

Digitaliseringsstrategi
2016-2019



Froland
Kommune



Del 1 - Digitalisering i Froland kommune – overordnede føringer	3
Bakgrunn - Hvorfor digitaliseringsstrategi?.....	3
Visjon og hovedmål	3
Hovedmål 1: Bedre tjenester til innbyggere og næringsliv.....	3
Hovedmål 2: Mer effektiv bruk av kommunens ressurser.....	4
Hovedmål 3: God informasjonssikkerhet, sikring av dokumentasjon og ivaretagelse av rettigheter.	4
Hovedmål 4: Samarbeid om fellesløsninger.....	5
Hovedmål 5: Solid infrastruktur.	5
Del 2 - Digitaliseringsstrategi for kommunens virksomhetsområder - Handlingsplan med aktiviteter og tiltak	5
Oppvekst.....	5
Økt digital kompetanse blant barn og ansatte.....	5
Flere digitale tjenester i oppvekstsektoren.....	6
Levekår	8
Økt digitalisering i Velferd, Barnevern og Helse (VBH) og Omsorg.....	8
Velferdsteknologi i omsorgsektoren	9
Tekniske tjenester	9
Åpen forvaltning og kommunaltekniske tjenester.....	10
Eiendom, drift og infrastruktur	10
Frolandia.....	11
Øke den digitale kompetanse blant de ansatte	11
Kultur og utleie	11
Froland bibliotek.....	12
Administrasjon	13
Utvikling i forvaltningen og samarbeid	13
Del 3 Henvisninger og vedlegg	15
Henvisninger.....	15
Vedlegg 1: Strategiprosessen	15
Vedlegg 2: Måltall for intern effektivisering og bedre service som følge av økt grad av digitalisering	15



Del 1 - Digitalisering i Froland kommune – overordnede føringer

Bakgrunn - Hvorfor digitaliseringsstrategi?

Informasjons- og kommunikasjonsteknologi – IKT - og digitale tjenester er en del av hverdagen – både for oss som enkeltmennesker og i samfunnet. IKT spiller også en vesentlig rolle i kommunens virksomhet. Kommunen har hittil ikke hatt noen strategi for IKT-feltet, samtidig som at IKT er en betydelig post på budsjettet. Denne strategien skal være et styrings- og arbeidsverktøy i arbeidet med digitalisering av Froland kommunes tjenester. Hensikten med strategien er å bruke ressursene knyttet til IKT og digitalisering på en planmessig og målrettet måte i kommunens virksomhet - til beste for innbyggere, ansatte, politikere og næringsliv.

Strategien er langsiktig og gjelder for fireårsperioden 2016-2019. Strategien har en overordnet del som beskriver mål og utfordringer, og en handlingsdel med løsninger og tiltak, som revideres i forbindelse med budsjett og økonomiplan hvert år. Dette gjør vi for å kunne tilpasse oss den raske utviklingen innenfor feltet, samtidig som vi skal legge til rette for stabilitet og forutsigbarhet i driften av tjenestene.

Visjon og hovedmål

Frolands visjon er «Enkelt og nært». Gjennom flere og bedre digitale tjenester kan innbyggerne få et raskere og enklere møte med kommunen.

Hovedmål 1: Bedre tjenester til innbyggere og næringsliv.

Froland kommune skal bruke IKT for å gi kvalitativt gode tjenester til innbyggere og næringsliv. IKT skal støtte opp under planlagt tjenesteutvikling og bidra til å løse kommunens utfordringer.

Strategien er forankret i målsetninger og satsningsområder i kommuneplanen 2015-2022. Kommuneplanen legger føringer for hva de langsiktige målene er. IKT er viktig faktor for å nå målene innenfor de viktigste satsningsområdene kommunen har valgt å løfte frem.

Froland kommune forholder seg til både statlige og regionale føringer og utviklingstrekk. Kommunens Sentralforbunds «Digitaliseringsstrategi 2013-2016 for kommuner og fylkeskommuner» gir retningslinjer for kommunenes arbeid med digitalisering. KS sier at kommunene skal samordne seg, og levere digitale tjenester som gir innbyggere og næringsliv et reelt digitalt førstevalg.

Regjeringens «Digital agenda for Norge» (St.meld 23 2012-2013) og digitaliseringsprogrammet «På nett med innbyggerne» (2012) sier at digitalisering av offentlig sektor skal gi bedre tjenester til innbyggere og næringsliv og mer effektiv bruk av offentlige ressurser. Froland kommune vil følge nasjonale føringer og bidra til å iverksette digitalt førstevalg for våre innbyggere.



Hovedmål 2: Mer effektiv bruk av kommunens ressurser.

Digitalisering av tjenesteytingen i Froland kommune skal bidra til å frigjøre ressurser til områder der behovet er stort.

God digital kompetanse blant ansatte er en viktig forutsetning for at IKT-løsninger kan bidra til effektivisering i produksjonen av tjenesten. Veiledning av innbyggere i bruk av tjenestene og forebygging av digitale skiller er på samme måte nødvendig for å se de effektene vi ønsker. Froland kommune vil arbeide for at alle ansatte skal få mulighet til å øke sin kompetanse som brukere av digitale verktøy i sin arbeidshverdag. Samtidig må vi som kommune være kompetente bestillere av IKT-løsninger for å få digitale tjenester som gir en god brukeropplevelse.

Ved hjelp av systematisk gevinstrealiseringsarbeid før, under og etter prosjekter innenfor digitaliseringsfeltet, skal vi gjøre velbegrunnede investeringsbeslutninger og ha en plan for hvordan vi skal forbedre ressursbruken i tjenestene. IKT kan bidra til positiv endring og drive frem organisatoriske prosesser der vi kan benytte frigjorte ressurser til å løse flere oppgavene bedre og rimeligere. Det er en lederoppgave å beslutte hvordan gevinstene av digitalisering skal hentes ut.

Hensiktsmessig bruk av offentlige ressurser har også et miljøaspekt – offentlig tjenesteyting skal også være bærekraftig i det lange løp. IKT og digitalisering kan bidra til å spare miljøet for belastninger. Kommunen plikter å håndtere og avhende IKT-utstyr på en miljømessig forsvarlig måte.

Hovedmål 3: God informasjonssikkerhet, sikring av dokumentasjon og ivaretagelse av rettigheter.

Kommunen skal ivareta informasjonssikkerheten i tjenestene, og ivareta balansen mellom personvern og åpenhet. De digitale tjenestene og IKT-løsningene skal være sikre og trygge i bruk for innbyggere og ansatte.

Kommunen behandler store mengder personopplysninger. På flere av våre tjenesteområder behandles det sensitive personopplysninger, og ivaretagelse av personvern, taushetsplikt og innsynsrett er viktig for å opprettholde tilliten hos innbyggerne.

Froland kommune skal utvikle sitt arbeid med informasjonssikkerhet, og øke kunnskapen om personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet blant våre ansatte. Vi skal ha en strategi for informasjonssikkerhet som skal støtte målsettingen om trygge digitale tjenester og sikker bruk av IKT i kommunens tjenester.

Dokumentasjon av arbeidet i kommunen er en forutsetning for å ivareta juridiske rettigheter og lovpålagte oppgaver. Fullelektronisk arkiv- og dokumentbehandling skal være et ledd i tjenesteytingen, og har som mål å støtte effektiv og korrekt saksbehandling. Kommunen skal ha gode systemer for dokumentfangst, arkivering og saksbehandling som støtter føringene i kommunens arkivplan. Etablering av NOARK5-kjerne/gjeldende



arkivstandard og nødvendige integrasjoner mot virksomhetenes fagsystemer er sentral faktor i dette arbeidet. En velfungerende sak- og arkivløsning i kommunen skal også støtte opp under utviklingen av flere, sikre og bedre innbyggertjenester.

Hovedmål 4: Samarbeid om fellesløsninger.

Froland skal delta i samarbeid og være med på felles IKT-løsninger der det er hensiktsmessig.

Gjennom samarbeid om IKT og digitalisering skal vi finne løsninger på felles utfordringer. Froland kommune er medeier i drifts- og utviklingsselskapet Agder IKT Driftssenter IKS, til daglig kalt IKT Agder. Kommunens digitaliseringsstrategi skal sees i sammenheng med selskapsstrategi for IKT Agder og IKT- og digitaliseringsstrategiene for de andre eierne av selskapet.

Kommunen stiller seg positivt til samordning av tjenesteutvikling og standardisering av IKT-løsninger i offentlig sektor, og vil så langt det er mulig drive og utvikle våre tjenester i tråd med nasjonale standarder.

Hovedmål 5: Solid infrastruktur.

Froland skal ha bredbåndsinfrastruktur som gir kommunen, innbyggere, næringsliv tilstrekkelig kapasitet.

Tilstrekkelig rask og stabil nettilgang er forutsetning for en høy grad av digitalisering av tjenester, og nødvendig for å legge til rette for at innbyggere og næringsliv kan bruke digitale tjenester. Vi skal bidra til utbygging av infrastruktur i Froland for å bedre sikkerhet og tilgang til digitale tjenester, gjennom DDA-samarbeid og nasjonale tilskuddsordninger. Kommunen skal ha en plan for bredbåndsutbygging i Froland, og ha redundante løsninger for infrastrukturen der dette er nødvendig for å sikre stabiliteten i kommunens tjenestetilbud.

Del 2 - Digitaliseringsstrategi for kommunens virksomhetsområder - Handlingsplan med aktiviteter og tiltak

Oppvekst

Tjenesteområdet oppvekst innebefatter tjenester i barnehage, skole, PPT og kulturskole. Målene og tiltakene er gjeldende for de organisatoriske virksomhetene Froland barnehage, Froland skole og Mykland oppvekstsenter.

Økt digital kompetanse blant barn og ansatte

De fleste barn og unge i dag bruker digitale verktøy i en større grad enn tidligere generasjoner har gjort, både hjemme, i barnehagen og i skolen. Digitale ferdigheter er nedfelt i læreplanverket som en av de fem grunnleggende ferdigheter. IKT skal være integrert i alle fag.



Mål: Barnehagen og skolen skal gjøre alle barn godt rustet til å bruke digitale verktøy, og bidra til å utjevne digitale skiller.

Tiltak:

- Barna skal lære bedre gjennom tilgang til oppdatert teknologi, digitale læremidler og smart bruk av teknologi.
- Elevene skal være i stand til å beherske IKT som et naturlig verktøy i det daglige skolearbeidet.
- Skolen skal lage en plan for innkjøp og bruk av digitale læremidler, og redusere lærebokinnkjøpet på papir tilsvarende.

Mål: Digitaliseringsarbeidet i skolen skal være forankret i strategiske føringer og planmessig innkjøp av IKT-utstyr.

Tiltak:

- Froland skole har en egen IKT-plan som angir målsettinger og læringsmål som er i tråd med læreplanverket. Skolene i Froland skal følge en felles IKT-plan som revideres hvert annet år.
- Den strategiske planleggingen innenfor IKT og digitalisering i skolen skal styrkes, IKT-planen for skolene skal suppleres med en egen digitaliseringsstrategi for skolene.
- Innkjøp og IKT-investeringer i skolen skal skje planmessig for å ha en mest mulig oppdatert teknologi til enhver tid.
- Tilgang til PCer, nettbrett og annet relevant utstyr for elever må være god. Målet for enhetsdekningen i forhold til antall elever er 1 enhet per 3 elever i grunnskolen.
- Driften av IKT-utstyr og digitale verktøy skal skje så ressurseffektivt som mulig. Driften skal skje i samsvar med skolens strategiske føringer og underbygge oppnåelse av elevenes læringsmål.

Mål: Den digitale kompetansen hos ansatte i barnehage og skole skal økes.

Tiltak:

- Pedagogiske ledere i barnehagen skal få tilbud om opplæring i bruk av IKT-verktøy som en integrert del av det pedagogiske arbeidet i barnehagen.
- Lærerne skal bruke digitale læremidler og verktøy i den daglige undervisningen.
- Den digitale kompetansen blant ansatte i skole og PPT skal kartlegges, og det skal utarbeides en plan for opplæringstilbud for de ansatte.

Flere digitale tjenester i oppvekstsektoren

Mål: Oppvekstsektoren skal tilby flere og bedre digitale tjenester for elever, foresatte og ansatte, og tilby digitalt førstevalg der det er hensiktsmessig.



Foreldre og foresatte er en viktig målgruppe som kommunen har mye kommunikasjon med til enhver tid. En del av denne kommunikasjon kan løses bedre gjennom digitale kanaler, for å bedre skole-hjem-samarbeidet, og gjøre dialogen mer effektiv for alle parter.

Barnehagene oppnådde tidlig en høy digitaliseringsgrad i opptakene gjennom elektronisk søknad i oppvekstportalen. Innmelding til første trinn, søknad om SFO-plass og påmelding til kulturskole, er andre tjenester som allerede er digitale. Likevel er det enkelte av de digitale tjenestene som kan bli mer brukervennlige og de må møte kravene til universell utforming.

De digitale læringsplattformene og nytt skoleadministrativt system, sammen med innloggingstjenesten Feide og bedre digital identitetshåndtering, legger til rette for økt digitalisering i skolen, gjennom flere tjenester og en mer utstrakt bruk av dem. Systemene skal også lette administrative oppgaver knyttet til overgang fra barnehage til skole, og fra grunnskole til videregående skole, og legge til rette for at barn og foreldre blir godt ivaretatt i disse fasene.

Tiltak:

- Kommunen skal ta i bruk mulighetene for digitalt førstevalg. Fellesprosjektet for digitale utsendelser fra kommunen skal gi til foreldre og foresatte til barn i oppvekstsektoren i Froland.
- Nytt skoleadministrativt system og økt bruk av de verktøyene skolene allerede har, skal bidra til en mer effektiv skoledrift og høyere kvalitet i undervisningen.
- Kulturskolen skal fortsette bruken av de digitale tjenestene og utnytte mulighetene for digital kommunikasjon i fagprogrammet sitt.
- Voksenopplæringen skal legge til rette for god digital kompetanse blant sine brukere.

Mål: Oppvekstsektoren i Froland skal tilby oppdatert og korrekt informasjon, som er tilgjengelig for foreldre på universelt utformede digitale plattformer.

Tiltak:

- Skolene skal tilby oppdatert, proaktiv og relevant informasjon til elever, foreldre og foresatte på nettsidene
- Meldingstjeneste på SMS skal tas i bruk for å gjøre kommunikasjonen mellom hjem og skole mer effektiv.
- Kommunikasjonsmulighetene i verktøyene barna, ansatte og foresatte har tilgang til, og de til en hver tid foretrukne kommunikasjonsformene, skal være i aktiv bruk.
- Oppvekst skal ha en kommunikasjonsplan, som inkluderer årshjul over hvilken informasjon som skal ut når, og en oversikt hvilke kommunikasjonsformer- og kanaler som skal benyttes foreldre/foresatte.



Levekår

Tjenesteområdet levekår inkluderer tjenester i virksomhetene Velferd, Barnevern og Helse (VBH) og Omsorg. Dette er områder der det er forventet økte behov i årene som kommer, samtidig som det er en knapphet på ressurser. IKT og digitalisering skal bidra til nytenkning, innovasjon, og bidra til å opprettholde høy kvalitet på tjenestene til innbyggerne som er brukere av tjenester eller pårørende innenfor disse områdene.

Økt digitalisering i Velferd, Barnevern og Helse (VBH) og Omsorg

Mål: Økt digitalisering av innbyggertjenester innenfor VBH, digital kommunikasjon mellom offentlige instanser, og bedre informasjon skal bidra til å ivareta pasient- og brukerrettigheter og gi trygghet for brukerne av tjenestene.

Tiltak:

- Digital kommunikasjon mellom behandlende instanser skal følges opp av kommunen for å sikre god informasjonsflyt og på den måten bidra til sikker tjenesteyting overfor pasientene.
- Kommunen skal følge opp andre fellesløsninger innen IKT i helse- velferds- og omsorgssektoren.
- Tjenester som behandler mye sensitiv informasjon er fokusområde for informasjonssikkerhetsarbeid.
- Det skal vektlegges i særlig grad at digitale innbyggertjenester innenfor VBH og Omsorg skal være universelt utformet.
- Informasjonen fra VBH og Omsorgstjenesten skal være oppdatert, forståelig og tilgjengelig for målgruppene, i de digitale kanaler der brukerne er.
- Det skal utarbeides en kommunikasjonsstrategi for levekår, som inkluderer årshjul over hvilken informasjon som skal ut når, og en oversikt hvilke kommunikasjonsformer- og kanaler som skal benyttes overfor brukere, pasienter og pårørende.

Mål: Intern effektivisering ved hjelp av IKT-verktøy skal bidra til å opprettholde kvalitet i tjenestene for VBH og Omsorg

Tiltak:

- Barnevernet skal digitale arkiver og fortsetter å utvikle arbeidsprosesser etter overgangen til papirløst kontor for å frigjøre ytterligere ressurser, bedre saksbehandlingen og sikre dokumentasjon på en god måte.
- Elektronisk journalføring og føring av elektroniske saksnotater på stedet der pasienten behandles, eller der møtet med brukeren er, skal sørge for oppdaterte journaldata og saksinformasjon. Opplysningene skal behandles sikkert.
- Anskaffelser av fremtidige fagsystemer skal sette krav om NOARK 5-kjerne eller den til enhver tid gjeldende arkiveringsstandard. Det skal legges til rette for nødvendige integrasjoner mellom fagsystemer for å effektivisere saksbehandling og dokumenthåndtering.



Velferdsteknologi i omsorgsektoren

Digitalisering av omsorgstjenesten skal skje i tråd med visjonen: Trygghet, respekt, medbestemmelse, livskvalitet. Kommunens omsorgstjeneste har som mål å gi kommunens innbyggere tilrettelagte omsorgstjenester av god kvalitet.

I årene som kommer blir det økt press på ressursene innenfor helse og omsorg, på grunn av flere eldre og flere mennesker som har behov for omsorgstjenester, samtidig som det kan bli vanskeligere å skaffe nok kvalifisert personell til oppgavene som skal utføres. Utviklingen innenfor velferdsteknologi kan hjelpe oss til å bedre møte disse utfordringene, og bidra til at vi fremdeles kan yte tjenester til de som trenger det.

Omsorg, velferdsteknologi og ehelse skal ha et spesielt fokus fra kommunens side da dette er store og komplekse tjenesteområder som også krever investeringer, et høyt sikkerhetsnivå, egnet kompetanse og god planlegging. Tiltakene knyttes til vedtatte Virksomhetsplaner for Omsorg og VBH, og skal være i samsvar med felles føringer i den gjeldende Strategisk rammeplan for velferdsteknologi i Østre Agder.

Tiltak:

- Froland deltar i interkommunale prosjekt om utprøving av velferdsteknologi.
- Bruk av ny teknologi skal vurderes i endringer av tjenester og i ny- eller ombygging av bygningsmasse og infrastruktur som benyttes i Omsorgstjenesten.
- Den første trygghetspakken skal være utlevert og i drift hos bruker i løpet av 2016.
- Det skal utføres en gjennomgang av infrastruktur og sikkerhet rundt omsorgstjenestene for å avdekke investerings- og innkjøpsbehov i årene som kommer, slik at det legges til rette for økt bruk av velferdsteknologi i omsorgstjenesten i årene som kommer.

Mål: Den digitale kompetansen hos ansatte i VBH og Omsorg skal økes.

Det er gjort positive kompetansehevende tiltak blant ansatte, og et kursrom for ansatte er etablert.

Tiltak:

- Fortsette kompetanseutviklingen innenfor digitale ferdigheter, fagprogrammer, IKT-verktøy og velferdsteknologi.

Tekniske tjenester

Tekniske virksomhet har en rekke tjenester i sin portefølje. Tekniske tjenester inkluderer forvaltning, kommunalteknikk, eiendom og drift av bygg og infrastruktur, og Frolandia.



Åpen forvaltning og kommunaltekniske tjenester

Kommunens tekniske virksomhet har en forvaltningsavdeling som har ansvaret for plan- og byggesaksprosesser.

Mål: Digitalisering av plan og byggesak er viktig for å øke tilgjengeligheten til tjenestene for innbyggere og næringsliv. Det skal legges til rette for innsyn og medvirkning i prosessene.

Tiltak:

- Teknisk virksomhet skal følge opp statlige fellesløsninger for nye og bedre digitale tjenester innenfor bygg og geodata
- Tjenesten Mine eiendommer som gir tilgang til eiendomsinformasjon for innbyggere skal markedsføres ytterligere for å øke bruken av selvbetjeningsløsningen/innsynstjenesten dette er.
- Tjenesten Infoland eller tilsvarende digitale tjenester som gjør tilgjengelig eiendomsinformasjon for næringslivet skal opprettholdes.
- Den digitale kartløsningen skal være oppdatert til enhver tid og være brukervennlig.
- Planinformasjon og karttjenester på nett skal gjøres bedre tilgjengelig gjennom nytt innsynssystem som innføres 2015-2016
- Tjenestene overfor landbruket som går på tvers av forvaltningsnivå er i stor grad digitalisert. Kommunen skal fortsatt legge til rette for at målgruppen i landbruket i Froland benytter de digitale tjenestene på nett.
- Man ønsker å øke bruken av løsningen for digital forsendelse slik at man tilrettelegger for digitalt førstevalg i kommunikasjonen med innbyggerne rundt planprosesser, for å spare ressurser til trykk og papir, og nå ut til flere.
- Nye digitale tjenester fra teknisk virksomhet skal være universelt utformet og tilgjengelige for alle.

Mål: Teknisk virksomhet skal fortsette arbeidet med digitalisering av de kommunaltekniske tjenestene som ytes til innbyggere og næringsliv.

Tiltak:

- Digital utsendelse av kommunale avgifter skal være hovedregelen.
- Arbeidet med å digitalisere flere arbeidsprosesser og gjøre større del av tjenesteporteføljen i teknisk virksomhet digital fortsetter.

Eiendom, drift og infrastruktur

Teknisk virksomhet har et spesielt ansvar for kommunens for etablering og drift av tradisjonelle bestanddeler i infrastruktur som vann og avløp, samt drift av kommunale eiendommer og bygg. Målsettingen for eiendomsdriften er nedfelt i kommunens eiendomsstrategi.

Mål: Effektiv bruk av teknologi og IKT-systemer skal bidra til å oppnå målene i strategien for drift av kommunens eiendommer og fysiske infrastruktur.



Tiltak:

- Driften og forvaltning av SD-anleggene skal videreutvikles, og skal ivareta sikker og økonomisk rasjonell drift av bygg og tekniske installasjoner.
- Prosjektet med energieffektivisering av drift skal videreføres. IKT er en sentral del av dette.

Infrastruktur per i dag inkluderer også fiber.

Mål: Teknisk virksomhet skal bidra til stabilitet og sikkerhet i fiber- og nettilgang for kommunens tjenester og innbyggere.

Tiltak:

- Teknisk virksomhet skal følge opp DDA-avtaler som gjelder infrastruktur og relevante tilskuddsordninger til fiber og bredbånd for å stimulere til utbygging av infrastruktur til innbyggere og næringsliv.
- Teknisk virksomhet skal sørge for ivaretagelse av redundante løsninger på kritiske punkter i infrastrukturen for å sikre stabilitet i den kommunale tjenesteytingen som er avhengig av nettilgang for å holdes i drift.

Frolandia

Teknisk virksomhet inkluderer også Froland Idrettsanleggene - Frolandia.

Mål: Frolandias tilbud skal bli mer tilgjengelig for kundene gjennom flere netjtjenester og brukervennlig informasjon på nettet.

- Bestillingssystem som er tilgjengelig for kundene og brukere av anleggene på nettet skal forenkle tilgangen, øke bruken av anleggene og bedre servicen.
- Frolandia skal alltid ha oppdatert og proaktiv informasjon på hjemmesider og i andre relevante digitale kanaler.
- Folkehelsearbeidet og det tilknyttede tilbudet skal kommuniseres ut til målgruppene i de digitale kanalene brukerne er.

Øke den digitale kompetanse blant de ansatte

Mål: Den digitale kompetansen blant de ansatte i teknisk virksomhet skal forbedres for å sikre effektiv og trygg håndtering av IKT-verktøyene og større gevinster av de innkjøpte systemene.

Tiltak:

- Kartlegge den digitale kompetanse blant de ansatte.
- Tilby relevant opplæring i IKT-verktøy på basis av kartleggingen.

Kultur og utleie

En viktig del av kulturarbeidet i Froland er kommunens rolle som tilrettelegger av infrastruktur for de frivillige lag og foreninger ved å stille lokaler og anlegg til disposisjon.



Mål: Gi lag og foreninger og andre brukere innenfor kulturfeltet bedre og mer tilgjengelige digitale tjenester.

Tiltak:

- Forbedre bestillingstjenestene på nett knyttet til bygg- og anlegg som er i bruk innenfor kulturfeltet i Froland.
- Digitalt førstevalg for søknad om kulturmidler og andre ordninger innen kulturfeltet.

Froland bibliotek

Bibliotekstjenestene var blant de første offentlige tjenestene som ble elektroniske og tilgjengelige for publikum på nett. Innenfor dette feltet har det skjedd en rask utvikling de senere år, med bedre netjtjenester og gode selvbetjeningsløsninger også i det fysiske biblioteket. I 2015 ble biblioteket tilrettelagt for økt grad av selvbetjening og brukerne kan også benytte lokale utenom ordinær åpningstid ved hjelp av digitalt tilgangssystem.

Mål: Ytterligere digitalisering av bibliotekstjenestene skal være moderne, effektive og lett tilgjengelige.

Tiltak:

- Fortsette satsningen på konseptet Åpent bibliotek og gode digitale bibliotekstjenester.
- Delta i den videre utviklingen av felles digitale bibliotekstjenester sammen med samarbeidspartnere i biblioteksektoren.

Biblioteket spiller en viktig rolle i å øke bruke av digitale tjenester og sikre tilgang til digital offentlig informasjon for innbyggerne.

Mål: Biblioteket skal være en arena for læring som kan bidra til økt digital kompetanse blant innbyggerne.

Tiltak:

- Biblioteket skal til enhver tid ha arbeidsstasjoner med internetttilgang for innbyggerne, og tilrettelegger for at innbyggere kan bruke IKT-verktøy i biblioteket.
- Biblioteket skal gi veiledning og tilgang til digitale bibliotekstjenester som stimulerer til kompetanseheving på IKT-feltet blant innbyggerne.
- Biblioteket er et nært og tilgjengelig tilbud som skal tilby innbyggerne veiledning i å bruke offentlige tjenester på nett.



Administrasjon

Utvikling i forvaltningen og samarbeid

Sentraladministrasjonen i Froland kommune består av rådmannskontoret og administrasjonsenheten (ADE). Administrasjonen skal ivareta både innbyggerne, næringsliv, de lokale folkevalgte og kommunens ansatte på det overordnede nivå. Videre skal administrasjonen skal legge til rette for at kommunen yter de beste tjenester til publikum og brukere ved å initiere til kontinuerlige utviklingstiltak. Sentralt i dette står oppfølgingen av IKT-strategiens overordnede hovedmål og oppfølging av virksomhetens arbeid innenfor digitaliseringsfeltet.

Administrasjonen skal også bidra i den felles interkommunale IKT-forvaltningen sammen med de andre partene i IKT Agder. Administrasjonen skal være pådriver i arbeidet med å utvide og forbedre det digitale tjenestetilbudet til innbyggere og næringsliv.

Mål: Sammen med virksomhetene skal administrasjonen sørge for en god IKT-forvaltning for kommunen.

I 2014-2015 ble det gjennomført et større informasjonssikkerhetsprosjekt, som etablerte en god grunnmur i informasjonssikkerhetsarbeidet. Arbeidet med kontinuerlig forbedring av rutiner, risikoreduserende tiltak og bevisstgjøring av ansatte videreføres.

Tiltak:

- Informasjonssikkerhetsarbeidet følges opp i henhold til vedtatt årshjul og informasjonssikkerhetsdokumentasjon
- Administrasjonen og virksomhetene skal sikre stabil og effektiv drift av IKT-løsningene i samarbeid med IKT Agder og andre leverandører.

Mål: Froland kommune skal utvide og forbedre det digitale tjenestetilbudet.

Tiltak:

- Administrasjonen skal årlig gjennomgå kommunens digitale tjenestetilbud på nett slik at de mest etterspurte oppgavene til enhver tid kan løses digitalt for innbyggere og næringsliv. Vi skal også sette måltall for hvor mange tjenester som skal være tilgjengelig, måle bruken av dem og markedsføre tjenestene overfor målgruppene.
- Administrasjonen skal være med i arbeidet for å utvikle og å ta i bruk tjenestene som kommer som resultat av felles utviklingsprosjekter sammen med de andre partene i IKT Agder.
- Administrasjonen og virksomhetene skal arbeide videre med å digitalisere og automatisere arbeidsprosesser i saksbehandlingen som skjer i forbindelse med en innbyggers bruk av en digital tjeneste.
- Sak/arkiv og ERP-system (økonomi, lønn og personal) skal fornyes i strategiperioden. Disse systemene er store og ivaretar viktige funksjoner i kommunens daglige virksomhet. Sak/arkiv- og ERP-systemene skal legge grunnlaget



for gode tjenester for innbyggere, politikere og ansatte. Også andre store og mellomstore systemer er planlagt oppgradert eller utskiftet i perioden.

- Endring av arbeidsprosesser og organisasjonsutvikling, og endringer i systemporteføljen, må sees i sammenheng slik at kommunen kan oppnå ønskede effekter og gevinster av IKT-prosjektene.

Mål: Froland kommune skal kommunisere digitalt med innbyggere og næringsliv.

Tiltak:

- Kommunen skal gi korrekt og oppdatert informasjon i digitale kanaler.
- Nye nettsider skal lanseres i 2016.
- Vi skal ha en veileder i klarspråk.
- Froland kommunens hjemmeside www.froland.kommune.no skal være universelt utformet slik at informasjonen og tjenestene er tilgjengelig for alle.
- Kommunen skal ta i bruk IKT-samarbeidets valgte løsning for digitale utsendelser som innebærer at innbyggere og næringsliv får sine brev og meldinger fra kommunen som digital post til sin valgte digitale postkasse.
- E-faktura fra Froland kommune skal etableres som hovedregel for faktureringsløsning overfor innbyggere.
- EHF fra og til Froland kommune skal etableres som hovedregel for faktureringsløsning overfor næringslivet.
- Kommunens tjenester på nett skal være tilpasset mobile plattformer, så vel som stasjonære enheter.

Mål: Den digitale kompetanse hos de ansatte skal bli bedre.

Tiltak:

- De ansatte skal jevnlig få opplæring i informasjonssikkerhet
- De ansatte skal få tilbud om opplæring når nye systemer og IKT-verktøy tas i bruk
- Det skal stilles krav til relevant IKT-kompetanse i stillingsutlysninger
- Nyansatte skal få tilbud om opplæring tilpasset sitt behov
- Ansattportalen og verktøy for digital læring skal brukes aktivt for å bedre kunnskapen om IKT og digitale verktøy blant de ansatte



Del 3 Henvisninger og vedlegg

Henvisninger

Strategi-dokument 2013-2016 for IKT Agder

St.meld 23 (2012-2013) Digital agenda for Norge – IKT for vekst og verdiskaping

Regjeringens digitaliseringsprogram «På nett med innbyggerne» 2012

Vedlegg 1: Strategiprosessen

Prosessen med strategiarbeidet startet våren 2014. og resulterte i første vedtatte digitaliseringsstrategi for Froland kommune. Strategien ble revidert høsten 2015, og en større revisjon er planlagt høsten 2016. Digitaliseringsstrategien er utarbeidet av kommunens ansvarlige for området med utgangspunkt i kommuneplanen og i samarbeid med ledelsen for kommunens virksomhetsområder. Prosessen har også vært i samråd med sentraladministrasjonen.

Tiltak blir revidert årlig i forbindelse med kommunens budsjett- og handlingsplan.

Grad av måloppnåelse skal gjennomgås og måles årlig, og rapporteres til rådmannen.

Vedlegg 2: Måltall for intern effektivisering og bedre service som følge av økt grad av digitalisering

Effektiv bruk av IKT og en høyere digitaliseringsgrad kan forbedre og erstatte manuelle prosesser og rutiner, og bidra til å frigjøre ressurser til direkte tjenesteytende virksomhet. Ved innkjøp, drift og videreutvikling av større IKT-system skal effektivisering og gevinstrealisering være sentrale elementer i beslutningsgrunnlaget. Vi har følgende konkrete målsettinger for effektivisering i strategiperioden 2016-2019:

Mål: Antall telefonhenvendelser til kommunen skal reduseres med 25 %, og antall oppmøtehendelser til kommunens sentralbord skal reduseres med 25 %.

Tiltak:

- Videreutvikle og utvide innhold og tilbud i innbyggerportalen og i de øvrige digitale kanalene kommunen bruker. Legge til rette for elektronisk kommunikasjon med innbyggere og være proaktiv i informasjonen på nett.
- Helt eller delvis automatisere sentralbordløsningen, slik at innringere kommer raskere frem til rette person.



Oppgraderinger av fagsystem er nødvendig for å oppnå ønsket funksjonalitet. Dette medfører ofte betydelige kostnader. Ved innkjøp av nye systemer skal det utarbeides en livssyklusplan for systemet, det vil si at man allerede ved kontraktsinngåelse skisserer fremtidig oppgraderingsbehov.

Innkjøp av alle nye fagsystem skal koordineres sentralt, for å sikre integrasjoner og optimalt utnyttelse av systemet. Ved implementering av nye løsninger skal alle kommunens virksomheter være forpliktet til å benytte de felles IKT-løsningene, og gamle fagsystem skal fases ut.

Mål: Kostnader til reise og opphold skal reduseres med 25 %.

Tiltak:

- Tilrettelegge for økt bruk av verktøy for digitale møter og samhandling/dokumentdeling.
- Utvide bruk av e-læringsløsninger.

Mål: Kostnader til utskrift/trykk/kopiering skal reduseres med 50 %.

Tiltak:

- Behovsvurdering av maskinvare for utskrift og kopiering. Utarbeide en plan for reduksjon av antall print/kopi-maskiner.
- Plan for redusert papirforbruk.
- Opplæring og veiledning i valg av verktøy blant ansatte for å øke bruken av papirløse arbeidsformer.
- Minske antallet utsendelser fra kommunen på papir gjennom bruk av digitale utsendelser.
- Markedsføre og legge til rette for bruk av løsninger digital post fra det offentlige overfor innbyggerne.