



# 3-1 IKT-samarbeidet

## Felles IKT-strategi

### 2012-2016

<b>Versjon:</b>	0.3	<b>Dokumenteier:</b>	Rådmannsgruppe 3-1
<b>Dato:</b>	2012-05-03	<b>Dokumentansvarlig</b>	3-1 IKT-styre
<b>Dokumentnavn:</b>	Felles 3-1 IKT-strategi 2012-2016		
<b>Godkjent (dato og signatur):</b>			

## Innholdsfortegnelse

<b>1 INNLEDNING.....</b>	<b>3</b>
1.1 Bakgrunn.....	3
1.2 Om dokumentet.....	4
1.3 Informasjonsteknologiens rolle.....	4
1.4 Status IKT-anvendelse i kommunene.....	4
<b>2 FELLES STRATEGIPERSPEKTIVER.....</b>	<b>6</b>
2.1 Gevinstrealisering av IKT.....	6
2.2 Kompetanse.....	6
2.3 Kunde-/bestillerrollen.....	6
2.4 Teknologi.....	7
2.5 Innbyggerperspektiv.....	7
2.5.1 brukerrettede elektroniske tjenester.....	8
2.6 Informasjonssikkerhet.....	8
2.7 Samarbeid.....	9
<b>3 FELLES SATSINGSOMRÅDER FOR 2012-2016.....</b>	<b>11</b>
3.1 Læringsperspektivet skole og barnehage.....	11
3.2 Tjenester på nett.....	11
3.3 Vedlikehold og utnyttelse av eksisterende systemer.....	11
3.4 Intern informasjon og kommunikasjon.....	12
3.5 Økt satsing på teknologi og IKT-støtte for Pleie- og omsorgssektoren (PLO).....	12
<b>4 SAMMENDRAG.....</b>	<b>12</b>

## 1 Innledning

### 1.1 Bakgrunn

Informasjonsteknologien har gjennom det siste tiåret blitt svært viktig for driften av en kommune. Kommunene har mellom 50 og 100 ulike IKT-systemer, og flere og flere av arbeidsprosessene skjer elektronisk. Utviklingen har de siste årene vært størst på digitalisering av interne arbeidsprosesser. Digitalisering av saksbehandling og samhandling med innbyggerne har ikke skjedd så raskt som forventet. Imidlertid må det forventes at utviklingen framover vil forsterke kommunenes digitalisering og avhengighet av IKT-løsninger, også i forhold til innbyggerløsninger.

Gausdal, Lillehammer og Øyer kommuner har hatt et formalisert IKT-samarbeid siden 2003, som del av 3-1-samarbeidet. Kommunene har samlet sine IKT-tjenester i et felleseid aksjeselskap, og alle kommunene jobber i et felles nettverk.

Arbeidet med sammenslåingen av IKT har vært preget av stor prosjektbelastning. Det har vært helt avgjørende at kommunene har innført de ulike systemene i takt med hverandre. IKT-samarbeidet har profilert Lillehammerregionen på nasjonalt plan, og oppleves å være i forkant når det gjelder interkommunalt IKT-samarbeid. Bl.a. er 3-1-samarbeidet trukket fram som suksesshistorie i Kommunenes Sentralforbunds (KS) veileder for IKT-samarbeid mellom kommuner - [www.IKTSamarbeid.no](http://www.IKTSamarbeid.no) .

Arbeidet med opprettelsen av IKT-samarbeidet mellom kommunene kan oppsummeres på denne måten:

2003 Etablering  
2004 Bygging  
2005 Innføring  
Fra 2006 Gevinstrealisering

IKT-samarbeidet har skapt et unikt grunnlag for tjenestesamarbeid mellom kommunene. Kommunene har sterkt fokus på gevinstrealisering, som gjør at det kan høste fruktene av arbeidet som er gjort på felles infrastruktur og felles verktøy, også på andre områder.

I arbeidet med strategi- og handlingsplan for perioden, har IKT-styret også hatt fokus på å tilpasse planverket til de føringer og anbefalinger som ligger i visjonen for EKommune (KS), samt DaVinci-rapporten. Devo-team DaVinci fikk i oppgave å synliggjøre nye styrings- og organiseringsmuligheter innen IKT-området for kommunene, og mellom kommune og stat. Rapporten ble lagt frem 1.3.2011 og sentrale deler er henvist til i deler av strategiplanen.

Visjonen for eKommune i regi av KS er i rapporten fra 2008 påpeker blant annet følgende:  
*"Norske kommuner og fylkeskommuner skal være blant de fremste i verden på elektronisk innbyggerdialog, digitale tjenester og effektiv e-forvaltning."*

I strategien fra eKommune 2012 trekkes det frem seks gevinstområder for kommunal IKT-utvikling:

- IKT som produktivitetfaktor
- Digital inkludering og deltakelse i informasjonssamfunnet
- Mer helhetlig og samordnet offentlig sektor
- Økt tjenestekvalitet
- Frigjøring av ressurser
- Effektiv drift

Kommunene kjøper i dag IKT-tjenester av Ikomm AS. Ikomm leverer drift av alle systemer som benyttes i kommunene, samt rådgivning og konsulenttjenester. Ikomm har ansvaret for drift og tilgjengeliggjøring av systemene og brukerstøtte knyttet til dette. Kommunene har ansvaret for bruk av systemene, inkludert administrasjon av brukerrettigheter og tilganger i de enkelte systemene. Fagsystemleverandører har ansvaret for brukerstøtte når det gjelder bruk av det enkelte system.

## 1.2 Om dokumentet

Kommunene gjennomførte høsten 2008 en prosess for etablering av kommunevise IKT-strategier. Bakgrunnen for dette var at IKT-utviklingen har gått fra etablering av felles IKT-leverandør i 2003, til at IKT-samarbeidet har kommet til et stadium hvor videreutvikling og utnyttelse av IKT er fokusert. Standardisering og felles satsinger har vært et grunnleggende i etableringsperioden 2003-2008. Dette skal fremdeles være en målsetting for å videreføre grunnlaget for samarbeid, samtidig som det åpnes for kommunevise satsinger der dette er hensiktsmessig. I tillegg har kommunenes virksomheter blitt modne når det gjelder IKT, og vi ser en økende kompetanse til videreutvikling og utnyttelse av IKT. Dette utløser et behov for nedfellede strategier og satsingsområder, for å sikre at IKT-satsing og -utvikling går i samme retning som kommunenes øvrige virksomhetsplaner.

I felles strategisamling for kommunenes ledergrupper ble det, i mars 2009, etablert et grunnlag for felles IKT-strategi gjennom identifisering av felles elementer fra kommunevise strategidokumenter. Perioden 2009 – 2011 har vært preget av høy aktivitet og fokus på gjennomføring av IKT-prosjekter i tråd med handlingsplan. Det har derfor vært naturlig at strategiplanen har vært gjenstand for revisjon i forbindelse med tilsvarende revisjon av handlingsplanen. Dette utgjør styringsdokumentet for 3-1 kommunenes felles IKT-satsinger i perioden 2012-2016.

Dette grunnlaget ble videre bearbeidet i strategisamling for kommunenes felles 3-1 IKT-styre, og kommunenes IKT-kundekontakter i april 2009, og på nytt i februar 2012 for å utarbeide ett felles strategidokument.

Felles IKT-strategi beskriver:

1. kommunenes felles overordnede strategiperspektiv (prinsipper og visjoner som skal legges til grunn for IKT-utviklingen)
2. kommunenes felles satsingsområder (områder som kommunene ønsker å fokusere på når det gjelder IKT-utviklingen i strategiperioden)

Satsingsområdene er forankret i strategiperspektivene, og skal være førende for de aktiviteter og prosjekter som iverksettes.

## 1.3 Informasjonsteknologiens rolle

I 3-1-kommunene skal anskaffelse og utnyttelse av IKT-løsninger bygge på et prinsipp om at IKT-løsningene skal støtte oppunder kommunenes visjoner og mål. Ny teknologi gir mange muligheter, og disse skal utnyttes til å effektivisere og kvalitetssikre tjenesteytingen. Utnyttelsen av IKT skal preges av hensiktsmessige løsninger, med fokus på gevinstrealisering, og det skal legges vekt på økonomisk kostnadseffektive løsninger.

3-1 samarbeidet har utarbeidet en egen gevinstrealiseringsmetodikk. Metodikken er utarbeidet i forhold til IKT-prosjekter, men er også allmenngyldig innen andre fagområder. Denne metodikken skal være førende for IKT-satsinger i kommunene.

Kommunene har tidlig tatt et valg i forhold til å standardisere på kjente lukkede standarder, som f.eks. Microsoft og Citrix. Dette valget er basert på at f.eks. bruk av åpen kildekode, erfaringsvis er meget ressurskrevende både i forhold til utviklingsarbeid og kostnader utover det som ligger i standardleveranser. Ut fra de krav og kriterier kommunene har stilt, vurderes det teknologivalget som er gjort å dekke kommunenes behov på best mulig måte.

Bruk av IKT i kommunene skal skje iht. gjeldende lover, forskrifter og retningslinjer for personvern, og informasjonssikkerhet.

## 1.4 Status IKT-anvendelse i kommunene

Kommunene skal årlig evaluere status på IKT-bruk og -utnyttelse i forbindelse med utarbeidelse av årlige handlingsplaner. Evalueringen har som mål å fastslå status på satsinger og prosjekter i handlingsplanen, samt danne et bilde av hvilke satsingsområder som bør vektlegges i neste periode.

I tillegg vil den enkelte kommune gjøre egen evaluering av status på IKT-anvendelse, samt målinger opp mot KS' målsettinger i "eKommune 2012". Kommunene har også vært opptatt av å ha fokus på de funn som er gjort i Davinci-rapporten, som påpeker blant annet kommunenes evne til å utnytte gevinster i IKT-prosjekter. Rapporten påpeker blant annet:

*Bedre IKT-løsninger i kommunen er en forutsetning for å skape gode tjenester til innbyggerne og utvikle en effektiv forvaltning. Det kan utløses betydelige besparelse ved mer effektiv bruk av IKT til å effektivisere kommunale oppgaver og forbedret samhandling med statlige etater.*

Kommunene har over lengre tid jobbet aktivt med å møte de krav og føringer som ligger i samhandlingsreformen og hvilke behov dette utløser på IKT-siden. Gjennom dette grundige arbeidet er kommunene svært langt fremme i arbeidet med å tilrettelegge for IKT-støtte for pleie- og omsorgssektoren og blir i flere sentrale fora omtalt som banebrytende på dette området.

Sett i lys av NOU 2011:11 – *Innovasjon i omsorg* vil også kommunene ha fokus på å være proaktive i forhold til ta i bruk ny velferdsteknologi innenfor pleie- omsorgssektoren. Kjensgjerningen som ligger i at det i fremtiden ikke vil være nok ansatte til å møte økningen i eldre og pleietrengende, øker betydningen av å ta i bruk moderne velferdsteknologi for både å effektivisere tjenestene og kompensere for manglende personell. Gjennom satsingen som nå gjøres i forbindelse med samhandlingsreformen, dannes det godt grunnlag for å videreutvikle dette området videre.

## 2 Felles strategiperspektiver

Kommunene skal ha fokus på IKT som verktøy i og for organisasjonsutvikling. IKT skal være et verktøy, og ikke et mål i seg selv. IKT skal benyttes for å understøtte og muliggjøre videreutvikling av kommunen, og kommunen må derfor inneha kompetanse til å etterspørre riktige IKT-løsninger og identifisere riktig bruk.

Strategiperspektivene viser kommunens overordnede prinsipper og strategi i perioden.

### 2.1 Gevinstrealisering av IKT

Bruk av informasjonsteknologi skal preges av fokus på gevinstrealisering. Anskaffelse og anvendelse av IKT skal ha fokus på hvilken gevinst det gir organisasjonen, **herunder økonomiske, kvalitetsmessige, effektivitetsmessige gevinster og redusert sårbarhet**. Bruk av IKT skal også støtte oppunder kommunenes visjoner og mål.

- IKT-prosjekter skal synliggjøre økonomiske, kvalitetsmessige og effektivitetsmessige gevinster før oppstart, og forholdene skal legges til rette for at gevinstene faktisk hentes ut.
- IKT-prosjekter påvirker organisasjonen i stort grad, og IKT-prosjekter skal gjennomføres med nødvendige organisasjonsendringer, også for å hente ut gevinstpotensialet.
- En viktig forutsetning for gevinstrealisering, er at IKT-prosjektene er godt forankret i de deler av organisasjonen som er berørt av prosjektene og at virksomhetsledere har en aktiv rolle i disse.
- Det skal fokuseres på datafangst fra ulike fagsystemer, og på "selvbetjening" ved at data legges rett i riktig system.
- Kommunene skal inneha god bestillerkompetanse i forhold til IKT, og de skal være en aktiv kunde, for å få effekt av sine samarbeidspartnere. Med bestillerkompetanse menes kompetanse innen IKT-strategi, evne til synliggjøring av virksomhetenes behov og utfordringer, utnyttelse av teknologi, samt kompetanse knyttet til informasjonssikkerhet.
- Arbeidet med IKT skal ha fokus på riktig balanse mellom økonomi og nytteverdi.

### 2.2 Kompetanse

De ansattes kompetanse er helt avgjørende for utnyttelse av IKT-løsninger. Manglende kompetanse vil føre til at fastsatt mål for kommunens forvaltning og tjenesteyting ikke nås.

- Lederes kompetanse er en nøkkelfaktor for at virksomhetene skal opparbeide seg riktig kompetanse.
- Lederens IKT-kompetanse er en nøkkelfaktor for at lederen skal være en pådriver for bruk og utnyttelse av teknologi i egen virksomhet.
- Virksomhetsleder har ansvar for at de ansatte har kompetanse til å utnytte potensialet i sine IKT-verktøy. De ulike virksomheter skal kartlegge sitt kompetansebehov, og iverksette nødvendige kompetansetiltak.
- De ansatte er forpliktet til å tilegne seg IKT-kompetanse fastsatt av arbeidsgiver.
- Utnyttelse av IKT-verktøy har stor påvirkning på organisasjonen og virksomhetenes evne til å opparbeide utviklings- og endringskompetanse.
- Virksomhetene skal ha fokus på nødvendig kompetanse for å utnytte IKT-verktøy, herunder brukerkompetanse og systemansvar.
- Kommunenes IKT-kompetanse skal utvikles i et nært samarbeid med IKT-leverandører og andre kommuner.
- Satsingen på IKT-kompetanse skal bidra til at kommunene fremstår som attraktive arbeidsgivere.
- Satsingen på IKT-kompetanse skal bidra til effektive arbeidsprosesser, der IKT er sentrale verktøy.

### 2.3 Kunde-/bestillerrollen

Den forventede utviklingen i IKT-løsninger for kommunal sektor gjør det nødvendig for kommunene å være proaktive i forhold til gevinstuttak av IKT-løsninger. Kommunene som kunder må ha nødvendig kompetanse til stille de riktige kravene til IKT-utstyr og -tjenester.

- Kommunene skal være en aktiv kunde som skal ha kompetanse til å spesifisere nytte og formål som IKT-tjenester skal tjene, samt være proaktive i forhold til å se muligheter for anvendelse av IKT-teknologi.
- Kommunene skal ha fokus på hva IKT-løsninger skal kunne gjøre, ikke på hvordan, dvs. ha fokus på gevinst/effekt ikke på teknologisk løsning.
- Kommunene skal utnytte avtaler med samarbeidspartnere, slik at man mottar rådgivning og tjenester i forhold til utfordringer i kommunal sektor.
- Kommunene skal framstå som kunde på en tillitvekkende måte, og man skal gi samarbeidspartnere tillit.
- Kommunene skal ha fokus på avklaring av roller og ansvar, både i forhold til samarbeidspartnere og internt i kommunen.
- Alle prosjekter skal fremmes i 3-1-sammenheng, med åpenhet for kommunevise satsinger.

## 2.4 Teknologi

Kommunene skal ha fokus på at IKT-løsninger skal bidra til at kommunene løser sine utfordringer og når sine mål i forvaltning og tjenesteyting.

- Kommunene skal søke kunnskap om ny teknologi som kan løse kommunens oppgaver og utfordringer.
- Kommunenes IKT-satsing skal videreutvikles i et nært samarbeid med IKT-leverandører og andre kommuner.
- Standardisering av IKT-utstyr og systemer uten stor grad av "skreddersøm" er en sentral strategi.
- Kommunene skal søke å bruke systemer som kan integreres (sømløs integrasjon) med andre systemer for å sikre hensiktsmessig dataflyt.
- Kommunene skal gjennom sitt eierskap i Ikomm, videreutvikle Ikomm til å bli førende på informasjonsteknologi for kommunal sektor.
- Så langt mulig skal KS' mål vedrørende teknologi, slik det framkommer i eKommune 2012, vektlegges.

## 2.5 Innbyggerperspektiv

Informasjonsteknologi skal utnyttes til å bedre tjenestetilbudet mot innbyggere og publikum. Gjennom interaktive tjenester skal kommunene yte bedre service til brukerne.

DaVinci-rapporten påpeker at de kommunale tjenestene i økende grad blir basert på IKT-løsninger og at det er en stadig sterkere sammenheng mellom kvaliteten på de kommunale elektroniske tjenester og kvaliteten på primærtjenestene.

*Det er forventninger både fra innbyggere og politikere om døgnåpen forvaltning og muligheter til å kommunisere med kommunen på nett. Selvbetjeningsløsninger og elektronisk dialog gir også effektiviseringsgevinster for det offentlige og oppleves av brukerne som positive og ressursbesparende*

Kilde: DaVinci-rapporten s 13

Kommunene har fokus på at:

- IKT-løsninger skal utnyttes til å stimulere bosetting, og etablering og videreutvikling av næringsliv i kommunen.
- Kommunens tjenestetilbud skal synliggjøres og kommuniseres på Internett
- Kommunene skal være aktive i forhold til å bruke IKT-verktøy som virkemiddel for utvikling.
- Kvaliteten på digital kommunikasjon med innbyggerne skal være så god at den øker innbyggernes brukertilfredshet og publikums omdømme.
- KS' mål skal også være førende for kommunenes satsinger, slik dette framkommer i eKommune 2012.
- Målbilder og forbedringsområder presentert i DaVinci-rapporten skal tas hensyn til i videreutvikling av kommunale IKT-tjenester

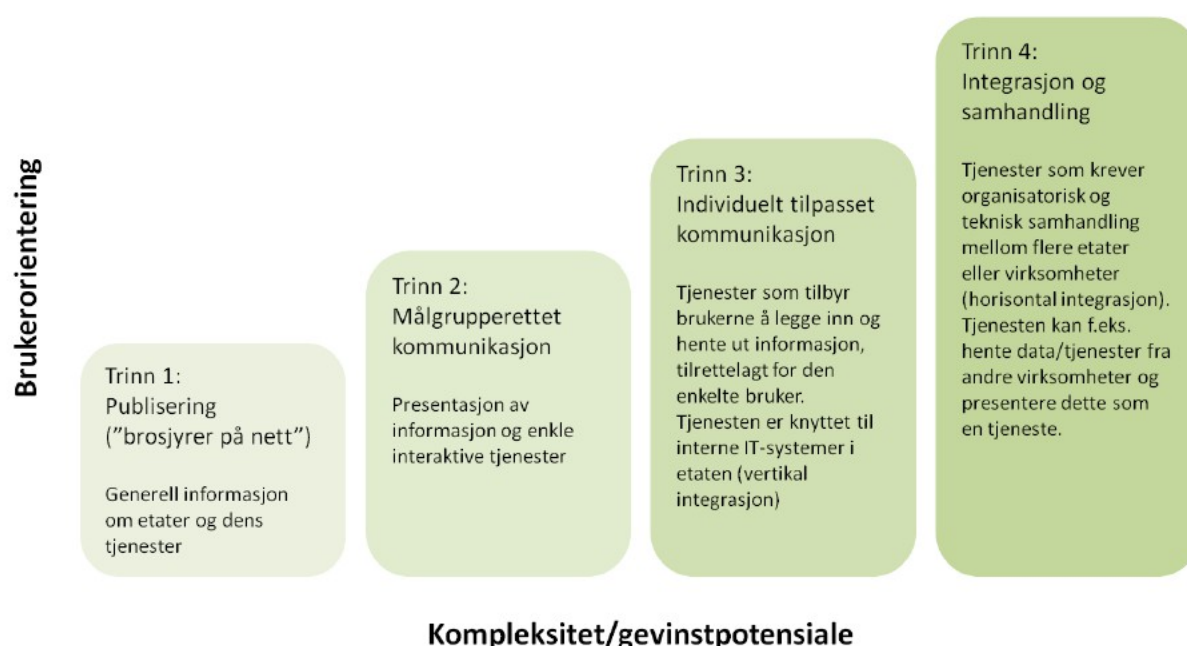
Både KS via eKommune 2012 og DaVinci-rapporten legger stor vekt på utvikling av innbyggertjenester. Dette har kommunene allerede hatt stort fokus på og er i stadig utvikling. Slik sett er kommunenes strategi og handlingsplan i tråd med de føringer og anbefalinger som ligger i offentlige rapporter og anbefalinger for fremtiden.

### 2.5.1 BRUKERRETTEDE ELEKTRONISKE TJENESTER

Kommunene har tatt i bruk et sett av elektroniske selvbetjeningstjenester, gjennom blant annet gjennomføring av prosjektet *skjema på nett*. En videre utvikling av disse, samt et fokus på å utnytte eksisterende løsninger og integrasjon mellom disse, er i tråd med anbefalinger fra statlige myndigheter.

I Stortingsmelding nr 17 (2006-2007) beskrives følgende:

*Et informasjonssamfunn for alle innførte begrepet tjenestetrappen (FAD, 2006). Tjenestetrappen er et rammeverk som sier noe om nivåer av offentlige brukerrettede elektroniske tjenester. Etablering av gode elektroniske selvbetjeningsløsninger for innbyggere og næringsliv (trinn 3 og trinn 4) er krevende. Kompleksiteten som øker for hvert trappetrinn henspiller til behovet for samspill mellom flere IKT systemer. Gevinstene i form av kostnadseffektivitet og kvalitet øker for hvert trinn gjennom at offentlige tjenester blir lettere/enklere tilgjengelig for brukerne og at saksgangen koordineres og/eller automatiseres. E-kommune 2012 og andre offentlige målbærere verdisetter mål for kommunal IKT utvikling i forhold til tjenestetrappa.*



Kilde: DaVinci-rapporten

### 2.6 Informasjonssikkerhet

Utviklingen i bruk av informasjonsteknologi i kommunen har ført til et stadig økende behov for fokus på informasjonssikkerhet. Informasjonssikkerhet handler ikke bare om elektronisk behandling av personopplysninger, men også bevissthet om bruken av digitalt utstyr som bærbare PC'r, mobiltelefoner, smartphones, lesebrett, minnepenner, m.v. Med økende digitalisering av informasjonsbehandling, og et trusselbilde i rask utvikling, er det viktig at sikkerheten ivaretas.

Bruk av IKT har blitt en naturlig del av kommunal tjenesteyting, og på mange områder en forutsetning for levering av tjenester, samtidig som kommunens tjenesteyting er basert på behandling av store mengder personopplysninger og sensitiv informasjon. Iht. Personopplysningsloven skal;

*"Den behandlingsansvarlige og databehandleren skal gjennom planlagte og systematiske tiltak sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet ved behandling av personopplysninger".*

Dette innebærer at kommunen som behandlingsansvarlig er ansvarlig for at informasjonssikkerheten ivaretas i alle ledd, og sette IKT-bruk i sammenheng med både fysisk sikkerhet og personellsikkerhet.



Kommunene skal fokusere på tiltak fra "skjermen og ut" for å sikre korrekt behandling av personopplysninger. Kommunens "Strategi for informasjonssikkerhet" og "Regelverk for IKT-brukere", skal være førende for den daglige bruk av IKT.

- Kommunens sikkerheshåndbok og strategi for informasjonssikkerhet med tilhørende sikkerhetsregler for bruk av IKT skal være styrende for informasjonssikkerhetsarbeidet i kommunen.
- Kommunene skal inneha nødvendig kunnskap om informasjonssikkerhet og være kjent med roller og ansvar i ulike deler av organisasjonen.

## 2.7 Samarbeid

Kommunene vil aktivt søke samarbeid med andre, der dette er hensiktsmessig for IKT-anvendelsen. Kommunene skal opprettholde standardisering av IKT-verktøy og -utstyr, som grunnlag for tjenestesamarbeid mellom kommunene. I tilfeller hvor det ikke er grunnlag for felles satsing skal det være frihet til satsing kommunevis. Erfaringer fra forrige planperiode, er at kommunene samhandler på en meget god måte når det gjelder felles IKT-prosjekter. Felles samarbeid rundt IKT-prosjekter, både i forhold til en felles forankring og gjennomføring anses å være en god modell å videreføre.

Strategiplanen har i flere fora, blant annet i KS, fått anerkjennelse for å være langt fremme i forhold både i forhold til viktige satsingsområder og felles gjennomføring av IKT-prosjekt. Den har i enkelte sammenhenger vært trukket frem som et foregangsdokument på hvordan man kan oppnå gode resultater på tvers av kommunegrensene.

DaVinci-rapporten påpeker også fordeler ved en slik organisering:

*Interkommunalt IKT-samarbeid er et virkemiddel for å oppnå bedre og mer effektive kommunale IKT-tjenester. Det kan også sees på som et virkemiddel for å utjevne forskjellen mellom store og små kommuner. I følge KS sin undersøkelse deltar 89 % prosent av kommunene i interkommunalt IKT-samarbeid i 2009 (KS, 2009).*

Kilde: DaVinci-rapporten s 22

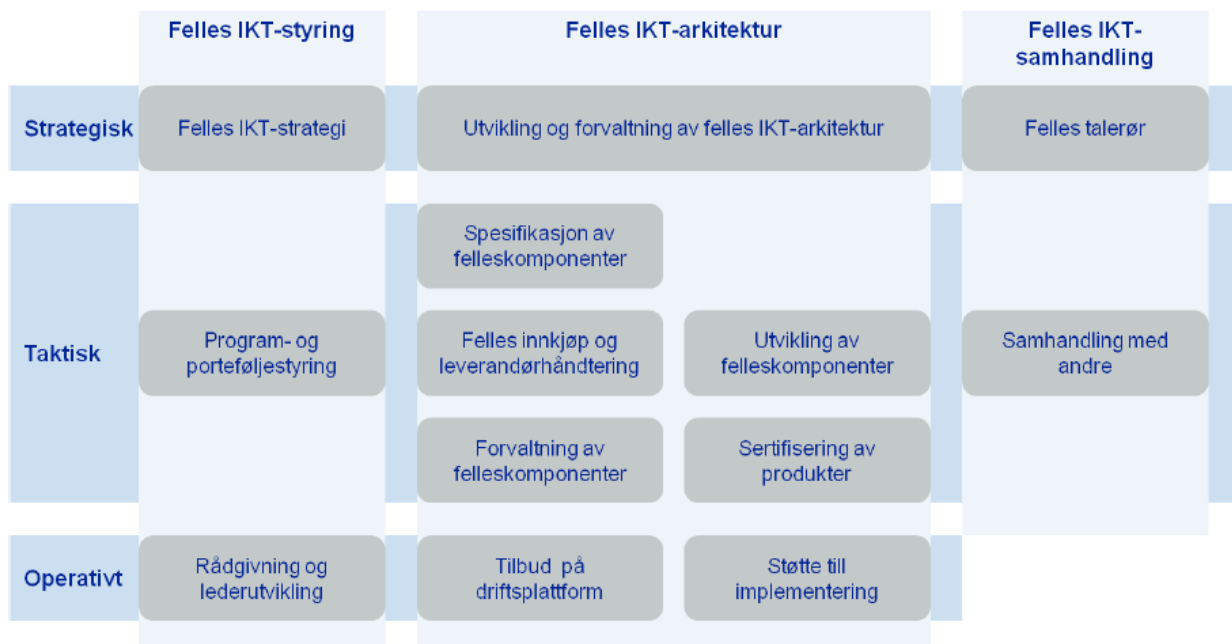
Aktuelle felles IKT-oppgaver for kommunal sektor er i DaVinci-rapporten relatert til en felles samarbeidsplattform:

*Fellesoppgavene som et virkemiddel for en mer enhetlig og kostnadseffektiv kommunal IKT-utvikling er basert på kunnskap om dagens IKT-utvikling og en forståelse av fremtidens IKT-behov.*

*De aktuelle fellesoppgavene kan deles inn i tre ulike nivå; strategisk, taktisk og operativt nivå.*

- 1) **Strategisk nivå:** De strategiske oppgavene er langsiktige og er knyttet til å sette rammer, føringer og prioriteringer for utviklingen av IKT-området i kommunal sektor. Disse oppgavene er primært rettet mot styringsdimensjonen og danner grunnlaget for realisering av felles satsninger.
- 2) **Taktisk nivå:** Felles oppgaver på taktisk nivå konsentreres om implementering av strategien og tilrettelegging for å realisere de satsningene som er fastlagt på strategisk nivå. Det innebærer tiltak for å etablere tilbud til kommuner og fylkeskommuner på utvalgte områder.
- 3) **Operativt nivå:** Leveranser av produkter og tjenester for å sikre en god implementering av strategi i overensstemmelse med de krav som er definert gjennom det overordnede rammeverket.

Figuren nedenfor skisserer en modell for felles samarbeidsplattform og hvilke fordeler man kan oppnå ved en felles organisering av IKT-arbeidet slik kommunene har etablert.



Kilde: DaVinci-rapporten s 46

Oppsummert mener kommunene at dette viser at det samarbeidet som er etablert rundt IKT-strategi og prosjekter i høy grad er i tråd med de anbefalinger som både påpekes i DaVinci-rapporten og KS sitt eKommune dokument.

### 3 Felles satsingsområder for 2012-2016

Basert på strategiperspektivene er det i dette kapittelet nedfelt satsingsområder som beskriver hvilke satsinger kommunene ønsker å gjøre i strategiperioden. Dette skal være styrende for hvilke IKT-prosjekter og -aktiviteter som skal prioriteres.

#### 3.1 Læringsperspektivet skole og barnehage

Innføring av ny læreplan for grunnskolen gir kommunene en utfordring i å tilrettelegge for økt bruk av IKT i undervisningen.

- Kommunene skal bidra aktivt i den planlagte videreføringen av DIG3-prosjektet med følgende målsettinger:
  - o Elevene skal få økt læringsutbytte gjennom bruk av IKT i undervisningen.
  - o Elevene skal få et undervisningstilbud som oppfyller kravene til bruk av IKT i Program for Digital kompetanse og Kunnskapsløftet.
  - o IKT skal være et selvølgelig pedagogisk verktøy, og lærere i grunnopplæringen skal ha nok kunnskap til å bruke digitale verktøy og læringsressurser i den daglige undervisningen.
  - o I tråd med den teknologiske utviklingen, skal man også ha fokus på hvordan barnehagene også kan nyttiggjøre seg de muligheter som ligger i bruk av løsningen for DIG3.
- Sentrale elementer blir anskaffelse og vedlikehold av utstyr, samt videre kompetanseheving, og tilrettelegging for kompetanseutveksling mellom skolene i Lillehammer-regionen.
- Skolen og barnehagen i kommunene skal være aktive i å ta i bruk og utvikle digitale læringsformer

#### 3.2 Tjenester på nett

Kommunene har dialog med innbyggere gjennom kommunenes internettsider. Kommunen ønsker å videreutvikle denne kommunikasjonen til også å gjelde saksbehandling og andre kommunale tjenester. Dagens og kommende generasjoner forventer i økende grad elektroniske selvbetjeningsløsninger på nett.

- Det skal til enhver tid gjøres en utredning av hvilke digitale løsninger som gir gevinst når det gjelder tilgjengelighet, omdømme og kvalitet.
- Det skal videreutvikles interaktive tjenester, herunder selvbetjeningsløsninger for innbyggere.
- Dagens portalløsning skal fortsatt være gjenstand for en kontinuerlig utvikling for å sikre at det blir et enda mer hensiktsmessig kommunikasjonsverktøy både internt og eksternt.
- Gjennom fortsatt fokus på videreutvikling og utnyttelse av muligheter for integrasjoner mellom eksisterende systemer, skal kommunene være proaktive i arbeidet med å tilby flere tjenester på nett.
- Sak- og arkivsystemer skal legge til rette for realisering av innbyggerrettede selvbetjeningsløsninger på nett.
- Kommunen har som målsetting å etablere fullelektronisk arkiv som grunnlag for intern effektivisering og elektroniske tjenester mot innbyggere og næringsliv
- KS' satsinger i henhold til eKommune 2012 skal være veiledende.
- Sikre at de målbilder og anbefalinger som ligger i DaVinci-rapporten ivaretas i kommende utviklingsprosjekter.

#### 3.3 Vedlikehold og utnyttelse av eksisterende systemer

Utnyttelse av eksisterende IKT-systemer og løsninger er viktig for å hente ut potensialet som ligger innen IKT. Dette gjelder både bruk av funksjonalitet i det enkelte system, og IKT som verktøy for organisasjons- og prosessutvikling. IKT-systemer og løsninger er kostbare i anskaffelse og vedlikehold, og det er derfor viktig at kommunene utnytter systemene fullt ut og identifiserer funksjonalitet og muligheter, herunder kompetansebehov, nye moduler og bruksområder for systemene.

- Utnyttelse av IKT verktøy har stor påvirkning på organisasjonen og virksomhetenes evne til å opparbeide utviklings- og endringskompetanse
- Virksomhetene skal ha fokus på nødvendig kompetanse for å utnytte IKT-verktøyene
- Integrasjon mellom systemer skal være et fokusområde for å skape effektive prosesser.

### 3.4 Intern informasjon og kommunikasjon

All kommunal tjenesteyting er avhengig av tilgang til informasjon, enten gjennom håndtering av strukturert informasjon i lovstyrte fagsystemer, eller gjennom håndtering av ikke-strukturert informasjon på fellesområder, e-post, med mer. Dette gjelder interne informasjonsprosesser, så vel som eksterne prosesser.

For å sikre gode informasjonsprosesser i organisasjonen, skal kommunene etablere en strategi for kommunikasjons- og informasjonstilgang med nødvendige rutiner og regelverk.

### 3.5 Økt satsing på teknologi og IKT-støtte for Pleie- og omsorgssektoren (PLO)

Som en konsekvens av innføring av samhandlingsreformen gjeldende fra 01.01.2012, har kommunen i lengre tid utredet, kartlagt og planlagt ulike prosjekt for å støtte denne reformen med IKT-løsninger. Perioden 2012-2013 vil inneholde flere prosjekter som vil understøtte dagens organisering av PLO-tjenester og vil danne et godt grunnlag for videreutvikling av disse. Innføring av ny teknologi vil ut fra forstudier som er gjort, bidra til mer effektive arbeidsprosesser og en enklere hverdag for personellet i denne sektoren. Det innføres også løsninger som vil bidra til bedre tjenester for både pasienter og pårørende

Videre vil disse investeringene legge et godt grunnlag for på et senere tidspunkt kunne ta i bruk ytterligere ny teknologi som vil komme både ansatte, pasient og pårørende til gode. Dette er også i tråd med anbefalinger og krav som har kommet gjennom offentlige utredninger, senest NOU 2011:11 – Innovasjon i omsorg.

## 4 Sammendrag

3-1 kommunens samarbeid videreføres innen IKT-satsing, på de områder hvor dette er hensiktsmessig og gevinster synliggjøres og realiseres.

Det er fastsatt syv felles strategiperspektiv, med fokus på;

- Gevinstrealisering
- Kompetanseheving
- Kunde-/bestillerrollen
- Teknologi
- Innbyggerperspektiv
- Informasjonssikkerhet
- Samarbeid

Disse strategiperspektivene danner grunnlaget for kommunenes felles satsingsområder for perioden 2012-2016. Satsingsområdene er rettet både internt og eksternt, med størst vekt på et innbygger- og brukerperspektiv. Områdene er;

- Læringsperspektivet i skole og barnehage
- Tjenester på nett, herunder innsyn og saksbehandling
- Vedlikehold og utnyttelse av eksisterende systemer
- Intern informasjon og kommunikasjon
- Økt bruk av IKT-støtte og teknologi innenfor pleie- og omsorgssektoren (PLO)

Både strategiene og satsingsområdene er knyttet opp i mot kommunenes visjoner og mål, og er også relatert til Kommunenes Sentralforbunds (KS) målsettinger for IKT-satsing i kommunene, gjennom dokumentet eKommune 2012. I tillegg er de føringer som kommer som en konsekvens av Samhandlingsreformen også tatt høyde for og satt i verk gjennom egne prosjekt.

Kommunene ser også at det vil komme utfordringer i regi av NOU 2011:11, *Innovasjon i omsorg*, som blant annet omhandler de kommunale omsorgstjenestene og behovet for innovative grep og nyskaping i forhold til teknologi, arkitektur m.m.

*"- I dag gjør vi det digitale i tillegg. Mitt mål er at vi skal snu det – at det digitale er førstevalget" - Rigmor Aaserud*