



DRAMMEN
KOMMUNE



Digitaliseringsstrategi for Drammen kommune





Innhold

Digitalisering @ work

Aldri offline

Digital selvbetjening

Åpenhet og medvirkning

Digital tjenesteproduksjon

Stordata

Realisering av digitaliseringsstrategien – hva krever det?

Styringsmodell for digitaliseringsarbeidet i Drammen kommune

Vedlegg 1: Nasjonale føringer for digitaliseringsstrategier

Vedlegg 2: Rammebetingelse - saks- og arkivsystem

Vedlegg 3: Rammebetingelse - personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet

Vedlegg 4: Rammebetingelse – arkitektur og standardisering

Vedlegg 5: Øvrige rammebetingelser og veiledende dokumenter

Digitalisering @ work

De kommende årene står Drammen overfor en sterk befolkningsvekst. Vekst er positivt, men innebærer samtidig en utfordring da det kan sette kommunens ressurser under press. Presset på kapasitet og økonomi kombinert med høye krav til kvalitet i tjenestene, krever god utnyttelse av tilgjengelige ressurser.

Bystrategien «Byvekst med kvalitet» fremhever at Drammen skal være blant landets beste kommuner når det gjelder kvalitet i tjenestene og effektiv ressursbruk. For å lykkes med dette skal Drammen effektivisere arbeidsprosesser, automatisere informasjonsinnhenting og utvikle kvalitativt gode tjenester. Drammen kommunens ambisjon er å realisere et digitalt førstevalg, det vil si at den primære kommunikasjonskanalen mellom byens innbyggere/næringsliv og det offentlige skal være digital.

En digitaliseringsstrategi er ikke det samme som en IT-strategi. En IT-strategi legger vekt på teknologiske føringer, mens en digitaliseringsstrategi har fokus på hvordan IT kan forenkle tilgangen til informasjon og tjenester og herigjennom bidra til at vi jobber smartere.

Drammen kommune styres etter en tonivå-modell. Mye ansvar er dermed plassert hos kommunens virksomheter. Sektorvise digitaliseringsinitiativ gir grunnlag for økt fragmentering. Effektivisering og kvalitet henger imidlertid tett sammen. Digitalisering er derfor ikke et ekstra element frakoblet øvrige prosesser, men i stedet en integrert del av hele virksomheten. Skal Drammen kommune lykkes med digitalisering, kreves en helhetlig tilnærming på tvers av programområdene.

Vi digitaliserer for å oppnå:

- flere og bedre tjenester
- en åpen og tilgjengelig kommune
- bedre ressursbruk
- bedre beslutninger

Hva koster henvendelser til det offentlige?

| Interaksjonspunkt | Kostnad |
|------------------------------|------------|
| Brev eller e-post | Ca. 110 kr |
| Personlig fremmøte | Ca. 80 kr |
| Kundehenvendelse per telefon | Ca. 40 kr |
| Selvbetjening | Ca. 3 kr |

Kilde: Digital agenda for Norge



Lorum ipsum dolor sit amet, con est mollis in
facilisi erroribus, natus mollis delectos et
vit. Accusamus conclusionemque id, an nihil
nihilisita est, la etiam praesent sit, de vel
ipsum porro comprehensam, ad labor condidit
no, et in atque sceleris occurrent.

Per ex natus nulla laquei, oratio facilisi an
vit, nisi natus non lo. In nihilis accusamus
dissentim non, facile facilisita delectationem
et per. Nulli dicunt rediuntque pro ex, ea sed
vitae natusque plerumque, qui id natusque peripatet
receptetur. At ipsum natusque cupitque et, de
et labor delectos proleto, deo natusque scribitur
et. Deo natusque peripatet laquei et.
Dei nihilis natusque.



A vertical panel of content. At the top, there are small photos of a group of people and a person in a suit. Below these are several blocks of text, some with icons or small images. The entire panel is overlaid on a transparent interface.

Lorum ipsum dolor sit amet, con est mollis in
facilisi erroribus, natus mollis delectos et
vit. Accusamus conclusionemque id, an nihil
nihilisita est, la etiam praesent sit, de vel
ipsum porro comprehensam, ad labor condidit
no, et in atque sceleris occurrent.

Aldri offline

En gang for lenge, lenge siden var Internett noe du ringte til. På slutten av 90-tallet ble bredbånd introdusert, og fra da av var du alltid påkoblet. Apples iWatch er et eksempel på at vi nå beveger oss i retning av et nytt paradigme, en tilstand hvor vi alltid er til stede. Hus, tekniske installasjoner, biler og bærbar teknologi vil i økende grad være i stand til å kommunisere med hverandre.

Oppfinnelsen av armbandsuret ga oss muligheten til alltid å vite hva klokka er, og alarmen forteller oss når vi skal stå opp. Fem år frem i tid vil bærbar teknologi for eksempel gi oss tilpasset informasjon om hva vi skal spise, samt lengde og tempo på dagens joggetur. Fremveksten av bærbar teknologi som Apples iWatch har den konsekvensen at skillet mellom teknologi og bruker viskes ut. Du og kroppen din er alltid online.

En viktig faktor i vellykket digitalisering er evnen til å gjøre teknologien personlig. iPod-en ga oss for eksempel muligheten til å putte noen tusen favorittsanger i bukse-lomma. Men ideen oppsto ikke ut av intet, tanken bak iPod var basert på tidligere innovasjoner, som for eksempel lommeradioen. Alle trender og nye oppfinnelser bygger på tidligere erfaringer. For å lykkes med digitalisering må Drammen kommune ha fokus på globale trender. Det innebærer at vi må være åpne for å ta i bruk ny teknologi.

Aldri før har informasjon vært så tilgjengelig. Når som helst kan du og jeg gjennom en smarttelefon søke tilgang til kunnskapssamfunnet. Svaret på et veddemål eller gjensyn med gamle klassekamerater er bare noen tastetrykk unna. Vår digitale aktivitet produserer store mengder med data. Facebook har for eksempel lagret flere fotografier enn Kodak har fremkalt til sammen. Hver time blir 10 millioner nye bilder lastet opp til selskapets server.¹

Hvert eneste år vokser summen av lagrede data fire ganger raskere enn verdensøkonomien, mens evnen til databehandling øker med 10 000 % hvert tiår.² For å sette dette i perspektiv kan vi sammenligne dagens informasjonsoverflod med en tidligere informasjonsrevolusjon. Etter at Johan Gutenberg oppfant boktrykkerkunsten i 1439, ble det i tidsrommet fra 1453 til 1503 trykket cirka 8 millioner bøker. Ifølge historiske vurderinger inneholdt disse bøkene samlet mer informasjon enn det som hadde blitt produsert de 1200 forutgående årene. Med andre ord tok det ved starten av det 16. århundre 50 år å doble verdens samlede informasjonsmengde, mens dette i dag tar cirka 3 år.³

Poenget med sammenligningen ovenfor er ikke at vi skal bli overveldet av informasjons-overfloden. Hensikten er i stedet å vise at Drammen kommune har en kilde av informasjon tilgjengelig. Klarer vi å analysere tilgjengelig data, skaffer vi oss selv et forsprang. Det som kjennetegner fremtidens digitalisering, er at vi i større grad vil se på eksisterende data som en verdi. I fremtiden vil vi bruke historikken som en kilde til å jobbe smartere, tilby bedre service og utvikle nye tjenester.

1) Davenport H. Thomas. 2014. *Big Data @ work*. Harvard Business Review Press
2) Grunwald, Michael. 2014. *The second age of reason*. Time 91 (9)
3) Cukier, Kenneth & Schönberger M. Viktor. 2014. *Big Data*. Mariner Books



Book en barnehageplass

Trude og Vegard er foreldre til Magnus på 9 måneder. Permisjonstiden går mot slutten, og en regnfylt novemberkveld blir episoden med «Orange is the New Black» utsatt til fordel for «prosjekt barnehageplass». De går til dk.no og siden «Bestill barnehageplass». Gjennom nedtrekksmenyen får de raskt oversikt over hvilke barnehager i kommunen som har ledige plasser. Ved å trykke på den enkelte barnehage kan de se bilder og lese mer om barnehagens faglige plattform. Nordbylunden har ledig kapasitet. Trude trykker bestill og blir bedt om fylle inn personnummer og BankID. Etter noen sekunder får de automatisk en bekreftelse på at Magnus er tildelt barnehageplass. Fordi Trude logget seg på med BankID, er det samtidig opprettet en avtale om efaktura. Det ble en episode med «Orange is the New Black» denne kvelden også.



Digital selvbetjening

I dag handler innbyggerkontakt i Drammen kommune om kort ventetid og personlig betjening. Fremtidens innbyggerkontakt handler om å tilrettelegge for og øke anvendelsen av digitale løsninger. Den mest effektive formen for digitalisering er fullintegreerte løsninger. For å lykkes med digital innbyggerkontakt må selvbetjeningsløsningene være enkle å ta i bruk. Nettsidene må være universelt utformet og organiseres ut fra brukerbehov. For å oppnå en høy adopsjonsrate blant brukergruppene må selvbetjeningsløsningene ha høy tillit. Tjenestene må være profesjonelt tilrettelagt, og brukerne må være trygge på at all informasjon behandles på en korrekt og sikker måte. Tjenestene må være driftssikre, og brukerne må få innsyn i sine saker når de ønsker dette.

Gjennomførte undersøkelser viser at stadig flere innbyggere foretrekker å kommunisere digitalt med det offentlige. Siden 2012 har kommunikasjon via nettside eller elektronisk selvbetjeningsløsning økt fra 20 % til 31 %. Det betyr at nesten en tredjedel av innbyggerne foretrekker å kommunisere digitalt. Sett fra et demografisk perspektiv er det innbyggere i alderen 25–39 år som i høyest grad foretrekker digital kommunikasjon. Like bak kommer aldersgruppene 15–24 år og 40–59 år, mens aldersgruppen 60 år og eldre foretrekker personlig kommunikasjon. I Drammen er det god 3G/4G-dekning, og de aller fleste husstander er dekket av leverandører som tilbyr bredbånds-/fibertilkobling. Infrastrukturen for en strategi med et ambisiøst digitaliseringsmål er dermed etablert.

Nå- situasjonen:

På drammen.kommune.no er 42 skjemaer Word-, PDF- eller Excel-skjemaer som kan lastes ned og fylles ut manuelt og deretter returneres via post eller e post. 67 skjemaer er digitale i den forstand at de kan fylles ut og sendes inn via Internett. Ingen av skjemaene benytter forhåndsutfyllt informasjon, og for samtlige skjemaer er det manuelle prosesser i etterkant av innsendelse.

| Mål | Strategier | Tiltak |
|--|---|---|
| Effektive digitale løsninger som setter innbyggerne i stand til å løse oppgavene sine. | Tilby digitale kanaler som gir høy service i form av fleksibilitet, tilgjengelighet og hurtighet. | -Det utarbeides en kanal- og servicestrategi. |
| | I 2016 er 50 % av alle innbyggerhenvendelser digitale. | -Gjennomføring av prosjektet Rett på nett. -Innføring av SvarUT. |

SvarUT er en løsning for å kunne sende utgående post fra kommunen i et elektronisk format.

Rett på nett er et prosjekt i regi av D-IKT med formål å fulldigitalisere utvalgte kommunale tjenester.





Åpenhet og medvirkning

Gode og legitime vedtak vil i økende grad stille krav til prosessene som leder frem til beslutningene. Det er ikke tilstrekkelig at vedtak er fattet på formelt riktig grunnlag. Skal beslutningene være legitime, må de som påvirkes av dem, ha mulighet til å delta. For Drammen handler det blant annet om å ha åpne demokratiske prosesser, og at kommunen aktivt engasjerer og informerer om pågående innbyggerprosesser.

Drammen kommune skal være en kommune som har full åpenhet omkring styring og forvaltning av fellesskapets verdier. Gjennom søkbare elektroniske postjournaler skal vi gjøre offentlige brev og dokumenter lettere tilgjengelig for innbyggerne og effektivisere forvaltningens gjennomføring av offentlighetsprinsippet. Ønsker du å se status på planreguleringen i gaten hvor du bor, skal du på en enkel måte ha mulighet til dette.

Drammenserne skal oppleve Drammen som en åpen og inkluderende kommune hvor innbyggerne har mulighet til å engasjere seg, komme med innspill og bli hørt. Kommunen skal aktivt bruke digitale møteplasser som er universelt utformet, for å engasjere og inkludere drammenserne i utviklingen av «fremtidens Drammen».

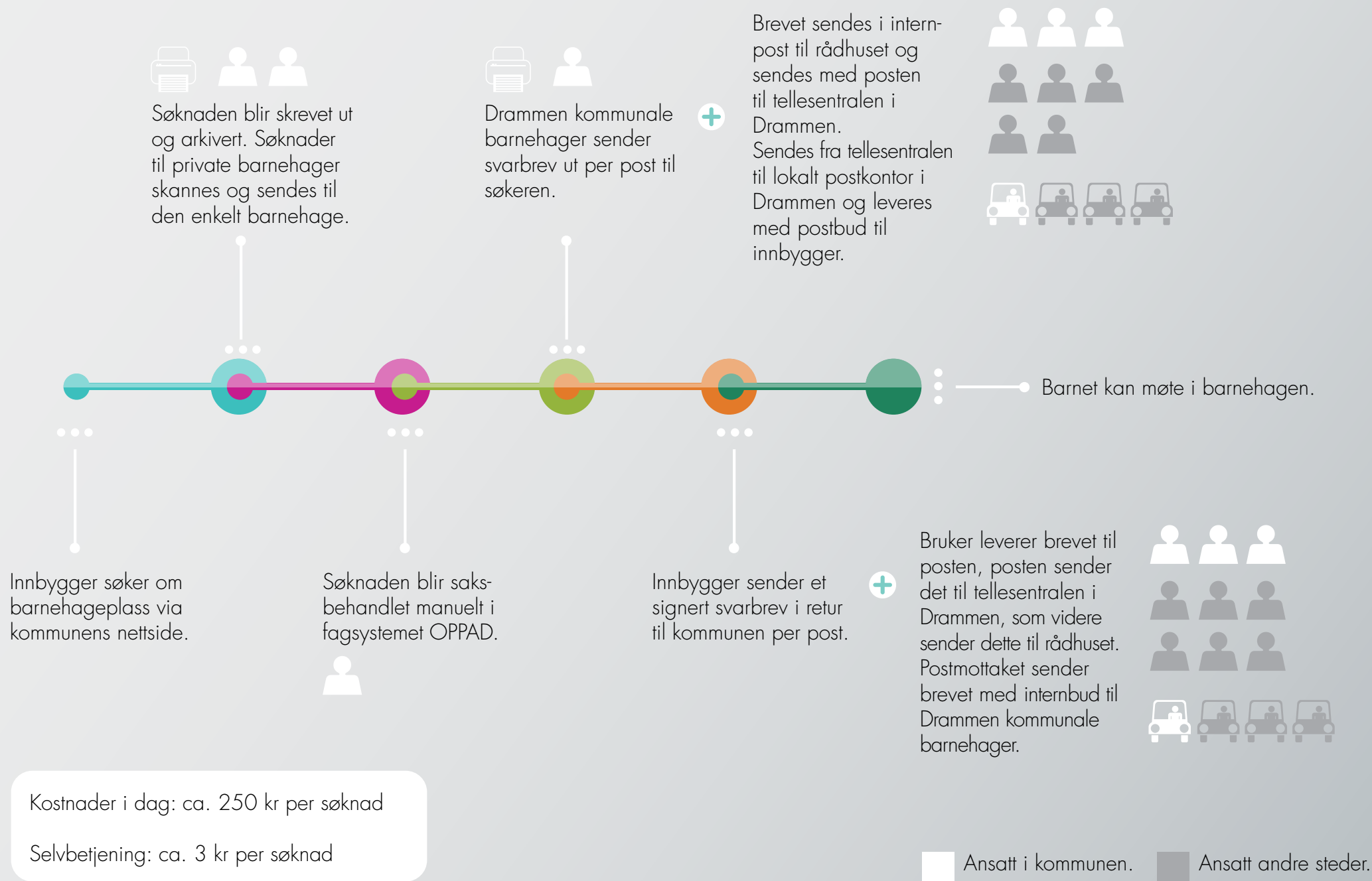
| Mål | Strategier | Tiltak |
|---|---|---|
| Gjennom digitale løsninger skal vi på en enkel måte gi innsikt i prosesser, resultater og prioriteringer. | Sikre at kommunens virksomhet skjer i full åpenhet ved å bruke teknologi som gjør viktige offentlige registre tilgjengelige for allmennheten. | - Innføring av offentlig elektronisk postjournal. - Videreutvikling av MRS (mål- og resultatstyring) til å bli et system som også gir sammenlignbar statistikk om ressursinnsatsen og prioriteringene til Drammen kommune. |
| | Bruke nettsidene som en plattform for digital innbyggerkontakt i forbindelse med høringer og øvrig innbyggermedvirkning. | - Prøveordning med gjennomføring av digitale høringer og medvirkningsmøter. |
| | Bruke nettsidene som en plattform for digital innbyggerkontakt mellom politikere og innbyggere. | - Forsterket satsning på direkteoverføring av bystyrets møter. |



Scorecards – Boston About Results (BAR) – er et eksempel på et system som på en oversiktig måte gir innsikt i ressursbruk og tjenestekvalitet.



Dagens prosess for barnehagesøknader via kommunens nettside:



Digital tjenesteproduksjon

Digital tjenesteproduksjon er de tjenester hvor teknologi benyttes for å effektivisere, samhandle og utføre tjenester i hele eller deler av arbeidsprosessen. Den mest effektive formen for digital tjenesteproduksjon er tjenester som bruker informasjon som flere offentlige virksomheter allerede besitter om innbyggeren, eller tjenester hvor innbyggeren ikke trenger å gjøre noe som helst for å motta tjenesten, fordi det offentlige vet når innbyggeren har behov for tjenesten.

For å muliggjøre effektive digitale tjenester må arbeidsprosessene være designet for delvis eller full automatisering. Dette innebærer oppsett av roller, regler, informasjonsbehov og identifisering av hvilken informasjon som må være tilgjengelig for hvilke steg i prosessen. For å lykkes med digitalisering må det etableres en klar forståelse for at digitalisering ikke er det samme som bruk av IT-systemer.

Drammen kommune skal være ambisiøse på egne og innbyggernes vegne. De tjenester vi prioriterer å utvikle, skal være blant de beste. Det betyr samtidig at vi ikke skal være best på alt. Vi vil prioritere de tjenester hvor vi oppnår stor grad av kostnadsreduksjon og/eller stor økning i tjenestekvalitet.

For å etablere fleksible muligheter for gjennomføring av tjenesteutvikling skal vi søke samarbeid. Drammen kommune ønsker ikke å drive mer egenutvikling enn nødvendig. Der hvor det er lønnsomt, skal vi søke å utnytte nasjonalt tilgjengelige komponenter og søke utstrakt samarbeid både regionalt og lokalt. Vi skal samtidig gjenbruke allerede anskaffede løsninger og teknologi. Samarbeid og utnyttelse av eksisterende løsninger er ikke bare god økonomi, men bidrar også til å skaffe Drammen kompetanse og erfaring.

| Mål | Strategier | Tiltak |
|--|---|---|
| Digitalisering av kommunale tjenester skal legge til rette for at kommunens ansatte jobber smartere, slik at tid brukt på rutineoppgaver kan overføres til kjerneoppgaver. | Drammen har høye ambisjoner, men skal fokusere på kvalitet og kost-nytte fremfor kvantitet. | - Gjennomføring av prosjektet Rett på nett. - Innføring av SvarUT. - Etablere et standard sett med kontrollpunkter for alle initiativer, hvor det i hvert enkelt tilfelle vurderes en kost-nytte-effekt av digitaliseringstiltaket. |
| | Drammen kommune skal legge til rette for digitalisering gjennom målrettet fokus på etablering av gode og sammenhengende arbeidsprosesser. | |
| | Arbeidsprosesser skal støttes av standardiserte og effektive IT-systemer. | |



I 2009 ble svineinfluensaen oppdaget (H1N1). Verdens helsemyndigheter fryktet at viruset var starten på en pandemi. Ved utbruddet var ingen vaksine tilgjengelig, og helsemyndighetenes første strategi var derfor å redusere spredningen. For å gjøre dette var de imidlertid avhengig av å lokalisere sykdomstilfellene.

I USA ble derfor alle leger pålagt å rapportere hvert enkelt smittetilfelle til de nasjonale helsemyndighetene. Problemet var bare at oversikten helsemyndighetene utarbeidet, ikke stemte med sanntidsbildet. Smittede personer kunne føle seg syke i flere dager før de konsulterte lege, og resultatet ble derfor at Centers for Disease Control and Prevention (CDC) baserte sine avgjørelser på data som var to uker på «etterskudd».

Ved å benytte søkedata fra sin egen søkemotor kunne imidlertid Google med høy grad av sikkerhet fortløpende fastslå hvordan svineinfluensaen spredte seg. Ideen var å kombinere søketermer fra Google med et enormt datamateriale og en porsjon statistisk analyse. Det influensa-statistikken gjorde, var ganske enkelt å se etter korrelasjoner mellom hyppigheten av enkelte søketermer og offisielle, historiske influensadata. Resultatet ble sanntidsdata som ga helsemyndighetene øyeblikksinformasjon om spredningen av viruset.

Stordata er prediksjon. Stordata er å anvende matematikk på store mengder med informasjon. Stordata gir et skifte fra kausalitet til korrelasjon. Stordata sier noe om hva, men ikke noe om hvorfor.



Stordata

Stordata brukes til å forutsi sannsynligheten for en hendelse. Google bruker for eksempel stordata til å beregne oddsene for hvilke ord du vil skrive i søkefeltet før du skriver de selv. Amazons bokanbefalinger forutser hvilke bøker kundene ønsker å kjøpe. Presidentkampanjen til Barack Obama benyttet stordata til å bestemme hvilke velgere kampanjen skulle ha fokus på, og hvilket politisk budskap de skulle presenteres for.

Stordata er store, mangfoldige og komplekse sett med data generert fra instrumenter, sensorer, Internett, e-post, video eller andre digitale kilder. Reduserte kostnader knyttet til innsamling, lagring og behandling av data, kombinert med nye datakilder, vil føre til at vi i fremtiden vil leve i en verden av endeløs datainnsamling.

I stedet for at vi må nøye oss med et representativt utvalg, setter stordata oss i stand til å analysere hele utvalget. Stordata kan derfor gi ny innsikt og kunnskap på områder som tidligere var umulig. Basert på resepter kan for eksempel algoritmer trekke konklusjoner før noen helsemyndigheter ser spørsmålet.

Ideen om å basere avgjørelser på fakta er imidlertid ikke ny, men ved hjelp av nye analyseverktøy gir stordata oss muligheten til å finne «nåla i høystakken». Stordata setter oss derfor i stand til å analysere ustrukturert informasjon og på den måten finne avvik eller mønstre.

Innenfor offentlig tjenesteutvikling vil stordata bidra til høyere kvalitet og mer effektiv ressursbruk, men fremveksten av stordata krever også et avklart forhold til beskyttelse av personopplysninger og retten til privatliv.

For å realisere mulighetene må Drammen kommune ha et gjennomtenkt forhold til hva vi ønsker å oppnå. Skal stordata brukes til reduksjon av kostnader, bedre beslutninger eller nye tjenester? Samtidig må vi kartlegge hva vi har av tilgjengelig informasjon, og hvordan vi kan nyttiggjøre oss denne. Parallelt må vi avklare ambisjonsnivå og ressursinnsats.

| Mål | Strategier | Tiltak |
|--|--|--|
| Drammen skal være blant de beste kommunene i landet når det gjelder kvalitet i tjenestene og effektiv ressursbruk. | Avklare hvordan, og på hvilke områder, analyser basert på stordata skal inngå i beslutningskjeden. | Utarbeide en overordnet plan for hvordan Drammen kommune skal nyttiggjøre seg av stordata. |



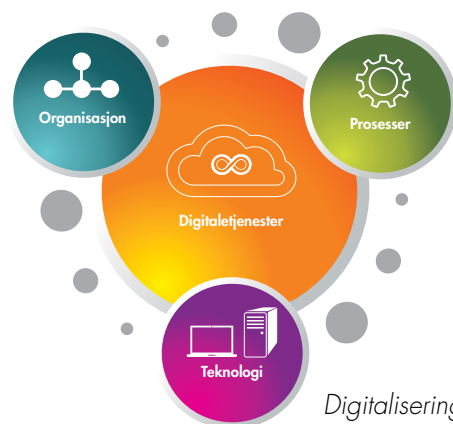


Realisering av digitaliseringsstrategien – hva krever det?

Digitalisering er samspillet mellom organisasjon, prosesser og teknologi. For å lykkes med digitaliseringen må det være en klar forståelse for at digitalisering ikke er det samme som bruk av IT-systemer. Der IT har blitt betraktet som en støttefunksjon, vil digitalisering være en kjernefunksjon for etablering av prosesser og tjenester gjennom smart bruk av teknologi.

Innføring av IT-støtte til en usammenhengende eller lite effektiv arbeidsprosess vil kun føre til en dyrere usammenhengende eller lite effektiv arbeidsprosess. Drammen kommune må etablere og dokumentere gode arbeidsprosesser for tjenesteproduksjonen for å gjøre digitaliseringen mulig.

Drammen kommune vil ta grep for å styre og forvalte digitaliseringsarbeidet sentralt, herunder sikre gode prioriteringer og koordinering av tjenesteutviklingen på tvers av programområdene. Målsetningen er å definere en modell hvor Drammen både har kontroll over utviklingen og etablerer klare bestillerfunksjoner, samtidig som man har fleksibilitet på valg av utfører.



*Digitalisering er samspillet mellom
Prosesser – Teknologi og Organisasjon.*

Styringsmodell for digitaliseringsarbeidet i Drammen kommune

Det overordnede digitaliseringsarbeidet i Drammen kommune skal ledes av HR- og utviklingsdirektøren. En helhetlig oversikt over behov samt evnen til å prioritere tiltak innenfor begrensede økonomiske rammer, er viktige forutsetninger for å sikre effektiv og samordnet ressursbruk. For å lykkes med dette skal digitaliseringsarbeidet i Drammen kommune styres gjennom en tradisjonell bestiller-utfører-modell hvor tverrgående og sektorielle digitaliseringsprogram vil bli prioritert i en egen digitaliseringsenhet, heretter kalt dSTAB. I denne sammenheng vil det fortløpende bli vurdert om rådmannens ledergruppe skal fungere som styringsgruppe for enkeltprosjekter.

Hovedoppgaven til dSTAB er å drive porteføljeledelse av kommunens digitaliseringsprosjekter på konsernnivå. dSTAB skal etter delegert myndighet ivareta følgende arbeidsområder:

- Prioritering og ressursåndtering mellom prosjektene, herunder valg av hvilke prosjekter som skal igangsettes. Alle tverrsektorielle digitaliseringsprosjekter skal håndteres av dSTAB.
- Sikring av at enkeltprosjekter leverer i tråd med vedtatte formål.
- Ledelse og oppfølging av prosjektene.

dSTAB skal tilføre ledelsen av Drammen kommune handlekraft og digital kompetanse. En forutsetning for å lykkes med dette er at dSTAB besitter egnet kompetanse og innehar tilstrekkelig kapasitet og myndighet innenfor de ulike funksjonene som enheten har ansvaret for.



SJEKKLISTE

- Er det definert tydelige roller og ansvar for hvem som skal følge opp linjen?
- Er det definert en møtestruktur for gjennomgang av resultatoppfølgingen?
- Foreligger det en klar plan for hvor ofte gevinstrapporten skal utarbeides?
- Er gevinstoppfølgingen integrert i eksisterende rapporteringsprosesser?
- Er det definert tiltak for å forbedre måloppnåelse ved avvik?
- Jobber linjen aktivt med endringsledelse?

Gevinstkokeboken (KommiIT) – Sjekkliste for gevinstrealisering



dSTAB vil foreta prioriteringer for å sikre at kommunen iverksetter en helhetlig og koordinert satsning på de rette prosjektene. Disse prioriteringene vil bli fastsatt i en handlingsplan for digitaliseringsarbeidet som rulleres årlig. I denne sammenheng er det viktig at Drammen kommune klargjør D-IKTs rolle som utfører og tilbakefører ansvaret for prioriteringer og bestillinger til kommunens ledelse. Dette gjøres gjennom en tydelig eierstrategi for D-IKT.

dSTAB skal bidra til at det blir definert og tatt ut gevinster av digitaliseringsinitiativene. Gevinstrealisering er selve prosessen med å definere, planlegge, sette tydelige mål og utpeke ansvarlige i linjen for å realisere gevinster. For å avdekke potensialet for gevinstrealisering skal følgende metode benyttes:

| | |
|------------------------------------|---|
| 1 Etablere gevinstprofil | En detaljert angivelse av hvor, når og hvordan gevinstene oppstår, samt hvordan hver enkelt gevinst kan realiseres. |
| 2 Etablere gevinstkart | Forutsetninger og avhengigheter for hver enkelt gevinst identifiseres. |
| 3 Etablere gevinstrealiseringsplan | En beskrivelse av de aktiviteter som vil føre til realisering av gevinstene. |

| Mål | Strategier | Tiltak |
|--|---|---|
| Drammen kommune skal ha kompetanse til å vite hvilke muligheter som ligger i digitaliseringen, og til å svare på spørsmålet: Hvorfor skal vi digitalisere denne tjenesten? | Digitaliseringsprosjekter skal gjennomføres som organisasjonsprosjekter og ikke som rene IT-prosjekter. Ledere skal ha digital kompetanse og trenes til å se sammenhengen mellom tjenesteproduksjon og teknologibruk. | <ul style="list-style-type: none"> - Opprette en digitaliseringsenhet kalt dSTAB. - Utarbeide årlige handlingsplaner for digitaliseringsarbeidet. - Utarbeide en eierstrategi for D-IKT. |
| | IKT-strategier og medfølgende handlingsplaner skal understøtte overordnet digitaliseringsarbeid. | |
| | Bestillerkompetansen i forhold til anskaffelser og systembestillinger skal styrkes. | |





Vedlegg 1: Nasjonale føringer for digitaliseringsstrategier

Digitalisering av offentlig sektor er en nasjonal satsning, og lover og regelverk tilpasses en ny digital hverdag.

Digitalisering skjer på alle områder i offentlig sektor. Investerings- og driftskostnadene er det liten oversikt over og knapt nok gode beregninger på. Det er utstrakt interkommunalt samarbeid på digitaliseringsområdet og tydelige signaler om at kommuner og fylkeskommuner ønsker å samarbeide, og ikke ønsker «alenegang» i IKT-utviklingen⁴.

Regjeringen utga i april 2012 digitaliseringsprogrammet «På nett med innbyggerne»⁵.

Målet er at offentlig forvaltning i størst mulig grad skal være tilgjengelig på nett, og at nett-baserte tjenester skal være førstevalget for kommunikasjon med innbyggere og næringsliv. Det regjeringsoppnevnte utvalget, Digitutvalget, la i januar 2013 frem NOU-rapporten «Hindre for digital verdiskaping»⁶. Rapporten beskriver blant annet følgende funn:

- Det er generelt for lav kompetanse på informasjonssikkerhet.
- Det bør etableres elektronisk ID til alle borgere for enklere og sikker tilgang til offentlige tjenester.
- Satsningen på digital kompetanse innen skole og utdanning bør økes.
- Økt deling av data fra offentlig sektor er en viktig forutsetning for digital verdiskaping.

Stortingsmeldingen «Digital Agenda for Norge»⁷ (2012–2013) har satt følgende ambisjoner til forbedring av den digitale forvaltningen:

- Alle skal ha tilgang til bredbånd og mestre digitale tjenester.
- Næringslivet skal digitaliseres.
- Det er behov for spesialkompetanse og profesjonsutdanning innen IKT.
- Offentlige data og digitalt innhold skal i økt grad gjøres tilgjengelig for videre bruk.
- Kommunikasjon med innbyggere og næringsliv skal som hovedregel være digital.

Ett eksempel på hvordan lov- og regelverk tilpasses en digital hverdag, er endringene i e-forvaltningsforskriften i februar 2014. Disse endringene gjør at innbyggerne ikke lenger må samtykke til å motta kommunikasjon fra det offentlige digitalt, men at de har en reservasjonsrett.



Stortingsmelding om digitalisering av det offentlige Norge

4) Kommunesektorens organisasjon. 2013. «Digitaliseringsstrategi 2013–2016 for kommuner og fylkeskommuner»

5) Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet. 2012. «På nett med innbyggerne – Regjeringens digitaliseringsprogram»

6) Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet. NOU 2013: 2. «Hindre for digital verdiskaping»

7) Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet. St.meld. nr. 23 (2012–2013). «Digital agenda for Norge – IKT for vekst og verdiskaping»



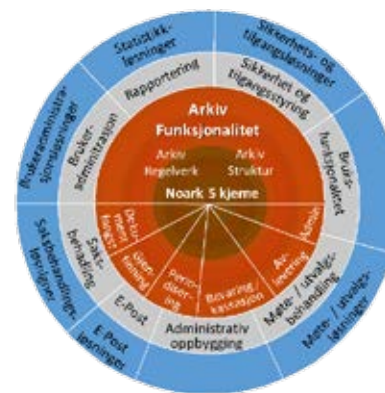
Vedlegg 2: Rammebetingelse - sak- og arkivsystem

Et velfungerende saks- og arkivsystem er grunnsteinen for digitalisering av kommunens tjenester. For å kunne automatisere prosesser må de respektive fagsystemene være integrert med saks- og arkivsystemet. Saks- og arkivsystemet er også inngangsporten til innsyn i kommunens saksbehandling og bidrar til åpenhet i forvaltningen for innbyggere, næringsliv og media. Gjennom åpenhet vil man også legge til rette for økt engasjement blant kommunens innbyggere og næringsliv i kommunale prosesser.

Alle kommunens aktiviteter skal i henhold til lov dokumenteres og lagres i et arkiv. Behovet for denne dokumenteringen er gjennomgående for alle sektorer og tjenesteområder i kommunen, uavhengig av hvilket system eller hvilken teknologi som benyttes.

Dokumentene må alltid være sikret som informasjonskilde, og daglige aktiviteter i kommunen må kunne spores. Saksdokumenter skal journalføres og arkiveres fortløpende, og de arkiverte sakene skal ikke kunne endres/forfalskes. Dokumenter som ikke lenger er i aktivt bruk, skal overføres til arkivdepotet.

For å ivareta disse kravene er det viktig at kommunen har gode rutiner som sikrer at hensynet til arkiveringsbehovet ivaretas. Forsvarlig dokumenthåndtering gjelder innenfor alle fagområder, både når det utøves av kommunen selv eller når andre utfører oppgaver på vegne av kommunen



NOARK 5 standard for arkivering

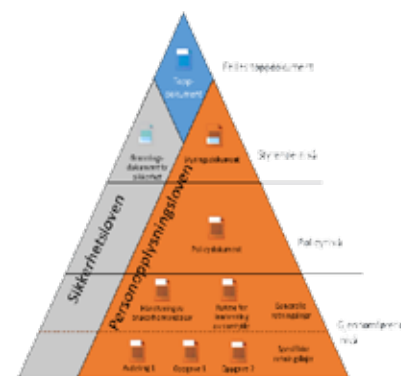


Vedlegg 3: Rammebetingelse - personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet

Informasjonssikkerhet handler om å sikre konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet av informasjon. Et av de mest grunnleggende prinsippene i personopplysningslovgivningen er å sikre at hver enkelt har oversikt og kontroll over behandlingen av opplysninger om seg selv⁸.

Kommunens strategi for å ivareta personvern og informasjonssikkerhet må etableres gjennom internkontroll på informasjonssikkerhetsområdet. Internkontroll dreier seg i denne sammenheng om å etablere og vedlikeholde planlagte, systematiske tiltak for å sikre at lov om behandling av personopplysninger ivaretas i tråd med Datatilsynets veileder for rådmenn i norske kommuner⁹.

Systematisk etterlevelse og oppfølging av personvern og informasjonssikkerhet i kommunen er ikke bare lovpålagt, men danner grunnlaget for den tilliten man har og får av innbyggerne. At innbyggerne har tillit til de digitale tjenestene, er en forutsetning for at de skal ta i bruk tjenestene, og følgelig for at kommunen kan realisere de definerte gevinstene man ønsker å oppnå gjennom digitalisering.



Utlendingsdirektoratets (UDI) modell for internkontroll av personvern og informasjonssikkerhet

8) «Lov om behandling av personopplysninger» (Lovdata)
9) Datatilsynet. 2012. «Kommunens internkontroll – Verktøy for rådmenn»



Vedlegg 4: Rammebetingelse – arkitektur og standardisering

Effektiv og økonomisk fordelaktig digital forvaltning og tjenesteproduksjon fordrer at kommunen har god oversikt over et sett av ressurser. Dette er for eksempel ressurser som:

- tjenester
- regler
- arbeidsprosesser
- roller
- brukere
- applikasjoner
- data
- integrasjonskomponenter

Koblingen mellom disse og dokumentasjonen av dette kan overordnet betraktes som «virksomhetsarkitektur». For å sikre gode løsninger er det hensiktsmessig å ha systemer internt som kommuniserer seg imellom og utveksler informasjon på tvers av forvaltningsnivå.

Gjenbruk av ressurser

Det er vesentlig å etablere en god arkitektur, blant annet for å kunne utnytte potensialet med gjenbruk av de forskjellige ressursene. Ved etablering av god virksomhetsarkitektur kan man både gjenbruke tekniske ressurser og personell. Dette kan føre til betydelige besparelser og økt utnyttelse og effektivitet av ressursene.

Samhandling

Kjernen i digital tjenesteproduksjon er å etablere samhandling på tvers av fagområder, systemer og løsninger. Utveksling av informasjon på tvers vil øke dersom kommunen etablerer en robust arkitektur og holder denne ved like over tid.

Utnyttelse av felleskomponenter

Regjeringens digitale satsning uttrykker en forventning om at kommuner tar i bruk obligatoriske standarder slik det fremgår av standardiseringsforskriften¹⁰. Det er på landsbasis utviklet flere felleskomponenter som bør gjenbrukes så langt som mulig av kommunen. Slike løsninger legger til rette for gode sammenhengende digitale tjenester på tvers av virksomhetsgrenser i kommunen og resten av offentlig sektor. Referansekatalogen til Difi beskriver hvordan kommuner bør benytte standarder for sine digitale flater og tjenester. Ved nyanskaffelser og endringer i eksisterende systemer bør kommunens kravspesifikasjoner være basert på nasjonale og felleskommunale standarder og ta utgangspunkt i tilgjengelige løsninger som er «hylleware».



¹⁰ Jf. Standardiseringsportalen (Difi) og «Forskrift om IT-standarder i offentlig forvaltning» (Lovdata)

Vedlegg 5: Øvrige rammebetingelser og veiledende dokumenter

| Dokumentnavn | Beskrivelse | Kilde | Lenke |
|--|-------------|-------------------------------|---|
| Digitaliseringsstrategi 2013–2016 for kommuner og fylkeskommuner | | KS | http://www.ks.no/PageFiles/15910/KS%20Digitaliseringsstrategi.pdf |
| IT i praksis | | Rambøll Management Consulting | Forutsetter medlemskap i Dataforeningen. |
| Hindre for digital verdiskapning | | Digitutvalg, NOU-rapport | http://www.regjeringen.no/pages/38185244/PDFS/NOU201320130002000DDDPDFS.pdf |
| På nett med innbyggerne | | Stortingsmelding | http://www.regjeringen.no/nb/dep/kmd/kampanjer/dan/regjeringen-stoltenbergs-digitaliserings-pa-nett-med-innbyggerne.html?id=677791 |
| Digital agenda for Norge – IKT for vekst og verdiskapning | | Stortingsmelding | http://www.regjeringen.no/nb/dep/kmd/dok/regpubl/stmeld/2012-2013/meld-st-23-20122013.html?id=718084 |
| Forskrift om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske (IKT)-løsninger | | Lovdata | http://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2013-06-21-732 |
| Gevinstkokebok for IKT-prosjekter i norske kommuner | | KS/KOMMIT | http://www.ks.no/PageFiles/53735/13224%20KS%20Kommit%20Gevinstkokebok.pdf?epslanguage=no |
| Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd | | Lovdata | http://lovdata.no/dokument/NL/lov/2006-05-19-16 |
| Veileder i sikkerhetsarkitektur | | Datatilsynet | https://www.datatilsynet.no/Sikkerhet-internkontroll/Sikkerhetsarkitektur/ |
| Byvekst med kvalitet | | Drammen kommune | https://www.drammen.kommune.no/Budsjettportal-Drammen-kommune/Bystrategi-for-Drammen-2013-2036/ |



| Dokumentnavn | Beskrivelse | Kilde | Lenke |
|--|---|--|---|
| eKommunekartleggingen 2014 | Spørreundersøkelse utsendt av KS og besvart som en egnevaluering av DK | KS | DK, internt dokument |
| Drammen kommune 2014 | Kartlegging av nettsidebruk gjennomført av Customer Carewords, 2014. | Customer Carewords på vegne av Drammen kommune | DK, internt dokument |
| Kommunens internkontroll – verktøy for rådmenn | | | |
| | | Datatilsynet | http://www.datatilsynet.no/Global/04_veiledere/Virksomhetsverkt%C3%B8y_endelig_web.pdf |
| Drammen kommune | Geir Arne Bore-rapport, evaluering av Drammen kommune | Geir Arne Bore | DK, internt dokument |
| Introduksjon til Noark 5 | | Arkiverket | https://www.arkiverket.no/arkiverket/Offentleg-forvalting/Noark/Noark-5/Introduksjon |
| Kommuneframskrivningar | Ressursside fra KMD for å estimere befolkningsvekst, tjenestebehov, arbeidsbehov osv. | KMD | http://www.regjeringen.no/pages/38278700/602Drammen.pdf |
| E-Government Survey 2012 | | UNPAN, United Nations | http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/unpan048065.pdf |
| Standardiseringsportalen | | Difi | http://standard.difi.no/ |
| Forskrift om IT-standard i offentlig forvaltning | | Lovdata | http://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2013-03-15-285 |
| Kvalitet på nett | | Difi | http://kvalitet.difi.no/ |
| Evaluering av DK, mottatt av Drammen kommune | | | |
| Økonomiplan 2014-2017, årsbudsjett 2014 | | Drammen kommune | https://www.drammen.kommune.no/no/Budsjettportal-Drammen-kommune/Okonomiplaner-Drammen-kommune/2013-20161/ |

| Dokumentnavn | Beskrivelse | Kilde | Lenke |
|---|-------------|---------------------|---|
| Velferdsteknologi – fagrappport om implementering av velferdsteknologi i de kommunale helse- og omsorgstjenestene 2013-2030 | | Helsedirektoratet | http://www.helsedirektoratet.no/publikasjoner/velferdsteknologi-fagrappport-om-implementering-av-velferdsteknologi-i-de-kommunale-helse-og-omsorgstjenestene-2013-2030/Publikasjoner/2012%2007%20Vedtatt%20velferdsteknologirapport%20IS-1990.pdf |
| Sandnes kommune: Digital strategi, 2013 | | Sandnes kommune | https://www.sandnes.kommune.no/Fillager/Internett/dokumenter/planer/ikt/digital_strategi_Sandnes_kommune.pdf |
| Troms fylkeskommune: Digitaliseringsstrategi 2013 | | Troms Fylkeskommune | http://ksysekstern.tromsfylke.no/tree.aspx?SID=4&Mappeld=510&levels=2 |
| Individ og integritet – personvern i det digitale samfunnet | | KMD, NOU-rapport | http://www.regjeringen.no/pages/2143156/PDFS/NOU200920090001000DDDPDFS.pdf |
| Digitalt førstevalg – en kartlegging av hindringer og muligheter | | Difi | http://www.difi.no/filearchive/digital-forstevalg-kartlegging-av-hindringer-og-muligheter-difi-rapport-2011-3.pdf |
| Sørum kommune: e-Strategi for Sørum kommune 2014-2017 med handlingsplan for 2014 | | Sørum kommune | http://www.sorum.kommune.no/ato/p360/v1/e-strategi-2013-2016.253247o3fd4.pdf |





www.drammen.kommune.no

Rådmann

Engene 1, 3008 Drammen
Telefon: 03008