

Digitaliseringsstrategi

for Øvre Eiker kommune

2021 - 2025



DIGITALISERINGSSTRATEGI FOR ØVRE EIKER KOMMUNE – 2020-2025

Innledning

Det er en nasjonal målsetning at digital transformasjon av offentlig sektor skal gi en enklere hverdag for innbyggere, næringsliv og frivillig sektor. Målet er bedre tjenester, mer effektiv ressursbruk i offentlige virksomheter og tilrettelegging for økt produktivitet i samfunnet (*En digital offentlig sektor – Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025*, av Kommunal- og moderniseringsdepartementet). Hensikten med *Digitaliseringsstrategi for Øvre Eiker kommune* er å understøtte digital transformasjon i alle seksjoner i kommunen, samt i organisasjonen som helhet. Digital transformasjon betyr å endre de grunnleggende måtene en virksomhet løser oppgavene sine på ved hjelp av teknologi. Denne digitaliseringsstrategien er utarbeidet i tråd med overordnede styringsdokumenter, lover, forskrifter og Øvre Eiker kommunes verdier.

Overordnede mål for arbeidet frem mot 2025:

- Øvre Eiker kommune digitaliseres på en åpen, inkluderende og tillitvekkende måte
- Øvre Eiker kommune jobber mot at flere oppgaver kan løses digitalt, og som sammenhengende tjenester
- Øvre Eiker kommune søker å kommunisere digitalt med alle innbyggere, næringsdrivende og frivillige organisasjoner som har evne til det
- Øvre Eiker kommune utvikler sine tjenester med sikte på å kunne ta i bruk nasjonale fellesløsninger som virker på tvers av ulike instanser i offentlig sektor
- Øvre Eiker kommune henter gevinster fra digitalisering på en systematisert måte

For å oppnå disse målene og understøtte digital transformasjon, fokuserer strategien på følgende innsatsområder:

1. Øvre Eiker kommune skal sette brukerne i sentrum gjennom anskaffelse og bruk av mer sammenhengende nasjonale fellesløsninger og tjenester basert på viktige livshendelser (eksempler på slike fellesløsninger og livshendelser)
2. Øvre Eiker kommune skal jobbe for å oppnå at data i større grad skal kunne deles og gjenbrukes mellom ulike seksjoner og fagområder
3. Øvre Eiker kommune skal bruke egne ressurser mer effektivt gjennom systematisk uthenting av gevinster fra digitalisering
4. Øvre Eiker kommune skal gjennom rekrutteringsprosesser og opplæringsløsninger øke organisasjonens digitale kompetanse og modenhet

1. Sammenhengende tjenester

Den nasjonale digitaliseringsstrategien *Én digital offentlig sektor* har som målsetning at offentlige tjenester, uavhengig av tjenesteyter, skal oppleves sammenhengende og helhetlige av brukerne. Dette innebærer at Øvre Eiker kommune må samarbeide med andre kommuner, fylkeskommuner og statlige virksomheter på tvers av forvaltningsnivåer og sektorer. Med brukerne menes både innbyggere, frivillig sektor og offentlige og private virksomheter.

Hvor er vi?

I dag er det ofte slik at brukerne må forholde seg til flere tjenester fra ulike virksomheter når de skal få dekket sine behov eller løst sine oppgaver. De må ofte gå fra nettsted til nettsted for å skaffe seg informasjon og få utført digitale tjenester. I følge *Én digital offentlig sektor* ønsker brukerne seg mer sømløse digitale tjenester, også når disse går på tvers av virksomheter. Sømløse digitale tjenester som også er brukervennlige, vil høyst sannsynlig øke graden av selvbetjening hos brukerne.

En sammenhengende tjeneste er ikke nødvendigvis én tjeneste eller én prosess. *Én digital offentlig sektor* har som målsetning at når en privatperson er pålogget en kommunal, fylkeskommunal eller statlig løsning eller nettside, blir all relevant informasjon, meldinger og tjenester fra andre offentlige virksomheter gjort tilgjengelig for vedkommende - samtidig. Brukeren skal få enkel tilgang til alle sine data, relevant informasjon og hjelp. Dette kan oppnås gjennom systematisk tilrettelegging og deling av data i offentlig sektor.

Livshendelser som utgangspunkt

Én digital offentlig sektor oppgir at viktige situasjoner og livshendelser for brukerne skal velges som utgangspunkt for utvikling av sammenhengende tjenester. Ved å ta utgangspunkt i en livshendelse, settes brukeren i sentrum. Uavhengig av sektor eller forvaltningsnivå, skal livshendelser derfor være grunnlaget for utvikling av sammenhengende tjenester.

En digital offentlig sektor peker ut syv livshendelser hvor utviklingen av sammenhengende tjenester skal prioriteres i første omgang. Disse hendelsene er

- å få barn
- å få et alvorlig sykt barn
- å miste og finne jobb
- å være ny i Norge
- å miste et nært familiemedlem eller stå i et arveoppgjør
- å starte og drive en frivillig organisasjon
- å starte og drive en bedrift

Livshendelsene som er valgt, gjelder viktige situasjoner som berører de aller fleste i løpet av et liv. Det er også valgt situasjoner der en mer sammenhengende saksgang vil gjøre en vanskelig hverdag enklere for innbyggerne. Dette skal ikke hindre utviklingen av andre sammenhengende tjenester, men livshendelsene skal være et utgangspunkt for dette arbeidet.

Hvordan jobber vi videre for å oppnå mer sammenhengende tjenester?

Å oppnå sammenhengende tjenester er en stor utfordring som involverer en rekke aktører. En grunnleggende forutsetning for å få til sammenhengende tjenester er å skaffe oversikt over hvilke data som finnes hvor, og hvordan disse kan deles.

Kommunen skal også legge til rette for at alle innbyggere i samfunnet kan delta på lik linje, uavhengig av funksjonsevne eller livssituasjon. Dette innebærer at tjenestene som kommunen tilbyr må være universelt utformet. Kommunikasjonen med brukerne skal skje på et klart og godt språk. Dette gjelder ved utviklingen av sammenhengende tjenester.

Øvre Eiker kommune er en visjonsstyrt kommune, hvor visjonen «Sammen skaper vi et livskraftig Øvre Eiker» har blitt innarbeidet som en grunnleggende del av måten vi tenker og jobber på. Kommunen skal gjøre det mulig å skape velferd *sammen* med brukerne, og ikke først og fremst være en myndighetsutøver eller tjenesteleverandør. Riktig bruk av digitale verktøy skal støtte opp om samskaping mellom innbyggere, frivillige, privat sektor og kommunen, og gjøre det lettere å engasjere seg. Dette innebærer at utviklingen av sammenhengende tjenester skal skje sammen med de brukerne som skal benytte seg av tjenestene.

Felles nasjonale løsninger

Én digital offentlig sektor oppgir som en målsetning at tjenester, nettsider og datakilder hos kommuner, fylkeskommuner og statlige virksomheter skal virke sammen.

Det finnes i dag syv nasjonale felleskomponenter: Altinn, ID-Porten, Digital postkasse for innbyggere, Folkeregisteret, Kontakt- og reservasjonsregisteret, Matrikkelen og Enhetsregisteret. I tillegg finnes det en rekke andre felles IT-løsninger og tekniske plattformer som for eksempel helsenorge.no, nav.no, Felles datakatalog og FIKS-plattformen. Det er også utarbeidet flere felles standarder, prinsipper og referansearkitekturer. Disse skal til sammen utgjøre et felles økosystem for nasjonal digital samhandling og tjenesteutvikling for offentlig sektor. Sikker elektronisk identifikasjon (e-ID) er også avgjørende for digital forvaltning. Integrasjonsmuligheter mot både eksisterende og fremtidige nasjonale felleskomponenter (fagsystemer som snakker sammen), samt mulighet for at brukerne enkelt kan få innsyn i data som angår dem via en sikker pålogging, vil være av stor betydning for i hvilken grad Øvre Eiker kommune kan delta i utviklingen av sammenhengende tjenester på tvers av offentlig sektor i tiden som kommer.

Øvre Eiker kommune vil

- så snart som praktisk mulig, anskaffe/hekte seg på nasjonale fellesløsninger som støtter oppunder konseptet «sammenhengende tjenester»
- at både fremtidig og eksisterende informasjon til brukerne skrives med et klart og forståelig språk
- at kommunens hjemmeside (med underliggende innsynsløsninger) skal fungere som «en vei inn» for publikum, både for informasjon, selvbetjening og innsyn i dialogen med/data fra kommunen
- at det alle steder det er mulig, utformes sammenhengende digitale løsninger

2. Deling av data

Brukerne skal ikke trenge å gi offentlig sektor nye opplysninger om seg selv eller sine barn mer enn én gang. Økt deling av data (informasjon) er en forutsetning for utvikling av sammenhengende tjenester på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer. Offentlig sektor skal dele data når den kan, og skjerme data når den må.

Data er en ressurs som kan utnyttes bedre. All oppgaveløsning og tjenesteutvikling i en kommune innebærer bruk av data. Måten vi utnytter data på er i stor endring, og åpner for helt nye måter å løse oppgaver på. Økt deling av data er også en forutsetning for mer sammenhengende og skreddersydde tjenester til brukerne. Innbyggere, næringsliv og frivillige organisasjoner skal møte én digital offentlig sektor. *Digital agenda for Norge* oppgir at det offentlige skal gjenbruke informasjon de allerede har om brukeren, i stedet for å spørre brukerne på nytt hver gang.

Hvor er vi?

For å kunne gjenbruke data fra andre i saksbehandling og annen oppgaveløsning, må vi først vite at dataene finnes, hvor de befinner seg, og hva de kan brukes til. Å ta i bruk løsningen «Orden i eget hus» er pålagt statlige virksomheter gjennom *Digitaliseringsrundskrivnet for 2019* fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet. «Orden i eget hus» gir oversikt over alle data kommunen har lagret om sine brukere. Løsningen bidrar også til å ivareta brukernes rett til personvern. «Orden i eget hus» er knyttet mot den nasjonale felles datakatalogen. Denne gir en oversikt over hvilke data de ulike offentlige virksomhetene har, hvordan de henger sammen og hva de betyr. Felles datakatalog er første steget på veien mot målet om at brukeren kun skal måtte oppgi nye opplysninger én gang.

Hvor skal vi?

Arbeidet som er gjort på statlig nivå har gitt et godt grunnlag for å etablere felles oversikt over hvilke data som finnes, hva de betyr, og hvordan de kan deles. Fremover vil verdien av dette være avhengig av at ulike offentlige virksomheter, inkludert Øvre Eiker kommune, gjør sin del av jobben i form av å etablere «Orden i eget hus». Dette innebærer å beskrive egne data og hvordan de håndteres, og å aktivt dele opplysningene i tråd med både nasjonale retningslinjer og gjeldende lovverk om personvern.

Det produseres stadig mer informasjon. De potensielle samfunnsmessige gevinstene ved omfattende og godt strukturert deling av data er store. Fremtidens krav og muligheter kan ikke løses eller utnyttes med gårsdagens metoder og verktøy. En datasjø er en metode for lagring av alle former for informasjon og kan sammenliknes med et sentralt lager for alle typer data: strukturerte og ustrukturerte, både dokumenter og logger, bilder, lyd og video. En datasjø vil være en kilde til alle data vi trenger innenfor et område, med mulighet for tilgang for flere. Det kan også være et verktøy for effektivisering gjennom læring, planlegging, utforskning av muligheter og et viktig grunnlag for maskinlæring og kunstig intelligens. En datasjø kan bygges internt i en virksomhet eller som en felles løsning for flere virksomheter – eller for en hel sektor. En datasjø kan legge til rette for effektiv og standardisert datadeling, med sikker tilgang og innlogging.

Alle seksjoner i Øvre Eiker kommune skal ha oversikt over hvilke data de håndterer, hva dataene betyr, hva de brukes til, hvilke prosesser de inngår i, og hvem som kan bruke dem (informasjonsforvaltning). Arbeidet med informasjonsforvaltning må systematiseres. Dette gir oss oversikt over registre og grunndata og hvilke data som kan og bør deles. I tillegg gir det oversikt over hvilke systemer som trenger kontinuerlig overvåking og hvilke funksjoner som er ansvarlige. «Gode data» er en forutsetning både for godt personvern og for automatisering (robotisering) av arbeidsoppgaver, for eksempel via maskinlæring og kunstig intelligens.

Digital sikkerhet

Digital sikkerhet er nødvendig for at folk skal kunne ha tillit til offentlig sektor. En vellykket digital transformasjon handler derfor også om å ivareta krav til sikkerhet og den enkeltes personvern på en god måte. Øvre Eiker kommune skal ha en robust og pålitelig digital infrastruktur og nødvendig kompetanse på digital sikkerhet. Alle systemer som kommunen anskaffer skal ha innebygget personvern og fokus på digital sikkerhet.

Øvre Eiker kommune vil

- vurdere å opprette en datasjø som gjør det mulig å lagre, gjenbruke, dele og finne igjen store mengder data ved hjelp av kunstig intelligens (i samarbeid med andre kommuner eller aktuelle IKT-nettverk)
- utrede egne fagsystemer for nye integrasjons- og delingsmuligheter

- bruke fagsystemer som støtter tilknytning til og deling med nasjonale fellesløsninger, andre fagsystemer og ulike former for innsyn for publikum
- bruke digitale løsninger som på en sikker måte gir publikum tilgang til relevante data som angår dem selv og dialogen med kommunen
- ta i bruk «Orden i eget hus» i hele organisasjonen. Dette innebærer også å ta stilling til hvilke data som kan gjenbrukes i annen offentlig sektor, og brukes videre i privat sektor

3. Gevinstrealisering

Digitalisering er et viktig virkemiddel for fremtidig verdiskapning i kommunen. Det gjør det mulig å løse floker på nye måter som skaper samfunnsmessige gevinster.

Vellykket innovasjon krever at kommunen har en bevisst holdning til at vi trenger nyskaping, kompetanse til å jobbe med innovasjonsmetodikk og kapasitet til å prøve ut nye ting. Dette krever vilje til risiko ved å sette av ressurser fra seksjoner som ikke alltid får realisert gevinsten direkte i sin egen virksomhet.

Gevinstrealisering forutsetter en endringsvillig organisasjon som arbeider på tvers og ser gevinstarbeid i sammenheng.

Det er ofte enklere å avdekke muligheter for gevinster, enn å faktisk realisere de forventede gevinstene. Derfor er det viktig at kommunen styrker arbeidet på dette området, og at vi prioriterer initiativ og tiltak med høyest nytte og gevinstpotensial.

Digital transformasjon kan kaste radikalt om på måten vi jobber på. Ofte vil det være en ønsket endring, fordi vi kan få mer effektiv samhandling mellom medarbeidere og brukere. Det kan også gjøre det mulig for den enkelte å styre sin tidsbruk bedre. Ulike former for ny teknologi, som for eksempel automatisering av rutineoppgaver gjennom bruk av robotteknologi, kan være et eksempel på frigjøring av ressurser. Roboten har aldri ferie, er aldri sykemeldt og går aldri lei. Skal vi oppnå gevinster innen digitalisering, innebærer dette imidlertid at organisasjonen jobber systematisk med å luke ut gamle og uhensiktsmessige arbeidsmetoder og tar kostnaden med at alle må lære seg nye vaner og rutiner. I tiden framover må kommunen sette dette høyere på dagsorden.

En sentral forutsetning for å lykkes med digitalisering er å sikre at de riktige prosjektene settes i gang (porteføljestyring), styre og gjennomføre disse på en god måte, samt å hente ut de forventende gevinstene. Ved å sette målbare indikatorer på gevinstene i en tidlig fase, øker vi muligheten for bedre kvalitet på tjenester, reduserte utgifter, samt bedre bruk av ansattes tid.

Øvre Eiker kommune vil

- at kommunen ser på stadig nye muligheter for å ta i bruk teknologi som både kan bidra til bedre tjenester og spare ressurser i organisasjonen
- bruke digitale verktøy som systematisk styrer porteføljen for å måle, følge opp og hente ut gevinster av digitaliseringsprosjekter
- skape fokus på gevinstrealisering gjennom kompetanseheving av ledere og ansatte
- raskere utnytte mulighetene nye verktøy gir til å endre arbeidsmetoder for å redusere distraksjoner, sikre tydeligere prioriteringer av tidsbruk og mer effektive arbeidsprosesser

4. Digital kompetanse

Digital kompetanse kan bli en avgjørende faktor for kommunens evne til digital transformasjon og uthenting av gevinster fra digitalisering. Vi trenger kompetanse om hvordan kommunen best kan utnytte mulighetene som ligger i teknologien.

Hvor er vi?

Digital modenhet er et uttrykk som brukes for å vise hvor digital en bedrift er. Den digitale modenheten i Øvre Eiker kommune har flere ganger blitt vurdert av eksterne konsulenter. Målestokken går fra en til fem, der fem er best. Kommunen ligger trolig på nivå tre når dette dokumentet skrives.

Økt digital kompetanse handler ikke bare om å rekruttere nye medarbeidere, men også om å utvikle nåværende medarbeidere og ledere. Det handler også om å skape arbeidsprosesser og en kultur som tenker digitalt, til det beste for innbyggere, frivillige organisasjoner og næringsliv. Kravene til kompetanse hos ledere, ansatte og virksomheter må heves dersom vi skal gjennomføre den digitale transformasjonen. Nye måter å jobbe på krever kompetanse på omstilling og endring, stadig forbedrede digitale ferdigheter hos den enkelte og digital spisskompetanse hos noen. Vi trenger økt og ny kompetanse for å levere tjenester og oppgaver på nye og bedre måter for brukerne, for eksempel i forbindelse med utviklingen av sammenhengende digitale tjenester. Ansatte i offentlig sektor må kunne håndtere et mer teknologiintensivt arbeids- og samfunnsnivå, med store krav til omstilling og livslang læring.

Samtidig vil det være vanskelig å hente ut gevinstene fra digitalisering fullt ut, hvis ikke kommunen samtidig sørger for å ivareta innbyggere som befinner seg i det vi kan kalle «digitalt utenforskap». Noen innbyggere har ikke nødvendig utstyr, infrastruktur eller kompetanse til å bruke digitale verktøy i kontakten med kommunen. For andre innbyggere kan det kanskje være et ønske om fortsatt mye personlig kontakt med offentlig forvaltning som gjør at de ikke tar i bruk digitale verktøy.

Øvre Eiker kommune skal ikke la digitalt utenforskap hindre utvikling av gode digitale løsninger, men vi må ivareta også disse innbyggerne. Vi skal bistå innbyggere som mangler utstyr eller kompetanse til å tilegne seg dette og jobbe for utbygging av fibernett til alle. Vi skal også sørge for at innbyggere som ikke har mulighet til å komme seg på digitale plattformer, får hjelp på riktig nivå med det de måtte ha behov for.

Øvre Eiker kommune vil

- utvikle digital kompetanse og -modenhet hos alle nåværende ansatte i organisasjonen
- sette fokus på digital kompetanse og –modenhet i alle rekrutteringsprosesser
- hente erfaringer hos ansatte som jevnlig jobber med å lære opp sine medarbeidere innen digitale løsninger og prosedyrer
- sørge for tilgang til fibernett i hele kommunen
- oppfordre NAV til å bruke sitt virkemiddelapparat til å sørge for at det er mulig for flere å ha nødvendig utstyr for å bruke digitale løsninger
- at grunnskolen sørger for at elevene får god digital kompetanse for fremtiden
- at rådhusets førstelinje bidrar til veiledning og kompetanseheving for innbyggere
- at innbyggerne møter ansatte som er godt kjent med kommunens tjenester og tilhørende digitale verktøy