



Digitaliseringsstrategi for region Nord-Gudbrandsdal



Innholdsfortegnelse

1. INNLEDNING	2
2. SAMMENDRAG	3
2.1 GEVINSTER OG EFFEKTER AV EN DIGITALISERING.....	3
3. MANDAT OG OPPDRAG	5
4. REGIONENS BAKGRUNN	5
4.1 DIGITALISERING ER MER ENN TEKNOLOGI.....	5
5. OMFANG, AVGRENSNINGER	7
5.1 HENSYN OG FØRINGER	7
5.2 AVGRENSNINGER	8
6. STRATEGI FOR 2017-2020	9
6.1 DIGITALISERING AV KOMMUNENE I REGIONEN	9
6.2 INFORMASJONSSIKKERHET, PERSONVERN OG DOKUMENTASJONSFORVALTNING	10
6.4 DIGITALISERING SOM DRIVKRAFT FOR INNOVASJON OG ØKT PRODUKTIVITET	11
6.5 STYRKET DIGITAL KOMPETANSE OG DELTAKELSE	12
6.6 VIRKEMIDLER OG TILTAK SOM MÅ GJENNOMFØRES FOR Å REALISERE STRATEGIEN	12
7. SEKTORIELLE SATSINGSOMRÅDER	13
7.1 HELSE OG OMSORG – VELFERDSTEKNOLOGI	13
7.2 SKOLE OG OPPVEKST.....	13
Mål:.....	14
7.3 BYGG, PLAN OG GEODATA	14
Mål.....	14
8. TVERRSEKTORIELLE SATSINGSOMRÅDER	15
8.1 DIGITAL ARBEIDSFLYT.....	15
Mål:.....	15
8.2 OVERORDNET DIGITAL DIALOG OG INNBYGGERSERVICE	15
Mål:.....	15
8.3 SAMFUNN - DIGITAL DIALOG	16
Mål:.....	16
8.4 PERSONVERN, TAUSHETSPLIKT OG INFORMASJONSSIKKERHET	16
Mål:.....	16
8.5 ARKIV OG DOKUMENTHÅNDBLÅNDING	17
Mål:.....	17
8.6 IKT STRATEGI OG LEDELSE	17
Mål:.....	17
8.7 IKT ARKITEKTUR OG STANDARDISERING.....	18
Mål:.....	18
8.8 KOMPETANSE	18
Mål:.....	19
9. REFERANSER	20
10. BESKRIVELSER	21

1. Innledning

Digitaliseringsstrategien er et helhetlig, overordnet og styrende dokument som favner utvikling av digitalisering og IT i kommunene.

Gode og tilgjengelige digitale tjenester skal styrke region Nord-Gudbrandsdals og gi gode lokalsamfunn for våre innbyggere, næringsliv, besøkende og øvrige interessenter.

Målet med digitalisering er at kommunene skal kunne yte bedre tjenester til flere på en mer effektiv måte.

Digitaliseringsstrategien forteller hvilke mål vi har, hva vi må legge vekt på og belyser utfordringene for å nå målene. Samtidig foreslår den hvordan vi skal utvikle og nå våre mål om felles digitale tjenester, og hva som skal til for å lykkes. Den kommuniserer retning og prioriteringer, både innad i kommunene og overfor innbyggere, næringsliv og besøkende.

Regionens digitaliseringsstrategi har følgende visjon:

Kommunene skal tilby gode og tilgjengelige digitale tjenester som styrker dialogen med ansatte, innbyggere, turister og næringsliv og gir et utviklende lokalsamfunn.

Formålet med digitalisering av kommunale tjenester er at nytteverdi skal tilflyte innbyggere, næringsliv og kommunenes egne ansatte og virksomhet. Digitalisering vil innebære omstillinger av arbeidsprosesser, organisasjon og styringsmodell.

Regionens målsetning i 2020 er å tilby innbyggere, ansatte og næringsliv et «digitalt førstevalg», dokumentet er kommunens overgripende strategi som innebærer økt grad av fellessatsinger for å nå målene. Ett felles grep og forpliktelse til felles løsninger i kommunene er nødvendig for å tilfredsstille føringene fra Regjeringen og KS så vel som å møte kommunens egne mål.

Digitalisering av kommunenes tjenester vil kreve en modernisering av administrative rutiner, fagsystemer og infrastruktur, gjennom egen og 3. parts produksjon av IT-tjenestene.

Gjennom klare overordnede mål, tiltak og ambisjoner skal kommunenes digitalisering føre til optimalisering av arbeidsprosessene, smartere og mer ressurseffektiv drift, og større gjennomføringskraft.

Kommunene må følge opp strategien gjennom å inngå nye tjenesteavtaler, utvikle de ansattes kompetanse, tenke kapasitet på tvers, utfordre eksisterende roller og gjennomføringsevne, for å nå ambisjonsnivået som ligger til grunn.

I forbindelse med digitaliseringen må kommunene fastsette omfang av hva som skal være kommunale tjenester og hvordan kommunene på andre områder legger grunnlaget for samskaping med innbygger, næringsliv, frivillige og pårørende. Her spiller kommunene en vesentlig rolle som både premissgiver og tilrettelegger.

2. Sammendrag

Digitalisering skal gi bedre og enklere saksbehandling som igjen vil føre til økt kvalitet på tjenesten, og gi økt tilgjengelighet.

«En digital kommune» innebærer mulighet for sammenkobling av tjenestene til fordel for innbygger, ansatte, næringsliv, foreninger og frivillige. Dette skaper gevinster som tidligere ikke har vært mulig å oppnå.

Digitalisering tilrettelegger for selvhjelps løsninger så vel som samskaping med innbyggere, næringsliv, ansatte, foreninger, frivillige og pårørende.

Strategien er knyttet opp mot kommunens visjon og digitaliseringsmål. Hvert digitaliseringsmål gir retning for hver sin målgruppe, sektorielle og tverrsektorielle. Gjennomføring og gevinstrealisering peker på behovet for god og sterk styring og kontroll i et så omfattende endringsprogram for regionen.

De viktige forutsetningene for å nå målene i strategien er:

- Tilgang til digital infrastruktur (bredbånd) er en forutsetning for å realisere de mulighetene digitaliseringen gir
- En styringsmodell for digitalisering av regionen
- Utarbeidelse og implementering av lokal strategi i hver enkelt kommune
- Mandatet, organisering, rolle og ressurser i RegionData
- De ulike tjenesteområdene (6K) i regionen må samarbeide for å nå målet om digitalisering, IT må trekkes inn i dette samarbeidet.
- Utvikling av kompetanse- og gjennomføringskapasitet
- Deling av beste praksis mellom kommunene
- Bestiller kompetanse i både kommunene og regionen
- Trygg og effektiv bruk av personopplysninger og informasjonssikkerhet
- Skape innovasjon og bygge kunnskap gjennom markedstilbydere
- Etablere finansieringsmodell for investeringer og kostnader som motiverer for ønsket ny adferd (eks. KS sin Gevinstmodell)
- Bruk av nasjonale felleskomponenter, gjennom aktiv påvirkning og tilrettelegging for smidig samhandling på tvers av forvaltningsnivåene
- Aktivt søke offentlige støtteordninger for å kunne etablere pilotprosjekt knyttet til digital samhandling mellom det offentlige og private; stat, KS, fylket og privat sektor.

2.1 Gevinster og effekter av en digitalisering

Nedenfor er det listet eksempler på positive effekter de ulike interessegruppene vil oppleve. Listen er ikke uttømmende, vil variere fra kommunen til kommune, og må vedtas i de enkelte kommuners handlingsplaner.

Gevinstene ved gjennomføring av strategien vil bli synlig i to akser:

Kvalitative gevinster:

- Bedre tjenester
- Økt bærekraft
- Høyere brukertilfredshet

Kvantitative gevinster:

- Økonomiske gevinster gjennom optimalisering av prosesser
- Bedre utnyttelse av IT programvare
- Bedre utnyttelse av kompetanse og fagressurser

Gjennom «et digitalt førstevalg» vil innbyggerne:

- oppfatte kommunene som en samordnet organisasjon
- ikke bli spurt på nytt om informasjon man allerede har gitt
- få tilbud om rettighetsfestede tjenester der søknad strengt tatt ikke er nødvendig
- få umiddelbart vedtak på enkle søknader
- få tjenester som henger sammen på tvers av kommunens interne organisasjon
- få tilgang på kvalitetssikret informasjon og tjenester som grunnlag for selvbetjening, mestring og hjelp for å gjøre gode valg
- få innsyn i kommunenes arbeidsprosesser mht. til egne saker
- ha fullt innsyn i all informasjon om seg selv innenfor lovbestemte begrensninger
- få mulighet til å samtykke om bruk av informasjon om seg selv innenfor lovbestemte begrensninger og rett til å involver en pårørende

Gjennom «et digitalt førstevalg» vil bedrifter:

- få tilgang til effektive saksbehandlingsprosesser
- får umiddelbare vedtak på enkle søknader
- kunne delta i samskaping
- få datagrunnlag for utvikling av nye produkter og tjenester

Gjennom «et digitalt førstevalg» vil kommunens foreninger og lag:

- få enklere tilgang på kommunens infrastruktur (idrettshaller, skoler, uteområder, osv.)
- bli invitert til samskaping
- få datagrunnlag for utvikling av nye aktiviteter

Gjennom «et digitalt førstevalg» vil kommunes ansatte:

- få tilgang til bedre og mer kvalitetssikret informasjon – rett informasjon til rett tid til rett person
- få tilgang på beste og riktig praksis i tjenesteleveranser
- få tilgang til pressestøtte og teknologi for å forenkle egen hverdag
- få tilgang til beslutningsstøtteverktøy
- i økende grad få arbeidsoppgavene automatisk dokumentert
- kunne arbeide helt i tråd med krav til informasjonssikkerhet personvern og samtykker
- få bedre verktøy for intern samhandling
- få tilgang til selvhjelpverktøy for dialog og samhandling internt og i forhold til innbygger og næringsliv

Gjennom «et digitalt førstevalg» vil kommunenes ledere:

- få tilgang til bedre og mer styringsinformasjon for planlegging, forbedring og endringsledelse

- få verktøy for bedre samhandling på tvers av tjenestene, forvaltningsnivåene og med de ansatte
- få verktøy for systematisk forbedring av arbeidsprosessene og tjenesteinnovasjon
- få verktøy for gevinstrealisering (planlegging og måling)
- få en plattform for kontrollert deling av data med 3. part

3. Mandat og oppdrag

Styret i RegionData vedtok i møte 3.11.2016, å starte et prosjekt for utarbeidelse av en digitaliseringsstrategi. Prosjektet ble etablert i januar 2017 med 4 arbeidsgrupper: 3 sektorielle og 2 tverrfaglige. Arbeidet ble slutført i juni 2017.

Oppdrag;

Det skal utarbeides en strategi for gjennomføring av digitaliseringsarbeidet for kommunene i det regionale samarbeidet, bygd på KS sin "*Digitaliseringsstrategi 2017-2020 for kommuner og fylkeskommuner*" hvor kommunene skal være digitalisert i 2020. Det ble inngått en avtale med Telenor som har bistått prosessen, og vært prosjektleder for utarbeidelse av strategien.

4. Regionens bakgrunn

RegionData har mottatt henvendelser fra politikere, innbyggere, ansatte i kommunene og næringslivet på behov og ønsker om anskaffelse av konkrete IT-løsninger på digitalisering av oppgaver. Styret i RegionData, har besluttet at denne type anskaffelser ikke skal gjennomføres uten at de inngår i en vedtatt tiltaksplan for digitalisering. Regional samordning er overordna prinsipp, men det er åpnet for lokale tilpasninger. Styret i RegionData skal rådføres før anskaffelser.

Ny teknologi skal gjøre det mulig for oss å jobbe smartere, utnytte ressursene bedre og derigjennom øke tjenestekvaliteten.

For å lykkes med digitaliseringsarbeidet er det behov for å utvikle og ansette ny kunnskap og kompetanse, et regionalt samarbeid og synliggjort i hver kommunes handlingsplan.

Digitale løsninger er viktige element, men kompetanse og gevinst/nytte som knyttes til de digitale verktøy er det viktigste.

4.1 Digitalisering er mer enn teknologi

Organisasjonsutvikling og kompetansebygging skal være satsingsområder på alle nivå. Gjennom digitalisering kan vi ta ut potensialet som ligger i å gjøre arbeidsprosessene i kommunene mer effektive og med høyere kvalitet. Ansatte i kommunene etterspør egnede og integrerte digitale verktøy for å kunne jobbe så smart som mulig.

Kommunene vil utnytte digitaliseringen til å forsterke båndene til innbyggere, næringsliv og ansatte. Digitalisering av saksbehandling og digitale elementer i

tjenesteproduksjonen vil gi nye muligheter for bruk av informasjon for å underbygge gode innbyggertjenester, samskaping og legge til rette for selvbetjeningsløsninger.

Negativ oppmerksomhet knyttet til enkelt hendelser får lett dominere ordskiftet om offentlige tjenester. Gjennom digitalisering vil kommunene så vel som innbyggere og næringsliv kunne få et større tilfang av dokumentasjon skapt automatisk som kan bidra til innsyn i en mer transparent tjenesteproduksjon av høy kvalitet.

Digitalisering blir ofte betraktet som synonymt med ny teknologi og harde gevinster som automatiserte arbeidsprosesser, robotisering, og derigjennom frigjøring av tid for ansatte og innsparte midler. Disse aspektene er en naturlig del av digitalisering, men som vist gir ikke det et fullstendig bilde.

5. Omfang, avgrensninger

Regionens strategi følger anbefalingene til Kommunenes Sentralforbund (KS) det statlige digitaliseringsprogrammet for digitalisering i kommunal sektor

- Det beskrives langsiktig strategisk mål jfr. KS sin strategi:
 - Definere hovedlinjene for hvordan IKT skal støtte opp under planlagt tjenesteutvikling og bidra til å løse egne utfordringer.
 - Sees i sammenheng med andre overordna strategier
 - Fremtidige behov og peke på regionens og kommunens felles satsningsområder.
- Det beskrives mål, tiltak og gevinster for sektorielle satsningsområder, jfr. KS sin strategi:
 - Helse og velferd
 - Oppvekst og utdanning
 - Plan, bygg og geodata
- Det beskrives mål, tiltak og gevinster for tverrsektorielle satsningsområder, jfr. KS sin strategi:
 - Digital dialog
 - Strategisk s ledelse og IKT
 - Kompetanse
 - Arkiv og dokumenthåndtering
 - Personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet
 - Arkitektur og standardisering

5.1 Hensyn og føringer

- Digitaliseringsarbeidet tar hensynet til sikkerhet, robusthet og personvern.
- Kommunene må utvikle lokale tiltak, med egne handlingsplaner (mål, tiltak og gevinster) i løpet av høsten 2017.
- Det vil være enkelte kommuner i regionen som vil kunne drive innovativt arbeid som blir til nytte for alle. Dette betyr at det må være åpning for dynamisk utvikling av de digitale tjenestene, dvs. at det er aksept for ulik framdrift, inkl. tidspunkt for å ta i bruk nye løsninger.
- Dersom fellesressursene ikke gir rom for pilotering, kan en eller flere kommuner likevel gå sammen om pilotarbeidet, under forutsetning at de dekker kostnadene.
- Det skal gjennomføres regelmessige anbudsprosesser for å sikre at kommunene har nytte og fokus på innovativ utvikling innenfor innovasjon, system-, teknologi-, og sikkerhet.
- Det skal gjennomføres ROS-analyse (KS gevinstanalyse) før igangsetting av alle prosjekt som overstiger beløpet for å gå ut på offentlige anbud.
- Ved innføring av nye system(er) skal alternative driftsformer vurderes (cloud).
- Det blir utarbeidet gevinstrealiseringsplanar i alle prosjekt før oppstart.
- Kommunene skal være lojale til felles satsinger.
- Målene sier noe om hva og hvordan hver enkelt kommune skal gjøre i fellesskap med forankring i strategien, skal startes så snart denne delen er vedtatt i Regionen.

5.2 Avgrensninger

Prosjektet skal ikke levere eller modernisere løsninger (teknologi) eller gjennomføre endringsprosesser.

6. Strategi for 2017-2020

Digitalisering er en stor drivkraft for måten kommunene organiserer og leverer tjenester på. Det gir samtidig nye organisatoriske og styringsmessige muligheter og utfordringer. Arbeidsprosesser må endres i takt med ny teknologi, og fordi samfunnet endrer seg. Samfunnsmessige utfordringer som demografi, klima og inkludering gjør at vi må tenke nytt om etablerte løsninger. Digitalisering dreier seg i stor grad om endring og fornyelse av tjenester, prosesser og arbeidsmåter. Ledelse, kultur og holdninger står sentralt. Det er et lederansvar å sikre at kommunen faktisk leverer merverdi gjennom digitaliseringsinitiativene som settes i gang. Derfor må kommunene utarbeide lokal digitaliseringsstrategi og handlingsplaner, og se denne i sammenheng med organisasjonens overordnede planer og tjenesteområdenes behov og mål. Digitaliseringsstrategien vil være lederens virkemiddel for å oppnå dette.

For å lykkes med en god, digital forvaltning må de digitale selvbetjeningsløsningene være forståelige og enkle å ta i bruk.

Regjeringens digitaliseringsprogram

Digitalisering er ikke bare et viktig grep for å forenkle og effektivisere offentlig sektor slik at vi står bedre rustet overfor de demografiske endringene som kommer.

Digitalisering gjør det også mulig å skape et mer inkluderende lokalsamfunn.

Strategien viser hvilken vei vi må gå for å oppnå det.

Gunn Marit Helgesen, styreleder i KS

For at en tjeneste skal oppleves som nyttig av brukerne, må utviklingen av tjenesten være basert på en grundig forståelse av brukernes behov. Kommunal sektor må utfordre etablerte arbeidsprosesser og tjenester. En anbefalt metode er å bruke tjenstedesign. Dette innebærer en systematisk kartlegging av hvilke behov de som bruker tjenesten har. Ofte viser det seg at etablerte løsninger er utilgjengelige, vanskelige og ikke møter faktiske behov. Bruk av tjenstedesign gir nyttig innsikt for å kunne forbedre og utvikle gode digitale tjenester.

6.1 Digitalisering av kommunene i regionen

Offentlige tjenester skal oppleves som sammenhengende og helhetlige for brukerne. De digitale tjenestene som kommunene tilbyr brukerne er ganske like. Derfor har digitalisering av tjenester til innbyggere og næringsliv stort gjenbrukspotensial. For å oppnå dette må kommunene i Regionen samordne seg på digitaliseringsområdet, for å kunne nå målet. Samordning vil i denne sammenhengen si at kommunen legger kommunale og nasjonale fellesløsninger til grunn for digitaliseringsarbeidet, og at det avtales å utvikle felles løsninger framfor at enkelt kommuner utvikler egne løsninger. Tilgang til digital infrastruktur (bredbånd) er en forutsetning for å realisere de mulighetene digitaliseringen gir.

Når innbyggere og næringsliv har behov for tjenester som går på tvers av sektorer, må den digitale informasjonsflyten ikke være til hinder for et helhetlig tjenesteforløp.

Mål

- Kommunene skal legge felleskommunalt rammeverk, løsninger og prinsipper til grunn i digitaliseringsarbeidet.

- Kommunene skal legge nasjonale felleskomponenter og standarder til grunn i digitaliseringsarbeidet.
- Kommunene skal i felleskap utvikle nødvendige felleskomponenter for bruk i digitaliseringsarbeidet
- Kommunene skal ha enhetlig metodikk for prioritering og gjennomføring av felleskommunale og nasjonale digitaliseringsprosjekter.
- Kommunene skal dele resultater og erfaringer fra eget digitaliseringsarbeid.
- Kommunene skal ha en bredbåndsplan for utbygging av digital infrastruktur.

6.2 Informasjonssikkerhet, personvern og dokumentasjonsforvaltning

En forutsetning for tillit til digitale løsninger er informasjonssikkerhet og personvern på alle områder. EUs nye persondirektiv sier at alle nye løsninger skal ha innebygget personvern fra og med mai 2018. Alle landets kommuner skal fra samme dato ha personvernombud.

Når kommunikasjonen med innbyggerne og næringslivet blir digital får kommunene et større ansvar for å ivareta de rettighetene hver enkelt har til innsyn i egne saker. Opplysninger om den enkelte skal være tilgjengelig ved behov samtidig som opplysningene ikke skal komme på avveie. Innbyggerne skal i størst mulig grad ha råderett over egne personopplysninger.

Datakriminalitet, sabotasje og digitale innbrudd på kommunale IKT-systemer kan få store samfunnsmessige konsekvenser. Håndtering av slike hendelser krever systemer for avvik- og krisehåndtering. Kommunal sektor bør samarbeide og dele informasjon om hendelser for å håndtere disse utfordringene.

Automatisering av saksbehandling og muligheten for kommunikasjon på tvers av IT-systemer vil kunne påvirke hvordan offentlige oppgaver organiseres og utformes i fremtiden. Skytjenester, innsamling og bruk av stordata er en utfordring for informasjonssikkerhet og personvern.

Kommunenes dokumentasjon skal være tilgjengelig på kort og lang sikt for alle som har rettmessige krav. For å oppnå dette må kommunene ha forsvarlig og effektiv arkiv- og dokumentasjonsforvaltning både nå og i fremtiden. Langtidsbevaring av dokumentasjon og arkiv fra alle deler av virksomheten er påkrevd. På denne måten vil man være sikret både riktig tilgang, hensiktsmessig bruk, rettidig sletting og at bevaringsverdige opplysninger faktisk blir bevart.

Mål

- Kommunene skal ivareta nasjonale krav til informasjonssikkerhet og personvern på alle områder.
- Kommunene skal sikre at riktig informasjon er tilgjengelig for rett person.
- Kommunene skal sørge for innebygd personvern i nye løsninger.
- Kommunene skal ha styringssystem for informasjonssikkerhet.
- Kommunene skal dele informasjon om sikkerhetshendelser de har vært utsatt for.
- Kommunene skal ha felles helhetlig dokumentasjons- og arkivforvaltning

6.3 Digitale innbyggere og digitalt næringsliv

For at en tjeneste skal oppleves som nyttig for brukerne, må utviklingen av tjenesten være basert på en grundig forståelse av brukernes behov

Innbyggernes behov for de ulike kommunale tjenestene vil i stor grad være avhengig av hvilken livssituasjon de befinner seg i. Å gi foreldre automatisk informasjon om aktuelle barnehager i nærområdet er et eksempel på hvordan digitale løsninger kan bidra til økt service. I dag kan mye av saksbehandlingen automatiseres. Det kan skje gjennom å tilby såkalte «pushtjenester», slik at innbyggere slipper å søke om tjenester de automatisk har rett til, eller å gi automatiske svar der det ikke er behov for bruk av skjønn. Automatiserte regelstyrte prosesser og støttende kunstig intelligens kan hjelpe de ansatte i kommunene. For brukerne betyr dette raskere svar og enklere selvbetjening. Det er også viktig å tilrettelegge for samtaler via video og chat for å hjelpe de som står fast når de bruker de digitale løsningene.

Innbyggere og næringsliv mottar mye informasjon som handler om rettigheter og plikter, og derfor er det avgjørende at de kan finne, forstå og bruke denne informasjonen. Klarspråk skaper mindre avstand og mer tillit, og det kan bidra til inkludering.

Mål

- Kommunene skal digitalisere sine tjenester med utgangspunkt i brukernes behov.
- Kommunene skal automatisere regelstyrte prosesser.
- Kommunene skal sørge for at digitale løsninger følger kravene om universell utforming.
- Kommunene skal kommunisere i et klart og godt språk.

6.4 Digitalisering som drivkraft for innovasjon og økt produktivitet

Digitalisering gjør det mulig å løse samfunnsutfordringer på nye måter og dermed skape gevinster. Digitalisering er kun et virkemiddel – det er lederes og ansattes evner til å endre organisering, arbeidsprosesser og tjenester som skaper verdier. Innføring og bruk av velferdsteknologi krever at virksomhetene klarer å endre måten de leverer tjenester på. Velferdsteknologi kan bidra til økt mestring, trygghet og kontroll over egen helsetilstand for innbyggerne, i tillegg til å forebygge belastningsskader hos de ansatte. Framover vil bruk av velferdsteknologi gjøre at et begrenset antall varme hender og kloke hoder kan gi gode tjenester til langt flere innbyggere.

Smarte lokalsamfunn involverer innbyggere og næringsliv, og bruker teknologiske løsninger for å sikre bedre oppgaveløsning. I tillegg legger de til rette for selvhjelp og mestring.

Mål

- Kommunene skal ta i bruk teknologi som bidrar til tjenesteinnovasjon og effektive tjenester
- Kommunene skal ta i bruk velferdsteknologiske løsninger som gir brukerne større trygghet, bedre tjenestekvalitet og øke produktiviteten

6.5 Styrket digital kompetanse og deltakelse

Digital kommunikasjon skal være hovedregelen når kommunene i Regionen kommuniserer med innbyggerne og næringslivet. Teknologi gir nye muligheter for økt demokratisk deltakelse og bedre tjenester, men gjør samtidig at innbyggerne må forholde seg til en stadig mer digitalisert hverdag. Digital kompetanse blant innbyggerne er en forutsetning for å lykkes med digitalisering. Mange innbyggere i Regionen har ikke tilstrekkelig digital kompetanse til å bruke digitale løsninger og kan dermed ikke betjene seg selv på nett. Kommunene må bidra til at disse innbyggerne får grunnleggende digital kompetanse.

Medarbeidere innenfor alle fagområder må være forberedt på å løse oppgaver på nye måter for å møte innbyggernes krav og forventninger om effektive tjenester av høy kvalitet.

Mål

- Kommunene skal legge til rette for nødvendig digital kompetanse for ansatte og innbyggerne.
- Kommunene skal ha ledere og ansatte med kompetanse til å innføre og bruke digitale verktøy og andre teknologiske løsninger til utvikling av kommunens tjenestetilbud.

6.6 Virkemidler og tiltak som må gjennomføres for å realisere strategien

«En reelt– digitalt førstevalg» er en kommuneovergripende virksomhetsstrategi. Gjennomføring av strategien forutsetter etableringa av en lokal handlingsplan og en kommuneovergripende styringsmodell for digitalisering og IT herunder et klart mandat til den RegionData;

Kommunene må gjennomføre et betydelig taktskifte ved å:

- Utvikle en kommuneovergripende virksomhetsarkitektur
- Utvikle en kommuneovergripende plan for informasjonssikkerhet og personvern
- Utvikle en modell for bruk av markedet ift. IT-sourcing modeller
- Utvikle en felles finansieringsmodell for digitalisering og IT
- Utvikle en felles kompetanse og kapasitetsplan
- Vurdere rollen og mandatet til RegionData
- Vurdere styresammensetning i RegionData
- Vurdere samhandlingsmønster mellom RegionData og kommunene
- Forplikte seg til å følge valgte løsninger og beste praksis

Kommunene fortsetter deltagelse i og påvirkning av forbedringsarbeidet mellom kommuner, innen KS og statlige initiativer (DIFI), spesielt innen helse.

7. Sektorielle satsingsområder

7.1 Helse og omsorg – velferdsteknologi

Kommunene har ansvar for at innbyggerne får gode helse- og omsorgstjenester. En helhetlig satsning på IKT vurderes av mange som det mest virkningsfulle tiltaket for styrket kvalitet og effektivitet i helse- og omsorgssektoren. Det overordnede målet for digitalisering av disse tjenestene er å understøtte målet om et helhetlig pasientforløp. Det er derfor behov for verktøy og systemer som understøtter informasjon og kommunikasjon mellom kommuner og eksterne parter. Velferdsteknologi bidrar til en sikrere og bedre hverdag for brukere og helse- og omsorgspersonell.

Kommunene i regionen har høye ambisjoner om å utvikle sine helse- og omsorgstjenester ved hjelp av velferdsteknologi. Kommunens samarbeid høster anerkjennelse av nasjonale aktører og av kommuner utenfor egen region. Programmet hadde i 2016 hovedfokus på planlegging av etablering av felles responscenter og gjennomføring av kompetansetiltak for ledere inne pleie- og omsorgstjenestene i kommunene.

Videre arbeid med regionalt program for velferdsteknologi. En sentral aktivitet i 2017 vil være å bytte ut alle analoge trykksalarmer i kommune og koble de nye digitale alarmene opp mot felles responscenter.

Mål:

- Innbyggerne, uavhengig av bosted, skal ha tilgang på enkle og sikre digitale tjenester.
- Spre ny kunnskap og implementere nye løsninger i sektoren
- E-helse skal bidra til å fremme effektivitet og kvalitet i helse- og omsorgstjenesten i kommunene. (Helseteknologi og Telemedisin)
- Felles løsninger for velferdsteknologi i regionsamarbeidet.
- Digitalisering skal gi økt kvalitet og sikkerhet.
- Data skal være tilgjengelig for kvalitetsforbedring, helseovervåking, styring og forskning.
- Helsepersonell skal ha enkel og sikker tilgang til pasient- og brukeropplysninger.
- En pasient og en pasientjournal i henhold til lovverket på tvers av kommuner og tjenester der dette er hensiktsmessig.
- Kommunene skal legge til rette for deling av helseinformasjon mellom samhandlende aktører på helse- og omsorgsområdet, og sørget for at planleggingen og innføringen er koordinert med alle aktørene. Gjelder intern og ekstern. (LMS og legevakt, nødnett, alarmsentral)
- Kommunene skal utvikle kompetanse og løsninger innen sektoren.

7.2 Skole og oppvekst

Digitale ferdigheter er en av fem grunnleggende ferdigheter i skolen og skal være integrert i alle fag. Digitale læremidler er ressurser utviklet for læringsformål. Bruk av IKT i skolen omhandler også digitale verktøy/ressurser som ikke nødvendigvis er utviklet til læringsformål.

Skoleeiere bør ha planer for innkjøp og forvaltning av digitale læremidler samt planer for kompetanseutvikling av lærere. Skoleeiere må også tilrettelegge for digital samhandling (skole, elev og pårørende) og egenstyrt læring.

Mål:

- Grunnleggende mål i læreplan og formålsparagraf skal være oppfylt
- Sikre god digital kompetanse i alle ledd: elever, lærere, IT-personell og på regionalt nivå
- Sikre grundig forankring i ledelsen lojalitet til beslutninger
- Gjøre skolen mer attraktiv – ift. rekruttering av elever og lærere, større læringseffektar, fleire «smale»/tilpassa tilbud
- Teknologien må være rask, tilgjengelig, det må tilbys aktiv support, samt være stabil og forutsigbart
- Utnytte eksisterende programvare for større gevinstrealisering, samt bedre utnytte potensialet i programvaren
- Vere aktive i å innhente læring fra andre: enkeltskoler, kommuner, regioner
- Øke tilgjengeligheten og samordning/samhandling mellom fagprogram, slik at IT-løsningene ikke blir opplevd som tidstyver
- Utvikle RegionData til å være et framtidsretta støtteapparat for regionen, med fokus på kunnskap og kompetanse

7.3 Bygg, plan og geodata

Innbyggere og næringsliv forventer at kommunene legger til rette for en utvikling som sikrer en optimalisert arealbruk og bebyggelse. Kommuner har ansvar for at plan- og byggesaksprosesser

bygger på grundige analyser, at saksbehandlingen er åpen og at det er tilrettelagt for innsyn og medvirkning i prosessene. Kommunene bør utnytte de mulighetene som ligger i digitale planregistre.

Mål

- Kommunene skal ha innført en digital plan- og byggesaksprosess både internt i organisasjonen, i samhandling med resten av forvaltningen og i dialogen med innbyggere og næringsliv (heldigital byggesaksløsning skal være innført innen 2019)
- Kommunene har planer og rutiner for etablering, forvaltning, viderebruk og deling av geografisk informasjon og kommunaltekniske fagdata
- Kommunene har løsninger for digitale arealplaner, digitalt planregister, matrikkelen, og det offentlige kartgrunnlaget og kommunaltekniske fagdata som støtter gjeldende standarder og nasjonale krav
- Kommunene har tilgang til nasjonale løsninger (eks. matrikkelen) for bruk innenfor teknisk sektor
- Kommunen tilbyr relevante kartløsninger for innbyggere, turisme og næringsliv.

En forutsetning for at målene kan nås er at kommunene har fokus på å øke kvaliteten på sine grunndata. Dette arbeidet er startet og må også ha stor prioritet i perioden.

En annen aktivitet som vil få stort fokus i perioden er å ta i bruk ny byggesaksmodul i

ny sak/arkivløsning og å delta i utviklingsarbeid med KS som skal sikre utvikling av heldigital byggesaksløsning. Prosjektet vil i dette arbeidet søke å legge til rette for en gradvis utvikling av tjenestesamarbeid mellom kommunene i regionen for dette satsningsområdet.

8. Tverrsektorielle satsingsområder

8.1 Digital arbeidsflyt

For å kunne utnytte nye digitale løsninger, forutsetter dette en velfungerende digital arbeidsflyt. Gevinstene ved bruk av digitale løsninger kan først realiseres når nye arbeidsprosesser er utviklet, organisatoriske tilpasninger gjennomført og ansatte, publikum og næringsliv enkelt kan bruke løsningene. Dokumentasjon skal bli fanget opp og sikkert håndtert i systemene. (De digitale prosessene skal være etterprøvbare).

Mål:

- Kommunene velger tekniske løsninger som gjør at våre løsninger fungerer godt på alle plattformer og type utstyr.
- Kommunene har standardiserte løsninger for å sikre gjenbruk av data på tvers av forvaltningsnivå og fagsystemene i henhold til gjeldende arkivstandard.
- Kommunene har lokale og regionale utbyggingsplaner for tilstrekkelig mobil- og bredbåndsdekning.
- Kommunene har utviklet regionale metoder og felleskomponenter for bruk i digitaliseringsarbeidet, og vi deler resultater og erfaringer fra arbeidet.
- Kommunene velger telefoni- og kommunikasjonsløsninger som sikrer god dialog med innbyggere og virksomheter.
- Kommunene har løsninger som sikrer god kommunikasjon mellom de ansatte, mellom enhetene og mellom kommunene i regionsamarbeidet.

8.2 Overordnet digital dialog og innbyggjerservice

Digitale kanaler skal være tilgjengelige for alle. Regionens skal ha et bevisst forhold til hvilke kanaler som brukes til hvilket formål. Ofte vil ulike digitale kanaler utfylle hverandre. Informasjon og digitale tjenester skal være forståelig og enkle å ta i bruk.

Mål:

- Kommunene har brukervennlige og sikre selvbetjeningsløsninger som er integrert og automatisert i forhold til fagsystemer og prosesser.
- Kommunene har brukerstyrte og lettfattelige løsninger med universell utforming og klart språk for å fremme dialog, informasjonsformidling og sterkt lokaldemokrati
- Kommunene har tatt i bruk elektronisk sending og mottak fra/til offentlige instanser, innbyggere og næringsliv
- Kommunene tilbyr kurs og veiledning for brukere og har alternative ordninger for brukere som ikke kan ta i bruk våre digitale løsninger.

- Kommunene har plan for styrking av mobil- og bredbandsdekningen i kommunene

8.3 Samfunn - Digital dialog

For å lykkes med god digital forvaltning skal kommunene etablere digitale selvbetjeningsløsninger som er forståelige og enkle å bruke. Kommunene skal tilby digitale kanaler tilrettelagt for dialog med innbyggere og næringsliv og ha et bevisst forhold til hvilke digitale kanaler som brukes til hvilke formål. Det er sjelden bare en løsning ved valg av digitale kanaler, ofte utfyller de hverandre.

Mål:

- Kommunene har nettbaserte tjenester for kommunikasjon med innbyggere og næringsliv som tilfredsstillende krav til universell utforming
- Kommunene har løsninger for sikker pålogging for innbyggeres tilgang til egne opplysninger via nettsidene
- Kommunene har automatiserte prosesser der tjenesteområdene har felles løsninger
- Kommunene bruker sosiale medier for å fremme dialog, øke informasjons-spredning, krisekommunikasjon og for å styrke lokaldemokratiet
- Kommunene har etablert løsning for mottak og forsendelse av digital post fra/til innbyggere og næringsliv
- Kommunene har lansert en innbygger app med relevant innhold, linker og «push» funksjonalitet

Videreføring av prosjektet med tilrettelegging for økt digital kommunikasjon og samhandling med innbyggere og næringsliv. Dette innebærer både å tilgjengliggjøre digitale løsninger/tjenester som allerede eksisterer i kommunen, og å ta i bruk digitale tjenester/løsninger som er utviklet og tilrettelagt av andre. I dette arbeidet skal man ha fokus på å øke fokus på regelstyring, gjenbruk av data, forhåndsutfylling av søknader og tilby innbyggere innsyn i egne saker. Innbyggere og næringsliv skal involveres i prosessen med tilrettelegging, og brukernes behov skal legges til grunn for etablering av de digitale tjenestene.

8.4 Personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet

Teknologi med økt kompleksitet stiller høye krav til informasjonssikkerhet. Økende digitalisering av informasjonsbehandling og et trusselbilde i rask utvikling fordrer at kommunene ivaretar nødvendig grad av sikkerhet. Personopplysninger skal vernes på en slik måte at de ikke kommer i feil hender eller utilsiktet endres, og sensitive personopplysninger skal skjermes spesielt. God informasjonssikkerhet og god internkontroll bidrar til å sikre at kommunene behandler personopplysninger lovlig, sikkert og forsvarlig.

Mål:

- Kommunene har en helhetlig dokumentasjons- og arkivforvaltning
- Kommunene ivaretar informasjonssikkerhet og personvern på alle områder
- Kommunene sørger for innebygd personvern i nye løsninger

- Kommunene sørger for at riktig informasjon er tilgjengelig for rett person
- Kommunene skal ha styringssystem for informasjonssikkerhet
- Kommunene har innført GDPR i henhold til nasjonale mål
- Kommunene skal dele informasjon om sikkerhetshendelser de har vært utsatt for

Hensikten med disse målene er at kommunen i alle ledd sørger for at informasjon ikke kommer på avveie, men også er tilgjengelige for de som skal ha dette. Målene nås gjennom en kombinasjon av opplæring av de ansatte, bedre innebygget sikkerhet i datasystemene, og at vi lærer av feil og erfaring og setter dette i et system der vi hele tiden ønsker å bli bedre.

8.5 Arkiv og dokumenthåndtering

Behovet for å dokumentere hva kommunene faktisk har gjort er gjennomgående for alle sektorer og tjenestoområder uavhengig av type system eller teknologi. For at innsynsretten for parter og publikum skal oppfylles, må arkivene være innrettet slik at dokumentene alltid er sikret som informasjonskilder. Digitale arkiv er både en forutsetning for og et resultat av en elektronisk kommunikasjon og saksbehandling.

Mål:

- Kommunene har system som sikrer datafangst av alt arkivverdig materiale.
- Kommunene har fagsystem som sikrer digital arbeidsflyt og arkivering på tvers av organisasjonen.
- Kommunene har system som sikrer gjenbruk av data både internt og mot innbyggere og virksomheter

For å nå målsetningen må arbeidet med å skaffe nytt sak/arkivsystem med ei felles arkivkjerne for alle fagsystem med arkivverdig materiale fortsette.

8.6 IKT Strategi og ledelse

IKT er et verktøy for å jobbe mer effektivt og understøtte de tjenestene kommunene leverer. Det betyr at IKT-investeringer og bruk blir en sentral del av de strategiske beslutningene som tas.

Mål:

- Vurdere organisering, rolle og mandatet til RegionData
- Politikere og administrativ ledelse har forståelse for at gevinstene ved innføring av IKT ikke kan realiseres umiddelbart, og at gevinstene først og fremst nås ved endring/effektivisering av arbeidsprosess
- Kommunene har ledere som ser sammenheng mellom tjenesteproduksjon og teknologibruk, og bruker dette i sin tjenesteutvikling
- Kommunene har IKT-strategi og handlingsplan knyttet til organisasjonens overordnede planer og tjenestoområdenes behov
- Kommunene har tilgang på relevante digitale styringsdata
- Politisk og administrativ ledelse har forståelse for at gevinstene ved innføring av IKT ikke kan realiseres umiddelbart

- Kommunene har kartlagt IKT-systemer og tilhørende arbeidsprosesser, og besluttet hvilke system som må skiftes ut og arbeidsprosesser som må legges om
- Kommunene har realisert gevinster ved å bruke IKT effektivt til å jobbe på nye måter

8.7 IKT Arkitektur og standardisering

For at innbyggere og næringsliv skal oppleve de digitale tjenestene som gode, må de interne systemene kommunisere seg i mellom, og utveksle informasjon på tvers av forvaltningsnivå. For å få dette til, må det utvikles en IKT-arkitektur som beskriver sammenhengen mellom de strategiske målene og de teknologiske behovene. Bruk av standarder og gjenbruk av nasjonale og kommunale felleskomponenter er viktige elementer i en slik IKT-arkitektur.

Mål:

- Kommunene har relevante styringsdata
- Kommunene har utarbeidet IKT-arkitektur basert på felleskomponenter og standarder
- Kommunene har tatt i bruk løsninger basert på nasjonale standarder og felleskomponenter
- Kommunene har kravspesifikasjoner basert på nasjonale og felleskommunale standarder ved nyanskaffelser og endringer i eksisterende systemer
- Kommunene har bredbånd med tilstrekkelig kapasitet i hele organisasjonen
- Kommunene har bredbåndsinfrastruktur lokalt og regionalt som gir alle innbyggere og næringsliv tilstrekkelig kapasitet
- Kommunene har skytjenester som et alternativ ved anskaffelse for IKT-drift, der det er relevant

I forbindelse med en ny IKT-strategi må det etableres en ny «arkitektur og standardisering» for kommunene. Dette for å identifisere og gjennomføre ønskede tiltak innenfor dette satsningsområdet.

Det må gjøres en omfattende kartlegging av alle IKT-løsninger som er i bruk i kommunene i dag. Det er tidligere gjort kartlegging som vil kunne gjenbrukes. Denne vil brukes som grunnlag for videre arbeid. Dette vil være aktiviteter som sannsynligvis vil kreve ny kompetanse og bistand fra eksterne ressurser.

8.8 Kompetanse

Kompetanse er viktig for utvikling av moderne digital forvaltning. Effektiv bruk av IKT krever ny kompetanse på alle nivå i kommunene. Politisk og administrativ ledelse trenger kompetanse for å kunne ta gode strategiske valg. De ansattes brukerkompetanse av IKT er avgjørende for en mer effektiv tjenesteproduksjon og utvikling av en moderne digital forvaltning. Kommunene skal også være krevende kunder i sine anskaffelser, og har dermed behov for god bestiller kompetanse.

Utvikling av ansattes digitale kompetanse

For å nå målsetningen om digitalt førstevalg både internt og eksternt, er det avgjørende at kommunene har den nødvendige kompetansen og kapasiteten.

Digital kompetanse kan defineres som de ferdigheter, kunnskaper, kreativitet og holdninger som er nødvendig for å kunne ta i bruk digitale verktøy.

Mål:

- Kommunene har ledere som ser sammenheng mellom tjenesteproduksjon og teknologibruk, og bruker dette i sin tjenesteutvikling
- Kommunene har ansatte som har tilstrekkelig kompetanse til å bruke aktuelle IKT-løsninger
- Kommunene har kompetanse til å utnytte anskaffelsesprosessen som et strategisk virkemiddel og for å fremme egen innovasjon
- Ledere og nøkkelpersoner har strategisk IKT-kompetanse som ser framtidige muligheter og utfordringer i utviklingen og utnyttelsen av ny teknologi.
- Kommunene har kompetanse til å se nye muligheter og til å gjennomføre endringsprosesser.
- Kommunene deltar på aktuelle fagarenaer og bidrar aktivt til å dele kompetanse med samarbeidspartnere.
- Kommunene har ansatte som kan gi innbyggere og næringsliv støtte og veiledning i bruk av de digitale løsningene
- Kommunene har kompetanse om lovpålagte krav til personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet blant sine ansatte
- Kommunene må utfordre frivillige organisasjoner og ansatte for å bygge kompetanse hos brukergruppene som trenger mest bistand, det kan være ansatte som er mest i felten (feier, hjemmehjelper), frivillighets organisasjoner, elevbedrifter m.fl..

Det er utfordrende å gjøre en vurdering av hvorvidt de enkelte målene innen dette satsningsområdet skal måles. Målene bidrar likevel til å sette fokus på viktigheten av kompetanse for utvikling av moderne digital forvaltning. Erfaringer og resultater fra kartlegging av kompetanse for Sel kommune i 2015 viser at det er behov for å øke kompetansen om IKT og digitalisering på de fleste nivåer i kommunene, da ca 30% av de ansatte har lav digital kompetanse.

9. Referanser

Digital agenda for Norge

Meld. St. 27 (2015–2016) Digital agenda for Norge ble lagt fram i april 2016. I meldingen konkluderes det med at Norge har hatt en god utvikling for digitale offentlige tjenester og er et av de mest digitalt modne landene i verden. Samtidig viser undersøkelser at tjenestene kan bli mer brukervennlige. I Digital agenda for Norge er det satt opp fem hovedprioriteringer for den nasjonale IKT-politikken, disse er også svært aktuelle for kommunal sektor. Kommunene sin digitaliseringsstrategi 2017–2020 speiler disse hovedprinsippene:

Brukerne i sentrum: Kommunens tjenester skal oppleves som sammenhengende og helhetlige for innbyggere, næringsliv og frivillig sektor. Kommunen skal gjenbruke informasjon i stedet for å spørre på nytt.

IKT er vesentlig for innovasjon og produktivitet: Kommunen skal utnytte mulighetene som digitaliseringen gir.

Styrket digital kompetanse og deltakelse: Gjelder fra grunnopplæringen og gjennom alle faser i livet. Digitale tjenester skal være lette å forstå og lette å bruke for alle.

Effektiv digitalisering av offentlig sektor: Digitaliseringsprosjekter skal planlegges og gjennomføres profesjonelt. Gevinster skal realiseres.

Godt personvern og god informasjonssikkerhet: Personvern og informasjonssikkerhet skal være en integrert del av utviklingen og bruken av IKT i kommunene. Den enkelte innbygger skal i størst mulig grad ha råderett over egne personopplysninger. Informasjonssikkerhet skal ivaretas med utgangspunkt i risikovurderinger basert på trussel- og sårbarhetsinformasjon, og følges opp gjennom god internkontroll.

Stortingsmelding 29, perspektivmelding

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-29-20162017/id2546674/>

Stortingsmelding 27, digital agenda for Norge:

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/sec1>

KS digitaliseringsstrategi 2017-2020:

<http://www.ks.no/fagomrader/utvikling/digitalisering/digitaliseringsstrategien/>

Nasjonal strategi for bruk av skytjenester:

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/nasjonal-strategi-for-bruk-av-skytenester/id2484403/sec1>

Stortingsmelding 38, IKT sikkerhet et felles ansvar:

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-38-20162017/id2555996/>

10. Beskrivelser

Regionen

Regionen (kommunene: Sel, Vågå, Lom, Sjøk, Dovre og Lesja) har etablert et regionalt samarbeidsorgan kalt Regionsrådet. Regionsrådet er et politisk organ som skal fremme regionens sine interesser gjennom å:

- Legge til rette for næringsutvikling
- Drive politisk interessearbeid
- Arbeide for interkommunale samarbeidstiltak, herunder kommunenes datatjenester
- Arbeide med å profilere regionen

Regionsrådet er sammensatt av tre representanter fra hver kommune, og to fra Oppland fylkeskommune

Regiondata

Er et interkommunalt selskap som er ansvarlig selskap som er ansvarlig for kommunenes datatjenester.

Kommunens Sentralforbund

KS er kommunenes arbeidsgiverorganisasjon. KS arbeider for å sikre kommunesektoren best mulige rammebetingelser for å kunne utvikle gode lokalsamfunn med lokalt tilpassede velferdstjenester.

Digitalisering

Digitalisering handler om å endre organisasjonen og måten å jobbe på, gjennom innføring av nye digitale løsninger eller bedre utnyttelse av eksisterende løsninger. Modum kommune legger til grunn at et vellykket digitaliseringsprosjekt består av 80 prosent organisasjonsutvikling og endringsledelse, og 20 prosent teknologi. Digitalisering omfatter således endringer i prosesser, tjenester, organisasjon og teknologi.

Felleskomponenter

Offentlig sektor har etablert en rekke åpne, gjenbrukbare løsninger som dekker typiske behov på digitaliseringsfeltet, slik som innlogging, autentisering, registre, osv..

Gevinstrealisering

Gevinstrealisering innebærer å planlegge og å organisere med tanke på å hente ut gevinster av et tiltak, og å følge opp disse gevinstene slik at de faktisk blir realisert.

Tjenestenivå

Tjenestenivå er kvaliteten en ønsker en tjeneste levert med. Begrepet er mye brukt innen IT-drift. Eksempel: Drift 24/7 (døgnskuttet) tilgjengelighet 99,7 prosent. Det vil si at tjenesten ikke skal være ute av drift mer enn 13 minutter i løpet av en måned. Jo mer kritisk tjenesten er, dess strengere bør tjenestenivået defineres.

Universell utforming

Hovedregelen er at IKT-løsninger i Norge skal være universelt utformet. Universell utforming handler om å utforme en løsning slik at vi tar hensyn til variasjonen i funksjonsevne hos innbyggerne. En universelt utformet tjeneste når alle målgruppene gjennom en og samme løsning.

Virksomhetsarkitektur

Virksomhetsarkitektur dreier seg om hvordan en virksomhet er organisert, hvordan arbeidsprosesser er satt sammen og hvordan IT-løsninger utnyttes. Formålet er å sikre god sammenheng mellom arbeidsprosesser og IT-løsninger, og å unngå at det etableres informasjonssystemer som ikke fungerer sammen.