Digitaliseringsstrategier i kommunesektoren

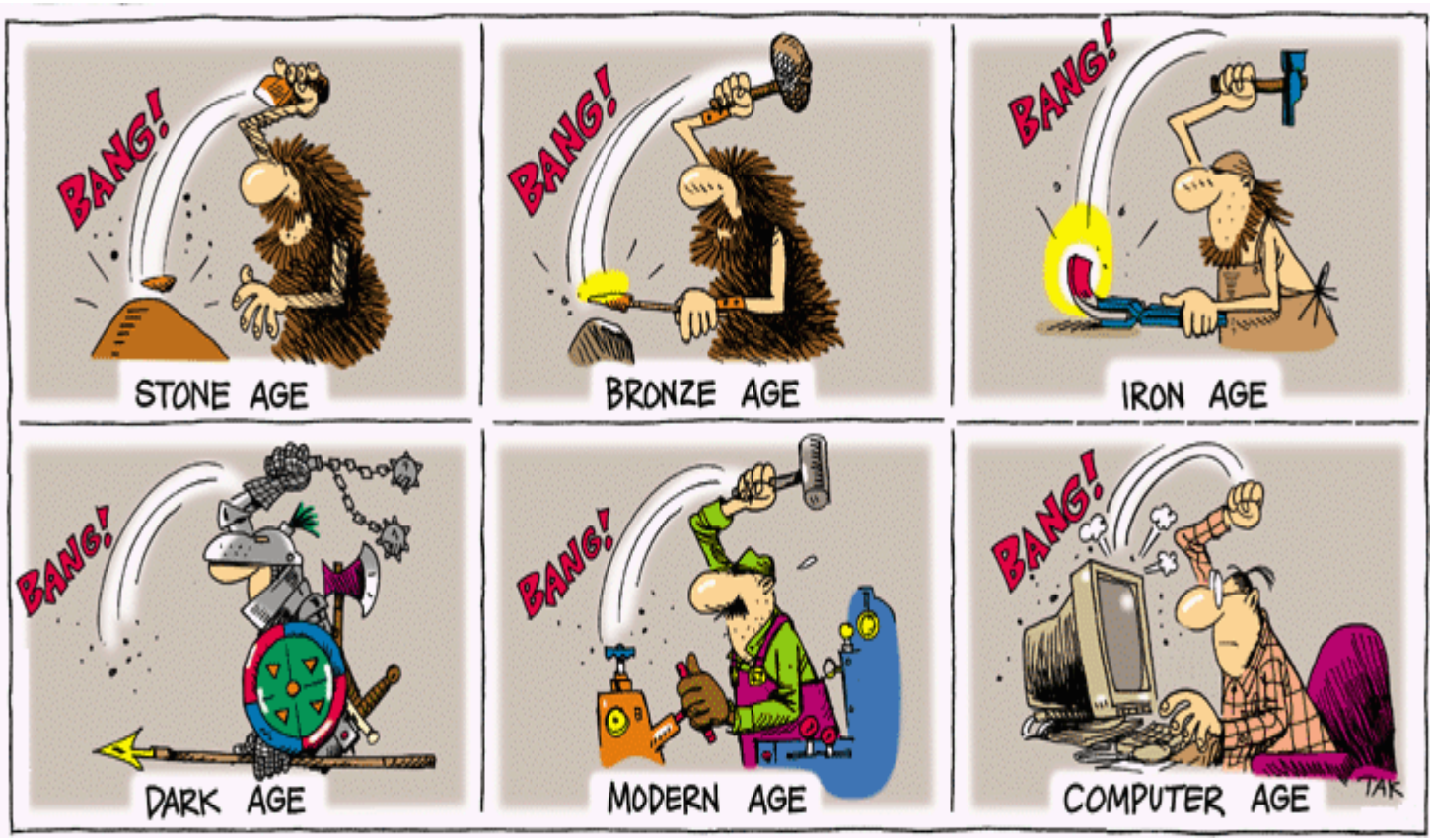
Premisser, målsettinger og satsingsområder

Fagdag IKA-Trøndelag 12. desember 2012

Svein Erik Wilthil

eKommune Rådgivning

Historisk tilbakeblikk



Verktøyene har forandret seg

…..men kanskje ikke bruken?

Hvor står Norge?

UN eGovernment Readiness Index 2012

1. Republic of Korea
2. Netherlands
3. United Kingdom
4. Denmark
5. USA
6. France
7. Sweden
8. Norway (6/2010, 3/2008)
9. Finland
10. Singapore
11. Canada
12. Australia
13. New Zealand
14. Lichtenstein
15. Switzerland
16. Israel
17. Germany
18. Japan
19. Luxembourg
20. Estonia

Hva med kommunene?

eKommune-kartleggingen 2011:

Antall innbyggere	Gjennomsnitt	Max.	Min.
Alle kommuner	195	360 ⟷	57
< 2000	151	238	57
2000-4999	179	286	107
5000-9999	202	311	114
10000-19999	225	305	167
20000-49999	230	292	154
> 50000	289	360	203

Maks poeng = 404

Store digitale forskjeller!

Hvor er (var) kommunene i Trøndelag?

- Sør-Trøndelag (15 kommuner)

Gj.snitt	Høy	Lav
186	308	130

- Nord-Trøndelag (10 kommuner)

Gj.snitt	Høy	Lav
175	254	116

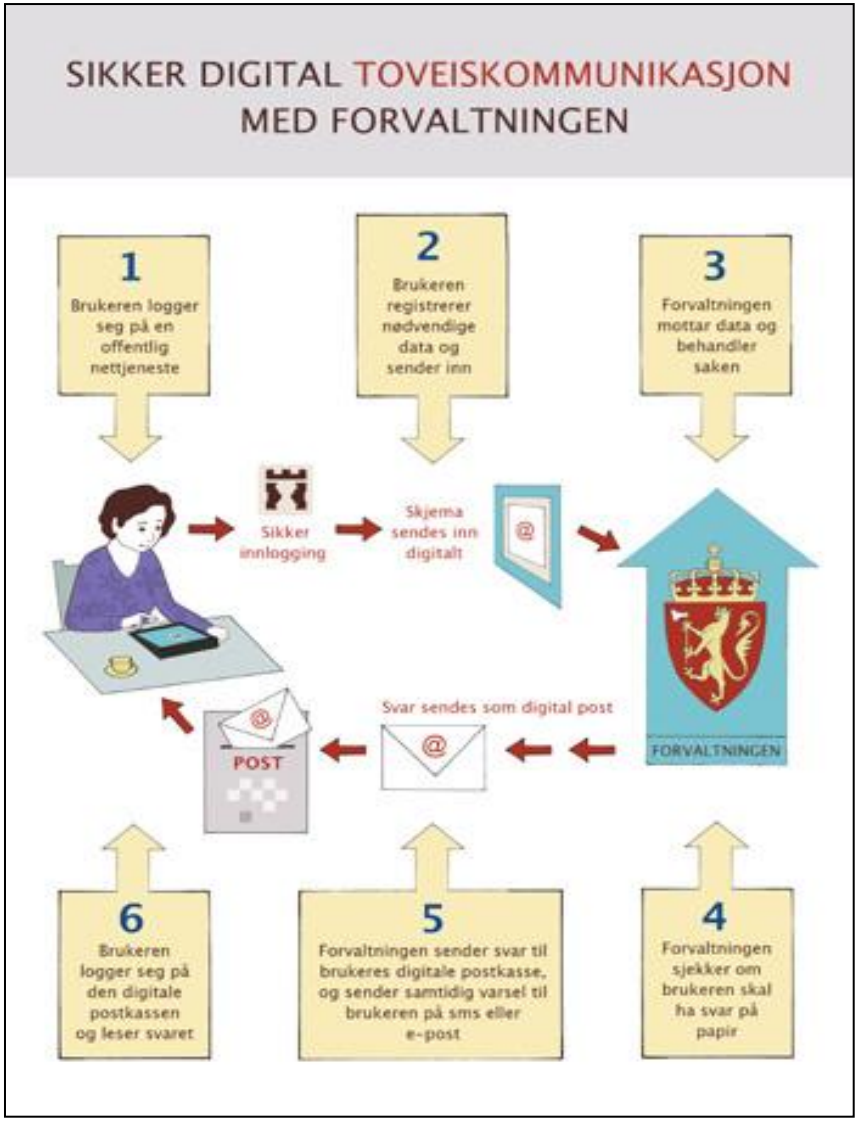
Regjeringens digitaliseringsprogram
Viktige prinsipper

- Fremtidens digitale tjenester skal etableres på felles plattform
- Digital kommunikasjon skal være hovedregelen
- Regelverk skal tilpasses digital forvaltning
- Elektroniske tjenester skal være helhetlige og brukervennlige
- Innlogging til offentlige tjenester skal være enkel og sikker
- Tilgang til veiledning i bruk av elektroniske tjenester for de som trenger det
- IKT-løsninger skal ses i sammenheng med arbeidsprosesser og organisering
- Hensynet til personvern og informasjonssikkerhet skal ivaretas

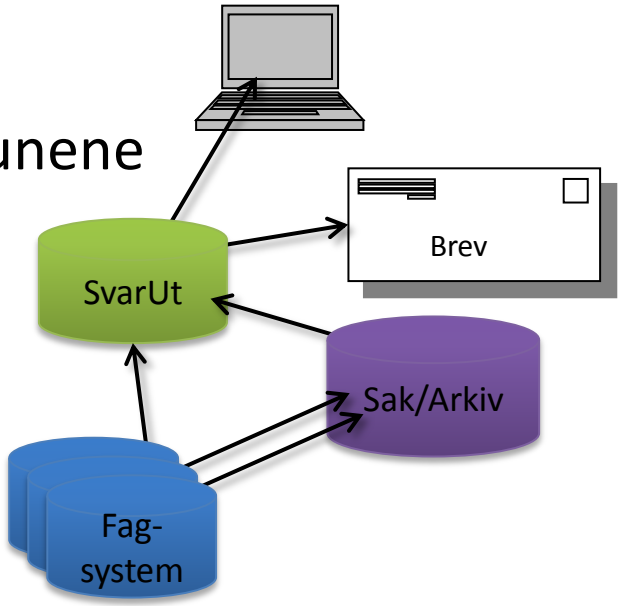
Hva er allerede gjennomført eller på gang?

- Felles arkitekturprinsipper er etablert (bindende for staten – anbefalt for kommunene)
- Standardiseringsråd etablert allerede i 2007
- Forvaltningsstandarder innføres løpende
  - ✓ Obligatoriske standarder er nedfelt i forskrift og gjelder både statlige og kommunale virksomheter
  - ✓ Andre standarder er anbefalte
- Elektronisk leverandør faktura tas i bruk i staten (fra 1. juli 2012) – forskrift for kommunene forberedes
- Det er foreslått endringer i forvaltningsloven om digital kommunikasjon som hovedregel
- Det er utformet forslag til forskrift om universell utforming av IT-løsninger

- ID-porten er etablert
  - ✓ Ca. 120 kommuner har inngått avtale om bruk
- MinID (nivå 3) er tatt i bruk av ca. 2,7 mill. innbyggere
- Ny avtale om ID på nivå 4 er inngått med Buypass, Commfides og BankID
- FEIDE til grunnskolen er under utrulling
  - ✓ Ca. 175 kommuner er FEIDE-godkjent
- MinSide legges ned
- Konkurranse om levering av digital postkasse fra 2014 (kommersielle løsninger)

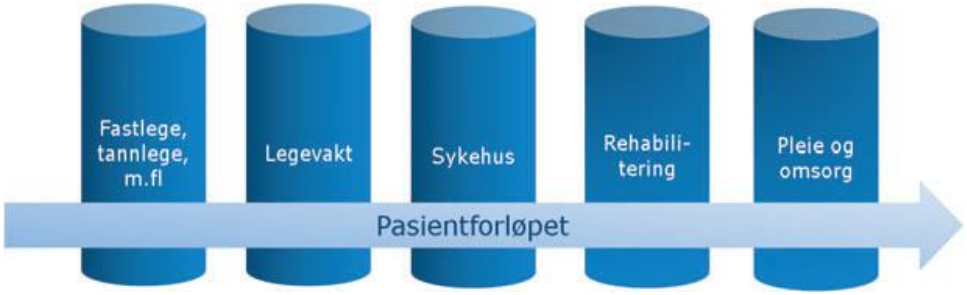


- Digitalt kontaktregister under etablering
  - Gjelder epost og mobilnummer
  - Baseres på samtykke
  - Lånekassen første bruker (fra 1. januar 2013)
- KS piloterer SvarUt – meldingsboks for utsending av elektroniske brev fra kommunene
  - En løsning for å kunne sende utgående post fra kommunen i et elektronisk format og som løsning for utsending av vanlig brevpost
  - Er tenkt realisert som en kommunal felleskomponent (sentralisert løsning)



- Det arbeides med nye IKT-løsninger for NAV (Arena-prosjektet) – foreløpig lite involvering fra kommunesektoren

- Det arbeides med nytt folkeregister og bl.a. ny personidentifikator (vil representere store innføringskostnader)
- Regjeringen legger snart fram Digital Agenda – strategi for verdiskaping og vekst mot 2020
- Det arbeides med St.meld. om oppfølging av Hagen-utvalget (velferdsteknologi)
- Stortingsmelding om digitale tjenester i helse-og omsorgssektoren fremlagt 30/11
  - Én innbygger – én journal
  - «Min helse» på nett
  - Selvbetjeningsløsninger
  - Utbredelse av meldinger
  - eResept
  - Nasjonal kjernejournal



Sterkere nasjonal styring

- KS kommer med ny eKommune-strategi i 2013
- KS har etablert et 3-årig IKT-program for kommunesektoren som bla. skal:
  - Bidra til samordning av IKT-utviklingen i kommunesektoren
  - Ivareta kommunesektorens felles faglige interesser
  - Samarbeide med staten om nasjonale løsninger
  - Utvikle og forvalte felles kommunal arkitektur , standarder, rammeverk for integrasjon og felleskomponenter
  - Organisere kompetanseutviklingstiltak
  - Utrede etablering av permanent IKT-organisasjon

KommIT

Noen framtidsperspektiver

- Økt fokus på digitalisering i off. sektor
- Mer selvbetjening for offentlige ytelser
  - ✓ Offentlige servicekontorer overflødig?
- Økt viderebruk av offentlige data
  - ✓ Verdiøkende tjenester
- Kontantfritt samfunn og heldigitale transaksjoner
  - ✓ Norge først ute ?
- «Bring your own device» (BYOD)
- Alt er koblet opp mot Internett
- Sosiale teknologier også til virksomhetskritiske anvendelser
- Et digitalt kompetent og kjøpekraftig eldresegment pådriver for digitale tjenester

- Mer interkommunalt samarbeid
  - ✓ Økte krav til kommunale ytelser gjør interkommunalt samarbeid lønnsomt og nødvendig for mange kommuner
    - Større og bedre innkjøp, besparelser i driften.
    - Utvikling og profesjonalisering av IKT-fagmiljøet.
    - Muligheter for funksjonssamarbeid mellom kommunene.
    - Understøttelse av en regional identitet.
- Økt bruk av skytjenester
  - ✓ Dataprosessering, datalagring , programvare og servere i eksterne serverparker (nasjonale/regionale serverparker/ASP-leverandører finnes allerede, f.eks. Ikomm, Visma)
    - Skytjenester utenfor norsk jurisdiksjon problematisk, jfr. bl.a. Google (men Narvik har fått OK fra Datatilsynet)
    - Keiserens gamle klær ?

      Kommunedatasamarbeidet fra 1973-1995 – databehandling på s store servere, datautveksling over telefonnettet

Hvorfor kommunal digitaliseringsstrategi?

«If you aim at nothing..
you will hit it every time!»

Zig Ziglar
(Am. forfatter/motivator)

Digitaliseringsstrategien skal bidra til å sette fokus på de viktigste målsettingene ved å bruke IKT for å skape bedre tjenester og mer effektiv forvaltning

NB! Mange kommuner har fortsatt ikke utarbeidet IKT-/digitaliseringsstrategi!

Hvordan bør strategiarbeidet organiseres?

- Viktig at initiativet/oppdraget kommer fra rådmannen
- Før strategiarbeidet igangsettes kan det være klokt å engasjere uavhengig konsulent for å gjennomføre en status/SWOT-analyse
- Rådmannens ledergruppe bør være styringsgruppe for strategiarbeidet
- Prosjektleder kan være f.eks. stabsjef/org.sjef (ikke IT-sjef)

- Prosjektgruppen bør bestå av personer fra tjenesteområdene med særlig kunnskap om bruk av IKT-løsningene, person(er) fra IT-avdelingen samt tillitsvalgte. Innleid rådgiver kan evt. bistå (men ikke styre prosessen)
- Strategidokumentet bør behandles i formannskap/kommunestyre

Hva bør være hovedinnholdet i digitaliseringsstrategien?

- Strategidokumentet kan være kortfattet (10-12 sider) og bør bare inneholde beskrivelse av hovedmål for tverrsektorielle områder og de viktigste tjenesteområdene (ingen tiltak)
- Strategiperioden bør ikke være mer enn 3-4 år
- Strategien må følges opp med årlige handlingsplaner og budsjetter
- Mulig innhold:
  1. Innledning
  2. Overordnede prinsipper
  3. Visjon
  4. Tverrgående satsingsområder
  5. Viktigste tjenesteområder
  6. Vedlegg

1. Innledning

- Betydningen av kommunal digitaliseringsstrategi
- Teknologiske og samfunnsmessige trender/utfordringer
- Viktigste lover og regler
- Styringsdokumenter fra sentrale myndigheter
- IKT-status i kommunen (sammendrag)
- Felles digitaliseringsstrategi for kommunesektoren (KS)

2. Overordnede prinsipper

- Digitaliseringen skal ha et tydelig innbygger/bruker-fokus
- Digital kommunikasjon skal være hovedregelen for kommunikasjon mellom innbyggerne og kommunen
- Data skal registreres en gang og kunne gjenbrukes til flere formål
- Digitalisering skal bidra til høy kvalitet i kommunens tjenesteyting
- Digitalisering av forvaltning og saksbehandling skal bidra til frigjøring av ressurser

- Digital samhandling skal være hovedregelen for samarbeid og kontakt med andre forvaltningsenheter og samarbeidspartnere.
- Planlegging og gjennomføring av digitaliseringsstrategien og realisering av gevinster er et lederansvar.

3. Visjon

Visjonen skal tegne et framtidsbilde av den digitale kommunen, f.eks.:

«Digitalisering er tatt i bruk på alle områder for å utvikle gode tjenester og effektiv forvaltning.

Digital kommunikasjon er hovedregelen for dialog med innbyggerne og samhandling med andre offentlige og private virksomheter. Innbyggerne er gitt innsyn i egne data gjennom sikker pålogging til kommunens datasystemer og arkiver. Innbyggerne og næringslivet er fornøyd med kommunens digitale tjenester»

4. Tverrgående satsingsområder

Tverrgående satsingsområder omfatter funksjoner som er felles for alle tjenesteområder i kommunen. Tverrgående funksjoner skal bidra til et integrert og helhetlig digitalt tjenestetilbud til innbyggere og næringsliv og sørge for effektiv organisering og styring av kommunens virksomhet.

For alle satsingsområdene settes hovedmål og evt. delmål

- **Kommuneportal**
  - Krav til tilgjengelighet, brukertilpasning og nyttig innhold (kvalitetskriterier på nett)
  - Universell utforming
  - Standarder for tegnsett mv.
  - Emneordregister (LOS)
  - Sikker innlogging til personlig side
  - Innsynsløsninger
  - Sosiale medier (Facebook, Twitter, chat etc.)

MinID
bankID
buypass
COMMFIDES

Eksempel på målformulering:

Kommunens internettportal skal være i samsvar med nasjonale krav til tilgjengelighet og tilfredsstille brukernes behov for informasjon, dialog og tilgang til elektroniske tjenester.

- **Intranett/ansattportal**
  - Bør omfatte alle tjeneste-/virksomhetsområder
  - Arbeidsflate for den enkelte ansatte – rolle og oppgavestyrt
  - Tilgang til dokumenthåndteringssystem, arkiv, epost, aktuelle fagsystemer mv.
  - Tilgang til planer, møtereferater, kalender/årshjul, rutiner, regler, interne skjemaer etc.
  - Arena for informasjonsdeling og samhandling – kontaktinformasjon til alle ansatte
  - Ledd i kommunens arbeidsgiverstrategi - verktøy for å bygge «vi-kultur» i organisasjonen

Eksempel på målformulering:

Kommunen skal ha en ansattportal som tilfredsstiller behovet for dokumenthåndtering, intern samhandling, informasjonsdeling og kulturbygging.

- **Administrative fellesløsninger**
  - Sak-/arkivsystem
    - ✓ Regler og rutiner for arkivering av alle typer henvendelser
    - ✓ Scanning og konvertering av papirarkiv
    - ✓ Noark 5
  - Økonomisystem
  - Lønns- og personalsystem
    - ✓ Ferie og fraværsregistrering
    - ✓ Registrering av arbeidstid
  - Innkjøpssystem
    - ✓ Elektronisk fakturering
  - Rapporterings- og styringssystem

Eksempel på målformulering:

Kommunen skal ha administrative løsninger som ivaretar behovet for styring, effektiv saksbehandling og sikker lagring av felles data.

- **Informasjonssikkerhet**
  - Dokumenterte sikkerhetsrutiner
  - Brannmur og antivirus
  - Regler for hjemmekontor, håndtering av mobile enheter, minne-pinner
  - Innloggingsløsning
  - Kvalifiserte sertifikater
  - ID-porten, eID mot innbyggerne
  - Opplæring av ansatte
  - Beredskap

Eksempel på målformulering:

Kommunen skal ivareta personvernet og sørge for sikker informasjonsbehandling i henhold til lovverket og løpende vurdering av trusselbildet

Arkitektur og standardisering

Arkitekturprinsippene:

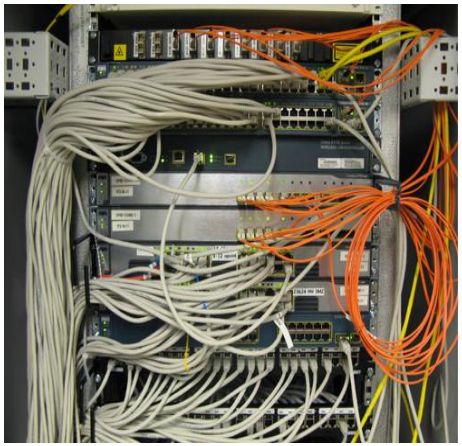
- *Tjenesteorientering*
- *Interoperabilitet*
- *Tilgjengelighet*
- *Trygghet*
- *Åpenhet*
- *Fleksibilitet*
- *Skalerbarhet*

- Offentlige arkitekturprinsipper
- Tjenesteorientert arkitektur
- Integrasjon sak/arkiv- og fagsystemer
- Åpne standarder
- Mellomvare/servicebuss
- Fri programvare/Open Source

Eksempel på målformulering:

Kommunen skal ha en tjenesteorientert IKT-arkitektur som bygger på offentlig godkjente arkitekturprinsipper og åpne standarder

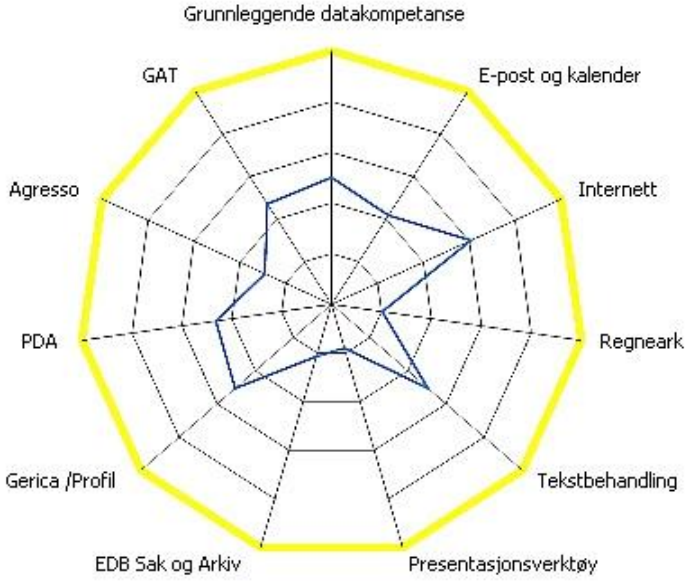
- **Infrastruktur og programvare**
  - Nettverkstruktur – fiber og trådløst
  - Virtualisering av servere
  - Løsninger for hjemmekontor
  - Samordning av komm.kanaler
  - Telefoni (fast og/eller mobil)
  - Fagsystemer basert på åpne standarder
  - Noark-baserte sak/arkiv-systemer
  - Krav til leverandører



Eksempel på målformulering:

Kommunen skal ha nettverk, utstyr og programvare som tilfredsstiller tjenesteområdenes behov for moderne IKT-løsninger og sikrer effektiv samhandling i organisasjonen

- **Kompetanse**
  - Strategisk kompetanse
  - Bestillerkompetanse
  - Prosjektkompetanse
  - IKT-kompetanse
  - Brukerkompetanse
  - Kompetansekartlegging
  - Kompetanseutviklingsplan

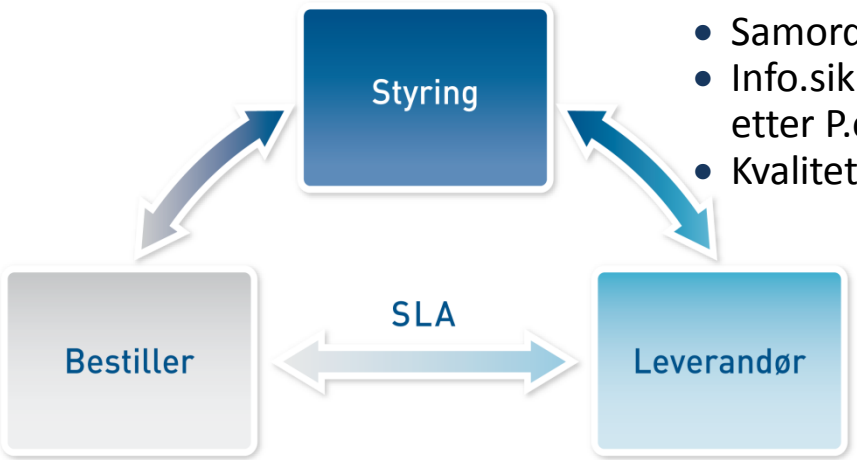


Eksempel på målformulering:

Alle ansatte i kommunen skal være digitalt kompetente til å utføre sine arbeidoppgaver.

Organisering og styring av IKT-virksomheten

- IKT-strategi
- IKT-infrastruktur og teknologisk plattform
- Samordning og prioritering
- Info.sikkerhet og overordnet behandlingsansvar etter P.oppl.loven
- Kvalitetssikring og etterlevelse («compliance»)



- Brukerfokus: brukerkrav og enhetens funksjonelle krav
- Finansiering
- Gjennomføring av prosjekter (anskaffelse og implementering)
- Organisasjonsutvikling – nye prosesser og rutiner pluss tilpasninger i eksisterende
- Sikkerhet og operativt behandlingsansvar etter P.oppl.loven
- Opplæring og kompetanseheving
- Kost/nytte – gevinstrealisering

- Leveranse av drifts- og forvaltningstjenester i samsvar med SLA
- Bistå ved eksterne leveranser til enhetene
- Tilby brukerstøttetjenester
- Tilby rådgivningstjenester

Tjenesteområdene

For alle tjenesteområdene settes hovedmål og evt. delmål

- Helse og omsorg
- Oppvekst og læring
- Velferd
- Plan og miljø
- Teknisk sektor
- Kultur
- ……

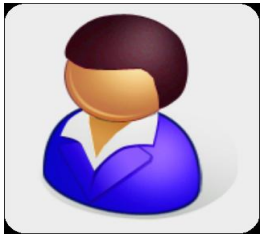
Noen tjenesteområder er så omfattende at det kan være aktuelt med egne delstrategier. Gjelder særlig helse/omsorg og oppvekst/læring.

Vedlegg (eks.)

- Oversikt over aktuelle lover og forskrifter
- Oversikt over styringsdokumenter fra sentrale myndigheter (St.meld., St.prp., strategidok.)
- Oversikt over kommunale styringsdokumenter (kommuneplan, langtidsbudsjett, andre planer)
- Statusanalyse av IKT-bruk i kommunen
- Data fra KOSTRA og andre kartlegginger, f.eks. innbyggerundersøkelse
- Evt. litteraturliste

Litt om mulige gevinster

110 kr.



80 kr.

40 kr.

3 kr.

<u>Eks. 1</u>:

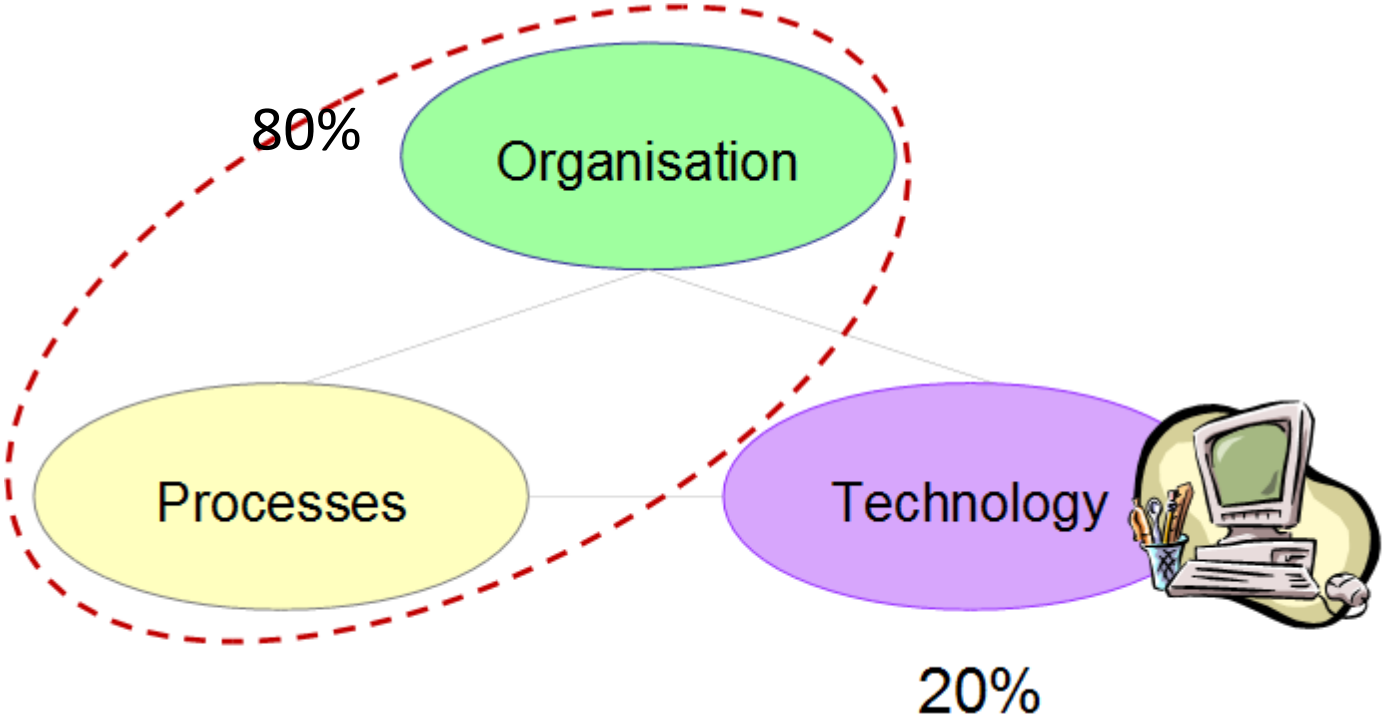
En kommune med ca. 6500 innb. har ca. 11000 personlige henvendelser og 22000 telefonhenvendelser pr.år.

- Dersom 80% av henvendelsene gjøres elektronisk kan gevinsten være (teoretisk) **1,3 mill.kr. eller 205 kr./innb.**
- Innføring av elektronisk leverandørfaktura istedenfor scanning vil kunne bety en besparelse for kommunen på ca. **130.000 kr. eller 20 kr./innb.**
- Elektronisk utsending av brev (80%) vil kunne gi en gevinst i reduserte portoutgifter for kommunen med ca. **325.000 kr**. **eller 50 kr./innb**.)
- Elektronisk mottak av brev (50%) vil kunne gi en gevinst for kommunen på ca. **190.000 kr. eller 30 kr./innb.**

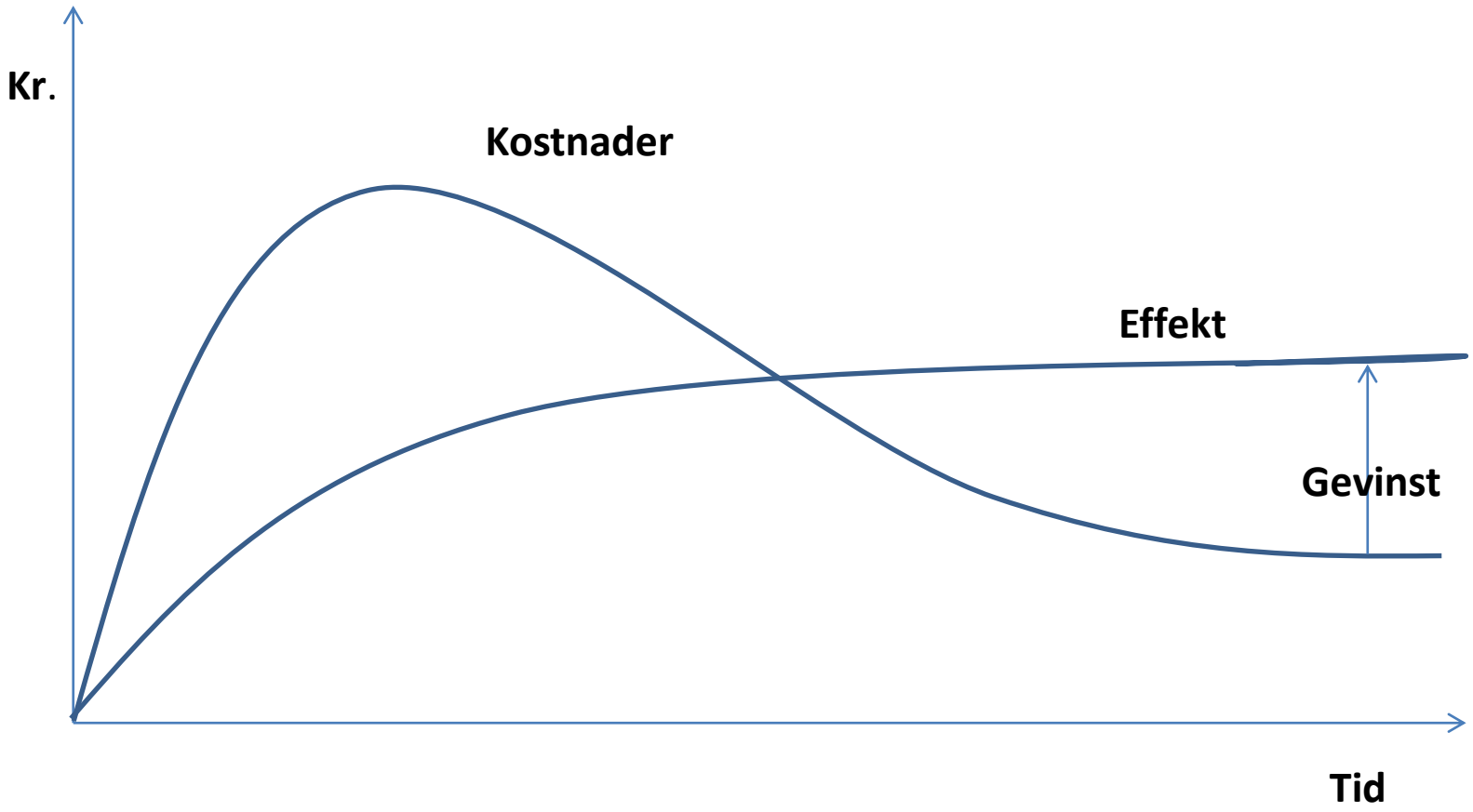
- **Eks. 2:** Prosessanalyse av søknad om ambulerende skjenkebevilling i Arendal viste at elektronisk søknadsprosess kunne redusere kostnadene med **90%** og behandlingstiden gikk ned **fra 14 til 2 dager**
- **Eks. 3**: Fra rapporten «Helse Norge mot 2030»: Hvis 1 av 4 eldre flyttes til en mindre krevende omsorgssektor ved hjelp av nye hjelpemidler, vil det kunne frigjøres opptil **40.000 årsverk** i 2030.
- **Eks. 4:** KL i Danmark har regnet ut at danske kommuner kan spare **2 mrd.kr. /år eller ca. 365 kr./innb.** fra 2015 gjennom økt digitalisering

Gevinstrealisering

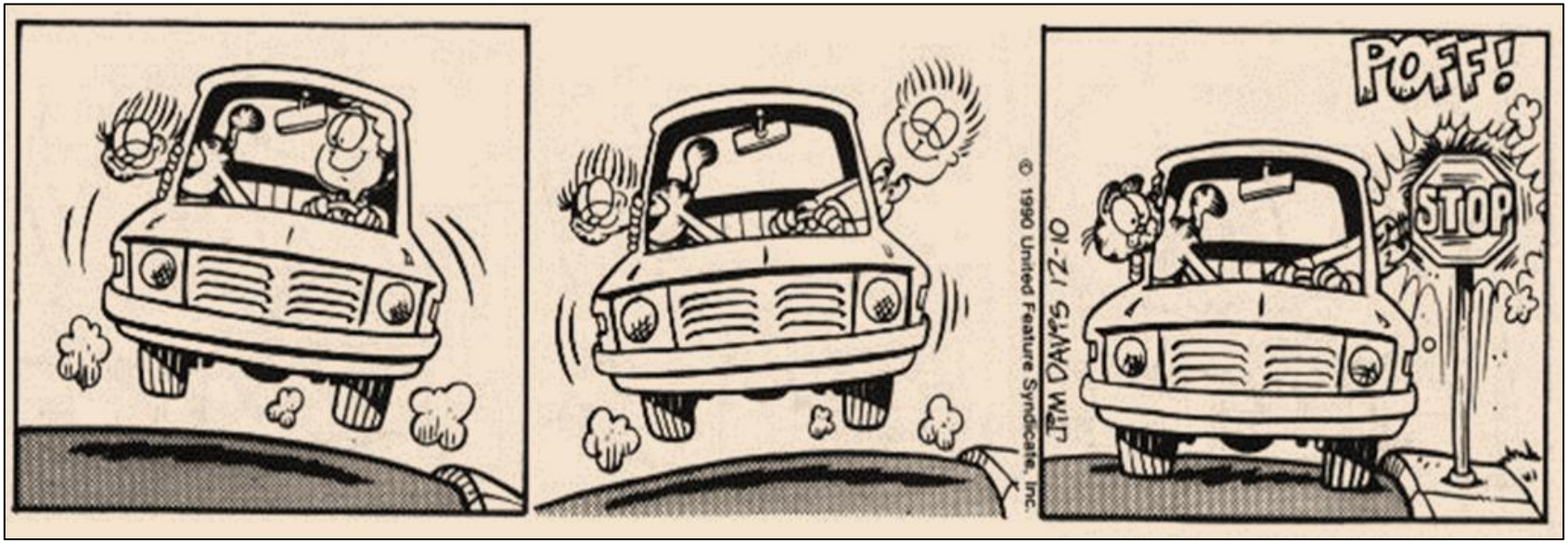
Viktig å huske på at endringer i organisasjon og prosesser representerer 80% av gevinstpotensialet ved bruk av IKT



Også viktig å huske på at realisering av gevinster ved IKT-investeringer tar tid!



Mange er på vei mot den digitale kommunen……



……..men uten en klar strategi kan det lett gå galt!