



Lillesand kommune

Digitaliseringsstrategi

2017-2020

«Gode og tilgjengelige digitale tjenester styrker dialogen med innbyggere og næringsliv og gir et godt lokalsamfunn.»

Vedtatt av Lillesand bystyre 21.06.2017 (BS 071/17)

Innhold

1. Innledning	3
1.1. Overordnede føringer	3
1.2. Utarbeidelse av strategi	3
1.3. Visjon	4
2. Digitalisering mot år 2020	4
3. Digital agenda for Norge	4
4. Digitale innbyggere og digitalt næringsliv	5
5. Digitalisering som drivkraft for innovasjon og økt produktivitet.....	6
6. Styrket digital kompetanse og deltakelse.....	8
7. Effektiv digitalisering av offentlig sektor	9
8. Informasjonssikkerhet, personvern og dokumentasjonsforvaltning	10

1. INNLEDNING

Lillesand kommune har på mange områder en tradisjon av å ligge i forkant av den digitale utviklingen. I 2007 fikk vi Norsk Presseforbunds åpenhetspris - Flaviusprisen, hvor begrunnelsen blant annet var at «Lillesand kommune er en foregangskommune når det gjelder bruk av data og IKT». Som en av de første kommunene i Norge la Lillesand ut sin postliste åpent på Internett.

Lillesand er også en av få norske kommuner med en strategisk bredbåndsplan, slik den bystyret vedtok i februar 2016, med ambisiøse mål. Alle innbyggere skal ha høyhastighetsbredbånd (fibernet) senest i 2023.

Graden av modernisering på IT-utstyret i en organisasjon er en viktig faktor for effektiv administrasjon. Lillesand kommune har stort sett oppgradert IT-utstyr, både for PC-park og på serversiden, noe som støtter opp om utvikling og digitalisering av tjenester.

Det pågår stadig flere IT-utviklingsprosjekter i Lillesand kommune som bidrar til økt effektivitet og kvalitetsforbedringer, herunder eksempelvis arbeid med digitalisering av post- og dokumenthåndtering, velferdsteknologi i helsesektoren, og prosjektverktøy for teknisk sektor.

Samtidig er det behov for en overordnet digitaliseringsstrategi, som vil bidra til god prioritering og samordning, noe som til syvende og sist vil gi flere og bedre digitale tjenester for innbyggere og næringsliv.

1.1. Overordnede føringer

Stortingsmelding 27 (2015–2016) *Digital agenda for Norge* (desember 2016) gir klare føringer for digitalisering av offentlig sektor. Meldingen viser veien for det offentlige der innbygger settes i sentrum. Vår felles oppgave blir å jobbe fram gode digitaliserte tjenester på tvers av sektor, både innenfor kommunen og på tvers av kommune/fylke/stat.

Digitaliseringsrundskrivet (årlig) følger opp med føringer til staten, og gir anbefalinger til kommunene.

1.2. Utarbeidelse av strategi

KS har utarbeidet et forslag til digitaliseringsstrategi, som er basert på de overordnede føringene fra staten. Strategien danner et sett med felles mål som beskriver hvordan digitaliseringsarbeidet skal kunne gjennomføres med full kraft. Strategien sier hva kommunal sektor skal oppnå, og skisserer på generelt grunnlag noen av utfordringene kommuner og fylkeskommuner står overfor.

Lillesand kommune har tatt utgangspunkt i forslaget til KS' digitaliseringsstrategi ved utforming av denne strategien. Alle hensyn til nasjonale føringer har KS sikret i sitt forslag til strategi, i tillegg til at KS eget arbeid med digitalisering og støtte til kommunene vil bygge på strategiens innhold.

Forankring og eierskap til strategien i kommunens tjenestesektorer og rådmannens stab er viktig for å lykkes med digitaliseringsarbeidet – digitalisering handler om å forbedre og modernisere kommunens tjenesteleveranse med bruk av teknologi.

1.3. Visjon

Digitaliseringsstrategien har følgende visjon:

«Gode og tilgjengelige digitale tjenester styrker dialogen med innbyggere og næringsliv og gir et godt lokalsamfunn.»

2. DIGITALISERING MOT ÅR 2020

Digitalisering er en stor drivkraft for måten kommunal sektor organiserer og leverer tjenester på. Det gir samtidig nye organisatoriske og styringsmessige utfordringer. Digitale løsninger og systemer må endres i takt med at teknologien og samfunnet endrer seg. Samfunnsmessige utfordringer som demografi, klima og inkludering gjør at vi må tenke nytt om etablerte løsninger. Derfor trenger vi 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. Ledelse, kultur og holdninger står sentralt. Det er et lederansvar å sikre at kommunen leverer merverdi gjennom digitaliseringsinitiativene som settes i gang.

Strategien vil følges av årlige handlingsplaner som inneholder konkrete tiltak og utviklingsprosjekter for å understøtte om digitaliseringsstrategiens mål, og 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 i både privat og offentlig sektor. Det handler om å utvikle nye og bedre tjenester som er enkle og pålitelige.

Lillesand kommune skal 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. Planleggingen må omfatte de mulighetene og hindringene som regelverket gir.

3. DIGITAL AGENDA FOR NORGE

Meld. St. 27 (2015–2016) *Digital agenda for Norge* ble behandlet av Stortinget i desember 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 Lillesand kommune. Denne digitaliseringsstrategien speiler disse hovedprinsippene:

- 1. Brukerne i sentrum:** Offentlige tjenester skal oppleves som sammenhengende og helhetlige for innbyggere, næringsliv og frivillig sektor. Forvaltningen skal gjenbruke informasjon i stedet for å spørre på nytt.
- 2. IKT er vesentlig for innovasjon og produktivitet:** Næringslivet og samfunnet skal kunne utnytte mulighetene som digitaliseringen gir. Myndighetene skal legge til rette for økt digital innovasjon.
- 3. Styrket digital kompetanse og deltakelse:** Gjelder fra grunnopplæringen og gjennom alle faser i livet. Digitale tjenester skal være lette å forstå og lette å bruke for alle. Avansert IKT-kompetanse og IKT-forskning er en forutsetning for digitalisering av Norge.
- 4. Effektiv digitalisering av offentlig sektor:** Offentlige digitaliseringsprosjekter skal planlegges og gjennomføres profesjonelt. Gevinster skal realiseres. Markedet skal brukes når det er hensiktsmessig. Stat, kommune og ulike sektorer bør benytte fellesløsninger for å dekke like behov.
- 5. Godt personvern og god informasjonssikkerhet:** Personvern og informasjonssikkerhet skal være en integrert del av utviklingen og bruken av IKT. Den enkelte innbygger skal i størst mulig grad ha råderett over egne personopplysninger. Informasjonssikkerhet skal ivaretas med utgangspunkt i risikovurderinger basert på trussel- og sårbarhetsinformasjon, og følges opp gjennom god internkontroll.

4. DIGITALE INNBYGGERE OG DIGITALT NÆRINGS LIV

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, ansatte, frivillig sektor og offentlige og private virksomheter.

Lillesand kommune skal levere sammenhengende digitale tjenester som bidrar til et bedre tjenestetilbud og styrker dialogen med innbyggere og næringsliv. Mange brukere er vant med avanserte digitale løsninger og forventer at det offentlige leverer det samme.

Innbyggernes behov for ulike kommunale tjenester vil i stor grad være avhengig av hvilken livssituasjon de befinner seg i. Det finnes allerede tekniske løsninger som gjør at mye av saksbehandlingen automatiseres. Det kan blant annet 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 forvaltningen. For brukerne betyr dette raskere svar og enklere selvbetjening. Det kan også være aktuelt å tilrettelegge for samtaler via video og chat for å hjelpe de som står fast når de bruker de digitale løsningene.

Erfaringer viser at etablerte løsninger kan være både utilgjengelige og vanskelige, og at de ikke møter faktiske behov. For at en tjeneste skal oppleves som nyttig av brukerne,

må utviklingen av tjenesten være basert på en grundig forståelse av brukernes behov. Dette kan følges opp gjennom systematisk kartlegging av hvilke utfordringer de som bruker tjenesten møter på, med mål om å kunne forbedre og utvikle gode digitale tjenester.

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. Lillesand kommune skal 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

Lillesand kommune skal digitalisere sine tjenester med utgangspunkt i brukernes behov.

Lillesand kommune skal automatisere regelstyrte prosesser.

Lillesand kommune skal sørge for at digitale løsninger følger kravene om universell utforming.

Lillesand kommune skal kommunisere i et klart og godt språk.

Lillesand kommune skal tilby koding/programmering som valgfag i ungdomsskolen.

5. 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.

Innovative anskaffelser er et strategisk verktøy for å fornye offentlig sektor. Utvikling av nye systemer eller løsninger vil omfatte mange anskaffelser, og her ligger det et stort potensial for innovasjon og nyskaping. Innovative anskaffelser handler om å benytte

mulighetene som regelverket gir i alle faser av prosessen. Når kommuner og fylkeskommuner er tydelige på sine behov og etterspør innovasjon i sine anskaffelser, utfordres markedet til å utvikle nye løsninger som møter morgendagens behov.

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.

Digitalisering og automatisering gjør at det produseres store mengder data. Stordata er bruk, sammenstilling og analyse av datasett med stort volum for å kunne hente ut ny innsikt og kunnskap. Analysen av datainnsamlingen gir mer og bedre innsikt enn det hver enkelt datakilde kan gi. Stordata kan brukes som styringsdata for å vurdere om tjenestene har effekt og møter brukernes reelle behov. Sammenstilling av ulike typer data gir gode muligheter for å tilrettelegge tiltak og gi beslutningsstøtte til lederne internt i virksomheter og på tvers av tjenestene.

Sammenstilling av data kan for eksempel også brukes til å reagere raskere på avvik fra normalsituasjoner og til å forutse utviklingsmønstre. Dette gir bedre forutsetninger for planlegging.

Å gjøre stordata tilgjengelige for ekstern bruk bidrar til at næringslivet, forsknings- og utviklingsmiljøer og innbyggerne selv kan få tilgang til data fra offentlig sektor og bruke dem i nye sammenhenger. Næringslivet får mulighet til å utvikle nye tjenester og produkter, og innbyggerne kan få bedre grunnlag for å forstå hvordan beslutninger og politiske prioriteringer følges opp.

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.

Mål

Lillesand kommune skal ta i bruk ny teknologi som bidrar til tjenesteinnovasjon innenfor alle områder.

Lillesand kommune skal gjennom innovative anskaffelser bidra til nyskaping og produktivitet.

Lillesand kommune skal gi tilgang til sine åpne offentlige data, slik at næringsliv, forskere og sivilsamfunn kan bruke disse i nye sammenhenger.

Lillesand kommune skal bruke stordata til planlegging og styring av tjenester.

Lillesand kommune skal ta i bruk velferdsteknologi for å øke kvalitet og produktivitet.

6. STYRKET DIGITAL KOMPETANSE OG DELTAKELSE

Nasjonale føringer fastslår at 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. Lillesand kommune skal bidra til at disse innbyggerne får grunnleggende digital kompetanse.

Alle innbyggere i Lillesand kommune skal, i tråd med *Strategisk plan for bredbåndsutbygging* (BS 011/16), ha tilgang på høyhastighetsbredbånd senest 2023. Dette vil bidra til økt digital deltakelse for både skoleelever, yrkesaktive og kommunens eldre. Satsingen på utbygging av fiberinfrastruktur vil også være viktig for å kunne etablere nye tekniske løsninger, som for eksempel velferdsteknologi og mobildekning da mobilmaster er avhengig av fibernettnettverk.

Arbeid med kvalitetsutvikling og effektivisering ved hjelp av digitalisering krever ny 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 fra KS for deling av kunnskap og kompetanseheving for ansatte i kommuner og fylkeskommuner. KS tilbyr også kompetansenettverk for rådmenn om strategisk bruk av IKT.

Mål

Lillesand kommune skal legge til rette for nødvendig digital kompetanse hos innbyggerne.

Lillesand kommune skal gjennomføre endringsprosesser som inkluderer digitalisering.

Lillesand kommune skal ha ledere og ansatte med tilstrekkelig kompetanse til å forstå sammenhengen mellom tjenesteutvikling og digitalisering.

Lillesand kommune skal ta i bruk KS Læring for deling av kunnskap og kompetanseheving.

Lillesand kommune skal følge opp *Strategisk plan for bredbåndsutbygging*, med mål om høyhastighetsbredbånd til alle innbyggere.

7. EFFEKTIV DIGITALISERING AV OFFENTLIG SEKTOR

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 – for eksempel barnehagesøknad – er ganske like. Derfor har digitalisering av tjenester til innbyggere og næringsliv stort gjenbrukspotensial. KS har tatt en aktiv rolle i å bidra til at kommunal sektor samordner seg på digitaliseringsområdet, i tillegg til å jobbe for bedre digital samhandling mellom stat og kommune.

Samordning vil i denne sammenhengen si at kommuner og fylkeskommuner legger kommunale og nasjonale fellesløsninger til grunn for digitaliseringsarbeidet, og at felles behov løses ved å utvikle felles løsninger framfor at kommuner og fylkeskommuner utvikler egne løsninger hver for seg.

Tilgang til digital infrastruktur som fungerer godt er en forutsetning for å realisere de mulighetene digitaliseringen gir. I motsetning til de fleste andre norske kommuner, eier Lillesand kommune mye egen fiberinfrastruktur, noe som muliggjør mer kostnadseffektiv drift.

Digitale løsninger må bidra til samhandling på tvers av systemer, faggrensler, sektorer og forvaltningsnivå. 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.

Lillesand har tatt i bruk flere av KS' fellesløsninger for kommunal sektor, som for eksempel løsningene KS SvarUT og KS SvarInn for å sende og motta digital post. I tillegg bruker kommunen flere av statens nasjonale felleskomponenter, som for eksempel IDporten for felles pålogging til ulike portaler. Bruk av felleskomponenter og felles løsninger bidrar til forenklet samarbeid med staten/kommune og leverandørene. De nasjonale og kommunale felleskomponentene skal legges til grunn for utvikling av digitale tjenester i Lillesand kommune.

Mål

Lillesand kommune skal legge felles rammeverk, løsninger og prinsipper til grunn i digitaliseringsarbeidet.

Lillesand kommune skal legge nasjonale felleskomponenter og standarder til grunn i digitaliseringsarbeidet.

Lillesand kommune skal ha enhetlig metodikk for prioritering og gjennomføring av felleskommunale og nasjonale digitaliseringsprosjekter.

Lillesand kommune skal dele resultater og erfaringer fra eget digitaliseringsarbeid, og ta del av andre kommuners erfaringer.

8. 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. Alle kommuner og fylkeskommuner skal fra samme dato ha personvernombud.

Når kommunikasjonen med innbyggerne og næringslivet blir digital, har offentlig sektor 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 og rutiner for avvik- og krisehåndtering.

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 må være tilgjengelig på kort og lang sikt for alle som har rettmessige krav. For å oppnå dette må kommunen til enhver tid ha en forsvarlig og effektiv arkiv- og dokumentasjonsforvaltning. Det må sikres både riktig tilgang, hensiktsmessig bruk, rettidig sletting og at bevaringsverdige opplysninger faktisk blir bevart. Det gjelder dokumentasjon og arkiv fra alle deler av kommunens virksomhet.

Mål

Lillesand kommune skal ivareta informasjonssikkerhet og personvern på alle områder.

Lillesand kommune skal sikre at riktig informasjon er tilgjengelig for rett person.

Lillesand kommune skal sørge for innebygd personvern i nye løsninger.

Lillesand kommune skal ha følge opp vedtatt styringssystem for informasjonssikkerhet.

Lillesand kommune skal ha gode rutiner for avvikshåndtering og internkontroll.

Lillesand kommune skal ha helhetlig dokumentasjons- og arkivforvaltning