



Sarpsborg  
kommune

# Plattform for digitalisering

Sarpsborg kommune

02.02.2023

Kommunedirektørens forslag



# Innhold

INNLEDNING .....	3
DIGITALISERINGSMÅL .....	4
1    Én digital offentlig sektor .....	5
1.1  Brukerorientering .....	5
1.2  Samhandling .....	5
1.3  Deling og gjenbruk av data .....	5
2    Bærekraftig tjenesteproduksjon .....	6
2.1  Digitalisering og automatisering av arbeidsprosesser .....	6
2.2  Digital kompetanseheving .....	7
2.3  Bærekraftige anskaffelser .....	7
3    Virksomhetsutvikling og innovasjon .....	8
3.1  Porteføljestyling .....	8
3.2  Samarbeid og verdiskapning .....	9
3.3  Endringskompetanse og endringskultur .....	9
4    Sikker og datadrevet forvaltning .....	10
4.1  Trygg og effektiv forvaltning .....	10
4.2  Informasjonssikkerhet .....	11
4.3  Sikkerhetskultur .....	11
VEDLEGG .....	12
Ordlister .....	12

## INNLEDNING

Framtidens Sarpsborg vil være preget av høy endringstakt og spennende nye utfordringer. Vi skal utvikle oss slik at vi ivaretar våre behov, samtidig som vi legger til rette for at framtidige generasjoner får dekket sine. Vi skal skape en bedre hverdag for våre medarbeidere, innbyggere, næringsliv og frivilligheten. I en tid preget av demografiske endringer med en aldrende befolkning, klimautfordringer og strammere økonomiske rammer, skissert i [Bærekraft 2030](#), må vi tenke nytt om hvordan vi løser oppdraget vårt. Samfunnsoppgavene som ligger foran oss vil kreve mye av kommunen som tjenesteleverandør, men i teknologien finner vi helt nye muligheter.

*Digitalisering* handler om å bruke teknologi til å forenkle, forbedre og fornye. Det handler om å tilby nye og bedre arbeidsprosesser, produkter og tjenester som er brukervennlige, bærekraftige, pålitelige, sikre og effektive. Tjenestene skal være universelt utformet, forebygge utenforskap og ta hensyn til demografiske endringer fordi kommunen skal være åpen og tilgjengelig for alle uavhengig av alder, etnisitet og funksjonsnivå. Vårt overordnede mål er **å utnytte digitalisering for å sikre en bedre og bærekraftig framtid for kommunen**, både miljømessig, sosialt og økonomisk.

*"Ingen skal være kasteball mellom ulike offentlige aktører. Derfor må vi jobbe sammen for å løse brukernes behov."* Fra forordet i «*En digital offentlig sektor*», regjeringen.no.

For å ta ut det fulle potensialet som ligger i digitalisering må Sarpsborg kommune ha fokus på menneskene som skal bruke de digitale tjenestene. Dette vil kreve [digital transformasjon](#). Digitaliseringsdirektoratet beskriver dette som:

- *en prosess der virksomheten endrer hvordan den utfører sine oppgaver, tilbyr bedre tjenester, jobber mer effektivt eller skaper helt nye tjenester*
  - *hvor brukerfokus og brukeropplevelsen er selve kjernen i endringen*
  - *som baserer seg på utnyttelse av digital teknologi*
- *en grunnleggende og omfattende endring, og ikke en mindre justering*
- *redesign av virksomheten på alle nivå – folk, prosesser, teknologi og styring*

Digital transformasjon utfordrer måten vi tenker om kommunen, og berører både ledelse og organisering, arbeidsprosesser i kommunen og samhandling med andre, kontinuerlig læring og utvikling av en endringskultur.

Digital modenhet viser i hvor stor grad kommunen bruker digitale arbeidsmåter og teknologi for å forbedre prosesser, engasjere arbeidsstyrken og drive frem nye tjenester. Kommunens digitale modenhet forteller hvor langt vi har kommet i utviklingen mot digital transformasjon. En undersøkelse blant ledere i kommunen viser at den digitale modenheten varierer mellom kommuneområdene og en tilbakemelding er at det mangler tilstrekkelig kompetanseutvikling innen digitalisering og endringsprosesser. De viktigste suksesskriteriene er for å nå våre digitaliseringsmål er kompetanseutvikling, involverende ledere som går foran som gode eksempler og oppfølging av digitaliseringstiltak.

Å lykkes med de nødvendige digitaliseringsmålene forutsetter investeringer både i form av teknologi og menneskelige ressurser. Det koster å utvikle effektive digitale løsninger. Vi må tenke helhetlig på gevinstrealisering både i form av effektivitet og kvalitet i løsning av samfunnsoppgavet.

«Det digitale skiftet er aller først et kultur- og utviklingsprosjekt. Det handler om å bygge en endringsdyktig hverdag og en fleksibel arbeidsplass». Torbjørn Larsen, tidligere IT-sjef i NAV, nå Telenor Norge. <https://www.telenor.no/om/jobbitelenor/it-med-mot-til-a-forandre/>

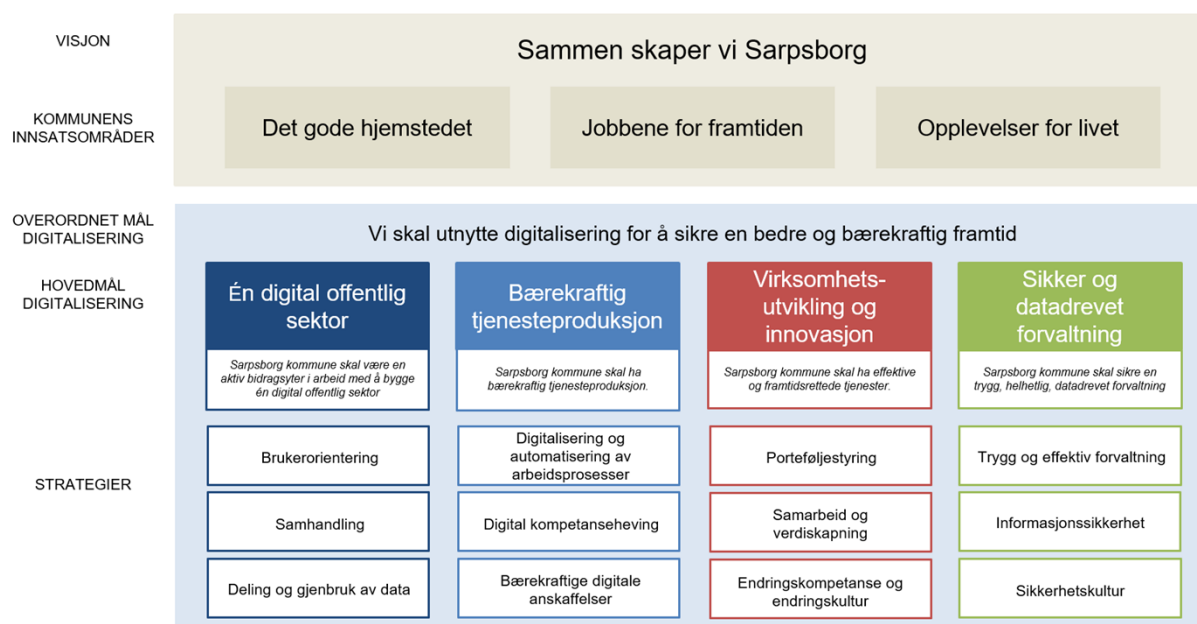
Plattform for digitalisering) bygger opp under kommunens [Samfunnsplan 2018-2030](#). Visjonen «Sammen skaper vi Sarpsborg» og kommunens innsatsområder står sentralt: det gode hjemstedet, jobbene for fremtiden og opplevelser for livet.

Plattform for digitalisering har to formål:

1. Gi retning og være førende for kommunens prioriteringer innen digitalisering
2. Bidra til økt digital modenhet (kunnskap, holdninger og engasjement) i egen organisasjon, hos innbyggerne og andre interessenter

## DIGITALISERINGSMÅL

I det følgende presenteres et overordnet mål og fire hovedmål for Sarpsborg kommunes plattform for digitalisering. Hvert hovedmål presenteres i et eget kapittel, og innledningsvis i kapitlene gis en introduksjon av målet og relevant kontekst. For hvert mål omtales strategier i respektive underkapitler. Tiltak for å nå målene konkretiseres i handlings- og økonomiplanen. *Figur 1* viser oversikt over kommunens innsatsområder, digitaliseringsmålene og strategiene.



Figur 1: En helhetlig digitaliseringsstrategi

## **1 Én digital offentlig sektor**

**Sarpsborg kommune skal være en aktiv bidragsyter i arbeidet med å bygge én digital offentlig sektor.**

«[Én digital offentlig sektor](#)» er digitaliseringsstrategien for offentlig sektor. Den har til hensikt å skape en enklere hverdag for innbyggere, næringsliv og frivillig sektor gjennom bedre tjenester, mer effektiv ressursbruk i offentlig virksomheter samt legge til rette for produktivitetsøkning i samfunnet. De offentlige tjenestene skal oppleves som helhetlige for brukerne, uavhengig av hvilke offentlige virksomheter som tilbyr dem, gjerne beskrevet som [sammenhengende tjenester](#). For å levere på målet må Sarpsborg kommune bygge løsninger som tar utgangspunkt i brukernes behov, samarbeide med andre offentlige aktører og tilgjengeliggjøre nødvendig data.

### **1.1 Brukerorientering**

**Sarpsborg kommune skal sette brukeren i sentrum gjennom utvikling av framtidsrettede, sammenhengende digitale tjenester.**

Brukerorientering og brukeropplevelse er selve kjernen i digital transformasjon. En bruker beskrives i denne sammenheng som alle innbyggere og andre som benytter seg av kommunens tjenester. Dagens brukere forventer at tjenester, informasjon og løsninger er tilpasset deres behov. Digital teknologi gir helt nye muligheter til å levere slike løsninger. Men dette krever at kommunen jobber annerledes enn i dag. Vi må knytte systemene våre bedre sammen og fjerne hindre for å kunne utvikle bedre løsninger. En forutsetning for å lykkes er styrket samarbeidet på tvers av kommuneområdene.

Innsikt om brukernes behov og hvordan de benytter seg av kommunens digitale tjenester er avgjørende for å være en kommune med framtidsrettede tjenester.

### **1.2 Samhandling**

**Sarpsborg kommune skal bidra til styrket samhandling om digital tjenesteutvikling, fellesløsninger og virksomhetsarkitektur - lokalt, regionalt og nasjonalt.**

Kommunen vil ikke være i stand til å møte de nye forventningene og behovene fra brukerne uten å samarbeide med resten av offentlig sektor. Vi må samarbeide for å skape sammenhengende tjenester som løser innbyggernes behov, uavhengig av hvem som leverer tjenesten. For å være i stand til å tilby tjenester på tvers av ulike forvaltningsnivåer, vil vi være avhengige av å ta i bruk flere fellesløsninger fremfor å etablere våre egne.

For at vi skal oppnå styrket samhandling må kommunen være en aktiv deltaker i lokale, regionale og nasjonale fora, og se etter og ta inspirasjon fra beste praksis i andre kommuner og hos andre aktører. Vi skal prioritere systemer som tilrettelegger for samhandling på tvers, og legge føringer for hvordan vi bruker systemene våre på best mulig måte.

### **1.3 Deling og gjenbruk av data**

**Sarpsborg kommune skal legge til rette for deling og gjenbruk av data.**

Informasjon er blant de viktigste ressursene i offentlig sektor. I dag må brukere ofte oppgi de samme opplysningene flere ganger når de er i kontakt med det offentlige. Vi har som mål at informasjonen

følger brukeren mellom ulike offentlige instanser, slik at brukeren kun skal være nødt til å oppgi sine personlige opplysninger én gang.

Deling og gjenbruk er ikke begrenset til opplysninger som brukeren oppgir, men omfatter også informasjon som kommunen selv produserer eller henter fra andre kilder. For at vi skal kunne utnytte potensialet i data og bygge gode tjenester for brukerne, må dataene håndteres på systematisk måte. Vi må ha oversikt over hvilke data vi har, hva de betyr og hvordan de kan brukes. Digitaliseringsdirektoratet beskriver dette som å ha [«orden i eget hus»](#), en rettleiding som kommunen følger i sitt arbeid.

I arbeidet med å tilgjengeliggjøre data for gjenbruk er det avgjørende at kommunen har gode prosesser for å ivareta etterlevelse av blant annet personopplysningsloven og arkivloven. Kommunen skal sikre hjemmel for deling av data, og innhente nødvendig samtykke der det er nødvendig/lovpålagt.

**Sarpsborg kommune skal være en aktiv bidragsyter i arbeidet med å bygge én digital offentlig sektor gjennom følgende strategier:**

1. **Sarpsborg kommune skal sette brukeren i sentrum gjennom utvikling av framtidsrettede, sammenhengende digitale tjenester.**
2. **Sarpsborg kommune skal bidra til styrket samhandling om digital tjenesteutvikling, fellestløsninger og virksomhetsarkitektur - lokalt, regionalt og nasjonalt.**
3. **Sarpsborg kommune vil legge til rette for deling og gjenbruk av data.**

## **2 Bærekraftig tjenesteproduksjon**

**Sarpsborg kommune skal ha bærekraftig tjenesteproduksjon.**

Samfunnet er i endring. Driftsutgiftene våre øker samtidig som behovet for kommunale tjenester vil bli enda større i framtiden. Vi må klare å gjøre mer med færre ressurser. Samtidig åpner ny teknologi for å kunne løse oppgavene våre på nye måter.

I [samfunnsplanen 2018-2030](#) for Sarpsborg kommune beskrives bærekraft som en betingelse for utviklingen av kommunen i framtiden. Vi skal ikke bare være en by i vekst, men en by som vokser på en bærekraftig måte, både miljømessig, økonomisk og sosialt. Bærekraft i digitaliseringssammenheng handler det om hvordan vi kan ta i bruk teknologi for å løse oppgavene våre på en smartere måte og sette fart på den digitale transformasjonen.

### **2.1 Digitalisering og automatisering av arbeidsprosesser**

**Sarpsborg kommune skal digitalisere og automatisere arbeidsprosesser.**

Selv om flere av kommunens tjenester i dag er digitalisert, er også mange arbeidsoppgaver manuelle. Å digitalisere er å gjøre analoge prosesser digitale, og *automatisering* handler om å gjøre manuelle prosesser automatiske. I dag forventer mange brukere at de enkelt skal kunne finne frem og løse oppgavene sine på egenhånd på kommunens digitale tjenester. Automatisering av kommunens tjenester forenkler brukeropplevelsen og muliggjør selvbetjening. Samtykkebaserte løsninger tillater

oss å «pushe» informasjon og påvirke innbyggere til å ta gode, opplyste valg, såkalt «dulting». Med automatiserte løsninger kan vi tilby brukere det de har krav på før de en gang har spurt om det. På denne måten kan kommunen være proaktiv i tilbud av sine tjenester. Digitalisering og automatisering av prosesser i saksbehandlingen bidrar til at vi får en mer effektiv arbeidsflyt og frigjør samtidig tid som kan brukes på de brukerne som trenger spesiell bistand. Datamaskiner blir ikke trøtte eller uoppmerksomme, og tar avgjørelser basert på «reglene» de blir lært. Automatisering sørger på den måten for likeverdig behandling, øker treffsikkerheten og reduserer risikoen for menneskelige feil.

## **2.2 Digital kompetanseheving**

### **Sarpsborg kommune skal tilrettelegge for digital kompetanseheving for å motarbeide digitalt utenforskap.**

Personer har ulike forutsetninger for digital deltakelse. Det handler blant annet om tilgang til internett og digitale verktøy, språkbarrierer, alder, funksjonsnedsettelse og digitale ferdigheter. Disse står i fare for å gå glipp av likeverdig tilgang til tjenester og produkter. Regjeringen har utarbeidet strategien [«Digital hele livet»](#) med mål om å motvirke digitalt utenforskap og sikre at alle innbyggere som ønsker det kan få det digitale påfyllet som trengs for å kunne bruke digitale verktøy og tjenester. For å øke digital deltakelse og kompetanse blant våre innbyggere vil vi gjennom kommunens kompetansemiljø inngå samarbeid med frivillige aktører. Vi vil legge til rette for at tjenester fra private aktører og interesseorganisasjoner som tilbyr digital kompetanseutvikling tilgjengeliggjøres for de som trenger det.

*Universell utforming* er en forutsetning for å gjøre de digitale tjenestene tilgjengelige for alle brukergrupper, uavhengig av sine forutsetninger. Kommunen legger statens [forskrift om universell utforming av ikt-løsninger](#) til grunn for utvikling av digitale tjenester.

## **2.3 Bærekraftige anskaffelser**

### **Sarpsborg kommune skal anskaffe bærekraftige digitale løsninger.**

I dag har kommunen for mange utdaterte IT-løsninger som hindrer oss i å drifte, forvalte og videreutvikle så effektivt som vi ellers kunne gjort, såkalt teknisk gjeld. Denne gjelden må fjernes skal vi klare å levere så effektivt, sikkert og bærekraftig som vi må. For å sikre bærekraftig tjenesteproduksjon er vi avhengige av at valgene og investeringene vi gjør står seg over tid. Vi må ta bærekraftige valg ved anskaffelser av digitale tjenester og funksjoner. For å redusere den manuelle arbeidsbyrden skal digitale systemer som anskaffes i størst mulig grad ha helhetlig funksjonalitet. Eksempelvis bør systemer for behandling av arkivpliktig informasjon ha integrert arkivfunksjonalitet fra start. Framtidens anskaffelser skal dreie seg om løsninger som er sammenhengende, tilrettelagt for datadeling og som ivaretar informasjonssikkerhet og personvern.

I anskaffelser og oppdragsutlysninger av digitale tjenester og funksjoner skal kommunen fokusere på behovsbeskrivelser fremfor å detaljspesifisere løsninger. Slik vil vi i større grad åpne for ivaretagelse av brukerperspektivet og sikre innovasjon i utviklingsløpet.

Bevissthet rundt eierskap til egne data er nødvendig når kommunen skal utvikle sammenhengende tjenester. Kommunen må stille krav til leverandørene om nødvendige integrasjoner og *API-er* som muliggjør tilgjengeliggjøring, gjenbruk og arkivering der det er hensiktsmessig. Vi skal velge

samarbeidspartnere som støtter kommunens holdning til utviklingen, og fase ut systemer og leverandører som ikke innfrir kommunens behov for framtidrettede digitale tjenester.

*Skytjenester* er sentralt i kommunens vurdering av digitale anskaffelser. Overgang til skytjenester kan gi betydelige gevinster. Slike tjenester følger gjerne en forretningsmodell der en betaler for den kapasiteten man bruker. Dette kan gi mer fleksible og skalerbare IT-tjenester og ha en positiv innvirkning på datasikkerheten. Anskaffelse av skytjenester kan dermed være et godt alternativ til å utvikle og vedlikeholde løsninger selv (ref NSM: [Spørsmål om sky og tjenesteutsetting](#)).

**Sarpsborg kommune skal legge til rette for digital transformasjon og utvikle en mer bærekraftig tjenesteproduksjon gjennom følgende strategier:**

1. **Sarpsborg kommune skal digitalisere og automatisere arbeidsprosesser**
2. **Sarpsborg kommune skal tilrettelegge for digital kompetanseheving for å motarbeide digitalt utenforskap**
3. **Sarpsborg kommune skal anskaffe bærekraftige digitale løsninger**

### ***3 Virksomhetsutvikling og innovasjon***

***Sarpsborg kommune skal ha effektive og framtidrettede tjenester.***

Ny teknologi og økt digitalisering bidrar til at kommunen kan tilpasse tjenestene i tråd med behovene til brukerne. Gjennom systematisk virksomhetsutvikling og arbeid med kvalitetsforbedring, effektivisering og innovativ utvikling, vil tjenestetilbudet forbedres og ressurser frigjøres, slik at brukerne får bedre og mer effektive tjenester. Digital samhandling på tvers av offentlig sektor, privat næringsliv, frivillig sektor og akademia gir grunnlag for verdiskapning og etablering av løsninger som kan gi bedre ressursutnyttelse i kommunen. Arbeidet med innovasjon og virksomhetsutvikling krever imidlertid at kommunen har en god kultur for endring – bare da kan vi lykkes med å skape effektive og framtidrettede tjenester.

#### ***3.1 Porteføljestyling***

***Sarpsborg kommune skal bruke porteføljestyling for å sikre at ressurser brukes der de gir størst verdi.***

For å sikre at vi bruker ressursene våre der de gir størst verdi er vi avhengige av en systematisert oversikt over prosjekter og programmer i kommunen. I Sarpsborg kommune er *porteføljestyling* etablert som tiltak for å sikre effektiv ressursbruk og gevinstrealisering ved gjennomføring av prosjekter og program. Porteføljestyling handler om å identifisere, prioritere og iverksette kommunens prosjekter og programmer, samt følge opp leveransene. Det er etablert en egen porteføljeavdeling med oppdrag om å sikre maksimal effekt fra kommunens prosjekter.

Sarpsborg kommune skal videreføre arbeidet med porteføljestyling, styrke kompetansen på systematisk bruk av gevinstmetodikk, og prioritere digitaliseringsprosjekter der potensialet for gevinstrealisering er størst.

### **3.2 Samarbeid og verdiskapning**

**Sarpsborg kommune skal styrke samarbeidet med privat næringsliv og frivilligheten for å utvikle bedre kommunale tjenester og styrke verdiskapningen i samfunnet.**

Samarbeid med lokalt næringsliv, frivillig sektor, forskningsmiljøer og academia kan gi grunnlag for nye, innovative løsninger, verdiskapning i lokalsamfunnet og effektiv ressursutnyttelse i kommunen. Styrket innovasjonskraft hos våre samarbeidspartnere kommer også kommunen til gode gjennom økt sysselsetting, befolkningsvekst og utvikling av gode lokalsamfunn.

Næringslivets behov og interesser går ofte på tvers av kommunegrensene, blant annet når det gjelder arbeidskraft, kompetansemiljøer, kapital, underleverandører, næringsareal og kundegrunnlag. Sarpsborg kommune skal stimulere til næringssamarbeid gjennom partnerskap, og støtte opp under næringsklynger lokalt og regionalt. Vi skal ta en aktiv og tydelig rolle, vi skal oppleves som enkle å komme i kontakt med, og som en medspiller i utviklingen av nytt og eksisterende næringsliv. Det er avgjørende at vi har jevnlig dialog med aktører og involverer dem i kommunens strategiske planlegging. Derfor skal vi bidra på eksisterende samarbeidsarenaer og jobbe for å etablere arenaer for dialog og samarbeid. Videre skal vi sørge for løsninger som enkelt gir næringslivsaktører tilgang til kommunens *åpne data*. Når vi deler slike data bidrar vi til at det utvikles nye og bedre tjenester, produkter og forretningsmodeller.

Kommunen skal bruke innkjøpsmakten sin til å stimulere til innovasjon og vekst i lokalt og regionalt næringsliv. Vi skal fremme innovative løsninger og anskaffelsesprosesser som stimulerer til nærings- og leverandørutvikling i regionen, og vi skal, innenfor gjeldende regelverk, legge til rette for kjøp fra lokale og regionale leverandører.

For å lykkes i arbeidet med å bygge tjenester i tråd med brukernes behov er kommunen avhengig av å spille på lag med innbyggerne og frivilligheten. Med tilgang til innbyggernes kunnskap øker sjansen for at vi blir mer treffsikre i å løse de utfordringene som er.

### **3.3 Endringskompetanse og endringskultur**

**Sarpsborg kommune skal jobbe målrettet med endringskompetanse og endringskultur blant de ansatte for å tilrettelegge for digital transformasjon.**

For å lykkes i arbeidet med digitalisering og digital transformasjon vil det være behov for økt digital kompetanse og endringskompetanse hos de ansatte. Økt digital kompetanse er trukket frem som et fokusområde i regjeringens strategi for digitalisering av offentlig sektor. Det er utarbeidet en [kompetansemodell](#) for å tydeliggjøre hva som kreves av ledere og som gir oversikt over hvilke kompetanser offentlige virksomheter må ha for å lykkes med digital transformasjon.

Digital transformasjon må forankres fra toppen og være en del av virksomhetens overordnede strategi. Dette stiller krav til at kommuneledelsen har kunnskap om og forståelse for hvilke muligheter ny teknologi gir. Den nasjonale strategi *Én digital offentlig sektor* beskriver hvordan samarbeid på tvers av offentlige virksomheter og det å bryte ned siloer er avgjørende for å lykkes med digital transformasjon. Det er viktig at vi har en smidig og innovativ tilnærming til forbedringsarbeid, og det må være rom for å prøve og feile.

Lederne i kommunen er avgjørende for å utvikle holdninger, kultur og tankesett som er nødvendig for å lykkes med å levere gode digitale tjenester til innbyggerne i Sarpsborg. De skal være bindeleddet mellom føringer fra kommuneledelsen og de ansatte som utfører arbeidet.

**Sarpsborg kommune skal ha effektive og framtidsrettede tjenester gjennom følgende strategier:**

1. Sarpsborg kommune skal bruke porteføljestyring for å sikre at ressurser brukes der de gir størst verdi.
2. Sarpsborg kommune skal styrke samarbeidet med privat næringsliv og frivilligheten for å utvikle bedre kommunale tjenester og styrke verdiskapningen i samfunnet.
3. Sarpsborg kommune skal jobbe målrettet med endringskompetanse og endringskultur blant de ansatte for å tilrettelegge for digital transformasjon.

#### **4 Sikker og datadrevet forvaltning**

**Sarpsborg kommune skal sikre en trygg og helhetlig, datadrevet forvaltning.**

Ivaretagelse av den digitale sikkerheten er en forutsetning når vi beveger oss mot en enda mer digitalisert hverdag. Den nasjonale digitaliseringsstrategien *Én digital offentlig sektor* og [nasjonal strategi for digital sikkerhet](#) setter retning for digital sikkerhet for offentlige virksomheter. Mål for strategien er blant annet at «norske virksomheter digitaliserer på en sikker og tillitsvekkende måte, og har bedre evne til egenbeskyttelse mot uønskede digitale hendelser» og «Styrket digital sikkerhetskompetanse i tråd med samfunnets behov». Sarpsborg kommune skal forvalte informasjon slik at den bidrar til forenkling, digitalisering og verdiskapning for samfunnet – på en sikker og tillitsvekkende måte.

##### **4.1 Trygg og effektiv forvaltning**

**Sarpsborg kommune skal sikre trygg og effektiv forvaltning av digitale systemer, prosesser og tjenester.**

Tempoet og kompleksiteten i den digitale utviklingen utfordrer forvaltningen av den digitale infrastrukturen, informasjonssikkerheten og personvernet i nettverk, teknologi og brukergrensesnitt. Trygg og effektiv forvaltning av digitale systemer, prosesser og tjenester er en forutsetning for å lykkes med digitalisering av kommunen. For å legge til rette for kontinuerlig videreutvikling og innovasjon der informasjonssikkerheten ivaretas, kreves det at kommunen til enhver tid har nødvendig innsikt i og oversikt over forvaltningen av den digitale infrastrukturen. Dette omfatter alle kapasiteter, roller og prosesser som kreves for anskaffelse, drift, vedlikehold og administrasjon av infrastrukturen. Trygg og effektiv informasjonsforvaltning forutsetter at kommunen kontinuerlig har oversikt over hvilke fag- og administrative systemer som benyttes, og hvilke data disse inneholder. Vi må ha dedikerte systemansvarlige og -forvaltere med kompetanse på betydningen for dataforvaltning, datakvalitet og datadeling. For å se sammenhengene og avhengighetene i trygg dataforvaltning må vi ha et helhetlig og tverrsektorielt perspektiv på arbeidet.

## **4.2 Informasjonssikkerhet**

**Sarpsborg kommune skal dele data når den kan og skjerme data når den må.**

Ivaretagelse av informasjonssikkerheten i kommunen er viktig for at kommunen skal kunne utøve sitt samfunnsoppdrag og levere tjenester til innbyggere og virksomheter på en forsvarlig måte.

Informasjonssikkerhet handler om å håndtere risiko relatert til kommunens *informasjonsverdier og behandling av personopplysninger*. Formålet med [informasjonssikkerhet](#) er å sikre konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet av informasjon. Dette blir et spesielt viktig fokusområde ved utvikling av sammenhengende tjenester, da dette krever økt deling av data mellom offentlige virksomheter. Digitalisering av samfunnet fører til at kommunen står overfor en stadig lengre rekke sikkerhetstrusler. Trusselaktører tar i bruk stadig nye verktøy og metoder, og teknologien som var tilstrekkelig for å sikre informasjonssikkerheten i fjor er ikke nødvendigvis tilstrekkelig i år. Derfor må vi se sikkerhetsarbeidet som en kontinuerlig prosess, holde oss oppdaterte på hva som skjer i teknologimarkedet, og gjennomføre jevnlig kontroll av sikkerhetsnivået i kommunen. Dette gjøres ved å kartlegge hvilken informasjon som behandles, gjennomføre risikovurderinger, og å implementere tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak etter behov.

## **4.3 Sikkerhetskultur**

**Sarpsborg kommune skal bygge og ivareta en god kultur for digital sikkerhet.**

For at kommunen skal kunne nyttiggjøre seg av framtidens digitaliseringspotensial må vi bygge og ivareta en god kultur for digital sikkerhet. Digital sikkerhetskultur omfatter våre felles verdier, holdninger, normer, kunnskaper og handlinger som i sum beskytter oss mot digitale trusler, og handler om hvordan de ansatte oppfatter, forstår og håndterer informasjonssikkerhet og taushetsbelagt informasjon i de digitale løsningene.

En forutsetning for å lykkes er økt kompetanse blant kommunens ledere og medarbeidere om dataforvaltning, datakvalitetsarbeid, datadeling, tilrettelegging for videre bruk, og om regelverket. Gjennom systematisk opplæring av alle kommunens ansatte vil vi bevisstgjøre og motivere til å handle på en måte som ivaretar den digitale sikkerheten. Kommunen skal benytte tilgjengelig felles nasjonal opplæring, veiledning og beste praksis fra erfaringsdeling.

**Sarpsborg kommune skal sikre en trygg og helhetlig, datadrevet forvaltning gjennom følgende strategier:**

- 1. Sarpsborg kommune skal sikre trygg og effektiv forvaltning av digitale systemer, prosesser og tjenester.**
- 2. Sarpsborg kommune skal dele data når den kan og skjerme data når den må.**
- 3. Sarpsborg kommune skal bygge og ivareta en god kultur for digital sikkerhet.**

## VEDLEGG

### Ordliste

<i>API</i>	«Application programming interface» er et grensesnitt i en programvare som gjør at spesifikke deler av denne kan kjøres fra en annen programvare. Den andre programvaren kan eksempelvis gjøre endringer, kjøre prosesser eller på annen måte behandle data.
<i>Automatisering</i>	Teknikken å få systemer til å fungere uten, eller med liten grad av menneskelig medvirkning. (snl.no)
<i>Bruker</i>	Benyttes om alle som det offentlige retter sin virksomhet mot. Det kan være andre offentlige virksomheter, private bedrifter, organisasjoner eller enkeltpersoner (Kilde. Difi, Direktoratet for forvaltning og ikt, «Brukerne i sentrum? En kartlegging av statens fellesføring om brukerretting», <a href="https://www.digdir.no/media/512/download">https://www.digdir.no/media/512/download</a> )
<i>Bærekraft</i>	Omfatter i sammenheng med denne strategien både miljømessig, økonomisk og sosial bærekraft.
<i>Digitalisering</i>	Å legge til rette for generering av digital informasjon samt håndtering og utnyttelse av informasjonen ved hjelp av informasjonsteknologi. (snl.no)
<i>Digital transformasjon</i>	En prosess der virksomheten endrer hvordan den utfører sine oppgaver, tilbyr bedre tjenester, jobber mer effektivt eller skaper helt nye tjenester hvor brukerbasis og brukeropplevelsen er selve kjernen i endringen. (digdir.no)
<i>Dulging</i>	Små, uformelle virkemidler for å påvirke atferd i gunstige retninger, for eksempel mer klimavennlig retning, helsestøttende retning eller mer samfunnsøkonomisk lønnsom retning. (snl.no)
<i>Gevinstrealisering</i>	<i>Gevinstrealisering</i> handler om å hente ut forventede gevinster fra et prosjekt eller en større omstillingsprosess.
«Informasjon» versus «data»	Informasjon er data som får en verdi ved at man kjenner hvordan de skal tolkes og hva de representerer. Informasjon vil i praksis lagres, overføres og bearbeides som forekomster av data. Den samme informasjonen kan forekomme i mange ulike data. (snl.no). Data er rå, uanalysert, uorganisert, ikke-relatert, uavbrutt materiale som brukes til å utlede informasjon, etter analysering. På den annen side er informasjon oppfattelig, tolket som en melding på en bestemt måte, noe som gir mening til data. <a href="https://no.gadget-info.com/difference-between-data">https://no.gadget-info.com/difference-between-data</a>
<i>Sammenhengende tjenester</i>	Tjenester som oppleves helhetlig for brukerne, uavhengig av hvilke virksomheter som tilbyr dem». Kilde: <a href="https://www.digdir.no/sammenhengende-tjenester/vi-ma-snakke-det-samme-spraket-i-sammenhengende-tjenester/2614">https://www.digdir.no/sammenhengende-tjenester/vi-ma-snakke-det-samme-spraket-i-sammenhengende-tjenester/2614</a>
<i>Skytjenester</i>	Samlebetegnelse på alt fra dataprosessering og datalagring til programvare på servere som er tilgjengelig fra eksterne serverparker tilknyttet internett. (datatilsynet.no). Mange eksterne serverparker står

	utenfor Norges grenser. Det er ulike grader av skytjenester, slik som drift av infrastruktur (IaaS), drift av servere/plattform (PaaS) og drift av applikasjoner/programvare (SaaS).
<i>Tjenesteutsetting</i>	Eksterne leverandører som leverer drift av tjenesten i stedet for at kommunen drifter selv. Tjenesteutsetting er en strategisk beslutning som knytter seg til hvorvidt kommunen skal produsere, lede og/eller levere varer og tjenester selv, eller overlate hele eller deler av slike funksjoner til en annen virksomhet – selv om kommunen i utgangspunktet kunne ha gjort det selv. Omtales ofte som sourcing.
<i>Universell utforming</i>	Utforming av produkter, omgivelser, program og tjenester på en slik måte at de kan brukes av alle mennesker, i så stor utstrekning som mulig, uten behov for tilpasning og en spesiell utforming.
<i>Virksomhetsarkitektur</i>	Hvordan kommunen er organisert, hvordan arbeidsprosesser er satt sammen og hvordan IKT-løsninger og digitalisering utnyttes.
<i>Åpne data</i>	Data som ikke er begrenset av opphavsrett eller inneholder personopplysninger, og som fritt kan brukes, gjenbrukes og redistribueres av alle.