

# DIGITALISERINGSSTRATEGI 2017-2020 FOR KRØDSHERAD KOMMUNE

## Innledning

Strategien 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. Krødsherad kommunes digitaliseringsstrategi har følgende visjon:

*Gode og tilgjengelige digitale tjenester styrker dialogen med innbyggere og næringsliv og gir et godt lokalsamfunn*

## Digitalisering mot år 2020

Digitalisering er en stor drivkraft for måten Krødsherad kommune 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. 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 digitaliseringsinitiativene som settes i gang. Derfor bør kommunen utarbeide digitaliseringsstrategi og handlingsplan, og se denne i sammenheng med organisasjonens overordnede planer og tjenesteområdenes behov. Digitaliseringsstrategien er lederens virkemiddel for å oppnå dette. Digitalisering legger til rette for økt verdiskaping og innovasjon, og kan bidra til å øke produktiviteten. Det handler om å utvikle nye og bedre tjenester som er enkle og pålitelige. Kommunen må planlegge for helhetlige og sammenhengende digitale løsninger for å møte innbyggernes og næringslivets behov, men også for å kunne utnytte digitale data i planlegging og oppfølging av egne tjenester på best mulig måte.

## Digital agenda for Norge

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 *Digital agenda for Norge* er det satt opp fem hovedprioriteringer for den nasjonale IKT-politikken, og disse er også svært aktuelle for kommunal sektor. Krødsherad kommune sin digitaliseringsstrategi 2017–2020 speiler disse hovedprinsippene:

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

**IKT er vesentlig for innovasjon og produktivitet:** Kommunen skal utnytte mulighetene som digitaliseringen gir.

**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.

**Effektiv digitalisering av offentlig sektor:** Digitaliseringsprosjekter skal planlegges og gjennomføres profesjonelt. Gevinster skal realiseres.

**Godt personvern og god informasjonssikkerhet:** Personvern og informasjonssikkerhet skal være en integrert del av utviklingen og bruken av IKT i Krødsherad kommune. 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.

## **Digitale innbyggere og digitalt næringsliv**

For å forbedre og utvikle digitale løsninger må behovene til de som bruker disse løsningene, ligge til grunn. For brukerne vil gode digitale løsninger bidra til en enklere og mer effektiv hverdag. Med brukere menes både innbyggere, fritidsboere, ansatte, frivillig sektor og offentlige og private virksomheter.

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. 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 de ansatte i kommunen. For brukerne betyr dette raskere svar og enklere selvbetjening. Det er også viktig å tilrettelegge for samtaler via video og chat for å hjelpe de som står fast når de bruker de digitale løsningene.

For at en tjeneste skal oppleves som nyttig av brukerne, må utviklingen av tjenesten være basert på en grundig forståelse av brukernes behov. I dag bruker de fleste innbyggere ulike digitale plattformer, som smarttelefon, nettbrett eller PC. Digitale tjenester bør kunne benyttes på disse plattformene uavhengig av skjermstørrelser. 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.

Et klart og brukertilpasset språk er en viktig forutsetning for at digitale tjenester blir tatt i bruk. Krødsherad kommune bør arbeide systematisk for at klarspråk blir en del av utviklingen av de digitale tjenestene. 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 det kan bidra til inkludering.

### ***Mål***

1. Krødsherad kommune skal digitalisere sine tjenester med utgangspunkt i brukernes behov.
2. Krødsherad kommune skal automatisere regelstyrte prosesser.
3. Krødsherad kommune skal sørge for at digitale løsninger følger kravene om universell utforming.
4. Krødsherad kommune skal kommunisere i et klart og godt språk.

## **Digitalisering som drivkraft for innovasjon og økt produktivitet**

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.

Innføring og bruk av velferdsteknologi krever at virksomhetene klarer å endre måten de leverer tjenester på. Velferdsteknologi kan bidra til økt mestring, trygghet og kontroll over egen helsetilstand for innbyggerne, i tillegg til å forebygge belastningsskader hos de ansatte. Framover vil bruk av velferdsteknologi gjøre at et begrenset antall varme hender og kloke hoder kan gi gode tjenester til langt flere innbyggere.

Smarte lokalsamfunn tar i bruk teknologi og innovasjon for å automatisere prosesser og gi bedre og mer effektive tjenester. Smart bruk av data må støtte opp under innbyggernes og næringslivets krav og behov. Infrastruktur, miljøforbedringer og energioptimalisering er sentrale innsatsområder i framtidige strategier, men det handler like mye om de kommunale kjerneytelsene, som helse og omsorg og utdanning. Smarte

lokalsamfunn involverer innbyggere og næringsliv, og bruker teknologiske løsninger for å sikre bedre oppgaveløsning. I tillegg legger de til rette for selvhjelp og mestring.

### **Mål**

1. Krødsherad kommune skal ta i bruk teknologi som bidrar til tjenesteinnovasjon og effektive tjenester
2. Krødsherad kommune skal ta i bruk velferdsteknologiske løsninger som gir brukerne bedre trygghet, bedre tjenestekvalitet og øke produktiviteten

## **Styrket digital kompetanse og deltakelse**

Digital kommunikasjon skal være hovedregelen når Krødsherad kommune 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 Krødsherad har ikke tilstrekkelig digital kompetanse til å bruke digitale løsninger og kan dermed ikke betjene seg selv på nett. Kommunen må bidra til at disse innbyggerne får grunnleggende digital kompetanse.

Medarbeidere innenfor alle fagområder må være forberedt på å løse oppgaver på nye måter for å møte innbyggernes krav og forventninger om effektive tjenester av høy kvalitet. Digitalisering innebærer omfattende endringer. Ledernes kompetanse og håndtering av slike omstillingsprosesser er avgjørende for å skape mer effektive arbeidsprosesser, levere høy kvalitet på tjenestene, redusere sårbarheten, gi økonomisk gevinst og fremstå som en attraktiv arbeidsgiver for fremtidens arbeidstakere. KS Læring er en nasjonal fellesløsning for deling av kunnskap og kompetanseheving for ansatte i kommuner og fylkeskommuner.

### **Mål**

1. Krødsherad kommune skal legge til rette for nødvendig digital kompetanse hos innbyggerne.
2. Krødsherad kommune skal ha ledere og ansatte med kompetanse til å innføre og bruke digitale verktøy og andre teknologiske løsninger til utvikling av kommunens tjenestetilbud

## **Effektiv digitalisering av Krødsherad kommune**

Offentlige tjenester skal oppleves som sammenhengende og helhetlige for brukerne. De digitale tjenestene som kommunen tilbyr brukerne er ganske like. Derfor har digitalisering av tjenester til innbyggere og næringsliv stort gjenbrukspotensial. For å oppnå dette må Krødsherad kommune samordne seg på digitaliseringsområdet. Samordning vil i denne sammenhengen si at kommunen legger kommunale og nasjonale fellesløsninger til grunn for digitaliseringsarbeidet, og at felles behov løses ved å utvikle felles løsninger framfor at kommunen utvikler egne løsninger. Tilgang til digital infrastruktur som fungerer godt er en forutsetning for å realisere de mulighetene digitaliseringen gir. Når innbyggere og næringsliv har behov for tjenester som går på tvers av sektorer, må den digitale informasjonsflyten ikke være til hinder for et helhetlig tjenesteforløp.

### **Mål**

1. Krødsherad kommune skal legge felleskommunalt rammeverk, løsninger og prinsipper til grunn i digitaliseringsarbeidet.
2. Krødsherad kommune skal legge nasjonale felleskomponenter og standarder til grunn i digitaliseringsarbeidet.

3. Krødsherad kommune skal i felleskap utvikle nødvendige felleskomponenter for bruk i digitaliseringsarbeidet
4. Krødsherad kommune skal ha enhetlig metodikk for prioritering og gjennomføring av felleskommunale og nasjonale digitaliseringsprosjekter.
5. Krødsherad kommune skal dele resultater og erfaringer fra eget digitaliseringsarbeid.
6. Krødsherad kommune skal ha en plan for utbygging av digital infrastruktur (bredbåndsplan).

### **Informasjonssikkerhet, personvern og dokumentasjonsforvaltning**

Informasjonssikkerhet og personvern på alle områder er en forutsetning for tillit til digitale løsninger. Alle nye løsninger skal ha innebygget personvern fra og med mai 2018, slik det er bestemt i EUs nye personverndirektiv. Krødsherad kommune skal fra samme dato ha personvernombud.

Når kommunikasjonen med innbyggerne og næringslivet blir digital får kommunen et større ansvar for å ivareta de rettighetene hver enkelt har til innsyn i egne saker. Opplysninger om den enkelte skal være tilgjengelig ved behov samtidig som opplysningene ikke skal komme på avveie. Innbyggerne skal i størst mulig grad ha råderett over egne personopplysninger.

Datakriminalitet, sabotasje og digitale innbrudd på kommunale og fylkeskommunale IKT-systemer kan få store samfunnsmessige konsekvenser. Håndtering av slike hendelser krever systemer for avvik- og krisehåndtering. Kommunal sektor bør samarbeide og dele informasjon om hendelser for å håndtere disse utfordringene.

Automatisering av saksbehandling og muligheten for kommunikasjon på tvers av IT-systemer vil kunne påvirke hvordan offentlige oppgaver organiseres og utformes i fremtiden. Skytjenester og innsamling og bruk av stordata er en utfordring for informasjonssikkerhet og personvern.

Kommunens dokumentasjon skal være tilgjengelig på kort og lang sikt for alle som har rettmessige krav. For å oppnå dette må kommunen ha forsvarlig og effektiv arkiv- og dokumentasjonsforvaltning både nå og i framtiden. Langtidsbevaring av dokumentasjon og arkiv fra alle deler av virksomheten er påkrevd. På denne måten vil man være sikret både riktig tilgang, hensiktsmessig bruk, rettidig sletting og at bevaringsverdige opplysninger faktisk blir bevart.

#### ***Mål***

- 1 Krødsherad kommune skal ivareta informasjonssikkerhet og personvern på alle områder.
- 2 Krødsherad kommune skal sikre at riktig informasjon er tilgjengelig for rett person.
- 3 Krødsherad kommune skal sørge for innebygd personvern i nye løsninger.
- 4 Krødsherad kommune skal ha styringssystem for informasjonssikkerhet.
- 5 Krødsherad kommune skal dele informasjon om sikkerhetshendelser de har vært utsatt for.
- 6 Krødsherad kommune skal ha helhetlig dokumentasjons- og arkivforvaltning