlingsplan som ein del av budsjettprosessen. Desse må sjåast i samanheng med organisasjonen sine overordna planar og tenesteyrømda sine behov.

Kommunal sektor må planleggja for helskapelege og samanhengjande digitale tenester for å møta innbyggjarane og næringslivet sine behov og for å kunne utnytta digitale data i planlegging og oppfølging av eigne tenester. Digitalisering i kommunane og fylkeskommunane legg til rette for auka verdiskaping og innovasjon, og kan medverka til å auke produktiviteten i både privat og offentleg sektor.

1.1 Bakgrunn

Kvam herad laga sin fyrste digitaliseringsstrategi i 2013. Strategien var for perioden 2014-2018, og var i stor grad basert på Kommunenes sentraforbund (KS) sin strategi. KS oppdaterte sin strategi i 2017, og Kvam herad sin strategi for 2018-2021, er revidert med utgangspunkt i KS sin.

1.2 Visjon

Mål, strategiar og tiltak i dokumentet skal medverka til å oppfylle Kvam herad sin visjon om å:

Skapa ei oppsiktsvekkjande framtid – create a remarkable future

1.3 Hovudprinsipp

Frå stortingsmelding 27 : (2015-2016) Digital Agenda for Noreg:

I meldinga vert det konkludert med at Noreg har hatt ei god utvikling av digitale tenester og er eit av dei mest digitalt modne landa i verda. Samstundes syner undersøkingar at tenestene kan verta meir brukarvenlege.

Digital agenda for Noreg formulerer fem hovudprinsipp for den nasjonale IKT-politikken, som og er gyldig for kommunal sektor. Mål og tiltak i Kvam herad sin digitaliseringsstrategi tek utgangspunkt i desse fem hovudprinsippa.:

Brukaren i sentrum: Offentlege tenester skal opplevast som samanhengjande og heilskapelege for innbyggjarar, næringsliv og frivillig sektor. Forvaltninga skal gjenbruka informasjon i staden for å spørja på nytt.

IKT er ein vesentleg innsatsfaktor for innovasjon og produktivitet: Næringslivet og samfunnet skal kunne utnytta moglegheitene som digitaliseringa gjev. Styresmaktene skal leggja til rette for auka digital innovasjon.

Styrka digital kompetanse og deltaking: Gjeld frå grunnopplæringa og gjennom alle faser i livet. Digitale tenester skal vera lette å forstå og lette å bruka for alle. Avansert IKT-kompetanse og IKT-forskning er ein føresetnad for digitalisering av Noreg.

Effektiv digitalisering av offentleg sektor: Offentlege digitaliseringsprosjekt skal planleggjast og gjennomførast profesjonelt. Gevinstar skal realiserast. Marknaden skal brukast når det er tenleg. Stat, kommune og ulike sektorar bør nytta fellesløysningar for å dekkja like behov.

Godt personvern og god informasjonstryggleik: Personvern og informasjonstryggleik skal vera ein integrert del av utviklinga og bruken av IKT. Den enkelte innbyggjar skal i størst mogleg grad ha råderett over egne personopplysningar. Informasjonstryggleik skal ivaretakast med utgangspunkt i risikovurderingar basert på truslar og sårbarheitsinformasjon, og følgjast opp gjennom god internkontroll.

2.0 BRUKAREN I SENTRUM

For å betra og utvikla digitale løysingar må behova til dei som nyttar desse leggjast til grunn. Brukarar må derfor verta involvert i utviklinga av tenestene.

For brukarane vil gode digitale løysingar medverka til meir effektiv og enklare kvardag. Med brukarar meiner me innbyggjarar, tilsette, frivillige og offentlege og private verksemdar.

Offentleg sektor skal gjennom gode og samanhengjande digitale tenester medverka til heilskaplege digitale tenester og gode tenestetilbod. Mange brukarar er vane med avanserte digitale løysingar og ventar at det offentlege leverer det same. Innbyggjarane sitt behov for ulike kommunale tenester vil i stor grad vera avhengig av kva livssituasjon dei er i.

I dag kan mykje av sakshandsaminga automatiserast og tilpassast livsfasar. Det kan skje gjennom å tilby såkala «pushtenester» der innbyggjarar ikkje treng gjera noko for å motta tenesta, avdi kommunen veit når innbyggjaren treng tenesta og tildeler denne automatisk. Automatiserte regelstyrte prosessar og kunstig intelligens kan hjelpa dei tilsette i forvaltninga. For brukarar medfører det raskare svar og sjølvbetening.

For at ei teneste skal kunne opplevast som nyttig av brukarar, må utviklinga av tenesta vera basert på ein grundig kjennskap til brukarane sine behov. Tilsette i Kvam må utfordra etablerte arbeidsprosesser og tenester. Ein tilrådd måte er å nytta tenestedesign. Dette er og i tråd med filosofien bak Lean som kommunen nyttar i arbeidet med kontinuerleg kvalitetsforbetring, med bl.a. verdistraumsanalyse og verktøy som «brukarreisa».

I dag nyttar dei fleste innbyggjarar ulike plattformer som smartelefon, nettbrett eller pc. Digitale tenester bør kunna nyttast på desse plattforma uavhengig av skjermstorleik.

Nye digitale løysingar må vera universelt utforma, og dei eksterande løysingane må følgja krava om universell utforming innan 2021. Universell utforming skal medverka til å gjera løysingane lette å forstå og enkle å nytta.

Eit klart og brukartilpassa språk er ei viktig føresetnad for bruk av digitale tenester. Kvam må arbeide for at klart språk vert ein del av utviklinga av dei digitale tenestene, i tråd med språkprofilen til kommunen.

Det må og vera tilgjengeleg tilbod til dei som ikkje vel å nytta løysinga eller som ikkje kan nytta digitale løysingar.

2.0 Mål

- Kvam herad skal digitalisera sine tenester med utgangspunkt i brukarane sine behov.
- Kvam herad skal automatisera regelstyrte prosessar.
- Kvam herad skal sørgja for at digitale løysingar fylgjer krava til universell utforming.
- Kvam herad skal nytta eit klart og tydeleg språk.

3.0 INNOVASJON OG AUKA PRODUKTIVITET

Det er leiarane og tilsette sine evner til å endra og utvikla organisasjonen, arbeidsprosessar og tenester som skapar verdiar. Digitalisering er eit vesentleg verkemiddel for verdiskapinga.

Digitalisering gjer det mogleg å løyse utfordringar i samfunnet på nye måtar og dermed skapar det vinst i samfunnet.

Innovative innkjøp er eit strategisk verktøy for å fornya offentleg sektor. Utvikling av nye system eller løysingar vil omfatta mange innkjøp, og her ligg det eit stort potensial for innovasjon og nyskaping. Kvam herad er for liten til å driva fram større, innovative innkjøp, men skal nytta Difi og andre samarbeidspartar for å få auka kompetanse om gjennomføring av innovative offentlege anskaffingar og elles gjera innkjøp i tråd med innkjøpsstrategien. Før innkjøp vet gjort, skal behovet verta grundig vurdert (kost/nytte), og interessenter som fagpersonar og brukarar involverast. Relevante leverandørmarknader skal analyserast for å sikra at gode og framtidsretta løysingar vert kjøpt.

Innføring og bruk av velferdsteknologi krev at Kvam herad kan endra måten me leverer tenester på. Velferdsteknologi kan medverka til auka mestring, tryggleik og kontroll over eigen helsetilstand for innbyggjarar, og i tillegg førebyggja skader hjå tilsette.

Stordata er til dømes alt frå offentlege data og informasjon som vert lagt ut på interett, data frå verksemdar og sanntidsinformasjon frå sensorar i det offentlege rom, som til dømes frå trafikklys og bomstasjonar. Analyse av store datamengder kan nyttast til å vurdere tenester og verkemidlar. Dette gjev kommunale verksemdar ny kunnskap som grunnlag for å utvikla framtidige, smarte løysingar for innbyggjarar. Å gjera stordata tilgjengeleg til ekstern bruk medverkar til at næring, forskning, utviklingsmiljø og innbyggjare sjølv kan få tilgang til data frå offentleg sektor og nytte data i nye samansetningar. Smarte byar og lokalsamfunn involverer innbyggjarar og næring og nyttar teknologiske løysingar for å sikra betre oppgåveløysing, sjølvhjelp og meistra samfunnsmessige utfordringar.

3.0 Mål

- Kvam herad skal ta i bruk teknologi som medverkar til tenesteinnovasjon og effektive tenester.
- Kvam herad skal nytta tiltak i innkjøpsstrategi for å sikra at innkjøp medverkar til nyskaping og produktivitet.
- Kvam herad skal sørgja for at næring, forskarar og andre aktører i samfunnet får tilgang til sektoren sine opne offentlege data.
- Kvam herad skal nytte stordata til planlegging og styring av tenester.

4.0 DIGITAL KOMPETANSE OG DELTAKING

Digital kommunikasjon skal vera hovudregelen når kommunen kommuniserer med innbyggjarar og næring.

Teknologi gjer det mogleg å auka demokratisk deltaking og betra tenester, men gjer samtstundes at innbyggjarar må forhalda seg til ein stadig meir digitalisert kvardag.

Digital kompetanse blant innbyggjarane er ei føresetnad for å lukkast med digitalisering. Mange innbyggjarar i Noreg har ikkje tilstrekkeleg digital kompetanse til å nytta digitale løysingar og kan derfor ikkje nytta nett-tenestene. Kvam herad må medverka til at desse innbyggjarane får grunnleggjande digital kompetanse. Kommunen kan sjølv halda informasjonsmøte der digitale løysingar vert gjennomgått, som til dømes digitale anbudsprosessar for næringsliv og visa digitale søknadsskjema på foreldremøte. Kvam herad kan og yta tilskot til andre lag og organisasjonar, som Grannehjelpa som har arrangert fleire datakurs.

Arbeid med utvikling av kvalitet og effektivisering krev ny kompetanse. Når kommunen legg vekt på å få ein tverrfagleg og samanhengjande offentleg sektor, er det behov for å forstå organisasjonsutvikling og prosessar knytt til endring på tvers av sektorane. Medarbeider innanfor alle fagområde må vera førebudd på å løysa oppgåver på nye måtar for å kunne møta innbyggjarane sine krav og forventningar om effektive tenester av høg kvalitet. Leiarar må ha kompetanse til gjennomføra omstillingsprosessar for å kunne skapa meir effektive løysingar, levera høg kvalitet på tenester, redusere sårbarheit, gje auka økonomisk vinst og framstå som ein aktraktiv arbeidsgjevar for framtida sine arbeidstakarar.

Krava til framtidig digital kompetanse er utfordrande med tanke på noverande kompetanse ikkje er høg nok. Medarbeidarar nyttar gjerne fleire programvare i løpet av dagen og har tileigna seg måtar å løysa arbeidsoppgåvene på. Det er likevel delfunksjonar, manglande integrasjonar og arbeidsmåtar som ikkje er optimale, og som kan vera vanskelege å avdekka og utbetra. Intern kursing, kompetansedeling og ekstern kursdeltaking er tiltak for å avdekka og forbetra bruken av eksisterande programvara.

4.0 Mål

- Kvam herad skal legge til rette for auka digital kompetanse hjå innbyggjarane.
- Kvam herad skal ha leiarar og tilsette med kompetanse på digitale verktøy og andre teknologiske løysingar til utvikling av Kvam herad sine tenester.

5.0 **EFFEKTIV DIGITALISERING**

Offentlege tenester skal opplevast som samanhengande og heilskapleg for brukarane, uavhengig av kva offentlege verksemder som leverer tenesta.

Dei digitale tenestene som det offentlege tilbyr brukarane, som t.d. barnehagesøknad og søknad om plass på videregående, er ganske like. Derfor har digitalisering av tenester til innbyggjarar og næring stort potensial for gjenbruk. Digitale løysingar må medverka til samhandling på tvers av systemer, fagområde, sektorar og nivå for forvaltning. Når innbyggjarar og næring har behov for tenester som går på tvers av sektora, må flyt av informasjon ikkje vera til hinder for eit samordna tenesteløp. For å få dette til må Kvam herad samordna seg med KS og andre offentlege instansar. Samordning vil i denne samanheng seia at Kvam herad nyttar nasjonale fellesløysingar der det er mogleg, og deler resultat og erfaringar med andre.

Tilstrekkeleg bandbreidde intern infrastruktur er ein føresetnad for å realisera moglegheitene som digitalisering gjer. Eit alternativ til intern lagring, er skytenester. Kommunen skal vurdere om det kan vera føremålstenleg per system.

I tillegg til infrastruktur, må og maskin- og serverkapasitet vera til stades. Kommunen har årlege investeringsprosjekt for å auka omfanget og kvaliteten, men manglar framleis t.d. maskiner til elevar i grunnskulen. Nye investeringsprosjekt må difor på plass for å få opp nivået. Nye programvarer, maskiner og auka lisensutgifter, legg press på drifta og set krav til å redusere andre utgifter, som lønsutgifter. I tillegg til auka kvalitet for brukaren, må digitaliseringa medføre andre gevinstar, som reduksjon i andre driftsutgifter.

5.0 **Mål**

- Kvam herad skal nytta felles offentlege løysingar og standardar som grunnlag for digitalisering.
- Kvam herad skal dela resultat og erfaring med andre knytt til arbeidet med digitalisering.
- Kvam herad skal sørge for at tilstrekkeleg intern infrastruktur og breibandsløysingar til alle kommunale bygg, og elles der det er føremålstenleg for kommunen.

6.0 INFORMASJONSTRYGGLEIK, PERSONVERN OG DOKUMENTASJONSFORVALTNING

Sikring av informasjon og personvern på alle område er ein føresetnad for tillit til digitale løysingar.

Alle nye løysingar skal ha innebygd personvern frå og med mai. 2018, slik det er bestemt i EU sitt nye personverndirektiv. Kvam herad må frå same dato har eit personvernombod.

Når kommunikasjon mellom offentleg, privat og næring vert digital, har offentleg sektor eit stor ansvar for å ivareta dei rettar kvar einskild har til innsyn i egne saker. Opplysingar om den einskilde skal vera tilgjenge ved behov, samstundes som opplysingar ikkje skal koma på avveger.

Innbyggjarar skal i størst mogleg grad ha råderett over egne personopplysningar.

Datakriminalitet, sabotasje og digitale innbrot i Kvam herad sine IT-system kan få store konsekvensar for vårt samfunn. Handtering av slike hendingar krev system for avvik og krisehandtering. Kvam herad skal dela informasjon med rette instansar for å kunne handtera desse utfordringane.

Automatisering av sakshandsaming og moglegheiter for kommunikasjon på tvers av IKT-system, vil påverka korleis offentlege oppgåver vert organisert og forma i framtida. Skytenester, innsamling og bruk av stordata utfordrar sikring av informasjon og personvern.

Kvam herad sin dokumentasjon skal vera tilgjengeleg på kort og lang sikt for alle som har rettmessige krav. Får å få dette til, må Kvam herad ha ein effektiv og god forvaltning av arkiv og dokumenter frå alle deler av organisasjonen.

Heilskapleg arkiv- og dokumentforvaltning skal sikra rett tilgang, føremålstenleg bruk, rettidig sletting og at dokument som er har historisk verdi vert teke i vare.

6.0 Mål

- Kvam herad skal ivareta sikring av informasjon og personvern på alle område.
- Kvam herad skal sikra at rett informasjon er tilgjengeleg til rett person.
- Kvam herad skal syta for innebygd personvern i alle løysingar.
- Kvam herad skal syta for styringsystem for sikring av informasjon.
- Kvam herad skal ha ei heilskapleg forvaltning av arkiv og dokument, og dela informasjon med rette instansar om hendingar knytt til brot av sikring og personvern.