

KS

eKommune 2012

- lokal digital agenda



© 2008 Kommuneforlaget AS, Oslo

Redaksjon KS: Harald Kjensli, May-Britt Nordli, Line Richardsen,
Camilla Bredde Pettersen og Svein Erik Wilthil

Revidert i 2010, redaksjonsgruppe: Hallvard Hoen, Line Richardsen, Ellen Karin Toft Larsen og
Anna Holm Vågsland

Omslagsdesign: Smaapigerne

Sats: 07 Gruppen AS

Trykk og innbinding: 07 Gruppen AS, 2008

KS

Telefon: 23 13 26 00

E-post: iktforum@ks.no

Internett: www.ksikt-forum.no/ www.ks.no

Innhold

1	Innledning	4
2	Hvorfor eKommune?	6
3	Lokaldemokrati og deltakelse i informasjonssamfunnet.....	8
4	Tjenester på nett	11
5	Elektronisk samhandling i helse- og omsorgstjenesten.....	13
6	NAV-reformen og IKT	16
7	IKT i grunnopplæringen.....	18
8	Geografisk informasjon.....	20
9	Elektronisk handel.....	22
10	Arkivering og saksbehandling.....	24
11	Informasjonssikkerhet	26
12	IKT-arkitektur	28
13	Åpne standarder	31
14	Fri programvare.....	33
15	Grønn IT.....	34
16	Bredbånd	35
17	Interkommunalt IKT-samarbeid.....	36
18	Strategisk IKT-ledelse.....	37
19	Kompetanseutvikling	39

1 INNLEDNING

Om strategi- og handlingsplanen

Innbyggernes og næringslivets behov står i sentrum for utviklingen av den digitale kommune/fylkeskommune. Informasjons- og kommunikasjonsteknologien framstår som et av de viktigste virkemidlene for modernisering og omstilling i offentlig sektor. Effektiv bruk av IKT kan i betydelig grad erstatte manuelle prosesser og rutiner og bidra til å frigjøre ressurser til direkte tjenesteytende virksomhet.

Den teknologiske utviklingen går raskt. Nye teknologiske løsninger utvikles kontinuerlig, og kapasiteten øker. Sosiale medier er nye kommunikasjonskanaler som åpner for dialog, involvering og brukermedvirkning på en annen måte enn tidligere. Informasjonsmengden som er tilgjengelig elektronisk, øker stadig. Samtidig stilles personvernet og kravene til sikker informasjonsbehandling overfor stadig større utfordringer.

I 2005 utviklet KS strategidokumentet *eKommune 2009 – Det digitale spranget. eKommune 2012* er en videreføring av denne strategien, og gjelder for fireårsperioden 2008-2012. I desember 2010 ble *eKommune 2012* revidert slik at den kan fortsette å være et nyttig og aktuelt dokument for kommuner og fylkeskommuners arbeid på IKT-området. Dokumentet gir råd om viktige satsingsområder når det gjelder bruk av IKT for å effektivisere virksomheten og utvikle kvalitativt gode tjenester. Mange kommuner har brukt *eKommune 2012* til å fastsette sine egne mål.

Offentlig IKT-politikk og IKT-planer må ses i sammenheng. Samarbeid mellom staten og kommunesektoren er viktig for å få etablert helhetlige elektroniske tjenester. St.meld. nr. 17 (2006–2007) *Eit informasjonssamfunn for alle* er et viktig grunnlag for samhandling. KS samarbeider med ulike departementer og statlige virksomheter, bl.a. Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet, Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi), Helse- og omsorgsdepartementet og Helsedirektoratet. Andre viktige samarbeidsaktører er Kunnskapsdepartementet og Senter for IKT i utdanningen, Arbeids- og velferdsdirektoratet (NAV), Statens kartverk, Brønnøysundregistrene og Datatilsynet.

Offentlige IKT-strategier og handlingsplaner må løpende tilpasses både den teknologiske utviklingen og andre endringsprosesser i samfunnet. *eKommune 2012 – Lokal digital agenda* skal være en støtte for kommunene og fylkeskommunene i utviklingen av egne målsettinger og strategier for bruk av IKT i tiden framover. Dokumentet er knyttet til KS' langtidsstrategier for perioden fram til 2012. På de mest ressurskrevende områdene for kommunesektoren – grunnopplæring og helse og omsorg – er det utviklet egne delstrategier.

Visjon for eKommunen

Norske kommuner og fylkeskommuner skal være blant de fremste i verden på elektronisk innbyggerdialog, digitale tjenester og effektiv e-forvaltning.

Ved å oppfylle målsettingene i *eKommune 2012* vil kommunen/fylkeskommunen bidra til å realisere denne visjonen.

KS' rolle

KS ønsker å være kommunesektorens viktigste utviklingspartner og har som ambisjon, i samarbeid med medlemmene, å bidra til IKT-utvikling på flere områder:

- Ivareta kommunesektorens interesser overfor sentrale myndigheter, leverandører og andre interesseorganisasjoner
- Bidra til utvikling av hensiktsmessige standarder og kravspesifikasjoner for informasjonsutveksling, integrasjonsløsninger og felles verktøy, gjerne i samarbeid med sentrale myndigheter
- Inspirere og bidra til kompetanseutvikling i kommunesektoren gjennom bl.a. forslag og anbefalinger, rådgivning, benchmarking, utvikling av veiledningsmateriell, etablering av nettverk for erfaringsutveksling..

KS IKT-forum ble etablert i 2005 for å bidra til kompetanseutvikling og informasjons- og erfaringsdeling rundt IKT i kommunesektoren. Forumet skal i tillegg bidra til å ivareta kommunesektorens interesser på IKT-området overfor sentrale myndigheter og IKT-næringen. Ambisjonen er at flest mulig kommuner og fylkeskommuner skal være medlemmer i KS IKT-forum for å sikre at erfarings- og kunnskapsdeling kommer hele sektoren til gode. Forumet har etablert en kunnskapsportal (www.ksikt-forum.no) som fremmer kommunikasjon og deling av informasjon og kunnskap mellom kommuner. KS IKT-forum velger hvert år et styre i KS IKT-forum med representanter fra kommunesektoren som gir råd til KS i viktige IKT-spørsmål. Det er også etablert egne fagråd på IKT i helse- og omsorg og IKT i grunnopplæringen.

I tillegg har KS etablert et standardiseringsråd som skal arbeide med utvikling av standarder, kravspesifikasjoner og felles løsninger for kommunesektoren. Det er også etablert en faggruppe for dokumenthåndtering og arkiv som skal arbeide med oppgaver knyttet til informasjonsforvaltning, Noark-standardene, digitale arkiv m.m. KS deltar også i en rekke råd, utvalg og arbeidsgrupper under ulike departementer og statsetater som arbeider med IKT-spørsmål.

2 HVORFOR EKOMMUNE?

Informasjons- og kommunikasjonsteknologien er i sin natur grenseoverskridende og griper inn i alle sektorer og samfunnsområder. IKT er en sentral drivkraft i økonomien og bidrar til å effektivisere både offentlig og privat sektor. Samtidig gjør teknologien det mulig å styrke lokaldemokratiet, utvikle bedre tjenester og skape økt samhandling mellom ulike aktører.

IKT som produktivitetfaktor

IKT er en av de sterkeste drivkreftene i samfunnsutviklingen. Det er anslått at IKT står for hele 40 prosent av produktivitetsveksten i EU¹. Norge er blant de land i verden som har høyest produktivitet². Dette har mange årsaker, men en av hovedgrunnene er utstrakt bruk av teknologi. Høy produktivitet er like viktig i offentlig som i privat sektor. Uten en effektiv offentlig sektor er det vanskelig for det private næringsliv å oppnå høy produktivitet. IKT er samtidig viktig for distriktsutbygging og utvikling av lokalsamfunn. Regioner og kommuner som vil tiltrekke seg næringsbedrifter og innbyggere, må legge til rette for bredbånd og effektive elektroniske tjenester. Både innbyggere og næringsliv forventer elektroniske tjenester fra kommuner og fylkeskommuner, på samme måte som fra private tjenesteytere.

Deltakelse i informasjonssamfunnet

Digital inkludering er satt høyt på dagsordenen i mange land. Det handler om å inkludere alle innbyggerne i informasjonssamfunnet, uavhengig av alder, funksjonsdyktighet, kompetanse, geografi og kulturell bakgrunn. Tilgang til elektronisk infrastruktur (bredbånd) er en viktig forutsetning for digital inkludering. Like viktig er tilgang til digitalt innhold og digitale tjenester og universell utforming av offentlige nettsteder. Digital inkludering bidrar også til utvikling av lokaldemokratiet. Ved å legge til rette for elektronisk dialog og samhandling kan kommunen/fylkeskommunen skape økt innsikt i politiske prosesser og debatt om viktige lokalpolitiske spørsmål.

Mer helhetlig offentlig sektor

IKT kan bidra til en mer helhetlig og samordnet offentlig sektor. Informasjon og tjenester kan sammenstilles på tvers av sektorer og offentlige virksomheter og tilpasses den enkelte brukers behov. Samtidig kan informasjon registreres, lagres og utveksles mellom offentlige virksomheter, bl.a. informasjon som er viktig for å sikre liv og helse.

¹ <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52005DC0229:EN:NOT>
² <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>

Økt tjenestekvalitet

IKT er et viktig virkemiddel for å bedre kvaliteten på offentlige tjenester. Ved å gjøre informasjon tilgjengelig på Internett og etablere integrerte elektroniske tjenester kan søknadsprosesser forenkles og forbedres. Oppdatert og korrekt informasjon er avgjørende for å kunne treffe raske og gode beslutninger i offentlig saksbehandling. Innen utdanningssektoren kan IKT være med på å skape bedre læringsmiljø, tilpasset den enkelte elevs evner og interesser. IKT kan gi tilgang til oppdaterte kunnskapskilder og mulighet for samhandling og kunnskapsdeling med andre. Samtidig kan IKT bidra til å styrke samarbeidet mellom hjem og skole. På helse- og omsorgsområdet kan IKT bidra til mer korrekt dokumentasjon og raskere informasjonsutveksling mellom fastleger, sykehus og helse- og omsorgstjenesten i kommunene.

Frigjøring av ressurser

IKT blir stadig viktigere som verktøy for omstilling og frigjøring av ressurser i kommunesektoren. Selv om elektronisk databehandling har vært benyttet i flere tiår, er det fortsatt mulig å hente ut store effektiviseringsgevinster. Analyser har vist at enkelte tjenester kan effektiviseres med mer enn 90 prosent ved bruk av elektronisk informasjonsutveksling mellom kommunen og den enkelte bruker. Gevinstene kan være knyttet både til mindre papirflytting, til lettere tilgjengelig informasjon og til redusert saksbehandlingstid. Gevinstene blir størst der det er mulighet for saksbehandling basert på forhåndsbestemte kriterier, automatisk oppslag i databaser og forhåndsutfylling av søknadsskjemaer.

Helse- og omsorgstjenesten er trolig det området der mulighetene for å frigjøre ressurser ved økt bruk av IKT er størst. Det er også mulig å frigjøre ressurser på dette området ved bruk av robotteknologi og annen velferdsteknologi. Denne strategien omhandler ikke dette.

Effektiv drift

IKT-løsninger er viktige for kommunens/fylkeskommunens interne drift. I en mellomstor kommune er det ikke uvanlig med rundt 100 ulike IKT-systemer. Økonomi, lønns- og styringssystemer er nødvendig for effektiv forvaltning av virksomhetens ressurser. Saksbehandlings- og arkiveringssystemer trengs for å sikre god forvaltningspraksis. Geodata-systemer er en forutsetning for planlegging, registrering av miljødata og generell saksbehandling. Elektronisk handel kan bidra til lavere anskaffelseskostnader. Det er stort behov for å utvikle felles kravspesifikasjoner for ulike fagsystemer i kommunene. For mange kommuner er det lønnsomt å samarbeide om anskaffelse og drift av utstyr og systemer. Dessuten kan utvikling og bruk av systemer basert på fri programvare bidra til bedre og billigere løsninger.

3 LOKALDEMOKRATI OG DELTAKELSE I INFORMASJONSSAMFUNNET

Et godt lokaldemokrati kjennetegnes ved at innbyggerne har tillit til lokalpolitikerne, og at de folkevalgte setter dagsordenen, styrer ressursbruken, er ombud for innbyggerne og leverer det de lover. Bevisst bruk av IKT kan bidra til å styrke lokaldemokratiet gjennom god kommunikasjon, dialog og samhandling med innbyggerne.

IKT er et godt verktøy for å synliggjøre de politiske prosessene i kommunen. De aller fleste kommuner legger ut politiske saker på nettet. Gjennom aktiv bruk IKT kan kommunen gjøre det enklere for innbyggerne å skaffe seg informasjon om aktiviteter og beslutninger i politiske fora. Møter i utvalg og kommunestyre kan overføres på Internett, enten direkte eller som opptak. Dette kan bidra til å gjøre politiske debatter og prosesser mer åpne for innbyggerne og andre interesserte.

Etablering av digitale kanaler for dialog mellom innbyggerne, kommunen og de folkevalgte bidrar til å utvide den politiske arenaen og muligheten for reell medvirkning. Fra kommunens side vil slik dialog bidra til bedre kunnskap om behov og problemstillinger som kommunens innbyggere er opptatt av, og til å forankre beslutningsprosessen. Aktuelle temaer for slik dialog vil særlig være plan- og utbyggingssaker, budsjettsaker og spørsmål som gjelder prioritering av kommunens tjenestetilbud, tjenestebeskrivelser og serviceerklæringer.

Det er viktig å legge til rette for deltakelse og påvirkning gjennom ulike kanaler som kommunens nettside, Facebook, Twitter, e-post, blogger, wikier, chat og tekstmeldinger. Sosiale medier er en av mange måter å kommunisere med innbyggere og næringsliv på, og et supplement til allerede eksisterende kommunikasjonskanaler. I løpet av de siste årene har sosiale medier gått fra å være en sosial arena til å bli en kommunikasjonskanal de fleste store organisasjoner og bedrifter ønsker

Kommunenes bruk av sosiale medier

Hver fjerde kommune bruker sosiale medier, og i løpet av to år vil ni av ti kommuner ha tatt i bruk sosiale medier, (Norstat for Ergogroup, august 2010). Det er muligheten til "å forbedre og forenkle dialogen med innbyggerne" de fleste kommunene oppgir som er den viktigste motivasjonen for å ta i bruk sosiale medier. Norge er i verdenstoppen i bruk av verdens mest brukte sosiale mediekanal, Facebook, 2,5 millioner nordmenn har opprettet egen profil (Facebooks egne tall, mai 2010).

å ta i bruk strategisk. Sosiale medier legger til rette for dialog, involvering og brukermedvirkning, og kan bidra til en åpnere forvaltning og mer levende lokaldemokrati.

Teknologien åpner for nye samhandlingsformer som kan styrke lokaldemokratiet, men også endre det. Det er viktig å finne og utnytte det demokratiske potensialet i bruk av denne teknologien. I

store og kontroversielle lokalpolitiske saker kan digitale spørreundersøkelser og sosiale medier benyttes for å gi bedre informasjon og øke innbyggernes engasjement. Det er også viktig at de som deltar, umiddelbart får svar på sine henvendelser, med opplysning om hvordan henvendelsen blir behandlet videre.

En annen utfordring for å sikre bred deltakelse fra innbyggerne er å sørge for at alle tjenester er tilgjengelig på alle nettlelere. I dag er det fortsatt slik at enkelte tjenester kun fungerer på spesifikke nettlelere.

Elektroniske tjenester og informasjon fra kommunen skal være tilgjengelig og tilrettelagt for alle. Lov om forbud mot diskriminering på grunnlag av nedsatt funksjonsevne stiller krav om universell utforming for all ny informasjons- og

kommunikasjonsteknologi fra 2011.

Kravene vil bl.a. bygge på

retningslinjer fra World Wide Web-konsortiet (WAI-kravene). Norge.no³

foretar årlig en kvalitetsvurdering av offentlige nettsteder som blant annet baserer seg på WAI-kravene⁴. WAI-kravene legger særlig vekt på universell utforming, tilgjengelighet for mennesker med nedsatt funksjonsevne og teknologisk plattformuavhengighet.

Innbyggere som ikke ønsker eller ikke kan ta i bruk elektronisk kommunikasjon med kommunen, skal alltid ha en mulighet til å nå kommunen på annen måte, enten via telefon eller ved personlig kontakt.

Kvalitetsvurdering av offentlige nettsteder

Norge.no foretar hvert år en kvalitetsvurdering av offentlige nettsteder. Vurderingen bygger på WAI-kravene og er basert på et sett av indikatorer innenfor tre områder:

- Tilgjengelighet for alle
- Brukertilpasning
- Nyttig innhold av informasjon og tjenester

Nettstedene tildeles fra én til seks stjerner etter en samlet vurdering av indikatorene. I 2009 oppnådde 31 kommunale og fylkeskommunale nettsteder 6 stjerner, i 2010 er tallet steget til 51.

<http://kvalitet.difi.no/resultat/>

MÅL

- 1 Kommuner og fylkeskommuner skal ha etablert flere digitale kanaler for dialog mellom innbyggerne, kommunen og de folkevalgte.
- 2 Kommunale og fylkeskommunale nettsteder skal være i samsvar med kvalitetskriteriene til Norge.no.
- 3 Kommuner og fylkeskommuner skal ha etablert en strategi for sosiale medier som en del av kommunenes informasjons- og kommunikasjonsstrategi.
- 4 Alle kommuner og fylkeskommuner skal ha lagt saksdokumenter til møter i folkevalgte organer på Internett samtidig som dokumentene sendes organets medlemmer, med unntak av dokumenter som er unntatt offentlighet.

TILTAK

- 1 KS vil bidra til informasjons- og erfaringsutveksling knyttet til kvalitet og tilgjengelighet på kommunale og fylkeskommunale nettsteder.

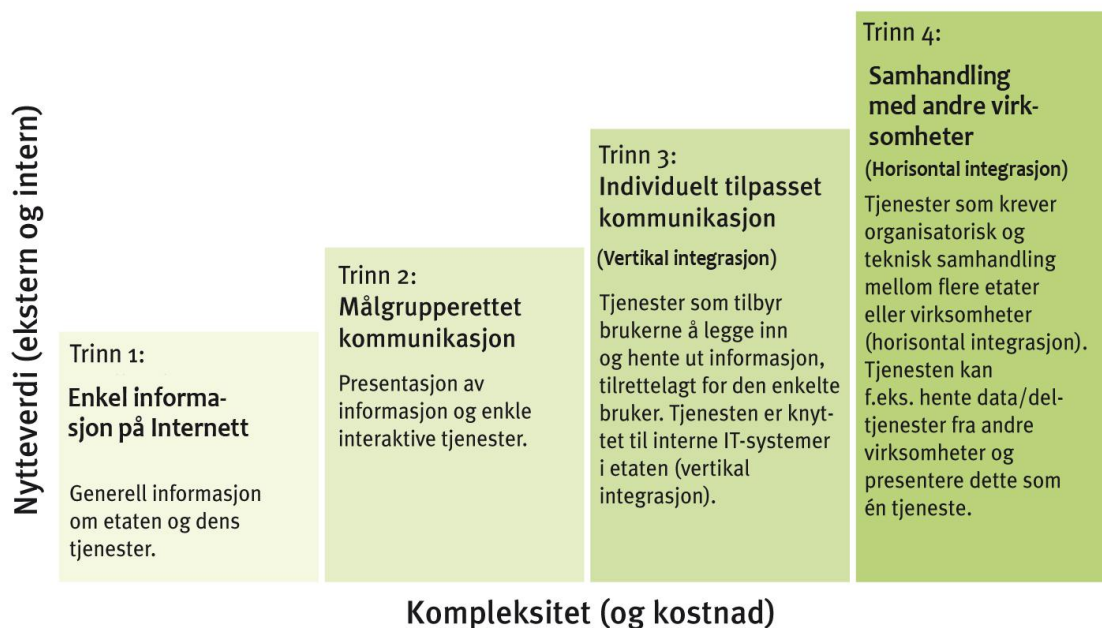
³ <http://www.norge.no> (Kvalitetsvurdering av offentlige nettsteder)

⁴ <http://www.w3.org/WAI/> (Web content Accessibility Guidelines)

- 2 KS vil ta initiativ til forskningsprosjekter og utvikle erfarings- og veiledningsmateriell om elektronisk dialog mellom innbyggerne, kommunen og de folkevalgte.

4 TJENESTER PÅ NETT

Flere kommuner og fylkeskommuner har kommet langt når det gjelder elektroniske tjenester for innbyggere og næringsliv, men mange har likevel en lang vei å gå dersom kommunen skal nå sentrale mål slik de har vært definert i bl.a. St.meld. nr. 17 (2006–2007).



Figur 1: Tjenestetrappa (Difi)

De viktigste årsakene til at kommunene utvikler elektroniske selvbetjeningsløsninger er effektivisering av interne prosesser og ønsket om å ta i bruk slike løsninger fra innbyggere og næringsliv.

Kommuner som tilbyr elektroniske tjenester, vil i stor grad utvikle de samme løsningene, eventuelt med noe lokale forskjeller. Det er derfor naturlig at kommunene samarbeider rundt etablering av slike løsninger – både lokalt, regionalt og nasjonalt. Gjennom standardisering, utvikling av felles kravspesifikasjoner og deling av teknologi og kompetanse kan kommunesektoren utvikle tjenester av høy kvalitet.

I KS-prosjektet «Tjenester på nett», som ble gjennomført i 2006–2008 med støtte fra Norges forskningsråd, er det etablert beste praksis for innføring av elektroniske tjenester i kommunene. Kunnskap og erfaringer fra prosjektet er tilgjengelig på KS IKT-forum⁵.

⁵ http://ksikt-forum.no/haandboker/trinn_for_trinn

Sentrale myndigheter har utviklet nettportalene MinSide og Altinn med henholdsvis innbyggerne og næringslivet som målgruppe.

Innbyggerportalen MinSide⁶ er et offentlig elektronisk servicekontor på Internett der innbyggerne kan få utført elektroniske tjenester med utgangspunkt i en personlig side med sikker pålogging. MinSide er en persontilpasset tjeneste der relevant informasjon om og for hver enkelt innbygger er tilgjengelig på ett sted. Målsettingen er at alle relevante statlige, fylkeskommunale og kommunale tjenester skal være tilgjengelige gjennom MinSide. MinSide skal kunne nås både via Norge.no og fra kommunale og fylkeskommunale portaler.

Altinn⁷ er en nettportal og en teknisk plattform for å levere elektroniske skjemaer til det offentlige, men tilbyr også andre elektroniske tjenester, som meldinger fra det offentlige og innsynstjenester i offentlige registre. Selvangivelsen (både for næringsliv og privatpersoner) er den mest brukte tjenesten i Altinn.

Næringslivet skal forholde seg til kun én nettportal for all innrapportering og kommunikasjon med forvaltningen. Altinn skal også være næringslivets kontaktpunkt for informasjon og tjenester i forbindelse med EUs tjenstedirektiv.

MÅL

- 1 Kommuner og fylkeskommuner skal kunne tilby elektroniske tjenester til innbyggerne gjennom MinSide.
- 2 Kommuner og fylkeskommuner skal kunne tilby elektroniske tjenester til næringslivet gjennom Altinn.
- 3 Kommuner og fylkeskommuner skal kunne tilby individuelt tilpassede selvbetjeningsløsninger for de mest brukte tjenestene.

TILTAK

- 1 KS vil medvirke til informasjons- og erfaringsutveksling knyttet til etablering av elektroniske tjenester.
- 2 KS vil støtte opp om tiltak som øker forståelse og kunnskap knyttet til etablering av elektroniske tjenester.

Automatisk frikort

Et eksempel på en tjeneste som befinner seg på trinn fire i tjenestetrappa, er den nye løsningen for automatisk frikort som ble tatt i bruk i juni 2010.

Det sendes nå ut frikort for helsetjenester automatisk med posten når du har betalt kr.1 840,- i egenandeler. Har du betalt mer, blir det tilbakebetalt automatisk. Den nye ordningen gjør at flere får oppfylt sine rettigheter på en enklere måte.

En teknisk løsning fanger opp betalte egenandeler fra behandleroppkjørene som apotek, leger og andre behandlere sender inn til HELFO. Det er kun informasjon om beløp, type behandler og dato for behandling som registreres. Informasjon om diagnoser, medisiner eller helsetilstand registreres ikke.

http://www.helsedirektoratet.no/refusjonsordninger/egenandeler_frikort/

⁶

<http://www.norge.no/minside>

⁷

<https://www.altinn.no/no/Toppmeny/Om-Altinn/>

5 ELEKTRONISK SAMHANDLING I HELSE- OG OMSORGSTJENESTEN

Kommunene har ansvaret for at innbyggerne sikres grunnleggende helse- og sosialtjenester som er effektive og brukervennlige og har høy kvalitet. Helse- og omsorgstjenesten i kommunene er ressursmessig av nesten like stort omfang som spesialisthelsetjenesten. Fylkeskommunene har ansvaret for den offentlige tannhelsetjenesten.

Befolkningsframskrivninger viser at det vil bli en betydelig vekst i den eldre del av befolkningen i årene framover. Det vil i tillegg bli økt forekomst av psykiatri- og rusproblematikk, og livsstilssykdommer som for eksempel Diabetes type 2 og KOLS. Pleie-, rehabiliterings- og omsorgstjenesten i kommunene vil som et resultat av dette stå overfor betydelige utfordringer når det gjelder rekruttering av arbeidskraft, mer effektiv ressursutnyttelse, tilstrekkelig behandlingsskapasitet samt mulighetene til å gi et kvalitativt godt tjenestetilbud.

En helhetlig satsing på IKT vurderes av mange som det mest virkningsfulle tiltaket for styrket kvalitet og effektivitet i helse- og omsorgssektoren. Legekontorer, sykehjem, tannklinikker og helseforetak er helt avhengige av IKT for å kunne fungere. Samtidig har Internett og tekstmeldinger blitt en naturlig kanal for dialog med en voksende andel av befolkningen. Det elektroniske samarbeidet mellom ulike ledd i tjenesteyting og forebyggende arbeid er også økende.

Samhandlingsreformen

HOD la i juni 2009 frem St.mld. 47 *Samhandlingsreformen* som beskriver en rekke tiltak for å svare på spesielt tre hovedutfordringer i helsesektoren:

1. Pasientenes behov for koordinerte tjenester besvares ikke godt nok – fragmenterte tjenester
2. Tjenestene preges av for liten innsats for å begrense og forebygge sykdom
3. Demografisk utvikling og endring i sykdomsbildet gir utfordringer som vil kunne true samfunnets økonomiske bæreevne

I oktober 2010 ble forslag til ny lov om kommunale helse- og omsorgstjenester sendt ut på høring. Kap 32, ”Lovendringer som understøtter elektronisk samhandling”, åpner blant annet for at det kan forskriftsfestes krav om elektronisk dokumentasjon og forsendelse av helseopplysninger.

<http://www.regjeringen.no> (st.mld.47)

<http://www.regjeringen.no> (høringsnotat lovforslag)

<http://www.ks.no/samhandlingsreformen>

Det formidles i dag rundt 40 millioner meldinger mellom fastleger, sykehus, kommuner, legevakt, apotek og andre aktører i helsetjenesten (henvisninger, epikriser, resepter osv.). Ved å ta i bruk elektronisk kommunikasjon og meldingsutveksling mellom ansatte på legekontor, sykehus og i kommunene kan det frigjøres mye tid som kan benyttes til pleie og omsorg fremfor journalføring.

Likevel ser vi at potensialet til IKT-investeringer i sektoren er hentet ut i bare begrenset grad. Papirbaserte og IKT-baserte løsninger eksisterer ofte side om side. Dette betyr dobbeltarbeid og tvetydighet i håndteringen av informasjon. Helsedirektoratet har i 2010 utarbeidet en sjekklister for avvikling av papirmeldinger som skal bidra til at flere går

over fra doble rutiner til kun elektroniske.⁸ En annen begrensende faktor er at ulike teknologiløsninger og mangel på standarder hindrer samarbeid og informasjonsflyt, både innen og mellom virksomheter.

En viktig oppgave for kommunene og fylkeskommunene i tiden framover blir å knytte seg til Norsk Helsenett som muliggjør elektronisk samarbeid med andre aktører. Elektroniske løsninger basert på nasjonale standarder og anbefalinger må tas i bruk innenfor helse- og omsorgstjenesten og tannhelsetjenesten på områder som journalføring, rapportering, arbeidsplanlegging, deling av informasjon om bruk av legemidler samt fagstøtte og tilgang til ulike kunnskapskilder.

Nasjonal rammeavtale for helse og omsorg

Helse- og omsorgsdepartementet og KS inngikk i juni 2007 en Nasjonal rammeavtale om samhandling på helse- og omsorgsområdet. Rammeavtalen skal understøtte inngåelse av lokale avtaler og danne grunnlag for samhandling mellom likeverdige parter. Videre skal den bidra til systematisk oppfølging på samhandlingsområdet på nasjonalt nivå. De lokale avtalene skal bidra til bedre samarbeid om pasienter og brukere som trenger både kommunale helse- og omsorgstjenester og spesialisthelsetjenester. KS har sammen med de regionale helseforetakenes strategiske samarbeidsorgan, Nasjonal IKT, utarbeidet veileder og modell for organisering av samarbeid mellom helseforetakene og kommunene om elektronisk samhandling.

<http://www.ks.no/tema/Innovasjon-og-forskning/Teknologi-og-IKT/Veileder-i-organisering-av-elektronisk-samhandling/>

I KS' strategi- og handlingsplan for IKT i helse- og omsorgstjenesten er det lagt vekt på seks ulike satsingsområder:

1. Samordning av IKT-utviklingen i helse- og omsorgstjenesten og etablering av likeverdig samarbeid mellom helseforetakene og kommunene om elektronisk samhandling.
2. Tilpasning til nasjonale standarder for struktur, funksjonalitet og innhold når det gjelder dokumentasjon og kommunikasjon.
3. Innføring og bruk av elektronisk pasientjournal (EPJ) for all dokumentasjon i helse- og omsorgstjenesten.
4. Etablering av sikker elektronisk kommunikasjon med andre aktører gjennom Norsk Helsenett.
5. Bruk av nye teknologiske løsninger innenfor telemedisin, videokonferanser, mobilkommunikasjon mv.
6. Kompetanseheving av ledere og ansatte innen helse- og omsorgstjenesten i bruk av IKT-verktøy samt endring av arbeidsprosesser og rutiner.

Innenfor disse satsingsområdene er det formulert ulike mål og tiltak. De mest sentrale av disse er gjengitt nedenfor.

MÅL

- 1 All dokumentasjon i helse- og omsorgstjenesten skal skje i elektronisk journalsystem.
- 2 Alle kommuner skal være tilknyttet Norsk Helsenett og følge "Norm for informasjonsikkerhet i helse-, omsorgs- og sosialsektoren".
- 3 Informasjonsutvekslingen mellom helse- og omsorgstjenesten i kommunesektoren og samarbeidsinstanser skal i hovedsak skje elektronisk.

⁸ <http://www.helsedirektoratet.no/publikasjoner/rapporter/avvikling>

- 4 I løpet av 2011 skal ansatte i helse- og omsorgstjenesten i kommunene ha opparbeidet tilstrekkelig kunnskap om bruk av digitale verktøy til å kunne kommunisere elektronisk med helseforetak, fastleger og legevakt.

TILTAK

- 1 KS vil bidra til å utvikle og implementere løsninger for elektronisk meldingsutveksling for pleie- og omsorgstjenesten, helsestasjonstjenesten og tannhelsetjenesten.
- 2 KS skal legge til rette for samarbeidsavtaler på regionalt nivå om elektronisk samhandling med de regionale helseforetakene innen 2012.
- 3 KS vil i samarbeid med Helsedirektoratet bidra til at løsninger for elektronisk samhandling mellom kommuner, helseforetak og fastleger blir tatt i bruk.
- 4 KS vil arbeide for at staten dekker kostnadene ved kommunenes tilkobling til og bruk av Norsk Helsenett.
- 5 KS vil bidra til at kommunene får tilgang til nødvendig råd og veiledning om infrastruktur, sikkerhet og juridiske problemstillinger i forbindelse med elektronisk samhandling.
- 6 KS vil bidra til kunnskaps- og erfaringsformidling om bruk av IKT-løsninger i helse- og omsorgstjenesten og elektronisk samhandling med andre aktører.

6 NAV-REFORMEN OG IKT

Organiseringen av NAV-kontorene i kommunene varierer etter hvilke tjenester som den enkelte kommune velger å legge inn. NAV-samarbeidet representerer betydelige utfordringer med hensyn til innføring av elektroniske samhandlingsløsninger og felles arbeidsflate for saksbehandlerne. Det er bl.a. en utfordring å avgjøre hvem som skal ha tilgang til kommunens sosialsystem og pleie- og omsorgssystem, og unngå parallelle løsninger.

Den organisatoriske delen av NAV-reformen er i hovedsak fullført, og ved utgangen av 2010 vil 456 NAV-kontorer være etablert. Det felles NAV-kontoret har løsninger levert av både Arbeids- og velferdsetaten og kommunen. Samtidig er det nødvendig med et samspill mellom ulike

løsninger. Dette innebærer bl.a. at kommunen må legge til rette for uttrekk fra sosialsystemet, slik at informasjon om økonomisk sosialhjelp kan vises i personkortet. I tillegg må kommunen legge til rette for kommunal infrastruktur som sikrer tilgang til sosialsystemet på NAVs arbeidsflate.

En av utfordringene som står igjen er en modernisering av IKT-støtten i NAV og forprosjektet for dette vil starte opp i første kvartal 2011. Sentrale IKT-systemer hos NAV er gamle (opp til 30 år), lite fremtidsrettete, vanskelige å vedlikeholde og kostbare. Den planlagte moderniseringen har som mål å etablere en fullverdig og integrert IKT-løsning som skal være til hjelp for brukere og samhandlere. Hovedfokuset vil

være å levere flere selvbetjeningsløsninger tilsvarende "Din pensjon"⁹. De nye løsningene vil utvikles i dialog med KS og kommunesektoren slik at kommunenes behov for effektiv arbeidsflyt og korrekt arkivering blir ivaretatt.

NAV og kommunene har også en felles utfordring når det gjelder innkreving av vederlag for opphold i institusjon. På dette området har NAV i samarbeid med KS og noen kommuner utviklet en løsning hvor kommunene kan sende elektronisk krav om trekk i beboernes pensjon. Planen er å videreutvikle funksjonaliteten rundt dette slik at hele arbeidsflyten mellom kommunen og NAV i forbindelse med institusjonsopphold og vederlag kan håndteres elektronisk ved system til system-kommunikasjon.

NAV

Det jobber om lag 20 000 mennesker i Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV), av disse er 4600 kommunalt ansatte. Av de ca. 15 000 statlig ansatte jobber ca 5 200 i de lokale NAV-kontorene. IKT utgjør 412 årsverk og har et budsjett på omtrent 910 millioner kroner årlig..

NAV betjener årlig 2,8 millioner brukere og forvalter om lag en tredel av statsbudsjettet gjennom ordninger som arbeidsledighetstrygd, attføring, pensjon, sosialhjelp, kvalifiseringsstønad, barnetrygd, kontantstøtte med mer. Mer enn 50 ulike stønader forvaltes av NAV.

<http://www.nav.no/Om+NAV/NAV>

[http://www.regjeringen.no \(NAV-reformen\)](http://www.regjeringen.no (NAV-reformen))

<http://www.idg.no/computerworld/seminar/article156732.ece>

⁹

<http://www.nav.no/page?id=805313259>

MÅL

- 1 Alle kommuner skal ha etablert IKT-løsninger for lokale NAV-kontor i samarbeid med den statlige Arbeids- og velferdsetaten.

TILTAK

- 1 KS vil bidra til å ivareta kommunenes interesser overfor Arbeids- og velferdsdirektoratet når det gjelder utforming og implementering av IKT-løsninger for lokale NAV-kontor samt moderniseringen av NAVs IKT-støtte.

7 IKT I GRUNNOPPLÆRINGEN

Kunnskapsløftet¹⁰ definerer bruk av digitale verktøy som en basisferdighet på lik linje med lesing, regning, skriving og sosiale ferdigheter. IKT er inkludert i læreplanenes kompetansemål i alle fag. For barnehagene er retningslinjer for IKT-bruk nedfelt i rammeplanen.

ITU Monitor 2009¹¹ viser at ensidig satsing på PC-dekning i skolen ikke er nok. Det er lærernes kompetanse og arbeidsmønster, samt usystematisk skoleledelse som er utfordringen innenfor utvikling av IKT i norsk grunnskole i dag.

Dette rammer elevene, og i særlig grad den gruppen med elever som har størst behov for oppfølging. De elevene som har datamaskiner hjemme og foreldre som kan være med å veilede dem oppnår store fordeler. Det skapes sosiale skiller som skolen er med på å forsterke i stedet for motvirke. Digital ferdigheter er en basisferdighet på linje med lesing og regning og er noe alle elever skal utvikle allerede i grunnskolen.

Digital kompetanse

ITU-monitor gjennomføres annen hvert år av Senter for IKT i utdanningen. Undersøkelsen kartlegger den digitale tilstanden i norsk skole. Foruten å gi sammenliknbare tall om bruk, peker undersøkelsen på viktige utviklingstrekk i grunnopplæringen og analyserer det metodiske og organisatoriske utviklingsarbeidet innenfor digital kompetanse. Skoleeiere og skoleleder vil ha god nytte av å lese innholdet, både for å relatere det til egne erfaringer og praksis fra egen kommune og som styringsdokument for videreutvikling av digital kompetanse. (ITU-monitor, 2009, Universitetsforlaget, Skolens digitale tilstand 2009, Oslo)

Mens lærerne gjennomgående er blitt stadig bedre på å bruke datamaskinen i administrasjon og planlegging av undervisningen, gjenstår det mye før IKT er en integrert del av undervisningen i norsk grunnskole, viser ITUs studie.

Mer bruk av IKT i skolen krever mer samordnet drift av infrastruktur og programvare. Det er viktig at skoleeier har sikret effektive rutiner for god og stabil drift, at systemene er fleksible, og at de støtter skolens behov. Jevnlig utskifting og fornyelse av digitale verktøy og læringsressurser bør integreres som en fast budsjettpost.

Tilgjengelighet for alle er et viktig prinsipp i grunnopplæringen. IKT-løsninger i skolesektoren må baseres på dette prinsippet og bør forholde seg til åpne IKT-standarder. Dette sikrer både sømløs integrasjon mellom IKT-systemer og at alle brukere får tilgang uavhengig av teknologisk plattform. Ved nyanskaffelser bør dette settes som krav.

Feide¹² er en felles innloggingstjeneste for alle elever og lærere i Norge. Feide er basert på åpne standarder og sikrer at alle elever, studenter og lærere får én sikker elektronisk identitet som kan brukes for å gi tilgang til flere digitale læringsressurser. For skoleeier betyr dette en ryddigere og enklere identitetsforvaltning som på sikt vil redusere behovet for lokale ressurser.

¹⁰ <http://www.regjeringen.no> (Kunnskapsløftet)

¹¹ <http://www.itu.no> (ITU monitor)

¹² <http://www.uninettabc.no/> (Feide)

For å nå læringsmålene i grunnsopplæringen og målene om den digitalt kompetente skolen må skoleeier lage strategi og handlingsplaner, og gjennomføre nødvendig og systematisk kompetanseutvikling for skoleledelse og undervisningspersonale. Videre må evalueringsformene i grunnsopplæringen endres og tilpasses den nye skolehverdagen. Dette krever system og rutiner for oppfølging og systematisk evaluering. Skoleledelsen må selv bidra og legge til rette for en kultur for læring med IKT ved hver skole og for å dele gode erfaringer, metoder og rutiner med andre skoler. IKT bør også inngå som en fast del av skoleutviklingsprogrammet i hver kommune.

Det er utarbeidet en egen delstrategi for IKT i grunnsopplæringen. Denne følger opp *eKommune 2012* med flere mål og tiltak.

MÅL

- 1 IKT skal være en integrert del av skoleutviklingsprogrammet i hver kommune og fylkeskommune.
- 2 I løpet av 2012 skal alle kommuner og fylkeskommuner tilby Feide som felles innloggingstjeneste for elever og undervisningspersonale.
- 3 Digitale læringsressurser brukt i grunnsopplæringen skal være tilgjengelig for alle uavhengig av teknologisk plattform.
- 4 Lærere i grunnsopplæringen skal ha nok kunnskap til å bruke digitale verktøy og læringsressurser i den daglige undervisningen.

TILTAK

- 1 KS vil medvirke til gjennomføring av Feide-programmet.
- 2 KS vil sammen med relevante samarbeidspartnere bidra til å utvikle veiledningsmateriell, tilgjengeliggjøre beste praksis og formidle resultater fra forskning på digital kompetanse.
- 3 KS vil påvirke leverandørene av læringsressurser for å gjøre ressursene tilgjengelige for alle og uavhengig av teknologisk plattform.

8 GEOGRAFISK INFORMASJON

Geografisk informasjon spiller en viktig rolle både i samfunnsplanlegging, naturforvaltning og utvikling av tjenester rettet mot næringslivet og innbyggerne. Tilgang til korrekt og oppdatert geografisk informasjon er avgjørende for kommunal saksbehandling og utvikling av kvalitativt gode tjenester. For næringslivet ligger det betydelige verdiskapingsmuligheter i å utvikle tjenester på bakgrunn av geodata.

Kommunene har et vesentlig ansvar for kartlegging, lagring og formidling av geodata i samarbeid

Norge digitalt

Norge digitalt er et bredt samarbeid mellom virksomheter som har ansvar for å framskaffe stedfestet informasjon og/eller er store brukere av slik informasjon. Samarbeidet er forankret i St.meld. nr. 30 (2002–2003) «Norge digitalt» – *et felles fundament for verdiskaping*. Statens kartverk er sekretariat for samarbeidet. Nærmere 400 kommuner og fylkeskommuner har inngått partsavtaler med Statens kartverk. KS samordner kommunenes og fylkeskommunenes interesser når det gjelder avtalene.

<http://www.statkart.no> (Norge digitalt)

med bl.a. Statens kartverk. Samarbeidet er organisert gjennom Geovekst og Norge digitalt. Geovekst fokuserer på felles finansiering og etablering av basis geodata, mens Norge digitalt i tillegg omfatter temainformasjon på områder som natur- og miljøvern, kulturvern, landbruk, geologi, infrastruktur, eiendom og grenser osv. De fleste kommuner og fylkeskommuner deltar i Norge digitalt. Innenfor Geovekst er det etablert et særskilt kommunesamarbeid (Geovekst-kommune) i regi av KS.

Norge digitalt åpner muligheten til å modernisere arbeidsmåter innenfor offentlig sektor ved hjelp av IKT. Teknologiske løsninger kan tas i bruk for å koble sammen informasjon fra ulike fagområder. Enkel tilgang til stedfestet informasjon fra kommunene og fylkeskommunene på Internett vil bidra til å bygge kunnskapssamfunnet og sikre bærekraftig forvaltning og utvikling. Det er viktig at

kommuner og fylkeskommuner deltar aktivt i Norge digitalt og løpende oppdaterer og gjør sine data tilgjengelige gjennom Norge digitalt-samarbeidet. Samtidig er det viktig at Geovekst-samarbeidet videreføres når det gjelder etablering av felles basisdata.

Matrikkelen¹³ er landets offisielle eiendomsregister. Den inneholder en oversikt over eiendommer, eiendomsgrenser, adresser og bygninger. Statens kartverk er sentral matrikkelmyndighet og er ansvarlig for forvaltning av matrikkelen og tilhørende regelverk. Kommunene er lokal matrikkelmyndighet og har med dette ansvar for oppdatering av matrikkelen.

13

<http://www.statkart.no> (Matrikkelen)

MÅL

- 1 Alle kommuner og fylkeskommuner skal legge til rette for at innbyggere og næringsliv skal kunne benytte kommunens geodata på en enkel måte.

TILTAK

- 1 KS vil arbeide for å ivareta kommunesektorens interesser innenfor Geovekst og Norge digitalt-samarbeidet.

9 ELEKTRONISK HANDEL

E-handel er et virkemiddel for økt samhandling mellom innkjøpere og leverandører og for realisering av gevinster knyttet til effektivisering av anskaffelsesprosessen.

Offentlige anskaffelser er pålagt en rekke restriksjoner gjennom internasjonale handelsavtaler og lov om offentlige anskaffelser med forskrifter. Av dette følger grunnleggende krav om konkurranse, likebehandling, etterprøvnbarhet og forutsigbarhet.

Den offentlige markedsplassen ehandel.no¹⁴ forvaltes av Difi bl.a. for å ivareta disse hensynene og for å effektivisere anskaffelsesprosessen i offentlige virksomheter. E-handel over markedsplassen bidrar til utvikling og bruk av digitale løsninger i forholdet mellom leverandører og offentlige innkjøpere i en dynamisk prosess der standardisering og erfaringsdeling er viktige faktorer. Per 1. november 2010 hadde 39 kommuner og fylkeskommuner tegnet abonnementsavtale med ehandel.no, men innkjøpsvolumene er relativt beskjedne. Mange kommuner har tatt i bruk skanning av innkomne fakturaer for å forenkle attestasjons-, anvisnings- og betalingsrutiner. eKommunekartleggingen for 2010 viser at 42 prosent av kommuner og fylkeskommuner hadde tatt i bruk elektronisk fakturahåndtering. Når det gjelder bruk av utgående e-faktura, viste undersøkelsen at ca. 47 prosent av kommunene og fylkeskommunene hadde tatt i bruk denne muligheten i 2010. Både utgående og inngående fakturahåndtering gjør det mulig å hente ut betydelige effektiviseringsgevinster.

Elektronisk Handel i Offentlig Sektor (EHOS)

Det er opprettet en egen referansegruppe kalt EHOS-samarbeidet som skal gi råd til Difi og være en pådriver for e-Handel/eFaktura i kommunene i

Ehandel.no

Ehandel.no er det viktigste initiativet fra Difi for å gjøre det lettere å ta i bruk elektronisk handel. Offentlige virksomheter tilbys her kostnadseffektiv tilgang til helhetlig e-handelstjenester og veiledning i hvordan e-handelstjenester kan bli et effektivt verktøy for bedre, enklere og sikrere innkjøp.

Alle offentlige virksomheter og deres leverandører kan bli brukere av Ehandel.no. De vanligste økonomisystemene i offentlig sektor har innkjøpsløsninger som kan brukes sammen med Ehandel.no og samtidig levere innkjøpsdata til økonomisystemet.

Ehandel.no er nettstedet som skal bidra til å fremme bruk av elektronisk handel i offentlig sektor. Nettstedet skal informere om mulighetene ved elektronisk handel og tilby tjenester og funksjoner for elektronisk handel. I tillegg skal Ehandel.no gi veiledning om hvordan man enten som leverandør eller kjøper kan ta tjenestene i bruk og generelt øke forståelsen for elektronisk handel.

www.ehandel.no

MÅL

- 1 Kommuner og fylkeskommuner skal ha målsettinger, strategier og planer for sine innkjøp som inkluderer bruk av elektroniske prosesser.
- 2 Kommuner og fylkeskommuner skal ha tatt i bruk løsninger for elektronisk faktura.
- 3 I løpet av 2012 skal kommuner og fylkeskommuner ha innført elektronisk innkjøpsystem.

¹⁴ <http://www.ehandel.no> (Markedsplassen)

TILTAK

- 1 KS vil medvirke til informasjons-, og erfaringsutveksling knyttet til eHandel og eFaktura.
- 2 KS vil, sammen med relevante aktører, arbeide for at det legges økt vekt på innføring av eHandel og eFaktura i kommunesektoren.

10 ARKIVERING OG SAKSBEHANDLING

Forvaltningens saksdokumenter er offentlige. Både arkivloven, offentlighetsloven, forvaltningsloven og personopplysningsloven stiller krav til offentlige organer når det gjelder arkiv. Arkiv består av dokumenter på et medium som lagrer informasjon for senere lesing, lytting, framvisning eller overføring. Arkivloven og forskriftene gjelder for alle typer arkiv og stiller krav til oppbevaring, håndtering og tilgjengeliggjøring. Dette gjelder også informasjon og

dokumentasjon som håndteres i sak-/arkivsystem og fagsystem. Kommuner og fylkeskommuner må ha tilgang til digitalt depot som sikrer tilgang til dokumentene over tid.

Elektronisk arkiv er en av forutsetningene for elektronisk kommunikasjon og effektivisering av interne prosesser. Elektroniske saksbehandlingsløsninger som sikrer overføring av data mellom portaler,

databaser, sak-/arkivsystemer og fagsystemer for de viktigste løsningene, krever at det utvikles standarder for dette, både organisatorisk, semantisk og teknologisk.

Riksarkivaren har utformet en ny versjon av Noark-standarden¹⁵, Noark 5, basert på erfaringene med Noark 4 og endringene i saksbehandling og arkivdanning.

MÅL

- 1 Alle kommuner og fylkeskommuner skal ha gjennomgått og etablert rutiner for håndtering og gjenfinning av alle typer henvendelser.
- 2 Alle kommuner og fylkeskommuner skal ha etablert digitalt saksarkiv basert på gjeldende standarder og rutiner for avlevering til digitalt deponi.
- 3 Alle kommuner og fylkeskommuner skal ha utarbeidet en plan for integrasjon mellom sak-/arkivsystemer, fagsystemer og datafangstsystemer.
- 4 Alle kommuner og fylkeskommuner skal ha etablert en løsning hvor korrespondanse til og fra forvaltningen er tilgjengelig på Internett, med unntak av informasjon som inneholder taushetsbelagte opplysninger eller er unntatt fra offentlighet.

TILTAK

- 1 KS vil arbeide for at det blir utviklet en åpen Noark 5 Kjerne som offentlig felleskomponent for arkivsystem og fagsystem.

¹⁵ <http://www.arkivverket.no> (Noark)

- 2 KS vil arbeide for at det blir gjennomført et prosjekt som arbeider med informasjonsforvaltning i samhandlingstjenester mellom flere forvaltningsnivå.
- 3 KS vil utarbeide og forvalte standarder for integrasjon mellom datafangstsystemer, sak-/arkivsystemer og fagsystemer.
- 4 KS vil utarbeide en veileder for håndtering av henvendelser i henhold til arkivlovverket, herunder elektroniske skjema.

11 INFORMASJONSSIKKERHET

Ny teknologi og økt kompleksitet øker kravene til informasjonssikkerhet i kommunesektoren. Bruk av mobile enheter, minnepinner og trådløse nettverk utgjør et trusselbilde som medfører større sikkerhetsrisiko enn tidligere.

Når informasjonssikkerhet skal prioriteres og implementeres, er det helt nødvendig å forankre mål og planer i hele organisasjonen. Håndtering av sikkerheten må være en løpende prosess. Det har tidligere vært lagt stor vekt på at sikkerhet er et ansvar som ligger hos ledelsen, men for å oppnå god sikkerhet må alle ansatte både forstå og følge de rutiner og prosedyrer som danner grunnlaget for god sikkerhet.

I offentlig sektor benyttes i stor grad fødselsnummer og organisasjonsnummer i IKT-systemene til datafangst og andre formål. Bruk av fødselsnummer for nettbaserte tjenester bidrar til å øke risikoen for identitetstyveri. Datatilsynet¹⁶ og Helsedirektoratet¹⁷ har egne veiledere for kommuner og fylkeskommuner når det gjelder behandling av sensitive personopplysninger. Det stilles krav til informasjonssikkerhet også i eforvaltningsforskriften¹⁸, personopplysningsloven¹⁹ og personopplysningsforskriften²⁰.

Elektronisk ID og elektronisk signatur er nødvendig for å kunne innføre fullelektronisk kommunikasjon mellom kommunen og innbyggerne og næringslivet. Bruk av standardisert elektronisk signatur åpner for etablering og videreutvikling av en rekke offentlige tjenester. Minside og Altinn er eksempler på statlige portaler der identifikasjon av brukeren er nødvendig for å kunne utføre sikre transaksjoner. Dette vil også gjelde for kommuner som ønsker å etablere selvbetjeningsløsninger på Internett.

Det er utarbeidet et rammeverk²¹ for autentisering og uavviselighet i elektronisk kommunikasjon med og i offentlig sektor. Dette rammeverket bør legges til grunn for alle offentlige virksomheter som har tatt eller planlegger å ta i bruk løsninger for elektronisk autentisering og signering. KS har utarbeidet *Sikkerhetshåndbok for tjenester på nett*, som er basert på rammeverket. Håndboka gir veiledning til kommuner som ønsker å tilby tjenester på Internett gjennom egen portal og Minside. Selv om innføring av elektronisk ID og elektronisk signatur gir muligheter for bedre sikkerhet, er det viktig at kommuner og fylkeskommuner gjennomfører risikoanalyser for å avdekke mulige sikkerhetshull og utarbeider rutiner som sikrer at sensitive opplysninger ikke kommer på avveie.

¹⁶ <http://www.datatilsynet.no> (Veileder for kommuner og fylker)

¹⁷ <http://www.normen.no> (Norm for informasjonssikkerhet i helse- og sosialsektoren)

¹⁸ <http://www.lovdatab.no> (eforvaltningsforskriften)

¹⁹ <http://www.lovdatab.no> (personopplysningsloven)

²⁰ <http://www.lovdatab.no> (personopplysningsforskriften)

²¹ <http://www.regjeringen.no> (Rammeverk for autentisering og uavviselighet i elektronisk kommunikasjon med og i offentlig sektor)

Staten tilbyr en felles offentlig elektronisk ID (MinID) på mellomhøyt sikkerhetsnivå for tilgang til offentlige tjenester på Internett til alle innbyggere som ønsker dette.

Difi har etablert ID-porten som skal håndtere og verifisere ulike eID-er som er i bruk. ID-porten skal verifisere både den felles offentlige eID-en og godkjente eID-løsninger som er i bruk i markedet. ID-porten skal også tilby felles pålogging til offentlige netjtjenester.

MÅL

- 1 Kommuner og fylkeskommuner skal ha innarbeidet sikkerhetsrutiner i henhold til gjeldende retningslinjer fra Datatilsynet.
- 2 Kommuner og fylkeskommuner skal følge ”Norm for informasjonssikkerhet i helse-, omsorgs- og sosialsektoren”.
- 3 Kommuner og fylkeskommuner skal kunne tilby autentisering ved hjelp av MinID eller tilsvarende autentiseringsløsning.

TILTAK

- 1 KS vil etablere samarbeid med relevante aktører for å sikre at retningslinjer og veiledere for sikkerhet er oppdatert når det gjelder utviklingen i kommunesektoren, (f.eks. Helsedirektoratet, IKT-senteret og Datatilsynet)
- 3 KS vil medvirke til informasjons- og erfaringsutveksling knyttet til personvern i forbindelse med kommunale portaltjenester.

Felles offentlig autentiseringsløsning (MinID)

MinID er en personlig, elektronisk ID (legitimasjon) som gir tilgang til offentlige tjenester på nett. Eksempler på tjenester kan være innlevering av selvangivelse, endring av skattekort, bytte av fastlege, melding om flytting eller søknad om studielån.

MinID brukes både til statlige og kommunale tjenester. MinID har over to millioner brukere og brukes som innlogging til mange kommunale og statlige tjenester.

www.minid.difi.no

ID-porten

Difi har ansvaret for å etablere en felles infrastruktur for bruk av elektronisk ID (eID) i offentlig sektor. Den skal gi innbyggerne mulighet til å velge hvilken eID de ønsker å bruke for å logge seg på offentlige tjenester. Infrastrukturen har navnet ID-porten, og ble lansert i versjon 1.0 i november, 2009.

Innloggingen skal være lik og gjenkjennelig for alle offentlige tjenester som tilbyr innlogging via ID-porten.

12 IKT-ARKITEKTUR

Kommunen/fylkeskommunen har behov for oversikt over og styring av ressursbruken innenfor IKT-området. IKT-arkitekturen skal beskrive sammenhengen mellom kommunens strategiske mål og teknologiske behov. Arkitekturen kobler visjon, forretningsplan, strategi og prosesser til IKT-strategier og -ressurser. IKT-arkitektur kan sammenliknes med en reguleringsplan for et boligområde, med boliger, offentlige bygg osv. Reguleringsplanen bestemmer forholdet til andre planer, hvordan viktig infrastruktur plasseres og henger sammen, og hvordan infrastrukturen skal dimensjoneres.

IKT-arkitekturen kan beskrive:

- Informasjonsarkitektur – kan beskrive alle tjenester, arbeidsprosesser og overordnet informasjonsmodell. Informasjonsmodellen beskriver hvilke data kommunen behandler og relasjonene mellom disse.
- Integrasjonsarkitektur – kan beskrive prinsipper for integrasjon, meldingsformidling og mellomvare osv.
- Løsningsarkitektur – kan for eksempel beskrive prinsipper og føringer knyttet til applikasjonskart, systemkart og utviklingsmetodikk.
- Teknisk arkitektur – kan beskrive nettverkskomponenter, kommunikasjon, maskinvare og liknende.

Difis arkitekturprinsipper i henhold til St.mld. 19 (2008-2009) ”*Ei forvaltning for demokrati og fellesskap*”:

- Tjenesteorientering
- Interoperabilitet
- Tilgjengelighet
- Sikkerhet
- Åpenhet
- Fleksibilitet
- Skalerbarhet

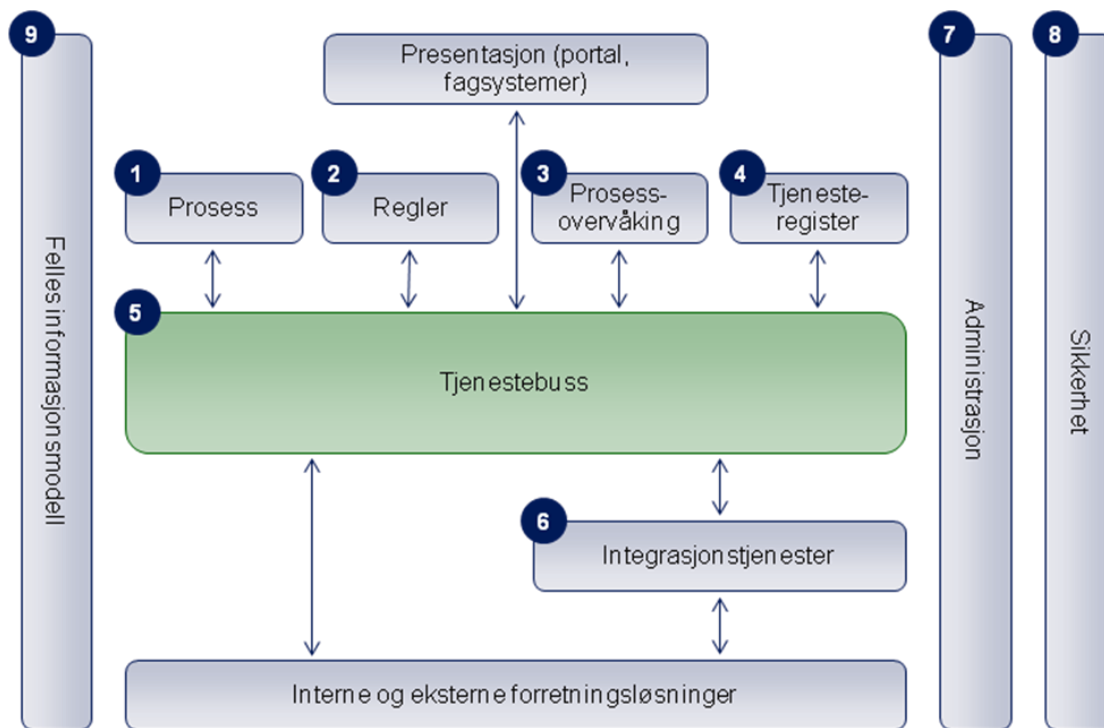
<http://www.difi.no/ikt/it-arkitektur/arkitekturprinsipper>

FAKS-rapporten²² analyserer og anbefaler grunnlaget for en felles generisk IKT-arkitektur for kommunal sektor, med utgangspunkt i Bergen og Bærum kommunes arbeid med tjenesteorientert arkitektur (SOA). For å støtte arkitekturen og implementeringen av denne, anbefales det å etablere et felles kommunalt rammeverk. Et slikt rammeverk vil kunne bestå av følgende deler:

- Metodikk
- Felles informasjonsmodell
- Kommunale felleskomponenter
- Arkitekturprinsipper
- Styring og forvaltning

²²

http://ksikt-forum.no//portal/filearchive/faks_ver01_090424ao.pdf



Figur 2: Arkitekturmodell fra FAKS rapporten

Komponenter i arkitekturmodellen:

- 1 **Prosess:** Komponent for prosess og tjenesteorkestrering, også kalt BPMS. Består typisk av et modelleringsverktøy, prosess og arbeidsflyt motor med brukergrensesnittkomponenter i form av arbeidslister osv.
- 2 **Regler:** Komponent for å samle og håndtere forretningsregler sentralt, også kalt BRMS
- 3 **Prosessovervåking:** Brukes for monitorering av prosesser, aktiviteter og oppgaver.
- 4 **Tjenesteregister:** Komponent i en SOA-løsning for blant annet å kunne håndtere livssyklus på tjenester.
- 5 **Tjenestebuss:** Dette er den mest sentrale komponenten i konseptet. Tjenestebussen er samling av funksjoner som er nødvendig for å få tjenester fra ulike tjenestetilbydere til å spille sammen, og ivareta fleksibilitet, informasjonssikkerhet og effektiv drift og forvaltning.
- 6 **Integrasjonstjenester:** En komponent for å etablere et semantisk lag på toppen av en allerede eksisterende portefølje av databaser og applikasjoner (Fagsystemer).
- 7 **Administrasjon:** Nødvendige verktøy for å støtte sentral administrasjon av komponentene.
- 8 **Sikkerhet:** Nødvendige sikkerhetsmekanismer bygd inn i komponentene.
- 9 **Felles informasjonsmodell:** Felles modell for data, relasjoner og metadata som tjenestene utveksler

For kommunesektoren er det av betydning å kunne nå sentrale registre som Folkeregisteret, Enhetsregisteret og Matrikkelen. Det å kunne benytte disse sentrale registrene er av stor betydning for å få til gode elektroniske tjenester med preutfylling av opplysninger i for eksempel søknadsskjema. Sentrale registre og andre løsninger som for eksempel MinID og ID-porten er komponenter som kan gjenbrukes i flere løsninger i offentlig sektor kalles felleskomponenter. Difi forvalter felleskomponenter i offentlig sektor. Felleskomponenter i offentlig sektor bidrar til gevinster gjennom lavere kostnader, større forutsigbarhet, åpenhet og lavere risiko. Bruk av felleskomponenter kan også bidra til høyere datakvalitet og bruksfrekvens gjennom gjenkjennelse, økt tilgjengelighet og funksjonalitet for brukere av offentlige tjenester.

Felleskomponenter

- **Komponenter** er avgrensede deler av en IT-løsning (eller et IT-system), kan være software, hardware, databaser osv. Kan være sammensatt av flere komponenter og har et definert grensesnitt mot andre komponenter.
- **Felleskomponenter** er komponenter som kan sambrukes eller gjenbrukes i flere løsninger i offentlig sektor, for eksempel ID-porten eller tjenestemotoren i Altinn.

MÅL

- 1 Utvikling av nye tjenester skal følge Difis arkitekturprinsipper
- 2 Prinsippene i FAKS-rapporten skal legges til grunn ved videreutvikling av eksisterende og anskaffelse av nye løsninger.

TILTAK

- 1 KS vil arbeide for å videreføre arbeidet med utvikling av felles IKT-arkitektur innenfor kommunal sektor.
- 2 KS vil bidra til utbredelse av felles IKT-arkitektur for kommunal sektor i samarbeid med blant annet KS' standardiseringsråd og K10 gruppen.

13 ÅPNE STANDARDER

Programvaremarkedet favoriserer det produktet flest bruker, og slik oppstår det gjerne monopolsituasjoner innenfor segmenter av markedet. Dette er en uheldig situasjon for kommuner og fylkeskommuner som kundegruppe. Noen kommuner er i en del tilfeller låst til enkelte leverandører fordi ingen konkurrenter kan tilby produkter som kan kommunisere med de systemene kommunen allerede har investert i.

Innføring av elektronisk forvaltning i kommunesektoren forutsetter at systemene i offentlig sektor kan samhandle seg imellom og med innbyggere og næringsliv på en bedre måte enn i dag. Ved å definere felles IKT-standarder for offentlig sektor, basert på gjeldende internasjonale åpne standarder, vil man kunne sikre bedre samhandling mellom offentlige virksomheter også på tvers av forvaltningsnivåer, uavhengig av leverandører. Kommuner og fylkeskommuner bør ved

framtidige anskaffelser legge til grunn at leverandører skal støtte åpne standarder, i henhold til de føringer som er gjeldende for offentlig sektor gjennom anvisningene i forskrift om IT-standarder i offentlig forvaltning²³.

For å kunne etablere helhetlige tjenester til innbyggere og næringsliv er det avgjørende at også interne systemer samhandler på en standardisert måte. Det er spesielt grensesnittene mellom de interne systemene som bør standardiseres. Gjennom KS

Standardiseringsråd er det utviklet flere slike standarder. Disse er:

- KS Resultat XML som standardiserer grensesnittene mellom datafangstsystemer, sak-/arkiv systemer og fagsystemer innenfor skole- og barnehage.
- Noark WS som sørger for standardisert samhandling mellom fagsystemer og sak-/arkivsystemer.
- GeoIntegrasjonsstandardene som sørger for standardisert samhandling mellom GeoData-løsninger, Matrikkel og sak-/arkivsystemer.

Standardiseringsrådet for IKT i offentlig sektor

Standardiseringsrådet for offentlig sektor ble etablert i 2006. Standardiseringsrådet skal gi anbefalinger til staten om IKT-standarder for offentlige virksomheter. IKT-standardene og anbefalingene er å finne i referansekatalogen for IT-standarder i offentlig sektor. Rådet har medlemmer fra statsetater, kommunesektoren og organisasjoner med standardisering som kjernevirksomhet. Difi har etablert en egen portal som informerer om rådets arbeid, om standarder og tilrettelegger for høringer og innspill.

<http://www.regjeringen.no> (referansekatalogen)

<http://standard.difi.no/index.html> (standardiseringsportalen)

KS standardiseringsråd

KS' standardiseringsråd ble etablert i januar 2007. Standardiseringsrådet skal forvalte kommunale/fylkeskommunale standarder. I tillegg skal rådet sikre at kommunesektorens interesser i statens standardiseringsråd blir ivaretatt, samt bidra til at åpne standarder blir etterspurt i anskaffelsesprosesser gjennom utvikling av kravspesifikasjoner der relevante standarder blir tatt med. Det er et viktig mål for rådets arbeid å forenkle transport av data mellom systemer på en standardisert måte. Dette vil bidra til at det vil bli langt enklere å bytte IKT-løsninger.

23

<http://www.lovdatab.no/for/sf/fa/xa-20090925-1222.html>

MÅL

- 1 Alle kommuner og fylkeskommuner skal implementere gjeldende krav til bruk av åpne standarder.
- 2 Kommuner og fylkeskommuner skal innarbeide krav til åpne standarder i sine eKommune-strategier.

TILTAK

- 1 KS vil påvirke leverandørene til å bruke åpne standarder.
- 2 KS vil bidra til utvikling og forvaltning av standarder for tekniske grensesnitt mellom systemer i kommunal sektor.
- 3 KS vil i samarbeid med Difi bidra med informasjons- og kompetansespredning knyttet til krav i forskrift.

14 FRI PROGRAMVARE

Både i Norge og i mange andre europeiske land har anvendelse av fri programvare i offentlig sektor blitt mer utbredt. Tall fra Statistisk sentralbyrå (SSB) viser at alle fylkeskommunene og 69 prosent av landets kommuner benytter fri programvare på ett eller flere områder.²⁴ Dette viser en markant økning i bruk av fri programvare de siste årene. Både kommuner og fylkeskommuner bruker fri programvare mest i serverparken og i undervisningen. Fri programvare gir større leverandørfrihet, bedre mulighet for lokal næringsutvikling og økt konkurranse. For lokale IKT-bedrifter vil fri programvare kunne være avgjørende for utvikling av gode løsninger, i konkurranse med store nasjonale og internasjonale aktører.

Fri programvare er basert på tanken om samhandling og deling av teknologi og kompetanse. Med utgangspunkt i at alle kommuner har behov for programvare med tilnærmet lik funksjonalitet for å utvikle tjenester, kan det være store gevinster å hente ved å etablere «økosystem» av kommuner som utvikler løsninger basert på fri programvare og deler disse løsningene med andre kommuner.

MÅL

- 1 Alle kommuner og fylkeskommuner skal ha vurdert i hvilken grad fri programvare kan benyttes i forvaltningen.

TILTAK

- 1 KS vil støtte tiltak som øker forståelse og kunnskap knyttet til anskaffelse anvendelse og implementering av systemløsninger basert på fri programvare.
- 2 KS vil legge til rette for erfaringsutveksling om bruk av fri programvare i kommunesektoren.

Nasjonalt kompetansesenter for fri programvare

KS har i samarbeid med IKT-Norge, Rådet for Drammens-regionen, Buskerud fylkeskommune, Troms fylkeskommune og Høgskolen i Buskerud etablert Nasjonalt kompetansesenter for fri programvare. Senteret er etablert med hovedkontor i Drammen. Det skal bidra til økt bruk av fri programvare i offentlig sektor og skal ha en pådriver-, informasjons- og tilretteleggerrolle, for å bidra til økt kompetanse om fri programvare.

Kompetansesenteret har også etablert Delingsbazaren, der offentlige virksomheter kan dele programvare som er utviklet med offentlige midler.

www.friprog.no

www.delingsbazaren.no

FriKomPort – delingskultur i praksis

FriKomPort er et system for registrering og administrering av kurs og kurspåmeldinger. Prosjektet er et referanseprosjekt innen fri programvare i Norge. Løsningen ble i utgangspunktet utviklet for Kongsbergregionen, men fordi løsningen ble utviklet som fri programvare, har det vært mulig for andre virksomheter å ta løsningen i bruk uten kostnader til utvikling. I desember 2010 var det rundt 80 brukere av systemet. Både kommuner, fylkeskommuner, høyskoler, organisasjoner og politiske partier. Brukerne har etablert et «community» som samarbeider og spleiser på videreutvikling av programvaren. Dette er et referanseprosjekt innen fri programvare og bruker bare åpne standarder. I dag benyttes løsningen av et tjuetall kommuner, fylkeskommuner og politiske partier.

<http://www.frikomport.no/>

²⁴

<http://www.ssb.no/iktbruk/>

15 GRØNN IT

Av verdens samlede IKT-kostnader utgjør energibruken omtrent 40 prosent.²⁵ Dersom behovet for kapasitet fortsetter å øke som i dag, vil dette tallet bli dramatisk større de neste årene. Grønn IT kan bidra til å redusere denne energibruken som i 2008 stod for et like stort utslipp av CO₂ som flyindustrien i følge Gartner.

Servere og serverrom står for en betydelig del av energiforbruket i kommunale bygg, og forbruket fortsetter å øke. Gjennom konsolidering og virtualisering av servere og ved å benytte styringssystemer for strøm er det mulig å redusere behovet for energi.

Leverandører i IKT-markedet ser konkurransefortrinn gjennom å tilby mer miljøvennlige produkter. Utfordringen er at kommuner og fylkeskommuner svært sjelden etterspør slike produkter i sine anskaffelsesprosesser.

Produktenes livsløp er av betydning for energiforbruk og miljøpåvirkning. Kommunesektoren bør sette miljøkrav til produksjon og avhendingsprosesser for PC-er, skrivere og liknende utstyr når de går til anskaffelser. I tillegg bør det legges en strategi for å forlenge levetiden, vurdere gjenbruk eller omfordeling og eventuelt resirkulering av produktene.

Automatisering av arbeidsprosesser kan bidra til redusert energiforbruk. Ved å tilby digitale tjenester, kan innbyggere kommunisere med kommunen uten å måtte bruke transportmidler eller papir. Innføring av elektronisk handel og elektronisk fakturering er andre tiltak som kan bidra til redusert energibruk.

Kommunesektoren har brede kontaktflater og oppgaver som innebærer mye reisevirksomhet. Ved å utnytte de mulighetene teknologien gir gjennom for eksempel videokonferanser og telefonmøter, kan kommunene bidra til å redusere miljøutslipp. Økt bruk av hjemmekontor kan bidra til redusert bruk av transportmidler. Det samme kan bred utnyttelse av IKT-systemer for overvåking og drift av tekniske anlegg, som for eksempel pumpestasjoner.

MÅL

- 1 Alle kommuner og fylkeskommuner skal ha innarbeidet energi- og miljøtiltak i sine styringsdokumenter for IKT.
- 2 Alle kommuner og fylkeskommuner skal ha innarbeidet miljøkrav i sine anskaffelsesdokumenter for nye IKT-systemer.

TILTAK

- 1 KS vil, sammen med relevante aktører, arbeide for at det legges økt vekt på energi og miljø innenfor IKT-området.

²⁵

GrønnIT: <http://www.gronnit.no> og Gartner: <http://www.gartner.com>

16 BREDBÅND

For å realisere målsettingene om økt elektronisk samhandling på tvers av forvaltningsnivåer, sektorer og kommunegrenser er kommunesektoren avhengig av bredbånd med tilstrekkelig båndbredde. Bredbånd er også viktig for å utvikle nye elektroniske tjenester.

Bredbåndsutbygging blir vurdert som et viktig virkemiddel for verdiskapende virksomhet. Spesielt gjelder dette distriktsutbygging og muligheten til at bedrifter i distriktene via bredbånd skal få en nærhet til nasjonale og internasjonale markeder som gjør at de kan konkurrere på tilnærmet like vilkår med mer sentralt plasserte virksomheter. Både bedrifter og innbyggere forventer tilgang til bredbånd. For å kunne tilfredsstillere behovene er det viktig at kommuner og fylkeskommuner planlegger en hensiktsmessig bredbåndsinfrastruktur lokalt og regionalt.

Det har vist seg at kommersielle leverandører ikke har vært i stand til å bygge ut høyhastighetsnett i alle deler av landet, og at det har vært nødvendig med offentlig finansiering for å oppnå full dekning. En vesentlig del av utbyggingen av bredbånd de siste årene har skjedd gjennom offentlige tilskudd og regionale utbyggingssamarbeid mellom kommuner/fylkeskommuner og lokale kraftselskap. Dette har ført til at Norge ligger langt fremme internasjonalt med en bredbåndstilgang på 99,7 prosent i 2010 (minimum 640/128 kbit/s).²⁶ Det er likevel mindre områder som pga. gammel infrastruktur har begrenset eller ingen tilgang til bredbånd, og det er foreløpig bare en begrenset andel av husstandene (19 prosent) som har mulighet for fibertilknytning. Dette innebærer at det fortsatt eksisterer digitale skiller mellom dem som har ingen eller svært begrenset tilgang til bredbånd, og dem som har tilgang til høy kapasitet.

Prinsippet om lik tilgang for alle og fri konkurranse må ivaretas både for å hindre monopolsituasjoner og for å sikre at brukerne har tilstrekkelig tilgang til nødvendig infrastruktur. Selv om lovverket skal motvirke monopolsituasjoner og stimulere til fri konkurranse, må kommunene likevel ha et aktivt forhold til dette. All offentlig eid infrastruktur bør være tilrettelagt som åpne nett som er tilgjengelige for alle tjenesteleverandører.

MÅL

- 1 Alle kommuner og fylkeskommuner skal ha sørget for bredbånd med tilstrekkelig kapasitet til alle kommunale virksomheter.
- 2 Alle kommuner og fylkeskommuner skal legge til rette for bredbåndsutbygging samtidig som det tas hensyn til stedlige behov.

TILTAK

- 1 KS vil bidra med innspill til nasjonal bredbåndspolitik.

²⁶

www.regjeringen.no (Bredbåndsdekning 2010)

17 INTERKOMMUNALT IKT-SAMARBEID

Interkommunalt samarbeid er et virkemiddel for bedre og mer effektive kommunale tjenester. IKT gir muligheter til å samarbeide om oppgaveløsning i «sann tid», uavhengig av fysisk plassering av personell og teknisk utstyr. En viktig forutsetning vil som regel være at det er etablert bredbåndsforbindelse med tilstrekkelig kapasitet til å håndtere oppgavene.

Mange kommuner samarbeider om ulike oppgaver innenfor IKT-området, for eksempel om anskaffelser, felles brukerstøtte, drift og vedlikehold av maskiner, utstyr og programvare. Det er også eksempler på kommuner som samarbeider om drift av fagsystemer innenfor f.eks. byggesaksbehandling, landbruk, miljø og planlegging. I tillegg samarbeider et stort antall kommuner om utbygging av bredbånd.

Mulighetene for effektivisering og bedre ressursutnyttelse gjennom interkommunalt samarbeid med IKT som verktøy er likevel på langt nær utnyttet. Spesielt gjelder dette ressurskrevende områder som helse- og sosialtjenester, pleie- og omsorgstjenester og skole/utdanning. Særlig for mindre kommuner med begrensede ressurser bør det være aktuelt å etablere samarbeid om fellesoppgaver basert på bruk av IKT.

Det eksisterer ulike former for organisering av interkommunale IKT-samarbeid.

Organisasjonsformen vil ofte være avgjørende for hvilke oppgaver som kan overlates til samarbeidet. Samarbeid om rene IKT-tjenester bør organiseres slik at de tilfredsstiller kravene til egenregi i konkurransereguleringen. Det er viktig å være oppmerksom på at vertskommune-modellen ikke er ”klarert” i forhold til denne type tjenester. Det er også viktig å være oppmerksom på at ikke alle IKT-oppgaver uten videre kan overlates til interkommunalt samarbeid. Den enkelte kommune bør fortsatt ha kompetanse på strategisk IKT-planlegging, bestillerkompetanse og kunnskap om hvordan en kan realisere gevinster ved bruk av IKT.

MÅL

- 1 Kommunene skal fortløpende vurdere mulighetene for effektivisering og kvalitetsheving av forvaltning og tjenesteproduksjon gjennom interkommunalt IKT-samarbeid.
- 2 Kommuner som er del av et IKT-samarbeid skal ha utarbeidet felles strategi for samarbeidet i tillegg til egen strategi for den enkelte kommune.

TILTAK

- 1 KS vil bidra til erfaringsutveksling og kompetanseheving på området, bl.a. gjennom KS IKT-forum og konferanser.
- 2 KS vil arbeide for økt kompetanse og bevissthet rundt kommunenes bestillerrolle i et IKT-samarbeid.

18 STRATEGISK IKT-LEDELSE

Kommuner og fylkeskommuner satser betydelige beløp på anskaffelse og drift av IKT-løsninger. For å kunne bruke IKT som et virkemiddel for å oppnå bedre innbygger og næringslivstjenester, samt et insitament for organisasjonsutvikling må kunnskapen om dette styrkes hos ledelsen i kommunesektoren. I tillegg er det store samhandlingsmønstre i forhold til statlige myndigheter og enheter. Dette stiller store krav til kommunene sin styring av IKT-området. Strategisk utvikling og handlingsplaner blir sentrale virkemidler for å oppnå de målene man har satt seg for utvikling av nye innbygger- og næringslivstjenester.

For å kunne oppnå gevinster av IKT-satsingen er det avgjørende at ledere på alle nivåer i organisasjonen, bl.a. folkevalgte, har kunnskap og evne til virksomhetsstyring og organisasjonsutvikling, med utgangspunkt i de muligheter teknologien gir for effektivisering og bedre tjenester. Behovet for nye løsninger må være forankret i reelle behov som støtter seg på strategiske virksomhetsmål. Gjennomføring av endringsprosesser må være forankret i ledelsen, men det er ikke mulig å gjennomføre endringer uten at alle berørte er motivert for å oppnå gevinster. Gevinstene ved IKT-investeringer kan som regel ikke tas ut før det er gjennomført organisasjonsendringer og kompetanseheving i virksomheten. Ofte må det også skapes kulturendringer. Gevinstene kan dessuten lett bli usynliggjort fordi frigjorte ressurser, som i stor grad vil være personalressurser, umiddelbart blir overført til nye eller andre oppgaver eller til kvalitetsheving av eksisterende tjenester.

Bedre dokumentasjon av gevinstene ved IKT-investeringer og god kontroll med gjennomføringen av IKT-prosjekter er nødvendig for å legitimere satsing på IKT som et viktig verktøy for kvalitetsheving, effektivisering og frigjøring av ressurser. I denne sammenheng er det behov både for å utvikle metoder og å formidle kunnskap og erfaringer. Strategisk IKT-planlegging gjør det enklere å foreta de riktige strategiske valgene.

MÅL

- 1 Toppledere i kommuner og fylkeskommuner skal ha opparbeidet tilstrekkelig kompetanse til å kunne lede arbeidet med å utvikle en IKT-strategi.
- 2 Alle kommuner og fylkeskommuner skal ha gjennomført strategisk IKT-planlegging som er knyttet til kommunens overordnede målsettinger der utvikling av innbygger og næringslivs tjenester står sentralt.
- 3 Folkevalgte i kommuner og fylkeskommuner skal ha opparbeidet kunnskap om betydningen av IKT som virkemiddel for omstilling, effektivisering og kvalitetsheving i egen kommune.
- 4 Alle kommuner og fylkeskommuner skal kunne dokumentere gevinster ved IKT-investeringer.

TILTAK

- 1 KS vil tilby kompetansetiltak for ledere i kommuner og fylkeskommuner i strategisk IKT-ledelse og gevinstrealisering.

- 2 KS vil inkludere strategisk IKT-ledelse som tema i Folkevalgprogrammet.
- 3 KS vil utvikle metoder og verktøy for strategisk IKT-ledelse.

19 KOMPETANSEUTVIKLING

Kompetanse er viktig for utviklingen av moderne digital forvaltning. Ledere i norske kommuner har pekt på mangel på IKT-kompetanse som den største barrieren for å nå målene i *eKommune 2012*. I kommunesektoren er behovet for IKT-kompetanse forskjellig for ulike grupper av ansatte. Behovet for kommunale ledere er i stor grad knyttet til effekten av IKT som strategisk virkemiddel, mens det for andre ansatte kan være knyttet til bruk av særskilte fagsystemer. I følge eKommunekartleggingen²⁷ i 2010 hadde 2/3 av kommunene utarbeidet en plan for kompetanseutvikling på IKT-området for sine ansatte.

Kompetansegapet er trolig størst i helse- og omsorgstjenesten. Undersøkelser har påvist et gjennomgående lavt kompetansenivå, både når det gjelder grunnleggende IKT-kunnskap, og når det gjelder kunnskap om bruk av viktige verktøy som for eksempel elektronisk pasientjournal. Etter hvert som kommunene knyttes til Norsk Helsenett og de ansatte i helse- og omsorgstjenesten forutsettes å kunne kommunisere elektronisk med helseforetak, fastleger, legevakt osv., vil det være avgjørende at alle ansatte har opparbeidet tilstrekkelig kompetanse i bruk av elektroniske hjelpemidler.

De ansattes kompetanse i bruk av IKT er avgjørende for effektiv forvaltning og tjenesteyting. Derfor bør kommunen kartlegge den digitale kompetansen til sine ansatte. Hensikten er å få oversikt over både den grunnleggende og den fagspesifikke IKT-kompetansen. Det er viktig å sikre at alle ansatte har et minimum av kunnskaper, samtidig som spesifikke kunnskapskrav til ulike grupper ansatte må følges opp med analyser og opplæring. Det er viktig at kommunen har et tilbud om enten interne eller eksterne kurs på riktig nivå. Mange kommuner kan ha nytte av e-læringsløsninger.

MÅL

- 1 IKT-kompetanse skal være en del av kommunens og fylkeskommunens kompetanseutviklingsplaner.

TILTAK

- 1 KS vil bidra til kompetanseutvikling gjennom KS IKT-forum.

²⁷ <http://www.ks.no/tema/Innovasjon-og-forskning/Teknologi-og-IKT/De-flinkeste-kommunene-blir-flinkere-i-bruk-av-IKT/>