

Kommunekartlegging 2012

Innledning

Sommeren 2011 gjennomførte IKT-Norge en kartlegging av innbyggernes brukeropplevelser av offentlige tjenester på nett. Vårt utgangspunkt var at innbyggeren skal ha *ett* møte med offentlig sektor, og at dette bør skje gjennom den kommunale inngangen. Kartleggingen fikk mye oppmerksomhet, og vi vet at det i løpet av siste år er gjort mye i mange kommuner for å etablere gode tjenester på nett.

I årets kartlegging ser vi på hvordan kommunene selv mener de jobber med innbyggertjenester på nett og hvilke konsekvenser dette gir for kommunens servicegrad og ressursbruk. Samtidig spør vi hva som er de største hindrene for digitalisering av innbyggertjenester.

Det pågår flere spennende digitaliseringsprosesser, og regjeringen la i april frem sitt nye digitaliseringsprogram "På nett med innbyggerne". Programmet gjelder nasjonale myndigheter, men tegner samtidig ambisjoner om gode digitale tjenester fra en samlet offentlig sektor som setter brukerens behov i sentrum. IKT-Norge er kjent med at KS nå etablerer KOMMIT som et nytt organ i lokal parallel til statlige DIFI, og at det arbeides med en ny eKommuneplan fra 2013.

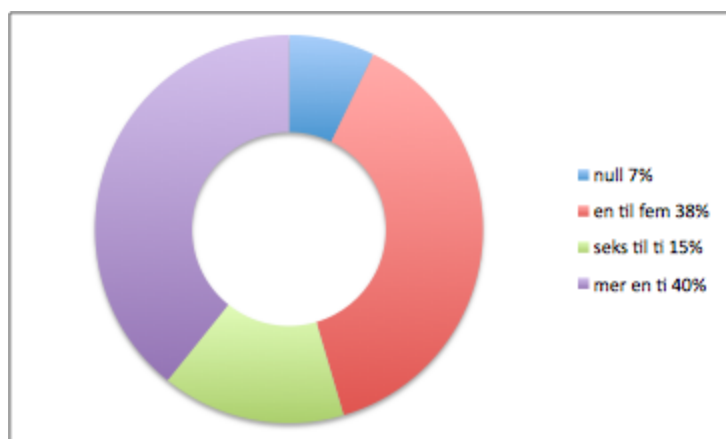
IKT-Norge har med årets kartlegging ønsket å se på sammenhengen mellom nasjonale initiativ og lokal praksis, og hva som skal til for å nettopp sette brukeren i sentrum. Hvorfor må det være et skille mellom statlige og kommunale tjenester? Hvorfor kan ikke statlig finansierte løsninger også benyttes av kommunene? Og viktigst av alt - hvem spør egentlig brukeren om hennes ønsker om servicen fra offentlig sektor?

Samtlige kommuner fikk invitasjon per e-post til å delta i kartleggingen sommeren 2012, og i perioden primo juli-medio august har 50 prosent besvart 13 ulike spørsmål. Respondentene er kommunikasjon- og informasjonsjefer, rådmenn, IT-sjefer og andre ansatte i kommunenes IT- eller informasjon-/serviceavdelinger. IKT-Norge tar høyde for at det i enkelte tilfeller være en underestimert av tilstand fordi det kan være en overvekt av spesielt IKT-modne kommuner som har svart på kartleggingen.

I kartleggingen har vi definert en digital tjeneste som papirløs saksbehandling laget for at innbyggerne kan betjene seg selv ved for eksempel å sende inn digital søknad. Vi definerer ikke digitale tjenester som eksempelvis skjema på nett for utprint eller kommunale facebooksider.

Det foregår mange gode prosesser som ender i ambisiøse målsettinger. Det er bra! Likevel mener vi at det må tas solide nasjonale styringsgrep for å få alle inn på felles spor, noe også denne kartleggingen - vi får ikke bedre service og smartere ressursbruk av at alle kjører sine egne løp. IKT-løsninger er grunnleggende infrastruktur i et moderne samfunn med felles struktur og basis. Den lokale selvråderetten må ikke få ødelegge hensynet til at brukeren skal oppleve en offentlig sektor med gode digitale tjenester og høy servicegrad.

Spørsmål 1: Har kommunen lansert digitale innbyggertjenester/ selvbetjeningsløsninger?



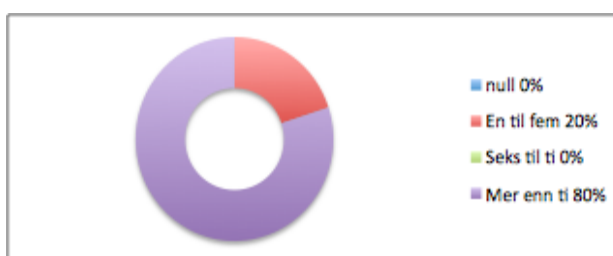
Kun 7 prosent har ikke etablert digitale innbyggertjenester/selvbetjeningsløsninger på nett. Samtidig svarer nærmere 40 prosent at de har flere enn 10 slike. Dette er et høyt tall sammenlignet med fjorårets kartlegging, og kan vise at kommunene viker noe fra den definisjonen som IKT-Norge har lagt til grunn for digitale tjenester (se innledningen). Samtidig kjenner vi til at det har skjedd store digitaliseringsprosesser i kommunene i 2011/2012, som her gir et totalt sett positivt utslag.

De små kommunene har i mindre grad enn de store etablert digitale selvbetjeningsløsninger.

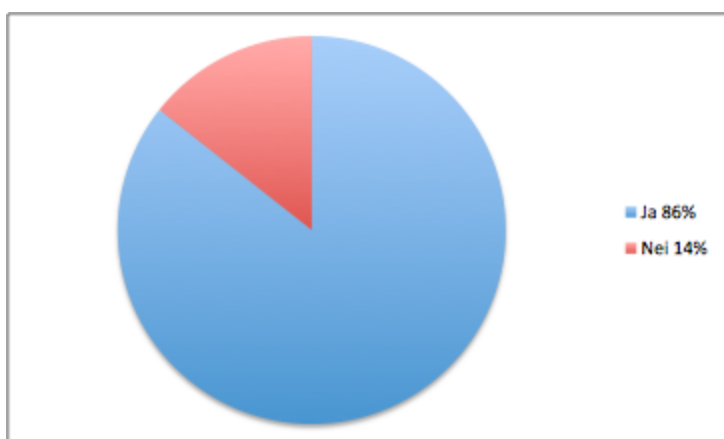
De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:



Spørsmål 2: Har kommunen planer for digitale innbyggertjenester innen 2014?



Nærmest alle kommuner har planer for digitalisering av innbyggertjenester, noe som betyr at det nå er en positiv digitaliseringstrend. Samtlige av de ti største kommunene har digitaliseringsplaner, mens hele 30 prosent av de ti minste kommunene har ikke slike planer.

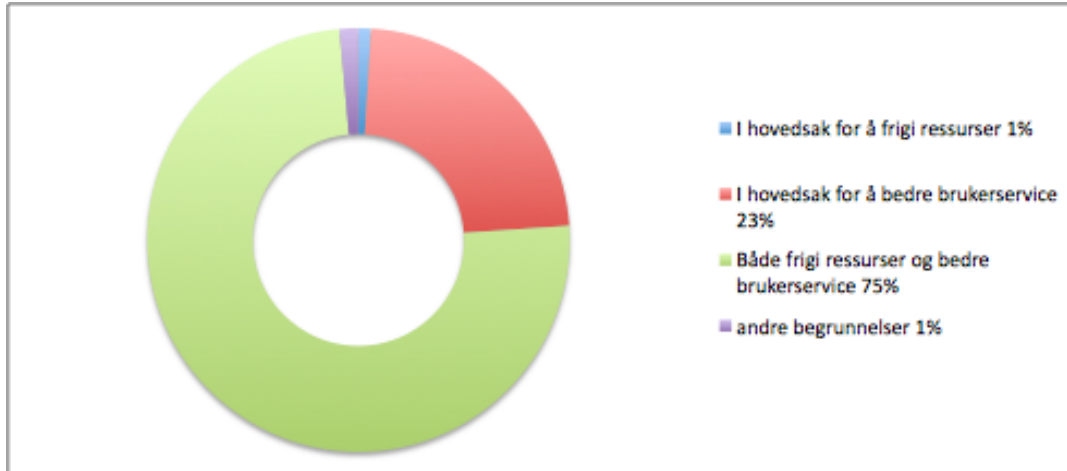
De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:

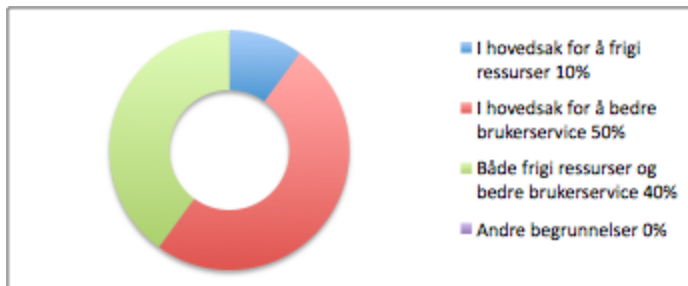


Spørsmål 3: Hva er begrunnelsen for de tjenestene kommunen velger å digitalisere?

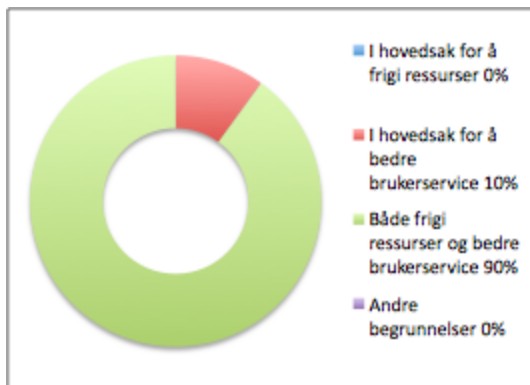


75 prosent digitaliserer av to årsaker - både for å gi bedre tjenester og service til brukerne sine og samtidig frigjøre ressurser. Totalt sett er det hensynet til brukerne som veier størst, og ikke ressursfrigivelsen som veier tyngst. Det kan bety at kommunen ønsker å yte god service til sine innbyggere og ser digitalisering som en måte å gjøre offentlige tjenester mer tilgjengelig når brukeren selv trenger det. Andre begrunnelser handler i hovedsak om manglende politiske vedtak og administrative digitaliseringsprosesser.

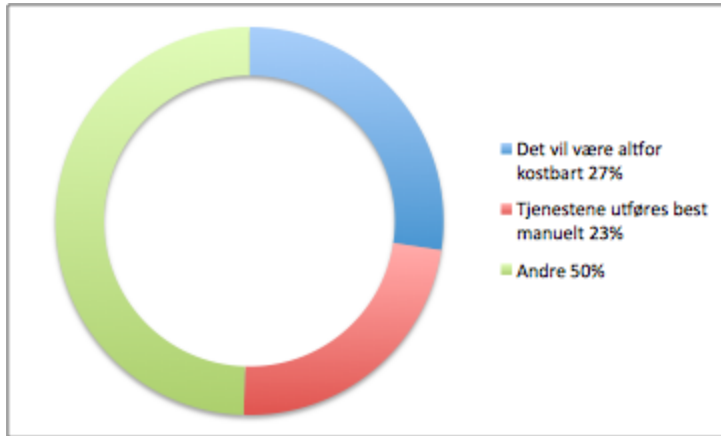
De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:



Spørsmål 4: Hva er begrunnelsen for de tjenestene kommunen ikke velger å digitalisere?



Økonomiske ressurser er hovedbegrunnelsen for de tjenestene som ikke blir digitalisert. Mange kommuner oppfatter det som meget *kostbart* å digitalisere, og *manglende ledelsesforankring* og -vedtak gjør at prosesser ikke igangsettes.

- "I den grad dette er et aktivt valg vil det være kostnad opp mot nytte som ligger til grunn for en slik vurdering."
- "Om investeringen svarer seg målt opp mot brukerfrekvens."

Tidsressurser, intern kompetanse og *kapasitet* er også vektige begrunnelser for ikke å digitalisere. Samtidig rapporterer kommunene om usikkerhet rundt sikkerhet, personvern og regelverk som ikke åpner for digitalisering.

- "Tjenestene må være egnet til digitalisering, samt at administrasjonen bør "modnes""
- "Vi må se på organisasjonen og rutiner for å få best mulig effekt ut av digitaliseringen."

Komplekse og gamle IKT-systemer, manglende teknologisk modenhet og *mangel på rutiner* for å behandle elektroniske tjenester er av de tekniske årsakene som oppgis.

- "Skal behandles i andre sakbehandlingssystem som ikke er klargjort for å motta digitale søknader."
- "sikker sending og god integrasjon mot fagsystem og sak- og arkivsystem"
- "Har som mål å digitalisere alle tjenester som er praktisk mulig. Kommunene har pr i dag innlogging via min ID/ID porten, og dette muliggjør digitalisering av tjenester på en sikker måte."
- "Forsvarlig mottakssystem som oppfyller lovkravene. Samkjøring mellom fagsystem og mottakssystem (arkiv) er oftest utfordringen."
- "Foruten at digitalisering kan være kostbart, er mange tjenester også teknisk krevende å digitalisere. i tillegg mener vi at vi bør stille store krav til personsikkerhet, derfor mener vi blant annet at vi ikke kan legge ut dokumenter i postlistene våre før leverandør av

sak/arkiv-system kan levere en bedre løsning for arkivering av personsensitive mapper.”

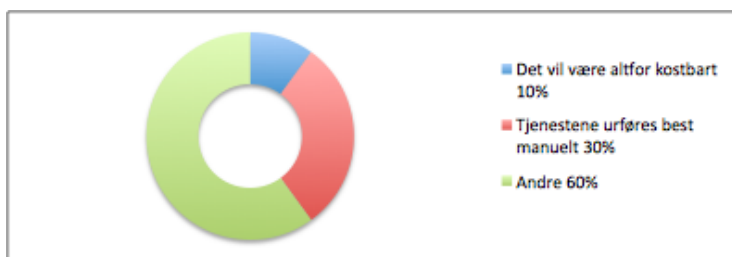
Nærmere ¼ rapporterer at tjenestene utføres best manuelt, noe som kan bety at behovet for å møte brukerne ansikt til ansikt er stort, og at det er faglige og ikke “forhåndsprogrammerte” begrunnelser som er avgjørende for saksbehandling.

- “Det kan være både et ressursprøsmål og behovet for innbygger å møte et ansikt”
- “Dels altfor kostbart og dels fordi det er mest hensiktsmessig at de er manuelle”
- “Tid, grensesnitt og brukergruppens vilje til selv å utføre tjenesten”

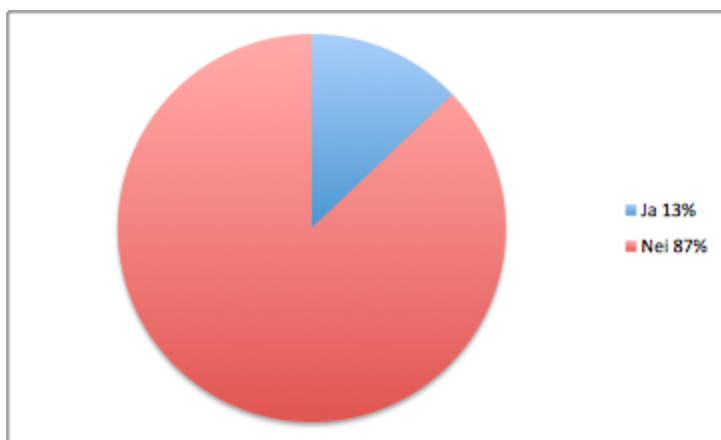
De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:

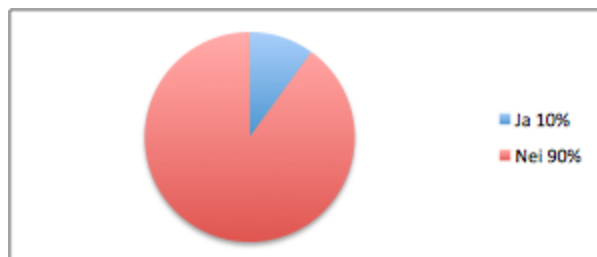


Spørsmål 5: Er innbyggerne spurt om hva de ønsker av digitale tjenester?

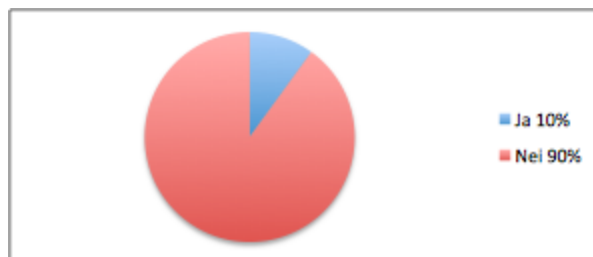


Kommunene virker i all hovedsak meget interessert i å digitalisere innbyggertjenester, jmf spørsmål 2 der 86 prosent svarer at de har planer for digitale innbyggertjenester. Likevel er det påfallende at kun 13 prosent spør innbyggerne sine om hvilke tjenester de ønsker. Det er ingen forskjell mellom store eller små kommuners svar i dette spørsmålet. Treffer kommunene da med brukertilpassing av tjenestene? Er det kommunens egne behov eller brukernes som er styrende for digitaliseringen? Vil kommunen med fravær av brukerinvolvering treffe i sine investeringer?

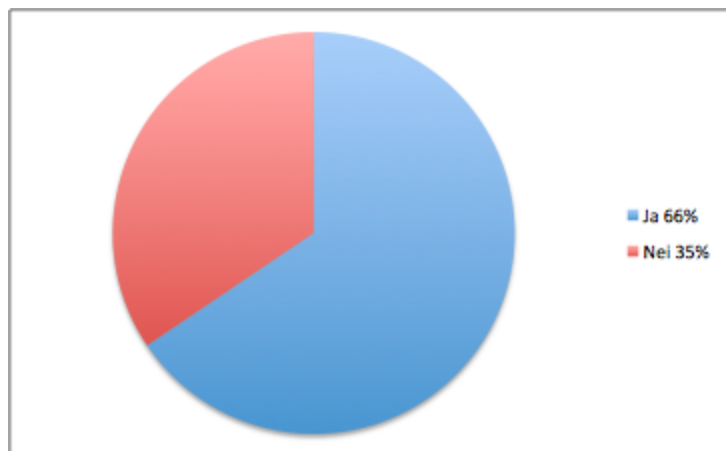
De ti minste kommunene:



De ti minste kommune:



Spørsmål 6: Etterlyser innbyggerne digitale tjenester fra kommunen?



Hele 66 prosent av innbyggerne etterlyser digitale tjenester fra kommunene. Dette viser at vi har en digitalt kompetent befolkning som har forventninger til offentlig service, tilgjengelighet og digitale tjenester.

Derimot er det påfallende at innbyggerne, som vi så i spørsmål 5, ikke blir spurt om råd i kommunens digitaliseringsarbeid. Med en tettere dialog og interaksjon mellom bruker og kommune vil tjenestene mulig bli mer treffsikre og gi en langt større nytteverdi for begge parter - og ikke minst "value for money".

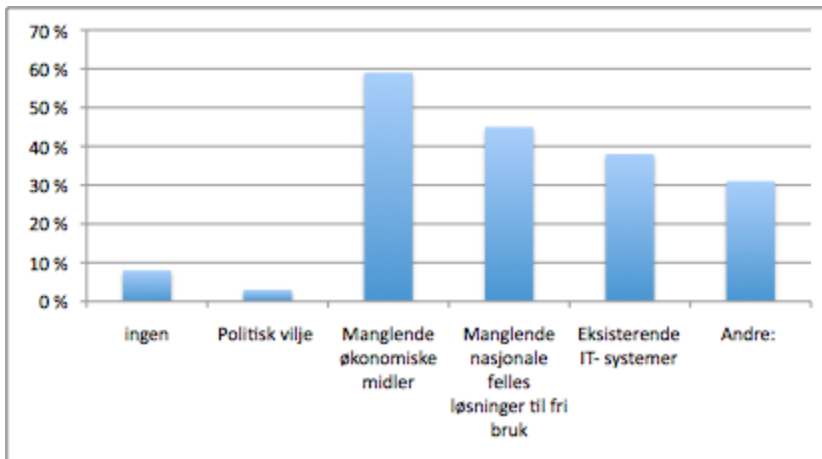
De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:



Spørsmål 7: Hva er de største hindrene for å etablere digitale innbyggertjenester?



Økonomi er igjen det største hinderet for digitalisering av tjenester, både som investeringsmidler for nye tjenester, videreutvikling, drift og opprydding.

Dette må også sees i sammenheng med *eksisterende IT-systemer*, der flere trekker frem dårlige integrasjonsmuligheter og manglende tilpassing og standardiserte grensesnitt.

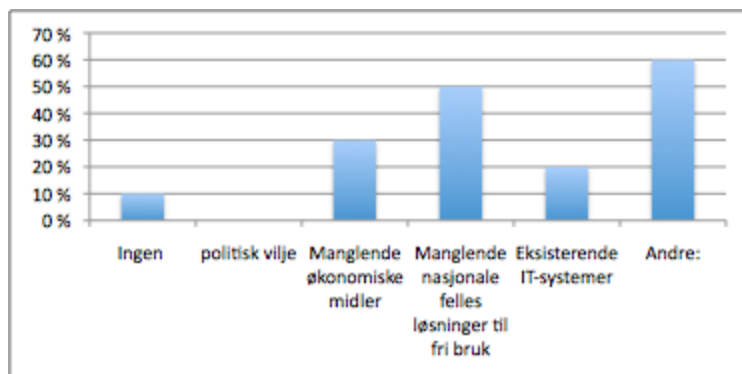
Manglende nasjonale felles løsninger til fri bruk kommer på en god andreplassering som det største hinderet for digitalisering. 50% av de minste kommunene svarer dette, mens hele 80%

av de ti største kommunene etterlyser nasjonale felles løsninger til fri bruk.

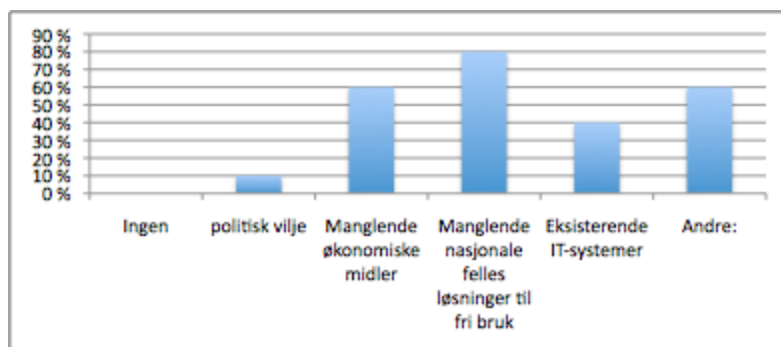
Av andre viktige årsaker som nevnes er organisasjonens vilje og evne til å gjennomføre digitaliseringsprosjekter, manglende personressurser og tidsressurser, mangelfull samhandling og stort arbeid med virksomhetsutvikling og prosesstilpasning. Flere peker også på manglende politisk forankring av digitaliseringsprosesser. Intern motstand, negative holdninger, manglende endringsvilje og konservative saksbehandlere som foretrekker papirsøknader trekkes frem av flere. *Altså er det store organisatoriske hindre for å digitalisere.*

Manglende sikkerhetsavklaringer, usikkerhet i forhold til lovverk og manglende nasjonal eID-løsning på sikkerhetsnivå 4 som kommunene kan ta i bruk er viktige argumenter som stadig går igjen i svarene fra kommunene. En kommune trekker frem *manglende Internett-dekning* i kommunen som medfører dobbeltarbeid/doble system ved manuelle og digitale løsninger for ansatte som et vesentlig hinder.

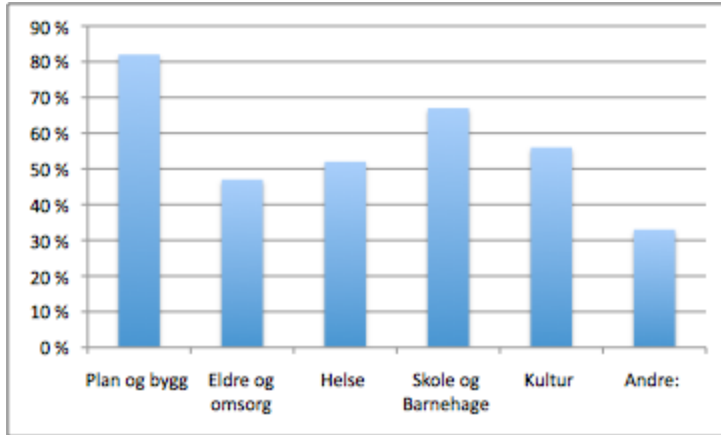
De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:



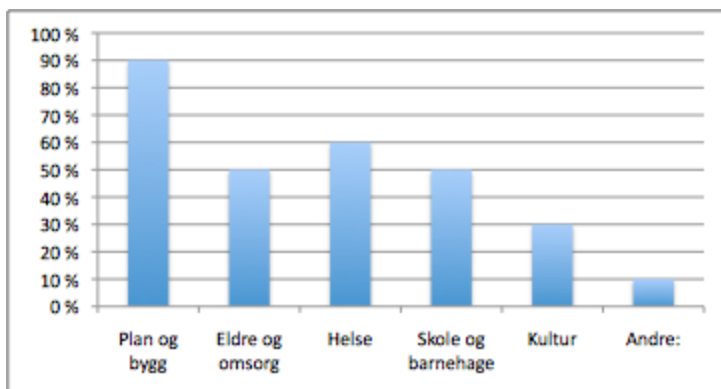
Spørsmål 8: Hvilke tjenesteområder skal digitaliseres?



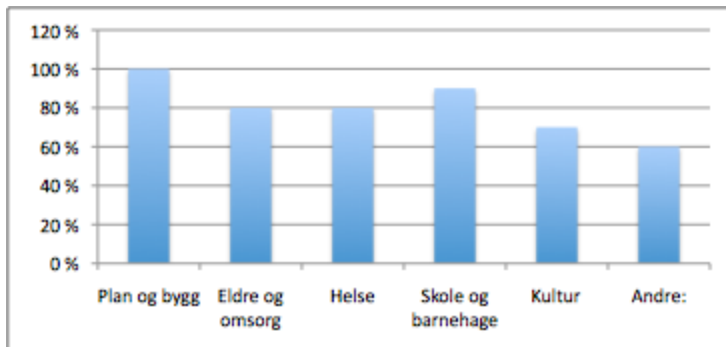
Plan- og bygg, samt skole og barnehage er de innbyggertjenestene som kommunene i størst grad skal digitalisere. Av andre tjenesteområder oppgis blant annet:

- *Vei, natur, idrett, vann, avløp*
- *Digitalt servicetorg*
- *Høringer, søke på stilling etc*
- *Elektronisk kommunikasjon koblet mot CRM/innsyn/Min side*
- *Alkoholområdet, serveringsområdet, gravemeldinger, parkeringstillatelser, administrative områder m.fl.*
- *SMS-tenester til fleire sektorar*
- *VAR-sektoren*
- *Reguleringsplaner*
- *Tekniske tjenester*
- *Personal- og andre interne skjema og støttetjenester*
- *De tjenester det finnes gode løsninger for og så langt det er mulig å yte tjenesten like godt digitalt som manuelt*

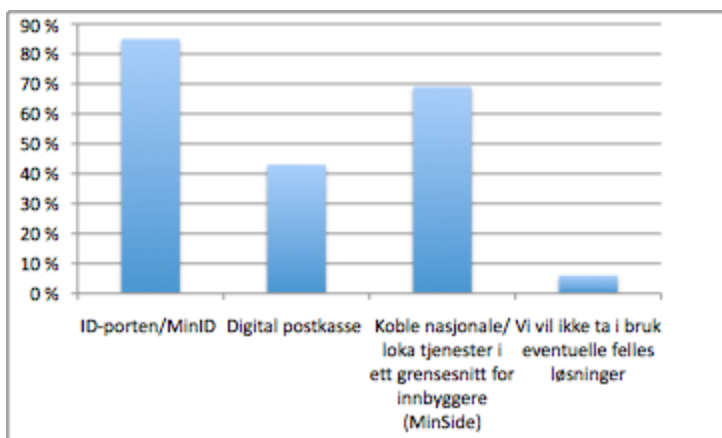
De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:

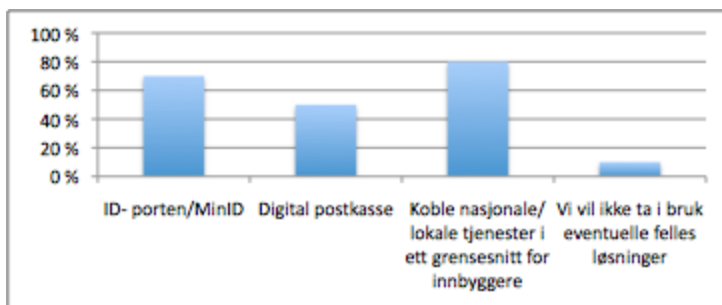


Spørsmål 9: Vil kommunen ta i bruk nasjonale felles løsninger om de tilgjengeliggjøres?

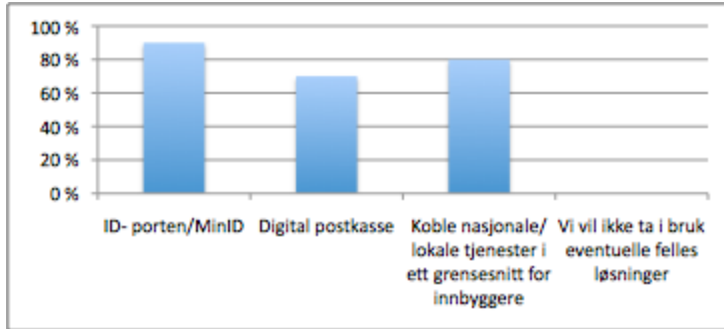


ID-porten/MinID er den nasjonale felles løsningen kommunene i størst grad vil benytte, deretter kommer ønsket om å samle alle tjenester i ett grensesnitt for innbyggerne, som i en MinSide som DIFI tidligere i år besluttet å legge ned som nasjonal satsing.

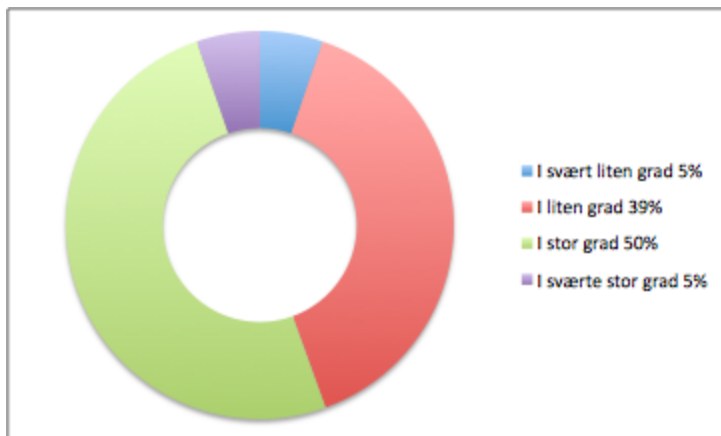
De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:

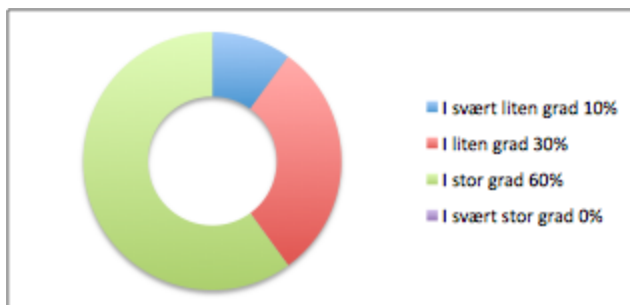


Spørsmål 10: Regjeringen har lagt frem digitaliseringsprogrammet “På nett med innbyggerne”. I hvilken grad mener du dette forplikter kommunene?



Over halvparten av respondentene mener Regjeringens digitaliseringsprogram “På nett med innbyggerne” forplikter kommunene i deres lokale digitaliseringsarbeid. Samtidig er det så mange som 44 prosent som mener regjeringens politikk i liten grad eller svært liten grad forplikter. Likevel er dette et program som kun forplikter statsadministrasjonen med den begrunnelse at kommunenes lokale selvråderett ikke skal fravikes.

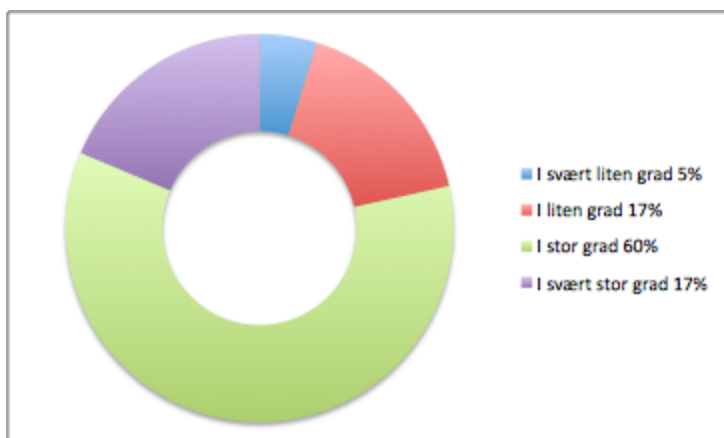
De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:

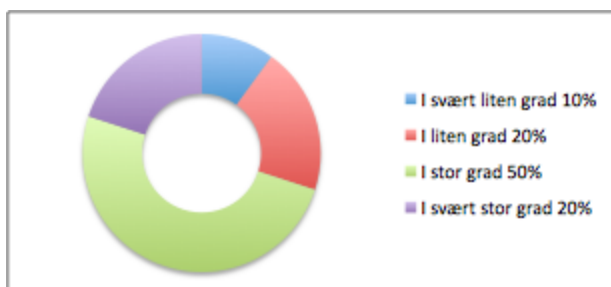


Spørsmål 11: I hvilken grad mener du at kommunene bør forpliktes av regjeringen i digitaliseringsarbeidet?

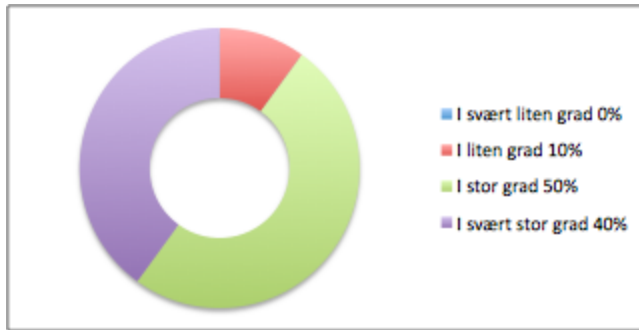


Nærmere 80% av kommunene ønsker å forpliktes av regjeringen i digitaliseringsarbeidet. Dette sett i sammenheng med ønsket om nasjonale felles løsninger bør være et tydelig signal til nasjonale myndigheter om at det er lite hensiktsmessig at alle selv skal styre alt, investere i alt, og ha like god kompetanse på alt. Hele 90% av de største kommunene og 70% av de minste kommunene ønsker å forpliktes av regjeringen i digitaliseringsarbeidet.

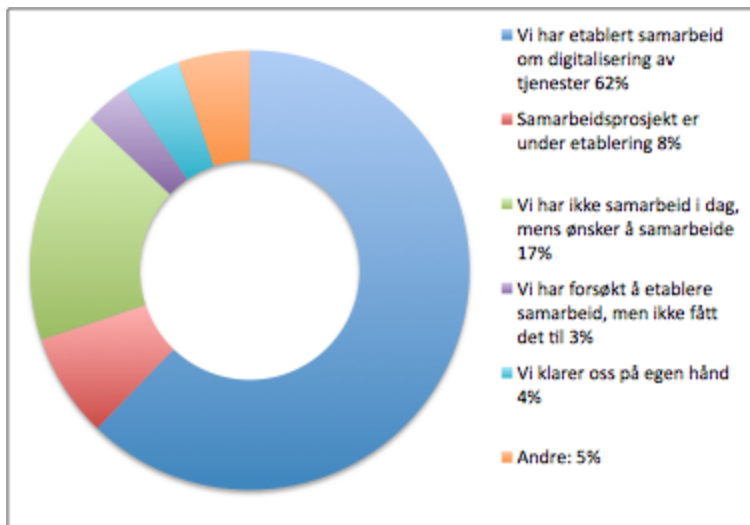
De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:

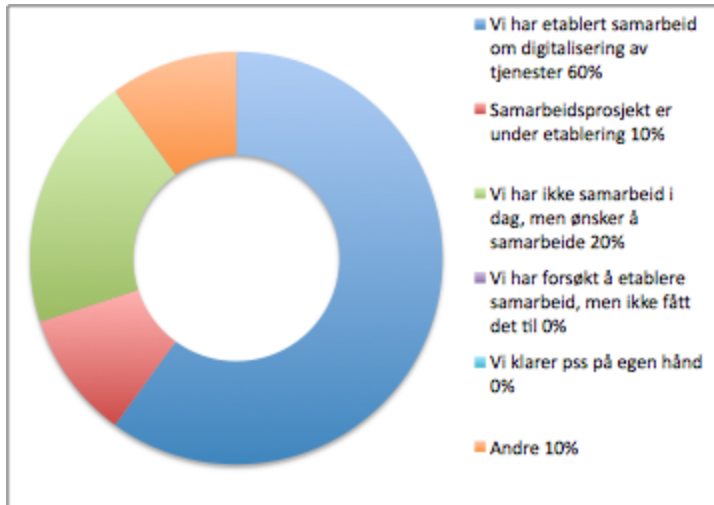


Spørsmål 12: I hvilken grad samarbeides det med andre kommuner i digitaliseringsarbeidet?

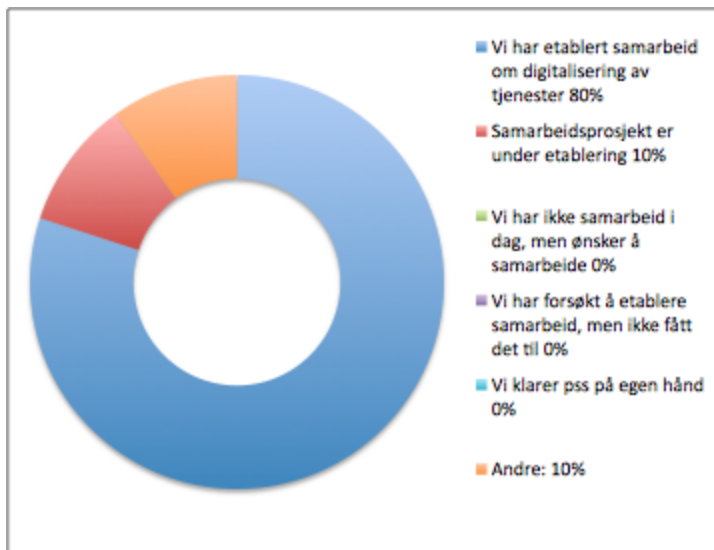


Kommunene, både de store og små ønsker å samarbeide i digitaliseringsarbeidet. Dette for å spare ressurser, dele og gjenbruke løsninger, og ikke nødvendigvis måtte "finne opp hjulet" hver eneste gang. Dette viser en sterk samarbeidsvilje i norske kommuner, både på tjenesteutvikling, kompetanseutvikling og drift.

De ti minste kommunene:



De ti største kommunene:



Spørsmål 13: Hvilke tiltak må på plass for at innbyggerne i din kommune skal få gode digitale innbyggertjenester?

I dette avsluttende spørsmålet har vi latt respondentene selv komme med innspill i form av fritekst for å skissere tiltak som må på plass for at innbyggerne skal få gode digitale innbyggertjenester i sin egen kommunene.

I all hovedsak peker kommunene også her på de samme utfordringene og hindrene som de svarer i de øvrige spørsmål.

Nasjonale felles løsninger er et gjennomgangstema. Kommunene ønsker sterkt å ikke måtte utvikle alt selv, og også sikre at innbyggerne får like digitale tjenestemuligheter uavhengig av hvilken kommune de bor i. Slike felles løsninger vil også være samfunnsøkonomisk lønnsomt og sikre at alle går i samme retning.

- *“Vi bruker i dag altfor mye penger og resurser for å digitalisere, kommunene er mer eller mindre like og gode robuste løsninger for kommune-Norge bør være mulig å få til.”*

Flere peker på at infrastruktur må på plass før selbetjeningsløsninger kan utvikles og tilbys innbyggerne i kommunen.

Økonomiske ressurser

Manglende personalressurser, kompetanse og vilje er videre på listen over områder der det må iverksettes tiltak.

Sikkerhet og personvernsutfordringer

Systemrydding

- *Det kreves planmessig arbeid med ryddig i eksisterende data som kommune har, slik at data blir konsistente. Videre må det etableres integrasjon mellom systemer (interne og eksterne) slik at innbyggerne opplever gevinsten av preutfylte data. Hele verdikjeden av en tjeneste må, der hvor det ikke er skjønnsmessig vurdering, automatiseres.*

Først må det programvare som fungerer på plass. Så må dei tilsette få god opplæring. Dei tilsette bli overtydd om at løysingane fungerer, då er det lett å marknadsføre løysingane til brukarane. Røynslene med digitale løysingar, til dømes hjå NAV, gjer folk skeptiske.

.

Vi må gjøre ferdig innstalleringen av Nettpost og ta i bruk flere skjemaer fra vår leverandør. Vi er seks kommuner som samarbeider innen IKT. Mye er gjort og vi jobber felles for å nå ytterligere mål.

Kommunene mangler i stor grad felles nasjonale løsninger og standarder på tvers av ulike fagsystem. Dette medfører at det stort sett er 'fritt frem' for leverandører å levere dyre inkompatible system og programvare som igjen medfører hindringer og forsinkelser i kommunenes digitaliseringsarbeid.

"Avklaringer rundt ulike nivå ift personsikkerhet

tilgjengelig sikkerhetskode 4

Krav/penger ift fullelektronisk arkiv

Krav om at de ulike leverandørende leverer compatible/integrerbare løsninger basert på standarder

Lovendringer

Klarere/håndterbare veiledninger fra Datatilsynet"

Tilgang til frie nasjonale løsninger, de store leverandørene av it-løsninger for offentlig sektor er svært kostbare, svært dårlige og kontraproduktive mht koordinerte og samordnede løsninger.

v

Har allerede gode digitale innbyggertjenester.

teknisk infrastruktur, kompetanse og brukerinteresse

Vi er i gang og vil gjennom et nytt web-system nå legge ut tjenester fortløpende

Alt av søknader må digitaliseres, henvendelser må kunne besvares på de medier som brukerne er på.

Hovudsakleg vil dette gjelde våre egne rutinar for behandling av tenestene.

"Økt kompetanse om muligheter og løsninger.

Økt fokus fra sentrale myndigheter.

Ny portalløsning.

Rimeligere løsninger. "

"- Fellessystemer og løsninger med standarder som lett integreres med kommunale saksbehandlersystemer

- sikkerhetsnivå (taushetsbelagte opplysninger og innsyn)

- ferdige løsninger som det er enkelt å ta i bruk og enkelt å administrere

- billige løsninger

- mild tvang fra regjeringen

- verktøy som gjør det enkelt å lage lokale digitale skjema"

"- Tekniske løsninger må være på plass.

- Det må synliggjøres for innbyggerne hvilke fordeler de digitale innbyggertjenestene gir.

- Det må synliggjøres for de ansatte hvilke fordeler de digitale innbyggertjenestene gir for kommunen.

- De ansatte må oppfordre innbyggerne til å benytte innbyggertjenestene.

- Det må på plass en sikker ID-løsning for at skjemaer med personsensitivt innhold kan taes i bruk.

"

"Vi har digitale tjenester på områder der det har vært lett å få til: Greit i forhold til evt. fagsystemer, på mye brukte områder og ved enkel saksbehandling.

Andre steder er det rett og slett kompisert faglig sett (integrasjon mot fagsystemer, taushetsbealgt info, ingen enkle svar å gi etc.), og den kan være at investeringen ses på som stor ift. nytten.

Når det gjelder nasjonale satsingsområder, går det også det tregt. Bruk av sikker Id/digital signatur har heller ikke vært enkelt.

Men innbyggerne etterspør i svært liten grad tjenester vi ikke har digitalt. Vi har fått oftere ros for at det er folk å snakke med og hjelp å få. "

Bedre økonomi i kommuna. For spm. 11 her må det også følge med økonomiske ressursar. Nett-utbygging. Ikke alle bygdene i kommunen har stabilt nett.

"Etableringsprosjekt innenfor flere av tjenestene.

Vi samarbeider om IT-arbeidet i Kongsbergregionen og det er flere prosjekter knyttet til etablering av innbyggertjenester som er på gang."

"Kommunen har god dekning av ADSL og fiber fra flere leverandører og tilpasser sine hjemmesider mm for tilpassing av HTML5 for mobile enheter.

Flere leverandører utvikler sine egne produkter som ikke alltid er like gode og blir kostbare for kommunen. Integrasjoner blir ofte dyre og i flere tilfeller ikke etablert pga. høy kostnad."

Mer ressurser, bevisstgjøring, tildeling av midler, og fokus fra ledelsen.

Eg meiner eg har svart over

.

Vi har avventet en klar føring fra Regjeringen i valg av leverandør. Dette pga av kostnader. EN felles ID i Norge, samt tydelige føringer til kommunene. Tror det krever en sentralisering av løsninger for å holde kostnadene nede og for å ta ut interne gevinster ved forenkling av arb.prosessene på innsiden av løsningene. Dvs integrasjon mellom system, slik at data ikke må punches på nytt. Teknologien finnes, men org. av det offentlige, gjennom bl.a.KS - mangler.

.

Det tekniske må ligge til rette. Samtidig må administrasjonen ønske innføring av nye arbeidsrutiner og måter å forholde seg til publikum på. Selv om ønsket måtte finnes, tar det tid å omstille en organisasjon. En skal heller ikke glemme at ikke alle innbyggere ønsker/behersker digitale tjenester av ulike grunner.

"Kommunen har digitalisert endel søknadsskjemaer, og vurderer løpende behovet for ytterligere digitalisering, men har ingen planer om full digitalisering av saksbehandling pr. dato.

Felles plattform må utvikles på sentralt hold.

Det må stilles krav til kommunene om bruk av denne innen en viss frist.

Det må følge med øremerkede midler til innføring av felles plattform

Kommentar til p. 9.

Innføring er bare aktuelt med ovenstående forutsetninger."

"Få gode og intuitive tjenester på plass.

Tjenester som er hjemlet i lov og som kommunene er forpliktet til å yte, bør ha nasjonale informasjon og søknadsskjema som fritt er tilgjengelig for kommunene.

Vedr. punkt 11:

Når kommunene forpliktes av regjeringens digitaliseringsarbeid, mener jeg at regjeringen må også forplikte seg til å følge opp."

"Etablering og forankring av målsettingar og strategi i politisk og administrativ leiing. Høgare IKT-kompetanse i organisasjonen. Brukbare løysingar for brukarautensiering. Nasjonale standardar og plattformar. Integrasjon med fagsystem og sak/arkiv. Lågare prisnivå i bransjen for programvare og tenester - det er hysterisk høge kostnader for banalt enkle løysingar.

"

Eit større og betre fagleg miljø

"Her har jeg ikke god nok innsikt pr idag, men vil kartlegge/klargjøre dette med IKT-samarbeidet når vi går i gang med større fokus på digitaliseringsarbeidet.

Ad spm 9. Her er jeg usikker foreløpig, men tenker at MinID er naturlig å ta i bruk."

Kapasitet er det største hinderet. Viljen er til stede men vi har ikke nok ansatte som har denne kompetansen. I tillegg kommer de økonomiske utfordringene, men de er enklere å få på plass en kapasitetsutfordringen.

"- En brukerundersøkelse hvor innbyggere blir spurt om hva de ønsker

- Viktigheten av digitalisering må løftes til ledernivå

"

"Det er viktig med å få på plass en personID.

Staten må ta et større ansvar for å kreve felles løsninger på området og stille opp med økonomi."

Hele undersøkelsen er litt merkelig. I første spørsmål krysser jeg av for at vi har flere enn 10 digitale tjenester, men i mange av de påfølgende spørsmål skal man svare som om man ikke hadde noen. I spørsmål 9 burde det også vært et "vet ikke"-alternativ. Spørsmål 9 og 10 er besvart ut fra forutsetning om tilstrekkelige ressurser.

frie og standardiserte nasjonale tjenester/digitale forlag

Integrasjon mot alle fagsystemer. God sikkerhet og etterretterlighet. Valg av felles regional løsning. God info til innbyggerne. Gode rutinebeskrivelser for saksbehandlere.

Ressurser til utvikling

"tilstrekkelige autentiseringssystemer

"

Felles løsninger

"Enkle og lettleste skjema.

Holdningsendringer i kommuneadministrasjonen."

"Utstrakt bruk av elektroniske skjema.

Mulighet for kontakt via chat.

God tilgjengelighet til oppdaterte tjenestebeskrivelser."

"Tiltak:

- 1) Organisatorisk (ressurser og økonomi)
- 2) Få nødvendige tekniske løsninger på plass
- 3) Kompetanseheving på digitale innbyggertjenester

Vi beklager forsein tilbakemelding grunna ferieavvikling."

Ressurser, både personell og økonomisk

"Først til pkt 5: det vil gjennomføres en brukerundersøkelse i høst.

Til pkt 9: det er vanskelig å være konkret på dette da vi ikke vet hva som kommer, hvordan løsningene blir og kostnader.

Så til pkt 13:

- bevisstgjøring rundt digitalisering i egen organisasjon, både blant ansatte og politikere
- tilgang til enkle løsninger som er brukervennlige (eks løsninger som gjør det mulig å tegne inn på digitale kart, scanne og skrive under dokumenter på en enkel måte - eks ved innspill til planprosesser)
- løsninger som ""snakker"" med eksisterende systemer
- midler til å investere i digitale innbyggertjenester"

.

Gode løsninger, for bruker og administrasjon, dvs effektive integrasjoner mot baksystemene/fagprogram.

"- Nasjonale standardiserte krav til løsninger - jfr meldingsløftet.

- Bedre den kommunale hjemmesiden med god informasjon til innbyggerne om de digitale mulighetene/tilbud kommunen har.

- Ressurser og kapasitet(økonomi/menneskelige ressurser,økt IKT-kompetanse)"

Klar statlig føring, gjennom utrulling av felles standard for digitalt system på de områder hvor digitaliseringsprogrammet mener at dette skal gjennomføres til fri bruk. Mange systemer idag, som i liten grad samles i felles plattform, noe som vanskeliggjør både innføring, gjennom at det krever store ressurser for en liten kommune i både tid, personell og penger, samt også et høyere brukergrensesnitt som følge av at mange systemer krever samme innleggelse av data, må innom flere systemer for å få utført tjenesten osv, osv. Egen stilling til å jobbe med informasjonsteknologi og IKT koordinering.

Vi må få en bedre hjemmeside som er brukervennlig, der alle skjemaer som innbyggerne måtte ha bruk for ligger lett tilgjengelig.

Problemet med en liten kommune som Nesseby er økonomi. Skal vi ha mulighet for digitale løsninger må de bli billigere eller helt kostnadsfrie.

Noen unge innbyggere etterlyser digitale tjenester, mens eldre er vanskeligere å få med. Informasjon om digitale tjenester er viktig for å at flere skal ta disse i bruk via våre nettsider.

Tjenestene må gjøres tilgjengelige. Bakapparatet må være digitalt.

Felles løsninger, dette blir billigere og sparer også mange kommuner for ressursbruk på det samme området.

"Politisk og lederens vilje

"

"Digital signatur.

"

Nasjonale standarder

Flere gratis løsninger og tidsressurs for de som skal gjøre det

Tekniske løsninger

"Vi har pr i dag ingen konkret tiltaksliste, men jobber med overordnet design / beskrivelse av totalkonseptet. Fra innledningen til det overordnede designet (under utarbeidelse) heter det:

Tiltredelseserklæringen til byrådet for 2011 - 2015 gir klare retninger når det gjelder å ta i bruk digitale kanaler og flere elektroniske tjenester for innbyggere og næringsliv. Videre har byrådet gjennom tilleggsinnstillingen for budsjettet 2012 prioritert området elektroniske tjenester. Prosjekt for elektroniske tjenester ble etablert for 2012.

I henhold til godkjent prosjektplan av desember 2011 skal det velges tjenester som i 2013 skal piloteres i forhold til et totalkonsept. Totalkonseptet innebærer at de elektroniske tjenestene skal integreres med fagsystemer og journal/arkiv. Prosjektet har i henhold til sitt mandat utarbeidet et overordnet design for totalkonseptet som viser valg og tiltak kommunen skal ta.

Ambisjonsnivå og visjoner for kommunen er avgjørende for å stake ut retningen både administrativt og investeringsmessig. Byrådets mål og ambisjoner støttes opp av regjeringens digitaliseringsprogram som ble lagt frem i april 2012 . Prosjektet har vurdert betydningen av Oslo kommunes ambisjoner for de elektroniske tjenestene som følger:

- Brukerfokus - evne til å effektivisere og fornye seg
- Flere innbyggere og dermed flere henvendelser – digitale tjenester skal håndtere økningen
- Samhandling med innbyggere og næringsliv – enklere og raskere

"

Eit system for sikker og konfidensiell legitimasjon på nettet.

"Vi må ha et løft på brukeropplæring internt i organisasjonen. Mye programvare har vært kjøpt opp gjennom årene uten å ta høyde økonomisk for skikkelig opplæring.

KRD går nå foran med et stjerneeksempel på nasjonal programvare i forhold til eva(valg).

Kommunene har de samme tjenestene og burde ha mye mer felles programvare / rutiner.

Har satt opp digitalisering av byggesaksarkiv mm i flere år på budsjettet, men det blir strøket fordi det er så dyrt."

Prioriterte ressuser til å legge til rette for digitale tjenester. Er for begrenset idag.

Det må prioriteres en betydelig kompetanseheving. Utvikle tjenestene i nær dialog med innbyggerne/politikerne. Lage en strategisk IKT-plan.

"Statlige føringer/krav.

Kommunesamarbeid"

"Vi ser vi internt trenger et tverretattlig forum (tvers internt i eget hus) både i forhold til at mye kan gjenbrukes men også internt holdningsarbeid.

Det er tidligere jobbet med standard grensesnitt mellom kommunens løsninger og leverandørenes fagsystemer (bl a KS XML). Selv om dette er på plass, tror vi at større samarbeid om standard grensesnitt mellom kommunens løsninger og leverandørenes fagsystemer fortsatt er viktig.

Norge er et lite land og det er ikke plass til mange leverandører ut fra et økonomisk perspektiv. Vi får da lett monopol, duopol og leverandørene får for stor makt. Det er vanskelig for en kommune å skifte leverandør når de ikke er fornøyd med denne da vi er avhengige av proprietære grensesnitt mm. Felles sentrale løsninger med felles grensesnitt som har kommunens interesser som hovedfokus kunne løst dette. For å sikre et marked for leverandørene og at det fortsatt er konkurranse, kan det løses ved:

- 5 års kontrakter på leveranse av fagsystemer
- ikke en stor men mange mindre leverandører (eks konkurranseutsette pr fagsystem)
- felles løsning er basert på fri programvare (GPL e.l.) slik at det kan være konkurranse på delelementer
- legge tilrette for bruk av internasjonale systemer men hvor vi i våre grensesnitt legger inn norske forhold

Ellers vil felles mellomvare og økt bruk av skytjenester for flere kommuner - og da spesielt de små kommunene som ikke har interkommunalt samarbeid - vil kunne være en løsning.

Der det ikke er mulig med konkurranse ved felles løsninger, bør dette utvikles som fri programvare slik at det blir konkurranse på delelementer / -tjenester."

"- Hjemmesideplattform med tilstrekkelig funksjonalitet, som fungerer sammen med aktuelle saksbehandlings- og fagprogrammer.

- Påloggingsfunksjonalitet.

- Intern holdningsendring.

"

"Ressurser

Integrasjonsmuligheter

Strategi"

"Til pkt 9: Avgjørelse er ikke tatt, flere muligheter holdes åpne.

Til pkt 12: Til en viss grad samarbeid i og med at vi har samarbeid om felles portalløsning med andre kommuner.

"

"1. Full bredbåndsdekning i hele kommunen

2. Forsterket IT - kompetanse til definerte aldersgrupper av innbyggerne

3. Bedret samhandling og bruk av data i de forskjellige databaser og programmer. Dette gjelder spesielt på regionalt og nasjonalt nivå.

4. Standardisering av verktøy og programvarebruk i kommunal sektor

5. Sentrale krav til IT - standard i offentlig sektor

"

"Vi mØ ha større kapasitet.

Det må på plass en standar for skjema-flyt

Kravet om at digitale svar som ikke er lest etter 7 dager skal sendes med papirpost må bort."

Det må settes av økonomiske og menneskelige ressurser til kartlegging, utvikling og implementering

x

Fortsette pågående arbeid. Bevilgning av nødvendige økonomiske midler

Positivt med felles retningslinjer og felles løsninger. Kostnadene må ytterligere ned.

Flere digitale tjenester er allerede tilgjengelig. Vi ser på volum av saksbehandling og hva som er enkelt for innbyggerne å søke om elektronisk. Det blir mer etter hvert.

Bedre økonomi til kommunen

Har ikke vurdert dette.

Kommunen trenger en stilling øremerket til å arbeide med informasjon og digitale innbyggertjenester.

Samarbeid med andre kommuner vil gjøre det enklere å etablere gode digitale

innbyggertjenester.

Tilstrekkelige økonomiske midler.

"-Gode og nyttige KPI'er hos oss. Måling av gevinst mao. For å selge inn hos ledelsen.

-Prioritering av brukskvalitet framfor teknologisk plattform.

-Brukerinvolvering, dvs benytte aktivt innbyggernes ønsker i løsningene. Designe etter deres behov.

-Helhetlig tilnærming til brukeropplevelse, dvs tjenstedesign.

-Leverandører må gjøre sine grensesnitt og teknologi tilgjengelig for integrasjon og tilpasning. Spesielt gjelder dette ""hyllewareorienterte"" leverandører. Dagens leverandører har stort sett gammeldage forretningsmodeller. Undøvendig, vi betaler gjerne for å få tilpasset.

-Heve kompetansen internt på fagfeltet brukeropplevelse.

-En god kanalstrategi. Innbyggerdialog skjer flere steder enn på egen nettside.

-Markedsføring. Allerede gode tjenester må gjøres kjent.

-Samarbeid og deling kommuner imellom. Gode prosjekter kan deles gitt nogenlunde lik teknologi og tankegang."

Bedre tilrettelegginger i standard programvare for kommunesektoren, slik at digitale innbyggertjenester kan tas i bruk uten store investeringer.

Kunnskap og ressurser til å bygge opp og drifte tjenestene

Det er først nå vi kan si at alle kommunens innbyggere har tilgang til bredbånd - det er første forutsetning. Det neste må være at innbyggerne etterspør digitale tjenester. De er de uynge som etterspør - barnehage som eksempel. Nasjonale kostnadsfrie løsninger burde vært statens ansvar. For brukerne bør det være uvesentlig om han bor i Trondheim eller i Snillfjord - systemene må være likt utformet og lett tilgjengelig.

"Økonomiske rammer.

Kommunane bør få endå meir hjelp nasjonalt til å sette krav til leverandørar i forhold til elektronisk sending av sensitive personopplysningar. Det kunne vore ein ide at det var ferdig malar til kravspesifikasjon ved utlysing av anbod, både for handsaming av personsensitive opplysningar og integrasjon til sak- og arkivsystem. Datatilsynet er til hjelp med noko av dette, då dei har laga ein del rettleiingmateriell. Det bør og gjerast noko med staten sine tenester i forhold til landbruk, td. søknad om produksjonstilskot. Det er ikkje noko form for integrasjon mot kommunane sine sak- og arkivsystem. Dette fører til at vi må i kommunen skrive ut alle skema for å så skann dei inn i sak- og arkivsystemet igjen.

"

"Felles nasjonale standarder og nok økonomiske midler.

"

"Politisk og administrativ forankring i samarbeid med flere kommuner.

Økonomisk tilskudd.

Kost/nytte analyser."

I vår kommune er det satt i gang et prosjekt for å redesigne våre nettsider, og i dette prosjektet er det oppnevnt en egen gruppe som skal se på selvbetjeningsløsninger. Derfor var noen av disse spørsmålene litt vanskelig å svare på.

Vi trenger å standardisere arkitektur i kommunesektoren for å få til en effektiv deling av løsninger. Vi kan ikke sitte 430 kommuner å gjøre samme jobben. Dessuten tror jeg Fagsystemleverandørene må komme enda mer på banen innenfor dette området - med gode løsninger knyttet mot egne fagsystem.

Vi har stor fokus på å arbeide på tvers i hele organisasjonen med å viderføre arbeidet med å utarbeide flere digitale tjenester. Viktig at alle avdelinger er med på dette og at det er godt forankret i ledelsen.

Manglende nasjonale fellesløsninger til fri bruk og felles standarder for ulike datasystemer. "Felles løsninger med våre samarbeidskommuner.

Vi må omorganisere IKT-arbeidet."

Kommunen må arbeide mer med å integrere de digitale innbyggertjenestene med de fagsystemene som kommunen benytter i sin forvaltning av tjenestetilbudet. Bl.a. må tovegs kommunikasjon forbedres.

Manglar økonomi, ofte dyre løsninger!

Ubesvart

Større statleg satsing. Må få tilført midlar.

Kommunen har diskutert å ta i bruk min ID-port, men har ikkje konkludert enno. Har elektroniske skjema for skule, barnehage, kultur, stillingar, skjenkeløyve, har planar om å utvide og få på plass elektroniske tenester for byggesak.

MinID er etter vår vudering sentral i høve å få fullstendig saksbehandling via nettet.

"Vi må få bedre løsninger i forhold til sikkerhet.

Administrasjonen må få mer ressurser til å drive med web/digitalisering.

Vi må heve kompetansen på dette området"

Ordning for sikker innsending av personsensitive opplysninger/Ta i bruk ID-porten/MinID.

"Vi har idag mulighet til å legge opp til 10 digitale skjemaer i portalen vår - foreløpig har vi brukt 3, men vil jobbe med å få på plass skjemaer i forbindelse med jobbsøk, hjemmesykepleie etc. i løpet av høsten.

Hvis kommunen skal på sosiale medier, legge opp til digitale nettreff etc - må det et politisk vedtak til - da dette vil ha mye å si for ressursene som brukes på nettsiden.

Så altså tiltak: tid, ressurser og politisk vilje.

"

XX

"Leverandørene må levere langt bedre grensesnitt for samhandling.

Kompetansen i kommunene må bli bedre.

Kommunene må få mer fokus på tjenesteutvikling."

"Bedre kommunikasjonsløsninger, har områder som har begrenset nettkapasitet.

Sikkerhet

En inngangsport for kommunale tjenester -

Oversettelse av skjemaer til samisk - finnes ikke i dag. Dette er et nasjonalt problem."

Få skjemaløsningene vi har anskaffet opp å gå.

"En felles forståelse i hele organisasjonen for at dette er viktig.

(NB! Både IT-sjef og IT-arkitekt er på ferie, og derfor er noe av mine svar mangelfulle.

Spesielt svar 9 er jeg usikker på. Anntallet på savr 1 er også usikkert.)"

bedre koordinering og samordning innen kommunesektoren, samt bedre nasjonal samordning med det øvrige offentlige Norge.

Vi har ikke gått inn i detaljene her, men det er i alle fall svært viktig at vi har en organisasjon som kan raskt kan håndtere henvendelser og gi tilbakemelding på tjenestene vi tilbyr.

Kunnskap og vilje. Vi har begge

Det må komme på plass felles digitale tjenester, og felles eID, som alle kommunene kan ta i bruk uten at kostnadene blir alt for store. I tillegg må sikkerheten til våre innbyggere bli ivarettatt på en god måte. I vår kommune må det også settes av mer ressurser og folk til dette arbeidet. Mvh Trond

Enklere tilgang på standardiserte nasjonale løsninger.

Innkjøp av ytterligere Edb løsninger

Under arbeid så vanskelig å gi et godt svar på dette tidspunktet.

"

13:Kommunen er alt igang med dette og vil følge opp ei tilpassa utvikling vidare.

Kommentar til spm 9:

Vi har svarta nei fordi vi er usikre på kva dei ulike løysingane inneber, men vi er opne for å vurdere og ta ibruk eit kvart hensiktsmessig verkty."

"Nettsted og Facebook.

Vi har også digitale skjema og tjenestebeskrivelser."

Et godt og større samarbeide mellomom kommune(KS) og stat, samt en større krav til

leverandører om deres fokus på digitale tjenester. Økonomi i kommunen vil også spille en stor rolle, særlig alenegang.

Det må prioriteres innad i organisasjonen, slik at fagpersonell får frigjort ressurser til å følge opp digitale tjenester.

Fellesløsninger er som regel det beste, dvs samarbeid med andre. I tillegg er det viktig med godt utbygd tilgang til høgkapasitet breiband i distrikta. Det er lite hjelp i gode elektroniske tenester før tilgangen til internett har god nok kapasitet og stabilitet.

"*Moderne systemer bak ""fasaden"" (Vi moderniserer i disse dager skole og arkiv tjenester)

*Endring av forretningsprosesser som følge av ""digital"" saksgang

*Markedsføringstiltak ovenfor inbyggere og andre eksterne"

Sterkere styring og forankring i egen organisasjon

"* Utvikling av nasjonale standarder innen de ulike digitaliseringsfelt, slik at at leverandørmarkedet er forpliktet til å følge disse.

* Kompetansebygging strategisk ledelse

* IKT-strategi inn i kommunale planer"

"Fagsystem og nettløsninger som støtter digitale tenester. Dette er delvis på plass, men det manglar ein del før vi kan yte alle tenester som vi ynskjer.

På grunn av ferieavvikling er opplysningane i skjemaet ikkje kvalitetssikra og byggjer i stor grad på skjønn."

En felles løsning for alle offentlige tjenester. Sterkere nasjonale satsninger, slik at ikke alle kommunesamarbeid trenger å finne opp kruttet på nytt med leverandører som er integreringsuvillige.

Etablere fellespunkt, med felles innkjøp og standardisering

Digitaliseringsarbeidet

Ny portal som samhandler med kommunens allerede eksisterende it-systemer

Det må vedtas på overordnet nivå at man skal bruke ressurser på dette. En felles forståelse for at investering i den ene enden frigjør ressurser og tid i den andre enden og at man i tillegg øker service for innbyggerne. det bør komme et pålegg fra nasjonalt nivå at man "skal" levere flere digitale tjenester.

"Vi arbeider stadig for å forbedre nettløsningen og de digitale tjenestene som tilbys. Noen av de største utfordringene er å få på plass gode løsninger på mottakssystemet for feks. digitale skjemaer, og samhandling mellom fagstystemer og mottakssystemet. Dette er både tidkrevende, vanskelig og kan være kostbart. Her er det mulig å få til bedre system for fellesløsninger i stor grad i regi av staten.

Som Norges største Joomla kommune, åpen programvare for nettsider, er vi avhengig av fellesløsninger og at vi kommunene samarbeider oss i mellom for videreutvikling av egne

nettsted. Det gjør vi i stor grad allerede, men det er viktig å ha med seg at vi nå er ganske mange kommuner med denne løsninger for nettsider, og dermed har et budskap i prosessene fremover. Det er derfor ønskelig staten i mye større grad skal motivere og dra inn flere kommuner med direkte brukererfaring av nettdialog til strategiutvikling for fremtiden.

"

"Tiltak for digitalisering av tjenester krever økonomiske midler og ressurser internt. Her har en liten kommune som Åmli litt å hente...

Svarene i denne undersøkelsen er gitt fra mitt ståsted, det er ikke sikkert rådmann/ordfører ville svart på samme måte. Jeg er likevel den som arbeider mest med disse tingene i Åmli, derfor er det relevant at jeg svarer på undersøkelsen."

Vi trenger å oppdatere vår portalløsning på web for å kunne ta i bruk flere digitale verktøy. Med den løsningen vi kjøre i dag, har vi ikke alle muligheter (gammeldags).

"Investere i oppdaterte IKT-løsninger.

Sikker pålogging

Samle mest mogleg på ein plass"

Me arbeider med ei utvida felles løysing med andre kommunar

"- Sterkere nasjonale krav til kommunene

- Standardisering av IKT arkitektur
- Økt kompetanse om organisasjonsarkitektur
- Rammeverk for arbeidsprosesskartlegging
- Økt kompetanse om endringsledelse
- Bedre rammevilkår for gevinstrealisering/omstillingsarbeid
- Økt dokumentasjon av innvoasjonsprosjekter igjennom forskning
- Forenklede innkjøp
- Bedre grensesnitt mellom kommunene og leverandørindustrien"

"Vi bør spørre innbyggerne om hvilke tjenester de ønsker digitalisert.

Vi må gjennomgå alle våre tjenester og se hva som kan digitaliseres.

Tilpasning av våre rutiner og saksbehandlingssystem."

"Staten må tilby program vi kan benytte til en rimelig kostnad.

Midler bør øremerkes og på den måte prioritere et par ting kommunene skal gjennomføre."

"1) Først og fremst akseptabel standardisering og overordna styring.

Det vert håplaut at kommunene skal forpliktas av sentrale styresmakter når dei ikkje maktar/torer/vil å gjere val av standard eller felles platform/arkiteturiske løysingar.

2) Vidare må administrativ leiing i kommunen sjå at det er naudsynleg i legaliseringa av kommunen at drifta også er i dialog og interaksjon med innbyggjarane.

"

.

Bedre kommunikasjonslinjer (Fibertilgang)

xx

"Burde for lengst vært etablert et nasjonalt system for privat, kommunal, statlig sektor. Tilgangen bør være fri bruk og omfatte både informasjon, bestilling, søknad mm. Ikke bra å etablere lokale løsninger for nasjonal standard. Heller ikke bra å splitte opp i forskjellige portaler.

"

"Innscanning av historiske arkivdeler - særlig innenfor eiendom og plan, (vil kreve økonomiske ressurser og en del arbeid).

Forbedring av skjemaløsningene og driftssetting av nytt skjemamottak.

Etablering av saksprosesser og rutiner for kategorisering for grafisk visning av reguleringsplaner på nett (Plandialog).

"

"Ikt-systemer og infrastruktur må på plass.

- kostnader

- ressurser i form av arbeidskraft og kompetanse"

"Tilfredsstillende it-systemer, inkludert brukervennlig design.

Tilstrekkelige ressurser til vedlikehold og videreutvikling av tjenestene."

Felles standarder for utveksling av data mellom systemer.

"Vi har gjort noen tiltak, og fokuserer dette ytterligere fra 2013.

I tillegg til retningsgivende fellesløsninger, vil interne holdninger, endringsvilje, og endringskapasitet vil bli fokusert."

.

Det arbeides for fullt med å få på plass digitale tjenester i løpet av 2012 / 2013. Et stort ønske om at det var mulig å koble seg på felles "billigere" løsninger for det offentlige.

Hadde vært en stor fordel om det var mere likt over hele "linjen".

Enkelt grensesnitt, tilgjengelig via apps på mobil, klart språk og enkle påloggingsrutiner.

"Gode sikkerhetsløsninger er mest avgjørende der personopplysninger må oppgis, og det må det i svært mange digitale løsninger.

Økonomi og tilstrekkelige ressurser er også viktige faktorer."

"Ref spørsmål 8:

I det regionale IKT-samarbeidet diskuteres nå innføring av eID.

Med bakgrunn i det som besluttet der vil kommunen arbeide videre med regionale digitale løsninger."

Vi har gode digitale løsninger pr. i dag, bl.a. søknad på barnehageplass og søknad på stilling.

Det er kommunen selv som har tatt initiativ til dette og vil oppleve at det er liten etterspørsel om dette fra innbyggerne.

Større ressurser må settes av til IT-løsninger

"Mer tid

Bedre økonomi"

Gjøre løsningene enkle og tilgjengelige og samtidig gi muligheter til hjelp hos Servicekontoret.

"Beslutning

Økonomi

Planlegging

Utrulling"

.

Politisk vilje og felles løsninger og føringer fra Difi

Kart, plan og byggesak behandling. Innsyn i egne saker i kommunal sammenheng som status på kommunale avgifter. Søknad på barnehageplass, skjenkebevilling.... Søknader på kommunale tjenester ...

Utvikling av rasjonelle løsninger

Ressurser til å jobbe med dette og følge dette opp administrativt.

Dette handler om gode rutiner, tekniske tilpasninger og samarbeid med leverandør.

1

Etablere og gjere operativt eit breitt anlagt IT-samarbeid, eKommune Sunnmøre

"Innbyggerne har gode digitale tjenester innen de mest bruke områdene som barnehagesøknader, SFO søknader, søknader på stilling, Byggsøk mfl.

Videre utvikling av digitale tjenester medfører økt kompleksitet og høyere kostnader.

Utvikling av felleskomponenter og standarder for kommunene kan medvirke til økt digitalisering. KS sitt eKommune program har gitt viktige føringer. Det stilles forventinger til at Ks sitt nye program Kommit skal gi viktige føringer innen det videre digitaliseringsarbeider."

Vi venter på at nytt Sak/arkiv-system er på plass. Dette vil skje i nærmeste framtid. Vi har ventet på dette før vi setter i verk flere digitale tjenester.

Bedre økonomi

Fungerende integrasjon mellom ulike IKT-systemer.

"Enkle og brukervennlige felles løsninger som ikke er for dyre.

"

Vi mener at vi har gode tjenester per i dag. utfordringen er å holde seg ajour med alle mulighetene vi har til ny funksjonalitet/nye løsninger.

"Fokus på utfordringen fra kommunen selv.

Mangel på økonomiske midler.

I henhold til spørsmål 10 bør det følge med økonomisk stimulering.

"

"11) I hvilken grad mener du at kommunene bør forpliktes av regjeringen i digitaliseringsarbeidet?

- Her mener vi at regjeringen MÅ forplikte seg som en ressurs DERSOM kommunene skal pålegges forpliktelsen."

Sikkerhet og tilgang til utviklingsressurser

"IKT-løsninger/programmer som gjør det enkelt å legge til rette for slike muligheter.

Tilgang til personalressurser som kan arbeide med slike prosjekter."

"Felles nasjonale løsninger og standarder som gjør at det er mulig å digitalisere tjenester uten for høye kostnader.

"

God nettside som er enkel å betjene for kommunen og for innbyggerne.

Få på plass økonomiske midler til dette arbeidet.

"Integrasjonsprosjekter (fagsystemer - post/arkiv - skjemaløsninger)

Bevisstgjøring i organisasjonen

Tidsressurser til utvikling og implementering"

Økonomiske muskler, vilje fra kommunestyret.

Digitale tjenester må integreres i sak/arkivsystem om de skal ha betydning for innbyggeren og for ressursbesparelse i organisasjonen. Det er for mange kokker og for mye søl i markedet i tillegg til informasjonssikkerhet som hidrer gode løsninger.

Få på plass økonomiske midler til dette arbeidet.

Kommunene må få tilgang til bruk av Altinns meldingsboks. FAD og KRD må i større grad samarbeide om å få kommunal sektor på nett med innbyggerne.

Vi må få systemleverandørene til å tilpasse løsningene sine etter felles krav fra kommunene. Kommunene må standardisere og få felles krav i anskaffelser. Kommunene må ta ut gevinstene etter at digitale tjenester er tilgjengelig, en må sikre at arbeidsprosesser blir endret og digitale løsninger blir tatt i bruk.

"Innbyggerne har allerede gode digitale innbyggertjenester.

Har under utvikling en skjemabygger, hvilket er en forutsetning for dataflyte mellom digitale skjemaer og kommunens øvrige systemer for å etablere interaktive tjenester med preutfylling ved automatisk henting av data som kommunen allerede har. Videre automatisk arkivering og overføring til fagsystem."

"Det må tydeliggjøres hvem som har ansvar for utviklingen sentralt, og det må følge økonomiske midler med forpliktende planer som departementene utvikler.

Det må legges felles press på leverandørene slik at de lager integrasjoner mellom sine og andres løsninger.

Kommunene er møtepunktet med det offentlige for de fleste innbyggere. Derfor må Altinn og FAD og Difi huske på kommunene i digitaliseringsarbeidet sitt."

Våre vurderinger (heidi/christoffer)

Tekst

Geografisk spredning?