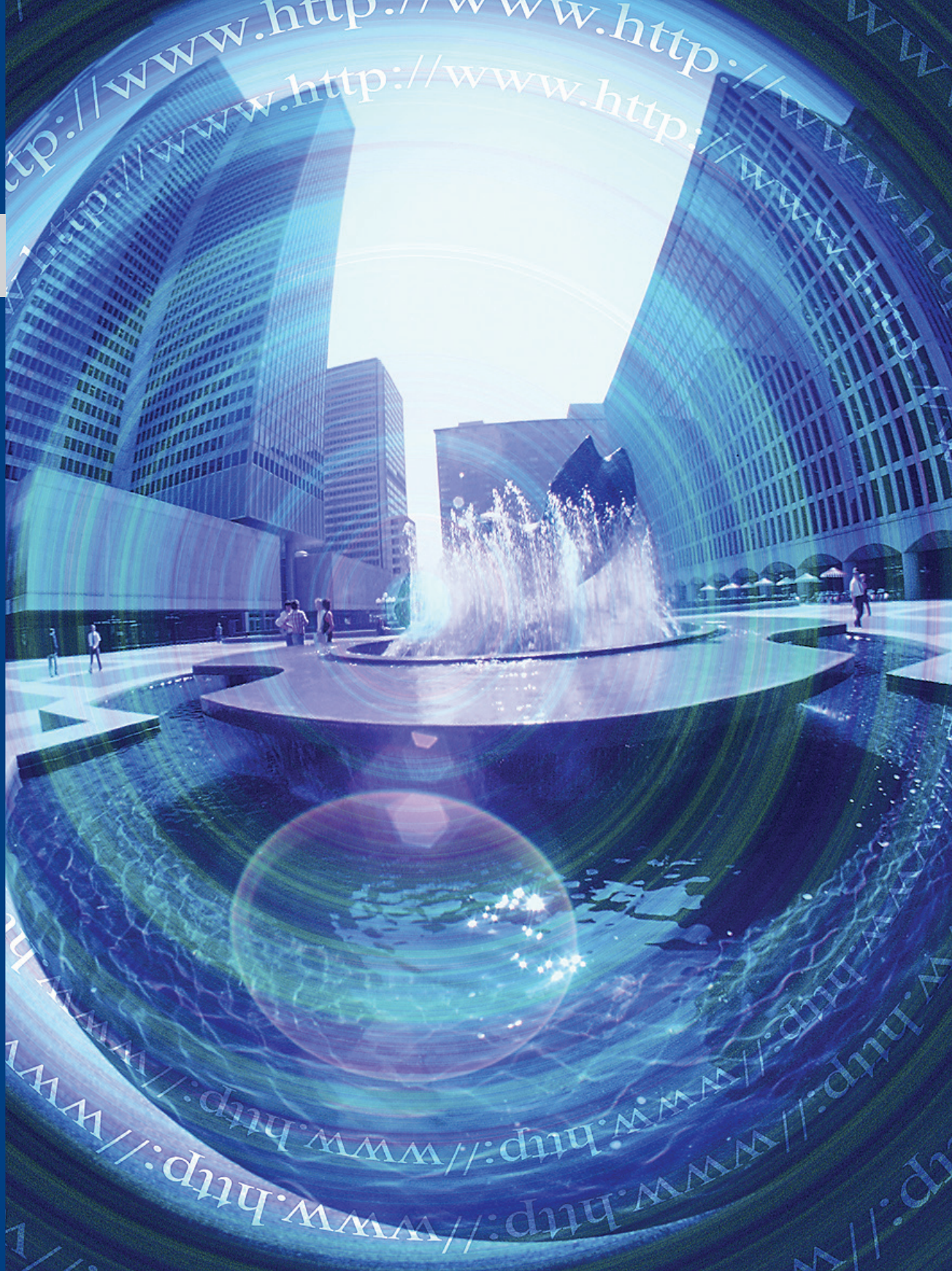


KS



eKommune 2009

– det digitale spranget



Kommuneforlaget

KS

eKommune 2009

– det digitale spranget



© 2005 Kommuneforlaget AS, Oslo

Forlagsredaksjon: Knut Helland
Omslag: Renommé Reklame, Oslo
Sats: Laboremus Sandefjord AS
Trykk og innbinding: AIT Otta AS, 2005

ISBN 82-446-1230-4

Materialet i denne publikasjonen er omfattet av åndsverklovens bestemmelser. Uten særskilt avtale med Kommuneforlaget AS er enhver eksemplarframstilling og tilgjengeliggjøring bare tillatt i den utstrekning det er hjemlet i lov eller tillatt gjennom avtale med Kopinor, interesseorgan for rettighetshavere til åndsverk.

Utnyttelse i strid med lov eller avtale kan medføre erstatningsansvar og inndragning, og kan straffes med bøter eller fengsel.

Kommuneforlaget AS
Postboks 1263 Vika
0111 OSLO
Telefon: 24 13 26 00 Telefaks: 22 83 62 22
Ordretelefon: 24 13 28 50 Ordrefaks: 22 83 14 16
E-post: bestilling@kommuneforlaget.no
Internett: www.kommuneforlaget.no



INNHold

1 Innledning	4
Om strategi-/handlingsplanen	4
Visjon for den digitale kommunen	5
Om KS' rolle	5
2 Digitale tjenester	6
Deltakelse for alle	6
eServicetorg	7
Digital signatur	8
Personvern	9
3 Digital forvaltning	10
Elektronisk samarbeid i helse- og sosialsektoren	10
IKT for ny arbeids- og velferdsforvaltning	11
IKT i grunnutdanningen/digital kompetanse	12
Kart- og geodata	13
Elektronisk handel	14
Interkommunalt IKT-samarbeid	15
Informasjonssikkerhet	16
4 Infrastruktur og standardisering	18
Åpne standarder / IT-arkitektur	18
Åpen kildekode / Fri programvare	19
Integrasjon/interoperabilitet	19
Bredbånd	20
IP-telefoni	22
5 IKT og lokaldemokratiet	23
Synliggjøring av politiske prosesser	23
Deltakelse og påvirkning	24
Elektroniske valg og spørreundersøkelser	24
6 Planlegging og styring	26
IKT og ledelse	26
Strategisk IKT-planlegging	27
Informasjons- og styringssystemer	28
Gevinstrealisering	28
Kompetanseutvikling	29
Vedlegg	31
1 Oversikt over målformuleringer	31
2 Oversikt over tiltak	34

1 INNLEDNING

Om strategi-/handlingsplanen

KS utviklet i 2003 strategidokumentet «Omstilling med IKT – utfordringer for kommuner og fylkeskommuner». Dokumentet gir råd om viktige satsingsområder når det gjelder bruk av IKT for å effektivisere virksomheten og utvikle kvalitativt gode tjenester. I tillegg inneholder dokumentet beskrivelse av tiltak som KS har tatt sikte på å gjennomføre for å støtte opp om IKT-utviklingen i kommunesektoren. De fleste av disse tiltakene er gjennomført eller igangsatt. Blant annet er det etablert et tett samarbeid med Moderniseringsdepartementet (Fornyings- og administrasjonsdepartementet – FAD – fra 01.01.06) om offentlig IKT-politikk og strategi-utvikling, det er utviklet ulike kravspesifikasjoner og veiledninger, og det er etablert et eget IKT-forum for kommunesektoren.

Innbyggernes og næringslivets behov står i sentrum for utviklingen av den digitale kommune/fylkeskommune. Mer enn 8 av 10 nordmenn har tilgang til Internett. Vi kommuniserer via e-post og chatting, leser nyheter på nettet, bestiller flyreiser, håndterer banktjenester elektronisk – og søker i stadig større grad informasjon og tjenester fra det offentlige på nettet. Kommuner og fylkeskommuner må sørge for at flest mulig tjenester gjøres tilgjengelig på nett, og legge til rette for at alle brukergrupper får tilgang til tjenestene.

Informasjons- og kommunikasjonsteknologien framstår i dag som ett av de viktigste virkemidlene for modernisering og omstilling i offentlig sektor. Effektiv bruk av IKT kan i betydelig grad erstatte manuelle prosesser og rutiner og bidra til frigjøring av ressurser til direkte tjenesteytende virksomhet. Samtidig kan IKT bidra til samordning og samhandling mellom ulike offentlige virksomheter og utvikling av helhetlige og kvalitativt gode offentlige tjenestetilbud på tvers av forvaltningsnivåer og sektorer. Den teknologiske utviklingen går raskt. Nye teknologiske løsninger utvikles kontinuerlig, kapasiteten øker, og det skjer en sammen-smelting av tele- og datatjenester. Kompetanseutfordringene er formidable. Både ledere og ansatte i kommunesektoren er avhengig av oppdatert kunnskap om muligheter og begrensninger for å kunne ta i bruk nye løsninger og tilpasse arbeidsprosesser og rutiner. Samtidig skjer det viktige strukturelle endringer i kommunesektoren med regionalisering, utstrakt interkommunalt samarbeid, kommunesammenslåing, etablering av bedrifter og interkommunale selskaper mv.

Offentlige IKT-strategier og handlingsplaner må løpende tilpasses både den teknologiske utviklingen og andre endringsprosesser i samfunnet. Dette dokumen-

ENORGE-PLANEN

«eNorge 2009 – det digitale spranget» som ble offentliggjort i juni 2005 har tre målområder:

- Enkeltmennesket og det digitale Norge
- Innovasjon og vekst i næringslivet
- En samordnet og brukertilpasset offentlig sektor

Innenfor disse områdene er det formulert en rekke konkrete mål hvorav svært mange direkte eller indirekte angår kommunesektoren. Det gjelder bl.a. målsettinger om digital kompetanse, digitale tjenester, verdiskaping på grunnlag av offentlige data, elektronisk handel, digital samhandling i offentlig sektor, bruk av åpne standarder og åpen kildekode, gevinstrealisering mm. I planen er det pekt på at kommunesektorens innsats er avgjørende for ambisjonen om å effektivisere offentlig sektor.

(www.odin.dep.no/mod)

tet er ment å være en støtte for kommunene og fylkeskommunene i utviklingen av målsettinger og strategier for bruk av IKT i tiden framover. Dokumentet er knyttet opp til den siste eNorge-planen og understøtter en rekke av målsettingene og tiltakene i denne planen. Dokumentet har likevel en selvstendig status, med utgangspunkt i kommunenes og fylkeskommunenes ansvar for viktige offentlige velferdsoppgaver og tjenester.

Visjon for den digitale kommunen

eKommunen skal aktivt utnytte moderne informasjons- og kommunikasjons-teknologi til å skape tilgjengelig og effektiv forvaltning og gode tjenester til innbyggere og næringsliv!

Dette innebærer at den moderne eKommunen må:

- gi innbyggerne mulighet til å velge kommunikasjonskanal, men prioritere den digitale kanalen
- ivareta informasjonsbehovet for ulike brukergrupper på kommunens nettside/portal
- gi innbyggerne mulighet til å delta i demokratisk dialog på nettet om viktige samfunnsspørsmål
- gjøre flest mulig tjenester tilgjengelig på nett
- bruke IKT til å skape tjenester med høy kvalitet
- samhandle elektronisk med andre forvaltningsnivåer og offentlige virksomheter for å skape helhetlige offentlige tjenester
- ivareta personvernet og sørge for sikker informasjonsbehandling
- frigjøre ressurser gjennom effektivisering av forvaltningen ved bruk av IKT

Om KS' rolle

KS ønsker å være kommunesektorens viktigste utviklingspartner og har som ambisjon i samarbeid med medlemmene å bidra til IKT-utvikling langs flere veier:

- Ivareta kommunesektorens interesser overfor sentrale myndigheter, leverandører og andre interesseorganisasjoner
- Bidra til utvikling av hensiktsmessige standarder og kravspesifikasjoner for informasjonsutveksling, integrasjonsløsninger og felles verktøy, gjerne i samarbeid med sentrale myndigheter
- Inspirere og bidra til kompetanseutvikling i kommunesektoren gjennom forslag og anbefalinger, benchmarking, utvikling av veiledningsmateriell, etablering av nettverk for erfaringsutveksling mv.

KOORDINERINGSORGANET FOR EFORVALTNING

(KoeF) er et rådgivende organ under Moderniseringsdepartementet (FAD) som består av lederne for 14 statlige virksomheter samt 2 representanter for kommunesektoren. Arbeidet skal på overordnet nivå sørge for elektronisk samhandling innenfor og med offentlig sektor for å bidra til flere og bedre brukerrettede tjenester, kunnskaps- og næringsutvikling og bedre bruk av offentlige ressurser.

(www.odin.dep.no/mod)

KS deltar i Koordineringsorganet for eForvaltning (KoeF) og har regelmessige møter med politisk og administrativ ledelse i Moderniseringsdepartementet (FAD). KS deltar dessuten i en rekke råd, utvalg og arbeidsgrupper under ulike departement og statsetater som arbeider med IKT-spørsmål.

2 DIGITALE TJENESTER

Deltakelse for alle

Det er viktig at elektroniske tjenester og informasjon gjøres tilgjengelig og tilrettelegges for alle. Digitale skiller basert på for eksempel kompetanse, bosted eller inntekt skal unngås.

Når arbeidet med eKommunen videreføres, er det viktig at alle kan nå kommunen og fylkeskommunen elektronisk. KS har utarbeidet en kravspesifikasjon for kommunale og fylkeskommunale nettsteder som er i henhold til WAI-kravene¹ og Norge.no's kvalitetskriterier² som bygger på WAI. WAI-kravene har spesiell fokus på universell utforming, tilgjengelighet for mennesker med nedsatt funksjons-evne og teknologisk plattformuavhengighet.

Statistikk fra Statistisk sentralbyrå (SSB)³ viser at det er stor forskjell mellom husholdninger med høy og lav inntekt når det er snakk om hvem som har PC hjemme. Mens bare halvparten av alle husholdninger med inntekt under 200 000 hadde PC i 2004, hadde nesten alle husholdninger med inntekt over 600 000 PC hjemme. For å unngå et teknologisk skille basert på inntekt er det viktig å etablere lokale møteplasser med tilgang til Internett. Offentlige bibliotek er eksempel på møteplasser som allerede i dag er under utvikling.

I tillegg til disse møteplassene blir det viktigere enn tidligere å gjøre bruk av PC til en naturlig og selvfølgerlig del av barns og unges skoledag. Dette vil sikre at alle barn og unge får de samme mulighetene til å utvikle digitale ferdigheter, uavhengig av om de har PC hjemme eller ikke.

Alder er også en viktig faktor med tanke på kompetanse i faktisk bruk av PC og Internett. Tall fra SSB³ viser at mens 99 % av de mellom 16 og 24 år har brukt PC de siste 12 måneder, så har bare 36 % av de mellom 65 og 74 år brukt PC. Disse tallene viser at den økende andelen eldre i samfunnet er en viktig målgruppe når tilgjengelighet for alle er et mål. For denne målgruppen er kompetanseheving viktig for å kunne delta i det digitale samfunnet.



MÅL

- 1 I løpet av 2007 skal alle kommunale og fylkeskommunale nettsteder oppfylle Norge.no's kvalitetskriterier.

TILTAK

- 1 KS vil bidra til informasjons- og erfaringsutveksling knyttet til kvalitet og tilgjengelighet på kommunale nettsteder.

1 WAI = Web Accessibility Initiative (www.w3.org/WAI/)

2 Norge.no's kvalitetskriterier (www.norge.no)

3 Nøkkeltall om informasjonssamfunnet 2004 utgitt av Statistisk sentralbyrå (www.ssb.no)

eServicetorg

Etablering av elektroniske tjenester for innbyggere og næringsliv får stadig større fokus innen offentlig sektor. Mange kommuner er kommet langt i utformingen av kommuneportaler, med presentasjon både av informasjon og interaktive tjenester mot publikum som hovedelementer. Likevel er det behov for utvidet satsing dersom kommunene skal nå sentrale mål, slik de blant annet er definert i eNorge-planen.

Når mange kommuner nå er i ferd med å utvikle interaktive tjenester mot publikum, er det flere årsaker til dette. De to viktigste er kommunens ønske om å effektivisere interne prosesser samt at publikum i større grad ønsker å kommunisere med det offentlige gjennom selvbetjeningsløsninger på nettet.

Det faktum at 1,8 millioner nordmenn leverte selvangivelsen i 2005 elektronisk, bekrefter at nordmenn er fortrolige med Internett som kommunikasjonskanal mot det offentlige. Alle kommuner som ønsker å tilby interaktive tjenester, vil i stor grad utvikle de samme løsningene, eventuelt med noen lokale forskjeller. Kommunene bør derfor samarbeide rundt etablering av slike tjenester, enten gjennom lokalt samarbeid eller gjennom etablering av felles infrastruktur for mange kommuner. Kommunene kan gjennom samhandling og deling av teknologi gjøre tjenester med høy kvalitet, etter publikums behov og ønsker, tilgjengelig via Internett.

KS har derfor utviklet en kravspesifikasjon⁴ som kommunene kan bruke for å forenkle og effektivisere arbeidet med etablering og utvikling av e-servicetorg og sikre kvalitativt gode elektroniske tjenester. Kravspesifikasjonen med tilhørende veiledning har fokus på brukernes behov for gjenkjennelighet, enkel tilgang til informasjon fra hele den offentlige forvaltning, kategorisering av informasjon ut fra livssituasjoner, tilgjengelighet for alle brukergrupper, brukertilpasning («mitt servicetorg») og muligheter for innsyn og deltakelse i politiske prosesser. I tillegg er det lagt vekt på kommunenes muligheter for effektivisering gjennom innføring av interaktive selvbetjente løsninger samt krav til skalerbarhet og flyttbarhet, sikkerhet og personvern mv.



MÅL

- 1 I løpet av 2007 skal alle kommunale og fylkeskommunale interaktive tjenester mot innbyggere og næringsliv bygge på et felles offentlig standardisert grensesnitt.
- 2 I løpet av 2009 skal alle kommuner og fylkeskommuner tilby gode interaktive tjenester for innbyggere og næringsliv.
- 3 For de viktigste elektroniske tjenestene skal minst 75 % av brukerne benytte disse i 2009.
- 4 I løpet av 2009 skal 80 % av brukerne være fornøyd eller meget fornøyd med de elektroniske tjenestene.

TILTAK

- 1 KS vil etablere en felles skjemaplattform med den målsetting at alle kommuner skal kunne tilby sine innbyggere interaktive tjenester.

⁴ Kravspesifikasjon for eServicetorg (www.ks.no → Virksomheter → IKT)

- 2 KS vil utarbeide dokumentasjon og veiledningsmateriell som beskriver beste praksis knyttet til anskaffelse og implementering av kommunale portaler og interaktive tjenester. Kravspesifikasjonen/veilederen for etablering av eServiceorg vil bli videreutviklet og forbedret.
- 3 KS vil utvikle veileder for måling av brukertilfredshet med elektroniske tjenester.

Digital signatur

Elektronisk ID og signatur er nødvendig for å kunne innføre fullelektronisk kommunikasjon mellom kommunen og innbyggerne og næringslivet. Bruk av standardisert elektronisk signatur åpner for etablering og videreutvikling av en rekke offentlige tjenester.

MinSide og Altinn er eksempler på statlige portaler hvor sikker identifikasjon av brukeren er helt nødvendig for å kunne etablere sikre transaksjoner. Det samme kravet vil være gjeldende for kommuner som ønsker å etablere selvbetjeningsløsninger på nett.

Brønnøysundregistrene skal, på vegne av KS og Moderniseringsdepartementet (FAD), forvalte rammeavtale for en felles sikkerhetsportal for offentlig sektor. Formålet med sikkerhetsportalen er å gjøre det enkelt for offentlige virksomheter som ønsker å tilby interaktive tjenester mot publikum, å ta i bruk elektronisk ID og signatur. En rammeavtale som dekker både statlig og kommunal sektor, gir publikum mulighet til å gjenbruke én og samme ID mot mange offentlige tjenester. Etablering og bruk av den offentlige sikkerhetsportalen vil bety et sikkerhetsløft for hele den offentlige forvaltning.



MÅL

- 1 I løpet av 2008 skal alle kommuner og fylkeskommuner tilby brukerne autentisering gjennom sikkerhetsportalen for relevante tjenester.
- 2 I løpet av 2006 skal alle kommuner og fylkeskommuner som er medvirkende i rammeavtalen for felles sikkerhetsportal, ha lagt planer for anvendelse av denne funksjonaliteten i sine portaler.

TILTAK

- 1 KS vil, i samarbeid med Brønnøysundregistrene, utvikle en veileder for kommunenes bruk av sikkerhetsportalen.

Innbyggerportalen MinSide skal bli et offentlig elektronisk servicekontor på Internett der innbyggerne kan få utført elektroniske tjenester med utgangspunkt i en personlig side med sikker pålogging. MinSide skal være en persontilpasset tjeneste hvor relevant informasjon om og for hver enkelt innbygger er tilgjengelig ett sted. Målsettingen er at alle relevante statlige, fylkeskommunale og kommunale tjenester vil bli tilgjengelige på MinSide. MinSide skal kunne nås både via Norge.no og fra kommunale og fylkeskommunale portaler.

(www.odin.dep.no/mod)

Personvern

Utfordringene knyttet til personvern har endret seg radikalt de siste årene ved at kommunikasjon i større grad enn tidligere skjer via elektroniske kanaler som chat, sms og e-post. De fleste e-poster som sendes i dag, er dårlig beskyttet mot personer som ønsker å få fatt i innholdet. Det er heller ingen garanti for at det kommuniseres med rett person.

I forbindelse med utarbeiding av kravspesifikasjon for PKI⁵ ble det enighet om å innføre to standarder for elektronisk signatur; Person Høy gjelder for kommunikasjon med svært sensitiv informasjon, og Person Standard gjelder for kommunikasjon hvor innholdet er mindre sensitivt. Etableringen av felles sikkerhetsportal med disse to standardformene for elektronisk signatur vil gjøre det mulig å sikre at innholdet ikke kan leses av andre enn mottaker. Samtidig kan mottaker være sikker på hvem avsender er.

Når en person søker på eller sender ut informasjon på Internett, legges det igjen elektroniske spor som vedkommende i liten grad har kontroll over. I mange tilfeller er det også vanskelig å vite hvilken informasjon som legges igjen. Ved bruk av sikkerhetsportalen kan kommunikasjonen sikres gjennom kryptering av innhold og elektronisk signatur som unikt identifiserer avsender og mottaker av en elektronisk melding.

Etablering av selvbetjeningsløsninger og elektroniske publikumstjenester via portaler representerer nye utfordringer mht. personvernet. Selv om innføring av elektronisk ID og signatur gir muligheter for bedre sikkerhet, er det viktig at kommuner og fylkeskommuner gjennomfører risikoanalyser for å avdekke mulige sikkerhetshull og utarbeider rutiner som sikrer at sensitive opplysninger ikke kommer på avveie.



MÅL

- 1 I løpet av 2006 skal alle kommuner og fylkeskommuner som tilbyr portaltjenester gjennom egen portal eller i annen form, ha gjort risikoanalyser i forhold til personvern.

TILTAK

- 1 KS vil bidra til informasjons- og erfaringsutveksling knyttet til personvern opp mot kommunale portaltjenester.

⁵ PKI = Public Key Infrastructure – infrastruktur for krypterings- og signeringsløsninger basert på offentlige nøkler

3 DIGITAL FORVALTNING

Elektronisk samarbeid i helse- og sosialsektoren

En helhetlig satsing på IKT vurderes av mange som det mest virkningsfulle tiltaket for styrket kvalitet og effektivitet i helse- og sosialsektoren. Legekontorer, sykehjem, tannklinikker og helseforetak er i dag helt avhengig av IKT for å kunne fungere. Samtidig har Internett blitt en naturlig kanal for dialog med en voksende andel av befolkningen. Det elektroniske samarbeidet mellom ulike ledd i tjenesteyting og forebyggende arbeid er også økende.

Likevel ser vi at potensialet til IKT-investeringer i sektoren kun er hentet ut i begrenset grad. Papirbaserte og IKT-baserte løsninger eksisterer ofte side om side. Dette betyr dobbeltarbeid og tvetydighet i håndtering av informasjon. Ulike teknologiløsninger og mangel på standarder hindrer samarbeid både innen og mellom virksomheter.

Informasjonsflyten mellom kommunal helse- og sosialtjeneste og spesialisthelsetjenesten er ofte mangelfull. Dette kan for eksempel resultere i at sykepleiere i hjemmesykepleie og ved sykehjem ikke får tilgang til nødvendig informasjon om sine pasienter. Det er også påvist at det kan være dårlig overensstemmelse mellom medikamentkortene i journalene hos fastlegene, i spesialisthelsetjenesten og i hjemmesykepleien. Dessuten har vi i begrenset grad gjort de endringene i organisasjon og arbeidsprosesser som kreves for å realisere mulighetene IKT-løsningene gir. Mange av disse utfordringene er beskrevet i strategidokumentet *S@mspill 2007*.

En viktig utfordring for kommunene i tiden framover blir å knytte seg til en infrastruktur som muliggjør elektronisk samarbeid med andre deler av helse- og sosialtjenesten. Elektroniske løsninger basert på nasjonale standarder og anbefalinger bør i større grad tas i bruk innenfor pleie- og omsorgstjenestene når det gjelder bl.a. journalføring, rapportering, arbeidsplanlegging, deling av informasjon om bruk av legemidler samt fagstøtte og tilgang til ulike kunnskapskilder.

FRAMTIDSBILDE

Informasjonsutveksling innen og mellom helse- og omsorgstjenestene vil i framtiden i hovedsak skje elektronisk. Alle helse- og omsorgsinstitusjoner vil være koblet til høyhastighetsnett. Timebestilling, epikriser, henvisninger, laboratoriesvar og resepter er eksempler på informasjon som vil bli utvekslet elektronisk. Den elektroniske pasientjournalen vil stå sentralt i helsevesenets samhandling. Elektroniske medisinkort vil gi bedre oversikt over medikamentbruk for den enkelte pasient. Pasientene vil i større grad være forvaltere av egen helseinformasjon og vil kunne hente og sende informasjon til helsepersonell fra ulike arenaer. Hjemmearenaen vil inkluderes i forebygging, behandling og oppfølging av pasienter og pårørende. Nettet vil bli benyttet til egenomsorg og delt beslutningstaking. Personell i hjemmesykepleie vil i stor grad benytte elektroniske hjelpemidler for registrering, innhenting og formidling av helseinformasjon. Telemedisinske tjenester vil bli videreutviklet i tråd med nye muligheter knyttet til bl.a. robotkirurgi, nanoteknologi, genteknologi og andre avanserte behandlingsformer.

S@mspill 2007 er den nasjonale strategien for IT-utvikling i helse- og sosialsektoren. Visjonen er at pasientenes møte med tjenestene skal oppleves som helhetlige, uavhengig av nivå. Strategien omfatter et «kommuneprogram» hvor seks kommunale fyrtårn følges over tre år. Fyrtårnene skal bidra til en samordnet utvikling mellom kommunal helse- og sosialtjeneste og spesialisthelsetjenesten. Prosjektene skal virke stimulerende gjennom å synliggjøre mulighetene og dokumentere gevinstene.

(www.shdir.no/samspill)



MÅL

- 1 I løpet av 2007 skal alle kommuner være knyttet til Norsk helsenett og kunne kommunisere elektronisk med andre aktører i helse- og sosialsektoren.
- 2 I løpet av 2008 skal informasjonsutvekslingen mellom helsetjenesten og pleie- og omsorgstjenesten i kommunene i hovedsak skje elektronisk.
- 3 I løpet av 2008 skal all lagring og utveksling av informasjon i kommunal helse- og sosialtjeneste være basert på nasjonale standarder og tilfredsstillende nasjonale krav til informasjonssikkerhet.⁶

TILTAK

- 1 KS vil gjennomføre forhandlinger om normalavtale for kommunenes tilknytning til Norsk helsenett.
- 2 KS vil bidra til utvikling av nødvendige standarder for lagring og utveksling av informasjon i helse- og sosialsektoren i samarbeid med andre sentrale aktører.
- 3 KS vil bidra til erfarings- og kunnskapsspredning knyttet til Kommuneprogrammet i S@mspill 2007.

IKT for ny arbeids- og velferdsforvaltning

Stortinget har vedtatt ny organisering av den offentlige arbeids- og velferdsforvaltningen.⁷ Hovedelementene i reformen er at det skal opprettes en ny statlig etat som tar opp i seg oppgavene fra dagens arbeidsmarkedsetat og trygdeetat og at det etableres arbeids- og velferdskontorer i kommunene i samarbeid mellom kommunene og staten. Formell etablering av en ny statlig arbeids- og velferdsetat skal skje i 2. halvår 2006, mens de lokale arbeids- og velferdskontorene i det all vesentlige skal være på plass innen 2010.

Etablering av ny arbeids- og velferdsforvaltning representerer store utfordringer mht. utvikling, implementering og anvendelse av felles IKT-løsninger. Det er utarbeidet planer for innføring av kortsiktig basisløsning fra 01.01.2007 for å kunne starte utrulling av felles førstelinjekontorer.⁸ Basisløsningen vil bestå av infrastruktur og basistjenester, fagsystemer og fellesfunksjonalitet samt portalløsninger. Det er bl.a. forutsatt at det stilles krav til grensesnittene mellom statens systemer og sosialsystemene i kommunene som skal muliggjøre tilgang på tvers av etatsgrensene. På sikt vil det være aktuelt å utvikle felles kravspesifikasjon til sosialsystemene i kommunene som sikrer full interoperabilitet mot statens systemer.

Tilrettelegging og tilpassing av lokale IKT-løsninger vil kreve en betydelig egeninnsats fra kommunenes side, særlig mht. infrastruktur og informasjonssikkerhet. Det vil også bli nødvendig med en betydelig innsats når det gjelder opplæring av personell som skal inngå i de nye førstelinjekontorene. Det er viktig at kommunesektoren deltar aktivt i utvikling og tilrettelegging av de nye løsningene slik at overgangen til ny organisasjon oppleves positivt for brukerne av tjenestene.

⁶ Norm for informasjonssikkerhet i helse- og sosialsektoren (Shdir)

⁷ St.prp. nr. 46 (2004–2005) Ny arbeids- og velferdsforvaltning

⁸ Rapport om felles grunnprinsipper for IT-arkitektur og krav til informasjonssikkerhet for Ny arbeids- og velferdsforvaltning (www.odin.dep.no/asd)



MÅL

- 1 I løpet av 2009 skal alle kommuner, i samarbeid med den statlige arbeids- og velferdsetaten, ha etablert fullverdig IKT-løsning for felles førstelinjekontorer.

TILTAK

- 1 Som grunnlag for etablering av arbeids- og velferdskontorer i kommunene vil KS inngå rammeavtale med staten og ev. utvikle norm for lokale samarbeidsavtaler mellom statsetaten og den enkelte kommune.
- 2 KS vil sørge for at kommunesektorens interesser og behov blir ivare tatt ved utvikling av nye IKT-løsninger for arbeids- og velferdsforvaltningen gjennom tilrettelegging for aktiv deltakelse fra kommunene i sentralt planleggings- og utviklingsarbeid.
- 3 KS vil sørge for utvikling av felles kravspesifikasjon for sosialsystemer i kommunene.

IKT i grunnutdanningen/digital kompetanse

Digital kompetanse er den kompetansen som bygger bro mellom ferdigheter som å lese, skrive og regne, og den kompetansen som kreves for å ta i bruk nye digitale verktøy og medier på en kreativ og kritisk måte. Alle elever i norsk skole bør ha gode muligheter til å tilegne seg den digitale kompetansen som er nødvendig for fullverdig deltakelse i framtidig samfunns- og arbeidsliv.

I dag er informasjons- og kommunikasjonsteknologien tatt i bruk i svært ulik grad innenfor utdanningssektoren. Noen kommuner og skoler har utstyrt alle elever og lærere med egne PC-er med nettilknytning og bruker utstyret aktivt i pedagogisk sammenheng. I andre kommuner må flere enn 20 elever dele på hver PC⁹, og mange steder brukes utstyret minimalt. Undersøkelser gjennomført av Forsknings- og kompetansenettverket for IT i utdanningen (ITU)¹⁰ har vist at elevene i gjennomsnitt bruker IKT-utstyr mindre enn 1 time pr. uke i grunnskolen. Når det gjelder nettilknytning, viser en undersøkelse gjennomført av KS¹¹ at mange skoler har tilknytning med langt mindre båndbredde enn det som er nødvendig for å kunne utnytte nettet effektivt i pedagogisk sammenheng.

Når det gjelder videregående skole, er PC-dekningen bedre enn i grunnskolen, og det er mindre forskjell skolene imellom. Også internettilknytning og linjekapasitet er gjennomgående bedre i vide-

FRAMTIDSBILDE

Morgendagens skole vil være en moderne «arbeidsplass» – en læringsarena der fysisk utforming, organisering, teknologi og andre hjelpemidler er tilrettelagt for varierte, fleksible og individuelt tilpassede arbeidsformer. Både lærere, skoleledere og elever vil ha mulighet for å kommunisere og samarbeide over nett med ulike private og offentlige aktører lokalt, nasjonalt og internasjonalt. Nettet vil kunne brukes av elever og lærere når de arbeider hjemmefra, til informasjonsformidling fra skolen, oppfølging av elevarbeid for foresatte og kommunikasjon mellom foresatte og lærere. Læreplaner og eksamensformer vil være tilpasset skolens moderne arbeidsformer og bruk av IKT. Skolen vil kunne være et ressurscenter i lokalsamfunnet, der også voksne kan få utviklet sin kompetanse. Gjennom tilgang på nettbaserte læringsressurser kan alle delta i etter- og videreutdanning, uavhengig av tid og sted.

9 GSI 2004, UFD (www.odin.dep.no/ufd)

10 IT-monitor 2003, Forsknings- og kompetansenettverk for IT i utdanning (ITU) (www.itu.no)

11 Planer og involvering i bredbånd i norske kommuner 2005, SINTEF MRB/KS (www.ks.no → Aktiviteter → IKT)

regående skole enn i grunnskolen. Likevel er det langt igjen før situasjonen kan betegnes som tilfredsstillende.

Program for digital kompetanse 2004–2008 beskriver utfordringer og målsettinger for å nå visjonen om «Digital kompetanse for alle». Målsettingene innebærer bl.a. at alle utdanningsinstitusjoner i 2008 skal ha tilgang til infrastruktur og tjenester av høy kvalitet og at digital kompetanse skal stå sentralt i opplæringen på alle nivåer. Ambisjonen er at det norske utdanningssystemet skal være blant de fremste i verden når det gjelder pedagogisk utnyttelse av IKT i undervisning og læring. I de nye læreplanene for grunn- og videregående skole fra 2006 er bruk av digitale verktøy en av fem grunnleggende ferdigheter som skal integreres i læreplanene i alle fag og på alle nivåer. Kommuner og fylkeskommuner vil i hovedsak være ansvarlig for finansiering av satsingen innenfor grunnutdanningen.

(www.odin.dep.no/ufd)

Kommunesektoren står samlet sett overfor store utfordringer dersom visjonen om digital kompetanse for alle skal nås. Disse utfordringene dreier seg både om anskaffelse og drift av utstyr og nettverk, anskaffelse og bruk av pedagogisk programvare, tilpassing av undervisningslokaler til nye undervisningsformer og ikke minst kompetanseutvikling av skoleledere og pedagogisk personell. Kostnadene forbundet med gjennomføring av tiltakene vil kunne bli omfattende både samlet sett og for den enkelte kommune og fylkeskommune.

Til støtte for den enkelte kommune/fylkeskommune og skole i planlegging og anskaffelse av IKT-infrastruktur har KS i samarbeid med Utdannings- og forskningsdepartementet utarbeidet et veiledningshefte.¹² Veiledningsheftet gir en kortfattet innføring i ulike problemstillinger når det gjelder bredbånd,

anskaffelse av maskin- og programvare, driftsløsninger og avtaleverk.



MÅL

- 1 I løpet av 2008 skal alle elever kunne bruke moderne IKT-verktøy, programvare og kommunikasjonsnett integrert i undervisningen.
- 2 I løpet av 2006 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha lagt konkrete planer for hvordan denne målsettingen skal nås.

TILTAK

- 1 KS vil i samarbeid med Utdannings- og forskningsdepartementet / Utdanningsdirektoratet utvikle veiledningsmaterieell og gjennomføre kompetanseutviklingstiltak rettet mot skoleledere og skoleeiere.
- 2 KS vil sørge for at kostnadene forbundet med gjennomføring av Program for digital kompetanse synliggjøres og drøftes i forbindelse med konsultasjonene med regjeringen om kommuneøkonomien.

Kart- og geodata

Kartdata og geografisk informasjon spiller en viktig rolle både i samfunnsplanlegging og for verdiskaping og utvikling av tjenester rettet mot næringslivet og innbyggerne. Tilgang på geodata er avgjørende for kommunal saksbehandling og utvikling av kvalitativt gode tjenester. For næringslivet ligger det betydelige verdiskapingsmuligheter i å utvikle tjenester på grunnlag av geografisk informasjon.

¹² Innkjøpsguiden. Anbefalinger om anskaffelse av IKT-infrastruktur i grunnutdanningen. KS/UFD

Kommunene har et vesentlig ansvar for kartlegging, lagring og formidling av geodata i samarbeid med bl.a. Statens kartverk. Samarbeidet har vært organisert gjennom Geovekst¹³ og Arealis¹⁴. Geovekst har hatt fokus på felles finansiering og etablering av basis geodata, mens Arealis har hatt fokus på å få temainformasjon fra forskjellige virksomheter til å spille sammen og gjøres kjent på tvers av forvaltningsgrenser og -nivåer.

Norge digitalt åpner muligheter for å modernisere arbeidsmåter innenfor offentlig sektor ved hjelp av moderne IKT. Teknologiske løsninger kan tas i bruk for å koble sammen ulike fagområder. Enkel tilgang til stedfestet informasjon fra kommunene på Internett vil bidra til å bygge kunnskapssamfunnet og sikre bærekraftig forvaltning og utvikling. Det er viktig at kommunene deltar aktivt i Norge digitalt og løpende oppdaterer og tilgjengeliggjør sine data gjennom Norge digitalt-samarbeidet.¹⁵ Samtidig er det viktig at Geovekst-samarbeidet videreføres og eventuelt utvides til nye deltakere.



MÅL

- 1 I løpet av 2007 skal alle kommuner og fylkeskommuner være part i Norge digitalt.

TILTAK

- 1 KS vil bidra til å utvikle hensiktsmessige partsavtaler for Norge digitalt.
- 2 KS vil bidra til at flest mulig kommuner deltar i Geovekst og til videreutvikling av Geovekst-samarbeidet.

Elektronisk handel

E-handel er et virkemiddel for økt samhandling mellom innkjøpere og leverandører som synliggjør hele verdikjeden under ett og der verdiskapingen ikke bare måles i rene penger, men også i samfunnsnytte.

Offentlige anskaffelser er pålagt en rekke restriksjoner gjennom internasjonale handelsavtaler og lov om offentlige anskaffelser med forskrifter. Av dette følger grunnleggende krav om konkurranse, likebehandling, etterprøvbarhet og forutsigbarhet. Den offentlige markedsplassen *ehandel.no*¹⁶ er etablert bl.a. for å ivareta disse hensynene, og for å effektivisere anskaffelsesprosessen i offentlige virksomheter. E-handel over Markedsplassen bidrar til utvikling og anvendelse av digitale løsninger i forholdet mellom leverandører og offentlige innkjøpere i en dynamisk prosess der standardisering og erfaringsdeling er viktige faktorer.

¹³ Geovekst (www.statkart.no)

¹⁴ Arealis (www.statkart.no)

¹⁵ St.meld. nr. 30 (2002–2003) Norge digitalt – et felles fundament for verdiskaping (www.odin.dep.no/md)

¹⁶ Markedsplassen ehandel.no (www.ehandel.no)

Norge digitalt er et omfattende samarbeid mellom ulike offentlige og private virksomheter om registrering, lagring og formidling av geodata. Målsettingen er bl.a. at alle offentlige virksomheter som har et geodata-ansvar eller er store brukere, skal medvirke til etablering, drift og vedlikehold av den nasjonale infrastrukturen. Organisering og finansiering av Norge digitalt baseres på avtaler mellom partene.

(www.statkart.no)

Moderniseringsdepartementet (FAD) har hatt ansvaret for etablering av Markedsplassen og står som garantist for utvikling og kontinuitet, mens selve driften er overlatt til en kommersiell aktør. Brukerne, i dialog med kontraktspartene, deltar i den løpende utviklingen. Markedsplassen har siden etableringen i 2002 hatt en lavere vekst i omsetning og antall brukere enn forventet, men viser nå raskere vekst. Årsakene kan være knyttet både til kostnader ved å ta verktøyet i bruk, mangel på ledelsesforankring og kompetanse hos brukerne og til dels uvilje mot å endre tilvante rutiner. Som andre infrastrukturtiltak er Markedsplassen avhengig av «kritisk masse» før nytten kan synliggjøres og gevinster hentes ut. Derfor er det viktig at kommuner og fylkeskommuner tar en strategisk beslutning om å bruke Markedsplassen som virkemiddel for å effektivisere forsyningskjeden.

Et annet verktøy som kan bidra til e-handel og mer effektive anskaffelsesprosesser, er KS Registeret GAR, det generiske artikkelregisteret for anbudsforespørsel og e-handel.¹⁷ Også her er det viktig at kommuner og fylkeskommuner tar verktøyet i bruk og sørger for «kritisk masse» slik at det blir mulig å vedlikeholde og utvide registeret til nye varegrupper.

Elektronisk fakturering er et område hvor det er forholdsvis enkelt å dokumentere og hente ut gevinster. Mange kommuner har tatt i bruk scanning av innkomne fakturaer for å forenkle attestasjons-, anvisnings- og betalingsrutiner. Utgående e-faktura er mindre utbredt men representerer muligheter for betydelige effektiviseringsgevinster.

EFAKTURA KAN SPARE KOMMUNENE FOR MILLIONER

Senter for statlig økonomistyring (SSØ) har i 2005 gjennomført analyser som viser at det offentlige kan spare 444 millioner i året ved å gå over til å sende fakturaer elektronisk. Kommunene sender ut over 25 millioner fakturaer årlig. Besparelser ved overgang til eFaktura vil på portokostnader alene utgjøre betydelige beløp. I tillegg vil kvaliteten på innbetalinger bedres betraktelig, det er også gjennomført undersøkelser som viser at kunder som tilbys e-faktura, i gjennomsnitt blir bedre betalere.



MÅL

- 1 I løpet av 2007 skal et flertall av kommunene og alle fylkeskommunene ha tatt i bruk løsninger for elektronisk fakturering.
- 2 I løpet av 2008 skal et flertall av kommunene og alle fylkeskommunene ha innført elektroniske innkjøp og elektronisk handel og tatt i bruk tilgjengelige verktøy som Markedsplassen ehandel.no og KS Registeret GAR.

TILTAK

- 1 KS vil utvikle veiledningsmateriell og bidra til informasjons- og erfaringsutveksling mht. innføring av elektronisk fakturering og elektroniske innkjøp.

Interkommunalt IKT-samarbeid

Interkommunalt samarbeid er et virkemiddel for bedre og mer effektive kommunale tjenester. IKT gir muligheter for å samarbeide om oppgaveløsning i «sann tid», uavhengig av fysisk plassering av personell og teknisk utstyr. En viktig forutsetning vil som regel være at det er etablert bredbåndsforbindelse med tilstrekkelig kapasitet til å håndtere oppgavene.

¹⁷ KS Registeret GAR (www.ks.no → Tjenester → Anskaffelser)

Mange kommuner samarbeider om ulike oppgaver på IKT-området. Det kan dreie seg om rent faglig samarbeid, oppretting av felles driftsstøtte, at ansvaret for drift og vedlikehold overlates til en annen kommune (vertskommune) eller at det etableres interkommunale selskaper. Det er også mange eksempler på kommuner som samarbeider om administrative oppgaver som økonomi, lønn og innkjøp og drift av ulike fagsystemer innenfor f.eks. byggesaksbehandling, landbruk og miljø, planlegging, helse- og sosialtjenester og skole. I tillegg er det mange kommuner som samarbeider om utbygging av bredbånd.^{18, 19}

Mulighetene for effektivisering og bedre ressursutnyttelse gjennom interkommunalt samarbeid med IKT som verktøy er likevel på langt nær utnyttet. Spesielt gjelder dette ressurskrevende områder som helse- og sosialtjenester, pleie og omsorg og skole/utdanning. Særlig for mindre kommuner med begrensede ressurser bør det være aktuelt med deling av oppgaver og etablering av faglige nettverk og kompetansesentra som kan ivareta felles oppgaver basert på bruk av IKT.

Erfaringer og kunnskap om interkommunalt IKT-samarbeid er i liten grad systematisert. Det er behov for arenaer for erfaringsutveksling og utvikling av veiledningsmateriell om prosess, metode og modeller.



MÅL

- 1 I løpet av 2007 skal alle kommuner ha vurdert mulighetene for effektivisering og kvalitetsheving av forvaltning og tjenesteproduksjon gjennom interkommunalt samarbeid basert på bruk av IKT.

TILTAK

- 1 KS vil utvikle veiledningsmateriell om interkommunalt IKT-samarbeid.
- 2 KS vil bidra til erfaringsutveksling og kompetanseheving på området, bl.a. gjennom KS IKT-forum.

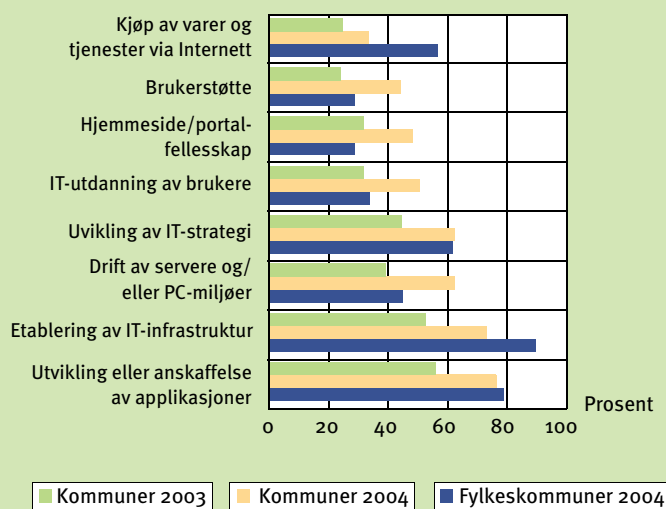
Informasjonssikkerhet

Ny teknologi og økt kompleksitet øker kravene til informasjonssikkerhet i kommunesektoren. Brannmur og virusbeskyttelse er nødvendig, men det er like viktig å skape en god sikkerhetskultur og innarbeide gode rutiner. I dag utgjør bruk av mobile enheter, minnepinner og trådløst nettverk et trusselbilde som er totalt annerledes enn for bare noen få år siden.

¹⁸ HØYKOM-rapport 405 Interkommunalt IKT-samarbeid (www.hoykom.no)

¹⁹ KOSTRA 2004 Bruk av IKT i kommunesektoren (www.ssb.no)

Andelen kommuner og fylkeskommuner som samarbeider med andre kommuner/myndigheter på ulike IKT-oppgaver 2003–2004. Prosent



Kilde: SSB

God informasjonssikkerhet handler ikke bare om å verne konfidensiell informasjon fra å komme på avveie. Virksomheten må også kunne stole på at data er korrekte og at de som trenger informasjon får tilgang til den. Når tjenester fra den offentlige sikkerhetsportalen etter hvert utvikles for stat og kommuner, vil stadig mer av dialogen mellom publikum og det offentlige gjennomføres elektronisk. En omfattende gjennomgang av sikkerhetsaspektet i denne forbindelse er helt nødvendig for å kunne sikre at personlige data kun gjøres tilgjengelig for dem som er autorisert til å motta denne informasjonen.

Når informasjonssikkerhet skal prioriteres og implementeres, er det helt nødvendig å forankre mål og planer i hele organisasjonen. Bedring av sikkerhet er ikke et prosjekt som har en startdato og en sluttdato, men er en pågående prosess. Det har tidligere vært sterkt fokus på at sikkerhet er et ansvar som ligger hos ledelsen, men for å oppnå god sikkerhet må i tillegg alle ansatte både forstå og følge de rutiner og prosedyrer som danner grunnlaget for god sikkerhet.

Datatilsynet har laget en egen veileder for kommuner og fylkeskommuner med fokus på behandling av sensitive personopplysninger.²⁰ Helse- og sosialdirektoratet arbeider med en norm for informasjonssikkerhet i helse- og sosialsektoren.²¹



MÅL

- 1 I løpet av 2006 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha innarbeidet sikkerhetsrutiner i henhold til de gjeldende retningslinjene som er gitt av Datatilsynet.

TILTAK

- 1 KS vil etablere samarbeid med Datatilsynet og Nasjonalt senter for sikkerhet for å sikre at retningslinjer og veiledere for sikkerhet er oppdatert i forhold til utviklingen i kommunesektoren.

²⁰ Veileder for kommuner og fylker (www.datatilsynet.no)

²¹ Norm for informasjonssikkerhet i helse- og sosialsektoren (www.shdir.no)

4

INFRASTRUKTUR OG STANDARDISERING

Åpne standarder / IT-arkitektur

Programvaremarkedet favoriserer det produktet flest bruker, og slik oppstår det gjerne monopolsituasjoner innenfor segmenter av markedet. Dette er en uheldig situasjon for kommunene som kundegruppe. Noen kommuner er i en del tilfeller låst til enkelte leverandører fordi ingen konkurrenter kan tilby produkter som kan kommunisere med de systemene som det allerede er investert i.

Gjennom å definere felles IKT-standarder for offentlig sektor basert på gjeldende internasjonale åpne standarder vil man kunne sikre bedre samhandling mellom offentlige virksomheter også på tvers av forvaltningsnivåer, uavhengig av leverandører. Kommuner og fylkeskommuner bør ved framtidige anskaffelser legge til grunn at leverandører skal støtte åpne standarder, i henhold til de føringer som er gjeldende for offentlig sektor.

Innføring av elektronisk forvaltning i kommunesektoren forutsetter at systemene i offentlig sektor kan samhandle seg imellom og med innbyggere og næringsliv på en bedre måte enn i dag.

Elektronisk samhandling er en viktig grunnstein i moderniseringen av offentlig sektor. Hovedmålsettingene med en samordnet og brukertilpasset offentlig sektor er å løse konkrete utfordringer knyttet til effektivitet og publikums opplevelse av de tjenester det offentlige tilbyr. Publikum vil i framtiden kunne være i kontakt med det offentlige uten å måtte tenke på om det er stat, fylkeskommune eller kommune som er ansvarlig for den aktuelle tjenesten

I Moderniseringsdepartementets (FADs) rapport om åpne standarder og åpen kildekode²² beskrives tjenesteorientert arkitektur som en mulig vei å gå for å legge grunnlaget for en utvikling hvor «det offentlige» snakker bedre sammen.



MÅL

- 1 I løpet av 2007 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha innarbeidet krav til åpne standarder i sine styringsdokumenter for IKT.
- 2 I løpet av 2009 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha implementert gjeldende krav til bruk av åpne standarder.

TILTAK

- 1 KS vil påvirke leverandørene til å tilpasse bruk av åpne dokumentformater i sine systemer.

²² Bruk av åpne IT-standarder og åpen kildekode i offentlig sektor (www.odin.dep.no/mod)

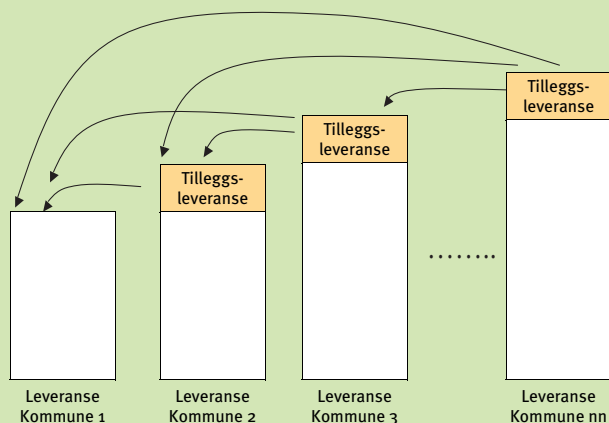
- 2 KS vil etablere et sett av forvaltningsstandarder for data- og dokumentutveksling i kommunal sektor basert på gjeldende statlige standarder.

Åpen kildekode / Fri programvare

Det er en klar trend både i Norge og andre europeiske land at anvendelse av åpen kildekode i offentlig sektor er blitt mer utbredt de siste årene. Bakgrunnen for dette er blant annet at programvare basert på åpen kildekode gir større leverandørfrihet, bedre mulighet for lokal næringsutvikling og økt konkurranse.

Fri programvare er delingskultur

Fri programvare er delingskultur. Den funksjonaliteten som en kommune ved en senere leveranse utvikler for seg, deles med de kommunene som har fått leveranse tidligere. Disse får informasjon (som for eksempel varsling gjennom en supportavtale) om endringen og kan kjøpe tjenester for oppgraderingen dersom de ikke kan gjøre dette selv.



Åpen kildekode er basert på tanken om samhandling og deling av både teknologi og kompetanse. Med utgangspunkt i at alle kommuner i hovedsak skal utvikle de samme teknologiske tjenestene mot publikum kan det være store gevinster å hente ved å etablere et «økosystem» av kommuner som utvikler for eksempel portalfunksjonalitet og IP-telefoni basert på åpen kildekode og deler denne funksjonaliteten med andre kommuner innenfor samme økosystem.



MÅL

- 1 I løpet av 2007 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha vurdert bruk av åpen kildekode i sine styringsdokumenter for IKT.

TILTAK

- 1 KS vil gjennomføre tiltak som øker forståelsen og kunnskap knyttet til anvendelse og implementering av systemløsninger basert på åpen kildekode.

Integrasjon/interoperabilitet

I mange land arbeides det med løsninger for integrasjon mellom «front office» og «back office», dvs. mellom portalløsninger, sak/arkiv-systemer og fagsystemer. Mangel på integrasjon og muligheter for sømløs overføring av data mellom sak/arkiv-systemer og fagsystemer, databaser og portalløsninger er trolig den største hindringen for automatisert saksbehandling. Årsaken er at løsningene er levert av forskjellige leverandører slik at de ikke «snakker sammen». Integrasjon er nødvendig for å kunne tilby elektroniske selvbetjeningsløsninger for publikum og næringsliv. Ved å sørge for sømløs overføring av data mellom ulike systemer vil en også i betydelig grad kunne effektivisere offentlig saksbehandling og sikre bedre datakvalitet.

KS har utarbeidet en kravspesifikasjon for integrasjon mellom sak/arkiv-systemer og fagsystemer som blir testet ut i fire pilotkommuner høsten 2005. Både

utviklingen av kravspesifikasjon og piloteringen skjer i samarbeid med de viktigste sak/arkiv-leverandørene. Samarbeidet skal sikre at kravspesifikasjonen blir en de-facto standard som innarbeides i leverandørenes produkter.

Kravspesifikasjonsarbeidet bør videreføres til nye områder, som f.eks. økonomisystemer, lønns- og personalsystemer, sosialsystemer mv., både for å sikre integrasjon mot andre systemer og for å forenkle spesifikasjonsarbeidet for kommunene i forbindelse med anskaffelse av nye systemer. Når det gjelder økonomiområdet, er det særlig aktuelt å se på standardisering av faktureringsløsninger som er knyttet til ulike fagsystemer. Standardiserte krav til sosialsystemer vil bli nødvendig i forbindelse med NAV-reformen.



MÅL

- 1 I løpet av 2008 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha tatt i bruk saksbehandlingsløsninger som sikrer sømløs overføring av data mellom portaler, databaser, sak/arkiv-systemer og fagsystemer for de viktigste tjenesteområdene.

TILTAK

- 1 KS vil utvikle kravspesifikasjoner for økonomisystemer, lønns- og personalsystemer og sosialsystemer og ev. andre systemer som er avgjørende for mer effektiv administrasjon og saksbehandling.

Bredbånd

Utbygging av bredbånd og etablering av bredbåndstjenester blir av mange karakterisert som en av de viktigste begivenheter i moderne tid, ofte sammenlignet med utbyggingen av jernbanen eller telefonnettet. Bredbåndsutbygging står svært høyt på listen over prioriterte oppgaver i de fleste industrialiserte land.

Bredbåndsutbygging blir vurdert som et viktig virkemiddel for verdiskapende virksomhet. Spesielt gjelder dette distriktsutbygging og muligheten for at bedrifter i distriktene via bredbånd skal få en nærhet til nasjonale og internasjonale markeder som gjør at de kan konkurrere på tilnærmet like vilkår med mer sentralt plasserte virksomheter.

Offentlig sektor står sentralt i argumentasjonen for viktigheten av bredbånd. Deler av offentlig sektor har vært utpekt som viktige satsingsområder for bredbåndsutbygging. Spesielt gjelder dette utdanningssektoren, helsesektoren og offentlig administrasjon. Målsettingen er at bredbånd skal bidra til å forbedre offentlige tjenester gjennom økt elektronisk samarbeid og samordning på tvers av sektorgrenser og forvaltningsnivåer, utvikling av nye elektroniske tjenester og mer effektiv oppgaveløsning. HØYKOM-pro-

INTEGRASJONSPROSJEKTET

Integrasjonsprosjektet i regi av KS har som hovedmålsetting å utarbeide, teste, publisere og bidra til implementering av en nasjonal standard for integrasjon inn mot Noark-baserte arkivsystemer. Standarden baserer seg på XML og Webservices for meldingsutveksling. Implementering av standarden prøves ut i kommunene Arendal, Kristiansand, Lillesand og Lyngdal. Dette er kommuner som alle har avanserte løsninger for sak/arkiv, publikumsportaler og internettbasert selvbetjening for innbyggerne.

(www.ks.no → Aktiviteter → IKT)

HØYKOM-programmet har som mål å øke kompetansen om og bruken av bredbåndrelaterte tjenester for å stimulere til økt bruk og etterspørsel etter bredbåndstjenester. Programmet har bidratt sterkt til at virksomheter innen skolesektoren, helse- og sosialsektoren og øvrig kommunal forvaltning har tatt i bruk bredbånd. HØYKOM-programmet er videreført for tre nye år fra 2005.

(www.hoykom.no)

grammet som ble etablert for å støtte opp om bredbåndsutviklingen i offentlig sektor, har betydd mye for denne satsingen.

Anskaffelse av bredbånd til skoler og utdanningsinstitusjoner representerer trolig den største utfordringen for kommuner og fylkeskommuner. Dersom ambisjonene i Program for digital kompetanse skal oppfylles, må skolene gjennomgående tilbys langt høyere kapasitet enn i dag. Også innenfor helse- og sosialsektoren vil behovet for bredbånd øke sterkt etter hvert som kommunene tilknyttes Norsk helsenett. I tillegg kommer utvidet bredbåndsbehov som følge av utvikling av nye selvbetjeningsløsninger for innbyggere og næringsliv og økt interkommunalt samarbeid. For å kunne tilfredsstille disse behovene er det viktig at kommuner og fylkeskommuner planlegger en hensiktsmessig bredbåndsinfrastruktur lokalt og regionalt.

Sentrale myndigheters politikk mht. bredbånd har vært å tilrettelegge for konkurranse og stimulere offentlig etterspørsel. I praksis har dette betydd et frislipp og fritt fram for innovative bedrifter til å bygge ut infrastruktur og posisjonere seg i markedet. Mot denne bakgrunn er Norge det land i verden med flest utbyggere av bredbånd i forhold til folketallet. Mange av disse har basis i lokale og regionale energiverk, der kommunene ofte sitter som eiere eller deleiere.

Det har blitt stilt spørsmål ved den valgte strategien om markedsstyrt utbygging av bredbånd i Norge, ikke minst fordi Norge har spesielle topografiske og demografiske forhold som gjør det ulønnsomt med kommersiell utbygging i distriktene. En markedsstyrt utvikling gir mindre styringsmulighet og mulighet for å implementere en overordnet strategi for utbygging. Det betyr at strategi, planer og finansiering i stor grad overlates til den enkelte kommune alene eller i samarbeid med nabokommuner og ev. fylkeskommunen. For mange kommuner er dette et stort og for noen et tyngende ansvar. En undersøkelse som SINTEF MRB har gjennomført for KS, Post- og teletilsynet og Moderniseringsdepartementet (FAD) våren 2005²³, viser at et stort flertall av kommunene vurderer manglende styring fra sentrale myndigheter i bredbåndsutbyggingen som et betydelig problem. Undersøkelsen viser også at kommunene ønsker økt engasjement fra KS overfor sentrale myndigheter når det gjelder finansiering og samordning av bredbåndsutbygging.



MÅL

- 1 I løpet av 2006 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha planlagt en hensiktsmessig IKT-infrastruktur lokalt og regionalt.
- 2 I løpet av 2008 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha sørget for bredbånd med tilstrekkelig kapasitet til alle grunnskoler og videregående skoler.

TILTAK

- 1 KS vil sørge for klarlegging av det reelle bredbåndsbehovet for kommunale og fylkeskommunale virksomheter.
- 2 KS vil utarbeide veiledning om planlegging av lokal og regional bredbåndsinfrastruktur.

²³ Planer og involvering i bredbånd i norske kommuner, SINTEF MRB AS (www.ks.no → Aktiviteter → IKT)

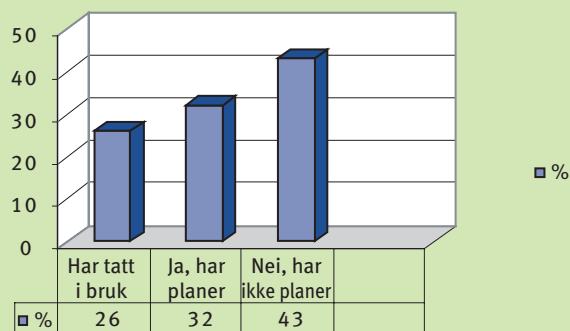
- 3 KS vil bidra til økt engasjement fra sentrale myndigheters side når det gjelder finansiering og samordning av bredbåndsutbygging.

IP-telefoni

IP-telefoni baserer seg på at den som ringer er tilknyttet bredbånd. Gjennom å betale en fast avgift for å være tilkoblet kan abonnenten ringe uten å tenke på tellerskritt. Det forventes at det i løpet av få år vil skje en kraftig økning i bruken av IP-telefoni blant privatpersoner. Innenfor kommunal sektor er det allerede en relativt stor utbredelse. Undersøkelsen som SINTEF MRB gjennomførte våren 2005, viser at 58 % av kommunene enten har tatt i bruk IP-telefoni eller har konkrete planer om å ta det i bruk.²⁴

Det kan være store besparelser for kommuner og fylkeskommuner ved å gå over til IP-telefoni. Potensialet vises konkret gjennom de beløp den enkelte kommune betaler i tellerskritt. IP-telefoni kan i tillegg bli ett av de viktigste innholdselementene for økt bruk av bredbånd i kommunesektoren. De store gevinstene med IP-telefoni kommer først når telefoni kjøres helt over IP fra den ene samtaleparten (abonnenten) til den andre. For å få til dette må det etableres en nasjonal nummeropplysningstjeneste. Post- og teletilsynet arbeider med å etablere en slik tjeneste.

Bruk av eller planer om involvering i IP-telefoni



Utvikling mht. bredbåndstelefoni



MÅL

- 1 I løpet av 2006 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha vurdert anvendelse av IP-telefoni i sin organisasjon.

TILTAK

- 1 KS vil bidra til informasjons- og erfaringsutveksling om bruken av IP-telefoni i kommunesektoren.

²⁴ Planer og involvering i bredbånd i norske kommuner, SINTEF MRB AS (www.ks.no → Aktiviteter → IKT)

5 IKT OG LOKALDEMOKRATIET

Synliggjøring av politiske prosesser

Å styrke den demokratiske dialogen er en verdi i seg selv. Med de utfordringer lokaldemokratiet står overfor, er det viktig å synliggjøre og legitimere kommunen som lokalpolitisk arena.

Den beste muligheten for å skape legitimitet mellom kommunen og innbyggerne ligger i å bedre samhandlingen mellom kommunen som politisk beslutningsmyndighet og innbyggeren som borger. Å styrke den lokale politiske dialogen og den lokale kommunale tilhørigheten er på mange måter to sider av samme sak. Styrking av kommunens rolle som samfunnsutvikler og tjenesteyter åpner nye muligheter for lokaldemokratiet.

Gjennom aktiv bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi kan kommunene gi innbyggerne muligheter til å skaffe seg informasjon om virksomhet og beslutninger i politiske fora i kommunen både raskt og hurtig. Når og hvordan saker skal utvikles og besluttes, og hvem som skal delta i de ulike prosessene, kan raskt legges ut på kommunens webside. Møter i utvalg og kommunestyret kan overføres på nettet, enten direkte eller som opptak. Dette kan bidra til å gjøre politiske debatter og prosesser mer åpne for innbyggerne eller andre interesserte.

På den annen side kan de nye mulighetene også bidra til å skape «digitale skiller» mellom de som bruker teknologien aktivt og de som ikke har tilgang eller klarer det. Det er derfor viktig at kommunen tilbyr tilgang til Internett på offentlige møteplasser, f.eks. ved bruk av info-kiosker og PC-er plassert i bibliotek, rådhus, kjøpesentre og lignende og ved å legge til rette for at de nye mulighetene skal kunne utnyttes av ulike brukergrupper, også funksjonshemmede.



MÅL

- 1 I løpet av 2007 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha informasjon som beskriver prosessene til framtidige politiske saker og fortløpende synliggjøre vedtak på Internett.
- 2 I løpet av 2007 skal alle folkevalgte i kommuner og fylkeskommuner kunne nås via e-post.
- 3 I løpet av 2009 skal alle kommuner ha sørget for overføring av møter i kommunestyret på Internett via lyd/video.

TILTAK

- 1 KS vil ta initiativ til forskningsprosjekter og bidra til erfarings- og informasjonsformidling om styrking av lokaldemokratiet gjennom synliggjøring av politiske prosesser og beslutninger ved bruk av moderne IKT.

Deltakelse og påvirkning

Ved å legge til rette for deltakelse i de politiske beslutningsprosessene i kommunen gjennom etablering av elektroniske kanaler for dialog mellom innbyggerne, kommunen og de folkevalgte, utvides den politiske arena og muligheten for borgerne til reell medvirkning. Fra kommunens side vil slik dialog bidra til bedre kunnskap om behov og problemstillinger som kommunens innbyggere er opptatt av og til å forankre beslutningsprosessen. Aktuelle temaer for slik dialog vil særlig være plan- og utbyggingssaker, større organisasjonsendringer, budsjettsaker og spørsmål som gjelder prioritering av kommunens tjenestetilbud.

Den elektroniske dialogen kan utvides til å rette seg mot tjenesteproduksjonen. Denne dialogen gjelder ikke først og fremst den enkelte tjeneste der innbyggeren er bruker, men rammen om disse tjenestene i form av tjenestebeskrivelser og serviceerklæringer. Ved å legge tjenestebeskrivelser og serviceerklæringer ut på nett med mulighet for innbyggerne til å formidle synspunkter på disse skapes mulighet for forbedring og brukertilpasning.

Det er viktig å legge til rette for deltakelse og påvirkning gjennom ulike kanaler som debattsider på kommunens eServicetorg, e-post, chat og SMS. Det er også viktig at de som deltar umiddelbart får svar på sine henvendelser med opplysning om hvordan henvendelsen blir behandlet videre.



MÅL

- 1 I løpet av 2009 skal alle kommuner ha etablert elektroniske kanaler for dialog mellom innbyggerne, kommunen og de folkevalgte for å bidra til økt deltakelse i politiske beslutningsprosesser.

TILTAK

- 1 KS vil ta initiativ til forskningsprosjekter og utvikle erfarings- og veiledningsmateriell om elektronisk dialog mellom innbyggerne, kommunen og folkevalgte.

Elektroniske valg og spørreundersøkelser

Elektroniske valg har vært utprøvd både i Norge og i andre land. Foreløpig er det betydelig skepsis til å ta i bruk teknologien i full skala både av sikkerhetsmessige hensyn og av hensyn til muligheten for manipulasjon og utilbørlig påvirkning av velgere. Likevel er det klart at mange av de forsøkene som har vært gjort, har gitt en betydelig økning i valgdeltakelsen. I særlig grad gjelder dette yngre velgere og velgere som av ulike årsaker ikke kan oppsøke valglokalet på valgdagen. Forsøkene har omfattet stemmegivning både via PC og mobiltelefon (SMS).

Elektroniske avstemninger og meningsmålinger er mye brukt innenfor media, men har i liten grad vært benyttet innenfor offentlig forvaltning. Derimot er det en del erfaring med brukerundersøkelser via e-post. I en del store og kontroversielle lokalpolitiske plan- og utbyggingssaker bør elektroniske spørreundersøkelser kunne benyttes, særlig i komplekse saker hvor utveksling av informasjon og debatt kan tilføre ny informasjon til saken.

Sikker autentisering av personer ved bruk av PKI blir tilgjengelig fra 2006 og bør gjøre det ytterligere aktuelt med utprøving av elektroniske valg og spørreundersøkelser. Skolevalgene forut for kommunevalget i 2007 bør kunne være en aktuell arena for utprøving av elektronisk stemmegivning.



MÅL

- 1 Innen 2009 skal det være gjennomført forsøk med elektroniske valg og elektroniske spørreundersøkelser i et utvalg kommuner.

TILTAK

- 1 KS vil arbeide for at elektronisk stemmegivning utprøves i et utvalg kommuner i forbindelse med skolevalgene i 2007.
- 2 KS vil ta initiativ til forsøksprosjekter med elektroniske spørreundersøkelser og bidra til formidling av relevante erfaringer.

6 PLANLEGGING OG STYRING

IKT og ledelse

Digitaliseringen er gjennomgripende og inneholder både store muligheter og gjennomgripende konsekvenser for den enkelte virksomhet. Det er avgjørende for utviklingen at ledere på alle nivåer deltar aktivt i arbeidet med å utnytte mulighetene som ligger i teknologien. Ledere må derfor ha vilje, evne og lyst til å påta seg et digitalt lederskap og ikke overlate dette til IKT-eksperter alene.

Alle ledere er rollemodeller. Dette gjelder også på områder som utnyttelse av teknologi. Ifølge en undersøkelse i regi av Dataforeningen – «IT i praksis» (<http://dataforeningen.no>) – oppgir 85 % av de spurte at offentlige lederes manglende kompetanse er en hemsko for digital utvikling. Det er ikke noe fasitsvar på hvor mye en offentlig leder må kunne om IKT, men en strategisk forankring er avhengig av at toppledere ikke abdiserer i strategiske IKT-beslutninger. Toppledere må være i stand til å diskutere IKT på et overordnet nivå og operere som «krevende kunder» overfor både egne eksperter og eksterne samarbeidspartnere. IKT-løsninger må utvikles med den teknologien som er mest hensiktsmessig for den oppgaven løsningen skal støtte.

Gevinster av ulike IKT-løsninger hentes først og fremst ut ved organisatoriske endringer og endringer i styrings- og arbeidsform. Samhandlingen mellom mennesker, teknologi og verdiskaping er en sentral utfordring for alle organisasjoner, men har større aktualitet enn noen gang tidligere fordi de teknologiske mulighetene aldri har vært større. Som en del av IKT-anskaffelser er det derfor viktig å vurdere endringer for organisasjon og arbeidsprosesser. Disse endringene må også gjennomføres for å få effekt av investeringen. Ofte er det dette området ledelsen forsømmer og hovedårsaken til at en ikke oppnår de forventede effektene.

Også folkevalgte i kommuner og fylkeskommuner må ha tilstrekkelig kunnskap om betydningen av IKT som virkemiddel for omstilling, effektivisering og kvalitetsutvikling til å kunne fatte riktige beslutninger i forhold til strategiske nyanskaffelser og mulige gevinster.

KS har på initiativ fra KS IKT-forum utgitt et hefte om IKT og ledelse som presenterer en del utvalgte temaer, prosjekter og begreper som skal hjelpe ledere i dialogen rundt anskaffelse av IKT-løsninger.²⁵



MÅL

- 1 I løpet av 2007 skal alle toppledere i kommuner og fylkeskommuner ha opparbeidet tilstrekkelig kompetanse til å kunne lede arbeidet med utvikling av IKT-strategi og realisere gevinster ved IKT-investeringer.

²⁵ IKT og ledelse (www.ks.no → Aktiviteter → IKT)

- 2 I løpet av 2008 skal folkevalgte i kommuner og fylkeskommuner ha opparbeidet tilstrekkelig kunnskap om betydningen av IKT som virkemiddel for omstilling, effektivisering og kvalitetsheving.

TILTAK

- 1 KS vil utvikle og gjennomføre kurs for ledere i kommuner og fylkeskommuner i strategisk IKT-ledelse.
- 2 KS vil innarbeide IKT som en naturlig del av program for nye folkevalgte.

Strategisk IKT-planlegging

IKT-utviklingen skjer raskt. Selv ikke store organisasjoner som avsetter betydelige ressurser til å holde seg orientert, greier alltid å vurdere hvilke teknologianvendelser som virkelig er egnet til å støtte opp om strategiske virksomhetsmål.

Kommuner og fylkeskommuner er komplekse organisasjoner som anvender IKT til mange ulike formål. Det er nødvendig at kommunene har kompetanse til å forstå/se hvilke muligheter IKT gir innen egne virksomhetsområder, at de har evne til å bruke denne innsikten i strategisk planlegging, virksomhetsstyring, innovasjon, organisasjons- og forretningsutvikling samt at de har evne til å vurdere hvilke teknologier som er «levedyktige». Kommunene må skille kompetente og seriøse leverandører fra de mindre kompetente og seriøse, og kunne anskaffe løsninger og tjenester på en profesjonell måte (riktige kravspesifikasjoner, riktige avtale- og forretningsmessige krav kombinert med evne til å utnytte markedsmechanismene). Kommunene må også ha styrke til å være en likeverdig samarbeidspartner med leverandører i leveranse- og gjennomføringsfasen.

Undersøkelser har vist at ca. halvparten av kommunene mangler en oppdatert IKT-plan. KS har derfor utviklet en verktøykasse for strategisk IKT-planlegging²⁶ som skal være et hjelpemiddel for kommunene til å analysere egen virksomhet og utvikle IKT-strategi tilpasset egne behov. I tillegg til dette vil mange kommuner ha behov for kompetanseutviklingstiltak i form av kurs og konkret støtte til gjennomføring av planleggingsprosessen.



MÅL

- 1 I løpet av 2007 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha gjennomført strategisk IKT-planlegging som er knyttet opp mot kommunens overordnede målsettinger.

TILTAK

- 1 KS vil tilby kurs og konsulenttenester overfor kommuner som trenger støtte i gjennomføring av strategisk IKT-planlegging.

²⁶ Verktøykasse for IKT-planlegging i kommunene (www.ks.no → Aktiviteter → IKT)

Informasjons- og styringsystemer

De økte kravene til effektivitet og kvalitet i offentlig forvaltning og tjenesteproduksjon fordrer utvikling av god styringsinformasjon som grunnlag for planlegging og beslutningsstøtte. Dette gjelder ikke bare framstilling av rene økonomi- og produksjonsdata, men også innhenting av måltall fra brukere og ansatte og kartlegging av virksomhetens prosesser. Bruk av IKT er i de fleste tilfeller en nødvendig forutsetning for å kunne håndtere og sammenstille store mengder data fra ulike kilder til hensiktsmessig styringsinformasjon.

Samtidig er det viktig å ha fokus på hva som er relevant styringsinformasjon, hva som er de gode indikatorene og hvilken styringsinformasjon som er nødvendig på ulike nivåer. Gjennom effektiviseringsnettverkene er denne diskusjonen reist i mange kommuner. Behovet for kompetanse i analyse og bruk av data i styringspyramiden er kommet tydelig fram. Riktig bruk av IKT i framstilling av styringsinformasjon vil kunne bidra til å frigjøre ressurser eller å omdisponere ressurser ut fra økt kunnskap om prioritering, dekningsgrader, kostnad pr. bruker med mer.

Data fra KOSTRA brukes som styringsindikatorer både for staten og den enkelte kommune.

KOSTRA-data brukes også som input til analyser i effektiviseringsnettverkene. Enkelte kommuner har tatt i bruk lokal informasjonstjener (LIT) for løpende registrering og lagring av KOSTRA-data og sammenstilling av disse dataene med brukerundersøkelser mv. til bruk i balansert målstyring.



MÅL

- 1 I løpet av 2009 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha tatt i bruk IKT-baserte styringsverktøy som kan sammenstille data fra KOSTRA og ulike bruker- og medarbeiderundersøkelser, prosessanalyser mv. til relevant styringsinformasjon.

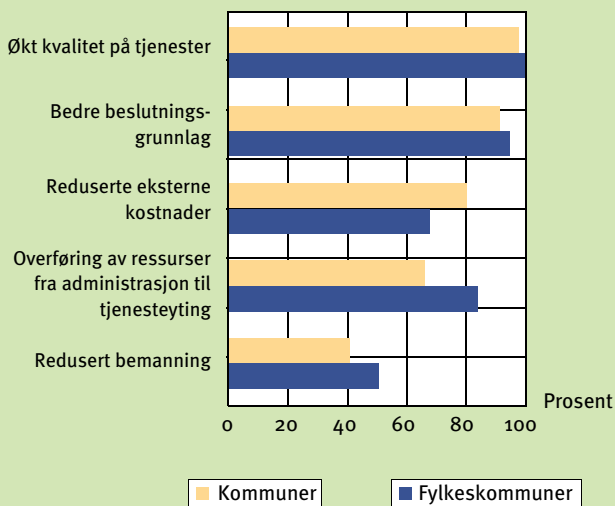
TILTAK

- 1 KS vil bidra til utvikling av IKT-baserte styringsverktøy og sørge for informasjons- og erfaringsformidling om bruk av slike verktøy.

Gevinstrealisering

I kommunesektoren brukes flere milliarder kroner hvert år på IKT. Det er et problem med IKT-investeringer at gevinsten ofte ikke kan tas ut før det er gjennomført opplæring, endring av rutiner og ev. omplassering av personell. Ofte er det også snakk om kulturendringer for å kunne ta ut gevinster. Gevinsten kan dessuten lett bli usynliggjort fordi frigjorte ressurser, som i stor grad vil være personellressurser, umiddelbart blir overført til nye eller andre oppgaver eller til kvalitetsheving av eksisterende tjenester.

Andelen kommuner og fylkeskommuner som forventer å ta ut gevinsten ved innføring av nye IT-løsninger. 2004. Prosent



Kilde: SSB

Bedre dokumentasjon av gevinstene ved IKT-investeringer og god kontroll med gjennomføring av IKT-prosjekter er nødvendig for fortsatt satsing på IKT som et viktig verktøy for kvalitetsheving, effektivisering og frigjøring av ressurser. I denne sammenheng er det behov både for utvikling av metoder og formidling av kunnskap og erfaringer.



MÅL

- 1 løpet av 2008 skal alle kommuner og fylkeskommuner kunne dokumentere at IKT-prosjekter har bidratt til bedre tjenester, effektivisering og frigjøring av ressurser.

TILTAK

- 1 KS vil utvikle metoder og verktøy for målrettet gevinstrealisering og bidra til formidling av kunnskap og erfaringer om temaet.

Kompetanseutvikling

Kompetanse er viktig for utviklingen av moderne digital forvaltning. Kravet om utvikling og endring av kompetanse har forsterket seg i takt med utviklingen.

I kommunesektoren er behovet for IKT-kompetanse forskjellig for ulike grupper av ansatte. For eksempel er behovet for kommunale ledere i stor grad knyttet til effekten av IKT som virkemiddel, mens det for en lærer i ungdomsskolen er viktigere å kunne bidra til elevens utvikling rundt anvendelsen av PC og Internett som verktøy i læringsprosessen.

På grunnlag av den økte betydningen IKT har fått som virkemiddel for effektivisering og kvalitetsheving i kommunesektoren vil KS legge opp til økt aktivitet når det gjelder kompetansefremmende tiltak.

Et sentralt virkemiddel i dette arbeidet er etablering av KS IKT-forum. KS IKT-forum har til formål å høyne forståelsen av og kunnskapen om IKT som virkemiddel for effektivisering og kvalitetsheving i kommunal forvaltning og tjenesteproduksjon. Forumet skal i tillegg bidra til å ivareta kommunesektorens interesser på IKT-området i forhold til sentrale myndigheter og IKT-næringen. Ambisjonen er at flest mulig kommuner og fylkeskommuner skal bli medlemmer i KS IKT-forum for å sikre at erfarings- og kunnskapsdeling kommer hele sektoren til gode.

Det er behov for å etablere en kunnskapsportal for å fremme deling av informasjon, kunnskap, erfaring og kommunikasjon mellom kommuner med fokus på modernisering ved bruk av IKT som virkemiddel. Portalen bør gi mulighet til interaktiv dialog mellom kommuner som jobber med de samme fagområdene. Portalen bør også kunne samle beste praksis fra kommunesektoren knyttet til teknologisk utvikling, prosessanalyser og kost/nytte vurderinger.



MÅL

- 1 I løpet av 2008 skal alle kommuner og fylkeskommuner være medlem av KS IKT-forum.
- 2 I løpet av 2006 skal KS IKT-forums kunnskapsportal være den viktigste kunnskapsbasen for kommunesektoren innenfor IKT som fagfelt.

TILTAK

- 1 KS vil etablere kurstilbud innenfor flere viktige fagområder som eForvaltning, åpne standarder, interaktive tjenester og åpen kildekode.
- 2 I løpet av 2005 vil IKT-forum etablere egen portal for deling av informasjon og kompetanse.



VEDLEGG

1 Oversikt over målformuleringer

Digitale tjenester

Deltakelse for alle

- 1 I løpet av 2007 skal alle kommunale og fylkeskommunale nettsteder oppfylle Norge.no's kvalitetskriterier.

eServicetorg

- 1 I løpet av 2007 skal alle kommunale og fylkeskommunale interaktive tjenester mot innbyggere og næringsliv bygge på et felles offentlig standardisert grensesnitt.
- 2 I løpet av 2009 skal alle kommuner og fylkeskommuner tilby gode interaktive tjenester for innbyggere og næringsliv.
- 3 For de viktigste elektroniske tjenestene skal minst 75 % av brukerne benytte disse i 2009.
- 4 I løpet av 2009 skal 80 % av brukerne være fornøyd eller meget fornøyd med de elektroniske tjenestene.

Digital signatur

- 1 I løpet av 2008 skal alle kommuner og fylkeskommuner tilby brukerne autentisering gjennom sikkerhetsportalen for relevante tjenester.
- 2 I løpet av 2006 skal alle kommuner og fylkeskommuner som er medvirkende i rammeavtalen for felles sikkerhetsportal, ha lagt planer for anvendelse av denne funksjonaliteten i sine portaler.

Personvern

- 1 I løpet av 2006 skal alle kommuner og fylkeskommuner som tilbyr portaltjenester gjennom egen portal eller i annen form, ha gjort risikoanalyser i forhold til personvern.

Digital forvaltning

Elektronisk samarbeid i helse- og sosialsektoren

- 1 I løpet av 2007 skal alle kommuner være knyttet til Norsk helsenett og kunne kommunisere elektronisk med andre aktører i helse- og sosialsektoren.
- 2 I løpet av 2008 skal informasjonsutvekslingen mellom helsetjenesten og pleie- og omsorgstjenesten i kommunene i hovedsak skje elektronisk.
- 3 I løpet av 2008 skal all lagring og utveksling av informasjon i kommunal helse- og sosialtjeneste være basert på nasjonale standarder og tilfredsstillende nasjonale krav til informasjonssikkerhet.

IKT for ny arbeids- og velferdsforvaltning

- 1 I løpet av 2009 skal alle kommuner, i samarbeid med den statlige arbeids- og velferds-etaten, ha etablert fullverdig IKT-løsning for felles førstelinjekontorer.

IKT i grunnutdanningen / digital kompetanse

- 1 I løpet av 2008 skal alle elever kunne bruke moderne IKT-verktøy, programvare og kommunikasjonsnett integrert i undervisningen.
- 2 I løpet av 2006 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha lagt konkrete planer for hvordan denne målsettingen skal nås.

Kart og geodata

- 1 I løpet av 2007 skal alle kommuner og fylkeskommuner være part i Norge digitalt.

Elektronisk handel

- 1 I løpet av 2007 skal et flertall av kommunene og alle fylkeskommunene ha tatt i bruk løsninger for elektronisk fakturering.
- 2 I løpet av 2008 skal et flertall av kommunene og alle fylkeskommunene ha innført elektroniske innkjøp og elektronisk handel og tatt i bruk tilgjengelige verktøy som Markedsplassen ehandel.no og KS Registeret GAR.

Interkommunalt IKT-samarbeid

- 1 I løpet av 2007 skal alle kommuner ha vurdert mulighetene for effektivisering og kvalitetsheving av forvaltning og tjenesteproduksjon gjennom interkommunalt samarbeid basert på bruk av IKT.

Informasjonssikkerhet

- 1 I løpet av 2006 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha innarbeidet sikkerhetsrutiner i henhold til de gjeldende retningslinjene som er gitt av Datatilsynet.

Infrastruktur og standardisering

Åpne standarder / IT-arkitektur

- 1 I løpet av 2007 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha innarbeidet krav til åpne standarder i sine styringsdokumenter for IKT.
- 2 I løpet av 2009 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha implementert gjeldende krav til bruk av åpne standarder.

Åpen kildekode / fri programvare

- 1 I løpet av 2007 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha vurdert bruk av åpen kildekode i sine styringsdokumenter for IKT.

Integrasjon / interoperabilitet

- 1 I løpet av 2008 skal alle kommuner ha tatt i bruk saksbehandlingsløsninger som sikrer sømløs overføring av data mellom portaler, databaser, sak/arkiv-systemer og fagsystemer for de viktigste tjenesteområdene.

Bredbånd

- 1 I løpet av 2006 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha planlagt en hensiktsmessig IKT-infrastruktur lokalt og regionalt.
- 2 I løpet av 2008 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha sørget for bredbånd med tilstrekkelig kapasitet til alle grunnskoler og videregående skoler.

IP-telefoni

- 1 I løpet av 2006 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha vurdert anvendelse av IP-telefoni i sin organisasjon.

IKT og lokaldemokratiet

Synliggjøring av politiske prosesser

- 1 I løpet av 2007 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha informasjon som beskriver prosessene til framtidige politiske saker og fortløpende synliggjøre vedtak på Internett.
- 2 I løpet av 2007 skal alle folkevalgte i kommuner og fylkeskommuner kunne nås via e-post.
- 3 I løpet av 2009 skal alle kommuner ha sørget for overføring av møter i kommunestyret på Internett via lyd/video.

Deltakelse og påvirkning

- 1 I løpet av 2009 skal alle kommuner ha etablert elektroniske kanaler for dialog mellom innbyggerne, kommunen og de folkevalgte for å bidra til økt deltakelse i politiske beslutningsprosesser.

Elektroniske valg og spørreundersøkelser

- 1 Innen 2009 skal det være gjennomført planmessige forsøk med elektroniske valg, og elektroniske spørreundersøkelser i et utvalg kommuner.

Planlegging og styring

IKT og ledelse

- 1 I løpet av 2007 skal alle toppledere i kommuner og fylkeskommuner ha opparbeidet tilstrekkelig kompetanse til å kunne lede arbeidet med utvikling av IKT-strategi og realisere gevinster ved IKT-investeringer.
- 2 I løpet av 2008 skal folkevalgte i kommuner og fylkeskommuner ha opparbeidet tilstrekkelig kunnskap om betydningen av IKT som virkemiddel for omstilling, effektivisering og kvalitetsheving.

Strategisk IKT-planlegging

- 1 I løpet av 2007 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha gjennomført strategisk IKT-planlegging som er knyttet opp mot kommunens overordnede målsettinger.

Informasjons- og styringssystemer

- 1 I løpet av 2009 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha tatt i bruk IKT-baserte styringsverktøy som kan sammenstille data fra KOSTRA og ulike bruker- og medarbeiderundersøkelser, prosessanalyser mv. til relevant styringsinformasjon.

Gevinstrealisering

- 1 I løpet av 2008 skal alle kommuner og fylkeskommuner kunne dokumentere at IKT-prosjekter har bidratt til bedre tjenester, effektivisering og frigjøring av ressurser.

Kompetanseutvikling

- 1 I løpet av 2008 skal alle kommuner og fylkeskommuner være medlem av KS IKT-forum.
- 2 I løpet av 2006 skal KS IKT-forums kunnskapsportal være den viktigste kunnskapsbasen for kommunesektoren innenfor IKT som fagfelt.

2 Oversikt over tiltak

Digitale tjenester

Deltakelse for alle

- 1 KS vil bidra til informasjons- og erfaringsutveksling knyttet til kvalitet og tilgjengelighet på kommunale nettsteder.

eServicetorg

- 1 KS vil etablere en felles skjemaplattform med den målsetting at alle kommuner skal kunne tilby sine innbyggere interaktive tjenester.
- 2 KS vil utarbeide dokumentasjon og veiledningsmaterieell som beskriver beste praksis knyttet til anskaffelse og implementering av kommunale portaler og interaktive tjenester. Kravspesifikasjonen/veilederen for etablering av eServicetorg blir videreutviklet og forbedret.
- 3 KS vil utvikle veileder for måling av brukertilfredshet med elektroniske tjenester.

Digital signatur

- 1 KS vil, i samarbeid med Brønnøysundregistrene, utvikle en veileder for kommunenes bruk av sikkerhetsportalen.

Personvern

- 1 KS vil bidra til informasjons- og erfaringsutveksling knyttet til personvern opp mot kommunale portaltjenester.

Digital forvaltning

Elektronisk samarbeid i helse- og sosialsektoren

- 1 KS vil gjennomføre forhandlinger om normalavtale for kommunenes tilknytning til Norsk helsenett.
- 2 KS vil bidra til utvikling av nødvendige standarder for lagring og utveksling av informasjon i helse- og sosialsektoren i samarbeid med andre sentrale aktører.
- 3 KS vil bidra til erfarings- og kunnskapsspredning knyttet til Kommuneprogrammet i S@mspill 2007.

IKT for ny arbeids- og velferdsforvaltning

- 1 Som grunnlag for etablering av arbeids- og velferdskontorer i kommunene vil KS inngå rammeavtale med staten og ev. utvikle norm for lokale samarbeidsavtaler mellom statsetaten og den enkelte kommune.
- 2 KS vil sørge for at kommunesektorens interesser og behov blir ivaretatt ved utvikling av nye IKT-løsninger for arbeids- og velferdsforvaltningen gjennom tilrettelegging for aktiv deltakelse fra kommunene i sentralt planleggings- og utviklingsarbeid.
- 3 KS vil sørge for utvikling av felles kravspesifikasjon for sosialsystemer i kommunene.

IKT i grunnutdanningen / digital kompetanse

- 1 KS vil i samarbeid med UFD/Utdanningsdirektoratet utvikle veiledningsmaterieell og gjennomføre kompetanseutviklingstiltak rettet mot skoleledere og skoleeiere.
- 2 KS vil sørge for at kostnadene forbundet med gjennomføring av Program for digital kompetanse synliggjøres og drøftes i forbindelse med konsultasjonene med regjeringen om kommuneøkonomien.

Kart og geodata

- 1 KS vil bidra til å utvikle hensiktsmessige partsavtaler for Norge digitalt.
- 2 KS vil bidra til at flest mulig kommuner deltar i Geovekst og til videreutvikling av Geovekst-samarbeidet.

Elektronisk handel

- 1 KS vil utvikle veiledningsmateriell og bidra til informasjons- og erfaringsutveksling mht. innføring av elektronisk fakturering og elektroniske innkjøp.

Interkommunalt IKT-samarbeid

- 1 KS vil utvikle veiledningsmateriell om interkommunalt IKT-samarbeid.
- 2 KS vil bidra til erfaringsutveksling og kompetanseheving på området, bl.a. gjennom KS IKT-forum.

Informasjonssikkerhet

- 1 KS vil etablere samarbeid med Datatilsynet og Nasjonalt senter for sikkerhet for å sikre at retningslinjer og veiledere for sikkerhet er oppdatert i forhold til utviklingen i kommunesektoren.

Infrastruktur og standardisering

Åpne standarder / IT-arkitektur

- 1 KS vil påvirke leverandørene til å tilpasse bruk av åpne dokumentformater i sine systemer.
- 2 KS vil etablere et sett av forvaltningsstandarder for data- og dokumentutveksling i kommunal sektor basert på gjeldende statlige standarder.

Åpen kildekode / fri programvare

- 1 KS vil gjennomføre tiltak som øker forståelsen og kunnskap knyttet til anvendelse og implementering av systemløsninger basert på åpen kildekode.

Integrasjon / interoperabilitet

- 1 KS vil utvikle kravspesifikasjoner for økonomisystemer, lønns- og personalsystemer og sosialsystemer og ev. andre systemer som er avgjørende for mer effektiv administrasjon og saksbehandling.

Bredbånd

- 1 KS vil sørge for klarlegging av det reelle bredbåndsbehovet for kommunale og fylkeskommunale virksomheter
- 2 KS vil utarbeide veiledning om planlegging av lokal og regional bredbåndsinfrastruktur.
- 3 KS vil bidra til økt engasjement fra sentrale myndigheters side når det gjelder finansiering og samordning av bredbåndsutbygging.

IP-telefoni

- 1 KS vil bidra til informasjons- og erfaringsutveksling om bruken av IP-telefoni i kommunesektoren.

IKT og lokaldemokratiet

Synliggjøring av politiske prosesser

- 1 KS vil ta initiativ til forskningsprosjekter og bidra til erfarings- og informasjonsformidling om styrking av lokaldemokratiet gjennom synliggjøring av politiske prosesser og beslutninger ved bruk av moderne IKT.

Deltakelse og påvirkning

- 1 KS vil ta initiativ til forskningsprosjekter og utvikle erfarings- og veiledningsmateriell om elektronisk dialog mellom innbyggerne, kommunen og folkevalgte.

Elektroniske valg og meningsmålinger

- 1 KS vil arbeide for at elektronisk stemmegivning utprøves i et utvalg kommuner i forbindelse med skolevalgene i 2007.
- 2 KS vil ta initiativ til forsøksprosjekter med elektroniske spørreundersøkelser og bidra til formidling av relevante erfaringer.

Planlegging og styring

IKT og ledelse

- 1 KS vil utvikle og gjennomføre kurs for ledere i kommuner og fylkeskommuner i strategisk IKT-ledelse.
- 2 KS vil innarbeide IKT som en naturlig del av program for nye folkevalgte.

Strategisk IKT-planlegging

- 1 KS vil tilby kurs og konsulenttenester overfor kommuner som trenger støtte i gjennomføring av strategisk IKT-planlegging.

Informasjons- og styringssystemer

- 1 KS vil bidra til utvikling av IKT-baserte styringsverktøy og sørge for informasjons- og erfaringsformidling om bruk av slike verktøy.

Gevinstrealisering

- 1 KS vil utvikle metoder og verktøy for målrettet gevinstrealisering og bidra til formidling av kunnskap og erfaringer om temaet.

Kompetanseutvikling

- 1 KS vil etablere kurstilbud innenfor flere viktige fagområder som eForvaltning, åpne standarder, interaktive tjenester og åpen kildekode.
- 2 I løpet av 2005 vil IKT-forum etablere egen portal for deling av informasjon og kompetanse.



eKommune 2009

– det digitale spranget

KS legger frem en omfattende plan for modernisering av kommunesektoren. eKommune 2009 – det digitale spranget skal gjøre det mulig å levere både søknad om barnehageplass og byggesøknader på nett til alle norske kommuner. Den skal bedre kommunikasjonen mellom innbyggerne og de folkevalgte og effektivisere den kommunale forvaltningen.

KS har formulert 38 mål innen fem hovedområder. Et av hovedmålene er at alle kommuner og fylkeskommuner skal tilby gode interaktive tjenester til innbyggere og næringsliv, som for eksempel forenkling av søknadsprosesser.

Åpne standarder – styrker kommunene

Gjennom innføring av åpne standarder vil kommunene bli mindre leverandørvhengig og samtidig kunne utvikle bedre tjenester for publikum.

Programvaremarkedet favoriserer det produktet flest bruker, og slik oppstår monopolsituasjoner. Dette er en uheldig situasjon for kommunene.

Felles IKT-standarder for offentlig sektor basert på gjeldende internasjonale åpne standarder vil sikre bedre samhandling mellom offentlige virksomheter. For kommunesektoren er dette spesielt viktig med tanke på å forenkle kommunikasjonen på tvers av forvaltningsnivåene. Derfor er det et mål at alle kommuner og fylkeskommuner skal ha innarbeidet krav til åpne standarder i løpet av 2007, og disse skal være implementert i løpet av 2009.

Dokumentet er kommunesektorens oppfølging av eNorge-planen, som Moderniseringsministeren Morten Meyer la frem i juni i 2005.



Kommuneforlaget

Bestillingstelefon/kundeservice: 24 13 28 50
Bestillingsfaks: 22 83 14 16

www.kommuneforlaget.no

ISBN 82-446-1230-4



9 788244 612302