

Digitaliseringsstrategi 2023-2026



«Ein enklare digital kvardag med brukar i sentrum»

16.03.2023

Kommunedirektøren

Innholdsliste:

1. Innleiing og bakgrunn	3
2. Innbyggjarar, næringsliv, frivilligheit og folkevalde	4
2.1. <i>Mål</i>	4
3. Kommunikasjon og informasjon	5
3.1. <i>Mål</i>	5
4. Kompetanse, organisasjonsutvikling og samarbeid	6
4.1. <i>Mål</i>	6
5. Informasjonstryggleik og personvern	7
5.1. <i>Mål</i>	7
6. Forankring, struktur og arkitektur	8
6.1. <i>Mål</i>	8
7. Styringsmodell digitalisering	9
8. Porteføljestyling og gevinstrealisering	10
9. Kjelder	11

1. Innleiing og bakgrunn

Bømlo kommune har høge ambisjonar for satsinga si på digitalisering. I tråd med føringar frå regjeringa vert dette arbeidet no styrka, med utgangspunkt i følgande visjon for den nasjonale satsinga:

«Digitaliseringa av offentleg sektor skal gje ein enklare kvardag for innbyggjarar, næringsliv og frivillig sektor gjennom betre tenester, meir effektiv ressursbruk i offentlege verksemdar og tilrettelegging for produktivitetssauke i samfunnet. Hensikta med strategien er å understøtta digital transformasjon i kvar enkelt verksemd, og i offentleg sektor som heilheit.»

Digitalisering handlar om å bruke teknologi til å fornye, forenkle og forbetre. Det handlar om å tilby nye og betre tenester, som er brukarvenlege, effektive og pålitelege. Det handlar om å tilby tenester til fleire, effektivisering og auka openheit.

Strategisk leiargruppe har tatt høgde for dette, og ei auka satsing på digitalisering er varsla både i kommuneplanen sin samfunnsdel og budsjett. Hausten 2022 blei det nedsett ei arbeidsgruppe med oppdrag om å utarbeide ein digitaliseringsstrategi med tilhøyrande handlingsplan.

Mål for arbeidet:

«Utarbeide ein digitaliseringsstrategi med brei forankring i organisasjonen, som både peikar tydeleg retning for kommunen på overordna nivå og som viser prioriterte aksjonar i ein handlingsplan.»

Gjennom hausten har arbeidsgruppa gjennomført ei rekke situasjonskartleggingar med leiarar og tilsette frå eit breitt utval seksjonar og einingar i kommunen. Det er også henta inn tilbakemeldingar frå brukarråda våre: Eldreråd, råd for personar med nedsett funksjonsevne og ungdomsrådet. Samstundes har nasjonale og regionale føringar på digitalisering vore studert, og det er tatt utgangspunkt i alt dette i arbeidet med eigen strategi. Resultatet av dette er å finne i denne strategien, samt i tilhøyrande handlingsplan.

Strategien har fem innsatsområde:

- Innbyggjarar, næringsliv, frivilligheit og folkevalde
- Kommunikasjon og informasjon
- Kompetanse, organisasjonsutvikling og samarbeid
- Informasjonstryggleik og personvern
- Forankring, struktur og arkitektur

Strategien tek utgangspunkt i nasjonale og regionale føringar, Bømlo kommune sine overordna mål og føringar som er laga for IT, kommunikasjon, brukarinvolvering, informasjonstryggleik og personvern. Digitaliseringsstrategien inngår i kommunen sine temaplanar og strategiar, og gjeld for perioden 2023-2026.

Handlingsplan for digitalisering gjeld frå 2023-2024.

2. Innbyggjarar, næringsliv, frivilligheit og folkevalde

Den nasjonale strategien for digitalisering «Éin digital offentleg sektor» seier mellom anna følgjande om digitalisering av offentlege tenester:

«Offentlege tenester skal opplevast samanhengande og heilskapleg av brukarane, uavhengig av kva offentlege verksemdar som tilbyr dei. Kommunar, fylkeskommunar og statlege verksemdar må samarbeide på tvers av forvaltningsnivå og sektorar for å lykkas med denne ambisjonen. Med brukarane meiner ein både innbyggjarar, frivillig sektor og offentlege og private verksemdar». Forvaltning og effektiv deling av data med brukarane gjev openheit, auka tillit og verdiskaping.

Regjeringa signaliserer at det er venta større bruk av velferdsteknologi, virtuell assistanse og felles utvikla verktyø i offentleg sektor. Det er også starta eit nasjonalt arbeid med «livshendingar som utgangspunkt for samanhengande tenester». Strategien peikar ut sju livshendingar der utviklinga skal prioriterast. Bømlo kommune vil prioritere i samsvar med dette. Dei sju livshendingane er: **Få born, Alvorleg sjukt born, Mista og finne jobb, Ny i Norge, Dødsfall og arv, Starte og drive ein frivillig organisasjon, Starte og drive ei bedrift**

2.1. Mål

- ❖ Auka satsing på velferdsteknologi som gjer at fleire kan bu heime lenger.
- ❖ Innbyggjarar skal i størst mogleg grad kunne nytta sjølvbeteningsløysingar for å løyse behova sine.
- ❖ Bømlo kommune skal arbeide aktivt for å redusere digitalt utanforskap og auka moglegheit for deltaking i demokratiske prosessar og samfunnet.
- ❖ Bømlo kommune skal tilby 24/7 brukarstøtte gjennom bruken av virtuell assistent på kommunen sin heimeside.
- ❖ Kommunen skal leggje til rette for innbyggjaropplæring i digitale løysingar for å redusere digital utanforskap gjennom ulike tiltak som t.d. Digihjelpen og lokal opplæring i samarbeid med Frivilligsentralen. Det er viktig at slike tilbod også blir lagt til dei ulike lokalsentra innimellom, slik at fleire kan delta. Instruktørar må vere eigna til å undervise grupper med ulike behov og utfordringar (t.d. eldre hjelper eldre).
- ❖ Oppretthalde fysisk kundeservicetilbod og støttefunksjon for brukarar som treng dette.
- ❖ Etablere visingsrom for velferdsteknologi der innbyggjarar kan gjere seg kjende med kva som finnast av tilbod i forkant av at behova melder seg.
- ❖ Bømlo kommune skal tilby ei heilskapleg brukaroppleving der data frå ulike system er enkelt tilgjengeleg for brukarane.
- ❖ Leggje til rette for brukarmedverknad ved implementering av nye løysingar for ulike brukargrupper via allereie etablert satsing på ABCD-metodikk.
- ❖ Kommunen sine kommunikasjonsflater mot innbyggjarar skal, som eit minstekrav, følgje krava til universell utforming. Det er og ei målsetjing at god informasjon skal vere tilgjengeleg for utanlandske innbyggjarar, og at informasjon blir tilpassa ulike brukargrupper.
- ❖ Implementere løysingar som gjev meirverdi for brukarane, som t.d. digitalt innsyn i reguleringsplanar, eigedomsoversikt, bildearkiv og historiske filmar/lydopptak.

3. Kommunikasjon og informasjon

Pandemien gjorde at deling av informasjon blei viktigare enn nokon gong. Den digitale arbeidsplassen og det smidige arbeidet blir ikkje lenger sett på som langsiktige mål, men som ein nødvendig realitet. Interne kommunikasjonsmetodar har blitt stadig meir digitale og mangfaldige. Det er naudsynt å straumlinjeforma desse, slik at heile organisasjonen jobbar ut frå like løysingar og med like forutsetningar. Målet er å sikre at tilsette til ei kvar tid er oppdaterte på relevant informasjon om kva som skjer internt i kommunen, og deira eventuelle roller i dette.

Me er inne i ei tid med store endringar og i den «nye normalen» er det særst viktig å finna dei rette verkøya og metodane for kommunikasjon og informasjon.

Det er også viktig at det er gode løysingar for korleis det blir informert og kommunisert eksternt. God og open kommunikasjon er ein styrke for lokalmiljø og demokrati. Ein kan registrera at informasjon ofte blir feiltolka i samfunnet, og kommunen må aktivt bidra til å få ut korrekt, oppdatert og balansert informasjon.

God kommunikasjon i kommunen, både skriftleg og munnleg, er ei forutsetning for god styring og kontroll. Dokumentasjon er ein viktig del av dette, og organisasjonen må ha tydelege føringar for kvar og korleis kommunikasjon og dokumentasjon skal skje.

3.1. Mål

- ❖ Bømlo kommune skal informere om komande oppdateringar, prosjekt og implementeringar i god tid.
- ❖ Utforske handlingsrommet ein har for kommunikasjon og informasjon i ulike kanalar som websider, sosiale media og anna.
- ❖ Gjennomføre forbetningsprosjekt på intern kommunikasjonsflyt.
- ❖ Avgjere kva plattformer som skal nyttast for kommunikasjon og informasjon, og fjerna konkurrerende kanalar.
- ❖ Arbeidet med Klart Språk skal vidareførast.
- ❖ Bømlo kommune skal sikre at brukarar av system blir halde oppdatert på feilmeldingar, status på feilretting.
- ❖ Marknadsføring og publisering av god informasjon om gode nasjonale, regionale og lokale løysingar som helsenorge.no, FIKS, Digi-plattformar, Altinn mm.
- ❖ Godt innhald i eigne kanalar og aktiv deling av data bidreg til auka openheit og innsikt for brukarane.
- ❖ Arbeide for å informere innbyggjarane om fakta, nyanseringar og feilinformasjon knytt til saker som går i media/kommentarfelt via eigne kanalar, mogleg podcast.
- ❖ Ha ressursar til moderering av kommunen sine kanalar mot innbyggjarane.
- ❖ Etablere overordna oversikt over kvar ulik dokumentasjon skal lagrast og delast.
- ❖ Sikre at tilgjengeleg offentleg informasjon til ei kvar tid er oppdatert.
- ❖ Gjere meir informasjon tilgjengeleg via infoskjermar strategisk plassert i kommunale bygg; med differensiert informasjon til innbyggjarar og tilsette.
- ❖ Kommunen skal jobbe for digitalt førsteval (løysingar som er så gode at brukarane føretrekk dei).

4. Kompetanse, organisasjonsutvikling og samarbeid

Det er stadig aukande krav til digital kompetanse i samfunnet, også i det offentlege. Det er mange pågåande initiativ og samarbeid knytt til dette nasjonalt og regionalt, og Bømlo kommune deltek i fleire fora for utvikling av digital kompetanse innan ulike fagfelt. Det er stort fokus på auka deling av data og verdiskaping på tvers av kommunar, og nasjonalt prioriterer ein eit felles økosystem for digital samhandling og tenesteutvikling.

Samarbeid med andre kommunar gjev større innsikt i problemstillingar alle jobbar med, og bidreg til felles forståing for problemstillingar det offentlege skal handtere.

Samarbeid med privat sektor og innbyggjarar er viktig. Det offentlege skal ikkje sjølv gjera det som marknaden kan gjera betre. Digital samhandling med næringsliv og frivillige organisasjonar kan gje grunnlag for nye, innovative tenester.

Organisasjonsutvikling er eit viktig satsingsområde for å sikre at ein har rett kompetanse og høgare evne til å handtere endringar internt og eksternt. Prosessen handlar om å kartlegge dagens situasjon og verdiane dagens organisasjon har, og så finne gode og effektive tiltak for å betre prosessane.

Den nye kvardagen krev også at ein styrkar arbeid med kompetanseheving knytt til digital kompetanse, prosjektering, planlegging og endringsleiing i organisasjonen. Dette er fagfelt som er av stor betydning for digitaliseringsarbeid. Satsing på gode prosessar for inn- og utfasing av tilsette, fleksible og varierte formar for læring og eit standardisert kompetansehevingsforløp må til dersom ein skal lykkast med dette.

4.1. Mål

- ❖ Aktiv deltaking i ulike interkommunale nettverk med fokus på digital kompetanse og pågåande arbeid med offentlege løysingar. Særskilt tiltak i regi av KS og Digi Vestland.
- ❖ Aktiv deltaking i nettverk som har som mål å fokusere og orientere leverandør for vidareutvikling av etablerte løysingar. Bømlo kommune skal i samarbeid med andre kommunar utfordre leverandørane på vidareutvikling, brukarvenlege grensesnitt, funksjonalitet og yting.
- ❖ Auka satsing på kompetanse og fellesmetodikk for prosjektleiing, endringsleiing og planlegging.
- ❖ Sikre at tilsette i Bømlo kommune har den naudsynte teknologistøtta dei treng i verktøy og organisasjon for å drive digital transformasjon.
- ❖ Leiarar og tilsette skal ha kompetanse til å drive digitalt endringsarbeid.
- ❖ Sikre at det er gode brukarmedverknadsprosessar i nye prosjekt og anskaffingar.
- ❖ Opprette standardar for kompetanseheving; både ved innfasing av nyttilsette og som tilbod til alle tilsette (årshjul for kurs, e-læring, mentorordning mm.).
- ❖ Digital kompetanse bør vektleggjast høgare i tilsetjingsprosessen.
- ❖ Folkevalde i politiske utval og råd må få naudsynt opplæring i verktøy og prosessar til å kunne utføre arbeidet på ein god måte. Dette er også viktig for å sikre at innbyggjarar vil delta i slikt arbeid.
- ❖ Sikre at leiarar tek ansvar for kontinuerleg arbeid med utvikling av digital kompetanse og utnyttar dei moglegheitene som er for auke effektivitet og kvalitet i tenestene via digitale satsingar.
- ❖ Digitalisere og gjere tilgjengeleg rolle- og ansvarsbeskrivingar.
- ❖ Utforske moglegheiter for teknologistøtta læring for kompetansestyring og individuell tilpassing, tilrettelegging for at tilsette kan styre eiga læring noko.

5. Informasjonstryggleik og personvern

Informasjonstryggleik handlar om å handtere risiko relatert til kommunen sine informasjonsverdiar og behandling av personopplysingar. Me skal sikre at informasjon ikkje er tilgjengeleg utan autorisasjon (konfidensialitet), at informasjon ikkje uautorisert blir endra eller øydelagt (integritet) og at informasjon er til stades og anvendeleg for medarbeidarar slik at pålagte oppgåver kan bli utført (tilgjengelegheit). Personvern handlar om den registrerte sin rett til eit privatliv og rett til å bestemme over eigne personopplysingar. Bømlo kommune arbeidar kontinuerleg med å ivareta informasjonstryggleiken og personvernet ved at me fylgjer Normen, Personopplysingslova og prinsippa i ISO 27001.

I den nasjonale strategien peikar ein ut mål for fem prioriterte område innan digital tryggleik:

- ❖ Norske verksemdar digitaliserer på ein sikker og tillitvekkande måte, og har betre evne til eige vern mot uønskete digitale hendingar.
- ❖ Kritiske samfunnsfunksjonar er understøtta av ein robust og påliteleg digital infrastruktur.
- ❖ Styrka digital tryggleikskompetanse i tråd med samfunnet sitt behov.
- ❖ Samfunnet har ein betre evne til å avdekke og handtere digitale angrep.
- ❖ Justis- og beredskapsdepartementet (JD) og Forsvarsdepartementet (FD) har det overordna ansvaret for å følgje opp nasjonal strategi for digital tryggleik. Det enkelte departement er ansvarleg for at prioriteringar og tiltak i strategien blir følgt opp innanfor sin sektor.

I det nye tryggleiksinitiativet NPISK (Nasjonalt program for IKT-sikkerheit) vert følgjande presentert som mål for kommunane:

- ❖ Alle kommunar har forbetra sin evne til å forberede, vurdere, kontrollere, handtere hendingar og gjenopprette normaltilstand.
- ❖ Alle kommunar har eigenevne til å oppdage og handtere hendingar.
- ❖ Alle kommunar har oppretta beredskaps- og kontinuitetsplanar for IKT-løysingar.
- ❖ Alle kommunar kan respondere raskare ved eventuelle tryggleiksbrot.

5.1. Mål

- ❖ Bømlo kommune nyttar metodikken i brukarreise frå UDIR for all vurdering av software og behandling av ROS/DPIA/databehandlaravtalar og leverandørerkjøringar.
- ❖ Kontinuerleg arbeid med personvern, informasjonstryggleik, vurdering av programvare og konsultasjon ved anskaffingar i Tryggleiksrådet.
- ❖ Bømlo kommune skal ha oversikt over kva persondata ein handsamar (oppdatert artikkel 30 protokoll).
- ❖ Etablering av råd for vurdering og tryggleiksanalysar knytt til pedagogisk programvare (DigiPed)
- ❖ Bømlo kommune skal via nettverk vere pådrivar for å få nasjonale fellesløysingar og retningslinjer innan personvern og tryggleik generelt, og felles ROS/DPIA/databehandlaravtalar og leverandør-erklæringar spesielt.
- ❖ Gjennomføre «uvarsla» testing av organisasjonen via phishingtestar og liknande.
- ❖ Sikre at organisasjonen er kjend med vesentlege punkt frå «Informasjonstryggleik og personvern».
- ❖ Brukarane skal ha høg tillit til at informasjonstryggleik og personvern vert ivareteke.
- ❖ Bømlo kommune skal vere kjend med og følgje opp nasjonale retningslinjer innan IKT-tryggleik som vert framheva av organ som Nasjonal Sikkerhetsmyndighet og NPISK.

6. Forankring, struktur og arkitektur

For å lykkest med digitalisering må arbeidet vere godt forankra både i administrativ leiing og i lokalpolitikken. Dette gjeld både forståinga av kvifor digitalisering og straumlinjeforming av vala våre innan verk-tøy, metodikk og prosessar er viktig, samt at det må budsjetterast for fornying, forbedring, organisering og prioritering for kontinuerleg forbetningsarbeid over tid. Aktiv bruk av verkemiddelapparatet kan hjelpa med innovasjon og finansiering av digitaliseringstiltak. Ved å ha opne prosessar, effektiv informa-sjonsflyt, kjende strukturar og felles metodikk aukar sjansen for å lykkest med forankring også i orga-nisasjonen som heilheit. Eksisterande siloløysingar bør erstattast av tverrsektorielle løysingar der det er mogleg.

Struktur er viktig på fleire område som t.d. informasjon og kommunikasjon, organisering, bruk av digi-tale verktøy, hierarki for porteføljen av løysingar, gjennomføring av prosjekt og anskaffingar.

6.1. Mål

- ❖ Digitaliseringsarbeidet skal forankrast i administrativ leiing og politisk, og budsjetterast for.
- ❖ Bømlo kommune skal aktivt fase ut/fornye utdaterte løysingar.
- ❖ Implementering av system for ressursstyring (Asset Management): DAM (bilde, video, lyd, malar), SAM (software og lisenskontroll), HAM (hardware og infrastruktur).
- ❖ Utarbeide ein tenestekatalog for software, appar og nettsider.
- ❖ Alle løysingar skal omfattast av felles forvaltningsmetodikk for å sikre kontinuitet, kvalitet og tryggleik.
- ❖ Gode grensesnitt og høg brukarvenlegheit må prioriterast ved anskaffingar.
- ❖ Systematisert søknadsarbeid etter midlar for utviklingsprosjekt innan digitalisering i årshjul.
- ❖ Vurdere tverrkommunale anskaffingsprosessar nøye ved deltaking i anbod.
- ❖ Kommunen skal prioritere offentleg utvikla løysingar der desse er av same kvalitet som ein kan finne i marknaden, med særskilt fokus på fellesløysingar utvikla gjennom Digi Vestland (som FIKS og Digi portefølja).
- ❖ Ha eit internt støtteapparat som kan understøtte digital transformasjon.
- ❖ Jobbe kontinuerleg med forbedring av digitale tenester, system og prosessar.
- ❖ Etablere ein styringsmodell for digitaliseringsarbeidet i Bømlo kommune.
- ❖ Utvikle oversikt som er tilgjengeleg for alle tilsette over alle verktøy kommunen disponerer, med oversikt over systemadministratorar, superbrukarar, bruksområde mm.
- ❖ Etablere overordna og kjente retningslinjer for porteføljestyling, analysearbeid og gevinstrealisering knytt til nye implementeringar eller utviding av eksisterande verktøy.
- ❖ Prioritere fellesløysingar for heile organisasjonen der det er mogleg.

7. Styringsmodell digitalisering

Styringsmodellen gjeld på tvers av alle teneste- og stabsområde i kommunen.

Den skal sikre at kommunen sine digitale behov blir realisert gjennom løysingar som er i tråd med overordna prinsipp for arkitektur, deling, tryggleik og brukaroppleving. Modellen skal vidare bidra til at:

- ❖ Kommunen sine løysingar passar heilskapleg saman og bidreg til effektive og gode tenester for innbyggjarar, tilsette og næringsliv. Informasjonstryggleik og personvern vert ivareteke i tråd med gjeldande regelverk.
- ❖ Teneste- og stabsområda sine behov for teknologistøtte blir ivareteke.
- ❖ Nasjonale føringar blir følgt og nasjonale fellesløysingar blir prioritert.
- ❖ Investeringar og utvikling i teknologi og digitale løysningar blir betrakta heilskapleg og understøttar kommunen sine mål.

Styringsmodellen består i tillegg av følgjande element:

- ❖ Nye prosjekt, innovasjonar eller anskaffingar blir meldt inn og behandla gjennom prosessane som er definert for porteføljestyling i kommunen.
- ❖ Alle stabs- og tenesteområde skal samarbeide med dedikerte rådgjevarar i forbindelse med utvikling og anskaffing av tenester, utstyr eller rådgjeving innanfor digitalisering og IT.
- ❖ Kommunen har rådgjevarar som har eit dedikert ansvar for å støtte og utvikle teneste- og stabsområda i å utnytte digitale moglegheiter. Desse skal rådgje leiarar og prosesseigarar om digitalisering, og vere tett tilknytt desse. Dei skal sikre at tenesteområda sine behov for teknologistøtte vert realisert gjennom løysingar som er i tråd med overordna prinsipp for arkitektur, deling, tryggleik og brukaroppleving.
- ❖ Alle løysingar skal vere i tråd med Bømlo kommune sine operative føringar og godkjennast av strategisk leiargruppe og Tryggleiksråd før anskaffingar.

8. Porteføljestyring og gevinstrealisering

Bømlo kommune skal arbeide systematisk med kontinuerleg forbetring av arbeidsprosessar og utnytting av digitale løysingar. I dette arbeidet skal kommunen bruke kjente metodar for porteføljestyring og gevinstrealisering for å sikre at riktige prosjekt vert iverksett og at gevinstar realiserast. Porteføljestyringa blir ein del av kommunen sitt styringssystem og vil i første omgang omfatta digitaliseringsprosjekt.

Porteføljestyring er å styre, lede og organisere kommunen sine prosjekt slik at leiinga kan:

- ❖ Gjere tverrgåande prioriteringar og samordning.
- ❖ Avgjere kva prosjekt og program som i størst mogleg grad bidrar til å realisere dei overordna måla og realisere gevinstar.
- ❖ Bruke kommunen sine ressursar mest mogleg tenleg.

Metodane er basert på Digitaliseringsdirektoratet sine råd for porteføljestyring og gevinstrealisering i offentleg sektor og Prosjektvegisaren.

Porteføljestyring skal sikre at Bømlo kommune leverer dei riktige prosjekta, på riktig måte og realiserer gevinstar, kvar gong.

Porteføljestyringa blir organisert innan det enkelte tenesteområde, medan strategisk leiargruppe har avgjerslemynde. Gevinstansvaret ligg hos leiar for eininga der tiltaket eller prosjektet blir gjennomført, og rapportering på gevinstar inngår som ein integrert del av porteføljestyringa. Kommunedirektøren sitt leiarmøte er øvste mynde. Her handterer ein prioritering av prosjekt som går på tvers av tenesteområde og overordna oppfølging av status og framdrift.

Rådgjevarar utpeikt av strategisk leiargruppe har rolla som porteføljeansvarlege.

Dette inkluderer å utarbeide, oppdatere og følgje opp porteføljen av prosjekt og forbetringstiltak, og sikre forankring og prioritering av denne i tenesteområdet si leiing. Leiinga organiserer eit team som understøttar arbeidet med oppfølging av porteføljestyringa.

9. Kjelder

[Bømlo kommune](#) – Tilsette og innbyggjarar

[Regjeringa](#)

[Kunnskapsdepartementet](#)

[KS](#)

[Digi Vestland](#)

[Digdir](#)

[NSM](#)

[PWC](#)

Ymse kommunar