

# Visjon for IKT Nordhordland: Ønsket av kommunene

## Fokusområder

Levere stabile tjenester	Brukeropplevelse	Attraktiv arbeidsplass	Gevinst	Informasjonssikkerhet og personvern	Innovasjon	Vekst
--------------------------	------------------	------------------------	---------	-------------------------------------	------------	-------

## Strategiske retninger

Dokumenterte løsninger/rutiner	Bruker i sentrum	Kompetanseutvikling	Kost/nyttevurdering	Følge ISO standard	Bygge kultur for nytenkning	Utvide oppgavefellesskapet
Standardisering	Lett å komme i kontakt med IKTNH	Intern samhandling	Standardiserte leveranser	Følge GDPR for personvern	Endringsvilje	Utvide tjenestetilbudet
Tilstrekkelig kapasitet i systemene iht estimert vekst	Kommunisere riktig forventningsnivå	Automatiserte tjenester internt i IKTNH	Styrke kompetansen på egne systemer	«Walk the talk»	Være i forkant av kommunenes IKT behov	Vurdere samarbeidsløsninger
Avvikle gamle løsninger	Utvikle gode kunnskapsartikler eksternt og internt	Tilrettelagt fysisk arbeidsmiljø	Effektivisering av interne prosesser og rutiner		Delta på innovasjonsarenaer	Vurdere nye eksterne kunder
Spre virksomhetskritisk kunnskap på flere	Opplæring av og rådgiving til brukere					

## Måleparametre

Levere stabile tjenester	Brukeropplevelse	Attraktiv arbeidsplass	Gevinst	Informasjonssikkerhet og personvern	Innovasjon	Vekst
Oppetid servere: >99,5%	Svartid telefon brukerstøtte. 95% svar innen 60 sek	Årlig gjennomført medarbeiderundersøkelse	Nye automatiserte tjenester >1 pr år	Gjennomført årlig revisjon iht ISO 100%	Innovasjonsarenaer deltatt på >10 pr år	1-3 i nye strategiperioden
Oppetid nettverk: >99,5%	Antall produserte kunnskapsartikler >20 pr år	Årlig gjennomført medarbeidersamtale	Antall møter med tjenesteleverandører >1 pr år	«Statement of applicability» er grønn >85%, Rødt 0%	Antall vurderte innovasjonsløsninger >5 pr år	Antall nye tjenester til kommunene >2 pr år
Infrastruktur eldre enn 10 år = 0	Treffprosent på automatiserte tilbakemeldinger >90%	To sosiale arrangement i året med deltaking >80%	Dokumentert kost/nytteanalyse ved anskaffelser 100%	Andel oppfulgte avvik 100%	Antall gjennomførte møter i IKTNH innovasjonsforum >2 pr år	Antall vurderte samarbeidstiltak >4 pr år