



**Kraggerø kommune**

**Edvard Mundy**

**Kraggerø - Perlen blant kystbyene**

# **IKT - STRATEGISK PLAN 2006 – 2010**

## Strategisk IKT-plan

### **Forord**

Informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT) blir en stadig viktigere innsatsfaktor i vårt moderne samfunn.

Kragerø kommune har i dag flere IKT-systemer som trenger oppgradering eller utskifting. Det er også behov for nye systemer på ulike tjenesteområder. Kommunestyret har bevilget nødvendige midler til investering i nye systemer. Imidlertid har ikke kommunen hatt en IKT-strategi som sier noe om hvordan man skal bruke IKT til utvikling av bedre tjenester, effektivisering av intern tjenesteproduksjon eller hvordan IKT skal brukes for å fremme lokaldemokratisk utvikling.

Med dette legges det frem en IKT-strategisk plan. Planen er utviklet i egen organisasjon og er forankret i Regjeringens og KS sine strategiske valg og målsetninger.

Jeg vil benytte anledningen til å takke prosjektgruppa som har stått for utarbeidelse av planen. Gruppa har bestått av følgende medlemmer:

Ulf Rønneberg  
Jørn Paulsen  
Bente Johansson  
Odd Morten Dalen  
Stein Ove Sannes

En spesiell takk til Gunnar Kr. Naas, student ved Noroff Instituttet, som har bistått i sluttarbeidet med planen.

Ole Magnus Stensrud  
Rådmann

# INNHold

	Side
Strategidokumentets oppbygging.....	3
Strategiens formål.....	3
Overordnet planverk som strategien bygger på.....	3
Visjon og perspektiver.....	4
<b>1. Enkeltmennesket i et digitalt lokalsamfunn.....</b>	<b>6</b>
MÅL 1.1 Kommunen har en aktiv lokaldemokratisk dialog med innbyggerne.....	6
MÅL 1.2 Kommunens innbyggere kan via internett få ordnet de mest brukte kommunale tjenestene, og finne opplysninger i kommunen som angår dem selv.....	7
MÅL 1.3 Innbyggerne har en aktiv bruk av digitale tjenester mot Kragerø kommune.....	8
MÅL 1.4 Barn og unge i Kragerø mestrer bruk av digitale verktøy på en god måte.....	8
MÅL 1.5 Det er også viktig at seniorer (55 +) deltar aktivt i informasjons- og kommunikasjonssamfunnet.....	9
<b>2. En lokalt samlet, effektiv og brukertilpasset offentlig tjeneste.....</b>	<b>10</b>
MÅL 2.1 Kragerø kommune har effektivisert og forbedret kvaliteten på interne arbeidsprosesser.....	10
MÅL 2.2 I forbindelse med anskaffelser og videreutvikling av IKT-systemene er følgende forhold vurdert særskilt.....	11
MÅL 2.3 Kommunen er forberedt på å etablere fremtidsrettede og kostnadseffektive kommunikasjonskanaler.....	11
<b>3. Innovasjon og vekst i det lokale næringsliv.....</b>	<b>13</b>
MÅL 3.1 Kommunens hjemmesider er tilrettelagt slik at det lokale næringsliv, og virksomheter som ønsker å etablere seg i Kragerø, finner nødvendig informasjon, søknadsdokumenter og kontrakter her.....	13
MÅL 3.2 Kommunen har tilrettelagt sine hjemmesider for formidling av kulturtilbud og reiselivstjenester.....	14
<b>4. IKT-ledelse.....</b>	<b>15</b>
MÅL 4.1 Kragerø kommune har en planmessig, sikkerhetsmessig forsvarlig og overordnet styrt utvikling og bruk av informasjonssystemer.....	15
Videre utvikling av strategiplanen og harmonisering med kommunens øvrige planverk	16
Begrepsforklaringer	17



## *Strategidokumentets oppbygning*

Innledningsvis beskrives strategiens formål og hvilke overordnede planverk den er basert på. Deretter beskrives visjon og perspektiver for strategien. I dokumentets hoveddel beskrives de ulike mål med tilhørende tiltaksområder, ønsket gevinstpotensial, sikkerhetskrav og tekniske forutsetninger. Det gis en kort kommentar under hvert mål som beskriver problemområdet og begrunner målvalget.

Det siste målet er ikke knyttet særskilt til et enkelt perspektiv, men er et overbyggende mål for ledelse og styring av IKT-utviklingen.

Planen avsluttes med et eget kapittel om videre arbeid med utvikling av denne strategiplanen, og behovet for harmonisering av kommunens øvrige planverk mot denne strategiplanen.

## *Strategiens formål*

Denne IKT-strategien har som formål å sikre at kommunens tilrettelegging av digitale løsninger og tjenester er planlagt, koordinert og harmonisert med nasjonalt planverk for kommunal sektor.

Den skal også sikre at de mest sentrale organisatoriske og tekniske spørsmål er vurdert i forkant av innkjøp eller videreutvikling av kommunens IKT-systemer, og at det er klare ansvarsforhold i tilknytning til IKT-beslutninger og oppfølgingen av informasjonssikkerheten i organisasjonen.

## *Overordnet planverk som strategien bygger på*

- E-Norge 2009 – det digitale spranget
- E-kommune 2009 – det digitale spranget
- [S@mspill](#) 2007 – elektronisk samarbeid i helse- og sosialsektoren. Statlig strategi 2004-2007

### ***Anbefalt støttelitteratur***

*”Informasjonsteknologi – strategi, organisasjon og styring”* Christensen et al 1999 3 utgave, Cappelen akademisk forlag.

*”Verktøykasse for IKT-planlegging i kommunene”* Kommunenes sentralforbund 2004

## *Visjon og perspektiver*

### VISJON FOR ET DIGITALT KRAGERØ:

***Kragerø kommune skal ved hjelp av digitale tjenester gi innbyggere, besøkende og næringsliv en enklere hverdag, bedre kommunikasjonsmuligheter og et aktivt lokaldemokrati, og derved legge et godt grunnlag for et fremtidsrettet, bærekraftig og demokratisk lokalsamfunn.***

#### Kommentar:

I forordet til eNorge 2009 – det digitale spranget står det: ”regjeringens mål er en enklere hverdag for folk flest og trygghet for fremtidens velferd”.

Det vises til at informasjonsteknologi som benyttes på en fornuftig måte vil være et viktig bidrag til å oppnå dette. Bruk av informasjonsteknologi gir nye muligheter for informasjonsbehandling og kommunikasjon innenfor alle deler av vårt samfunnsliv, og har således en sterk samfunnsformende kraft.

Utviklingen innenfor informasjonsteknologi går svært raskt, og gir muligheter til store omstillinger på kort tid. Både eksterne pålegg og interne ønsker om å ta i bruk digitale løsninger i denne sammenheng stiller særskilte krav til styring og koordinering i forhold til valg, anskaffelse og oppstart av disse.

Kragerø kommunes visjon har sitt utgangspunkt i eNorge 2009 sin intensjon, og kan således sies å være et delmål på veien mot å oppfylle de nasjonale ønsker for befolkningens fremtidige velferd.

I eNorge 2009 er det skissert mål og tiltak ut fra 3 perspektiv. Det er disse 3 perspektivene som er hovedoverskrift for de strategiske mål som er satt opp i denne planen.

### DE 3 PERSPEKTIVENE ER:

#### ***1. Enkeltmennesket i det digitale Kragerø***

Det er et ønske fra regjeringshold at alle borgere skal ha mulighet til å delta i informasjonsamfunnet. For å få til dette må digitale tjenester tilrettelegges med utgangspunkt i den enkeltes behov. I kommunal sammenheng betyr det at vi først og fremst må tilrettelegge for digitale løsninger på områder hvor mange deltar, og på en måte som gjør at alle har mulighet til å bruke løsningen. Dvs. at enkeltmennesker ikke bare må ha tilgang på løsningen, men også må få tilbud om opplæring i bruk av løsningene. Enkeltmennesker som ikke har tilgang på PC i hjemmet må få tilgang til dette på offentlige steder. Personer som ikke kan bruke data må få praktisk hjelp til å utføre de oppgaver hvor det offentlige eller private næringsliv setter krav til bruk av elektronisk kommunikasjon. Fremtidseksempler er krav til elektronisk utfylling av søknadsskjemaer, elektronisk gjennomføring av politiske valg, elektronisk meningsutveksling i politiske spørsmål og lignende.

Sett i et lengre tidsperspektiv vil opplæring og undervisning i skolen ha stor betydning for hvordan morgendagens voksne mestrer den digitale hverdagen.

## **2. En lokalt samlet, effektiv og brukertilpasset offentlig tjeneste**

Utgangspunktet for dette perspektivet er regjeringens ønske om å gjøre borgernes møte med det offentlige enklere, og å få en mest mulig hensiktsmessig og kostnadseffektiv forvaltning.

Viktige elementer i denne sammenheng er:

- Utnyttelse av muligheter til økt samhandling på tvers av enheter og forvaltningsnivåer
- God brukertilpasning
- Standardiserte løsninger som ”snakker” sammen
- Kompetanse blant offentlige ledere og medarbeidere om mulighetene som teknologien gir
- Realisering av gevinster knyttet til bruk av digitale løsninger

Det handler om både teknisk tilrettelegging (teknisk infrastruktur) og anskaffelser av funksjonell programvare sett i forhold til de oppgaver som skal løses. I en tid hvor den teknologiske utviklingen går så fort som på det digitale området, handler det også om å ta i bruk løsninger på rett måte til rett tid. Det er ikke alltid best å være først ute, men heller ikke av det gode å være langt etter alle andre.

## **3. Innovasjon og vekst i det lokale næringsliv**

For å opprettholde konkurranseevnen i næringslivet er det viktig at de utnytter de mulighetene som ligger i effektivisering og konkurransemessige fortrinn ved bruk av data. Kommunen kan bidra til dette ved å delta aktivt i tilrettelegging av lokal teknisk infrastruktur, og samtidig tilrettelegge sine tjenester overfor næringslivet slik at elektroniske løsninger kan benyttes fremfor gamle manuelle løsninger. Eksempler her er elektronisk tilrettelagte søknadsprosedyrer og elektronisk tilgang på informasjon om kommunale tjenester, kart og planverk osv. For Kragerø er turisme et viktig næringslivssegment. Elektroniske løsninger som kan lette turistenes og næringslivsvirksomhetenes samhandling seg i mellom og med kommunen, vil være et viktig lokalt bidrag.

# *1. Enkeltmennesket i et digitalt lokalsamfunn*

## **MÅL 1.1**

### ***Kommunen har en aktiv lokaldemokratisk dialog med innbyggerne***

#### ***Ved å:***

- Levedegjøre politiske debatter og prosesser for innbyggerne ved overføring av politiske debatter på internett
- Styrke innbyggernes mulighet til å etablere dialog med de folkevalgte og påvirke politiske beslutningsprosesser gjennom debattfora på kommunens hjemmesider

#### ***Gevinstpotensial***

- Lokalbefolkningen får bedre muligheter til å fremlegge sine meninger i saker som angår dem
- Bedre beslutningsgrunnlag for politikerne
- Bedre muligheter for politikere til å formidle sitt syn på saker med egne ord overfor befolkningen

#### ***Sikkerhetskrav***

Vil avhenge av løsningsvalg:

- Alternativ 1, leveranse fra lokal IKT-avdeling: Egen sikker sone.
- Alternativ 2, ekstern leverandør av tjenesten: Åpen sone. Lavt sikkerhetsnivå

#### ***Tekniske forutsetninger***

Vil avhenge av løsningsvalg:

- Alternativ 1, leveranse fra lokal IKT-avdeling: Forutsetter ny Web-server, egen kabling og videoteknisk utstyr.
- Alternativ 2, ekstern leverandør av tjenesten: Ingen spesielle krav, eventuelt videoteknisk utstyr.
- Nettsteder som er i henhold til [WAI-kravene](#) og Norge.no's kvalitetskriterier som bygger på WAI.

#### ***Kommentarer***

Bruk av elektroniske løsninger for kommunikasjon mellom politikere og innbyggere i det daglige politiske arbeid vil kunne gi en betydelig større delaktighet fra mange flere personer enn i dag. Bruk av f.eks. debattsider på nettet i forkant av politiske møter vil senke terskelen for den enkelte innbygger til å delta. I dag må man enten kontakte politikere direkte eller skrive i avisen. Politikere kan også debattere åpent på en slik debattsider. Økt tilgjengelighet til å delta i beslutninger som omfatter oss selv eller våre omgivelser, er vel et generelt krav fra de fleste av oss og en ønsket utvikling fra myndighetenes side.

## **MÅL 1.2**

***Kommunens innbyggere kan via internett få ordnet de mest brukte kommunale tjenestene, og finne opplysninger i kommunen som angår dem selv.***

### ***Ved å:***

- Etablere et e-servicetorg med MinSide
- Tilrettelegge for elektronisk søknadsbehandling
- Etablere nettbaserte brukerundersøkelser
- Tilrettelegge for elektronisk tilgang på informasjon om egen eiendom og eget boområde

### ***Gevinstpotensial***

- Mindre ressursbruk på mottak av søknader.
- Bedre kvalitet på opplysninger i innsendte søknader.
- Mindre tid på publikumshenvendelser
- Raskere saksbehandling
- Mer effektiv gjennomføring av brukerundersøkelser

### ***Sikkerhetskrav***

- Risikoanalyser for portaltjenestene
- Bruk av PKI (kryptering for å hindre uønsket innsyn fra tredje part)
- Ta i bruk digital signatur og være tilknyttet sikkerhetsportalen
- Alternativ 1, leveranse fra lokal IKT-avdeling: Egen sikker sone.
- Alternativ 2, ekstern leverandør av tjenesten: Åpen sone. Lavt sikkerhetsnivå

### ***Tekniske forutsetninger***

Vil avhenge av løsningsvalg:

- Alternativ 1, leveranse fra lokal IKT-avdeling: Forutsetter ny Web-server og egen kabling.
- Alternativ 2, ekstern leverandør av tjenesten: Ingen spesielle krav

### ***Kommentarer***

Dagens og fremtidens elektroniske hjelpemidler muliggjør en betydelig enklere kontakt mellom det offentlige og innbyggerne. Elektronisk behandling av søknader samt spørsmål via internett er løsninger som gir innbyggerne muligheter til å kommunisere med kommunen uavhengig av tid og sted. De kan få svar uten å være avhengig av telefon eller å oppsøke et kontor. I tillegg kan den enkelte finne mye informasjon på egen hånd som de tidligere måtte spørre etter. Litt frem i tid kan man også finne informasjon om alle de forhold som omhandler en selv, slik som søknadsbehandling, tildelte tjenester og vedtak. Dette gir også et betydelig forenklet og effektivisert saksbehandlingsarbeid for kommunens tjenestepersonell.

## **MÅL 1.3**

### ***Innbyggerne har en aktiv bruk av digitale tjenester mot Kragerø kommune***

#### ***Ved å:***

- Gi tilbud om kurs til voksne i generell databruk i regi av Voksenopplæringscenteret
- Gi tilbud til befolkningen om opplæring i bruk av kommunens interaktive tjenester
- Gi tilbud til befolkningen om bistand til internettbruk på offentlige steder som bibliotek, servicesenter o.l.
- Tilby særskilte opplæringstjenester i bruk av data til befolkningsgrupper som er underrepresentert i bruk av internettløsninger.

#### ***Gevinstpotensial***

- Frigjorte arbeidsressurser ved mindre fysisk behandling av søknader og henvendelser
- Effektiv dialog med innbyggerne

#### ***Sikkerhetskrav***

- Sikker brannmur inn mot internt nettverk, sikker sone

#### ***Tekniske forutsetninger***

- Fullelektroniske skjemaer
- Internett fullt integrerbart mot fagsystemer

#### ***Kommentarer***

En ting er å tilrettelegge for gode elektroniske løsninger. En annen ting er om den potensielle målgruppen for tjenestene er i stand til å bruke disse løsningene. For å få effekt av satsingen på elektronisk samhandling med innbyggerne, må derfor kommunen ta initiativ til å tilrettelegge for opplæring og hjelp i bruk av elektronisk kommunikasjon for alle innbyggere som ønsker det.

For innbyggere som ikke har tilgang til internett, må det være tilrettelagt for dette på offentlige steder rundt om i kommunen.

Effekten av elektroniske løsninger kommer ikke før de er tilgjengelige og blir tatt i bruk.

## **MÅL 1.4**

### ***Barn og unge i Kragerø mestrer bruk av digitale verktøy på en god måte***

#### ***Ved å:***

- Gjennomføre opplæringstiltak som sikrer at pedagogisk personell i barnehage og skole kan utøve IKT-pedagogisk arbeid på en god måte
- Utvikle et IKT-teknisk godt tilrettelagt læringsmiljø i form av både relevante programvarer, og tilstrekkelig og hensiktsmessig teknisk utstyr
- Velge en felles læringsplattform og lage plan for bruk av denne
- Foreldre skal få tilbud om presentasjon av, og veiledning i bruk av programvare i skolen

### ***Gevinstpotensial***

- Enkeltmennesker som i fremtiden er godt rustet til å benytte digitale løsninger i det daglige liv
- Et effektivt og godt læringsmiljø for elever og lærere
- God samhandling med foreldrene

### ***Sikkerhetskrav***

- Egen sikker sone for elever

### ***Tekniske forutsetninger***

- Tilrettelagt infrastruktur i form av trådløst nettverk eller kabel, og tilstrekkelig teknisk utstyr.

### ***Kommentarer***

Barn og unge er i dag i full gang med å bruke en rekke elektroniske verktøy og data. For å sikre at det enkelte barn får en bevisst holdning til, og en sunn utvikling med hensyn til bruk av elektroniske muligheter, krever dette en styrt og målrettet veiledning og opplæring allerede fra barnehagealder. Barnehager og skoler må derfor få det utstyret som er nødvendig for å kunne følge barn og unge i deres utvikling på området. De må være i takt med samfunnets utvikling av den elektroniske hverdag. Samtidig med at utstyret er på plass, må man sikre at personell og lærere innehar den kompetansen som skal til for å bedrive opplæring og veiledning i bruk av datatekniske løsninger.

Det er viktig med god kontakt mellom skole og foreldre/foresatte. Ved å ta i bruk f.eks. e-post eller egne programmer for skole/barnehage, kan man få en løpende kommunikasjon uavhengig av tid og sted.

## ***MÅL 1.5***

***Det er også viktig at seniorer (55 +) deltar aktivt i informasjons- og kommunikasjonssamfunnet. Over 500 000 i aldersgruppen 55 - 74 år er ikke IKT-brukere.***

***Isolasjon fra IKT-samfunnet vil oppleves som vanskelig og ekskluderende i fremtiden. Her står vi foran en betydelig oppgave mht motivasjon for opplæring i bruk av IKT.***

### ***Kommentarer***

Dette målet vedtok kommunestyret å legge til da planen ble behandlet 18.5.2006.

## *2. En lokalt samlet, effektiv og brukertilpasset offentlig tjeneste*

### **MÅL 2.1**

#### ***Kragerø kommune har effektivisert og forbedret kvaliteten på interne arbeidsprosesser***

##### ***Ved å:***

- Benytte et økonomi- og regnskapssystem som er effektivt og hensiktsmessig
- Benytte et personal- og lønnsystem som er effektivt og hensiktsmessig
- Ta i bruk ikke-benyttet kapasitet på allerede innkjøpte systemer
- Vurdere utbytting/anskaffelse av nye fagsystemer
- Sikre felles bruk av fagprogram på tvers av enheter/avdelinger, der det er hensiktsmessig
- Tilrettelegge for bruk av e-handel
- Tilrettelegge for aktiv bruk av geografiske informasjonssystemer

##### ***Gevinstpotensial***

- Mindre ressursbruk på behandling av:
  - Inngående og utgående fakturaer
  - Timelister, reiseregninger og lønnsoppgaver
  - Tilsettingssaker og personalsaker
  - Personalopplysninger (registrering og oppdatering)
- Økt kvalitet og redusert ressursbruk på rapporteringer som:
  - Fraværstatistikker
  - Økonomirapporter
  - KLP/SPK-rapporter
  - Meldinger til AA-registeret
- Bedre økonomisk styring
- Enklere muligheter for kontroll
- Mindre ressursbruk og bedre kvalitet på budsjettarbeidet
- Økt kvalitet og styring ved lokale lønnsforhandlinger

##### ***Sikkerhetskrav***

- Enkelte fagsystemer krever egen sikker sone.

##### ***Tekniske forutsetninger***

- Dette krever en utvidelse/styrking av serverpark. Klienter må oppfylle anbefalte krav fra leverandør av nye systemer, samt dekke brukerens behov. Sikker sone krever brannmur.

##### ***Kommentarer***

Det er store forventninger til offentlig sektor når det gjelder effektivisering av interne prosesser, og redusert bruk av ressurser på administrativt arbeid. Digitale løsninger kan på sikt gi gode gevinstmuligheter.

Forutsetningen er at man anskaffer hensiktsmessig programvare, og gjennomfører tilstrekkelig opplæring av de ansatte i bruken av programvaren. Det er også viktig at arbeidsrutinene tilpasses ny teknologi.

## **MÅL 2.2**

***I forbindelse med anskaffelser og videreutvikling av IKT-systemene er følgende forhold vurdert særskilt:***

- ***Om systemene bruker åpne standarder***
- ***Bruk av fri programvare som alternativ***
- ***Muligheter for sømløs dataoverføring og integrasjon mot andre systemer***

***Ved å:***

- Etablere egne rutiner for vurdering og planlegging av anskaffelser av nye systemer
- Sette krav til at ovennevnte forhold skal beskrives særskilt i beslutningsgrunnlaget
- Kommentere og beskrive disse forholdene særskilt i kravspesifikasjoner
- Sikre at begrepene er kjent i organisasjonen

***Gevinstpotensial***

- Får systemer som kan kommunisere data seg i mellom uten påfølgende ekstrakostnader
- Ved å ta i bruk fri programvare sparer man innkjøps- og lisenskostnader

***Kommentarer***

For å sikre seg at man ikke overser viktige egenskaper som det må settes krav til for det enkelte system, er det derfor et nødvendig strategisk tiltak å ha en godt planlagt anskaffelsesprosess for slike systemer.

## **MÅL 2.3**

***Kommunen er forberedt på å etablere fremtidsrettede og kostnadseffektive kommunikasjonskanaler***

***Ved å:***

- Sikre at kommunen til en hver tid har intern kompetanse om nye kommunikasjonsløsninger som er under utvikling
- Forberede innføring av IP-telefoni
- Vurdere og utprøve bruk av videokonferanser
- Vurdere og utprøve bruk av programvare for sanntidskommunikasjon i daglig arbeid

***Gevinstpotensial***

- Evne til å etablere effektive løsninger
- Økt tilgjengelighet til sanntidskommunikasjon som effektiviserer tidsbruk på reise og i møtevirksomhet
- Reduserte kostnader til telefoni

### ***Tekniske forutsetninger***

- Program for sanntidskommunikasjon internt krever lokal serverløsning.
- IP-telefoni krever egen server og forutsetter enten egen kabling eller ekstraputstyr, som IP-telefon eller PC-programvare.
- Videokonferanser vil kreve eget teknisk utstyr.

### ***Kommentarer***

De nye kommunikasjonsløsningene gir muligheter for helt nye og mer effektive kommunikasjonsformer. Vi lever i en tid hvor det skal utveksles store informasjonsmengder, og tidspresset er økende. Det blir nødvendig å utnytte muligheter for ny type sanntidskommunikasjon på en aktiv måte. Eksempler på dette er: videokonferanser og bruk av MSN Messenger (sending av direktemeldinger). Utfordringen er å utnytte de ulike mulighetene planmessig for å oppnå størst mulig effekt.

Ved å utvide bruken av IP-telefoni i kommunen kan man utnytte ledig kapasitet i eksisterende internt nett og på den måten få en mer kostnadseffektiv telefonkommunikasjon internt. Den tekniske utviklingen går meget raskt på dette området og nye løsninger kommer stadig på markedet

I valg av fremtidig telefonisystem bør man også se på løsninger som kombinerer bruk av mobil og fast-telefon i et og samme system. Et alternativ er å kun benytte mobiltelefon. Det finnes pr. i dag mobiltelefon-systemer som passer for småbedrifter og som gjør fast-/kontor-telefon unødvendig. .

Det er viktig at nøkkelpersonell holder seg oppdatert på hva som eksisterer av nye muligheter på dette området og at brukere av systemene får tilstrekkelig opplæring.

### *3. Innovasjon og vekst i det lokale næringsliv*

#### **MÅL 3.1**

***Kommunens hjemmesider er tilrettelagt slik at det lokale næringsliv og virksomheter som ønsker å etablere seg i Kragerø, finner nødvendig informasjon, søknadsdokumenter og kontakter her.***

#### ***Ved å:***

- Lage egne informasjonssider for næringslivet med linker til interne enheter, kommunale rådgivere, og til viktige eksterne næringslivsinstanser og nettsteder
- Ha egen innpostkasse for etableringshenvendelser
- Ha bildeserier på internett spesielt tilrettelagt for nyetablerere
- Tilrettelegge for elektroniske søknadsprosedyrer for næringslivet
- Tilrettelegge for geografiske informasjonssystemer

#### ***Gevinstpotensial***

- Redusert tidsbruk for saksbehandlere i å gi generell informasjon
- Kommunen oppleves av næringslivet som lett tilgjengelig
- Tidsbesparende og enklere rutiner ved nyetableringer
- Flere og trygge arbeidsplasser

#### ***Sikkerhetskrav***

- Ingen spesielle krav ved fortsatt bruk av ekstern leverandør (dagens løsning)

#### ***Tekniske forutsetninger***

- De aktuelle fagsystemer må kunne kommunisere og utveksle data på en effektiv måte.

#### ***Kommentarer***

Lett tilgjengelighet på informasjon og rask respons på henvendelser er et svært viktig strategisk tiltak i næringsutviklingsarbeid. Næringslivet forventer at de på en effektiv og rask måte kan orientere seg om muligheter for etablering og utvikling av sin virksomhet. De forventer også å få raskest mulig behandling av sine spørsmål og saker, da ventetid ofte har økonomisk tap som konsekvens. Den kommunen som er raskest på tilbudssiden kan vinne nye etablerere fra andre kommuner, og forhindre utflytting av allerede etablerte virksomheter. Opplevelse av tilgjengelighet og hurtig respons stimulerer lysten til og muligheten for å etablere seg. Utnyttelse av mulighetene ved elektronisk kommunikasjon og informasjonsbehandling er derfor et av mange viktige tiltak i næringsutviklingsarbeidet.

## **MÅL 3.2**

***Kommunen har tilrettelagt sine hjemmesider for formidling av kulturtilbud og reiselivstjenester.***

### ***Ved å:***

- Samkjøre kommunens eksisterende hjemmeside og turistkontorets hjemmesider og utvikle disse
- Vurdere etablering eller tilkobling til et felles bookingsystem for arrangementer, aktiviteter, utleie og overnatting

### ***Gevinstpotensial***

- Økt distribusjon av det samlede tilbudet til turister
- Turistene vil oppleve kommunen som serviceorientert

### ***Kommentarer***

Økt tilgjengelighet på forespørsler om tilbud og enkle bestillingsmåter er et viktig tiltak for å tiltrekke seg turister og besøkende. Potensielle feriegjester og dagsturister søker i dag ofte på internett for å finne ulike aktiviteter og arrangementer som de kan tenke seg å oppsøke.

## 4. IKT-ledelse

### MÅL 4.1

**Kragerø kommune har en planmessig, sikkerhetsmessig forsvarlig og overordnet styrt utvikling og bruk av informasjonssystemer**

**Ved i tillegg til denne strategiplanen å:**

- Utarbeide planer for:
  - IKT-opplæring av ansatte ved innføring av nye systemer. Videre gi fortløpende IKT-opplæring og integrere dette i opplæringsplanene til kommunen
  - IKT-teknisk tilrettelegging, anskaffelser og utskifting
  - IKT-organiseringen i kommunen
- Gjennomføre kartlegging av eksisterende systemers funksjonalitet og utnyttelsesgrad
- Gjennomføre opplæring av enhetsledere i IKT-strategisk tenkning og gevinstrealisering av IKT-investeringer
- Foreta beslutninger om innkjøp og utvikling av kommunens IKT-systemer i kommunens ledermøte
- Utpeke en ansvarlig for informasjonssikkerhet i kommunen, og lage internkontrollprogram for informasjonssikkerhet etter sikkerhetsbestemmelsene i personopplysningsloven

### **Gevinstpotensialet**

- Maksimal gevinstrealisering av investeringer i IKT-systemer
- Mer selvhjulpne og effektive medarbeidere

### **Kommentarer**

Anskaffelse og bruk av IKT-systemer er en kostnadskreven investering. Foruten innkjøp av selve programvaren, skal man tilrettelegge tekniske forhold, lære opp personell og organisere vedlikehold og utvikling av systemet. I tillegg kommer kostnader til løpende support fra leverandøren i de årene systemet skal brukes. Ved innføring av systemer som krever lokal drift må ressursene i egen IKT-avdeling tilpasses det aktuelle behov.

Undersøkelser som er gjort i både offentlig og privat sektor i de siste årene har vist at mange anskaffer en rekke IKT-systemer uten å få ut de gevinstene de hadde forventet. Årsaken kan være feil bruk eller for liten utnyttelse av de mulighetene som ligger i systemet. Dårlig forarbeid med hensyn til kostnads kalkyler er også et kjent problem. Som nevnt over holder det ikke bare å se på innkjøpsprisen.

Et annet forhold er at innføring av et nytt IKT-system ikke først og fremst er en teknisk anskaffelse. Det er et kjøp av et verktøy som gir utviklingsmuligheter dersom man gjør nødvendige driftsendringer. IKT-systemet påvirker måten å jobbe på, måten å organisere arbeidet på, måten å kommunisere på osv. Med andre ord vil man ved anskaffelse av IKT-systemer måtte vurdere forhold som omfatter både enkeltpersonell, arbeidsrutiner, organisering, teknisk tilrettelegging og økonomi. Sett i denne sammenheng er det viktig å planlegge hvilke gevinster man skal ha ut. En må vurdere

om gevinstene skal være av økonomisk, tidsmessig eller kvalitetsmessig karakter. Det kan være at man ønsker å ta ut redusert tid i bedre tjenestekvalitet fremfor redusert bemanning. Planmessig styring av gevinstrealiseringen er derfor av avgjørende betydning for hva man får igjen for den investeringen man gjør, da ønskede gevinster vil være retningsgivende for hvilke endringstiltak som må gjennomføres i organisasjonen ved innføring av de nye systemene

## *VIDERE UTVIKLING AV STRATEGIPLANEN OG HARMONISERING MED KOMMUNENS ØVRIGE PLANVERK*

Ved ny rullering av kommunens tidligere planverk må IKT-mulighetene tas med når mål og tiltak settes opp. Man må bygge mål og tiltak slik at de kan møte fremtidens muligheter og krav til elektronisk informasjonsbehandling. Målene kan ikke lenger bare lages ut fra fortidens erfaringer og tradisjonelle løsninger, da utviklingen på det digitale området går fort og gir nye muligheter som tidligere ikke en gang fantes i fantasien.

Vi må møte en digital fremtid med et digitalt blikk, men vi må samtidig ha styring og kontroll på utviklingen. Det er ikke de digitale løsningene i seg selv som er interessante, men det er hvordan vi kan utnytte de mulighetene de gir i vårt daglige liv på en hensiktsmessig og god måte slik at de understøtter de verdier som vi ønsker vårt lokalsamfunn skal tuftes på.

Når de enkelte mål i strategiplanen realiseres er det viktig å samordne dette arbeidet med de lover, regler og avtaleverk som gjelder for de ansatte i kommunen. For å lykkes med effektiviseringen av offentlig sektor er det av avgjørende betydning at de ansatte er motivert for, og delaktige i prosessen.

## Begrepsforklaringer

Brannmur	En sikkerhetsløsning i form av dedikerte nettversenheter eller programvare som har som formål å beskytte et nettverk, gjerne et lokalt nettverk (LAN), mot uønsket datatrafikk utenfra. Dette gjøres ved å filtrere uønsket trafikk. Bidrar særlig til å beskytte mot angrep fra inntrengere da det er denne type uønsket datatrafikk som oftest filtreres bort.
eHandel	Handel via internett.
Ekstranett	Et privat nettverk som binder sammen ulike brukere mellom bedrifter, kommuner etc. Nettet er bygd opp med internetts standarder, og er ikke allment tilgjengelig for omverdenen.
e-servicetorg	Selvbetjeningsløsning på internett, hvor innbyggerne selv kan utføre en del elektroniske (digitale) tjenester. Gode elektroniske servicetorg-løsninger er avanserte portalløsninger med stor grad av integrasjon mot bakenforliggende fagsystemer.
Fri programvare	Programvare hvor programvarekoden (kildekoden) er åpen for innsyn av alle, kan modifiseres av alle, kan gjenbrukes i annen programvare og fritt distribueres til andre (f.eks. Linux, OpenOffice, Asterisk).
IKT	Informasjons- og kommunikasjonsteknologi – samlebegrep for utstyr, programvare og tekniske løsninger for elektronisk databehandling, telefoni, lyd- og bildebehandling.
Instant Messaging (IM)	”Lynmeldinger”, eller øyeblikksmeldinger. Rask og enkel utveksling av skriftlige beskjeder via et datanettverk.
Internett	Et verdensomspennende datanett, bestående av en rekke private nettverk som er knyttet sammen gjennom et sett med åpne, internasjonale standarder. Det meste av programmer som benyttes på internett, er fri programvare.
Intranett	Et privat nettverk, for eksempel internt i en kommune. Nettet er bygd opp med internetts standarder, og er ikke allment tilgjengelig for omverdenen. De fleste intranett benyttes som en oppslagstavle/ressursside for de ansatte.
IP	Internet Protocol. Verdens ledende kommunikasjonsstandard. Benyttes på internett og i de fleste lokalnett, også det du har hjemme.
IP-telefoni	Telefoni over et IP-basert kommunikasjonsnettverk.
Klient	Det finnes to hovedtyper klienter: 1) Maskinvarebasert klient: Terminal, arbeidsstasjon eller PC som via et nettverk er koblet opp mot en tjener. 2) En programvarebasert klient: Et lite dataprogram som kommuniserer mot tjeneren.
MinSide	«Borgerportal» – felles inngangsdør til offentlige tjenester på internett. «MinSide» vil gi tilgang til digitale tjenester uavhengig av hvilken sektor eller hvilket forvaltningsnivå som tilbyr tjenestene.
MSN Messenger	Program som benytter ”Instant Messaging” (IM).

PKI	<p>”Public Key Infrastructure”, offentlig nøkkelkryptering, elektronisk identifisering og signatur.</p> <p>Det benyttes to krypteringsnøkler – en offentlig og en privat. Den offentlige nøkkelen kan fritt distribueres til alle og brukes ved kryptering. Den private nøkkelen er hemmelig og brukes av dem som ønsker å dekryptere informasjonen. Avsender og mottaker behøver ikke å kjenne til begge krypteringsnøkklene, kun den offentlige. Dermed unngår man å sende krypteringsnøkler over usikrede linjer (som f.eks. internett).</p>
Portal	<p>Nettsted som har direkte koblinger til innhold som ligger lagret i andre systemer. En portal kan etableres på et intranett, et ekstranett eller på internett.</p>
Sikkerhetsportal	<p>Formålet med portalen er å gjøre det enkelt for offentlige etater å tilby elektroniske tjenester som krever bruk av elektronisk identifikasjon og elektronisk signatur til sine brukere. Brønnøysundregistrene skal på vegne av staten og KS etablere og forvalte en rammeavtale om sikkerhetsportal.</p>
Tjener	<p>En datamaskin som tilbyr tjenester til sine klienter. En filtjener tilbyr lagring av klientenes filer.</p>
WAI	<p>Web Accessibility Initiative. Internasjonale retningslinjer med spesiell fokus på universell utforming, tilgjengelighet for mennesker med nedsatt funksjonsevne og teknologisk plattformuavhengighet.</p>
Åpen standard	<p>En 100 % dokumentert og fritt tilgjengelig spesifisering, utgitt og vedlikeholdt av en internasjonal standardiseringsorganisasjon/konsortium, som for eksempel IETF, IEEE eller W3C.</p>