

Beregnet til

KS - kommunesektorens interesse- og arbeidsgiverorganisasjon

Dokument type

Rapport

Dato

Mai 2009

RAPPORT

IKT-KARTLEGGING I KOMMUNENE



IKT-KARTLEGGING I KOMMUNENE

Versjon **1.0**
Dato **2009/05/25**
Utført av **Rambøll Management Consulting**

Ref. IKT-kartlegging i kommunene

INNHALDSFORTEGNELSE

1. Innledning	6
1.1 Bakgrunn	6
1.2 Oppdragsramme	6
1.3 Gjennomføring og metode	6
1.4 Svarprosent og resultatenes representativitet	7
1.5 Dokumentstruktur	8
2. Sammendrag	9
3. Resultater	12
3.1 Lokaldemokrati og deltakelse i informasjonssamfunnet	12
3.2 Tjenester på nett	14
3.3 Elektronisk samhandling i helse- og omsorgstjenesten	16
3.4 NAV-reformen og IKT	18
3.5 IKT i grunnopplæringen	19
3.6 Geografisk informasjon	21
3.7 Elektronisk handel	22
3.8 Arkivering og saksbehandling	23
3.9 Informasjonssikkerhet	24
3.10 IKT-arkitektur	26
3.11 Åpne standarder	27
3.12 Integrasjon av IKT-systemer	28
3.13 Fri programvare	29
3.14 Grønn IT	30
3.15 Bredbånd	31
3.16 Interkommunalt IKT-samarbeid	32
3.17 Strategisk IKT-ledelse	33
3.18 Kompetanseutvikling	34
4. Referansetabell	35
5. Analyse	36
5.1 Lokaldemokrati og deltakelse i informasjonssamfunnet	36
5.2 Tjenester på nett	39
5.3 Elektronisk samhandling i helse- og omsorgstjenesten	41
5.4 NAV-reformen og IKT	43
5.5 IKT i grunnopplæringen	45
5.6 Geografisk informasjon	48
5.7 Elektronisk handel	50
5.8 Arkivering og saksbehandling	52
5.9 Informasjonssikkerhet	55
5.10 IKT-arkitektur	57
5.11 Åpne standarder	59
5.12 Integrasjon av IKT-systemer	61
5.13 Fri programvare	62
5.14 Grønn IT	64
5.15 Bredbånd	66
5.16 Interkommunalt IKT-samarbeid	68
5.17 Strategisk IKT-ledelse	70
5.18 Kompetanseutvikling	73
6. Oversikt over vurdering av måloppnåelse	75

Figur 5-1: Bruk av digitale kanaler i dialog med innbyggerne	37
Figur 5-2: Antall stjerner i norge.no sin kvalitetsvurdering	38
Figur 5-3: Tjenester tilgjengelige gjennom Minside og Altinn	40
Figur 5-4: Andel tjenester som tilbys fordelt på nivåer i tjenestetrappa	40
Figur 5-5: Bruk av elektronisk pasientjournal (EPJ)	42
Figur 5-6: Tilknytning til Norsk Helsenett	42
Figur 5-7: Etablering av IKT-løsninger for samhandling mellom kommuner og Arbeids- og velferdsetaten	44
Figur 5-8: Antall lærere per pc i grunnskolen	46
Figur 5-9: Antall elever per pc i grunnskolen	47
Figur 5-10: Bruk av FEIDE	47
Figur 5-11: Innføring av kompetansehevingstiltak for skoleledere og lærere	47
Figur 5-12: Tilrettelegging for uthenting av geografisk informasjon	49
Figur 5-13: Elektronisk handel	51
Figur 5-14: Etablerte rutiner for elektronisk registrering av henvendelser	53
Figur 5-15: Etablert digitalt saksarkiv	54
Figur 5-16: Informasjonssikkerhet	56
Figur 5-17: Beskrivelse av egen IKT-arkitektur	58
Figur 5-18: IKT-arkitektur basert på overordnede mål og strategier	58
Figur 5-19: Krav til bruk av åpne standarder innarbeidet i styringsdokumenter for IKT	60
Figur 5-20: Implementerte krav til bruk av åpne standarder	60
Figur 5-21: Bruk av IKT-løsninger som sikrer integrasjon mellom sak-/arkivsystemer, fagsystemer og skjemaløsninger	61
Figur 5-22: Planer for bruk av fri programvare	63
Figur 5-23: Bruk av fri programvare	63
Figur 5-24: Miljøkrav og energi- og miljøtiltak knyttet til IKT	65
Figur 5-25: Bredbåndskapasitet	66
Figur 5-26: Planer for bredbåndsinfrastruktur	67
Figur 5-27: Deltakelse i interkommunalt samarbeid	69
Figur 5-28: IKT-plan	71
Figur 5-29: Dokumentasjon av gevinster ved IKT-investeringer	71
Figur 5-30: Gjennomføring av kompetansehevingstiltak knyttet til strategisk IKT-ledelse	72
Figur 5-31: Plan for kompetanseutvikling for ansatte på IKT-området	73
Figur 5-32: Gjennomføring av tiltak for kompetanseutvikling på IKT-området	74

VEDLEGG

Vedlegg 1 Spørreskjema

1. INNLEDNING

1.1 Bakgrunn

KS og DIFI gjennomførte våren 2009 – med bistand fra Rambøll Management Consulting (RMC) – en kartlegging av kommunenes bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi.

I 2008 ble strategien *eKommune 2012 – lokal digital agenda*¹ utarbeidet av KS. *eKommune 2012* gir råd om viktige satsingsområder når det gjelder bruk av IKT for å effektivisere virksomheten og utvikle kvalitativt gode tjenester.

IKT er et meget bredt begrep og dekker mange ulike områder, men *eKommune 2012* setter fokus og retning for hvilke IKT-områder nærværende kartlegging har omfattet (18 områder). Strategien er for øvrig tett knyttet opp mot den overordnede IKT-politikken *St.meld. nr. 17 (2006-2007) Eit informasjonssamfunn for alle*². Relasjonen til IKT-politikken er viktig for å bidra med å skape bedre samhandling på tvers av ulike sektorer og nivåer i offentlige sektor. Den overordnede hensikten med *eKommune 2012* er å støtte kommuner og fylkeskommuner i deres IKT-utvikling og utarbeidelsen av egne mål og strategier.

1.2 Oppdragsramme

Utgangspunktet for undersøkelsen har vært å vurdere graden av måloppnåelse i forhold til strategi- og handlingsplanen *eKommune 2012 – lokal digital agenda*. I tillegg har datamaterialet blitt benyttet til å utpeke beste *eKommune 2009*. RMC har bidratt med innspill under utarbeidelsen av spørreskjemaet, mens KS selv har stått for selve datainnsamlingen. Videre har RMC bidratt med sammenstilling og analyse av kartleggingsmaterialet samt innspill til vektning av temaer og spørsmål i forbindelse med kåringen av beste *eKommune*.

Det understrekes at dette er en *overordnet kartlegging* av kommunenes bruk av IKT på en rekke områder, og nærværende rapport fokuserer derfor mer på bredden enn dybden. Videre anbefales det å undersøke måloppnåelsen for hvert enkelte område mer detaljert, for eksempel gjennom å operasjonalisere målene og definere indikatorer som er lettere å kvantifisere. På denne måten kan man mer nøyaktig måle måloppnåelsen.

1.3 Gjennomføring og metode

Spørreundersøkelsen ble sendt ut til samtlige 430 kommuner i Norge. Undersøkelsen omfattet 18 ulike temaer og 73 spørsmål. Målgruppen for spørreundersøkelsen har vært ansatte med IKT-ansvar i kommunen.

Spørreundersøkelsen ble gjennomført som en ren webundersøkelse, og er gjennomført fra slutten av mars til begynnelsen av april i 2009. De 430 kommunene mottok innledningsvis et invitasjonsbrev per e-post med informasjon om undersøkelsen, link til spørreskjema og svarfrist. Respondenter som ikke besvarte undersøkelsen innen de gitte tidsfrister mottok påminnelser både gjennom utsendelse av e-post og kontakt per telefon.

Innledningsvis i oppdragsperioden ble det avholdt en workshop hvor KS og RMC sammen diskuterte og ferdigstilte et endelig spørreskjema. Senere ble det avholdt en ny workshop hvor KS og RMC sammen diskuterte og besluttet den endelige vektningen av temaer og spørsmål i undersøkelsen. Spørsmålene er blitt vektet og svarene gitt tallverdier slik at det skal bli mulig å summere en totalscore for hver enkelt kommune. Temaer og spørsmål som anses aktuelle sett i forhold til dagens trender og IT-politiske fokusområder er blitt vektlagt. Det er også lagt vekt på "handling fremfor planer", dvs. at de kommuner som faktisk har implementert og tatt i bruk IKT-løsninger belønnes for dette. Det er viktig å understreke at vektningen benyttes kun i forbindelse med å utpeke beste *eKommune*, og holdes utenfor analysekapittelet i denne rapporten.

I dataanalysen har et sentralt element vært å sammenstille resultatene i forhold til: kommunetype, kommunestørrelse og geografi. Videre er det beregnet sumtall, gjennomsnitt og avvik for de tre nevnte elementene.

¹ http://ksikt-forum.no//portal/filearchive/ekommune_2012.pdf

² <http://www.regjeringen.no/Rpub/STM/20062007/017/PDFS/STM200620070017000DDDPDFS.pdf>

Det bør bemerkes at spørreundersøkelsen knytter til seg en viss usikkerhet rundt tolkning av spørsmål og begreper. Dette kan være et validitetsproblem hvis respondenter tolker spørsmål og begreper ulikt, og at man dermed ikke måler det som er tilsiktet å måle.

1.4 Svarprosent og resultatenes representativitet

Med totalt 249 komplette og gyldige besvarelser har undersøkelsen en samlet svarprosent på 57,9 %. Med et såpass omfattende spørreskjema, over et relativt kort tidsrom, vurderes den endelige svarprosenten som høy. Hvis man ser nærmere på svarprosentene for hver enkelt kommunetype og landsdel er de alle godt representert. Respondentfordelingene viser også en jevn fordeling av ulike kommunestørrelser. Det er nok observasjoner innenfor de ulike segmenter til å si noe fornuftig om datamaterialet.

Kommunetype (iht. SSBs inndeling)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Total Frequency	Response rate
Primærnæringskommuner	45	18,1	18,1	91,0	49 %
Blandede landbruks- og industrikommuner	33	13,3	13,3	59,0	56 %
Industrikommuner	37	14,9	14,9	66,0	56 %
Mindre sentrale, blendede tjenesteytings- og industrikommuner	36	14,5	14,5	73,0	49 %
Sentrale, blendede tjenesteytings- og industrikommuner	54	21,7	21,7	77,0	70 %
Mindre sentrale tjenesteytingskommuner	21	8,4	8,4	30,0	70 %
Sentrale tjenesteytingskommuner	23	9,2	9,2	34,0	68 %
Total	249	100,0	100,0	430,0	58 %

Innbyggertall

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Under 2000	46	18,5	18,5	18,5
2.000-4.999	72	28,9	28,9	47,4
5.000-9.999	57	22,9	22,9	70,3
10.000-19.999	38	15,3	15,3	85,5
20.000-49.999	28	11,2	11,2	96,8
50.000 eller flere	8	3,2	3,2	100,0
Total	249	100,0	100,0	

Landsdel (iht. SSB inndeling)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Total Frequency	Response rate
Oslo og Akershus	13	5,2	5,2	23,0	57 %
Hedmark og Oppland	28	11,2	11,2	48,0	58 %
Sør-Østlandet	45	18,1	18,1	71,0	63 %
Agder og Rogaland	24	9,6	9,6	56,0	43 %
Vestlandet	61	24,5	24,5	95,0	64 %
Trøndelag	30	12,0	12,0	49,0	61 %
Nord-Norge	48	19,3	19,3	88,0	55 %
Total	249	100,0	100,0	430,0	58 %

1.5 Dokumentstruktur

Kapittel	Innhold
2	Kapitlet inneholder et sammendrag av hovedresultatene.
3	Kapitlet presenterer resultatene fra spørreundersøkelsen i tabeller strukturert etter de enkelte temaer omfattet av strategien eKommune 2012.
4	Kapitlet presenterer en sammenstilling av resultatene med maksimumscore, minimumscore og gjennomsnittsscore fordelt på kommunetype, størrelse og geografi. På denne måte skal den enkelte kommune kunne sammenlikne sin egen score opp mot denne tabellen, for å kunne se hvordan kommunen ligger an i forhold til andre kommuner, for eksempel i samme kommunetype, størrelse eller geografiske område.
5	Kapitlet presenterer kort de ulike temaene i strategien eKommune 2012, resultatene analyseres og det gjøres til slutt en vurdering av måloppnåelse i forhold til strategien eKommune 2012.
6	Kapitlet inneholder en totalvurdering av kommunenes bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi og status i forhold til strategien eKommune 2012.

2. SAMMENDRAG

I dette kapittelet vil de viktigste funnene i analyse oppsummeres. Formålet med kapittelet er å gi leseren oversikt over de mange funn og vurderinger som er gjort i analysen. Funnene oppsummeres og struktureres i en SWOT-modell³. Hensikt med dette er å skape et godt grunnlag for å beslutte hvilke områder som bør prioriteres å arbeide videre med, for å forsøke å oppnå målene i eKommune-strategien.

Styrker

- Mange er kommet langt med å tilby elektroniske tjenester og selvbetjeningsløsninger (nivå 2 og 3) på egne nettsider
- Mange har tatt i bruk EPJ og er tilknyttet Norsk Helsenett
- Mange tilbyr geografisk informasjon på nett
- Digitale læringsressurser er i stor grad tatt i bruk
- E-faktura er tatt i bruk i relativt stor skala
- Utbredelsen av bredbånd er stor
- Mange har etablert IKT-løsninger knyttet mot NAV-kontor
- Mange har inngått interkommunale samarbeid

Svakheter

- Få bruker nye kommunikasjonskanaler
- Få tilbyr selvbetjeningsløsninger via Minside og Altinn
- Få tilbyr FEIDE som felles innloggingstjeneste
- Digitale læringsressurser er i liten grad tilgjengelig på alle teknologiske plattformer
- Få fokuserer på e-handel
- Få tilbyr autentisering ved hjelp av Minid
- Få knytter IKT-planer og strategier opp mot overordnede strategier
- Få har innarbeidet energi- og miljøtiltak i sine styringsdokumenter for IKT.
- Lite fokus på strategisk bruk av IKT

Muligheter

- Økt fokus på å koble IKT-strategi mot overordnet strategi og målsettinger
- Økt satsing på å knytte lokalt IKT-arbeid opp mot nasjonale prinsipper for IKT
- Økt bruk av nasjonale og internasjonale standarder
- Økt satsing på kompetanseutviklingstiltak knyttet til strategisk bruk av IKT
- Økt fokus på bruk av fri programvare samt etablering av nettverk og møteplasser for kunnskapsdeling
- Økt fokus på gevinstrealisering
- Økt fokus på energi- og miljøtiltak, både planer og bruk.

Trusler

- Lav villighet til å ta del i utviklingen av fri programvare kan føre til at man går glipp av økonomiske gevinster
- Manglende fokus på strategisk bruk av IKT kan hemme fremtidig utvikling innenfor IKT
- Manglende IKT-kompetanse kan hindre fremtidig utvikling innenfor IKT
- Manglende fokus og kunnskap om informasjonssikkerhet utgjør en risiko tilknyttet sensitive personopplysninger
- Manglende sikkerhetsløsninger kan hindre utviklingen og bruk av både lokale og felles selvbetjeningsløsninger

³ Strength, Weakness, Opportunities, Threats

Styrker

Det kan anses som en styrke at:

- Mange kommuner har kommet langt med å tilby elektroniske tjenester overfor innbyggere på egne nettsider. Dette er i stor grad tjenester på nivå 2 og 3 i tjenestetrappa.
- Mange kommuner har tatt i bruk elektronisk pasientjournal (EPJ) og er tilknyttet Norsk Helsenett.⁴
- Mange kommuner har tatt i bruk digitale læringsressurser i grunnopplæringen.
- Mange kommuner kan i stor grad tilby geografisk informasjon på nett for innbyggere og andre aktører.
- Relativt mange kommuner har tatt i bruk e-faktura.
- Utbredelsen av bredbånd i kommunene er stor.
- Mange av kommunene har etablert IKT-løsninger tilknyttet lokale NAV-kontor.
- Mange kommuner har inngått samarbeid med andre kommuner gjennom interkommunale samarbeid.

Svakheter

Det anses som en svakhet at:

- Det er få kommuner som benytter nye kommunikasjonskanaler. Teknologeutviklingen medfører blant annet at nye kommunikasjonskanaler utvikles raskt og på dette området kan det tyde på at kommunene ikke er i takt med utviklingen.
- Få kommuner tilbyr tjenester via felles nasjonale løsninger som Minside og Altinn, selv om mange kommuner har satset på lokale selvbetjeningsløsninger.
- Svært få kan tilby sikker innlogging for elever og lærere gjennom FEIDE.
- Digitale læringsressurser brukt i grunnopplæringen er i liten grad tilgjengelig for alle, uavhengig av teknologisk plattform.
- Mange av kommunene har kommet kort ved utvikling av e-handelsløsninger (sett bort i fra e-faktura).
- Kommunenes satsing på å tilby autentisering ved hjelp av MiniID er ikke kommet langt.
- Få kommuner knytter IKT-planer og strategier opp mot overordnede strategier, planer og mål.
- Få kommuner har innarbeidet energi- og miljøtiltak i sine styringsdokumenter for IKT.
- Kommunene fokuser i liten grad på strategisk bruk av IKT.

Muligheter

Følgende muligheter er identifisert:

- Økt fokus på å koble IKT-strategi mot overordnet strategi og målsettinger for å sikre god utnyttelse og effekt av IKT
- Økt satsing på å knytte lokalt IKT-arbeid og strategier opp mot nasjonale prinsipper og standarder for IKT. Kommunene bør satse på å forholde seg til nasjonale prinsipper for IKT, for å knytte sammen lokale selvbetjeningsløsninger til felles løsninger som Minside og Altinn
- Økt bruk av nasjonale og internasjonale standarder. Bruk av nasjonale standarder kan knytte sammen lokale tjenester til nasjonale løsninger som gir gevinst for innbyggerne ved at offentlig sektor oppfattes mer helhetlig.
- Økt satsing på kompetanseutviklingstiltak knyttet til strategisk bruk av IKT i kommunene og mellom kommunene der de har interkommunalt samarbeid.
- Økt fokus på bruk av fri programvare som kan deles mellom kommunene. Mer fokus på å etablere nettverk og møteplasser for å dele kunnskap om bruk av fri programvare.
- Økt fokus på gevinstrealisering gjennom hele prosessen, fra planlegging og anskaffelse til implementering og organisasjonsutvikling.
- Økt fokus på energi- og miljøtiltak når det gjelder både planer og bruk.

⁴ Nærmere kvalitativ undersøkelse viser at andelen som har tatt i bruk elektronisk pasientjournal (EPJ) er noe høy, og at spørreundersøkelsen resulterer derfor kan vise et noe skjevt bilde på dette området. En mulig grunn til dette er at en stor del av de kommuner som ikke har besvart spørreundersøkelsen ikke har tatt i bruk EPJ.

Trusler

- Bruk av fri programvare krever at noen kommuner starter et utviklingsarbeid, som senere kan komme andre kommuner til nytte. Hvis villigheten til kommunene er lav til å satse, vil ikke anvendelsen øke i nevneverdig grad.
- Manglende fokus på strategisk bruk av IKT kan hemme fremtidig utvikling innenfor IKT ved at det blir store utfordringer med å knytte mange av de lokale kommunale tjenestene sammen med felles nasjonale løsninger som Minside og Altinn.
- Manglende fokus på kompetanseutvikling innen IKT kan hindre fremtidig IKT-utvikling og digitalisering i offentlig sektor.
- Manglende fokus og kunnskap om informasjonssikkerhet er en risiko knyttet til behandling av sensitive personopplysninger. Risikoen er knyttet til både IKT-løsningene samt rutiner og prosedyrer.
- Manglende bruk av sikkerhetsløsninger, som for eksempel Minid og eID kan hindre utviklingen og bruk av både lokale og felles selvbetjeningsløsninger.

3. RESULTATER

I dette kapittelet presenteres resultatene fra spørreundersøkelsen i tabellform strukturert etter de enkelte temaer omfattet av strategien eKommune 2012. Tabellene viser antall og prosent av total deltakelse (249 kommuner). Enkelte av spørsmålene er oppfølgingsspørsmål, det vil si at etterfølgende spørsmål vil kun ha blitt besvart når respondenten valgte et gitt svaralternativ. Dette er grunnen til at man i enkelte av tabellene vil se at antall ubesvarte er svært høyt.

3.1 Lokaldemokrati og deltakelse i informasjonssamfunnet

I hvilken grad bruker kommunen følgende digitale kanaler til dialog med innbyggerne?

	Ikke i det hele tatt		I liten grad		I noen grad		I stor grad	
	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Henvendelse-/kontaktskjema	6,0%	15	16,9%	42	43,0%	107	22,5%	56
E-post	,0%	0	2,8%	7	26,5%	66	49,4%	123
SMS	28,1%	70	41,0%	102	22,1%	55	1,6%	4
Blogg	81,1%	202	7,2%	18	2,8%	7	,0%	0
Wiki	83,9%	209	4,4%	11	,4%	1	,0%	0
Chat	71,5%	178	8,4%	21	8,0%	20	2,4%	6
Facebook	78,7%	196	7,6%	19	3,2%	8	,8%	2
RSS-feeds	60,6%	151	8,4%	21	12,9%	32	5,2%	13

I meget stor grad		Ubesvart		Usikker/ Vet ikke		Total	
Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
4,4%	11	4,4%	11	2,8%	7	100,0%	249
18,9%	47	2,0%	5	,4%	1	100,0%	249
,4%	1	3,6%	9	3,2%	8	100,0%	249
,4%	1	4,0%	10	4,4%	11	100,0%	249
,0%	0	4,4%	11	6,8%	17	100,0%	249
,4%	1	4,0%	10	5,2%	13	100,0%	249
,4%	1	4,0%	10	5,2%	13	100,0%	249
1,2%	3	4,0%	10	7,6%	19	100,0%	249

Hvor mange stjerner fikk kommunen i norge.no sin siste kvalitetsmåling?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	2,0	2,0	2,0
	2	17	6,8	6,8	8,8
	3	63	25,3	25,3	34,1
	4	69	27,7	27,7	61,8
	5	24	9,6	9,6	71,5
	6	15	6,0	6,0	77,5
	Usikker/Vet ikke	50	20,1	20,1	97,6
	Ubesvart	6	2,4	2,4	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Legges det ut informasjon om politiske sakspapirer og/eller vedtak på kommunens nettside?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	5	2,0	2,0	2,0
	Ja	242	97,2	97,2	99,2
	Usikker/ Vet ikke	2	,8	,8	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Overføres møter i kommunestyret på kommunens nettside?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	204	81,9	81,9	81,9
	Ja, med lyd	13	5,2	5,2	87,1
	Ja, med bilde	25	10,0	10,0	97,2
	Ubesvart	4	1,6	1,6	98,8
	Usikker/ Vet ikke	3	1,2	1,2	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Er overføringene tilgjengelig i ettertid?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	4	1,6	1,6	1,6
	Ja	34	13,7	13,7	15,3
	Ubesvart	211	84,7	84,7	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

3.2 Tjenester på nett

Tilbyr kommunen elektroniske selvbetjeningsløsninger, (f.eks. elektroniske skjemaer på nett)?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	44	17,7	17,7	17,7
	Ja	202	81,1	81,1	98,8
	Usikker/ Vet ikke	3	1,2	1,2	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Hvilke elektroniske selvbetjeningsløsninger tilbys på nett?

		Count	%
Hvilke elektroniske selvbetjeningsløsninger tilbys på nett?	Skjema skrives ut, fylles ut og sendes pr. post	115	57,5%
	Skjema fylles ut elektronisk og sendes pr. e-post	112	56,0%
	Skjema fylles ut elektronisk og er integrert mot fagsystemer og/eller sak-/arkivsystemer?	161	80,5%
	Annet	3	1,5%
Total		200	100,0%

På hvilke nivåer i tjenestetrappa tilbyr kommunene elektroniske selvbetjeningsløsninger? Angi antall tjenesteløsninger pr. nivå.

	Ingen		1-10		11-20		Over 20		Ubesvart		Usikker/Vet ikke		Total	
	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Nivå 1, (Statisk informasjon om kommunens virksomhet og tjenester, f.eks. PDF-skjemaer)	3,6%	9	24,9%	62	11,6%	29	26,1%	65	23,7%	59	10,0%	25	100,0%	249
Nivå 2, (Enkle tjenester uten integrasjon f.eks. nedlasting av skjemaer og innsending som vedlegg til e-post)	2,4%	6	32,5%	81	16,1%	40	19,3%	48	23,3%	58	6,4%	16	100,0%	249
Nivå 3, (Vertikalt integrerte tjenester, f.eks. nedlasting og innsending av elektroniske skjemaer som er integrert mot sak/arkiv- og fagsystemer)	8,4%	21	47,8%	119	10,8%	27	5,6%	14	21,3%	53	6,0%	15	100,0%	249
Nivå 4, (Horisontalt integrerte tjenester, f.eks. nedlasting og innsending av skjemaer som er delvis preutfylt med opplysninger fra ulike offentlige virksomheter)	42,2%	105	16,1%	40	1,6%	4	,8%	2	25,3%	63	14,1%	35	100,0%	249

Undersøker kommunen brukernes tilfredshet med elektroniske tjenester?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	138	55,4	55,4	55,4
	Ja	36	14,5	14,5	69,9
	Ubesvart	49	19,7	19,7	89,6
	Usikker/ Vet ikke	26	10,4	10,4	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Er kommunens elektroniske tjenester for innbyggerne tilgjengelig gjennom Minside (norge.no)?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	119	47,8	47,8	47,8
	Ja	48	19,3	19,3	67,1
	Ubesvart	49	19,7	19,7	86,7
	Usikker/ Vet ikke	33	13,3	13,3	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Er kommunens elektroniske tjenester for næringslivet tilgjengelig gjennom Altinn?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	98	39,4	39,4	39,4
	Ja	37	14,9	14,9	54,2
	Ubesvart	49	19,7	19,7	73,9
	Usikker/ Vet ikke	65	26,1	26,1	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

3.3 Elektronisk samhandling i helse- og omsorgstjenesten

Har kommunen tatt i bruk elektronisk pasientjournal (EPJ) innenfor pleie- og omsorgstjenesten?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	32	12,9	12,9	12,9
	Delvis	35	14,1	14,1	26,9
	Ja	162	65,1	65,1	92,0
	Ubesvart	3	1,2	1,2	93,2
	Usikker/ Vet ikke	17	6,8	6,8	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Er kommunen tilknyttet Norsk Helsenett?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	74	29,7	29,7	29,7
	Ja	161	64,7	64,7	94,4
	Usikker/ Vet ikke	14	5,6	5,6	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Omfatter tilknytningen til Norsk Helsenett pleie- og omsorgstjenesten?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	101	40,6	40,6	40,6
	Ja	46	18,5	18,5	59,0
	Ubesvart	91	36,5	36,5	95,6
	Usikker/ Vet ikke	11	4,4	4,4	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Utveksles elektroniske meldinger mellom pleie- og omsorgstjenesten og helseforetak?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	93	37,3	37,3	37,3
	Ja	32	12,9	12,9	50,2
	Ubesvart	91	36,5	36,5	86,7
	Usikker/ Vet ikke	33	13,3	13,3	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Utveksles elektroniske meldinger mellom pleie- og omsorgstjenesten og fastlegene?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	95	38,2	38,2	38,2
	Ja	35	14,1	14,1	52,2
	Ubesvart	91	36,5	36,5	88,8
	Usikker/ Vet ikke	28	11,2	11,2	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Er mobile enheter (f.eks. PDA) tatt i bruk i hjemmesykepleie/hjemmetjeneste?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	185	74,3	74,3	74,3
	Ja	55	22,1	22,1	96,4
	Usikker/ Vet ikke	9	3,6	3,6	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

3.4 NAV-reformen og IKT

Er det etablert IKT-løsninger for samhandling mellom kommunen og Arbeids- og velferdsetaten?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	75	30,1	30,1	30,1
	Ja	160	64,3	64,3	94,4
	Usikker/ Vet ikke	14	5,6	5,6	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Har kommunen bidratt i utformingen av de etablerte IKT-løsningene?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	23	9,2	9,2	9,2
	Ja	124	49,8	49,8	59,0
	Ubesvart	92	36,9	36,9	96,0
	Usikker/ Vet ikke	10	4,0	4,0	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

3.5 IKT i grunnpoplæringen

Angi gjennomsnittlig antall lærere pr. PC i grunnskolen pr. 31.12.08?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	5 eller flere	6	2,4	2,4	2,4
	3-4	12	4,8	4,8	7,2
	1-2	202	81,1	81,1	88,4
	Ubesvaret	5	2,0	2,0	90,4
	Usikker/ Vet ikke	24	9,6	9,6	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Angi gjennomsnittlig antall elever pr. PC i grunnskolen pr. 31.12.08?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16 eller flere	3	1,2	1,2	1,2
	5-10	38	15,3	15,3	16,5
	3-4	145	58,2	58,2	74,7
	1-2	29	11,6	11,6	86,3
	Ubesvaret	5	2,0	2,0	88,4
	Usikker/ Vet ikke	29	11,6	11,6	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Tilbyr kommunen Feide-identitet for elever og lærere? (Feide er utdanningssektorens brukernavn- og passordbeskyttede påloggingsløsning)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	192	77,1	77,1	77,1
	Ja	27	10,8	10,8	88,0
	Usikker/ Vet ikke	30	12,0	12,0	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Har kommunen utarbeidet strategi for anskaffelse av digitale læringsressurser (f.eks. Fronter, It's learning, pedagogisk programvare osv.)?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	32	12,9	12,9	12,9
	Ja	199	79,9	79,9	92,8
	Usikker/ Vet ikke	18	7,2	7,2	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Er læringsressursene tilgjengelig uavhengig av type nettleser og operativsystem?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	89	35,7	35,7	35,7
	Ja, delvis	95	38,2	38,2	73,9
	Ja, alle	17	6,8	6,8	80,7
	Ubesvart	8	3,2	3,2	83,9
	Usikker/ Vet ikke	40	16,1	16,1	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Har kommunen innført kompetansehevingstiltak for lærere i bruk av digitale verktøy og læringsressurser i undervisningen?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	31	12,4	12,4	12,4
	Ja	167	67,1	67,1	79,5
	Usikker/ Vet ikke	51	20,5	20,5	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Har kommunen gjennomført kompetansehevingstiltak for skoleledere i strategisk bruk av IKT og digitale læringsressurser?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	85	34,1	34,1	34,1
	Ja	92	36,9	36,9	71,1
	Usikker/ Vet ikke	72	28,9	28,9	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

3.6 Geografisk informasjon

Har kommunen lagt til rette for uthenting av geografisk informasjon via kommunens nettsider?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	45	18,1	18,1	18,1
	Ja	202	81,1	81,1	99,2
	Usikker/ Vet ikke	2	,8	,8	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Hvilken geografisk informasjon og tjenester er tilgjengelig på Internett

		Count	N %
Hvilken geografisk informasjon og tjenester er tilgjengelig på Internett	Eiendomskart	190	96,0%
	Satelitt- og flyfoto	173	87,4%
	Temakart	144	72,7%
	Søk på adresse, bygning, eiendom	186	93,9%
	Total	198	100,0%

3.7 Elektronisk handel

Har kommunen inkludert elektroniske prosesser i innkjøpsstrategier og -planer?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	133	53,4	53,4	53,4
	Ja	88	35,3	35,3	88,8
	Usikker/ Vet ikke	28	11,2	11,2	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Har kommunen tatt i bruk elektroniske innkjøpssystemer?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	152	61,0	61,0	61,0
	Ja	85	34,1	34,1	95,2
	Usikker/ Vet ikke	12	4,8	4,8	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Har kommunen lagt til rette for mottak av elektronisk faktura fra kommunens leverandører?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	123	49,4	49,4	49,4
	Ja	110	44,2	44,2	93,6
	Usikker/ Vet ikke	16	6,4	6,4	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Har kommunen tatt i bruk den offentlige elektroniske markedsplassen ehandel.no?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	179	71,9	71,9	71,9
	Ja	32	12,9	12,9	84,7
	Usikker/ Vet ikke	38	15,3	15,3	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Tilbyr kommunen elektronisk faktura til innbyggere/næringsliv?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	121	48,6	48,6	48,6
	Ja	106	42,6	42,6	91,2
	Usikker/ Vet ikke	22	8,8	8,8	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

3.8 Arkivering og saksbehandling

Har kommunen etablert løsning for tilgjengeliggjøring av inngående og utgående korrespondanse på internett?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	60	24,1	24,1	24,1
	Ja	178	71,5	71,5	95,6
	Usikker/ Vet ikke	11	4,4	4,4	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Hva publiseres på Internett?

		Count	N %
Hva publiseres på Internett?	Journalpost for inngående dokumenter (tittel og informasjon)?	158	93,5%
	Inngående dokument i fulltekst?	50	29,6%
	Journalpost utgående dokumenter (tittel og informasjon)?	145	85,8%
	Utgående dokumenter i fulltekst?	60	35,5%
	Total	169	100,0%

Har kommunen etablert rutiner for elektronisk registrering av følgende type hendelser?

	Nei		Ja		Ubesvart		Usikker/ Vet ikke		Total	
	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Brev	,4%	1	99,2%	247	,0%	0	,4%	1	100,0%	249
Fax	4,8%	12	91,2%	227	,0%	0	4,0%	10	100,0%	249
E-post	3,2%	8	94,8%	236	,0%	0	2,0%	5	100,0%	249
Telefon	47,0%	117	35,7%	89	,0%	0	17,3%	43	100,0%	249
Henvendelse-/kontaktskjema	24,5%	61	59,4%	148	,0%	0	16,1%	40	100,0%	249
Elektroniske søknadsskjema	12,4%	31	83,9%	209	,0%	0	3,6%	9	100,0%	249
Personlig oppmøte	45,0%	112	35,7%	89	,0%	0	19,3%	48	100,0%	249
SMS	79,9%	199	6,4%	16	,0%	0	13,7%	34	100,0%	249
Chat	80,3%	200	9,2%	23	,0%	0	10,4%	26	100,0%	249

Har kommunen etablert digitalt saksarkiv?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	42	16,9	16,9	16,9
	Ja	204	81,9	81,9	98,8
	Usikker/ Vet ikke	3	1,2	1,2	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Har kommunen sak-/arkivløsning basert på Noark 4-standarden?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	4	1,6	1,6	1,6
	Ja	233	93,6	93,6	95,2
	Usikker/ Vet ikke	12	4,8	4,8	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

3.9 Informasjonssikkerhet

Har kommunen etablert sikkerhetsrutiner for behandling og lagring av elektronisk informasjon?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	10	4,0	4,0	4,0
	Ja	231	92,8	92,8	96,8
	Usikker/ Vet ikke	8	3,2	3,2	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Er sikkerhetsrutinene utformet i henhold til Datatilsynets retningslinjer?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	4	1,6	1,6	1,6
	Ja	197	79,1	79,1	80,7
	Ubesvart	19	7,6	7,6	88,4
	Usikker/ Vet ikke	29	11,6	11,6	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Tilbyr kommunen autentisering ved hjelp av Minid?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	200	80,3	80,3	80,3
	Ja	26	10,4	10,4	90,8
	Usikker/ Vet ikke	23	9,2	9,2	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Tilbyr kommunen sikkerhetsløsning på nivå 4, (f.eks. BuyPass eller BankID)?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	221	88,8	88,8	88,8
	Ja	14	5,6	5,6	94,4
	Usikker/ Vet ikke	14	5,6	5,6	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Tilbyr kommunen autentisering eller signering på sikkerhetsnivå 4

		Count	%
Tilbyr kommunen autentisering eller signering på sikkerhetsnivå 4	Autentisering	8	66,7%
	Signering	0	,0%
	Usikker/Vet ikke	4	33,3%
	Total	12	100,0%

Har kommunen gjort risikoanalyser av personvernet i forbindelse med elektroniske tjenester?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	93	37,3	37,3	37,3
	Ja	118	47,4	47,4	84,7
	Usikker/ Vet ikke	38	15,3	15,3	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

3.10 IKT-arkitektur

Har kommunen utarbeidet en beskrivelse av egen IKT-arkitektur?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	61	24,5	24,5	24,5
	Ja	172	69,1	69,1	93,6
	Usikker/ Vet ikke	16	6,4	6,4	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Er beskrivelsen av IKT-arkitektur basert på kommunenes overordnede mål og strategier?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	33	13,3	13,3	13,3
	Ja	115	46,2	46,2	59,4
	Ubesvart	77	30,9	30,9	90,4
	Usikker/ Vet ikke	24	9,6	9,6	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

3.11 Åpne standarder

Har kommunen innarbeidet krav til bruk av åpne standarder i sine styringsdokumenter for IKT?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	165	66,3	66,3	66,3
	Ja	65	26,1	26,1	92,4
	Usikker/ Vet ikke	19	7,6	7,6	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Har kommunen implementert krav til bruk av åpne standarder?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	7	2,8	2,8	2,8
	Ja, på noen områder	97	39,0	39,0	41,8
	Ja, på alle områder	128	51,4	51,4	93,2
	Ubesvart	2	,8	,8	94,0
	Usikker/ Vet ikke	15	6,0	6,0	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Er kravene i henhold til Referanse katalogen for IT-standarder i offentlig sektor?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	4	1,6	1,6	1,6
	Ja	34	13,7	13,7	15,3
	Ubesvart	186	74,7	74,7	90,0
	Usikker/ Vet ikke	25	10,0	10,0	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Er dokumenter på kommunens nettside lagt ut i åpent dokumentformat (f.eks. pdf eller odf)?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ingen	2	,8	,8	,8
	Noen	131	52,6	52,6	53,4
	Alle	116	46,6	46,6	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

3.12 Integrasjon av IKT-systemer

Har kommunen etablert plan for integrasjon mellom sak-/arkivsystemer, fagsystemer og skjemaløsninger?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	78	31,3	31,3	31,3
	Ja	154	61,8	61,8	93,2
	Usikker/ Vet ikke	17	6,8	6,8	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Har kommunen tatt i bruk IKT-løsninger som sikrer integrasjon mellom slike systemer?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	61	24,5	24,5	24,5
	Ja	166	66,7	66,7	91,2
	Usikker/ Vet ikke	22	8,8	8,8	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Innenfor hvilke av følgende tjenesteområder har kommunen sømløs overføring?

		Count	%
Innenfor hvilke av følgende tjenesteområder har kommunen sømløs overføring?	Administrasjon	146	89,0%
	Grunnopplæring	64	39,0%
	Helse- og omsorg	78	47,6%
	Kultur	59	36,0%
	Teknisk sektor	100	61,0%
	Annet	28	17,1%
	Usikker/Vet ikke	8	4,9%
	Total	164	100,0%

3.13 Fri programvare

Har kommunen tatt i bruk fri programvare innenfor:

	Nei		Ja		Ubesvart		Usikker/ Vet ikke		Total	
	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Administrasjon	71,9%	179	25,3%	63	,4%	1	2,4%	6	100,0%	249
Grunnopppl�ring	45,0%	112	49,4%	123	,4%	1	5,2%	13	100,0%	249
Helse- og omsorg	80,7%	201	13,3%	33	,4%	1	5,6%	14	100,0%	249
Kultur	73,9%	184	17,7%	44	,4%	1	8,0%	20	100,0%	249
Teknisk sektor	79,9%	199	12,9%	32	,0%	0	7,2%	18	100,0%	249
Andre områder	51,4%	128	35,3%	88	,0%	0	13,3%	33	100,0%	249

Har kommunen planer for bruk av fri programvare innenfor

	Nei		Ja		Ubesvart		Usikker/ Vet ikke		Total	
	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Administrasjon	60,6%	151	28,9%	72	,4%	1	10,0%	25	100,0%	249
Grunnopppl�ring	40,6%	101	47,4%	118	,4%	1	11,6%	29	100,0%	249
Helse- og omsorg	65,5%	163	21,3%	53	,4%	1	12,9%	32	100,0%	249
Kultur	62,7%	156	24,1%	60	,4%	1	12,9%	32	100,0%	249
Teknisk sektor	66,7%	166	20,9%	52	,4%	1	12,0%	30	100,0%	249
Andre områder	51,8%	129	30,1%	75	,4%	1	17,7%	44	100,0%	249

3.14 Grønn IT

Innarbeider kommunen miljøkrav i anskaffelsesdokumenter for IKT-løsninger?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	112	45,0	45,0	45,0
	Ja	103	41,4	41,4	86,3
	Usikker/ Vet ikke	34	13,7	13,7	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Har kommunen innarbeidet energi- og miljøtiltak i styringsdokumenter for IKT?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	162	65,1	65,1	65,1
	Ja	52	20,9	20,9	85,9
	Usikker/ Vet ikke	35	14,1	14,1	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

3.15 Bredbånd

Har kommunen bredbånd til alle kommunale virksomheter?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	24	9,6	9,6	9,6
	Ja	224	90,0	90,0	99,6
	Usikker/ Vet ikke	1	,4	,4	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Blant virksomheter med bredbåndstilknytning - vurderer du kapasiteten tilstrekkelig for følgende områder:

	Nei		Ja		Ubesvart		Usikker/ Vet ikke		Total	
	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Administrasjon	9,2%	23	90,4%	225	,0%	0	,4%	1	100,0%	249
Skoler	30,1%	75	67,9%	169	,0%	0	2,0%	5	100,0%	249
Helse- og omsorgsinstitusjoner	14,5%	36	82,3%	205	,0%	0	3,2%	8	100,0%	249

Er det laget planer for bredbåndsinfrastruktur i kommunen?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	132	53,0	53,0	53,0
	Ja, for kommunens egen virksomhet	37	14,9	14,9	67,9
	Ja, for hele kommunen (inkl. innbyggere og næringsliv)	70	28,1	28,1	96,0
	Ubesvart	2	,8	,8	96,8
	Usikker/ Vet ikke	8	3,2	3,2	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

3.16 Interkommunalt IKT-samarbeid

Deltar kommunen i interkommunalt IKT-samarbeid?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	25	10,0	10,0	10,0
	Ja	222	89,2	89,2	99,2
	Usikker/ Vet ikke	2	,8	,8	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

På hvilke områder samarbeider kommunen?

		Count	Column N %
På hvilke områder samarbeider kommunen??	IKT-strategi	154	69,4%
	IKT-arkitektur	154	69,4%
	Anskaffelser	180	81,1%
	Drift av systemer	192	86,5%
	Opplæring	156	70,3%
	Annet	25	11,3%
	Total	222	100,0%

Hvilken av følgende samarbeidsformer er valgt:

		Count	Column N %
Hvilken av følgende samarbeidsformer er valgt:	IKS (lov om interkommunale selskap)	28	12,7%
	AS (Aksjeloven)	2	,9%
	§27 (Kommuneloven)	30	13,6%
	Vertskommune	105	47,5%
	Regionråd	87	39,4%
	Annet	58	26,2%
	Usikker/Vet ikke	19	8,6%
	Total	221	100,0%

3.17 Strategisk IKT-ledelse

Har kommunen utarbeidet IKT-plan?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	93	37,3	37,3	37,3
	Ja	144	57,8	57,8	95,2
	Usikker/ Vet ikke	12	4,8	4,8	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Er dette en strategisk IKT-plan som er knyttet til kommunens overordnede målsettinger?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	17	6,8	6,8	6,8
	Ja	118	47,4	47,4	54,2
	Ubesvart	107	43,0	43,0	97,2
	Usikker/ Vet ikke	7	2,8	2,8	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Foretar kommunen beregning av kost/nytte i forkant av IKT-investeringer?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	46	18,5	18,5	18,5
	Ja, noen ganger	159	63,9	63,9	82,3
	Ja, alltid	33	13,3	13,3	95,6
	Ubesvart	1	,4	,4	96,0
	Usikker/ Vet ikke	10	4,0	4,0	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Dokumenterer kommunen gevinster ved IKT-investeringer?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	12	4,8	4,8	4,8
	Ja, noen ganger	134	53,8	53,8	58,6
	Ja, alltid	83	33,3	33,3	92,0
	Ubesvart	1	,4	,4	92,4
	Usikker/ Vet ikke	19	7,6	7,6	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Har kommunen gjennomført kompetansehevingstiltak knyttet til strategisk IKT-ledelse for:

	Nei		Ja		Ubesvart		Usikker/ Vet ikke		Total	
	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Administrativ toppledelse	74,3%	185	16,1%	40	,0%	0	9,6%	24	100,0%	249
Folkevalgte	84,3%	210	6,0%	15	,0%	0	9,6%	24	100,0%	249

3.18 Kompetanseutvikling

Har kommunen kartlagt ansattes kompetanse på IKT-området?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	150	60,2	60,2	60,2
	Ja	83	33,3	33,3	93,6
	Usikker/ Vet ikke	16	6,4	6,4	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Har kommunen utarbeidet plan for kompetanseutvikling for ansatte på IKT-området?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nei	24	9,6	9,6	9,6
	Ja, for noen grupper av ansatte	110	44,2	44,2	53,8
	Ja, for alle grupper av ansatte	105	42,2	42,2	96,0
	Ubesvart	2	,8	,8	96,8
	Usikker/ Vet ikke	8	3,2	3,2	100,0
	Total	249	100,0	100,0	

Har kommunen gjennomført tiltak for kompetanseutvikling på IKT-området for:

	Nei		Ja		Ubesvart		Usikker/ Vet ikke		Total	
	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal	Procent	Antal
Saksbehandlere	15,7%	39	79,5%	198	,0%	0	4,8%	12	100,0%	249
Undervisningspersonell	14,5%	36	75,9%	189	,0%	0	9,6%	24	100,0%	249
Helse- og omsorgspersonell	17,3%	43	75,1%	187	,0%	0	7,6%	19	100,0%	249
Andre	18,5%	46	59,4%	148	,0%	0	22,1%	55	100,0%	249

4. REFERANSETABELL

I dette kapitlet presenteres en samlet oversikt over resultatene *etter vektning* med maksimumscore, minimumscore og gjennomsnittsscore fordelt på kommunetype, størrelse og geografi. På denne måten kan den enkelte kommune sammenlikne sitt resultat mot denne referansetabellen, for å se hvor en ligger i forhold til andre av tilsvarende kommunetype, størrelse og geografisk plassering.

		Gns	Antall	Maks	Min
Total	Total	186	249	339	46
Kommunetype	Primærnæringskommuner	167	45	269	91
	Blandede landbruks- og industrikommuner	170	33	252	94
	Industrikommuner	190	37	266	90
	Mindre sentrale, blendede tjenesteytings- og industrikommuner	193	36	288	85
	Sentrale, blendede tjenesteytings- og industrikommuner	188	54	287	89
	Mindre sentrale tjenesteytingskommuner	183	21	268	46
	Sentrale tjenesteytingskommuner	232	23	339	124
Innbyggertall	Under 2000	153	46	269	85
	2.000-4.999	172	72	288	46
	5.000-9.999	193	57	277	89
	10.000-19.999	204	38	295	124
	20.000-49.999	220	28	275	118
	50.000 eller flere	257	8	339	202
Fylke	Østfold	145	11	202	96
	Akershus	221	14	339	124
	Hedmark	174	11	263	98
	Oppland	206	17	265	130
	Buskerud	212	13	288	103
	Vestfold	203	9	254	127
	Telemark	195	11	261	123
	Aust-Agder	170	6	225	89
	Vest-Agder	197	5	242	130
	Rogaland	193	13	275	112
	Hordaland	184	23	265	91
	Sogn og Fjordane	186	17	259	130
	Møre og Romsdal	191	21	266	118
	Sør-Trøndelag	205	18	333	120
	Nord-Trøndelag	198	11	271	145
	Nordland	151	25	277	46
	Trøms	178	13	272	97
Finnmark	156	11	261	85	
Landsdel	Oslo og Akershus	221	13	339	124
	Hedmark og Oppland	193	28	265	98
	Sør-Østlandet	190	45	288	96
	Agder og Rogaland	188	24	275	89
	Vestlandet	187	61	266	91
	Trøndelag	204	30	333	120
	Nord-Norge	158	48	277	46

5. ANALYSE

I dette kapittelet gjøres det en analyse av tallmaterialet innhentet gjennom spørreundersøkelsen. Hvert enkelt avsnitt i kapittelet er strukturert som følger:

- Kort presentasjon av temaet og tilhørende mål
- Resultatene analyseres, vurderes opp mot målene og gis en statusfarge. Statusfargene indikerer om målet er i rute (grønn), et oppmerksomhetspunkt (gul) eller et kritisk punkt (rød).

5.1 Lokaldemokrati og deltakelse i informasjonssamfunnet

Temaet handler om å utvikle et godt lokaldemokrati. I følge eKommune strategien innebærer et *godt lokaldemokrati* "innbyggere som har tillit til lokalpolitikere, og at de folkevalgte setter dagsordenen, styrer ressursbruken, er ombud for innbyggere og leverer det de lover"⁵. IKT kan både være et velegnet verktøy for å understøtte disse prosessene, og en drivkraft for å videreutvikle lokaldemokratiet. Å skape digitale kommunikasjonskanaler rettet mot innbyggere og næringsliv vil kunne øke åpenheten, tilgjengeligheten og involveringen tilknyttet disse aktørene. De vil også kunne få større påvirkningskraft i lokalsamfunnets utvikling. Eksempler på IKT i denne sammenheng er blant annet det som ofte omtales som Web 2.0 teknologi, så som blogg, wikier, chat og nettsamfunn. IT i praksis 2008⁶ peker på viktigheten at det finnes et potensiale knyttet til ny webteknologi, men at det må tilpasses den enkelte virksomhets behov og kontekst. Videre bør man ta utgangspunkt i arbeidsprosessene man ønsker å styrke og utvikle. Først da kan man utløse potensialene og styrke interaksjonen og dialogen med innbyggerne. IT i praksis 2008 viser at en femtedel av virksomhetene (både offentlige og private) har tatt wikis og blogger i bruk internt, mens få virksomheter så smått har begynt å anvende teknologien eksternt.



Tilgjengelighet og brukervennlighet vil også være meget viktig tilknyttet digitale tjenester. Kommunenes nettsider skal søke mot å tilfredsstillе internasjonale standarder og krav til universell utforming. Norge.no gjennomfører en årlig kvalitetsvurdering av offentlige nettsider.

- 1. I løpet av 2009 skal kommuner ha etablert flere digitale kanaler mellom innbyggerne, kommunen og den folkevalgte**
- 2. I løpet av 2010 skal kommunale og fylkeskommunale nettsteder være i samsvar med kvalitetskriteriene til Norge.no**
- 3. I løpet av 2009 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha lagt saksdokumenter til møter i folkevalgte organer på internett samtidig som dokumentene sendes organets medlemmer, med unntak av dokumenter som er unntatt offentligheten.**

Mål	Status
1	Flesteparten av kommunene kommuniserer i dag med innbyggere per e-post og henvendelses-/kontaktskjemaer (se figur 5-1 nedenunder). Nærmere 87 % oppgir at de i en eller annen grad kommuniserer med innbyggere per henvendelses-/kontaktskjemaer, mens omtrent 98 % kommuniserer per e-post. Omtrent 60 % av kommunene oppgir at de i liten eller noen grad benytter SMS. I tilknytning til målet har en stor del av kommunene etablert flere digitale kommunikasjonskanaler, men det er i all hovedsak snakk om e-post, henvendelses/kontaktskjemaer og SMS. Det vil derfor være rimelig å si at kommunene ligger relativt godt an i forhold til det definerte mål, men at tiden er knapp med tanke på at målet skal nås i løpet av 2009. Uansett vurderes det at kommunene har et forbedringspotensial knyttet til å etablere nyere kommunikasjonskanaler.

⁵ http://ksikt-forum.no//portal/filearchive/ekommune_2012.pdf

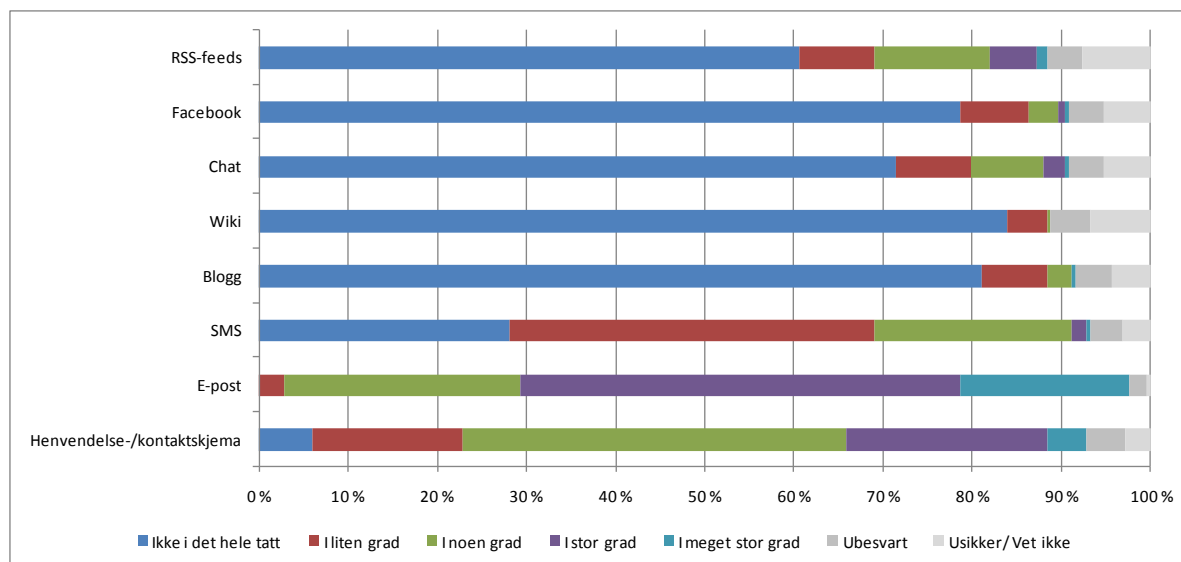
⁶ IT i praksis er en undersøkelse som gjennomføres av Rambøll Management Consulting for 13. år på rad i Danmark. Undersøkelsen baseres på svar fra både private og offentlige virksomheters it-direktører/it-sjefer og toppledelsen, og anses som en undersøkelse med meget god bredde og legitimitet.

2	Når det gjelder norge.no sin kvalitetsvurdering (se figur 5-2 nedenunder) har nærmere halvparten (ca. 43 %) av kommunene fått 4 stjerner eller høyere, mens omtrent 16 % av kommunene har fått nest beste eller beste (5 eller 6 stjerner), mens tyngden ligger i mellomsjiktet (3 eller 4 stjerner). Omtrent 9 % ligger i bunnsjiktet (1 eller 2 stjerner). Dette er en generell økning i kvalitet siden 2007, noe som samsvarer med Norge.no sine vurderinger ⁷ . Likevel har man et stykke å gå for å oppfylle målet som defineres i strategien. Det tas da i betraktningen at målet skal oppfylles i løpet av 2010.	
3	Undersøkelsen viser at nærmere 98 % legger ut informasjon om politiske sakspapirer og vedtak på kommunenes nettsider, mens 15 % overfører møter i kommunestyret i lyd eller video på nettsidene. Undersøkelsen dekker ikke dette målet i sin fulle bredde, men gir indikasjoner på at man ligger relativt godt an på området. En av årsakene til at utbredelsen av tilgjengelige publiserte sakspapirer på nett kan være at det er mindre komplekst å publisere disse dokumentene, i forhold til korrespondanse og skjerming av opplysninger blant annet i forholdet til personvernet. Det anbefales uansett å undersøke området mer detaljert.	

Undersøkelsen viser at de fleste kommuner i størst grad benytter e-post og henvendelses/kontaktskjemaer i dialogen med innbyggere, mens det er svært få som benytter nyere teknologi som blogg, wiki, chat, Facebook og RSS-feeds.

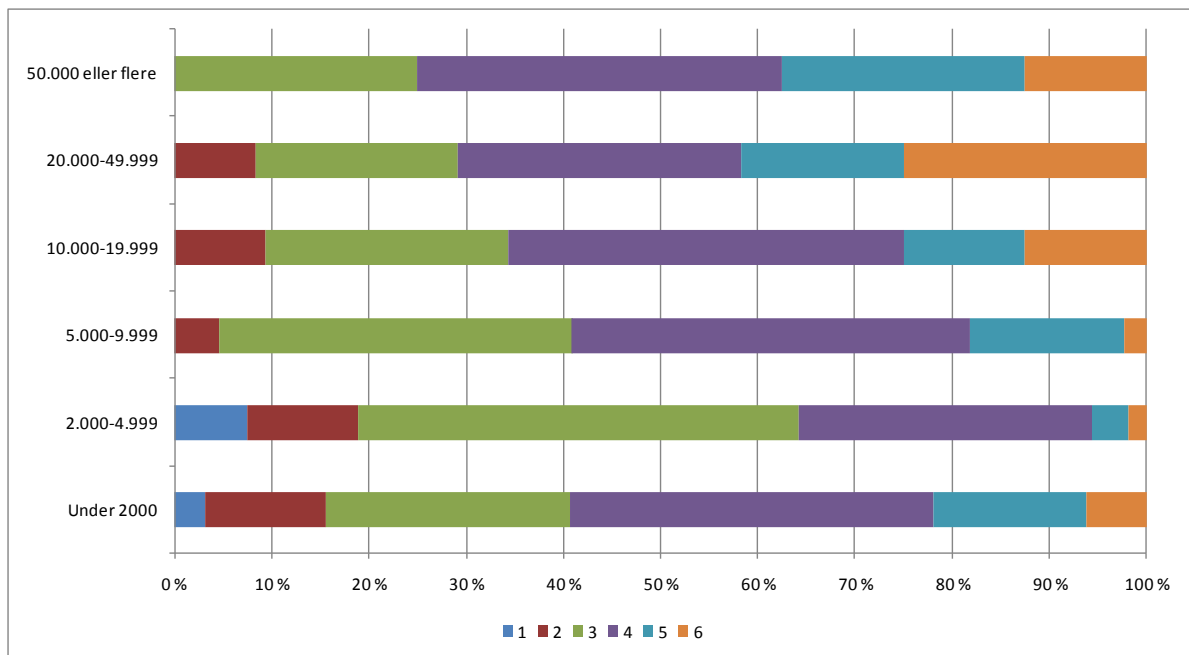
Hvis man ser på tendenser i forhold til kommunetype og kommunestørrelse viser undersøkelsen blant annet at det er de store kommunene (over 20000 innbyggere) og sentrale tjenesteytingskommuner som utmerker seg positivt når det gjelder bruk av sms, blogg, chat, Facebook og RSS-feeds. De kommuner som havner i toppsjiktet (5 eller 6 stjerner) på Norge.no sin kvalitetsvurdering er de sentrale, blandede tjenesteytings- og industrikommunene, sentrale tjenesteytingskommuner samt de store kommunene (over 20000 innbyggere). De som havner i bunnsjiktet (1 eller 2 stjerner) er primærnæringskommuner eller blandede landsbruks- og industrikommuner og små kommuner (under 5000 innbyggere).

Figur 5-1: Bruk av digitale kanaler i dialog med innbyggerne



⁷ http://www.norge.no/kvalitet/kvalitet2008/Resultathefte_Kvalitet_2008.pdf

Figur 5-2: Antall stjerner i norge.no sin kvalitetsvurdering






5.2 Tjenester på nett

Temaet handler om å etablere og tilby tjenester for innbyggere og næringsliv på nett. Det er mange kommuner og fylkeskommuner som har etablert elektroniske tjenester på nett i en eller annen form. Dette betyr ikke nødvendigvis at det er like mange som har kommet spesielt langt på området. I *St.meld. nr. 17 (2006-2007) Eit informasjonssamfunn for alle* har man utarbeidet en referanseramme for hvor man ligger i utviklingen av netjtjenester. Denne rammen kalles "tjenestetrappa", som består av 4 nivåer: 1) Publisering 2) Målgrupperettet kommunikasjon 3) Individuelt tilpasset kommunikasjon 4) Interaksjon og samhandling. Hensikten med å utvikle netjtjenestene er både å effektivisere og automatisere interne prosesser og øke tilgjengeligheten for innbyggere og næringsliv gjennom å tilby alternative kanaler for kommunikasjon.

1. I løpet av 2009 skal kommuner kunne tilby elektroniske tjenester til innbyggerne gjennom MinSide
2. I løpet av 2009 skal kommuner kunne tilby elektroniske tjenester gjennom Altinn
3. I løpet av 2011 skal kommuner kunne tilby elektroniske selvbetjeningsløsninger på nivå 4 i tjenestetrappa for de mest brukte tjenestene

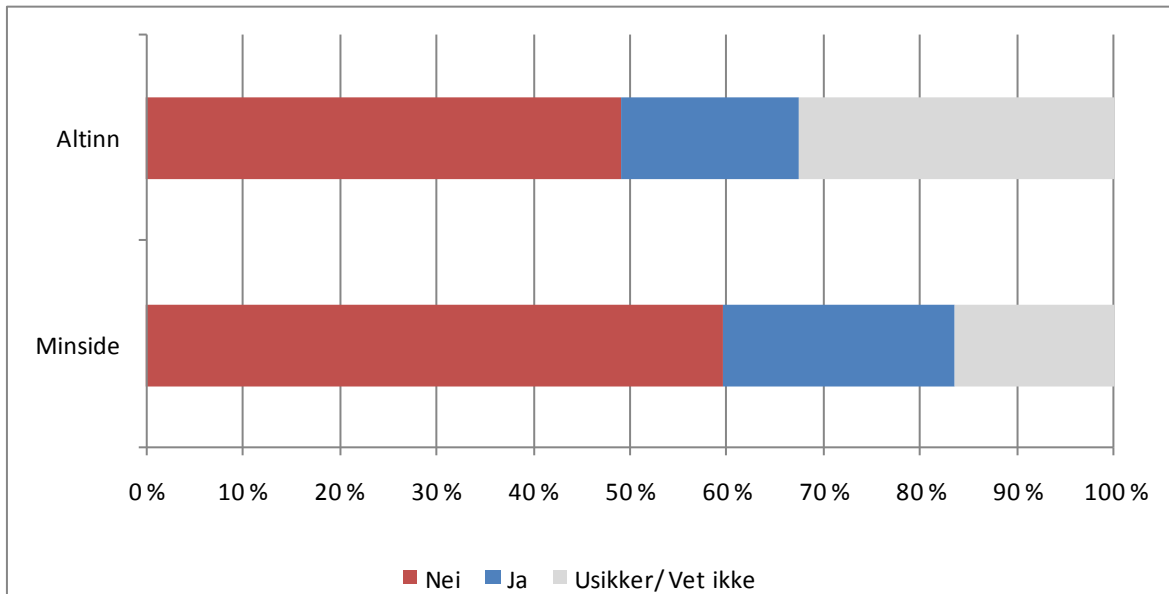
RMCs vurdering av måloppnåelse:

Mål	Status	
1	Undersøkelsen viser at omtrent 81 % av kommunene tilbyr elektroniske selvbetjeningsløsninger på nett. Av disse tilbyr kun 19 % av kommunene elektroniske tjenester til innbyggerne gjennom Minside (se figur 5-4). Dette er for svakt med tanke på at målet skal nås i løpet av 2009.	
2	Av de 81 % som tilbyr elektroniske selvbetjeningsløsninger på nett, tilbyr kun omtrent 15 % elektroniske tjenester til næringslivet gjennom Altinn (se figur 5-4). Dette er for svakt med tanke på at målet skal nås i løpet av 2009.	
3	I forhold til tjenestetrappa (se figur 5-3) tilbyr omtrent 21 % av kommunene mellom 1 og 10 tjenester på nivå 4. Videre tilbyr 2,2 % av kommunene mellom 11 og 20 tjenester på nivå 4, mens 1,1 % tilbyr over 20 tjenester. Det er RMCs antakelse at det relativt høye antallet som har mellom 1 og 10 tjenester på nivå 4, i all hovedsak dreier seg om GAB da man har kommet langt på nettopp dette området. Totalt sett tilbyr over 80 % av kommunene elektroniske tjenester på nivå 1 i tjenestetrappa, nesten 90 % sier de har tjenester på nivå 2, mens i overkant av 80 % sier de har tjenester på nivå 3. Det gjøres oppmerksom på at prosenttallene ses i forhold til de 81 % av kommunene som sier de tilbyr elektroniske selvbetjeningstjenester.	

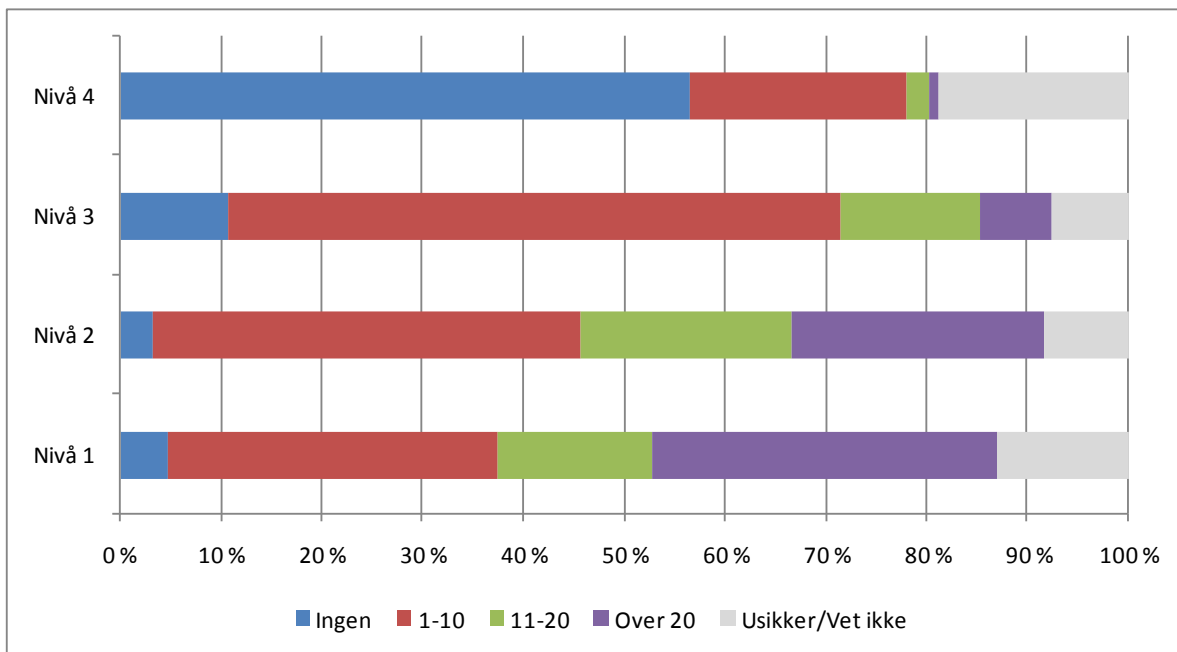
Undersøkelsen viser også at det er få kommuner som tilbyr elektroniske selvbetjeningsløsninger som samtidig undersøker brukertilfredsheten på tjenestene (omtrent 75 %). Av de som tilbyr elektroniske tjenester på nett tilbys over 80 % av disse gjennom skjema som fylles ut elektronisk og er integrert mot fagsystemer og/eller sak-/arkivsystemer.

Hvis man ser på tendenser i forhold til kommunetype og kommunestørrelse viser undersøkelsen at alle kommuner med mer enn 10.000 innbyggere og alle sentrale tjenesteytingskommuner sier de tilbyr elektroniske selvbetjeningsløsninger. Omtrent en tredjedel av kommunene med mindre enn 5000 innbyggere sier de ikke tilbyr selvbetjeningsløsninger i det hele tatt.

Figur 5-3: Tjenester tilgjengelige gjennom Minside og Altinn



Figur 5-4: Andel tjenester som tilbys fordelt på nivåer i tjenestetrappa






5.3 Elektronisk samhandling i helse- og omsorgstjenesten

Det er for tiden stor aktivitet og fokus rettet mot digitalisering og elektronisk samhandling i helsesektoren. Kommunene har ansvaret for å sikre at innbyggere har helse- og sosialtjenester som er effektive, brukervennlige og har høy kvalitet. Her kan IKT understøtte prosesser på tvers og koble sammen statlig og kommunalt nivå. En utfordring er sikkerhet, i helsesektoren er det mye sensitive personopplysninger som utveksles. Dette krever gode systemer og rutiner for å sikre konfidensialitet, integritet, tilgjengelig og sporbarhet.

1. I løpet av 2009 skal all dokumentasjon i helse- og omsorgstjenesten skje i elektronisk journalsystem, basert på nasjonale standarder for struktur, funksjonalitet og innhold.
2. I løpet av 2011 skal alle kommuner være tilknyttet Norsk Helsenett og ha tatt i bruk elektronisk samhandling med helseforetak og fastleger.
3. I løpet av 2011 skal alle ansatte i helse- og omsorgstjenesten i kommunene ha opparbeidet tilstrekkelig kunnskap om bruk av digitale verktøy til å kunne kommunisere elektronisk med helseforetak, fastleger og legevakt

RMCs vurdering av måloppnåelse:

Mål	Status	
1	Spørreundersøkelsen viser at omtrent to tredjedeler (65 %)® har tatt i bruk elektronisk pasientjournal (EPJ). Dette er en relativt høy prosent sammenlignet med de øvrige målene, men her bør man muligens gå mer i detaljene og vurdere informasjonen bak disse tallene grundigere. De sier for eksempel ingenting om hvorvidt alle de 65 % bruker det etter hensikten og nødvendigvis dokumenterer all dokumentasjon i EPJ. Videre levnes det tvil om hvorvidt man vil kunne nå hundre prosent måloppnåelse i løpet av 2009, som er det fastsatte målet.	
2	Også når det gjelder tilknytning til Norsk Helsenett ligger måloppnåelsen på omkring to tredjedeler (se fotnote 7 for ytterligere kommentar). Med tanke på at tidsperspektivet her er ut 2011 ser dette mer lovende ut. Kun 13 % av kommunene som er tilknyttet Norsk Helsenett utveksler elektroniske meldinger mellom pleie- og omsorgstjenesten og helseforetak. Omtrent det samme gjelder utveksling av elektroniske meldinger til fastlegene. Gitt at målet her er hundre prosent er det klart at det er mye å gå på, men gitt at denne måloppnåelsen er satt til ut 2011 er det ikke usannsynlig at dette kan gjennomføres.	
3	Undersøkelsen omfatter ikke forhold direkte knyttet til digital kompetanse for helsesektoren, derfor vurderes målet på bakgrunn av erfaring og funn fra andre områder av undersøkelsen (se "Kompetanseutvikling"), der det generelt satses på kompetanseutvikling blant medarbeidere, mens den strategiske anvendelse av IKT for beslutningstakere henger etter.	

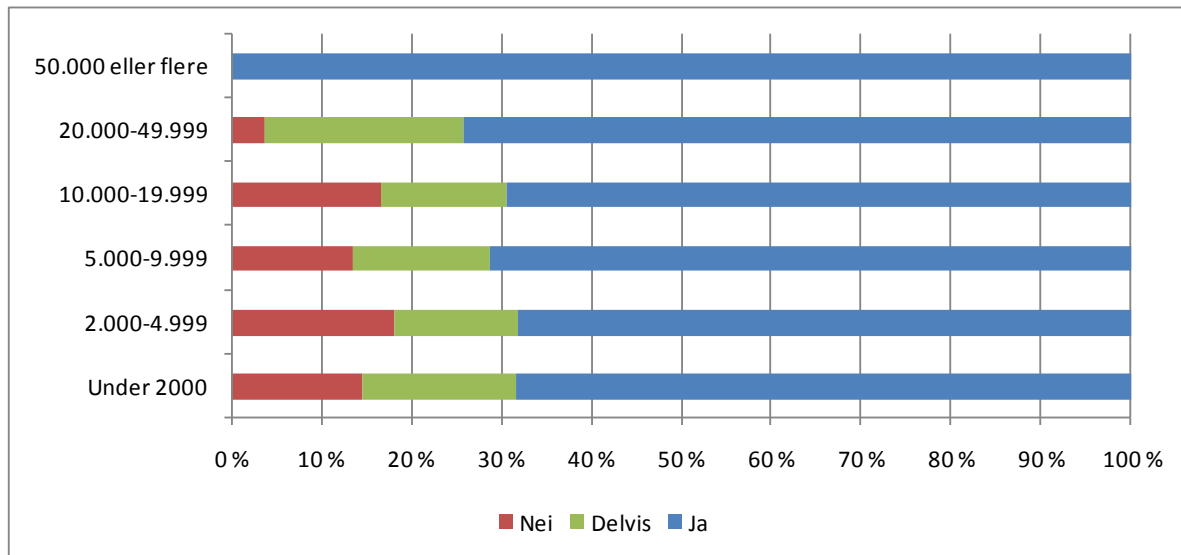
Undersøkelsen viser også at nærmere en fjerdedel av kommune har tatt i bruk mobile enheter i hjemmesykepleie/hjemmetjeneste i arbeidet med å digitalisere og effektivisere tjenesten.

Hvis man ser på tendenser i forhold til kommunetype, kommunestørrelse og geografi viser undersøkelsen at det er det største kommunene (over 50.000 innbyggere) som i størst grad har tatt i bruk både EPJ og Norsk Helsenett. Samtidig viser det seg at de minste kommunene (mindre enn

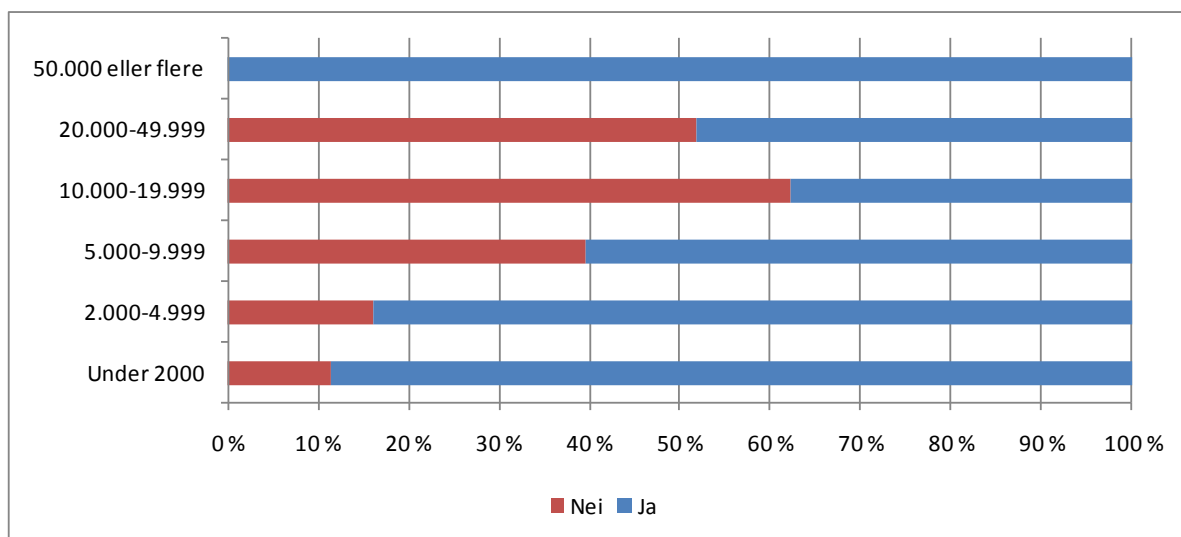
® Nærmere kvalitativ undersøkelse viser at andelen som har tatt i bruk elektronisk pasientjournal (EPJ) er noe høy, og at spørreundersøkelsen resultater derfor kan vise et noe skjevt bilde på dette området. En mulig grunn til dette er at en stor del av de kommuner som ikke har besvart spørreundersøkelsen ikke har tatt i bruk EPJ.

5000) også i stor grad er tilknyttet Norsk Helsenett. Dette gjelder også for kommunene i Nord-Norge.

Figur 5-5: Bruk av elektronisk pasientjournal (EPJ)



Figur 5-6: Tilknytning til Norsk Helsenett



5.4 NAV-reformen og IKT

NAV-reformen innebærer blant annet å etablere NAV-kontorer i hver enkelt kommune. I utgangen av 2008 var det etablert 293 NAV-kontorer, i løpet av 2009 skal 153 nye kontorer etableres, i 2010 skal de siste 11 kontorene etableres. Dette innebærer at det i 2010 vil være 457 NAV-kontorer i Norge. Tjenestene som tilbys gjennom NAV-kontorene henger sammen med sosialtjenestene som tilbys i kommunene. Dette stiller store krav til samhandling på tvers, som igjen stiller krav til integrasjon av IKT-systemer. Arbeids- og inkluderingsdepartementet og KS har inngått en rammeavtale på området, for å sikre et godt samarbeid.

1. I løpet av 2010 skal alle kommuner ha etablert IKT-løsninger for lokale NAV-kontor i samarbeid med den statlige arbeids- og velferdsetaten

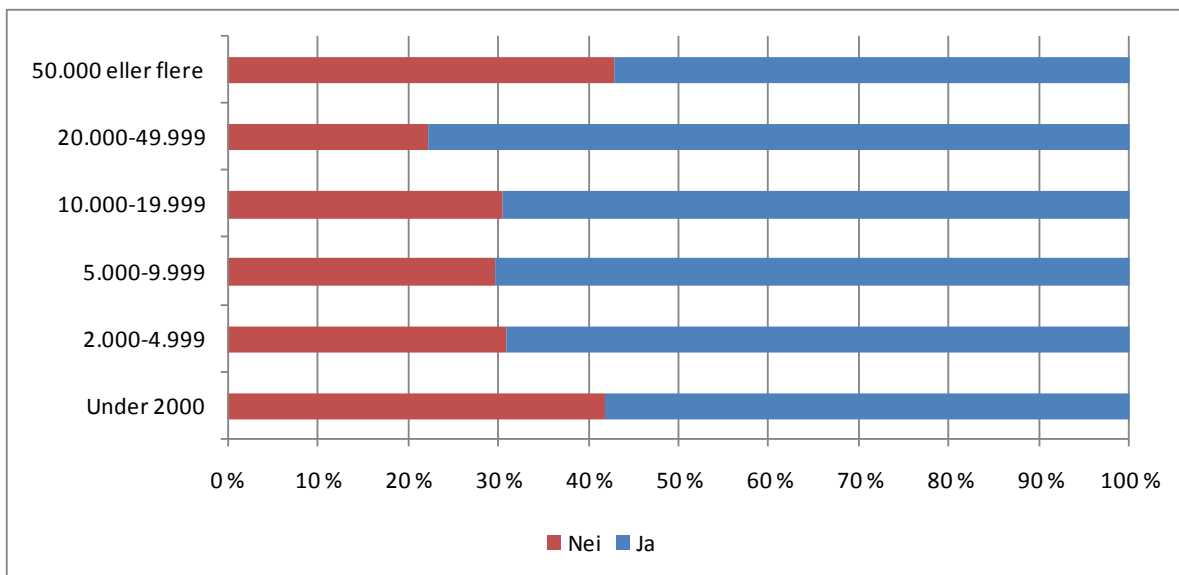
RMCs vurdering av måloppnåelse:

Mål	Status
1	Spørreundersøkelsen avdekker at ca. 65 % av kommunene har etablert IKT-løsninger for samhandling mellom kommune og NAV, og av disse har halvparten bidratt i utformingen av IKT-løsningene, Tallet bør sammenlignes med andelen etablerte NAV-kontore ⁹ . I utgangen av 2008 var ca. 64 % av alle NAV-kontorene etablert. Dette indikerer at kommunene er godt på vei til å nå målet i 2010. Det bør samtidig understrekes at det etableres flere NAV-kontor enn det finnes kommuner, slik at en kommune kan ha flere tilknyttede NAV-kontor og dermed behov for å etablere IKT-løsninger i samarbeid med samtlige tilknyttede kontorer. For øvrig vurderes det at 65 % er rimelig høyt gitt de store omveltningene som etableringen av NAV-kontorene har medført for flere kommuner, og man bør kunne forvente en tilnærmet måloppnåelse gitt tidsperspektivet ut 2010. Igjen bør man likevel forsøke å se litt bak tallene, og konstatere at disse svarene ikke sier noe kvalitativt om hvorvidt løsningene er optimale eller ikke. Av de kommunene som har etablert IKT-løsninger for samhandling mellom kommune og NAV, har kun halvparten bidratt til utformingen av løsningen. For å sikre gode løsninger for både stat og kommune er det viktig at begge parter er involvert og dermed kan gi uttrykk for sine behov.

Hvis man ser på tendenser i forhold til kommunetype og geografi viser undersøkelsen at det er de mindre sentrale tjenesteytingskommuner og blandede landbruks- og industrikommuner som i størst grad har etablert IKT-løsninger for samhandling mellom kommune og Arbeids- og velferdsetaten. Også landsdelene Oslo og Akershus samt Trøndelag har i stor grad etablert slike løsninger.

⁹ <http://www.nav.no/binary?id=318203&download=true>

Figur 5-7: Etablering av IKT-løsninger for samhandling mellom kommuner og Arbeids- og velferdsetaten



5.5 IKT i grunnsopplæringen

Digitalisering i utdanningssektoren er en viktig del av digitaliseringen av offentlig sektor og samfunnet for øvrig. Dette understøttes av reformen Kunnskapsløftet¹⁰, hvor bruk av IKT omtales som en like viktig basisferdighet som lesing, regning, skriving og sosiale ferdigheter.

IKT i grunnsopplæringen handler om blant annet bruk og tilgang til digitale læremidler, infrastruktur som pcer og nettverk, tilgjengelighet og åpenhet i form av åpne IKT-standarder, sømløs integrasjon mellom IKT-systemer samt kompetanseutvikling. I tillegg er innloggingsløsningen Feide et viktig sikkerhetsmessig aspekt for at lærere og elever får en sikker elektronisk identitet som kan brukes for å få tilgang til flere IKT-systemer.

1. I løpet av 2010 skal IKT være en integrert del av skoleutviklingsprogrammene i hver kommune
2. I løpet av 2010 skal alle kommuner tilby FEIDE som felles innloggingstjeneste for elever og undervisningspersonale
3. I løpet av 2011 skal digitale læringsressurser brukt i grunnsopplæringen være tilgjengelig for alle uavhengig av teknologisk plattform
4. I løpet av 2011 skal lærere i grunnsopplæringen ha nok kunnskap til å bruke digitale verktøy og læringsressurser i den daglige undervisningen

RMCs vurdering av måloppnåelse:




Bildet som tegner seg av situasjonen for IKT i grunnsopplæringen er at det her er store forbedringspotensial, men det antas samtidig at det er store forskjeller fra skole til skole. Spesielt er det mangler ved utbredelse av innloggingstjenesten FEIDE, samt mye å utsette på at kun 37 % av kommunene har gjennomført kompetansehevingstiltak for skoleledere i strategisk bruk av IKT og digitale læringsressurser. Dette er likevel adskillig bedre når det gjelder lærere, med 67 % som har innført kompetansehevingstiltak for lærere i bruk av bruk av digitale verktøy og læringsressurser i undervisningen. Det bør understrekes at det her er snakk om *tiltak* og ikke den faktiske kompetansen til skoleledere og lærere. ITU-monitor fra 2007¹¹ belyser dette området, og viser at "skolen ikke klarer å integrere IKT i undervisningen" mye på grunn av at "lærerne har ikke den kompetansen som skal til for å nyttiggjøre seg digitale verktøy for å bedre elevenes læring".

Mål	Status
1	IKT ser allerede ut til å være en integrert del av skoleutviklingsprogrammene i hver kommune, og dette vil med stor sannsynlighet forbedres ytterligere i løpet av 2010. Per i dag har omtrent 80 % av kommunene 1-2 lærere per pc, og 60 % har 3-4 elever per pc (se figur 5-8 og 5-9). Dette samsvarer rimelig godt med undersøkelser gjennomført av EU ¹² , hvor man også ligger langt fremme sammenlignet med andre europeiske land. På dette grunnlag kan man si at tilgangen er meget god, men det er vanskelig å si noe konkret om faktisk bruk og om nødvendig kompetanse er tilegnet. Videre finner vi at 80 % av kommunene har utarbeidet strategi for anskaffelse av digitale læringsressurser. Her skal det bemerkes at utarbeidelse av en strategi ikke er nok alene, og ikke må anses som en hvilepute som muliggjør utsettelse av faktisk anskaffelse og implementering.

¹⁰ <http://www.regjeringen.no/nb/dep/kd/tema/grunnsopplaring/kunnskapsloftet.html?id=1411>

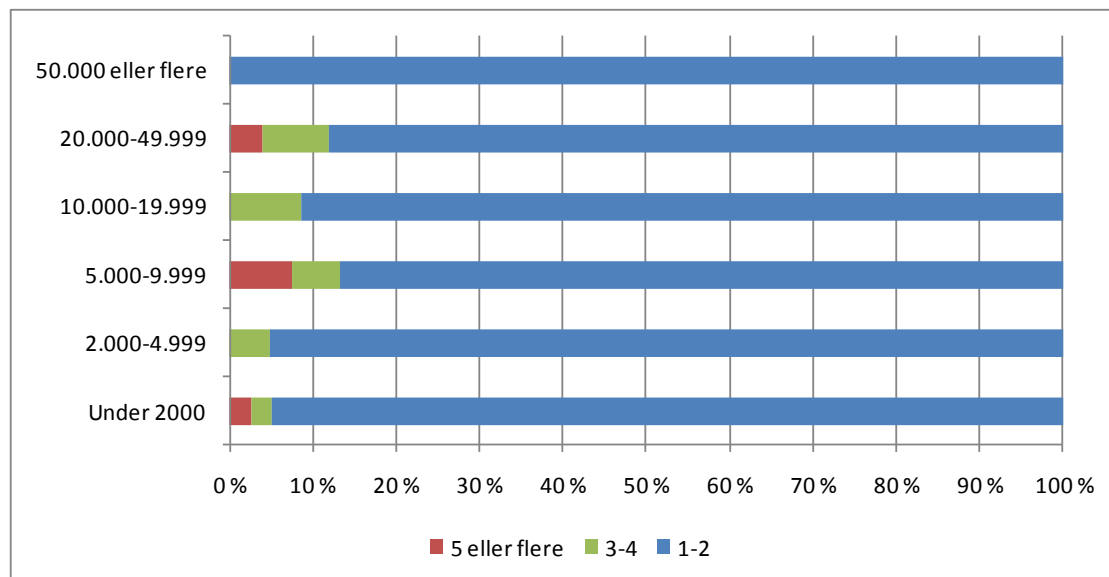
¹¹ http://www.itu.no/filestore/Rapporter_-_PDF/ITU_Monitor_07.pdf

¹² EU-kommisjonen, i2010 - Annual Information Society Report 2007

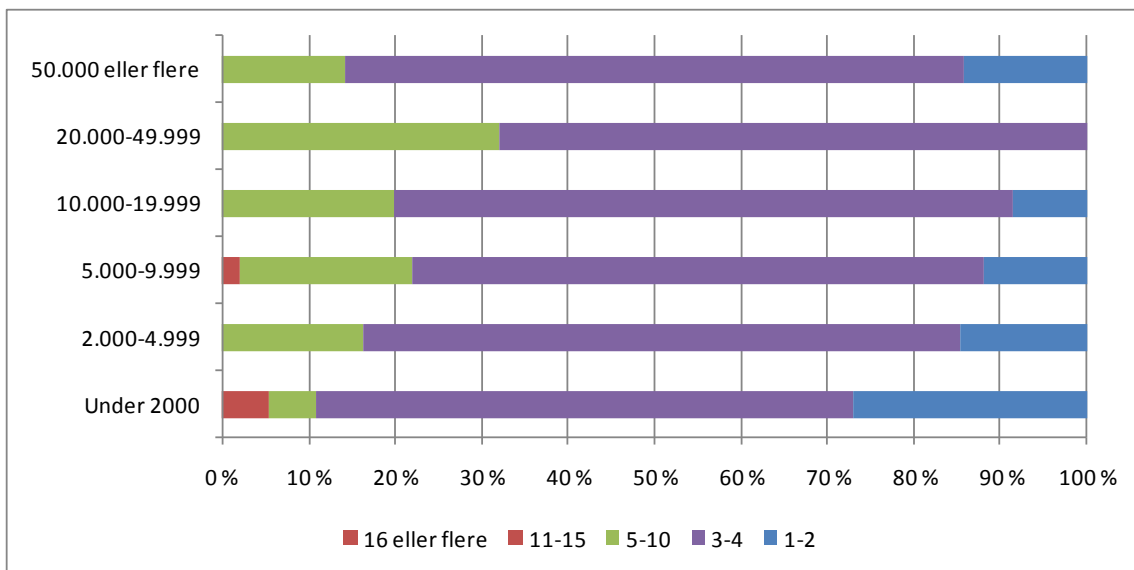
2	Bare en liten del av kommunene tilbyr i dag innloggingstjenesten FEIDE for elever og undervisningspersonale (se figur 5-10). Kun 11 % tilbyr dette per i dag. En del av grunnen er at læringsplattformer (LMS) ikke er tilpasset bruk av FEIDE. Det bør også nevnes at de fleste av de nevnte 11 % har tatt i bruk FEIDE på et par måneder, noe som tyder på en rask utvikling. Man har ikke kommet spesielt langt på området, men tatt i betraktning ovennevnte begrunnelser vurderes måloppnåelsen til middels.	
3	Også når det gjelder dette målet finner vi at det her er liten grad av utbredelse. Med 7 % av kommunene som har alle digitale læringsressurser tilgjengelige på alle plattformer er det et betydelig forbedringspotensiale. Her er det imidlertid en del tid å gå på, frem til utgangen av 2011, slik at vi her i større grad kan forvente oss at dette vil la seg gjennomføre.	
4	Omtrent 67 % av kommunene har innført kompetansehevingstiltak for lærere i bruk av digitale verktøy og læringsressurser i undervisningen (se figur 5-11), men dette betyr nødvendigvis ikke at lærere har tilstrekkelig kunnskap til å <i>bruke</i> digitale verktøy og læringsressurser. Dette understøttes av ITU-monitors funn nevnt innledningsvis. Med et tidsperspektiv frem til utgangen av 2011, anser vi målet oppnåelig, men samtidig et oppmerksomhetspunkt.	

Hvis man ser på tendenser i forhold til kommunestørrelse viser undersøkelsen at kommuner med over 50.000 innbyggere som gjøre det aller best tilknyttet antall lærer per pc, men som vises av figur 5-8, er pc-dekningen for lærere meget god jevnt over, uavhengig av innbyggertall. Det er flest kommuner mellom 20.000 og 50.000 innbyggere som tilbyr FEIDE. Samtlige kommuner over 50.000 innbyggere har utarbeidet strategi for anskaffelse av digitale læringsressurser. Det er flest store, og minst små kommuner som har innført kompetansehevingstiltak for både lærere og skoleledere.

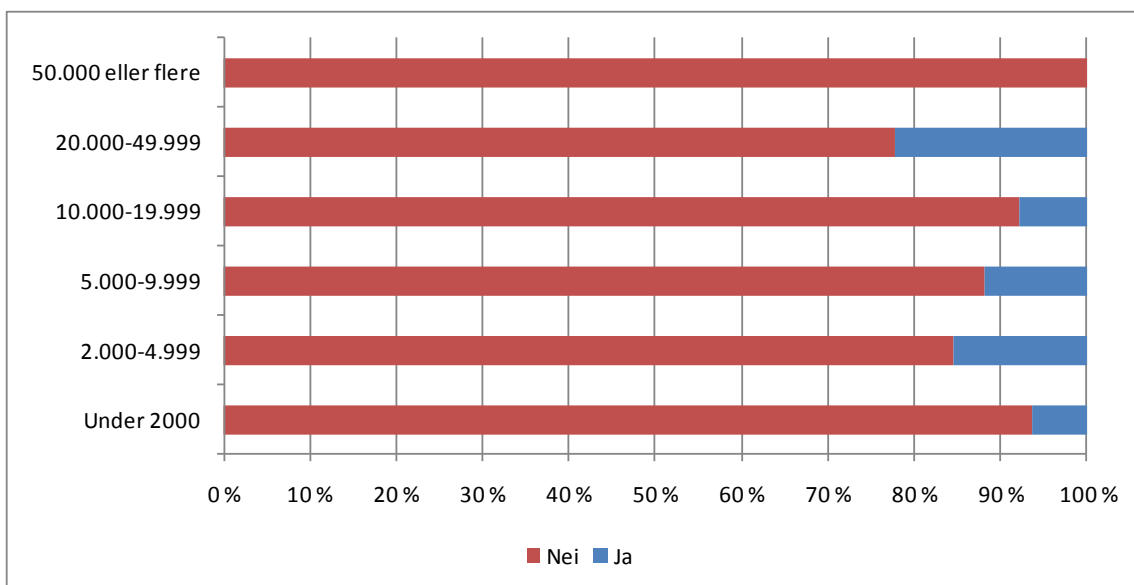
Figur 5-8: Antall lærere per pc i grunnskolen



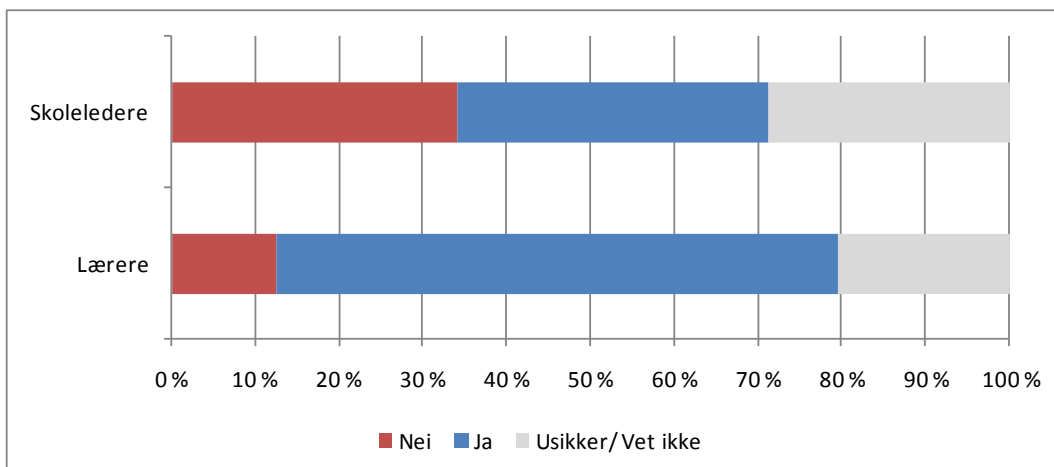
Figur 5-9: Antall elever per pc i grunnskolen



Figur 5-10: Bruk av FEIDE



Figur 5-11: Innføring av kompetansehevingstiltak for skoleledere og lærere






5.6 Geografisk informasjon

I følge eKommunestrategien spiller geografisk informasjon en viktig rolle i samfunnsplanlegging, naturforvaltning og tjenesteutvikling rettet mot innbyggere og næringsliv. For at den geografiske informasjonen til enhver tid skal være korrekt og oppdatert sitter kommunene med et viktig ansvar når det gjelder å kartlegge, lagre og formidle geodata.

Norge digitalt er et samarbeid mellom organisasjoner som fremskaffer geografisk informasjon og/eller er store brukere av informasjon. Matrikkelsystemet er Norges nye eiendomsregister og er et komplett register og et sammenhengende eiendomskart for hele landet.

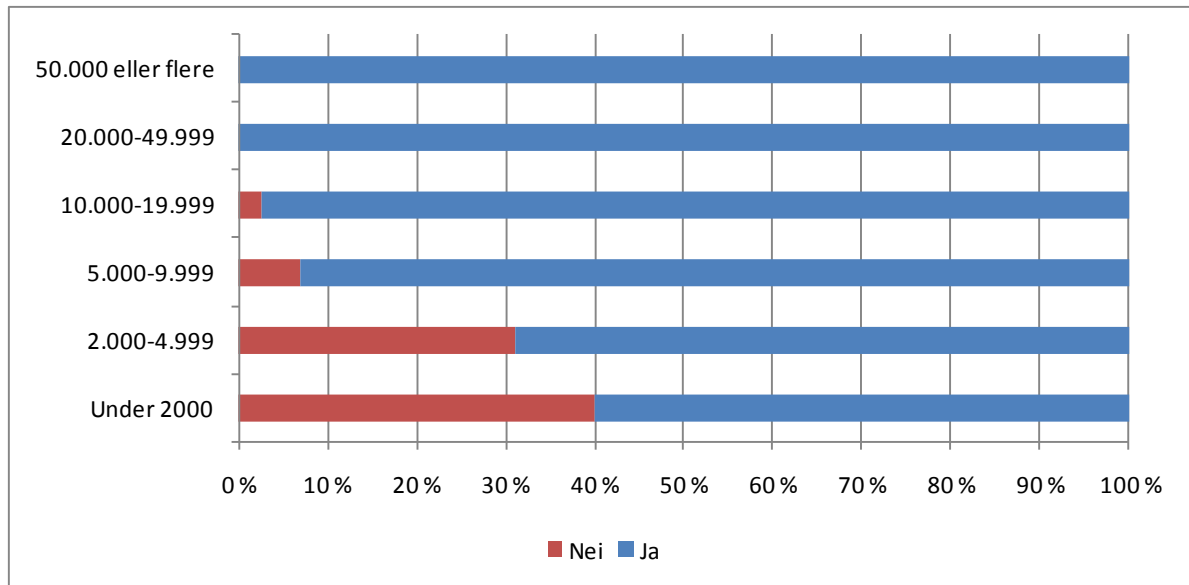
1. *I løpet av 2008 skal alle kommuner delta i Norge digitalt-samarbeidet*
2. *Alle kommuner skal legge tilrette for at innbyggere og næringsliv skal kunne benytte kommunens geodata på en enkel måte.*
3. *I løpet av 2009 skal alle kommuner ha tatt i bruk matrikkelen.*

RMCs vurdering av måloppnåelse:

Mål	Status	
1	Undersøkelsen omfatter ikke dette målet, men i følge Norge Digitalt ¹³ er det pr. 15.okt 2008 hele 429 kommuner som er medlemmer, det er kun Oslo Kommune som ikke er med i samarbeidet. Dette betyr at målet nesten er helt oppnådd.	
2	Samlet sett ser det ut til at kommunene har gjort en god jobb med å legge tilrette for at innbyggere og næringsliv skal kunne benytte kommunens geodata på en enkel måte. 80 % har lagt til rette for uthenting av geografisk informasjon via kommunens nettsider, og de fleste typer informasjon er tilgjengelig i høy (men noe varierende) grad; eiendomskart, satellitt- og flyfoto, temakart og søk på adresse, bygning og eiendom. Etersom det ikke er angitt et tidspunkt for når målet skal nås er det problematisk å si noe håndfast om man er i rute eller ikke, men man har generelt sett kommet langt på området og en totalvurdering blir derfor at man er i rute.	
3	Spørreundersøkelsen omfatter ikke dette målet, men Statens kartverk er kontaktet, og de kan opplyse om at per i dag har alle kommuner tatt i bruk matrikkelen, og målet er oppnådd. I følge Statens kartverks årsrapport fra 2007 ble matrikkelen satt i drift i de første kommunene 19. november 2007 og ved utgangen av 2007 var matrikkelen satt i drift i 25 kommuner. Dette tyder på en relativt rask implementering, da det er snakk om 430 kommuner, noe som er meget positivt.	

¹³ http://www.statkart.no/Norge_digitalt/Norsk/Parter/Kommunale_parter/

Figur 5-12: Tilrettelegging for uthenting av geografisk informasjon



5.7 Elektronisk handel




Temaet omhandler IKT som virkemiddel til å effektivisere og øke kvaliteten i anskaffelsesprosessen. E-handel legger til rette for enklere samhandling mellom kunde og leverandør.

I strategien er det rettet fokus mot to områder. Det ene dreier seg om å effektivisere anskaffelsesprosessen for offentlige virksomheter (som er underlagt en rekke lover og regler som må etterleves) gjennom markedsplassen ehandel.no. Det andre handler om effektivisering av fakturahåndtering gjennom bruk av elektronisk faktura.

1. I løpet av 2009 skal alle kommuner ha målsettinger, strategier og planer for sine innkjøp som inkluderer bruk av elektroniske prosesser
2. I løpet av 2010 skal kommuner ha tatt i bruk løsninger for elektronisk fakturering
3. I løpet av 2011 skal kommuner ha innført elektronisk innkjøp og tatt i bruk markedsplassen ehandel.no

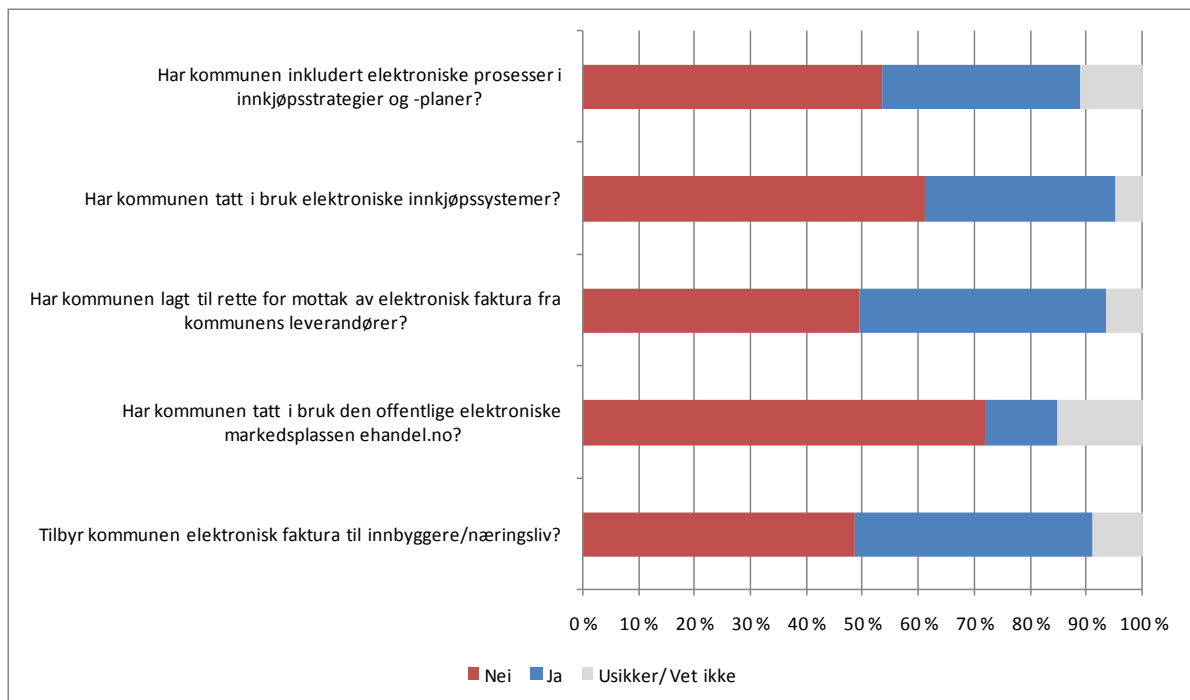
Når det gjelder elektronisk handel finner vi igjen at det er et stort forbedringspotensiale. Med tanke på at det her er anslått store effektiviseringsgevinster burde det være klare incentiver for en bedre innsats på dette området. Det er bare når det gjelder mål to om bruk av elektronisk fakturering vi i det hele tatt nærmer oss 50 % bruk, mens vi på de andre finner en adskillig lavere frekvens.

RMCs vurdering av måloppnåelse:

Mål	Status	
1	Her finner vi at litt i overkant av en tredjedel (35 %) av kommunene har inkludert elektroniske prosesser i innkjøpsstrategier og planer (se figur 5-13). Et tilsvarende antall (34 %) har tatt i bruk elektroniske innkjøpssystemer. Målet her er at alle kommuner skal ha gjennomført dette i løpet av 2009, noe som ser lite sannsynlig ut slik det ligger an per dags dato.	
2	Bruken av elektronisk fakturering er noe mer utbredt enn hva vi så i det forutgående målet (se figur 5-13). Undersøkelsen viser at om lag 43 % av kommunene tilbyr elektronisk faktura til innbyggere/næringsliv, mens en marginalt høyere andel har lagt til rette for mottak av elektronisk faktura fra kommunens leverandører. Her er fristen noe lengre, med en tidsramme som går til ut 2010, noe som gjør måloppnåelse mer sannsynlig.	
3	Når det gjelder å ta i bruk den offentlige elektroniske markedsplassen ehandel.no ser vi at et veldig lavt antall, kun 13 %, av kommunene benytter seg av denne (se figur 5-13). Dette er for lavt med tanke på at denne markedsplassen i tillegg til å effektivisere anskaffelsesprosessen i offentlige virksomheter også er etablert for å ivareta hensynene til restriksjoner og lover knyttet til denne. Her er riktignok tidsperspektivet lenger, frem til utgangen av 2011, slik at man på tross av de lave tallene har mulighet til å nå det fastsatte målet.	

Hvis man ser på tendenser i forhold til kommunestørrelse viser undersøkelsen at de største kommunene er best på dette området. Flest største kommuner har: inkludert elektroniske prosesser i innkjøpsstrategier og -planer, tatt i bruk elektroniske innkjøpssystem, lagt til rette for mottak av e-faktura samt tatt i bruk av ehandel.no.

Figur 5-13: Elektronisk handel





5.8 Arkivering og saksbehandling



Temaet handler om IKT som virkemiddel for å effektivisere interne prosesser i kommunen, men også om at det stilles en rekke krav til tilgjengelighet av saksdokumenter. Arkivdelen er sentral fordi dokumenter skal lagres for senere lesing, lytting, framvisning eller overføring. Arkivloven stiller krav til oppbevaring, håndtering og tilgjengeliggjøring av dokumenter.

For å oppnå effektiviseringsgevinster er det essensielt med integrerte IKT-systemer, for eksempel mellom portaler, sak/arkivsystem og fagsystem.

1. *I løpet av 2009 skal kommuner ha gjennomgått og etablert rutiner for håndtering og gjenfinning av alle typer henvendelser*
2. *I løpet av 2010 skal kommuner ha etablert digitalt saksarkiv basert på gjeldende standarder og rutiner for avlevering til digitalt deponi*
3. *I løpet av 2010 skal kommuner ha utarbeidet en plan for integrasjon mellom sak- /arkivsystemer, fagsystemer og datafangstsystemer*
4. *I løpet av 2010 skal kommuner og fylkeskommuner ha etablert en løsning hvor korrespondanse til og fra forvaltningen er tilgjengelig på internett, med unntak av informasjon som inneholder taushetsbelagte opplysninger eller er unntatt fra offentligheten*

RMCs vurdering av måloppnåelse:

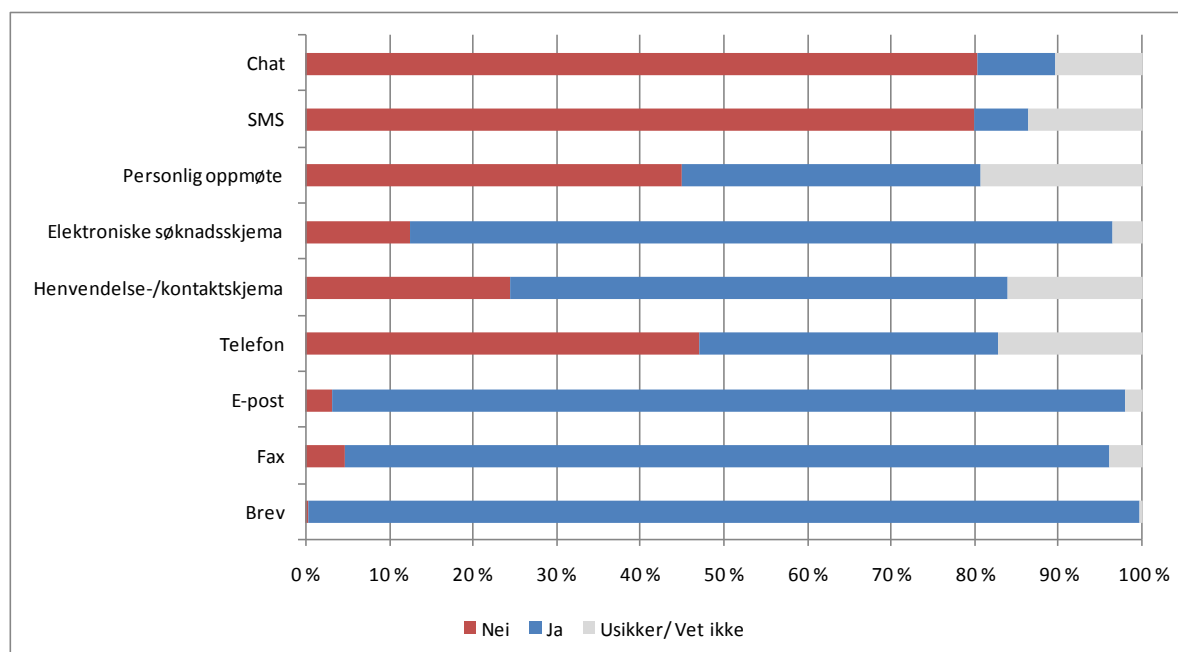
Mål	Status	
1	Omtrent 70 % av kommunene har etablert løsning for tilgjengeliggjøring av inngående og utgående korrespondanse (postliste) på internett. Det som publiseres på internett er i hovedsak journalpost for inngående og utgående dokumenter (henholdsvis 93,5 % og 85,8 %). Inngående og utgående dokumenter i fulltekst publiseres av en mindre andel (henholdsvis 29,6 % og 35,5 %). Når det gjelder kommunenes rutiner for elektronisk registrering av henvendelser varierer dette etter type. Vi finner her store forskjeller, og i ytterkantene finner vi et tydelig skille mellom hva vi kan kalle formelle (eks. brev, faks og e-post) som registreres i overkant av 90 % for alle typer, og uformelle (slik som sms og chat) som blir registrert av i underkant av 10 % for alle typer. I nedre mellomsjikt finner vi personlig oppmøte og telefonkorrespondanse (begge med 35,9 %), mens vi i øvre mellomsjikt har kontaktskjema (59,4 %) og elektronisk søknadsskjema (83,9 %). Disse tallene bør ses i sammenheng med de kommunikasjonsformene som faktisk tilbys av kommunene (se kapittel 5.1). Hovedinntrykket er at det er etablert rutiner for den formelle utvekslingen av informasjon, da dette håndteres i sak-/arkivløsningene i kommunene. Når det gjelder kommunikasjon via nye digitale kanaler, som i dag oppfattes som mer uformelle, er det relativt få som har etablert rutiner og løsninger for dette (se figur 5-14).	
2	Ca. 80 % av kommunene oppgir at de har etablert digitalt saksarkiv, noe som må anses som relativt bra med tanke på at målsetningen er at alle kommuner skal ha gjort dette i løpet av 2010 (se figur 5-15). Det antas her at den høye graden av måloppnåelse skyldes de klare effektivitetsfordelene knyttet til dette målet.	

3	Målet kan og bør sees i sammenheng med <i>Integrasjon av IKT-systemer</i> , der over 60 % av kommunene sier de har etablert plan for integrasjon av sak-/arkivsystemer, fagsystemer og skjemaløsninger, og samtidig implementert dette. I hovedsak antas dette å være enklere integrasjoner mellom sak-/arkivløsningene og skjemaløsninger på nett. Sett i lys av målet er det flere kommuner som har planer for integrasjon enn de som ikke har det. På den annen side er det et stykke igjen til å nå målet i løpet av 2010.	
4	Som nevnt under mål 1 viser undersøkelsen at omtrent 70 % av kommunene har etablert en løsning for tilgjengeliggjøring av inngående og utgående korrespondanse på internett. I hovedsak er dette journalopplysninger fra sak/arkivsystemet, og omtales ofte som postliste. De aller fleste kommuner tilbyr postliste på nett, og en mindre andel tilbyr også elektroniske dokumenter for innbyggerne. Da målet skal nås i løpet av 2010 vurderes det at oppnåelse av dette målet er innen rekkevidde, da de fleste sak-/arkivløsningene har muligheter for å publisere dokumenter på nett. Det er imidlertid viktig å påpeke at det kan være noen utfordringer i forhold til å åpne for denne muligheten, da den enkelte kommune må etablere sikre løsninger som hindrer at dokumenter unntatt offentlighet ikke blir offentliggjort utilsiktet.	

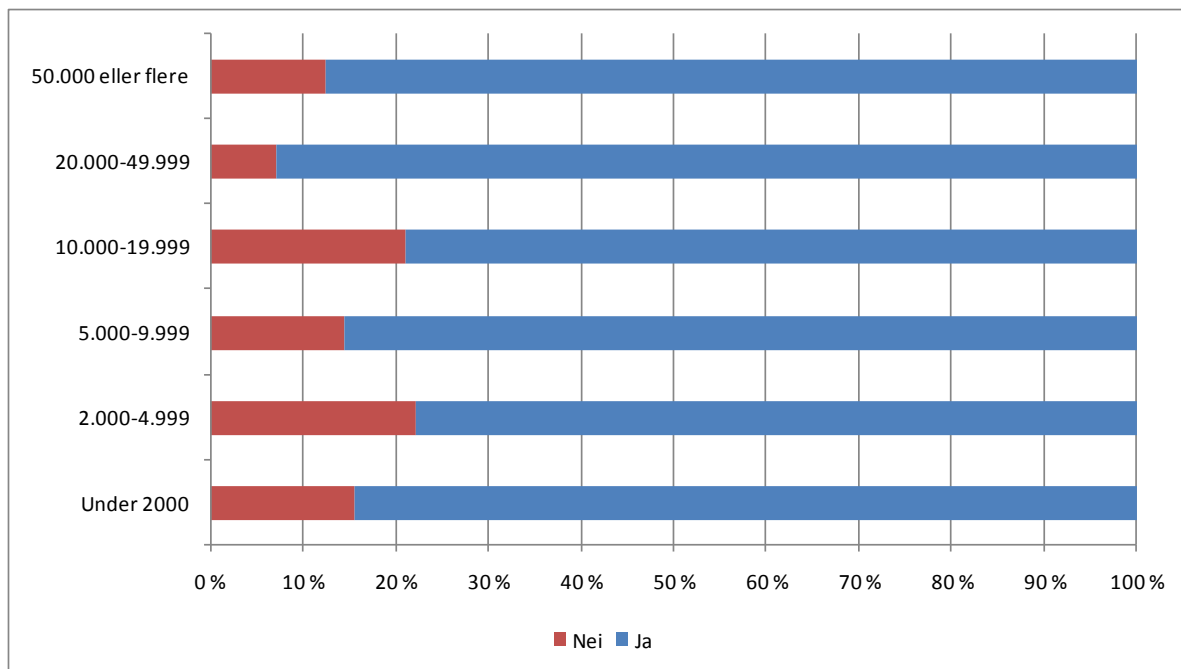
Undersøkelsen viser også at nærmere 94 % av kommunene følger Noark 4-standarden. Dette er meget bra, men det bør også nevnes at Noark 5-standarden er etablert, og at denne forventes å bli implementert i kommunene i fremtiden.

Hvis man ser på tendenser i forhold til kommunetype og kommunestørrelse viser undersøkelsen at sentrale tjenesteytingskommuner og kommuner med over 50.000 innbyggere utmerker seg positivt vedrørende registrering av SMS.

Figur 5-14: Etablerte rutiner for elektronisk registrering av henvendelser



Figur 5-15: Etablert digitalt saksarkiv



5.9 Informasjonssikkerhet

Informasjonssikkerhet er viktig fordi ny teknologi og nye IKT-systemer krever høyere grad av sikkerhet. Krav til informasjonssikkerhet bør forankres i IKT-strategier og -planer. Videre skal kravene implementeres i organisasjonen, som handler mye om bevisstgjøring gjennom opplæring og kompetanseheving, slik at man har et grunnlag for å følge sikkerhetsrutiner og -prosedyrer. Behandling av sensitive personopplysninger er en viktig del av informasjonssikkerheten. Offentlig sektor jobber mye med dette, og i denne forbindelse har Datatilsynet utarbeidet retningslinjer for behandling av sensitive personopplysninger og Helsedirektoratet har utarbeidet en norm for informasjonssikkerhet i helse- og sosialsektoren. Videre arbeides det med å etablere en felles elektronisk ID og signatur for å kunne ivareta sikkerhetsmessige aspekter ved elektronisk kommunikasjon mellom kommune og deres brukere, samt på tvers av virksomheter.

1. I løpet av 2008 skal kommuner ha innarbeidet sikkerhetsrutiner i henhold til gjeldende retningslinjer fra Datatilsynet
2. I løpet av 2009 skal kommuner kunne tilby autentisering ved hjelp av MinId
3. I løpet av 2009 skal kommuner som tilbyr portaltjenester gjennom egen portal eller gjennom MinSide/Altinn, ha gjort risikoanalyser av personvernet.

På dette området avdekkes veldig store forskjeller i grad av måloppnåelse. Dette er noe overraskende med tanke på at tidsrammene også for delene med lav grad av oppnåelse etter planen går ut i 2009. Fra en oppslutning opp i mot 100 % fra kommunene omkring sikkerhetsrutiner ser vi resultater helt ned til 10 % ved autentisering ved hjelp av minID.

RMCs vurdering av måloppnåelse:

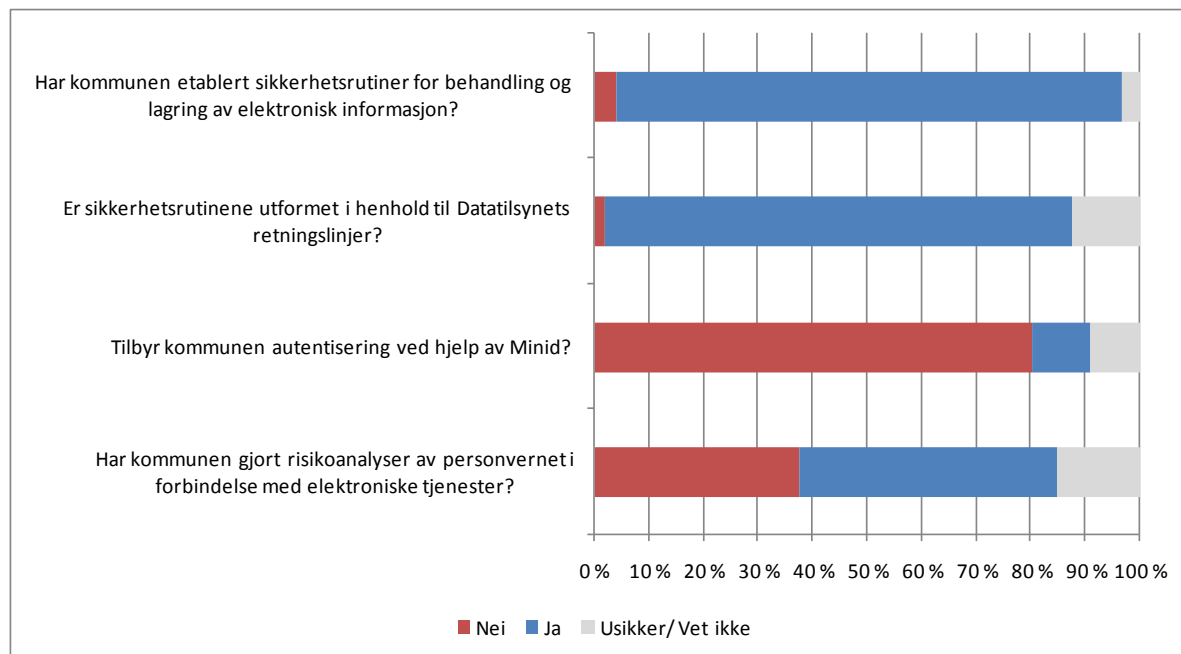
Mål	Status	
1	Spørreundersøkelsen avdekker at 93 % av kommunene sier de har etablert sikkerhetsrutiner for behandling og lagring av elektronisk informasjon (se figur 5-16). Dette resultatet trekkes mye ned da bare 80 % forteller at de følger Datatilsynets retningslinjer. Dette målet skulle vært innfridd i løpet av 2008, og er meget viktig med tanke på informasjonssikkerhet, og man bør derfor anse området som et kritisk punkt.	
2	Ved dette målet avdekker vi mangler hos kommunene. At bare 10 % rapporterer at de tilbyr autentisering ved hjelp av minID er under pari, desto mer med tanke på at dette målet er tenkt oppnådd i løpet av 2009 (se figur 5-16). Likevel bør det understrekes at utenforliggende faktorer som ikke kommunen selv råder over innvirker på måloppnåelsen. Mange kommuner har vært avventende på grunn av manglende tydelighet og satsning fra staten. Nå som samtrafikknivet ¹⁴ er på vei, er det mange kommuner som avventer handling på dette området.	
3	Undersøkelsen viser at ca. halvparten sier de har gjort risikoanalyser av personvernet knyttet til elektroniske tjenester (se figur 5-16). Strategiens formulering av dette målet avviker noe fra spørreundersøkelsens. Det blir derfor problematisk å si noe om hvor mange av den resterende halvparten som faktisk skal ha gjennomført risikoanalyser av personvernet, da det ikke vites om disse faktisk tilbyr portaltjenester gjennom egen portal eller gjennom MinSide/Altinn.	

Ellers viser undersøkelsen at ca. 6 % tilbyr sikkerhetsløsning på nivå 4. Av disse tilbyr omtrent to tredjedeler autentisering på nivå 4, mens resten ikke vet, noe som antas å ha sammenheng med kompetanse på området.

¹⁴ St.meld. nr. 19 (2008-2009): "Samtrafikknivet skal gjøre det mulig for offentlige verksemder å ta i bruk felles offentlig eID og godkjende eID fra marknaden på ein enkel og kostnadseffektiv måte."

Hvis man ser på tendenser i forhold til kommune type og kommunestørrelse viser undersøkelsen at de sentrale tjenesteytingskommunene og kommuner med over 50.000 innbyggere utmerker seg positivt ved tilgang til autentisering ved hjelp av Minid. Flest kommuner med over 20.000 innbyggere som har kommet lengst når det gjelder bruk av sikkerhetsnivå 4. Når det gjelder risikoanalyser, er det flest store kommuner som gjennomfører slike.

Figur 5-16: Informasjonssikkerhet



5.10 IKT-arkitektur

IKT-arkitektur handler om å sammenkoble virksomhetsstrategi, arbeidsprosesser og IKT. En IKT-arkitektur skal sikre at virksomheten, prosesser og aktiviteter er understøttet med de rette IKT-systemene, og at prosesser, aktiviteter og IKT-systemer fungerer optimalt sammen på tvers i organisasjonen. For kommunen betyr dette at hensikten med IKT-arkitekturen er å se kommunens visjon, strategi, forretningsplan og prosesser i sammenheng med IKT-strategi, IKT-systemer og ressurser.

1. I løpet av 2010 skal kommuner ha utarbeidet en beskrivelse av sin IKT-arkitektur basert på overordnede mål og strategier

RMCs vurdering av måloppnåelse:

Mål	Status
1	Undersøkelsen viser at ca. 70 % av kommunene har utarbeidet en beskrivelse av egen IKT-arkitektur (se figur 5-17). Videre sier nesten halvparten av disse at den er basert på kommunenes overordnede mål og strategier (se figur 5-18). Det er relativt mange som har utarbeidet en beskrivelse av egen IKT-arkitektur, men det er vanskelig å si noe om hvordan og på hvilket nivå disse er utarbeidet. Videre sier undersøkelsen ingenting om planene faktisk er forankret i kommunenes ledelse. At halvparten av de som har utarbeidet en beskrivelse av IKT-arkitekturen, ikke baserer seg på overordnede mål og strategier er heller svakt. Dette er viktig for at IKT og virksomhet skal trekke i samme retning og nå kommunens overordnede målsettinger.

I tillegg påpekes viktigheten av, og at det bør rettes fokus på koblingen mot overordnede nasjonale føringer og prinsipper, som for eksempel *St.meld. nr. 17 (2006-2007) Eit informasjonssamfunn for alle*¹⁵, den nye *St.meld. nr. 19 (2008-2009) Ei forvaltning for demokrati og fellesskap*¹⁶ samt arbeidet lagt ned i rapporten *Felles IKT-arkitektur i offentlig sektor*¹⁷. Det pekes på syv overordnede prinsipper for IKT-arkitektur som skal bidra til å oppnå målet om en mer brukeroorientert og kostnadseffektiv forvaltning. De syv arkitekturprinsippene er: 1) Tjenesteorientering 2) Interoperabilitet 3) Tilgjengelighet 4) Sikkerhet 5) Åpenhet 6) Fleksibilitet 7) Skalerbarhet.

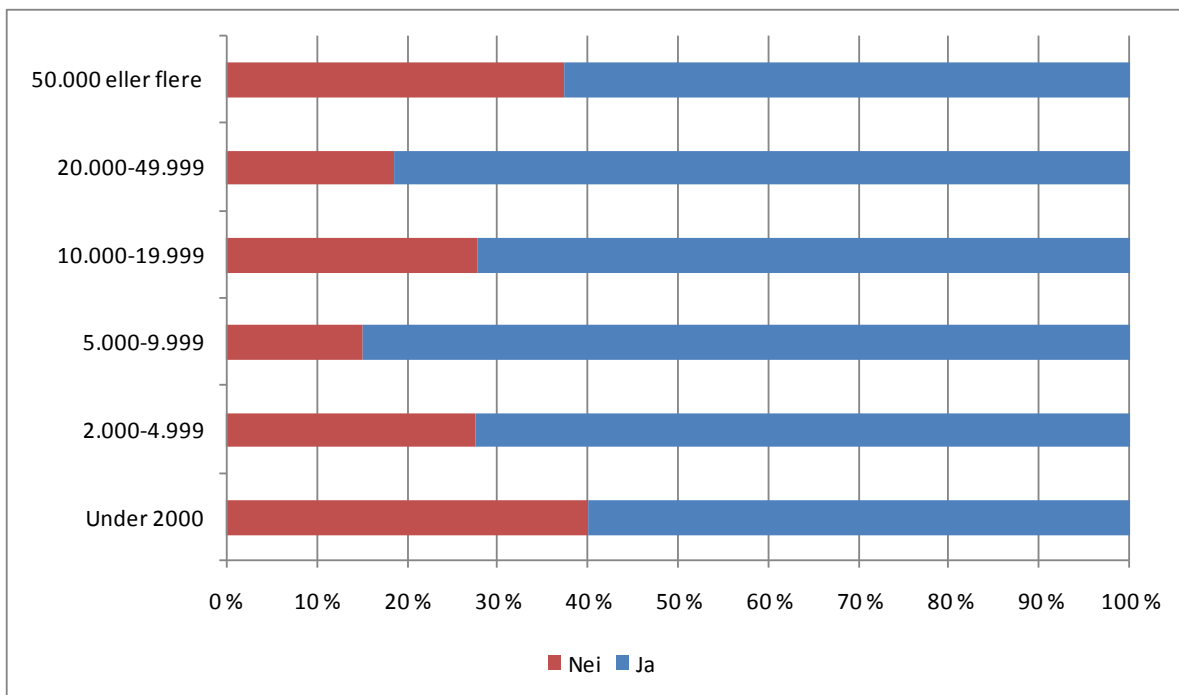
Hvis man ser på tendenser i forhold til kommunestørrelse viser undersøkelsen at færrest kommuner med enten under 2.000 eller over 50.000 innbyggere har utarbeidet beskrivelse av egen IKT-arkitektur. Alle kommuner med over 50.000 innbyggere sier den er basert på overordnede mål og strategier, mens bare halvparten av de under 2000 sier det samme.

¹⁵ <http://www.regjeringen.no/Rpub/STM/20062007/017/PDFS/STM200620070017000DDDPDFS.pdf>

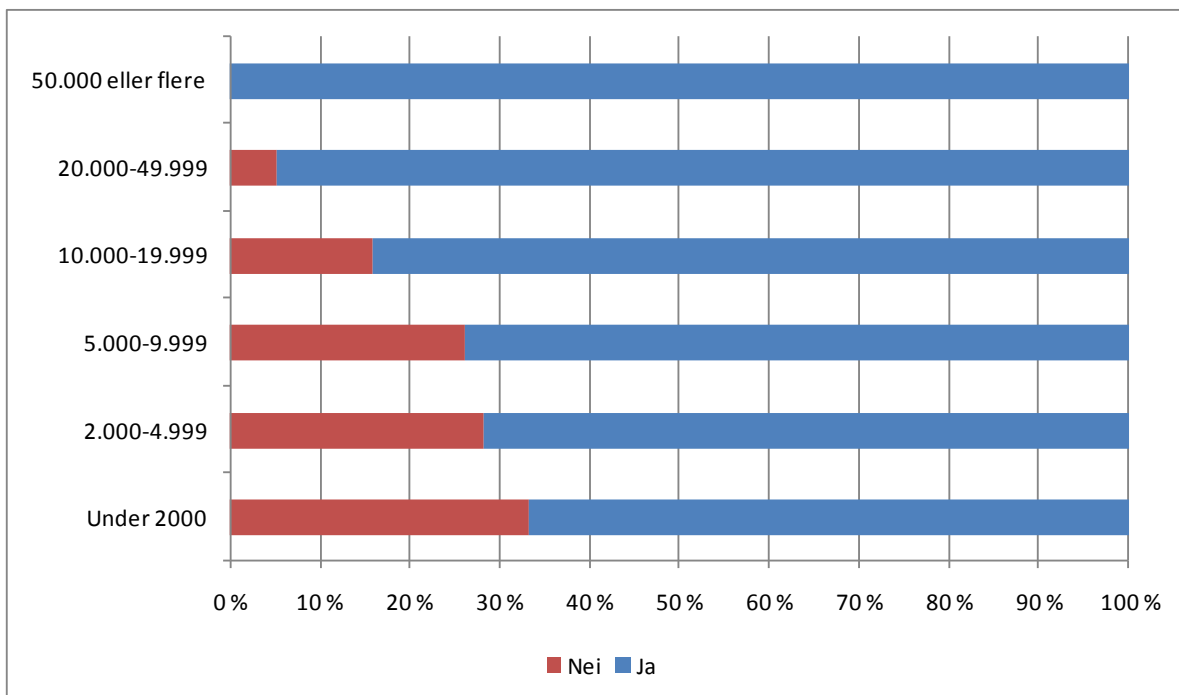
¹⁶ <http://www.regjeringen.no/pages/2171592/PDFS/STM200820090019000DDDPDFS.pdf>

¹⁷ http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/IKT-politikk/Felles_IKT_arkitektur_off_sektor.pdf

Figur 5-17: Beskrivelse av egen IKT-arkitektur



Figur 5-18: IKT-arkitektur basert på overordnede mål og strategier





5.11 Åpne standarder

Temaet handler om å skape mer konkurranse på programvaremarkedet og økt samhandling mellom offentlige virksomheter samt på tvers av forvaltningsnivåer. I mange tilfeller er man i dag låst til å bruke én type programvare og leverandør. Dette kan føre til lavere samhandlingsevne mellom ulike systemer, som ikke er utviklet av samme leverandør. Det er et ønske om å oppnå bedre samhandling mellom offentlige virksomheter, og på tvers av forvaltningsnivåer – uavhengig av system- og programvareleverandør.

1. I løpet av 2009 skal kommuner ha innarbeidet krav til åpne standarder i sine styringsdokumenter for IKT
2. I løpet av 2010 skal kommuner ha implementert gjeldende krav til bruk av åpne standarder på alle områder

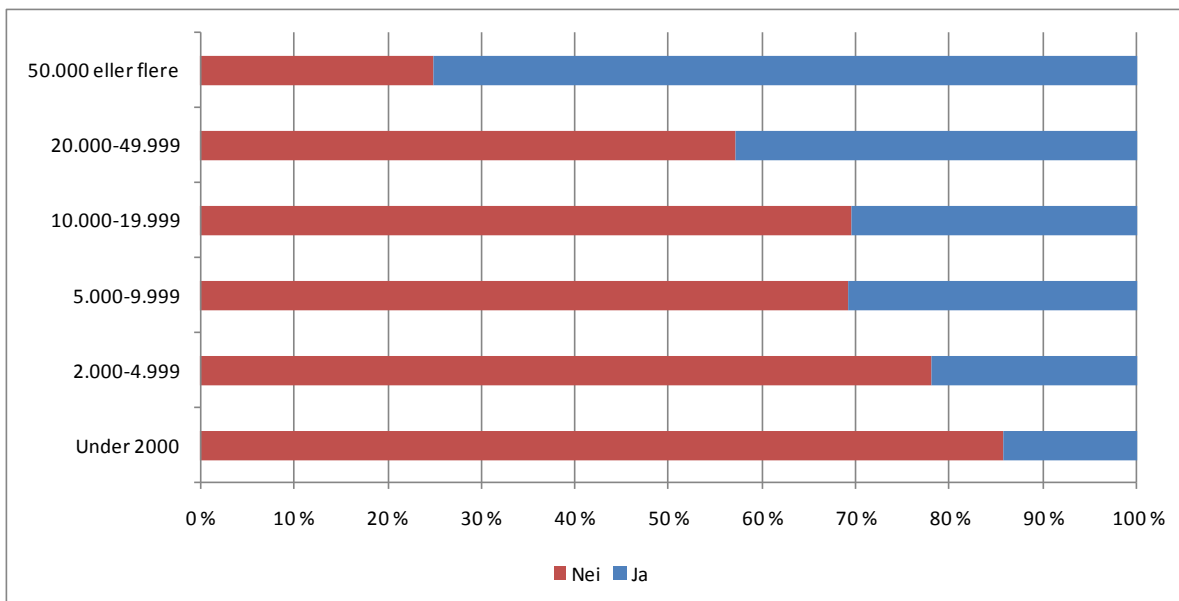
RMCs vurdering av måloppnåelse:

Mål	Status	
1	Undersøkelsen viser at omtrent en fjerdedel av kommunene har innarbeidet krav til bruk av åpne standarder i sine styringsdokumenter for IKT (se figur 5-19). Da kravene skal være innarbeidet i løpet av 2009 anses måloppnåelsen som svak.	
2	Omtrent halvparten av kommunene sier de har implementert krav til bruk av åpne standarder på alle områder og nærmere 40 % opplyser at de på noen områder har implementert kravene (se figur 5-20). Av kommunene som har innarbeidet krav til bruk av åpne standarder i sine styringsdokumenter for IKT sier kun ca. 14 % at kravene er i henhold til Referanse katalogen for IT-standarder i offentlig sektor. Samtidig opplyser nesten halvparten av alle kommunene at dokumenter på kommunens nettside er lagt ut i åpne dokumentformater (f.eks. pdf eller odf), mens den andre halvparten sier at noen av dokumentene er lagt ut. Det tyder på at man har kommet en god vei lenger på implementeringssiden i forhold til plansiden. Dette er positivt, men samtidig er det viktig med forankring hos ledelsen, også innenfor bruk av åpne standarder.	

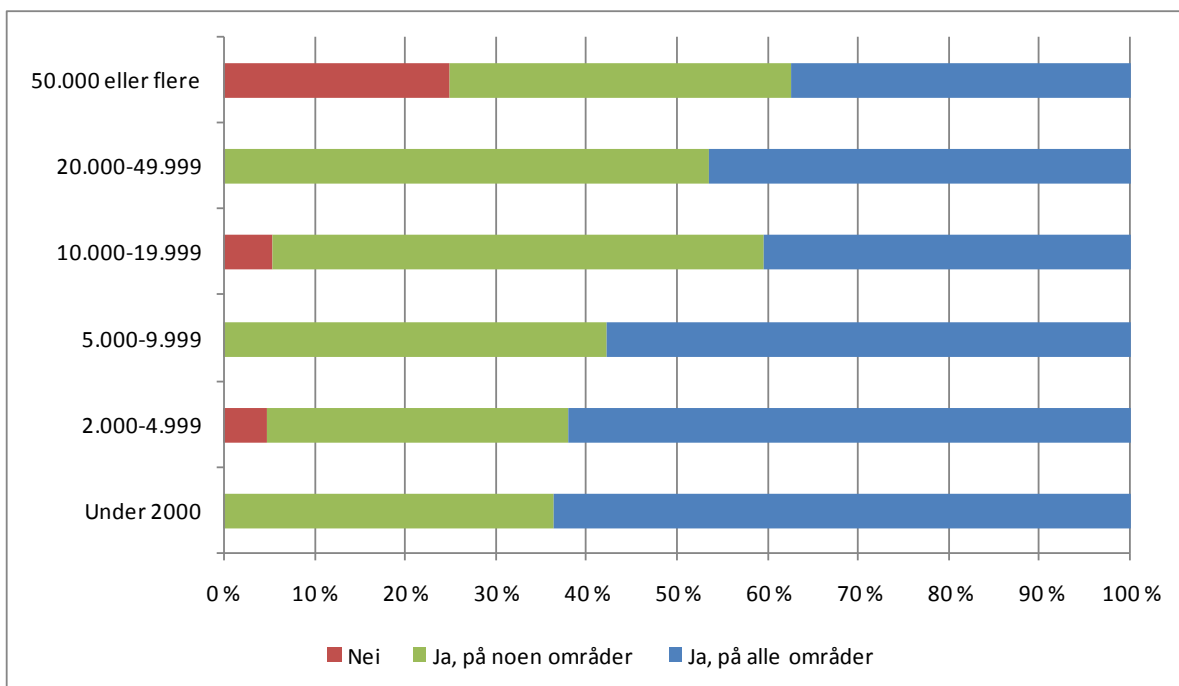
Alt i alt er det viktig å understreke at det først er i de seneste årene det er blitt økt fokus rettet mot åpne standarder, blant annet fra politisk hold, og at det vil ta tid å implementere, men at erfaringene stadig blir flere.

Hvis man ser på tendenser i forhold til kommunestørrelse viser undersøkelsen at de største kommunene er best på å innarbeide krav til bruk av åpne standarder i styringsdokumenter for IKT. Alle de største kommunene sier at kravene er i henhold til referanse katalogen for IT-standarder, mens det er de minste kommunene som er best til å legge ut alle dokumenter i åpent format.

Figur 5-19: Krav til bruk av åpne standarder innarbeidet i styringsdokumenter for IKT



Figur 5-20: Implementerte krav til bruk av åpne standarder



5.12 Integrasjon av IKT-systemer

Integrasjon av IKT-systemer er viktig for å øke samhandlingsevne og effektivisering av prosesser. Integrasjon av IKT-systemer muliggjør utveksling av data på tvers av systemer. For å kunne samhandle mer effektivt, effektivisere arbeidsprosesser og øke datakvaliteten tilknyttet saksbehandling er det spesielt viktig at portalløsninger, sak/arkivsystemer og fagsystemer snakker sammen. Gjennom integrasjon av de nevnte systemene er det også mulig å tilby elektroniske selvbetjeningsløsninger for innbyggere og næringsliv.

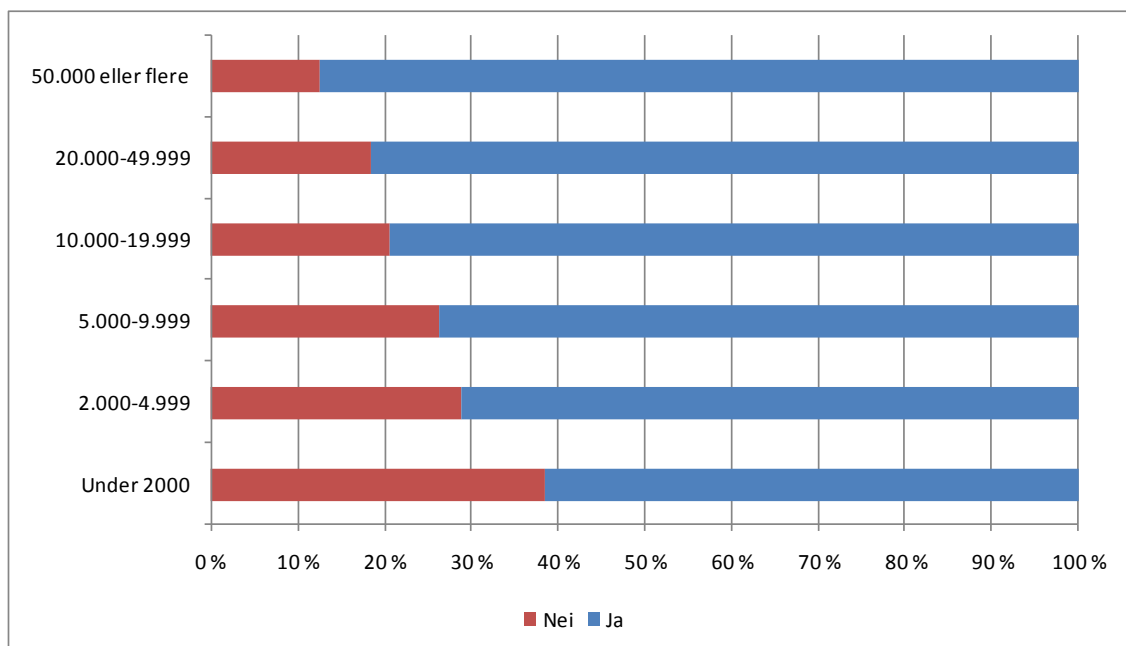
1. I løpet av 2010 skal kommuner ha tatt i bruk IKT-løsninger som sikrer sømløs overføring av data mellom portaler, databaser, sak-/arkivsystemer og fagsystemer for ett eller flere av de viktigste tjenesteområdene.

RMCs vurdering av måloppnåelse:

Mål	Status
1	Undersøkelsen viser at ca. 60 % av kommunene har etablert en plan for integrasjon av sak-/arkivsystemer, fagsystemer og skjemaløsninger. Videre sier ca. 65 % at de har tatt i bruk (implementert) IKT-løsninger som sikrer integrasjon mellom portaler, databaser, sak-/arkivsystemer, fagsystemer og skjemaløsninger (se figur 5-21). Det tjenesteområdet som helt klart utmerker seg er administrasjon (ca. 90 %), videre kommer teknisk sektor (ca. 60 %), helse- og omsorg (ca. 50 %), mens grunnopplæring (ca. 40 %) og kultur (ca. 35 %) kommer dårligst ut. Generelt sett er det RMCs antakelse om at den integrasjon det er snakk om i stor grad er koblinger mot skjema, mens det er lengre vei igjen mot helhetlig integrasjon og tjenesteorientering, spesielt i forhold til nasjonale arkitekturprinsipper. Ellers kan man nok en gang se at det er en høyere andel av kommunene som har tatt i bruk løsninger enn de som har etablert planer, men undersøkelsen sier ingenting om hvor vellykket implementeringen har vært.

Hvis man ser på tendenser i forhold til kommunestørrelse viser undersøkelsen at de største kommunene (over 20.000 innbyggere) har i høyest grad både etablert planer for og tatt i bruk IKT-løsninger som sikrer integrasjon mellom sak-/arkivsystemer, fagsystemer og skjemaløsninger.

Figur 5-21: Bruk av IKT-løsninger som sikrer integrasjon mellom sak-/arkivsystemer, fagsystemer og skjemaløsninger





5.13 Fri programvare

Fri programvare blir stadig mer utbredt. Estimerer gjort av Gartner Group viser at 80 % av all programvare utviklet i 2012 vil ha elementer av åpen kildekode. I tillegg viser en undersøkelse¹⁸ gjennomført av Opinion på vegne av Nasjonalt kompetansesenter for fri programvare at nærmere halvparten av private og offentlige virksomheter i Norge har løsninger basert på fri programvare, men i kombinasjon med produsent eid programvare. Kun 10 % satser på fri programvare alene. Videre viser nærværende undersøkelsen at tre av fem it-sjefer vurderer å satse på fri programvare i fremtiden.

Fri programvare muliggjør økt leverandørfrihet, økt konkurranse og økt næringsutvikling i regionene. Fri programvare handler om deling. Da det er en rekke kommuner i Norge, med tilnærmet like behov på en rekke områder, finnes det et stort potensiale knyttet til deling av programvare, som igjen kan føre til økonomiske besparelser. For å realisere de potensielle økonomiske gevinstene er det viktig å understreke behovet for økt kompetanse både hos brukere og it-avdelingen.

1. I løpet av 2009 skal kommuner ha vurdert bruk av fri programvare innenfor administrasjon og grunnutdanning.
2. I løpet av 2012 skal kommuner ha vurdert bruk av fri programvare innenfor helse- og omsorg og andre sentrale virksomhetsområder.

RMCs vurdering av måloppnåelse:

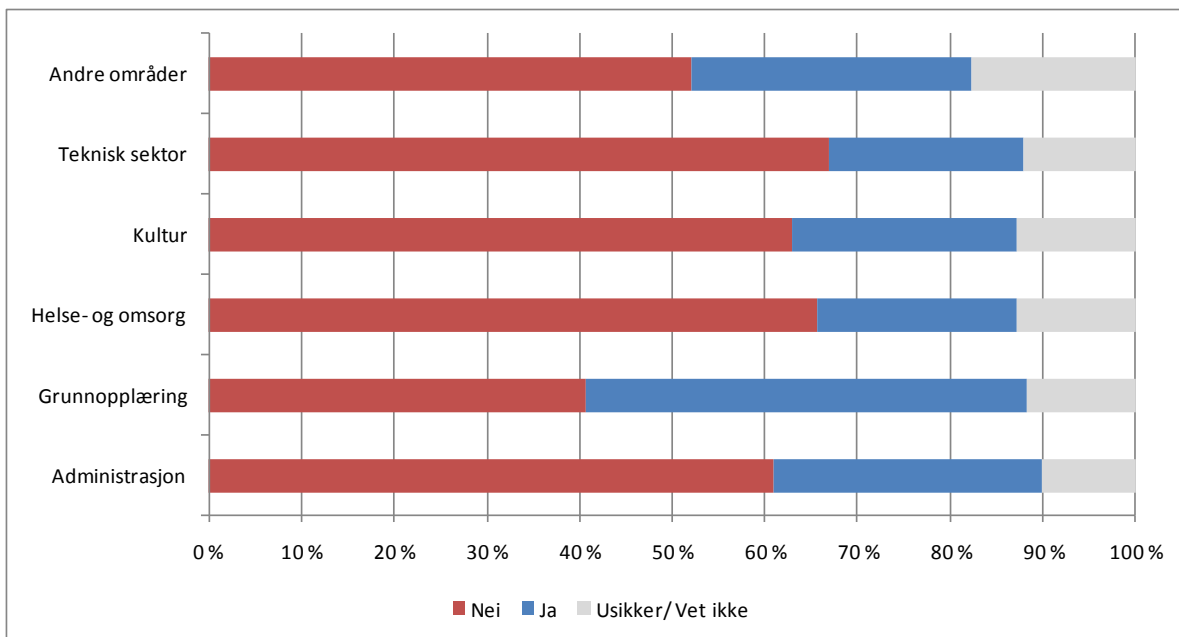
Mål	Status	
1	Nesten 50 % av kommunene sier de har planer om å ta i bruk fri programvare i grunnopplæringen (se figur 5-22). For administrasjon er tilsvarende tall nærmere 30 %. Når det gjelder implementering (se figur 5-23), sier omtrent samme andel av kommunene at de har tatt i bruk fri programvare i grunnopplæringen (ca. 50 %), mens tallet er noe lavere innenfor administrasjon (ca. 25 %). Da målet skal oppnås i løpet av 2009 bør det rettes mer oppmerksomhet på dette punktet i resten av 2009.	
2	Omtrent 21 % av kommunene har planer om å ta i bruk fri programvare i helse- og omsorgssektoren, 24 % for kultur og 21 % i teknisk sektor (se figur 5-22). Når det gjelder implementering, er tallene for nevnte områder noe lavere: ca. 13 % for helse- og omsorg, ca. 18 % for kultur og ca. 13 % for teknisk sektor (se figur 5-23). Tatt i betraktning at målet skal nås i løpet av 2012, og det fokus som rettes mot området for tiden, anses man å være i rute.	

Generelt sett kan det sies at andelen av kommunene som har planer om å ta i bruk fri programvare er høyere enn de som faktisk har tatt det i bruk. Økt politisk fokus på bruk av fri programvare antas å ha økt bevisstgjøringen i kommunene på hvordan dette kan anvendes. Grunnen til at grunnopplæring og administrasjon er høyere enn de andre områdene, går antakeligvis mye på graden av tilgjengelige programvare på markedet. For eksempel finnes det fri programvare for kontorstøtte som har stor utbredelse i markedet. For helse- og omsorg og teknisk område, antas det at det må mer nyutvikling til, fordi det ikke finnes fri programvare tilgjengelig på markedet per i dag.

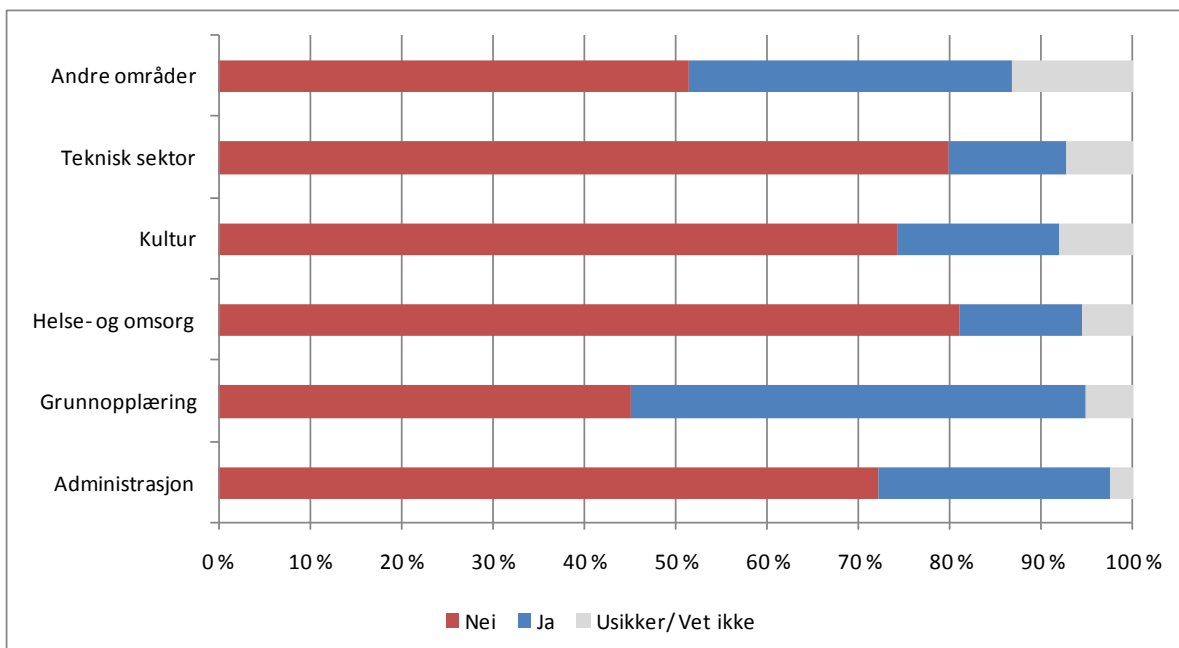
Hvis man ser på tendenser i forhold til kommunestørrelse viser undersøkelsen at de som i høyest grad har tatt i bruk fri programvare er de største kommunene.

¹⁸ <http://e24.no/it/it/article2157612.ece>

Figur 5-22: Planer for bruk av fri programvare



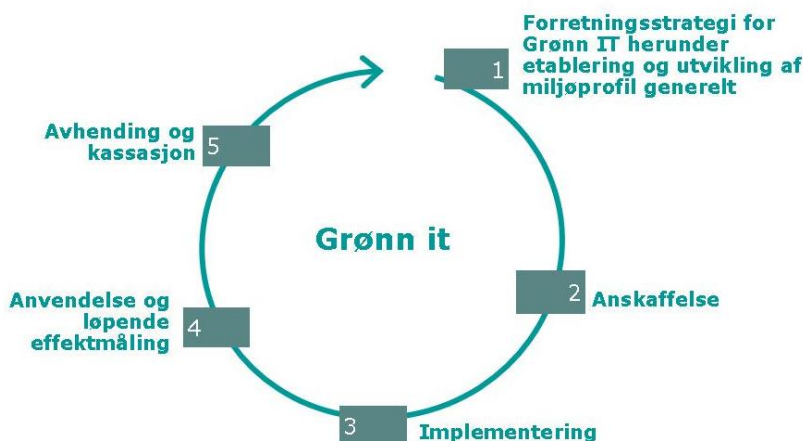
Figur 5-23: Bruk av fri programvare



5.14 Grønn IT

Temaet handler om å håndtere den miljøbelastning som knyttes til bruk av IKT. Det finnes en rekke mulige tiltak for reduksjon av miljøbelastning og energibruk. Mer miljøvennlig produksjon og drift knyttet til IKT, reduksjon av energiforbruk gjennom automatisering av prosesser, reduksjon av miljøutslipp gjennom utnyttelse av teknologi (f.eks. videokonferanser, hjemmekontor etc.)

Grønn IT handler derfor om hele livssyklusen relatert til IT:



1. I løpet av 2009 skal alle kommuner ha innarbeidet energi- og miljøtiltak i sine styringsdokumenter for IKT.
2. I løpet av 2009 skal kommuner ha innarbeidet miljøkrav i sine anskaffelsesdokumenter for nye IKT-systemer

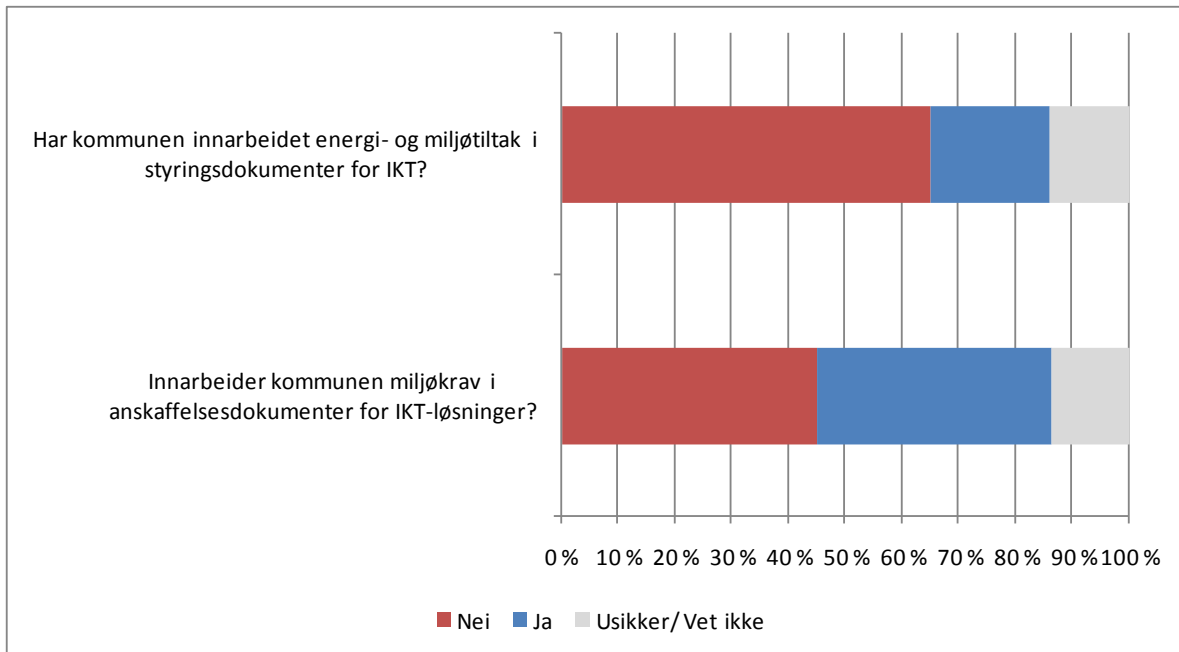
RMCs vurdering av måloppnåelse:

Mål	Status	
1	Undersøkelsen viser at ca. 21 % har innarbeidet energi- og miljøtiltak i styringsdokumenter for IKT (se figur 5-23). Tatt i betraktning målet skal nås i løpet av 2009, må det sies at kommunene har en lang vei å gå på dette området.	
2	Undersøkelsen viser at ca. 41 % har innarbeidet miljøkrav i anskaffelsesdokumenter for IKT-løsninger (se figur 5-23). Her er resultatet betraktelig mer positivt, men det er fortsatt godt over halvparten av kommunene som må – så fremt målet skal nås – innarbeide miljøkrav i sine anskaffelsesdokumenter.	

I tillegg til å innarbeide tiltak og krav i hhv. styrings- og anskaffelsesdokumenter er andre viktige elementer: veiledning og kompetanseutvikling. For å implementere dette i praksis er det helt klart nødvendig å informere og lære opp de ansatte.

Hvis man ser på tendenser i forhold til kommunestørrelse viser undersøkelsen at flest kommuner med over 20.000 innbyggere har innarbeidet både miljøkrav i anskaffelsesdokumenter og energi og miljøtiltak i styringsdokumenter for IKT.

Figur 5-24: Miljøkrav og energi- og miljøtiltak knyttet til IKT





5.15 Bredbånd

Bredbånd er en viktig del av samfunnets infrastruktur og et fundament for å digitalisere den offentlige sektor. Bredbånd er viktig for både offentlig sektor og næringslivet. Det bidrar til likere konkurransevilkår uavhengig av geografisk plassering. Utbredelsen av bredbånd er derfor viktig.

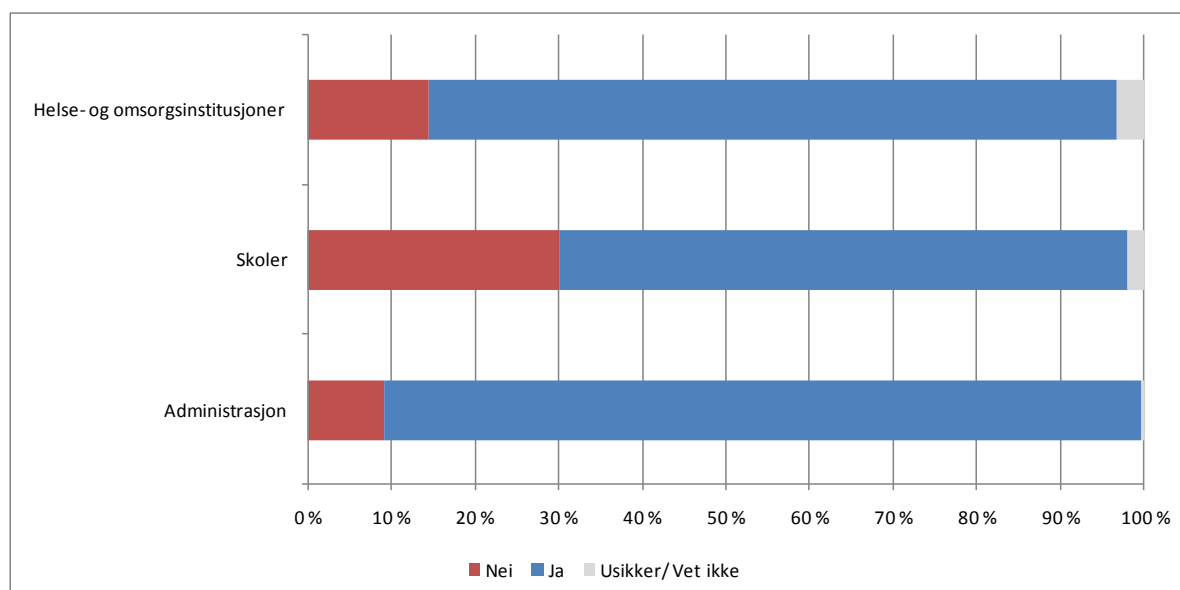
1. I løpet av 2009 skal kommuner ha sørget for bredbånd med tilstrekkelig kapasitet til alle kommunale virksomheter
2. I løpet av 2010 skal kommuner ha planlagt en hensiktsmessig bredbåndsinfrastruktur lokalt og regionalt

RMCs vurdering av måloppnåelse:

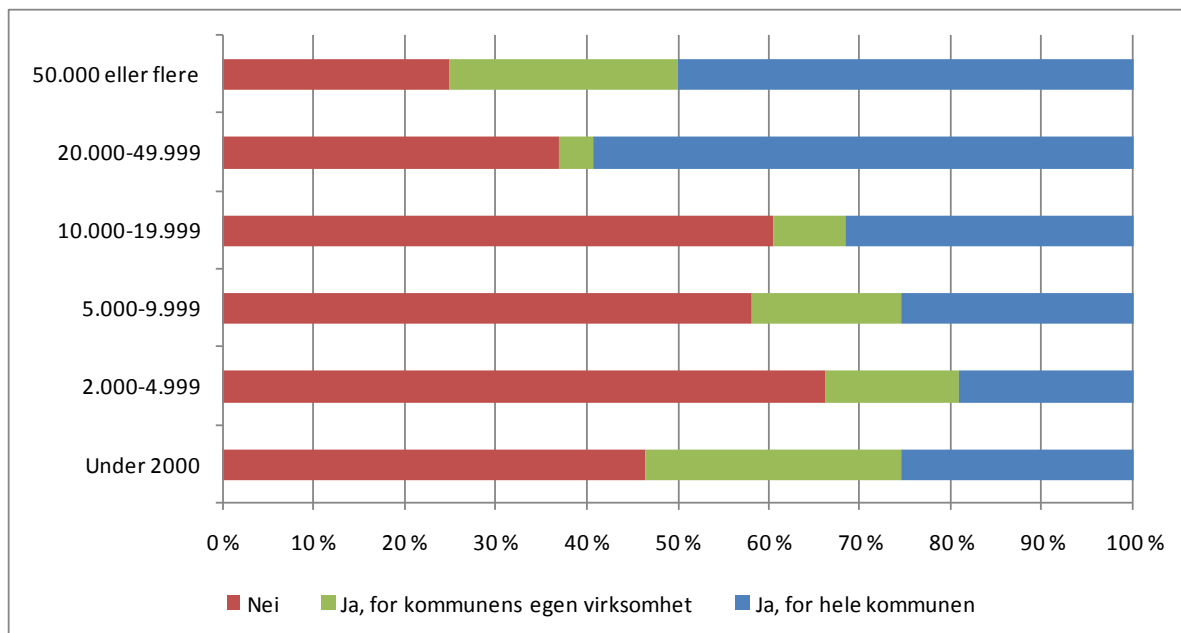
Mål	Status	
1	Undersøkelsen viser at 90 % av kommunene har bredbånd til alle kommunale virksomheter. Når det gjelder kapasitetsbehov (se figur 5-24), vurderes dette som tilstrekkelig for ca. 90 % innen administrasjon, omtrent 70 % for skoler og omtrent 80 % for helse- og omsorgsinstitusjoner. For skoler kan det tenkes at det knyttes utfordringer i forbindelse med mengden av samtidige brukere (elever, lærere og skoleledere) i form av høye krav til kapasitet. Dessuten krever utviklingen innen bruken digitale læringsressurser god båndbredde.	
2	Når det gjelder planer for bredbåndsinfrastruktur (se figur 5-25) sier i overkant av halvparten av kommunene at de ikke har planer for dette, mens ca. 15 % har planer for kommunens egen virksomhet og nærmere 30 % har planer for kommunen, næringslivet og innbyggerne. Dette henger antakeligvis sammen med den relativt høye kapasiteten, og at kommunene derfor ikke har planer om utvidelse. Samtidig bør man være proaktiv og vurdere fremtidige behov, da kapasitetskravene raskt kan endre seg. Dette antas å være spesielt aktuelt til fremtidige krav innenfor utdanningssektoren og helse- og omsorgssektoren.	

Hvis man ser på tendenser i forhold til kommunestørrelse viser undersøkelsen at de med dårligst bredbåndstilbud er kommunale virksomheter i de største kommunene.

Figur 5-25: Bredbåndskapasitet



Figur 5-26: Planer for bredbåndsinfrastruktur





5.16 Interkommunalt IKT-samarbeid

Interkommunalt samarbeid er et virkemiddel for bedre og mer effektive kommunale tjenester. Det samarbeides om en rekke ulike oppgaver i dag, blant annet drift og vedlikehold av systemer, anskaffelser, IKT-strategi, IKT-arkitektur, brukerstøtte samt opplæring. Muligheten for effektivisering og bedre utnyttelse av ressurser er stor ved slike samarbeid. Samtidig bør det gjøres nøye vurderinger vedrørende hvilke oppgaver og kompetanse som kommunen selv skal ha. Det eksisterer en rekke ulike typer av interkommunale samarbeid.

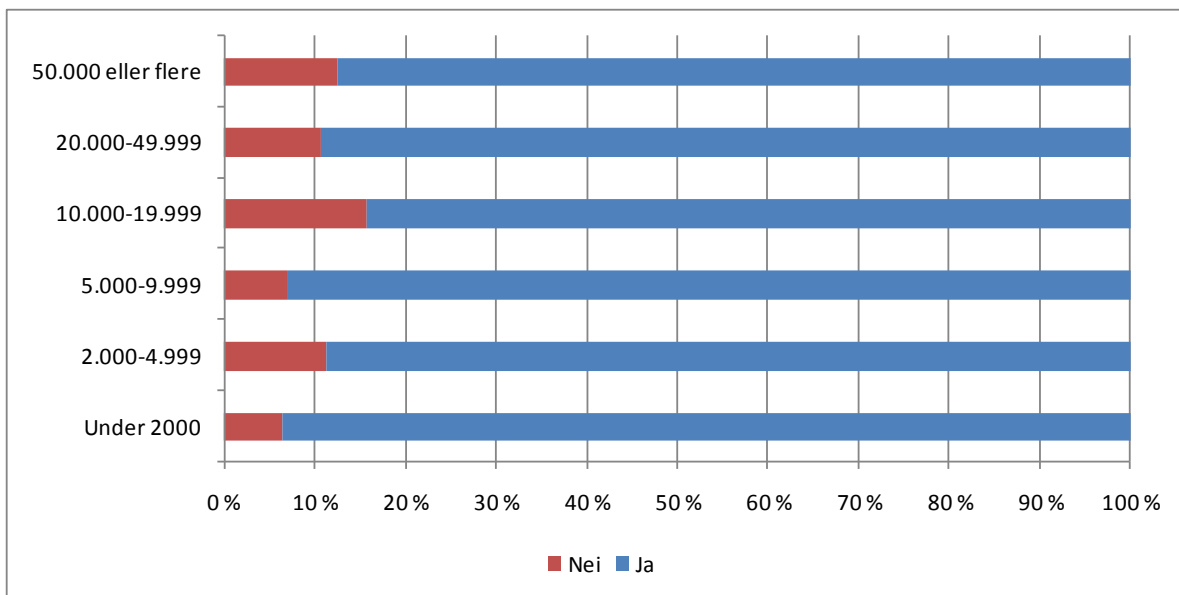
1. I løpet av 2008 skal alle kommuner ha vurdert mulighetene for effektivisering og kvalitetsheving av forvaltning og tjenesteproduksjon gjennom interkommunalt IKT-samarbeid
2. I løpet av 2009 skal kommuner som er del av et IKT-samarbeid ha utarbeidet egne strategidokumenter på basis av sin bestillerrolle
3. I løpet av 2009 skal alle IKT-samarbeid ha utviklet egne strategidokumenter for egen virksomhet

RMCs vurdering av måloppnåelse:

Mål	Status	
1	I dag deltar hele 90 % i interkommunalt IKT-samarbeid (se figur 5-26). Det innebærer at de fleste ikke bare har vurdert et samarbeid, men også har realisert det. Flere av kommunene samarbeider med andre innenfor flere områder. Områdene hvor interkommunalt samarbeid er størst er drift av systemer (ca. 87 %) og anskaffelser (ca. 81 %), men også de andre områdene som dekkes av spørreundersøkelsen er relativt store: IKT-strategi (ca. 69 %), IKT-arkitektur (ca. 69 %) og opplæring (ca. 70 %). Videre benytter nesten halvparten av kommunene samarbeidsformen <i>vertskommune</i> , mens <i>regionråd</i> og andre ikke-spesifiserte former utgjør en stor andel (hhv. ca. 39 og 26 %). IKS (lov om interkommunale samarbeid), AS (aksjeloven) og §27 (kommuneloven) benyttes i mindre grad (hhv. ca. 13, 1 og 14 %).	
2	Mange kommuner deltar i interkommunalt samarbeid, men det er usikkert hvorvidt det har vært fokus på utarbeidelse av egne strategidokumenter på basis av sin bestillerrolle i IKT-samarbeidet. Med bakgrunn i andre spørsmål i undersøkelsen som fokuserer på strategisk IKT, vurderes status til middels.	
3	Mange kommuner deltar i interkommunalt samarbeid, men det er usikkert hvorvidt det har vært fokus på utarbeidelse av egne strategidokumenter for egen virksomhet i IKT-samarbeidet. Med bakgrunn i andre spørsmål i undersøkelsen som fokuserer på strategisk IKT, vurderes status til middels.	

Hvis man ser på tendenser i forhold til kommunestørrelse viser undersøkelsen at av de som samarbeider om drift av systemer er det lavest grad av de største kommunene og høyest grad av de minste kommunene.

Figur 5-27: Deltakelse i interkommunalt samarbeid







5.17 Strategisk IKT-ledelse

IKT gir en rekke muligheter for effektivisering og kvalitetsheving av offentlige tjenester. For å sikre at investeringer i IKT faktisk får en effekt og fører med seg gevinster er en rekke faktorer viktige. Deriblant ledernes strategiske kompetanse knyttet til IKT, deres evne til å styre, lede, planlegge og skape forankring hos toppledelsen er meget sentral. Når nye IKT-løsninger er skal implementeres er det helt essensielt at lederen evner å styre og håndtere endringsprosesser og organisasjonsutvikling.

1. *I løpet av 2009 skal toppledere i kommuner ha opparbeidet tilstrekkelig kompetanse til å kunne lede arbeidet med å utvikle en IKT-strategi og realisere gevinster ved IKT-investeringer.*
2. *I løpet av 2010 skal kommuner ha gjennomført strategisk IKT-planlegging som er knyttet til kommunens overordnede målsetninger*
3. *I løpet av 2010 skal folkevalgte i kommunene ha opparbeidet kunnskap om betydningen av IKT som virkemiddel for omstilling, effektivisering og kvalitetsheving i egen kommune*
4. *I løpet av 2011 skal kommuner kunne dokumentere gevinster ved IKT-investeringer effektivisering og kvalitetsheving av forvaltning og tjenesteproduksjon*

RMCs vurdering av måloppnåelse:

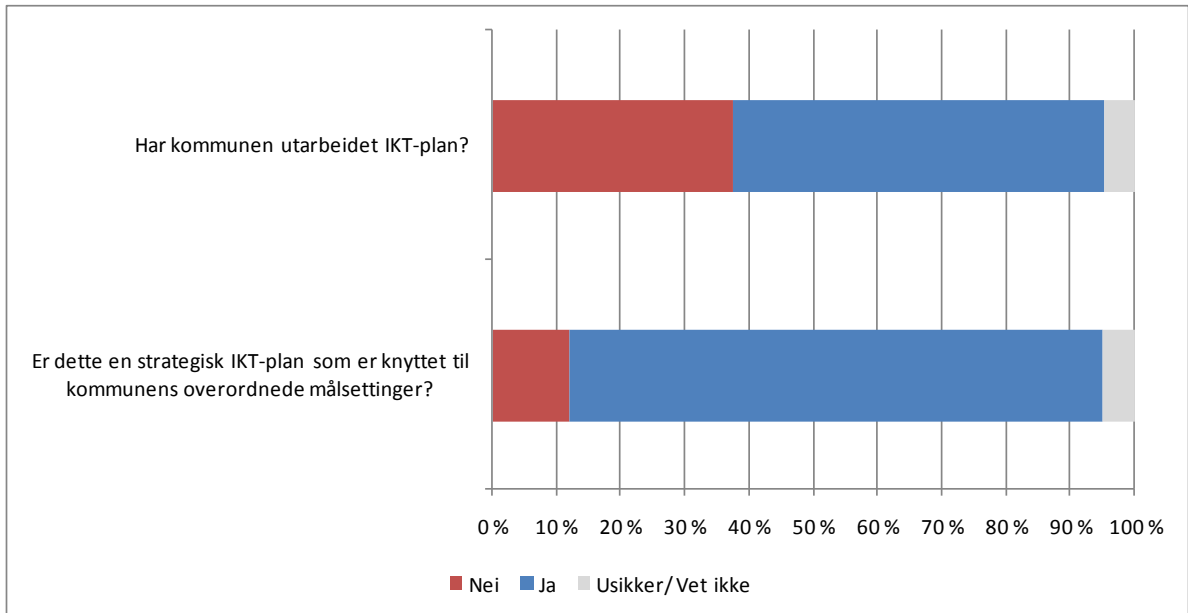
Mål	Status	
1	Undersøkelsen viser at ca. 16 % av kommunene har gjennomført kompetansehevings-tiltak knyttet til strategisk IKT-ledelse for administrativ toppledelse (se figur 5-30). Dette vurderes som svært lavt da målet skal nåes i løpet av 2009. En utfordring knyttet til dette er at IKT-arbeidet i kommunene ikke nødvendigvis er strategisk forankret og at det er en viss risiko for at kommunens kjernevirksomhet ikke understøttes optimalt. Samtidig er det en risiko for at det ikke er nok fokus på IKT i forhold til overordnede føringerne for virksomheten og stat for øvrig samt styring, gevinstrealisering og nytten i IKT-prosjekter.	
2	Nesten 60 % har utarbeidet IKT-plan (se figur 5-27), mens det bare er 50 % av disse som sier de har utarbeidet strategisk IKT-plan som er knyttet til kommunens overordnede målsetninger (se figur 5-27). Den relativt lave andelen kan bety at det er stor avstand mellom IKT-satsingene og det som kommunen har behov for av IKT-støtte. Det er derfor et stort potensial knyttet til en mer helhetlig IKT-satsning som sikrer at IKT anvendes på den mest hensiktsmessige måten i forhold til å understøtte kjernevirksomheten.	
3	Undersøkelsen viser at ca. 6 % har gjennomført kompetansehevings-tiltak knyttet til strategisk IKT-ledelse for folkevalgte (se figur 5-30). Dette er svært lavt, særlig med tanke på at folkevalgte er viktige beslutningstakere i lokaldemokratiet. Området bør videre prioriteres svært høyt.	
4	Nesten 64 % sier de noen ganger foretar kost/nytte i forkant av IKT-investeringer, mens 13 % gjør det alltid. 54 % sier de dokumenterer gevinster ved IKT-investeringer noen ganger, mens ca. 33 % gjør det alltid (se figur 5-28).	

Når det gjelder gevinstrealisering og kost-/nyttvurderinger viser erfaringer fra blant annet Danmark, der de har innført business case som et begrep, at nytten av IKT-prosjekter skal vurderes

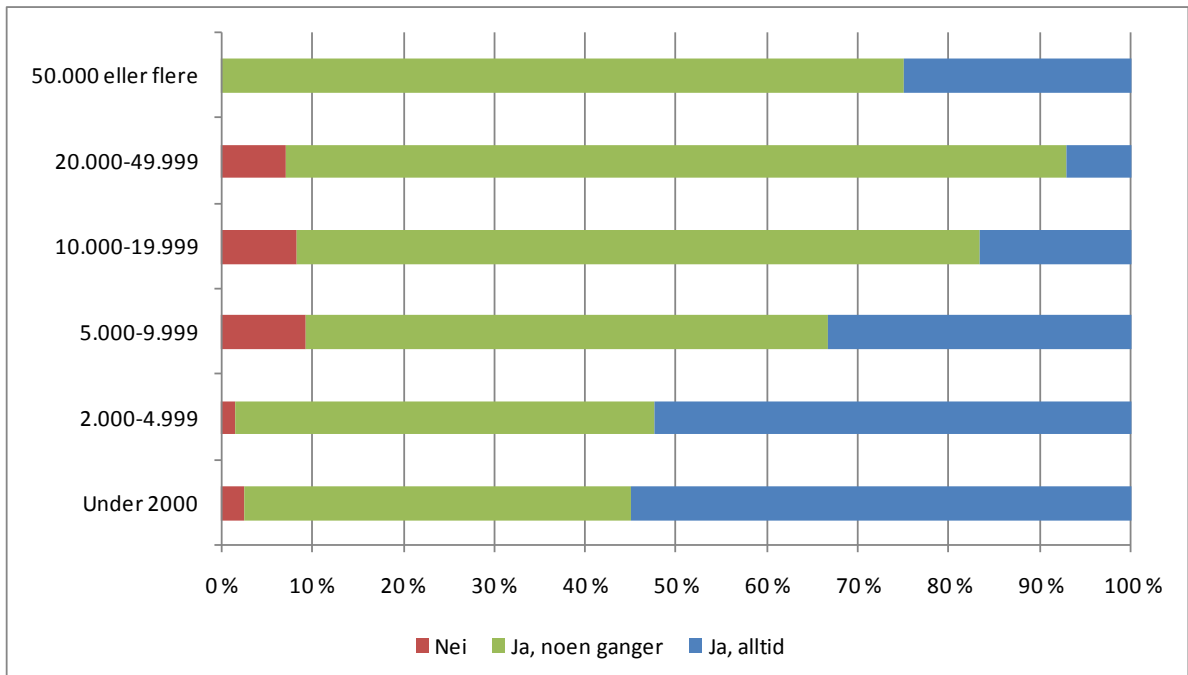
underveis i hele livssyklusen. Undersøkelsen viser også at en lav andel av kommunene følger opp IKT-prosjekter og gevinstrealiseringen etter prosjektets avslutning. Det er igangsatt en rekke tiltak fra DIFI i forhold til å tilby veiledningsopplegg for gjennomføring av IKT-prosjekter som kommunene i løpet av 2009 kan dra nytte av. Strukturert anvendelse av kost/nytteanalyser er lav, og hindrer en mer effektiv utnyttelse av knappe ressurser i satsingen på IKT i kommunene.

Hvis man ser på tendenser i forhold til kommunistørrelse viser undersøkelsen at flest av de kommunene mellom 20.000 og 50.000 og minst av de under 2.000 innbyggere har utarbeidet en IKT-plan. Det er flest av de største kommunene som knytter IKT-planen mot overordnede målsettinger. Små kommuner utarbeider i størst grad *alltid* kost-/nyttevurderinger i forkant av IKT-investeringer, mens det i størst grad er de kommuner mellom 20.000 og 50.000 som *noen ganger* gjør det. Når det gjelder dokumentasjon av gevinster ved IKT-investeringer er det - nok en gang - kommuner med under 5.000 innbyggere som i størst grad *alltid* dokumenterer gevinster, mens de større kommunene i større grad gjør det *noen ganger*.

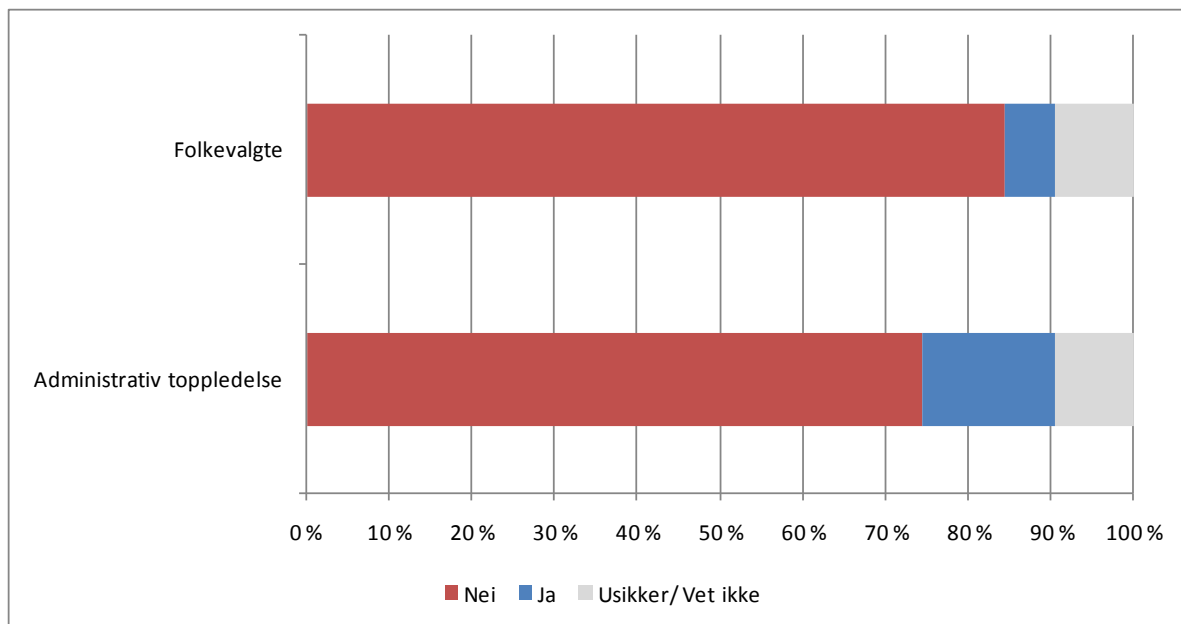
Figur 5-28: IKT-plan



Figur 5-29: Dokumentasjon av gevinster ved IKT-investeringer



Figur 5-30: Gjennomføring av kompetansehevingstiltak knyttet til strategisk IKT-ledelse



5.18 Kompetanseutvikling

Kompetanse er et tverrgående tema, og som er meget viktig for utviklingen av den digitale forvaltning. I følge eKommunestrategien er mangel på IKT-kompetanse den største barrieren for å realisere målene i strategien. Kompetansebehovet knytter seg til beslutningstakere, ledere og ansatte. Beslutningstakere og ledere har behov for kompetanse om strategisk bruk av IKT, mens ansattes behov ofte knyttes til den konkrete bruk av for eksempel sak-/arkivsystem og fagsystemer.

1. I løpet av 2009 skal kommuner ha utarbeidet en plan for de ansattes kompetanseutvikling på IKT-området

RMCs vurdering av måloppnåelse:

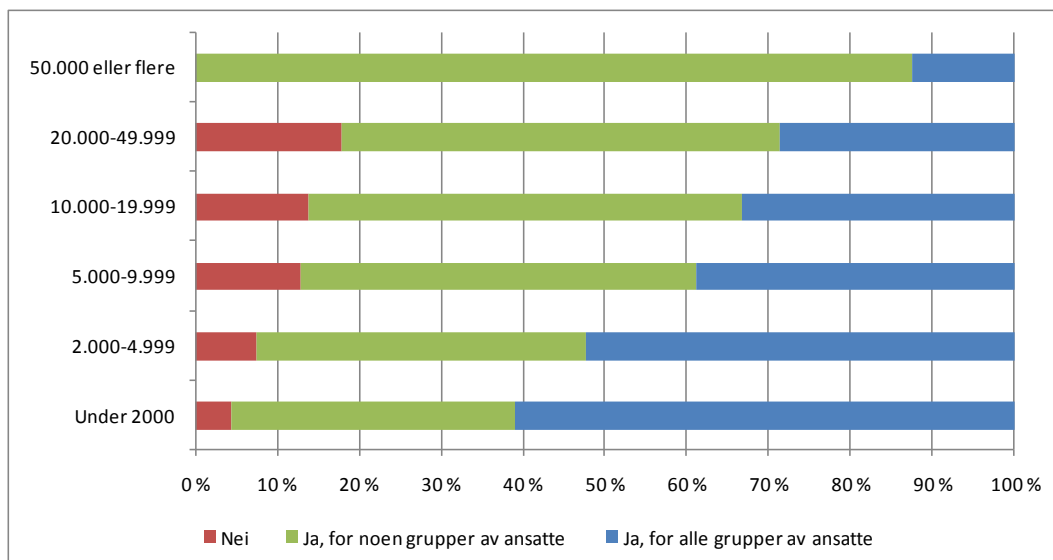
Mål	Status
1	<p>Omtrent 42 % sier de har utarbeidet en plan for kompetanseutvikling for alle grupper av ansatte på IKT-området, mens ca. 44 % har utarbeidet en plan for kompetanseutvikling for <i>noen</i> grupper av ansatte på IKT-området (se figur 5-31). Videre opplyses det om at omtrent en tredjedel av kommunene har kartlagt ansattes kompetanse på IKT-området. Kommunene har gjennomført (se figur 5-32) tiltak for kompetanseutvikling på IKT-området for saksbehandler (ca. 80 %), undervisningspersonell (ca. 76 %) og helse- og omsorgspersonell (ca. 75 %). Mange kommuner har igangsatt kompetanseutviklingstiltak i forhold til anvendelse av IKT, men det er et fåtall som har kartlagt behov for kompetansetiltak og planlegging av tiltak. Det er relativt mange som enten har utarbeidet plan for kompetanseutvikling for alle eller noen grupper av ansatte, men det bør også fokuseres på kompetanseheving av ledere og beslutningstakere. Tatt i betraktning at målet skal nås i løpet av 2009, bør man resten av året være oppmerksom og rette fokus mot området.</p>



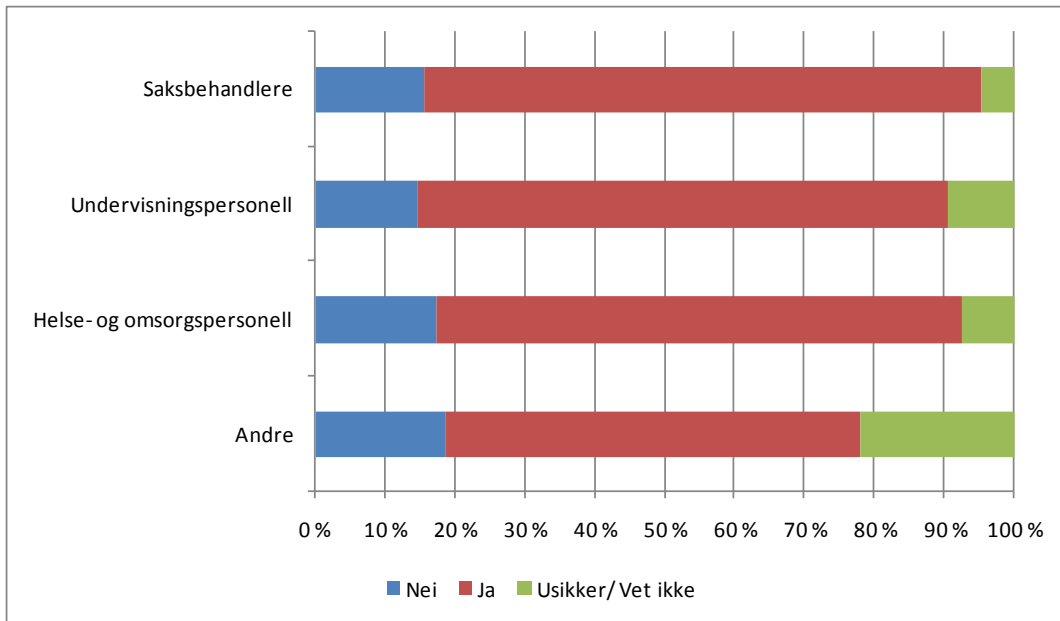
Det er generelt sett få tiltak knyttet til kompetanseutvikling mot beslutningstakere som folkevalgte, toppledelse og skoleledelse i forhold til strategisk bruk av IKT (se kapittel 5.17).

Hvis man ser på tendenser i forhold til kommunestørrelse viser undersøkelsen at kommuner med mer enn 10.000 innbyggere i større grad enn mindre kommuner, gjennomfører kompetansehevingstiltak for administrativ toppledelse og folkevalgte. Det er flest store kommuner som utarbeider plan for kompetanseutvikling for *noen* grupper av ansatte på IKT-området, mens flest små kommuner gjør det for *alle* grupper.

Figur 5-31: Plan for kompetanseutvikling for ansatte på IKT-området



Figur 5-32: Gjennomføring av tiltak for kompetanseutvikling på IKT-området



6. OVERSIKT OVER VURDERING AV MÅLOPPNÅELSE

I dette kapittelet presenteres en oversikt over vurderingen av alle målene i en samlet tabell. Fargekodene indikerer om målet er i rute (grønn), et oppmerksomhetspunkt (gul), et kritisk punkt (rød)

Mål		S
Lokaldemokrati og deltakelse i informasjonssamfunnet		
1	I løpet av 2009 skal kommuner ha etablert flere digitale kanaler mellom innbyggerne, kommunen og den folkevalgte	
2	I løpet av 2010 skal kommunale og fylkeskommunale nettstedet være i samsvar med kvalitetskriteriene til Norge.no	
3	I løpet av 2009 skal alle kommuner og fylkeskommuner ha lagt saksdokumenter til møter i folkevalgte organer på internett samtidig som dokumentene sendes organets medlemmer, med unntak av dokumenter som er unntatt offentligheten.	
Tjenester på nett		
1	I løpet av 2009 skal kommuner kunne tilby elektroniske tjenester til innbyggerne gjennom Min-Side	
2	I løpet av 2009 skal kommuner kunne tilby elektroniske tjenester gjennom Altinn	
3	I løpet av 2011 skal kommuner kunne tilby elektroniske selvbetjeningsløsninger på nivå 4 i tjenestetrappa for de mest brukte tjenestene	
Elektronisk samhandling i helse- og omsorgstjenesten		
1	I løpet av 2009 skal all dokumentasjon i helse- og omsorgstjenesten skje i elektronisk journal-system, basert på nasjonale standarder for struktur, funksjonalitet og innhold.	
2	I løpet av 2011 skal alle kommuner være tilknyttet Norsk Helsenet og ha tatt i bruk elektronisk samhandling med helseforetak og fastleger.	
3	I løpet av 2011 skal alle ansatte i helse- og omsorgstjenesten i kommunene ha opparbeidet tilstrekkelig kunnskap om bruk av digitale verktøy til å kunne kommunisere elektronisk med helseforetak, fastleger og legevakt	
NAV-reformen og IKT		
1	I løpet av 2010 skal alle kommuner ha etablert IKT-løsninger for lokale NAV-kontor i samarbeid med den statlige arbeids- og velferdsetaten	
IKT i grunnsopplæringen		
1	I løpet av 2010 skal IKT være en integrert del av skoleutviklingsprogrammene i hver kommune	
2	I løpet av 2010 skal alle kommuner tilby FEIDE som felles innloggingstjeneste for elever og undervisningspersonale	
3	I løpet av 2011 skal digitale læringsressurser brukt i grunnsopplæringen være tilgjengelig for alle uavhengig av teknologisk plattform	
4	I løpet av 2011 skal lærere i grunnsopplæringen ha nok kunnskap til å bruke digitale verktøy og læringsressurser i den daglige undervisningen	
Geografisk informasjon		
1	I løpet av 2008 skal alle kommuner delta i Norge digitalt-samarbeidet	
2	Alle kommuner skal legge tilrette for at innbyggere og næringsliv skal kunne benytte kommunens geodata på en enkel måte.	
3	I løpet av 2009 skal alle kommuner ha tatt i bruk matrikkelen.	
Elektronisk handel		
1	I løpet av 2009 skal alle kommuner ha målsettinger, strategier og planer for sine innkjøp som inkluderer bruk av elektroniske prosesser	
2	I løpet av 2010 skal kommuner ha tatt i bruk løsninger for elektronisk fakturering	
3	I løpet av 2011 skal kommuner ha innført elektronisk innkjøp og tatt i bruk markedsplassen ehandel.no	
Arkivering og saksbehandling		
1	I løpet av 2009 skal kommuner ha gjennomgått og etablert rutiner for håndtering og gjenfinning av alle typer henvendelser	
2	I løpet av 2010 skal kommuner ha etablert digitalt saksarkiv basert på gjeldende standarder og rutiner for avlevering til digitalt deponi	
3	I løpet av 2010 skal kommuner ha utarbeidet en plan for integrasjon mellom sak-	

	/arkivsystemer, fagsystemer og datafangstsystemer	
4	I løpet av 2010 skal kommuner og fylkeskommuner ha etablert en løsning hvor korrespondanse til og fra forvaltningen er tilgjengelig på internett, med unntak av informasjon som inneholder taushetsbelagte opplysninger eller er unntatt fra offentligheten	
Informasjonssikkerhet		
1	I løpet av 2008 skal kommuner ha innarbeidet sikkerhetsrutiner i henhold til gjeldende retningslinjer fra Datatilsynet	
2	I løpet av 2009 skal kommuner kunne tilby autentisering ved hjelp av MinId	
3	I løpet av 2009 skal kommuner som tilbyr portaltjenester gjennom egen portal eller gjennom MinSide/Altinn, ha gjort risikoanalyser av personvernet.	
IKT-arkitektur		
1	I løpet av 2010 skal kommuner ha utarbeidet en beskrivelse av sin IKT-arkitektur basert på overordnede mål og strategier	
Åpne standarder		
1	I løpet av 2009 skal kommuner ha innarbeidet krav til åpne standarder i sine styringsdokumenter for IKT	
2	I løpet av 2010 skal kommuner ha implementert gjeldende krav til bruk av åpne standarder på alle områder.	
Integrasjon av IKT-systemer		
1	I løpet av 2010 skal kommuner ha tatt i bruk IKT-løsninger som sikrer sømløs overføring av data mellom portaler, databaser, sak-/arkivsystemer og fagsystemer for ett eller flere av de viktigste tjenesteområdene.	
Fri programvare		
1	I løpet av 2009 skal kommuner ha vurdert bruk av fri programvare innenfor administrasjon og grunnutdanning.	
2	I løpet av 2012 skal kommuner ha vurdert bruk av fri programvare innenfor helse- og omsorg og andre sentrale virksomhetsområder.	
Grønn IT		
1	I løpet av 2009 skal alle kommuner ha innarbeidet energi- og miljøtiltak i sine styringsdokumenter for IKT.	
2	I løpet av 2009 skal kommuner ha innarbeidet miljøkrav i sine anskaffelsesdokumenter for nye IKT-systemer	
Bredbånd		
1	I løpet av 2009 skal kommuner ha sørget for bredbånd med tilstrekkelig kapasitet til alle kommunale virksomheter	
2	I løpet av 2010 skal kommuner ha planlagt en hensiktsmessig bredbåndsinfrastruktur lokalt og regionalt	
Interkommunalt IKT-samarbeid		
1	I løpet av 2008 skal alle kommuner ha vurdert mulighetene for effektivisering og kvalitetsheving av forvaltning og tjenesteproduksjon gjennom interkommunalt IKT-samarbeid	
2	I løpet av 2009 skal kommuner som er del av et IKT-samarbeid ha utarbeidet egne strategidokumenter på basis av sin bestillerrolle	
3	I løpet av 2009 skal alle IKT-samarbeid ha utviklet egne strategidokumenter for egen virksomhet	
Strategisk IKT-ledelse		
1	I løpet av 2009 skal toppledere i kommuner ha opparbeidet tilstrekkelig kompetanse til å kunne lede arbeidet med å utvikle en IKT-strategi og realisere gevinster ved IKT-investeringer.	
2	I løpet av 2010 skal kommuner ha gjennomført strategisk IKT-planlegging som er knyttet til kommunens overordnede målsetninger	
3	I løpet av 2010 skal folkevalgte i kommunene ha opparbeidet kunnskap om betydningen av IKT som virkemiddel for omstilling, effektivisering og kvalitetsheving i egen kommune	
4	I løpet av 2011 skal kommuner kunne dokumentere gevinster ved IKT-investeringer effektivisering og kvalitetsheving av forvaltning og tjenesteproduksjon	
Kompetanseutvikling		
1	I løpet av 2009 skal kommuner ha utarbeidet en plan for de ansattes kompetanseutvikling på IKT-området	

S = Status

VEDLEGG 1
SPØRRESKJEMA