



**Indre Østfold Data IKS**

# **Selskapsstrategi for Indre Østfold Data IKS for perioden 2014 - 2017**



**Utarbeidet og vedtatt av styret 9.12.2013**



## Selskapsstrategi for Indre Østfold Data IKS.

### Visjon:

Eierkommunene samarbeider om elektroniske løsninger som bidrar til å effektivisere og forbedre kvaliteten på den kommunale tjenesteproduksjonen.

### Formål:

IØD er eierkommunenes drifts- og innkjøpselskap, og faglige instans for eiernes informasjons- og kommunikasjonsteknologiske løsninger.

**Selskapsstrategien er styrets verktøy for å realisere eiers formål og strategi for selskapet.**

**Selskapsstrategien er styrets ansvar og bygges på følgende styringsdokumenter:**

[Interkommunal eierskapsmelding](#)

[Eierskapsstrategien](#)

[Selskapsavtalen](#)

**Selskapsstrategien i IØD består av to deler:**

Del en er den strategiske delen som definerer hovedlinjene i hvordan IKT skal støtte opp under planlagt tjenesteutvikling. Denne delen er langsiktig og sees i sammenheng med eiernes overordnede mål og strategier. Den tar hensyn til framtidige behov og peker på hva som er kommunenes felles satsningsområde.

Del to er økonomi og handlingsplanen for et år av gangen.

Den beskriver hvilke tiltak som må igangsettes per år for å nå de overordnede målene i strategien. Behandles hvert år for å sikre at det settes av nok ressurser til at målene kan nås.

## Del 1 Den strategiske delen.

### Indre Østfolds eierskapsverdier:

De kommunale selskapene forvalter offentlige midler og skal drives etter prinsippene:

[Langsiktighet](#)

[Samfunnsansvar](#)

[Åpenhet](#)



## **For IØD betyr det følgende:**

### **Langsiktighet:**

De økonomiske og tjenestemessige valgene selskapet gjør på vegne av og i samarbeid med sine eiere, skal ha langsiktighet som bærebjelke. Selskapsstrategien gjelder for perioden 2014 – 2017.

Vi samordner, utvikler og forvalter kommunenes behov for felles IKT-arkitektur, felles drift og standardisering av fagapplikasjoner ut fra eiernes behov og krav fra myndighetene, basert på etablerte standarder.

### **Samfunnsansvar:**

Samfunnsansvar sikres gjennom god arbeidsgiverpolitikk, god selskapsskikk, prioritering av miljøvennlig og bærekraftig organisasjons- og tjenesteløsninger. Bevisst bruk av selskapets kompetanse til samfunnets beste.

Vi velger grønne alternativer. IØD skal bli Miljøfyrtårn sertifisert.

Vi sikrer gode og trygge løsninger i samarbeid med KommIT og andre aktuelle samarbeidspartnere.

Vi tar opp lærlinger innen IKT-hvert år.

Vi har inngått samarbeidsavtale med HIØ.

Vi utvikler viktige IKT-arbeidsplasser i Indre østfold.

Pådriver for god IKT dekning for innbyggerne.

Tilrettelegge for nye brukergruppers ønsker. (Internett tilgang for personer på sykehjem, asylbarn etc).

### **Åpenhet**

Åpenhet som verdi knytter seg til eierne og selskapets linje i forhold til innbyggere, media, ansatte og omverden for øvrig og praktisering av den nye offentlighetsloven.

Det er viktig å ha en god dialog der eiere, brukere og ansatte «framsnakker» hverandre.

Utfordringer løser vi internt i de fora som er egnet for det.

Følgende dokumenter legges ut på IØDs hjemmeside:

- Eierstrategi
- Protokoller styre og representantskap
- Protokoller BestillerForum
- Regnskap
- Økonomi- og handlingsplan
- SLA-avtaler
- Prosjektbeskrivelser

Det legges lenker fra kommunenes hjemmesider til IØDs hjemmeside.



## Satsningsområder i strategiperioden:

### Overordnet strategi:

IØD skal bidra til at 6K leverer digitale tjenester som gir innbyggere og næringsliv et reelt digitalt førstevalg.

### Tverrgående satsningsområder:

1. Drift
2. Service
3. Digital dialog
4. Strategisk ledelse og IKT
5. Kompetanse
6. Arkiv og dokumenthåndtering
7. Personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet
8. Arkitektur og standardisering

### Sektorielle satsningsområder:

- A. Helse og velferd
- B. Oppvekst og utdanning
- C. Plan, bygg og GEO data

## Tverrgående satsningsområder:

En rekke områder i kommuner og fylkeskommuner går på tvers av kommunens tjenesteorienterte, lovpålagte oppgaver. De tverrgående satsningsområdene har som formål å understøtte de lovpålagte oppgavene, yte bedre tjenester til innbyggere og næringsliv og sørge for at parters rettigheter blir ivaretatt.

### 1. Drift

#### Mål:

**Mål for driftssikkerhet og oppetider er i henhold til SLA-avtalen mellom 6K og IØD.**

#### Tiltak:

En ny serverpark og fibertilknytning mellom de viktigste lokasjonene i eierkommunen er på plass. Det prioriteres i perioden å bygge inn overvåkningssystemer, automatiske oppdateringssystemer og sikre back-up systemer, som sikrer stabil drift og gode ytelser. Aktiv rådgivning til kommunene om utbygging og vedlikehold av nettverk i bygningene.



## 2. Service

### MÅL:

**Det gjennomføres årlige kundetilfredshetsundersøkelser.**

**På en skala fra 0 – 6 poeng, skal kundetilfredsheten i perioden nå minst 4,5.**

### Tiltak:

Forbedring i opplevd service oppnås ved gjennomføring av følgende tiltak:

- Driftsstabilitet og gode ytelser.
- Standardisering av applikasjoner og utstyr.
- Samhandling med Superbrukere og IKT-kontakter.
- Skreddersydd Supportsystem og gode rutiner.
- Preventive handlinger på feilsituasjoner som gjentar seg.
- God kommunikasjon og riktig kundebehandling.

## 3. Digital dialog:

### MÅL:

**Digital selvbetjening skal være innbyggernes førstevalg for en rekke kommunale tjenester. Systemene skal oppfattes som effektive, brukervennlige og tidsbesparende av både publikum og ansatte i kommunene.**

### Tiltak:

Innbyggerne forventer i stadig økende grad at interaksjon med kommunen kan skje elektronisk. "Det elektroniske servicetorg" må utvikles som et supplement til manuelle tjenester, slik at kommunene virker fremtidsorientert på nye generasjoner innbyggere, og framstår som moderne og brukervennlige. IØD må derfor tilrettelegge for infrastruktur og systemløsninger som understøtter slike tjenester.

## 4. Strategisk ledelse og IKT.

### MÅL:

**Alle større IKT-investeringer gjennomføres i samarbeid med eierkommunene som organisasjons-prosjekter der det settes opp kvantitative og kvalitative mål.**

### Aktivitet:

IKT er i seg selv en kraftig endringsfaktor for organisasjonen. For å kunne nå målet med IKT-investeringene og ta ut gevinstene i etterkant, er det viktig å planlegge innføring av nye datasystem som et organisasjonsprosjekt, og ikke som et IKT-prosjekt. Erfaringer viser at hovedutfordringene ved innføring av IKT-system er knyttet til organisasjon og arbeidsmetoder. Ledelsen i kommunene bør sette opp både kvalitative og kvantitative mål. Riktig bruk av IKT gir ledelsen styringsdata om økonomi, kvalitet, produktivitet og måloppnåelse. Dette gir et godt analysegrunnlag for planlegging og beslutninger.



## 5. Kompetanse

### MÅL:

**IØD skal understøtte arbeidet i prosjekter og påvirke til at riktige og nødvendig ressurser blir brukt, samt skape eierskap i kommunene til prosjektene og påvirke til kompetanseheving i kommunene..**

### Tiltak:

Kompetanse er viktig for utvikling av moderne digital forvaltning.

Politisk og administrativ ledelse trenger kompetanse for å kunne ta gode strategiske valg. De ansattes kompetanse i bruk av IKT er avgjørende for den videre utvikling og effektivisering av forvaltning og tjenesteyting. Kommune har behov for bestillerkompetanse og de ansattes fagkompetanse for å kunne påvirke utforming og bruk av løsningene.

I bestiller- og utviklingsfasen er det viktig at alle roller i arbeidsflyten er representert. Fagpersonene har ofte best kjennskap til hvordan opplysninger utveksles mellom de ulike systemene, og hvordan disse skal presenteres for relevante målgrupper. Det er meget viktig at kostnadene til kompetanseheving tas med i budsjettene ved innføring av nye IKT-system.

## 6. Arkiv og dokumenthåndtering:

### MÅL:

**I løpet av perioden skal et nytt felles sak/arkivsystem som bygger på felles standarder og maler være innført.**

### Tiltak:

Digitale arkiv er både en forutsetning for og et resultat av en elektronisk kommunikasjon og saksbehandling. Arkiv- og dokumentbehandling skal sikre gode tjenester for innbyggere og næringsliv, støtte effektiv saksbehandling, ivareta lovpålagte oppgaver, juridiske rettigheter og forpliktelser i samtid og ettertid. Digitalisering av kommunenes arbeidsprosesser generelt, og særlig saksbehandlingsprosessene hvor det stilles strenge krav til etterprøvnbarhet og dokumentasjon, må ses i sammenheng med tilsvarende digitalisering av arkiv- og dokumenthåndtering.

For at innbyggere og næringsliv skal oppleve de digitale tjenestene som gode, må de interne systemene kommunisere seg i mellom, og utveksle informasjon på tvers av forvaltningsnivå.



## 7. Personvern, taushetsplikt og informasjonssikkerhet.

### MÅL:

IØD skal til en hver tid å ha oppdaterte databehandleravtaler med de kommunene og de IKSene som vi leverer tjenester som inneholder personopplysninger til. Vil skal ha løsninger som tilfredsstillt Loverket og kravene til sikkerhetsarkitektur.

### Tiltak:

Ansvar for at det norske loverket følges ligger hele tiden hos kommunene, men vi skal bistå eierkommunene med dette arbeidet.

## 8. Arkitektur og standardisering

### MÅL:

Utarbeide en felles IKT-arkitektur basert på felles komponenter og standarder.

Nasjonale standarder og felleskomponenter benyttes.

Ha tilstrekkelig bredbandskapasitet i hele organisasjonen.

### Tiltak:

Utarbeide oversikt over felles standarder og komponenter som skal benyttes hos de som IØD leverer tjenester til. Bistå kommunene i arbeidet med å få tilstrekkelig bredbandskapasitet i hele organisasjonen.



## Sektorielle satsningsområder

Både helse og velferd, oppvekst og utdanning hører med til de prioriterte områdene i alle kommunene. Disse utgjør den største budsjettposten og berører flest innbyggere. I tillegg er plan, bygg og GEO data områder som er svært aktuelle i strategiperioden gjennom arbeidet som gjøres med å digitalisere kommuneplaner, kart og eiendomsoversikter. Arbeidet med matrikkelen og prosjektet ByggNett vil også føre med seg nye, digitale løsninger i kommunene. I samarbeid med KommIT og kommunale IKT-selskaper, skal IØD ha en løpende vurdering av utviklingen av digitale løsninger i de sektorielle satsningsområdene.

### A. Helse og velferd

#### MÅL:

**Vi skal fokusere på produkter og løsninger som kan bidra til en sikrere og bedre hverdag for brukere og helse-personell, forenkle, effektivisere og forbedre brukeropplevelsen til sine ansatte. Det skal lages løsninger for enklere bruk av fagapplikasjoner, spesielt i de situasjoner hvor en ansatt hovedsakelig har behov for å hente informasjon fra en fagapplikasjon i sitt arbeide. Det bør også legges til rette for at brukerne i større grad kan benytte private såkalte "smarttelefoner" i sitt arbeid, når sikkerheten er ivaretatt på en god måte. Applikasjoner og utstyr standardiseres i løpet av perioden.**

#### Tiltak:

Det overordnede målet for bruk av IKT i helse- og omsorgssektoren er å understøtte målet om et helhetlig pasientforløp. Elektronisk samhandling er en forutsetning for å lykkes med dette. Regjeringens digitaliseringsprogram omtaler nettopp dette ved at det er viktig å se på «løsninger som muliggjør et mer fleksibelt og enhetlig kommunikasjons-mønster og som sikrer at aktørene får tilgang til rett informasjon til rett tid». Norm for informasjonssikkerhet i helse- og sosialtjenesten skal legges til grunn for arbeidet med personvern og sikker informasjonsbehandling. Systemene må bidra til at helsepersonell på en effektiv og sikker måte kan gi og motta nødvendige og relevante helseopplysninger slik at de kan gi helsehjelp til pasient/bruker på en forsvarlig måte. Informasjonsutveksling foregår over Helsenet. Den sensitive informasjonen som sendes over Helsenet følger nasjonale krav og retningslinjer med hensyn til sikkerhet.





## B. Oppvekst og utdanning

### MÅL:

Alle tiltak IØD gjennomfører skal ha som mål å bidra til økt kvalitet, bedre læringsutbytte og gode læringsstrategier for barn i barnehagene og elever i grunnsopplæringen. IØD må bidra til at kommunene har en plan for skoleutvikling og læring der strategier for IKT inngår som en grunnleggende del og at det foreligger en plan for investeringer og forvaltning av digitale læremidler.

Skolene trenger et fleksibelt nettverk (trådløst) som kan takle framtidens skole i forbindelse med fleksibelt IKT bruk. Det tas initiativ til prosesser rundt skoleledelse og klasseledelse der en har fokus på læring i teknologirike omgivelser.

Alle kommunene i IØD skal i løpet av våren 2014 være Feide godkjent.

### Aktivitet:

IKT er et svært viktig verktøy for å øke kvalitet, innovasjon og kreativitet, men også for effektivisering og forenkling.

Kunnskapsløftet har innført digitale ferdigheter som én av fem grunnleggende ferdigheter. Å bruke IKT, medier og digitale verktøy i barnehage og skole handler om å styrke og fornye det pedagogiske arbeidet.

Feide er utdanningssektorens felles innloggingstjeneste og løsning for identitetsforvaltning. Feide sikrer at elever og lærere får én sikker elektronisk identitet som de kan bruke for å få tilgang til lokale og nasjonale digitale tjenester, både pedagogiske og administrative.

**IKT senteret for utdanning** har gitt ut en rapport, Technology Outlook, Norwegian School 2013-2018, der de ser inn i glasskulen om hva som kommer til å skje i nær framtid:

I 2014: BYOD; bruk av egen PC/nettbrett/mobil blir vanligere, sosiale medier og skytjenester blir møteplasser for læring.

I 2015/2016: bruk av spill blir vanlig (særlig matematikk), mobil læring på nettbrett og smarttelefon ved konstant tilgang på sky-tjenester. Nettlæring der grupper av elever fra flere skoler undervises samtidig over nett i et virtuelt klasserom. Mer åpent innhold på nett.

I 2017/2018: Bærbar teknologi i ulike former der kan utføre praktiske oppgaver under veiledning direkte på øret. Læringsanalyse. Naturlig bruker grensesnitt. Sann tid maskinomsetting.



## C. Plan, bygg og GEO data

### MÅL:

**I samarbeid med kommunale faggrupper, skal vi bygge opp felles standardiserte fagsystemer som kan kommunisere med hverandre og gi god kvalitet og effektiv arbeidsflyt.**

### Tiltak:

Innbyggere og næringsliv forventer at kommunene legger til rette for en utvikling som sikrer en optimalisert arealbruk og bebyggelse. Kommunene har ansvar for at plan- og byggesaksprosesser bygger på grundige analyser og at saksbehandlingen er åpen. Det skal legges til rette for innsyn og medvirkning i prosessene.

Kommunesektoren bruker en rekke fagsystem for å løse lovpålagte oppgaver. Flere fagsystem innenfor plan-, bygg- og GEO dataområdet er ikke i stand til å utveksle data med matrikkelen, andre fagsystem og sak/arkivsystem. Dette kan være til hinder for effektiv arbeidsflyt og god kvalitet på dataene – og det kan være kostnadsdrivende. Standarder for samhandling mellom disse systemene, som for eksempel GeoIntegrasjonsstandarden (GI-standarden), er nødvendig for å få til et godt samspill.