



DIGITALISERINGSTRATEGI

2016 - 2020



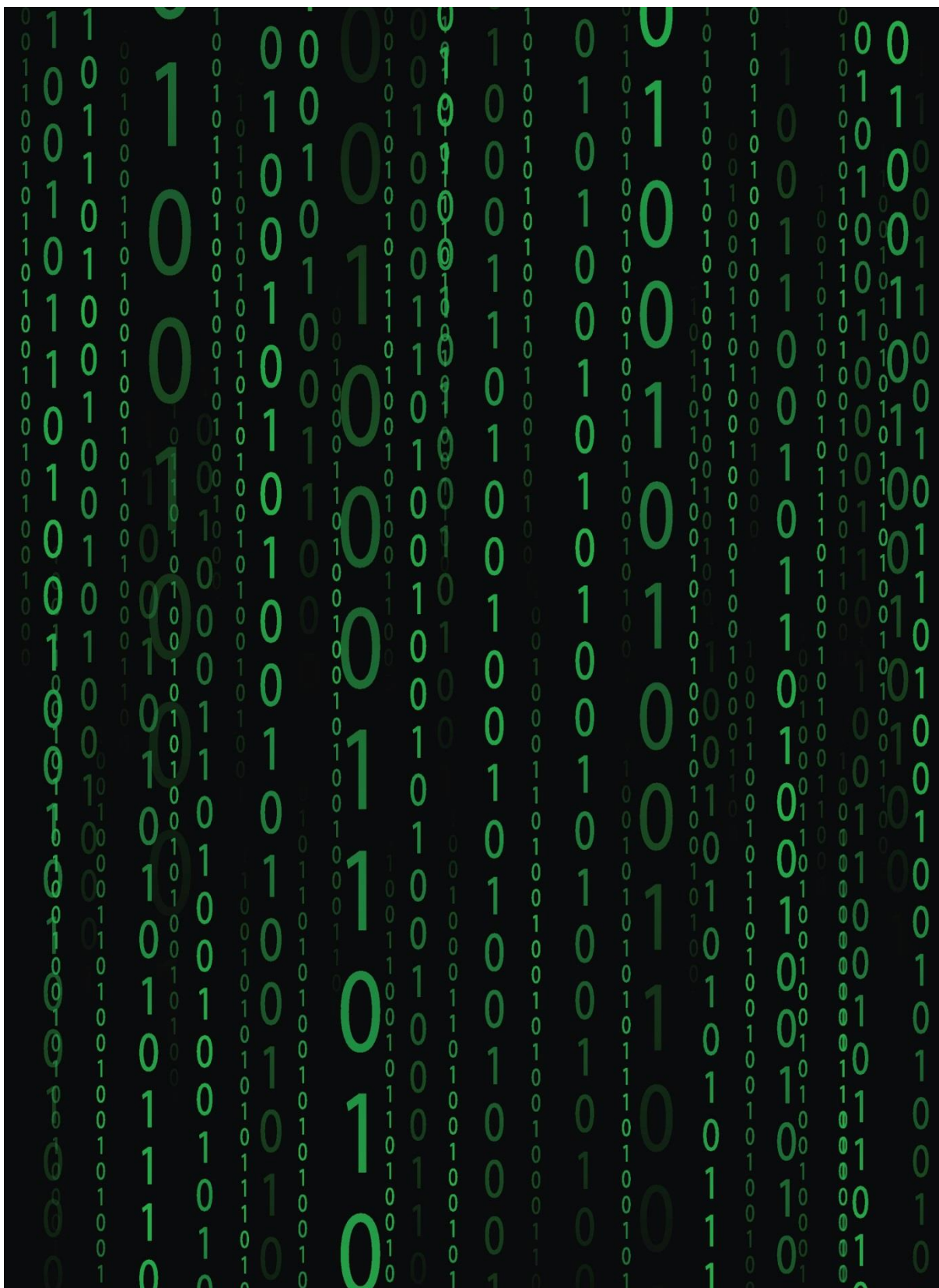
Skrevet av: Monika Dahl / Sidsel Nordhagen
Publisert: "Klikk her og skriv inn dato"

Innhold

Mål for kommunens digitaliseringsarbeid.....	4
Målsetninger	4
Innledning	5
Digitaliseringsstrategien	6
Verdigrunnlag.....	7
Utfordringer	7
Ansvar og roller.....	9
Kommunestyret	9
Rådmannen	9
Tjenesteutviklerrollen	9
Teknologiavdelingen	9
Retningslinjer for digitaliseringsarbeidet	10
Krav.....	10
IKT- arkitekturprinsipper, IKT-strategi og standarder	10
IKT porteføljestyling	11
Satsningsområder.....	11
Satsningsområde 1: Brukerorientert informasjonsflyt og dialog ...	11
Satsningsområde 2: Lørenskogs digitale grunnmur	12
Satsningsområde 3: Velferdsteknologi	12
Satsningsområde 4: Digital kompetanse og -ferdigheter	13
Satsningsområde 5: Grønne løsninger – Miljø og bærekraft	14
Målbilder og tiltak	14
Vedlegg.....	15

Skrevet av: Monika Dahl og Sidsel Nordhagen

Publisert: "Klikk her og skriv inn dato"



Digitaliseringsstrategi for Lørenskog kommune 2016 – 2020

Mål for kommunens digitaliseringsarbeid

Lørenskog kommunes hovedmålsetning innen digitalisering i strategiperioden 2016-2020 er å bli en eKommune¹ som støtter opp under kommunens verdier.

Målsetninger

1. Brukerorienterte, digitale løsninger til innbyggere, næringsliv og ansatte.
 - Lørenskog kommune skal utvikle tjenester som gir alle brukere et digitalt førstevalg – internt og eksternt.
 - Innbyggerne i Lørenskog skal ha enkel tilgang til relevante, digitale tjenester.
 - De kommunale tjenesteområdene skal være samsnakkert, og de digitale løsningene skal være koordinert med andre offentlige forvaltningsnivåer.
 - Digitale tjenester utvikles med utgangspunkt i brukernes behov.
 - Krav til universell utforming etterleves
2. Større åpenhet og økt tilgjengelighet.
 - Informasjon og tjenester skal være tilgjengelige for alle fortrinnsvis via digitale kanaler² Innbyggere som ikke kan eller vil bruke digitale kanaler skal kunne velge andre alternativer.
 - De digitale kanalene og verktøyene skal bidra til økt åpenhet og innsikt i relevant informasjon, arbeidsprosesser og beslutninger.
 - Kommunen skal ha et bevisst forhold til hvilke kanaler som brukes til hvilket formål.
 - Informasjonen må være relevant og forståelig for brukerne, og de digitale tjenestene skal være enkle å ta i bruk.
 - Tjenestene skal være trygge å bruke. Personvern og informasjonssikkerhet skal ivaretas.
3. Bedre tjenester og mer effektiv ressursbruk.
 - Digitale verktøy skal bidra til at Lørenskog kommune leverer tjenester med høy kvalitet og effektiv ressursbruk.

¹ eKommune kan beskrives som *en kommune som tilbyr digitale tjenester til publikum, næringsliv og kommunens ansatte*. Kommunikasjon og samarbeid foregår fortrinnsvis elektronisk, både eksternt og internt.

² Med digitale kanaler menes ulike digitale måter å kommunisere. Eksempler er nettsider, digital post, epost, sosiale medier som Facebook, Twitter mv, SMS mv.

- Tjenesteproduksjonen skal der det er hensiktsmessig være basert på digitale verktøy.
- Tjenestene skal være brukervennlige og fleksible, bidra til enklere arbeidsprosesser og bedre brukerdiallog.
- Tjenester skal som hovedregel realiseres som fulldigitaliserte prosesser, hvor digitale arkiver ligger som et grunnelement.

Innledning

De kommende årene står Lørenskog kommune overfor en sterk befolkningsvekst. Vekst er positivt, men innebærer samtidig en utfordring da det kan sette kommunens ressurser under press. Presset på kapasitet og økonomi kombinert med høye krav til kvalitet i tjenestene, krever god utnyttelse av tilgjengelige ressurser. Kommuneplanen for Lørenskog sier at kommunen skal være sunn, grønn og mangfoldig.

Det legges vekt på at Lørenskog kommune skal:

- være tilgjengelig for og i dialog med befolkningen gjennom flere kanaler
- etablere digitale løsninger som et førstevalg for kommunikasjon
- etablere en arbeidsgiverpolitikk som gjør kommunen til en foretrukket arbeidsgiver gjennom kompetente medarbeidere og ledere i en åpen og inkluderende bedriftskultur

IKT spiller en stadig viktigere rolle i samfunnet. Hverdagen til innbyggere og næringsliv består av økende grad av digitale prosesser og data, og kravet til mer digitalisering øker. Dette er en forventning fra innbyggere og næringsliv, og krav fra sentrale myndigheter.

For å lykkes med dette skal Lørenskog kommune ta i bruk IKT-verktøy for å understøtte og effektivisere arbeidsprosesser, automatisere informasjonsinnhenting, koble sammen og gjøre informasjon tilgjengelig for de som trenger dem og dermed utvikle kvalitativt gode tjenester som er brukervennlige. Det er dette vi mener med digitalisering. Lørenskog kommunes ambisjon er å realisere et digitalt førstevalg, det vil si at den primære kommunikasjonskanalen mellom innbyggere/næringsliv og kommunen skal være digital.

Sektorvise digitaliseringsinitiativ som ikke samordnes kan gi grunnlag for økt fragmentering. Effektivisering og kvalitet henger imidlertid tett sammen. Digitalisering er derfor ikke et ekstra element frakoblet øvrige prosesser, men i stedet en integrert del av hele virksomheten. Skal Lørenskog kommune lykkes med digitalisering, kreves en helhetlig tilnærming.

Vi digitaliserer for å oppnå:

- en åpen og tilgjengelig kommune
- flere og bedre tjenester
- bedre ressursbruk
- bedre beslutninger
- en grønnere kommune

Digitaliseringsstrategien

Kommunens visjon er «Grønn, sunn og mangfoldig». Digitaliseringsstrategien skal støtte oppunder dette gjennom å fremme tjenester som er miljøvennlige, kostnadseffektive og tilgjengelige for alle (eksempelvis gjennom universell utforming) – i tillegg til å understøtte tjenesteproduksjonen i de ulike sektorene.

Dette dokumentet skal være Lørenskog kommunes overordnede styringsdokument i det digitale utviklingsarbeidet. Den beskriver hvilke strategiske føringer og prinsipper som skal legges til grunn for å nå målet om et reelt digitalt førstevalg, og bedre og mer effektive tjenester - internt og eksternt. Digitaliseringsstrategien er utarbeidet i tråd med overordnede styringsdokumenter, lover og forskrifter.

Digitaliseringsstrategien viser hvordan teknologi kan forenkle tilgangen til informasjon og tjenester og bidra til at vi jobber smartere. Digitaliseringsstrategien legger føringer for tverrsektorielle og sektorielle satsingsområder. Disse detaljeres videre i de sektorvise strategiene/planene eller egne planer for de ulike tjenesteområdene. Digitaliseringsstrategien må også suppleres med en IKT-strategi som vil gi teknologiske føringer.

Digitaliser virksomhetens tjenester

Det er et mål at forvaltningens kommunikasjon med innbyggere og næringsliv skal være nettbasert. Som en del av arbeidet med digitalisering er det viktig å vurdere hvorvidt et skjema virkelig er nødvendig, eller om informasjonen som etterspørres like gjerne kan hentes inn fra eksisterende databaser, enten i egen virksomhet eller hos en annen offentlig virksomhet. Nye, digitale tjenester bør være så enkle som mulig for brukeren. Informasjon som allerede finnes i offentlige virksomheter skal derfor gjenbrukes i størst mulig grad. Brukere skal få hjelp og veiledning til å benytte virksomhetens digitale tjenester, for eksempel gjennom nettveiledere eller direkte kontakt.

Virksomheter som har grenseoverskridende ansvarsområder bør samarbeide, og gi brukerne et hensiktsmessig og helhetlig tilbud, uavhengig av måten forvaltningen er organisert på.

Register over digital kontaktinformasjon og reservasjon

Difi har etablert et register for innbyggernes digitale kontaktinformasjon (e-postadresse og mobilnummer), og deres eventuelle reservasjon mot digital kommunikasjon med forvaltningen. Registeret, og bruken av det, er hjemlet i eForvaltningsforskriften. Det er et krav at alle forvaltningsorganer tar i bruk kontaktinformasjon fra Register over digital kontaktinformasjon og reservasjon ved varsling om enkeltvedtak og andre viktige digitale henvendelser. For Lørenskog kommune betyr dette at vi må sjekke om innbygger har reservert seg mot digital kommunikasjon ved alle digitale utsendinger som omfattes av regelverket.

Felles offentlige registre

For å sikre oppdatert og korrekt informasjon om personer, virksomheter eller eiendommer, bør kommunen bruke det sentrale folkeregisteret, enhetsregisteret og matrikkelen.

Andre fellestjenester

Det er etablert digitale postkasser for kommunikasjon med både innbyggere og virksomheter og næringsliv. Alle innbyggere tilbys sikker digital post (eBox eller Digipost) og Altinn skal benyttes av virksomheter og næringsliv. Det er også etablert en felles offentlig

påloggingsløsning (ID-porten) som tilbyr pålogging til tjenester på ulike sikkerhetsnivåer via enten MinID, BankID, Buypass eller Commfides samt e-signeringsløsning via Posten. Lørenskog kommune skal ta i bruk fellestjenester der dette viser seg hensiktsmessig både økonomisk og fra brukerens side. Gjenbruk sikrer at innbyggere kjenner seg igjen, og at brukerterskelen for å ta i bruk tjenester blir lav.

Verdigrunnlag

Digitaliseringsstrategien skal ta hensyn til og bygge opp under kommunens verdier.

Åpen

Lørenskog kommune skal være en åpen kommune som gir enkel tilgang til nødvendig informasjon. Vi skal være til stede i relevante digitale kanaler på gode og brukervennlige møteplasser – vi skal gi innbyggere, næringsliv og ansatte fulldigitaliserte tjenester og våre løsninger skal være tilgjengelige for alle. Vi skal være i forkant og se nye muligheter og løsninger. Innbyggerne skal få bedre tjenester og raskere respons, arbeidsprosessene skal bli enklere og mer effektive og vi skal tilegne oss og utnytte vår kompetanse på en best mulig måte.

Troverdig

Vi skal være til stede på nye måter gjennom innovativ tjenesteutvikling og bruk av ny teknologi. Vi skal være til stede i relevante fagfora og på arenaer hvor kompetanse deles, regionalt og nasjonalt – vi er der hvor retninger velges og beslutninger tas for den digitale utviklingen. Vi skal ha beslutnings- og gjennomføringsprosesser som legger til rette for å tenke nytt, ta modige grep og som bidrar til å realisere visjoner og planer.

Engasjert

Digitale verktøy skal bidra i arbeidet vårt med å skape framtiden, og er vesentlige i vår rolle som samfunnsutvikler. Både i interne arbeidsprosesser, i tjenesteleveransene og i vår dialog med innbyggerne. Vi skal sikre god intern samhandling mot felles mål, vi skal arbeide i dialog med brukere, innbyggere, næringsliv og samarbeidspartnere, og det skal være en levende utviklingsprosess.

Utfordringer

Lørenskog kommune har om lag 2200 ansatte og kommunen har i 2016 over 36000 innbyggere. Kommunen har en IKT-infrastruktur som til dels er utdatert og fragmentert. I tillegg finnes mange ulike IKT-systemer og verktøy fra mange leverandører, og disse kan i liten grad utveksle informasjon digitalt. Dette gir lite helhetlige og effektive arbeidsprosesser, og det er mye manuelle, papirbaserte rutiner både internt i kommunen og ut mot både innbyggere og næringslivet. Det er behov for å kartlegge arbeidsprosessene med brukeren i sentrum og se på hvordan IKT-støtten kan effektivisere og forenkle hverdagen for ansatte og brukere. Dette vil kunne medføre behov for nye/endrede arbeidsprosesser og en ny måte å bruke IKT på. Dette er tiltak som både vil gi effekter innen bedre informasjonssikkerhet, mer attraktiv arbeidsplass, grønnere kommune og høyere brukertilfredshet.

Organisasjonen er preget av høyt tempo og mange driftsoppgaver. En viktig premiss for arbeidet med digitalisering er at det frigjøres ressurser både innen berørte fagområder og innen teknologi for å sikre fremdrift og en god nok innføring.

For å styre utviklingen i bruken av IKT er det behov for en helhetlig koordinering. Det er mangler i både prosesser, rutiner, maler, verktøy og planer. For å ivareta alle krav og behov på tvers av sektorer og fagområder må utviklingen styres for å sikre at vi gjør de riktige tingene på en riktig måte slik at eksempelvis brukerperspektiv, sikkerhetskrav og universell utforming ivaretas.

Kommunen har elektronisk arkiv, men mangler rutiner rundt langstidsarkivering/deponering. Det er i dag mye saksbehandling i sektorene (skole og oppvekst, helse og omsorg, og teknisk), hvor saker ikke arkiveres i felles elektronisk arkiv (NOARK 5) enten på grunn av manglende rutiner eller manglende teknisk tilrettelegging og hvor en dermed ikke kan bli kvitt papir. Det er også behov for økt kompetanse innen bruk av offentlige journaler for å sikre allmennhetens tilgang til informasjon.

Det er mange muligheter innen velferdsteknologi som vil kunne gi både bedre og mer kostnadseffektive tjenester innen helse og omsorg, og det er også mange muligheter til å utnytte IKT bedre i skolene/barnehagene. En stor utfordring i dag er at en ikke har infrastrukturen som trengs for å ta i bruk de mulighetene som finnes. Det er derfor igangsatt en stor opprustning av den digitale infrastrukturen.

Kommunen har fortsatt veldig mange papirskjemaer og pdf-skjemaer som må skrives ut og sendes inn. Disse bør digitaliseres og vurderes med tanke på om informasjonen vi ber om allerede finnes og kan brukes. Dette vil også tilfredsstille krav til brukerorientering for offentlig sektor.

Kommunen har startet arbeidet med å ta i bruk mobile enheter både i sektorene og i det politiske arbeidet. Dette krever at man har gode administrative rutiner, rutiner og forvaltningsapparat som sikrer at sikkerhet og personvern ivaretas og god brukerstøtte på plass. Dette mangler til dels i dag – i tillegg til at det er mangler i den digitale grunnmuren for å få til utbredelse i den utstrekning som er ønskelig.

Lørenskog kommune behandler mye informasjon som er sensitiv. Det er gjennomført både en forvaltningsrevisjon og intern risiko- og sårbarhetsanalyse(ROS) som viser mangler i styringssystemet og dette gir utslag i ulik praksis som gir risiko for avvik. Det er behov for å videreutvikle rutiner og sentrale styringsdokumenter slik at de ivaretar behovene og kravene som gjelder og vi må sikre tilstrekkelig opplæring til alle ansatte. Det må etableres metodeverk og settes av ressurser til oppfølging. Det pågående Internkontrollprosjektet vil følge opp dette videre.

Revisjon og ROS-analyse har også avdekket behov for gjennomgang av IKT-systemer og infrastruktur for å sikre at dataflyten går på en måte som både tilfredsstiller krav til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet.

God nok informasjonssikkerhet og personvern er en forutsetning for tilliten innbyggere og næringsliv har til kommunens behandling av informasjon, enten den er papirbasert eller digital. Ved digitalisering oppstår både muligheter og nye utfordringer og informasjonssikkerhet må løftes fremover. Eksempelvis gir digital utveksling av informasjon sporbarhet og logger som gir økt trygghet for at uvedkommende ikke har lest informasjon. En utfordring som må ivaretas er at enkelte typer informasjon som er innhentet til ett bestemt formål ikke automatisk kan gjenbrukes. Her må det etableres rutiner som sikrer avklaring av formål og gjenbruk.

Ansvar og roller

Digitaliseringsstrategien er et overordnet retningsgivende styringsdokument som gjelder for alle tjenesteområder. For å sikre en handlekraftig gjennomføring av strategien, involvering av brukermiljøer og overordnet styring og prioritering, er det viktig med en tydelig fordeling av roller og ansvar i digitaliseringsarbeidet.

Kommunestyret

Kommunestyret er kommunens overordnede ledelse. De folkevalgte har ansvar for at digitaliseringsstrategien blir tatt hensyn til i politiske vedtak i ulike sektorer og fagområder. Dette gjelder blant annet i arbeidet med den årlige Økonomiplanen.

Rådmannen

Rådmannen har ansvar for å utvikle og gjennomføre strategien. Rådmannen skal prioritere, initiere, følge opp og gjennomføre prosjekter og har ansvar for rapportering. Rådmannen skal sikre helhetlige prioriteringer, og større tiltak skal konkretiseres i den årlige Økonomiplanen. Rådmannen som kommunens øverste daglige leder har ansvaret for informasjonssikkerhet og personvern. Det daglige arbeidet ivaretas av sikkerhetsorganisasjonen bestående av blant annet sikkerhetsansvarlig og personvernombud, i tillegg til ledere i de ulike virksomhetene som daglige behandlingsansvarlige..

Tjenesteutviklerrollen

I et digitaliseringsløp er det behov for å definere rollen som tjenesteutvikler for å ivareta fagområdets behov og ansvar. Hvert enkelt fagområde har ansvar for å se, ta i bruk og aktivt bidra i utviklingen av de muligheter som ligger i digitalisering innen eget tjenesteområde. Nye forslag til digitaliseringsprosjekter skal spilles inn og samordnes med andre relevante prosjekter og skal kunne legges inn under et av satsningsområdene i strategien. All utvikling som inneholder digitalisering/IKT skal skje i samråd med teknologiavdelingen.

Teknologiavdelingen

Teknologiavdelingen skal bidra med faglig kompetanse, rådgivning, teknisk tilrettelegging og drift. Avdelingen har ansvar for å videreutvikle den tekniske infrastrukturen som grunnlag for videre digitalisering og har et helhetlig ansvar for digitalisering og informasjon i kommunen. Avdelingen skal også ha fagkompetanse innen prosjektledelse av digitaliseringsprosjekter, kompetanse innen anskaffelser av teknologi samt kompetanse innen tjenesteutvikling, prosessledelse, opplæring og innføring av IKT-løsninger. Teknologiavdelingen har mandat til å etablere og forvalte standarder for IKT-utstyr og IKT-plattformer.

Retningslinjer for digitaliseringsarbeidet

Krav³

Følgende krav er etablert og gjelder for all digitalisering i kommunen:

1. Ved all digitalisering skal brukeren være i sentrum. Personvern og informasjonssikkerhet skal ivaretas på en måte som både verner den enkelte, men åpner for deling av informasjon på en trygg måte.
2. Det skal utvikles helhetlige arbeidsprosesser med fulldigitalisert informasjonsflyt og hvor universell utforming er ivarettatt for innbyggerne.
3. All digitalisering skal følge arkitekturføringer fra teknologiavdelingen.
4. Der det er mulig skal man gjenbruke interne eller felles offentlige tjenester og plattformer.
5. Alle digitaliseringsprosjekter skal ha en grønn dimensjon.
6. Det skal etableres og benyttes felles metode- og malverk for digitalisering og bruk av IKT.
7. Alle digitaliseringsprosjekter skal utarbeide og følge en gevinstrealiseringsplan og det skal etableres innføringsaktiviteter som sikrer eventuelle endringer i arbeidsmåter og opplæring i nye verktøy.
8. Det skal finnes alternativer for innbyggere som ikke behersker eller ønsker å ta i bruk digitale tjenester.
9. Ved ønske om å ta i bruk skytjenester skal det gjennomføres en Risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS-analyse) med tanke på informasjonen som skal lagres der. Teknologiavdelingen kan bistå med dette.

IKT- arkitekturprinsipper, IKT-strategi og standarder

Egne IKT-arkitekturprinsipper vil bli utarbeidet sammen med en ny IKT-strategi. Inntil videre gjelder [IKT arkitekturprinsipper for offentlig sektor fra Difi](#). IKT-strategien vil beskrive de teknologiske valgene som skal sikre at kommunen klarer å gjennomføre sine digitaliseringsmål. Teknologiavdelingen vil forvalte oversikten over gjeldende standarder innen IKT-området, som en del av IKT-strategien

Alle behov for IKT-utstyr, plattformer eller systemer skal avklares med teknologiavdelingen. Det skal fortrinnsvis benyttes valgte standarder fra etablerte rammeavtaler. Ved anskaffelser av ny programvare eller ved større endringer/oppgraderinger skal teknologiavdelingen være involvert i tidlig fase. Det skal vurderes om kommunen allerede har programvare/løsninger som dekker behovet før en velger å kjøpe noe nytt. Ved nyanskaffelser er hovedregelen at gamle løsninger/gammelt utstyr fases ut, da de koster mye å forvalte og drifte videre. Teknologidirektøren har fullmakt til å sette foreldelsesfrist på enkeltutstyr og plattformer for å sikre driftbarhet og kostnadseffektivitet.

³ Kravene kan unntaksvis avvikes. Avvik skal dokumenteres og konsekvenser skal belyses. Beslutninger om avvik kan tas i samråd med tjenesteutvikler og teknologiavdelingen. Ved uenighet løftes beslutning til rådmannen.

IKT porteføljestyring

En forutsetning for å kunne benytte disse prinsippene er en helhetlig styring av alle systemer og verktøy innen IKT (IKT-porteføljen) og utviklingen av disse. Dette gjøres ved å koordinere de ulike tiltakene som spilles inn fra sektorene/avdelingene.

Satsningsområder

For og lykkes må digitaliseringsarbeidet i kommunen være helhetlig og brukerorientert. Dette sikrer at det ikke tenkes for sektorielt eller for oppgaverelatert. Dette kapitlet beskriver de satsningsområdene som er prioritert i gjeldende planperiode, og som skal gjelde for all digitalisering i kommunen. Følgende satsningsområder er prioritert:

- Brukerorientert informasjonsflyt og dialog
- Lørenskogs digitale grunnmur (infrastruktur)
- Velferdsteknologi
- Digital kompetanse og ferdigheter (særlig vekt på barn og unge)
- Grønne løsninger

Felles for alle satsningsområder er at de skal ivareta kravene som er stilt i digitaliseringsstrategien, eksempelvis innen informasjonssikkerhet og personvern.

Satsningsområde 1: Brukerorientert informasjonsflyt og dialog

I kommuneplanens del om demokrati og samfunnsdeltagelse fremheves det at Lørenskog kommune skal:

- Gi brukervennlig og saklig informasjon og service til publikum og legge til rette for medvirkningsprosesser
- Sørge for møteplasser og arenaer for offentlige samtaler og debatt, samt å lytte til innbyggerne

I alle offentlige virksomheter er krav til dokumentfangst og arkivering for å sikre gjenfinning og tilgang for offentligheten. Lørenskog kommune har innført elektronisk saksbehandling i deler av virksomheten, men må satse på å utvide bruken videre i planperioden.

Lørenskog kommune skal ha digitale løsninger som sikrer informasjonsflyt og dialog. Dette betyr blant annet at ulike fag- og støttesystemer skal utveksle informasjon ved tjenstlige behov og at behovet for manuelle operasjoner minimeres. Det betyr også at vi skal etablere selvbetjeningsløsninger hvor innbygger kan ha digital dialog med kommunen i ulike saker – enten for ren informasjonssinnhenting eller reell dialog.

Eksempler på tiltak innen satsningsområdet er

- Digitalisering av arkiv (herunder byggesaksarkiv og arkiv innen helse, sosial og barnevern)
- Brukerorienterte nettsider hvor «Min side» inngår og andre relevante kanaler hvor vi informerer i berørte målgrupper med relevant budskap i ønskede kanaler til riktig tid. Eksempler på dette er informasjon om prosjekter, vedlikehold, hendelser, frister mv. Lørenskog kommunes nettside, <http://www.lorenskog.kommune.no>, skal være innbyggerens primære kontaktflate med kommunens tjenester. Andre nettsteder som

benyttes for kommunale tjenester må knyttes mot denne slik at det tydelig fremgår at det er Lørenskog kommune som er eier av tjenestene.

- Arbeidsflyt mellom ulike etater – eksempelvis skole/pedagogisk psykologisk kontor
- Løsninger for plan, bygg og geodata – eksempelvis «eByggesak»
- Bruk av offentlige registre
- Kommunikasjonsløsninger og samhandlingsrom
- Sikre medvirkning i den politiske debatten ved å se på digitale møteplasser og ulike kanaler for innbyggerne
- Sikre at Lørenskog bibliotek forblir et sted hvor innbyggerne kan få hjelp til å være delaktig i den digitale hverdagen

Vi vil ta felleskomponenter i bruk for å realisere tiltakene. Eksempler på felleskomponenter her vil være SvarUT, eSigneringsløsning osv.

Satsningsområde 2: Lørenskogs digitale grunnmur

Alle digitaliseringstiltak krever en velfungerende digital grunnmur. I Lørenskogs digitale grunnmur skal det etableres nettverk, tilgangsstyring og sikkerhetsløsninger som tilfredsstiller behovene og kravene som finnes. Det skal etableres fiber/kabling mellom bygg, trådløse nettverk i bygg og tilgangsstyrings- og sikkerhetsløsninger som sikrer tilgang til informasjon for de som trenger det. Den digitale grunnmuren omfatter også datasentertjenester samt profesjonalisering av driftsrutiner og arbeidsprosesser. Grunnmuren skal dekke infrastruktur tjenester som tilgang til internett for ansatte, beboere, gjester og andre. Omfanget og ambisjonsnivået må avklares.

Utbredelse av digitale hjelpemidler og verktøy endrer måten å jobbe på. Dette betyr også at det kan medføre behov for endring i hvordan vi utruker kontor- og arbeidslokalene våre – enten det gjelder behov for eksempelvis stikk-kontakter andre steder, bruk av tavle- og skjermt teknologi eller trådløse nett.

Satsningsområde 3: Velferdsteknologi

Velferdsteknologi er et av flere satsningsområder i Helse- og omsorgsplan 2015 – 2026 for Lørenskog kommune.

Velferdsteknologi skal:

- Styrke den enkeltes mulighet til å klare seg selv i hverdagen og mestre egen livssituasjon, og gi økt livskvalitet.
- Øke trygghet for brukerne og deres pårørende gir økt pasientsikkerhet.
- Effektivisere omsorgstjenestene, jobbe «smartere» gir mer effektiv bruk av ressursene.
- Øke kvaliteten i tjenestene

Lørenskog kommune har benyttet velferdsteknologi i begrenset utbredelse noen år. I satsningsområdet velferdsteknologi skal man ta steget videre og bredde løsninger ut i helse- og omsorgssektoren.

Det er utarbeidet en egen strategiplan for velferdsteknologi, og denne legger vekt på to bærende prinsipper:

1. Velferdsteknologi er tjenesteinnovasjon

Det kan være endringer i organisering, metode, kompetanse og tekniske løsninger fordi forutsetningene for å utøve tjenestene er endret. Uten denne endringen i arbeidsmetode blir det lavere effekt av velferdsteknologi fordi potensialet i de nye løsningene ikke utnyttes. Mye av innsatsen må derfor legges i endring av måten kommunen utfører sine helse- og omsorgstjenester overfor innbyggerne på.

2. Starte med løsninger som kan komme raskt i drift

Velferdsteknologi skal føre til en bedre tjeneste overfor brukerne, forebygging ved at brukerne i større grad opplever egenmestring i sitt eget liv, og en mer effektiv måte å drive tjenester på. Dette sammenfattes i begrepet gevinstrealisering. Direktoratet for e-helse har på bakgrunn av 34 pilotkommuner for innføring av velferdsteknologi publisert rapporten «Gevinstrealiseringsrapport Nasjonalt velferdsteknologiprogram.». Anbefalingene til kommunene i denne rapporten er i stor grad sammenfallende med prinsippene og tiltakene i kommunens forslag til Strategiplan velferdsteknologi som legges frem her.

I helse- og omsorgsplanen er det en målsetning at innbyggere skal bo hjemme lenger enn det som har vært vanlig tidligere. Dette fordrer at velferdsteknologi tas i bruk i hjemmene. Samtidig vil enkelte pasienter bevege seg mellom hjem og institusjon på korttidsopphold, rehabilitering mv. For å gjøre dette mest mulig smidig, samt å ha færrest mulig løsninger som helsepersonell må forholde seg til, er det behov for at samme alarmer/sensorer kan nyttes både i hjemmene samt på institusjon.

Satsningsområde 4: Digital kompetanse og -ferdigheter

En forutsetning for å lykkes med digitaliseringen i kommunen er at man opparbeider nødvendig digitale ferdigheter både internt i kommunen og hos tjenestebrukerne. Dette satsningsområdet vil omfatte mange ulike sider med kompetanseheving, men legger i denne strategiperioden spesielt vekt på barn og unge samt kommunen som organisasjon.

Kommunen har en målsetning om at man skal jobbe enklere og smartere sammen, og på den måten skal klare å levere både bedre og mer effektive tjenester. Dette krever både nye løsninger og god opplæring i disse.

Kommuneplanen og «Kvalitet og barnehage og skole» gir føringer om at Lørenskog kommune skal:

- I størst mulig utstrekning legge til rette for felles utvikling (helhetstenkning) i barnehage og skole
- Sørge for at barn og unge står rustet til å møte morgendagens samfunn, inklusive den digitale hverdagen, gjennom satsing på grunnleggende ferdigheter (kunne lese, regne, uttrykke seg muntlig og skriftlig og kunne bruke digitale verktøy) og kritisk tenkning.

Digital kompetanse og -ferdigheter omfatter både

- digitale verktøy i bruk i den pedagogiske hverdagen – læringsplattform, programvare/app'er
- løsninger for dialog mellom hjem og skole

- teknisk infrastruktur – PC/nettbrett, tilgang på tekstbehandler/regneark mv, lagringsløsninger, elektroniske tavler mv. Det er en målsetning at elever fra et visst trinn skal ha tilgang på 1:1 av mobilt IKT-utstyr for å ivareta grunnleggende ferdigheter innen IKT.
- styring og forvaltning – styringsdata og rapportering, kvalitetssystemer, administrative støttesystemer og forvaltningsapparat
- bibliotek – tilgang til digitale verktøy og medier
- tjenester innen kulturskole og kulturhus
- ansatte i kommunen må utvikle sin kompetanse og ferdigheter innen anvendelse og bruk av ulike IKT-verktøy
- etablering av moderne arbeidsverktøy som fremmer dialog og gjør kommunen til en attraktiv arbeidsgiver

For å sikre deltagelse og digitale ferdigheter til befolkningen for øvrig skal det sikres god veiledning av innbyggerne innen bruk av digitale tjenester samt at biblioteket kan tilrettelegge for tilgang til digitale tjenester for innbyggere som ikke har tilgang på dette hjemme.

Satsningsområde 5: Grønne løsninger – Miljø og bærekraft

For å fremme Lørenskog som en miljøvennlig og bærekraftig kommune må det satses på mer energieffektive løsninger. Dette kan eksempelvis gjøres gjennom å etablere styring av temperatur, lys mv i kommunens bygg relatert til aktivitet. Ved å forenkle og samle styring av bygg kan vi både få reduksjon i energikostnader samt øke tilgjengeligheten på byggene ved å se bookingsystemer sammen med temperaturstyring mv.

Det er rivende utvikling innen konseptet «Smarte byer» hvor også «Tingenes internett» er et begrep. Det er muligheter for automatisering av områder som i dag krever manuelle prosesser samt å redusere behovet for transport av varer og personell. Digitale løsninger som reduserer behov for oppmøte hos innbyggere samt reduserer omfanget på reiser blant ansatte er også effekter en ønsker å ta ut i digitaliseringsprosessene.

Dette området er også knyttet sammen med satsningsområde 1 – ved en bedring av informasjonsflyten mellom systemer reduseres papirforbruk og transportbehov av papir.

Innføring av overvåkningssystemer med kamera/video på kommunens infrastruktur, eksempelvis på vann og avløp, vil gi bedre muligheter for varsling ved akutte situasjoner, samt bedre mulighet for å unngå kostnadsdrivende hendelser. Dette kan blant annet bety mindre risiko for forurensing i kommunen.

Målbilder og tiltak

For å planlegge tiltak innenfor de ulike satsingsområdene, skal det etableres planer hvor effekter for de ulike målgruppene og satsingsområdene er satt opp. Dette skal brukes for å sikre at man tenker på tvers av målgrupper og vet hvem som blir berørt av de ulike tiltakene. Sektorielle strategier og planer skal gjenspeile satsningsområdene med sine strategier og tiltaksplaner.

Årlig revisjon av tiltaksplanen gjøres i forbindelse med budsjett- og økonomiplanbehandling.

Vedlegg

- Nasjonale strategier og føringer
 - St.mld 27 - Digital agenda for Norge — IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet
- Digitaliseringsstrategien for KS

Lørenskog kommune – en eKommune med brukervennlige, digitale tjenester!

LØRENSKOG KOMMUNE

Hasselveien 6, Postboks 304, 1471 Lørenskog
Telefon: 67 93 40 00 Faks: 67 93 40 01
postmottak@lorenskog.kommune.no
www.lorenskog.kommune.no