

Strategi for en digitalt integrert kommune

Randaberg 2025-2029

Vedtatt av kommunestyret 22.05.2025



Randaberg
kommune

Innholdsfortegnelse

Digital visjon:	3
Prinsipper for digital drift	4
<i>Helhetlig digital kommune</i>	4
<i>Brukersentrerte tjenester og inkludering</i>	4
<i>Robust sikkerhet, datalagring, datadeling og personvern</i>	5
<i>Kontinuerlig forbedring og innovasjon</i>	5
Digital infrastruktur og sikkerhet	6
<i>Fullstendig oversikt over digital infrastruktur</i>	6
<i>Fremtidssikring av infrastrukturen for programvarebehov</i>	7
<i>Standardisering og samkjøring av infrastruktur</i>	7
<i>Sikkerhet og robusthet</i>	7
<i>Kostnadseffektivitet og bærekraft</i>	8
<i>Kontinuerlig forbedring og tilpasning</i>	8
Strategi for digitale verktøy og lisenser (software)	9
<i>Standardisering av verktøy</i>	9
<i>Rammeverk for lisenser</i>	9
<i>Datasikkerhet</i>	9
<i>Kompetanseheving</i>	9
Data, datalagring og personvern	10
<i>Sikker og pålitelig datalagring</i>	10
<i>Persondata og personvernlovgivning</i>	10
<i>Sikkerhetsprotokoller og risikohåndtering</i>	10
<i>Datadeling og sikkerhet ved samhandling</i>	11
<i>Eierskap og ansvarsfordeling i dataforvaltning</i>	11
Strategi for bruk av kunstig intelligens	12
<i>Formål og visjon</i>	12
<i>Mål for bruk av kunstig intelligens</i>	12
<i>Etiske retningslinjer for bruk av kunstig intelligens</i>	13
<i>Etiske retningslinjer for bruk av kunstig intelligens i Randaberg kommune</i>	13
<i>Samarbeid og kompetansebygging</i>	13
Innovasjon, kompetanse og utvikling	14
<i>Kontinuerlig Utvikling – En kulturell og strukturell forankring</i>	14
<i>Kompetansebehov – Innomhus og eksterne ressurser</i>	15

<i>Konkretisering av kompetansebehov</i>	15
Nyttige begreper	17
<i>Data</i>	17
<i>Kunstig intelligens (KI)</i>	17
<i>Lisenser</i>	17
<i>Digital infrastruktur</i>	18
<i>Digitale verktøy</i>	18

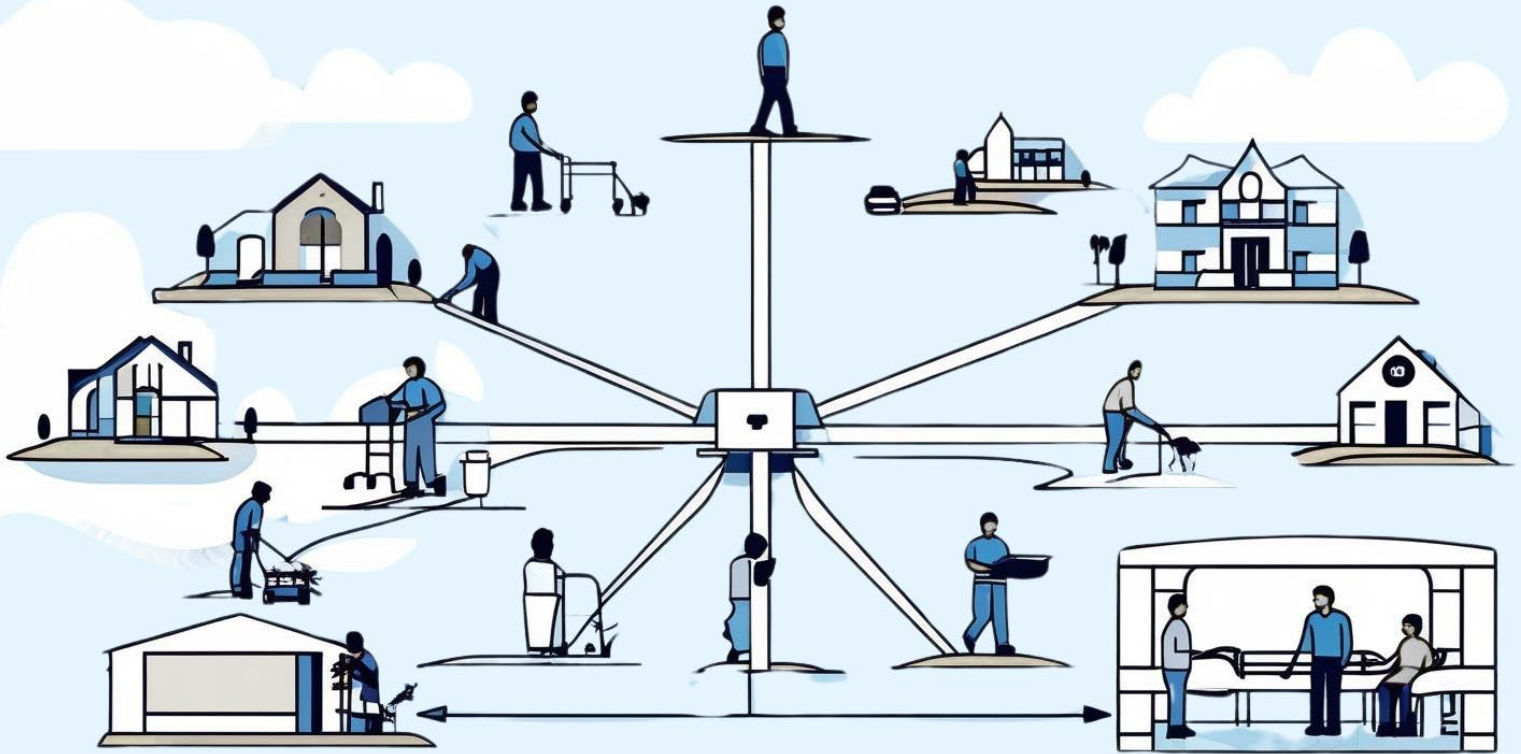
(Alle illustrasjoner i dette dokumentet er KI-genererte av Canva Dream Lab)

Digital visjon:

Randaberg kommune skal være en digitalt integrert kommune med høy digital kompetanse, fremtidsrettet infrastruktur, og gode digitale verktøy for ansatte og innbyggere.



Prinsipper for digital drift



Helhetlig digital kommune

Alle våre tjenester og prosesser er bygget på digitale plattformer. Dette innebærer at vi fra grunnmuren har integrert teknologi i vår operasjonelle struktur, uten analoge alternativer. På denne måten beveger vi oss bort fra uttrykket «digitalisering» - fordi det ikke finnes noe alternativ til det som er digitalt.

Digitale tjenester er ikke bare et tillegg, men selve strukturen i kommunens tilbud. Vi er positivt innstilt til bruk av nasjonale felleskomponenter, da disse utgjør en viktig del av et helhetlig og sammenkoblet digitalt økosystem som kan styrke effektivitet, samhandling og brukervennlighet på tvers av ulike tjenester og sektorer.

Brukersentrerte tjenester og inkludering

Vi skal sørge for at våre løsninger er tilgjengelige, intuitive og utformet med brukerens behov som utgangspunkt. Tjenestene våre er tilgjengelige hvor som helst, når som helst, og på enhver digital enhet. Randaberg kommune skal ta i bruk og utvikle løsninger som legger til rette for at innbyggere til enhver tid skal få korrekt informasjon om alle sine rettigheter, i tråd med nasjonale strategier.

Tilgjengelig design:

Alle digitale grensesnitt skal være i tråd med reglene for universell utforming, herunder:

- være enkle å navigere i med bruk av klare visuelle hierarkier
- ha tilpasningsmuligheter for tekststørrelse og kontrast
- ha støtte for hjelpemidler som for eksempel skjermlesere.

Flerspråklig støtte og enkle tekster:

Digitale tjenester vil tilby flerspråklig støtte og bruke klart, enkelt språk, slik at informasjonen er forståelig for alle, inkludert de med lav leseferdighet.

Digital sammenhengende tjeneste:

Kommunen skal bidra til å tilby innbyggerne en digital sammenhengende tjeneste, i tråd med nasjonale strategier. Konseptet *En innbygger – en sammenhengende tjeneste* betyr at ulike ytelser fra det offentlige skal være samlet, slik at innbyggeren får en helhetlig beskrivelse av samarbeidet mellom innbygger og offentlig sektor.

Randaberg kommune skal arbeide for at *alle* som har en rolle i kommunen har én identitet i våre systemer – inkludert ansatte og andre interessenter som ikke har bostedsadresse i kommunen.

Robust sikkerhet, datalagring, datadeling og personvern

Som en digital kommune må vi sikre at all håndtering av data, fra lagring til deling, er trygg, pålitelig og i tråd med gjeldende lover og forskrifter. Vårt prinsipp er å ha en robust sikkerhetsarkitektur som beskytter mot eksterne og interne trusler, samtidig som den sikrer at data kun er tilgjengelig for autoriserte brukere. Vi skal sørge for at datalagring er sikker og effektiv, med bruk av moderne krypteringsteknologier og tilgangskontroller for å beskytte sensitiv informasjon.

Deling av data skal skje på en måte som fremmer samarbeid og effektivitet, men uten å gå på bekostning av personvern og konfidensialitet. Kommunens praksis skal være i samsvar med personvernforordningen (GDPR) og andre relevante lover for å sikre at innbyggernes rettigheter til personvern og databeskyttelse ivaretas på høyeste nivå.

Gjennom regelmessig opplæring og evaluering skal vi skape en trygg og pålitelig digital hverdag for alle våre innbyggere og ansatte.

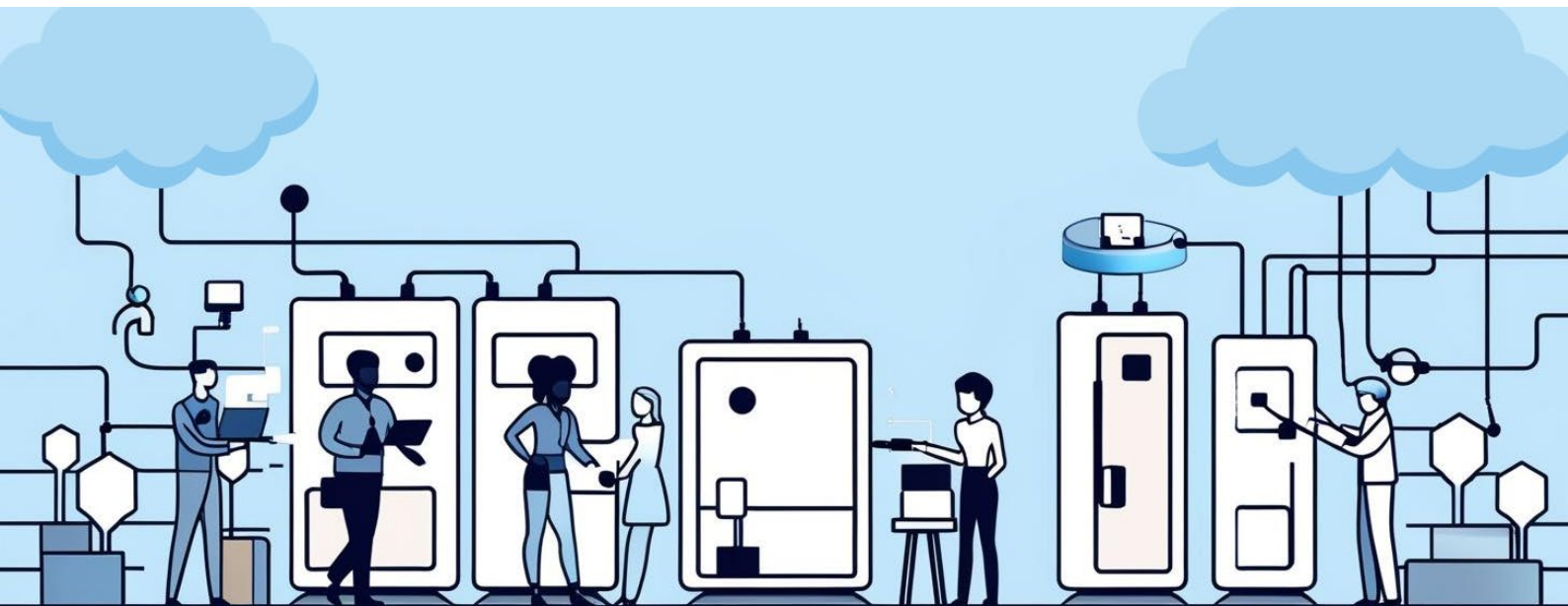
Kontinuerlig forbedring og innovasjon

Vi skal kontinuerlig se muligheter for innovasjon og forbedring for å kunne levere fremtidsrettede og effektive tjenester til våre innbyggere.

Dette innebærer at

- Vi regelmessig vurderer og forbedrer våre digitale løsninger, prosesser og arbeidsmetoder for å sikre at de møter dagens behov og fremtidens utfordringer.
- Vi skal fremme en kultur der ansatte aktivt bidrar med nye ideer og løsninger, og der teknologi brukes som verktøy for å drive innovasjon.
- Randaberg kommune skal være en pilotvennlig kommune. Gjennom tett samarbeid internt og eksternt skal vi utnytte ny teknologi og praksis for å forbedre våre tjenester.
- Vi skal sørge for opplæring og kompetanseutvikling slik at våre ansatte er godt rustet til å bruke digitale verktøy.
- Ansatte og innbyggere har et selvstendig ansvar for å ta i bruk og sette seg inn i digitale løsninger. Samtidig skal vi sikre nødvendig opplæring og veiledning for å trygge brukerne.

Digital infrastruktur og sikkerhet (hardware)



Randaberg kommune skal sikre en kostnadseffektiv og sikker digital infrastruktur ved å:

- ha oversikt over eksisterende infrastruktur
- planlegge for fremtidige behov
- standardisere og samkjøre systemer
- ivareta sikkerhet
- fokusere på bærekraft
- etablere rutiner for kontinuerlig forbedring

Fullstendig oversikt over digital infrastruktur

Oppdatert og komplett oversikt over digital infrastruktur

For å sikre optimal ytelse og kontinuerlig forbedring, må vi alltid ha oppdatert oversikt over vår digitale infrastruktur. Dette inkluderer en detaljert oversikt over alle IT-ressurser, som servere, nettverk, datalagring, virtuelle miljøer, datarom, kommunikasjonslinjer, og maskinvare knyttet til alle kommunens tjenesteområder. En slik oversikt gjør det mulig for oss å raskt identifisere det som fungerer godt, og det som trenger forbedring.

Oversikt over systemer og integrasjoner

Vi skal ha oversikt over hvordan systemer og komponenter er koblet sammen og avhenger av hverandre. Dette gjør det mulig å identifisere sårbare punkter og gjennomføre tiltak uten å forstyrre kritiske funksjoner, noe som bidrar til stabil drift og maksimal oppetid.

Analyse av ytelse og kapasitet

Vi skal overvåke og analysere ytelse og kapasitet i vår infrastruktur slik at vi kan justere og planlegge for en effektiv og balansert drift.

Vurdere levetid og plan for utskifting

Vi skal jevnlig vurdere levetiden på komponenter for å kunne planlegge for utskifting og fremtidige behov, og unngå uventede avbrudd i driften.

Fremtidssikring av infrastrukturen for programvarebehov

Bygge en skalerbar og fleksibel infrastruktur

Infrastrukturen skal være skalerbar slik at den kan tilpasses nye behov og programvarekrav uten store investeringer i ny maskinvare.

Støtte for skybaserte og hybride løsninger

Infrastrukturen skal være kompatibel med både lokale og skybaserte løsninger. Dette gir fleksibilitet til å velge den beste løsningen for hvert behov, enten det er i form av Software as a Service (SaaS), Infrastructure as a Service (IaaS), eller hybride løsninger.

Bruk av virtualisering og containere

Vi skal bruke virtualisering og containerbaserte løsninger for å sikre at infrastrukturen kan støtte et bredt spekter av programvarebehov fremover. Virtualisering kan forenkle administrasjon og forbedre både skalerbarhet og tilgjengelighet.

Standardisering og samkjøring av infrastruktur

Overgang til skybaserte tjenester

Vi skal flytte tjenester og applikasjoner til skyen for å redusere behovet for lokale datarom og servere. Overgangen til skybaserte løsninger forbedrer sikkerheten ved å redusere antallet fysiske tilgangspunkter, samtidig som man drar nytte av avanserte sikkerhetstiltak og backupløsninger som tilbys av skyplattformer.

Standardisert nettverksinfrastruktur

Vi skal bruke standard nettverksprotokoller og -komponenter for å forenkle administrasjon, drift og sikkerhetsstyring.

Sentraliserte overvåknings- og styringssystemer

Vi skal bruke sentraliserte systemer for overvåking og styring av infrastrukturen for å sikre optimal ytelse og tidlig oppdage potensielle problemer.

Sikkerhet og robusthet

Robust sikkerhetsinfrastruktur

Vi skal sørge for at infrastrukturen har oppdaterte sikkerhetsmekanismer som brannmurer, inntrengingsdeteksjonssystemer (IDS), inntrengingsforebyggende systemer (IPS), kryptering og multifaktorautentisering.

Redundans og gjenoppretting

Infrastrukturen skal ha innebygd redundans og failover-mekanismer for å sikre kontinuerlig drift, spesielt for kritiske systemer. Dette inkluderer også backup- og gjenopprettingsløsninger for å beskytte mot datatap.

Jevnlige sikkerhetsrevisjoner og penetrasjonstester

Det skal utføres jevnlig sikkerhetsrevisjoner og penetrasjonstester av infrastrukturen. Dette vil sikre at eventuelle sikkerhetssvakheter identifiseres og kan utbedres raskt.

Gjennomføre jevnlig oppdateringer

Vi skal holde fastvare på utstyr og systemer oppdatert for å ivareta sikkerhet og ny funksjonalitet, samt unngå å falle utenfor support.

Kostnadseffektivitet og bærekraft

Optimaliser ressursutnyttelse

Vi skal velge energieffektive løsninger og bruke overvåkningsverktøy for å optimalisere bruken av infrastrukturen. Slik vil vi unngå overkapasitet og redusere energiforbruket, noe som også er kostnadseffektivt og bærekraftig.

Utnytt samkjøpsavtaler og felles innkjøpsrammer

Vi skal delta i regionale eller nasjonale rammeavtaler for IT-infrastruktur for å sikre best mulig pris og standardisering på tvers av kommunale enheter.

Kontinuerlig forbedring og tilpasning

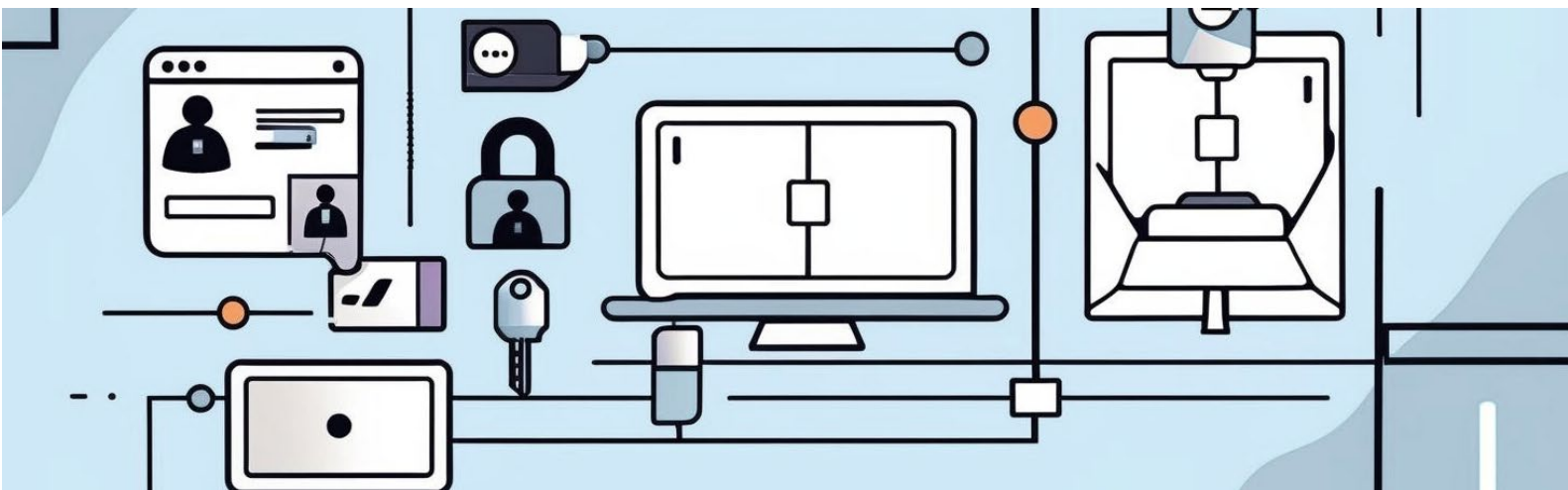
Etablere en kontinuerlig evaluering og forbedringsprosess

Vi skal ha rutiner for regelmessig gjennomgang av infrastrukturens ytelse, sikkerhet og skalerbarhet. Dette sikrer at IT-infrastrukturen alltid er tilpasset organisasjonens nåværende og fremtidige behov.

Involvere brukere og ledelse i evalueringen

Vi skal ha regelmessige møter med ulike avdelinger og ledelse for å få tilbakemeldinger om hvordan infrastrukturen støtter deres behov, og for å sikre at alle er på linje med fremtidige IT-mål og -strategier. For eksempel kan dette ses i sammenheng med budsjettprosessen.

Strategi for digitale verktøy og lisenser (software)



Formålet med en strategi for digitale verktøy og lisenser i kommunen er:

- **Effektivisering av ressursbruk**
Redusere kostnader ved å standardisere digitale løsninger og sørge for optimal lisensforvaltning.
- **Forbedre tjenestekvalitet**
Øke brukervennligheten og effektiviteten i tjenestene som tilbys innbyggere, organisasjoner og næringsliv.
- **Sikre datasikkerhet og personvern**
Beskytte sensitiv informasjon gjennom klare retningslinjer og sikkerhetsprosedyrer.
- **Støtte digital transformasjon**
Bidra til en helhetlig digital utvikling på tvers av kommunale sektorer og sikre samhandling med statlige initiativer.

Standardisering av verktøy

Vi skal definere hvilke digitale verktøy og systemer som skal brukes på tvers av kommunens tjenester, i tråd med helhetlig virksomhetsmodell (Orden i eget hus). Målet er å unngå ulike løsninger for samme oppgave og overlappende funksjonalitet. Slik kan vi oppnå en mer strømlinjeformet og effektiv bruk av digitale ressurser.

Rammeverk for lisenser

Vi skal ha retningslinjer for anskaffelse og forvaltning av lisenser for å sikre kostnadskontroll og etterlevelse av kommunens innkjøpsreglement.

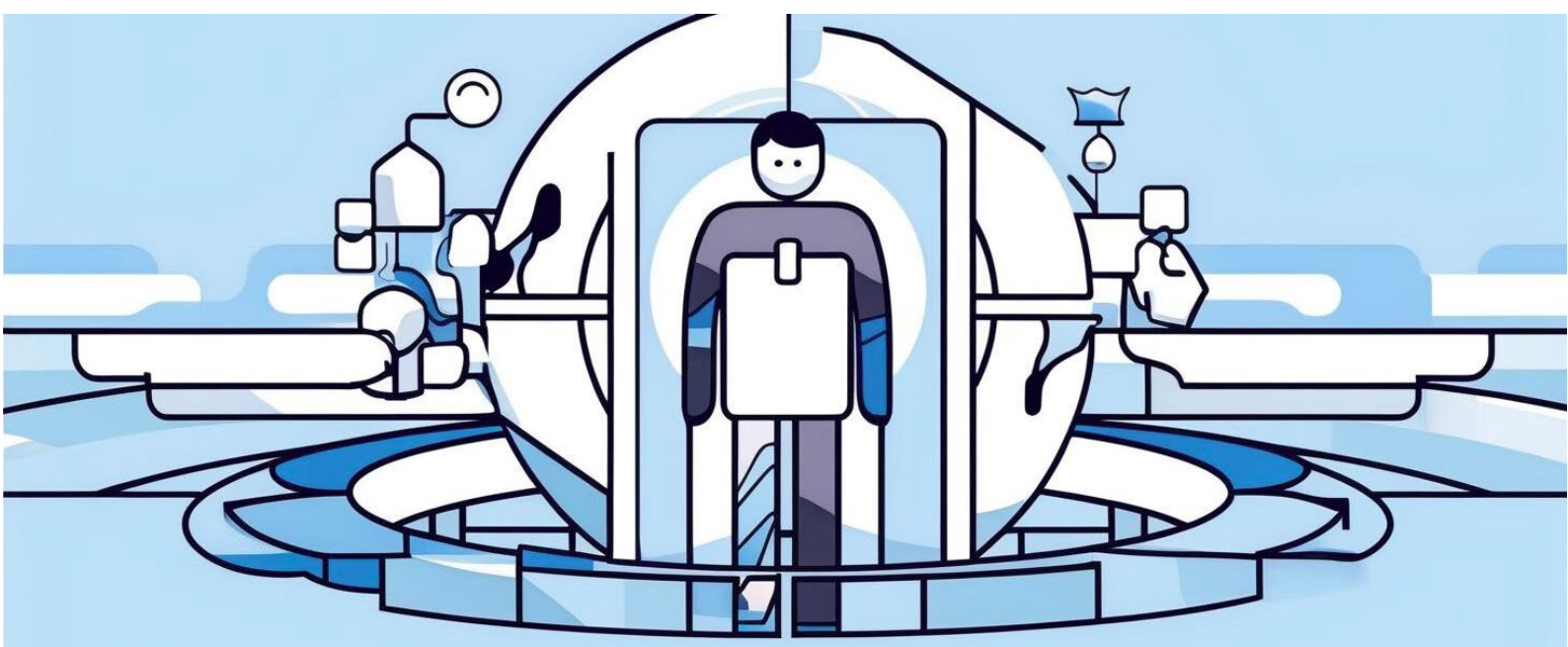
Datasikkerhet

Vi skal ha sikkerhetstiltak og retningslinjer for bruk av digitale løsninger i samsvar og samhandling med tilsvarende retningslinjer som for digital infrastruktur (hardware).

Kompetanseheving

Vi skal legge til rette for utvikling av kompetanse på digitale verktøy blant ansatte.

Data, datalagring og personvern



Randaberg kommune skal håndtere data på en sikker og effektiv måte, samtidig som personvern ivaretas i tråd med gjeldende lover og forskrifter.

Sikker og pålitelig datalagring

Moderne datalagringsteknologier

Vi vil benytte oppdatert teknologi, som kryptering og tilgangskontroller, for å sikre at all data lagres trygt. Lagringsløsningene skal være skalerbare for å imøtekomme økende datamengder over tid, og skal ha regelmessige sikkerhetskopier i tråd med retningslinjer for digital infrastruktur og sikkerhet.

Persondata og personvernlovgivning

Vi skal behandle alle data i samsvar med relevant personvernlovgivning, inkludert GDPR. Dette innebærer at kun nødvendige og relevante persondata samles inn og lagres, og at dataene beskyttes mot uautorisert tilgang. Vi skal kun lagre persondata så lenge det er nødvendig for det spesifikke formålet. Dataminimalisering brukes for å beskytte innbyggernes personvern.

Innbyggers rettigheter og transparens

Vi vil gi innbyggerne enklest mulig tilgang til informasjon om hvordan deres data brukes og behandles, samt mulighet for å få innsyn i, korrigere og få data slettet. Dette bygger tillit og styrker personvernet.

Sikkerhetsprotokoller og risikohåndtering

Oppdaterte sikkerhetsprotokoller

Vi skal ha sikkerhetsprotokoller som sikrer at data håndteres trygt gjennom hele lagrings- og delingsprosessen. Protokollene vil inkludere strenge tilgangsbegrensninger og kontinuerlig oppdatering av sikkerhetsmekanismer.

Regelmessige revisjoner og risikovurderinger

Vi vil gjennomføre årlige sikkerhetsrevisjoner og risikovurderinger for å identifisere og utbedre potensielle svakheter i datalagring og personvernåndtering. Dette reduserer risikoen for datainnbrudd og tap av sensitiv informasjon.

Opplæring og bevisstgjøring

Ansatte skal få regelmessig opplæring i datasikkerhet og personvern for å sikre etterlevelse av interne retningslinjer og gjeldende lovgivning. Økt bevissthet rundt personvern reduserer risikoen for menneskelige feil og databrudd.

Datadeling og sikkerhet ved samhandling

Sikker deling av data

For å fremme effektivitet og samarbeid skal data deles innad i organisasjonen, i samsvar med gjeldende sikkerhetsstandarter og personvernprinsipper. Det skal etableres protokoller for å sikre at data deles forsvarlig og i tråd med relevant lovgivning.

Sikker integrasjon med nasjonale og regionale felleskomponenter

Ved bruk av nasjonale felleskomponenter, som Folkeregisteret og Helsenorge, vil kommunen følge nasjonale retningslinjer for sikker dataoverføring. Dette sikrer både personvernet til innbyggerne og integriteten til kommunens datasystemer.

Eierskap og ansvarsfordeling i dataforvaltning

Juridisk ansvar

Kommunedirektøren har overordnet ansvar for at databehandlingen i alle systemer samsvarer med GDPR og annen lovgivning.

Ansvarsfordeling basert på systemeierskap

Systemeierne har ansvar for dataforvaltning innen sine systemer. Dette inkluderer datakvalitet, etterlevelse av sikkerhetsstandarter og personvernkrav, samt vurdering av dataenes gyldighet og relevans. Med ansvar for både system og data kan systemeierne sørge for helhetlig dataforvaltning. Systemeiere skal trekke inn nødvendig kompetanse.

Kompetansemiljø for sikkerhet og personvern

Kompetansemiljø for sikkerhet og personvern, som beskrevet i kapittel for innovasjon, kompetanse og utvikling, støtter systemeierne ved å sikre at infrastruktur, sikkerhet og tilgangskontroll følger kommunens standarter. Kompetansemiljøet fungerer som rådgivere og støtter implementering av nødvendige løsninger i samarbeid med systemeierne.

Sikkerhet ved datadeling

Systemeierne er ansvarlige for å godkjenne datadeling fra sine systemer, i samarbeid med kompetansemiljø for sikkerhet og personvern. Deling av data skal alltid gjøres i tråd med sikkerhetsstandarter, sikkerhetsprotokoller, personvernprinsipper og lovkrav.

Revisjoner og oppdateringer av ansvarsfordeling

Vi skal gjennomføre årlige revisjoner av ansvarsfordelingen for å sikre at eierskapet til system og data er oppdatert i henhold til teknologiske og organisatoriske endringer. Slik kan kommunen håndtere data på en sikker og effektiv måte.

Strategi for bruk av kunstig intelligens



Formål og visjon

Vi skal være en foregangskommune som aktivt utforsker og implementerer KI-teknologi til beste for innbyggere og ansatte. Gjennom målrettet satsing skal KI bidra til å forbedre tjenestene, øke effektiviteten og skape merverdi for innbyggere og ansatte. Vi skal sikre en trygg, ansvarlig og innovativ bruk av KI i alle kommunens tjenester, i tråd med kommunens verdier og etiske retningslinjer.

Mål for bruk av kunstig intelligens

Effektivitet og tjenestekvalitet

Vi skal bruke KI til å optimalisere administrative prosesser og forbedre tjenesteleveranser, slik at ressursene kan brukes mer effektivt og tjenestene blir bedre tilpasset innbyggernes behov.

Datadrevet beslutningsstøtte

Vi skal bruke KI-teknologi som beslutningsstøtte med analyser og prediksjoner som gir bedre innsikt og mer presise beslutningsgrunnlag, i henhold til personvernlovgivningen.

Innovasjon og utvikling

Vi skal være åpne for å teste og utvikle nye KI-løsninger som kan skape verdi for kommunen og dens innbyggere, i tråd med kommunens prinsipper om åpenhet, ansvarlighet og tillit.

Etiske retningslinjer for bruk av kunstig intelligens

Formål og overordnet prinsipp for retningslinjene

KI-teknologi skal benyttes for å fremme innbyggernes velferd og skape bedre tjenester, samtidig som personvern og etiske hensyn ivaretas. Etiske retningslinjer for bruk av kunstig intelligens i Randaberg kommune skal sikre ansvarlig bruk og håndtere utfordringer knyttet til Personvern, datasikkerhet og åpenhet.

Etiske retningslinjer for bruk av kunstig intelligens i Randaberg kommune

- 1. Kunstig intelligens skal aldri brukes til å foreta en beslutning uten at grunnlaget og beslutningen er verifisert av et menneske**
- 2. Vi skal være åpne om bruken av kunstig intelligens, både i tekst- og bildebruk og i dataanalyser. Bilder, tekst, prateroboter, datasystemer og tilsvarende skal tydelig merkes, slik at det ikke er tvil om at det er KI-generert.**
- 3. Personopplysninger av særskilt art (sensitive) skal aldri puttes inn i KI-programvare der vi risikerer at tredjeparter kan få tilgang.**
- 4. Nye KI-verktøy skal nøye vurderes og risikoanalyseres før de tas i bruk.**
- 5. Vi skal ikke bruke kunstig intelligens hvis datagrunnlaget kan gi utslag i skjevheter som kan føre til diskriminering basert på kjønn, alder, etnisitet eller andre sårbare kategorier.**
- 6. Vi skal ikke bruke kunstig intelligens til profilering* om ansatte eller innbyggere.**
- 7. Vi skal bruke kunstig intelligens på en positiv måte, slik at det ikke har negativ innvirkning på institusjoner, demokratiet eller samfunnet og kommunen som helhet.**

*Med profilering menes: Vurdering av personlige aspekter, særlig for å analysere eller forutsi arbeidsprestasjoner, økonomiske situasjon, helse, personlige preferanser, interesser, pålitelighet, atferd, plassering eller bevegelser.

All bruk og alle løsninger skal være gjenstand for jevnlig evaluering for å sikre samsvar med disse retningslinjene og kommunens øvrige etiske retningslinjer.

Samarbeid og kompetansebygging

Randaberg kommune skal samarbeide med andre kommuner, offentlige institusjoner og private aktører for å sikre at kommunen opprettholder kompetanse og har en hensiktsmessig bruk av KI. Det skal også satses på kompetanseheving blant ansatte slik at de har nødvendig forståelse og innsikt i bruk av KI-løsninger.

Innovasjon, kompetanse og utvikling



Randaberg kommune har kultur for utvikling og forbedring av arbeidsmåter, og teknologi er et naturlig verktøy i hele organisasjonen.

For å imøtekomme dette må vi stadig evaluere og justere tjenester og prosesser på en strukturert og fremtidsrettet måte.

Kompetanseutvikling er sentralt, med en balanse mellom innomhus ressurser og eksterne spesialister. Kommunen prioriterer bygging av intern kompetanse, spesielt innen IT-drift, sikkerhet, systemutvikling, arkitektur og dataanalyse, mens eksterne ressurser benyttes for mer komplekse eller midlertidige prosjekter.

Det er identifisert behov for spesifikke årsverk i sentrale enheter for IT-drift, sikkerhet, systemutvikling og analysemiljø. Disse teamene skal jobbe tett sammen med tjenesteområder for å støtte beslutningsprosesser og effektiv ressursbruk.

Kontinuerlig Utvikling – En kulturell og strukturell forankring

Kontinuerlig utvikling skal være en selvfølge, hvor vi legger til rette for nye løsninger og metoder. Denne utviklingsfilosofien er et grunnprinsipp for hvordan vi jobber, ikke et ekstra initiativ.

Kontinuerlig forbedring som en del av vår arbeidsstrategi

For at kontinuierlig forbedring skal være en naturlig del av vår arbeidsdag, må kommunen videreutvikle rammeverk som sikrer regelmessig evaluering og justering av digitale løsninger. Vi skal ta tilbakemeldinger fra innbyggere og ansatte på alvor, og bruke disse til å identifisere forbedringsområder. Vi skal følge aktivt med i markedet og i samfunnet, og forbedre og justere løsningene våre i takt med endringer og i samarbeid med leverandører.

Utvikling gjennom samarbeid og partnerskap

Randaberg kommune skal samarbeide med andre offentlige og private aktører for å opprettholde kontinuierlig forbedring. Dette gir kommunen tilgang til ny kunnskap, teknologi og arbeidsmetoder, og sikrer at vi er rustet til å møte fremtidens utfordringer. Samarbeid og erfaringsutveksling på tvers av sektorer er allerede en del av måten vi jobber på.

Kompetansebehov – Innomhus og eksterne ressurser

For å sikre at vi fortsetter å være i forkant av utviklingen, må kommunen kontinuerlig bygge kompetanse internt, samtidig som vi sikrer tilgang til eksterne ressurser for spesialiserte oppgaver. Det er viktig å ha den riktige balansen mellom innomhus og ekstern kompetanse.

Innomhus kompetanseutvikling

Ansatte må hele tiden utvikle sin teknologiske kompetanse, spesielt innen digitale verktøy og prosesser. Dette kan gjøres gjennom kursing, interne delingsarenaer og deltakelse i relevante nettverk. En slik kompetansebygging gir oss de nødvendige ferdighetene til å administrere løsninger uten avhengighet av eksterne aktører.

For å sikre intern kompetanse, skal vi også sørge for å rekruttere riktig kompetanse til riktig tid, og ha fokus på å beholde de ansatte, i tråd med kommunens strategier og planer.

Ekstern kompetanse og innleie

I situasjoner hvor det kreves spesialkompetanse, vil det være hensiktsmessig å hente inn eksterne eksperter. Dette gjelder spesielt i tilfeller der oppgavene er kortsiktige eller krever ekspertise vi ikke har behov for permanent.

Konkretisering av kompetansebehov

Randaberg kommune trenger en bred kompetanseprofil for å håndtere daglig drift og utvikling. Følgende områder er viktige:

Digital infrastruktur

Kompetanse

Kommunen trenger bred ekspertise innen nettverksadministrasjon, serverdrift, IT-sikkerhet og databasesystemer for å sikre en stabil og sikker IT-infrastruktur. Dette inkluderer også kunnskap om virtualisering og skyløsninger.

Ansvar

Ansvar omfatter administrasjon og støtte av digitale verktøy som PC-er, mobile enheter, samt tilhørende infrastruktur, for å sikre at ansatte har tilgang til nødvendige verktøy i det daglige arbeidet.

Ressurser

Daglig drift håndteres fortrinnsvis med interne ressurser. Ved større prosjekter, som større systemoppgraderinger eller implementering av nye teknologier, kan det være hensiktsmessig å hente inn eksterne spesialister for å sikre riktig gjennomføring og oppdatering av kommunens IT-infrastruktur.

Prosess, systemintegrasjon og -støtte

Kompetanse

Det er nødvendig med kompetanse innen systemutvikling, API-administrasjon, integrasjon av digitale verktøy, lisensforvaltning og tilgangsstyring. Dette inkluderer både teknisk kompetanse for å tilpasse og integrere systemer, og administrasjon av lisenser og brukertilgang for å sikre at de rette verktøyene er tilgjengelige for ansatte.

Ansvar

Ansvarer omfatter utvikling, drift, støtte og vedlikehold av systemer, administrere lisenser på en kostnadseffektiv måte og sikre at tilgangen til digitale verktøy er riktig styrt.

Ressurser

Kommunen skal ha dedikerte ressurser til utvikling, integrasjon og administrasjon av digitale verktøy og prosesser i en sentral enhet. Daglig vedlikehold skal håndteres internt for å sikre rask respons. Eksterne ressurser kan leies inn for støtte ved større prosjekter eller manglende intern kompetanse.

Sikkerhet og personvern

Kompetanse

Det er nødvendig med spesialkompetanse innen cybersikkerhet, informasjonssikkerhet og GDPR for å beskytte sensitive data og sikre etterlevelse av gjeldende lover og regler. Dette inkluderer risikovurderinger, trusselovervåking og krisehåndtering ved sikkerhetsbrudd.

Ansvar

Kontinuerlig overvåke og tilpasse kommunens sikkerhetssystemer. Dette innebærer å sikre at de riktige tiltakene er på plass for å beskytte kommunens infrastruktur og informasjon.

Ressurser

Kommunen skal ha ressurser dedikert til sikkerhet og personvern i en sentral enhet. Det anbefales at sikkerhetsansvarlige er innomhus for å kunne følge opp sikkerhetsutfordringer løpende.

Ved behov for ytterligere kapasitet eller spesialkompetanse, kan innleie av eksterne ressurser vurderes for midlertidige prosjekter.

Analysemiljø og beslutningsstøtte

Kompetanse

Det er behov for spesialkompetanse innen dataanalyse og visualisering, med fokus på å levere datadrevne innsikter som kan støtte strategiske beslutninger. Dette inkluderer bruk av verktøy for dataanalyse, som Power BI eller Tableau, for å omsette data til forståelige visualiseringer for ledere og beslutningstakere.

Ansvar

Dette miljøet skal ha ansvar for lagring, innsamling, bearbeiding, analyse og presentasjon av data på en måte som gjør det enkelt for ledelsen å ta informerte beslutninger. Miljøet bør også kunne utvikle modeller og simuleringer som forutsier trender og utviklinger basert på historiske data.

Ressurser

Kommunen skal ha dedikerte ressurser i de ulike tjenesteområdene, som samarbeider i et sentralt beslutningsstøtteteam. Dette teamet skal bidra i hele organisasjonen med dataanalyse og beslutningsstøtte på tvers av avdelinger, samtidig som de opprettholder tilknytningen til sine respektive fagområder.

Teamarbeidet bør ledes av en sentral koordinator. Det er viktig at grunnleggende dataanalyse- og beslutningsstøttefunksjoner er ivaretatt internt. For avanserte analyser kan det være aktuelt å sette oppgaver ut til eksterne leverandører.

Nyttige begreper

Data

Data i denne sammenheng refererer til all informasjon som genereres, samles inn, lagres eller behandles i løpet av kommunens aktiviteter og tjenester. Begrepet "data" brukes her mest, men ikke eksklusivt, om strukturerte data, som finnes i databaser og systemer. Dette inkluderer opplysninger om innbyggere, ansatte, kommunale eiendommer, økonomiske transaksjoner, helsetjenester, infrastruktur og miljødata. I tillegg omfatter data også ustrukturerte elementer, som dokumenter, e-poster og notater.

Data i kommunen kan videre deles inn i persondata, som er knyttet til identifiserbare individer og krever ekstra beskyttelse i henhold til personvernregler, samt operasjonelle data, som støtter den daglige driften og beslutningsprosesser. All behandling av data skal følge relevante lover, sikkerhetsstandarter og interne retningslinjer for å sikre innbyggernes personvern og kommunens effektive drift.

Kunstig intelligens (KI)

Kunstig intelligens (KI) i denne sammenheng refererer til bruk av dataprogrammer og systemer som er i stand til å utføre oppgaver som normalt krever menneskelig intelligens, ved å simulere prosesser som læring, problemløsning og beslutningstaking. Dette kan inkludere teknologier som maskinlæring, naturlig språkbehandling, bilde- og talegjenkjenning, samt automatisering av rutineoppgaver. For eksempel kan KI brukes til å analysere store mengder strukturerte data, som statistikk og rapporter, men også ustrukturert informasjon som tekst og bilder, for å identifisere mønstre og generere innsikter.

I Randaberg kommune brukes KI primært til å forbedre tjenesteleveransen, effektivisere administrative prosesser og støtte informerte beslutninger. KI har også en spesifikk rolle i undervisningsøyemed, der det brukes til å støtte læringsprosesser, tilpasse undervisningen til individuelle behov og hjelpe lærere med innsikt i elevenes utvikling.

Lisenser

Lisenser i denne sammenheng refererer til rettigheter og tillatelser som gir kommunen lov til å bruke programvare, digitale verktøy og teknologiske ressurser i henhold til avtalte vilkår. Lisenser regulerer hvordan, hvor lenge og av hvem en programvare kan brukes, samt hvilke funksjoner og oppdateringer som er tilgjengelige. De kan være knyttet til alt fra kontorverktøy og spesialiserte fagprogrammer til skylagring og andre digitale tjenester.

I Randaberg kommune benyttes lisenser for å sikre lovlig og kostnadseffektiv tilgang til nødvendige digitale verktøy og systemer, både for ansatte, innbyggere og elever. Lisenser gir også kommunen tilgang til teknisk støtte, sikkerhetsoppdateringer og forbedringer av programvaren.

Alle lisenser må administreres i samsvar med gjeldende lover, kommunens budsjett og interne retningslinjer for lisenshåndtering. Dette inkluderer å sørge for at kun autoriserte brukere har tilgang, og at lisensene til enhver tid dekker kommunens behov uten unødvendige kostnader.

Digital infrastruktur

Nettverksinfrastruktur

Systemer og enheter som sikrer kommunikasjon og tilkobling, både internt og eksternt, inkludert både kablede og trådløse nettverk.

Servere og datalagring

Infrastruktur for lagring, behandling og tilgang til data, både lokalt og skybasert, som støtter kommunens digitale tjenester og systemer.

Sikkerhetsinfrastruktur

Systemer og mekanismer som beskytter data og nettverk mot uautoriserte tilgangsforsøk og sikrer konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet.

Kommunikasjons- og administrasjonssystemer

Løsninger som støtter intern og eksternt kommunikasjon, samt administrasjon og overvåking av IT-miljøet.

Fysiske komponenter og fasiliteter

Datarom, strømforsyningssystemer, kjølingsløsninger, og annet utstyr som er nødvendig for å drifte den digitale infrastrukturen på en stabil og sikker måte, samt fysiske enheter som PC-er, bærbare datamaskiner, mobiltelefoner og nettbrett som brukes av ansatte for daglig arbeid og tilgang til kommunens systemer.

Redundans

Å ha flere uavhengige systemer eller komponenter som utfører samme funksjon for å sikre at tjenesten forblir tilgjengelig selv om en av delene feiler.

Virtualisering

Virtualisering handler om å lage en digital versjon av noe som vanligvis er fysisk, som så fremstår for brukeren som vanlige tilsvarende fysiske ressurser.

Digitale verktøy

Overordnede systemer

Store, integrerte systemer som gir støtte for flere funksjoner og avdelinger i kommunen. Disse systemene fungerer som fundamentet for organisasjonens digitale arbeid, og inkluderer kjernesystemer som dekker bredt funksjonelle behov.

Fagsystemer

Systemer utviklet for å støtte spesifikke fagområder eller avdelinger, som helse, oppvekst, teknisk forvaltning, HR, økonomi, og saksbehandling. Disse systemene er tilpasset unike arbeidsprosesser og krav innenfor hvert fagområde, eller på tvers av organisasjonen.

Moduler

Delkomponenter eller funksjonaliteter innenfor større systemer eller fagsystemer. Moduler tilbyr spesifikke funksjoner som personalhåndtering, budsjettstyring, fakturering, eller dokumenthåndtering, og kan ofte konfigureres etter behov.

Programvareapplikasjoner

Enkle, selvstendige programmer eller applikasjoner som brukes til spesifikke oppgaver, som e-post, kalender og tekstbehandling. Disse applikasjonene kan brukes på tvers av ulike avdelinger og integreres ofte med større systemer.

Webapplikasjoner

Nettbaserte applikasjoner som gir brukerne tilgang til tjenester og informasjon via nettlesere. Dette inkluderer både interne webapplikasjoner for ansatte, som intranett og prosjektstyringsverktøy, og eksterne portaler for innbyggere, som selvbetjeningsløsninger og innbyggerportaler.

Digitale samarbeidsplattformer

Plattformene som støtter kommunikasjon og samarbeid på tvers av avdelinger, inkludert løsninger for dokumentdeling, chat, videomøter, og prosjektstyring. Disse plattformene integreres ofte med både programvareapplikasjoner og webapplikasjoner.

Analyse- og rapporteringsverktøy

Verktøy som fokuserer på datainnsamling, analyse, visualisering, og rapportering. Disse verktøyene støtter datadrevet beslutningstaking og kan kobles til ulike systemer og databaser for å trekke ut og analysere informasjon, for eksempel Power BI.

Mobilapplikasjoner

Applikasjoner utviklet for mobile enheter som gir ansatte og innbyggere muligheten til å få tilgang til kommunens tjenester, informasjon, eller verktøy på farten. Disse kan være enten selvstendige applikasjoner eller mobile versjoner av webapplikasjoner.

Roller

Systemeier

Alltid en kommunalsjef. Har det overordnede ansvaret for at systemet understøtter kommunens behov og mål. Ansvar inkluderer:

- Strategiske beslutninger om systemet
- Godkjenning av endringer og investeringer
- Overordnet sikkerhet og tilgangsstyring

Systemansvarlig

Har det operative ansvaret for drift og vedlikehold. Typisk en teknisk koordinatorrolle. Ansvar inkluderer:

- Daglig drift og feilretting
- Koordinering med leverandører
- Implementering av oppdateringer og endringer
- Samhandling med superbrukere og øvrige brukermiljøer

Superbruker

En faglig ressurs som kjenner systemet godt og støtter brukerne. Ansvar inkluderer:

- Opplæring og brukerstøtte
- Kvalitetssikring av data og prosesser
- Innspill til videreutvikling og endringer i samarbeid med systemansvarlig