

# IKT- OG DIGITALISERINGSSTRATEGI

2017-2020

Marker og Rømskog kommuner

Med IKT skal vi bidra til gode tjenester for innbyggere og næringsliv. Vi skal skape fremtidsrettede tjenester til beste for ansatte, innbyggere og næringsliv.



## Innhold

|  |    |
|--|----|
| Innledning.....                                    | 2  |
| IKT-strategiens forankring.....                    | 2  |
| Nasjonale føringer.....                            | 2  |
| KS' digitaliseringsstrategi.....                   | 3  |
| Kommuneplanens samfunnsdel .....                   | 4  |
| Mål for IKT-strategien .....                       | 5  |
| Innsatsområder i strategien .....                  | 5  |
| Innsatsområde 1: Arkitektur og infrastruktur ..... | 5  |
| Bakgrunn .....                                     | 5  |
| Generelle strategiske grep for veien videre .....  | 5  |
| Konkretisering av strategiske grep .....           | 6  |
| Innsatsområde 2: Brukerrettede tjenester .....     | 7  |
| Bakgrunn .....                                     | 7  |
| Strategiske grep for veien videre.....             | 7  |
| Innsatsområde 3: Sikkerhet.....                    | 8  |
| Bakgrunn .....                                     | 8  |
| Strategiske grep for veien videre.....             | 8  |
| Innsatsområde 4: Kompetanse og medarbeidere .....  | 9  |
| Bakgrunn .....                                     | 9  |
| Strategiske grep for veien videre.....             | 9  |
| Innsatsområde 5: Grønn IKT.....                    | 10 |
| Bakgrunn .....                                     | 10 |
| Strategiske grep for veien videre.....             | 10 |
| Oppsummering.....                                  | 11 |



## Innledning

Samordning av kommunal sektor på digitaliseringsområdet vil gi flere og bedre digitale tjenester for innbyggere og næringsliv.

Digitalisering er en stor drivkraft for måten kommunal sektor organiserer og leverer tjenester på. Det gir samtidig nye organisatoriske og styringsmessige utfordringer. Digitale løsninger og systemer må endres i takt med at teknologien og samfunnet endrer seg. Samfunnsmessige utfordringer som demografi, klima og inkludering gjør at vi må tenke nytt om etablerte løsninger. Derfor trenger vi å foreta kloke grep allerede nå for å få løsninger til innbyggenes, næringslivets og samfunnets beste.

Digitalisering dreier seg i stor grad om endring og fornyelse av tjenester, prosesser og arbeidsmåter. Ledelse, kultur og holdninger står sentralt. Det er et lederansvar å sikre at kommunen faktisk leverer merverdi gjennom de digitaliseringsinitiativene som settes i gang. Derfor vil vi ha en IKT- og digitaliseringsstrategi, og se denne i sammenheng med organisasjonens overordnede planer og tjenesteområdenes behov. Strategien er lederens virkemiddel for å oppnå dette.

Digitalisering legger til rette for økt verdiskaping og innovasjon, og kan bidra til å øke produktiviteten i både privat og offentlig sektor. Det handler om å utvikle nye og bedre tjenester som er enkle og pålitelige.

Vi må planlegge for helhetlige og sammenhengende digitale løsninger for å møte innbyggenes og næringslivets behov, men også for å kunne utnytte digitale data i planlegging og oppfølging av egne tjenester på best mulig måte.

Marker og Rømskog kommuner har behov for en klar IT-strategi som understøtter tjenestene som kommunen skal levere. Vi er nå der at vi må vurdere en ny plattform fordi den gamle ikke klarer å understøtte behovet for å levere digitaliserte tjenester til innbyggerne og næringslivet. Dette innebærer at vi må ta grep for veien videre, vi må velge ett av følgende:

1. fortsette som før
2. utlyse anbud hvor det er opp til tilbyder å komme med løsning
3. outsource til andre

## IKT-strategiens forankring

### Nasjonale føringer

Det er flere nasjonale føringer gjennom rundskriv, rapporter, strategier og stortingsmeldinger som er vesentlige å ha med seg i arbeidet med en god og effektiv digitalisering av våre kommuner:

Digitaliseringsrundskrivet:

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/digitaliseringsrundskrivet/id2522147/>

Digital agenda: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/sec1>

Riksrevisjonens rapport: <https://www.riksrevisjonen.no/rapporter/Documents/2015-2016/DigitaliseringKommunaleTjenester.pdf>

Regjeringens strategi for skytjenester: <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nasjonal-strategi-for-bruk-av-skytjenester/id2484403/>



Meld. St. 27 (2015–2016) Digital agenda for Norge ble lagt fram i april 2016. I meldingen konkluderes det med at Norge har hatt en god utvikling for digitale offentlige tjenester og er et av de mest digitalt modne landene i verden. Samtidig viser undersøkelser at tjenestene kan bli mer brukervennlige. I lys av dette har regjeringens IKT-politikk to hovedmålsettinger:

1. En brukerrettet og effektiv offentlig forvaltning.
2. Verdiskaping og deltakelse for alle.

### KS' digitaliseringsstrategi

Vi ønsker å gjennomføre digitaliseringsprosessene etter retningslinjer og anbefalinger fra KS, som har dette som et satsningsområde.

KS' digitaliseringsstrategi har følgende visjon:

*Gode og tilgjengelige digitale tjenester styrker dialogen med innbyggere og næringsliv og gir gode lokalsamfunn.*

Det er spesielt tre kommunale sektorielle satsningsområder:

1. Helse og velferd
2. Oppvekst og utdanning
3. Plan, bygg og geodata

De tverrgående satsningsområdene er:

- Digital dialog
- Strategisk ledelse og IKT
- Kompetanse
- Arkiv og dokumenthåndtering
- Personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet
- Arkitektur og standardisering

I Digital agenda for Norge er det satt opp fem hovedprioriteringer for den nasjonale IKT-politikken, og disse er også svært aktuelle for kommunal sektor.

KS' digitaliseringsstrategi for kommuner og fylkeskommuner 2017–2020 speiler disse hovedprinsippene:

**Brukerne i sentrum:** Offentlige tjenester skal oppleves som sammenhengende og helhetlige for innbyggere, næringsliv og frivillig sektor. Forvaltningen skal gjenbruke informasjon i stedet for å spørre på nytt.

**IKT er vesentlig for innovasjon og produktivitet:** Næringslivet og samfunnet skal kunne utnytte mulighetene som digitaliseringen gir. Myndighetene skal legge til rette for økt digital innovasjon.

**Styrket digital kompetanse og deltakelse:** Gjelder fra grunnopplæringen og gjennom alle faser i livet. Digitale tjenester skal være lette å forstå og lette å bruke for alle. Avansert IKT-kompetanse og IKT-forskning er en forutsetning for digitalisering av Norge.

**Effektiv digitalisering av offentlig sektor:** Offentlige digitaliseringsprosjekter skal planlegges og gjennomføres profesjonelt. Gevinster skal realiseres. Markedet skal brukes når det er hensiktsmessig. Stat, kommune og ulike sektorer bør benytte fellesløsninger for å dekke like behov.



**Godt personvern og god informasjonssikkerhet:** Personvern og informasjonssikkerhet skal være en integrert del av utviklingen og bruken av IKT. Den enkelte innbygger skal i størst mulig grad ha råderett over egne personopplysninger. Informasjonssikkerhet skal ivaretas med utgangspunkt i risikovurderinger basert på trussel- og sårbarhetsinformasjon, og følges opp gjennom god internkontroll.

#### Kommuneplanens samfunnsdel

Digitalisering er en del av oppfølgingen av kommuneplanens samfunnsdel.

Rømskog og Marker kommuner ønsker å ligge i forkant når det gjelder digitalisering av kommunen. Dette er mulig fordi kommunene er små og oversiktlige, og nyttig fordi små kommuner må være svært effektive for å klare å levere de tjenester de er pålagt.

Digitalisering av kommunen har et stort effektiviseringspotensial. Samtidig har digitalisering potensiale for å forbedre de kommunale tjenestene og gi en bedre kommunikasjonsflyt. Kommunikasjon med innbyggere blir enklere og politiske prosesser blir mer transparente og tilgjengelige. Dette kan igjen gi økt tillit i kommunen, og bidra til engasjement hos befolkningen.

Marker og Rømskog ønsker å gjennomføre sin digitaliseringsprosess etter retningslinjer og anbefalinger fra KS.



## Mål for IKT-strategien

### Innsatsområder i strategien

#### Innsatsområde 1: Arkitektur og infrastruktur

##### Bakgrunn

For at kommunene skal kunne yte fremtidsrettede, gode innbyggertjenester og gi ansatte effektive IKT-verktøy må vi sikre solid arkitektur og gjennomtenkt infrastruktur. Det må være mulig å utveksle informasjon samt kommunisere mellom ulike IKT-systemer, også på tvers av forvaltningsnivå. Strategiene som vi omtaler i kapittelet skal bidra til å nå både hovedmålet og undermålene for planperioden.

##### Generelle strategiske grep for veien videre

Ved etablering av nye løsninger og ved gjennomgang av eksisterende løsninger skal vi bruke offentlige standarder og felleskomponenter. Vi skal være lojale mot føringer fra stat/kommune og vi skal følge omforent god praksis i bransjen. Dette skal sikre effektiv drift og gode løsninger for brukerne.

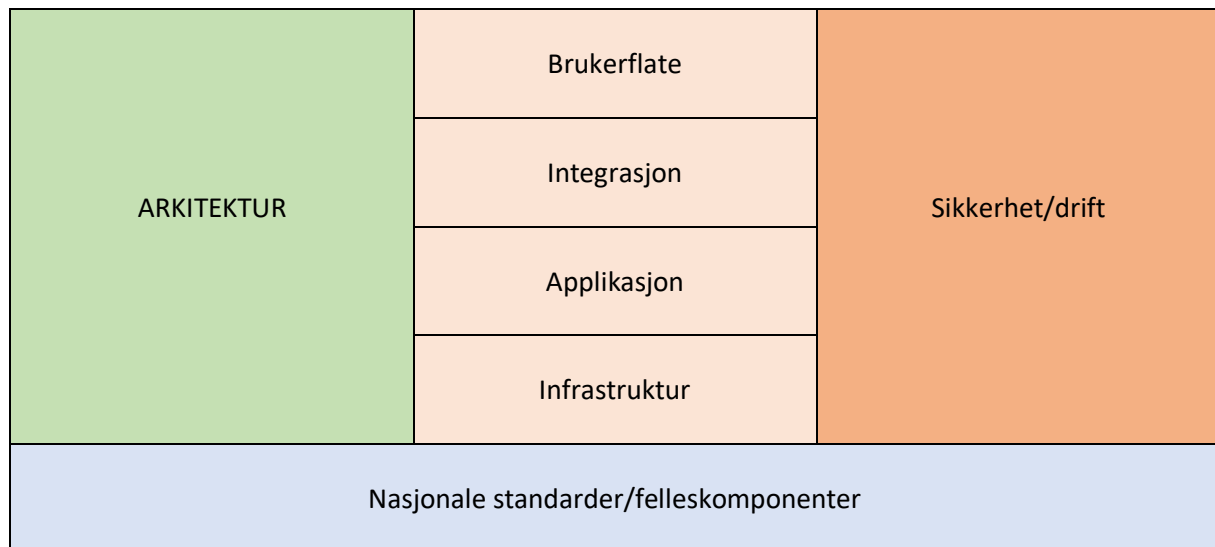
Vi skal forholde oss til DIFIs arkitekturprinsipper (<http://standard.difi.no/index.html>):

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

Av disse skal det være et særskilt fokus på skalerbarhet, åpenhet og interoperabilitet. Offentlige nasjonale standarder skal understøttes av alle fagsystemer som anskaffes, og nasjonale felleskomponenter som f.eks. SvarUT og DIFIs kontaktregister skal benyttes der det er mulig og hensiktsmessig. Det skal tilrettelegges for en effektiv, modulær, fleksibel og tjenesteorientert løsning.



Tegningen under illustrerer hvordan de nasjonale felleskomponentene skal danne grunnlaget for all infrastruktur og arkitektur i Marker og Rømskog kommuner og viser de ulike tjenestelagene frem til brukerflaten.



Figur: Nasjonale standarder som grunnlag for tjenestene

### Konkretisering av strategiske grep

For å sikre måloppnåelse i løpet av planperioden skal vi:

- **Integrere fagsystemer så langt det er mulig og fornuftig**

Dataflyt mellom fagsystemer på tvers av forvaltningsnivåene vil gi mer brukervennlige og effektive tjenester og vi må derfor fokusere på utvikling av gode integrasjonsløsninger. Det skal arbeides med å benytte standardiserte utvekslingsmekanismer (f.eks. web services), og en egnet integrasjonsplattform skal tas i bruk der dette gir gevinster.

- **Legge til rette for enhetlig håndtering av masterdata**

Masterdata er virksomhetskritiske data som har sitt opphav i en rekke ulike fagsystemer. Gjenbruk av masterdata på tvers av fagsystemene bidrar i høy grad til ressurs sparing og effektivisering av arbeidsprosesser. Informasjonen skal registreres og vedlikeholdes på kun ett sted, og deretter gjøres tilgjengelig for alle systemer som har behov for informasjonen. For å oppnå dette må all nøkkelinformasjon identifiseres, og vedlikeholdsplikt av informasjonen må formaliseres.

- **Benytte standardiserte produkter**

Standardiserte produkter og løsninger sikrer høy ressursutnyttelse og effektivisering. Ved kjøp av nye IKT-systemer skal det derfor stilles krav om at systemene er basert på godkjente standarder i henhold til nasjonale føringer, og vi skal forholde oss til føringene på DIFIs standardiseringsportal.

- **Støtte opp om et internett for «alt»**

Vi går mot en hverdag hvor de fleste elektriske apparater og komponenter vi omgir oss med vil kunne kommunisere med hverandre og sentrale servicestasjoner via internett. Dette medfører på sikt et stort effektiviseringspotensial. I vedlikeholdssammenheng kan f.eks. lysarmaturen sende melding til vaktmestertjenesten når et lypærskifte er nødvendig i stedet for at vaktmestrene må ta jevnlig



sjekkrunder. For å støtte opp om denne utviklingen blir hovedregelen ved anskaffelser at utstyr som er nett-tilpasset skal velges fremfor annet utstyr.

- **Sette personvernet i høysetet**

Moderne teknologi kan være et toegget sverd som foruten nye muligheter også muliggjør utstrakt overvåking. For å ivareta personvernet skal alle lovkrav knyttet til informasjonssikkerhet i offentlig sektor være oppfylt. Bruk av gode autentiseringsløsninger som ID-porten vil samtidig gi brukeren den nødvendige grad av sikkerhet og dessuten bidra til effektivisering.

- **Videreføre standardisert brukerflate**

En standardisert hovedplattform og brukerflate gir store drifts- og supportbesparelser og er også grunnlaget for å kunne tilby brukervennlige tjenester. Det skal legges til rette for bruk av nettbrett og mobile enheter der det er hensiktsmessig.

- **Videreføre sentralisert anskaffelse og implementering av IT-utstyr**

En enhetlig maskinpark gir store ressursinnsparinger på både drift og vedlikehold, og gjeldende ordning med sentralisert anskaffelse og implementering av IT-teknisk utstyr via IT-avdelingen skal derfor videreføres.

- **Ta i bruk ny teknologi**

Vi skal bestrebe å ta i bruk ny teknologi som gir kommunene merverdi i form av bedre og/eller mer effektive tjenester.

## Innsatsområde 2: Brukerrettede tjenester

### Bakgrunn

Det er knyttet store forventninger til hvilke tjenester som leveres og det kan oppstå et gap mellom hva brukerne forventer og de tjenestene vi kan yte. Vi vil jobbe målrettet for å avklare forventninger og satse på tjenester som brukerne våre har behov for (brukerrettede tjenester). Med strategiene under vil vi legge til rette for bedre samhandling og jobbe for fremtidsrettet, solid og effektiv drift. Vi tror også vi vil få mer fornøyde brukere.

### Strategiske grep for veien videre

Punktene under viser hvilke strategier vi vil følge fremover:

- **Tilby tjenestegarantier**

Utvikling av publikumstjenester og det faktum at tjenesteproduksjonen blir stadig mer avhengig av IKT-systemer gjør at en må påregne høyere krav til tilgjengelighet og responstid. Tradisjonelt har IT-avdelingen levert feilretting og overvåking innenfor normal arbeidstid. Unntaket har vært systemer som kan innvirke på liv og helse, her er det behov for døgnkontinuerlig support. I fremtiden vil behovet være mye mer nyansert, men liv og helse systemer vil fremdeles være de mest kritiske. Det vil også være behov for utvidet kundestøtte på kritiske forretningssystemer (økonomisystem og andre) og mer publikumsrettede tjenester. Publikumsrettede tjenester er ofte mest kritisk i perioden etter arbeid og frem til midnatt.





- **Måle og publisere tjenesteleveranser**

Avtalte tjenestegarantier skal publiseres og leveranser skal regelmessig måles mot disse garantiene. Det skal gis god informasjon om driftsforstyrrelser og endringer knyttet til felles IKT-systemer og det skal utføres regelmessige brukerundersøkelser for å måle kundetilfredshet. Resultater fra brukerundersøkelser og SLA målinger (serviceleveranseavtaler) skal publiseres, og korrektive tiltak gjennomføres når målingene ikke møter kravene.

- **Vurdere kjøp av eksterne driftstjenester**

Flere tilbydere av flere driftstjenester i markedet gjør tjenestene stadig rimeligere. Det kan være strategisk lurt å sette ut driftstjenester for å sikre nok kapasitet i IT-avdelingen til å drifte og forvalte stadig flere systemer i en situasjon hvor brukerne har et økende behov for moderne, godt tilrettelagte og integrerte systemer. Dessuten kan det være tilfeller hvor tjenesten krever kompetanse som IT-avdelingen ikke besitter eller er utfordrende å skaffe. Vi skal ha en modell tydelige ansvarsavklaringer. Vi foretrekker at eksternt leverandør tar totalansvar for fagsystemet. Det innebærer at systemet driftes og forvaltes på en ekstern lokasjon og at vi får løsning levert over nettet. Kontroll er avgjørende for kjøp av eksterne driftstjenester. Vi skal utarbeide oversikt over elementer som IT-avdelingen uansett skal ha ansvaret for.

- **Digitale løsninger**

Digitale løsninger kan fornye, forenkle og forbedre kommunal sektor. Innbyggere og næringsliv har forventninger om en enklere hverdag. Bruk av IKT og bevisst bruk av digitaliseringens muligheter gjør at vi kan oppnå begge deler. Servicegraden er ikke avhengig av åpningstiden, løsningene blir selvbetjente og offentlig informasjon blir lettere tilgjengelig. Dette vil frigjøre tid både for innbyggere og kommunen.

## Innsatsområde 3: Sikkerhet

### Bakgrunn

Hensikten med sikkerhet er å iverksette relevante, tilstrekkelige og effektive tiltak slik at sluttbrukerne har tilgang til informasjon med et gitt sikkerhetsnivå. Brukerne skal stole på at informasjon unntatt offentlighet ikke kommer på avveie. Arbeidet med informasjonssikkerhet er en kontinuerlig prosess som dekker flere aspekter:

- Teknisk infrastruktur
- Fysisk sikring av informasjon og systemer
- Organisatorisk sikkerhet (også lovmessig etterlevelse, styringssystemer, regelverk, prosesser, prosedyrer og avtaler)

Sikkerhet kan gå på bekostning av brukervennlighet, men vi skal få til den beste kombinasjonen slik at vi også når målet om brukervennlige og effektive tjenester for ansatte, innbyggere og næringsliv.

### Strategiske grep for veien videre

Vi har valgt noen strategier for å oppnå våre mål for planperioden. Vi skal:

- **Sikre at alle fagsystem har en superbruker som har forstått hva rollen innebærer**
- **Avklare rett sikkerhetsnivå med leverandør og følge opp kravene på alle nivå**



For å oppnå så god kombinasjon av brukervennlighet og sikkerhet som mulig, er det viktig å definere rett nivå av sikkerhet på dataene som ligger i de ulike fagsystemene. Noe av informasjonen krever lagring på spesielt sikret utstyr.

- **Sørge for at sensitive opplysninger og annen informasjon unntatt offentlighet kun er tilgjengelig for autoriserte personer**

Systemansvarlig styrer hvilke personer som skal ha tilgang til fagsystemet. Vi må til enhver tid ha gode nok sikkerhetsrutiner og bruke sikringsløsninger som sørger for at informasjonen kun når autoriserte personer. Dette innebærer også sikker innbyggerautentisering.

- **Sikre at informasjon og informasjonssystemer er tilgjengelig innenfor de tilgjengelighetskrav som er satt**

De ansatte skal ha elektronisk tilgang til informasjon på de steder og i de situasjoner de har behov for det. Elektronisk tilgang vil også redusere eller fjerne behovet for utskrifter.

- **Understøtte sikre tjenester for elektronisk kommunikasjon med innbyggerne**

Marker og Rømskog kommuner vil ha åpenhet og dialog også mellom kommunen og innbyggerne. Vi skal sørge for at relevant informasjon for innbyggere og næringsliv er lett tilgjengelig via web-portal og søkemotor. Vi skal sikre at informasjon er tilgjengelig, men også at den er pålitelig, trygt lagret og at sensitiv informasjon ikke kommer på avveie.

- **Gjennomføre risiko- og sårbarhetsanalyser**

For å avdekke eventuelle sikkerhetsmessige svakheter ved innføring av nye tjenester eller endring av eksisterende må vi gjennomføre analyser.

## Innsatsområde 4: Kompetanse og medarbeidere

### Bakgrunn

Medarbeidere med riktig kompetanse er avgjørende for god og stabil drift i en stadig mer kompleks IKT-verden. Teknologien utvikles raskt og kontinuerlig, og det er krevende å følge med og forutse konsekvensene av ny teknologi både mht. arkitektur og infrastruktur, men også samfunnsmessige og organisasjonsmessige konsekvenser av endringene.

Vi må ha innsikt i de ulike kommunale tjenesteområdene og forstå brukernes behov for å styre utviklingen mot mer brukerrettede tjenester. Gjennom medarbeidere med både riktig teknologisk og organisatorisk kompetanse skal vi bli bedre på samhandling og bidra til gode og effektive kommunale tjenester.

### Strategiske grep for veien videre

For å sikre måloppnåelse i løpet av planperioden skal vi:

- **Avklare og gjøre kjent ansvarsfordeling for opplæring knyttet til bruken av nye IKT-verktøy**
- **Drive fremtidsrettet kompetanseutvikling og bevisst rekruttering**
- **Innovasjon og nye løsninger**



- **Videreutvikle samarbeid og samhandling**

Vi skal være oppdaterte på hva som skjer både nasjonalt, regionalt og lokalt. Vi ønsker å påvirke utviklingen av offentlig IKT og skal aktivt bidra med vår kompetanse både internt i kommunene, i nasjonale og regionale fora. Vi skal også tilby driftssamarbeid med flere kommuner og offentlige virksomheter i regionen for å oppnå ytterlige stordriftsfordeler. Vi skal dessuten:

- Fortsette samarbeidet og spille en aktiv rolle i nasjonale og regionale fora som KommIT (KS sitt råd innen digitalisering) og DDØ (Det døgnåpne Østfold).
- Videreføre samarbeidet internt (i Marker og Rømskog kommuner og våre samarbeidskommuner) gjennom eksisterende fora
- Bidra til tjenesteutviklingen i våre kommunale avdelinger og virksomheter

## Innsatsområde 5: Grønn IKT

### Bakgrunn

Grønn IKT er IT-bransjens fellesdugnad for et bedre klima. Gjennom å være miljøbevisst også innen IKT-anskaffelser, arkitektur, infrastruktur og drift kan vi bidra til lavere energiforbruk og reduksjon i utslipp av klimagasser. Grønn IKT kan avlaste og bedre bruken av menneskelige ressurser samt forenkle hverdagen til ansatte. Med grønn IKT skal vi driver fremtidsrettet og effektivt. Vi kan bidra til en bærekraftig samfunnsutvikling, mer fornøyde ansatte, lavere kostnader og økt handlingsrom.

### Strategiske grep for veien videre

IT-avdelingen skal bidra til en grønn profil både gjennom tilrettelegging av interne tjenester og ved å understøtte kommunen og kommunens brukere til dette. Vi skal:

- **Ta i bruk IKT-løsninger som bidrar til mindre reisevirksomhet**

Nye systemer skal anskaffes for å understøtte dette når hensiktsmessig. Det skal bidra til at systemer som for eksempel videokonferanseløsninger og SharePoint blir mer brukt ved å sikre at de møter brukerbehovene, ved å lage veiledninger og informere om fornuftig bruk av systemene. Det skal tilrettelegges for hjemmekontor.

- **Innføre løsninger for å redusere papirbruk**

Dette kan innebære "follow me print" – utskrift foregår bare der og når bruker identifiserer seg på en printer. Det kan også innebære resirkulering av papir, kjøp av resirkulert papir samt løsninger som reduserer behovet for utskrift. Det er også vesentlig å informere brukerne om hvordan en kan redusere omfanget av utskrift.

- **Være generelt miljøbevisste**

For eksempel vurdere brukerstyr også etter strømforbruk, resirkulere datautstyr, papir, toner og media der det ikke er en sikkerhetsrisiko og basere løsninger mot innbyggere på elektronisk informasjon og ikke papirskjema.



## Oppsummering

Oppsummering Figuren under gir et oppsummert bilde av IKT-strategiens oppbygging med forankring, mål, innsatsområder og strategier for måloppnåelse.

