

Digitaliseringsstrategi for kommuner og fylkeskommuner

Innledning

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

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 mer og mer. Regjeringens digitaliseringsprogram sier at *«nettbaserte tjenester skal være hovedregelen for forvaltningens kommunikasjon med innbyggere og næringsliv»*. Egnede tjenester skal tilbys digitalt og skal være den normale måten å kommunisere med forvaltningen på. Innbyggerne må aktivt velge manuelle løsninger hvis de foretrekker det. Dette prinsippet kalles digitalt førstevalg.

Det er samtidig viktig at informasjon og tjenester kan tilbys gjennom ulike kanaler, slik at ingen grupper i samfunnet stenges ute.

Digitalisering frigir ressurser. Men dette krever at man er bevisst på gevinstrealisering fra planlegging til prosjektgjennomføring, og at prosessen fører til bedre arbeidsprosesser.

Norske kommuner og fylkeskommuner er for små til å levere effektive og gode løsninger alene. Derfor er samarbeid viktig, både på lokalt, regionalt og nasjonalt nivå. I tillegg er det viktig med et tett samarbeid mellom kommune og stat. KS etablerte våren 2012 KommIT (Program for IKT-utvikling i kommunesektoren). Bakgrunnen var nettopp erkjennelsen av at kommunesektoren trengte et sterkere samarbeid for å løse utfordringene på IKT-området.

Hvorfor Digitaliseringsstrategi?

Digitaliseringsstrategi for kommunesektoren fastsetter de viktigste satsningsområdene og målene for kommuner og fylkeskommuner perioden 2013–2016. Dokumentet er ment som et arbeidsdokument som kan brukes i kommunens egen strategiprosess. Målet er at kommuner og fylkeskommune utarbeider egne digitaliseringsstrategier hver for seg eller som et samarbeid.

Digitaliseringsstrategien som kommuner og fylkeskommuner utarbeider, bør ha to deler. En strategisk del som definerer hovedlinjene for hvordan IKT skal støtte opp under planlagt tjenesteutvikling og bidra til å løse skisserte utfordringer. Denne delen skal være langsiktig og ses i sammenheng med overordnede strategier. Den skal også forutse framtidige behov og peke på hva som er regionens og kommunens felles satsingsområder.

Del to beskriver hvilke tiltak som må igangsettes for at de overordnede målene i strategien skal nås. Denne rulleres hvert år i forbindelse med budsjettbehandlingen, og sikrer at det settes av nok ressurser for at målene i strategien nås.

Strategien bør også følges opp med en kompetanseutviklingsplan for å sikre at ansatte har nødvendig kompetanse.

KommIT skal bistå kommunene i arbeidet med å nå målene i digitaliseringsstrategien gjennom kompetanseheving og samordning av sektorens bruk av standarder og felleskomponenter.

Satsningsområder

Digitaliseringsstrategien har følgende visjon:

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

Visjonen konkretiseres i seks tverrgående satsningsområder:

1. Digital dialog
2. Strategisk IKT-ledelse
3. Kompetanse
4. Arkiv og dokumenthåndtering
5. Personvern og informasjonssikkerhet
6. Arkitektur og standardisering

og tre sektorielle satsningsområder:

1. Helse og velferd
2. Oppvekst og utdanning
3. Teknikk og miljø

Digital dialog

Planlegging

Kommunesektoren bør etablere en plan for hvilke digitale kanaler som brukes til hvilket formål. Det er sjelden bare én løsning ved valg av digitale kanaler, ofte utfyller de hverandre. Planen bør inneholde rutiner for publisering av innhold, behandling og oppfølging av forespørsler og hvem som skal ha ansvaret. For noen kanaler kan det også være behov for døgkontinuerlig oppfølging og bemanning. Dette gjelder særlig kanaler som er tenkt brukt til krise- og beredskapskommunikasjon.

Digitale kanaler skal være tilgjengelig for alle, uavhengig av funksjonsevne. Krav til 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 svært spesielle behov.

Nettbaserte tjenester

Kommuners og fylkeskommuners nettsider skal gi en god oversikt over informasjon og tjenester, og gi mulighet til dialog og innsyn. For tilgang til personlige opplysninger, 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.

En god nettside setter brukerens behov i sentrum, og organiserer informasjonen ut fra brukerbehovet.

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. Fagsystem på ett tjenesteområde bør generere en aktivitet i fagsystemet på et annet tjenesteområde ved aktuelle hendelser. For eksempel bør fagsystem på helsestasjonen gi automatiske beskjed til fagsystemet på tannlegekontoret før barnet skal innkalles første gang, og innkallingen sendes automatisk til barnets foresatte.

Bruk av sosiale medier

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.

Sosiale medier er det elektroniske torget der informasjon på en enkel og rask måte kan deles. For kommuner og fylkeskommuner kan sosiale medier være viktige kommunikasjons- og beredskapskanaler. For å nå de som ikke er digitalt aktive, er det viktig å ha alternative kanaler.

Bruk av sosiale medier åpner for økt dialog og informasjonsdeling, og kan være med på å styrke lokaldemokratiet.

Kommuner og fylkeskommuner bør ha retningslinjer for bruk av sosiale medier. Dette bør omfatte både hvordan ansatte skal bruke sosiale medier, og hvordan kommunen og fylkeskommunen skal framstå i de sosiale mediene.

Klart språk

«For å lykkes med en god, digital forvaltning må de digitale selvbetjeningsløsningene være forståelige og enkle å ta i bruk», står det i Regjeringens digitaliseringsprogram. Digitale tjenester fra det offentlige krever et godt og forståelig språk. Det hjelper lite med digital selvbetjening hvis brukerne ikke forstår innholdet, og for eksempel får problemer med å fylle det ut digitale skjema. Uklar informasjon fra kommunen gjør at mange innbyggere og næringsliv likevel må møte opp på tjenestestedet eller ringe for å få forklaringer. Da faller potensielle gevinster fra de digitale løsningene bort. For målgrupper som har norsk som andrespråk, er det også viktig at det norske

språket er enkelt og lett å forstå. Elektroniske oversettelsesverktøy gir dessuten bedre resultater hvis den norske teksten er uten mange faguttrykk og kompliserte setninger. Dessuten bør tjenester som i særlig grad retter seg mot disse målgruppene, ha informasjon på morsmålet.

Mål:

- Nettbaserte tjenester skal være hovedregelen for kommunikasjon med innbyggere og næringsliv
- Innbyggernes og næringslivets behov er rettesnor for informasjon og kommunikasjon på nettsidene, og sidene tilfredsstillende krav om universell utforming
- Sikker pålogging brukes for tilgang til personlige opplysninger via nettsidene
- Sosiale medier brukes for å fremme dialog, øke informasjonsspredning og styrke lokaldemokratiet
- Kommuner og fylkeskommuner har retningslinjer for bruk av sosiale medier
- Kommuner og fylkeskommuner har beredskap for krisekommunikasjon både gjennom digital dialog og via andre kanaler
- Kommuner og fylkeskommuner har automatiserte prosesser der tjenesteområdene henger sammen.
- Kommuner og fylkeskommuner har en gjennomtenkt språkbruk i de digitale kanalene

Strategisk IKT-ledelse

IKT har blitt sentralt i alle arbeidsprosesser som utføres, derfor må IKT inkluderes i alt budsjett- og planarbeid. Det betyr at IKT-investeringer og -bruk blir en del av de strategiske beslutningene som tas. IKT er et verktøy for å jobbe mer effektivt, og understøtte de tjenestene kommunesektoren leverer.

Kommunesektoren er på mange områder langt fremme på å levere digitale tjenester til næringslivet. Utfordringene er at mange systemer ikke kommuniserer med hverandre, verken innad i kommunen, mellom kommuner og mellom kommunesektoren og staten. En del systemer er også så gamle, at det koster mer å tilpasse systemene for å utveksle informasjon, 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 datasystemer som et organisasjonsprosjekt, og ikke som et IKT-prosjekt. Erfaringer viser at hovedutfordringene ved innføring av IKT-systemer er knyttet til organisasjon og arbeidsmetoder.

Gevinstene realiseres først når nye arbeidsrutiner er etablert og systemene har vært i drift noen år. Gevinster kan være både kvalitative (vanskelig å måle) og kvantitative (målbare). Ledelsen bør prioritere hvordan de ønskede gevinstene skal tas ut.

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

Mål:

- Kommuner og fylkeskommuner har ledere som ser sammenheng mellom tjenesteproduksjon og teknologibruk, og bruker dette til tjenesteutvikling
- Kommuner og fylkeskommuner har IKT-strategi og handlingsplan knyttet til organisasjonens overordnede planer og tjenestemrådenes behov
- Kommuner og fylkeskommuner har tilgang på relevante digitale styringsdata
- Politisk og administrativ ledelse har forståelse for at gevinstene ved innføring av IKT ikke alltid kan tas ut umiddelbart
- Kommuner og fylkeskommuner har kartlagt IKT-systemer og tilhørende arbeidsprosesser, og besluttet hvilke system som må skiftes ut og arbeidsprosesser som må legges om
- Kommuner og fylkeskommuner har realisert gevinster ved å bruke IKT effektivt til å jobbe på nye måter

Kompetanse

Kompetanse er viktig for utvikling av moderne digital forvaltning. 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

Kommuner og fylkeskommuner har behov for bestillerkompetanse. Det betyr på den ene siden formell bestillerkompetanse overfor leverandørene og på den andre siden de ansattes fagkompetanse til å kunne påvirke utforming og bruk av løsningene.

Ansattes fagkompetanse er viktig i tillegg til IKT- og bestillerkompetanse, ettersom fagkompetansen kan ha kunnskaper om hvordan informasjon bør utveksles mellom de ulike systemene og hvordan informasjon skal presenteres for brukerne.

Kompetanseteamene i bestiller- og utviklingsfasen er ofte for snevert sammensatt. Det er viktig at alle ledd i arbeidsflyten er representert.

Kommuner og fylkeskommuner skal være kompetente og krevende kunder i sine anskaffelser, og stimulere leverandørene til utvikling av nye og innovative løsninger i mye større grad enn i dag. Ved å komme i dialog med leverandørene tidlig i anskaffelsesprosessen, bidrar kommunesektoren til at leverandørmarkedet utfordres til å dekke sektorens reelle behov, og dermed sikrer en bedre utnyttelse av samfunnets ressurser.

Etttersom svært mye av kommunens og fylkeskommunens saksbehandling er knyttet til personer, og en god del av opplysningene er personsensitive, er det nødvendig med tilstrekkelig kompetanse innenfor personvern og informasjonssikkerhet. Kommuner og fylkeskommuner har ansvar for å ivareta sikker håndtering av personopplysninger også ved bruk av digitale løsninger.

Mål:

- Kommuner og fylkeskommuner har kompetanse til å iverksette endringsprosesser og involvere de rette aktørene, basert på tjenesteområdenes behov
- Kommuner og fylkeskommuner har kompetanse til å bruke anskaffelser som strategisk verktøy for å fremme innovasjon.
- Kommuner og fylkeskommuner har ansatte som har tilstrekkelig kompetanse til å bruke aktuelle IKT-løsninger
- Kommuner og fylkeskommuner har ansatte som kan gi innbyggerne støtte og veiledning i bruk av de digitale løsningene kommunen tilbyr

Arkiv

Å finne igjen dokumenter er det viktigste formålet for arkivet, enten dokumentene kommer inn til eller sendes ut fra organisasjonen, eller de er interne dokument.

Behovet for å dokumentere hva kommunen faktisk har gjort, er gjennomgående for alle kommunens sektorer og tjenesteområder 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.

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 kommunens arkivdepot. For digitale dokumenter er prosedyrene i denne overføringen avgjørende for tilliten til materialet, og senere for verdien av dokumentasjonen. Kommuner og fylkeskommuner kan i verste fall risikere å tape rettsaker hvis det kan sås tvil om arkivdokumentasjonen.

Digitale arkiv er en forutsetning for 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.

Utfordringene i kommunesektoren er knyttet til å etterleve kravene som følger av arkivloven. Kommuner og fylkeskommuner skal ha system som sikrer at saksdokumenter blir arkivert i samsvar med arkivloven. Arkivmaterialet skal være tilgjengelig for bruk i samtid og ettertid.

Mål:

- Kommuner og fylkeskommuner har mulighet for å hente ut relevante opplysninger fra arkivet til egne ansatte, parter, publikum og omkringliggende datasystem
- Kommuner og fylkeskommuner har forsvarlig dokumenthåndtering innenfor alle fagområder, både når det utføres av kommunen selv og av andre som utfører oppgaver på vegne av kommunene

- Kommuner og fylkeskommuner har metodikk som sikrer at arkivperspektivet inngår i alle planer, kravspesifikasjoner, prosesser og anskaffelser
- Kommuner og fylkeskommuner har sørget for dokumentfangst og sikker arkivhåndtering ved implementering av nye digitale løsninger og tjenester på alle områder og for alle typer system
- Kommuner og fylkeskommuner har sikre rutiner og prosesser for langtidsbevaring av kommunens arkiver i arkivdepot
- Kommuner og fylkeskommuner har implementert NOARK5-kjerne i alle løsninger som arkiverer saksdokument

Personvern og informasjonssikkerhet

De fleste av kommunesektorens tjenester er rettet mot enkeltpersoner, og svært mange opplysninger som kommunen eller fylkeskommunen mottar eller henter inn er personopplysninger. På mange tjenesteområder dreier det seg om sensitive personopplysninger. Personopplysninger skal vernes på en slik måte at de ikke kommer i feil hender, og sensitive personopplysninger skal skjermes spesielt. Personopplysninger er opplysninger og vurderinger som kan knyttes til en enkeltperson, mens sensitive personopplysninger kan være 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.

En velfungerende internkontroll sikrer forsvarlig behandling av personopplysninger, det vil si 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 handler ikke bare om elektronisk behandling av personopplysninger, men også bevissthet om bruken av 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.

Gjennom å ha god informasjonssikkerhet og god internkontroll sikrer virksomheten at den behandler personopplysninger lovlig, sikkert og forsvarlig

I sin behandling av personopplysninger kan kommunen opptre både i rollen databehandlingsansvarlig og databehandler. I tillegg vil kommunen 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.

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

Mål:

- Kommuner og fylkeskommuner har strategi for informasjonssikkerhet
- Kommuner og fylkeskommuner har databehandleravtaler med andre som behandler personopplysninger på vegne av kommunen
- Kommuner og fylkeskommuner har databehandleravtaler med andre som kommunen behandler personopplysninger for
- Kommuner og fylkeskommuner har dokumenter som internkontroll og internsikkerhet på plass og oppdatert
- Kommuner og fylkeskommuner har løsninger som inneholder personopplysninger og sensitive personopplysninger tilfredsstillende kravene til sikkerhetsarkitektur

Arkitektur og standardisering

Kommuner og fylkeskommuner tilbyr digitale tjenester til innbyggere og næringsliv. For at innbyggere og næringsliv skal oppleve løsningene som gode, må de interne systemene kommunisere seg i mellom, og utveksle informasjon på vers 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. IKT-arkitektur kan sammenliknes med en reguleringsplan for et boligområde, med boliger, offentlige bygg osv. Reguleringsplanen bestemmer forholdet til andre planer, hvordan viktig infrastruktur plasseres og henger sammen, og hvordan infrastrukturen skal dimensjoneres.

Det er utviklet noen fellesløsninger som er egnet til gjenbruk i hele offentlig sektor, og enkelte for kommunesektoren spesielt. Slike fellesløsninger kalles felleskomponenter. Eksempler på felleskomponenter er folkeregisteret, enhetsregisteret, Altinn, matrikkelen og felles infrastruktur for elektronisk ID (ID-porten). Eksempel på en kommunal felleskomponent er SvarUT, 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 utviklet eller bidratt til utviklingen av forvaltningsstandarder. Disse er utviklet for å forenkle samhandlingen mellom interne systemer, og bidra til enklere samhandle med nasjonale løsninger. Et eksempel kan være geointegrasjonsstandard (GI-standard), som bidrar til kommunikasjon mellom sak-/arkivsystem og kart- og geodatasystem.

Mål:

- Kommuner og fylkeskommuner har utarbeidet IKT-arkitektur basert på felleskomponenter og standarder

- Kommuner og fylkeskommuner har tatt i bruk løsninger basert på nasjonale standarder og felleskomponenter
- Kommuner og fylkeskommuner har tatt i bruk løsninger basert på kommunale standarder og felleskomponenter
- Kommuner og fylkeskommuner har kravspesifikasjoner basert på nasjonale og felleskommunale standarder ved nyanskaffelser og endringer i eksisterende systemer
- Kommuner og fylkeskommuner har bredbånd med tilstrekkelig kapasitet i hele organisasjonen
- Kommuner og fylkeskommuner har bredbåndsinfrastruktur lokalt og regionalt som gir alle innbyggere og næringsliv tilstrekkelig kapasitet

Sektorielle satsningsområder

Helse og velferd

Kommunene har ansvar for at innbyggerne får gode helse- og omsorgstjenester. Tilsvarende har fylkeskommunene ansvar for gode tannhelsetjenester.

Det overordnede målet for bruk av IKT i helse- og omsorgssektoren er å understøtte de helsefaglige arbeidsprosessene i hele pasientforløpet. I det ligger at helsepersonell skal ha enkel og sikker tilgang til pasient- og brukeropplysninger, samtidig som personvernet ivaretas for pasienten. Norm for informasjonssikkerhet i helse- og sosialtjenesten skal legges til grunn for arbeidet med personvern og sikker informasjonsbehandling.

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 rask informasjonsutveksling mellom systemene i spesialisthelsetjenesten og i kommunene, slik at informasjonen alltid er oppdatert. Dette er avgjørende for kommunens videre oppfølging av pasienten at kommunen har korrekt informasjon. Pasientens og ansattes rettssikkerhet forutsetter at informasjonsutvekslingen blir logget og opplysningene arkivert.

De ansatte bør ha tilgang til bærbare enheter slik at de kan registrere helseopplysninger når de er hos pasienten. Dette vil gjøre arbeidshverdagen lettere for den ansatte og pasientinformasjonen «ferskere».

Informasjonsutvekslingen mellom primærhelsetjenesten og fastlegene og mellom primærhelsetjenesten og spesialisthelsetjenesten vil foregå gjennom Norsk Helsenett. Helsenettet består av kommunikasjonstjenester og komponenter som muliggjør sikker utveksling av pasientinformasjon. Den sensitive informasjonen i Norsk Helsenett er kryptert, og innholdet følger standardiserte formater. Det er allerede etablert standardiserte meldinger for utveksling av informasjon og entydige begreper og kodeverk.

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. Løsninger som er utviklet, testet og implementert hos samhandlingsaktørene, bør den enkelte kommune og fylkeskommune ta i bruk med en gang.

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-virksomheten i kommunen, bl.a. når det gjelder infrastruktur og sikkerhet. Kommunen bør ha oppmerksomhet rettet mot utviklingen på dette teknologiområdet, og ta i bruk løsninger som er utprøvd og ressursbesparende.

Mål:

- Kommuner og fylkeskommuner har tatt i bruk Norsk Helsenett for elektronisk samhandling
- Kommuner og fylkeskommuner har tatt i bruk løsninger som baseres på nasjonale standarder og meldingsformat for elektronisk meldingsutveksling
- Kommuner og fylkeskommuner 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
- Kommuner og fylkeskommuner har løsninger som sikrer rask tilgang til og sikker lagring av dokumentasjon i pasientadministrative prosesser og styringssystemer
- Kommuner og fylkeskommuner har løsninger som gir ansatte i helse- og omsorgstjenesten mulighet til å registrere helseopplysninger når de er hos pasienten
- Kommuner og fylkeskommuner har lagt Norm for informasjonssikkerhet til grunn for alt arbeid med personvern og sikker informasjonsbehandling.

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, mobiltelefoner 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, de kan brukes av alle, uavhengig av funksjonsevne. 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 (oppslagsverk, videoklipp, nettaviser, blogger, osv.). Skoleeier bør ha en plan for innkjøp og forvaltning av digitale læremidler, samt planer for kompetanseutvikling for lærere knyttet til bruken av læremidlene.

En trend er at elever og lærere vil i økende grad bruke sine egne digitale enheter (BYOD - Bring your own device) og sine egne programmer (BYOA – Bring your own application). En undervisning basert på elevens eget datautstyr og egne programmer, fører erfaringsmessig til egenstyrt læring og læring i grupper. Dette fordi dette gir mulighet for tids- og stedsuavhengig læring blant annet ved bruk av sosiale medier. Dette gir skoleeier en mulighet til å legge til rette for læringsløp på tvers av klasser,

klassetrinn og skoler, og den enkelte elev kan få individuelt tilpasset læring. For å få til dette må skoleeier åpne opp for Internettbaserte løsninger.

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 skoleeier betyr dette en ryddig og enklere identitetsforvaltning. Mange skoler har ennå ikke tatt Feide i bruk.

Antallet PC-er i skolen begynner nå å bli tilfredsstillende. Men mange skoler har fortsatt utfordringer med kvaliteten på maskiner og infrastruktur. Stabile driftsløsninger gjør at lærere og elever slipper å bruke tid på utstyr som ikke virker.

Skolene bruker nettbaserte tjenester og digitalt innhold i undervisningen. I takt med dette øker kravet til båndbredde, og det stilles nye og økte krav til sikkerhet og personvern. For mange kommuner og fylkeskommuner er det naturlig å vurdere inter(fylkes)kommunalt samarbeid for å møte denne utviklingen.

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
- Kommuner og fylkeskommuner tilbyr stabil drift av IKT-tjenestene for barnehagen og skolen, som ivaretar krav til kapasitet, fleksibilitet, personvern og sikkerhet

Teknikk og miljø

Innbyggere og næringsliv forventer at kommunene legger til rette for en utvikling som sikrer at arealbruk og bebyggelse blir til størst mulig gagn for den enkelte og samfunnet. Helse, miljø og sikkerhet skal ivaretas for den enkelte innbygger.

Kommunene har ansvar for at plan- og byggesaksprosessene bygger på grundige analyser og at saksbehandlingen er åpen og transparent. Kommunene skal legge til rette for innsyn og medvirkning i plan- og byggesaksprosessene.

Kommunene brukes en rekke fagsystem for å løse lovpålagte oppgaver. En del fagsystem er ikke i stand til å hente data fra eller gi data til matrikkelen, andre fagsystem og sak-/arkivsystem, ettersom de ikke kan integreres med matrikkelen på en standardisert måte. Dette kan være til hinder for effektiv arbeidsflyt. Geointegrasjonsstandard (GI-standard) er en standard som beskriver et felles grensesnitt for samspill mellom fagsystem, geografiske informasjonssystem (GIS-system) og saks-/arkivsystem. Standarden beskriver også prinsippene for dette samspillet. GI-standard er utviklet og testet i bredt samarbeid mellom kommuner, leverandører og statlige etater.

Kommunene står overfor en rekke utfordringer på området digitale planregistre. Et forprosjekt gjennomført av Miljøverndepartementet peker på kommunene har store utfordringer når det gjelder å oppfylle regelverket for planregistre. Dette innebærer at samfunnet mangler tilgang til relevant planinformasjon og en rekke kommuner mangler standardiserte elektroniske tjenester på dette området. Forprosjektet viste også at omlegging til maskinell rapportering fra planregisteret til KOSTRA vil gi store gevinster i kommunene.

Kommuner og fylkeskommuner skal foreta risiko- og sårbarhetsanalyse når det utarbeides planer for utbygging. Ny kunnskap om potensielle fareområder og effekter av klimaendringer kan føre til at tomter og områder som tidligere har vært ansett som tilstrekkelig sikre for bebyggelse, ikke lenger innfrir kravene i PBL.

I planperioden skal kommunene og fylkeskommunene ha oppnådd en bedre samhandling med innbyggerne, næringsliv og andre offentlige virksomheter innenfor teknisk sektor.

Mål:

- Kommuner og fylkeskommuner får på plass en effektiv plan- og byggesaksprosess både internt i organisasjonen, i samhandling med resten av forvaltningen og i dialogen med innbyggerne og næringsliv
- Kommuner og fylkeskommuner benytter løsninger som bygger på felles arkitekturprinsipp og standarder og bruker nasjonale og kommunale felleskomponenter i utforming av løsninger og samhandling mellom løsninger
- Kommuner og fylkeskommuner tar i bruk GI-standard i egne løsninger for tilgang til matrikkeltjenester og samhandling mellom fagsystem og sak-/arkivsystem
- Kommuner og fylkeskommuner etablerer et digitalt planregister som oppfyller kravene i nasjonal produktspesifikasjon for arealplan og digitalt planregister
- Kommuner og fylkeskommuner gjennomfører risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS) når det utarbeides planer for utbygging.