



Birkenes kommune



Digitaliseringsstrategi Birkenes kommune 2021

Vedtatt av RLG 15.05.17



Innholdsfortegnelse

1.0 Digitaliseringsstrategi for Birkenes kommune	3
1.1 Visjon og verdier.....	3
1.2 Utfordringer	3
1.3 Brukerbehov.....	4
1.3.1 Å gi innbyggerne, næringsliv og ansatte et reelt digitalt førstevalg	4
1.3.2 Større åpenhet og økt tilgjengelighet.....	4
1.4 Bedre tjenester, høyere produktivitet og mer effektiv ressursbruk	4
2.0 Ansvar og roller	4
2.1 Rådmannen.....	4
2.2 Tjenesteutviklerrollen.....	5
3.0 Satsningsområder	5
3.1 Digital dialog og innbyggjerservice	5
3.2 Digital arbeidsflyt.....	5
3.3 Kompetanse.....	6
3.4 Personvern og informasjonssikkerhet.....	6
3.5 Arkitektur og standardisering.....	7
4.0 Handlingsplan.....	7
4.1 Gevinstrealisering	7
4.2 Samarbeid.....	7
5.0 Kilder.....	8



1.0 Digitaliseringsstrategi for Birkenes kommune

Dette dokumentet er Birkenes kommunes overordnede styringsdokument i det digitale utviklingsarbeidet. Den beskriver hvilke strategiske føringer og prinsipper som skal legges til grunn for å nå målet om et reelt digitalt førstevalg, og bedre og mer effektive tjenester - internt og eksternt. Digitaliseringsstrategien er utarbeidet i tråd med overordnede styringsdokumenter, lover og forskrifter.

Informasjonsteknologien (IKT) har gjennom de siste tiårene blitt svært viktig for driften av en kommune. Alle tjenesteområder i Birkenes kommune er i dag mer eller mindre avhengig av informasjonsteknologi for å utføre sitt daglige virke. Birkenes kommune har mellom 30-40 ulike IT-systemer.

Digitalisering av saksbehandling er på plass og samhandling med innbyggerne er kommet i gang. Det må forventes at utviklingen fremover vil forsterke kommunenes digitalisering og avhengighet av digitale løsninger, også i forhold til innbyggerløsninger.

Birkenes kommune er i positiv befolkningsvekst. Dette gir oss driv og mulighet til å effektivisere våre tjenester og arbeidsprosesser. For å lykkes med digitalisering er det behov for kunnskap og kompetanse, og en tydelig strategi for kommunens utvikling ved hjelp av IKT.

MÅL: *Birkenes kommune leverer digitale tjenester som gir innbyggerne og næringslivet et reelt digitalt førstevalg.*

1.1 Visjon og verdier

Visjonen for Birkenes kommune er «sammen skaper vi vekstmiljø for alle», dette gjelder også for digitaliseringsstrategien.

Verdiene våre er sprek, ekte og dyktig.

Visjon for digitalisering:

Informasjonsteknologi skal fremme en god, effektiv og sikker forvaltning og tjenesteyting i Birkenes kommune

1.2 utfordringer

Innbyggere og næringsliv har stadig større forventninger til, og ønske om å møte kommunen i digitale kanaler. Interne arbeidsprosesser kan forenkles og effektiviseres ved å ta i bruk digitale løsninger. Innbyggere og næringsliv ønsker brukervennlige løsninger i møte med det offentlige, og de ansatte skal ha velfungerende verktøy som effektiviserer og forenkler arbeidet på sin side. Overordnede styringsdokumenter stiller krav og gir klare føringer. For å imøtekomme de krav som settes er det hensiktsmessig å ha ulike samarbeidspartnere. Teknologisk utvikling gir nye muligheter, men krever samtidig at organisasjonen har tilstrekkelig kunnskap og kompetanse slik at vi ser mulighetene og tar gode beslutninger, evner å gjennomføre endringer og realiserer gevinster som følge av omstillings- og innovasjonsarbeidet. Dette krever tydelige roller og operativ styring og ledelse.



Å få på plass integrerte, sømløse, sikre og universelle løsninger er krevende. Det gjelder både internt i kommunen og på tvers av forvaltningsnivåene – det skal være en samlet inngang til offentlige tjenester. Løsningene skal tilpasses kommunens ulike brukergrupper å være enkle og ta i bruk.

1.3 Brukerbehov

Ansatte, folkevalgte, innbyggere og organisasjons- og næringsliv er brukere av ulike IKT-løsninger. Utvikling og utforming skal foregå i dialog med de ulike gruppene og de digitale løsningene skal bidra til å engasjere og involvere brukerne.

For å ivareta brukerbehov skal løsningene være:

- Fulldigitale – dette innebærer også samhandling på tvers av forvaltningsnivå
- Tilgjengelige – tilpasset brukernes behov på alle flater – universelt uformet med et klart språk
- Sikre – personvernet skal ivaretas
- Åpne for innsyn i saker og prosesser

1.3.1 Å gi innbyggerne, næringsliv og ansatte et reelt digitalt førstevalg

Birkenes kommune skal utvikle tjenester som gir alle brukere et digitalt førstevalg – internt og eksternt. Det skal legges til rette for en samordnet utvikling av innbyggerdialog hvor innbyggerne opplever at de får sine henvendelse ivaretatt. De kommunale tjenesteområdene skal være samsnakkert, og de digitale løsningene skal være koordinert med andre offentlige forvaltningsnivåer.

1.3.2 Større åpenhet og økt tilgjengelighet

Digitale kanaler skal være tilgjengelige for alle. Kommunen skal ha et bevisst forhold til hvilke kanaler som brukes til hvilket formål. Digitale tjenester utvikles med utgangspunkt i brukernes behov. Informasjonen må være forståelig (klart språk), og de digitale tjenestene skal være enkle å ta i bruk. De digitale kanalene og verktøyene skal bidra til økt åpenhet og innsikt i arbeidsprosesser og beslutninger.

1.4 Bedre tjenester, høyere produktivitet og mer effektiv ressursbruk

Digitale verktøy skal bidra til bedre tjenester, høyere produktivitet og mer effektiv ressursbruk. Tjenesteproduksjonen skal være basert på digitale verktøy. Tjenestene skal være brukervennlige, bidra til enklere arbeidsprosesser og bedre brukerdiallog.

2.0 Ansvar og roller

Digitaliseringsstrategien er et overordnet retningsgivende styringsdokument som gjelder for alle tjenesteområder. For å sikre en handlekraftig gjennomføring av strategien, involvering av brukermiljøer og overordnet styring og prioritering, er det viktig med en tydelig fordeling av roller og ansvar i digitaliseringsarbeidet.

2.1 Rådmannen

Rådmannen har ansvar for gjennomføring av strategien. De som jobber med digitalisering skal prioritere, initiere, følge opp og gjennomføre prosjekter og har ansvar for rapportering av status til rådmannen. Rådmannen skal sikre helhetlige prioriteringer, og større tiltak skal



konkretiseres i den årlige handlings- og økonomiplanen. Personvern og informasjonssikkerhet ivaretas gjennom et eget personvernombud.

2.2 Tjenesteutviklerrollen

Hver enhet har ansvar for å se, ta i bruk og aktivt bidra i utviklingen av de muligheter som ligger i digitalisering innen eget tjenesteområde. Nye prosjekter skal godkjennes av rådmannen og de skal samordnes med andre relevante prosjekter. All utvikling skal skje i tråd med arkitektur og infrastruktur som beskrevet i kommunens digitaliseringsstrategi og handlingsplan. Kommunalsjefen har et overordnet ansvar for å utvikle strategi og digitalisering.

3.0 Satsningsområder

- Digital dialog og innbyggjerservice
- Digital arbeidsflyt
- Kompetanse
- Personvern og informasjonssikkerhet
- Arkitektur og standardisering

3.1 Digital dialog og innbyggjerservice

Digitale kanaler skal være tilgjengelige for alle. Kommunens 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.

Strategier:

- Vi setter brukerens behov i sentrum i utviklingen av digitale tjenester og portaler.
- De digitale løsningene skal bidra til økt åpenhet, tilgjengelighet, engasjement og innsyn.
- Vi skal ha brukervennlige selvbetjeningsløsninger som i størst mulig grad er integrert og automatisert i forhold til bakenforliggende fagsystemer og prosesser.
- Vi bruker sosiale medier for å fremme dialog, øke informasjonsspredning, bygge stolthet og identitet. Mediene brukes aktivt i krisekommunikasjon og for å styrke lokaldemokratiet.
- Vi har universell utforming av alle digitale tjenester.
- Vi har klart språk i digitale kanaler.
- Vi skal gi gode tilbakemeldinger til publikum innen rimelig tid.

3.2 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 våre systemer (de digitale prosessene skal være etterprøvbare).

Strategier:

- Vi har sørget for dokumentfangst og sikker arkivhåndtering ved implementering av nye digitale løsninger og tjenester på alle områder for alle typer systemer.
- Vi har tilgang til relevante digitale tjenester – og styringsdata i arbeidsprosessene.



- Vi har en intern og ekstern digital arbeidsflyt som gir brukerne enkel og sikker tilgang til relevant dokumentasjon.
- Vi har automatiserte prosesser der tjenesteområdene henger sammen – «livsløpssystemer».
- Vi bruker den til enhver tid gjeldende standard for arkivdanning i alle løsninger som arkiverer saksdokumenter.
- Vi har kartlagt IKT-systemer og tilhørende arbeidsprosesser, tatt stilling til hvilke systemer som skal skiftes ut og arbeidsprosesser som skal legges om.

3.3 Kompetanse

Digital kompetanse kan defineres som de ferdigheter, kunnskaper, kreativitet og holdninger som er nødvendig for å kunne ta i bruk digitale verktøy. For å kunne nå målsetningen om digitalt førstevalg både internt og eksternt, er det avgjørende at vi har den nødvendige kompetansen og kapasiteten.

- Vi har ledere og nøkkelpersoner med strategisk IKT-kompetanse som ser framtidige muligheter og utfordringer i utviklingen og utnyttelsen av ny teknologi.
- Vi tar i bruk mulighetene i den digitale kommunen og vi jobber kontinuerlig for å styrke den digitale kompetansen.
- Vi har ledere og ansatte som bidrar i utviklingen av digitale løsninger og som forener den faglige tjenesteforståelsen med IKT-kompetanse.
- Vi har ansatte som har tilstrekkelig kompetanse til å bruke å utnytte aktuelle IKT-løsninger.
- Vi har ansatte som kan gi innbyggere og næringsliv støtte og veiledning i bruk av de digitale løsninger.
- Vi har kompetanse til å ta i bruk digitale verktøy i utvikling av arbeidsprosesser og tjenester.
- Vi har digitale løsninger som stimulerer til samhandling og kunnskapsdeling, og vi koordinerer den digitale utviklingen på tvers i organisasjonen.
- Vi har kompetanse til å se nye muligheter og til å gjennomføre endringsprosesser.
- Vi deltar på aktuelle fagarenaer og bidrar aktivt til å dele kompetanse med samarbeidspartnere.

3.4 Personvern og informasjonssikkerhet

Birkenes kommune vil ha åpenhet og dialog internt og mellom kommunen og innbyggere/næringsliv. Kommunen behandler store mengder personopplysninger og på mange tjenesteområder behandles det sensitive personopplysninger. God informasjonssikkerhet og god internkontroll vil bidra til å sikre at vi behandler personopplysninger lovlig, sikkert og forsvarlig.

Strategier:

- Vi jobber aktivt for åpenhet, samtidig som vi ivaretar personvern, taushetsplikt, informasjonssikkerhet.
- Vi gjennomfører grundige risiko og sårbarhetsanalyser når nye tjenester tas i bruk.
- Vi har løsninger for sikker pålogging for innbyggere og næringsliv. Alle brukere av våre digitale løsninger skal være trygge på at opplysninger behandles forsvarlig.
- Vi har etablerte internkontrollrutiner og gjennomfører selvpålagte revisjoner.
- Vi inngår databehandleravtaler med alle leverandører som på ett eller annet vis behandler personopplysninger eller personsensitiv informasjon
- Vi sørger for at personvernombudet får de opplysninger og blir gitt den kompetanse som trengs for sin ombudsrolle



3.5 Arkitektur og standardisering

Gode digitale tjenester forutsetter at de interne systemene kommuniserer seg imellom og at informasjon utveksles mellom system og på tvers av forvaltningsnivå. IKT-arkitekturen skal beskrive sammenhengen mellom mål og de teknologiske behovene og skal legge grunnlaget for konkrete planer for IKT-anskaffelser, utvikling og ressursbehov.

- Vi skal bruke nasjonale standarder og felleskomponenter – og disse skal være brukervennlige.
- Vi har interne system som kommuniserer seg imellom og utveksler informasjon på tvers av forvaltningsnivå.
- Vi har skytjenester som et alternativ til anskaffelse for IKT-drift, der det er relevant.
- Vi skal ha robuste og kompetente driftsmiljø knyttet opp med avtaler
- Vi skal legge til rette for felles regionale løsninger der det ikke finnes felles nasjonale standarder.

4.0 Handlingsplan

Det utarbeides en «*Handlingsplan for Digitalisering i Birkenes kommune*» som viser hvordan kommunen skal nå målene som satsingsområdene setter, med hvilke midler og i hvilken rekkefølge. Enhetene i kommunen skal involveres i utarbeidelse av handlingsplanen.

4.1 Gevinstrealisering

Anskaffelse og bruk av IT skal preges av oppmerksomhet rundt gevinstrealisering, herunder økonomiske, kvalitets- og effektivitetsmessige gevinster samt redusert sårbarhet. Bruk av IT skal også støtte oppunder kommunenes visjoner og mål.

I sin bok i «Gevinstrealisering og offentlige IKT-investeringer» (Universitetsforlaget 2012) legger Leif Skiftenes Flak (red) frem seks prinsipper:

- Prinsipp 1 IT har ingen verdi i seg selv, men gevinster kan realiseres når IT brukes effektivt og lar virksomheter gjøre ting på nye måter.
- Prinsipp 2 Gevinster av IT-investeringer er mer enn rasjonalisering
- Prinsipp 3 Aktiv ledelse er nødvendig for å oppnå gevinster
- Prinsipp 4 Det er den politiske og administrative ledelses ansvar å realisere gevinster fra IT-investeringer
- Prinsipp 5 IT-prosjekter er også organisasjonsutvikling
- Prinsipp 6 Alle prosjekter gir resultater, men ikke alle resultater er gevinster.

KS har utarbeidet en Gevinstkokebok med tilhørende Excel verktøy. Dette sikrer gevinster i digitaliseringsprosjekter. Vi tilstreber å bruke dette på fremtidige prosjekt – der dette er relevant. Birkenes kommune viser til gevinst i sine prosjektrapporter. Gevinst handler ikke bare om besparelse, men økt læringsutbytte, økt bruk og endring av måten man arbeider og kommuniserer på.

4.2 Samarbeid

Birkenes kommune vil aktivt søke samarbeid med andre, der dette er hensiktsmessig for IT-anvendelsen. Birkenes kommune skal tilstrebe å bruke standard programvare, med formål som å kunne samarbeide med enkelte andre.



5.0 Kilder

[Digital Agenda Medl. St 27 \(2015-2016\)](#)

[KS Gevinstrealisering](#)

[KS Digitaliseringsstrategi 2017-2020](#)

[KS Digitaliseringsstrategi 2013-2016](#)