



Foto: pexel.com

Digitaliseringsstrategi 2019-2022



JEVNAKER
KOMMUNE



- Innledning
- Litt statistikk
- Dagens situasjon
- Ambisjon for digitaliseringsarbeidet
- Digital transformasjon
- Satsningsområder, mål og strategier
- Hvordan lykkes med digital omstilling?





Innledning

«Teknologiutvikling og digitalisering er en drivkraft for hvordan kommunal sektor organiserer, utvikler og leverer tjenester. Samtidig oppstår nye organisatoriske og styringsmessige utfordringer. Digitale løsninger må endres i takt med at teknologien og 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. Alle kommuner og fylkeskommuner bør derfor utarbeide en overordnet digitaliseringsstrategi og årlig handlingsplan som en del av budsjettprosessen. Disse må ses i sammenheng med organisasjonens overordnede planer og tjenesteområdenes behov.»

KS' digitaliseringsstrategi





Innledning

Det er en nasjonal målsetting i Norge at digitale tjenester skal være førstevalg for innbyggerne. Digitalt førstevalg innebærer at kommunikasjon med innbyggere og næringsliv normalt skal skje gjennom digitale, nettbaserte tjenester. Disse tjenestene skal være helhetlige, brukervennlige, trygge og universelt utformet. For å lykkes med digitalisering er kommunen avhengig av at digitale løsninger faktisk blir benyttet fremfor manuelle løsninger.

Digitalisering handler om teknologi, men mest om lederskap og organisasjonsutvikling. Digitalisering er et virkemiddel som skal bidra til modernisering, effektivisering og bedre ressursutnyttelse i samsvar med innbyggernes behov.

Behov, tjenester, arbeidsprosesser og teknologi endrer seg raskt. For Jevnaker kommune er digitalisering avgjørende når vi skal planlegge for gode tjenester i fremtiden. Skal kommunen lykkes med utviklingen av de digitale tjenestene, må vi ha en langsiktig satsing og en tydelig strategi for digitaliseringsarbeidet. Vilje til endring, nye arbeidsmåter og nye holdninger skal skapes.

I vedtatt økonomiplan- og handlingsplan er et av utviklingsmålene for perioden 2019-2022 at «**Kommunen tar i bruk ny og formålstjenlig teknologi**».

Dette dokumentet oppsummerer Jevnaker kommunes digitaliseringsstrategi for perioden 2019- 2022. Digitaliseringsstrategien beskriver hva Jevnaker kommune ønsker å oppnå med digitalisering og hvordan. Strategien angir overordnet retning for kommunens digitaliseringsarbeid og bygger på nasjonale føringer og KS' digitaliseringsstrategi for kommuner og fylkeskommuner (2017-2020).





Litt statistikk

- **Nasjonalt:**
 - 4 av 5** nordmenn i aldersgruppen 16-79 år bruker sosiale medier (SSB)
 - 9 av 10** nordmenn i aldersgruppen 16-79 år surfer på nett hver dag (SSB)
 - 3 av 4** nordmenn handlet på nett siste året (SSB)
 - Antall innbyggere i Norge som har digital postkasse pr. 21.02.19: **2.017.071** (Difi)
 - Antall virksomheter som sender digital post pr. 21.02.2019: **590** (Difi)
 - Antall innlogginger i ID-porten i januar 2019: **1.571.719** (Difi)
- **Jevnaker:**
 - Antall innbyggere over 15 år med digital postkasse: **2.372** (Difi)
 - Andel innbyggere over 15 år med digital postkasse: **44%**
 - Antall innbyggere over 15 år som har reservert seg mot digital post: **349** (Difi)
 - Andel innbyggere over 15 år som har reservert seg: **6,4%** (Difi)
 - Befolkning over 15 år: **5413**.

[Fellesløsninger](#)

[Antall innbyggere med digital postkasse Jevnaker](#)

[Kontakt- og reservasjonsregisteret](#)





Dagens situasjon

Styrker:

- Brukbar IKT infrastruktur og stabil drift
- Mange gode digitaliseringstiltak på gang (eks. nye nettsider og ny sak-arkiv løsning)
- Det er gjennomført lederutvikling med digitalisering, innovasjon og endringsledelse som temaer
- Fokus på digitalisering og innovasjon både fra politisk nivå og rådmannsnivå
- Positivitet og økt digital «modenhet» blant ledere og medarbeidere i organisasjonen

Svakheter:

- Udekkede utstyrsbehov innenfor enkelte tjenesteområder
- Mange ulike «fagsystemer/applikasjoner»
- Varierende utnyttelse av dagens systemer (funksjonalitet)
- Mangler definert styringsmodell for digitaliseringsarbeidet/modell for prioritering av digitaliseringsprosjekter
- Ingen helhetlig plan for innføring av digitale løsninger
- Innbyggerne involveres i for liten grad i utvikling av digitale tjenester
- Svakt fokus på gevinstrealisering (ingen systematikk, metodikk eller «kultur» for gevinstrealisering)
- Varierende brukerkompetanse blant medarbeidere og ledere
- For lite samhandling på tvers
- Mål for digital utvikling er i varierende grad definert i tjenesteområdene





Jevnaker kommunes digitale ambisjon

AMBISJON 2022

- **Jevnaker kommune utnytter mulighetene som ny teknologi gir oss og løser oppgaver, gir tjenester på nye måter og utvikler Jevnakersamfunnet**
- **Innbyggere og næringslivet i Jevnaker bruker digitale tjenester som hovedkanal i dialog med kommunen**
- **Innbyggere og næringsliv deltar i utvikling av nye tjenester, og alle lederne i kommunen tar ansvar for digitaliseringen**
- **Jevnaker kommune deltar aktivt i et større regionalt digitaliseringssamarbeid**
- **Innbyggere med behov for det, bruker velferdsteknologi for å bo hjemme lenger**
- **Elever har lik tilgang til digitale hjelpemidler og digital læring**
- **Barnehagenes digitale praksis bidrar til barns lek, kreativitet og læring**
- **Jevnaker kommune har fulldigitaliserte plan- og byggesaksprosesser**
- **Digitale tjenester og løsninger bidrar til gevinstrealisering og effektivitet gjennom eliminering av manuelle arbeidsprosesser**



Ambisjonsnivå

Jevnaker kommune gjør allerede en rekke tiltak innenfor digitaliseringsområdet. Arbeidet fremstår imidlertid som noe fragmentert og det mangler en tydeligere retning. Denne strategien forsøker å gjøre noe med dette.

Tatt i betraktning at Jevnaker kommune er en «mellomstor» kommune med begrensede økonomiske ressurser og lite/ingen kapasitet til å utvikle egne verktøy, så setter strategien forholdsvis høye ambisjoner for fremtidens digitale Jevnaker kommune.

For å få realisert digitaliseringsstrategien er vi bl.a. avhengig av å ta i bruk nasjonale felleskomponenter og fellesløsninger som utvikles. Videre er kommunen avhengig av å delta aktivt i et større digitaliseringssamarbeid/nettverk og å skaffe økt økonomisk handlingsrom for videre utvikling av kommunens tjenester. Kommunens ambisjonsnivå må avstemmes mot tilgjengelige ressurser.





Digital transformasjon



Det går ikke over – Det går ikke av seg selv – Det angår oss alle

Kommunene har over mange år drevet med tradisjonell digitalisering. Dette vil ikke være tilstrekkelig for å møte fremtidens behov, utfordringer og krav. Vi må tenke nytt og løse våre samfunnsoppdrag på nye måter. Dette utfordrer etablerte måter å løse det offentlige oppgaver på, men også hvordan alle i virksomheten jobber, hvordan den ledes, verdier og tankesett.

Digital transformasjon kan beskrives som en prosess der virksomheten endrer hvordan den utfører sine oppgaver, tilbyr bedre tjenester, jobber mer effektivt eller skaper helt nye tjenester

- hvor brukerfokus og brukeropplevelsen er selve kjernen i endringen
- som baserer seg på utnyttelse av digital teknologi.

En grunnleggende og omfattende endring, og ikke en mindre justering
Redesign av lokalsamfunnet på alle nivå – folk, prosesser, teknologi og styring.



Satsningsområde 1: Brukeren i sentrum

For å forbedre og utvikle digitale løsninger må behovene til de som bruker disse løsningene ligge til grunn. Brukerne må derfor involveres i utvikling av tjenestene. Innbyggere og næringsliv har tilgang til selvbetjeningstjenester og kommunikasjon med kommunen når de selv ønsker det



Foto: pexel.com





1. Brukeren i sentrum

	Mål	Strategier
1	Jevnaker kommune skal digitalisere sine tjenester med utgangspunkt i brukernes behov	<p>Bruke innovasjonsmetodikk og tjenestedesign som verktøy ved utvikling av tjenester til innbyggerne</p> <p>Bruke digitale kanaler aktivt for å fremme dialog og involvering, øke informasjonsspredning og for å styrke lokaldemokratiet</p>
2	Jevnaker kommunes innbyggere og næringsliv bruker kommunens digitale løsninger og opplever reelt digitalt førstevalg	<p>Tilrettelegge for god informasjon og kommunikasjon gjennom moderne og brukervennlige nettsider/digitale løsninger med gode selvbetjening- og innsynsløsninger.</p> <p>Innbyggerne og næringsliv kan selv løse saker enkelt på nett, og få raskt svar.</p> <p>Sørge for at digitale løsninger følger kravene om universell utforming</p> <p>Kommunen kommuniserer i et klart og forståelig språk</p>





Satsningsområde 2: Økt produktivitet og innovasjon

Kommunen tar i bruk ny teknologi som bidrar til effektivitet og tjenesteinnovasjon, og ansatte og ledere tar ansvar for utvikling av tjenestene



Foto: pexel.com



2. Økt produktivitet og innovasjon

	Mål	Strategier
1	Kommunen prioriterer bruk av digitale løsninger der det gir størst gevinst for tjenesteyting og effektivitet	Ta i bruk nye teknologiske løsninger innenfor alle tjenesteområder
		Nye digitale løsninger anskaffes på bakgrunn av prioriterte behov.
		Arbeidsprosesser digitaliseres og automatiseres der det er hensiktsmessig. Gamle løsninger og arbeidsprosesser utfases
		Ta i bruk innovative anskaffelser som metode der det er hensiktsmessig
2	Ansatte opplever en fleksibel arbeidsgiver som tilrettelegger for moderne mobile løsninger	Medarbeidere i kommunen har tilgang til mobile løsninger, og kan jobber hvor som helst, på hva som helst, når som helst.
3	Velferdsteknologi bidrar til økt effektivitet og kvalitet i helse- og omsorgstjenesten	Bruk av velferdsteknologiske løsninger i helse- og omsorgstjenesten benyttes der det gir gevinst for brukeren og kommunen.
		Bruk av velferdsteknologi baseres på individuelle behov og med mål om at brukerne kan mestre å bo hjemme så lenge som mulig
4	Interne arbeidsprosesser, kommunikasjon og saksbehandling internt i kommunen foregår digitalt	Kommunikasjon og møter foregår digitalt når det er hensiktsmessig
		Integrasjoner mellom systemer redusere dobbeltarbeid og manuelle prosesser
5	Nytteverdien av digitalisering skal tilflyte innbyggerne, næringsliv, frivillig sektor og kommunens ansatte	Etablere en styringsmodell med gode prioriteringsmekanismer som ivaretar en helhetlig digital utvikling av kommunen
		Gevinster må planlegges og følges opp over tid. Implementere metodikk for gevinstrealisering.
		Sikre at digitale tjenester bidrar til gjenbruk av data, økt tilgjengelighet for innbyggerne og næringslivet (døgnåpen forvaltning), bedre kvalitet på kommunens tjenester samt enklere jobbhverdag for ansatte

Satsningsområde 3: Styrket digital kompetanse og deltakelse

Ansatte er kompetente og trygge i bruk av digitale løsninger, og innbyggere og næringsliv bidrar til utvikling av kommunens tjenester



Foto: pexel.com





3. Styrket digital kompetanse og deltakelse

	Mål	Strategier
1	Jevnaker kommune skal ha ledere og ansatte med kompetanse til å innføre og bruke digitale verktøy/teknologiske løsninger til utvikling av kommunens tjenestetilbud	<p>Kommunen forventer at ledere og medarbeidere bruker besluttede digitale løsninger og avslutter gammel praksis</p> <p>Ansatte har tilbud om lavterskel opplæring i bruk av digitale løsninger, og stimuleres positivt til å delta i den digitale utviklingen</p> <p>Kommunen prioriterer og legger til rette for ledere og ansattes kompetanseutvikling knyttet til digitale ferdigheter, teknologiforståelse og tjenesteinnovasjon</p> <p>Sikre at kommunen har strategisk IKT/digitaliseringskompetanse</p> <p>Tjenesteutvikling er et lederansvar og ledere går i front for digitalisering og sikrer at ansatte har tilstrekkelig kompetanse på digitalisering</p> <p>Digital kompetanse og interesse er et sentralt kompetanseområde (i tillegg til den spesifikke fagkompetansen) som skal etterspørres ved rekruttering/nyansettelser innenfor alle tjenesteområder</p>
2	Jevnaker kommune skal legge til rette for nødvendig digital kompetanse hos innbyggerne	Kommunen tilbyr lavterskel veiledning og digital hjelp til kommunens innbyggere



Satsningsområde 4: Effektiv digitalisering gjennom god infrastruktur, fellesløsninger og samarbeid

Den digitale utviklingen oppnås gjennom god samhandling internt, og effektivt samarbeid med andre. Offentlige tjenester skal oppleves som sammenhengende og helhetlige for brukere. Kommunen har en styringsmodell som sikrer helhet og gir gode prioriteringsmekanismer



Foto: pexel.com





4. Effektiv digitalisering gjennom god infrastruktur, fellesløsninger og samarbeid

	Mål	Strategier
1	Kommunen samarbeider tett med andre kommuner om digitalisering	Kommunen samarbeider med kommuner som ligger langt fremme i den digitale utviklingen og deltar aktivt i digitaliserings samarbeidet innenfor Viken
2	Kommunen tar i bruk nasjonale og kommunale fellesløsninger	Ta i bruk KS' fellesløsninger
		Legge nasjonale felleskomponenter, standarder og prinsipper til grunn i digitaliseringsarbeidet
3	Jevnaker kommune har en stabil og fremtidsrettet IKT-infrastruktur og oppdatert maskin- og programvare	Sørge for effektiv IKT-drift og godt utbygd trådløst nettverk på tjenestestedene
		Sørge for helhetlige digitale løsninger understøttet av felles arkitekturprinsipper. Ved anskaffelse av nye løsninger skal skyløsninger vurderes og velges der dette anses hensiktsmessig
		Ha oppdatert plan for anskaffelse og utskifting/rullering av utstyr og programvare
		Sørge for å ta i bruk uutnyttet funksjonalitet i dagens systemer for å hente ut effekter av tidligere investeringer
4	Jevnaker kommune legger til rette for digitalisering og likeverdig tilbud til innbyggerne gjennom regional bredbåndsutbygging	Kommunen er en pådriver for full bredbåndsdekning gjennom regionalt samarbeid og eksterne tilskuddsmidler

Satsningsområde 5: Informasjonssikkerhet, personvern og dokumentasjonsforvaltning

Informasjonssikkerhet og personvern på alle områder er en forutsetning for tillit til digitale løsninger. Kommunen skal ha et styringssystem og tydelige roller og rutiner for informasjonssikkerhet og personvern.



Foto: pexel.com





5. Informasjonssikkerhet, personvern og dokumentasjonsforvaltning

	Mål	Strategier
1	Jevnaker kommune skal ivareta informasjonssikkerhet og personvern på alle områder	<p>Kommunen eier og forvalter sine egne data og har styringssystem for informasjonssikkerhet</p> <p>Informasjonssikkerhet er en integrert del av kommunens kvalitets- og internkontroll</p> <p>Sørge for innebygd personvern i alle nye løsninger</p> <p>Gjennomføre risikovurderinger som grunnlag for sikkerhetstiltak</p> <p>Gjennomføre nødvendige kompetansehevingstiltak</p> <p>Kommunens infrastruktur skal være beskyttet med tekniske løsninger som sikrer trafikk og hindrer angrep fra internett</p>
2	Jevnaker kommune skal ha en helhetlig dokumentasjons- og arkivforvaltning	<p>Kommunens arkiv skal være digitaliserte og søkbare</p> <p>Kommunen har oversikt over hvilke data/informasjon som ligger i hvilke systemer og hva som skal arkiveres hvor og hvordan</p> <p>Utarbeide plan for integrasjoner og samhandling mellom kommunens systemer</p>





Hvordan lykkes med digitale omstillingsprosesser? - 9 råd:

Kilde: KS i samarbeid med PwC

1. Politisk og administrativ ledelse må ta aktivt eierskap til den digitale omstillingen
2. Alle ansatte må involveres i omstillingsprosessene
3. Gi handlingsrom for ildsjeler og endringsagenter
4. Digitalisering må henge sammen med utvikling av en lærings- og innovasjonskultur
5. Digital omstilling handler om å vurdere dagens arbeidsprosesser og organisering på nytt
6. Rekrutter spisskompetanse og legg til rette for kontinuerlig læring på arbeidsplassen
7. Gevinster må planlegges tidlig å følges opp over tid
8. For å gi kraft til digitaliseringsprosjekter bør det etableres egne program ved siden av ordinær drift
9. IT-prosesser og anskaffelser må forankres i overordnet ledelse.

