



IKT Agder Deltakerstrategi 2030

«Selskapet skal sammen med de respektive fagmiljøene hos eierne ivareta partenes oppgaver knyttet til drift, service og utvikling av IKT-løsninger som understøtter partenes tjenesteproduksjon og forvaltning, samt være partenes IKT faglige instans innen disse områdene.

Selskapet skal bidra til at partene gis økt innovasjons- og utviklingskraft. Selskapet kan levere tjenester til andre innenfor rammen av loven og de rammer styret fastsetter»

IKT AGDER DELTAGERSTRATEGI – STERKERE SAMMEN

Visjon	Samarbeid for en enklere hverdag											
Strategisk retning	Gode og sikre digitale kommunale tjenester for innbyggere og arbeidsliv på Agder		Gode og brukervennlige digitale verktøy som sikrer effektiv ressursbruk		Et fremtidsrettet og attraktivt IKT samarbeid, som legger til rette for effektivisering og tjenesteutvikling		IKT Agder – vår felles IT avdeling					
Fokusområder	Innbyggeren i sentrum		Effektiv og sikker drift og forvaltning		Standardisering og fellesløsninger		Sikkerhet og beredskap		Tjenesteutvikling og innovasjon		Attraktivt teknologiselskap	
Mål Vi skal ...	• Levere enkle, heldigitale innbyggertjenester, tilgjengelig 24/7 • Tilby sømløse sammenhengende innbyggertjenester • Tilrettelegge for åpenhet og demokratiske prosesser • Tilgjengeliggjøre kommunale datasett		• Tilstrebe 100% oppetid • Leverer tilfredsstillende brukerstøtte • Tilby IKT-verktøy tilpasset en moderne og fleksibel arbeidshverdag • Tilrettelegge for god dialog og samhandling		• Tilstrebe flest mulig fellesløsninger og likhet i arbeidsprosesser og IKT-verktøy • Utnytte mulighetene i nasjonalt økosystem og være lojale til valgte nasjonale fellesløsninger og standarder • Ivareta felles innkjøp av teknologi og utnytte markedsmakten • Tilrettelegge for pilotering og skalering – utvalgte kommuner «går foran og drar lasset» på vegne av fellesskapet • Tilrettelegge for valgfrihet innenfor gitte rammer		• Sikre at kommunale systemer og data er tilfredsstillende beskyttet mot cyberangrep • Sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet i kommunale IKT-systemer og data • Ivareta rollen som databehandler, og bistå deltagerne i sin rolle som behandlingsansvarlig • Pådriver for god sikkerhetskultur • Sikre god beredskap og tiltak mot uønskede hendelser		• Leverer løsninger med høy brukervennlighet • Proaktiv utviklingspartner i tjenesteutvikling og digitalisering • Pådriver for at utviklingen er i tråd med fremtidens teknologiske trender • Delta i valgte nasjonale digitale initiativ • Tilrettelegge for innhenting, sammenstilling og analyse av data for å levere bedre tjenester • Stjele med stil og dele med glede		• Være det foretrukne alternativet for alle kommuner på Agder • Tilby et attraktivt kompetansemiljø • Ha en attraktiv arbeidsplass • Være en attraktiv og synlig samarbeidspartner for academia og arbeidsliv • Forbli en attraktiv lærebedrift som bidrar til å sikre god opplæring	
Vi har lyktes når ...	• Vi er best i Agder og fremst i landet på digitale innbyggertjenester • Alle åpne kommunale datasett er tilgjengeliggjort • Det er høy tilfredshet hos innbyggere, frivillige og arbeidsliv med våre digitale tjenester • Våre beslutningsprosesser er datadrevne og autonome		• Vi leverer innenfor avtalt SLA på alle områder • Vi har god brukertilfredshet, med en jevn økning • 95 % av fellesprosjektene leveres innenfor toleransene • Vi har endret fokus fra fagsystem til helhetlig tjenesteutvikling • Kostnads- og prognosemodellen er tilgjengelig i sanntid		• Alle løsningene er en del av tjenestekatalogen • Vi har fått kostnadsoptimert drift og forvaltning gjennom få ulike tjenester og dupliserte løsninger • Vi tar fortløpende i bruk valgte nasjonale løsninger og data • Tjenestekatalogen er kjent og brukes som et verktøy i hverdagen • Vi har oversikt og kontroll på alle tjenester med tilhørende applikasjoner		• Vi har skapt en sterk sikkerhetskultur og sikkerheten er på ISO 27000 nivå • Vi har ingen sikkerhetsavvik eller nedetid på kritisk infrastruktur • ROS for selskapet, alle systemer og tjenester er til enhver tid er oppdatert • Vi har årlige beredskaps- og sikkerhetstester hos minimum 25% av deltakerne		• Vi er en nasjonal aktør innenfor tjenesteutvikling og innovasjon • Vi samspiller om å gjennomføre digital tjenesteutvikling effektivt • Tjenesteutviklingen skjer innenfor et etablert og forankret teknisk målbilde • Vi har utmerket oss i konkurranse om innovasjons- eller digitaliseringspris • Vi har høy digital modenhet, tilsvarende generasjon 4 nivå		• Selskapet har en sunn turnover og rekrutterer og beholder riktig kompetanse • Vi er en sentral bidragsyter for nasjonal kompetanseutvikling i tett samarbeid med academia • Vi har utmerket oss med vår satsing på lærlinger og kompetanseutvikling	



«Det betyr at»

Fokusområder	Mål / Vi skal ...	Det betyr at ...
Innbyggeren i sentrum	Levere enkle, heldigitale innbyggertjenester, tilgjengelig 24/7	Digitale tjenester er et reelt 1. valg for innbyggere, politikere, frivillige, arbeidsliv og ansatte, uavhengig av tid og sted. Digitale tjenester som berører liv og helse skal har særskilt oppetid/tilgjengelighet.
Innbyggeren i sentrum	Tilby sømløse sammenhengende innbyggertjenester	Tjenestene og tjenesteutviklingen skjer i samarbeid med offentlig sektor innenfor samme brukergruppe, uavhengig av forvaltningsnivå og tjenesteeierskap. Koordinering av tjenester fra ulike instanser fungerer, og overganger skaper ikke ulempe for innbyggerne.
Effektiv og sikker drift og forvaltning	Tilrettelegge for god dialog og samhandling	Sammen finner vi fellesløsninger, bruker samme plattform og legger til rette for samhandling og samarbeid. Resultatet er at vi bruker kraften i samarbeidet gjennom å utfordre leverandørmarkedet, og ved at vi deler kompetanse og ressurser på tvers.
Standardisering og fellesløsninger	Tilstrebe flest mulig fellesløsninger og likhet i arbeidsprosesser og IKT-verktøy	Løsninger og systemer velges i fellesskap, og vi skal være lojale til disse for å utnytte potensialet i valgte fellesløsninger slik at vi oppnår stordriftsfordelene og reduserer kompleksiteten. Alle tjenester med tilhørende systemer og verktøy kartlegges og legges inn i et standardiseringsløp.
Standardisering og fellesløsninger	Tilrettelegge for pilotering og skalering – utvalgte kommuner «går foran og drar lasset» på vegne av fellesskapet	Det skal være rom og anledning for å pilotere ulike løsninger. Det å ha ulik takt, ambisjonsnivå, forutsetninger og behov skal kunne utnyttes i fellesskapet. Vi deler på å ta en proaktiv rolle gjennom koordinert og styrt pilotering og utvikling av løsninger som skal inngå i tjenestekatalogen.
Standardisering og fellesløsninger	Tilrettelegge for valgfrihet innenfor gitte rammer	Vi har en tjenestekatalog som er tydelig og forutsigbar på hva som inngår i «IKT Agder standarden» og hvilke valgmuligheter som er tilgjengelig utover standard. Havn/vannmålere/snøscooterløyve er eksempler fra tjenestekatalogen som ikke alle har behov for.
Sikkerhet og beredskap	Pådriver for god sikkerhetskultur	Selskapet har en proaktiv rådgiverrolle innenfor sikkerhet, også utover teknisk sikkerhetsstøtte, og bistår med opplæring og kursing. Det gjennomføres sikkerhetstesting og kompetansetiltak jevnlig som bidrar til bevisstgjøring og årvåkenhet hos ansatte.
Tjenesteutvikling og innovasjon	Proaktiv utviklingspartner i tjenesteutvikling og digitalisering	Ansvar for tjenesteutvikling og innovasjon ligger til den enkelte deltaker. Sammen utgjør vi en kompetansehubsom har kapasitet til å sikre digital tjenesteutvikling, standardisering og digitalisering, både i fellesskapet og hver enkel organisasjon. En fremoverlent holdning til teknologi og digitale muligheter stimulerer til modig og ambisiøs tjenesteutvikling.
Tjenesteutvikling og innovasjon	Tilrettelegge for innhenting, sammenstilling og analyse av data for å levere bedre tjenester	Data benyttes for en mer effektiv drift, gode tjenester og bedre innsikt for å gjøre riktige beslutninger. Gode data og gjenbruk av data er avgjørende for å kunne utvikle fremtidsrettede digitale tjenester, datasjø, analyseverktøy, maskinlæring og nasjonale løsninger. Økt kontroll på og eierskap til egne data er viktig.
Tjenesteutvikling og innovasjon	Stjele med stil og dele med glede	Det å gjenbruke gode tjenester og løsninger fra andre kommuner, fylkeskommuner og IKT samarbeid er god ressursbruk, og sikrer økt digitaliseringstakt. Gjenbruk er nytt, nyttig og nyttiggjort for oss. Vi må bidra til å fornye, forenkle og forbedre eksisterende løsninger. For å sikre våre egder gode og likeverdige tjenester blir innovative løsninger fra andre deler av offentlig sektor raskt og effektivt skalert til alle kommunene på Agder.
Attraktivt teknologiselskap	Være det foretrukne alternativet for alle kommuner på Agder	Agderregionen er primærfokus, men det kan vurderes å åpne for andre organisasjoner under forutsetning av at det ikke går utover eksisterende deltakere.

Fokusområder	Vi har lyktes når ...	Det betyr at ...
Innbyggeren i sentrum	Alle åpne kommunale datasett er tilgjengeliggjort	Kvalitetssikrede datasett muliggjør nyutvikling av tjenester eller gir merverdi med hensyn på åpenhet, demokrati eller transparens tilgjengeliggjøres.
Innbyggeren i sentrum	Våre beslutningsprosesser er datadrevne og autonome	Beslutninger skal basere seg på innsikt, analyse og sammenstilling av data og i mindre grad på skjønn. Vi behandler data som en særlig verdifull ressurs
Effektiv og sikker drift og forvaltning	95 % av fellesprosjektene leveres innenfor toleransene	Vi har høy grad av profesjonalisering innen prosjektledelse og prosjektstyring som gir gode leveranser, effektiv ressursutnyttelse, redusert risiko og økt brukertilfredshet. Vi leverer i henhold til plan på tid, kvalitet og kostnad.
Effektiv og sikker drift og forvaltning	Vi har endret fokus fra fagsystem til helhetlig tjenesteutvikling	Fokuset skal være på gode tjenester som underbygges av riktige fagsystemer. Det er tjenesteleveransen til innbyggerne i sin helhet som er i fokus og kontinuerlig forbedres og evt. endres, og ikke nødvendigvis fagsystemene.
Effektiv og sikker drift og forvaltning	Kostnads- og prognosemodellen er tilgjengelig i sanntid	Alltid oppdatert og nøyaktige data om kostnader og prognoser eksempelvis brukerpris og lisenser, for å kunne gjøre kost-/nyttevurderinger.
Standardisering og fellesløsninger	Alle løsningene er en del av tjenestekatalogen	Selskapet har oversikt og kontroll på alle fagsystemer, applikasjoner og annen IKT utstyr som benyttes i samarbeidet. Individuelle løsninger i de enkelte organisasjoner skal begrenses og utfases på sikt.
Sikkerhet og beredskap	Vi har skapt en sterk sikkerhetskultur og sikkerheten er på ISO 27000 nivå	Felles forståelse og bevissthet rundt viktigheten av sikkerhet slik at sikkerhet blir integrert i organisasjonen. Vi har robuste sikkerhetsrutiner, -systemer og kultur på plass for å beskytte organisasjonenes informasjon og ressurser mot trusler og angrep.
Tjenesteutvikling og innovasjon	Vi er en nasjonal aktør innenfor tjenesteutvikling og innovasjon	Vi er anerkjente og har innvirkning på tjenesteutvikling og innovasjon i offentlig sektor i Norge.
Tjenesteutvikling og innovasjon	Vi samspiller om å gjennomføre digital tjenesteutvikling effektivt	Vi har en smart og fleksibel organisering av tjenesteutvikling og prosjekter. Det er tillit til at deltakere med motivasjon og kompetanse tar ansvar på vegne av fellesskapet.
Tjenesteutvikling og innovasjon	Vi har høy digital modenhet tilsvarende generasjon 4. nivå.	Vi har et økosystem tankesett og samarbeider med andre organisasjoner og deres tjenester, systemer og dataene de har for å levere sømløse og sammenhengende tjenester til det beste for innbyggerne.

Syssetting



Demografi



Utenforskap



Økonomi



Fremtidsbilder

«I 2030 er IKT Agder-samarbeidet langt framme innenfor digitalisering og bærekraftig utvikling. Dette er med og bidrar til at Agder er et attraktivt sted å bo, leve og arbeide i for framtiden.»

INNBYGGEREN I SENTRUM

I 2030 er Agder et moderne og inkluderende samfunn hvor innbyggerne står i sentrum. Bruken av fremtidsrettet teknologi har gjort hverdagen enkel for innbyggerne, spesielt innen helse- og omsorgssektoren. Avansert teknologi overvåker og gir tidlig varsling om mulige helseproblemer og gjør at eldre innbyggere får en tryggere og mer selvhjulpen tilværelse. Dette har resultert i færre sykehus-/sykehjeminnleggelser og bedre helse for innbyggerne.

Et digital økosystem muliggjør en sømløs integrasjon og leveranse av kommunale tjenester på tvers i kommunen og uavhengig om tjenestene leveres av kommunen selv, familie, frivillige eller eksterne leverandører. Dette gjør det enklere for innbyggere og næringsliv å få tilgang til de tjenestene de trenger, når de trenger det.

Her er noen fremtidseksempler:

- Helse og omsorg: Tjenestene i helse og omsorg setter pasienten i fokus, og teknologi og datadeling støtter sømløse pasientforløp mellom ansvarsområder. Tilgang til pasientinformasjon er alltid tilgjengelig, uavhengig av hvor pasientforløpet utspiller seg.
- Trafikanten/mobilitet: Sammen har vi gjort reisen enkel, trygg og grønn for trafikantene på Agder. Samarbeid på tvers av ulike nivåer og interesser, både offentlige og private, er nødvendig for å oppnå bærekraftige valg og tiltak.
- Oppvekst: Alle barn og unge i barnehage, skole og videregående opplæring utvikler digital kompetanse som gjør dem i stand til å oppleve livsmestring og lykkes i videre utdanning, arbeid og samfunnsdeltakelse. Alle barn og unge har inkluderende, trygge og gode digitale miljøer i barnehage og skole. Ansatte i barnehager, skoler og på eiersiden har god kompetanse om relevant digital praksis, som bidrar til å utvikle barn og unges utforskertrang, tilpasset opplæring, læringsutbytte, mestring og motivasjon.

EFFEKTIV OG SIKKER DRIFT OG FORVALTNING

I 2030 har IKT Agder-samarbeidet innført smarte systemer for overvåkning og styring av energibruk. Vi har benyttet tilgjengelig teknologi for en bærekraftig anvendelse av fornybare energikilder. Gjennom sensorteknologi registreres kontinuerlige endringer i eksterne forhold som for eksempel klima og natur. Teknologien er autonom og vil varsle kommunene om endringer og sårbarheter som har betydning for drift av kritisk infrastruktur og generell sikkerhet til innbyggere

Gjennom etablerte plattformer for sikker datadeling, både gir vi og får all nødvendig informasjon om innbyggere og brukere automatisk. Brukere kan selv bestemme hva som deles utover kjerneinformasjon og dette generer automatisk kartlegging av de ulike behov kommunen kan bistå med. Dette vil gi kommunene en bedre oversikt over behovene til innbyggerne og næringslivet, og bidra til mer målrettet tjenesteutvikling, planlegging og ressursallokering.

Bruken av datasett og teknologi gjør oss bedre rustet til å utnytte kompetansen vi allerede har i kommunen. Vi vil for eksempel benytte varme hender der teknologien ikke kan bistå, slik at vi møter de demografiske utfordringene best mulig.

I 2030 har vi en klar strategi og en plan for videre implementering og vedlikehold av de digitale løsningene. Kommunen har også tilstrekkelige ressurser og kompetanse gjennom IKT samarbeidet vi deltar i.

Gjennom dette samarbeidet har vi også en robust IT-infrastruktur med god ytelse og tilgjengelighet. IT-systemene er sikre og ivaretar sensitive data og personverninformasjon.

Både ansatte og brukere av de digitale tjenestene får automatisk opplæring for å sikre at alle brukere har tilstrekkelig kunnskap om bruken av systemene for å maksimere deres nytteverdi og unngå feilbruk. Kommunene jobber kontinuerlig med å opprettholde god kommunikasjon og samarbeid mellom ulike avdelinger og enheter i kommunene, mellom kommunene og mot eksterne. For å sikre at de digitale tjenestene fungerer sømløst og integrert, har vi en plan for evaluering og forbedring. Denne planen baseres blant annet på tilbakemeldinger fra brukere og ansatte, og det gjøres kontinuerlige forbedringer for å opprettholde effektivitet og sikkerhet i driften av kommunale tjenester.

STANDARDISERING OG FELLESLØSNINGER

I 2030 har IKT Agder en velutviklet tjenestekatalog som dekker de aller fleste av kommunenes behov for systemer, programmer og løsninger. Systemene blir evaluert etter faste, relativt hyppige tidspunkter som er fastlagt i anskaffelsesbetingelsene. Dersom evalueringer gir dårlige resultater iverksettes automatisk prosesser for å vurdere alternativer og å starte prosess med å anskaffe bedre systemer. Samlet sett utgjøres tjenestekatalogen av moderne og oppdaterte systemer som enten er i utstrakt bruk eller er i en betydelig vekst i kommune-Norge.

IKT Agder-samarbeidet har tatt i bruk alle nasjonale fellesløsninger, og IKT Agder deltar i nasjonale utviklingsprosjekter for nye nasjonale fellesløsninger.

Alle IKT Agder-kommunene har avviklet drift av egne systemer på siden av IKT Agders løsninger og erstattet disse med systemer i tjenestekatalogen. Dette gir også effekter i form av økt samarbeid over kommunegrensene, samtidig som sikkerheten til hver enkelt kommune og innen IKT Agder-samarbeidet er økt.

Kommunene er ulike og har ulike behov, så kommunene benytter i større eller mindre grad de systemene som ligger i tjenestekatalogen. Det er imidlertid ingen kommuner som benytter alternative eller egne systemer som dekker samme behov som systemene som IKT Agder har valgt. Kommunene benytter systemene på en standardisert måte som muliggjør samarbeid, datautveksling og opplæring på tvers mellom kommunene.

Enkelte kommuner inngår i piloter for å utforske og utvikle løsninger som ikke er dekket av systemene i tjenestekatalogen, eller hvor evalueringer har vist at eksisterende systemer leverer dårlig. Vellykkede piloter går over i en skaleringsfase, slik at systemene legges inn i tjenestekatalogen og kan benyttes av de andre IKT Agder-kommunene.

IKT Agder har kapasitet til å følge opp systemene i tjenestekatalogen både i faglige nettverk og overfor kontraktspartnerne slik at leveranseavtaler overholdes og systemene oppdateres med feilrettinger og forbedringer.

Porteføljestyling er videreutviklet og implementert på en effektiv måte av både IKT Agder og IKT Agder-kommunene, hvor utvalgte kommuner har verv i porteføljestyret.

SIKKERHET OG BEREDSKAP

I 2030 har kommunene oppnådd en høy grad av sikkerhet og beredskap i sine systemer og data. Innbyggere og ansatte kan umiddelbart identifiseres og logge seg inn i systemer, skrivere, og dører via personlige enheter. Likt som Tesla sitt nøkkelfrie system tilbake i 2017. Begreper som virus, spam, scam, phishing, hacking eller cyberangrep er ikke lenger en bekymring for innbyggere og ansatte når de bruker kommunens systemer og data.

Alle funksjoner som håndteres av ulike systemer og plattformer har nødløsninger som kan tas i bruk umiddelbart i tilfelle uønskede hendelser. Data og systemer er kontinuerlig overvåket og oppdateres fortløpende for å hindre sårbarheter og unngå cyberangrep. Tilgjengeligheten på data og systemene gjøres automatisk.

Kommunene har innarbeidet rutiner i sitt beredskapsplanverk. Disse er utarbeidet i felleskap i IKT Agder-samarbeidet. Sammen øves det også på scenarier knyttet til håndtering av sikkerhetsbrudd og cyberangrep.

Innbyggere trenger ikke lenger å be om innsyn i saker eller dokumenter, da all offentlig informasjon er lett tilgjengelig for dem.

Både innbyggere og ansatte kan være trygge på at deres personvern blir ivaretatt, og ingen ansatte trenger å bekymre seg for sensitiv informasjon som kan komme på avveie.

Alt i alt vil fremtiden være enkel og trygg når det gjelder sikkerhet og beredskap for kommunene i 2030.

TJENESTEUTVIKLING OG INNOVASJON

I 2030 driver IKT Agder-samarbeidet tjenesteutvikling og innovasjon i samarbeid med resten av offentlig sektor, uavhengig av forvaltningsnivå og tjenesteeierskap, og er tilpasset samme brukergruppe.

Innovative løsninger fra andre deler av offentlig sektor blir raskt og effektivt skalert til alle kommunene på Agder for å sikre likeverdige tjenester til alle innbyggere. Samtidig har IKT Agder kapasitet til å være en pådriver for å utforske nye løsninger sammen med tjenestene og tjenesteeierne i de enkelte kommunene. Tjenesteeierne har tatt ansvar for sin egen tjenesteutvikling og utnytter mulighetene i data og teknologi.

Vår evne til å innovere og utvikle nye tjenester har gjort at vi har utmerket oss i konkurransen om både innovasjons- og digitaliseringspriser. Dette skyldes ikke minst vår høye digitale modenhet, som tilsvarer generasjon 4-nivå. Vi er dermed i stand til å utnytte de nyeste teknologiene og metodene for å utvikle tjenester som er både innovative og brukervennlige.

Vår suksess skyldes også vårt fokus på kundeopplevelse og brukermedvirkning. Vi har etablert en kultur for å lytte til og forstå brukernes behov og ønsker, og vi involverer dem aktivt i utviklingen av nye tjenester. Dette har gjort at vi har utviklet tjenester som virkelig møter brukernes behov og gir dem en god opplevelse.

ATTRAKTIVT TEKNOLOGISELSKAP

I 2030 har IKT Agder har lyktes og er det foretrukne alternative for alle kommuner i Agder, og har riktig kompetanse og er et attraktivt kompetanse selskap nasjonalt. Vi leverer tjenester innen drift, forvaltning, tjenesteutvikling og innovasjon.

For å kunne løse stadig mer komplekse utfordringer i samfunnet, har vi gått inn for en ytterligere styrking og profesjonalisering av fagkompetansene. Rekruttering, organisering og kompetanseheving er rettet mot å dyrke dybdekunnskapen for å bedre forstå problemstillingene som vi skal håndtere.

IKT Agder er et kompetansehus innen it og teknologi med ledende eksperter på flere fagområder. Gjennom aktiv kunnskapsdeling og kompetansemobilitet på tvers i samarbeidet får vi økt fleksibilitet og ressursutnyttelse, som gjør det mulig å jobbe smartere sammen om sømløse og tverrsektorielle tjenester.

Vi jobber tett sammen med akademi, og spennende prosjekter ved bruk av AI i kommunale oppgaver får nasjonal oppmerksomhet. Studenter får øyene opp for hvordan man som offentlig ansatt kan være med å bidra i samfunnsutviklingen.

Vi har en hybrid og digital arbeidsplass med ansatte fra flere steder uten fysisk tilhørighet, ansatte i samarbeidet jobber med flere kommuner som delte ressurser og studenter som jobber på times-/prosjektoppdrag. Motiverte lærlinger blir ansatt som morgendagens arbeidskraft og får tildelt tid til å fokusere på ny teknologi og nye områder etter at lærlingperioden er over, slik at vi er i forkant av utviklingen.