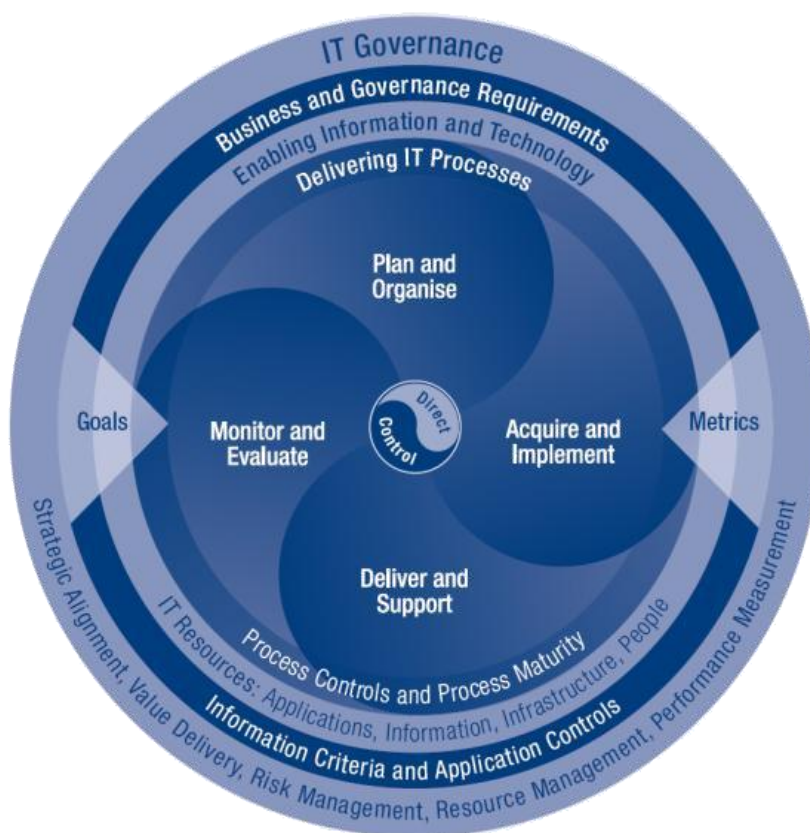


**Forvaltningsrevisjonsrapport nr. 04/2012**

***Styring og kontroll med IKT-tenestene i  
Haram kommune***





## Forord

Kommunerevisjonen vart i møte i Haram kontrollutval den 17.3.11, under handsaming av sak 07/11, bedt om å lage ein prosjektplan for ein forvaltningsrevisjon av IKT-tenestene i Haram kommune. Kontrollutvalet gjorde slikt samrøystes vedtak i saka:

*“Kontrollutvalsekretariatet blir bedt om å få utarbeidd ei prosjektskisse for undersøkinga av IT - området. Ei slik skisse blir å legge fram i neste møte. Forøvrig tek kontrollutvalet saka til orientering.”*

Haram kontrollutval handsama saka på nytt i sak 04/12 den 22.2.12, og gjorde slikt vedtak:

*“Det blir utført ein forvaltningsrevisjon av IKT-området i Haram kommune i samsvar med vedlagte prosjektskisse. Denne revisjonen blir integrert i plan for forvaltningsrevisjon for inneverande periode.”*

I samsvar med standarden for forvaltningsrevisjon vart det halde oppstartsmøte med rådmannen den 14. mars 2012. IKT-ansvarleg Johannes Strand vart på møtet utpeika til revisjonen sin kontaktperson i prosjektet.

Som ledd i undersøkinga har det vorte gjennomført ein web-basert spørjeundersøking mellom dei tilsette. Ein takk til alle som svarte på undersøkinga.

Eit utkast til rapport vart sendt til rådmannen for uttale den 17.9.12. Som ledd i ei noko utvida høyring, vart det halde møte med rådmannen den 25.10.12. Det vart då avtalt at det også skulle haldast møte med leiarane innan skule og pleie og omsorgstenestene. Dette møtet vart halde 13.11.12. Prosjektarbeidet munna såleis ut i ein god og konstruktiv dialog med kommunen si administrative linjeleiing. Resultatet av dette vart at dei mange sterkt kritiske kommentarane om IKT-situasjonen i kommunen, som kom fram i brukarundersøkinga, er tatt ut av rapporten.

Uttale frå rådmannen, datert 5.12.12, ligg som vedlegg til rapporten. Det er i all hovudsak teke omsyn til dei tilhøva rådmannen peikar på i sin uttale.

Ålesund, desember 2012

Kjetil Bjørnsen  
daglig leiar

Jens Sæter  
revisjonsrådgjever



## Samandrag

Forvaltningsrevisjonen har vore ein gjennomgang av IT-tenesta i Haram kommune, med sikte på å gjennomføre ei evaluering av tenesta med omsyn til internkontroll, informasjonstryggleik og funksjonalitet.

Med risikostyring og internkontroll som utgangspunkt, har undersøkinga også fokusert på IT-tenesta si måloppnåing i form av brukaroppleving. Som eit ledd i dette har det vorte gjennomført ei web-basert undersøking mellom alle IKT-brukarane i kommunen.

### Intern styring og kontroll med IKT

Haram kommune har ikkje ein eigen IKT-plan. Det ligg heller ikkje noko i kommunen sine langtidspaner (til dømes planprogrammet ØP-2011-2014) som seier noko om kommunens målsetjingar innan IKT-området.

Haram kommune har per i dag lite skriftleg dokumentasjon på etterleving, som til dømes dokumentasjon av gjennomgang av måloppnåing, strategi, organisasjon og avvik.

Undersøkinga har ikkje avdekt tilhøve rundt IT-tryggleiken som ikkje er tilfredsstillande. Det er likevel nokre forbetningspunkt. Ein må ha rutinar på å sikre at personar som sluttar/endrar stilling vert følgt opp, og at det vert gjennomført jamlege kontrollar på at brukarane sine systemtilgongar er i samsvar med fullmakter og oppgåver.

Driftsansvar, tryggleikskopiering og lagring av data i anna bygg, rutinar ved driftsfeil og endringar i systemprogramvare synest tilfredsstillande.

For fagsystema innan dei ulike tenesteområda er det utpeika superbrukarar som saman med leverandør skal følgje opp om behova til brukarane blir oppfylt innan dei einskilde applikasjonane. Som ein del av styringsdialogen bør det implementerast rutinar for jamleg å evaluere om systema er effektive med moderne løysingar.

Kapasitet, kompetanse og IT-tryggleik på systemnivå gjer at IT-drift er tilfredsstillande. Det vil seie drift på anna enn det som gjeld oppetid på nettverkstilgongar. Det bør utarbeidast ei risiko- og sårbarheitsanalyse med tanke på IKT-beredskapsplan og sikring av at personopplysningslova vert etterlevd. Dokumentasjon av rutinar bør i størst mogeleg grad utarbeidast og kompletterast. Det bør opprettast måleindikatorar for vurdering av IKT-situasjonen innan dei ulike driftsområda. IKT-situasjonen bør implementerast som ein del av styringsdialogen og rapporteringsrutinane mellom driftseiningane, IKT-funksjon og overordna leiing.

Undersøkinga tyder på at det framleis er problem knytt til kommunen si CITRIX-løysning, som gir eit for lite stabilt samband frå ytre einingar. Rådmannen bør gi prioritet til retting av desse manglane.

Kontroll ved endringar i eksisterande applikasjonar er tilfredsstillande.

Kontroll ved val av standard programvare er til dels tilfredsstillande, men kommunen må sikre full kontroll med utforming av krav til applikasjonen, konvertering og implementering av denne i kommunen i henhald til skrivne rutinar.

Ut frå eit internkontrollperspektiv er det naudsynt å utarbeide eit målsetningsgrunnlag. Det er viktig at dette arbeidet vert forankra både blant tilsette og politisk og administrativ leiing. Det er også viktig å få til ein god prosess i kommuneorganisasjonen kring utarbeiding av planen, og gjerne og med former for utvida brukarinvolvering. Dette vil truleg også medverke til avklaring av kva for eit forventningsnivå ein kan setje til IT-tenesta frametter.

Kommunerevisjonen meiner at ein del av utfordringane i Haram er å få etablert ei tettare styring internt av IT-verksemnda, med ei klårare toppleiarforankring og resultatoppfølging. Eit ledd i dette vil kunne vere å innføre måleparametrar for IKT i kommunen som det vert rapportert på.

Undersøkinga har gitt eit inntrykk av ein IT-organisasjon som er kompetent og godt fungerande, men som er på etterskot, og ikkje klarar å vere i forkant av problema. IT-støtta er av lite førebyggjande karakter. Forventningsnivået blant brukarane synest å vere avstemt mot ein knapp ressurs til stab- og støttefunksjonar innan IT. Rutinedokumentasjon bør strammast opp. Ut frå brukarundersøkinga er det særleg svikt i oppfølginga av skulesektoren, sjølv om det er utstyrssituasjonen/tilgongsproblem som særleg vert kritisert.

IKT-avdelinga er etter kva vi forstår no godt fungerande, med ein bemanningssituasjon som er stabil. Etter vår vurdering er kapasiteten med 2 årsverk knapp, men bør vere stor nok i ein organisasjon av Harams storleik. Sjølv om IKT-drifta i stor grad baserer seg på tenester frå eksterne tenesteleverandørar, er kommunen sitt eige IKT-fagmiljø sårbart. Deltaking i eKommune Sunnmøre vil difor truleg verte eit framsteg for Haram kommune.

Det er ikkje etablert rutinar eller system for vurdering av risiko knytt til IKT-situasjonen i kommunen. Ein god internkontroll føreset at kommunen etablerer rutinar for å evaluere og handtere risikoar som er vesentlege i høve til måloppnåing.

Undersøkinga tyder på at brukarane oppfattar datatryggleiken som godt ivaretatt, men at det manglar dokumentasjon på prosedyrar og risikovurdering.

Ei svakt utvikla risikotenking kan ha opphavet sitt i eit svakt målfokus. Risikovurdering ut frå kva for risikoar som trugar målsetjingane, mistar funksjonen sin dersom medvitte rundt målsetjingane er svak. Dette gir igjen opphav til manglande kontrollhandlingar.

Forbetringspotensialet er knytt til å utvikle rutinar og prosessar for å identifisere og vurdere risiko, i eit omfang og detaljeringsnivå som det er realistisk å etterleve, og som kan gje grunnlag for betre kontroll. Det ligg til rådmannen sitt ansvar for internkontrollen å sjå til at rutinar og system for vurdering av risiko vert implementert.

Det synest ikkje å vere etablert noko form for systematisert rapportering til rådmannen relatert til IKT-situasjonen, og korleis den har verknad for etablerte målsettingar for drifta. Rådmannen bør gjere vurderingar kring korleis overordna leiing best kan sikre seg at systema vert utvikla og vedlikehalde på ein slik måte at det er mogleg å sikre at verksemdsmål og aktivitetsmål vert nådd.

Undersøkinga tyder på at bruken av IKT innan tenesteområda ikkje er forankra i overordna strategiar og målsettingar. Politisk vedtekne mål er i lita grad retningsgivande for bruken av IKT i einingane.

Det vil alltid vere eit gap mellom ynskje og behov, og faktisk leveringsevne. Difor bør IT-avdelinga vere tydeleg med å rapportere til leiinga og kommunen sin organisasjon kva han faktisk leverer av tenester og kvalitetsnivået på dei. Ein god IT-plan vil kunne leggje grunnlaget for kva ein skal arbeide med, kva ein kan forvente, og kva ein skal rapportere og føre statistikk på. Det vil også gjere den interne styringa av IT-avdelinga lettare, og bidra til at behovet for skippertak vert redusert.

Sjølv om påpeikinga av fundamentale svakheiter i IKT-tenestene sin funksjonalitet når det gjeld datasamband og servertilgangar basert på CITRIX-teknologi er vorte tona ned i den endelege rapporten, er det likevel signal om at problema ikkje er fullt ut løyste for brukarar i ytre verksemder som baserer seg på radiosamband. Retting av desse manglane bør rådmanen vurdere å gi topp prioritet. Det er registrert at kommunen allereie har prioritert ei opprusting av utstyrsnivået, spesielt innan grunnskule.





## Innhold

1.	Innleiing.....	1
1.1	Målsetting med prosjektet.....	1
1.2	Problemstillingar.....	1
1.3	Revisjonskriterier.....	1
1.4	Metode.....	2
1.5	Brukarundersøking.....	2
2.	IKT-tenesta i Haram.....	3
2.1	Organisering.....	3
2.1.1	Tidlegare problemområde i høve til organisering.....	3
2.2	Ressursbruk.....	3
2.3	eKommune Sunnmøre.....	4
3.	Brukarundersøking.....	7
3.1	Generell vurdering.....	7
3.2	Vurdering av IKT-tenesta.....	8
3.3	Elektronisk samhandling innan kommunen.....	9
3.4	Kontakt, respons og oppfølging.....	9
3.5	Sakshandsaming innan IKT-tenestene.....	10
3.6	IKT-avdelinga sitt kjennskap til behova for IKT støtte i verksemdene.....	11
3.7	IT-utstyr, opplæring og datatryggleik.....	12
3.8	Driftstenester.....	13
3.9	Kommunikasjon.....	13
3.10	Kostnadsmedvit.....	14
3.11	Oppsummering og vurdering av brukarundersøkinga.....	15
4.	Intern styring og kontroll med IKT.....	17
4.1	Tilsyn og leiing av IT-funksjonen.....	17
4.2	IT-tryggleik og drift.....	17
4.2.1	Sikre at IKT-brukarane får god og konstant tilgong på data.....	18
4.2.2	Endringar i eksisterande applikasjonar.....	19
4.2.3	Utvikling og implementering av nye applikasjonar.....	19
4.3	Intern kontroll - vurdering.....	19

---

4.3.1	Svak målforankring .....	19
4.3.2	Utfordringar knytt til kontrollmiljøet.....	20
4.3.3	Manglande risikovurderingar .....	21
4.3.4	Manglande respons i form av kontrollhandlingar.....	21
4.3.5	Informasjon og kommunikasjon .....	22
4.3.6	Oppfølging.....	22
	Vedlegg.....	25

# 1. Innleiing

## 1.1 Målsetting med prosjektet

Forvaltningsrevisjonen har vore ein gjennomgong av IT-tenesta i Haram kommune, med sikte på å gjennomføre ei evaluering av tenesta med omsyn til internkontroll, informasjonstryggleik og tenesta sin opplevde funksjonalitet, sett frå brukarsida.

Føremålet med prosjektet har vore å vurdere om krav til god intern kontroll er ivaretatt i tråd med anerkjente standardar. Som ein del av dette er det vurdert om informasjonstryggleiken er god nok, og at lov- og kontrollkrav til personvern vert følgt opp gjennom etablerte rutinar. Prosjektet har i tillegg tatt sikte på å gi eit grunnlag for å vurdere nytteverdien av IT-tenesta i Haram kommune.

## 1.2 Problemstillingar

Følgjande problemstillingar har danna utgangspunkt for prosjektet:

- Dekker sikkerhetsopplegget til IKT-avdelinga i Haram kommune dei krava som vert stilt til handsaming av personsensitive data og dessutan grunnleggjande intern kontroll?
- Kva er nytteeffekten av kommunens IT-satsing, og har tenesta ei tenleg organisering?
- Vert IT-tenestene levert i samsvar med behov og forventningar blant kommunen sine tilsette på ulike nivå og innan ulike sektorar?

## 1.3 Revisjonskriterier

Revisjonskriterium vert vanlegvis fastsett med basis i ei eller fleire av følgjande kjelder: lovverk, politiske vedtak og føringar, kommunens egne retningslinjer, anerkjent teori på



området og andre samanliknbare verksemdar sine løysingar og resultat. Revisjonskriteria er eit viktig grunnlag for å kunne dokumentere eventuelle avvik/svakheiter. Kriteria vert halde saman med faktagrunnlaget, og dannar basis for dei analysar og vurderingar som vert gjort, og dei konklusjonane som vert trekt, jf. Standard for forvaltningsrevisjon: RSK-001.

Det mest kjente rammeverket for intern kontroll<sup>1</sup> er det såkalla COSO-rammeverket, *Intern kontroll – et integrert rammeverk*. COSO-rammeverket definerer

<sup>1</sup> Det finst ulike rammeverk for internkontroll. Blant dei mest kjende er COSO-rapporten frå USA som kom i 1992, med norsk omsetjing i 1996: *Intern kontroll - et integrert rammeverk*. Oversettelse av COSO-rapporten. Cappelen akademisk forlag, Oslo.

intern kontroll som ein prosess som er satt i gang og blir gjennomført av kommunestyret, rådmannen, einingsleiarane og dei tilsette, med sikte på måloppnåing når det gjeld:

- Målretta og effektiv tenesteproduksjon
- Påliteleg intern og ekstern rapportering
- Etterleving av gjeldande lover og reglar, og kommunestyret sine vedtak og føresetnadar.

Komponentane som internkontrollen byggjer på er: Kontrollmiljøet, risikovurderingar, kontrollaktivitetar, informasjon og kommunikasjon, samt oppfølging/overvaking.

Evalueringa har vore strukturert rundt COSO-rammeverket som revisjonskriterier (kontrollmiljø, risikovurderingar, kontrollaktiviteter, informasjon og sikkerhet og oppfølging).

Det har vore nytta eit eige revisjonsprogram for undersøking av internkontrollen i IKT-tenesta i kommunen. Revisjonsprogrammet består av 4 standardar utarbeidd i regi av Noregs kommunerevisorforbund (NKRF), og har sin basis i COSO-rammeverket. Dei 4 delane i revisjonsprogrammet er:

- Informasjonsinnsamling IT-miljø
- Tilsyn og leiarskapskontrollar
- Informasjon/Kommunikasjon
- Vurdering av internkontrollen

Kvar del har ei vidare inndeling i underområde som det er utleidd risikoar frå. I den fullstendige versjonen av undersøkinga er kriteria definert med over 160 kontrollpunkt. Undersøkinga i Haram er ein nedkorta versjon.

## 1.4 Metode

Evalueringa har vore gjennomført som eit forvaltningsrevisjonsprosjektet, lagt opp etter RSK 001 "Standard for forvaltningsrevisjon organisert som prosjekt".

Datainnsamling har skjedd i form av dokumentgjennomgang og intervju med IKT-leiar, som ledd i ei spørjeundersøking med intervjuoppfølging omkring internkontroll og IT-sikkerheit. Det har i tillegg vore gjennomført ei spørjeundersøking mellom kommunens IT-brukarar. Samanstilling av dei innsamla data har utgjort faktaframstillinga. Det er så gjort vurderingar av fakta opp mot dei aktuelle problemstillingane som undersøkinga byggjer på.

## 1.5 Brukarundersøking

Med risikostyring og internkontroll som utgangspunkt, har undersøkinga også fokusert på IT-tenesta si måloppnåing i form av brukaroppleving. Som eit ledd i dette har det vorte gjennomført ei web-basert undersøking mellom alle IKT-brukarane i kommunen. Brukarundersøkinga gir eit grunnlag for å vurdere brukaroppleving, nytte og funksjonalitet i høve til kommunens IKT-system og støttefunksjonar. Resultata er fordelt på ulike sektorar. I spørjeskjemaet var det eit ope spørsmål der respondentane kunne kome med frie kommentarar.

## 2. IKT-tenesta i Haram

### 2.1 Organisering

IKT-avdelinga i Haram består av IKT-leiar og ein medarbeidar, til saman 2 årsverk. Ansvarstilhøva for IKT-området er delt mellom IKT-leiar og leiarane for dei ulike driftseiningane. IKT-avdelinga har ansvaret for drift, oppetid, datatryggleik mv. på systemnivå, medan einingsleiarane har ansvaret for opplæring, bruk og tryggleik på applikasjonsnivå, samt økonomisk prioritering av IKT-føremål innanfor einingane sine respektive budsjetttrammer.

#### 2.1.1 Tidlegare problemområde i høve til organisering

Store deler av IKT-avdelinga sine oppgåver og ansvar for drift, oppetid, datatryggleik mv. på systemnivå, har vore satt ut til eksterne leverandørar. Eit problemområde som har vore påpeika tidlegare<sup>2</sup> er at det internt i Haram ikkje har vore ei klår organisering og klår ansvarsfordeling i høve til korleis avtalane med eksterne tenesteleverandørar innan IKT skal forvaltast og driftast. Mange av hovudpunkta og tilrådingane i "Søyland-rapporten" gjekk på organisatoriske problemstillingar:

- Dei fleste hendingane i dialog med Umoe IKT AS går på organisering, dvs. spørsmålet om kven som har ansvaret.
- Ikkje fokus på korleis etablere og drifte ein teknologisk plattform.
- Haram har ikkje noko overordna IT forum for samordning av drift av løysingane.

Det vart tilrådd oppretting av eit IKT-forum med ansvar for å utarbeide strategi og handlingsplanar, budsjettering og oppfølging av IKT kostnader, styringsgruppe for IKT prosjekt.

### 2.2 Ressursbruk

Kommunane rapporterer årleg om bruken av informasjons- og kommunikasjons-teknologi til Statistisk Sentralbyrå (SSB) på KOSTRA-skjema 25. I tabell 2.1 er utgiftene til IKT per innbyggjar samanstilt.

**Tabell 2.1: Utgifter til IKT per innbyggjar, referansegrupper**

<i>Utgifter til:</i>	<i>Haram</i>	<i>Gruppe 11</i>	<i>Møre og Romsdal</i>	<i>Landet</i>
Innkjøp av datautstyr	173	179	205	217
Innkjøp av kommunikasjonsutstyr	17	32	30	39
Innkjøp og leie av programvare	259	186	154	158
Leie av datamaskiner og tilhøyrande utstyr	17	36	19	23
Kjøp av tenester til utvikling og drift	122	130	91	158
<b>Sum</b>	<b>588</b>	<b>563</b>	<b>499</b>	<b>594</b>

*Kjelde: KOSTRA 2011*

I tabellen er tala for Haram samanstilt med kommunegruppe 11<sup>3</sup>, gjennomsnittet for

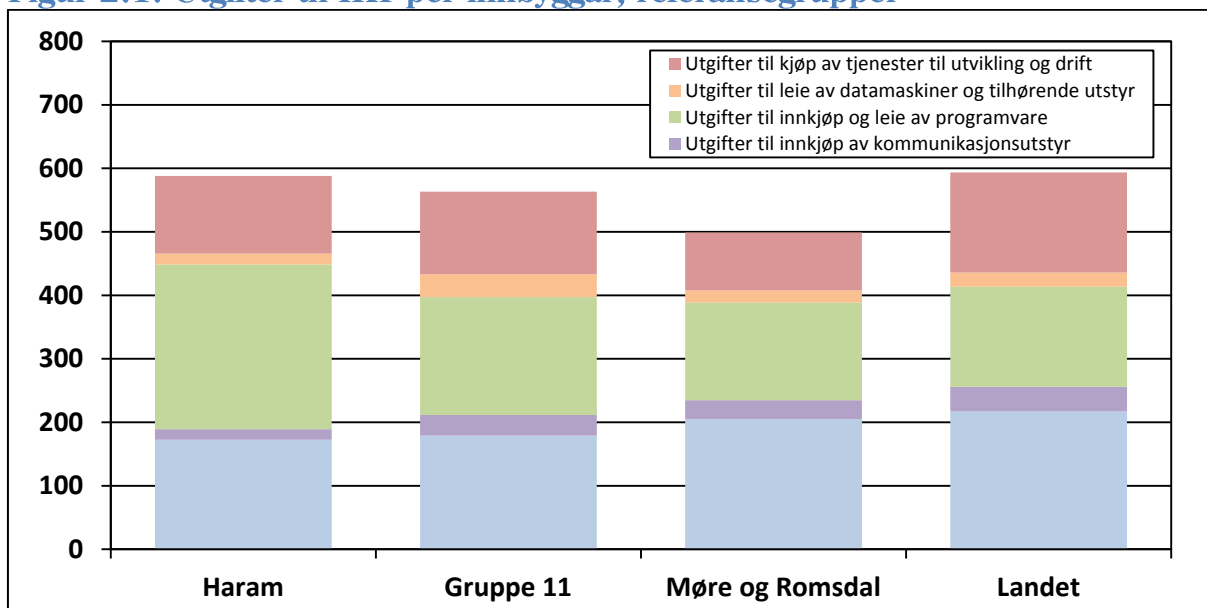
<sup>2</sup> Lars Søyland, februar 2009

<sup>3</sup> Haram kommune er saman med 48 andre kommunar klassifisert i kommunegruppe 11: "Mellomstore kommunar med middels bundne kostnader per innbyggjar, middels frie disponible inntekter"

kommunane i Møre og Romsdal fylke, samt gjennomsnittet for landet. Tabellen syner at nivået på Haram kommune sin ressursbruk til IKT-føremål ligg på nivået med referansestørrelsane.

I figur 2.1 er utgiftsdata samanstilt på ein slik måte at ein klart ser at Haram kommune sitt utgiftsnivå til informasjons- og kommunikasjonsteknologi totalt sett ligg på nivå med landsgjennomsnittet, og noko over fylkesgjennomsnittet og gjennomsnittet for kommunegruppe 11.

Figur 2.1: Utgifter til IKT per innbyggjar, referansegrupper



Kjelde: KOSTRA 2011

Som figur 2.1 syner er samansetninga av utgiftene i Haram slik at ein relativt større del av utgiftene går til innkjøp og leie av programvare, medan ein noko mindre del går til kjøp av tenester i samband med utvikling og drift.

### 2.3 eKommune Sunnmøre<sup>4</sup>

Føremålet med eKommune Sunnmøre er: Å møte felles IKT-utfordringar for deltakarane gjennom innkjøp, implementering og drift av felles løysingar som ivaretek kommunane sine IKT behov, imøtekjem myndigheitskrav og gjev innbyggjarane tilgang til døgnopne kommunale tenester. Arbeidet med eKommune Sunnmøre starta opp i 2008 gjennom m.a. utarbeiding av forprosjektrapport som sa noko om status og vegen vidare. På bakgrunn av denne rapporten vart det så etablert eit eige prosjekt og etter kvart med tilsetjing av prosjektleiar på heiltid. I tillegg til bidrag frå kommunane, fekk ein også tildelt prosjektmidlar frå Fylkesmannen.

Heile prosjektet har sitt fundament i strategidokument utarbeidd av KS i 2008 kalla "eKommune 2012 – lokal agenda". Prosjektet har no kome so langt at ein er på veg over frå prosjekt til meir fast/permanent organisering. Gjennom eit tettare formelt samarbeid kan kommunane oppnå ei betre og sikrare drift til ein lågare kostnad.

<sup>4</sup> Kjelde: <http://www.sunnmoreregionrad.no>

Følgjande kommunar er med i samarbeidet: Giske, Haram, Norddal, Sandøy, Skodje, Stordal, Sula, Ørskog, Ålesund og Sykkylven.

eKommune Sunnmøre har vore styrt av ein prosjektleiar, med rådmennene som styringsgruppe (styre). IKT-gruppa, bestående av IKT-leiarane i kvar kommune, som har hatt ansvaret for den praktiske gjennomføringa av prosjektet. Forprosjektet har vore delt inn i 2 fasar, der dei ulike delane har vore:

Fase 1	Fase 2
1 Etablering av omforent IKTstrategi og felles plan for informasjonstryggleik.	1 Etablering av initiell organisasjon for eKommune Sunnmøre.
2 IKT-basis.	2 Feide.
3 Etablering av felles døgnbasert drift.	3 Felles katalogløyning.
4 Felles kompetanseutvikling.	4 Felles portalløyning.
5 Forberede vidare samarbeid.	5 Opne standardar og fri programvare

Det har også vore prosjektgrupper i arbeid, som har arbeidd med ulike delprosjekt:

- Utarbeide forslag til organisering
- foreslå lokalisering av felles datarom
- utarbeide kravspesifikasjonar for utstyr som skal til fellespunktet og utarbeide IKT-strategi og sikkerheitsplan
- IKT-strategi og felles plan for informasjonssikkerheit
- Felles IKT-/ og sikkerheitsstrategi for eKommune Sunnmøre.
- Kommunikasjon, Internett aksess, felles brannmur og serverdrift
- Felles elektronisk Identitetsforvaltning (Feide)
- Etablering av felles døgnbasert drift
- Felles kompetanseutvikling
- Etablering av formell organisasjon





### 3. Brukarundersøking

Det er gjennomført ei brukarundersøking mellom alle IKT-brukarane i kommunen. Det vart sendt ut spørjeskjema per e-post til 641 brukarar. Spørjeskjemaet var utforma slik at det var skilt mellom brukarar som nytta IT dagleg, og dei som nytta IT meir sjeldan. Det kom inn 268 svar frå brukarar som oppga at dei var dagleg brukarar av IT. I tillegg kom det inn 10 svar frå brukarar som oppga at dei ikkje var hyppige brukarar av IT. Sidan det først og fremst er brukar erfaringane til aktive brukarar undersøkinga har tatt sikte på å kartleggje, er det svara frå dei 268 aktive brukarane som vert presentert i rapporten.

Brukarundersøkinga gir eit grunnlag for å vurdere brukaroppleving, nytte og funksjon i høve til kommunen sitt IKT-system og -støttefunksjonar. Resultata er fordelt på ulike sektorar.

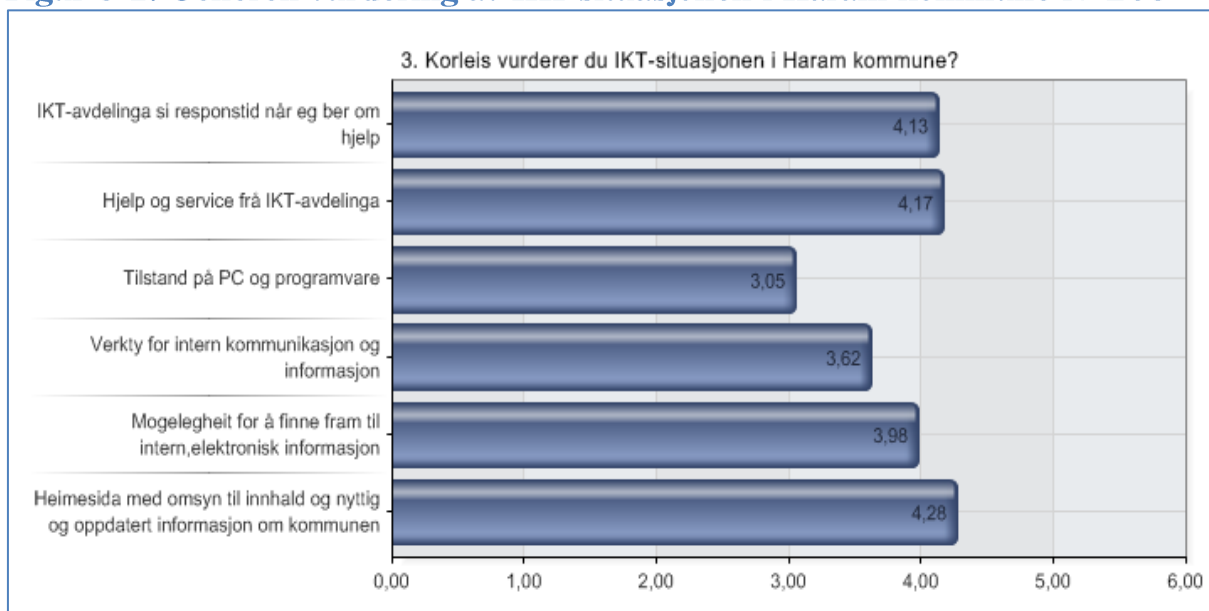
I spørjeskjemaet var det eit ope spørsmål der respondentane kunne kome med frie kommentarar. Svært mange nytta dette høvet, og kom med gode og utførlege tilbakemeldingar om eigen arbeidssituasjon i tilknytning til IKT-tilhøva i kommunen. Desse tilbakemeldingane er handsama slik at dei kjem best mogeleg til uttrykk, ved at eit utval av kommentarane er sitert i rapporten.

#### 3.1 Generell vurdering

Vurderinga av IKT-avdelinga si responstid når det vert bedt om hjelp fekk eit snitt på 4,13 på ein skala frå 1 til 6. I alt 41,1% svarte at responstida var bra/svært bra. Særleg nøgd er dei som arbeider i administrasjonen, der 69% svarte at responstida er bra/svært bra. Dårlegaste resultatet finn ein innan pleie og omsorg, der berre 18,2% svarte at responstida er bra/svært bra. Innan grunnskule svarte 34,7% at responstida er bra/svært bra.

I vurderinga av hjelp og service frå IKT-avdelinga ga respondentane eit gjennomsnittleg score på 4,17 av 6 mogelege. I alt 75,9% innan administrasjon svarte at hjelp og service var bra/svært bra. Innan grunnskule og pleie og omsorg var tilsvarande resultat henhaldsvis 34,7% og 18,2%. Det var 17,9% og 13,6% innan henhaldsvis grunnskule og pleie og omsorg som svarte at hjelp og service frå IKT-avdelinga var dårleg/svært dårleg.

Tilstand på PC og programvare er det spørsmålet som får lågast score, Berre 3,05 av 6 mogelege. Innan grunnskule svarte 66,3 at utstyret var dårleg/svært dårleg. Innan pleie og omsorg svarte 45,5% det same. Berre 10,5% og 13,6% innan henhaldsvis grunnskule og pleie og omsorg svarte at utstyret var bra/svært bra.

**Figur 3-1: Generell vurdering av IKT-situasjonen i Haram kommune N=268**

Når det gjeld spørsmålet om verkty for intern kommunikasjon og informasjon (jfr. figur 3.1) er dette også noko som ser ut til å kunne verte betre. Mest nøgd er dei som arbeider innan administrasjonen, der 51,7% svarte at dette var bra/svært bra. Innan grunnskule svarte 37,9% at dette var dårleg/svært dårleg, og innan pleie og omsorg svarte 27,3% det same.

Totalt 34,7% meinte at det er gode mogelegheiter for å finne fram til intern, elektronisk informasjon, medan 12,7% meinte dette var dårleg/svært dårleg. Tendensen er at det er relativt fleire som er misnøgd med dette innan grunnskule enn elles.

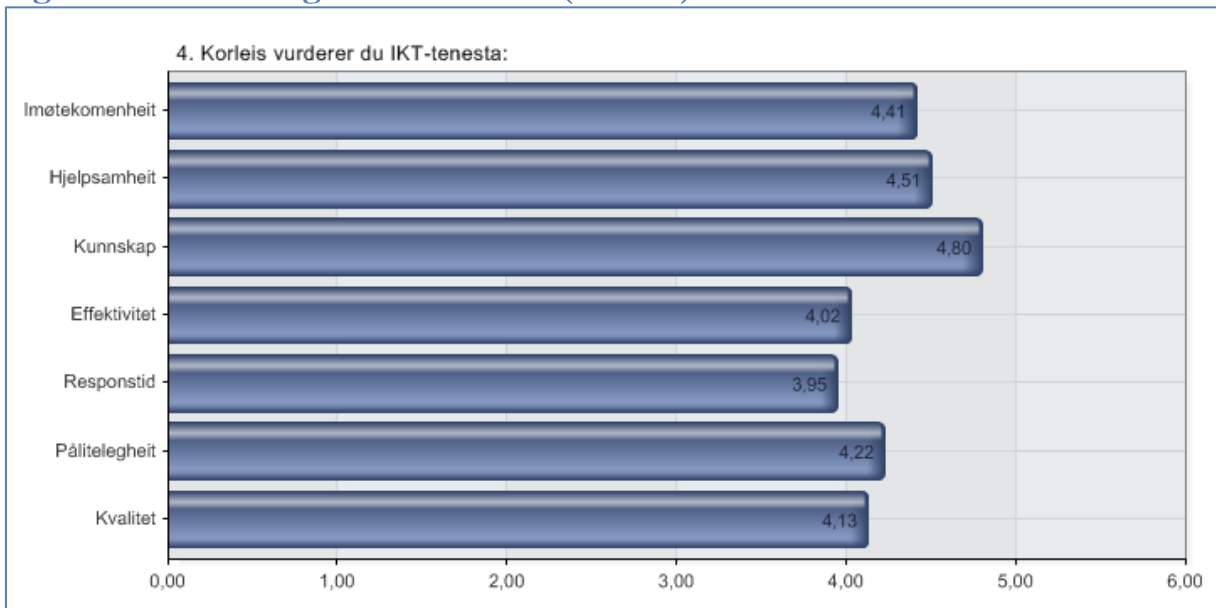
Når det gjeld spørsmålet om synspunkt på om heimesida inneheld nyttig og oppdatert informasjon om kommunen, svarte knapt halvparten at dette var bra/svært bra, og knapt halvparten svarte at dette var tildels bra/tildels dårleg. Tilsette innan barnehage var mest nøgd, derneft tilsette innan administrasjonen.

## 3.2 Vurdering av IKT-tenesta

Undersøkinga tyder på at IKT-tenesta generelt sett får gode skussmål. Rundt halvparten har svart at imøtekomenheit, hjelpsamheit og kunnskap er bra/svært bra. Det er relativt fleire av dei tilsette innan administrasjon som er nøgde, men også innan tenesteeiningane er tilbakemeldingane gode når det gjeld vurderingane av korleis IKT-tenesta fungerer. Noko svakare resultat på effektivitet, responstid, pålitelegheit og kvalitet, men også her vert resultatane tolka som at IKT-tenesta har eit gjennomgåande godt omdøme i organisasjonen.

Mange av dei problema som kjenneteiknar IKT-situasjonen i kommunen har sitt opphav i den tekniske utstyrssituasjonen, og ikkje korleis IKT-personalet utfører arbeidet. Tvert om tyder tilbakemeldingane på at personalet gjer det beste ut av ein vanskeleg utstyrssituasjon.

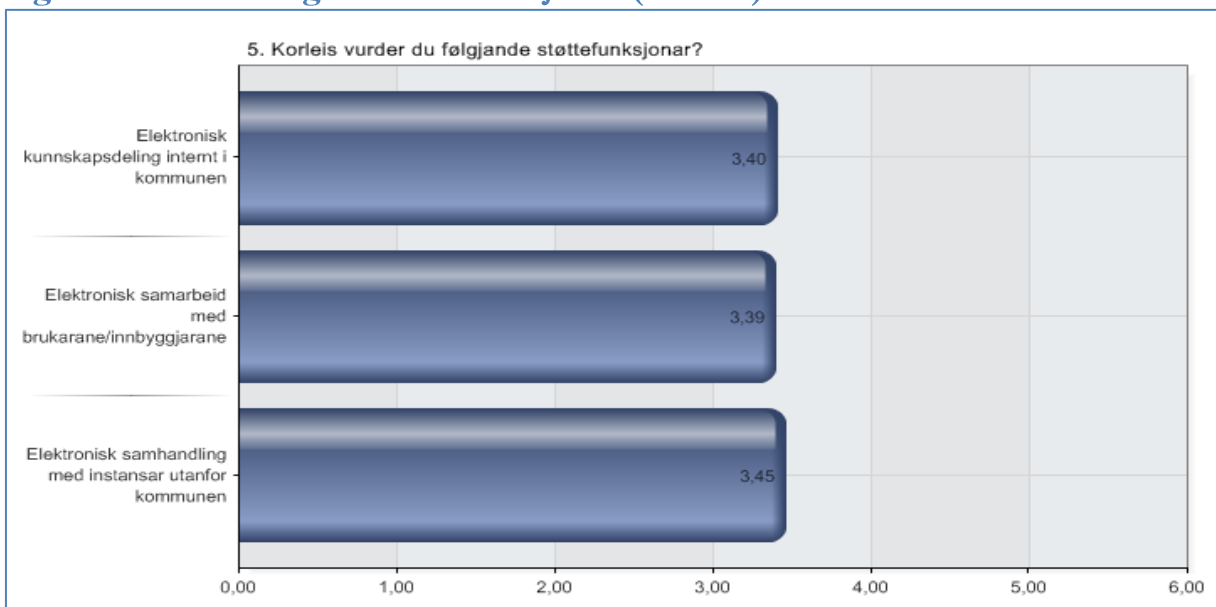
Figur 3-2: Vurdering av IKT-tenesta (N=268)



### 3.3 Elektronisk samhandling innan kommunen

Denne spørsmålskategorien omfatta tre spørsmål. Figur 3.3 under summerer opp svargjevinga på desse spørsmåla, og syner eit samla gjennomsnitt på 3,4. Dei fleste svarar tildels bra/tildels dårleg. Tilsette innan grunnskule er minst nøgd, og mest misnøgd med det som gjeld elektronisk kunnskapsdeling internt i kommunen, elektronisk samarbeid med brukarane/innbyggjarane, samt elektronisk samhandling med instansar utanfor kommunen.

Figur 3-3: Vurdering av støttefunksjonar (N=268)

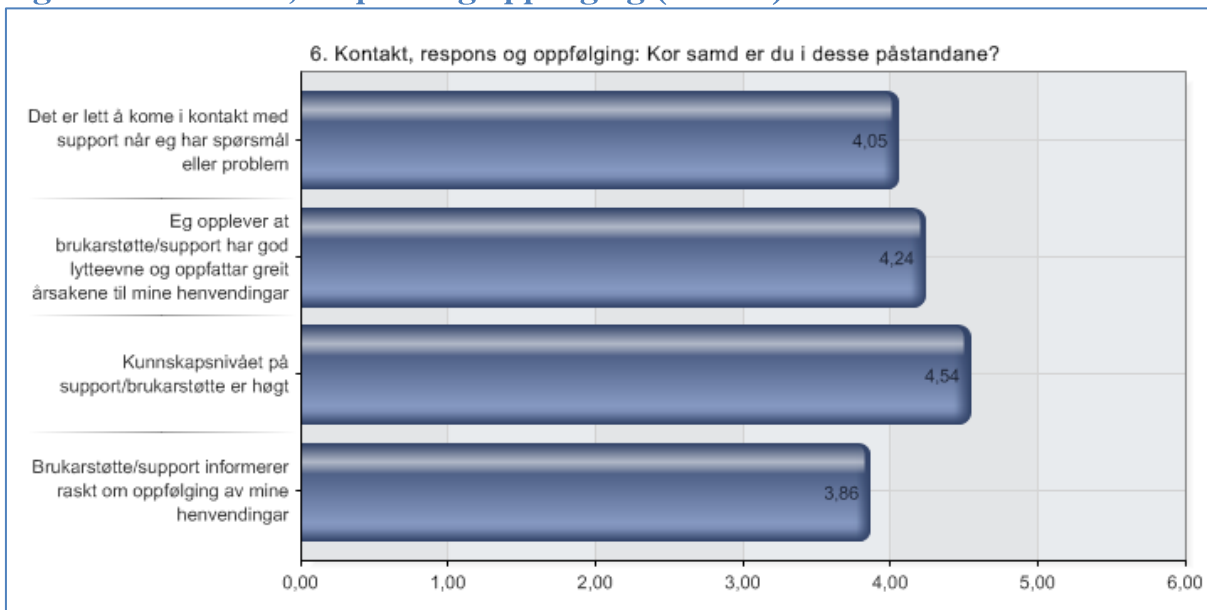


### 3.4 Kontakt, respons og oppfølging

Denne spørsmålskategorien omfatta fire spørsmål. Figur 3.4 under summerer opp

svargivinga på desse spørsmåla og syner eit samla gjennomsnitt på 4,2. Andelen av dei som svarte at dei var heilt samd i dei positivt lada påstandane, var godt over ein tredjedel. Særleg positive var tilsette innan administrasjonen, helse og sosial (HSO), men jamt over elles svarte over ein tredjedel seg heilt eller delvis samd i påstandane som var sett fram.

Figur 3-4: Kontakt, respons og oppfølging (N=268)

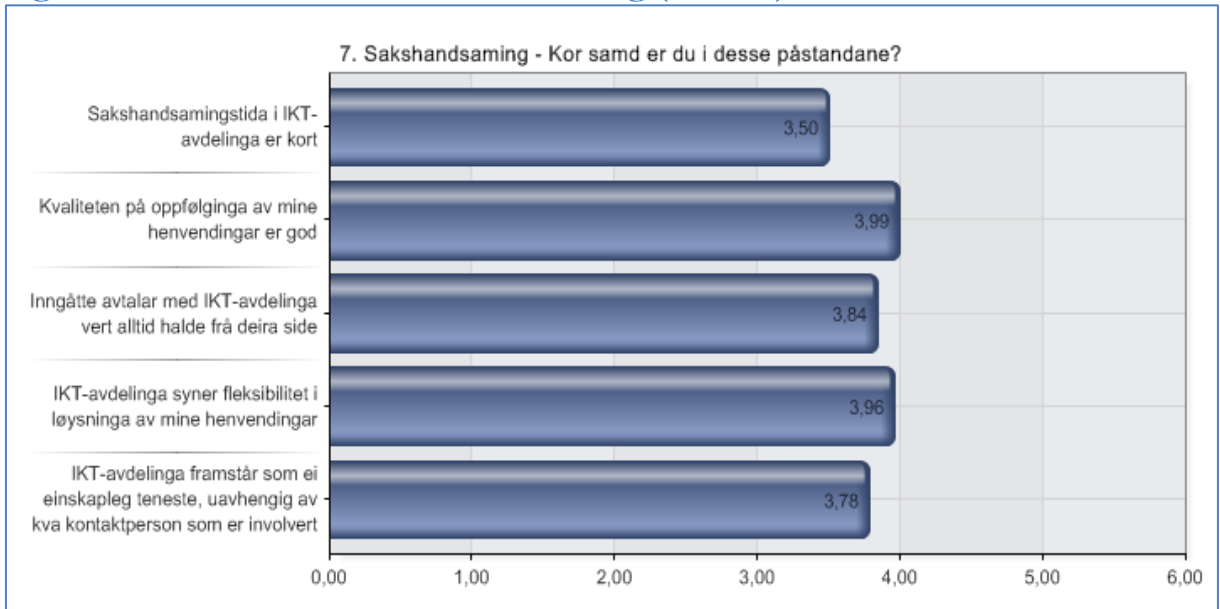


Relativt mange innan PLO (omlag ein tredjedel), til dels også HSO, svarte “veit ikkje” på desse spørsmåla. Dette kan tyde på at røynslegrunnlaget i høve til å ta stilling til spørsmåla ikkje er så godt, fordi kontakt, respons og oppfølging ikkje har vore så tett inn mot desse tenesteområda.

### 3.5 Sakshandsaming innan IKT-tenestene

Denne spørsmålskategori omfatta fem spørsmål. Figur 3.5 summerer opp styrken i svara på spørsmåla, og samla gjennomsnitt var på 4,2. Det var relativt mange som svarte “delvis samd/usamd”, innafor alle sektorar. Det er ikkje bestemte sektorar som skil seg ut med omsyn til deira vurdering av IKT-tenesta si sakshandsaming.

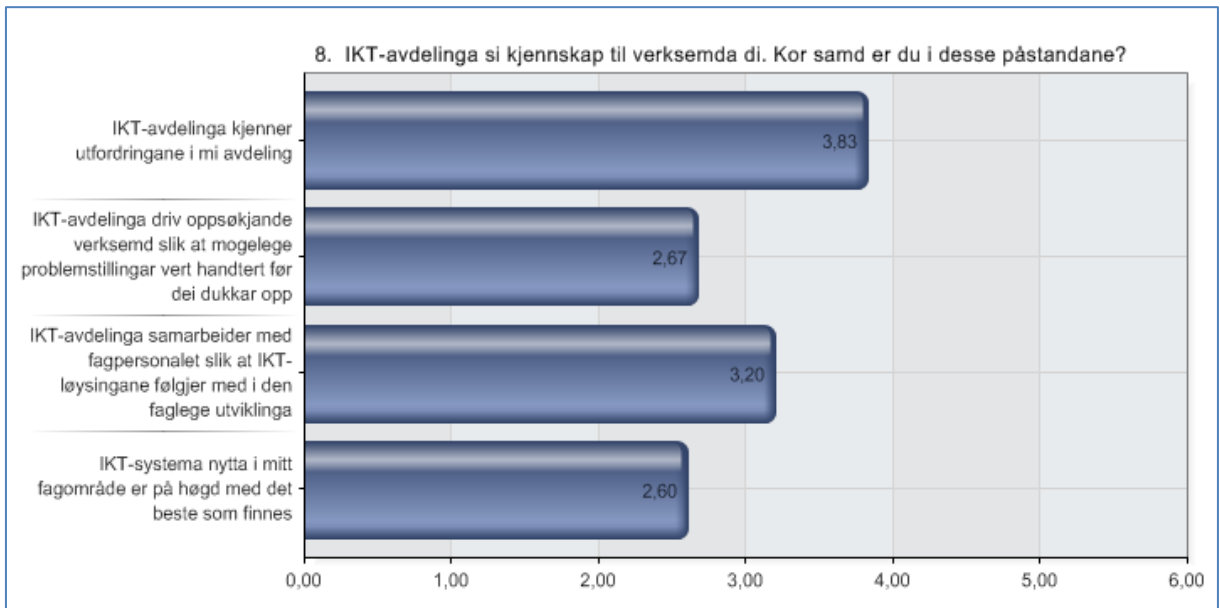
Figur 3-5: IKT-tenesta si sakshandsaming (N=268)



### 3.6 IKT-avdelinga sitt kjennskap til behova for IKT støtte i verksemdene

Denne spørsmålskategorien omfatta fire spørsmål. Figur 3.6 oppsummerer styrken i svara på spørsmåla, der det samla gjennomsnittet var på 3,1. Ser ein hen til svara på andre spørsmål i undersøkinga, tyder resultatata på at brukarane oppfattar IT-avdelingen som kunnskapsrike og flinke innan IKT som fagfelt. På spørsmål om kor vidt IKT-avdelinga kjenner utfordringane i avdelingane, syner resultatata likevel at relativt mange meinte at dette berre delvis var tilfelle. Ei klar overvekt svarar at IKT-avdelinga ikkje driv oppsøkjande verksemd med sikte på løyse mogelege problemstillingar før dei dukkar opp. Noko av det same svarmønsteret kom fram på spørsmålet om IKT-avdelinga samarbeider med fagpersonalet slik at IKT-løysingane følgjer med i den faglege utviklinga. Desse resultatata er nok eit uttrykk for ei oppleving av at IKT-personalet ikkje arbeider proaktivt inn mot brukarane, for å kartleggje behov, førebyggje problem, finne løysingar etc.

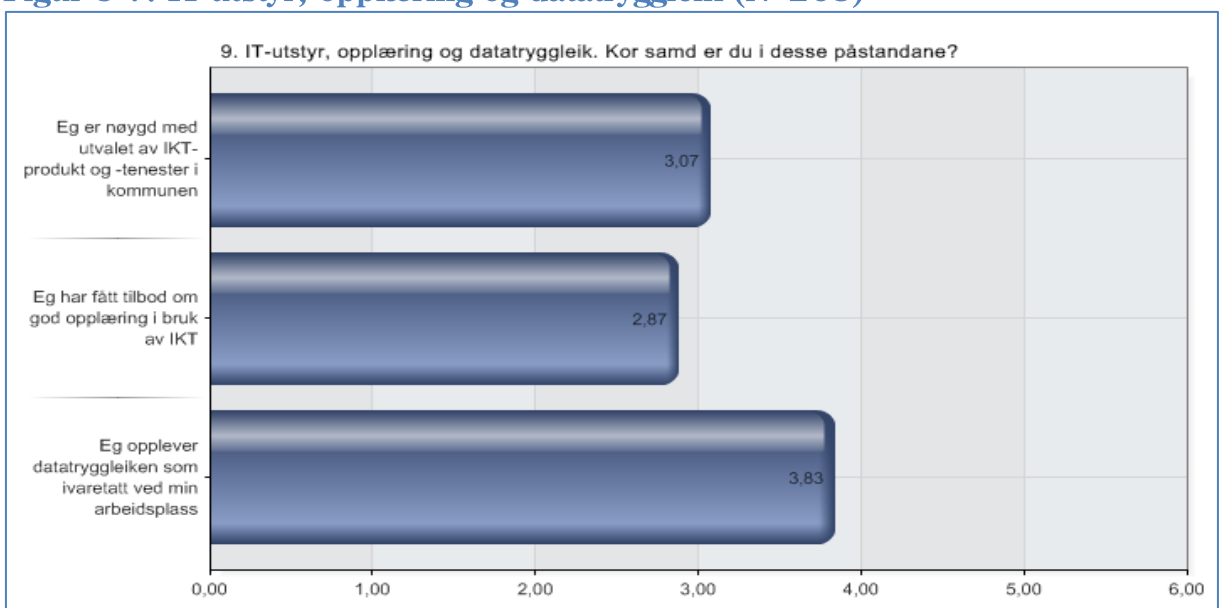
På spørsmålet om IKT-systema som vert nytta innan fagområda er på høgde med det beste som finst, var det svært mange innan grunnskulen som sa seg usamd i det. Relativt få sa seg samd i utsegna, medan det også var rundt rekna ein tredjepart som svart "veit ikkje". På løysingssida står ikkje kommunen fram som først ute med det siste, sett frå brukarane si side. Auka brukarinvolvering i samband med å implementere nye løysingar, kan ha eit betringspotensiale.

**Figur 3-6: IKT-avdelinga sitt kjennskap til behova for IKT støtte i verksemdene (N=268)**

### 3.7 IT-utstyr, opplæring og datatryggleik

Denne spørsmålskategorien omfatta fire spørsmål. Figur 3.7 oppsummerer styrken i svara på spørsmåla, der det samla gjennomsnittet var på 3,3. Bak dette skjuler det seg mange brukarar som er lite nøgd, både med utstyr og opplæring. Innanfor grunnskule og pleie og omsorg var det spesielt mange som var misnøgd med utvalet av IKT-produkt og -tenester i kommunen. Også når det gjeld tilbud om opplæring i bruk av IKT er det spesielt mange innan grunnskule og pleie og omsorg som svarte at dei var misnøgd med dette.

Generelt var det noko fleire som ga til kjenne ei positiv oppfatning av at datatryggleiken er ivaretatt ved arbeidsplassen, men det er verdt å merkje seg at rundt ein tredjedel av dei brukarane som svarte innan grunnskule og PLO er heilt usamd i denne utsegna.

**Figur 3-7: IT-utstyr, opplæring og datatryggleik (N=268)**

### 3.8 Driftstenester

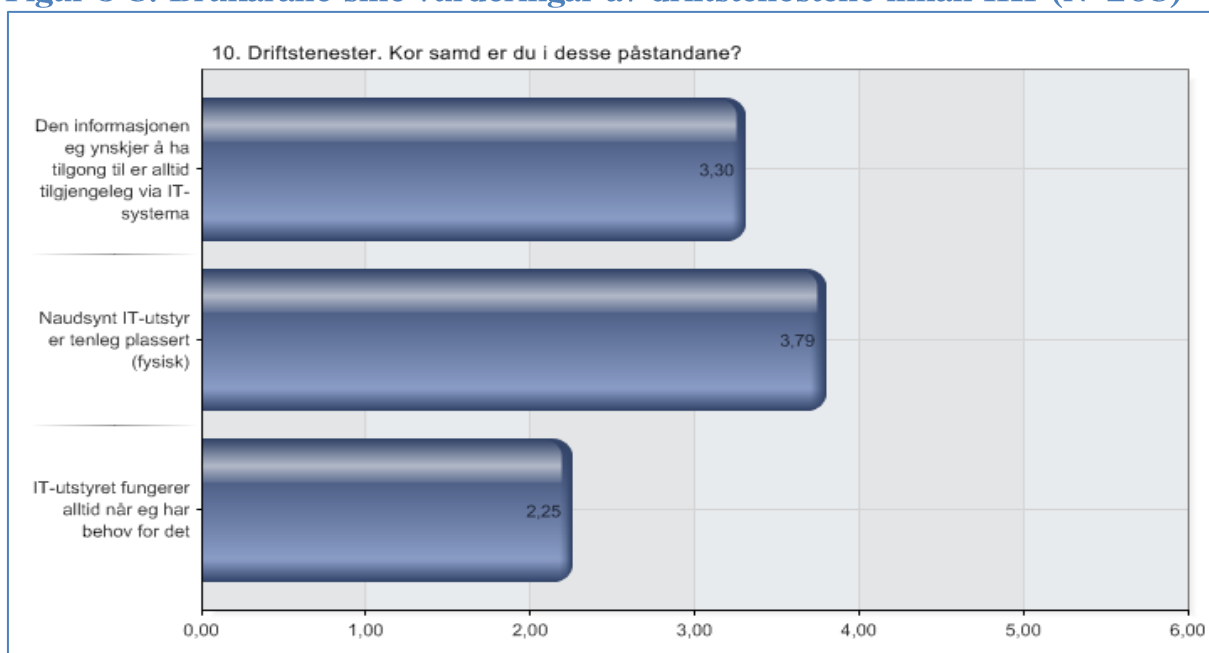
Denne spørsmålskategorien omfatta fire spørsmål. Figur 3.8 oppsummerer styrken i svara på spørsmåla, der det samla gjennomsnittet var på 3,1.

Nesten halvparten (45,5%) av respondentane tilsett innan PLO var heilt eller delvis usamd i at informasjonen som ein ynskjer å ha tilgong til alltid er tilgjengeleg via IT-systema. Også innan grunnskule og helse og sosial (HSO) tyder resultatane på at datatilgjenge vert opplevd som eit problem.

Når det gjeld spørsmålet om naudsynt IT-utstyr er tenleg plassert (fysisk) kan det sjå ut som om det også her er eit betringspotensial, men det er ikkje eit så klart problemområde som for data aksess.

Lågast score har spørsmålet om IT-utstyret fungerer når tilsette har behov for det. Blant tilsette innan PLO svarte 81,8% at dei ikkje var samd i utsegna, medan tilsvarende tal for grunnskulen var 75,8%. Det ser elles ut til å vere ei gjennomgåande oppfatning at utstyret ikkje er påliteleg nok, og at det går på tekniske tilhøve rundt stabilitet, oppeid, påloggingsproblem, nettverk, osv.

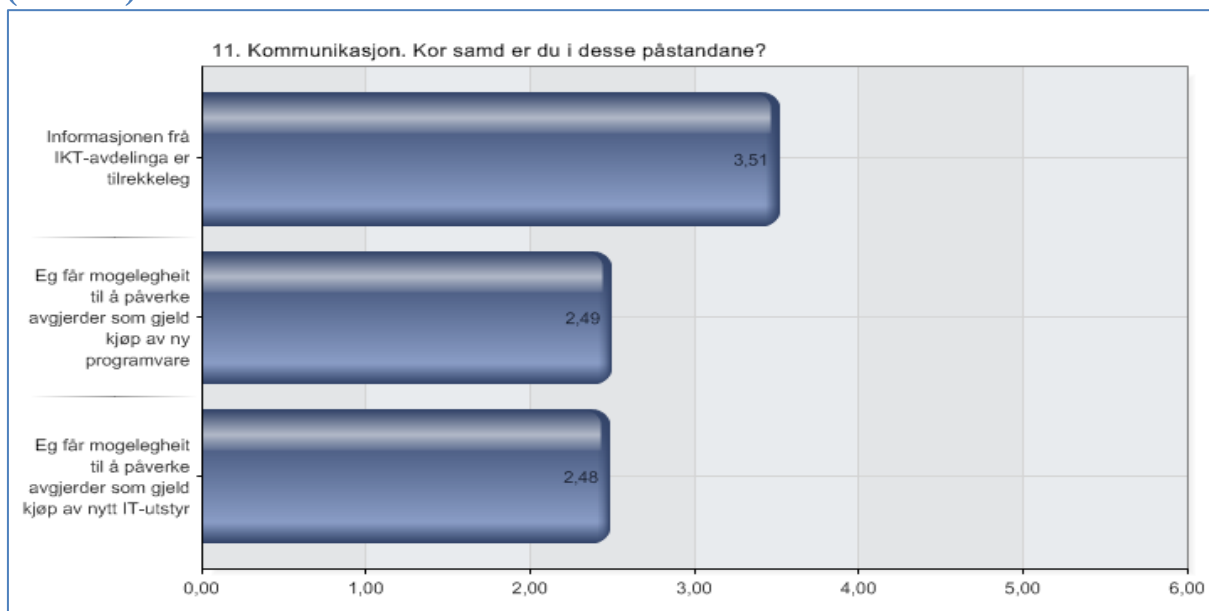
Figur 3-8: Brukarane sine vurderingar av driftstenestene innan IKT (N=268)



### 3.9 Kommunikasjon

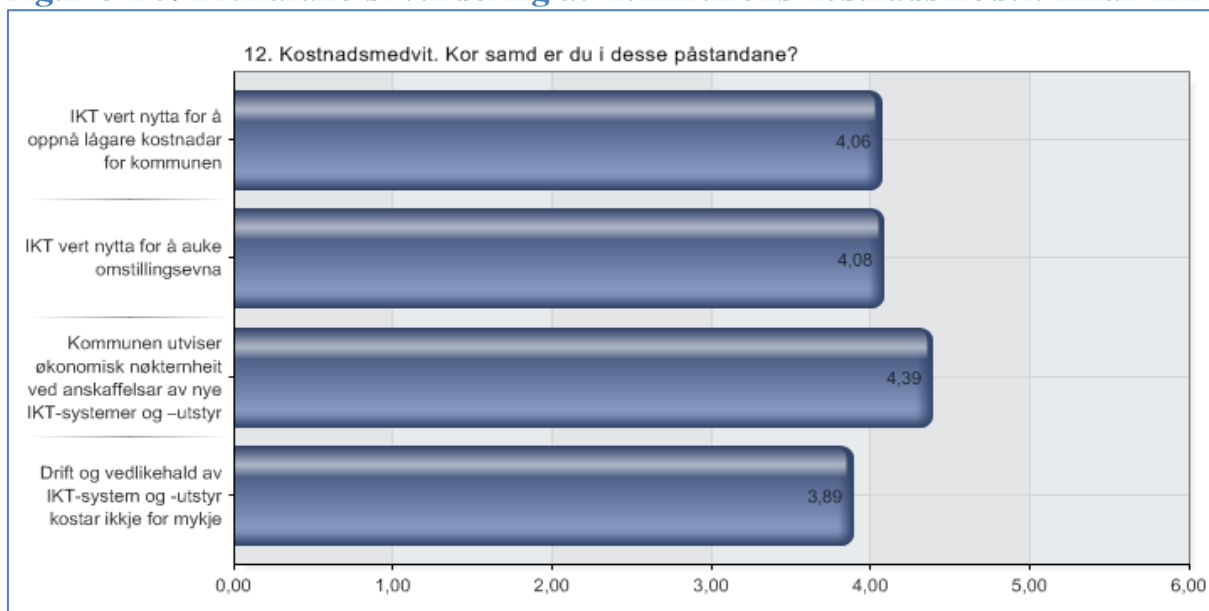
Denne spørsmålskategori omfatta tre spørsmål. Figur 3.9 oppsummerer svara på desse tre spørsmåla, og syner eit samla gjennomsnitt på 2,8.

Det ser ut til å vere ei vanleg oppfatning blant brukarane at informasjonen frå IKT-avdelinga ikkje er tilstrekkeleg. Når det gjeld mogelegheit til å påverke avgjerder som gjeld kjøp av ny programvare og kjøp av nytt IT-utstyr er det endå fleire som seier at dei ikkje har innverknad på dette, særleg innan grunnskule, PLO og HSO.

**Figur 3-9: Brukarane si vurdering av kommunikasjonen med IKT-avdelinga (N=268)**

### 3.10 Kostnadsmedvit

Denne spørsmålskategorien omfatta fire spørsmål, og figur 3.10 oppsummerer svara, som hadde eit samla gjennomsnitt på 4,1 blant dei som tok stilling til spørsmåla.

**Figur 3-10: Brukarane si vurdering av kommunens kostnadsmedvit innan IKT**

Relativt mange, godt over halvparten, svarte “veit ikkje” på desse spørsmåla, og desse er ikkje med i gjennomsnittet. At så mange ikkje tok stilling til spørsmåla må tolkast som eit uttrykk for at brukarane ikkje har særleg sterke synspunkt på spørsmål som gjeld kostnadsmedvit innan IKT. Av dei som tok stilling til spørsmåla, var det relativt få som var usamde i påstandane.



### 3.11 Oppsummering og vurdering av brukarundersøkinga

Brukarundersøkinga syner at IKT-avdelinga får relativt gode skussmål på responstid, løysingstid og tilbakemeldingar på innmeldte problem. Brukaropplevd kvalitet på leveransane er høge, det er god dialog med brukarane i kommunen, og IT-avdelinga kjenner utfordringane lokalt godt og involverer brukarane ved innkjøp.

Brukarundersøkinga syner med andre ord at IKT-avdelinga fungerer godt, ut frå dei forventningane brukarane har. Det som undersøkinga i første rekkje syner er at det er stor misnøgd og frustrasjon i høve til utstyrssituasjonen, og dette gjer seg spesielt gjeldande i grunnskulen. Tilbakemeldingane er så omfattande og klåre at det ikkje er noko grunn til å tvile på det reelle innhaldet.

Rådmannen bør vurdere å setje i verk tiltak for å betre utstyrssituasjonen for IKT i grunnskulen vesentleg.

Den teknologiske utviklinga gir nye mogelegheiter i oppgåveløysinga internt og ovanfor publikum. Sjølvbetjening på nett er eit stikkord for både tilsette og innbyggjarar.

Haram sin internettløysing er i dag kanskje tilfredsstillande etter kommunens vurdering, men manglar ein del på å kunne utnyttast interaktivt i dialogen med innbyggjarane. Tovegskommunikasjon med mogelegheit for integrasjon med fagsystem i kommunen, vil kunne forenkle eller overflødiggjere manuelle handlingar i kommunen sine ulike tenesteeiningar.



## 4. Intern styring og kontroll med IKT

Som ein del av prosjektet har revisjonen undersøkt kommunens internkontrollsystem innan IT. Kontrollen vart innleia med eit spørjeskjema til kommunen sin IT-ansvarlege, som vart følgt opp med samtalar kring dei tema som spørjeskjemaet fokuserte på. Innan IT-tryggleik vart det gjennomgått 6 ulike tema (jfr. vedlegg 2). Innan IT-drift vart 9 ulike tema gjennomgått og vurdert. Grunnlaget for spørjeopplegget har både vore tilhøve som vedkjem ivaretaking av lovar og forskrifter, men også tilrådd praksis som kommunen må ta ansvar for å vurdere handsaminga av.

### 4.1 Tilsyn og leiing av IT-funksjonen

Haram kommune har ikkje ein eigen IKT-plan. Det ligg heller ikkje noko i kommunen sine langtidsplaner (til dømes planprogrammet ØP-2011-2014) som seier noko om kommunens målsetjingar innan IKT-området.

Ansvarstilhøva for IKT-området er delt mellom IKT-leiar og leiarane for dei ulike driftseiningane. Ansvarsfordelinga er ikkje ukomplisert, men det ligg likevel ikkje føre skildringar av korleis ansvaret er fordelt. Generelt kan ein seie at IKT-avdelinga har ansvaret for drift, oppetid, datatryggleik mv. på systemnivå, medan einingsleiarane har ansvaret for opplæring, bruk og tryggleik på applikasjonsnivå, samt økonomisk prioritering av IKT-føremål innanfor einingane sine respektive budsjettammer.

Det er også den daglege leiinga i einingane som har ansvaret for at eininga følgjer lover og regler, td. personopplysningsforskrifta. Einingsleiarane skal i prinsippet rapportere direkte til rådmannen, men i spørsmål som gjeld IT vert det rapportert til IT-ansvarleg.

Personopplysningsforskrifta set krav om tryggleiksmål og tryggleiksstrategi, samt jamlege revisjonar med tilhøyrande dokumentasjon av gjennomgangen. Haram kommune har per i dag lite skriftleg dokumentasjon på etterleving, som til dømes dokumentasjon av gjennomgang av måloppnåing, strategi, organisasjon og avvik.

### 4.2 IT-tryggleik og drift

IKT-leiar syner ei aktiv og positiv haldning til arbeidet med IT-tryggleiksarbeidet. Som nemnt har IKT-ansvarleg ansvaret for datatryggleik på systemnivå, dvs. tilgangskontrollar på systemnivå, vern mot virus, fysisk sikring, tryggleik i nettverket, tryggleikskopiar, systemprogramvare og databaseadministrasjon. For å ivareta ein tilfredsstillande datatryggleik er det ei rad oppgåver og rutinar som må gjennomførast jamleg. Det ser ut til at kommunen i mindre grad har lagt vekt på å utvikle skriftlege rutinar, med dokumentasjon på at rutinane vert følgt.

Blant dei kommentarane som kom fram i spørjeundersøkinga som gjekk direkte på datatryggleik og brot på personopplysningslova, vart det trekt fram følgjande problem på kommunens legekantor:

*“På legekantorene kan man ikke se hvem som har logget seg inn i journalene. Dette fører til at hjelpepersonalet kan snoke i pasientjournaler uten å bli tatt for det”*

Det er ikkje etablert faste rutinar for å ajourføre tilgjenge ved slutt i stilling eller i kommunen. Dette kan søkjast løyst ved at inaktive brukarar vert sletta automatiske etter ei bestemt tid, eller ein kan kople sluttdato i lønssystemet mot tilgongsrettar. Det

er viktig at ansvarlege for fagsystema også følgjer opp med jamlege autorisasjonskontrollar, slik at også desse vert halde oppdatert.

Undersøkinga har ikkje avdekt tilhøve rundt IT-tryggleiken som ikkje er tilfredsstillande. Det er likevel nokre forbedringspunkt. Ein må ha rutinar på å sikre at personar som sluttar/endrar stilling vert følgt opp, og at det vert gjennomført jamlege kontrollar på at brukarane sine systemtilgongar er i samsvar med fullmakter og oppgåver.

Driftsansvar, tryggleikskopiering og lagring av data i anna bygg, rutinar ved driftsfeil og endringar i systemprogramvare synest tilfredsstillande. Det er inngått vedlikehalds-avtale med leverandørar. Det manglar enno ein del rutinedokumentasjon, med den grunngevinga at tida ikkje strekk til. Det er ikkje gjort ein risiko- og sårbarheitsanalyse med omsyn til eigen IKT-beredskaps-/kriseplan, eller med tanke på krav basert på personopplysningslov.

For fagsystema innan dei ulike tenesteområda er det utpeika superbrukarar som saman med leverandør skal følgje opp om behova til brukarane blir oppfylt innan dei einskilde applikasjonane. Som ein del av styringsdialogen bør det implementerast rutinar for jamleg å evaluere om systema er effektive med moderne løysingar.

Konklusjon: Kapasitet, kompetanse og IT-tryggleik på systemnivå gjer at IT-drift er tilfredsstillande. Det vil seie drift på anna enn det som gjeld oppetid på nettverkstilgongar. Det bør utarbeidast ei risiko- og sårbarheitsanalyse med tanke på IKT-beredskapsplan og sikring av at personopplysningslova vert etterlevd. Dokumentasjon av rutinar bør i størst mogeleg grad utarbeidast og kompletterast. Det bør opprettast måleindikatorar for vurdering av IKT-situasjonen innan dei ulike driftsområda. IKT-situasjonen bør implementerast som ein del av styringsdialogen og rapporteringsrutinane mellom driftseiningane, IKT-funksjon og overordna leiing.

#### **4.2.1 Sikre at IKT-brukarane får god og konstant tilgong på data**

I brev frå Umoe IKT av 29.03.2009 angir selskapet ulike prosjekt som *“må utføres/utbedres for at Haram kommune skal kunne oppnå en sikker og stabil dataløsning”*. I brevet går det innleiingsvis fram at Umoe sitt utgangspunkt delvis var knytt til rådmannen sitt *“behov for dokumentasjon overfor kontrollutvalget”*, samt rådmannen sitt *“ønske om å kunne informere formannskap og kommunestyre korrekt om status og hensynet til eksterne og interne brukere av kommunens dataløsning.”*

I brevet angir Umoe IKT tre område som kommune må prioritere. Punkt 2 var *“å sørge for at alle brukarne får god og konstant tilgang på data. For å oppnå dette var det naudsynt å sikre:*

- a. Stabile serverar der tenestene skal vere tilgjengeleg for brukarane*
- b. Stabilt lokalnettverk*
- c. Stabilt samband frå ytre einingar til utstyr på datarommet på rådhuset (radioløsninga - citrix)*
- d. Stabil strømforsyning til utstyr*
- e. God programvare”*

Undersøkinga tyder på at det framleis er problem knytt til kommunen si CITRIX-løysning, som gir eit for lite stabilt samband frå ytre einingar. Rådmannen bør gi prioritet til retting av desse manglane.

#### **4.2.2 Endringar i eksisterande applikasjonar.**

Endringar vert alltid gjort av leverandør. Endringane vert følgt opp av fagpersonell for å sikre korrekt kvalitet. IKT-funksjon tek tryggleikskopi av gamal versjon før ny versjon vert sett i drift. Driftsdokumentasjon finst alltid, og brukardokumentasjon er på plass, på papir eller på hjelpetast i applikasjonen. Opplæring i endringane skjer stort sett gjennom leverandørar.

Konklusjon: Kontroll ved endringar i eksisterande applikasjonar er tilfredsstillande.

#### **4.2.3 Utvikling og implementering av nye applikasjonar.**

Det vert aldri utvikla eiga programvare for fagsystem. Kommunen kjøper standardprogram, og overlet stort sett alt til den ein skilde fagsystemleverandør kva gjeld konvertering, testing og dokumentasjon. Det finst ikkje formelle retningslinjer for kjøp og implementering av standard programvare. Det er ikkje rutinar for å følgje opp og evaluere linjeleiarane sine val i tilknytning til kjøp og implementering av standard programvare.

Konklusjon: Kontroll ved val av standard programvare er til dels tilfredsstillande, men kommunen må sikre full kontroll med utforming av krav til applikasjonen, konvertering og implementering av denne i kommunen i hending til skrivne rutinar.

### **4.3 Intern kontroll - vurdering**

Ut frå COSO-rammeverket (jfr. kap. 1.3) kan internkontroll definerast som evna til å kontrollere risiko. Risikostyring inneber at kommunen har eit system for identifisering av risikoar som trugar måloppnåing, og identifisering av sannsynlegheit og konsekvens for at risikoane skal inntreffe. Kontrolltiltak inneber at kommunen har eit system for kartlegging av relevante risikoreduserande tiltak, definerings av ynskja kontrollnivå, og val av korleis risiko skal handterast.

#### **4.3.1 Svak målforankring**

Ein effektiv internkontroll skal gje rimeleg tryggleik for måloppnåing. Undersøkinga tyder på at Haram kommune ikkje har etablert eit godt nok målsettingsgrunnlag innan IKT-området. Haram kommune har ikkje hatt ein politisk vedteken IT-plan. Gjennom deltaking i eKommune Sunnmøre reknar ein med at dette vil kome på plass. Styringskort vert nytta som ledd i balansert målstyring, men det som vedkjem IKT verkar ikkje godt nok forankra.

Ut frå eit internkontrollperspektiv er det naudsynt å utarbeide eit målsettingsgrunnlag. Det er viktig at dette arbeidet vert forankra både blant tilsette og politisk og administrativ leiing. Det er også viktig å få til ein god prosess i kommuneorganisasjonen kring utarbeiding av planen, og gjerne og med former for utvida brukarinvolvering. Dette vil truleg også medverke til avklaring av kva for eit forventningsnivå ein kan setje til IT-tenesta frametter.

Det at Haram kommune vert ein del av eKommune Sunnmøre gjer det truleg lettare å

utarbeide ein IKT-strategi for kommunen, men dette samarbeidet vil gjere det desto viktigare for kommunen å utarbeide ein eigen IKT-strategi, med basis i dette samarbeidet.

Ein IKT-strategi bør utarbeidast for dei neste åra med tilhøyrande klargjering av ansvarstilhøve på alle plan. For å få utarbeidd naudsynt dokumentasjon rundt IKT-handsaming bør det vurderast å nytte deling av slikt arbeid mot fagpersonell og superbrukarar. Dette vil òg kunne frigjere leiing av IKT-funksjon til meir planlegging og leiing.

IKT er eit svært sentralt verkemiddel i å få til betra samla resultat for kommunen, arbeide meir effektivt og framstå som ein serviceinstans overfor innbyggjarane.

#### **4.3.2 Utfordringar knytt til kontrollmiljøet**

Det har kome fram opplysningar som kan tyde på at det bør skje ei klargjering kring oppgåver, ansvar og delegeringsfullmakter innan IKT. Det kan sjå ut som om kommunen kan ha nytte av ein gjennomgang av ansvar og oppgåver innan IKT-området. Ansvaret for overordna strategi og leiing innan IKT ligg hjå rådmannen, medan IT-avdelinga har ein stabs- og støttefunksjon. Det har kome fram at mykje tid vert nytta på brukarstøtte og informasjon til brukarar, medan ein får altfor lita tid til å arbeide med struktur, planlegging, strategi og leiing.

Kommunerevisjonen meiner at ein del av utfordringane i Haram er å få etablert ei tettare styring internt av IT-verksemnda, med ei klårare toppleiarforankring og resultatoppfølging. Eit ledd i dette vil kunne vere å innføre måleparametrar for IKT i kommunen som det vert rapportert på.

Undersøkinga har gitt eit inntrykk av ein IT-organisasjon som er kompetent og godt fungerande, men som er på etterskot, og ikkje klarar å vere i forkant av problema. IT-støtta er av lite førebyggjande karakter. Forventningsnivået blant brukarane synest å vere avstemt mot ein knapp ressurs til stab- og støttefunksjonar innan IT.

Rutinedokumentasjon bør strammast opp. Ut frå brukarundersøkinga er det særleg svikt i oppfølginga av skulesektoren, sjølv om det er utstyrssituasjonen/tilgongsproblem som særleg vert kritisert.

IKT-avdelinga er etter kva vi forstår no godt fungerande, med ein bemanningssituasjon som er stabil. Etter vår vurdering er kapasiteten med 2 årsverk knapp, men bør vere stor nok i ein organisasjon av Harams storleik. Sjølv om IKT-drifta i stor grad baserer seg på tenester frå eksterne tenesteleverandørar, er kommunen sitt eige IKT-fagmiljø sårbart. Deltaking i eKommune Sunnmøre vil difor truleg verte eit framsteg for Haram kommune.

Kommunen har eit system med lokale superbrukarar og brukarstøtter på driftseiningane, som avhjelper sentral IT-avdeling ein del. Dessutan vert det kjøpt tenester frå eksterne leverandørar. Det framstår som fornuftig og rett å organisere avdelinga samla, slik Haram har gjort. I motsett fall ville miljøet vorte altfor sårbart og truleg meir kostnadskrevjande.

Ut frå brukarundersøkinga synest det å vere ei brei oppfatning av at kommunen syner nøkternheit i anskaffelsar og bruk av IT, og dessutan at kommunen brukar IT aktivt for å oppnå lågare samla kostnader og meir generelt å auke omstillingsevna.

### 4.3.3 Manglande risikovurderingar

Det er ikkje etablert rutinar eller system for vurdering av risiko knytt til IKT-situasjonen i kommunen. Ein god internkontroll føreset at kommunen etablerer rutinar for å evaluere og handtere risikoar som er vesentlege i høve til måloppnåing. Eit slikt system vil måtte innebere at den einskilde leiaren må vurdere risiko relatert til IKT, som ein integrert del av leiing, styring og kontroll på eige ansvarsområde. Undersøkinga tyder på at det er ein svak gjennomgåande kultur for å tenkje risiko innan IKT i Haram kommune. Det har tidlegare vore alvorlege einskildhendingar i kommunen som illustrerer dette. Det eine er "datacrash" utan tryggleikskopi på legekantoret. Eit anna døme er orkanen Dagmar sine øydeleggingar, og at det tok innpå eit halvt år å før systemet var attende på nivå som før orkanen.

Undersøkinga tyder på at brukarane oppfattar datatryggleiken som godt ivaretatt, men at det manglar dokumentasjon på prosedyrar og risikovurdering.

Oppfyljing av personopplysningsforskrifta må vere tilfredsstillande på alle vesentlege punkt. IKT-ansvarleg opplyser at kommunen ikkje har noko system for dokumentasjon på risikovurderingar, men et dette vert gjort meir uformelt. Det er difor ei utfordring for kommunen å arbeide med risikovurdering vs. akseptabel risiko, tryggleiksmål og tryggleiksstrategi og regelverk. Ein jamleg tryggleiksrevisjon må skrivast for å tilfredsstille personopplysningsforskrifta (POF).

Ei svakt utvikla risikotenking kan ha opphavet sitt i eit svakt målfokus. Risikovurdering ut frå kva for risikoar som trugar målsetjingane, mistar funksjonen sin dersom medvitte rundt målsetjingane er svak. Dette gir igjen opphav til manglande kontrollhandlingar.

Forbetringspotensialet er knytt til å utvikle rutinar og prosessar for å identifisere og vurdere risiko, i eit omfang og detaljeringsnivå som det er realistisk å etterleve, og som kan gje grunnlag for betre kontroll. Det ligg til rådmannen sitt ansvar for internkontrollen å sjå til at rutinar og system for vurdering av risiko vert implementert.

### 4.3.4 Manglande respons i form av kontrollhandlingar

Når det gjeld kontrollhandlingar som del av samspelet mellom linjeleiarane og rådmannen med stab og støtte, synest det å vere eit forbetringspotensial.

Kontrollhandlingar bør få ei sterkare sentral forankring. Kontrollhandlingar i dei ulike driftseiningane vert i liten grad understøtta og følgt opp frå toppleiarnivå.

Det synest ikkje å vere etablert noko form for systematisert rapportering til rådmannen relatert til IKT-situasjonen, og korleis den har verknad for etablerte målsettingar for drifta. Rådmannen bør gjere vurderingar kring korleis overordna leiing best kan sikre seg at systema vert utvikla og vedlikehalde på ein slik måte at det er mogleg å sikre at verksemdsmål og aktivitetsmål vert nådd. Dei faste rapporteringskanalane for leiing og tilsette i kommunen bør nyttast, der ein med jamne mellomrom vurderer om systema er tilstrekkelege som effektive reiskapar for kommunen, på tvers av ulike tenesteområde og verksemdsgrenser.

### 4.3.5 Informasjon og kommunikasjon

Undersøkinga tyder på at bruken av IKT innan tenesteområda ikkje er forankra i overordna strategiar og målsettingar. Politisk vedtekne mål er i lita grad retningsgivande for bruken av IKT i einingane.

Ut frå materialet vårt synest det som om Haram kommune nyttar nok ressursar på IKT-føremål samanlikna med andre kommunar. Brukarundersøkinga syner likevel at det kan vere slik at kommunen likevel nyttar for lite i høve til egne behov. Dette gjeld særleg på utstyrssida.

Det vil alltid vere eit gap mellom ynskje og behov, og faktisk leveringsevne. Difor bør IT-avdelinga vere tydeleg med å rapportere til leiinga og kommunen sin organisasjon kva han faktisk leverer av tenester og kvalitetsnivået på dei. Ein god IT-plan vil kunne leggje grunnlaget for kva ein skal arbeide med, kva ein kan forvente, og kva ein skal rapportere og føre statistikk på. Det vil også gjere den interne styringa av IT-avdelinga lettare, og bidra til at behovet for skippertak vert redusert.

Truleg vil presset på kommunen si IT-teneste snarare auke enn å bli redusert. Ei satsing på IKT kan forsvarast ut frå eit heilskapleg kost/nytte perspektiv. Potensialet for auka nytteverdi av IKT, større effektivitet og betre ressursutnytting, ligg i samarbeid med andre både på drift og utvikling. Såleis er eKommunesamarbeidet i regi av Sunnmøre regionråd eit område med stort potensiale for Haram.

### 4.3.6 Oppfølging

Sett på bakgrunn av gjennomgangen som Umoe IKT AS presenterte i brev datert 23.3.2009, og som vart utarbeidd etter påtrykk frå kontrollutvalet, har det tidligare vore dokumentert vesentlege problem knytt til kjernenettet og CITRIX-løysingane. Når vesentlege problem knytt til drift og stabilitet har vore kjent i fleire år utan at problema har vorte løyst, er det grunn til å spørje om oppfølginga har vore god nok.

Brukarundersøkinga vart gjennomført på eit tidspunkt då tilgongsproblema var særleg store. Men sjølv om det er gjort vesentlege forbetringar etter dette syner tilbakemeldingane frå ytre verksemdar at problema er vedvarande, og situasjonen er ikkje fullt ut tilfredsstillande.

Det er ikkje kjent at det har vorte gjennomført noko form for systematisk evaluering av styringssystemet, verken meir omfattande og formelt, eller meir uformelt. Dei veikskapar i internkontrollen som rapporten avdekkjer skulle vorte fanga opp gjennom rådmannen si oppfølging av internkontrollen, og er såleis eit uttrykk for at oppfølginga ikkje har vore god nok. Resultatfokuset knytt til oppfølgingsaktivitetar bør styrkjast. Aktuelle tiltak er:

- Sikre at rådmannen har tilstrekkeleg oversyn over IKT-situasjonen innan dei ulike tenesteområda, risikoar og etablerte kontrolltiltak. Det bør utarbeidast eit oversyn over nøkkelkontrollar som rådmannen sjølv følgjer opp, for å vere rimeleg trygg for at det underliggende organisasjonsnivå har etablert forsvarlege rutinar på sentrale punkt, og at desse fungerer som føreset.
- Betre rapporteringa om IKT-situasjonen gjennom året i form av formell rapportering, unntaksrapportering, møteverksemd og liknande.



- Knytte resultatkrav og måloppnåing til toppteininga sine forventningar nedfelt i leiaravtalar.
- Sikre ei god oppfølging av eksterne tenesteleverandører

Sjølv om påpeikinga av fundamentale svakheiter i IKT-tenestene sin funksjonalitet når det gjeld datasamband og servertilgangar basert på CITRIX-teknologi er vorte tona ned i den endelege rapporten, er det likevel signal om at problema ikkje er fullt ut løyste for brukarar i ytre verksemdar som baserer seg på radiosamband. Retting av desse manglane bør rådmanen vurdere å gi topp prioritet. Det er registrert at kommunen allereie har prioritert ei opprusting av utstyrsnivået, spesielt innan grunnskule, jfr. løyving i Haram kommunestyre i juni 2012.



Vedlegg 1: Resultat av brukarundersøking IKT - Haram kommune

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
IKT-avdelinga si responstid når eg ber om hjelp	Svært dårlig	3,4	0,0	0,0	2,0	0,0	4,5	5,3	4,8	0,0
	Dårleg	8,6	0,0	10,0	3,9	0,0	13,6	12,6	9,5	0,0
	Tildels dårlig	13,1	10,3	10,0	17,6	50,0	15,9	11,6	9,5	6,3
	Tildels bra	24,3	20,7	30,0	21,6	0,0	20,5	29,5	19,0	25,0
	Bra	29,9	48,3	30,0	29,4	50,0	18,2	25,3	38,1	43,8
	Svært bra	11,2	20,7	10,0	17,6	0,0	0,0	9,5	9,5	18,8
	Veit ikkje	9,7	0,0	10,0	7,8	0,0	27,3	6,3	9,5	6,3
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Hjelp og service frå IKT-avdelinga	Svært dårlig	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	4,2	0,0	0,0
	Dårleg	8,2	0,0	10,0	3,9	0,0	11,4	13,7	4,8	0,0
	Tildels dårlig	17,9	6,9	20,0	27,5	0,0	15,9	20,0	14,3	6,3
	Tildels bra	20,9	17,2	30,0	13,7	50,0	25,0	20,0	23,8	31,3
	Bra	26,9	58,6	10,0	25,5	50,0	18,2	24,2	28,6	18,8
	Svært bra	14,2	17,2	20,0	21,6	0,0	0,0	10,5	19,0	37,5
	Veit ikkje	10,1	0,0	10,0	7,8	0,0	27,3	7,4	9,5	6,3
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Tilstand på PC og programvare	Svært dårlig	17,9	0,0	0,0	7,8	0,0	15,9	38,9	0,0	0,0
	Dårleg	20,5	13,8	20,0	3,9	0,0	29,5	27,4	19,0	25,0
	Tildels dårlig	19,4	6,9	30,0	29,4	50,0	22,7	12,6	33,3	12,5
	Tildels bra	21,3	41,4	10,0	29,4	50,0	18,2	10,5	28,6	25,0
	Bra	16,8	34,5	40,0	19,6	0,0	13,6	8,4	9,5	31,3
	Svært bra	2,2	3,4	0,0	2,0	0,0	0,0	2,1	9,5	0,0
	Veit ikkje	1,9	0,0	0,0	7,8	0,0	0,0	0,0	0,0	6,3
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

Vedlegg 1: Resultat av brukarundersøking IKT - Haram kommune

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Verktøy for intern kommunikasjon og informasjon	Svært dårlig	9,3	3,4	0,0	3,9	0,0	4,5	21,1	0,0	0,0
	Dårlig	12,3	0,0	10,0	7,8	0,0	22,7	16,8	9,5	0,0
	Tildels dårlig	13,4	13,8	0,0	15,7	50,0	9,1	15,8	14,3	6,3
	Tildels bra	28,0	31,0	30,0	21,6	0,0	25,0	27,4	33,3	50,0
	Bra	25,4	48,3	30,0	33,3	0,0	22,7	12,6	28,6	37,5
	Svært bra	3,0	3,4	10,0	2,0	50,0	0,0	2,1	9,5	0,0
	Veit ikkje	8,6	0,0	20,0	15,7	0,0	15,9	4,2	4,8	6,3
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Mogelegheit for å finne fram til intern,elektronisk informasjon	Svært dårlig	3,4	3,4	0,0	3,9	0,0	0,0	6,3	0,0	0,0
	Dårlig	9,3	0,0	10,0	3,9	0,0	11,4	17,9	0,0	0,0
	Tildels dårlig	12,3	10,3	0,0	13,7	50,0	9,1	14,7	19,0	0,0
	Tildels bra	29,9	41,4	30,0	21,6	0,0	22,7	29,5	28,6	62,5
	Bra	30,2	37,9	40,0	41,2	0,0	34,1	18,9	33,3	31,3
	Svært bra	4,5	6,9	10,0	2,0	50,0	2,3	4,2	9,5	0,0
	Veit ikkje	10,4	0,0	10,0	13,7	0,0	20,5	8,4	9,5	6,3
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Heimesida med omsyn til innhald og nyttig og oppdatert informasjon om kommunen	Svært dårlig	1,9	0,0	0,0	2,0	0,0	2,3	2,1	0,0	6,3
	Dårlig	4,5	6,9	0,0	5,9	0,0	2,3	5,3	0,0	6,3
	Tildels dårlig	11,9	6,9	0,0	9,8	0,0	9,1	17,9	4,8	18,8
	Tildels bra	31,7	27,6	20,0	21,6	50,0	34,1	34,7	42,9	37,5
	Bra	39,6	44,8	80,0	45,1	0,0	47,7	30,5	42,9	18,8
	Svært bra	6,7	10,3	0,0	7,8	50,0	4,5	5,3	9,5	6,3
	Veit ikkje	3,7	3,4	0,0	7,8	0,0	0,0	4,2	0,0	6,3
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

Vedlegg 1: Resultat av brukarundersøking IKT - Haram kommune

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Korleis vurderer du IKT-tenesta: - Imøtekomenheit	Svært dårleg	2,2	0,0	0,0	2,0	0,0	4,5	2,1	4,8	0,0
	Dårleg	5,2	0,0	0,0	2,0	0,0	9,1	7,4	9,5	0,0
	Tildels dårleg	8,6	6,9	0,0	15,7	0,0	9,1	8,4	4,8	0,0
	Tildels bra	26,9	17,2	40,0	19,6	0,0	27,3	35,8	14,3	25,0
	Bra	32,1	48,3	40,0	35,3	50,0	25,0	25,3	38,1	37,5
	Svært bra	15,3	27,6	10,0	15,7	50,0	0,0	13,7	23,8	31,3
	Veit ikkje	9,7	0,0	10,0	9,8	0,0	25,0	7,4	4,8	6,3
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Korleis vurderer du IKT-tenesta: - Hjelpsamheit	Svært dårleg	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0
	Dårleg	5,6	0,0	0,0	2,0	0,0	15,9	5,3	9,5	0,0
	Tildels dårleg	9,7	0,0	0,0	13,7	0,0	13,6	11,6	9,5	0,0
	Tildels bra	23,9	27,6	30,0	19,6	50,0	20,5	29,5	9,5	18,8
	Bra	32,5	44,8	50,0	37,3	0,0	22,7	27,4	38,1	37,5
	Svært bra	18,3	27,6	10,0	17,6	50,0	4,5	16,8	28,6	37,5
	Veit ikkje	9,3	0,0	10,0	9,8	0,0	22,7	7,4	4,8	6,3
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Korleis vurderer du IKT-tenesta: - Kunnskap	Svært dårleg	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Dårleg	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	6,8	2,1	0,0	0,0
	Tildels dårleg	4,1	6,9	0,0	0,0	0,0	6,8	3,2	14,3	0,0
	Tildels bra	19,8	20,7	10,0	17,6	0,0	11,4	29,5	9,5	12,5
	Bra	39,2	41,4	70,0	37,3	50,0	29,5	40,0	47,6	31,3
	Svært bra	17,2	24,1	10,0	21,6	0,0	9,1	13,7	14,3	43,8
	Veit ikkje	17,9	6,9	10,0	23,5	50,0	36,4	11,6	14,3	12,5
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

Vedlegg 1: Resultat av brukarundersøking IKT - Haram kommune

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Korleis vurderer du IKT-tenesta: - Effektivitet	Svært dårleg	4,9	0,0	0,0	2,0	0,0	4,5	10,5	0,0	0,0
	Dårleg	6,3	0,0	0,0	3,9	0,0	15,9	8,4	0,0	0,0
	Tildels dårleg	16,0	6,9	20,0	15,7	0,0	15,9	23,2	9,5	0,0
	Tildels bra	21,3	31,0	20,0	17,6	50,0	13,6	21,1	23,8	31,3
	Bra	25,7	37,9	30,0	27,5	50,0	15,9	17,9	47,6	37,5
	Svært bra	9,7	17,2	20,0	13,7	0,0	2,3	7,4	4,8	18,8
	Veit ikkje	16,0	6,9	10,0	19,6	0,0	31,8	11,6	14,3	12,5
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Korleis vurderer du IKT-tenesta: - Responstid	Svært dårleg	5,2	0,0	0,0	2,0	0,0	4,5	10,5	4,8	0,0
	Dårleg	8,2	3,4	10,0	3,9	0,0	18,2	8,4	9,5	0,0
	Tildels dårleg	15,7	3,4	30,0	21,6	50,0	15,9	16,8	14,3	0,0
	Tildels bra	26,5	41,4	20,0	17,6	0,0	15,9	33,7	14,3	37,5
	Bra	23,5	34,5	20,0	25,5	50,0	13,6	15,8	47,6	37,5
	Svært bra	9,7	17,2	10,0	17,6	0,0	2,3	6,3	4,8	18,8
	Veit ikkje	11,2	0,0	10,0	11,8	0,0	29,5	8,4	4,8	6,3
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Korleis vurderer du IKT-tenesta: - Pålitelegheit	Svært dårleg	4,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	13,7	0,0	0,0
	Dårleg	3,7	0,0	0,0	0,0	0,0	9,1	4,2	9,5	0,0
	Tildels dårleg	9,7	0,0	10,0	5,9	50,0	13,6	14,7	4,8	0,0
	Tildels bra	26,1	24,1	40,0	17,6	0,0	22,7	32,6	28,6	18,8
	Bra	28,7	51,7	30,0	29,4	0,0	20,5	15,8	47,6	62,5
	Svært bra	10,8	17,2	10,0	19,6	50,0	0,0	9,5	4,8	12,5
	Veit ikkje	16,0	6,9	10,0	27,5	0,0	34,1	9,5	4,8	6,3
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

Vedlegg 1: Resultat av brukarundersøking IKT - Haram kommune

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Korleis vurderer du IKT-tenesta: - Kvalitet	Svært dårleg	6,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,8	13,7	0,0	0,0
	Dårleg	4,9	0,0	0,0	2,0	0,0	13,6	5,3	4,8	0,0
	Tildels dårleg	10,8	3,4	0,0	5,9	0,0	13,6	17,9	9,5	0,0
	Tildels bra	23,9	31,0	40,0	21,6	50,0	11,4	28,4	14,3	25,0
	Bra	29,9	41,4	40,0	27,5	0,0	18,2	21,1	61,9	56,3
	Svært bra	9,7	17,2	10,0	19,6	50,0	2,3	5,3	4,8	12,5
	Veit ikkje	14,9	6,9	10,0	23,5	0,0	34,1	8,4	4,8	6,3
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Korleis vurder du følgjande støttfunksjonar? - Elektronisk kunnskapsdeling internt i kommunen	Svært dårleg	6,3	3,4	0,0	0,0	0,0	4,5	14,7	0,0	0,0
	Dårleg	13,8	10,3	10,0	5,9	0,0	22,7	16,8	9,5	12,5
	Tildels dårleg	19,0	27,6	10,0	19,6	50,0	11,4	14,7	38,1	25,0
	Tildels bra	20,1	37,9	30,0	23,5	0,0	18,2	12,6	19,0	25,0
	Bra	14,6	13,8	30,0	15,7	0,0	11,4	11,6	14,3	31,3
	Svært bra	2,6	0,0	0,0	3,9	0,0	2,3	3,2	4,8	0,0
	Veit ikkje	23,5	6,9	20,0	31,4	50,0	29,5	26,3	14,3	6,3
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Korleis vurder du følgjande støttfunksjonar? - Elektronisk samarbeid med brukarane/innbyggjarane	Svært dårleg	6,0	3,4	0,0	2,0	0,0	6,8	10,5	0,0	6,3
	Dårleg	12,7	6,9	10,0	3,9	0,0	20,5	20,0	0,0	6,3
	Tildels dårleg	15,3	17,2	10,0	21,6	0,0	6,8	14,7	19,0	18,8
	Tildels bra	20,9	31,0	40,0	19,6	50,0	15,9	16,8	23,8	25,0
	Bra	10,8	17,2	0,0	11,8	0,0	4,5	8,4	28,6	12,5
	Svært bra	3,0	0,0	0,0	2,0	0,0	2,3	3,2	9,5	6,3
	Veit ikkje	31,3	24,1	40,0	39,2	50,0	43,2	26,3	19,0	25,0
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

Vedlegg 1: Resultat av brukarundersøking IKT - Haram kommune

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Korleis vurderer du følgjande støttefunksjonar? - Elektronisk samhandling med instansar utanfor kommunen	Svært dårleg	6,0	3,4	0,0	2,0	0,0	9,1	9,5	0,0	6,3
	Dårleg	10,4	0,0	10,0	2,0	0,0	18,2	15,8	0,0	18,8
	Tildels dårleg	9,0	20,7	10,0	11,8	0,0	4,5	5,3	4,8	18,8
	Tildels bra	19,0	27,6	10,0	17,6	0,0	13,6	16,8	33,3	25,0
	Bra	12,7	20,7	0,0	15,7	100,0	4,5	8,4	23,8	18,8
	Svært bra	1,5	0,0	0,0	5,9	0,0	0,0	0,0	4,8	0,0
	Veit ikkje	41,4	27,6	70,0	45,1	0,0	50,0	44,2	33,3	12,5
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Det er lett å kome i kontakt med support når eg har spørsmål eller problem	Heilt usamd	5,2	0,0	0,0	2,0	0,0	11,4	8,4	0,0	0,0
	Usamd	6,0	3,4	10,0	5,9	0,0	4,5	7,4	9,5	0,0
	Delvis usamd	10,8	17,2	0,0	9,8	0,0	0,0	13,7	19,0	12,5
	Delvis samd	33,2	37,9	60,0	35,3	50,0	29,5	28,4	38,1	31,3
	Samd	23,9	17,2	10,0	25,5	50,0	27,3	22,1	14,3	50,0
	Heilt samd	9,3	20,7	10,0	7,8	0,0	0,0	10,5	14,3	6,3
	Veit ikkje	11,6	3,4	10,0	13,7	0,0	27,3	9,5	4,8	0,0
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Eg opplever at brukarstøtte/support har god lytteevne og oppfattar greit årsakene til mine henvendingar	Heilt usamd	4,5	0,0	0,0	3,9	0,0	9,1	5,3	4,8	0,0
	Usamd	5,6	0,0	10,0	2,0	0,0	6,8	9,5	4,8	0,0
	Delvis usamd	10,4	20,7	0,0	9,8	0,0	15,9	8,4	9,5	0,0
	Delvis samd	23,9	13,8	30,0	21,6	50,0	13,6	29,5	28,6	31,3
	Samd	30,2	37,9	30,0	35,3	0,0	18,2	26,3	42,9	43,8
	Heilt samd	12,7	24,1	20,0	11,8	50,0	4,5	11,6	4,8	25,0
	Veit ikkje	12,7	3,4	10,0	15,7	0,0	31,8	9,5	4,8	0,0
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16



Vedlegg 1: Resultat av brukarundersøking IKT - Haram kommune

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Kunnskapsnivået på support/brukarstøtte er høgt	Heilt usamd	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	3,2	0,0	0,0
	Usamd	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	4,5	4,2	4,8	0,0
	Delvis usamd	5,2	10,3	0,0	2,0	0,0	4,5	7,4	4,8	0,0
	Delvis samd	21,6	24,1	20,0	19,6	50,0	11,4	25,3	28,6	18,8
	Samd	35,4	48,3	50,0	29,4	0,0	27,3	31,6	42,9	62,5
	Heilt samd	10,4	10,3	10,0	13,7	0,0	4,5	12,6	0,0	18,8
	Veit ikkje	23,1	6,9	20,0	35,3	50,0	45,5	15,8	19,0	0,0
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Brukarstøtte/support informerer raskt om oppfølging av mine henvendingar	Heilt usamd	4,9	0,0	0,0	2,0	0,0	6,8	7,4	9,5	0,0
	Usamd	9,0	3,4	20,0	11,8	0,0	13,6	6,3	9,5	6,3
	Delvis usamd	14,6	27,6	10,0	9,8	50,0	11,4	18,9	4,8	0,0
	Delvis samd	24,6	27,6	30,0	25,5	0,0	13,6	24,2	33,3	37,5
	Samd	25,4	31,0	30,0	21,6	50,0	15,9	22,1	38,1	50,0
	Heilt samd	4,9	6,9	0,0	7,8	0,0	2,3	5,3	0,0	6,3
	Veit ikkje	16,8	3,4	10,0	21,6	0,0	36,4	15,8	4,8	0,0
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Sakshandsamingstida i IKT-avdelinga er kort	Heilt usamd	5,6	3,4	0,0	0,0	0,0	4,5	12,6	0,0	0,0
	Usamd	12,7	3,4	20,0	9,8	0,0	20,5	13,7	19,0	0,0
	Delvis usamd	17,2	13,8	30,0	11,8	0,0	15,9	25,3	4,8	6,3
	Delvis samd	25,7	37,9	30,0	15,7	50,0	22,7	22,1	33,3	50,0
	Samd	15,7	27,6	0,0	23,5	50,0	2,3	8,4	23,8	43,8
	Heilt samd	2,2	6,9	10,0	2,0	0,0	0,0	1,1	4,8	0,0
	Veit ikkje	20,9	6,9	10,0	37,3	0,0	34,1	16,8	14,3	0,0
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

Vedlegg 1: Resultat av brukarundersøking IKT - Haram kommune

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Kvaliteten på oppfølginga av mine henvendingar er god	Heilt usamd	4,1	0,0	0,0	0,0	0,0	6,8	8,4	0,0	0,0
	Usamd	7,5	0,0	0,0	3,9	0,0	13,6	11,6	4,8	0,0
	Delvis usamd	12,3	6,9	10,0	19,6	0,0	6,8	14,7	14,3	0,0
	Delvis samd	29,9	51,7	30,0	19,6	50,0	25,0	30,5	28,6	31,3
	Samd	25,4	24,1	40,0	31,4	50,0	11,4	20,0	47,6	37,5
	Heilt samd	6,7	17,2	10,0	7,8	0,0	0,0	3,2	0,0	31,3
	Veit ikkje	14,2	0,0	10,0	17,6	0,0	36,4	11,6	4,8	0,0
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Inngåtte avtalar med IKT-avdelinga vert alltid halde frå deira side	Heilt usamd	4,1	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	9,5	4,8	0,0
	Usamd	4,9	0,0	0,0	3,9	0,0	11,4	6,3	0,0	0,0
	Delvis usamd	12,7	3,4	20,0	5,9	50,0	18,2	17,9	4,8	6,3
	Delvis samd	22,4	31,0	50,0	11,8	0,0	13,6	28,4	19,0	18,8
	Samd	19,0	27,6	10,0	23,5	50,0	4,5	11,6	42,9	43,8
	Heilt samd	2,6	10,3	10,0	2,0	0,0	2,3	1,1	0,0	0,0
	Veit ikkje	34,3	27,6	10,0	52,9	0,0	47,7	25,3	28,6	31,3
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
IKT-avdelinga syner fleksibilitet i løysninga av mine henvendingar	Heilt usamd	3,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,5	0,0	0,0
	Usamd	6,0	0,0	0,0	3,9	0,0	13,6	6,3	9,5	0,0
	Delvis usamd	11,9	13,8	20,0	2,0	0,0	9,1	18,9	4,8	12,5
	Delvis samd	24,3	41,4	40,0	19,6	50,0	18,2	24,2	19,0	18,8
	Samd	20,1	27,6	0,0	23,5	50,0	11,4	11,6	42,9	50,0
	Heilt samd	6,0	10,3	10,0	7,8	0,0	0,0	4,2	4,8	18,8
	Veit ikkje	28,0	6,9	30,0	43,1	0,0	47,7	24,2	19,0	0,0
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

Vedlegg 1: Resultat av brukarundersøking IKT - Haram kommune

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
IKT-avdelinga framstår som ei einskapleg teneste, uavhengig av kva kontaktperson som er involvert	Heilt usamd	6,7	3,4	0,0	2,0	0,0	2,3	15,8	0,0	0,0
	Usamd	5,2	3,4	20,0	0,0	0,0	6,8	7,4	4,8	0,0
	Delvis usamd	13,4	20,7	0,0	9,8	50,0	15,9	15,8	0,0	12,5
	Delvis samd	20,1	20,7	30,0	19,6	0,0	13,6	18,9	28,6	31,3
	Samd	21,3	37,9	0,0	17,6	0,0	20,5	12,6	47,6	37,5
	Heilt samd	3,7	10,3	0,0	5,9	50,0	0,0	2,1	0,0	6,3
	Veit ikkje	29,5	3,4	50,0	45,1	0,0	40,9	27,4	19,0	12,5
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
IKT-avdelinga kjenner utfordringane i mi avdeling	Heilt usamd	7,1	3,4	0,0	2,0	0,0	13,6	10,5	4,8	0,0
	Usamd	9,0	13,8	0,0	5,9	0,0	15,9	9,5	0,0	6,3
	Delvis usamd	10,8	6,9	10,0	0,0	0,0	18,2	11,6	14,3	25,0
	Delvis samd	24,3	31,0	40,0	25,5	50,0	22,7	18,9	23,8	31,3
	Samd	26,1	34,5	20,0	31,4	0,0	13,6	25,3	33,3	31,3
	Heilt samd	4,9	6,9	10,0	3,9	0,0	0,0	8,4	0,0	0,0
	Veit ikkje	17,9	3,4	20,0	31,4	50,0	15,9	15,8	23,8	6,3
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
IKT-avdelinga driv oppsøkjande verksemd slik at mogelege problemstillingar vert handtert før dei dukkar opp	Heilt usamd	19,0	10,3	20,0	11,8	0,0	29,5	25,3	9,5	6,3
	Usamd	22,4	24,1	30,0	11,8	50,0	27,3	20,0	23,8	43,8
	Delvis usamd	15,3	17,2	10,0	7,8	50,0	11,4	16,8	28,6	18,8
	Delvis samd	14,2	20,7	20,0	19,6	0,0	2,3	13,7	23,8	6,3
	Samd	7,8	10,3	0,0	9,8	0,0	4,5	8,4	4,8	12,5
	Heilt samd	1,5	3,4	0,0	2,0	0,0	0,0	2,1	0,0	0,0
	Veit ikkje	19,8	13,8	20,0	37,3	0,0	25,0	13,7	9,5	12,5
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

Vedlegg 1: Resultat av brukarundersøking IKT - Haram kommune

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
IKT-avdelinga samarbeider med fagpersonalet slik at IKT-løysingane følgjer med i den faglege utviklinga	Heilt usamd	9,0	6,9	0,0	3,9	0,0	9,1	16,8	0,0	0,0
	Usamd	12,7	6,9	0,0	5,9	50,0	13,6	14,7	14,3	31,3
	Delvis usamd	13,1	17,2	10,0	3,9	50,0	11,4	16,8	19,0	6,3
	Delvis samd	15,7	20,7	40,0	17,6	0,0	6,8	11,6	28,6	18,8
	Samd	11,6	17,2	0,0	13,7	0,0	4,5	11,6	9,5	25,0
	Heilt samd	1,5	6,9	0,0	2,0	0,0	0,0	1,1	0,0	0,0
	Veit ikkje	36,6	24,1	50,0	52,9	0,0	54,5	27,4	28,6	18,8
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
IKT-systema nytta i mitt fagområde er på høgd med det beste som finnes	Heilt usamd	22,8	10,3	10,0	11,8	0,0	18,2	44,2	0,0	6,3
	Usamd	12,7	6,9	10,0	9,8	50,0	15,9	14,7	9,5	12,5
	Delvis usamd	11,2	13,8	20,0	9,8	0,0	9,1	8,4	28,6	6,3
	Delvis samd	11,6	27,6	10,0	13,7	0,0	6,8	4,2	14,3	31,3
	Samd	8,2	17,2	10,0	9,8	0,0	2,3	5,3	9,5	18,8
	Heilt samd	1,1	6,9	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Veit ikkje	32,5	17,2	40,0	45,1	0,0	47,7	23,2	38,1	25,0
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Eg er nøygd med utvalet av IKT-produkt og -tenester i kommunen	Heilt usamd	20,1	10,3	0,0	9,8	0,0	18,2	38,9	0,0	6,3
	Usamd	15,3	3,4	20,0	9,8	0,0	25,0	20,0	9,5	6,3
	Delvis usamd	12,7	13,8	30,0	7,8	50,0	15,9	9,5	23,8	6,3
	Delvis samd	23,9	31,0	40,0	31,4	0,0	13,6	16,8	33,3	37,5
	Samd	15,7	31,0	10,0	15,7	50,0	15,9	7,4	19,0	31,3
	Heilt samd	2,2	6,9	0,0	3,9	0,0	0,0	1,1	4,8	0,0
	Veit ikkje	10,1	3,4	0,0	21,6	0,0	11,4	6,3	9,5	12,5
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

Vedlegg 1: Resultat av brukarundersøking IKT - Haram kommune

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Eg har fått tilbud om god opplæring i bruk av IKT	Heilt usamd	20,9	13,8	10,0	9,8	0,0	18,2	33,7	19,0	12,5
	Usamd	21,6	20,7	10,0	19,6	50,0	34,1	15,8	33,3	18,8
	Delvis usamd	20,1	20,7	20,0	15,7	0,0	9,1	26,3	38,1	6,3
	Delvis samd	19,8	27,6	50,0	23,5	0,0	15,9	15,8	4,8	31,3
	Samd	12,3	13,8	10,0	21,6	50,0	15,9	6,3	4,8	12,5
	Heilt samd	2,2	3,4	0,0	5,9	0,0	0,0	1,1	0,0	6,3
	Veit ikkje	3,0	0,0	0,0	3,9	0,0	6,8	1,1	0,0	12,5
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Eg opplever datatryggleiken som ivaretatt ved min arbeidsplass	Heilt usamd	12,3	0,0	0,0	11,8	0,0	11,4	23,2	0,0	0,0
	Usamd	6,0	0,0	0,0	2,0	0,0	11,4	10,5	0,0	0,0
	Delvis usamd	11,9	6,9	30,0	7,8	50,0	15,9	13,7	9,5	0,0
	Delvis samd	22,4	20,7	40,0	27,5	0,0	11,4	21,1	23,8	37,5
	Samd	33,2	51,7	20,0	31,4	50,0	34,1	24,2	47,6	43,8
	Heilt samd	6,0	10,3	10,0	11,8	0,0	4,5	2,1	4,8	6,3
	Veit ikkje	8,2	10,3	0,0	7,8	0,0	11,4	5,3	14,3	12,5
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Den informasjonen eg ynskjer å ha tilgong til er alltid tilgjengeleg via IT-systema	Heilt usamd	14,6	3,4	0,0	9,8	0,0	22,7	23,2	0,0	6,3
	Usamd	13,4	3,4	10,0	9,8	50,0	22,7	14,7	14,3	6,3
	Delvis usamd	16,0	13,8	10,0	13,7	0,0	18,2	16,8	23,8	12,5
	Delvis samd	25,4	48,3	30,0	21,6	0,0	18,2	24,2	14,3	37,5
	Samd	19,0	20,7	30,0	25,5	0,0	11,4	11,6	38,1	31,3
	Heilt samd	2,2	6,9	0,0	3,9	0,0	0,0	1,1	0,0	6,3
	Veit ikkje	9,3	3,4	20,0	15,7	50,0	6,8	8,4	9,5	0,0
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

Vedlegg 1: Resultat av brukarundersøking IKT - Haram kommune

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Naudsynt IT-utstyr er tenleg plassert (fysisk)	Heilt usamd	9,3	6,9	0,0	5,9	0,0	11,4	14,7	4,8	0,0
	Usamd	10,4	3,4	0,0	7,8	50,0	9,1	15,8	4,8	12,5
	Delvis usamd	12,3	13,8	10,0	11,8	0,0	9,1	16,8	9,5	0,0
	Delvis samd	28,4	27,6	30,0	27,5	0,0	18,2	32,6	38,1	25,0
	Samd	32,8	24,1	60,0	35,3	50,0	50,0	17,9	38,1	56,3
	Heilt samd	4,1	17,2	0,0	7,8	0,0	0,0	1,1	0,0	6,3
	Veit ikkje	2,6	6,9	0,0	3,9	0,0	2,3	1,1	4,8	0,0
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
IT-utstyret fungerer alltid når eg har behov for det	Heilt usamd	40,7	20,7	20,0	27,5	50,0	54,5	61,1	14,3	6,3
	Usamd	22,4	17,2	20,0	29,4	0,0	27,3	14,7	23,8	43,8
	Delvis usamd	14,2	20,7	40,0	17,6	0,0	6,8	11,6	23,8	0,0
	Delvis samd	17,5	27,6	20,0	21,6	0,0	11,4	10,5	33,3	25,0
	Samd	4,9	10,3	0,0	3,9	50,0	0,0	2,1	4,8	25,0
	Heilt samd	0,4	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Veit ikkje	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Informasjonen frå IKT-avdelinga er tilrekkeleg	Heilt usamd	8,6	0,0	0,0	9,8	0,0	9,1	13,7	4,8	0,0
	Usamd	11,2	10,3	10,0	5,9	0,0	13,6	15,8	9,5	0,0
	Delvis usamd	17,5	20,7	0,0	7,8	50,0	27,3	21,1	9,5	12,5
	Delvis samd	31,7	31,0	50,0	31,4	0,0	22,7	31,6	38,1	43,8
	Samd	19,0	34,5	30,0	23,5	50,0	6,8	10,5	28,6	37,5
	Heilt samd	1,5	3,4	0,0	2,0	0,0	0,0	1,1	0,0	6,3
	Veit ikkje	10,4	0,0	10,0	19,6	0,0	20,5	6,3	9,5	0,0
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

Vedlegg 1: Resultat av brukarundersøking IKT - Haram kommune

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Eg får mogelegheit til å påverke avgjerder som gjeld kjøp av ny programvare	Heilt usamd	27,6	13,8	10,0	25,5	0,0	34,1	35,8	23,8	12,5
	Usamd	21,3	24,1	20,0	27,5	0,0	22,7	20,0	14,3	12,5
	Delvis usamd	12,7	20,7	10,0	2,0	0,0	6,8	20,0	14,3	6,3
	Delvis samd	10,4	0,0	10,0	7,8	50,0	11,4	9,5	9,5	37,5
	Samd	8,6	17,2	20,0	3,9	0,0	6,8	4,2	28,6	6,3
	Heilt samd	2,2	13,8	0,0	0,0	50,0	0,0	1,1	0,0	0,0
	Veit ikkje	17,2	10,3	30,0	33,3	0,0	18,2	9,5	9,5	25,0
N	268	29	10	51	2	44	95	21	16	

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Eg får mogelegheit til å påverke avgjerder som gjeld kjøp av nytt IT-utstyr	Heilt usamd	31,3	17,2	10,0	25,5	0,0	38,6	43,2	23,8	12,5
	Usamd	18,7	20,7	0,0	27,5	0,0	18,2	17,9	14,3	12,5
	Delvis usamd	10,4	13,8	20,0	2,0	0,0	4,5	14,7	14,3	12,5
	Delvis samd	13,1	13,8	20,0	5,9	50,0	15,9	11,6	14,3	25,0
	Samd	7,8	3,4	30,0	3,9	0,0	9,1	3,2	28,6	12,5
	Heilt samd	3,0	17,2	10,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	6,3
	Veit ikkje	15,7	13,8	10,0	35,3	0,0	13,6	9,5	4,8	18,8
N	268	29	10	51	2	44	95	21	16	

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
IKT vert nytta for å oppnå lågare kostnader for kommunen	Heilt usamd	4,1	3,4	0,0	0,0	0,0	2,3	9,5	0,0	0,0
	Usamd	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	4,2	0,0	0,0
	Delvis usamd	5,2	13,8	0,0	5,9	0,0	2,3	5,3	4,8	0,0
	Delvis samd	21,3	27,6	10,0	13,7	50,0	15,9	25,3	23,8	25,0
	Samd	18,7	31,0	30,0	17,6	0,0	20,5	7,4	38,1	31,3
	Heilt samd	3,0	13,8	0,0	0,0	0,0	0,0	4,2	0,0	0,0
	Veit ikkje	45,9	10,3	60,0	62,7	50,0	56,8	44,2	33,3	43,8
N	268	29	10	51	2	44	95	21	16	

Vedlegg 1: Resultat av brukarundersøking IKT - Haram kommune

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
IKT vert nytta for å auke omstillingsevna	Heilt usamd	3,0	3,4	0,0	0,0	0,0	0,0	7,4	0,0	0,0
	Usamd	2,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0	0,0
	Delvis usamd	5,6	6,9	0,0	5,9	0,0	2,3	7,4	4,8	6,3
	Delvis samd	24,3	34,5	30,0	13,7	50,0	20,5	28,4	28,6	12,5
	Samd	18,3	34,5	20,0	15,7	50,0	27,3	5,3	33,3	25,0
	Heilt samd	2,6	10,3	0,0	0,0	0,0	2,3	3,2	0,0	0,0
	Veit ikkje	44,0	10,3	50,0	64,7	0,0	47,7	42,1	33,3	56,3
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Kommunen utviser økonomisk nøkternheit ved anskaffelsar av nye IKT-systemer og -utstyr	Heilt usamd	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	6,3	0,0	0,0
	Usamd	2,6	0,0	0,0	2,0	0,0	2,3	4,2	4,8	0,0
	Delvis usamd	3,4	3,4	10,0	3,9	0,0	4,5	3,2	0,0	0,0
	Delvis samd	14,9	17,2	20,0	9,8	50,0	4,5	18,9	19,0	18,8
	Samd	20,1	48,3	20,0	11,8	0,0	18,2	12,6	28,6	37,5
	Heilt samd	8,2	13,8	10,0	2,0	0,0	2,3	14,7	0,0	6,3
	Veit ikkje	48,1	17,2	40,0	70,6	50,0	65,9	40,0	47,6	37,5
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16

		Total	Adm.	Barneh.	HSO	Kultur	PLO	Skule	Teknisk	Anna
Drift og vedlikehald av IKT-system og -utstyr kostar ikkje for mykje	Heilt usamd	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,3	7,4	0,0	0,0
	Usamd	3,4	3,4	0,0	2,0	0,0	4,5	4,2	4,8	0,0
	Delvis usamd	5,2	3,4	0,0	3,9	0,0	4,5	5,3	9,5	12,5
	Delvis samd	7,8	13,8	10,0	5,9	50,0	4,5	10,5	0,0	0,0
	Samd	10,4	20,7	0,0	0,0	0,0	9,1	9,5	28,6	18,8
	Heilt samd	3,4	6,9	10,0	0,0	0,0	2,3	5,3	0,0	0,0
	Veit ikkje	66,8	51,7	80,0	88,2	50,0	72,7	57,9	57,1	68,8
	N	268	29	10	51	2	44	95	21	16



# **IKT-tenesta i Haram kommune: Internkontroll, informasjonstryggleik og funksjonalitet.**



*IKT-tenesta i Haram kommune*

## **Innhold**

1.	IT-tryggleik.....	3
1.1	Leiinga .....	3
1.2	Tilgangskontrollar på systemnivå .....	3
1.3	Tilgangskontroller på applikasjonsnivå .....	4
1.4	Risikoutsatte hjelpemiddel.....	4
1.5	Fysisk sikring .....	5
1.6	Vern mot datavirus.....	5
2.	IT-drift .....	6
2.1	Driftsansvar.....	6
2.2	Batchkjøring.....	6
2.3	Sikkerheitskopiering .....	6
2.4	Oppstartsrutinar etter driftsfeil.....	7
2.5	Integriteten til databasar .....	7
2.6	Oppgraderinger av systemprogramvaren.....	7
2.7	Sikring av nettverk.....	8
2.8	Katastrofeplaner .....	8
2.9	Sikring av support frå leverandør .....	9

*IKT-tenesta i Haram kommune*

## **1. IT-tryggleik**

### **1.1 Leiinga**

Har leiinga sørgja for at det er etablert tilstrekkelege tilgongskontrollar for å sikre seg mot uautorisert tilgjenge til data. Gjer greie for følgjande tilhøve:

1. Er sikkerhetskrava tilstrekkeleg definert?
  - a. kontrollar som sikrar identifikasjon av den einkilde brukaren
  - b. analyse av risikoen for uautorisert tilgjenge
  - c. er ansvaret for etableringa av kontrollar tilstrekkeleg definert?

### **1.2 Tilgangskontrollar på systemnivå**

Er tilgjenge til datasystem, program og data, underlagt tilstrekkelege avgrensingar, for å sikre tilfredsstillande arbeidsdeling og forhindre uautoriserte handlingar. Gjer greie for følgjande tilhøve:

1. Korleis er tilgjenge avgrensa (t.d. ved bruk av sikkerhetsprogramvare)?
2. Finst det rutinar som sikrar effektiviteten av passordkontrollar (t.d. unike brukeridentifikasjonar, passord)?
3. Finst det kontrollar som sikrar at tilgongsrettane samsvarar med brukarane sine behov, IT-oppgåvene til personalet og fullmakter? Gjer greie for:
  - a. Driftsmiljøet
  - b. Testmiljøet
  - c. Utviklingsmiljøet
4. Finst det rutinar som sikrar at tilgongsrettane vert endra når dei tilsette får endra oppgåver og fullmakter?
5. Finst det periodiske kontrollar for å sikre at det er samsvar mellom brukarane sine

### *IKT-tenesta i Haram kommune*

tilgongsrettar til systemet og oppgåver og fullmakter?

6. Finnst det kontrollar som sikrar at brukarane berre har tilgjenge til applikasjonane sine (t.d. for å hindre at brukarane kan gå vegen utanom applikasjonsmenyen når dei går inn i systemet)?

7 Finst det kontrollar som sikrar avgrensinga av ekstern tilgong (t.d. via faste linjer eller oppringt samband)?

8 Finst det kontrollar som sikrar vern av overføringar på nettverket?

### **1.3 Tilgangskontroller på applikasjonsnivå**

Er tilgjenge til risikoutsatte funksjonar i applikasjonane (t.d. godkjenning av utbetalingar til leverandørar) underlagt tilstrekkelege avgrensingar for å sikre tilfredsstillande arbeidsdeling og forhindre uautoriserte handlingar. (Viss ikkje dette blir sikra på applikasjonsnivå, må det sikrast på systemnivå). Vurder følgjande tilhøve:

1. Finst det kontrollar for å avgrense tilgjenget til risikoutsatte funksjonar i applikasjonane (t.d. ved applikasjonsbasert sikkerhetssystem)?

2. Finst det rutinar som sikrar effektiviteten av tilgangskontrollar på applikasjonsnivå (t.d. ved bruk av unike brukeridentifikasjonar og passord)?

3. Finst det kontrollar for å sikre at det er samsvar mellom brukarane sitt tilgjenge og ansvarsområde?

4. Finst det rutinar som sikrar at tilgongsrettar vert endra når brukarane får endra oppgåver og fullmakter?

5. Finst det periodiske kontrollar for å sikre at det er samsvar mellom brukarane sine Tilgongsrettar, oppgåver og fullmakter?

### **1.4 Risikoutsatte hjelpemiddel**

Vert nytte av risikoutsatte hjelpemiddel, som t.d. systempassord, kraftige hjelpeverktøy og

### *IKT-tenesta i Haram kommune*

systemadministrasjonsfunksjonar, underlagt tilstrekkeleg kontroll. Vurder følgjande tilhøve:

1. Finst det rutinar som sikrar avgrensing og oppfølging av tilgjenge til risikoutsette hjelpemiddel (vurder nytta av slike hjelpemiddel i ein nødsituasjon)?
2. Viss aktuelt, har personar med tilgjenge til risikoutsatte hjelpemiddel avgrensa tilgjenge til verksemda sin egendelar?

### **1.5 Fysisk sikring**

Er fysisk tilgjenge til IT-utstyr og data mv. underlagt tilstrekkelege avgrensingar? Vurder følgjande tilhøve:

1. Er tilgjenge avgrensa med omsyn til:
  - a. maskinrom?
  - b. fil- og kommunikasjonsserverar?
  - c. off-line datalager (t.d. tape og streamerkassetter)?
2. Korleis blir distribusjonen av utskrifter og rapportar kontrollert?

### **1.6 Vern mot datavirus**

Er det utarbeidd og formidla retningsliner til sluttbrukarfunksjonen, for å minimalisere risikoen for datavirus?

Vurder følgjande tilhøve:

1. I kva grad vert det nytta programvare for å forhindre eller avdekke datavirus?
2. Finst det retningslinjer som forhindrar bruk av spel eller anna personleg programvare?
3. I kva grad følgjer leiinga opp at verksemda sine retningslinjer vert overhalde? (T.d. ved manuell eller programmert kontroll av programvare som er i bruk, eller ved sanksjonar mot tilsette som bryt retningslinjene.)

*IKT-tenesta i Haram kommune*

## **2. IT-drift**

### **2.1 Driftsansvar**

Vurder følgjande tilhøve:

1. Finst det rutinar som sikrar at driftspersonalet har tilstrekkeleg kompetanse og brukerdokumentasjon for å kunne utføre sine arbeidsoppgåver tilfredsstillande?
2. Er driftspersonalet underlagt tilstrekkeleg oppfølging for å sikre at aktivitetane deira samsvarar med ansvarsområdene?

### **2.2 Batchkjøringar**

Er det rutinar for å dokumentere batchkjøringar som må gjerast til fastsette tider (t.d. daglege, vekentlege, månedlige eller årlege).

Vert batchrutinar kontrollert gjennom brukarkontrollar ved periodeslutt? Dersom slike oppdateringar ikkje vert kontrollert gjennom automatiserte og/eller manuelle driftsrutinar, vurder då følgjande tilhøve:

1. Korleis vert tilfredsstillande planlegging av batchkjøringene sikra?
2. Finst det rutinar som sikrar at alle endringar i batchkjøringene er korrekte og autoriserte?
3. Finst det rutinar som sikrar at avvik frå opphavlege planar blir identifisert og godkjent?
4. Finst det rutinar som sikrar at data som er naudsynte for batchkjøringene er tilgjengelege (t.d. at overføringar frå andre einingar er motteke før oppstart av batchkjøring)?
5. Er driftsrutinen for batchkjøringane tilfredsstillande dokumentert?

### **2.3 Sikkerheitskopiering**

Er dagsaktuelle sikkerhetskopiar av program og data tilgjengelege viss det oppstår ein nødsituasjon? Vurder følgjande tilhøve:

### *IKT-tenesta i Haram kommune*

1. Er rutinane for sikkerhetskopiering tilfredsstillande når det gjeld:
  - a. data?
  - b. program?
2. Er sikkerhetskopiane lagra på ein trygg og sikker stad?
3. Finst det kontrollar som sikrar at sikkerhetskopieringen og tilbakelegging av kopien vil fungere når det krevst?

## **2.4 Oppstartsrutinar etter driftsfeil**

Eksisterer det kontrollar som sikrar at driftsfeil (t.d. diskproblem, programstopp, andre nødsituasjonar) vert identifisert og handsama så raskt som mogeleg, og der det er aktuelt, godkjent i etterhånd av rette ansvarlege IT- personale og brukarar? Vurder følgjande tilhøve:

1. Finst det rutinar for å sikre at driftsfeil blir handsama så raskt som mogeleg?
2. Involverast kompetent IT-personale og brukarar ved løysing av problem knytt til driftsfeil?
3. Finst det rutinar som sikrar tilfredsstillande rapportering av driftsfeil?
4. Finst det rutinar som sikrar at årsakene til feil blir tilfredsstillande identifisert og følgt opp (i staden for å bruke raske naudløysingar)?

## **2.5 Integriteten til databasar**

Når databasar blir nytta til å betjene fleire applikasjonar, vert desse administrert på ein måte som sikrar integriteten til databasane? Vurder følgjande tilhøve:

1. Finst det rutinar for å hindre at databasen blir øydelagt (t.d. gjennom systembasert kontroll av integriteten til databasen)?
2. Korleis blir ein effektiv administrasjon av databasane sikra (t.d. ved at ansvaret er lagt til ein databaseadministrator)?

## **2.6 Oppgraderinger av systemprogramvaren**

Val av ny systemprogramvare eller oppgraderingar av eksisterande systemprogramvare (t.d. operativsystemet, og dessutan supplerande programvare for tryggleik, drift av batchkjøringar

### *IKT-tenesta i Haram kommune*

og nettverk) kan skape behandlingsfeil eller svekke effekten av kontrollar basert på systemprogramvaren. Vurder følgjande tilhøve:

1. Finst det rutinar for kontroll av val av systemprogramvare og andre relaterte produkt?
2. Finst det rutinar som sikrar at ny systemprogramvare eller endringar i eksisterande systemprogramvare blir tilstrekkeleg testa før implementering?
3. Finst det rutinar som sikrar at ein tidlegare versjon kan leggjast tilbake dersom ei oppgradering skaper problem i driftsmiljøet?

## **2.7 Sikring av nettverk**

Er nettverket tilstrekkeleg sikra mot avbrot? Vurder følgjande tilhøve:

1. Finst det faste alternative kommunikasjonsvegar (f.eks alternativ kabelfremføring)?
2. Finst det einskildståande punkt i nettverket som kan feile?
3. Dersom ein ikkje har alternative faste kommunikasjonsvegar, kva for naudløysingar er tilgjengelege (t.d. oppringte samband)?

## **2.8 Katastrofeplanar**

Er det utarbeidd katastrofeplanar? Vurder følgjande tilhøve:

1. I kva grad har leiinga vurdert konsekvensane dersom IT-systema er ute av drift i høve til verksemda si nøkkelfunksjoner og prosessar?
2. Har leiinga gjort ei prioritering av kritiske applikasjonar og innanfor kva for ei tidsramme dei skal vere i drift?
3. Finst det kontrollar som sikrar ei tenleg drift av dei mest kritiske applikasjonane inntil programma igjen er fullt tilgjengelege?



*IKT-tenesta i Haram kommune*

**2.9 Sikring av support frå leverandør**

Er oppfølging og support frå leverandør tilgjengeleg, både for maskinvare og standard programvare (inkludert systemprogramvare)? Vurder følgjande tilhøve:

1. Kva sikrar tilstrekkeleg support frå leverandør over forventa levetid for både maskinvare og programvare?
2. Kva er rutinane dersom leverandøren skulle gå konkurs (f.eks. rettar/tilgong til kjeldekode etc.)?



Kommunerevisjonsdistrikt nr 3  
Att: Jens Sæter  
Postboks 7734

6022 ÅLESUND

Vår ref.  
12/9093/056/THA

Dykkar ref.

Dato:  
05.12.2012

## Forvaltningsrevisjon. Uttale til rapportutkast

Eg viser til rapportutkast vedk. forvaltningsrevisjon Haram kommune – IKT-tenestene, som er sendt rådmannen til uttale før endeleg oversending til kontrollutvalet i Haram. Eg viser vidare til avklarande møte om rapportutkastet, der også oppdatering av status vart gitt.

### Generelt

Prosjektet for undersøking av IT-området i Haram er lagt opp som ei evaluering retta inn mot intern kontroll, informasjonstryggleik, og tenesta sin opplevde funksjonalitet sett frå brukarsida.

Rapportutkastet tek sikte på å gi eit bilete av utviklinga av IT-driftssituasjonen sidan 2009 og fram til i dag. Rapportutkastet har ikkje klart å fange opp heile biletet knytt til utbetring og oppgradering av kommunens IKT-system og kontroll, sett frå kommunen si side. Det er utført meir systematisk forbetningsarbeid enn det som kjem fram i rapportutkastet. Det er derfor behov for å gi nokre utdjupande kommentarar i tilknytning til dette. Det har i heile perioden vore gjennomført eit systematisk arbeid på bakgrunn av tilrådingar i eksterne evalueringar. Arbeidet vart i si tid starta og gjennomført i nært samarbeid med Umoe IKT. Arbeidet følgde anbefalte prioriteringar innarbeidd i ein handlingsplan, og utført med tilgjengelege ressursar i ein svært stram kommuneøkonomi i same periode.

Brukarundersøkinga er via stor plass i rapportutkastet. Undersøkinga gir eit bilete av situasjonen på eit gitt tidspunkt. Fleire utbetringar er fullført og/ eller sett i gong sidan då, uavhengig av den pågåande forvaltningsrevisjonen. Sidan dette ikkje er fanga opp i rapportutkastet, er det gitt ein oppdatert status i dette brevet.

Rapportutkastet peikar vidare på klare forbetningsområde som vil bli vurdert og arbeidd med i tida som kjem.

### Vedlegg 3: Høyringsutale frå rådmannen

På bakgrunn av dette har eg følgjande kommentarar til rapportutkastet:

#### **Kap 3 Brukarundersøking**

Brukarundersøkinga utført i samband med revisjonsrapporten har gitt nyttig tilbakemelding og gjeve brukarane moglegheit til å kommentere brukaroppleving av IKT situasjonen i Haram.

Spørsmålstilling i undersøkinga og brukarens forståelse av strukturen i IKT systema kan gi grunnlag for upresis beskrivelse av problema. Problemstillingane bør derfor utfyllast med kommentarar for å kunne tolkast mest mogleg korrekt.

#### **Struktur for IKT systema i Haram kommune**

For å tolke tilbakemeldingane frå brukarane er det behov for å forstå korleis systema er oppbygd:

Alle serverar og IKT tenester vert levert frå Rådhuset i Brattvåg. I hovudsak vert dette gjort gjennom at all prosessering og lagring av data vert gjort på serverar på Rådhuset. Brukarane får presentert skjermbilete (gjennom Citrix løysing) frå serverane på Rådhuset gjennom ulike kommunikasjonslinjer.

Brukarar i nærleiken av Rådhuset har hovudsakleg tilgong til datatenestene ved høg linjekapasitet (fiber). Brukarar med avstand til Rådhuset har tilgong på tenestene over det radiobaserte nettet til Haram kommune. Dette systemet har lågare kapasitet og er meir sårbart enn til dømes fiberoptisk kabel. Eventuell ustabilitet i radionettet vil gi brukaren opplevelse av at systema er trege eller "heng".

Skulane har også eigne serverar slik at lærarar og elevar kan lagre data og arbeide lokalt sjølv om sambandet mot rådhuset er nede. I tilfelle bortfall av radiolinje vil ein skule ikkje ha tilgang til internett eller tenester via Citrix serverar på Rådhuset.

#### **Brukarundersøkinga**

Brukarundersøkinga var retta mot tilsette i kommunen, og deira oppleving av IKT-tenestene i kommunen. Invitasjonen til å svare på undersøkinga kunne oppfattast som at dette gjaldt ei undersøking knytt til dei tenestene som vert levert av kommunen sin IKT-seksjon. Spørsmåla var imidlertid og knytt til bruken av applikasjonar og kommunen sin bruk av IKT retta mot publikum/innbyggjarar. Med unnatak av det som går fram av kommentarane gitt i undersøkinga, er det vanskeleg å vurdere om problemstillingane er knytt til brukaren sin kompetanse, mangel ved programvare/utstyr, problem knytt til kommunikasjonsløyningar, eller manglande oppfølging frå IKT-seksjonen si side. Dette vart det forsøkt gitt eit meir nyansert bilete av gjennom brukarmøte som vart halde som del av høyringa av rapportutkastet.

I tilbakemeldingane frå brukarundersøkinga er det 2 sektorar som peikar seg spesielt ut med tanke på driftsproblem. Dette er einingane:

1. Grunnskule
2. Pleie og Omsorg

Felles for desse einingane er at dei har fleire lokasjonar i stor avstand frå Rådhuset og som dermed nyttar radiobasert nett for kommunikasjon mot Rådhuset. Kvaliteten på radiosambandet vil i stor grad påvirke brukeropplevlsen av datasystemet.

Det er ikkje alltid like lett for ein brukar å skille mellom problem forårsaka av radiosambandet og problem forårsaka i forbindelse med serverar. Ofte kan problem som er forårsaka av radiosambandet feilaktig få merkelappen "Citrix-problem".

### **Tidspunkt for brukarundersøkelse**

Brukarundersøkinga er gjennomført i mai 2012. Tilbakemeldingane gir difor ein beskrivelse av situasjonen på det aktuelle tidspunktet og månadane forut for dette. Dessverre var dette ein dårleg periode for IKT systema av grunnar nemnt nedanfor. Etter dette tidspunktet er situasjonen betra på fleire område. I ein statusrunde med utvalde brukarar fordelt på fleire geografiske område i kommunen, som vart gjennomført i november, viser at dei fleste problema rapportutkastet vier stor merksemd, no er rydda av vegen.

### **Radiobasert nett**

Haram kommune ettablerte i 2011 høgkapasitets radiosamband (300 Mb/s) mellom Rådhus og Gamlemsveten. Sambandet vart øydelagt av isnedfall på antenne i orkan 1. juledag 2011. Haram kommune måtte derfor bruke reservesamband med lav kapasitet i perioden fram til månadsskiftet april/mai 2012 då. Dette sambandet var svært overbelasta i perioden og medførte tidvis dårleg brukaroppleving med "heng" og påloggingproblem.

I samband med utbetringa av høgkapasitetssambandet mellom Rådhus og Gamlemsveten vart sentrale delar av det radiobaserte nettet til Haram kommune oppgradert til 100 Mb/s kapasitet.

Det radiobaserte nettet har etter dette langt betre kapasitet og stabilitet enn tidlegare. Dette vil medføre betre brukaroppleving både for skular og institusjonar innan Pleie og Omsorg som er avhengig av radiobasert nett.

### **Utstyrssituasjon**

Utstyrssituasjon for lærarar og elevar var fram til august 2012 prega av eldre utstyr. Etter dette har Haram kommune gått til innkjøp av nye PC'ar til alle lærarar. PC parken for elevar er også i stor grad opprusta. I tillegg har skulane vorte opprusta med både trådlause nett og høgkapasitets nettverksutstyr. Dette er resultat av ei planlagd oppgradering uavhengig av revisjonsrapporten og brukarundersøkinga. I planen ligg også inne ei oppgradering i ein fase 2 som kjem på eit seinare tidspunkt.

Utstyrssituasjonen innan Pleie og Omsorg er slik IKT vurderer det generelt akseptabel. Dette blir bekrefta også av leiarane i einingane. Unntaket har vore printer/scanner maskiner som har fungert dårlegare enn ein kunne forvente. Alle slike maskiner med problem er skifta ut i løpet av hausten 2012.

Oppdatert status skulesektor:

Oppgradering av radiobasert nettverk og nytt datautstyr har medført merkbart betre brukaropplevelse både for elevar og lærarar.

Det vert rapportert om ein del problem med innlogging på Citrix serverane. Det er iverksett arbeid for å finne årsaka til dette.

Oppdatert status Pleie og Omsorg:

Oppgradering av radiobasert nettverk har gitt betre tilgong til datasystema og betre brukaropplevelse. Det vert framleis rapportert om problem med innlogging/bortfall av

### Vedlegg 3: Høyringsutale frå rådmannen

tenester frå enkelte lokasjoner som nyttar radiobasert nett – spesielt i løpet av helgevakter. Vi har ingen indikasjon på spesielle problem i radiobasert nett på slike tidspunkt. Det er starta arbeid for å kartlegge omfanget av slike problem.

Det vil bli vurdert iverksett tiltak når årsaksamanhengane er kartlagt.

## **Kap 4 Intern styring og kontroll av IKT**

### **IT-tryggleik, leiing, ansvar og risikovurdering**

Rapportutkastet viser at tilhøva rundt IT-tryggleiken er tilfredsstillande.

Det vert elles i dette kapittelet peika på fleire forbetningsområde. Fleire av tiltaka som gjeld IT, vil verte gjennomgått i samband med etablering av eKommune samarbeidet, og kommunen vil vurdere sine behov for intern kontroll system også i lys av dette.

Det blir peika på forbetningspotensiale når det gjeld skriftleggjing av rutinar og dokumentasjon. Eg vil peike på at kommunen har eit medvite forhold til risiko og kontrollhandtering, men det er rett at det i for liten grad viser igjen i skriftlege rutinar og dokumentasjon. På grunnlag av at kommunen har hatt liten kapasitet og eit stort utbetningsbehov, har utviklingsfokuset i denne perioden måtte gå på bekostning av kontrollfokuset. Det vil bli tatt større grep for å få etablert etterprøvbare rutinar og dokumentasjonsordningar framover.

Kommunen har starta opp eit arbeid med å oppgradere og utvikle felles system for rutiner og prosessar på fleire område. Arbeidet er forankra i kommunens overordna styringskort for 2012, og vil bli vidareført i 2013. Forbetring av system for internkontroll og rutinebeskriving innan IT-området vil bli tatt fatt i her, og det skal vurderast igangsetting av tiltak så snart det let seg gjere.

Gjennom etablering av samarbeidet i eKommune Sunnmøre, vil også serviceavtalar, rolle og ansvarsavklaringar måtte tydeleggjerast og skriftleggjerast. Den interne organisasjonsstrukturen vil bli gjennomgått i samband med dette.

Kommunen er i gang med å revidere beredskapsplanane. Arbeidet har høg prioritet. Gjennom dette arbeidet vil det også på IT-området verte gjennomført ROS-analyse som grunnlag for å vurdere forebyggande og skadebegrensande tiltak.

### **Målsetting og målforankring og dokumentasjon**

Kommunestyret ba i 2009 om ein strategiplan for oppfølging av IT-arbeidet. Denne vart ikkje prioritert, då det operative arbeidet med å oppgradere IT-systema måtte prioriterast, og det låg klare føringar for arbeidet gjennom allereie utarbeidde rapportar og handlingsplanar. Kommunestyret vart orientert om dette, og status for det vidare arbeidet, gjennom eige skriv og orientering hausten 2009. Strategiarbeidet er seinare gjennomført som ein felles strategiplan for eKommune-samarbeidet. Strategiane er vedtekne i kommunestyret, og kommunen vil etterkvart utarbeide sin eigen strategiplan på bakgrunn av denne.

### Vedlegg 3: Høyringsutale frå rådmannen

Kommunen har nedfelt årlege målsettingar for IT-arbeidet gjennom kommunens styringskort, særleg synleggjort i 2009 og 2010. Det er rapportert gjennom tertialrapportar og årsmeldingar, og på den måten gjennomført ei rapportering på status og tiltak. Vurdering av IT-situasjonen er også tema med jamne mellomrom i leiargruppa, der ulike tiltak blir drøfta mellom rådmann og einingsleiarane, gjerne også med IT-ansvarleg ved behov. Det vil bli vurdert om det er behov for å innføre ei meir systematisk form for tilbakemelding og dialog.

Det vart i 2009 etablert faste møtepunkt mellom rådmann, brukarar og Umoe IKT. Det er seinare etablert ei superbrukargruppe som skulle ivareta dialogen mellom brukarane av ulike system og IT-avdelinga. Denne er førebels ikkje komen i funksjon, men vil bli vurdert igangsett på nyåret, som del av eKommune-oppfølginga.

#### **Sikre at IKT brukarane får god og konstant tilgong på data**

I rapporten vert det vist til anbefalingar i notat frå Umoe IKT datert 23.03.2009. Anbefalingane som det vert vist til vart gjennomført av Umoe IKT i løpet av 2009.

Den gamle Citrix løysinga frå 2009 hadde langt lågare kapasitet både i maskinvare ytelse og i talet på serverar. I tillegg var den ikkje optimalt sett opp og fungerte difor dårleg.

Dagens løysing med Citrix serverar fungerer både for intern og sikker sone. Den yter tenester for over dobbelt så mange brukarar i forhold til løysinga frå 2009. Løysinga har likevel periodevis svakheiter i forbindelse med overbelastning. Løysinga er no inne i sitt 4. driftsår og skal etter planen fasast ut til fordel for ny løysing med langt høgare kapasitet og moderne operativsystem. Ei ny løysing vil verte etablert i samband med Fellespunktet til eKommune Sunnmøre.

Det radiobaserte nettet til Haram kommune er sidan 2009 kraftig opprusta til langt høgare kapasitet og redundans enn kva som var tilfellet i 2009. Oppgraderinga medfører også ei oppgradering av reserveløysinga, som i framtida vil sikre ein mindre sårbar situasjon ved liknande situasjonar.

For å vurdere utviklinga i situasjonen med datasamband og servertilgong (Citrix) frå 2009 til 2012 må ein ha kunnskap om situasjonen slik den var i 2009. Sjølv om løysinga som er etablert ikkje fungerer optimalt enno, er det svært stor skilnad mellom situasjonen i 2009 og i 2012. Det vert vist til tertialrapportar og årsmeldingar i perioden for ei meir utfyllande beskriving av prioriteringar i perioden. Særleg i 2009 og 2010 hadde oppgradering og opplæring av IT-system eit høgt fokus. Seinare er det gjennomført opplæringstiltak i tilknytning til innføring av ny programvare.

#### **Oppfølging**

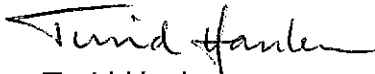
Problem knytt til "svakheiter i IKT-tenestene sin funksjonalitet når det gjeld datasamband og servertilgongar basert på Citrix-teknologi" er adressert gjennom den utførte opprustinga av det radiobaserte nettet til Haram kommune. Det er iverksett arbeid for å finne årsaker til periodisk påloggingsproblem mot Citrix løysinga.

Når det gjeld opprusting av utstyrsnivået innan grunnskule er det i stor grad gjennomført i perioden august-september 2012.

### Vedlegg 3: Høyringsutale frå rådmannen

Når det gjeld forbetring av internkontrollen generelt, mål- og strategidokument, nøkkelkontrollfunksjonar og styringsmekanismar for øvrig, ligg det eit forbetringspotensiale som vil bli følgt opp. Det vil vere gjenstand for vurdering i det arbeidet som er i gang, og vert igangsett i tida som kjem. Dette gjeld innan både beredskap/ risikohandtering og prosessforbetringsarbeidet, samt gjennom nye system og rutinar som må utarbeidast som følgje av eKommune-samarbeidet.

Med helsing



Turid Hanken  
Rådmann

Interntlf. 70 20 75 30



KOMREV3 IKS er et interkommunalt revisjonsselskap, etablert 01.01.94. Selskapet har ansvar for revisjon av kommunane Giske, Haram, Midsund, Norddal, Sandøy, Skodje, Stordal, Stranda, Sula, Sykkylven, Ørskog og Ålesund.

Selskapet leverer tenester som finansiell revisjon, forvaltningsrevisjon, selskapskontroll og rådgjeving. Det vert rapportert til den einstilte kommune sitt kontrollutval og kommunestyre/bystyre.

Hovudkontor for selskapet er Lerstadvegen 545 i Ålesund kommune.

KOMREV3 IKS  
Postboks 7734 Spjelkavik  
6022 ÅLESUND  
Tlf. 70172150 – Fax 70172151 – E-post: [komrev3@komrev3.no](mailto:komrev3@komrev3.no)  
Org.nr. 971562587