

Digitaliseringsstrategi 2014-2029

Stavanger kommune skal gi innbyggerne og næringsliv et reelt digitalt førstevalg. Den digitale dialogen skal legge vekt på åpenhet og tilgjengelighet.

Digitale verktøy skal bidra til høyere produktivitet og mer effektiv ressursbruk.

Innhold:

1. Innsatsområder.....	1
2. Ansvar og roller	3
3. Mål	4
4. Brukerbehov	5
5. utfordringer.....	5
6. Verdigrunnlag	6
7. Digitaliseringsstrategien.....	6

1. Innsatsområder

1.1. Digital dialog og innbyggerservice

Digitale kanaler skal være tilgjengelige for alle. Kommunens skal ha et bevisst forhold til hvilke kanaler som brukes til hvilket formål. Ofte vil ulike digitale kanaler utfylle hverandre. Informasjon og digitale tjenester skal være forståelig og enkle å ta i bruk.

Strategier:

- Vi setter brukerens behov i sentrum i utviklingen av digitale tjenester og portaler.
- De digitale løsningene skal bidra til økt åpenhet, tilgjengelighet, engasjement og innsyn.
- Vi skal ha brukervennlige selvbetjeningsløsninger som i størst mulig grad er integrert og automatisert i forhold til bakenforliggende fagsystemer og prosesser.
- Vi bruker sosiale medier for å fremme dialog, øke informasjonsspredning, bygge stolthet og identitet. Mediene brukes aktivt i krisekommunikasjon og for å styrke lokaldemokratiet.
- Vi har universell utforming av alle digitale tjenester.
- Vi har klart språk i digitale kanaler.

1.2. Digital arbeidsflyt

For å kunne utnytte nye digitale løsninger, forutsetter dette en velfungerende digital arbeidsflyt. Gevinstene ved bruk av digitale løsninger kan først realiseres når nye

arbeidsprosesser er utviklet, organisatoriske tilpasninger gjennomført og ansatte, publikum og næringsliv enkelt kan bruke løsningene. Dokumentasjon skal bli fanget opp og sikkert håndtert i våre systemer. (De digitale prosessene skal være etterprøvbare)

Strategier:

- Vi har sørget for dokumentfangst og sikker arkivhåndtering ved implementering av nye digitale løsninger og tjenester på alle områder for alle typer systemer.
- Vi har tilgang til relevante digitale tjenester – og styringsdata i arbeidsprosessene.
- Vi har en intern og ekstern digital arbeidsflyt som gir brukerne enkel og sikker tilgang til relevant dokumentasjon.
- Vi har automatiserte prosesser der tjenesteområdene henger sammen – «livsløpssystemer».
- Vi bruker den til enhver tid gjeldende standard for arkivdanning i alle løsninger som arkiverer saksdokumenter.
- Vi har kartlagt IKT-systemer og tilhørende arbeidsprosesser, tatt stilling til hvilke systemer som skal skiftes ut og arbeidsprosesser som skal legges om.

1.3. Kompetanse

Digital kompetanse kan defineres som de ferdigheter, kunnskaper, kreativitet og holdninger som er nødvendig for å kunne ta i bruk digitale verktøy. For å kunne nå målsetningen om digitalt førstevalg både internt og eksternt, er det avgjørende at vi har den nødvendige kompetansen og kapasiteten.

- Vi har ledere og nøkkelpersoner med strategisk IKT-kompetanse som ser framtidige muligheter og utfordringer i utviklingen og utnyttelsen av ny teknologi.
- Vi tar i bruk mulighetene i den digitale kommunen og vi jobber kontinuerlig for å styrke den digitale kompetansen (jf. Innsatsområde ni i arbeidsgiverstrategien).
- Vi har ledere og ansatte som bidrar i utviklingen av digitale løsninger og som forener den faglig tjenesteforståelsen med IKT-kompetanse.
- Vi har ansatte som har tilstrekkelig kompetanse til å bruke og utnytte aktuelle IKT-løsninger.
- Vi har ansatte som kan gi innbyggere og næringsliv støtte og veiledning i bruk av de digitale løsninger.
- Vi har kompetanse til å ta i bruk digitale verktøy i utvikling av arbeidsprosesser og tjenester.
- Vi har digitale løsninger som stimulerer til samhandling og kunnskapsdeling, og vi koordinerer den digitale utviklingen på tvers i organisasjonen.
- Vi har kompetanse til å se nye muligheter og til å gjennomføre endringsprosesser.
- Vi deltar på aktuelle fagarenaer og bidrar aktivt til å dele kompetanse med samarbeidspartnere.

1.4. Personvern og informasjonssikkerhet

Stavanger kommune vil ha åpenhet og dialog internt og mellom kommunen og innbyggere/næringsliv. Kommunen behandler store mengder personopplysninger og på mange tjenesteområder behandles det sensitive personopplysninger. God

informasjonssikkerhet og god internkontroll vil bidra til å sikre at vi behandler personopplysninger lovlig, sikkert og forsvarlig.

Strategier:

- Vi jobber aktivt for åpenhet, samtidig som vi ivaretar personvern, taushetsplikt, informasjonssikkerhet.
- Vi gjennomfører grundige risiko og sårbarhetsanalyser når nye tjenester tas i bruk.
- Vi har løsninger for sikker pålogging for innbyggere og næringsliv. Alle brukere av våre digitale løsninger skal være trygge på at opplysninger behandles forsvarlig.
- Vi har etablerte internkontrollrutiner og gjennomfører selvpålagte revisjoner.

1.5. Arkitektur og standardisering

Gode digitale tjenester forutsetter at de interne systemene kommuniserer seg imellom og at informasjon utveksles mellom system og på tvers av forvaltningsnivå. IKT-arkitekturen skal beskrive sammenhengen mellom mål og de teknologiske behovene og skal legge grunnlaget for konkrete planer for IKT- anskaffelser, utvikling og ressursbehov.

- Vi skal bruke nasjonale standarder og felleskomponenter – og disse skal være brukervennlige.
- Vi har interne system som kommuniserer seg imellom og utveksler informasjon på tvers av forvaltningsnivå.
- Vi har skytjenester som et alternativ til anskaffelse for IKT-drift, der det er relevant.
- Vi skal ha robuste og kompetente driftsmiljø.
- Vi skal legge til rette for felles regionale løsninger der det ikke finnes felles nasjonale standarder.

Figuren under viser sammenhengen mellom mål, hvilke innsatsområder som er valgt og strategiene for å nå målene.



2. Ansvar og roller

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

digitaliseringsarbeidet, og rollene tydeliggjøres og konkretiseres ytterligere i kommunens operative IKT-strategi.

2.1. Bystyret

Strategien vedtas av bystyret og skal rulleres hvert fjerde år. Administrasjonsutvalget er kommunens IKT-utvalg og skal vedta planer og retningslinjer for bruk av informasjonsteknologi. Utvalget skal ha ansvar for oppfølging av strategien.

2.2. Rådmannen

Rådmannen har ansvar for å utvikle og gjennomføre strategien. Rådmannen skal prioritere, initiere, følge opp og gjennomføre prosjekter og har ansvar for rapportering av status til kommunens IKT-utvalg.

Rådmannen skal sikre helhetlige prioriteringer, og større tiltak skal konkretiseres i den årlige Handlings- og økonomiplanen. Personvern og informasjonssikkerhet ivaretas gjennom en egen administrativ styringsgruppe for informasjonssikkerhet.

2.3. Tjenesteutviklerrollen

Hvert enkelt fagområde har ansvar for å se, ta i bruk og aktivt bidra i utviklingen av de muligheter som ligger i digitalisering innen eget tjenesteområde. Nye prosjekter skal godkjennes av rådmannen og de skal samordnes med andre relevante prosjekter. All utvikling skal skje i tråd med arkitektur og infrastruktur som beskrevet i kommunens IKT-strategi.

2.4. IT-avdelingen

Avdelingen har ansvar for å videreutvikle den tekniske infrastrukturen som grunnlag for videre digitalisering. IT-avdelingen har ansvar for utarbeidelse og oppfølging av IKT-strategien som et bidrag for å realisere digitaliseringsstrategien. IT avdelingen skal bidra med faglig kompetanse, rådgivning, teknisk tilrettelegging og drift.

3. Mål

3.1. Å gi innbyggerne, næringsliv og ansatte et reelt digitalt førstevalg

Stavanger kommune skal utvikle tjenester som gir alle brukere et digitalt førstevalg – internt og eksternt. Det skal legges til rette for en samordnet utvikling av innbyggerdialog. De kommunale tjenesteområdene skal være samsnakkert, og de digitale løsningene skal være koordinert med andre offentlige forvaltningsnivåer.

3.2. Større åpenhet og økt tilgjengelighet

Digitale kanaler skal være tilgjengelige for alle. Kommunen skal ha et bevisst forhold til hvilke kanaler som brukes til hvilket formål. Digitale tjenester utvikles med utgangspunkt i brukernes behov.

Informasjonen må være forståelig, og de digitale tjenestene skal være enkle å ta i bruk. De digitale kanalene og verktøyene skal bidra til økt åpenhet og innsikt i arbeidsprosesser og beslutninger.

3.3. Bedre tjenester, høyere produktivitet og mer effektiv ressursbruk

Digitale verktøy skal bidra til bedre tjenester, høyere produktivitet og mer effektiv ressursbruk. Tjenesteproduksjonen skal være basert på digitale verktøy. Tjenestene skal være brukervennlige, bidra til enklere arbeidsprosesser og bedre brukerdiallog.

4. Brukerbehov

Ansatte, folkevalgte, innbyggere og organisasjons- og næringsliv er brukere av ulike IKT-løsninger. Stavanger kommunes skal tilrettelegge for at de ulike brukergruppene får komme med innspill og påvirke løsninger. Utvikling og utforming skal foregå i dialog med de ulike gruppene og de digitale løsningene skal bidra til å engasjere og involvere brukerne.

For å ivareta brukerbehov skal løsningene være:

- Fulldigitale – dette innebærer også samhandling på tvers av forvaltningsnivå
- Tilgjengelige – tilpasset brukernes behov på alle flater – universelt uformet med et klart språk
- Sikre – personvernet skal ivaretas
- Åpne for innsyn i saker og prosesser
- Tilpasset kartlagte brukerreiser

5. utfordringer

Innbyggere og næringsliv har stadig større forventninger til, og ønske om å møte kommunen i digitale kanaler. Interne arbeidsprosesser kan forenkles og effektiviseres ved å ta i bruk digitale løsninger.

Innbyggere og næringsliv ønsker brukervennlige løsninger i møte med det offentlige, og de ansatte skal ha velfungerende verktøy som effektiviserer og forenkler arbeidet.

Overordnede styringsdokumenter stiller krav og gir klare føringer. Teknologisk utvikling gir nye muligheter, men krever samtidig at organisasjonen har tilstrekkelig kunnskap og kompetanse slik at vi ser mulighetene og tar gode beslutninger, evner å gjennomføre endringer og realiserer gevinster som følge av omstillings- og innovasjonsarbeidet. Dette krever tydelige roller og operativ styring og ledelse.

Å få på plass integrerte, sømløse, sikre og universelle løsninger er krevende. Det gjelder både internt i kommunen og på tvers av forvaltningsnivåene – det skal være en samlet inngang til offentlige tjenester. Løsningene skal tilpasses kommunens ulike brukergrupper og være enkle å ta i bruk.

6. Verdigrunnlag

Sammen for en levende by – vi er til stede, vil gå foran og skaper framtiden ved bruk av digitale verktøy.

Vi er til stede: Stavanger kommune skal være til stede i relevante digitale flater på gode og brukervennlige møteplasser – vi skal gi innbyggere, næringsliv og ansatte reelle digitale førstevalg og våre løsninger skal være tilgjengelige for alle. Vi skal være til stede på nye måter gjennom utvikling av ny tjenesteteknologi.

Vi skal være til stede i relevante fagfora og på arenaer hvor kompetanse deles, regionalt og nasjonalt – vi er der hvor retninger velges og beslutninger tas for den digitale utviklingen.

Vi vil gå foran: Vi skal være i forkant og se nye muligheter og løsninger: Innbyggerne skal få bedre tjenester og raskere respons, arbeidsprosessene skal bli enklere og mer effektive og vi skal tilegne oss og utnytte vår kompetanse på en best mulig måte. Vi skal ha beslutnings- og gjennomføringsprosesser som legger til rette for å tenke nytt, ta modige grep og som bidrar til å realisere visjoner og planer.

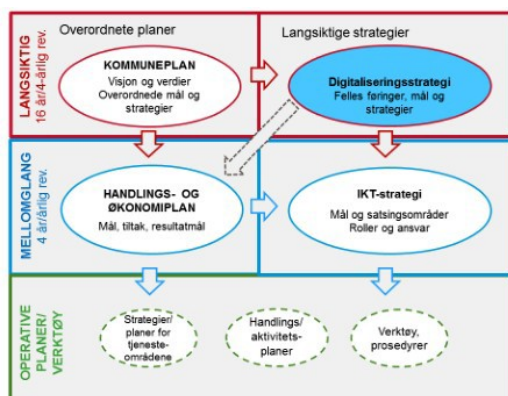
Vi skaper framtiden: Digitale verktøy skal bidra i arbeidet vårt med å skape framtiden, og er vesentlige i vår rolle som samfunnsutvikler. Både i interne arbeidsprosesser, i tjenesteleveransen og i vår dialog med innbyggerne.

Og vi skal gjøre det sammen. Vi skal sikre god intern samhandling mot felles mål, vi skal arbeide i dialog med brukere, innbyggere, næringsliv og samarbeidspartnere, og det skal være en levende utviklingsprosess.

7. Digitaliseringsstrategien

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

Digitaliseringsstrategien er utarbeidet i tråd med overordnede styringsdokumenter, lover og forskrifter.



Kommunen har flere langsiktige strategier - her en illustrasjon hvor digitaliseringsstrategien er plassert i kommunens plansystem.