



Digital strategiplan for Karlsøy kommune 2014 - 2020.

Innhold

INNLEDNING	3
<i>IKT STATUS OG NÅ-SITUASJON I KARLSØY KOMMUNE</i>	4
Administrativ ledelse og serviceoppgaver	4
Helse og omsorgstjenesten	5
Skoler og barnehager	8
Plan og utviklingsenheten	8
Bygge- og anleggsenheten med teknisk uteseksjon og renhold	10
<i>OVERORDNEDE MÅLSETNINGER</i>	12
1. Tverrgående satsningsområder	12
1.1 Digital dialog	12
1.2 Strategisk ledelse og IKT	14
1.3 Kompetanse	15
1.4 Arkiv og dokumenthåndtering	16
1.5 Personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet.....	17
1.6 Arkitektur og standardisering.....	19
2. Sektorielle satsningsområder	21
2.1 Helse og velferd	21
2.2 Oppvekst og utdanning.....	24
2.3 Plan og utvikling	26
2.4 Bygg og anlegg.....	27
<i>Oppsummering</i>	31

INNLEDNING

IKT spiller en stadig større rolle i vår hverdag. En gjennomtenkt og langsiktig satsning på IKT er viktig for en god utvikling av tjenestene til kommunens innbyggere. For å lykkes med dette er det behov for kunnskap og kompetanse, og en tydelig strategi for virksomhetenes utvikling ved hjelp av IKT.

Digitalisering skjer på alle områder i offentlig sektor. Investerings- og driftskostnadene er det liten oversikt over, og knapt nok gode beregninger på. Det er utstrakt interkommunalt samarbeid på digitaliseringsområdet og tydelige signaler om at kommuner og fylkeskommuner ønsker å samarbeide, og ikke ønsker «alenegang» i IKT-utviklingen.

IKT skal forenkle tilgangen til informasjon og tjenester. Innbyggere og næringsliv skal få tilgang til kvalitetssikret informasjon gjennom et bedre og raskere møte med det offentlige, og ansatte skal ha tilgang til velfungerende IKT-system som effektiviserer og forenkler arbeidet. Internettbaserte tjenester brukes i stadig større omfang. Stortingsmeldingen Digital agenda for Norge påpeker at nettbaserte tjenester skal være hovedregelen for forvaltningens kommunikasjon med innbyggere og næringsliv. Videre står det at egnede tjenester tilbys digitalt og skal være den primære måten å kommunisere med forvaltningen på. Hovedmålet er altså at innbyggere og næringsliv faktisk ønsker å ta et «digitalt førstevalg».

Informasjons- og kommunikasjonsteknologien er i sin natur grenseoverskridende og griper inn i alle sektorer og samfunnsområder. IKT er en sentral drivkraft i økonomien og bidrar til å effektivisere både offentlig og privat sektor. Samtidig gjør teknologien det mulig å styrke lokaldemokratiet, utvikle bedre tjenester og skape økt samhandling mellom ulike aktører.

IKT kan bidra til en mer helhetlig og samordnet offentlig sektor. Informasjon og tjenester kan sammenstilles på tvers av sektorer og offentlige virksomheter og tilpasses den enkelte brukers behov. Samtidig kan informasjon registreres, lagres og utveksles mellom offentlige virksomheter, bl.a. informasjon som er viktig for å sikre liv og helse.

IKT er et viktig virkemiddel for å bedre kvaliteten på offentlige tjenester. Ved å gjøre informasjon tilgjengelig på Internett og etablere integrerte elektroniske tjenester kan søknadsprosesser forenkles og forbedres. Oppdatert og korrekt informasjon er avgjørende for å kunne treffe raske og gode beslutninger i offentlig saksbehandling.

IKT STATUS OG NÅ-SITUASJON I KARLSØY KOMMUNE

Administrativ ledelse og serviceoppgaver

Nettverket

Kommunens interne nettverk er uoversiktlig og ustabilt. Det er inngått en avtale med eksternt IT-konsulent firma om kartlegging, utskifting av komponenter, systematisering og dokumentasjon som følger med. Dette arbeidet er allerede satt i gang og vil være utbedret i løpet av 2 kvartal 2014

Servere

Kommunen har mange virtuelle servere med god kapasitet. Det er nødvendig å kartlegge hvilke applikasjoner som brukes på de forskjellige serverne og vurdere hvilke servere som eventuelt kan fases ut. Det kan være aktuelt å leie serverplass og drift av servere utenfor kommunen.

Brannvegg

Kommunen bruker den gamle Fortinet brannveggen som er 10 – 11 år gammel. Arbeidet med å bytte ut denne til ny brannvegg er igangsatt og vil være ferdig innen utgangen av 2. kvartal 2014

Support

Kommunen har kjøpt og installert programvare «Support-point». Den er imidlertid ikke tatt i bruk fordi bruk av programvare er avhengig av en felles nettverkssone eller felles AD (Samla felles administrativt adresseregister) for alle som arbeider i Karlsøy kommune, noe som ikke var satt opp ennå.

Epost

Kommunen bruker Lotus Notes som standard epost program. Den er tungdrevet og bør snart skiftes over til MS Exchange. Gjeldende lisens på Notes går ut 31.05.2014 og det er satt i gang arbeid med overgang fra Notes til MS, med blant annet "Outlook" kalender, mail, kontakter mv.

Nettbrett og mobiltelefoner

Det blir etter hvert veldig mange nettbrett og mobiltelefoner i organisasjonen og det er nødvendig med å etablere et system for forvaltning av disse (MDM). Foreløpig har kommunen tatt under utprøving Meraki.

eSak

Kommunen bruker EDB sak og arkiv v. 7.0 som ble installert for et par år siden. Når programvare var installert var det ikke mulig å overføre data fra den gamle versjonen av ESA. For å slippe de store sprangene bør det gjøres oppdateringer etter hvert som de kommer. Det er flere utfordringer som er knyttet til bruk av udatert programvare. For eksempel kan e-post ikke sendes eller arkiveres av systemet. Det er ingen integrering mellom e-post og saksbehandlingssystemet, noe som medfører at det ofte er e-poster som skal følge en sak ikke registreres på sak. Innkommende dokumenter er arkivert (scannet) i eSak som pdf-bilder slik at de ikke er søkbare. Siste versjon er nå ESA 8.0 og kommunen har fått tilbud på oppgradering. Eksisterende problemstillinger bør tas hensyn til ved oppgradering.

Telefon

Telefonsentralen er gammel og vanskelig å drifte. Samtidig er det vanskelig å skaffe nye telefonapparater til det gamle systemet. En ser for seg at vi vil måtte vurdere nytt system i løpet av 2015. Vi vil da vurdere overgang til en digital telefontjeneste.

Helse og omsorgstjenesten

E-helse

Det overordnede målet for bruk av teknologi i helse- og omsorgssektoren er å understøtte de helsefaglige arbeidsprosessene på en slik måte at det sikrer at det ytes gode tjenester i hele pasientforløpet.

Helse og omsorg legger Norm for informasjonssikkerhet til grunn for arbeidet med personvern og informasjonsbehandling.

<http://helsedirektoratet.no/helse-og-omsorgstjenester/omsorgstjenester/velferdsteknologi/Sider/default.aspx>

Elektronisk samhandling

Helse- og omsorgsetaten er tilknyttet Norsk Helsenett, og har tatt i bruk elektronisk meldingsutveksling. Meldingutvekslingen foregår mellom pleie og omsorgsetaten (PLO), legekontoret, NAV og helseforetakene, m.fl..

Det er per i dag ingen elektronisk kommunikasjon mellom fagsystemene i PLO og tannhelse-tjenesten, helsestasjon eller barnevern. Dette er noe det arbeides med fra sentralt hold.

Våre utfordringer lokalt knyttet til Norsk Helsenett går på ajourhold av Adresseregisteret, samt gode rutiner for meldingsovervåking.

Legekontoret holder på å opprette hjemmeside for legekontoret, hvor innbyggerne i første omgang kan bestille legetime. En kan på sikt legge til rette for at innbyggerne kan bestille e-resepter og ha e-konsultasjon med lege.

Elektronisk pasientjournal

PLO, legekontor, fysioterapeut og helse og familie bruker elektronisk pasientjournal, som også fungerer som elektronisk pasientarkiv. Det er per i dag ikke mulig for helsepersonell å gjøre oppslag/registrere i pasientjournalen hjemme hos pasienten. Dette gjelder alle avdelinger innen helse og omsorg, også lege.

Arkivering

Per i dag foregår det meste av kommunikasjon elektronisk, men det er fortsatt en del papir i omløp som arkiveres og håndteres. Utfordringen er at en innbygger gjennom ett livsløp har to eller flere journaler, både elektronisk journal og papirjournal.

E-resept

Legekontoret på Hansnes bruker e-reseptordningen og e-henvisninger. Vannøya legekontor kan per i dag ikke benytte disse på grunn av tekniske utfordringer.

Informasjonssikkerhet

Kommunehelsetjenesten har i 2013-2014 hatt ekstra fokus på personvern, informasjonssikkerhet og taushetsplikt. Ansatte i kommunehelsetjenesten i Karlsøy har fått tilbud om å delta i et landsomfattende kompetanseprogram i informasjonssikkerhet (KOMP-is).

Det forekommer i PLO-tjenesten bruk av felles pålogging til helseserver og rådhusserver. Dette medfører at en ikke kan loggføre hvem som har vært pålogget de ulike servere til enhver tid.

Struktur

PLO-tjenesten er i vekst, tjenestebehovet øker og det er økt antall ansatte. Maskinparken har ikke økt i like stor grad som behovet, samt at deler av den er moden for utskifting.

For liten maskinpark betyr at noe av dokumentasjonen foregår utover arbeidstiden og derav gir overtid. Det er også annet teknisk utstyr som f.eks printere, som trenger og skiftes ut.

Kommunen har flere områder som ikke har dekning for digital signaler. Dette medfører utfordringer i forhold til bruk av digitale verktøy.

Det har over lengre tid vært stor treghet i IKT-systemet. Det mangler nett-tilgang i enkelte avdelingene i helse. Dette fører til unødig tidsbruk og frustrasjon blant ansatte.

Integrasjon og kommunikasjon med andre

PLO bruker elektronisk turnusplanlegger (Visma Ressursstyring) som er integrert med kommunens økonomisystem (Agresso).

Flere av tjenestestedene melder om manglende elektronisk tilgang til Folkeregisteret, blant annet barnevern, åpen omsorg.

Helsetjenesten i Karlsøy melder årlig inn data fra kommunens fagsystem Profil til Statistisk Sentralbyrå. Datagrunnlaget baserer seg på registrerte, anonymiserte opplysninger fra pasientjournalen (IPLOS).

Oversikt over antall sendte meldinger til og fra Profil sendes Funnke-prosjektet kvartalsvis.

Årlig innrapportering av KOSTRA-tall.

Kompetanse

Innenfor helse er det flere ulike fagsystemer og manglende kompetanse i disse er gjennomgående. Helse har jobbet en del med internopplæring av sine ansatte. Det mangler skrevne prosedyrer for intern opplæring og oppfølging av ansatte.

Karlsøy kommune har per i dag 2 sykepleiere som arbeider med IKT Helse. Til sammen utgjør dette arbeidet opp mot 50-60 % stilling i perioder. Det er behov for en økning av kompetansen innen dette området.

Programvare

Legekontoret bruker i dag WinMed 3, Spirare, Meditech.

Helsestasjon bruker WinMed 3.

PLO bruker Visma Profil, Visma Ressursstyring.

Helse og familie bruker Visma Profil, Visma Familia.

Flere ansatte har ikke kommunal mailadresse.

Helse arbeider med å få på plass kvalitetssikringsdokumenter modulen "Kvalitetsstyring". Dette er en omfattende jobb, som er helt i startfasen.

Velferdsteknologi

Helse har per i dag tatt i bruk trygghetsalarm og døråpnere.

Skoler og barnehager

Digitalt utstyr

Det er stor ulikhet mellom skolene i Karlsøy kommune når det gjelder tilgang til digitale hjelpemidler. Vi har ingen felles plan for hvilke hjelpemidler som bør/skal være tilgjengelig på hver skole, heller ikke i hvilket omfang. I dag snakkes det om PC-tetthet, men det er ingen dialog om hvilke programvarer som skal være tilgjengelig.

Digital læreplan

Karlsøy kommune har opprettet egen IKT-plan for skole. Denne er digital og finnes på egen nettside, <http://karlsoy.iktplan.no>. Denne er ny og det må opprettes en plan for hvordan denne skal vedlikeholdes og administreres.

FEIDE og Office365

Det jobbes i dag med innføring av felles læringsplattform som gir elevene tilgang til like programmer. Her vil FEIDE være en viktig portal for å kunne tilpasse tilgjengeligheten til den enkelte elev. I dag har vi liten eller ingen oversikt over hvilke lisenser som er frikjøpt på den enkelte skole og det jobbes med å innføre sentral lisensinnkjøp.

Kompetansebehov

Det er et stort behov for kompetanseheving innenfor bruk av digitale verktøy. Det er ikke opprettet noen kompetansehevingsplan verken i skole eller barnehage. Dette gjør at det faller på den enkelte hvorvidt en klarer å oppdatere seg eller ikke. Det er heller ikke avsatt tid til slik kompetanseheving. Både i skole og barnehage stilles det krav til pedagogene om å gi barna opplæring i digitale verktøy og bruk av disse i opplæringen. Dette stiller store krav til de ansatte når det gjelder oppdatering av egen kunnskap innenfor bruk av IKT.

Plan og utviklingsenheten

Enheten for plan og utvikling er sammensatt av mange fagretninger. Status beskriver første felles utfordringer og deretter beskriver nærmere utfordringer som er spesifikke til hver enkel fagretninger. Den største felles utfordringer er bruk av kommunes sak og arkiv programvare til saksbehandling, og at dagens arkiv er i papirformat. Siste betyr at alle sakspapirer som eventuelt er digitale må skrives ut og legges til mapper for hver enkelte sak.

Landbruk

Det meste innen for landbruk er underlagt statlige systemer, og det meste av kommunikasjon og søknader foregår digitalt. Søknad om produksjonstilskudd og lignende behandles og leveres digitalt. For de som ikke har eller behersker data, kan slike søknader leveres kommunen på papir og disse blir da overført til det digitale systemet av kommunen. Landbruksavdelingen all søknadsbehandling og kommunikasjon mot Innovasjon Norge og Statens landbruksforvaltning foregår digitalt. Arealopplysninger og gårdkart er digitale gjennom nettsidene til Skog og landskap.

Geomatikk

All beregning og behandling av landmålingsdata foregår digitalt på oppdaterte systemer. Føring av matrikkel (kart og eiendomsregister) føres digitalt. Oppmålingsforretning er til nå ført og skrevet manuelt, men avdelingen er nå under innføring av et digitalt verktøy for dette. Geomatikk har generelt oppdatert program- og maskinvare. Målebrevs arkivet (1980-2010) er i papirformat.

Planer

Kommunen har programvare men har ikke etablert et digitalt planarkiv, hverken for arealdel av kommuneplan eller for reguleringsplaner. Fordi kommunen ikke har et digitalt planarkiv kan derfor ikke dele sine planer gjennom den statlige siden seplan.no. Arealdel av kommuneplanen er ny og oppdatert, og digitalisert i den grad at den kan lastes ned som PDF fil av planen. Noen reguleringsplaner kan lastes ned som PDF fil fra kommunens nettsider, men de aller fleste finnes kun i papir format.

Byggesak-, deling-, og utslippssøknader

Avdelingen bruker saksbehandlingssystemet eSak. Problemstillingen med den systemet har vært beskrevet under administrativ ledelse og serviceoppgaver. Som resultat kan deling- og byggesaker ikke leveres inn digitalt gjennom statens system Byggsøk. Digitale mottak er begrenset til mottak av epost. Utslippssøknader kan for samme årsak ikke leveres digitalt. Begge deling- og byggesakarkivet er i papirformat. Matrikkel er og føres digitalt.

Bolig, skjenkebevilgning, etableringslån, Husbanken

Noe av saksbehandlingen foregår via eSak, med de begrensninger som tidligere var beskrevet. Det brukes nettbaserte løsninger for søknader mot Husbanken, når det gjelder startlån og bostøtte.

Næring

Meste parten av saksbehandlingen foregår via eSak, med de begrensninger som tidligere var beskrevet. Den nettbaserte løsningen Regional forvaltning brukes til rapportering og søknader vedrørende blant annet næringsfond. Programmet Lean er under innføring for forretningsplaner trinn for trinn.

Bygge- og anleggsenheten med teknisk uteseksjon og renhold

Bygg og anlegg er organisert med tekniske kontorer (ingeniører og varabrannsjef) på rådhuset samt to utestasjoner, på Hansnes og i Vannvåg. De ansatte på rådhuset har i dag tilgang til rådhusserver og serverinstallerte programmer som Lotus Notes til epost og eSak til saksbehandling. De ansatte på utestasjonene har ingen tilgang til rådhusserver. Dette gjelder også for renholdspersonell. Sistnevnte har heller ingen stasjoner hvor de kan innrapportere eller hente ut viktig informasjon til sitt arbeid.

Lokalt på datamaskinene er det i hovedsak installert Microsoft Office pakke 2003.

De ansatte på rådhuset og utestasjonene har tilgang til åpne elektroniske kart via web. Én av de ansatte på rådhuset har tilgang til Matrikkelen i web-versjon. To ansatte på rådhuset har tilgang til byggforsk-systemer – web-versjon.

Bygg og anlegg avdeling har én lisens på DAK-program, AutoCad. Programmet ECO-online brukes som stoffkartotek/stoffdatabase (HMS).

KomTek Forvaltning ble kjøpt inn og installert i 2012. Programmet er et «integrasjonsverktøy» mellom blant annet matrikkeldata og Agresso/faktureringsystem. En av funksjonene i KomTek er å oppdatere faktureringsystemet i forhold til endringer i matrikkelen – eierskifte, ferdigattester nybygg m.m. (VARF-gebyrer og eiendomsskatt).

KomTek er fremdeles IKKE tatt i bruk. Ved innføring av KomTek erfarte man at Matrikkelen ikke var oppdatert, og bruken av KomTek måtte derfor utsettes. Det arbeides mot et mål om å få oppdatert Matrikkelen slik at KomTek kan tas i bruk i 2015.

Matrikkeldata og elektroniske kart

Én av de ansatte i bygg og anlegg har tilgang til matrikkeldata. Tilgangen er imidlertid begrenset til web-versjonen. I tillegg til at web-versjonen er forholdsvis treg (beregnet å brukes til tilfeldige oppslag), stjeler trege datalinjer mye tid ved bruk av Web-versjonen.

Ingen av de ansatte i bygg og anlegg har tilgang til elektroniske kart, utenom de som ligger åpne på nettet. Disse kartene er imidlertid ikke godkjent brukt til offentlige formål. På samme måte som for Matrikkelen er web-kartene trege, og i mange tilfeller ikke mulig å oppdatere/bruke pga. trege linjer som medfører tidsavbrudd.

Det brukes åpne kartløsninger («Troms Atlas») til å tegne inn, og opprette databaser for tilslagsområder for vannverk, vannledninger, avløpsledninger, private og offentlige slamavskille-re, m.v.

Kommunen blir svært sårbar når det lagres viktige VA-data hos en «leverandør» det ikke er inngått avtale med, og som heller ikke har noe ansvar for å sikre kommunens data. De åpne nettbaserte kartløsningene har heller ikke den oppløsningen som kreves for å kunne tegne nøyaktig nok i kartet.

Bygg og anlegg har behov for: Samme GisLine kart- og matrikkeloppslag som benyttes av plan- og utvikling, med en egen VA-modul for GisLine.

GISLINE Vann og Avløp (VA) er et system for ledningsforvaltning innen VA-sektoren. Systemet baserer seg på GISLINE-plattformen og håndterer både raster- og vektordata. Ledningsnettets etableres etter VA-normen som ledningsskare, dvs. at hver ledning er representert med en egen linje. Kummer og andre nettobjekter registreres som punktobjekter, med brukerstyrt symbolbruk.

Mangel av verktøy for prosjektstyring

Prosjektstyringen skal blant annet ivareta økonomistyring, entreprise- og prosjektrekskap i tillegg til varsler, avvikshandtering og framdrift.

I prosjektets tidlige fase er det, på samme måte som i gjennomføringsfasen, avgjørende å kunne dele tilgang til dokumenter, tegninger, planer, m.v. i et felles «prosjekthotell».

Bygg og anlegg har ingen etablerte systemer for prosjektstyring. Det er internt produsert og utviklet dokumenter og systemer for prosjektgjennomføring, men disse systemene mangler integrering til etablerte systemer som eks, faktura og regnskap, arkiv, aktørregistre, tegningsarkiv, oppdaterte lover, forskrifter og prosedyrer. Manuell oppdatering av systemet medfører en betydelig risiko for at gjeldende krav ikke følges.

Systemansvarlig for ECO-online stoffkartotek/stoffdatabase (HMS)

Bygg og anlegg innførte for en del år siden web-basert stoffkartotek for tekniske avdelinger, skole og renhold. Etter innføring ble systemansvaret og ansvaret for oppfølging overført personalkontoret. Dagens situasjon viser at stoffkartoteket og stoffdatabasen ikke er oppdatert/aktiv.

System for styring av slamtømming

Det brukes i dag betydelige ressurser på styring av slamtømming og «vasking» og kontroll av tømnelister mot gebyrlister. Noe av årsaken er at KomTek Forvaltning ikke er tatt i bruk. Vi har utarbeidet et papirbasert system med tømnelister og kart for arbeidsordre til entreprenør og melding/dokumentasjon fra entreprenør.

Som kartgrunnlag brukes «Troms Atlas» sin databasefunksjon til å holde oversikt over plassering og data for 6 – 700 private septiktanker. Kommunen har skaffet seg god oversikt og gode dokumentasjoner, men systemet er tidskrevende å administrere. I tillegg benyttes det et «åpent» nettbasert kartbasert system som ikke er godkjent til offentlig bruk.

OVERORDNEDE MÅLSETNINGER

I KS «Digitaliseringsstrategi 2013–2016 for kommuner og fylkeskommuner» settes det klare retningslinjer og mål for utvikling av digitale tjenester i kommunene. Gjennom denne satsingen ønsker man å gi innbyggerne gode velferdstjenester, skape gode rammebetingelser og innføre verktøy til å løse store samfunnsutviklingsoppgaver». Karlsøy kommune ønsker å følge KS sine strategier for å kunne tilby de tjenestene som innbyggerne forventer å finne digitalt. Dette krever en langsiktig og målrettet plan med de samme satsningsområder som KS skisserer.

Digitaliseringsstrategien konkretiserer visjonen i seks tverrgående og tre sektorielle satsningsområder. I arbeidet med de ulike satsningsområdene vil det bli nødvendig å prioritere enkelte mål mer enn andre. Det vil være urealistisk å forvente at alle mål vil kunne oppnås samtidig. Denne prioriteringen vil vi konkretisere i planens del 3 «tiltak og aktivitetsplan».

1. Tverrgående satsningsområder

De tverrgående satsningsområdene handler i stor grad om oppgaver som ivaretas av administrasjonen og servicenheten. I og med at disse områdene er flersektorielle kalles de for tverrgående i stedet for å knyttes kun til administrasjon og service.

1.1 Digital dialog

Kommunen bør ha et bevisst forhold til hvilke digitale kanaler som brukes til hvilket formål. Det er sjelden bare én løsning ved valg av digitale kanaler, ofte utfyller de hverandre.

De fleste arbeidsprosesser som utføres i kommunen er ledd i et tjenestetilbud til enten innbyggere, organisasjoner og næringsliv, eller ansatte. Målet er at prosessene i så stor grad som mulig skal automatiseres. Tjenesteområder som henger sammen, bør automatisk kunne utveksle informasjon digitalt der taushetsplikt eller annen lov ikke er til hinder for dette. Fagsystem på ett tjenesteområde bør generere en aktivitet i fagsystemet på et annet tjenesteområde ved aktuelle hendelser. For eksempel bør fagsystem på helsestasjonen gi automatisk beskjed til fagsystemet på tannlegekontoret før barnet skal innkalles første gang, og innkallingen sendes automatisk til barnets foresatte. Offentlige fellesløsninger bør gjenbrukes der det er hensiktsmessig.

En god nettside setter brukerens behov i sentrum, og organiserer informasjonen ut fra brukerbehovet. Nettsidene skal gi en god oversikt over informasjon og tjenester, og gi mulighet til dialog og innsyn. For tilgang til personlige opplysninger og innsyn i egne saker, skal nettsiden tilby sikker pålogging for brukeren. De tjenestene som innbyggere og næringsliv bruker, bør «huske» de opplysningene som allerede er oppgitt tidligere, så brukeren skal slippe å oppgi dette hver gang.

Digitale kanaler skal være tilgjengelig for alle, uavhengig av funksjonsevne. Universell utforming av IKT-system skal legge til rette for dette. Erfaringsmessig er det ikke alltid slik at generelle krav til universell utforming fører til at alle innbyggerne, uavhengig av funksjonsevne, vil være i stand til å bruke digitale løsninger på alle områder. I tillegg til de generelle kravene for universell utforming, er det viktig at kommunesektoren tar høyde for spesielt tilrettelagte tjenester og løsninger for innbyggere med spesielle behov.

Sosiale medier er det elektroniske torget der informasjon deles på en enkel og rask måte. Bruk av sosiale medier er en effektiv måte å kommunisere på fordi leseren/mottakeren ikke trenger å oppsøke kommunens nettside, men får informasjonen direkte inn på sin profil. For kommunen kan sosiale medier være viktige kommunikasjons- og beredskapskanaler. For å nå de som ikke er digitalt aktive, er det viktig å ha alternative kanaler. Sosiale medier åpner for økt dialog og informasjonsdeling, og kan være med på å styrke lokaldemokratiet.

Kommunen må ha retningslinjer for sosiale medier. Dette bør omfatte både hvordan ansatte skal bruke sosiale medier, og hvordan kommunen skal framstå i de sosiale mediene.

Kommunen må utarbeide rutiner for publisering av innhold, og behandling og oppfølging av forespørsler. Samme informasjon må ikke nødvendigvis sendes i alle kanaler. I sosiale medier er det nødvendig å holde et øye med hva som postes fra publikums side, spesielt er det viktig å være oppmerksom på personopplysninger. Ved krisesituasjoner kan det være behov for døgntkontinuerlig oppfølging og bemanning.

Våre mål:

- Kommunen har nettbaserte tjenester for kommunikasjon med innbyggere og næringsliv som tilfredsstiller krav til universell utforming
- Kommunen har løsninger for sikker pålogging for innbyggers tilgang til egne opplysninger via nettsidene
- Kommunen har automatiserte prosesser der tjenesteområdene henger sammen
- Kommunen bruker sosiale medier for å fremme dialog, øke informasjonsspredning, krisekommunikasjon og for å styrke lokaldemokratiet
- Kommunen har en gjennomtenkt språkbruk i de digitale kanalene

1.2 Strategisk ledelse og IKT

IKT har blitt sentralt i alle arbeidsprosesser som utføres, derfor må IKT inkluderes i alt budsjett- og planarbeid.

IKT er et verktøy for å jobbe mer effektivt, og understøtte de tjenestene kommunesektoren leverer. Det betyr at IKT-investeringer og -bruk blir en del av de strategiske beslutningene som tas.

Våre mål:

- Kommunen har ledere som ser sammenheng mellom tjenesteproduksjon og teknologibruk, og bruker dette til tjenesteutvikling
- Kommunen har IKT-strategi og handlingsplan knyttet til organisasjonens overordnede planer og tjenesteområdenes behov
- Kommunen har tilgang på relevante digitale styringsdata
- Politisk og administrativ ledelse har forståelse for at gevinstene ved innføring av IKT ikke kan realiseres umiddelbart
- Kommunen har kartlagt IKT-systemer og tilhørende arbeidsprosesser, og besluttet hvilke system som må skiftes ut og arbeidsprosesser som må legges om
- Kommunen har realisert gevinster ved å bruke IKT effektivt til å jobbe på nye måter
- Kommunen tilbyr stabil drift av IKT-tjenestene for alle sine enheter, som ivaretar krav til kapasitet, fleksibilitet, personvern og sikkerhet

Kommunesektoren generelt, er på flere områder langt fremme på å tilby digitale tjenester til innbyggere og næringsliv. Men mange system kommuniserer ikke med hverandre, verken i kommunen, mellom kommuner eller mellom kommunesektoren og staten. En del system er så utdaterte at det er tekniske begrensinger for tilpasning til dagens behov. I kost/nytteanalyser må det vurderes om det koster mer å tilpasse gamle systemer enn å anskaffe nye.

IKT er i seg selv en kraftig endringsfaktor for organisasjonen. For å kunne nå målet med IKT-investeringene og ta ut gevinstene i etterkant, er det viktig å planlegge innføring av nye

datasystem som et organisasjonsprosjekt, og ikke som et IKT-prosjekt. Erfaringer viser at hovedutfordringene ved innføring av IKT-system er knyttet til organisasjon, forankring i organisasjonsdelene og arbeidsmetoder.

Ofte vil gevinstene realiseres først når nye arbeidsrutiner er etablert og systemet har vært i drift noen år. Gevinster kan være både kvalitative og kvantitative. Ledelsen bør avgjøre hvordan de ønskede gevinstene skal håndteres.

Riktig bruk av IKT gir ledelsen styringsdata om økonomi, kvalitet, produktivitet og måloppnåelse. Dette gir et godt analysegrunnlag for planlegging og beslutninger.

1.3 Kompetanse

Kompetanse er viktig for utvikling av moderne digital forvaltning. Kommunen må ha en klar strategi for hvordan slik kompetanse kan ivaretas. Dagens og fremtidens teknologi krever samhandling mellom ulike systemer og ulike sektorer. Helhetlig kompetanse i organisasjonen er viktig for å kunne oppnå de mål man ønsker.

Våre mål:

- Kommunen har kompetanse til å iverksette endringsprosesser og involvere de rette aktørene, basert på tjenesteområdenes behov
- Kommunen har kompetanse til å utnytte anskaffelsesprosessen som et strategisk virkemiddel for å fremme innovasjon
- Kommunen har ansatte som har tilstrekkelig kompetanse til å bruke aktuelle IKT-løsninger
- Kommunen har ansatte som kan gi innbyggere og næringsliv støtte og veiledning i bruk av de digitale løsningene
- Kommunen har kompetanse om lovpålagte krav til personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet blant sine ansatte

Politisk og administrativ ledelse trenger kompetanse for å kunne ta gode strategiske valg. De ansattes kompetanse i bruk av IKT er avgjørende for utvikling og effektivisering av forvaltning og tjenesteyting.

Kommunen har behov for bestillerkompetanse. Det betyr på den ene siden formell juridisk innkjøpskompetanse overfor leverandørene, og på den andre siden de ansattes fagkompe-

tanse til å kunne påvirke utforming og bruk av løsningene.

I bestiller- og utviklingsfasen er det viktig at alle roller i arbeidsflyten er representert. Fagpersonene har ofte best kjennskap til hvordan opplysninger utveksles mellom de ulike systemene, og hvordan disse skal presenteres for relevante målgrupper. Det er også viktig å budsjettere med kostnader til kompetansehevingstiltak ved innføring av nye IKT-system.

Kommunen skal være en kompetent og krevende kunde i sine anskaffelser, og stimulere leverandørene til utvikling av nye og innovative løsninger i større grad enn i dag. Ved å komme i dialog med leverandørene tidlig i anskaffelsesprosessen, bidrar kommunen til at leverandørmarkedet utfordres til å dekke kommunens reelle behov, og dermed sikrer en bedre utnyttelse av samfunnets ressurser.

Svært mye av kommunens saksbehandling er knyttet til personer, og en god del av opplysningene er personsensitive. Det er derfor nødvendig med kompetanse innenfor personvern og informasjonssikkerhet. Kommunen har ansvar for å ivareta sikker håndtering av personopplysninger også ved bruk av digitale løsninger.

1.4 Arkiv og dokumenthåndtering

Å finne igjen dokumenter er det viktigste formålet for arkivet, både dokumentene som kommer inn eller sendes ut fra organisasjonen, samt organisasjonens interne dokumenter.

Et dokument er definert som en logisk avgrenset informasjonsmengde som er lagret på et medium for senere lesning, lytting, framsyning, overføring eller lignende. Dette betyr at mange typer digitalt materiale, som for eksempel lyd, bilde, SMS-er og innlegg på sosiale medier regnes som dokumenter.

Behovet for å dokumentere hva kommunen faktisk har gjort, er gjennomgående for alle sektorer og tjenestoområder uavhengig av type system eller teknologi som brukes. Dette gjelder enten kommunen selv utfører oppgavene, eller om oppgavene utføres av et interkommunalt organ eller en privat aktør. For at innsynsretten for parter og publikum skal oppfylles, må arkivene være innrettet slik at dokumentene alltid er sikret som informasjonskilder.

Arkivoppgavene omfatter både daglige og periodiske oppgaver. De daglige oppgavene er først og fremst knyttet til dokumentfangst, det vil si at alle saksdokumenter blir journalført og arkivert. Dokumentene skal arkiveres på en slik måte at brukeren i ettertid både kan finne dokumentet, og har tillit til at opplysningene ikke er forfalsket.

De periodiske oppgavene er å ta ut av arkivet det materialet som ikke lenger er aktivt i bruk, plassere det for seg og senere overføre det til arkivdepotet. For digitale dokumenter fra sakarkivsystem og fagsystem er prosedyrene i denne overføringen avgjørende for tilliten til materialet, og senere for verdien av dokumentasjonen. Kommunen kan i verste fall risikere å tape rettssaker hvis det kan sås tvil om arkivdokumentasjonens ekthet.

Digitale arkiv er både en forutsetning for og et resultat av en elektronisk kommunikasjon og saksbehandling. Arkiv- og dokumentbehandling skal sikre gode tjenester for innbyggere og næringsliv, støtte effektiv saksbehandling og ivareta lovpålagte oppgaver, juridiske rettigheter og forpliktelser i samtid og ettertid. Digitalisering av kommunens arbeidsprosesser generelt, og særlig saksbehandlingsprosessene hvor det stilles strenge krav til etterprøvbarhet og dokumentasjon, må ses i sammenheng med tilsvarende digitalisering av arkiv- og dokumenthåndtering.

Våre mål:

- Kommunen kan hente ut relevante opplysninger fra arkivet til egne ansatte, parter, publikum og omkringliggende datasystem
- Kommunen har forsvarlig dokumenthåndtering innenfor alle fagområder, både når det utføres av kommunen selv og av andre som utfører oppgaver på vegne av kommunen
- Kommunen har metodikk som sikrer at arkivperspektivet inngår i alle planer, kravspesifikasjoner og anskaffelsesprosesser som får konsekvenser for dokumentasjon av kommunenes og aktiviteter
- Kommunen har sørget for dokumentfangst og sikker arkivhåndtering ved implementering av nye digitale løsninger og tjenester på alle områder og for alle typer system
- Kommunen har sikre rutiner og prosesser for langtidsbevaring av kommunens arkiver i arkivdepot, og at dokumenter som skal slettes i henhold til lover og forskrifter, faktisk blir slettet
- Kommunen har implementert NOARK 5-kjerne i alle løsninger som arkiverer saksdokument

1.5 Personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet

Kommunen behandler store mengder person- opplysninger, og omfatter alle innbyggere i kommunen. På mange tjenesteområder behandles det sensitive personopplysninger, og ivaretagelse av personvern, taushetsplikt og innsynsrett er viktig for å opprettholde tillit hos innbyggerne.

Behandling av personopplysninger er en nødvendig forutsetning for at kommunen skal kun-

ne utøve offentlig myndighet og tilby tjenester. Personopplysninger skal vernes på en slik måte at de ikke kommer i feil hender eller utilsiktet endres, og sensitive personopplysninger skal skjermes spesielt. Samtidig skal den enkeltes innsynsrett ivaretas.

Personopplysninger er opplysninger og vurderinger som kan knyttes til en enkeltperson, mens sensitive personopplysninger er opplysninger om «rasemessig eller etnisk bakgrunn, politisk, filosofisk eller religiøs oppfatning, at en person har vært mistenkt, siktet, tiltalt eller dømt for en straffbar handling, helseforhold, seksuelle forhold eller medlemskap i fagforeninger».

Våre mål:

- Kommunen må ha en klar strategi for informasjonssikkerhet
- Kommunen skal ha databehandleravtaler med andre som behandler personopplysninger på vegne av kommunen
- Kommunen skal ha databehandleravtaler med andre som kommunen behandler personopplysninger for
- Kommunen må ha ledelsesforankret internkontroll og styringssystem på plass.
- Kommunen må ha løsninger som tilfredsstiller kravene til sikkerhetsarkitektur
- Om kommunen skal ta i bruk skytjenester, må det gjennomføres grundige risiko- og sårbarhetsanalyser og inngått en databehandleravtale.

En velfungerende internkontroll bidrar til å sikre forsvarlig behandling av personopplysninger, herunder tilstrekkelig grad av informasjonssikkerhet. Informasjonssikkerhet dreier seg om å håndtere risikoen for at personopplysninger og andre informasjonsverdier sikres på en tilfredsstillende måte. Internkontroll handler om å etablere og vedlikeholde planlagte og systematiske tiltak for å sikre at virksomheten oppfyller lovens krav til behandling av personopplysninger. Informasjonssikkerhet er ivaretagelse av konfidensialitet, tilgjengelighet, integritet og kvalitet bl.a. ved elektronisk behandling av personopplysninger. Dette gjelder ved bruk av alle typer digitalt utstyr som bærbare PC-er, mobiltelefoner, minnepenner osv. Med økende digitalisering av informasjonsbehandling, og et trusselbilde i rask utvikling, er det viktig at sikkerheten ivaretas.

God informasjonssikkerhet og god internkontroll vil bidra til å sikre at virksomheten behandler personopplysninger lovlig, sikkert og forsvarlig.

I sin behandling av personopplysninger kan kommunen opptre både i rollen som databehandlingsansvarlig og som databehandler. I tillegg vil sektoren ha samarbeid med andre aktører, som vil ha rollen databehandler overfor kommunen. Når en kommune setter ut hele eller deler av sin behandling av personopplysninger til en annen virksomhet, må partene inngå en databehandleravtale. Det samme gjelder der kommunen behandler personopplysninger på andre virksomheters vegne.

Før det inngås avtale med en leverandør om bruk av skytjenester, må man gjennomføre grundige risiko- og sårbarhetsanalyser. I tillegg må det inngås en databehandleravtale med leverandøren, og kommunene og fylkeskommunene må sikre seg at det er databehandleravtalen som gjelder. Leverandørens generelle personvernerklæring må ikke gå utover databehandleravtalen.

En utfordring for personvernet og informasjonssikkerheten er bruk av skytjenester. Fordi leverandører av skytjenester er store aktører som stort sett leverer standardiserte tjenester, vil kommuner og fylkeskommuner ofte være henvist til å bruke disse leverandørenes standardavtaler. Dette kan komme i konflikt med krav i norsk regelverk, for eksempel kravene til informasjonssikkerhet i personopplysningsloven.

I stortingsmelding om Digital agenda for Norge påpekes det at skytjenester kan bidra til rimelige og fleksible løsninger, både for næringsliv og offentlige virksomheter. Men kommunen må spørre seg selv om hva som kan gå galt, og hvilke følger det i så fall kan få. Ansvar for at det norske lovverket følges ligger hele tiden hos kommunen og kommunen må sikre seg at det er databehandleravtalen som gjelder. Leverandørens generelle personvernerklæring må ikke gå utover databehandleravtalen.

Som behandlingsansvarlig er kommunen ansvarlig for informasjonssikkerheten i alle ledd «fra innsiden av systemene via skjermen og ut». IKT-bruk skal også ses i sammenheng med fysisk sikkerhet og personellsikkerhet.

1.6 Arkitektur og standardisering

For at innbyggere og næringsliv skal oppleve de digitale tjenestene som gode, må de interne systemene kommunisere seg i mellom, og utveksle informasjon på tvers av forvaltningsnivå.

For å få dette til, må det utvikles en IKT-arkitektur. IKT-arkitekturen beskriver sammenhengen mellom de strategiske målene og de teknologiske behovene. En god IKT-arkitektur legger grunnlaget for konkrete planer for IKT-anskaffelser, IKT-utvikling og ressursbehov – både økonomisk og kompetansemessig.

Det er utviklet nasjonale fellesløsninger som er egnet til gjenbruk i hele offentlig sektor, og enkelte for kommunesektoren spesielt. Slike løsninger kalles felleskomponenter. Eksempler

på felleskomponenter er folkeregisteret, enhetsregisteret, Altinn, matrikkelen og felles infrastruktur for elektronisk ID (ID-porten). Eksempel på en kommunal felleskomponent er Svar-UT, som sender digitale meldinger i stedet for papirpost til innbyggere og næringsliv. Felleskomponenter legger til rette for gode, sammenhengende digitale tjenester på tvers av virksomhetsgrenser i offentlig sektor.

En viktig del av IKT-arkitekturen er bruk av standarder. På samme måte som man har standardmål for bygningsdeler til husbygging, vil en IT-standard gi «standardmål» for IKT-løsninger. Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) forvalter referansekatalogen for IT-standarder i offentlig sektor. Referansekatalogen er en oversikt over IT-standarder som er obligatoriske eller anbefalte for offentlig sektor.

KS har både utviklet og bidratt til utviklingen av åpne forvaltningsstandarder. Disse er utviklet for å forenkle samhandlingen mellom interne systemer, og bidra til enklere samhandling med nasjonale løsninger. Et eksempel er geointegrasjonsstandarden (GI-standarden), som bidrar til kommunikasjon mellom sakarkivsystem og kart- og geodatasystem. KommIT vil i det videre arbeidet fortsette å utvikle og forvalte standarder og felleskomponenter.

Våre mål:

- Kommunen har utarbeidet IKT-arkitektur basert på felleskomponenter og standarder
- Kommunen har tatt i bruk løsninger basert på nasjonale standarder og felleskomponenter
- Kommunen har kravspesifikasjoner basert på nasjonale og felleskommunale standarder ved nyanskaffelser og endringer i eksisterende systemer
- Kommunen har bredbånd med tilstrekkelig kapasitet i hele organisasjonen
- Kommunen har bredbåndsinfrastruktur lokalt og regionalt som gir alle innbyggere og næringsliv tilstrekkelig kapasitet
- Kommunen har skytjenester som et alternativ ved anskaffelse for IKT-drift, der det er relevant.

Tradisjonelt har programvare og tjenester blitt kjørt lokalt på brukenes datamaskiner eller virksomhetenes egne servere. I stadig større grad blir programvare og tjenester nå levert ved behov over internett. Dette kalles gjerne for «skytjenester». Det viktigste kjennetegnet på en skytjeneste er forretningsmodellen, som er basert på at man kun betaler for det man bruker – enten det er e-postkontoer, lagringsplass eller prosessorkapasitet. Dette gjør at enkelte virksomheter kan spare mye penger sammenliknet med å kjøre fra egne servere. Samtidig kan hverdagen bli enklere for mange som i dag har komplekse IT-systemer eller vanskeligheter med å finne rett kompetanse. Stortingsmeldingen Digital agenda for Norge anbefaler offentlige virksomheter og vurdere skytjenester som et alternativ ved IKT-anskaffelser.

2. Sektorielle satsningsområder

Både helse og velferd og oppvekst og utdanning hører med til de prioriterte områdene i de aller fleste kommuner. Disse utgjør den største budsjettposten og berører flest innbyggere. I tillegg er plan, bygg og geodata områder som er svært aktuelt i strategiperioden gjennom arbeidet som gjøres med å digitalisere kommuneplaner, kart og eiendomsoversikter. Arbeidet med matrikkelen og prosjektet ByggNett vil også føre med seg nye, digitale løsninger i kommunene.

2.1 Helse og velferd

Formålet med strategisk IKT-planlegging innen helse er forbedret tjenestekvalitet og økt pasientsikkerhet. Elektronisk samhandling skal sørge for samordning av tjenestene, og gi et helhetlig pasientforløp.

Kommunen har ansvar for at innbyggerne tilbys gode helse- og omsorgstjenester. I tillegg skal kommunen legge til rette for at den enkelte innbygger digitalt kan finne frem til kommunens tjenestetilbud. Det skal være enkelt å finne frem til informasjon om kommunale helsetjenester, samt søknadsskjema for helsetjenester.

Helse står ovenfor et generasjonsskifte, hvor den enkelte bruker blir mer kompetent på bruken av digitale løsninger. Tilgang på digitale verktøy gir brukerne en bedre tilgjengelighet på helseopplysninger. Dette resulterer i en økende bevissthet rundt egen helse og muligheter knyttet til egen behandling.

For både brukere og helsepersonell er digitale verktøy med på å øke kvaliteten og kontinuiteten i behandlingsforløpet.

Helsedirektoratet har utarbeidet "Nasjonal handlingsplan for e-helse 2014-2016", som skal understøtte helsepolitiske mål og føringer. Flere Stortingsmeldinger er lagt til grunn for utformingen av denne planen. (<http://helsedirektoratet.no/publikasjoner/nasjonal-handlingsplan-for-e-helse/Sider/default.aspx>)

På nasjonalt nivå arbeides det med en rekke satsningsområder innen e-helse, og innbyggerne gis i dag muligheten til å selv hente nødvendige opplysninger via helsenor.no. Dette kan være opplysninger som mine resepter, mine egenandeler, min fastlege, m.m.

Kjernejournal

En ny elektronisk løsning som samler viktige helseopplysninger i én kilde. I kjernejournal får helsepersonell rask og sikker tilgang til opplysninger slik at de kan gi tryggere helsehjelp. Det piloteres nå i flere kommuner, og er knyttet opp mot den akuttmedisinske kjeden.

Nødnettet

Nytt system for nødnett er under utbygging, hvor vi får nye sambandsløsninger for brann, politi og helsetjeneste. Nødnettet skal erstatte det analoge helseradionettet.

Med nødnett får helsetjenesten et robust, fleksibelt og avlytningssikret kommunikasjonsnett med god dekning og talekvalitet. Den nye teknologien legger til rette for bedre samhandling i helsetjenesten og styrket samvirke med de andre nødetatene.

Velferdsteknologi

Ved å ta i bruk de muligheter velferdsteknologi gir, kan den enkelte bruker oppleve større grad av egenmestring og egenomsorg. For helsetjenesten gir velferdsteknologi en mer effektiv ressursbruk, og kan være med å utsette behovet for tjenester. Velferdsteknologiprogrammet er en del av Omsorgsplan 2020. Et hovedmål er at velferdsteknologi skal være en naturlig del av tjenestetilbudet innen 2020¹.

Det overordnede målet for bruk av IKT i helse- og omsorgssektoren er å understøtte målet om et helhetlig pasientforløp. Elektronisk samhandling er en forutsetning for å lykkes med dette. Regjeringens digitaliseringsprogram omtaler nettopp dette ved at det er viktig å se på «løsninger som muliggjør et mer fleksibelt og enhetlig kommunikasjonsmønster og som sikrer at aktørene får tilgang til rett informasjon til rett tid». Norm for informasjonssikkerhet i helse- og sosialtjenesten skal legges til grunn for arbeidet med personvern og sikker informasjonsbehandling.

¹<http://helsedirektoratet.no/helse-og-omsorgstjenester/omsorgstjenester/velferdsteknologi/Sider/default.aspx>

For å lykkes med samhandlingsreformen må spesialist- og primærhelsetjenesten kommunisere digitalt i mye større grad enn i dag. Kommunene har fått ansvaret for flere og mer krevende helserettede oppgaver. Det er derfor behov for verktøy og system som understøtter informasjon og kommunikasjon mellom systemene i spesialisthelsetjenesten og i kommunene, og internt mellom virksomheter i primærhelsetjenesten. Systemene må bidra til at helsepersonell på en effektiv og sikker måte kan gi og motta nødvendige og relevante helseopplysninger slik at de kan gi helsehjelp til pasient/bruker på en forsvarlig måte.

Våre mål:

- Kommunen har lagt til rette for deling av helseinformasjon mellom samhandlende aktører på helse- og omsorgsområdet, og sørget for at planleggingen og innføringen er koordinert med alle aktørene
- Kommunen har løsninger som sikrer rask tilgang til og sikker lagring av dokumentasjon i pasientadministrative prosesser og styringssystemer
- Kommunen har tatt i bruk hensiktsmessige verktøy slik at helsepersonell kan registrere og få tilgang til helseopplysninger når de er hos pasienten
- Kommunen har lagt Norm for informasjonssikkerhet til grunn for alt arbeid med personvern og sikker informasjonsbehandling i helse og omsorgssektoren.
- Kommunen har tatt i bruk nasjonal kjernejournal i den akuttmedisinske kjeden når løsningen er på plass.
- Kommunen har valgt løsninger for velferdsteknologi som baseres på standarder og som understøtter de gjeldende IKT-arkitekturprinsippene.

De ansatte bør ha tilgang til hensiktsmessig verktøy slik at de kan registrere helseopplysninger når de er hos pasienten, noe som igjen vil bidra til at helseopplysninger er oppdatert. Løsninger som er utviklet, testet og implementert hos samhandlingsaktørene, bør kommunen ta i bruk med en gang.

Utvikling og innføring av nye løsninger bør skje koordinert med alle aktører i et

samhandlingsforløp. Dette innebærer at mange aktører, både internt og eksternt som f.eks. helsestasjon, fysioterapeuter, legevakt, hjelpemiddelsentraler, private helse- og omsorgsinstitusjoner, offentlige tannklinikker og legespesialister, må involveres i tillegg til helseforetak og fastleger. Brukerne selv og pårørende bør også etter hvert involveres i samhandlingen. Gjennom helsenorge.no og «Min helse» på nett skal pasienter og brukere få elektronisk tilgang til journalinformasjon og tilbud om selvbetjeningsløsninger og digital dialog med helsepersonell.

Akuttmedisinske tjenester omfatter de tiltak og tjenester som er etablert for å yte nødvendig medisinsk hjelp ved ulykker eller akutt sykdom. Nasjonal kjernejournal utvikles for å bidra til at viktig informasjon om pasienten blir gjort tilgjengelig for helsepersonell ved akutt behov. Brukere av kjernejournal vil i første fase være fastleger og aktørene i den akuttmedisinske kjeden.

Velferdsteknologi er et utviklingsområde for produkter og løsninger som kan bidra til en sikrere og bedre hverdag for brukere og helse- og omsorgspersonell. Velferdsteknologi kan også bidra til å frigjøre ressurser. Bruk av velferdsteknologi må ses i sammenheng med IKT-virkomheten i kommunen, bl.a. når det gjelder infrastruktur, standardisering og sikkerhet. Kommunen bør ha oppmerksomhet rettet mot utviklingen på dette teknologiområdet, spesielt i forhold til kommunikasjon.

2.2 Oppvekst og utdanning

Digitale ferdigheter er nedfelt i læreplanverket som en av de fem grunnleggende ferdigheter i skolen, og skal være integrert i alle fag. Dette skaper både muligheter og utfordringer for den digitale utviklingen i skolen. Barn og unge er ofte fortrolig med bruk av datamaskiner, mobil- telefoner og andre digitale enheter før de møter disse i barnehage og skole. Barnehagen og skolen skal utvikle barnas digitale kompetanse slik at de blir bedre rustet til å bruke digitale verktøy, medier og ressurser. Dette er særlig viktig for de som ikke har erfaring med digitale verktøy hjemmefra. Her kan barnehagen og skolen bidra til å utjevne sosiale skiller.

Digitale læremidler er digitale ressurser utviklet for et læringsformål. Digitale læremidler gir store muligheter for individuelle tilpasninger.

Men IKT i skolen er mer enn bruk av digitale læremidler. Det omfatter også bruk av ulike digitale verktøy og tjenester, og digitale ressurser som ikke nødvendigvis er utviklet til læringsformål (f. eks. oppslagsverk, videoklipp, nettaviser og blogger). Skoleeier bør ha en plan for innkjøp og forvaltning av digitale læremidler, samt planer for kompetanseutvikling for lærere knyttet til bruken av læremidlene. For at alle, uavhengig av funksjonsevne, skal kunne ta i bruk IKT-løsningene må prinsippet om universell utforming følges.

Skoleeier må legge til rette for egenstyrt læring og læring i grupper på tvers av klasser, klassetrinn og skoler. Dette gir mulighet for tids- og stedsuavhengig læring, slik at den enkelte elev kan få individuelt tilpasset læring. For å få til dette må skoleeier åpne opp for

Internettbaserte løsninger. En trend er at elever og lærere i økende grad vil bruke sine egne digitale enheter² (BYOD) og sine egne programmer³ (BYOA).

Våre mål:

- Elevene får et undervisningstilbud som oppfyller kravene til bruk av IKT i gjeldende læreplaner
- Lærerne bruker digitale læremidler og verktøy i den daglige undervisningen
- Skolene utnytter mulighetene IKT gir for å gi tilpasset og differensiert opplæring til hver enkelt elev
- Lærere og barnehageansatte er gode klasseledere i teknologirike omgivelser
- Skolene har tatt i bruk løsninger for digital vurdering
- Skolene har tatt i bruk innloggingsløsningene og ressursene i Feide

Elevene oppfatter IKT som nyttig for å lære skolefag, samtidig som IKT kan forstyrre egen læring. Dette viser at det knytter seg mange uløste problemer til klasseledelse. Klasseledelse og IKT handler mest om holdninger og kultur; lærerne må være gode klasseledere. Elever ønsker generelt en mer målrettet bruk av IKT i skolen, og tydelige regler for IKT-bruk.

Vurdering er en grunnleggende del av skolens virksomhet. Digital vurdering dreier seg både om å ta i bruk digitale verktøy i vurderingsarbeidet, og å vurdere elevens digitale kompetanse. Skolen må utvikle god praksis i begge betydningene av digital vurdering. Skoleeier må sette klare krav til skolens vurderingspraksis. Skolene på sin side må ta i bruk løsninger for digital vurdering. Her bør digitale vurderingskriterier og -former utvikles i tråd med læreplaner og skoleeiers prioriteringer. Skolene forberedes på økende digital vurdering.

Feide er utdanningssektorens felles innloggingstjeneste og løsning for identitetsforvaltning. Feide sikrer at elever og lærere får én sikker elektronisk identitet som de kan bruke for å få tilgang til lokale og nasjonale digitale tjenester, både pedagogiske og administrative. For

² BYOD – Bring your own device

³ BYOA – Bring your own applications

skoleeier betyr dette en ryddig og enklere identitetsforvaltning. Karlsøy kommune vil ta i bruk Feide fra høsten 2014.

2.3 Plan og utvikling

Innbyggere og næringsliv forventer at kommunene og fylkeskommunene legger til rette for en utvikling som sikrer en optimalisert arealbruk og bebyggelse. Kommunen har ansvar for at plan- og byggesaksprosesser bygger på grundige analyser og at saksbehandlingen er åpen. Det skal legges til rette for innsyn og medvirkning i prosessene.

Kommunen bruker en rekke fagsystem for å løse lovpålagte oppgaver. Flere fagsystem innenfor plan-, bygg- og geodataområdet er ikke i stand til å utveksle data med matrikkelen, andre fagsystem og sakarkivsystem. Dette kan være til hinder for effektiv arbeidsflyt og god kvalitet på dataene – og det kan være kostnadsdrivende. Standarder for samhandling mellom disse systemene, som for eksempel GeoIntegrasjonsstandarden (GI-standarden), er nødvendig for å få til et godt samspill.

Våre mål

- Kommunen har en digital plan- og byggesaksprosess både internt i organisasjonen, i samhandling med resten av forvaltningen og i dialogen med innbyggerne og næringsliv
- Kommunen har planer og rutiner for etablering, forvaltning, videre- bruk og deling av geografisk informasjon og kommunaltekniske fagdata
- Kommunen har løsninger for digitale arealplaner, digitalt planregister, matrikkelen, det offentlige kartgrunnlaget og kommunaltekniske fagdata som støtter gjeldende standarder og nasjonale krav
- Kommunen har tilgang til nasjonale løsninger for bruk innenfor teknisk sektor
- Kommunen har en digitalt arkiv og saksbehandling
- Kommunen kommuniserer digitalt med kommunes innbyggere og utøvere
- Kommunen har tilgang til nasjonale løsninger for bruk i saksbehandling og rapportering

Kommunen står overfor en rekke utfordringer på området digitale planregistre: Mellomannet har kommunen i liten grad utnyttet de mulighetene som ligger i digitale planregistre. Dette innebærer at kommunene ikke har korrekt planinformasjon. Kommunen tilbyr heller ikke digitale tjenester på dette området. Innen avdeling landbruk, bolig og næring har kommunen ansvar for tilskuddordninger, og tilbyr finansieringsløsninger i disse fagområdene. Kommunen bruker en rekke fagsystem for å løse lovpålagte oppgaver.

Et utdatert sak og arkivsystem er til hinder for effektiv arbeidsflyt og god kvalitet på tjenestene. Kommunen står overfor utfordringer når det gjelder digitalisering av arkiver og digital kommunikasjon med befolkning og utøvere.

Kommunen har ansvar for at plan- og byggesaksprosesser bygger på grundige analyser og at saksbehandlingen er åpen. Det skal legges til rette for innsyn og medvirkning i prosessene.

Kommunesektoren i Norge bruker en rekke fagsystem for å løse lovpålagte oppgaver. Flere fagsystem innenfor plan-, bygg- og geodataområdet er ikke i stand til å utveksle data med matrikkelen, andre fagsystem og sakarkivsystem. Dette kan være til hinder for effektiv arbeidsflyt og god kvalitet på dataene – og det kan være kostnadsdrivende. Standarder for samhandling mellom disse systemene, som for eksempel GeoIntegrasjonsstandarden (GI-standarden), er nødvendig for å få til et godt samspill.

Kommunene i Norge står overfor en rekke utfordringer på området digitale planregistre: Mellom annet har kommunene i liten grad utnyttet de mulighetene som ligger i digitale planregistre. Dette innebærer at kommunene ikke har korrekt planinformasjon. En rekke kommuner tilbyr heller ikke digitale tjenester på dette området.

2.4 Bygg og anlegg

Vannforsyning, Avløp (kommunale og private), Renovasjon og Feiing

Innbyggere og næringsliv forventer at Karlsøy kommune yter gode VARF-tjenester, der abonnentene inkluderes gjennom bruk av toveis informasjonsflyt mot en døgnåpen kommune. Karlsøy kommune har ansvar for at de kommunaltekniske tjenestene innenfor VARF leveres og utføres på en helse- og sikkerhetsmessig betryggende, forurensningsmessig forsvarlig og for øvrig på en hensiktsmessig måte.

Karlsøy kommune bruker i dag mye tid og ressurser på informasjon om kommunens VARF-tjenester til sine abonnenter. All informasjon om planlagte og akutte hendelser, faste eller midlertidige endringer i rutiner samt andre generelle kundemeldinger, meddeles abonnenter og innbyggere pr. post, gjennom annonsering i aviser og på kommunens nettside. Krisehendelser formidles i tillegg gjennom lokale og regionale meldinger på radio. Denne måten å nå abonnenter og innbyggere på er både kostnadsdrivende og lite effektiv med tanke på sikkerhet for å nå sine målgrupper med viktig informasjon.

Stadig flere offentlige og private virksomheter legger til rette for at abonnenter og kunder kan betjene seg selv ved bruk av nettbaserte løsninger. Det finnes i dag gode teknologiske løsninger som kan bringe kommunens VARF-tjenester ut til abonnenter og innbyggere via SMS, e-post og internett. «Min kommunale side» er et eksempel på en løsning som gir innbyggeren en døgnåpen kommune. Løsningen gir innbyggeren innsyn i data om sine eiendommer og detaljer om kommunaltekniske tjenester som leveres til disse eiendommene.

Våre mål:

- Karlsøy kommune skal tilby nettbaserte tjenester som gir innbyggerne mulighet for innsyn i data og tjenester knyttet deres eiendom.
- Karlsøy kommune har IT-løsninger for formidling av informasjon om sine VARF-tjenester, direkte til abonnenter og innbyggere via telefon, SMS, sosiale medier og e-post.
- Karlsøy kommune har nettbaserte tjenester for VARF-området, som på en enkel og sikker måte, gir abonnenter mulighet til å bestille endringer, tilleggstjenester og varslinger, melde feil samt avlese abonnementsmålere gjennom «Min kommunale side».
- Karlsøy kommune benytter digital teknologi for bestilling av utførelse av kommunaltekniske tjenester fra ekstern aktør. Teknologien omfatter kvittering for utført oppdrag og rapportering av avvik til den enkelte abonnent.

FDVU-system

For å sikre effektiv forvaltning, drift, vedlikehold og utvikling av kommunens eiendomsmasse, trengs det godt dataverktøy. I tillegg til å gi støtte for de ulike arbeidsprosesser som skal gjennomføres, er et annet vesentlig formål med dataverktøy å bidra til å systematisere forvaltning, drift, vedlikehold og utvikling av eiendomsmassen.

Prosjekterings- og kalkulasjonsverktøy, prosjektstyring

Effektiv og korrekt prosjektering og kalkulasjon fordrer at saksbehandler har tilgang på de nyeste produkt, material og prisbasene, og videre at saksbehandler har et godt og systematisk verktøy som minimaliserer feilkilder.

Forutberegnelighet, gjennomsiktighet og etterprøvbarhet i prosjektprosessen er viktige momenter for å sikre gode og risikominimerte prosjekter. Prosjektstyringen skal blant annet ivareta økonomistyring, entreprise- og prosjektrekskap i tillegg til varsler, avvikshandtering og framdrift.

I prosjektets tidligfase er det, på samme måte som i gjennomføringsfasen, avgjørende å kunne dele tilgang til dokumenter, tegninger, planer, m.v. i et felles «prosjekthotell».

Leverandører av elektroniske prosjektsystemer tilbyr løpende online oppdateringer av nye lov- og forskriftskrav, nye tekniske- og kontraktsstandarder, endrede prosedyrer m.v.

Verktøy for risikovurdering av kommunens bygningsmasse

Det er et forskriftskrav at kommunens bygningsmasse (særskilte brannobjekter) skal risikovurderes både i forhold til HMS og brann.

Karlsøy kommune har ingen etablerte systemer for slik risikovurdering. Et papirbasert system for risikovurdering vil være fullt ut brukbart, men et IKT-basert system vil kunne integreres med et FVD-system. Integrasjonen vil gi brukere tilgang til en sjekklister for internkontroll av bygninger, som blir oppdatert av tilsynsmyndighetene. Tilstander som registreres i FDVU-systemet blir sendt tilbake til risikovurderingssystemet for rapportering.

Kompetanse i bruk av DAK-verktøy

Bygg og anlegg har behov for bredere kompetanse i bruk av DAK-verktøy. Dagens kompetanse gjør avdelingen sårbar.

Verktøy for bestilling og utføring av slamtjenester fra ekstern aktør

KOMTEK Slamtømmer er en webapplikasjon til bruk for entreprenør som utfører slamtjenester for kommunen. Med applikasjonen kan kommunen og utførende entreprenør samarbeide papirløst. Entreprenøren får tilgang til utvalgt informasjon om de enkelte avtaler og anlegg, og registrerer tømmer direkte inn i KOMTEK.

KOMTEK Slamtømmer gir en fordel for både kommunen og utførende entreprenør. Begge parter får en enklere jobb ved at de slipper å sende og motta lister over planlagt og utført arbeid siden de alle jobber direkte mot kommunens KOMTEK-database. Applikasjonen kan benytte seg av kommunens kartløsning, og gjør det enkelt å finne de aktuelle eiendommene.

System for felles direktekommunikasjon med VARF-abonnenter

Det oppleves mer og mer at abonnentene forventer å få direkte varsel på telefon eller SMS når feieren eller slamtømmeren skal komme. Vi ser også at med enkle grep vil abonnentene kunne betjene seg selv i forhold til de fleste spørsmål innen VARF.

I dag brukes unødig tid og ressurser på å sende ut kundemeldinger pr. post. - eksempelvis melding om feiing eller melding om slamtømming. Dette er både tidkrevende og fordyrende. I tillegg gis ikke abonnenten mulighet for direktekontakt med utførende.

Videre går det i perioder relativt mye tid til å besvare forholdsvis enkle kundespørsmål.

Siste års forsøk med felles rodevis SMS-varsling ved slamtømming ga bare gode erfaringer og tilbakemeldinger. Men systemet ble bygget rundt en privat google-konto.

KOMTEK SMS-Varsling er et verktøy for utsendelse av SMS til eierrepresentant og regningsmottaker. Telefonnumrene lagres i KOMTEK på hver enkelt person.

«Min kommunale side»

«*Min kommunale side*» (NORKART/KomTek) er en løsning som gir innbyggeren en døgnåpen kommune. Løsningen gir innbyggeren innsyn i data om sine eiendommer og detaljer om kommunaltekniske tjenester som leveres til disse eiendommene.

Oppsummering

Dette dokumentet er utgangspunkt for det videre arbeidet med en handlingplan for den satsningen kommunen må sette i gang i perioden. Ut fra nåsituasjonen og de målsetninger som her er presentert, vil en kunne legge frem en handlingsplan med tiltak en bør sette i verk, hvordan disse skal gjennomføres, kostnader og prioritering av tiltakene.

Utfra de overordnede målene vil det nå være mulig å skissere mer konkrete målsetninger som vil være målbar for organisasjonen.

Dette er å anse som første del av kommunens digitaliseringsplan frem mot 2020. Forankringen av dette dokumentet hos administrativ ledelse og politisk ledelse vil gi handlingsrom for hvilke tiltak som bør settes i verk. Dette vil ha påvirkning på fremtidig budsjettarbeid og økonomiplan for den aktuelle perioden. Selv om det i dag finnes en del økonomi tildelt IKT er det ikke gjort strategiske grep for å sikre videre utvikling på dette området.

IKT-strategigruppa ser muligheten til å gjøre en del tiltak uten ekstra bevilgninger, men det er ingen tvil om at dersom kommunen skal kunne oppnå de forventninger og krav som stilles av KS og offentlig myndigheter på dette området, må en være villig til å tildele ekstra midler til dette.