

3-1

DIGITALISERINGSSTRATEGI

2017-2020



GAUSDAL
KOMMUNE



LILLEHAMMER
KOMMUNE



ØYER
KOMMUNE



INNLEDNING

Digitaliseringen av samfunnet gir muligheter for innovasjon, økt produktivitet og bedre kvalitet i både offentlige og private virksomheter. 95% av alle norske husstander er på nett og Norge er det femte mest digitaliserte landet i verden.

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

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

Digitaliseringsstrategien inneholder felles overordnede mål for kommunene Lillehammer, Øyer og Gausdal for perioden 2017 - 2020, men angir retningen for en utvikling som skal prege kommunene langt utover dette. Strategien skal sikre at satsinger innenfor dette området er i tråd med overordnede planer og målsetninger i alle tre kommuner, samt at disse har et tilstrekkelig fremtidsperspektiv. Den skal videre sikre at innbyggernes, politikerens, næringslivets og de ansattes forventninger til gode digitale tjenester innfris.

Digitaliseringsstrategien skal være med på å sikre at Lillehammer-regionen oppfattes som en "IKT-vennlig" region. Strategien gir føringer for alle kommunens sektorer og tjenester. For å lykkes med digitalisering må arbeidet prioriteres og det må avsettes ressurser, både økonomiske og menneskelige.

HVORFOR DIGITALISERE?

VI DIGITALISERER FOR Å LØSE DAGENS OG FREMTIDENS UTFORDRINGER

De demografiske endringene kommunene står overfor skaper behov for omstilling. Det vil bli flere som har behov for tjenester og færre til å utføre tjenestene. Det må arbeides og samhandles mer effektivt, internt i organisasjonen, mellom kommunene og mellom forvaltningsnivåer. Det ligger et potensiale for effektivisering gjennom digitalisering i alle kommunens virksomheter.

VI SKAL INNFRI FORVENTNINGER FRA INNBYGGERNE OG NÆRINGSLIVET

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

VI SKAL OPPFYLLE STATENS AMBISJONER FOR KOMMUNENE

Regjeringens overordnede IKT-politikk fremgår av Stortingsmelding 27 (2015-2016) Digital Agenda for Norge. Regjeringen har høye ambisjoner om å fornye, forenkle og forbedre offentlig sektor, samtidig som innbyggere og næringsliv har forventninger om en enklere hverdag. Bruk av IKT og bevisst utnyttelse av digitaliseringens muligheter gjør at det er mulig å oppnå begge deler.



HVA SKAL VI OPPNÅ?

VÅRE INNBYGGERE MESTRER EGEN HVERDAG

Digital deltakelse er i dagens samfunn en forutsetning for å oppleve mestring i alle livsfaser. Kommunene i regionen skal være blant de fremste i landet når det gjelder antall innbyggere som deltar digitalt uavhengig av alder, kjønn, bosted, utdanning og yrkesdeltakelse.

Digitalisering og teknologiske løsninger skal legge til rette for at innbyggerne mestrer egen hverdag, også i perioder med sykdom og funksjonsnedsettelse. Innenfor helse- og velferdstjenestene skal teknologi benyttes til tilrettelegging av fysiske forhold, til å ha kontroll med egen helse og til å opprettholde sosial kontakt med omgivelsene.

VÅRE INNBYGGERE BRUKER KOMMUNENS DIGITALE LØSNINGER

Dagens og fremtidens generasjoner, både innbyggere, ansatte og politikere, har forventninger om at informasjon er tilgjengelig digitalt når de trenger den. Innbyggerne skal ha mulighet til å forvalte sine interesser gjennom digital selvbetjening når de ønsker. Informasjon om kommunene og kommunenes tjenestetilbud skal være lett tilgjengelig for alle som trenger den. Digitale offentlige tjenester skal være i tråd med brukernes ønsker og behov, enkle å bruke og mer tilgjengelige enn papirskjemaer eller personlig fremmøte.

Det skal etableres digitale møteplasser som er universelt utformet, for å engasjere og inkludere innbyggerne i utviklingen av regionen og den enkelte kommune.

VI DELER INFORMASJON OG ØNSKER MEDVIRKNING FRA INNBYGGERE OG NÆRINGSLIV

Innbyggere og næringsliv skal involveres i den digitale tjenesteutviklingen for at vi skal kunne realisere gevinstene digitaliseringen muliggjør. Vi ønsker åpenhet rundt styring og forvaltning av fellesskapets verdier. Vi skal sikre medvirkning i beslutningsprosesser ved å informere om viktige prosesser, samt invitere våre innbyggere til å engasjere seg og komme med innspill.

VI DIGITALISERER ALT SOM KAN DIGITALISERES

Digitalisering skal medvirke til at kommunens samlede ressurser utnyttes effektivt, og at vi oppleves slik av innbyggere og næringsliv. Digitale løsninger skal gi en reell merverdi for innbyggerne og kommunen, eksempelvis økt kvalitet i tjenestene, raskere saksbehandling, enklere tilgang til informasjon, økt grad av innsyn i egne personopplysninger og gjenbruk av data som allerede er samlet inn.

VI SKAPER FRAMTIDENS LOKALSAMFUNN

Vi skal skape byer og bygder som har gode levekår og som er attraktive for tilflyttere og næringsliv. Et godt lokalsamfunn skapes gjennom samhandling mellom innbyggere, kommuner, næringsliv og frivillige. Digitalisering krever helhetlig tankegang og samarbeid som skaper gode løsninger for framtidens lokalsamfunn.

Digitalisering kan bidra til smartere byer og bygder, mer effektiv ressursbruk med en robust infrastruktur i bunn. Et smart lokalsamfunn ivaretar både mennesker og bedrifter, det tilbyr tjenester av høy kvalitet på en rask og effektiv måte, og gir større avkastning på offentlige investeringer.



HVORDAN SKAL VI DIGITALISERE?

KOMMUNENE I LILLEHAMMER-REGIONEN LEGGER FØLGENDE STRATEGIER TIL GRUNN FOR DIGITALISERINGSARBEIDET:

VI VELGER LØSNINGER TILPASSET KOMMUNENS BEHOV

Kommunenes behov skal være førende for anskaffelser og vi skal velge standardiserte løsninger der disse løser våre behov og innfrir våre forventninger. Vi skal etablere en felles standardisert portefølje av fag-systemer for regionen, som også omfatter bruken av systemene og samarbeid om systemforvaltning.

Bruk av nasjonale felleskomponenter kan gi mer effektive tjenester på tvers av forvaltningen. Nasjonale felleskomponenter bidrar til å øke kvaliteten og samtidig redusere kostnadene ved etablering og drift av gode digitale tjenester. Ved å ta disse i bruk skal vi gi de

som benytter seg av våre tjenester en enklere hverdag, blant annet ved at de får én felles innloggingsløsning til offentlige digitale tjenester.

I tilfeller der det ikke allerede er utviklet løsninger som møter kommunens behov, skal vi vurdere innovative anskaffelser. Innovative anskaffelser er anskaffelsesprosesser som innebærer utvikling av helt nye løsninger i samarbeid mellom kommunene og leverandørmarkedet. Realisering av gevinster i slike tilfeller forutsetter en grundig behovsvurdering, brukerinvolvering, god dialog med leverandørmarkedet og hensiktsmessige kontraktsvilkår.

VI VELGER SKYBASERTE TJENESTER DER DETTE ER HENSIKTMESSIG

Skybaserte tjenester har i løpet av de siste årene blitt et reelt alternativ når vi skal velge programvare. Skytjenester er kostnadseffektive og fleksible, og i mange tilfeller minst like sikre som tradisjonelle IT-tjenester. Skybaserte tjenester gir tilgang til nye tjenester raskere, uten behov for store og omfattende oppgraderingsløp, og de legger til rette for at informasjonen er tilgjengelig på flere plattformer.

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





VI AUTOMATISERER PROSESSER

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

VI SKAPER GEVINSTER OG REALISERER DEM

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

VI FORVALTER PERSONOPPLYSNINGER PÅ EN SIKKER MÅTE OG INNBYGGERNE HAR TILLIT TIL OSS

En viktig forutsetning for digitalisering er at personvernet ivaretas slik at innbyggerne har tillit til de digitale tjenestene. Den enkelte innbygger skal i størst mulig grad ha råderett over egne personopplysninger.

Digitalisering i offentlig sektor krever betydelig fokus på sikkerhet og robuste løsninger. Vi skal derfor ha et forsterket fokus på informasjonssikkerhet og personvern, i tillegg til å drive kontinuerlig holdningsskapende arbeid. Vi skal sikre tilfredsstillende konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet.

A man with a beard and glasses, wearing a red and white plaid shirt, looking up and smiling while holding a white smartphone. He is surrounded by floating icons: a shopping cart, a 'SALE' tag, and a starburst.

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

For å lykkes med digitalisering kreves det at overordnede mål operasjonaliseres og konkretiseres på ulike organisatoriske nivå og i alle enheter. En tydelig definering av ansvar og myndighet for digitaliseringen er avgjørende for god styring. Denne strategien er vedtatt av kommunestyrene i Lillehammer, Øyer og Gausdal, og alle tjenesteområder i kommunene skal gjennom sine planer sørge for at de politiske ambisjoner nås. Dette vil kreve arbeid innenfor hvert fagområde, samordning på tvers av fagområder internt i egen kommune og et forpliktende samarbeid mellom kommunene. Fagmiljøer på tvers av kommunegrensene skal fortsatt samhandle for å utvikle kompetanse og for å løse oppgaver i fellesskap.

Det regionale IKT-styret har overordnet ansvar for digitalisering i kommunene. IKT-styret har oversikt over aktiviteter innenfor alle sektorer og anledning til å samordne og prioritere disse opp mot overordnede målsetninger i denne strategien.

TJENESTENE ENGASJERES I KVALITETSFORBEDRING OG EFFEKTIVISERING VED BRUK AV TEKNOLOGI

Digitalisering handler om å utvikle tjenestene ved å endre organisering og arbeidsprosesser i hele virksomheten. Vi skal skape engasjement i tjenestene til kvalitetsforbedring og effektivisering ved bruk av teknologi. Gjennom dialog skal det legges til rette for at ledere og medarbeidere sammen med innbyggerne og brukere av tjenestene utnytter mulighetene som ligger i bruk av dagens og morgendagens teknologi.

EFFEKTER TAS UT FORTLØPENDE OG FINANSIERER NYE INVESTERINGER

For å gjennomføre digitaliseringen vil handlingsplaner for det videre arbeidet med digitalisering bygges på en modell hvor effekter tas ut fortløpende for å finansiere nye investeringer. Alle tiltak skal gi en reell merverdi og krever utarbeidelse av kost-/nytteanalyser og gevinstrealiseringsplaner. Gevinster skal realiseres og synliggjøres. Merverdi vil i noen tilfeller innebære mulighet for effektivisering og økonomiske besparelser, og i andre tilfeller økt kvalitet og brukervennlighet for innbyggere og ansatte.

IKT-SAMARBEIDET

Kommunene Gausdal, Lillehammer og Øyer har hatt et formalisert IKT-samarbeid siden 2003, som del av 3-1-samarbeidet. Kommunene har samlet sine IKT-tjenester i et felleseid aksjeselskap, og alle kommunene jobber i et felles nettverk.



PLANHIERARKI FOR DIGITALISERING

MODELL

Figur som viser digitaliseringsstrategiens plass i kommunenes styringsmodell. IKT-strategien er spesielt nevnt for å synliggjøre at det er en annen strategi/plan enn digitaliseringsstrategien.

