



VESTRE TOTEN KOMMUNE



DIGITALISERINGSSTRATEGI 2020 -2024

Vedtatt Vestre Toten kommunestyre – sak 009/2021

04.02.2021



TRYGGHET, TRIVSEL OG UTVIKLING

Innhold

Innledning.....	2
Visjon	2
Digitalisering inn i 2020-årene	3
Forankring og mål.....	4
Én digital offentlig sektor	5
Sammenhengende tjenester med brukeren i sentrum.....	7
Økt deling av data og verdiskaping	9
Økt digital kompetanse	13
Styring og samordning for en mer sammenhengende offentlig sektor	14
Styrket samarbeid med privat sektor	15
Digital sikkerhet.....	16
Referanser	17

Innledning

Det er en nasjonal målsetting i Norge, jfr. digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019 - 2025, at digitalisering skal bidra til en «mer effektiv offentlig sektor, mer verdiskaping i næringslivet og ikke minst en enklere hverdag for folk flest». Dette er en strategi som ble vedtatt i juni 2019 og er én felles strategi inngått mellom regjeringen og KS. Strategien har som fokus «Én digital offentlig sektor».

Å bli én digital offentlig sektor, krever at vi endrer arbeidsmåter og strukturer, har riktig kompetanse og at vi løser flere oppgaver digitalt. Vi skal tilby sammenhengende tjenester, vi skal benytte fellesløsninger fremfor å etablere hver våre og sørge for at fellesløsninger virker på tvers av forvaltningsnivåer og sektorer. Ambisjonen er at ingen skal bli «kasteball» mellom ulike offentlige aktører, og derfor må vi jobbe sammen for å løse brukernes behov.

Samordning og samarbeid på tvers av forvaltningsnivåer og sektorer må til for at offentlig sektor skal kunne ta ut gevinster ved bruk av ny teknologi. Trangere økonomisk handlingsrom, økte og endrede behov fra brukerne, krever at offentlig sektor jobber på nye måter.

Det betyr at den foretrukne kommunikasjonskanal en mellom kommunens innbyggere/næringsliv og det offentlige skal være digital. Vestre Toten kommunes strategi danner et sett med felles mål som beskriver hvordan digitaliseringsarbeidet skal videreføres. Strategien sier hva kommunen skal oppnå, og skisserer noen av utfordringene kommunen står overfor.

SSB-undersøkelse om bruk av IKT i husholdningeneⁱ viser at Norge er i europatoppen i bruk av offentlige netjtjenester. OECD påpeker i sin *Digital Government Review of Norway*ⁱⁱ, at Norge er et av de landene som har kommet lengst når det gjelder digitalisering, men peker på behov for sterkere styring og samordning av arbeidet. Det pekes på behovet for sterkere koordinering og tydeligere rolle- og ansvarsfordeling mellom sektorer og forvaltningsnivåer. Anbefalingen er at Norge fremover fastsetter ambisiøse og forpliktende mål for å øke effektiviserings- og digitaliseringstakten. Riksrevisjonen har pekt på forbedringspunkter, blant annet knyttet til gevinstrealisering, utnyttelse av fellesløsningene og behov for sterkere sentral styring.

Visjon

Vestre Toten kommunes forrige digitaliseringsstrategi, jfr. K-sak 039/19, hadde følgende visjon: «Vestre Toten kommune – tilgjengelig der du er (TDDE)»



Denne visjonen vurderes dekkende også for det videre arbeidet og bygger opp under én digital offentlig sektor.

Digitalisering inn i 2020-årene

Digitalisering er en stor drivkraft for måten kommunal sektor inkl. Vestre Toten kommune organiserer og leverer sine 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 kloke grep allerede nå for å få løsninger til innbyggernes, næringslivets og samfunnets beste.

Digitalisering dreier seg i stor grad om endring og fornyelse av tjenester, prosesser og arbeidsmåter. Digitalisering innebærer å forbedre og gjøre tjenester tilgjengelig ved bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT). Ledelse, kultur og holdninger står sentralt. Digitalisering er samspillet mellom prosesser og teknologi i organisasjonen. Paradoksalt nok handler digitalisering vesentlig mer om å ha fokus på arbeidsprosesser og arbeidsmåter enn teknologi. Det er et lederansvar å sikre at kommunen faktisk leverer merverdi gjennom digitaliseringsinitiativene som settes i gang. Gevinstberegning og realisering er dermed også to helt sentrale stikkord.

Derfor trenger kommunen en digitaliseringsstrategi og handlingsplaner, og disse må sees i sammenheng med organisasjonens overordnede planer og tjenesteområdenes behov. Digitaliseringsstrategien er et virkemiddel for å oppnå dette.

Digitalisering bidrar til å effektivisere. Digitale løsninger kan og bør gå på tvers av sektorer og nivåer, og skal gi en bedre arbeidsflyt som bidrar til økt produktivitet. Økt produktivitet frigir tid for medarbeidere og gir muligheter for å øke kvaliteten på tjenestene.

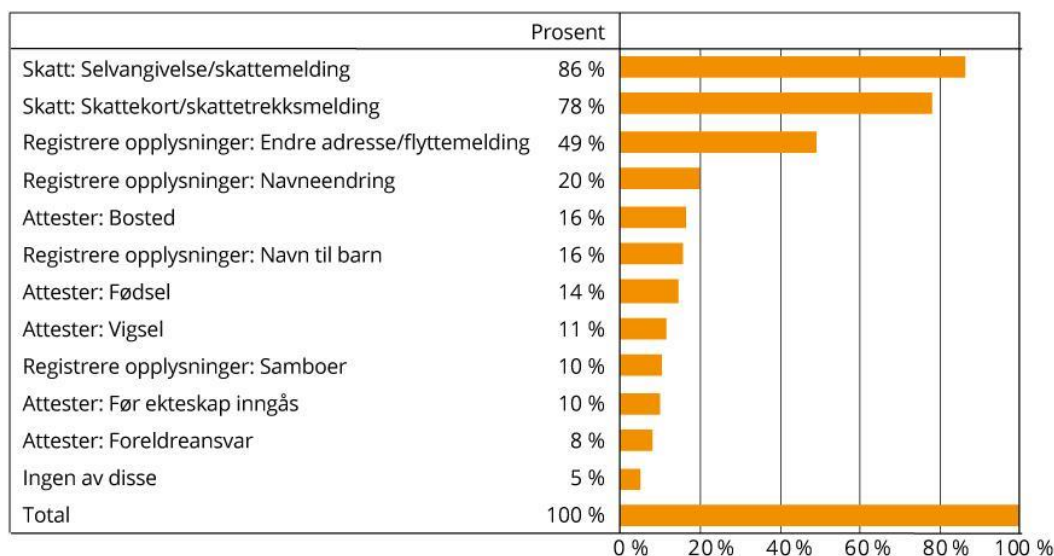
Skal kommunen lykkes med digitalisering, kreves en helhetlig og metodisk tilnærming og tydelig prosjektstyringⁱⁱⁱ på tvers, ikke bare på tvers av forvaltningsnivåer, men også på tvers av egne avdelinger og tjenesteområder. For Vestre Toten kommune blir digitalisering avgjørende når vi skal planlegge for gode tjenester i fremtiden. Skal kommunen lykkes med utviklingen av de digitale tjenestene, må vi ha en langsiktig satsing og en tydelig strategi for digitaliseringsarbeidet.

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, pålitelige - og helst sammenhengende og «sømløse».

Sentio Research Norge gjennomførte i november 2018 en kvantitativ undersøkelse på oppdrag fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) av digitaliseringen av offentlige tjenester fra et brukerperspektiv. Undersøkelsen var rettet mot brukere i befolkningen og i næringslivet. Befolkningen har høyest kjennskap til tjenestene fra Skatteetaten/Altinn og Helse-Norge. Nærings-drivende har høyest kjennskap til tjenestene for firmaattest og skatte-attest.

58 prosent av befolkningen og 64 prosent av de næringsdrivende svarer at de er fornøyd med offentlige digitale tjenester.

Sentio-undersøkelsen Kjennskap til digitale tjenester andel av befolkningen



Figur 2.2 Andel i befolkningen som har kjennskap til eller har brukt digitale tjenester fra Skatteetaten/Altinn (n=1005)

Tjenester knyttet til fødsel, vigsel og ekteskap, endre adresse og flytting i tabellen «Kjennskap til digitale tjenester andel av befolkning» er basert på Folkeregisteret i Skatteetaten. Skatteetaten moderniserer Folkeregisteret og flere av tjenestene digitaliseres i samarbeid med andre myndigheter. Et eksempel er at innbygger i dag melder flytting både til Skatteetaten og Posten. I den nye tjenesten kan innbygger gjøre dette i én prosess, der meldingen går både til Skatteetaten og Posten.

Forankring og mål

Dette dokumentet er utarbeidet i tråd med overordnede styringsdokumenter, lover, forskrifter og Vestre Toten kommunes verdier.

«Trygghet, trivsel og utvikling» er visjonen/verdiene/slagordet til Vestre Toten kommune vedtatt gjennom kommuneplanen for perioden 2012 - 2023.

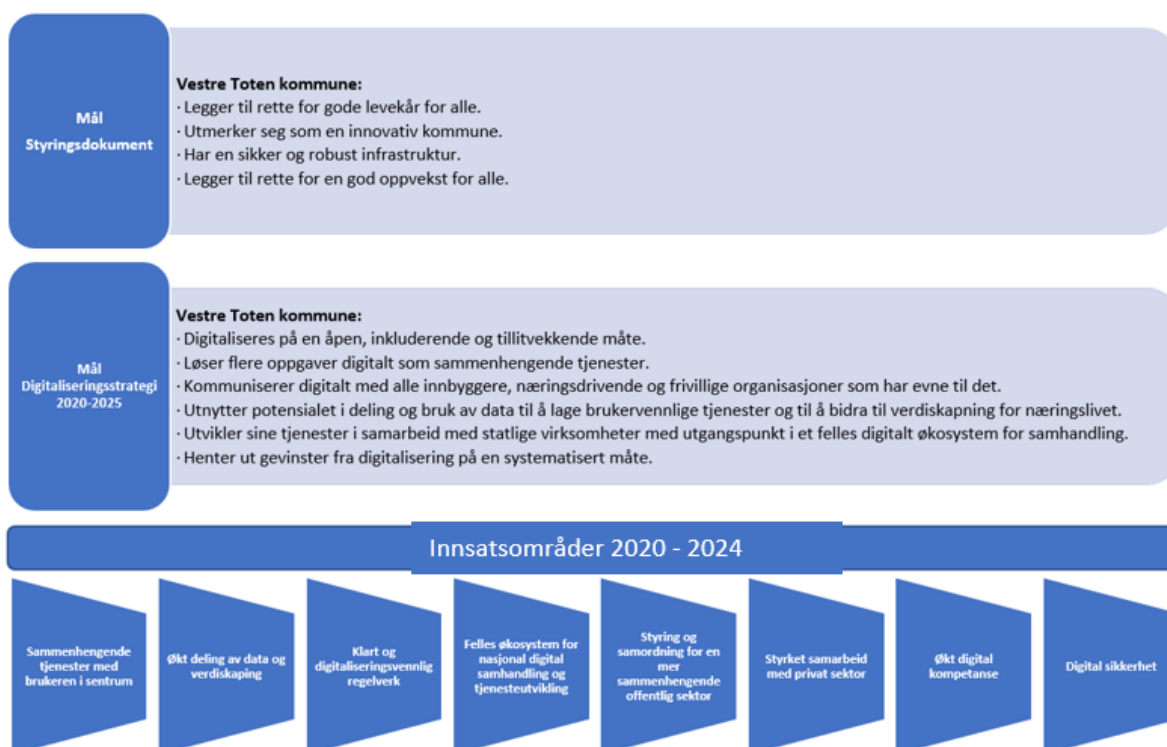
Kommuneplanen definerer fire hovedmål som underbygger denne:

- God oppvekst
- Gode levevilkår
- Innovativ kommune
- Sikker og robust infrastruktur

Å nå målene definert i kommuneplanen forutsetter at vi også jobber målrettet med digitalisering.

Vestre Toten kommunes digitaliseringsstrategi 2020-2024 bygger på og er så langt mulig i tråd med staten og KS' strategi: Én digital offentlig sektor - Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025.

Strategien har vært til diskusjon og vurdering i kommunedirektørens ledergruppe (KLG). Valg av varighet innebærer at en revisjon bør gjøres i første fase av neste kommunestyreperiode.



Én digital offentlig sektor

Den statlige/KS' digitaliseringsstrategi er en oppfølging av Stortingsmeldingen *Digital agenda* (2015-2016), som også Vestre Toten kommunes forrige versjon av digitaliseringsstrategi ble bygget opp om. Strategien *Én digital offentlig sektor*^{iv} definerer felles mål og innsatsområder for digitaliseringsarbeidet frem mot 2025.

Det er første gang at regjeringen og KS har gått sammen om en strategi for digitalisering av offentlig sektor. Målet er å få brukerne til å oppleve én digital offentlig sektor.

<https://www.ks.no/fagomrader/digitalisering/felleslosninger/sammen-om-en-digital-offentlig-sektor/>

Digitalisering av offentlig sektor skal gi en enklere hverdag for innbyggere, næringsliv og frivillig sektor gjennom bedre tjenester, mer effektiv ressursbruk i offentlige virksomheter og legge til rette for produktivitetsøkning i samfunnet. Hensikten med strategien er å understøtte digital transformasjon i hver enkelt virksomhet, og i offentlig sektor som helhet.

4. februar 2021



Tiltak i strategien som KS og regjeringen er sammen om:

- Etablere et nasjonalt økosystem for digital samhandling.
- Videreutvikle samarbeidet mellom offentlige og private for å lage innbyggerorienterte løsninger der brukerne får tilgang til egne data og tjenester som er skreddersydd den enkeltes behov.
- Jobbe for bedre deling av data, både mellom privat og offentlig sektor – og mellom tjenester i offentlig sektor Vi er enige om samarbeid og samstyring mellom staten og kommunal sektor basert på likeverd. Det blir viktig at vi i fellesskap lage retningslinjer for når og hvordan kommunal sektor skal involveres i statlige beslutninger som omhandler digitalisering.
- I tillegg til administrative møteplasser, er det viktig at det etableres en politisk arena der kommunal sektor og staten kan følge opp arbeidet med strategien.
- Jobbe sammen om en strategi for digital kompetanse i offentlig sektor.

I dag er det ofte slik at brukerne må forholde seg til flere tjenester fra ulike virksomheter når de skal få dekket sine behov eller løst sine oppgaver. Brukerne må da gå fra nettsted til nettsted for å skaffe seg informasjon og få utført det de søker. Det er stor variasjon i hvilken grad offentlige virksomheter ser tjenester i sammenheng og har satt seg inn i brukernes behov. IT i praksis for 2019 ^v viser at digitaliseringen øker i offentlig sektor, men det stagnerer i utviklingen av avanserte digitale tjenester til brukerne. Andre undersøkelser ^{vi} viser at brukeropplevelsen er fragmentert og at tjenestene er lite sammenhengende. Spesielt gjelder dette når tjenesteleveransene går på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer. Brukerne ønsker seg mer sømløse digitale tjenester, også i saker som går på tvers av virksomheter. Disse hovedprioriteringene som nevnes over for den nasjonale digitaliseringspolitikken er derfor også svært aktuelle føringer for Vestre Toten kommune.

Visse kapitler i *En digital offentlig sektor* er av så vidt overordnet fokus at de ikke har fått eget definert fokusområde i TDDE, men relevant innhold er hensyntatt så langt mulig. Dette er f.eks. kapitlene «klart og digitaliseringsvennlig regelverk», «styring og samordning for en mer sammenhengende offentlig sektor» og «felles økosystem for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling». Videre er det valgt å slå målsettingene for noen kapitler sammen da de brutt ned fra makro- til mikronivå ikke vurderes naturlig å skille.

Sammenhengende tjenester med brukeren i sentrum

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/?ch=3>

Offentlige tjenester skal oppleves sammenhengende og helhetlige av brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem. Kommuner, fylkes-kommuner og statlige virksomheter må samarbeide på tvers av forvaltningsnivåer og sektorer for å lykkes med denne ambisjonen. Med brukerne menes både innbyggere, frivillig sektor og offentlige og private virksomheter.

De fleste arbeidsprosessene som utføres i kommunen er en del av et tjenestetilbud til enten innbyggere, organisasjoner og næringsliv eller medarbeidere. Mange av prosessene vil oppnå økt kvalitet ved at de digitaliseres og 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 i mange tilfeller generere en aktivitet i fagsystem på andre tjenesteområder. Gode digitale løsninger setter brukerens behov i sentrum. For å lykkes med god digital forvaltning, trenger vi digitale selvbetjeningsløsninger som er forståelige og enkle å ta i bruk.

Vestre Toten kommune kan på flere områder utnytte mulighetene ved bruk av digital dialog i større grad enn i dag. Dette gjelder både dialog med innbyggere, næringsliv og offentlig forvaltning. Bærende kommunikasjonskanaler i dag, foruten de digitale, er telefon, papirbasert kommunikasjon og e-post. I begrensede tilfeller har manuelle prosesser gått over til å bli halv- og helelektroniske, blant annet via hjemmesiden. Brukervennlige hjemmesider er en forutsetning for digitalisering, og gi en god oversikt over informasjon og tjenester samt gi mulighet til dialog og innsyn. Disse er i kontinuerlig utvikling og integrasjon med Vestre Toten kommunes kanaler i sosiale medier. Sosiale medier har blitt den digitale møteplassen der informasjon deles på en enkel og rask måte. De er viktige kommunikasjons- og beredskapskanaler.

Innbyggernes behov for de ulike kommunale tjenestene vil i stor grad være avhengig av hvilken livssituasjon de befinner seg i. Å gi foreldre automatisk informasjon om aktuelle barnehager i nærområdet er et eksempel på hvordan digitale løsninger kan bidra til økt service. Allerede i dag kan mye av saksbehandlingen automatiseres. Det kan skje gjennom å tilby såkalte «pushtjenester», slik at innbyggere slipper å søke om tjenester de automatisk har rett til, eller å gi automatiske svar der det ikke er behov for bruk av skjønn. Automatiserte regelstyrte prosesser og støttende kunstig intelligens kan hjelpe ansatte i kommunal forvaltning. For brukerne betyr dette raskere svar og enklere selvbetjening. Tilretteleggelse for samtaler via video og chat for å hjelpe de som står fast når de bruker de digitale løsningene er aktuelt. En del kommuner har tatt i bruk automatiserte svartjenester som kan svare på en god del av de vanligste henvendelsene til kommunen. Et eksempel er svartjenesten «Kommune-Kari»^{vii}.

For at en tjeneste skal oppleves som nyttig av brukerne, må utviklingen av tjenesten være basert på en grundig forståelse av brukernes behov. Som kommune må vi tørre å utfordre etablerte arbeidsprosesser og tjenester, jfr. det som ble sagt innledningsvis. En anbefalt metode når man ønsker å jobbe på denne måten, er å bruke tjenstedesign, eller verdistrømsanalyser som vi er vant med fra Lean-metodikk. Dette innebærer en systematisk kartlegging av hvilke utfordringer de som bruker tjenesten, møter på. Ofte viser det seg at etablerte løsninger er lite tilgjengelige, vanskelige og

ikke møter faktiske behov. At Vestre Toten kommune er en veletablert «Lean-kommune» gir et godt utgangspunkt for arbeidet med digitalisering av tjenesteproduksjonen m.m.

I dag bruker allerede de fleste innbyggere ulike digitale plattformer, som smarttelefon, nettbrett eller PC. Digitale kommunale tjenester bør kunne benyttes «sømløst» på disse plattformene.

Nye digitale løsninger må være universelt utformet, og de eksisterende løsningene skal følge kravene om universell utforming innen 1. januar 2021. Universell utforming skal bidra til å gjøre løsningene lette å forstå og enkle å bruke. Dette kan være et av virkemidlene for å redusere digitale skillelinjer i befolkningen og motvirke at «digitalt utenforskap» oppstår. For å nå de som ikke er digitalt aktive, er det likevel viktig å ha alternative kanaler.

Et klart og brukertilpasset språk er en viktig forutsetning for at digitale tjenester blir tatt i bruk. Et uklart og tungt språk kan skape avstand mellom brukerne og det offentlige, og samtidig øker det faren for misforståelser og unødvendig merarbeid. Innbyggere og næringsliv mottar mye informasjon som handler om rettigheter og plikter, og derfor er det avgjørende at de kan finne, forstå og bruke denne informasjonen. «Klarspråk» skaper mindre avstand og mer tillit, og bidrar til inkludering.

Regjeringen vil, med referanse til *Én digital offentlig sektor*;

- I første omgang prioritere å utvikle sammenhengende tjenester innenfor følgende livshendelser:
 - Få barn (ASD)
 - Alvorlig sykt barn (HOD)
 - Miste og finne jobb (ASD)
 - Ny i Norge (KD)
 - Dødsfall og arv (KMD)
 - Starte og drive en frivillig organisasjon (KUD)
 - Starte og drive en bedrift (NFD)
- I samarbeid med KS utvikle metoder og samle kunnskap om brukerorientering, organisering og koordinering i utvikling og drift av sammenhengende tjenester på tvers av fagsektorer og forvaltningsnivåer
- I samarbeid med KS utvikle felles prinsipper for god brukskvalitet i digitale tjenester
- I samarbeid med KS utrede konsept for realisering av en innbyggerorientert løsning, som for eksempel virtuell assistent, for enkel tilgang til egne data, informasjon og tjenester som er persontilpasset



Figur 1: Prioriterte viktige livshendelseriv. Strategien peker ut syv livshendelser hvor utviklingen av sammenhengende tjenester skal prioriteres i første omgang. Dette skal imidlertid ikke hindre utviklingen av andre sammenhengende tjenester.

DigiHelse og Digisos er gode eksempler på utvikling av sammenhengende tjenester på tvers av forvaltningsområder og sektorer. Det samme gjelder løsninger hvor det benyttes en «virtuell assistent».

DigiHelse

Et samarbeidsprosjekt mellom kommunal sektor og Direktoratet for eHelse. Brukere av hjemmebaserte tjenester kan enkelt og trygt kontakte helsetjenestene i sin kommune på helsenorge.no. De kan sende og motta meldinger, se avtaler og få varsler om utførte besøk. Tiltaket skal sikre et enhetlig tjenestetilbud til innbyggerne.

Digisos

Et samarbeidsprosjekt mellom kommunesektoren og NAV. Prosjektet utvikler digitale tjenester for sosialhjelpsmottakere på nav.no. Den første tjenesten er digital søknad om økonomisk sosialhjelp med digital veileder. I tillegg etableres funksjonalitet for innsyn og status i sak på Mitt NAV.

Virtuell assistent

Fungerer som et filter som viser relevant og individuelt tilpasset informasjon når innbyggeren er logget på offentlige nettsider. En virtuell assistent bidrar til at offentlig informasjon og tjenester oppleves som sammenhengende for brukeren.

Vestre Toten kommune vil:

1. Vestre Toten kommune vil digitalisere sine tjenester med utgangspunkt i brukernes behov.
2. Vestre Toten kommune vil legge prinsippet om sammenhengende tjenester til grunn for arbeidet med utvikling av digitale tjenester i et livsløpsperspektiv. Nye digitale løsninger som tilfredsstiller dette prinsippet, skal implementeres planmessig så raskt som mulig.
3. Vestre Toten kommune vil automatisere regelstyrte prosesser så langt det lar seg gjøre.
4. Vestre Toten kommune vil sørge for at digitale løsninger følger kravene om universell utforming og forhindre «digitalt utenforskap».
5. Vestre Toten kommune vil kommunisere i et klart og godt språk.
6. Vestre Toten kommune vil ha gode samhandlingsløsninger for effektiv arbeidsflyt i organisasjonen.

Økt deling av data og verdiskaping

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/?ch=4>

Brukerne skal unngå å oppgi informasjon som det offentlige allerede har innhentet. Økt deling av data er også en forutsetning for utvikling av sammenhengende tjenester på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer. Offentlig sektor skal dele data når den kan og skjerme data når den må. Åpne offentlige data skal gjøres tilgjengelig for viderebruk til utvikling av nye tjenester og verdiskaping i næringslivet.

Digitalisering gjør det mulig å løse samfunnsutfordringer på nye måter og dermed skape gevinster. Digitalisering er kun et virkemiddel – det er lederes og ansattes evner til å endre organisering, arbeidsprosesser og tjenester som skaper verdier.

«You cannot manage what you don't measure» er et kjent uttrykk fra blant annet ledelsesteorier; uten data kan man ikke styre. I dag er begrepet «stordata» hyppig brukt og har blitt et sentralt begrep der det er snakk om store mengder data tilgjengelig, og data er i bunn og grunn styrings- og beslutningsverktøy. «Stordata» er altså store og varierte mengder data som er i stadig endring og mulighetene ligger i å fange, behandle, lagre, søke, dele, overføre, analysere og presentere (populært omtalt som «visualisere») informasjon fra ulike kilder. Regjeringen peker bl.a. på helsesektoren, skole og kriminalitetsforebygging som områder med stort gevinstpotensial for bruk av «stordata». Enkelte kommuner har også brukt «stordata» til å tilby tjenester, f.eks. barnehageplass, i stedet for å kreve søknad.

I kapitlet *Felles økosystem for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling* i *En digital offentlig sektor* sies det bl.a.:

Kommuner, fylkeskommuner og statlige virksomheter må kunne samhandle for å utvikle brukerrettede, sammenhengende og effektive digitale tjenester. Eksisterende plattformer for tjenesteutvikling skal utnyttes bedre.

Hovedelementene i det felles økosystemet skal være:

- *felles datakilder, for eksempel masterdata og grunndataregistre*
- *fellesløsninger*
- *felles arkitekturer, for eksempel referansearkitekturer, standarder, veiledninger og rammeverk*
- *standardiserte innganger for de ulike brukerne*
- *standardiserte forretningsmodeller og avtaleverk*
- *harmoniserte finansierings- og betalingsmodeller*

Det er et mål at tjenester, nettsider og datakilder hos kommuner, fylkeskommuner og statlige virksomheter skal virke sammen.

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/?ch=6>

Prinsippet om å basere avgjørelser på fakta er ikke ny, men ved hjelp av nye analyseverktøy gir «stordata» oss mulighet til å finne «nåla i høystakken». «Stordata» setter oss derfor i stand til å analysere ustrukturert informasjon og på den måten finne avvik eller mønster. Innen offentlig tjenesteutvikling vil «stordata» bidra til høyere kvalitet og mer effektiv ressursbruk, men framveksten av «stordata» krever også et avklart forhold til vern av personopplysninger og retten til privatliv.

Økt tilgjengeliggjøring av åpne offentlige data har de siste årene vært et prioritert tiltak. Offentleglova gir alle en rett til å viderebruke informasjon som er offentlig, på visse vilkår. Det er etablert en nasjonal felles datakatalog. Felles datakatalog er en oversikt over hvilke data de ulike offentlige virksomhetene har, hvordan de henger sammen og hva de betyr. For kommunene er det ingen spesielle føringer som gjelder viderebruk av data utover bestemmelsene i Offentleglova.

Offentlige og private virksomheter som ønsker å viderebruke offentlige data som ikke allerede er publisert på www.data.norge.no, må be om innsyn i data som offentlige virksomheter proaktivt kunne gjort tilgjengelig og synliggjort som åpne data. Manglende beskrivelser av åpne data fra offentlig sektor reduserer synligheten for potensielle brukere av dataene. Norge faller også på flere internasjonale barometre for åpne data. Situasjonen er bedre på enkeltområder, blant annet blir geodata publisert via www.geonorge.no som oppfølging av geodataloven, og transportdata blir publisert på vegvesen.no. Disse databeskrivelsene blir importert i Felles datakatalog^{vi}.

Datadeling i plan- og byggesaker

Både søker og kommunen har behov for tilgang til data fra en rekke sektormyndigheter, i tillegg til kommunens egne plandata, matrikkeldata mv. For å kunne ta ut gevinstene ved en fulldigital byggesaksprosess må relevante data tilrettelegges for digital selvbetjening. Løsninger som BYGG (fulldigital byggesaksbehandling) og ePlanSak (produktspesifikasjon for digitalisering av planprosesser) er eksempler.

Bergen kommunes datasjø – Lungegårdsvannet

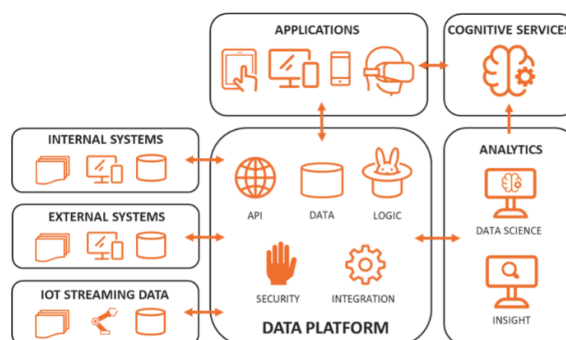
Bergen kommune har i 2018 etablert en datasjø som skal inneholde data fra mange forskjellige fagområder og virksomheter i kommunen, og som kan deles med andre deler av kommunen og med næringslivet. Det er tatt initiativ til å etablere et samarbeid for kommunal sektor med hensikt å bygge videre på og videreutvikle erfaringene fra Bergen. Dette vil sees i sammenheng med statlig arbeid på området.

For å realisere mulighetene må Vestre Toten kommune ha et gjennomtenkt forhold til hva vi ønsker å oppnå. Hvordan kan «stordata» brukes til reduksjon av kostnader, bedre beslutninger eller nye tjenester? Samtidig må vi kartlegge hva vi har av tilgjengelig informasjon og hvorledes vi kan nyttiggjøre oss denne. Området er i stor utvikling og bruk må vurderes løpende i forhold til kostnader og nytte. Per i dag bruker Vestre Toten kommune i liten grad «stordata», men «Kommunebarometeret» er et praktisk eksempel på bruk av «stordata» der data fra Kostra, GIS, IPLOS mm sammenstilles for å lage en profil av kommunen.

Dataplattform

NÅ: Nasjonal satsing på kommunale dataplattformer
72 kommuner og fylkeskommuner

- Verdi og behov for data er økende
- Store datamengder (låst i fagsystemer)
- En dataplattform
 - Samler organisasjonens data et sted
 - Setter sammen data på tvers av siloer
 - Kvalitetssikrer data
 - Tilbyr data til organisasjonen
 - Håndterer sikkerhetsproblematikk
- Data kan være
 - Interne og eksterne
 - Strukturerte og ustrukturerte
 - «Batch» og sanntid



Kilde: Marit C. Synnevåg – Bouvet 2020

Den enkelte leder må innen sitt område ta en strategisk førende rolle, men IKT-avdelingen har også en bærende rolle i digitaliseringsarbeidet. IKT-avdelingen skal bistå tjenesteområdene strategiske arbeid med digitalisering på en slik måte at helheten i kommunens arbeid blir ivaretatt og prioriteringene settes inn på riktig sted og i riktig rekkefølge. IKT-avdelingen skal støtte tjenesteområdene i valg av løsninger, slik at de eksisterende fagsystemene tjenesteområdene bruker er kartlagt for mulige løsninger før eventuell annen programvare anskaffes. Der ny programvare må anskaffes for å oppnå ønskede mål innen digitaliseringsarbeidet, bistår IKT-avdelingen tjenesteområdene med utarbeidelse av kravspesifikasjon for blant annet å kunne ivareta muligheten for integrasjon mellom fagsystemene, informasjonssikkerheten og personvernet. Dette samspillet i organisasjonen blir viktig også for å kunne utnytte den betydelige IKT-kompetansen som befinner seg også utenfor IKT-avdelingen, på en konstruktiv og rasjonell måte.

KS Læring er et eksempel på en delingsløsning som tas i bruk i 2020/2021. KS Læring er den nasjonale løsningen for deling av kunnskap og kompetanseheving for ansatte i kommuner og fylkeskommuner. Antall ansatte som bruker KS Læring har, i skrivende stund, passert 307 000. Det er over 15 500 kompetansetiltak i produksjon, med temaer innen de fleste tjenesteområder i kommuner og fylkeskommuner, og det meste er laget av medlemmer i KS.

I *Én digital offentlig sektor* heter det bl.a.:

Mål for et felles økosystem for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling

1. Offentlig sektor legger til rette for innovasjon og verdiskaping
Når offentlig sektor utvikler fellesløsninger blir samspillet med privat næringsliv i et økosystem tatt hensyn til. Det er tydelig hvilke av fellesløsningene i økosystemet som også kan benyttes av private virksomheter, og under hvilke forutsetninger og vilkår.

Vestre Toten kommune vil:

1. Vestre Toten kommune vil legge til rette for innovasjon og verdiskapning ved å ta i bruk teknologi som bidrar til tjenesteinnovasjon og effektive tjenester, f.eks. velferdsteknologi.
2. Vestre Toten kommune vil gi tilgang til sine åpne offentlige data, slik at næringsliv, forskere og sivilsamfunn kan bruke disse i nye sammenhenger.
3. Vestre Toten kommune vil gjøre bruk av KS FIKS (en felles tjenesteplattform for norske kommuner, der VTK allerede gjør bruk av bl.a. tjenestene SvarUt/SvarInn og DigiSos) for deling av kunnskap og kompetanseheving.
4. Vestre Toten kommune vil dele resultater og erfaringer fra eget digitaliseringsarbeid.

Økt digital kompetanse

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/?ch=9>

Digital kompetanse blir fremover en kritisk faktor for offentlige virksomheters evne til digital transformasjon og uthenting av gevinster fra digitalisering.

Det er vanskelig å forutse fremtidens kompetansebehov. Det har skjedd en utvikling fra tungt teknologifokus på 80- og 90-tallet, via digitalisering på 2000-tallet, med fokus på forbedring av eksisterende prosesser ved bruk av digital teknologi og data. I dag er fokuset på digital transformasjon der digitalisering griper mer inn i kjernevirksomheten i en virksomhet. Det fremtidige kompetansebehovet handler helt overordnet om å ha kunnskap om hvordan mulighetene som ligger i teknologien kan utnyttes i virksomheten.

Regjeringen vil:

- *Utarbeide en strategi for digital kompetanse i offentlig sektor. KS og andre relevante aktører vil bli involvert i arbeidet*

Digital kompetanse er viktig for utvikling av moderne forvaltning. Digital kommunikasjon skal være hovedregelen når offentlige myndigheter kommuniserer med innbyggerne og næringslivet. Teknologi gir nye muligheter for økt demokratisk deltakelse og bedre tjenester, men gjør samtidig at innbyggerne må forholde seg til en stadig mer digitalisert hverdag. Digital kompetanse blant innbyggerne er en forutsetning for å lykkes med digitalisering. Mange innbyggere i Norge har ikke tilstrekkelig digital kompetanse til å bruke digitale løsninger og kan dermed ikke betjene seg selv på nett. Kommunen må derfor bidra til at disse innbyggerne får grunnleggende digital kompetanse.

Bruk av IKT krever rett kompetanse på alle nivåer i kommunen. Politisk og administrativ ledelse trenger kompetanse for å kunne ta gode strategiske valg. Kompetansen til kommunens medarbeidere er viktig for å levere gode tjenester, jobbe effektivt og imøtekomme innbyggernes forventninger til utviklingen av en moderne digital forvaltning. Vestre Toten kommune har, som i de fleste organisasjoner, medarbeidere og ledere med varierende brukerkompetanse. Det blir viktig for framtiden å stimulere til egen kompetanseutvikling og ønske utvikling av IKT-verktøy velkommen.

Leverandørmarkedet lanserer også fortløpende nye produkter og løsninger, mens teknologien er i stadig utvikling. Kommunen skal ha kompetanse til å navigere i dette omskiftende terrenget.

Kunnskap om de teknologiske mulighetene koblet sammen med kunnskapen om kommunens oppgaver og tjenester er en viktig forutsetning for gode og kostnadseffektive valg.

Vestre Toten kommune vil:

1. Vestre Toten kommune vil tilstrebe å legge til rette for nødvendig digital kompetanse hos innbyggerne og ansatte i organisasjon.
2. Vestre Toten kommune vil ha ledere og ansatte med tilstrekkelig kompetanse til å forstå sammenhengen mellom tjenesteutvikling og digitalisering.
3. Vestre Toten kommune vil jobbe tverrfaglig internt og ha et tverrfaglig samarbeid med andre kommuner for å bre kompetanse og utvikle gode tjenester.

Styring og samordning for en mer sammenhengende offentlig sektor

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/?ch=7>

For å sikre sammenhengende tjenester, økt deling av data og økt bruk av felles IT-løsninger, må samhandling og samordning på tvers av sektorer og mellom statlig og kommunal sektor, styrkes. Regjeringen har som mål å legge opp til en mer systematisk uthenting av gevinster fra digitalisering.

Offentlige tjenester skal oppleves som sammenhengende og helhetlige for brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem. De digitale tjenestene som kommuner og fylkeskommuner tilbyr brukerne er ganske like. Derfor har digitalisering av tjenester til innbyggere og næringsliv stort gjenbrukspotensial. For å oppnå dette må kommunal sektor samordne seg på digitaliseringsområdet. I tillegg må det etableres mer og bedre digital samhandling mellom stat og kommune.

Det er derfor et nasjonalt mål at offentlige virksomheter benytter felleskomponenter- og løsninger i tjenesteutviklingen. Altinn er et eksempel på et slikt system. Per i dag finnes det en rekke felles IKT-løsninger som Vestre Toten kommune allerede benytter.

For at kommunal sektor i fellesskap skal kunne utvikle flere digitale fellesløsninger, er finansierungsordningen DigiFin etablert. Ordningen gjør det mulig å utvikle bedre innbyggertjenester raskere og til en lavere kostnad. Vestre Toten kommune har valgt å delta i dette.

Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) har bidratt med kr 125 mill. til finansiering av ordningen. Forutsetningen er at kommunal sektor bidrar med minst like mye. De fleste fylker og kommuner har allerede betalt sin andel for å bli med i ordningen basert på innbyggertall. Hovedstyret i KS vedtok at KS bidrar med inntil kr 40 mill. Vestre Toten kommune har bidratt med sin andel iht. innbyggertallet.

De som kan motta støtte fra ordningen er:

- Kommuner
- Fylkeskommuner
- KS
- Kommunalt eide foretak og interkommunale selskaper kan også motta støtte dersom kommunen eller fylkeskommunen er med på søknaden

Den tidligere nevnte KS Fiks-plattformen er et resultat av dette. Prosjekter som har mottatt støtte fra ordningen så langt er DigiHelse, DigiSos og Min side.

Vestre Toten kommune vil:

1. Vestre Toten kommune vil legge til rette for innovasjon og verdiskapning ved å ta i bruk teknologi som bidrar til tjenesteinnovasjon og effektive tjenester, f.eks. velferdsteknologi.
2. Vestre Toten kommune vil aktivt gjøre bruk av mulighetene KS FIKS (en felles tjenesteplattform for norske kommuner, der VTK allerede gjør bruk av bl.a. tjenestene SvarUt/SvarInn og DigiSos) gir til videre tjenesteutvikling.
3. Vestre Toten kommune vil ha en enhetlig metodikk for prioritering og gjennomføring av felleskommunale og nasjonale digitaliseringsprosjekter med fokus på gevinstrealisering (LEAN).

Styrket samarbeid med privat sektor

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/?ch=8>

Vi må effektivisere offentlig sektor for å få mer ut av ressursene. Det offentlige skal ikke gjøre selv det som markedet kan gjøre bedre. Digital samhandling med næringslivet og frivillige organisasjoner kan gi grunnlag for nye, innovative tjenester.

Det gjøres mye godt effektiviseringsarbeid i de enkelte virksomhetene. Effektivisering av offentlige tjenester handler blant annet om å vurdere om det offentlige skal produsere tjenestene eller løsningene selv, eller om de heller bør kjøpes i markedet.

Det er også et nasjonalt mål at offentlige digitaliseringsprosesser skal gjennomføres profesjonelt. For å oppnå effektiv digitalisering, er det avgjørende å ha fokus på gevinstrealisering i gjennom hele prosessen. Gevinstrealisering er de aktivitetene som leder til at ønskede og planlagte gevinster blir realisert. I juni 2012 vedtok kommunestyret at LEAN skulle implementeres som utviklingsmodell i Vestre Toten kommune. I den sammenheng fikk rådmannen i oppdrag å utarbeide en gevinstrealiseringsmodell som er lagt til grunn for dette arbeidet. Dette er dermed en kjent og etablert arbeidsform som også bør overføres på arbeidet med å identifisere, planlegge uttak og realisere gevinster fra digitalisering.

Vestre Toten kommune vil:

1. Vestre Toten kommune vil legge nasjonale felleskomponenter og standarder til grunn i digitaliseringsarbeidet og stiller som pilot der det er mulig og ønskelig.
2. Vestre Toten kommune vil gi tilgang til sine åpne offentlige data, slik at næringsliv, forskere og sivilsamfunn kan bruke disse i nye sammenhenger.
3. Vestre Toten kommune vil være en pådriver og legge til rette for utbygging av digital infrastruktur.
4. Vestre Toten kommune vil samhandle med privat sektor der det vurderes rasjonelt og økonomisk hensiktsmessig

Digital sikkerhet

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/en-digital-offentlig-sektor/id2653874/?ch=10>

Det digitale sikkerhetsarbeidet må sees i et helhetlig perspektiv, på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer, og i sammenheng med det øvrige arbeidet for samfunnssikkerhet. Sikker digitalisering i offentlig sektor er et sentralt tiltak i strategien.

I nasjonal strategi for digital sikkerhet fra januar 2019^{ix} utpekes det mål for fem prioriterte områder:

- *Norske virksomheter digitaliserer på en sikker og tillitvekkende måte, og har bedre evne til egenbeskyttelse mot uønskede digitale hendelser*
- *Kritiske samfunnsfunksjoner er understøttet av en robust og pålitelig digital infrastruktur.*
- *Styrket digital sikkerhetskompetanse i tråd med samfunnets behov*
- *Samfunnet har en bedre evne til å avdekke og håndtere digitale angrep*
- *Politiet har styrket sin evne til å bekjempe data- og IKT-relatert kriminalitet*

Befolkningens tillit til offentlig sektor er høy i Norge sammenliknet med mange andre land. Informasjonssikkerhet og personvern på alle områder er en forutsetning for tillit til digitale løsninger. Økt digitalisering skal ivareta innbyggernes rettsikkerhet og personvern, og sikre at offentlig sektor fortsatt har høy tillit. Ivaretagelse av personvern og informasjonssikkerhet er avgjørende for at offentlig sektor skal lykkes med digitaliseringsarbeidet.

Digitaliseringen krever gjennomgripende endringer i måten offentlig sektor utfører sine oppgaver på, og dermed også hvordan man sikrer og forvalter dokumentasjon. Ambisjonen om økt digitalisering i offentlig sektor betyr at styrking av personvern og informasjonssikkerhet blir stadig viktigere. Personvernlovgivningen ble endret og stilte nye krav til det offentlige fra sommeren 2018. Alle nye løsninger skal ha innebygget personvern fra og med samme tidspunkt, slik det er bestemt i EUs nye personverndirektiv og som er konkretisert gjennom den nye personopplysningsloven som trådte i kraft 20. juli 2018. Alle kommuner og fylkeskommuner skal fra samme dato ha personvernombud. Dette er fulgt opp i Vestre Toten kommune.

Personvern og informasjonssikkerhet er grunnleggende i digitaliseringsarbeidet og skal være et innebygd element fra starten av. En forutsetning for at Vestre Toten kommune skal kunne utøve offentlig myndighet og tilby tjenester er sikker behandling av personopplysninger.

Teknologi med økt kompleksitet stiller høye krav til informasjonssikkerhet i kommunen og økt deling av data forsterker dette. God informasjonssikkerhet og god internkontroll bidrar til å sikre at kommunen behandler personopplysninger lovlig, sikkert og forsvarlig. Det er en løpende utfordring å balansere behovet for skjerming av personopplysninger og medarbeideres tjenstlige behov for tilgang og samarbeid på tvers. Vestre Toten kommune ønsker et økt fokus på viktigheten av gode og ryddige prosesser innenfor personvern og dokumenthåndtering.

Vestre Toten kommune vil:

1. Vestre Toten kommune vil ivareta informasjonssikkerhet og personvern på alle områder som en integrert del av hele kommunens virksomhet.
2. Vestre Toten kommune vil sikre at riktig informasjon er tilgjengelig for rett person.
3. Vestre Toten kommune vil sørge for innebygd personvern i nye løsninger.
4. Vestre Toten kommune vil ha styringssystem for informasjonssikkerhet.
5. Vestre Toten kommune vil dele informasjon om sikkerhetshendelser de har vært utsatt for.
6. Vestre Toten kommune vil ha en helhetlig dokumentasjons- og arkivforvaltning.
7. Vestre Toten kommune vil samhandle med aktuelle kompetansemiljø innen informasjonssikkerhet.

Referanser

ⁱ Bruk av IKT i husholdningen – SSB 16.4.2019

ⁱⁱ OECD; Digital Government Review of Norway 2017.

ⁱⁱⁱ Prosjektstyring – www.prosjektveiviseren.no

^{iv} Én digital offentlig sektor – 2019

^v IT i praksis 2019 – Digitaliseringsrapporten

^{vi} Sentio, Kantar TNS og IT-praksis 2018

^{vii} Kommune-Kari - www.prokom.no/kari

^{viii} Felles datakatalog - <https://fellesdatakatalog.brreg.no/>

^{ix} Nasjonal strategi for digital sikkerhet 2019.

