



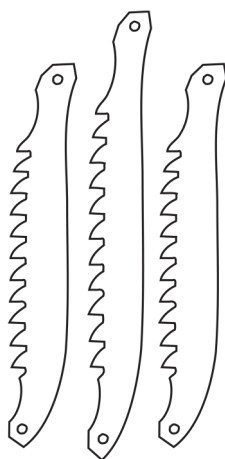
Siljan kommune

Plan for

# Digitalisering 2022-25

*Kommunestyrets vedtak 19. oktober 2021*





## ***Digitalisering 2022-25***

|    |   |    |
|----|---|----|
| 1. | Innledning .....  | 2  |
|    | 1.1 Overordnede rammer for digitaliseringsarbeidet                              | 2  |
|    | 1.2 Personvern og informasjonssikkerhet .....                                   | 3  |
| 2. | Dagens situasjon .....  | 3  |
|    | 2.1 Sammenhengende tjenester .....  | 3  |
|    | 2.2 Digitalt økosystem .....  | 4  |
| 3. | Bærekraftig tjenesteproduksjon .....  | 5  |
|    | 3.1 Tilpasning av organisasjonsmodellen til<br>den digitale virkeligheten ..... | 6  |
|    | 3.2 Den digitale arbeidsplassen.....  | 6  |
|    | 3.3 Digitalt fokus, kompetanse og sikkerhetskultur                              | 6  |
|    | 3.4 Automatisering og robotisering av arbeidsprosesser                          | 7  |
|    | 3.5 Sikker og effektiv forvaltning av systemer,<br>prosesser og tjenester ..... | 7  |
| 4. | Virksomhetsutvikling .....  | 8  |
|    | 4.1 Porteføljestyling som grunnlag for<br>virksomhetsutvikling .....            | 8  |
|    | 4.2 Kompetanseutvikling .....   | 9  |
|    | 4.3 Virksomhetsarkitektur .....   | 9  |
|    | 4.4 Brukeropplevelse og universell utforming .....                              | 9  |
| 5. | Innovasjon og datadrevet forvaltning .....                                      | 10 |
|    | 5.1 Nye modeller .....  | 10 |
|    | 5.2 Trygg deling av data .....  | 10 |
|    | 5.3 Datakvalitet og helhetlig informasjonsforvaltning                           | 11 |

# 1. Innledning

Digitalisering og utvikling og bruk av ny teknologi er nødvendig for at kommunen skal kunne tilby gode tjenester og ivareta sine forpliktelser overfor innbyggerne. Utviklingen går raskere og gir større muligheter enn noen gang tidligere. Nye, effektive og brukernære tjenester kan gi innbyggerne og ansatte en enklere og bedre hverdag.

Utfordringene kommunen står overfor kan ikke løses i en avdeling eller innad i kommunen alene. Det må samarbeides på tvers for å skape sammenhengende tjenester som løser brukernes behov, uavhengig av hvem som leverer tjenesten. En strategi har vært at kommunene i Grenland skal velge samme programvare, og derigjennom utvikle et faglig miljø. Digitalisering skal bidra til en mer effektiv offentlig sektor, mer verdiskaping i næringslivet og ikke minst en enklere hverdag for folk flest.

Denne planen er en oppfølging av Plan for digitalisering 2016<sup>1</sup>, En innovativ offentlig sektor<sup>2</sup> og En digital offentlig sektor<sup>3</sup> fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet som definerer felles mål og innsatsområder frem mot 2025, og skal sørge for digital transformasjon<sup>4</sup> i hele offentlig sektor.

Reisen fra digitalisering til transformasjon innebærer å gå fra teknisk utvikling og forbedring av digitale tjenester til å ha fokus på menneskene som skal bruke de digitale tjenestene og hvordan vi kan ta ut det fulle potensialet som ligger i digitalisering. Effektene av en slik transformasjon vil vise seg som endringer i hvordan kommunen samhandler med andre, hvordan tjenester til ansatte og innbyggere utformes, og hvordan virksomheten utvikler seg for å legge til rette for dette.

Digitaliseringsstrategien kan deles inn i fire innsatsområder.

- a) En offentlig sektor
- b) Bærekraftig tjenesteproduksjon
- c) Virksomhetsutvikling
- d) Innovasjon og datadrevet forvaltning

Resultatet av digitaliseringsarbeidet skal være en enklere hverdag for brukerne.

## 1.1. Overordnede rammer for digitaliseringsarbeidet

Digitaliseringsarbeidet i kommunen skal de neste årene sikte mot en digital transformasjon av virksomheten. Ved å utnytte potensialet som ligger i digitalisering, skal kommunen omstille seg for å sikre en bærekraftig tjenesteproduksjon for fremtiden. Teknologi og digitale verktøy skal tas i bruk på nye måter og ansatte får nye måter å bruke sin kompetanse på når en del arbeidsoppgaver

---

<sup>1</sup> Vedtatt av Siljan kommunestyre den 8. november 2016 i sak 74/2016.

<sup>2</sup> Meld. St. 30 (2019–2020).

<sup>3</sup> Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025.

<sup>4</sup> Digital transformasjon er en prosess hvor virksomheten bruker digitale teknologier for å bli mer effektiv. Det handler ikke kun om å bruke teknologier for å gjenskape en eksisterende tjeneste i en digital form. Det handler om å bruke teknologi for å forvandle virksomhetens tjenester til noe betydelig bedre. Digital transformasjon er et totalt redesign av virksomheten på alle nivåer. Ansatte, prosesser, teknologi og styring må gjennom en digital transformasjon i møte med nye teknologier og nye krav fra fremtidens kunder. *Storehaug.no*

digitaliseres eller automatiseres. Denne utviklingen skal skje på en trygg måte som ivaretar ansatte og innbyggers personvern.

*Digitalisering handler om å bruke teknologi til å fornye, forenkle og forbedre. Det handler om å tilby nye og bedre tjenester, som er enkle å bruke, effektive, og pålitelige.*

Slik defineres digitalisering av Kommunal- og moderniseringsdepartementet. Digitalisering er mer enn bare å erstatte analoge og manuelle løsninger med digitale, men innebærer i mange tilfeller også omstilling for ansatte. Departementet slår fast at begrepet også rommer *etablering av nye IT-systemer som opprettholder rutiner som utføres manuelt, selv om noen av de største besparelsene ved digitalisering ofte kommer når rutiner ikke bare blir digitale, men også kan automatiseres.*

Digitaliseringsarbeidet handler ikke lenger bare om hva vi skal digitalisere, men om hvordan digitalisering kan skape innovasjon og bidra til effektivisering.

## 1.2. Personvern og informasjonssikkerhet

Godt personvern og god informasjonssikkerhet er avgjørende for at kommunen skal lykkes med digitaliseringsarbeidet. Digitaliseringen krever gjennomgripende endringer i måten offentlig sektor utfører oppgaver på, og dermed også hvordan man sikrer og forvalter informasjon. Hensynet til personvern og informasjonssikkerhet skal sette rammer for hvordan digitaliseringen foregår og må være et innebygd element i nye digitale løsninger fra starten av. I takt med digitaliseringen oppstår det nye behov for å sikre informasjon og ivareta personvernet. Samtidig gir digitale verktøy og løsninger en mulighet til å få oversikt og ta kontroll over personopplysninger og hvem som behandler dem på en mer forutsigbar og systematisk måte enn tidligere da behandling av slike opplysninger foregikk manuelt.

Økt digitalisering skal ivareta innbyggernes rettssikkerhet og personvern, og sikre at offentlig sektor fortsatt har høy tillit. I januar 2019 la regjeringen frem en nasjonal strategi for digital sikkerhet<sup>5</sup> og en nasjonal strategi for digital sikkerhetskompetanse<sup>6</sup>. Det digitale sikkerhetsarbeidet må sees i et helhetlig perspektiv, på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer, og i sammenheng med det øvrige arbeidet for samfunnssikkerhet.

## 2. En offentlig sektor

### 2.1. Sammenhengende tjenester

Innbyggere og ansatte må i dag forholde seg til flere tjenester fra ulike avdelinger på tvers av kommunen eller på tvers av offentlig sektor når de skal få løst sine oppgaver eller dekket sine behov. De må ofte sette sammen tjenester selv, eller gå fra nettsted til nettsted for å få hjelp. Det varierer hvor langt offentlige virksomheter har satt seg inn i brukernes behov og ser tjenester

---

<sup>5</sup> [www.regjeringen.no/no/dokumenter/nasjonal-strategi-for-digital-sikkerhet/id2627177/](http://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nasjonal-strategi-for-digital-sikkerhet/id2627177/)

<sup>6</sup> [www.regjeringen.no/no/dokumenter/nasjonal-strategi-for-digital-sikkerhetskompetanse/id2627189/](http://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nasjonal-strategi-for-digital-sikkerhetskompetanse/id2627189/)

i sammenheng. Digitaliseringen øker i offentlig sektor, men utviklingen av avanserte digitale tjenester til brukerne stagnerer. Undersøkelser viser at tjenestene oppleves som lite sammenhengende. Brukerne ønsker seg mer sømløse digitale tjenester, også i saker som går på tvers av virksomheter.

Det kan være krevende å utvikle sammenhengende tjenester. Avdelingene i kommunen må samarbeide om en god problemforståelse og brukerinnsett når sammenhengende tjenester skal utvikles. Når tjenester skal spille sammen regionalt eller nasjonalt må dette gjøres i et tett samspill mellom kommunal og statlig sektor.

For å lage tjenester som henger sammen på tvers av virksomheter må vi ha oversikt over hvilke data som finnes hvor, og hvordan disse kan deles. Felles datakatalog er en oversikt over hvilke data de offentlige virksomhetene har, hvordan de henger sammen og hva de betyr. Katalogtjenestene skal videreutvikles og benyttes i utviklingen av sammenhengende tjenester.

Utvikling av sammenhengende tjenester krever gode fellesløsninger. For å høste gevinstene av digitalisering, må kompetanse, arbeidsprosesser og styring ses i sammenheng med teknologi. Den nasjonale strategien beskriver eksisterende og planlagte tjenesteutviklingsplattformer og grunndataregistre m.m. som felles «økosystem» som sikrer digital samhandling. De skal inneholde nødvendig fellesfunksjonalitet og bygge på felles arkitekturprinsipper.

## 2.2. Digitalt økosystem<sup>7</sup>

I økosystemet for digital samhandling og tjenesteutvikling snakkes om felles IKT-løsninger og offentlige, private og frivillige virksomheter i samfunnet vårt, og ikke minst fokuseres det på oss som er innbyggere i økosystemet.

### 2.2.1. Lokalt økosystem

Tjenesteplattformen<sup>8</sup> er det sentrale økosystemet for digitalisering i kommunen. En digital tjenesteplattform setter dataene fra kjernesystemene dine fri og inviterer dem til å møte data fra «virkeligheten». Kommunen ønsker å ha en felles arkivkjerne for sine applikasjoner.

Tjenester må sees på tvers av hele organisasjonen og sørge for at de videreutvikles med utgangspunkt i innbyggere og ansattes behov og at kommunikasjon med kommunen oppleves som mer helhetlig.

Henvendelser fra ansatte og innbyggere som ikke kan erstattes av selvbetjening eller proaktive tjenester skal samles i ett felles kundestøttesystem. En felles standard for hvordan henvendelser skal mottas, behandles og besvares skal bidra til at tjenestene leveres med bedre kvalitet i alle deler av kommunen. Som en viktig del av arbeidet skal tjenestene videreutvikles med utgangspunkt i hva som er brukerens behov.

Utviklingen mot økt selvbetjeningsgrad, videreutvikling av innbygger-service og etablering av ansattservice vil gjøre kommunen mer tilgjengelig for både interne og eksterne brukere.

<sup>7</sup> Digitalt økosystem en gjensidig avhengig gruppe av aktører som deler standardiserte digitale plattformer for å oppnå et gjensidig fordelaktig formål. *Gartner*

<sup>8</sup> En tjenesteplattform inneholder fundamentale funksjonelle og teknologiske byggeklosser som gjør det mulig å definere, bygge, eksponere og levere tjenester til brukere.

### 2.2.2. Regionalt økosystem

Siljan kommune er medlem av det regionale digitaliseringsamarbeidet DigiTV<sup>9</sup>. Formålet med samarbeidet er å understøtte KS i deres arbeid med nasjonale og felles kommunale satsinger på digitaliseringsområdet, støtte kommunene i digitaliseringsarbeidet og være bindeledd mellom den enkelte kommune og KS.

Risikoen for et digitalt klasseskille mellom kommuner er økende. Samarbeidet skal bidra til å forenkle informasjonsflyt mellom kommunenes egne løsninger og fellesløsninger som følger av nasjonale statlige og felleskommunale tiltak. Kollektiv læring, erfaringsutveksling og felles infrastruktur utjevner ulikheter og forsterker og forenkler innsatsen på digitaliseringsområdet. Gjennom standardisering, samordnet utvikling og økt gjennomføringskraft på digitaliseringsområdet vil det regionale samarbeidet bidra til å styrke kommunenes mulighet for å ta i bruk og realisere effekter av nasjonale felleskomponenter og elektronisk samhandling mellom forvaltningsnivåer.

### 2.2.3. Nasjonalt økosystem

Det finnes i dag syv nasjonale felleskomponenter; Altinn, ID-Porten, Digital postkasse for innbyggere, Folkeregisteret, Kontakt- og reservasjonsregisteret, Matrikkelen og Enhetsregisteret.

I tillegg finnes det en rekke andre felles IT-løsninger og tekniske plattformer som for eksempel helsenorge.no, nav.no, det offentlige kartgrunnlaget (DOK), Felles datakatalog, FEIDE, Dataporten, Maskinporten, KS Læring og FIKS-plattformen (Felles integrasjonsplattform kommunal sektor). Det er utarbeidet felles standarder, prinsipper og referansearkitekturer. Sammen utgjør disse et felles økosystem for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling for offentlig sektor.

Samordning av digitaliseringsarbeidet i kommuner, fylkeskommuner og statlige virksomheter skal i tiden fremover legge grunnlaget for utvikling av sammenhengende tjenester til innbyggere, frivillige organisasjoner og næringsliv. For å få dette til må statlig og kommunal sektor samarbeide på nye og mer forpliktende måter. Samstyringsmodellen skal gi kommunal sektor tilstrekkelig innflytelse i det nasjonale digitaliseringsarbeidet, uten at dette rokker ved de grunnleggende prinsippene for styring og oppgavefordeling i offentlig forvaltning.

## 3. Bærekraftig tjenesteproduksjon

Kommunens digitale løsninger skal være så brukervennlige at de er et naturlig førstevalg for ansatte, innbyggere, næringsliv og frivillige organisasjoner. For å få det til må løsningene være brukervennlige for alle, og brukerne må føle seg trygge og ivaretatt i de digitale flatene.

Digital transformasjon gjør det nødvendig å se på tjenestene med nye øyne. For å utvikle bærekraftige tjenester, må teknologi og digitale verktøy tas i bruk der det har effekt. Slik kan kommunen utnytte de ansattes kompetanse til oppgaver den det trengs mest og sørge for en bærekraftig tjenesteproduksjon i fremtiden. Tydelig ledelse og styring er kritisk for at kommunen skal kunne gjennomføre en effektiv digital transformasjon med gode resultater. Det skal fokuseres på å ta ut gevinstrealiseringer.

---

<sup>9</sup> Vedtatt av Siljan kommunestyre den 15. juni 2021 i sak 32/2021.

### 3.1. Tilpasning av organisasjonsmodellen til den digitale virkeligheten

Digitaliseringen av arbeidsprosesser, nye arbeidsverktøy i kombinasjon med nye forventninger og krav fra omgivelsene er en sterk driver for utvikling og endring. Digital transformasjon innebærer at kommunen tar i bruk teknologi og digitalisering til å endre måten som kommunens oppgaver utføres på. Ved bruk av digitalisering, automatisering og kunstig intelligens kan noen tjenester leveres på andre måter enn tidligere. Det gir oss muligheten til å benytte ansattressursene bedre. Samtidig kan vi møte brukernes forventning om høyere tilgjengelighet og større grad av selvbetjening i tjenestene. Når vi gjør dette, kan de store gevinstene av digitalisering kan realiseres.

Kommuneplanens samfunnsdel<sup>10</sup> belyser følgende kommunale satsningsområder innen digitalisering:

- a) Tilgjengelighet på gode digitale heldøgns løsninger
- b) Utvikle velferdsteknologi i tjenesteyting
- c) Videreutvikle digitalisering i undervisningsopplegget
- d) Bedre bredbånds- og mobildekningen

### 3.2. Den digitale arbeidsplassen

En digital arbeidsplass omfatter alt innen kommunikasjon, informasjon og digitalt samarbeid, og representerer en endring i organisasjonenes tankesett og måte å jobbe på. Dagens arbeidsplasser består av så mye mer enn det fysiske kontoret. Stort sett all kommunikasjon mellom ansatte og alt administrativt arbeid foregår digitalt. Måten det jobbes på har endret seg, vi blir stadig mer mobile og har store krav til tilgjengelighet.

Den digitale arbeidsplassen kjennetegnes av høy endringstakt og stadig økende krav til effektivitet. Undersøkelser viser at ansatte benytter inntil 80 prosent av arbeidstiden på å samarbeide med andre, ofte fra ulike steder i løpet av en arbeidsdag. De benytter ofte flere ulike digitale enheter som må samhandle med hverandre, slik at jobben kan utføres på en produktiv og sikker måte.

### 3.3. Digitalt fokus, kompetanse og sikkerhetskultur

For å kunne utnytte mulighetene i den digitale arbeidsplassen fullt ut og på en sikker og trygg måte, må de ansatte få tilført kompetanse. Kommunens ansatte skal være trygge på at systemene og de digitale hjelpemidlene de benytter i arbeidet er utformet på en måte som minimerer risikoen for feil. Det må etableres gode rutiner og prosesser for etterlevelse av personvern og informasjonssikkerhet som del av arbeidsplassen, og det er et mål at det skal etableres en god sikkerhetskultur i kommunen der personvern og informasjonssikkerhet naturlig er en sentral del av all tjenesteproduksjon og tjenesteleveranse.

Relevant lovverk knyttet til produksjon og leveranse av kommunes tjenester må i så stor grad som mulig være en naturlig del av den digitale arbeidsplassen, og det må etableres effektive og gode prosesser for etterlevelse.

---

<sup>10</sup> Kommuneplan 2019-31 Samfunnsdelen ble vedtatt av Siljan kommunestyre den 7. mai 2019 i sak 23/2019.

Plan for kompetanse<sup>11</sup> går inn for at kommunen skal være en attraktiv arbeidsgiver. Det innebærer tilrettelegging for en digital arbeidsplass drevet av samhandling, fleksibilitet, tilgjengelighet understøttet av digitale verktøy og tilpasset gjeldende lovverk og retningslinjer.

### 3.4. Automatisering og robotisering av arbeidsprosesser

Kommunen skal arbeide for en økt bruk av robotisering og automatisering av arbeidsprosesser der dette er hensiktsmessig.. Robotisering og automatisering bidrar til å frigjøre ressurser og kapasitet til andre områder som i større grad behøver «menneskekraft», men bidrar også til blant annet:

- a) Bedre datakvalitet i prosesser og underliggende IKT-systemer
- b) Mer likebehandling i henhold til definert lovverk/ regler
- c) Økt grad av døgnåpen forvaltning (24/7) – raskere svar uavhengig av dag og tid på døgnet

### 3.5. Sikker og effektiv forvaltning av systemer, prosesser og tjenester

Kommunen har utviklet et eget internkontrollsystem for IKT-sikkerhet<sup>12</sup>. Her følges også opp kommunes krav til risiko- og sårbarhetsvurderinger (ROS), personvernkonsekvensvurderinger<sup>13</sup> og databehandleravtaler av alle systemer og tjenester som benytter kommunens infrastruktur. Det er etablert en systemforvaltning<sup>14</sup> for ethvert IKT-system som minimum inneholder rollene systemeier og systemkoordinator.

Kravene til digital drift og infrastruktur ivaretas gjennom ITG<sup>15</sup> som sikre at kommunens drift av systemer og løsninger er både sikker og stabil, og med en kapasitet som gjøre det mulig å arbeide effektivt. Et tjenestebilag<sup>16</sup> vedlegges til IKT-driftsavtalen og beskriver i detalj hvilke tjenester som skal leveres som oppetid, vaktjenester med mere. Avtaleforvaltning og oppfølging av leverandører skjer både i egen organisasjon og i ITG.

Digital infrastruktur med høy kvalitet er en viktig forutsetning for digitalisering. Eksisterende digitaliserings og IKT-infrastruktur må vedlikeholdes for å legge til rette for kontinuerlig videreutvikling og innovasjon i de digitale tjenestene. Dette skjer samtidig som utvikling av nye digitale løsninger foregår i et stadig høyere tempo.

En felles digital infrastruktur for den offentlig sektor er viktig for en god ressursutnyttelse i framtiden. Da må styring og forvaltning av infrastrukturen være standardisert og samlet, og krav til blant annet virksomhetsarkitektur vil være sentralt. Den digitale infrastrukturen må stadig være i endring for å imøtekomme nye krav og ny teknologi. For å oppnå effektive arbeidsprosesser er det viktig å ha systemer som snakker sammen. Enkel integrasjon og informasjonsflyt øker sikkerheten og minsker risiko for brudd på personvern. Gjennom gode, intuitive fagsystemer som understøtter informasjonssikkerhet i alle ledd, reduseres risikoen for at data kommer på avveie.

<sup>11</sup> Vedtatt av Siljan kommunestyre den 14. september 2021.

<sup>12</sup> Reglement for informasjonssikkerhet ble vedtatt av Siljan kommunestyret den 28. januar 2020 i sak 3/2020. Reglementet følges opp av rutiner og skjemaer som en integrert del av internkontrollsystemet.

<sup>13</sup> DPIA – Data Protection Impact Assessment.

<sup>14</sup> Systemforvaltning er ansvar og aktiviteter knyttet til anskaffelse, forvaltning, drift, videreutvikling og systemadministrasjon av IKT-systemer.

<sup>15</sup> ITG er en vertskommuneløsning med Skien kommune om drift av IKT. Deltakere er Skien, Bamble, Drangedal og Siljan kommuner.

<sup>16</sup> SLA – Service Level Agreement.



Ny teknologi som blant annet 5G-infrastruktur blir viktig blant annet for å gjennomføre en fullskala realisering med en kapasitet som dagens teknologi ikke kan levere. Dette kan åpne for helt nye anvendelser i offentlig sektor, for eksempel innen helse og omsorg.

Kommunens digitale infrastruktur benyttes ikke bare av ansatte, men også av elever i grunnskolen. Dette stiller særlige krav til systemene og infrastrukturen som benyttes. Disse skal videreutvikles på en måte som enda bedre beskytter barn og unge mot skadelig innhold på internett. Beslutninger knyttet til hva som skal defineres som skadelig innhold og hvor restriktiv kommunen skal være må balanseres mot andre tiltak som opplæring og informasjon. Teknisk er det mulig til å etablere egne regler for elevbrukere for skyløsningene i kommunen, gjennom at elevbrukerne nå er skilt fra ordinære ansattbrukere.

Den digitale infrastrukturen skal utformes på en måte som gjør tjenesteproduksjonen motstandsdyktig overfor uforutsette eksterne situasjoner, slik som hacking. I et samfunnssikkerhetsperspektiv må de digitale løsningene gjøre kommunen mer hardfør i møte med pandemier, større fysiske katastrofer eller andre prekære situasjoner som påvirker måten kommunen kan utføre sine tjenester på.

## 4. Virksomhetsutvikling

Demografiske endringer, globale utfordringer og et redusert økonomisk handlingsrom gjør det stadig viktigere at kommunen er omstillingsdyktig og bruker ressursene effektivt og i tråd med innbyggernes behov. Kommunens tjenester og myndighetsutøvelse kan tilpasses endringene i samfunnet raskere enn før gjennom mulighetene ny teknologi og digitalisering gir.

### 4.1. Porteføljestyling som grunnlag for virksomhetsutvikling

Porteføljestyling skal sikre at digitaliseringsarbeidet i kommunen er i tråd med strategier, planer og føringer på området.

Et digitaliseringsprosjekt inkluderer alle som benytter informasjons- og kommunikasjonsteknologi eller IKT tjenester i ulik grad for gjennomføring og effektivisering av kommunen sin tjenesteproduksjon og tjenesteleveranser. Porteføljen av digitaliserings- og omstillingsprosjekter skal reflektere satsingsområdene i denne strategien.

Digitaliseringsporteføljen er kommunens samlede portefølje med fullstendig oversikt over alle planlagte og igangsatte digitaliseringsprosjekter. Kommunedirektøren sikrer porteføljestylingen gjennom IKT-forum ved at planlagte og pågående digitaliseringstiltak er i tråd med digitaliseringsstrategien i kommunen og samarbeidskommunene innen ITG orienteres. Kommunens digitale portefølje ajourføres årlig.

PLP<sup>17</sup> metodikken benyttes som prosjektstyringsverktøy.

---

<sup>17</sup> Prosjektlederprosessen er utviklet av Statens nærings- og distriktsutviklingsfond

## 4.2. Kompetanseutvikling

Digitaliseringsstrategien *Én digital offentlig sektor* vektlegger at økt digital kompetanse handler både om å rekruttere og å utvikle kompetanse hos medarbeidere og ledere. Det er vanskelig å forutse fremtidens kompetansebehov. Det har skjedd en utvikling fra tungt teknologifokus på 1980- 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 overordnet om å ha kunnskap om hvordan mulighetene som ligger i teknologien kan utnyttes i virksomheten.

Alle ansatte må være forberedt på å endre måten det jobbes på etter som stadig flere arbeidsoppgaver og tjenester digitaliseres. Det er nødvendig at alle drar i samme retning, slik at planlagt gevinstrealisering sikres og den nødvendige tilpasningen til endrede tjenestebehov kan gjennomføres.

Den digitale kompetanse sikres gjennom ITG innen spesialisert digital kompetanse, mens grunnleggende digital kompetanse og yrkes- og profesjonstilpasset kompetanse ivaretas av kommunen lokalt.

Det er et prioritert ansvar for ledere og mellomledere å ha rett kompetanse for å løse samfunnsoppdraget som er gitt kommunen. Lederteamet deltar på Kompetanseløftet i regi av DigiTV.

## 4.3. Virksomhetsarkitektur

Virksomhetsarkitektur dreier seg om hvordan en virksomhet er organisert, hvordan arbeidsprosesser er satt sammen og hvordan IKT-løsninger og digitalisering utnyttes. En virksomhetsarkitektur består av prinsipper, metoder og modeller som sammen beskriver dette i en helhet. Hensikten med en godt beskrevet og omforent virksomhetsarkitektur er blant annet at enkeltløsninger realiseres i en helhetlig sammenheng og ikke hver for seg. Det sikrer god sammenheng mellom arbeidsprosesser og IKT-løsninger og det unngås at det etableres IKT-systemer som ikke snakker sammen.

De nasjonale overordnede arkitekturprinsipper for digitalisering av offentlig sektor skal være førende.

## 4.4. Brukeropplevelse og universell utforming

Når stadig flere tjenester leveres digitalt eller som selvbetjeningsløsninger, er det viktig at de som mottar tjenestene forstår dem. For å skape gode brukeropplevelser må man skape løsninger som er optimalisert for våre brukere. Likestillings- og diskrimineringsloven stiller krav om universell utforming til offentlige og private virksomheter.

Hovedregelen er at IKT-løsninger skal være universelt utformet. Hensikten med universell utforming er å lage løsninger så brukervennlige at det i liten grad skal være behov for spesialløsninger ved siden av. Ved å ta utgangspunkt i brukerens behov, kan løsninger utvikles slik at behovet for brukerstøtte eller hjelp reduseres.

## 5. Innovasjon og datadrevet forvaltning

Kommunen skal utvikle nye modeller som sørger for en trygg utvikling i sin forvaltning.

Det faktum at regjeringen har i sin digitaliseringsstrategi<sup>18</sup> besluttet å utvikle sammenhengende innenfor ulike livshendelser gir interessant perspektiver, siden livshendelsene også har berøringspunkter med kommunal forvaltning.

Digitaliseringsarbeidet gir en kontinuerlig organisasjonsutvikling som skal resultere i en bedre arbeidsflyt i hele kommuneorganisasjonen.

Handlingsprogrammet for IKT-utvikling vil i framtiden være innarbeidet i budsjett og eventuelt økonomiplan, slik at de strategiske grepene er mest mulig ajourført i forhold til behovene. Erfaringstall viser at det til enhver tid er 5-10 programvarer som er under implementering eller oppdatering.

### 5.1. Nye modeller

I framtiden må kommunen i større grad ta i bruk arbeidsmetoder som kan fremme innovasjon. Da trengs det kompetanse i slike arbeidsmetoder og i hvilke situasjoner de er nyttige. Det kan være at kompetanse er en barriere for å gjennomføre mer innovasjon.

### 5.2. Trygg deling av data

All offentlig oppgaveløsning og tjenesteutvikling innebærer bruk av data. Økt tilgjengelighet av og stadig mer data er en enorm ressurs for offentlig sektor. Ved å benytte data på nye måter, kan vi finne helt nye måter å løse oppgaver på. Innbyggere, næringsliv og frivillige organisasjoner skal møte én digital offentlig sektor. Derfor er det et mål at brukerne skal unngå å oppgi informasjon til det offentlige mer enn én gang.

Økt deling av data er 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 videre bruk til utvikling av nye tjenester og verdiskaping i næringslivet. Nye og sammenhengende tjenester på tvers av forvaltningsområder og -nivåer vil gjøre at offentlig sektor må dele adskillig mer data enn i dag.

Vi må sørge for at vi har de beste rammebetingelsene for å dra nytte av verdien av data. En viktig problemstilling fremover er avveiningen mellom private virksomheters eiendomsrett til egne data og samfunnets behov for tilgang til informasjon og kunnskap. Det samme er hvordan vi kan sikre at verdien av data kommer fellesskapet til gode.

Personvern hensyn setter grenser for hvordan data kan benyttes til tjenesteinnovasjon. Data som er samlet inn for ett spesifikt formål kan som hovedregel ikke benyttes til å utvikle og teste nye løsninger. Deling av data må skje innenfor rammene av lovverket generelt, og innenfor rammene av personvernregelverket spesielt. Ivaretagelse av personvernet for brukeren innebærer blant

---

<sup>18</sup> Digitaliseringsrundskrivnet den 4. januar 2021 og Digitalisering i offentlig sektor den 15. januar 2021.

annet at dataene som benyttes i en tjeneste har riktig kvalitet og at brukeren vet hvor informasjonen er hentet fra. Det er også en forutsetning for deling av data at dataene er egnet til å gjenbrukes. Gjenbruk må ikke være uforenlig med det opprinnelige formålet med innhenting av dataene og det må være samsvar mellom begrepene som benyttes.

### 5.3. Datakvalitet og helhetlig informasjonsforvaltning

Utviklingen mot en mer datadrevet offentlig sektor øker betydningen av god datakvalitet og effektiv dataforvaltning. Vi trenger nye og mer effektive metoder for innsamling, rammer for bruk og kvalitetssikring av data. Samfunnet bruker store ressurser på å samle inn data gjennom blant annet jordobservasjoner, flyfotografering, værdata, loggdata, sensordata, og så videre. For å bidra til å effektivisere datafangst, informasjonsforvaltning og videreforedling av data, kan det tas i bruk innovativ teknologi som kunstig intelligens.

Kommunen skal øke fokuset på en helhetlig informasjonsforvaltning. Gjenbruk av informasjon uten å spørre på nytt er ressursbesparende. Arbeidet vil gi et godt fundament til å bidra til å etablere felles oversikt over hvilke data som finnes, hva de betyr, og hvordan de kan deles. Deling av data skal ha fokus på å gi økt verdiskapning.