

Projektbeskrivelse for *Awareness om informationssikkerhed i borgerbetjeningen*

Indhold

Projektbeskrivelse for <i>Awareness om informationssikkerhed i borgerbetjeningen</i>	1
Målgruppe	1
Succeskriterier.....	1
Baggrund for projektet	2
Formål og mulighed for forankring	2
Organisering af projektet	3
Metode	5
Produkter/resultater	5
Formidling af projektets resultater	5
Evaluering af projektet.....	6
Tidsplan.....	6
Budget	8

Målgruppe

Projektets primære målgruppe er kommunale ledere og medarbejdere, som arbejder med forvaltning af borgerdata på to niveauer:

1. Frontpersonalet, som betjener og servicerer borgeren, og anvender data i den direkte kontakt med borgeren
2. Systemadministratorer, som er ansvarlige for frontpersonalets adgang til data

Projektets sekundære målgruppe er borgerne, som forventes at drage fordel af projektets resultater i form af øget sikkerhed, digital tryghed og mere smidige sags gange.

Succeskriterier

- at Fremfærd Borger får defineret et fælles sprog for begrebet 'awareness', herunder hvilke opgaver, roller, kompetencer og adfærd det indebærer
- at medarbejdere og ledere får fælles metoder og værktøjer til at understøtte udviklingen af en god sikkerhedskultur i organisationen
- at der udarbejdes anbefalinger til kommunernes arbejde med informationssikkerhed, som understøtter kerneopgaven
- at resultaterne kan anvendes på tværs af faggrupper i borgerbetjeningen

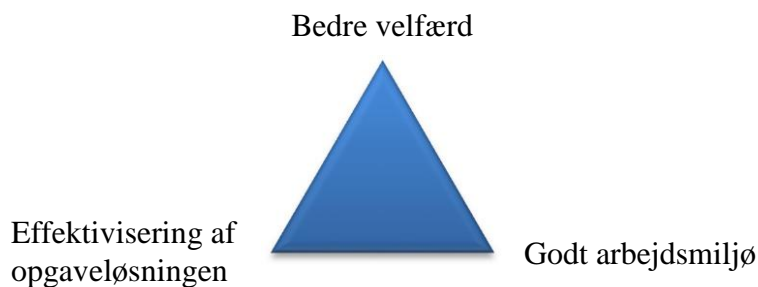
Projektet understøttes af rammeprojektet "Mere kerneopgave og mindre bureaukrati" og vil have fokus på at skabe sammenhængende resultater på den tredobbelte bundlinje; *bedre velfærd, godt arbejdsmiljø og effektivisering af opgaveløsningen* ud fra følgende kriterier:

Bedre velfærd: Borgerne skal opleve, at deres opgave løses af kompetente medarbejdere på en sikker, etisk og forsvarlig måde.

Godt arbejdsmiljø: Medarbejderne oplever at kunne løse kerneopgaven optimalt til gavn for borgeren. Medarbejderne oplever at være klædt tilstrækkeligt på til at efterleve kravene til informationssikkerhed i organisationen.

Effektivisering af opgaveløsningen: Medarbejderne oplever, at de arbejder med det, de er kvalificerede til, og samspillet mellem medarbejdere og ledere er effektivt og præcist defineret.

Sammenhængen mellem enkeltparametrene i den tredobbelte bundlinje er illustreret i nedenstående figur:



Baggrund for projektet

Informationssikkerhed står højt på dagsordenen i kommunerne og stiller krav til, at medarbejderne udviser en høj grad af awareness i forvaltningen af borgernes data. Det er samtidig et diffust og uudforsket område, som kalder på en fælles begrebsdefinition af, hvad det vil sige at være ”aware”. På den baggrund har Fremfærd Borger et ønske om at afdække begrebet awareness og bidrage til en fælles forståelse af, hvordan man skaber en sikkerhedskultur i organisationen, som på den ene side understøtter en helhedsorienteret sagsbehandling, og på den anden side sikrer borgernes retssikkerhed i forvaltningen af personoplysninger. Begrebet ”awareness” kan dermed i dette projekt forstås som viden om og uddannelse i informationssikkerhed på den ene side, samt en etisk, ansvarlig og værdibaseret adfærd på den anden side.

Formål og mulighed for forankring

Formålet med projektet er at afdække, hvilke nye opgaver, roller, kompetencer og adfærd, der forventes af medarbejdere i den kommunale sagsbehandling og borgerbetjening, i forhold til kravene om øget sikkerhed ved håndtering af borgernes personoplysninger. Forvaltningen af borgernes data foregår på to niveauer i kommunen: I den direkte kontakt med borgeren ved brug af digitale platforme, samt i administrationen af de digitale platforme, som giver medarbejderen adgang til langt flere fortrolige og personfølsomme oplysninger end tidligere.

Den digitale udvikling med voksende netkapacitet og Cloud-teknologi medfører en ændring i drift og opbevaring af data for selv de forretningskritiske it-systemer i den offentlige sektor. Hvor mange offentlige institutioner selv forestod drift af it-systemer, outsources de nu til it-leverandører. Internt bevæger man sig således mere og mere væk fra at have det daglige it-driftsansvar til at have ansvar for styring og opfølgning af it-leverandører samt i højere grad at have fokus på organisationens systemejerskab og datasikkerhed. For kommunens IKT-personale betyder det, at ansvaret ændres

fra at være rettet mod systemet (drift og vedligeholdelse) til at være rettet mod brugeren (adgang og rettigheder), optimering af organisationens systemanvendelse samt leverandørstyring. Medarbejdere på dette niveau må således forventes at udvise en udvidet grad af awareness i forhold til medarbejdere på brugerniveau og organisationens daglige håndtering af informationssikkerhed.

Fremfærd Borger har et ønske om at afdække kompetencebehovet på begge niveauer med henblik på at sikre en helhedsorienteret tilgang til informationssikkerhedsarbejdet i kommunen. Brugere er i høj grad afhængige af at have adgang til den nødvendige information, der kan understøtte kerneopgaven i relation til borgerne. Ledelsen er samtidig nødt til at have sikkerhed for, at organisationen har de nødvendige kontroller med hensyn til fortrolige og personfølsomme data, og at disse er korrekte i henhold til gældende lovgivning og interne sikkerhedsstandarder. For at sikre at awareness om informationssikkerhed forankres i kulturen på arbejdspladsen, kan det være relevant også at afdække de ledelsesmæssige kompetencer, der fordres af en organisation med en høj grad af informationssikkerhedskultur.

Det omfatter, at projektet:

- Afdækker hvilke kompetencer og adfærd medarbejderne skal have for at være ”aware”
- Identificerer eksempler på dilemmaer mellem brugen af persondata i borgerbetjeningen og fokus på informationssikkerhed
- Identificerer nøgleelementer i god sikkerhedsadfærd på baggrund af best practise cases
- Udvikler og afprøver processer for, hvordan ledere og medarbejdere gennem dialog, samarbejde og tillid kan skabe en kultur for sikkerhed og awareness

Fremfærd Borger vil i afdækningen af ovenstående inddrage 5-6 kommuner/forvaltninger, som har succes med at forankre informationssikkerhed i organisationen (best practise). Formålet med dette er at identificere, hvilke parametre der bidrager til øget awareness om informationssikkerhed, som kan tjene til inspiration for andre kommuner. Fokus vil være på at identificere særlige opgaver, roller, kompetencer og adfærd, som kendetegner en høj grad af awareness i disse kommuner, med henblik på at udvikle en tværgående kompetenceprofil for målgruppen.

Endvidere vil projektet inddrage medarbejdere og ledere fra udvalgte kommuner gennem interviews og workshops til at bidrage med praksiseksempler på, hvor der typisk kan opstå dilemmaer i udmøntningen af kerneopgaven og hensynet borgerens datasikkerhed. Denne viden skal danne grundlag for udviklingen af metoder og værktøjer, der kan understøtte en sikkerhedskultur med kerneopgaven i centrum. Metoderne/værktøjerne kan anvendes sammen med kompetenceprofilen til at skabe dialog mellem ledelse og medarbejdere og dermed sikre organisatorisk forankring og ejerskab.

Organisering af projektet

Projektejere er Fremfærd Borger

Projektledere for projektet er Anniqa Sarah Schack, HK Kommunal og Beth Tranberg, KL.

Referencegruppe

Der nedsættes en bredt inddragende referencegruppe, som dels har til formål at sikre en tværfaglig udvikling og forankring af projektets slutprodukter, dels at få tilført viden og erfaringer, der kan bidrage til at kvalificere projektet.

Referencegruppen har ikke selvstændig beslutningskompetence men skal alene bidrage til at træffe kvalificerede beslutninger i projektet, som har betydning for projektets succes.

Referencegruppens opgaver er at:

- Bidrage med viden, erfaringer og faglig sparring
- Komme med input til projektets leverancer og delleverancer
- Vurdere slutproduktets nytteværdi og anvendelighed
- Være ambassadør for projektet

Dette forventes bl.a. at indebære review og kvalificering af skriftlige oplæg samt aktiv deltagelse i møder, workshops m.m.

Projektgruppen foreslår en referencegruppe bestående af følgende repræsentanter:

Faglige organisationer

Skal sikre tværfaglig udvikling og forankring i borgerbetjeningen. Der udpeges en repræsentant fra henholdsvis Djøf og Dansk Socialrådgiverforening.

MED-repræsentanter

Repræsenterer medarbejdersiden af projektets primære målgruppe. Skal sikre nytteværdi og forankring i praksis. Der udpeges 1-2 repræsentanter med interesse og relevans for datasikkerhed i borgerbetjeningen.

Repræsentant fra KITA

Foreningen for Kommunale IT-chefer repræsenterer ledersiden af projektets primære målgruppe med ansvar for informationssikkerhed. Skal sikre nytteværdi og forankring i praksis. Alternativt kan vælges en kommunal fagchef på området.

Højere læreanstalter

Skal bidrage med ekspertviden om informationssikkerhed. Der udpeges en repræsentant fra eksempelvis DTU eller CBS, som underviser i IT-sikkerhed.

Fagekspert

Skal bidrage med ekspertviden om informationssikkerhed. Der bør tilstræbes en høj grad af habilitet i valg af fagekspert – eksempelvis bør repræsentanten ikke have økonomisk interesse i projektet. Beth Tranberg (programleder for KL's sikkerhedsprogram) peger på Foreningen af Eksaminerede Sikringsledere, som er en medlemsdrevet uafhængig forening med ekspertise i sikring og sikkerhed under en bred kam (herunder også it-sikkerhed og ledelse af sikkerhed). Derudover kan vi invitere Centerchef Kim Aarenstrup, National Cybercrime Center i Rigspolitiet, for at matche medlemmer med IT-tekniske kompetencer.

Repræsentanter fra Sikkerhedsprogrammet

Skal sikre kobling til KL's øvrige indsatser i forbindelse med øget databeskyttelse og sikkerhed. Der udpeges 1-2 repræsentanter fra programsporet *Awareness – om datasikkerhed og adfærd*.

Metode

Litteraturstudie og begrebsdefinition

Der gennemføres litteraturstudie og screening af begrebet 'awareness'. Screeningen kan bestå af interviews med eksperter på området (fx Dansk IT, Digitaliseringsstyrelsen, DI Digital) og øvrige relevante aktører.

Best practise undersøgelse

Der gennemføres en interviewundersøgelse af 5-6 kommuner/forvaltninger, som har succes med at forankre it-sikkerhed i organisationen. Det anbefales at benytte ekstern konsulentbistand for at sikre kontinuitet og systematik i afdækningen af best practise. På baggrund af undersøgelsen udarbejdes en digital vidensportal med bl.a. casebeskrivelser og anbefalinger til god it-sikkerhedskultur.

Workshop(s) til identifikation af dilemmaer

Der gennemføres en eller flere workshop med medarbejdere og ledere i udvalgte kommuner. Workshopen har til formål at identificere eksempler på dilemmaer mellem datasikkerhed og helhedsorienteret sagsbehandling samt udvikle og afprøve processer for, hvordan ledelse og medarbejdere kan være i dialog om datasikkerhed med udgangspunkt i kerneopgaven.

Kompetenceprofiler og formidling af resultater

Der udarbejdes på baggrund af ovenstående undersøgelser en publikation med tværgående kompetenceprofiler for målgruppen. Profilerne skal omfatte nye opgaver, roller, kompetencer og adfærd for awareness om datasikkerhed i borgerbetjeningen. Profilerne skal kunne bruges på tværs af faggrupper, dvs. jobkonsulenter, socialrådgivere, sagsbehandlere m.v. Profilerne skal kunne anvendes sammen med best practise beskrivelserne og procesværktøjerne til at skabe en kultur for awareness om datasikkerhed i kommunerne. De faglige organisationer og uddannelsesudbydere kan endvidere anvende kompetenceprofilerne til at vurdere og kvalificere indholdet på eksisterende grunduddannelser.

Projektets resultater formidles til relevante interessenter. Der udarbejdes til formålet en kommunikationsstrategi i samarbejde med VPT for at sammentænke kommunikationsindsatsen for rammeprojektet "*Mere kerneopgave og mindre bureaukrati*".

Produkter/resultater

- Digital platform for inspiration og videndeling med best practise cases og anbefalinger til kommunes arbejde med it-sikkerhedskultur
- Kompetenceprofil. Publikation om nye roller, adfærd og kompetencebehov
- Procesværktøjer/metoder til dialog mellem ledelse og medarbejdere, der kan understøtte en sikkerhedskultur med kerneopgaven i centrum
- Oplæg og artikler om resultater fra projektet
- Rapport til dokumentation af projektets succes med at skabe sammenhængende resultater på den tredobbelte bundlinje.

Formidling af projektets resultater

Projektet formidles gennem VPT og Lederweb samt Fremfærds hjemmeside.

Evaluering af projektet

Projektets forløb og resultater evalueres Q4 2018. Evalueringen vil være en procesevaluering, og der vil blive udarbejdet et sammenfattende dokument til evalueringen. Evalueringen vil tage afsæt i følgende punkter:

Projektets produkt

- Lever projektets produkt op til forventningen? Herunder begrundelse for eventuelle afvigelser.

Projekts proces

- Er der overensstemmelse mellem projektplanen og det faktiske forløb? Herunder tids- og ressourceforbrug samt begrundelse for eventuelle afvigelser.
- Hvordan har samarbejdet i projektgruppen fungeret? Herunder projektledernes indbyrdes samarbejde og samarbejdet med partskonsulenter, referencegruppe og deltagende kommuner.
- Hvordan har styringen i projektet fungeret? Herunder informationsniveauet om projektet til interessenter og styregruppe.
- Hvordan har samarbejdet med eksterne leverandører fungeret?
- Hvad er den vigtigste læring af dette projekt?

Projektets effekt

- Er formålet med projektet opfyldt? Herunder begrundelse for evt. afvigelser.
- Er projektets succeskriterier opfyldt og i hvilken udstrækning? Herunder begrundelse for evt. afvigelser.
- Hvordan er projektet blevet forankret i de deltagende kommuner, og hvordan vurderes projektets levedygtighed?
- Hvorledes har projektet haft effekt på den tredobbelte bundlinje – bedre velfærd, godt arbejdsmiljø og effektivisering af opgaveløsningen?

Projektets formidling

- Er der overensstemmelse mellem de gennemførte formidlingsaktiviteter og projektets formidlingsstrategi? Herunder begrundelser for evt. afvigelser.
- Er der gjort formidlingsmæssige erfaringer som kan tjene til inspiration og gavn for andre projekter?

Projektets perspektiv

- Hvorledes kan projektets resultater anvendes i andre sammenhænge, der ligger uden for rammen af dette projekt?
- Har projektet ledt til nye problemstillinger, som kan give anledning til at igangsætte nye initiativer/projekter?

Der gennemføres endvidere opfølgingsrapport ved faseovergange, hvor der rapporteres til styregruppen.

Tidsplan

Tidsplanen er vejledende og vil blive udfoldet ved indhentning af tilbud fra eksterne konsulenter.

Tid	Aktivitet
Fase 0 Q2 2017	<p>Konsolidering af projektet Fundamentet for projektet tilvejebringes – herunder beskrivelse af indhold og omfang, afdækning af interesser.</p> <p>Projektlederne indgår på baggrund af afdækningen af interesser i dialog med relevante deltagere til en kommunal referencegruppe, og får den bemandet.</p> <p>Projektlederne udpeger eksterne konsulenter til udførelse af faserne 1-2.</p> <p>Leverance:</p> <ul style="list-style-type: none">• Godkendt projektbeskrivelse i styregruppen for Fremfærd Borger• Bemanding af kommunal referencegruppe• Evt. tilpasning af projektet, tid- og handleplaner på baggrund af kommunal referencegruppes input• Valg af eksterne konsulenter til bistand til udførelsen af faserne 1 til 2
Fase 1 Q3-Q4 2017	<p>Kortlægning af Best Practise Cases og forudsætninger for høj IT-sikkerhed Interviewundersøgelse af best practise gennemføres og danner grundlag for udviklingen af digital vidensportal og kompetenceprofiler.</p> <p>Leverance:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kort afrapportering med beskrivelse af best practice cases og på baggrund heraf grundlag for udvikling af vidensportal og kompetenceprofiler
Fase 2 Q1-Q3 2018	<p>Digital vidensportal, kompetenceprofiler og dialogværktøj. Der udvikles en portal for videndeling, cases og anbefalinger til kommunernes arbejde med informationssikkerhed samt en publikation med kompetenceprofiler for målgruppen.</p> <p>Der gennemføres en eller flere workshops med deltagelse af ledere og medarbejdere i udvalgte kommuner med henblik på at udvikle og trykprøve processer for god dialog mellem ledelse og medarbejdere til understøttelse af it-sikkerhedskulturen.</p>

Fase 3
Q4 2018

I forhold til rammeprojektet *"Mere kerneopgave og mindre bureaukrati"* kan projektet evt. indtænkes i en projektklynge, hvis det er relevant – fx i forhold til vidensdeling, udvikling, forankring, spredning og evaluering.

I denne fase skal vi være særligt opmærksomme på, at Persondataforordningen træder i kraft 25. maj 2018, hvilket kan medføre justeringer i forhold til projektets tilgang. Dette kan evt. besluttes på ekstraordinært styregruppemøde.

Leverance:

- Portal for videndeling, cases og anbefalinger til kommunerne arbejde med IT-Sikkerhed
- Publikation med en eller flere kompetenceprofiler for relevante målgruppe(r)
- Procesværktøjer/metoder til dialog mellem ledelse og medarbejdere, der kan understøtte en sikkerhedskultur med kerneopgaven i centrum

Formidling, evaluering og afslutning
Projektets leverancer godkendes og evalueres.

Der udarbejdes materialer og artikler til formidling af projektets resultater til relevante interessenter.

Der udarbejdes dokumentation for ønskede effekter på den tredobbelt bundlinje.

Leverance:

- Notat med evaluering til Fremfærd Borger, inklusiv dokumentation for ønskede effekter på den tredobbelte bundlinje
- Artikler på VPT, Lederweb og i relevante netværk