

Digitaliseringsstrategi for samarbeidskommunene Værøy, Moskenes, Flakstad og Vågan

2019-2022



Innhold

Digitaliseringsstrategi for samarbeidskommunene Værøy, Moskenes, Flakstad og Vågan	1
2019-2022	1
Innledning.....	3
Hvorfor digitalisere.....	4
VI DIGITALISERER FOR Å LØSE DAGENS OG FREMTIDENS UTFORDRINGER.....	4
MÅL.....	4
INVOLVERING OG MESTRING	4
GEVINSTPOTENSIALER.....	5
VÅRE INNBYGGERE BRUKER KOMMUNENS DIGITALE LØSNINGER.....	5
Hva.....	5
DIALOG OG MEDVIRKNING FRA INNBYGGERE, BRUKERE OG NÆRINGSLIV	5
DIGITALISERE TJENESTER.....	5
FRAMTIDENS LOKALSAMFUNN – SMART KOMMUNE, BY OG BYGD	6
Hvordan	6
.....	6
LØSNINGER TILPASSET KOMMUNENS BEHOV	6
SKYBASERTE TJENESTER ELLER LOKALE DRIFTSLØSNINGER ETTER BEHOV	7
PROSESSER KAN AUTOMATISERES	7
GEVINSTREALISERING.....	7
STERK FOKUS PÅ PERSONVERN OG INFORMASJONSIKKERHET	7
Ansvar og styring	7
VÅR DIGITALISERINGSSTRATEGI FORANKRES I ORGANISASJONEN	7
VI ETABLERER EN STYRINGSMODELL SOM SIKRER AT VI NÅR VÅRE MÅLSETNINGER	7
STYRE	8

Innledning

Digitaliseringen av samfunnet gir muligheter for innovasjon, økt produktivitet og bedre kvalitet i både offentlige og private virksomheter. I Lofoten har 99% av husstandene tilgang til høyhastighetsbredbånd, og kommunene i regionen har gjennom sitt engasjement for bredbåndsutbygging og mobilnett, en digital infrastruktur som legger til rette for denne digitaliseringen både for innbyggere, næringsliv og kommunale enheter.

Det er en nasjonal målsetting i Norge at digitale tjenester skal være førstevalg for innbyggerne. For å lykkes med digitalisering er kommunene avhengige av at digitale løsninger faktisk blir benyttet fremfor manuelle løsninger

Fram mot år 2040 vil befolkningsutviklingen i Lofoten skape et misforhold mellom andelen arbeidsføre og andelen av befolkningen som er 67 år og eldre. Dette vil gi utfordringer for kommunene på flere områder. Kravene til fornying og ressurseffektivitet i offentlig sektor vil øke i takt med denne utviklingen. Der blir digitalisering et viktig virkemiddel.

I Lofoten har kommunene Værøy, Moskenes, Flakstad og Vågan hatt et felles IKT-samarbeid siden 2002, med en felles IKT-driftssentral, felles interkommunal IKT-infrastruktur og felles IKT-ledelse siden 2006. Dette samarbeidet har nå tatt navnet Lofoten IKT. Med utgangspunkt i dette samarbeidet skal vi etablere en felles digitaliseringsstrategi for våre kommuner. Vi legger denne strategien nær KS sin egen digitaliseringsstrategi.

Digitaliseringsstrategien inneholder felles overordnede mål for perioden 2019-2022, men angir også retningen for en utvikling som skal prege kommunene langt utover dette. Strategien skal sikre at satsinger innenfor dette området er i tråd med overordnede planer og målsetninger i de fire kommunene, samt at disse har et tilstrekkelig fremtidsperspektiv. Den skal videre sikre at innbyggernes, politikerens, næringslivets og de ansattes forventninger til gode digitale tjenester innfris.

Digitaliseringsstrategien skal være med på å sikre at Lofoten oppfattes som en fremtidsrettet og utviklingsvennlig region. Strategien gir føringer for alle kommunens programområder og tjenester.

Våre kommuner har gitt sin tilslutning til at vi skal delta i den nasjonale finansieringsordningen DigiFin for digitaliseringsprosjekter, og ønsker å benytte digitale felleskomponenter som utvikles av KS, DIFI, Direktoratet for eHelse, Alltinn m.flere.



Hvorfor digitalisere

VI DIGITALISERER FOR Å LØSE DAGENS OG FREMTIDENS UTFORDRINGER

Innbyggere og næringsliv har høye forventninger knyttet til digitale tjenester. Det etterspørres et vidt spekter av løsninger, fra enkle selvbetjeningsløsninger til mer omfattende og kritiske løsninger innen helse og omsorg som f.eks. trygghets- og mestringsteknologi. Digital kommunikasjon er i ferd med å bli den primære kanalen for dialog mellom innbyggere og kommuner, mellom næringsliv og kommuner, og mellom kommuner og andre offentlige instanser. Dette er i tråd med statens overordnede IKT-politikk og KS sin digitaliseringsstrategi.

MÅL

Vi ønsker :

- **Å sette innbyggeren i sentrum**
- **Å bruke digitalisering som drivkraft for innovasjon og forbedring**
- **Å styrke digital kompetanse og deltagelse**
- **Å bidra til effektivisering av våre tjenester**
- **Å styrke informasjonssikkerhet, personvern og dokumentasjonsforvaltning**

INVOLVERING OG MESTRING

Vi ønsker at innbyggere er aktive deltagere i vår kommune, og at de opplever mestring i alle livsfaser. Våre kommuner skal bidra til at våre innbyggere deltar digitalt uavhengig av alder, kjønn, bosted, utdanning og yrkesdeltakelse. Digitalisering og teknologiske løsninger skal legge til rette for at innbyggerne mestrer egen hverdag, også i perioder med sykdom og funksjonsnedsettelse. Innenfor helse- og velferdstjenestene skal teknologi benyttes til tilrettelegging av fysiske forhold, til å ha kontroll med egen helse og til å opprettholde sosial kontakt med omgivelsene.

I våre skoler ønsker vi at våre elever skal utvikle digitale ferdigheter for å mestre samfunnsutviklingen, videre skolegang, og overgang til arbeidsliv og voksenliv. Skolen benytter stadig mer digitalt læringsinnhold og mobile enheter som muliggjør læring når som helst og hvor som helst. Alle elever bør ha digitale enheter i skolehverdagen fra 1.klasse.

Foreldre og pårørende skal sees på som en ressurs for samhandling og involvering.

<p>Bedre...</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ <i>Brukeropplevelse for ansatte og tjenestemottakere</i> ↑ <i>opplæring og rådgivning som brukerne har nytte av i sin (arbeids) hverdag</i> ↑ <i>forståelse for brukerbehov og nye arbeidsformer</i> ↑ <i>og mer sammenhengende tjenester</i> 	<p>Kortere ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ↓ <i>saksbehandlingstid</i> ↓ <i>svartid før brukere/kunder får svar når de tar kontakt med brukerstøtte</i> ↓ <i>tid før brukere/kunder får svar på klager</i>
<p>Mer ...</p> <ul style="list-style-type: none"> ↑ <i>bruk av selvbetjente digitale løsninger</i> ↑ <i>tid for kundebehandlere/saksbehandlere til å ta seg av kompliserte saker</i> ↑ <i>tilfredse brukere</i> ↑ <i>tilpassede tjenester til brukernes behov</i> ↑ <i>samarbeid på tvers i organisasjonen</i> 	<p>Redusere...</p> <ul style="list-style-type: none"> ↓ <i>hindringer for brukere, f eks komplisert regelverk, unødvendige skjemaer, antall ganger brukerne skal oppgi samme informasjon</i> ↓ <i>kostnader ved å betjene brukere</i> ↓ <i>antall henvendelser i kostbare kanaler</i>

VÅRE INNBYGGERE BRUKER KOMMUNENS DIGITALE LØSNINGER

Dagens og fremtidens generasjoner, både innbyggere, ansatte og politikere, har forventninger om at informasjon er tilgjengelig digitalt når de trenger den. Informasjon om kommunene og kommunenes tjenestetilbud skal være lett tilgjengelig for alle som trenger den. Digitale offentlige tjenester skal være i tråd med brukernes ønsker og behov, enkle å bruke og mer tilgjengelige enn papirskjemaer eller personlig fremmøte. Det skal etableres digitale møteplasser som er universelt utformet, for å engasjere og inkludere innbyggerne i utviklingen av regionen og den enkelte kommune.

Hva

DIALOG OG MEDVIRKNING FRA INNBYGGERE, BRUKERE OG NÆRINGSLIV

Et godt lokalsamfunn skapes gjennom samhandling mellom innbyggere, kommunen, næringsliv og frivillige. Vi ønsker åpenhet rundt styring og forvaltning av fellesskapets verdier. Vi skal sikre medvirkning i beslutningsprosesser ved å informere om viktige prosesser, samt invitere våre innbyggere til å engasjere seg og komme med innspill.

DIGITALISERE TJENESTER

Vi digitaliserer der det gir økt kvalitet, raskere saksbehandling, økt tilgjengelighet og økt innsyn i informasjon og prosesser. Digitale løsninger skal gi en reell merverdi for innbyggerne, administrasjon og kommunen forøvrig.

FRAMTIDENS LOKALSAMFUNN – SMART KOMMUNE, BY OG BYGD

Vi skal ha lokalsamfunn som har gode levekår og som er attraktive for tilflyttere og næringsliv. Et godt lokalsamfunn skapes gjennom samhandling mellom innbyggere, kommuner, næringsliv og frivillige. Digitalisering kan bidra til smartere byer og bygder, mer effektiv ressursutnyttelse og miljøvennlige løsninger med en robust infrastruktur og bredbåndstilkobling i bunn. Et smart lokalsamfunn ivaretar både mennesker og bedrifter, det tilbyr tjenester av høy kvalitet på en rask og effektiv måte, og gir større avkastning på offentlige investeringer.

Hvordan

Kommunene må:

- Kartlegge potensiale for digitalisering av tjenester og arbeidsprosesser
- Utarbeide planer for hvordan egnede tjenester kan gjøres tilgjengelig digitalt
- Utvikle strategier for utvikling og endring av tjenestene.
- Etablere en kommunikasjonsstrategi mot brukerne



Figur 1: Alle kanaler for kundekontakt er digitalisert og samordnet

LØSNINGER TILPASSET KOMMUNENS BEHOV

Kommunenes behov skal være førende for anskaffelser og vi skal velge standardiserte løsninger der disse løser våre behov og innfrir våre forventninger. Vi skal etablere en felles standardisert portefølje av fagsystemer for regionen, som også omfatter bruken av systemene og samarbeid om systemforvaltning. Bruk av nasjonale felleskomponenter kan gi mer effektive tjenester på tvers av forvaltningen. Nasjonale felleskomponenter bidrar til å øke kvaliteten og samtidig redusere kostnadene ved etablering og drift av gode digitale tjenester. Ved å ta disse i bruk skal vi gi de som benytter seg av våre tjenester en enklere hverdag, blant annet ved at de får én felles innloggingsløsning til offentlige digitale tjenester. I tilfeller der det ikke allerede er utviklet løsninger som møter kommunens behov, skal vi vurdere innovative anskaffelser. Innovative anskaffelser er anskaffelsesprosesser som innebærer utvikling av helt nye løsninger i samarbeid mellom

kommunene og leverandørmarkedet. Realisering av gevinster i slike tilfeller forutsetter en grundig behovsvurdering, brukerinvolvering, god dialog med leverandørmarkedet og hensiktsmessige kontraktsvilkår.

SKYBASERTE TJENESTER ELLER LOKALE DRIFTSLØSNINGER ETTER BEHOV

Skybaserte tjenester har i løpet av de siste årene blitt et reelt alternativ når vi skal velge programvare. Skytjenester er fleksible, og i mange tilfeller minst like sikre som tradisjonelle IKT-tjenester. Skybaserte tjenester kan gi tilgang til nye tjenester raskere, og de legger til rette for deling og at informasjonen er tilgjengelig på flere plattformer. Der lokal driftede løsninger er mest kostnadseffektivt eller tryggest velges disse.

Ingen løsninger skal anskaffes eller etableres uten at vi vet at kravene til informasjonssikkerhet er oppfylt.

PROSESSER KAN AUTOMATISERES

De fleste arbeidsprosesser som utføres i kommunene er ledd i tjenestetilbudet til enten innbyggere, organisasjoner eller næringsliv. I tillegg foregår det en rekke interne arbeidsprosesser knyttet til organisasjonsstøtte og oppfølging av ansatte. Prosessene skal i så stor grad som mulig automatiseres. Tjenesteområder som samhandler skal automatisk kunne utveksle informasjon digitalt der taushetsplikt eller andre lovbestemte krav ikke er til hinder for dette. Fagsystemer skal knyttes sammen, slik at informasjon ikke fragmenteres.

GEVINSTREALISERING

Alle prosjekter og prosesser som igangsettes skal baseres på en kost-/nyttevurdering og ha en plan for gevinstrealisering. Gevinster synliggjøres. I handlingsplan til digitaliseringsstrategien vil det være en målsetning at investeringer skal medføre reduserte driftskostnader på sikt, slik at disse i størst mulig grad blir selvfinansierende.

STERKT FOKUS PÅ PERSONVERN OG INFORMASJONSIKKERHET

En viktig forutsetning for digitalisering er at personvernet ivaretas slik at innbyggerne har tillit til de digitale tjenestene. Den enkelte innbygger skal i størst mulig grad ha råderett over egne personopplysninger. Digitalisering i offentlig sektor krever betydelig fokus på sikkerhet og robuste løsninger. Vi skal derfor ha et forsterket fokus på informasjonssikkerhet og personvern, i tillegg til å drive kontinuerlig holdningsskapende arbeid. Vi skal sikre tilfredsstillende konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet.

Ansvar og styring

VÅR DIGITALISERINGSSTRATEGI FORANKRES I ORGANISASJONEN

Digitalisering innebærer et samspill mellom organisasjon, prosesser og teknologi. Det må være en felles forståelse av at digitalisering ikke er det samme som etablering og bruk av IKT-systemer. IKT kan ikke lenger betraktes som en støttefunksjon, men er en del av kjernevirksomheten. Dette betyr at alle kommunenes virksomheter må ta sin del av ansvaret for å følge opp strategien.

Digitaliseringsstrategien skal være førende for aktiviteter i alle kommunens virksomheter og implementeres i kommunenes styringsmodell. Digitalisering skal gjennomføres virksomhetsovergrepene, med forankring i toppledelsen og med hele virksomhetens fokus og deltakelse.

VI ETABLERER EN STYRINGSMODELL SOM SIKRER AT VI NÅR VÅRE MÅLSETNINGER

For å lykkes med digitalisering kreves det at overordnede mål operasjonaliseres og konkretiseres på hvert programområde og i hver enhet. En tydelig definering av ansvar og myndighet for

digitaliseringen er avgjørende for god styring. Strategien må forankres hos kommunalsjefer og enhetsledere slik at disse blir spydspisser i implementeringen. Leder i Lofoten IKT vil sammen med digitaliseringsrådgiver bistå kommunen i dette arbeidet.

Kommunen skal gjennom sine planer sørge for at de politiske ambisjoner innen digitalisering nås. Dette vil kreve arbeid innenfor hvert fagområde, samordning på tvers av fagområder internt i egen kommune og et forpliktende samarbeid mellom kommunene der dette er aktuelt. Fagmiljøer på tvers av kommunegrensene skal fortsatt samhandle for å utvikle kompetanse og for å løse oppgaver i fellesskap.

STYRE

Lofoten IKT har et styre bestående av rådmennene i samarbeidskommunene. Dette styret har også et overordnet ansvar for digitalisering i kommunene. IKT-styret med rådmann i hver kommune har oversikt over aktiviteter innenfor alle sektorer og anledning til å samordne og prioritere disse opp mot overordnede målsetninger i denne strategien.

Kommunalsjef Stab i vertskommunen Vågan er sekretær, og leder i Lofoten IKT møter i styret.