

IKT PLAN I BAMBLE 2014



1 Innhold

2	Innledning.....	4
2.1	<i>Mandat</i>	4
2.2	<i>Prosjektarbeidet</i>	4
2.3	<i>Forholdet til IKT-planer for skole og barnehage</i>	5
2.4	<i>Bamble Kommunes strategiske satsninger og prioriteringer</i>	5
2.4.1	24*7 Digital tilgjengelighet.....	5
2.4.2	Forenkling og fleksibilitet i interne prosesser	5
2.4.3	IT-teknologi.....	5
2.4.4	Kompetanse.....	6
	<i>Tiltak – 2014</i>	7
	<i>Administrative prosesser i kommunen – IKT Bamble</i>	7
	<i>Kompetanseheving</i>	8
	<i>Administrativ prosess mot IT-seksjonen i Skien</i>	8
2.4.5	IGANGSATTE PROSJEKTER I BAMBLE.....	9
3	Nå-situasjon oppsummering	14
3.1	<i>Driftssituasjonen</i>	14
3.1.1	IKT	14
3.1.2	Lokalt	14
4	Ikt, trender og utviklingstrekk	15
4.1	<i>Forenkling</i>	15
4.2	<i>Selvbetjening</i>	15
4.3	<i>Mobilitet</i>	16
4.4	<i>Tilgjengelighet 24*7</i>	17
4.5	<i>Integrasjon/automatisering</i>	17
4.6	<i>Skytjenester</i>	18
4.7	<i>Big data</i>	18
4.8	<i>Sikkerhet</i>	18
4.9	<i>Sårbarhet</i>	19
4.10	<i>Økte krav til infrastruktur</i>	19
4.11	<i>Sosiale medier</i>	19
5	Viktige føringer	20
5.1	<i>Kommuneplanens samfunnsdel</i>	20

5.2	<i>Statlige/nasjonale initiativ</i>	20
5.2.1	Digitaliseringsstrategi 2013–2016 for kommuner og fylkeskommuner.....	20
5.3	<i>IT-samarbeidet med Skien og Siljan</i>	24
5.4	<i>Grenlandssamarbeidet</i>	24
5.5	<i>GKI</i>	24
5.6	<i>Krav til langtidslagring av elektronisk arkiv</i>	25
5.7	<i>Krav til gevinstrealisering</i>	26
6	Strategiske valg.....	27
6.1	<i>24*7 Digital tilgjengelighet</i>	28
6.2	<i>Forenkling og fleksibilitet i interne prosesser</i>	28
6.3	<i>IT-teknologi</i>	28
6.4	<i>Kompetanse</i>	29
7	Organisering	29
7.1	<i>IKT-forum</i>	30
7.2	<i>IKT-ansvarlig og brukerstøtte</i>	31
7.3	<i>Systemansvarlige og systemeiere</i>	31
7.4	<i>IT-seksjonen</i>	32
8	Prioriterte tiltak.....	33
8.1	<i>Tiltak som kommer fra flere enheter</i>	33
8.2	<i>Staber</i>	33
8.2.1	IKT sin rolle i enheten	33
8.2.2	Systemvurdering.....	33
8.2.3	Prioriterte tiltak	34
8.3	<i>Tekniske tjenester og eiendomsforvaltning</i>	36
8.3.1	IKT sin rolle i enheten	36
8.3.2	Systemvurdering.....	36
8.3.3	Prioriterte tiltak	37
8.4	<i>Helse og omsorg</i>	38
8.4.1	IKT sin rolle i enheten	38
8.4.2	Systemvurdering.....	39
8.4.3	Prioriterte tiltak	39
8.5	<i>Skole og barnehage</i>	41
8.5.1	IKT sin rolle i enheten	41
8.5.2	Systemvurdering.....	41
8.5.3	Prioriterte tiltak	42

8.6	<i>Kultur og oppvekst</i>	42
8.6.1	IKT sin rolle i enheten	43
8.6.2	Systemvurdering.....	43
8.6.3	Prioriterte tiltak	44
8.7	<i>Næring, miljø og samfunnsutvikling</i>	46
8.7.1	IKT sin rolle i enheten	46
8.7.2	Systemvurdering.....	46
8.7.3	Prioriterte tiltak	47
9	Vedlegg.....	49
9.1	<i>Nå-situasjon</i>	49

2 Innledning

2.1 Mandat

Arbeidet har vært gjennomført i henhold til følgende mandat:

“Bamble kommune har i handlingsprogrammet satt av 20 mill. til ikt investeringer i perioden 2014 – 2017.

Bamble kommune har behov for å sikre at:

- *investeringer og forvaltning av IKT er i samsvar med kommunens målsetninger og fastsatte krav*
- *at kommunen offensivt utnytter ny teknologi*
- *har en effektiv drift av virksomhetene*
- *utvikler gode tjenester overfor publikum*
- *oppleves som en attraktiv arbeidsgiver*

Ny IKT-plan for Bamble skal være et virkemiddel for å oppnå dette:

- *beskrive nå-situasjonen*
- *definere retningslinjer for IKT-utvikling i Bamble*
- *være veiviser for langsiktig IKT-utvikling i Bamble*
- *prioritering av IKT-tiltak med 1 - og 3-års horisont”*

2.2 Prosjektarbeidet

Medlemmer i prosjektgruppen har vært:

- Odd Runar Aslaksen
- Torodd Eriksen
- Rolf Grindal, trådt inn for Bodil Ann Guribye
- Kari Hagane
- Kari Anne Rogn, trådt inn for Synnev Aas Aabye
- Pål Årseth, trådt inn for Leidulf Aakre
- Ove Jordbakke, prosjekt IT-seksjonen i Skien
- Anne Marie Eliassen

Det har vært gjennomført 10 arbeidsmøter i prosjektgruppen (pr.5/12), samt 1 informasjonsmøte med IT-seksjonen, ett informasjonsmøte med Visma og ett referansebesøk i Asker kommune.

Utover dette har det vært arbeidsmøter i enhetene, og med ledelsen i enhetene.

Fase en av arbeidene var å utarbeide en NÅ-situasjonsanalyse. Driftssituasjonen medførte at denne fasen ble mere krevende og måtte få vesentlig mere tid og ressurser enn forutsatt. En god gjennomarbeiding av nå-situasjonen var allikevel nødvendig for å få prosjektgruppen til å tenke framover.

Det ble også tidlig klart i fase to at det måtte brukes tid på å få prosjektgruppen til å tenke utvikling. Det ble derfor bl.a. gjennomført referansebesøk og kompetansebyggende tiltak med Visma og IT-seksjonen.

2.3 Forholdet til IKT-planer for skole og barnehage

Skole og Barnehager utvikler egne IKT-planer, disse er å anse som sektorspesifikke delplaner til den overordnede IKT-planen.

2.4 Bamble Kommunes strategiske satsninger og prioriteringer.

2.4.1 24*7 Digital tilgjengelighet

Bamble kommune ønsker å være en digital kommune med døgnåpen forvaltning og digital kommunikasjon med innbyggerne.

	Satsning på digital kommunikasjon med innbyggere, jf. KS handlingsplan, som f.eks. å innføre digital postkasse.
	Bygge ut gode selvbetjeningsløsninger for publikum.
	Legge til rette for at alle kommunens innbyggere kan bruke mobile løsninger i kommunikasjon med kommunen.
	Legge til rette for kreativ samhandling med innbyggerne i tjenesteutvikling og planarbeid.

2.4.2 Forenkling og fleksibilitet i interne prosesser

Bamble ønsker å være en kommune hvor det blir lagt til rette for enkelhet og fleksibilitet i interne arbeidsprosesser.

	Det skal fokuseres på forbedring og automatisering av arbeidsprosesser.
	Kompetansebygging skal fokusere på utviklingsperspektivet.
	Ansattportalen skal bli den første og primære arbeidsflaten for alle ansatte.
	Mobile løsninger skal kunne brukes i alle sammenhenger der det er sikkerhetsmessig forsvarlig, tjenestemessig - og økonomisk gunstig.
	Selvbetjeningsløsninger for ansatte videreutvikles.

2.4.3 IT-teknologi

Den IT-teknologiske plattformen må til enhver tid støtte kommunens strategisk plan. Det må foreligge en god oversikt og en utviklingsplan for IT-arkitekturen.

	Strategiske prioriteringer
	Driftsstabilitet og svartider må etableres på et nivå som gir god opplevd brukskvalitet. (Økt avhengighet av IT, selvbetjening og automatisering forutsetter et slikt nivå)
	Bygge en integrasjonstjeneste (tjenestebuss) for å støtte satsningen på automatisering av arbeidsprosesser og selvbetjening for publikum og ansatte.
	Bygge ut trådløst nett og faste linjer (fiber) med tilstrekkelig kapasitet til alle lokasjoner. Å kunne tilby tilgang alle systemer der det er sikkerhetsmessig forsvarlig og tjenestemessig ønskelig.
	Legge til rette for ta i bruk skyløsninger integrert med lokale løsninger. Det kommer stadig flere IT-system som bare blir levert som skyløsninger.
	Innføre en helhetlig telefoniløsning for hele kommunens organisasjon.

2.4.4 Kompetanse

Det er viktig for Bamble kommune at IT-kompetansen blir utviklet slik at de strategiske valgene blir støttet. Ansattes kompetanse må følge investeringene i nye IT-løsninger.

	Tiltak
	Tiltak for å sikre at ledere: <ul style="list-style-type: none">• Prioriterer tid for de ansatte til opplæring.• Gi tilbud om opplæring.• Følger opp at opplæring blir gjennomført.
	Sikre at ansatte forstår sitt eget ansvar for å opprettholde og utvikle riktig kompetanse på området.
	Fokusere på kompetanseutvikling i medarbeidersamtaler.
	Formulere krav til relevant IT-kompetanse ved ansettelse.
	Innføring av «Bamblepakke», kompetansemal for ansatte.

Tiltak - 2014

Administrative prosesser i kommunen - IKT Bamble

Statuskoder P – planlagt U – under arbeid I – igangsettes V – vurderes

Status	Tiltak	Kommentar
U	Utskriftsmuligheter for kulturskolelærere / ekstern tilgang til skrivere	Vurderes i forbindelse med nye multimaskiner som kommer i 2014.
I	Gjennomføre kartlegging av behov for kraftigere PC og 2 skjerm-løsninger for "tunge brukere"	Vurderes i forbindelse med skifte av nytt utstyr i 2014.
P	Scanning i Visma velferd	Endring av administrative arbeidsprosesser. Det er kostnadskrevende å etablere skanning på mange steder i kommunen. Organisering og ansvar må vurderes. Det må kartlegges sammen med leverandør om mulighet for å gå over til elektronisk arkiv.
P	Scanning-løsning for Familia	
P	Scanning i Unique flyktning	
I	Alle fagsystemer hvor det på et faglig grunnlag er hensiktsmessig bør være tilgjengelig i hjemmekontor-løsningen	Administrativ kartlegging av hvilke systemer det gjelder. Det må foretas en risikovurdering hvis det gjelder systemer på sikker sone.
U	Innkjøp av nettbrett	Dette er i prosess og kommer i 1 kvartal 2014
U	Alle enheter bør være representert i IKT-forum	Det ligger som en endring i IKT-planen.
I	Styrke og forbedre brukerstøtteordningen, vurdere "et-nummer-inn"	Evaluering av brukerstøttefunksjonen må gjennomføres. Krav til endring kommer også i forbindelse med mer selvbetjeningsløsninger mot publikum
I	Vurdere endringer i brukerstøtteapparatet for å bedre brukertilfredshet og ivareta nye brukergrupper.	Det igangsettes en prosess i 2014 for å kartlegge utfordringer.
I	Behov for å bevisstgjøre systemeiere om hvilket ansvar de har.	Det planlegges et møte for systemeiere i 2014.
P	Fortsette arbeidet med kompetanseutvikling for systemansvarlige.	Møteplan for 2014 er tidfestet

Kompetanseheving

Status	Tiltak	Kommentarer
I	Bedre innsikt og kompetanse angående lover, regelverk (Forvaltningslov, PBL og TEK10) hos de ansatte som følge innføring nye systemer hvor databehandlingen er flyttet nærmere brukerne	Planlegge saksbehandleropplæring knyttet til lovverk via kompetansesenteret Halen gård. Spesifikke behov knyttet til særlover gjennomføres av enheten.
I	Generell opplæring på Word, Excel, Outlook, bildebehandling m.m	Planlegge opplæring via kompetansesenteret Halen gård.

Administrativ prosess mot IT-seksjonen i Skien

Status	Tiltak	Kommentarer
I	Det opprettes dialog mellom IKT i Bamble og IT-seksjonen i Skien for å vurdere om dagens organisering og ansvar- og oppgavefordeling er riktig.	Det innkalles til møte i forbindelse med uttalelse til IKT-planen. Øvrige punkt tas i samme møte og det igangsettes en prosess.
I	Behov for å tydeliggjøre IT-seksjonens, leverandør og kundeansvar i drift.	
I	Behov for å avklare IT-seksjonens rolle i utvikling.	
I	Avklare rollen i forhold til leveranser av skytjenester.	
I	Bamble kommune forventer en partner som er proaktiv og løsningsorientert.	
I	Det må utvikles SNA-avtaler for alle vesentlige tjenester og innføres oppfølgingsrutiner. Kommunen er avhengig av velfungerende drift og forutsigbare problemløsningstider	
I	Det må utarbeides databehandler avtale mellom kommunen og IT-seksjonen etter mal utarbeidet av Datatilsynet.	

2.4.5 IGANGSATTE PROSJEKTER I BAMBLE

Status	Tiltak	Kostnader/kommentarer
U	Saksbehandling og dokumentsystem – Public 360	<u>Bevilget ramme: 5 430 000</u> Prosjektet er under arbeid. Hovedprosjekt i Grenland avsluttes i mai 2014. Del prosjekt Bamble gjennomføres ut året.
U	Størrelse på dokumenter og filer må få fokus, da komprimering er nødvendig for lagring og utsendelse av dokumentene	Igang satt i 2013, men videreføres i 2014. Etablere rutiner, vurdere komprimering og gi kompetanse.
I	Papirløs utvalgsbehandling boligkontoret	En del av prosjektet i Bamble
P	Elektronisk utsendelse – vurdere KSsvarUT, digipost, mv.	Tiltak i 2014 i Grenland.
P	Ta i bruk 360 modul vedr innsyn i byggesak for publikum	Tiltak i 2014 i Grenland.
P	Ta i bruk Bygget (et nytt system for innsending og enkle byggesaker, lettere variant av Bygg søk) når dette kommer.	Tiltak i 2014 i Grenland.

Status	Tiltak	Kostnader/kommentarer
U	Lønn/personal, økonomi, fakturering og innkjøp - ERP	<u>Bevilget ramme: 11 780 000</u> Prosjektet er under arbeid. Kostnadsrammen er estimert til

Status	Tiltak	Kostnader/kommentarer
U	Internett og ansattportalen	<u>Bevilget ramme: 1 000 000</u> Anbefaler utvidelse av prosjektet til å gjelde innmeldte tiltak fra enhetene.
P	Bedre digital dialog med innbyggerne. Bedre brukervennlighet på kommunens hjemmeside. Flere skjemaer tilgjengelig på nettet.	
P	Bygge ut gode selvbetjeningsløsninger for publikum.	

I	Legge til rette for kreativ samhandling med innbyggerne i tjenesteutvikling og planarbeid.	
I	Legge til rette for at alle kommunens innbyggere kan bruke mobile løsninger i kommunikasjon med kommunen	
P	Oppdaterer og rydde på hjemmesidene for alle enhetene. Gi ansvar og sette av tid til dette arbeidet.	
I	Etablere en sentral foto- og mediearkivløsning	
I	Skaffe medieredigeringsløsninger til virksomheter som har et begrunnet behov.	
I	Innkjøp av bildebehandlingsprogram	
I	Ansattportalen skal bli den første og primære arbeidsflaten for alle ansatte.	
I	Gode og enkle brukerveiledninger må gjøres tilgjengelig for alle fagsystemer, gjelder f eks 360, Visma etc.	

Status	Tiltak	Kommentarer
U	Trådløst nett utbygging. Sjekk av kabling og WIFI tilganger på Rådhuset	<u>Bevilget ramme: 250 000</u>
V	Bygge ut trådløst internett inklusiv både public-sone og login-sone på hele sentrumsgården og andre kommunale bygg der det er hyppige møter	
V	Gjennomgå kvaliteten på intern infrastruktur i bygg der det er kommunal virksomhet	
V	Kartlegging og utvidelse av trådløst nett og nettverkspunkter i skolene.	
V	Kartlegging og utvidelse av nett-tilgang i barnehagene.	

I	Finne løsning for at alle ansatte får tilgang til ansattportalen og informasjonen som finnes der selv om de ikke er medlem av login-domenet.	
----------	--	--

I	Vurdere back-up løsning for kulturskolelærere og andre som ikke er inne på administrasjonsnettet. Alternativt å vurdere ekstern skytjeneste for slike brukere	
----------	---	--

Status	Tiltak	Kostnader
U	Digitalisere byggesaksarkiv – forprosjekt bør være ferdig i løpet av juni.	<u>Bevilget ramme til forprosjekt kr. 600 000</u>

Status	Tiltak	Kostnader
U	Ansattportalen for alle	<u>Bevilget ramme kr. 500 000.</u>

Status	Tiltak	Kostnader
U	Nødnett i Bamble.	<u>Bevilget ramme i prosjektet kr. 500 000</u>

Status	Tiltak	Kostnader
U	demokratiprojektet – video overføring kommunestyre	<u>Bevilget ramme i prosjektet kr. 2 845 000</u>

Status	Tiltak	Kostnader
U	Adgangskontroll	<u>Bevilget ramme i prosjektet kr. 600 000</u>

Status	Tiltak	Kostnader
P	Tjenestebuss/integrasjon - pilot Løsning for å automatisere dataflyt i mellom interne systemer og mot eksterne (statlige) systemer.	Piloten er finansiert via ERP prosjektet. Videreføring vil kreve mye midler. I tillegg er det bevilget kr. 500 000,- til delprosjekt (forprosjekt) i Bamble.

Status	Tiltak	Kommentarer
P	Automatisering av identitetshåndtering av ansatte ved pålogging på kommunens nettverk.	<u>Bevilget ramme fra Styret IT seksjonen: kr. 200 000</u>

Status	Tiltak	Kostnader
U	E-meldinger: Elektronisk overføring av data mellom systemer og aktører. Skal erstatte papirflyt mellom de samme aktører. Eksempelvis prøvesvar fra helseforetak – ut til fastlege og kommunens hjemmetjeneste. Prosjektet er forsinket fra sykehusets side, da STHF anskaffet nytt dokumentasjonssystem i 2013. Det planlegges allikevel avslutning av prosjektet i 2014. Helseforetaket kjører våren 2014 pilot mot flere kommuner. Bamble deltar i denne testingen februar 2014.	<u>Overført ramme fra CosDoc prosjektet kr. 693 000,- (2012).</u> <u>Rest, og overført til 2014: kr. 389.927,-</u>
U	Integrasjon Cosdoc / GAT Vaktlister pr. dag med opplysninger om hvilke ansatte som er på vakt, overføres til Cosdoc. Det vil her være mulig å produsere arbeidslister som fordeler oppdrag til ansatte, evt. flytte oppdrag fra en arbeidsliste til en annen.	
V	Forenkling av dokumentasjon i EPJ. Håndholdte enheter i form av iPad mini eller mobiltelefon.	

2014 Tiltaksplan - nye prosjekter – krever prioritering og bevilgning.

Pri	Tiltak	Kostnader
	Kartlegge behov og muligheter for bruk av mobile enheter (smarttelefon og nettbrett)	
	Registrering av uønskede hendelser elektronisk via f.eks. en applikasjon	
	Tak montert projektor og tak montert lerret i kantina på sentrumsgården og andre møterom og klasserom som er mye brukt	
	Visma skole – vedlikeholdes ikke videre og erstattes til Visma Flyt skole	
	Innføre en helhetlig telefoniløsning for hele kommunens organisasjon. <ul style="list-style-type: none">- Sentralbordet- Grasmyr barnehage- Øvrige berørte virksomheter	

3 Nå-situasjon oppsummering

Det ble utarbeidet en rapport for nå-situasjon som en del av planarbeidet.

Nå-situasjonsanalysen ble utarbeidet i perioden fra oktober 2012 til april 2013.

Konklusjonene var en omforent opplevelse av situasjonen for enhetene i Bamble kommune på det tidspunkt analysen ble utarbeidet.

Det er i perioden og senere gjennomført en del tiltak både lokalt og på IT-seksjonen med bakgrunn i analysen.

- Systemansvarlige har fått en tydeligere og definert rolle og ansvar mot IT-seksjonen.
- Det er gjort tiltak ved bestilling av utstyr.
- Det ble iverksatt en periode med fokus på å forbedre drift vinteren 2012/2103. Høsten 2014 har imidlertid svartidene igjen blitt dårligere.

3.1 Driftssituasjonen

3.1.1 IKT

Tilfredshet med driftsstabilitet varierte noe mellom enhetene, men hovedtendensen var allikevel til dels lav tilfredshet driftsleveransene fra IT-seksjonen. Spesielt gjaldt det brukerne som var avhengig av terminalserverløsningen.

Omfanget av ikke planlagte driftsavbrudd som påvirket arbeidssituasjonen varierte fra sjelden i Skole- og barnehage, til *daglig* i Helse- og omsorg og Kultur og oppvekst. De øvrige meldte tilbake om driftsavbrudd ukentlig eller flere ganger i måneden. Utover driftsavbrudd opplevdes systemene som trege, til dels meget trege.

Det ble også gitt tilbakemelding om at brukerne hadde behov for IT-støtte daglig til ukentlig på grunn problemer (sannsynligvis feil utover driftsavbrudd/svartider).

Skole- og barnehage var i hovedsak tilfreds med støtten fra IT når det gjaldt skolenettet.

For de øvrige enhetene sin del ble det påpekt:

- manglende tilbakemeldinger, generelt
- lange og lite forutsigbare responstider ved problemløsning
- lange og lite forutsigbare leveringstider på levering av utstyr
- kompetanse som er varierende fra god til mindre god

Hovedinntrykket var at det er viktig for IT-seksjonen med forbedringstiltak for å bedre brukertilfredsheten.

3.1.2 Lokalt

Generelt var tilfredsheten med lokal brukerstøtte god.

Rollen til systemansvarlige var delvis lite kjent men det var utpekt både systemeiere og systemansvarlige på så godt som alle systemer.

I deler av organisasjonen var også rollen til IKT-forum lite kjent.

Opplæringstilbudet i hovedsak var bra, men at det var en utfordring å få ansatte og ledere til å prioritere opplæring.

Lojaliteten til vedtatte rutiner og retningslinjer virket til å være meget god.

Der det er innført nye systemer var det god bevissthet på sikkerhet og sårbarhet.

Oppfølging av nyansatte og gjennomføring ROS-analyser var et område med forbedringspotensial.

Noen enheter rapporterer at de ikke hadde gjennomført ROS-analyser.

4 Ikt, trender og utviklingstrekk



Hverdagen digitaliseres for oss alle.

Digitalisering av hverdagen er en sterk hovedtrend. Overgangen er fra en tradisjonell til en digital kunnskapsbase og fagbase, overgangen fra tradisjonell til digital kommunikasjon.

Dette gjelder arbeidshverdagen vår, og det gjelder for alle kommunale arbeidsområder.

Vårt forhold til samarbeidspartnere, både innen offentlig og privat virksomhet, er en del av den samme hovedtrenden. Meldingsløftet med e-meldinger mellom kommune, legekantor, sykehus og apotek er et godt eksempel.

Automatisert innhenting og sending av digital informasjon (integrasjon) påvirker oss alle i hvordan vi jobber og samhandler.

Endring av risiko- og sårbarhet er en konsekvens vi må ta inn over oss. Vi må være bevisste i forhold til sårbarhet og planlegge for uønskede hendelser. Vi må sette krav til sikkerhet, både ved innkjøp og drift av systemene våre.

Det er mange “deltrender” som summeres opp i hovedtrenden digitalisering. I det følgende er en del viktige trender belyst på en kortfattet måte.

4.1 Forenkling

Enkelhet i bruk, «forståelig» for alle.

Trenden er drevet både av teknologiske muligheter, allmenngjøring (selvbetjening) og offentlige krav (for eksempel - forskrift om Universell utforming).

Paradokset: Forenkling for brukerne kan ofte bety teknologisk mere komplekse IT-løsninger.

4.2 Selvbetjening

I begrepet legger vi det at publikum og ansatte i større og større grad vil gjennomføre oppgaver selv. Oppgaver som tidligere ble utført av ansatte i tjenesteytende organisasjoner, blir overført til publikum.

Dette har vært en trend over lang tid innen privat virksomhet, og blir nå også mer vanlig i det offentlige.

Eksempler:

- Bestilling av feriereiser/flybilletter
- Banktjenester
- Forsikring
- Selvangivelsen
- Søknader

Bakenforliggende årsaker:

- Rasjonalisering ved at man trenger færre hender/hoder til å yte tjenester.
- Raskere, enklere og mer tilgjengelig betjening. Mye kan ordnes i løpet av 10 minutter på en pc.
- Tjenester kan tilbys utenfor kontortid, *se 24*7*.
- Tjenester kan tilbys/utføres der man til “enhver” tid befinner seg, *se mobilitet*.

Vellykket innføring av selvbetjening forutsetter at:

- Det er lett å finne fram til tjenesten.
- Tjenestens utforming er slik at den brukes med den teknologi som brukerne disponerer, enten det er pc, nettbrett eller mobil.
- Tjenesten er brukervennlig i forhold til målgruppens kompetanse. For kommuner vil dette være en særlig problemstilling på grunn av spennvidden til brukerne.
- Lønnsomheten i omlegging til selvbetjening er åpenbar.
- Nødvendig informasjon finnes på digital form, for eksempel saker, kartutsnitt etc.

4.3 Mobilitet

Begrepet: Mobilitet er ”muligheten til å forflytte seg, eller flytte seg lett”.

I vår sammenheng mener vi at IT-systemer/tjenester kan nyttes fra trådløst bærbart utstyr som: PC, nettbrett eller mobiltelefon.

Ett eksempel:

Dette er en teknologidrevet trend:

- Utvikling av raskere, sikrere og bedre digitale mobilnett.
- Utvikling av trådløs nettverksteknologi. (WLAN)
- Stadig billigere og mindre teknologikomponenter og økt datakraft.

Utfordringer:

Vellykket innføring av selvbetjening forutsetter at:

- Sikkerheten kan ivaretas.
- Kryptering av trafikk.
- Sikker lagring av sensitive data.
- Administrasjon av utstyr.
- Brukeren har kunnskap om risiko.

Infrastruktur; Det er paradoksalt at fibernett må bygges ut, både lokalt og sentralt, siden alle “mobil” trafikk i det vesentlige transporteres i trådbundet fibernett.
Systemer som skal brukes er tilrettelagt for mobil bruk, se selvbetjening.

4.4 Tilgjengelighet 24*7

At IT-systemer er tilgjengelig for bruk døgnet rundt hele året, uten vesentlige tidsavbrudd.

Dette er egentlig en gammel trend, som hadde sammenheng med innføring av løsninger for å støtte døgnoperative tjenester som politi, sykehus, industri.

Den har fått ny aktualitet fordi man har sett at web-baserte selvbetjeningsløsninger egner seg godt for å tilby kundetjenester døgnet rundt.

Eksempler:

- Banktjenester
- Finn.no

Dette er en behovsdrevet trend:

- Ønsket om å være uavhengig av tid og sted.
- Ønske om døgnåpne tjenestetilbydere.
- Ønske om døgnåpen forvaltning.

Utfordringer:

Vesentlig større krav til driftssikkerhet på IT-løsninger, enn vi er vant til

- Feiltoleranse
- Null nedetid
- Enten store krav til kundesupport og drift (også 24*7) og/eller IT-systemer som er “selvreparerende”
- Se også mobilitet og selvbetjening.

4.5 Integrasjon/automatisering

Begrepet: Integrasjon er kunsten å binde sammen ulike applikasjoner og delsystemer/ komponenter for å kunne dele informasjon og automatisere forretningsprosesser.

Det vil si å koble sammen systemer og datastrømmer, slik at de samhandler uten menneskelige inngrep.

Trenden er drevet av ønsket om tjenesteorienterte IT-systemer, og å utnytte data på tvers av systemer i “sann” tid. Dette gjøres for å gi brukere og ansatte mere avanserte og tilrettelagte løsninger.

Kostnader reduseres ved å automatisere prosessen med å kontrollere og flytte data.

Integrasjon gir:

- Mulighet for helt nye og avanserte selvbetjeningsløsninger.
- Reduser behovet for manuelle inngrep i dataflyt; reduserte lønnskostnader.

Utfordringer:

- Vesentlig større krav til driftssikkerhet på IT-løsninger, enn vi er vant til.
- Vesentlig større krav til datakvalitet enn vi er vant til.

- Andre krav til sikkerhet.
- Økte kostnader til utvikling og forvaltning.
- Økt behov for å samarbeide og samhandling med flere parter.

4.6 Skytjenester

Skytjenester er IT-løsninger som kjøpes som tjenester. IT-løsninger kan være både

- komplette systemer
- bare datalagring
- bare datadrift

Kjøperen behøver *ikke* å vite hvor og hvordan tjenesten produseres, og i det ligger også hovedutfordringen.

Det er viktig å sikre at leverandøren overholder norske lover og regler. Kommunen må sikre seg kontraktsmessig ved alle avtaleinngåelser.

Skytjenester er forretningsmessig drevet, for å kunne tilby likeartede tjenester globalt til lave priser som for eksempel Google, Face book, etc.

Sammenfaller med økt kvalitet og fallende priser på datakommunikasjon og sterk fallende priser på datamaskiner. Samtidig har nye teknologiske driftsløsninger gitt muligheter for å bygge meget store driftssentre med ekstremt lav bemanning.

Eksempler:

- Google
- Face book
- Visa flyt skole

Utfordringer:

- Sikkerhet
- Lovverk
- Samvirke med lokale løsninger

4.7 Big data

Er en ny måte å se data på, for å få kunnskap og lage/analysere beslutningsgrunnlag. Beskriver teknologi og prosesser for å sammenstille enormt store datamengder fra mange kilder som f.eks. internett, lokale og sentrale databaser, både strukturerte og ustrukturerte data. Teknologien bak “Big data” kalles “Hadoop”, opprinnelig utviklet av Google, men er nå frigitt for allmenn bruk.

4.8 Sikkerhet

Datasikkerhet, det å beskytte data (filer, informasjon m.m.) og systemer,

- Mot tap av data.
- Mot uautorisert innsyn/tyveri.
- Mot misbruk av data.
- Mot ikke autorisert endring av data.

Datasikkerhet betyr også å ha løsninger for å sikre at informasjon er tilgjengelig og pålitelig.

I Norge så har vi et relativt omfattende lovverk som pålegger kommunene et tydelig ansvar og tydelig plikter med hensyn på datasikkerhet, og krav til tiltak for å etablere og opprettholde god datasikkerhet.

Kravet til sikkerhet/sikkerhetsløsninger endrer seg med økt sårbarhet og et mere globalisert trusselbilde.

4.9 Sårbarhet

Resultat av organisasjoners etter hvert sterke avhengighet av IKT-løsninger:

Stadig flere virksomhetskritiske data lagres elektronisk.

Stadig flere viktigste arbeidsprosesser og tjenester er avhengig av IKT for å kunne levere.

Kravet til samhandling og integrasjon gjør at mange flere mennesker og systemer kan skape problemer for kommunens IKT-løsninger.

Økning av kriminalitet og datakriminalitet.

Sårbarhet og sårbarhetsvurderinger ligger til grunn for mange datasikkerhetstiltak.

4.10 Økte krav til infrastruktur

NOU 2013 Digital Infrastruktur: “Kapasitetsbehovet i bredbåndsnett er økende. I rapporten «Bredt nok? – Kapasitetsbehov og utviklingstrender innen bredbåndskommunikasjon», som Post- og teletilsynet publiserte i desember 2011 pekes det på følgende overordnede trender innen tjeneste- og markedsutvikling som vil øke kapasitetsbehovet i årene fremover:

Utviklingen på terminalsiden vil endre bruker adferd på en måte som fører til økt kapasitetsbehov.

Utviklingen innen TV- og innholdsdistribusjon vil endre bruker adferd på en måte som fører til økt kapasitetsbehov.

Ulike typer skytjenester blir en betydelig kapasitetsdriver i årene fremover.

Kapasitetskrevede tjenester er ikke synonymt med underholdningstjenester. Karttjenester, utdanningsressurser, B2B-, skytjenester og nyttetjenester som e-helse eller overvåking vil også drive opp kapasitetsbehovet i årene som kommer.

Den samme trenden gjelder også for kommunenes interne nettverkskapasitet. Samtidig øker kravene til robusthet og sikkerhet på grunn av økt sårbarhet og nye statlige krav.

4.11 Sosiale medier

Hentet fra Difi 2012;

“Sosiale medier en arbeidsmåte og kommunikasjonsform. Nettsamfunn og nettaktiviteter basert på brukerskapt innhold gjør det mulig å dele informasjon, videreutvikle sine og andres ideer, og innhente kunnskap på en ny måte.

Hvordan kan forvaltningen ta i bruk sosiale medier?

For offentlig forvaltning, gir økt bruk av sosiale medier mange fordeler:

- Flere og annerledes informasjonskanaler.
- Økt borgermakt og demokrati.
- Lettere kunnskapsdeling og involvering av brukerne.
- Bedre samhandling på tvers av forvaltningen.
- Lettere kunnskapsinnhenting.

Sosiale medier innebærer en rekke utfordringer som er særskilte for offentlig forvaltning. Det er krav om godt personvern, informasjonssikkerhet, arkiverings- og journalføringsrutiner. For at offentlige

virksomheter lettere skal kunne ta stilling til utfordringer og muligheter med sosiale medier, har Difi laget en veileder i sosiale medier for forvaltningen.”

5 Viktige føringer

5.1 Kommuneplanens samfunnsdel

Følgende utdrag fra *strategier og tiltak* ansees som førende for IKT-planen:

4.4 Infrastruktur

Være pådriver for utbygging av mobilnett og sørge for at det blir etablert mobilnett og bredbånd ved nye utbyggingsområder.

6.2 Økte omsorgsbehov

Prøve ut ny velferdsteknologi og ta i bruk løsninger som bidrar til gode tilbud og effektiv drift.

7.2 Samfunnsikkerhet og beredskap

- Utarbeide overordnede beredskapsplaner.
- Utarbeide beredskapsplaner for alle kommunale virksomheter.
- Gjennomføre tiltak i henhold til vedtatte beredskapsplaner.

8.1 Kommunen som organisasjon

Bamble kommune har innført digitale løsninger som forenkler hverdagen for innbyggere og egne ansatte.

8.2 Kommune som tjenesteyter

- Være en foregangskommune i bruk av innovative løsninger og digital innbyggerdialog
- Korte beslutningsveier med utstrakt bruk av delegering
- Utvikle et hensiktsmessig samarbeid med nabokommuner, samt relevante offentlige og private virksomheter.»

5.2 Statlige/nasjonale initiativ

Med dette menes både:

- Endringer i lovverk og forskrifter.
- Endringer i krav fra statlige institusjoner.
- Samarbeidsprosjekter i kommunesektoren (i regi av KS).
- Samarbeidsprosjekter stat/kommune.

5.2.1 Digitaliseringsstrategi 2013–2016 for kommuner og fylkeskommuner

«Digitaliseringsstrategien har følgende visjon, basert på KS' langtidsstrategi:

Kommunal sektor leverer digitale tjenester som gir innbyggere og næringsliv et reelt digitalt førstevalg.

Digitaliseringsstrategien konkretiserer visjonen i seks tverrgående og tre sektorielle satsningsområder. I arbeidet med egen digitaliseringsstrategi står den enkelte kommune og fylkeskommune fritt å prioritere satsningsområder ut fra eget behov.

Tverrgående satsningsområder

- *Digital dialog*
- *Strategisk ledelse og IKT*
- *Kompetanse*
- *Arkiv og dokumenthåndtering*
- *Personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet*
- *Arkitektur og standardisering*

Sektorielle satsningsområder:

- *Helse og velferd*
- *Oppvekst og utdanning*
- *Plan, bygg og GEO data* «

Kort oppsummering:

Arkiv og dokumenthåndtering er det området der Bamble kommunes satsning synes å være best i samsvar med «Digitaliseringsstrategien».

«Digital dialog» har Kommunen gode forutsetninger for vesentlig forbedring.

«Plan, bygg og GEO data» så er det en lengre vei å gå da man ikke har fulldigitalisert byggesaksarkivet.

Tverrgående satsningsområder, status Bamble.	
	<p>Digital dialog Kommunen har et tydelig forbedringspotensial innenfor dette satsningsområdet. De siste evalueringene viser dette tydelig.</p> <p>En del ligger teknologisk til rette, men tydelige mangler er:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedre grensesnitt på portalen• Elektroniske skjema• Sikker innlogging/MinSide• Digital postkasse <p>Strategisk ledelse og IKT Kommunesektoren står overfor store utfordringer. Flere og mer omfattende oppgaver skal løses bedre og mer effektivt. Samtidig er kommunesektoren en svært arbeidskraftintensiv sektor. For samfunnet er det å ha en sterk og velfungerende kommunesektor som er fundert på et aktivt lokaldemokrati, er viktigere enn noen gang.</p> <p>IKT inngår enten direkte eller indirekte i svært mange av de prosessene og oppgavene kommunen utfører, og mange av de store utfordringene kan bare løses i samspill med hensiktsmessig bruk av teknologi. Denne utviklingen gjør rommet for anvendelse av IKT større, men setter også høyere krav til IKT-løsninger hva gjelder oppetid og informasjonssikkerhet. Hver enkelt kommune må derfor ha et strategisk grep om IKT, og dette grepet må være forankret i den administrative og politiske ledelsen.</p> <p>Mange av de operative IKT-oppgavene kan utføres av andre, men hver kommune må ha nok</p>

kunnskap, evne og vilje til å ta styringen og gjøre selvstendige valg når det gjelder teknologi og strategi. Det handler om å gjøre kommunen digitalt kompetent.

Hva ønsker vi å oppnå med IKT-investeringene i vår organisasjon?
Hvilke forventninger har vi til IKT-prosjektene som vi igangsetter?
Har vi synliggjort kost/nytte og gevinster i våre prosjekter?
Hvordan måler vi at vi har lyktes med det vi gjør?
Hvordan kan IKT støtte de sektorovergripende målene for kommunen?
Hvilke grep må vi ta for å komme dit?

Bamble kommune har og skal i flere år framover investere i bedre teknologi og nye systemer for å sikre at de systemene vi bruker kan bidra til effektivisering og sikre en digital samhandling.

Å anskaffe nye systemer eller oppgradere eksisterende har ingen egenverdi – det er først når ansatte, næringsliv og innbyggere gjør ting annerledes at vi oppnår effekter. Det betyr at ved innføring av alle nye systemer og løsninger må vi også igangsette endringsledelse som sikrer at vi endrer våre arbeidsprosesser og rutiner.

Riktig utnyttelse av de mulighetene teknologien gir, kan forenkle arbeidsoppgaver, øke muligheten for verdiskapning, bidra til økt selvhjulpenhet og dermed redusere eller dempe behovet for mer arbeidskraft. Gevinstene kommer ikke automatisk gjennom å anskaffe IT-utstyr og programvare – gevinstene kommer gjennom målrettet arbeid for å forbedre arbeidsprosesser og tenke nytt.

For å oppnå dette må vi ha ledere som er pådrivere for de endringene som trengs og som tør å ta de upopulære beslutninger som oppstår i kjølevannet av slike endringer. Mangel på interesse og involvering kan bidra til at kommunene ikke når sine fastsatte mål.

Ledere må ta i bruk ny teknologi og være pådriver i egen enhet og virksomhet. Utvikling av nye prosesser og prosedyrer må ledes for å skape suksess. Lederne må skape gode interne endringsprosesser og stimulere til innovasjon ved å oppmuntre til eksperimentering med nye tjenester og samarbeid eller dialog på tvers i organisasjon og mot andre kommuner.

Det er to viktige prinsipper som må håndteres – alt det kommunen skal slutte å gjøre, og alt det de skal begynne med eller videreutvikle. Det er viktig å ha med seg at IKT er bare et hjelpemiddel som ideelt sett skal gjøre hendene og hodene enda mer effektive.

Samarbeid og deling – spesielt innen kompetanse – har vært og vil være den eneste muligheten til å lykkes i dette arbeidet. Vi må bygge ny kompetanse, vedlikeholde den vi har og gi kompetanse til flere med tanke på nye arbeidsprosesser.

Lederen må:

- Være en pådriver for nødvendige endringer og omstillinger.
- Bygge opp kompetanse i og mellom kommunene.
- Vise vei ved selv å bruke teknologi der det er hensiktsmessig.
- Motivere egne ansatte til å bygge kompetanse.

Kompetanse

Bamble kommune har lenge hatt et fokus på IT-kompetanse hos brukerne. Det er egen opplærings lab og et godt tilbud med kurs på generelle verktøy. Det er imidlertid en utfordring å få de ansatte til å prioritere tid til opplæring.

	<p>Det settes også av rikelig med ressurser til opplæring ved innføring av nye system. Det ser ut til å være en utfordring at IT-kunnskapen i liten grad er fokusert mot utvikling og forbedring.</p> <p>Det bør vurderes å gjennomføre andre tiltak for å heve IT-kompetansen.</p> <p>Opplæring på datasystemer må være obligatorisk. Ledere må motivere ansatte til å delta på opplæring.</p> <p>Det bør legges vekt på å kombinere fag og IT ved opplæring i fagsystemer fordi det øker nytteverdien for de ansatte.</p> <p>Innføring av «Bamblepakke». Utfordring å kvalitetssikre internopplæring.</p> <p>Arkiv og dokumenthåndtering Bamble kommune har hatt, og har et sterkt fokus på dette satsningsområdet. Kommunen er med i Grenlandsprosjektet for nytt sak- og arkivsystem. Bamble kommunes satsning samsvarer godt med «Digitaliseringsstrategien»</p> <p>Personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet Bamble kommune har lenge hatt retningslinjer og bevisst fokus på informasjonssikkerhet. Nå-situasjon beskrivelsen dokumenterer imidlertid at det er mangler ved kunnskapen om sikkerhet og gjennomføring av risiko - og sårbarhetsanalyser. Det er derfor et behov for å oppdatere rutiner, og bevisstgjøre systemeiere og brukere om ansvaret de har. Bamble er likevel ikke blant de kommunene som har størst utfordring her.</p> <p>Arkitektur og standardisering</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bamble kommune har vært gode på å standardisere utstyr. • Arkitektur har ikke vært et spesielt fokusert område, heller ikke for IT-seksjonen. <p>Det kan synes riktig for Bamble å tilpasse seg de overordnede arkitekturføringer som kommer fra KS.</p> <p>Kommunen er imidlertid også avhengig av de arkitekturvalg som gjøres i driftssamarbeidet.</p> <p>Utviklingsmulighetene for Bamble ville imidlertid være lettere å kommunisere med en arkitekturskisse som er visuell, og det vil også være lettere å se muligheter og risiko ved forskjellige alternativer.</p> <p>Etter hvert som integrasjon internt og med eksterne, samt prosessautomatisering blir viktigere, blir også arkitekturoversikt og planlegging viktigere.</p>
	<p>Sektorielle satsningsområder, status Bamble</p>
	<p>Helse og Omsorg Bamble har gjennomført et stort løft innenfor ved å ta i bruk EPJ (Cosdoc) og er i ferd med å bygge integrasjoner for å effektivisere arbeidsflyt. Kommunen er i god gang med meldingsløftet, videre framdrift avhenger av at eksterne som Helse Sør-øst kommer i gang på sin side. På kort sikt er fokuset å utnytte disse systemene i hele organisasjonen.</p>

	<p>Velferdsteknologi er tatt i bruk i begrenset grad. Enheten må se på hvilke behov brukere og ansatte har for å ta i bruk velferdsteknologi. I tillegg må man gjøre seg kjent med de ulike produkters muligheter og begrensninger.</p> <p>Enhet for helse og omsorg har inngått en samarbeidsavtale med Høyskolen i Telemark om utvikling av velferdsteknologi. Dette er imidlertid et prosjekt som avhenger av statlige samhandlingsmidler. Høyskolen står som søker av disse midlene, men er ikke tilgodesett så langt.</p> <p>Skole og barnehage</p> <p>Bamble er en Feide kommune (Felles innloggingsportal for skole) og har innført nytt administrasjonssystem for skole- og barnehage. Det er også i gang et prosjekt på Stathelle skole med bruk av iPad i undervisningen. Foreløpig vurdering av dette prosjektet viser lovende resultater.</p> <p>Samfunnsutvikling</p> <p>Prosjekt har gjennomført digitalisering av kartverk, men har ikke digitalisert byggesaksarkivet. Kommunen er med i Geodata samarbeidet i Grenland.</p>
--	--

5.3 IT-samarbeidet med Skien og Siljan.

Bamble kommune har siden 2007 hatt et driftssamarbeid med Skien ved IT-seksjonen på Leirvollen. I 2013 tiltrådte Siljan i dette samarbeidet. Det er eget styre for IT-seksjonen, hvor alle eierkommunene er representert.

5.4 Grenlandssamarbeidet

Grenlandssamarbeidet er et interkommunalt samarbeid mellom kommunene Bamble, Drangedal, Kragerø, Porsgrunn, Siljan og Skien og er organisert i henhold til kommunelovens § 27. Samarbeidet er regulert av disse vedtektene og en avtale. Sak-arkivprosjektet er en del av dette samarbeidet.

	Kommentar
	Det legges til grunn at dette samarbeidet fortsetter.

5.5 GKI

GKI inngår rammeavtaler for seks kommuner i Grenland og er knutepunktet for miljø og samfunnsansvar i offentlige anskaffelser i Telemark., tjenesten er organisert under Skien kommune.

	Kommentar
	Det legges til grunn at dette samarbeidet fortsetter.

5.6 Krav til langtidslagring av elektronisk arkiv.

I forbindelse med sak – og arkivprosjektet i Grenland har det blitt laget en utredning på langtidslagring av elektroniske arkiver (egen rapport). Kommunene har utarbeidet oversikt over systemer som har gått ut av administrativt bruk og oversikt over eksisterende systemer, som også skal bevares (krever langtidslagring) og uttrekk av data for avlevering til arkivdepot.

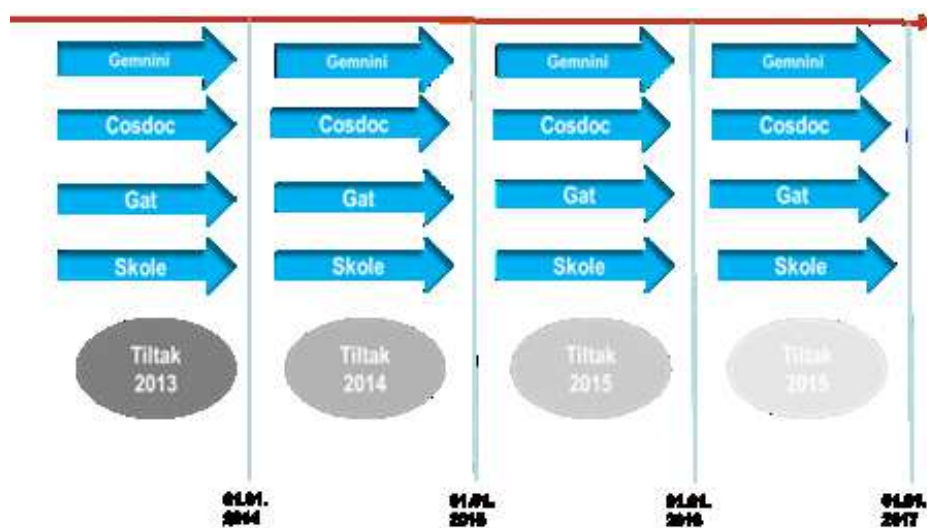
Alle journal- og arkivsystem som brukes i forvaltningen, skal som en hovedregel tilfredsstillende kravene i Noark og være godkjent av Riksarkivaren. Alle Noark 5-baserte løsninger skal derfor godkjennes av Riksarkivaren før de kan tas i bruk. Dette innbefatter i tillegg til ordinære hyllevareløsninger også:

- Journal- og arkivfunksjonalitet i fagsystem, hvor organet selv utvikler løsningen
- Journal- og arkivfunksjonalitet for fagsystem, hvor journal- og arkivfunksjonaliteten er utviklet som ”hylleware”
- Journal- og arkivfunksjonalitet som defineres som felleskomponent for ett eller flere organ eller ett eller flere system

I utredningen kommer det fram at kommunene ønsker å utvide den samarbeidsavtalen vi har i dag med Skien kommune knyttet til fysiske arkiver – arkivdepot. Det skal inngås ny samarbeidsavtale og etablere samarbeidsfora. I tillegg ønsker arbeidsgruppen at IT-seksjonen skal drifte de elektroniske arkivene og ha et samarbeid med IT i Porsgrunn for å ivareta sikkerheten.

	Kommentar
	Saken er under utredning i Grenland knyttet til organisering og kostnader.
	Fagsystemer som ikke er blitt ivaretatt må konsekvenser vurderes.
	Ved anskaffelse av nye systemer må arkivfaglig kompetanse være med i prosessen for å sikre nødvendig krav knyttet til langtidslagring av systemene.

5.7 Krav til gevinstrealisering



Bamble kommune bruker mye ressurser på investeringer og i forvaltning av IT-systemer. På samme måte som andre større kommuner, og statlige foretak. Det er et uttrykt behov å sikre seg at investeringene tjener sin hensikt. Det er derfor viktig for de som eier og styrer prosjekter, og ha en klar hensikt med prosjektet og en plan for å følge

Gevinstrealisering er en prosess som tar tid, og usikkerheten i en gevinstprognose øker med tiden det tar før gevinst kan realiseres.

opp. En må sikre målsetninger blir oppnådd i ettertid.

Gevinster i denne sammenheng er ikke bare innsparte kroner. Det er en forventning til at oppgaver og prosesser utføres mer effektivt. Eksempler på mulige gevinster:

- Kvalitetssikring av oppgaver og prosedyrer
- Bedre overholdelse av lovverk
- Bedring av sikkerhet

En metode for gevinstsikring er eGevinst (Dertz, Flak, Hellang og Havaas). Det er en utfordring at det ofte tar tid og hente ut effekten av IKT-investeringer, og at det må gjøres i linjen. IT-seksjonen har utarbeidet en plan for gevinstrealisering, som også kan benyttes.

Kommentar	
	IKT investeringer og drift (inklusive utstyr) er en ikke ubetydelig kostnad for kommunen. Det er rimelig å stille krav til en bevisst holdning til gevinstuttak.

6 Strategiske valg



Bamble kommune sine strategiske valg forankres i en forståelse av at IKT skal understøtte og være en premissgiver for forbedring av kommunal drift og samhandling med publikum-

lykkes med å forbedre virksomheten ved hjelp av IKT.

Omfordeling av arbeidsoppgaver i organisasjonen er en naturlig del av endringsprosessen. Det er en naturlig følge av at arbeidsprosesser forbedres. Det gir muligheter for alle ansatte til å være med å forbedre egen organisasjon og påvirke egne arbeidsoppgaver, samtidig kan det bidra til å gi publikum en bedre opplevelse av kommunen.

Den som er nærest til oppgaven er ofte den som har mest aktuell kunnskap om en sak. Det er naturlig å forutsette at registrering av data, i vid forstand, best gjøres der informasjon oppstår og behandles første gang. Det forutsetter selvfølgelig at systemene er tilrettelagt for en slik måte å arbeide på, men også at den enkelte ansatte er villig til å tilta seg den kunnskap som er nødvendig. Det er få, eller ingen verktøy som kan brukes på en god måte uten at det krever ferdigheter som må læres.

Eksempler kan være:

- Registrering og dokumentasjon av tilsyn (for eksempel bygg/feiling) på stedet.
- Registrering og dokumentasjon av utført arbeid for hjemmesykepleie/hjemmehjelp på stedet.

Innbyggernes behov for å innhente informasjon, søke om eller bestille tjenester samsvarer i liten grad med tilgjengeligheten på kommunale saksbehandlere, hverken i tid eller geografi.

Gode selvbetjeningsløsninger, som også kan brukes fra mobilt utstyr vil gjøre kommunal informasjon og kommunal tjenester lettere tilgjengelige for de fleste. Eksempler kan være:

- Søke om barnehageplass og få umiddelbart svar.
- Innhente informasjon om egen eiendom og levere byggesøknader.
- Selv slå opp og få informasjon om alle mellomværende med kommunen

Bamble kommunes IKT-løsninger og bruk av IKT skal støtte opp under kommunens overordnede målsetninger.

I samsvar med statlige initiativ ønsker kommunen “digitalt førstevalg” for å være en moderne å effektiv kommune som yter gode tjenester til sine innbyggere.

Dette henger nøye sammen med bruk av IKT som et virkemiddel for enkle og effektive arbeidsprosesser.

Ønske om, og vilje til å gjennomføre endringer er en vesentlig forutsetning for å

6.1 24*7 Digital tilgjengelighet

Bamble kommune ønsker å være en digital kommune med døgnåpen forvaltning og digital kommunikasjon med innbyggerne.

	Satsning på digital kommunikasjon med innbyggere, jf. KS handlingsplan, som f.eks. å innføre digital postkasse.
	Bygge ut gode selvbetjeningsløsninger for publikum.
	Legge til rette for at alle kommunens innbyggere kan bruke mobile løsninger i kommunikasjon med kommunen.
	Legge til rette for kreativ samhandling med innbyggerne i tjenesteutvikling og planarbeid.

6.2 Forenkling og fleksibilitet i interne prosesser

Bamble ønsker å være en kommune hvor det blir lagt til rette for enkelhet og fleksibilitet i interne arbeidsprosesser.

	Det skal fokuseres på forbedring og automatisering av arbeidsprosesser.
	Kompetansebygging skal fokusere på utviklingsperspektivet
	Ansattportalen skal bli den første og primære arbeidsflaten for alle ansatte.
	Mobile løsninger skal kunne brukes i alle sammenhenger der det er sikkerhetsmessig forsvarlig, tjenstemessig og økonomisk gunstig.
	Selvbetjeningsløsninger for ansatte videreutvikles.

6.3 IT-teknologi

Den IT-teknologiske plattformen må til enhver tid støtte kommunens strategisk plan. Det må foreligge en god oversikt og en utviklingsplan for IT-arkitekturen.



Teknisk infrastruktur må bygges slik at IKT-tjenester kan produseres internt og eksternt (skyløsninger) og kobles sammen (integreres) sømløst for bruk på PC, web og mobile enheter på en sikker måte.

Strategiske prioriteringer	
	Driftsstabilitet og svartider må etableres på et nivå som gir god opplevd brukskvalitet. (Økt avhengighet av IT, selvbetjening og automatisering forutsetter et slikt nivå)
	Bygge en integrasjonstjeneste (tjenestebuss) for å støtte satsningen på automatisering av arbeidsprosesser og selvbetjening for publikum og ansatte.
	Bygge ut trådløst nett og faste linjer (fiber) med tilstrekkelig kapasitet til alle lokasjoner for å en plattform for å kunne tilby tilgang alle systemer der det er sikkerhetsmessig forsvarlig og tjenestemessig ønskelig.
	Legge til rette for ta i bruk skyløsninger integrert med lokale løsninger. Det kommer stadig flere IT-system som bare blir levert som skyløsninger.
	Innføre en helhetlig telefoniløsning for hele kommunens organisasjon.

6.4 Kompetanse

Det er viktig for Bamble kommune at IT-kompetansen blir utviklet slik at de strategiske valgene blir støttet. Ansattes kompetanse må følge investeringene i nye IT-løsninger.

Tiltak	
	Tiltak for å sikre at ledere: <ul style="list-style-type: none"> • Prioriterer tid for de ansatte til opplæring • Gir tilbud om opplæring • Følger opp at opplæring blir gjennomført.
	Sikre at ansatte forstår sitt eget ansvar for å opprettholde og utvikle riktig kompetanse.
	Fokusere på kompetanseutvikling i medarbeidersamtaler.
	Formulere krav til relevant IT-kompetanse ved ansettelse.
	Innføring av «Bamblepakke», kompetansesemal for ansatte.

7 Organisering

Det skal ivaretas oppgaver innen operativ drift og brukerstøtte, beslutninger og prosjektgjennomføring, prioritering og langtidsplanlegging.

Det er beskrevne prosesser og mange parter og det er krevende å få en samlet oversikt.

Roller og ansvarsområder i Bamble kommune:

- IKT-ansvarlig
- Systemeier
- Systemansvarlig
- Brukerstøtte
- Superbrukere som ressurspersoner på fagsystem

IT-seksjonen

- Rådgivning
- Service- og support

- Drift (med flere team)
 - Leverandør(er)
 - Prosjektledere (eksterne)
 - IKT-forum
 - Styret for IT-seksjonen.

Det er viktig med en klar ansvars- og oppgavefordeling mellom systemansvarlig/IT-seksjon/leverandør. Rutinebeskrivelser alene kan ikke løse utfordringene, men enkle direkte rutiner og dialog gir mer effektiv drift.

7.1 IKT-forum.

Historikk.

IKT-forum i Bamble ble etablert 26. september 2007 med rådmann Tore Marthinsen, HO v/Kari Hagane og ansvar for IKT i Bamble Anne Marie Eliassen, som faste møtedeltakerne. Hensikten var å få oversikt over IKT området i Bamble etter at drift ble flyttet til IT-seksjonen i Skien. Ved opprettelse var vi et koordinerende organ som skulle vurdere konsekvenser ved igangsettelse av nye tiltak i Bamble.

Etter hvert har IKT-forum fått mer formalisert ansvar og tar i dag beslutning ved fordeling av IKT-investeringsmidler og følger opp aktive IKT-prosjekter i Bamble. IKT-forum innkaller prosjektledere til møter for å få oversikt over prosjektet og prosjektets innhold og framdrift.

IKT-forum består i dag av:

Liv Rollesen, leder av stab

Kari Hagane, HO

Sissel Jensen, virksomheten AII

Anne Marie Eliassen, virksomhetsleder AII

Ove Jordbakke, prosjektleder IT-seksjonen i Skien.

Jørn Møane, IT-leder IT-seksjonen i Skien.

Det er ønskelig å endre IKT-forum sin sammensetning slik at alle enhetene har sin representant.

Årsaken er at vi ønsker at informasjon om hva som planlegges, igangsatte prosjekter og prioriterte tiltak skal være kjent i hele organisasjonen. Det medfører at enhetens sin representant vil ha et ansvar for å gjøre dette kjent i egen enhet.

I IKT-forum skal alle enheter være representert, slik at alle er med på prioritering og fordeling av ressurser. I tillegg må IKT-forum ha ansvar for igangsatte prosjekter, oppfølging av tiltak og vedlikehold/oppdatering av IKT-planen.

Prioriteringer fra IKT-forum må også oppfattes som forpliktende for IT-seksjonen.

	Alle enheter bør være representert i IKT-forum:

7.2 IKT-ansvarlig og brukerstøtte

Kommunen har en IKT-ansvarlig med overordnet ansvar for IKT.

Kommunen har også et brukerstøtteapparat som fungerer som en 1. linje for alle brukere av standard IT-utstyr, kontorstøtte, generell IT-hjelp og bistand på fellessystemer. Bamble kommune har generelt et godt fungerende brukerstøtteapparat, men det varierer noe.

Det er nok flere grunner til at det er slik. Det har både med kompetanse og forventninger hos brukerne, og arbeidsoppgavene til brukerstøttene å gjøre. Like viktig er svar og svartider fra IT-seksjonen.

Store fagsystemer som f.eks. Cosdoc og Public360 har egne superbrukere. De er svært viktige for å få til en god drift av systemene.

Utviklingen mot vesentlig mer selvbetjening for publikum vil også medføre at Bamble kommune må være forberedt på å levere brukerstøtte til alle som bruker kommunes portal og fagsystemer. En intern gjennomgang av denne utfordringen synligjør at problemløsnings- og oppfølgingsproblematikken er mere komplisert enn dagens interne utfordring. Dette er ikke ivaretatt i dagens organisasjon.

Brugerstøtte overfor folkevalgte blir i dag i det vesentlige ivaretatt av en person på servicekontoret, det fungerer bra, men er personavhengig og derfor sårbart.

Kommunen bruker mye intern tid på å bestille utstyr og sikre oversikt over utstyr. Det blir gjort på en god måte, men er personavhengig og derfor sårbart.

	Utfordringer
	Vurdere endringer i brukerstøtteapparatet for å bedre brukertilfredshet og ivareta nye brukergrupper.

7.3 Systemansvarlige og systemeiere.

Det er definerte systemeiere og systemansvarlige med definerte roller. Rollebeskrivelsen er veldefinerte, men det er varierende praksis i hvordan de blir utført.

Det har vært satsset på å styrke systemansvarliges rolle i 2013, dette arbeidet bør fortsette i 2014. Et fokusert område har vært avklaring av grenseflate mot IT-seksjonen.

Det er indikasjoner på at det er nødvendig med tiltak for å bevisstgjøre systemeiere om sine roller, sikkerhet og utvikling er to stikkord.

En viktig oppgave er ansvaret for og arbeidet med å forbedre bruken av IT-systemer og hente ut gevinster. Her er det et rom for forbedringer. Fokuset for de fleste er det operative, men dersom kommunen ønsker å være offensive på forbedring, må utviklingsfokuset styrkes hos både systemeiere og systemansvarlige.

	Tiltak
	Behov for å bevisstgjøre systemeiere om hvilket ansvar de har.
	Fortsette arbeidet med kompetanseutvikling for systemansvarlige.

7.4 IT-seksjonen

Felles IT-seksjon for Bamble, Siljan og Skien kommuner og det er lokalisert på Leirvollen i Skien. Hovedformålet med IT-seksjonen er å ivareta drift av servere og infrastruktur samt teknisk support på utstyr. Det er inngått en egen samarbeidsavtale mellom de involverte kommunene (Skien, Bamble og Siljan) som regulerer samarbeidet. IT-seksjonen har et eget styre med representanter for hver kommune, og hvor leder for IT-seksjonen deltar.

IT-seksjonen ivaretar support og drift av:

- infrastruktur (nettverk),
- brannmurer,
- programservere,
- databaseservere,
- intra- og internettservere,
- pc'er og terminaler
- telefoni (fast)

Fast telefoni er et ansvar for IT-seksjonen, men ikke for alle lokasjoner i Bamble. Her det en blanding av ansvar mellom IT-seksjonen og en del leverandører. Målsetningen må være at IT har totalt ansvar for telefoni.

For Bambles del er IT-seksjonen ikke ansvarlig for mobiltelefoni pr. dato.

Ansvar for fagsystem ligger hos systemeiere, og systemansvarlige. Utvikling, feilsøking og feilretting ligger normalt til leverandøren av programvare.

Det er behov for større tydelighet på hvilke forventninger Bamble kommune kan ha på driftsleveranser fra IT-seksjonen, og hvilke forventninger IT-seksjonen kan ha til brukere og brukermiljø i Bamble kommune.

IT-seksjonens rolle i og ansvar for IT-utvikling i kommunene synes ikke å være veldefinert. I hvert fall er det diskusjon om hvilke forventninger partene kan ha på hverandre.

Et område som ikke gjennomdiskutert er IT-seksjonenes rolle i forbindelse med leveranser av skytjenester. Siden dette er en sterk IT-trend synes det viktig å få en avklaring på roller og ansvar.

	Tiltak
	Det opprettes dialog mellom IKT i Bamble og IT-seksjonen i Skien for å vurdere om dagens organisering og ansvar- og oppgavefordeling er riktig.
	Behov for å tydeliggjøre IT-seksjonens, leverandør og kundeansvar i drift.
	Behov for å avklare IT-seksjonens rolle i utvikling.
	Avklare rollen i forhold til leveranser av skytjenester.
	Bamble kommune forventer en partner som er proaktiv og løsningsorientert.
	Det må utvikles SNA-avtaler for alle vesentlige tjenester og innføres oppfølgingsrutiner. Kommunen er avhengig av velfungerende drift og forutsigbare problemløsningstider.
	Det må utarbeides databehandler avtale mellom kommunen og IT-seksjonen etter mal utarbeidet av Datatilsynet.

8 Prioriterte tiltak

8.1 Tiltak som kommer fra flere enheter

Pri	Tiltak
	Gjennomgang og fornyelse av portal/selvbetjening
	Gjennomgang og fornyelse av ansattportal/selvbetjening
	Legge til rette for/ta i bruk mobile enheter
	Integrere system
	Bedre nettverk

8.2 Staber

- Administrasjon og organisasjonsutvikling
 - Personal, HMS, informasjon og organisasjonsutvikling
 - Arkiv, IKT og innkjøp
 - Servicetorg og politisk sekretariat

8.2.1 IKT sin rolle i enheten

IKT i stabene

8.2.2 Systemvurdering

Vurdering av fagsystem		
Systemnavn	U/F/T	Utdypende kommentar
Ansattportalen	U	Portalen skal bli den primære arbeidsflaten for kommunens ansatte på alle plattformer (Citrix, pc, nettbrett, smarttelefoner) på alle kommunale lokasjoner.
Internett portal (bamble.kommune.no)	U	Portalen skal bli den primære kommunikasjonsplattformen mellom kommunens og innbyggerne på alle plattformer (pc, nettbrett, smarttelefoner), uansett hvor man befinner seg.
EVERY lønn og personal (ELP)	A	Driftsavslutning 01.04.2014. Uttrekk må vurderes.
ESA – K2000	A	Konverteres over til historisk base ila. 2014. Avsluttes etter det.
Microsoft Outlook 2010	F	Utvikling følger utvikling fra leverandør, fellessystemer og fagsystemer.
Public360	U/F	Jf. prosjektplan.

Telmax	U	Vi trenger en ny og helhetlig løsning for telefoni i kommunen.
Adgangskontroll (Bewator)	U/F	Innført i Bamble rådhus, behov for utrulling til øvrige.
Agresso	A	Må bevares som historisk base, må kontrolleres mot endring i lovverk.
Komfakt	A	Historiske data må sikres.
ERP (Visma)	U	Jf. prosjektplan

U: Behov for videreutvikling/erstatning

F: Forvaltning systemet er funksjonelt, bare behov for normalt vedlikehold

A: Avsluttes, vi har ikke lenger behov for systemet

8.2.3 Prioriterte tiltak

2014

Pri	Tiltak	Formål/gevinst
1	Internett og ansattportalen Oppgradere til ny versjon, eget prosjekt ID-portal (sikker pålogging) Flere elektroniske skjema Dette vil være et gjennomgående tiltak i perioden 2014- 2017	Økt selvbetjening for innbyggerne og forenkling for ansatte. Reduserte administrative kostnader
2	Saksbehandling og dokumentsystem - Public 360 Gjennomgå hele kommunen sine arbeidsprosesser og ansvarsavklaringer. Vurdere å ta i bruk flere integrasjoner. Dette vil være et gjennomgående tiltak i perioden 2014- 2017.	Bedre kvalitet i saksbehandlingen
3	Lønn/personal, økonomi, fakturering og innkjøp - ERP. Gjennomgå hele kommunen sine arbeidsprosesser og ansvarsavklaringer. Vurdere å ta i bruk flere integrasjoner Dette vil være et gjennomgående tiltak i perioden 2014- 2017	Erstatte systemer som blir lagt ned av leverandør. Økt selvbetjening for ledere og ansatte. Forenkling av administrative arbeidsprosesser og kvalitetsforbedringer.
4	Trådløst nett utbygging. Noe er planlagt og noe må det kjøres egne planprosesser.	Mere fleksible løsninger for mobile enheter.

5	Elektronisk utsendelse	Elektronisk dokumentutveksling med innbyggere, næringsliv og andre off. instanser.
6	Automatisering av identitetshåndtering av ansatte.	Økt sikkerhet og forenklet administrasjon.
7	Tjenestebuss/integrasjon Løsning for å automatisere dataflyt mellom Kommunens interne systemer og mot eksterne statlige systemer	Formålet er å forenkle og automatisere arbeidsprosesser.
8	Gjennomgå kvaliteten på intern infrastruktur i bygg der det er kommunal virksomhet.	Kvalitetsheving og redusere driftsproblem.
9	Videooverføring kommunestyre	Digital politiker. Innbyggerdialog.

2015-16

Pri	Tiltak	Formål/gevinst
1	Internett og ansattportalen, 2014- 2017	Se 2014
2	Saksbehandling og dokumentsystem - Public 360 2014- 2017	Se 2014
3	Lønn/personal, økonomi, fakturering og innkjøp - ERP. 2014- 2017	Se 2014

Etter 2016

Pri	Tiltak	Formål/gevinst
1	Internett og ansattportalen, 2014- 2017	Se 2014
2	Saksbehandling og dokumentsystem - Public 360 2014- 2017	Se 2014
3	Lønn/personal, økonomi, fakturering og innkjøp - ERP 2014- 2017	Se 2014

8.3 Tekniske tjenester og eiendomsforvaltning

- Tekniske tjenester og eiendomsforvaltning
 - Brann og ulykkesberedskap
 - Vann, avløp, renovasjon, vei og park
 - Bygg-drift og vedlikehold
 - Bolig/bygg og eiendomsforvaltning

8.3.1 IKT sin rolle i enheten

IKT har for oss som for de fleste andre på rådhuset, en viktig og sentral rolle. Vårt daglige arbeid er totalt avhengig av at IKT systemene og programmene er oppe og går.

8.3.2 Systemvurdering

Vurdering av fagsystem		
Systemnavn	U/F/T	Utdypende kommentar
Autocad MEP	F	Fungerer OK slik det er med normal oppdatering.
Drifts- overvåkning (MWA)	F / U	Deler av programmet vil fornyes i løpet av første halvår 2014.
EM portalen	F	Ingen endringer er nødvendig, blir faset ut over tid.
Gemini	F	Stadige driftsproblemer
Kamera- overvåkning	F	Det kommer flere bygg inn med kameraovervåkning, legges inn på teknisk nett
KNX/EIB	F	Oppdateres av bygg-drift og vedlikehold, ikke nettbasert
Sentral driftskontroll	F	Videreutvikles av bygg-drift og vedlikehold, legges inn på teknisk nett
Sykesignalanlegg	F	Videreutvikles av bygg-drift og vedlikehold, legges inn på teknisk nett
BO-kart	U/F	På sikt er det ønskelig at systemet kan kommunisere med andre systemer i kommunen.
Adgangskontroll	F	Det kommer flere bygg inn på dette systemet, fungerer uten særlige endringer, legges inn på teknisk nett

U: Behov for videreutvikling/erstatning

F: Forvaltning systemet er funksjonelt, bare behov for normalt vedlikehold

A: Avsluttes, vi har ikke lenger behov for systemet

8.3.3 Prioriterte tiltak

2014

Pri	Tiltak	Formål/gevinst
1	Gjennomføre kartlegging av behov for kraftigere PC og 2 skjerm-løsninger for "tunge brukere"	Formål: Sikre at alle pc brukere har hensiktsmessig verktøy. Gevinst: Raskere og mer effektiv databehandling.
2	Papirløs utvalgsbehandling boligkontoret	Formål: Samordning av utvalgsbehandling Gevinst: Mindre arbeid og tidsbruk Papir- og kopieringsbesparende
3	Sjekk av kabling og WIFI tilganger på Rådhuset	Formål: Sikre rask og god dataflyt. Gevinst: Redusere offline tid.
4	Kartlegge behov og muligheter for bruk av mobile enheter (smarttelefon og nettbrett)	Formål: Sikre rask og god dataflyt. Gevinst: Mindre arbeid og tidsbruk Papir- og kopieringsbesparende Vil gi tilgang på dokumentasjon "ute i felten"
5	Registrering av uønskede hendelser elektronisk via f.eks. en applikasjon	Formål: Forenkle rapportering Gevinst: Mindre arbeid og tidsbruk Papir- og kopieringsbesparende. Minske graden av underrapportering.
6	Bedre innsikt og kompetanse angående lover, regelverk (Forvaltningslov, PBL og TEK10) hos de ansatte som følge innføring nye systemer hvor databehandlingen er flyttet nærmere brukerne.	Formål: Sikre korrekt saksbehandling Gevinst: Reduksjon klagesaker.

2015-16

Pri	Tiltak	Formål/gevinst
1	Investeringsoppfølgingsmodul	Formål: Gjøre det mulig å følge opp alle deler av et investeringsprosjekt på en enkel og brukervennlig måte. Gevinst: Full kontroll gjennom hele prosjektet. Mulighet for løpende styring av prosjekter.
2	Bedre digital dialog med innbyggerne. Bedre brukervennlighet på kommunens hjemmeside. Flere skjemaer tilgjengelig på nettet.	Formål: Øke tilgjengeligheten for innbyggerne Gevinst: Større anseelse hos innbyggerne som i mange tilfeller vil oppleve kortere saksbehandlingstid, da tiden til postgang bortfaller)

Etter 2016

Pri	Tiltak	Formål/gevinst

8.4 Helse og omsorg

- Helse og omsorg
 - Langesund sone
 - Stathelle sone
 - Herre sone
 - Bamble sykehjem
 - Vest Bamble
 - Psykisk helse og rusomsorg
 - Krogshavn bofellesskap
 - Rehabilitering
 - Funksjonshemmede voksne
 - Legevakt/legetjeneste

8.4.1 IKT sin rolle i enheten

I enhet for helse og omsorg er bruk av IKT ganske nytt. Anskaffelse av EPJ system var den utløsende faktoren med hensyn til bred bruk blant alle ansatte.

Enheden har nå fler systemer som benyttes døgnet rundt. Det er utarbeidet back-up for hvert system, men systemene er sårbare ved nedetid, dette gjelder spesielt system for legevaktstjenesten.

8.4.2 Systemvurdering

Vurdering av fagsystem		
Systemnavn	U/F/T	Utdypende kommentar
GAT	U/F	Videreutvikling: Jobbes med en integrasjon mot Cosdoc. Vil kunne overføre vaktlister over til arbeidslister i Cosdoc. Dette vil kvalitetssikre dataoverføring og sikre at ingen opplysninger forsvinner på gule lapper. Brukerne fordeles til de ansatte som er på jobb denne dagen – dagens virkelighet vises. Forvaltning: Viktig at systemet holdes ajour med hensyn til inn- og utmelding av brukere
Cosdoc	U/F	Videreutvikling: Jobbes med en integrasjon mot GAT Vil kunne overføre vaktlister fra GAT til arbeidslister i Cosdoc. Dette vil kvalitetssikre dataoverføring og sikre at ingen opplysninger forsvinner på gule lapper. Brukerne fordeles til de ansatte som er på jobb denne dagen.
IPLOS	F	System eid av H-dir.
Kjøkkensystem	F	Brukes til å produsere menyer og som forsystem til fakturering
mSolution	U	Avventer presentasjon av verktøy til en enklere dokumentasjon
Winmed	F	Benyttes av legevakt og legekontorer. Skal samhandle med EPJ som e-meldinger
Acos IP	F	Verktøy til utarbeidelse av individuelle planer

U: Behov for videreutvikling/erstatning

F: Forvaltning systemet er funksjonelt, bare behov for normalt vedlikehold

A: Avsluttes, vi har ikke lenger behov for systemet

8.4.3 Prioriterte tiltak

2014

Pri	Tiltak	Formål/gevinst
-----	--------	----------------

1	E-meldinger: Elektronisk overføring av data mellom systemer og aktører. Skal erstatte papirflyt mellom de samme aktører. Eksempelvis prøvesvar fra helseforetak – ut til fastlege og kommunens hjemmetjeneste. Slutføre prosjektet fra kommunens side. Helseforetaket kjører nå pilot og tester.	Stor forenkling av manuelle rutiner hos / mellom kommuner, helseforetak, apotek og evt. andre aktuelle samarbeidsparter. Kvalitetssikrer overføring av data, eliminerer menneskelige feil. Raskere respons i alle ledd.
2	Integrasjon Cosdoc / GAT Vaktlister pr. dag med opplysninger om hvilke ansatte som er på vakt, overføres til Cosdoc. Det vil her være mulig å produsere arbeidslister som fordeler oppdrag til ansatte, evt. flytte oppdrag fra en arbeidsliste til en annen.	Overføringer av dagen vaktliste til Cosdoc gir ledere i hjemmetjenesten et verktøy som utarbeider arbeidslister på en rask måte. Kvalitetssikrer også overføring av data og sikrer at alle oppdrag kommer med på aktuelle arbeidslister.
3	Forenkling av dokumentasjon i EPJ. Håndholdte enheter i form av iPad mini eller mobiltelefon.	Håndholdte enheter vil være en type verktøy som både kan forenkle prosessen og redusere tidsbruk.

2015-16

Pri	Tiltak	Formål/gevinst
1	Økt bruk av velferdsteknologi. Se på enkle løsninger som kan bygge på eksisterende teknologi, som for eksempel trygghetsalarm	Utførelse av eksisterende tjeneste ved å benytte digitale løsninger framfor fysisk tilstedeværelse av ansatte
2	Nødnett. Digitalt radiosamband for nød- og beredskapsstatene. Eies av direktoratet for nødkommunikasjon. Er etablert i østlandsområdet, men er varslet utsatt	Skal kvalitetssikre kommunikasjon rundt den enkelte pasient og sørger for rett respons til rett tid fra rett instans. Åpner for muligheter til samhandling mellom ulike instanser i kommunen.

Etter 2016

Pri	Tiltak	Formål/gevinst
1	Ta i bruk velferdsteknologi i kommunale og private boliger. Velferdsteknologi vil være et langvarig prosjekt hvor vi også ser på løsninger i ulike typer boformer og som er individuelt tilpasset den enkelte bruker og dens behov	Utførelse av eksisterende og kommende tjenester ved å benytte digitale løsninger framfor fysisk tilstedeværelse av ansatte

8.5 Skole og barnehage

- Skole og barnehage
 - Grasmyr ungdomsskole
 - Herre skole
 - Langesund ungdomsskole
 - Langesund barneskole
 - Rugtvedt skole
 - Rønholt skole
 - Stathelle barneskole
 - Falkåsen barnehage
 - Grasmyr barnehage
 - Nustad barnehage
 - Sundby barnehage
 - Uksodden barnehage
 - Rønholt barnehage
 - PP-Tjenesten

8.5.1 IKT sin rolle i enheten

- Digital kompetanse er en grunnleggende ferdighet. Dette er nå en naturlig del av skolens og barnehagens hverdag, og IKT brukes i alle fag.
- Digitale løsninger benyttes til kommunikasjon, både internt og eksternt.
- IKT-løsninger overtar for tradisjonelle læremidler (lærebøker, tavler).
- Det utarbeides ny IKT-plan for skole. Nåværende plan utløper 31.12.2013. Ny IKT-plan blir todelt:
 - En digital del som omfatter den pedagogiske delen av IKT som grunnleggende ferdighet (<http://bamble.iktplan.no>). Denne omfatter også digital dømmekraft.
 - En administrativ del som omfatter struktur, kompetanse og økonomi. Planen forventes å være ferdig 1.1.2014.
- Det utarbeides ny IKT-plan for barnehage. Med utgangspunkt i utkastet til IKT-plan for barnehage settes det opp en administrativ del med struktur, kompetanse og økonomi. Planen forventes å være ferdig våren 2014.
- Tilgang til datanett er en grunnleggende forutsetning for aktiv bruk av digitale løsninger. Mobile og fleksible løsninger vil kreve trådløs tilgang med god kapasitet på alle skolens områder

8.5.2 Systemvurdering

Vurdering av fagsystem		
Systemnavn	U/F/T	Utdypende kommentar
VISMA oppvekst skole.	F	Ok pr. dato, men systemet videreutvikles til VISMA flyt. Denne oppgraderingen vil sannsynligvis komme på markedet i 2014. Vi har nå fått beskjed om at Visma stopper utviklingen av

		dagens fagsystem.
VISMA oppvekst barnehage	F	-

U: Behov for videreutvikling/erstatning

F: Forvaltning systemet er funksjonelt, bare behov for normalt vedlikehold

A: Avsluttes, vi har ikke lenger behov for systemet

8.5.3 Prioriterte tiltak

2014

Pri	Tiltak	Formål/gevinst
1	Kartlegging og utvidelse av trådløst nett og nettverkspunkter i skolene.	Nødvendig grunnlag for å kunne utvikle og utvide arbeide med en mer fleksibel og tilgjengelig bruk av digitale læremidler.
2	Kartlegging og utvidelse av nett-tilgang i barnehagene.	Grunnlag for å kunne arbeide med digitalt utstyr.

2015-16

Pri	Tiltak	Formål/gevinst
1	Innkjøp av nettbrett /alternative digitale læremidler	Læringsgevinst
2	Innkjøp og økt tilgjengelighet av digitalt utstyr i barnehagene.	Økt digital kompetanse for barn og voksne i barnehagene.
3	Innkjøp av digitale læremidler for skole og barnehage.	Øke tilgjengelighet og gi alternative muligheter for å kunne bruke digitale læremidler.
4	Økt digital kompetanse i lærerstab	Utnytte digitale læremidler optimalt

2016

Pri	Tiltak	Formål/gevinst
1	Innkjøp av digitale læremidler skole	Øke tilgjengelighet og gi alternative muligheter for å kunne bruke digitale læremidler.
2	Innkjøp og økt tilgjengelighet av digitalt utstyr i barnehagene.	Økt bruk av digitalt utstyr, økt digital kompetanse for barn og voksne i barnehagene.

8.6 Kultur og oppvekst

- Kultur og oppvekst
 - Kultur
 - Barne- og familievern
 - Oppvekst
 - Innvandrere, voksenopplæring og aktivitetstjenester
 - NAV

8.6.1 IKT sin rolle i enheten

IKTs rolle i organisasjonen

Etablere en overordnet strategi for innføring av nye systemer slik at man unngår at mange nye systemer innføres samtidig og forsikrer seg om at et flertall av ansatte behersker eksisterende systemer før nye innføres.

Det må sikres god kommunikasjon mellom IT-avdelingen og fagenhetene. IT-avdelingen må legge vekt på serviceorientering i forhold til fagenhetene.

Det bør vurderes en alternativ organisering av brukerstøtten, f.eks er det mange kommuner som har god erfaring med løsninger basert på "et-nummer-inn"

8.6.2 Systemvurdering

Vurdering av fagsystem		
Systemnavn	U/F/T	Utdypende kommentar
FRI4	U	Systemet er gammelt det bør vurderes nye løsninger Behov for videreutvikling/erstatning
BIBLOFIL	F	
Fagsystem for frisk bris	U	Må etableres, Behov for videreutvikling/erstatning
Familia – barnevern	F	Ønsker scanning
HSPRO	F	
Kkd-idrettsanlegg.no	A	Gammel versjon fra Software Innovation administreres av Kulturdepartementet
NIR (Norsk Innvandrings Register)	F	
Sosiallån - egenlaget løsning	A	Erstattes av nytt system, avsluttes, vi har ikke lenger behov for systemet,
Unique Flyktning	F	Ønsker scanning
Unique kulturskole	U	Behov for videreutvikling/erstatning. Legge press på leverandør for forbedring av systemet

Unique Voksenopplæring	F	
Visma Velferd	F	
www.dksrapporter ing.no	U	Bør vurdere å kjøpe kommunal administrasjonsløsning
Kulturkalender	U	Systemet er gammelt det bør vurderes nye løsninger

U: Behov for videreutvikling/erstatning

F: Forvaltning systemet er funksjonelt, bare behov for normalt vedlikehold

A: Avsluttes, vi har ikke lenger behov for systemet

8.6.3 Prioriterte tiltak

2014

Pri	Tiltak	Formål/gevinst
1	Scanning fra Visma velferd	Produktivitet
1	Scanningløsning for Familia	Produktivitet
1	Scanning fra Unique flyktning	Produktivitet
1	Fagsystemer som er etablert skal vare, følges opp, utvikles og oppgraderes til siste mulige versjon der det er hensiktsmessig.	Produktivitet
1	Rapportgeneratorer til fagsystemer må fungere	Gjøre organisasjonen i stand til å bruke egen kunnskap. Øke produktivitet. Øke kvalitet.
2	Finne løsning for at alle ansatte får tilgang til ansattportalen og informasjonen som finnes der selv om de ikke er medlem av login-domenet.	Sikre alle ansatte mulighet for å få tilgang til viktig styringsinformasjon.
2	Timevarsling på sms for avtaler med NAV og andre som har bruk for det samme, f eks helsestasjon, barnevern	Forenkling og kundeservice
2	Gode og enkle brukerveiledninger må gjøres tilgjengelig for alle fagsystemer, gjelder f eks 360, Visma etc	Produktivitet
3	Bygge ut trådløst internett inklusiv både public-sone og login-sone på hele sentrumsgården og andre kommunale bygg der det er hyppige møter	Sikre nettilgang for ansatte og brukere.

3	Utskriftsmuligheter for kulturskolelærere / ekstern tilgang til skrivere	Produktivitet
3	Takmontert projektor og takmontert lerret i kantina på sentrumsgården og andre møterom og klasserom som er mye brukt.	Tilrettelegge flere rom som gode møterom
3	Alle fagsystemer hvor det på et faglig grunnlag er hensiktsmessig bør være tilgjengelig i hjemmekontorløsningen	Produktivitet
4	Vurdere back-up løsning for kulturskolelærere og andre som ikke er inne på administrasjonsnett. Alternativt å vurdere ekstern skytjeneste for slike brukere	Forebygge datatap og dataprivatisering.

2015-16

Pri	Tiltak	Formål/gevinst
1	Anskaffe RFID-teknologi som brukes av biblioteket for lagerstyring og selvbetjente bibliotek og av andre tjenester for lagerstyring.	Bedre publikumstjenester på biblioteket. Frigjøre ressurser til å jobbe med bibliotekfaglig utviklingsarbeid.
1	Selvbetjente bibliotek - investere i automat og øke antall datapunkter slik at lånerne selv kan låne og levere bøker og andre medier	Bedre publikumstjenester på biblioteket. Frigjøre ressurser til å jobbe med bibliotekfaglig utviklingsarbeid.
2	Øke kunnskapene om mulighetene ved bruk av smarttelefon og nettbrett i forhold til Outlook / Exchange og andre programmer og fagområder.	Produktivitet
3	Oppgradere projektorløsning og lydanleggsløsning for å sikre enkel bruk av sentrumsgården som konferansesal.	Tilrettelegge flere rom som gode møterom
3	Etablere en sentral foto- og mediearkivløsning	Forebygge datatap og dataprivatisering.
3	Skaffe medieredigeringsløsninger til virksomheter som har et begrunnet behov.	Produktivitet
3	Styrke og forbedre brukerstøtteordningen, vurdere "et-nummer-inn"	Produktivitet
3	Vurdere en web basert løsning for prosjektledelse	Produktivitet

Etter 2016

PRI	Tiltak	Formål/gevinst
1	Tilgjengelig gjøre å knytte sammen data fra de ulike fag- og fellessystemene og fra eksterne databaser slik at man kan nyttiggjøre seg den samlede informasjonen i organisasjonen	Gjøre organisasjonen i stand til å bruke egen kunnskap. Øke produktivitet. Øke kvalitet.
3	Vurdere å anskaffe digitalt og nettbasert dokumentasjons og internkontrollsystem for HMS og brannvern	Produktivitet

8.7 Næring, miljø og samfunnsutvikling

- Næring, miljø og samfunnsutvikling
 - Næring og miljø
 - Samfunnsutvikling

8.7.1 IKT sin rolle i enheten

Samfunnsutvikling er en virksomhet som saksbehandler etter forskjellig lovverk, plan- og bygningslov, matrikkel lov, jordlov m.m. Det er et stort antall saker som behandles i løpet av året og vi er avhengig av at ikt-systemene fungerer.

For Samfunnsutvikling er matrikkel/kartdata involvert i de fleste arbeidsoppgaver, og det er derfor viktig at det digitale kartgrunnlaget/planbaser mv. er tilgjengelige og at de oppdateres og er så riktige som mulig.

8.7.2 Systemvurdering

Vurdering av fagsystem		
Systemnavn	U/F/T	Utdypende kommentar
Public 360 Teknisk sak (Sak/arkiv modul tilpasset Plan/byggesak/oppmåling)	U	Pr i dag fungerer ikke systemet optimalt. Systemet er under oppbygging, mye er forbedret, men mye gjenstår for at systemet skal fungere som forventet. Leverandøren har varslet endringer ang. saksprosess/tidsberegning som Grenlandssamarbeidet har ønsket i lengre tid.
ISY WinMap: WEB Innsyn WinMap Pro WinMap	F	Kartforvaltning og geografiske informasjonssystemer (GIS) Kartdata tilgjengelig for alle via internett Program for å samle inn GIS-data. Matrikkelklient Program for registrering/oppfølging av oppmålingsforretning. Digitalt planregister.

oppmålingsdialog WinMap plandialog		
Gisline landmåling	F	
Blinken	F	Beregning av måledata
Matrikkelen	F	Statens kartverks grunnbok,(register over eiendom, bygg og adresser)
Gemini E-skatt	U	Et system vi har vært pilot for. Programmet fungerer, men det er ikke ferdig utviklet.

U: Behov for videreutvikling/erstatning

F: Forvaltning systemet er funksjonelt, bare behov for normalt vedlikehold

A: Avsluttes, vi har ikke lenger behov for systemet

8.7.3 Prioriterte tiltak

2014

Pri	Tiltak	Formål/gevinst
1	Generell opplæring på Word, Excel, Outlook, bildebehandling m. m	Kunne bruke å utnytte systemene bedre.
1	Intern fokus/opplæring på 360	Kunne bruke å utnytte systemene bedre.
1	WinMap pro – Opplæring, fra leverandør, men også fra de andre Grenlandskommunene.	Kunne bruke å utnytte systemene bedre.
1	Oppgradere kunnskapsnivået på sosi (kartdata).	Kan spare konsulentutgifter, bli mer selvgående på kontrollering av innkomne planer.
1	Plandialogen – Digitalisere resterende planer, rydde i basene	Sikre at riktig data ligger ute på nett. Fler henvendelser ang plan kan gjøres av servicetorg. Meglerhenvendelser kan overføres helt til servicetorget.

-	Digitalisere byggesaksarkiv – forprosjekt bør være ferdig i løpet av juni.	Sikre arkivmateriale, samt øke tilgjengelighet, spare tid på leting etter/i mapper. Forenkle henvendelser, f.eks fra meglere. Tilrettelegge for fremtidig selvbetjening. Frigi kontorplass.
1	Oppdaterer og rydde på hjemmesidene for Samfunnsutvikling. Gi ansvar og sette av tid til dette arbeidet.	Gi bedre informasjon til kundene. Færre henvendelser hos servicetorg og saksbehandlere.
1	Innkjøp av bildebehandlingsprogram	Sikre bildemateriale, samt spare lagringsplass.
2	Innkjøp av nettbrett	I en papirløs hverdag vil det være et godt hjelpemiddel. Stor fordel å ha kartverk og saksdokumenter tilgjengelig på møter og befaringer som ikke er på kontoret. Spesielt viktig for ansatte som møter i politiske møter.

2015-16

PRI	Tiltak	Formål/gevinst
1	Ta i bruk 360 modul vedr innsyn i byggesak for publikum	Redusere henvendelser til saksbehandlere/servicetorget.
2	Ta i bruk Bygget (et nytt system for innsending og enkle byggesaker, lettere variant av Byggsøk) når dette kommer.	Forhåpentligvis å gjøre byggesaksbehandlingen lettere, både for søker og behandler.
-	Digitalisering av byggesaksarkivet bør være godt i gang.	

Etter 2016

Pri	Tiltak	Formål/gevinst
	Vi føler vi har for liten kompetanse og informasjon om fremtidige muligheter til kunne fremme tiltak utover 2016.	

9 Vedlegg

9.1 Nå-situasjon